

2019 年度社会责任报告

广东省汕头市质量计量监督检测所



2020 年 1 月 14 日

广东省汕头市质量计量监督检测所（以下简称“质计所”）作为负责的检验检测机构，主动向社会公众报告本单位履行社会责任的状况，让全社会了解、监督质计所社会责任工作。希望通过发布此报告向社会全面展示社会责任的理念和实践，促进质计所与利益相关方以及社会公众之间的了解、沟通与互动，实现质计所的可持续发展。

一、前言

本报告全面反映了质计所在 2019 年度，通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。质计所及质计所所长承诺对报告中各项内容的真实性负责。质计所履行社会责任工作要求：把履行社会责任始终紧密结合工作实际，贯穿于“抓质量、保安全、促发展、强质检”各项工作的全过程，为质检事业科学发展提供了有力保障，也为社会主义和谐社会建设做出了应有贡献。

（一）履行经济责任。始终将发展作为第一要务，贯彻国家战略、推进质量强国，坚持“质量第一”原则，突出质量安全目标，服务经济社会发展，积极参与国际、国内能力验证活动，加强自身专业领域建设，为实现小康社会、造福人民群众提供强有力的质检保障。

（二）履行法律责任。根据“法治质检”的要求，完善自身各项管理制度，维护职工权益；严格遵守国家制定的环境保护、资源节约法律法规，并利用自身优势宣传节能环保、低碳减排的生活方式；结合“科技质检”，强化自身检测能力，为人民、企业、社会提供负责任、高质量的检测服务，保障消费者权益、保护市场经济秩序等各种法律规范。

（三）履行文化建设责任。对内通过提高基层干部职工文化建设参与度，使广大干部职工认识到文化建设不仅是政策和形势的需要，更是自身更好的生存发展的需要，从而满腔热忱地支持并积极参与到文化建

设工作中来。对外为人民群众提供产品质量和计量检测校准常识、为企业提供最新国际先进技术信息、为国家提供质量检测把关保障。

（四）履行环境保护责任。结合自身工作实际，利用自身检测领域能获得国际先进技术信息的优势，把最新、最先进的环保技术的信息进行广泛宣传，用多样化的宣传手法为社会营造“人人节能减排、户户绿色环保”的理念氛围。

（五）履行社会公益责任。认真履行公益责任，积极参与社会捐献、扶贫帮困、为社会提供公益性技术服务等社会公益事业。

二、社会责任管理体系和制度的建立情况

质计所制定“十三五”发展规划、重大质量安全突发事件应急管理办法、工作人员行为过错责任追究暂行规定、人事档案管理制度、聘用人员管理制度、绩效工资分配制度、绩效考核办法、网站信息发布管理制度、科研工作管理制度、技术委员会工作管理办法、专业技术职称评聘分离实施办法、财务管理制度、职业安全健康管理制度、年度报告制度、履行社会责任工作制度等。

质计所围绕检验检测工作，以有效推行质量管理体系为主线，着力提升规范化、科学化水平，质计所质量管理工作进一步深化和完善，全员质量意识明显提高，体系管理要求执行情况日趋良好，质计所体系运行更加规范，对保障所各项目标任务的顺利完成发挥了积极的促进作用。

一是每年至少开展一次内审和管理评审。对于审核发现的问题和不合格项，中心及时组织相关责任部门、人员进行原因分析、组织整改并按照规定实施了验证。认真组织修订完善体系文件、制度。根据 CNAS 和资质认定的要求和政策变化，如 CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》（等同采用 ISO/IEC 17025:2017）、RB/T 214-2017《检验

检测机构资质认定能力评价《检验检测机构通用要求》等，完善管理体系。日常加强管理体系文件学习，提升我所日常质量控制以及内部审核等能力，为所管理体系的规范运作起到积极的推动作用。

