

# 青岛市产品质量检验研究院

## 2024 年社会责任报告

2025 年 3 月

# 关于本报告

## 1. 报告时间范围

本报告为青岛市产品质量检验研究院社会责任报告，报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

## 2. 报告发布周期

青岛市产品质量检验研究院社会责任报告为年度报告，每年发布一次。

## 3. 报告组织范围

本报告内容涵盖了我院的日常经营管理，认证活动中履行社会责任的基本情况。

## 4. 报告数据说明

本报告所引用的数据为 2024 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上以报认监委数据系统的数据为准。

## 5. 报告参考标准

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考国家认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》、GB/T36001《社会责任报告编写指南》、ISO26000：2010 国际标准化组织《社会责任指南》、CRSS-CSR2.0《中国企业社会责任报告编制指南》等以及我院战略运营中的社会责任观点。

## 6. 报告可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我院对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 7. 报告获取方式

本报告按 CNCA 要求结合我院认证自身实践发布，欲获取电子版，请登录青岛市产品质量检验研究院网站：<http://www.qtc.org.cn/>。

# 目 录

## 一、我院概况

1. 机构简介
2. 我院组织架构
3. 认证业务范围及发证数量
4. 人力资源与认证业务的匹配情况
5. 财务状况及财务审计情况

## 二、社会责任管理体系和制度的建立

1. 社会责任管理体系的措施及制度规定
2. 体系运行和自我改进情况
3. 利益相关方的识别和参与

## 三、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律
2. 规范运作
3. 诚实守信
4. 不断提升服务水平
5. 创新发展
6. 环保节能减排
7. 员工权益
8. 服务社会

## 四、责任展望

## 五、结束语

## 一、我院概况

### 1. 机构简介

青岛质检院成立于 1980 年，隶属于青岛市市场监督管理局，是青岛市人民政府依法设立的第三方综合性产品质量检验机构，业务范围涉及食品、日用消费品和工业品等众多检验检测领域，是低压电器、电线电缆、家用电器、轮胎产品 3C 认证检测实验室。我院现有五个国家质检中心，分别是：国家电子电器安全质检中心、国家轮胎及橡胶制品质检中心、国家啤酒及饮料质检中心、国家海洋精细化工及生物制品质检中心、国家生态纺织品质检中心。院内设置办公室、党建与纪检室、财务与资产部、业务管理部、质量管理部、科技设备部六个职能部门以及纺织服装部、建材部、食品部、轨道交通与新能源部等十三个检验检测专业部室。

为开展认证业务，我院新成立了认证部，认证部下设认证审核室、市场开发室和综合管理室。我院当前认证业务范围主要为我院秉承“公正、诚信、务实、创新，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动。我院还设有公正性委员会和技术委员会，对认证过程实施有效的管理监控和技术支持，保证了我院认证工作运行的公正性和有效性。

我院当前的核心认证业务主要为产品认证:01 农林（牧）渔；中药、03 加工食品、饮料和烟草、04 纺织品、服装和皮革制品和 08 家具；其他未分类产品。

青岛市产品质量检验研究院将以诚信、务实为根基，以“传递信任、服务发展”为己任，不断开拓创新，增加新的认证服务领域，以建立一个合作共赢的技术服务平台；始终把解决客户问题、培育良好客户关系作为第一目标。为推动我国认证事业的积极健康发展奉献一份光和热！

