

CNCA-R-2018-397



社会责任暨可持续发展报告

(2018)



山东利安捷国际认证服务有限公司
Shandong LAJ International Certification Service Co.,Ltd.



2019年3月

关于本报告

1. 本报告时间范围：

本报告为山东利安捷国际认证服务有限公司第一份社会责任报告，报告时间范围为2018年3月27日至2018年12月31日。

2. 报告发布周期：

山东利安捷国际认证服务有限公司社会责任报告为年度报告。

3. 报告组织范围：

山东利安捷国际认证服务有限公司各项工作开展情况。在报告的表述中分别使用“山东利安捷国际认证服务有限公司”、“利安捷国际认证”、“LAJCC”。

4. 报告数据说明：

本报告所引用的数据为2018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制指南》以及《社会责任指南》、GB/T36001《社会责任报告编写指南》。

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，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

7. 利安捷国际认证自觉履行应尽的社会责任，坚持公信合规，创新增值，传递信任、服务发展。

本报告按 CNCA 要求结合利安捷国际认证自身实践发布，欲获取电子版，请登录山东利安捷国际认证服务有限公司网站：www.lajcc.cn。

目 录

一、利安捷国际认证概况.....	4
(一) 公司简介.....	4
(二) 发展历程.....	5
(三) 组织机构图.....	5
(四) 企业文化.....	6
二、运营管理.....	8
(一) 业务范围.....	8
(二) 财务情况.....	9
(三) 人力资源配置.....	9
三、利安捷国际认证社会责任制度.....	10
(一) LAJCC 社会责任组织管理体系.....	10
(二) LAJCC 社会责任日常管理体系.....	11
(三) LAJCC 社会责任指标体系.....	11
(四) LAJCC 社会责任业绩考核体系.....	12
(五) LAJCC 社会责任信息披露体系.....	12
(六) LAJCC 社会责任能力建设体系.....	12
四、履行社会责任情况及绩效评价.....	13
(一) 遵守法律.....	13
(二) 规范运作.....	13
(三) 诚实守信.....	15
(四) 风险防范控制.....	16
五、员工权益.....	18
六、对未来履行社会责任的发展计划.....	21

一、利安捷国际认证概况

(一) 公司简介

山东利安捷国际认证服务有限公司（简称 LAJCC），成立于 2000 年，具有独立法人资格、经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2018-397）的第三方认证机构，主要从事批准范围的质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）认证及批发业和零售业服务认证，并不断拓展新的认证领域，在业内及客户拥有良好口碑。

山东利安捷国际认证服务有限公司依托航空工业背景，响应国家改革发展需要，面向市场与客户，全面提升认证服务质量及效率，全力打造诚信、合规、创新、增值的专业认证服务机构，始终秉持“传承品牌引领，公信成就未来”的服务理念，遵守行业要求，打牢公司管理基础，以质量、环境、职业健康与安全体系认证为基点，拓展服务认证，不断创新新领域，并在此基础上加强国际合作，为客户提供高效、专业的、具有公信力的一站式认证服务。

利安捷国际认证始终遵循“顾客至上，公信合规，创新争优，服务发展”的质量方针，积极响应行业主管部门的各项要求，传递信任，服务发展，竭诚为有意提高其认证服务管理水平、积极参加国内外市场竞争的组织提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务，共同迈向卓越！

