

附件 2

2021 年国家质检中心社会责任报告

国家质检中心名称 (盖章): 国家机器人质量检验检测中心



市场监管总局认可检测司编制

国家产品质量监督检验中心社会责任报告

——国家机器人质量检验检测中心

1 前言

国家机器人质量检验检测中心（以下简称“中心”）是经国家认监委批准授权的具有独立法人资格的第三方公正性机器人产品质检机构，隶属于独立法人单位上海电器设备检测所有限公司。中心始终秉承科学、公正、准确、高效、满意的质量方针和技术先导、追求卓越的价值理念，坚持独立、公正、优质的服务宗旨，为社会、为行业提供产品质量检验检测服务，配合政府主管部门做好产品质量监督抽查，为机器人产品质量和技术的提升，为行业和产业的发展，积极发挥技术服务作用。

本报告依据国家认监委制定的《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》、《国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见》等相关规定编制。本报告主要内容为2021年1月至2021年12月期间中心履行社会责任的相关情况。本报告经中心领导审核通过，保证报告内容真实准确。

2 社会责任管理体系和制度的建立情况

2.1 履行社会责任的措施及制度规定

本中心密切关注国家质检中心自身履行社会责任的情况，坚持自觉履行自己的社会责任，在实验室的《产品质检机构管理制度》体系文件中专门规定了履行社会责任的具体内容。包括：积极与行业协会、标委会等行业组织开展行业调查研究，组织行业质量分析会，参加行业协会和标准化工作会议，收集国内外技术发展、行业状况、市场动态等信息，配合质检总局等相关上级部门把握行业发展状况，积极组织承担产品质量监督抽查任务。在配备承担突击监督抽查任务的软硬件基础上，制定了由中心主任或常务副主任挂帅、质量部具体组织、相关部门协同的应对突发质量事件的应急预案，一旦发生

突发的质量事件，能立即组成专业技术队伍，协助相关政府部门开展授权领域的质量调查工作。依托实验室专业技术和检测资源优势，建立起为各类客户提供公共检测和技术服务的平台，为客户的新产品开发、出口创汇、节能增效等提供全方位的服务。

每年在中心年度工作总结报告和年度工作质量分析报告中，都包含社会责任相关内容。特别是2014年8月认监委发布了《国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见》，中心立即组织学习，认真领会，中心负责人参加了当年的国家质检中心负责人培训班，回来后专门传达了培训班会议精神，要求不断提高国家质检中心的社会责任意识，切实履行好国家质检中心的社会责任。

2.2 体系运行和自我改进情况

2021年，本中心质量管理体系有效运行，各项质控计划有效实施，三级过程质控关键要素指标（KPI）受到有效监控；本中心按照法人单位上海电器设备检测所有限公司整体实验室的要求，按计划实施了实验室内审和管理评审，自查自纠，不断完善，保持PDCA良性改进机制，取得了良好的效果。本中心将总结2021年社会责任履行情况，进一步建立完善相关措施和制度，使本中心履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进中心社会责任履行的绩效。

2.3 利益相关方的识别和参与

本中心的主要利益相关方包括国家市场监督管理总局、地方市监督管理局等政府相关部门；隶属单位上海电器科学研究所（集团）有限公司和上海电器设备检测所有限公司；委托检测的客户；同行检测机构；员工；公众和社会。主要利益关系列表如下：

序号	利益相关方	要求与期望	沟通与参与
1	政府相关管理部门 (CNCA、CNAS、各级市场监督管理局等)	严格遵守相关法律法规，规范运作，确保检验检测公信力	积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规并严格执行

序号	利益相关方	要求与期望	沟通与参与
2	隶属单位（上海电器科学研究所（集团）有限公司、上海电器设备检测所有限公司）	规范运作，稳健经营，创造价值	定期汇报经营状况，接受公司董事会监督
3	委托检测客户	提供客观公正的检验和检测，提供优质、增值的服务，向社会传递信任	加强检验人员队伍管理和培训学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。通过向客户征询满意度评价，了解客户需求，掌握客户诉求
4	同行检测机构	加强技术交流与合作，提升检测技术和服务能力	积极组织或参与实验室间的检测能力比对；合作承担产品质量监督抽查任务，共同促进行业产品质量提升
5	员工	合理公平的薪酬、福利和激励机制，职业发展与提升，良好的工作环境，健康的身体	严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，真诚聆听员工意见和想法
6	公众和社会	检验和检测的公信力，参与公益活动	通过质检中心网站公开中心联系方式、投诉电话，接受社会监督；积极参加公益活动