**如对本报告有任何的咨询、意见及建议， 可以通过以下方式联系我们：**

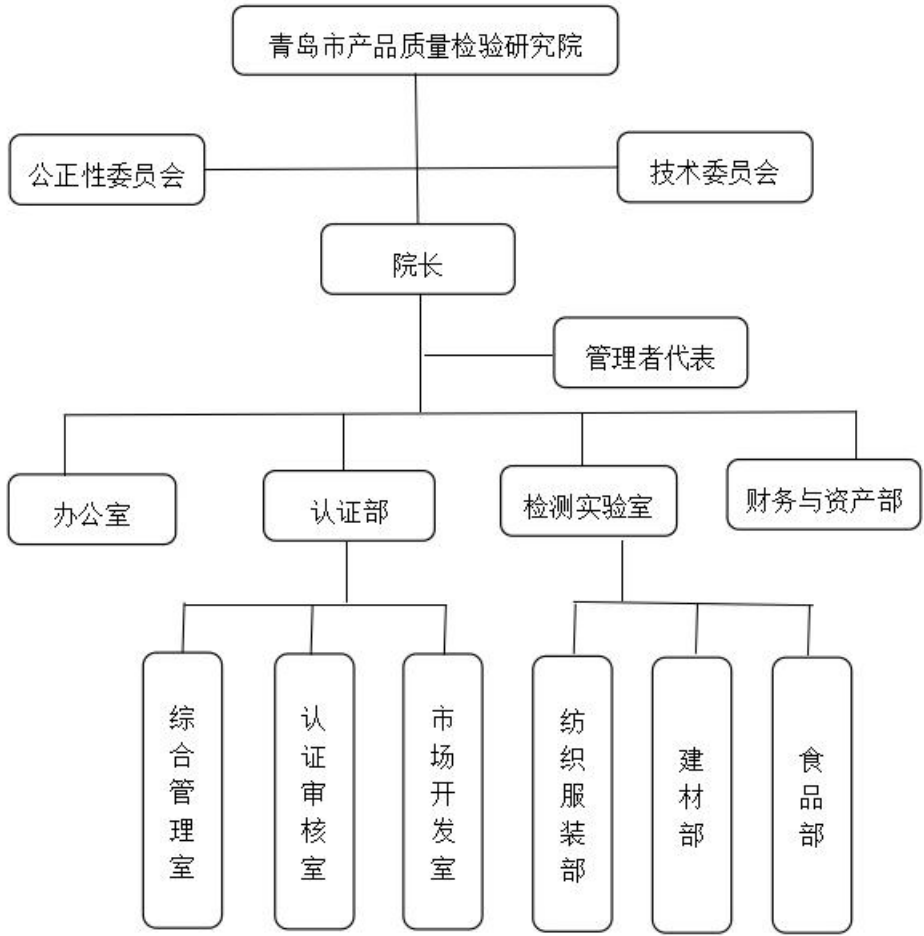
单位地址：山东省青岛市科苑纬四路 77 号

电话： 0532-68069322

网址： <http://www.qtc.org.cn/>

E-mail: [qtc-zgb@163.com](mailto:qtc-zgb@163.com)

# 1. 单位组织架构



## 履行社会责任的顶层设计：

本机构的社会责任管理由院长负责，由公正性委员会的各位委员协助监督，各职责部门依据各自职责肩负日常工作，

技术委员会和综合管理室分别监管认证证书有效性及经营活动运转过程。每年通过公正性审查，客户满意度调查，行业信誉评价及自身管理评审进行管理，并总结经验和提出改进性建议。

2. 认证业务范围及发证数量

本机构获得批准的业务范围如下：

| 认证类别 | 认证领域           |
|------|----------------|
| 产品认证 | 01 农林（牧）渔；中药   |
|      | 03 加工食品、饮料和烟草  |
|      | 04 纺织品、服装和皮革制品 |
|      | 08 家具；其他未分类产品  |

本机构的认证证书数量情况如下（截止至至 2024 年 12 月 31 日）

| 认证业务种类         | 有效证书数量 |
|----------------|--------|
| 01 农林（牧）渔；中药   | 0      |
| 03 加工食品、饮料和烟草  | 0      |
| 04 纺织品、服装和皮革制品 | 0      |
| 08 家具；其他未分类产品  | 0      |

4、人力资源与认证业务的匹配情况

目前有专职认证人员 26 名，人员学历为博士 3 名、硕士 17 名、本科 6 名，20 人拥有高级以上职称，具备相关专业基础背景，满足认证领域范围和认证活动的岗位要求。院任命技术负责人、质量负责人、管理者代表各 1 人，任命认证规则及认证方案制定人员、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证审核方案管理员、认证申请评审人员、认证人员能力评价人员等关键岗位人员多人。