二是积极参加实验室能力验证活动。2019年参加能力验证活动32项，组织内部质量监控计划72项，不断提升我实验室的检测水平。质计所通过参加能力验证和实验室间比对、质量内部控制计划（采取人员比对、仪器比对、留样再测等方式）并实施以及对人员的监督、仪器设备的期间核查等方式确保实验室的检测质量。

三是积极借助绩效考核促进体系有效运行。质计所出台《绩效考核管理办法》，切实加大管理体系运行的监控力度，将管理体系运行情况纳入到各部门的重点工作任务和日常管理工作的考核项目中，通过月度绩效考核工作，发现、纠正问题并予以考核扣分，各部门的质量意识明显增强。目前已做到每月开展一次体系运行情况自我检查，提升了全员对体系文件的熟悉程度和岗位业务技能，为本单位管理体系的不断完善、持续改进奠定了基础。

四是发挥高端人才吸聚平台作用。质计所注重发挥挂靠本所的国家质检中心、省级检验站等“国”字号、“省”字号质检机构的品牌影响，加大政策扶持力度，制定引进外部人才和培养内部人才并重的人才吸聚计划，并通过项目研发合作、科研成果奖励、提高人才待遇、破格录用提拔等激励措施，吸引和留任专业人才。努力营造创业有机会、干事有舞台、发展有空间、生活有保障的人才集聚和发展环境，初步建立了宽领域、多层次、全方位打造吸引培养高层次人才工作机制，成为全省吸引高端人才的重要基地。通过国家级质检中心、省级检验站建设使人才落户本单位，2019年新招聘6名硕士研究生充实质检、计量、财务部门。

五是认真落实教育培训计划，突出重点，不断加强和改进教育培训

工作。根据职工不同的教育培训现状，在培训内容上，以理论教育为基础、以知识更新为重点、以能力建设为目的。不但有技术层面上的知识技能型培训，不断提高一线检测员的技术水平；还有领导层面上的管理与探讨型培训，开阔视野，促进本单位管理更加科学、高效；以及与兄弟单位间的观摩体验型学习培训等。在培训方式上，采取集中培训与分散学习相结合，短期培训与专业培训相结合，理论学习与实践操作相结合。通过“请进来，走出去”的方式，不仅邀请专家来本单位对员工进行授课，而且积极选调技术骨干、管理干部外出参加培训，使本单位职工能够及时汲取新的知识和技能，能够借鉴好的经验和做法，加强与其他单位的交流和沟通，取长补短，不断提高自身的业务能力和管理水平。对于新招聘人员，不但通过岗前培训使他们对本单位的基本情况有了初步的认识，对业务知识有了一定的了解，而且也通过“以师带徒”为主导模式，使他们能尽快熟悉业务操作技能，将专业理论知识更好地与实践操作相结合，达到学以致用，为今后开展工作打下良好的基础。组织人员参加外部培训 31 批次 222 人次，组织内部培训 37 批次 648 人次。

运行以来，管理体系得到了不断地改进与完善，总体运行情况良好。《质量手册》规定的本单位的质量方针、目标符合准则要求和本单位实际情况，通过努力正在逐步实现。

三、履行社会责任情况

（一）诚信责任

1. 依法运营

合法经营是对企事业单位的基本要求，质计所严格遵守《质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，按时完成资质证书换证、资质能力变更和扩项工作，事业单位法人证书（统一社会信用代码）登记等

工作。质计所依据国家有关法律、法规和标准独立开展检测活动，建立和运行符合要求的质量体系，保证检测数据准确可靠；质计所工作人员能够抵御任何来自内部或外部可能影响检测质量的行政、商业、财务和其他方面的不正当压力；质计所不参与任何损害其判断独立性和检测诚信度、影响公正性的活动；所有人员不得接受被检测单位的兼职，或参与其他有损公正性的活动；对所有客户一视同仁，坚持自愿、平等、诚信的原则；质计所保证严守保密规定，不向无关单位及个人泄露检测结果，对客户机密信息保密。质计所自觉遵守法律、行政法规的各项要求和规范运营的其他要求，保证独立、公正的法律地位，不从事或参与任何可能影响其检验检测独立性和诚信性的活动，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护检验检测市场秩序。质计所从事检验检测活动的人员，没有发生同时在两个及以上检验检测机构从业的现象。