3 履行社会责任情况

3.1 诚信责任

3.1.1 依法运营

本中心自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》的规定，开展相应的检验检测业务活动。本中心组织全体员工认真学习《质量法》、《标准化法》和《国家产品质量监督检验中心授权管

理办法》等相关法律法规，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定。中心还积极参加全国合格评定机构认可工作会议，并多次参加国家质检总局、上海市质量技术监督局举办的质检培训、研讨，抽查实施规范评审等工作。

本中心始终严格遵守各项法律法规和政策要求，规范运营，保证独立、公正地开展检验检测业务，自中心成立以来，本中心没有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

3.1.2 规范运营

本中心成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“科学、公正、准确、高效、满意”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认监委的相关文件规定，保证独立和公正运行质量体系。积极参加认监委、认可委主办的各类培训学习；制定了实验室质量管理手册、程序文件以及各级体系管理文件；各项工作严格按照规定执行，记录齐全，建立了完善的质控管理体系。按照认监委的规定，中心及时上报年度工作报告。

3.1.3 科学诚信

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，秉持严谨的作风，依靠专业的技术能力，为客户、为行业、为社会提供优质的服务和可靠的结果，并以此取得社会信任是国家质检中心最基本的执业要求，也是质检中心能够持久健康发展的必要条件。本中心始终以上述要求，坚持科学规范、诚实守信，自觉切实做到科学诚信检验。

本中心注重技术研究和积累，完善人员管理、重视人才培养和检验队伍建设，具有扎实的专业能力；中心依据标准制定规范检验程序，通过信息化管理系统建立完备周密的网上业务流程，确保出具检验报告的及时性和检验数据的准确性；通过提供优质服务，取得客户信任，获得了包括中国电子科技集团公司第二十三研究所、上海木木机器人技术有限公司、芜湖赛宝机器人产业技术研究院有限公司、安川（中国）机器人有限公司、

上海新时达机器人有限公司、上海新时达机器人有限公司等知名企业大客户的信任，在行业中的影响力不断扩大，检测业务稳步增长。

本中心严格遵守国家中心的标准授权范围，合同评审严格把关，决不超范围承接检验检测业务；严格执行诚实守信原则，没有任何不诚信记录。

3.2 经济与服务责任

3.2.1 创新发展

本中心秉承技术先导的实验室建设理念，不断拓展新的检验检测新领域，申请新标准扩项，积极提升检验检测能力水平，满足政府和社会发展对检验检测的需求，发挥检验检测对经济持续发展和社会进步的促进作用。

本中心主要通过以下两个方面进行创新发展：

业务创新发展：跟进技术发展，开发新产品认证；推进产品性能指标测试的新业务模式；关注机器人测试在工业机器人、服务机器人、无人机等领域的应用测试；在现有范围基础上延伸新业务范围；挖掘核心零部件产品的检测认证，积极开展CR认证，上海品牌认证等。

质量创新发展：检测项目与测试环节一体化；实验室报告自动化生成项目建设。

成功完成智能制造环境中的工业机器人检测与故障诊断标准研究与试验验证故障诊断及协作机器人标准与验证平台项目的研究和建设。

3.2.2 提高服务水平

检验检测是一项高技术服务工作，提供给客户的产品是检测服务能力和结果报告。而其间的人与人之间充分的技术交流和沟通是完成这项工作的重要环节。所以，提高服务水平和服务能力，不但要有完备的硬件设施，还要建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，为客户提供优质高效的服

务。本中心一直重视人员能力培养，不断完善实验室的人员能力培训体系，实施人员技能和管理体系要求的持续培训；对各部门质控目标实现情况进行检查，对发现的问题进行看板公示，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

本中心坚持客户至上的服务理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求。通过向顾客发放满意度调查表，征询客户意见，对顾客满意情况进行跟踪统计分析，客户满意率达到98.53%。2021年度，问卷根据各方反馈意见，在2020年问卷的基础上进行了内容补充调整，并继续沿用去年的模式，运用网上问卷平台设计问卷进行调查。

3.3 社会责任

3.3.1 保障安全

安全是本中心实验室管理中的第一重点工作，中心结合专业特点，并结合中心工作实际，制定了安全管理制度和相应的文件，包括《实验室安全管理规程》、《危险品管理办法》、《检测所紧急事故应急预案》、《安全管理要求和考核制度》、《安全劳防用品管理办法》、《安全作业程序》、《员工职业安全健康管理制》等，建立了实验室安全管理体系。