与认证领域相关的检验检测部门为食品部、纺织服装部和建材部，三个部门拥有的检验检测资质能力，满足开展认证业务的检验检测要求。

5、财务状况及财务审计情况

我院是具有独立法律地位的第三方认证机构，经济收入来源主要是产品认证、培训及相关活动，不接受任何形式的经济赞助和资助，经济上独立核算自负盈亏，不受任何可能影响认证结论的行政、商业、财务和其他方面的压力。我院财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受独立的会计年度

审计。本机构对各个业务领域的活动可能引发的责任和风险作了充分的评估和应对。

## **二、社会责任管理体系和制度的建立**

### **1. 社会责任管理体系的措施及制度规定**

本机构一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，坚持自觉履行自己的社会责任，加强社会责任管理，以多种形式通过多种方式将其落实到实处，结合内外部环境发展战略，以年度为周期制定社会责任工作目标提出在一定时期内的工作内容及时间进度并逐级细化到各职能与业务部门；积极与关键利益相关方沟通是我们社会责任运行过程中的重要工作，相关部门建立了定期沟通机制，制定了完备的沟通项目和内容，确保与利益相关方保持密切联系，达成共识。根据《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的文件要求，本机构将每年编制并通过机构网站和认证认可业务信息统一平台公开发布了社会责任报告，向社会公开本机构在社会责任方面的发展和取得的绩效。

### **2. 体系运行和自我改进情况**

我院管理体系文件为第 A 版，依据《中华人民共和国认证认可条例》（中华人民共和国国务院令第 666 号）、《认证机构管理办法》（国家质检总局令第 193 号）、GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》（ISO/IEC17065:2012）（2019 年第一次修订）、中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）的相关文件要求和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的相关认可规范性文件要求，结合我院认证工作的实际情况而制定，包括质量手册 8 个章节、程序文件 26 个文件，体系文件架构完整，满足我院目前认证工作运行及管理要求。

本机构自 2023 年 5 月份取得资质以来，进一步修改完善了管理体系文件，并进行了培训，促进了我机构履行社会责任及相关措施得到有效实施。召开了公正性委员会会议，广泛听取了各界人士对我院的监督意见和期望，开展了顾客满意度调查，使履行社会责任及相关措施制度化、常态化，不断持续改进和提高机构社会责任履行的绩效。为社会发展尽一份责任。

### 3. 利益相关方的识别和参与

| 利益相关方                            | 要求与期望                                | 沟通和参与                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 政府、工商、税务、劳动保障                    | 履行企业法人责任，公民的义务，合法经营，依法纳税             | 认真学习国家、政府有关政策，及时按要求提交我院的真实信息                                   |
| 行业组织及监管部门（市场总局、CNCA、CCAA、地方市场局等） | 严格遵守相关法律法规，规范运作，增强认证公信力              | 积极参加相关会议和动，学习相关政策、法律法规并严格执行                                    |
| 获证组织（客户）                         | 提供客观公正的评定，提供优质、增值的服务、客户满意度调查，向社会传递信任 | 加强对审核员职业道德管理和专业学习，提高审核水平，提供客观公正、优质增值的服务，尽一份社会责任，为客户提供质量优良的认证服务 |
| 员工，为中源工作的人                       | 合理的薪酬，较好的福利，和谐团结的工作环境，加强专业技能培训       | 公开透明的规章制度，充分发扬民主，建立管理者与员工的谈心，交心渠道，保障员工利益，提供参加培训的机会，提倡和鼓励员工的发展。 |
| 合作伙伴                             | 合同协议、交流会议                            | 公平、合作、共赢                                                       |
| 同业机构                             | 公平竞争，合作共赢                            | 坚持公平原则，开展座谈会和学术交流活动                                            |
| 公众和社会                            | 认证的公信力，参与公益活动                        | 及时通过我院网站公开认证结果，同时将认监委对机构的管理信息通过我院网站进行发布，确保客户及时得到相关信息，同时接受社会监督。 |