2. 规范运营

质计所提出遵纪守法、诚信自律、用户至上等行为规范、接待规范和服务承诺，规范工作流程，通过来电、来访、来信（信访）、网络以及现场填表、信函、邮件等多种渠道了解顾客满意程度。质计所通过交流会与客户见面，业务负责人定期拜访客户，通过邮件、信件、电话等方式与客户进行沟通，了解客户需求，加强客户关系。建立并运行保证质计所检验检测活动的独立性和公正性的质量体系，明确职责、责任和工作程序，通过管理评审提高质量体系的有效性和适应性，严格按照相关技术规范或者标准要求 and 规定的程序，及时出具检验检测数据和结果，保证数据和结果准确、客观、真实。

3. 科学诚信

质计所坚持服务政府、服务产业经济发展、服务产品质量提升的宗

旨，不断强化服务意识，创新服务方式，提高服务效能，正确认识服务与发展的关系，在服务中促进发展，在发展中促进服务，全力履行职责。自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，公平、公正、科学、客观开展检验检测活动，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。日常教育中注重诚信教育，推行廉政建设制度，每年举办党风廉政建设教育和纪律教育月活动。

（二）经济与服务责任

1. 创新发展

质计所充分发挥专业技术优势，以优质的检测资源和过硬的检测技术，形成精准的检测体系，为政府监管产品质量服务。质计所通过承担认监委和省、市、区市场监督管理局的监督检验任务，准确地向政府提供产品的安全和质量问题，引起了各级政府和社会媒体的高度重视和关注，为政府从源头上整治产品质量，处罚和召回不合格产品提供准确的依据，为政府监管产品质量和安全发挥积极作用。充分发挥技术支撑作用，全面加强行政服务工作，积极承接行政监管任务。

一是坚持认真履职。积极承接行政监管任务，认真做好产品监督抽查和儿童玩具、食包材、纺织服装、电光产品等风险监测，以及缺陷产品调查工作，切实把好产品质量检验关，及时整理上报质量分析报告，为行政部门加强监管提供科学的检验检测依据。全年共承接各级行政监督产品抽查检验任务 9501 批次。

二是抓好民生计量。认真落实强检免征工作，切实抓好民生计量，积极开展诚信计量进市场、健康计量进医院、光明计量进镜店、服务计量进社区、放心计量进油站等民生计量工作，全年共为企业减免计量检测费用 600 多万元。

三是加强业务开拓。坚持“好、准、快”的要求，积极参与加强市场竞争，不断优化服务质量，推行“阶梯式”和“一站式”服务模式，给予企业方便和优惠。全年共签订产品质量、计量检测委托检验协议 330 份，受理出具产品质量检验报告书 31384 份、计量检测报告书 60780 份。

四是加大宣传服务。积极参加“3.15 消费者权益日”、“科技活动周”、“5.20 计量日”和 9 月质量宣传月等活动。充分发挥技术优势和平台作用，主动开放实验室，与企业、科研院所联合建设，为汕头企业的产品研发、技术创新、工艺改良、质量验证提供技术支撑和优质服务。

2. 提高服务水平

质计所将技术服务与产业发展相结合，在为企业提供技术研发、标准服务、检验检测、质量控制、人才培养等技术支持的同时，主动及时将相关政策法规、标准更新、国际贸易技术壁垒变化等信息向企业传递，为企业分析问题，查找漏洞，应对风险，提高质量提供专业服务。