中心对每一个试验室安全通道、消防设施、通风设施以及环境照明等状况进行逐项常态化检查确认，确保其安全到位；在每一个安全监控点都有明显的安全警示标志；对有毒有害物品实施严格的专门隔离管理和登记。中心坚持以人为本，为每一个试验室检验员或业务部门的项目工程师建立了安全、健康、卫生的工作条件和环境，保障员工职业健康。

中心严抓落实安全管理制度的学习，每位新进入实验室的员工都首先必须通过三级安全培训，每位员工每年必须签署安全责任书。中心每月组织安全例会，通报实验室安全运行情况，并持续进行安全管理制度的学习，对安全工作，始终警钟长鸣、毫不松懈。

3.3.2 员工权益

员工是本中心的宝贵财产，也是中心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，使机构得到健康持续发展。

本中心严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订劳动合同，按时交纳五险两金（养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金，企业年金），对经常出差的员工，还另外购买了保险。

本中心定期组织员工到三甲医院进行体检，从2021年体检结果来看，员工身体状况正常。

单位食堂为员工提供卫生、健康可口的免费午餐，工会定期组织优秀员工疗养；中心每年至少组织一次旅游(受疫情影响情况除外)，经常组织团队建设，加强员工沟通交流，保持和谐、良好的氛围，形成了良好的企业文化，使员工们身心健康，爱岗敬业。

本中心合理安排员工工作，员工工作量适宜，特殊情况下加班都能得到补休，节假日、年假得到充分保证。一年来，员工薪酬稳步提高。

本中心关爱员工生活，每月定期为员工庆生，筹办集体生日会并发放所长签字的生日贺卡和生日蛋糕券。集体生日会让广大员工能在紧张繁忙的工作之余，可以感受到公司这个大家庭的温暖和同事们的关爱，增强员工的归属感，增加同事之间的感情和集体凝聚力。

中心建立了契合质检机构工作性质特点的员工职业发展通道，建立了规范的培训体系建设和人才培养机制，注重职业教育培训，为每一位员工提供公平的成长发展机会。

2021年，本中心员工队伍稳定，除正常退休人员外，无骨干人员离职、流失等情况。

3.3.3 参与社会公益

2021年8月，检测所团支部与社区曹杨街道签订针对困难家庭的助学帮困协议，为社区里经济上有困难家庭的学生提供帮助。

2021年5月，检测所联合曹杨街道开展道口执勤一小时活动，增强员工社会责任心。

2021年12月，中心参加了集团公司组织的无偿献血活动。通过献血活动，体现出实验室员工无私奉献精神风貌，也展示出检测所员工关心公益事业、关爱生命的高尚情怀，同时对促进检测所精神文明建设工作发挥了积极作用。

2021年11月，中心为社区居民用户提供电能质量测量和电气安全公益服务，包括为社区居民普及用电安全常识、日常用电问题的答疑解惑，还通过典型场景（街道服务中心、居民厨房等）的现场测试，排查电气安全隐患，深受居民群众好评，为社区街道广大居民用户的安全用电保驾护航。

3.3.4 报告责任

作为CCC认证指定实验室，中心严格按照认监委的要求，认真统计记录CCC认证检测中发现的各类产品质量问题，型式试验一次通过率等情况数据，并根据要求呈报认监委。同时，本中心一直积极承担国家和地方的产品质量监督抽查以及相关技术支撑工作。

3.4 环保责任

本中心在实验室技术改造中，不断优化和改进试验线路，采用负载回馈系统方案，有效利用负载侧产生的发电能量，降低试验能耗，通过技术手段打造节能环保型实验室。

本中心严格按照实验室规定，对理化实验室检测活动中产生的废料进行专门封存，并定期集中作安全环保处理。

本中心倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，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，从点滴做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

4 结语

履行社会责任是国家产品质检中心的重要义务。国家产品质检中心在追求经济效益的同时，对利益相关者和环境负责，是国家产品质检中心的使命和责任。国家产品质检中心向外界提供具有证明作用的数据和结果，其核心是“传递信任、服务发展”。本中心将坚持以“公正检测、科学检测、诚信检测”为己任，建立健全自身的社会责任管理体系，有效践行社会责任；正确处理好中心发展、员工成长及其他利益相关方的关系，自觉为营造健康、和谐、有序的检验检测市场环境做出努力和表率，为国家经济和社会发展做出贡献。

本报告总结公开了本中心一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的成绩。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，将中心的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有强烈社会责任感的质检机构。

本中心将每年定期发布社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构将坚持“科学、公正、准确、高效、满意”的服务宗旨，竭诚为客户提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。

本报告将发布在公司网站，如有任何关于报告的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系。

电 话：021-62574990-442

传 真：021-62435543

电子邮箱：liushu56@seari.com.cn