

2014年国家耐火材料质量监督检验中心 社会责任报告

国家耐火材料质量监督检验中心
2014年1月12日

2014年国家耐火材料质量监督检验中心 社会责任报告

一、前言

本报告依据国家认监委关于《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,主要报告2014年1月1日至2014年12月31日期间国家耐火材料质量监督检验中心(以下简称“本中心”)在履行社会责任方面的情况。

履行社会责任是检验检测活动的内在要求。本中心向社会、行政、司法机关、仲裁机构的相关决定和社会公益活动等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”。坚持独立公正、科学诚信是本中心存在和发展的基础。

本中心按照“传递信任,服务发展”的要求,在推进单位的持续发展过程中,不断深化管理改革、不断加强核心价值观建设,坚持履行“独立公正、科学诚信,以人为本”的社会责任战略方针;积极参加安全、节能、节水、环保、科技、质量等方面的社会主题活动,通过各类媒体、宣传手册以及展览会等多种形式,发布本中心履行社会责任工作动态和信息,开展质检中心践行社会责任理念、履行社会责任成果的宣传,增强了全社会对本中心履行社会责任的认识,提高了全员参与本中心可持续发展的自觉性和创造性。同时引导职工践行社会主义核心价值观体系,形成正确的世界观、人生观、价值观,规范职工工作行

为,不断提升整体素质,努力建设一支具有社会公德、职业道德的高素质
的职工队伍,力争为耐火材料行业发展做出更大贡献。

本中心质量方针:公正、准确、规范、高效。

本中心管理模式为0123456,具体为:

0:对违规零容忍。

1:一个愿景:做世界耐火材料用户最信赖的实验室。

2:两个使命:让中国高温工业更加安全,让耐火材料市场更加公平。

3:三个服务:服务政府、服务行业、服务客户。

4:四个创新:管理创新、技术创新、服务创新、文化创新。

5:五个满意:政府满意、领导满意、行业满意、用户满意、员工满意。

6:六个责任:

做好自己的工作

协助同事做好工作

与团队一起做好工作

对于损害团队的事情进行阻止

如果没有做好自己的工作,要承担相应的责任

团队没有做好的工作,作为团队的一员要承担相应的责任

本报告经中心领导审核通过,并承诺报告内容真实、诚信,愿接受
认监委监督。

国家耐火材料质量监督检验中心 常务副主任 张周明

地址:河南省洛阳市西苑路43号;电话:0379-64205931(办公室),传真:0379-64205955

二、社会责任管理体系和制度的建立情况。

本中心高度重视社会责任体系和制度的建设和实施,将履行社会责任纳入本中心总体发展战略,融入本中心管理各环节和业务全过程,使社会责任管理与本中心成长融为一体,相得益彰,实现本中心与社会的协调可持续发展。

1. 社会责任管理体系

本中心不断健全和完善全方位的社会责任管理体系和工作机制,持续拓展社会责任管理的内涵,科学、规范地推进社会责任管理工作。

社会责任组织机构:

社会责任工作领导小组

组 长:张周明

副组长:杨金松

成 员:梁献雷、陈伟、曹海洁、李淑平、章艺、宋云峰、

王艳辉

本中心社会责任工作领导小组负责领导、推进本中心社会责任工作;审批本中心社会责任规划和工作计划;处理本中心社会责任工作中的重大问题。本中心办公室作为领导小组的日常办事机构,负责落实领导小组的各项决议,编制本中心社会责任规划和工作计划,开展社会责任培训,协调本中心社会责任相关工作。

2. 利益相关方

地址:河南省洛阳市西苑路43号;电话:0379-64205931(办公室),传真:0379-64205955

本中心建立起与各级政府、职工、客户、供应商、公众及同行业组织间的沟通机制，充分尊重和维护利益相关方的合法权益，并努力让各方积极参与到推动本中心各项事业的发展中。

政府：本中心通过定期汇报、接受监督检查，加强与认监委和各级政府的沟通联系和友好合作，确保本中心工作活动严格遵守政府各项法律法规、政策规定。

职工：本中心通过工会、工作会、专题座谈会、合理化建议征集等，积极维护职工合法权益；通过学习培训、表彰奖励等为职工成长提供更多的机会。

客户：本中心通过定期走访、召开用户座谈会、服务满意度调查、技术交流等方式与客户保持密切联系；关注需求，持续改进，提供更全更好更快的解决方案，提供更优质、高效的服务。