国家玩具质检中心专家为澄海玩具企业开展“质量问诊”服务—11月12日，省市场监督管理局在汕头组织召开产品质量安全监管工作座谈会暨广东省玩具产品质量安全“问诊治病”工作集中问诊会。省市场监管局汤武副局长、市委常务副市长李宇出席会议并讲话。汕头国家玩具质检中心郑增尧主任带领玩具专家队伍参加了会议，与广州海关技术中心以产品医院的身份与汕头市人民政府、揭阳市人民政府、汕头市市场监督管理局、揭阳市市场监管局、玩具产业专业镇代表共同研讨玩具产品质量状况，积极推进产品医院与专业镇共治共建合作，与汕头市澄海区四个玩具专业镇莲下镇、广益街道、凤翔街道、澄华街道签署了质量共治合作协议。会议按照“不忘初心、牢记使命”主题教育“为民服务解难题”目标要求，以问题为导向，深入分析了我市产品质量安全状况，研究我市产品质量安全问题，尤其是玩具产品“增塑剂超标”等突出问

题的解决办法和整治措施。形成玩具产品质量安全“问诊治病”工作共建共治机制的共识。随后，产品医院专家库 12 位专家分 6 个小组赴澄海区面对面约谈了 63 家在 2019 年省市场监管抽查过程中发现不合格的企业，专家引导企业代表分析了产品质量问题的成因，并提出质量改进建议，同时向企业介绍了产品医院“问诊治病”的主要内容以及广东省市场监管部门新的监管措施，企业自愿对确保产品合格作出了承诺。

本所还积极创造条件建立大学生实习基地，为汕头大学在校大学生实习提供条件，为汕头大学的 8 名学生提供了为期 8 周的实习。

（三）社会责任

1. 保障安全

在充分考虑检验检测工作环境中可能存在的涉及人身安全与健康因素的基础上，质计所制定《环境控制与环境保护程序》、《实验室安全作业与内务管理程序》，规定了检验检测工作中与人身安全相关的安全管理、安全防范及应急处理的要求，健全了安全作业管理体制，强化了安全作业责任制和安全保障措施。对职工开展“实验室安全和防护、救护知识”培训，提高安全事故的应急管理水平和突发事件应对能力。实验室配备有通风柜、排气扇等设施，化学分析实验室有设置淋浴器、洗眼器、医药箱、烟雾报警器、灭火器等设施，定期开展消防应急设施的核查。新场所国检中心基地设置了实验室生物安全等标识，对控制区域的规定范围作了现场标识，有效降低或消除了相关风险。一是本年度共进行不定期安全生产检查，含节前检查和特殊天气来临前检查，同时安排专人定期进行日常安全生产检查；二是根据安全生产检查反馈的情况，开展各项整改工程。如完成天面设备防雷、增加消防设备设施、试剂仓库整改（包括易制毒易制爆试剂仓库的安防改造）、紫外灯控制升级等；三是加强易制毒易制爆试剂仓库管理，确保库房试剂帐卡物一致，试剂严格按照库房

管理制度做到先进先出，码放整齐有序，标识明显易见。为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和环境，保障员工职业健康。

2. 员工权益

质计所依法与每位员工签订聘用合同及购买社会保险和医疗保险。制定了《聘用人员管理制度》、《绩效分配制度》、《人员培训管理制度》、《专业技术岗位聘任及考核》等，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，加强职业教育培训，提供业务发展机会，增强员工从事检验检测的责任感和荣誉感。质计所注重关心职工健康，定期组织职工每年 1 次全面体检。一年来，所班子能够深入群众中，带头调研，与干部职工进行面对面交流，贴心交谈，主动了解职工的生活情况，并多次慰问生病住院的干部职工或退休职工，在生活上给予关心帮助。同时，根据上级关于调整事业单位工作人员工资标准的通知精神，及时为职工办理工资标准的调整、发放住房补贴，尽最大努力为职工送去关心和温暖。