联系我们：

地址：山东省青岛市崂山区海尔路 63 号数码科技中心 B-410

邮政编码：266100

电话：0532-80999329

传真：0532-80999327

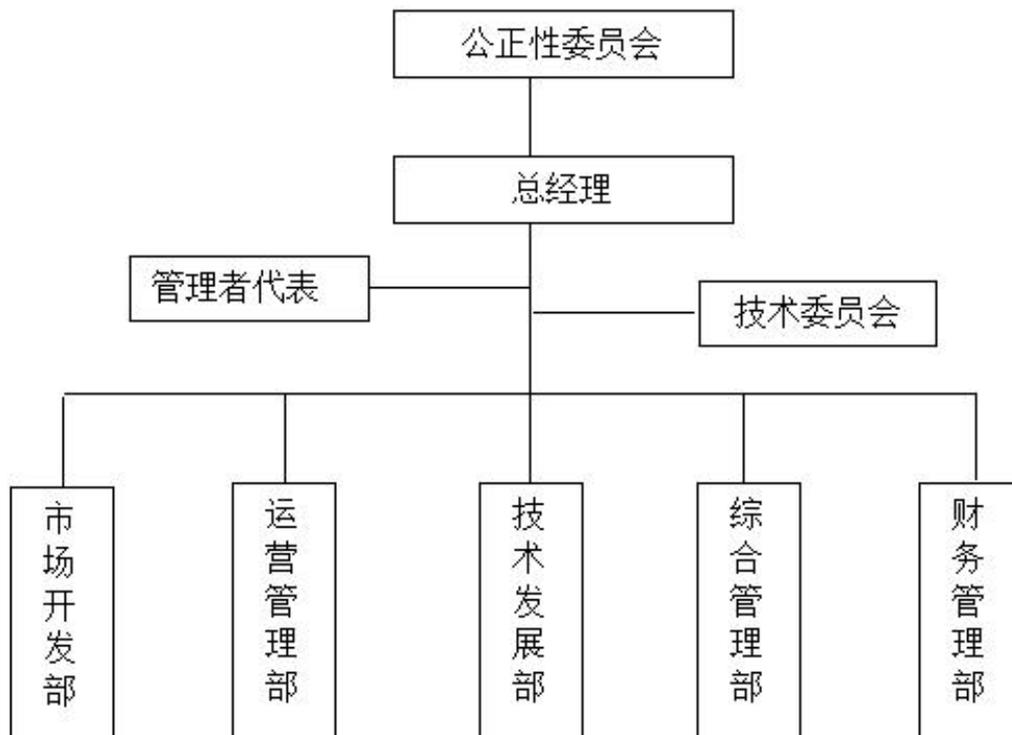
邮箱：lajcc@lajcc.cn

网址：www.lajcc.cn

（二）发展历程

- 2018年11月19日批发业和零售业服务认证获得CNCA批准；
- 2018年3月27日“利安捷国际认证”QES获得CNCA批准；
- 2016年北京航协认证中心有限责任公司山东分公司；
- 2012年北京航协认证中心有限责任公司青岛分公司；
- 2005年北京航协认证中心有限责任公司青岛办事处；
- 2003年首批获得CNCA备案资质、山东方圆认证青岛办事处；
- 2000年公司成立！

（三）组织机构图



（四）企业文化

质量方针：

顾客至上 公信合规 创新争优 服务发展

方针内涵：

公司始终坚持以顾客为中心，坚持标准要求，以客观公正合规的服务，创造公信力；

公司在诚信服务的同时，积极进取，创新认证+模式，服务不断变化的发展。

品牌形象：



利安捷认证

LAJ International Certification

1 LOGO 顶部“利安捷国际认证”释义：互利双赢、诚信安全可靠、高效快捷合规；

2 LOGO 中心由“利安捷”首字母 L、A、J 组成，中心突出 A 及红三角，代表优秀和卓越，三个字母组合成山峰形态，寓意山高人为峰，海阔心无界的境界；圆圈，代表地球；外围以麦穗、齿轮代表工农业企业及各行服务业组织，总体以中心对称展开，表达了平衡、和谐、稳重、创优，蓝红两色搭配突出重点，给人信赖、活力；

3 通观总体构图，利安捷国际认证在国家行业主管部门的领导下，遵循诚信、合规、创新、增值的指导思想，为广大客户提供公信增值的认证服务，共同迈向卓越。

我们的目标：

我们的目标是成为认证行业最具竞争力和创新力的服务机构。在我们擅长的认证服务领域不断改进与创新、力臻完美 这些核心竞争力是我们成功的最重要因素。我们只根据是否最具竞争力以及是否能始终如一地向客户提供无与伦比的服务，决定要选择的市場。