供应商：本中心通过现场考察、战略合作、征求意见及各类媒体、招投标等，加强与供应商的交流合作，构建安全、稳定、可靠的战略供应链；实施阳光采购和绿色采购，实现公正公平、长期合作、共同发展。

公众：本中心加强诚信服务，为社会创造价值；通过参加和举办展会、各类媒体等，传播绿色发展理念、推广绿色发展成果，推动全社会可持续发展；通过慈善捐助、赈灾等公益活动，积极参与公益事业，积极履行社会责任，真诚回报社会。

同行业组织:本中心通过参与活动、缴纳会费、协办会议等,积极参加耐火材料标准化委员会、认监委、认可委、行业协会等组织的活动,及时、真实、主动公开各界关心的信息,做到真实客观,不隐瞒,不欺骗,不恶性竞争,以真诚赢得信任和尊重。

三、履行社会责任情况。

(一)诚信责任

1. 依法运营

本中心严格遵守耐火材料产品监督检验相关的法律法规。如《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》、《检测和校准实验室能力认可准则》、《实验室资质认定评审准则》、《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》等法律法规,除了遵守专业领域的法律法规,本中心在发展过程中,还不断加大职工普法宣传的力度、幅度和深度。对新进职工进行法制教育,不定期进行相关法律法规集中学习考核,通过率保持年年100%

2014年本中心无违法、违规的负面事情和信息。

2. 规范运营

规范是检测机构开展产品检测的技术依据和前提,检测机构在运用和遵守标准过程中形成工作模式的标准化进而优化内部工作流程,有助于内部管理规范化,提高检测工作的统一性和一致性,有效提高了机构工作效率,节约了人力、物力和财力,降低事故从而提高检测机构的市场竞争力。

本中心规范运作主要体现在两个方面。一是管理规范。本中心严格按照《实验室资质认定评审准则》等相关法律法规严格管理,编制了《质量手册》、《程序文件》、《作业指导书》等相关文件,对检测场所重点场所、部位进行了实时监控。通过内部的科学管理以及职能部门的监督管理不断提升本中心管理水平。同时,通过建立安全制度,强化安全管理,对设备操作、危险品等严格管理,杜绝安全事故。二是技术规范。作为本中心的质量方针之一,严格按照授权标准进行检测工作。为了保证标准及规范的有效性,本中心定期对标准及规范进行有效性查证,及时更新及时学习,并对更新标准和规范按照有关要求及时上报管理部门审核备案。本中心建立了检测实验室信息管理系统。

通过不断的完善和更新,检测项目实现实验室信息管理系统网络传输,将检测工作从收样到报告发放通过实验室信息管理系统完成,不仅提高了工作的有效性,还保障了所出具检测报告的科学性和准确性。

2014年度本中心无检测质量事故和安全事故。

3. 科学诚信

本中心一直坚持以“诚信”为本,遵守法律规范和社会公德、商业道德以及行业规则,具有高尚的服务道德和诚信态度。同时反对不正当竞争、杜绝检测活动中的腐败行为,坚持“不恶性竞争、不提供虚假数据、不出具虚假报告”三不原则。保持检测工作的独立性不受任何行政干预,不受任何关系和部门领导的影响,不受任何经济利益的驱

动,独立开展检测工作;始终不渝地维护其诚实的工作态度,坚持客观、科学、公正和保密;杜绝一切损害委托人利益的事件发生;要求全体职工严格遵守与委托人签订的一切协议契约,并强调职工职业道德修养和技术业务素质的不断提高,鼓励职工积极进取的工作。