3. 参与社会公益

积极开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。前往市博物馆参观“不忘初心 牢记使命”主题教育档案文献展，重温伟大历史，接受思想洗礼。通过参观南澳抗日纪念馆，重温革命历史，缅怀革命先烈，让全体党员悟初心、守初心、践初心。中心积极响应市委市政府和市局党组的号召，组织党员干部职工开展资助帮扶活动。11月8日上午，所党总支书记、所长郑增尧同志，副总支书记、副所长郑伟光同志带队，全所在职党员 70 多名，前往南澳县福利院、南澳县抗日纪念馆、汕头市博物馆开展党日活动。党总支各位委员、下属各党支部书记为该院 13 位孤寡老人送上慰问金、慰问品。慰问活动结束后，以支部为单元，开展志愿者服务，对福利院办公区域、公共区域、大院门外周边环境进行卫生

清洁。11月28日党总支组织党员到乌桥街道“三元饭店”捐赠物品。所党总支下属党支部分批到挂钩社区上党课，宣传质量强市、质量安全知识，与社区开展主题教育互动，交流心得体会，共享经验，为社区企业提供技术服务。我所党总支积极开展“三走进”活动，为企业制定企业标准提供指导，规范企业生产，助力企业提升产品质量；为方便企业，为企业节省成本，推出“送检验报告书上门”创新服务；指导企业完善质量管理体系，改进生产工艺及设备布局，组织高级工程师到澄海区企业“问诊治病”，收到很好的效果。

为进一步密切与群众和客户的关系，增强检验检测机构的工作透明度，拓宽沟通交流渠道，本单位将每季度的首月16日（遇法定节假日顺延）确定为“群众接待日（实验室开放日）”，由所领导轮流接待来访人员，进行面对面的沟通和交流，接受投诉举报和意见建议；并开放检验检测实验室，供免费参观。本单位在业务受理大厅加挂了意见箱；在所宣传册中给出了监督投诉电话；在网站上设立了收集意见、建议的网上信箱，对有关投诉做出及时、有效处理。

中心还积极创造条件建立大学生实习基地，为汕头大学在校大学生实习提供条件，为汕头大学的学生提供了为期8周的实习。

今年以来，我所慰问本所困难职工（含退休党员）近24人，慰问资金约2.1万元。关心关注工会、共青团、妇委会等工作，每年都积极发动和组织广大职工、共青团员、妇女职工开展形式多样的健康有益活动，如开展新年“游园”活动；工会租场地给员工进行文体健身活动、三八节组织女职工开展革命历史学习等活动，进一步活跃党团关系和群众关系，创造浓烈的和谐发展氛围。

4. 报告责任

质计所定时向相关行政部门报告行业动态，定期向资质认定部门上

报包括持续符合资质认定条件和要求、遵守从业规范、开展检验检测活动等内容的年度报告，以及统计数据等相关信息。定期向上级部门报送玩具（含童车）产品质量状况分析报告、化妆品卫生安全性检验机构（备案企业）备案检验报告信息表、化妆品注册和备案检验机构质量控制年度报告、国家质检中心质量安全风险分析报告、CCC 认证检测活动工作报告、国家质检中心年度考核表、省级财政专项资金绩效自评报告，等等。质计所制定了《重大质量安全突发事件应急管理办法》，建立了发现存在重大质量风险，应当及时向相关行政部门报告的制度。

（四）环保责任

质计所注重培育环保节能意识，对办公室的节能灯做到随坏随换，复印机等设备做到定期维修保养，设备定期维护并按规定开启，确保节能环保。全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。制定了《废毒物品处理》作业指导书，与有资质的单位签订了危险废弃物处置工业服务合同，按规定收集处置。

四、结语

质计所将承担社会责任视作一项应尽的义务和职责，不断完善质计所社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益，扶助弱势群体，促进质计所与社区的协调发展，合力创造更大可持续发展空间。

2020 年质计所将再接再厉，积极履行社会责任，参与当地教育、文化、社区建设等社会公益活动，促进质计所及区域经济的和谐发展，为建设和谐社会作出应有的贡献。