我们的价值观：

传承品牌引领，公信成就未来

我们依托利安捷品牌优势，引领客户提升价值及竞争力，以利安捷客观公正的公信力为客户创造信任，并以此成就未来！

我们在持续努力实现自己目标的同时，时刻充满激情、诚信至上、积极进取和创新精神的公司文化。这些价值观引导着我们的行为，是我们机构的基石。



二、运营管理

(一) 业务范围

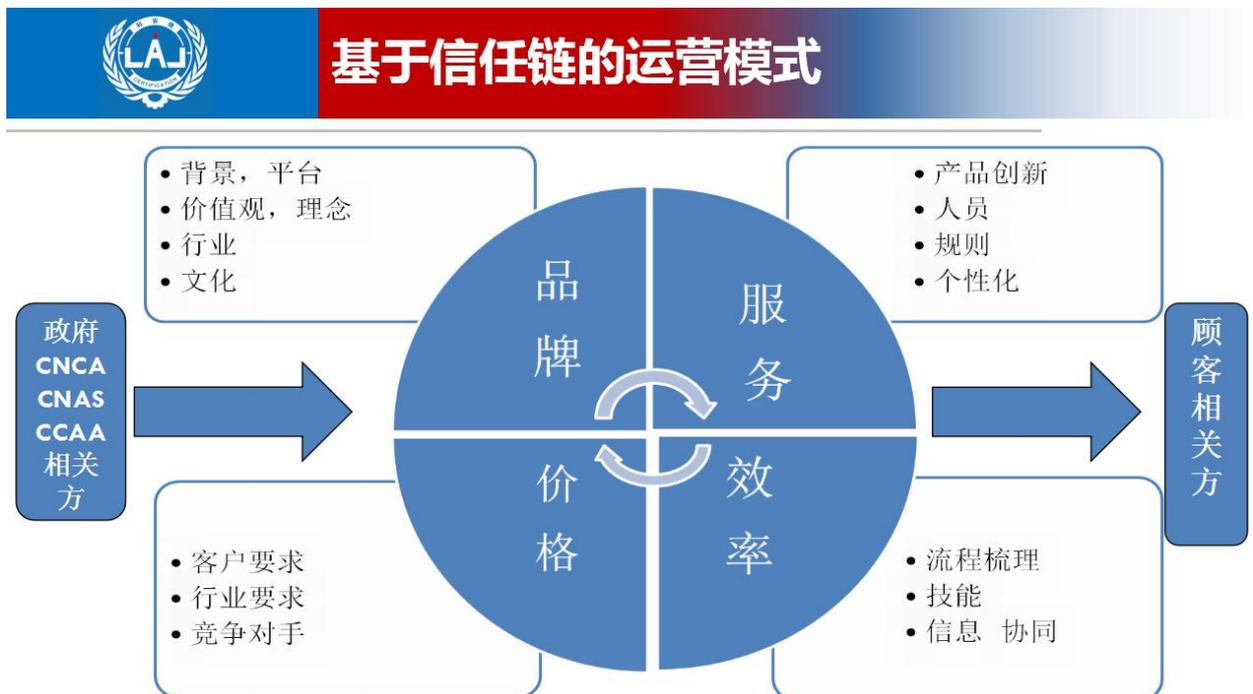
利安捷国际认证目前获认监委批准：

1、管理体系认证

- ✓ ISO9001 质量管理体系认证
- ✓ ISO14001 环境管理体系认证
- ✓ OHSAS18001/ISO45001 职业健康安全管理体系认证
- ✓ HSE 健康、安全与环境管理体系认证
- ✓ EC9000 工程建设施工企业质量管理体系认证

2、服务认证

- ✓ 批发业和零售业服务商品售后服务认证



（二）财务情况

山东利安捷国际认证服务有限公司注册资本 300 万元整，是具有独立法律地位的认证机构，具备财务独立核算的各种资源，在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

本机构有完善的财务管理制度体系，严格按照公司会计准则和相关的财经法规的规定，为各级政府部门、投资方及管理层提供高质量的财务报告。本机构营业收入来源主要是认证业务收入，财务管理部负责定期报告财务状况和运营成果。