2014年本中心配合辽宁本溪市公安局打击假冒国家耐火材料质量监督检验中心报告行为的违法行为,目前已刑事拘留一名嫌疑人,侦破工作正在顺利进行。

2014年度本中心以诚信赢得用户和合作伙伴信任。

(二)经济与服务责任

1. 创新发展

本中心检测以科技为先导,检测工作按授权标准检测;不断研究新技术和新标准,每年开展检测新技术研究至少1项,积极进行标准制修订工作,积极提升检验检测能力水平,扩展检验检测领域,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。

2014年完成了3项耐火材料检验方法国家标准的制定和5项耐火材料检验方法国家标准的修订工作,并通过了全国耐火材料标准化技术委员会的审定。2014年开展3项分析方法研究课题。

采用当下最流行的新媒体小苹果视频,结合我们质检工作的特点,创作了反映我们质检中心质量方针、社会责任、服务范围、工作原则等内容的国家耐火材料质量监督检验中心宣传片-

“耐材国检版小苹果”视频<http://v.qq.com/boke/page/1/0/4/10140ddib34.html>, 2014年11月7日上传网络, 网络观看人数达16000多人次, 向社会展现了质量检验行业“准确检验、规范高效、公正公平开展工作、履行社会责任、为人民生活和工业生产安全保驾护航”的良好形象, 参加人员全部为80、90后, 增强了年轻员工从事检验检测的责任感、荣誉感和归属感, 并在行业内外获得了非常好的宣传效果。“耐材国检版小苹果”歌词如下:

耐材国检版小苹果【Little Apple(NRQS)】

高温工业的安全

The security of high temperature industry

耐火企业的伙伴

A refractory enterprises' partner

耐材行业我是标杆

NRQS is the best testing center for refractories

优质服务送给你

Super quality service for you

准确报告送给你

Accurate report sent to you

让你放心让你满意

Let you be confident and satisfactory

路途遥远送样不易我们来帮你

Despite the long distance, we try our best to help you

项目众多怎么选择Call me别犹豫

国家耐火材料质量监督检验中心2014年社会责任报告

How to choose so many testing items, don't hesitate to call me anytime

样品复杂不要担心给你全分析

In spite of having complex samples, we can give you full analysis

请你记住我的名字耐材国检

Please remember my name NRQS (National Quality Supervision and Inspection
Center For Refractories)

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

怎么爱你都不嫌多

I love you too much

红红的炉火照亮我的心窝

Red fire lights up my heart

工作的热情似火 火 火 火 火 火

Working passion is like fire fire fire fire fire fire

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

确保公正是我的职责

To ensure the justice is my duty

客户的微笑温暖我的心窝

Customers' smile warms our heart

你的信赖是我收获

Your trust is our desire

RAP1:

检验的标准有很多

德标欧标和美标

冶标国标任你挑

地址：河南省洛阳市西苑路43号；电话：0379-64205931（办公室），传真：0379-64205955

国家耐火材料质量监督检验中心2014年社会责任报告

We can do experiments according to the EN、DIN、ASTMC and GB、YB standards,etc

中心的职能是检验

仲裁和诊断

Our word includes inspection、arbitration and diagnosis for high temperature industry

能力还在不断完善

业务还在不断拓展

We have been improving the ability and expanding the business

我们的发展勇往直前

We strongly believe we have a splendent future

面对紧张的市场

In the face of changing market

竞争林立的海洋

In ocean full of stiff competition

比拼同行我们最强

we are the best

有我质量作保障

Give you a guarantee of quality

有我报告在身旁

Having our reports by your side

一路为你保驾护航

We escort you all the way

穿梭大小工厂呼吸的是尘和土

We breathe in the dust and dirt in factories

挥汗成雨不苦打造条条检测路

Overcome the difficulties beyond expectation

地址：河南省洛阳市西苑路43号；电话：0379-64205931（办公室），传真：0379-64205955

你来我往你我相遇是缘分一度

Our meeting is a quirk of destiny

我用双手助你走向成功之路

We help you on the road to success

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

怎么爱你都不嫌多

I love you too much

红红的炉火照亮我的心窝

Red fire lights up my heart

工作的热情似火 火 火 火 火 火

Working passion is like fire fire fire fire fire fire

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

确保公正是我的职责

To ensure the justice is our duty

客户的微笑温暖我的心窝

Customers' smile warms our heart

你的信赖是我收获

Your trust is our desire

RAP2:

中心成立20多年

三合一认证走在前

Our center has established for over 20 years and it passed the accreditation of

CNAS、CMA and CAL as early as 2000

检测设备很齐全

人员队伍高精尖

The laboratory is well-equipped and technical staffs are trained up to a high level of efficiency

地址：河南省洛阳市西苑路43号；电话：0379-64205931（办公室），传真：0379-64205955

业务众多任你选

业务还在不断拓展

能力还在不断完善

Welcome you to come here. We have been improving the ability and expanding the business

耐火材料行业NO. 1

We are the NO.1 in refractory

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

怎么爱你都不嫌多

I love you too much

红红的炉火照亮我的心窝

Red fire lights up my heart

工作的热情似火 火 火 火 火 火

Working passion is like fire fire fire fire fire fire

你是我的小呀小苹果

You are my little apple

确保公正是我的职责

To ensure the justice is our duty

客户的微笑温暖我的心窝

Customers' smile warms our heart

你的信赖是我收获

Your trust is our desire

2. 提高服务水平

“转变思想观念, 强化服务意识”一直是本中心管理工作的重心, 从规范服务行为、提高服务效率入手, 提升客户满意度, 进一步启发职工

树立正确的服务价值观,变被动为主动,时刻牢记“客户至上,服务为本”的服务理念。要从实际出发,强化服务管理,细化工作措施,转变服务理念,努力提高服务效率和服务质量,促进服务工作持续健康发展。提升服务质量是本中心生存和发展的必然。为适应耐火材料行业发展,满足耐火材料检测需求,本中心授权检测参数/产品138个,授权试验方法310项中ISO、ASTM、DIN、EN等国外标准74个,是耐火材料行业检测项目最多的检验中心,2014年共出具检测报告6368份,其中国家抽查检验20份,许可证产品检验53份,仲裁检验2份。

除了硬件上的服务质量提升,本中心一直强化服务管理,切实转变服务理念。实行无假日收样(春节除外),建立了完善的机构内部流转时限制度,从收样、检测、报告进行了相应的时限规定,最大限度地缩短客户等候时间。同时通过问卷调查的形式,主动征集服务对象对检测服务满意度调查,从规范服务行为、提高服务效率入手,提升客户满意度,进一步启发职工树立正确的服务价值观,变被动为主动,时刻牢记“客户至上,服务为本”的服务理念。

2014年国家耐火材料质量监督检验中心参加了3个能力验证,所有测试项目结果均为满意。

2014年7月4日开通微信公众号“耐材国检”首次推送检验进度,同时推送检测技术及实验室管理、行业信息、耐火材料工艺、产品、应用等知识。为客户提供更多服务。

2014年对客户提出的有效申诉100%受理,100%回复,对有差错的报告100%纠正。

2014年度调查满意度满意率为100%。

(三) 社会责任

1. 保障安全

本中心建立有符合《实验室资质认定评审准则》的安全管理制度，制定了检测工作安全操作规程，建立了防止安全事故应急管理体系，制定了相应的应急预案，并按应急预案进行演练。对危险化学品严格实行双人双锁管理。对新员工进行上岗前安全培训考核，确保新员工掌握安全知识，保证按安全操作工作。对需要配置安全防护设备的场所按标准配置(如化学分析室安装通风橱，制样室安装抽风机)；对需要配置安全保护用品的岗位保证按标准配置，并对员工是否按规定佩戴安全保护用品进行监督检查。