### 三、履行社会责任情况及绩效评价

#### 1. 遵守法律

我院严格遵守国家的法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，合规开展相应的认证业务活动；积极参加行业组织的工作会议，配合地方市场局开展工作；加强员工遵纪守法意识的培训，自觉遵守相关规定。我院严格遵守各项法律法规和政策要求，未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

#### 2. 规范运作

本机构严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，积极参加行业组织的各类培训学习，各项工作严格按机构制定的管理手册、程序文件和工作文件规定执行，从合同评审-审核安排-案卷审议-认证决定的各过程策划了相应的工作准则，最大限度地减少人为失误，按 CNCA 和 CCAA 的要求，及时上报认证相关信息；完善人员管理，严格人员能力评价，确保认证人员的能力满足要求；持续提高运作流程的科学化、规范化。

#### 3. 诚实守信

本机构秉持按照行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序；以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方；制定规范程序，提升专业能力，通过提供优质服务，取得客户的信任。

从合同评审严格把关，认真把握认证范围，做到准确。组织员工认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格》、《认证审核员转换执业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，自觉维护认证市场秩序。

#### 4. 不断提升服务水平

机构的服务水平体现在专业领域的专业水平。认证机构是高技术服务业，其核心服务能力来自于从业人员。我院持续开展人员专业能力评价及继续教育培训，更新专业知识，提高审核能力；加强人员对行业文件精神的学习领会，以及我院程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准的学习，提高业务水平和服务质量；坚持客户至上，全心全意为客户服务，通过年度市场、审核员

工作会议和日常电话回访等方式，及时征询客户意见或建议，帮助客户解决问题或合理诉求，客户满意度逐年提升。

## **5. 创新发展**

创新是机构可持续发展的原动力。我院围绕国家和行业发展趋势，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。根据《服务业质量提升专项行动方案》要求，及服务业与制造业深度融合的发展趋势，我院加强市场调研与技术研发，编制过程实施及人员管理规则。

## **6. 环保节能减排**

本机构对企业客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

我院倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，审核期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

## **7. 员工权益**

员工是机构生存和发展的首要资源，只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动其积极性和创造性，使我院得以健康持续稳定发展。我院努力营造良好的工作氛围，构筑有利于员工价值发挥的机制和体制，创造平等竞争的发展环境，维护员工合法权益。

我院严格执行劳动法和劳动合同法，与员工签订了劳动合同，按时交纳了五险一金。完善从业人员的聘任、职业规划与晋升发展管理机制，为年轻人搭建服务平台，让他们更多地参与认证的延伸服务，增强后备人才的培养。

我院除了要保质保量完成认证工作之外，我院十分重视对人才的培养，关注他们的发展，培训内容包括：新员工的岗位培训，审核人员的发展和晋升培训，职业素养的培训，专业技能的培训，行业规范的培训等，使员工在获取相关知识上不落后。

## **8. 服务社会**

我院始终将服务行业企业发展、构建和谐社会作为我院的发展目标，积极参

与社会公益事业，鼓励开展认证认可自愿者活动及自愿服务，坚守社会责任，牢牢把握认证有效性，保持认证公信力。

我院将履行社会责任与自身的经营实践结合起来，融入到企业文化建设中，努力推进机构品牌化建设。加强与利益相关方沟通，积极开展社会责任实践，努力建设和谐机构。

#### **四、责任展望**

履行社会责任是一项长期性工作，也是一项事关构建认证认可诚信体系的重要任务。实施社会责任管理是我院适应行业发展要求，提升竞争力和影响能力的重要举措。2025 年，我院继续按照行业发展要求，履行社会责任，传递认证的公信力，为打造具有“助力企业发展，推动产业创新，做全球标准化的推行者”愿景的高技术服务机构而不懈努力。

#### **五、结束语**

本报告公开了本机构一年来在企业社会责任方面所作出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值观实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的机构。

本机构将每年定期发布社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展作出该有的贡献。