本机构所有财务报告均经过会计师事务所、税务师事务所独立审计，并接受投资方的内部审计与监督。

（三）人力资源配置

公司人员共65人。办公室管理人员19人、审核员52人（含实习15人）。其中专职审核员21人，兼职审核员31人。QES级别审核员19人。

领域	级别审核员（审查员）	
	专职	兼职
QMS	21	16
EMS	14	9
OHSMS	13	6
服务认证	9	

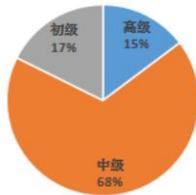


LAJCC团队

组织文化



团队学历分布



团队职称分布

努力打造高素质、学习型、专业化团队



高知识型团队

- 平均学历高
- 研究人员比例高
- 专业综合背景丰富

年轻的团队

- 35岁以下年轻人占30%
- 有活力，有冲劲
- 求知欲强

公司工作人员均具备大学以上学历。公司管理人员认证行业从业年限绝大多数在两年及以上，超过五分之四的人员在认证机构工作多年，具有较丰富的认证行业工作经验。确保了公司认证工作的有效开展。

公司各认证领域认证实施人员的数量和能力可以满足公司认证业务开展的需要。

三、利安捷国际认证社会责任制度

(一) 利安捷国际认证社会责任组织管理体系

为服务和促进利安捷国际认证全方位履行社会责任，利安捷国际认证设立社会责任组织机构，具体如下：

组成	成员	社会责任相关职责
组长	总经理	领导利安捷国际认证全面贯彻和持续有效地执行社会责任标准

组员	综合管理部	推行：工作时间和员工福利、职业健康、消防安全、培训计划的拟订和实施(含向员工传达社会责任标准)、工作环境改善、节能降耗与环境保护、工伤管理。
组员	技术发展部	法律法规的收集更新和培训、上级主管部门的检查评估。
组员	运营管理部	推行现场安全防护(工伤控制)、应急处理、合法用工、员工参与。
组员	财务管理部	和谐规范的劳资关系的相关标准、工资及福利(部分)标准的执行。
组员	全体员工	学习并遵守标准的相关要求。

(二) 利安捷国际认证社会责任日常管理体系

利安捷国际认证把履行社会责任的要求融入公司运营全过程和日常管理，完善了公司各部门、各岗位的工作职责、管理要求与行为准则。其职能管理支持体系包括人力资源管理、财务资源管理、信息资源管理、企业文化和风险控制体系等。

日常管理全面落实履行社会责任的要求；在制度、资源和人员上保障利安捷国际认证运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求；确保利安捷国际认证全面、全员、全过程履行社会责任，将利益相关方的期望和需求的满足融入到利安捷国际认证的日常管理和运营工作中。

(三) 利安捷国际认证社会责任指标体系

利安捷国际认证推进公司社会责任管理，加强与利益相关方的沟通。

第一，遵守及时性原则，均按时进行，保证指标能够及时反应利安捷国际认证各项工作的最新发展；

第二，遵守准确性原则，严格按照要求进行，不随意改变，提供的数据能够准确反应利安捷国际认证社会责任的基本状况；

第三，遵守动态性原则，根据利安捷国际认证内外环境的不断变化而有所调整和改善，反应利安捷国际认证在推进社会责任方面的实际情况；

第四，遵守灵活性原则，坚持强制性和自愿性相结合的方针，根据实际情况的变化灵活把握，区分为不同性质的指标。

（四）利安捷国际认证社会责任业绩考核体系

对利安捷国际认证整体、各部门以及员工个人履行社会责任的行为和结果符合职责要求和考核目标的程度进行具体评价与奖惩安排，旨在促进公司履行社会责任的激励与约束机制，此项机制由利安捷国际认证社会责任业绩考核制度和业绩考核程序等组成，不断提升公司社会责任管理能力。

（五）利安捷国际认证社会责任信息披露体系

利安捷国际认证建立了社会责任信息披露的程序，健全社会责任信息披露的渠道，通过定期披露社会责任报告或临时披露的方式向利益相关方提供必要的信息，向利益相关方完整、准确、及时地提供公司在履行社会责任方面的信息，并且接受利益相关方监督和管理。