2014年本中心全面推行5S管理模式，为员工提供安全、健康、卫生、舒适的工作条件和环境，保障员工职业健康。

2014年本中心未发生生产安全事故。

2. 员工权益

本中心实施“以人为本”管理，在招聘、薪酬、福利、晋升等方面全方位维护职工权益和切身利益。本中心严格按照国家法律法规，制定并执行职工休息及休假制度，职工享有法定节假日、双休日、带薪年假、婚假、产假等假期。按照法律规定，为职工及时、足额缴纳养老保险，全员覆盖。当职工因个人情况、或突发事件时，履行必要的手续，给予职工病假或事假。当职工发生工伤，或国家有关法律认定的工伤事件时，按照法律法规的要求，及时申报，配合调查，保障职工权

益不受伤害。为不断提高职工素质,除了中心的培训计划,还鼓励职工利用业余时间结合工作和个人需要进行继续教育与业余进修。保障职工学习的权益,提升了检测中心整体素质,进而提高竞争力。

2014年本中心一职工在单位组织的文体活动中受伤,按照法律法规的要求,及时申报受伤,配合调查,保障了职工合法权益。

2014年1人参加《不确定度测量与表示培训》培训;2人参加实验室认可内审员及实验室资质认定内审员培训;1人参加X荧光大型仪器设备检测与维护培训;1人参加实验室认可评审员(基础)培训;2人参加CNAS-CL 10:2012《实验室认可准则在化学检测实验室的应用说明》培训;其中培训年轻员工5名。为年轻员工提供发展机会。

2014本中心保障职工权益工作良好,无信访。

3. 参与社会公益

本中心不仅有良好的道德风范,更积极地热心于公益事业。本中心不仅为职工谋福利,也积极参加社会公益活动,始终坚持一方有难,八方支援的原则,奉献爱心,积极参加每次抗震救灾捐赠活动,踊跃参加,义不容辞,积极捐款捐物。

2014年洛阳市汝阳城关镇井沟村大旱群众饮水困难,本中心向汝阳城关镇井沟村捐款购水,解决群众困难,体现了一方有难,八方支援。



4. 报告责任

本中心定时向认监委等相关行政部门报告行业动态;报告在检测过程中发现存在重大质量风险。

2014年向质检总局产品质量监督司提交了《2014年镁碳砖产品质量状况分析报告》，报告了耐火材料行业2014年镁碳砖产品质量状况，分析了耐火材料行业存在问题，提出了监管重点。

(四) 环保责任

本中心严格遵守国家环境保护法，建立有符合《实验室资质认定评审准则》的环保管理制度，对化学分析产生的废液按照化学废液作业指导书进行处理，并按要求记录，检测活动中产生的废耐火材料由相关部门回收后再利用，禁止随意丢弃。

2014年本中心没有发生环境污染事故。

四 结语

地址：河南省洛阳市西苑路43号；电话：0379-64205931（办公室），传真：0379-64205955

2015年本中心继续按照“传递信任，服务发展”的要求，在推进单位的持续发展的同时，将积极坚守诚信依法规范运营的原则，积极创新发展，积极开展为新技术新经济服务的检验能力建设，不断提高服务水平和服务能力；积极为公安、纪委等党政机关打击产品质量领域的违法行为提供支持，为高温工业安全和耐火材料市场公平保驾护航；保障员工权益，不断的改善员工的工作条件和员工的福利水平，为员工创造培训、能力提升等各种机会；积极履行为行业服务的责任，密切关注国际耐火材料标准发展的趋势，积极将国际先进标准引进国内，不断的提高耐火材料行业的标准水平；积极参与国内大型工程公司国际总包业务的发展，在检验标准、产品标准、验收等各个方面提供技术支持；积极履行保障员工职业健康安全和环境保护责任；密切关注行业质量安全风险，及时向政府和社会报告质量安全风险。

报告反馈联系方式：

地 址：河南省洛阳市西苑路43号

电 话：0379-64205929/13608669490

传 真：0379-64205955

邮 箱：nhclscb@126.com

联系人：张周明

国家耐火材料质量监督检验中心2014年社会责任报告

地址：河南省洛阳市西苑路43号；电话：0379-64205931（办公室），传真：0379-64205955