（六）利安捷国际认证社会责任能力建设体系

利安捷国际认证每个岗位的员工明确自己对社会责任管理应尽的义务和应承担的责任，不断提高员工的社会责任整体能力。

利安捷国际认证建立了员工社会责任培训体系，将社会责任因素融入所有员工的职责中。

四、履行社会责任情况及绩效评价

山东利安捷国际认证服务有限公司以“传递信任、服务发展”为己任，在追求认证价值的同时，适当地兼顾公共利益，满足社会和利益相关方如行业协会、监管部门、获证组织、员工等的利益。具体履行情况如下：

（一）遵守法律

利安捷国际认证组织员工认真学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证人员执业信用管理规范》、《认证证书和认证标志管理办法》、《管理体系认证机构要求》等相关的法律法规和相关规章制度。公开认证基本规范、认证规则、收费标准等信息。及时做出认证结论，经认证人员签字后，由负责人签署，并保证认证结论的客观性、真实性。

（二）规范运作

利安捷国际认证通过建章立制，持续提升整体机构实力，并通过多种切实可行的措施有效规避了运营风险，从根本上保障了机构稳健发展。

利安捷国际认证积极参加认监委（CNCA）、认可委（CNAS）、协会（CCAA）举办的各个会议，及时了解行业要求及行业动态，学习先进的国际标准认证管理经验，掌握 CNAS 各项规范准则，把控认证人员管理，更好的融入到机构管理的各项活动中，以践行社会责任。



CNAS 认证机构认可规范培训会



CNCA 质量管理标准与认证国际研修班



CCAA 第三届三次理事会扩大会议

利安捷国际认证项目受理遵循利安捷国际认证《项目受理管理规定》和《合同评审管理规定》，确保过程规范和客观；认证审核过程遵循《审核计划策划实施管理规定》、《现场审核重点管理规定》、《管理体系认证初次审核实施与控制程序》、《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》、《审核人员能力监视和再评价管理程序》、《多场所认证实施管理规定》、《审核时间管理规定》，确保审核过程客观、公正；案卷评定过程遵循《认证评定管理规定》与《认证决定管理规定》，确保技术评定人员专业能力与评定过程规范、公正。公司以检查、电话沟通、顾客走访、下发调查表等多种形式实时对各过程进行把控。

为做好合同评审的把控，要求合同评审人员认真对照认证认可要求及本公司的程序文件/作业指导书要求，严把入口关，资料不齐全或对客户提供信息有异议时不予受理申请；对每一个监督审核项目均要做合同评审，不满足要求的客户予以暂停或撤销认证证书的处罚。

加强审核前的策划工作，要求审核方案管理人员做好审核前的策划，并由技委会组织对策划结果进行审核。提升现有审核员能力，合理引进人才，提高审核质量，探索增值审核。

根据认可委发布的规范要求，对公司手册、程序文件、作业文件等体系文件进行了修订完善。

积极配合有关部门稽查工作，2018年度，我司共6家获证企业接受了地方两局的随机抽查，均未发现问题。

（三）诚实守信

利安捷国际认证组建技术团队，提高风险识别能力。为适应行业变化，提高风险识别能力，为此利安捷国际认证组建了成熟的技术团队，形成了以合同评审人员为主，相关专业认证评定人员为辅的多层次合同评审团队；初审、监督、再认证等各项认证活动以合同评审为输入点，审核调度和方案审定为实施主体，案卷评定人员协助的审核策划团队；以案卷评定专家为实施主体，审核员和技术专家协助的案卷评定团队。

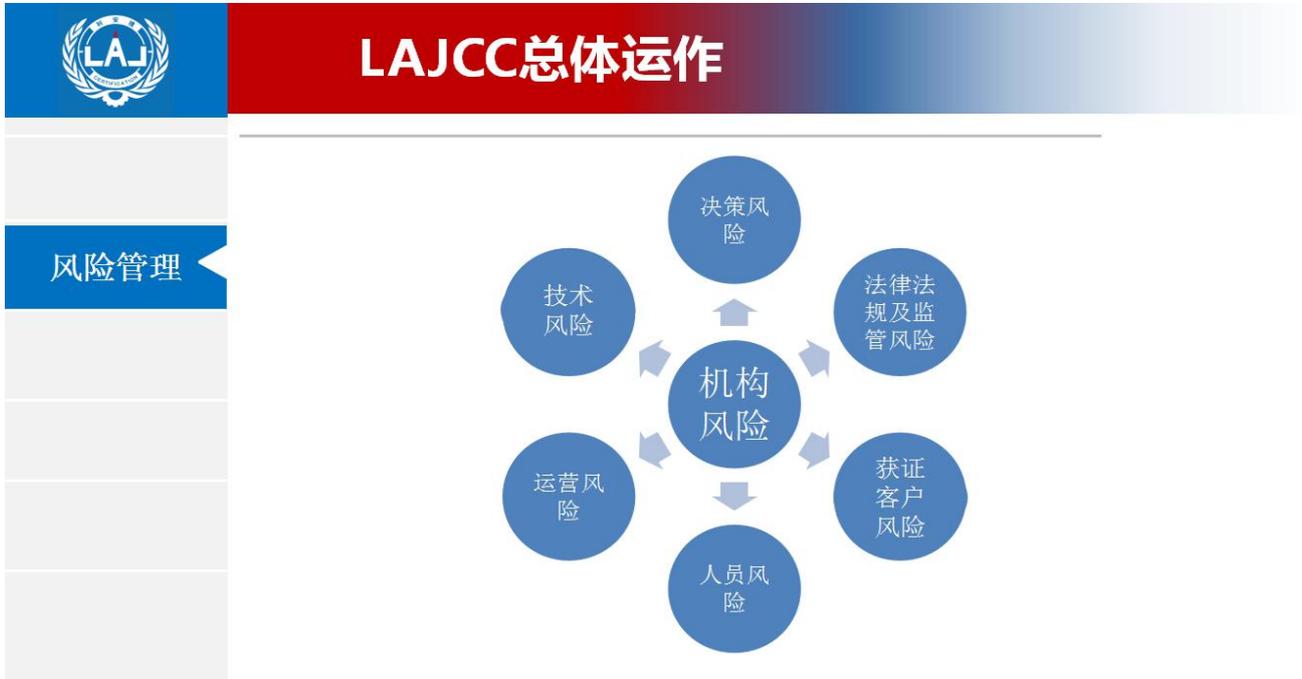
利安捷国际认证公正性委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织和技术机构的代表组成，履行对利安捷国际认证活动公正性的监督职责。利安捷国际认证各级工作机构财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

利安捷国际认证全体专兼职工作人员均与公司签署了《保密与公正性声明》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

利安捷国际认证全体员工自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，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，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提升社会公信力。

（四）风险防范控制



为有效承担认证责任、抵御认证风险，利安捷国际认证制订了《风险控制管理程序》，明确规定了风险控制措施：

公司的最高管理层对机构的管理体系活动做出公正性承诺，并通过公正性承诺予以公开陈述，表明 LAJCC 理解在实施管理体系的认证活动中公正的重要性以利于管理利益冲突和影响公正性的一切客观活动。

公司的公正性委员会对公正性负有监督管理职责，公正性委员会成员各方代表利益均衡，在满足公正性要求的程序下的活动，确保监督职责的履行。

公司管理层将向有关方以文件的形式陈述公司所从事的认证审核活动之间的关系。当可能造成利益冲突时，其风险控制措施将在其文件中做出规定。

当咨询机构和本机构之间的关系对公正性拥有不可接受的威胁时，待管理体系咨询结束后至少 2 年，是将对公正性威胁降低到可接受水平的一种手段。

本机构的营销活动中不与提供过体系咨询的组织活动相关（如咨询机构），公司将采取可行的措施避免对申请认证的组织宣称或暗示选择了某咨询机构认证重要简单，容易、快捷、优惠等。

为了确保无利益冲突，提供管理体系咨询的人员，包括管理人员，在咨询结束后的2年内，不会被本机构聘用于对其参与过管理体系咨询的认证客户的审核或认证过程。

公司要求所有内部或外部的人员揭示他们知道的任何可能让他们本人或本机构陷入利益冲突的状况。公司将把该信息作为输入来识别被这些人或聘用他们而引发对公正性的威胁，未经说明有利益冲突不能聘用。



公司对由于认证活动本身的风险导致所引发出的责任进行风险控制，通过设立专项风险基金的方式，对可能的赔偿予以财务上的支持，从而实现由于类似情况发生给公司财务运作带来的压力和运营风险。

公司对于在认证审核过程中存在的审核风险，通过自身的管理体系进行全过程风险意识的培训和管理以及通过公正性委员会审定对审核全过程的风险实施控制。

为提升服务水平，2018 年利安捷国际认证梳理流程、整合部门，细化了岗位职责和工作标准，加强了日常绩效考核，提高了绩效管理时效性、绩效激励的有效性、绩效沟通的及时性。对级别审核员专业能力进行了重新梳理，确保人员专业能力符合要求。

利安捷国际认证积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

为提高审核管理质量，了解认证审核形势，提升审核员自律意识，利安捷国际认证开展审核员能力提升专项工作，全年组织审核员通过现场面授、网络视频等方式进行了专项培训 10 余次，并采用案卷稽查、客户回访等手段，全面规范审核员工作行为。

五、员工权益

利安捷国际认证严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，并结合公司实际，制定与其配套的公司内部规定，切实保障员工的合法权益。尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动，严格执行法律法规，维护员工的基本权益。

利安捷国际认证建立了保障员工合法权益和身心健康的管理机制，健全收入分配制度。重视人才和培养人才，切实保障员工的合法权益，增强员工的荣誉感和责任感。

公司按照国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金等五险一金，使员工获得必要的社会保障；

公司每年免费为员工办理团险；

公司每年免费为员工组织全面的健康体检；

公司按照国家规定安排节假日休息，并在春节期间多于国家放假时间。

公司每年三. 八节为女性员工准备节日礼物；

公司每年 6-9 月发放高温补贴，并提供防暑措施；

此外，利安捷国际认证不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。

◆每月为员工精心准备生日会，让员工感受到家的温暖：



◆定期组织员工团建活动，增强员工团结协作意识：



◆定期组织员工培训：



六、对未来履行社会责任的发展计划



2018年，是LAJCC的认证元年，开局良好。2019年利安捷国际认证将深入贯彻“顾客至上，公信合规，创新争优，服务发展”的质量方针，响应市场监督管理总局，认监委，认可委，协会及各级行业管理部门的各项要求，以CNAS认可活动为契机，打牢公司管理基础，不断提升机构能力及认证人员能力，以市场需求为主线，以核心团队建设为抓手，落地服务认证，拓展新的认证领域，整合优质资源，团结一切可以团结的力量，做优做强，密切国际合作项目，更好为客户提供一站式优质服务；2019年，LAJCC将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

我们将：

——继续健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；

——与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；

——提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；

——把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升中心的认证活动的有效性。

利安捷国际认证坚持以人为本及可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，牢记刘卫军司长在协会理事会的嘱托，永怀“责任之心，尚德之心，服务之心，品牌之心，敬畏之心”，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗！



嘱托

刘卫军司长在协会理事会的嘱托

牢记

责任之心
尚德之心

敬畏之心

服务之心
品牌之心



附：读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

本报告是利安捷认证向社会公开发布的第一份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您对报告的意见和建议，以不断改进和完善利安捷认证的企业社会责任工作。欢迎您填写以下表格，并通过传真、邮寄或电子邮件等方式反馈给我们。

选择性问题的：（请在所选选项前打√）	
1. 您对本报告的总体印象：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
2. 您认为报告披露的社会责任信息质量：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
3. 您认为报告内容的结构安排：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
4. 您认为报告的视觉设计效果：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
5. 您认为本报告的可读性：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
开放性问题：	
1. 您认为本报告存在哪些不足？	
2. 报告中哪些部分最吸引您？	
3. 您认为我们今后的报告中还应该披露哪些内容？	
4. 您对利安捷认证社会责任工作有哪些建议？	
意见反馈人信息：联系我们：	
您的姓名：_____	地址：青岛市崂山区海尔路 63 号
工作单位：_____	邮编：266100
联系电话：_____	电话：0532-80999462
联系地址：_____	传真：0532-80999461
电子邮件：_____	电邮：lajcc@lajcc.cn
	网址： http://www.lajcc.cn/