

2015 年社会责任报告

北京中轻联认证中心

二〇一六年三月

目 录

第一章	管理者的话	1
第二章	社会责任报告的说明.....	2
第三章	中心概况	3
第四章	社会责任制度建设情况	8
第五章	履行社会责任的具体情况 & 绩效.....	10
第六章	展望 2016 年	29

北京中轻联认证中心

2015 年度社会责任报告

第一章 管理者的话

本中心是专业从事制定玩具国家/行业标准和一般工业品尤其是儿童用品认证的技术服务机构,我们的主要社会职能是为社会制定出玩具及儿童用品的国家和行业标准,同时通过产品认证业务推进产品标准的实施为产品提供质量信誉证明,为一般工业品和儿童用品的安全提供安全信用证明。我们的业务特性决定了我们需要认真履行社会责任,以便更好地实现我们认证服务的社会功能。

为了有效推进社会责任工作的落实,本中心在充分识别利益相关方的基础上确定了本中心的社会责任发展战略:

1、公正专业

公正是中心的立足之本,专业是中心成长发展的基础。

2、关注顾客与相关方

关注顾客的需求满足顾客的需求是我们义务,我们必须努力为顾客提供有价值的服务,使顾客得以发展壮大,并与顾客共同发展壮大。

同时关注和了解其他相关方的需求与期望,努力满足其期望,与之形成良好的互动,使中心与社会和相关方共同发展。

3、以人为本

员工是企业最重要的资源,是向社会提供服务的重要保障。关注员工的业务成长与进步,营造公平公正的工作环境,逐步建成一支高素质的团队。

4、培育全员的社会责任意识

社会责任是为社会的公平、公正、友善、向上提供正能量的行为,需要全社会共同努力。创造和谐的社会是我们的共同目标与任务,我们从热爱本职、敢于担当、节约能源、关注环保、乐于助人、关心公益等方面引导员工社会责任意识的提升。

第二章 社会责任报告的说明

1、报告时间：2015 年 1 月 1 日-2015 年 12 月 31 日

2、报告范围：2015 年 1 月 1 日-2015 年 12 月 31 日中心各项工作开展情况，是本中心的第三份社会责任报告，首份报告于 2014 年 2 月发布。

3、发布周期：每年一次

4、编制依据：本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。

5、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记录或误导的陈述，我中心对内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6、解答报告内容问题的联系人及联系方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，在我中心网站：www.cclc.cn 公开发布，欢迎提出宝贵意见。具体联系方式如下：

地址：北京阜外大街乙 22 号

邮编：100833

电话：010-68396625

传真：010-68396565

联系部门：综合部

第三章 中心概况

一、中心简介

北京中轻联认证中心（简称 CCLC）是具有独立法人地位的第三方认证机构。实行管委会监督下的主任负责制，坚持公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心前身是原国家质量技术监督局批准，原轻工业部牵头组建的中国玩具产品认证委员会（CCTP）和中国电工产品认证委员会（CCEE）家用电器及照明电器分委员会秘书处（成立于 1989 年）。2002 年根据国家认证认可监督管理委员会对全国认证机构重新登记和审批的规定，本机构重新登记注册为“北京中轻联认证中心”，获批准授权开展产品认证及内审员培训业务。

中心具有十几年的认证历史，拥有一批经验丰富的认证管理人员、国家注册高级检查员审核员教师，并拥有 40 余家具有丰富国际、国内认证经验的签约实验室，先后组织发放了家电、照明、电器附件、玩具产品认证证书数万张。

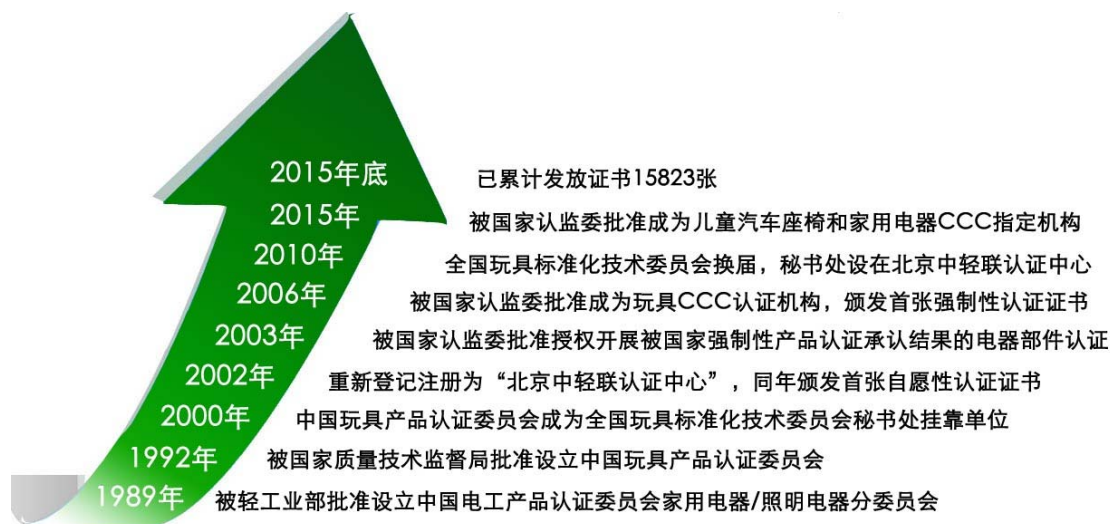
本机构受国家标准化管理委员会批准，授权承担国家行业标准化技术委员会秘书处工作，负责玩具产品及部分儿童用品国家及行业标准的制、修订及宣贯等工作，同时负责对口玩具专业领域的国际标准化 ISO/TC 181 的联络和技术协调工作。

被商务部批准成为玩具、童车产品的出口技术服务中心，负责承担玩具、童车领域的对外贸易技术服务的有关工作。

中心的主要业务包括：

- 玩具、童车、机动车儿童乘员用约束系统及家用和类似用途设备产品强制性认证（CCC）；
- 玩具及儿童用品的产品认证；
- 非强制性家用电器、照明电器、电器附件的认证及其它消费品产品认证；
- 各类内审员培训；
- 玩具产品国家及行业标准的制修订及宣贯工作。

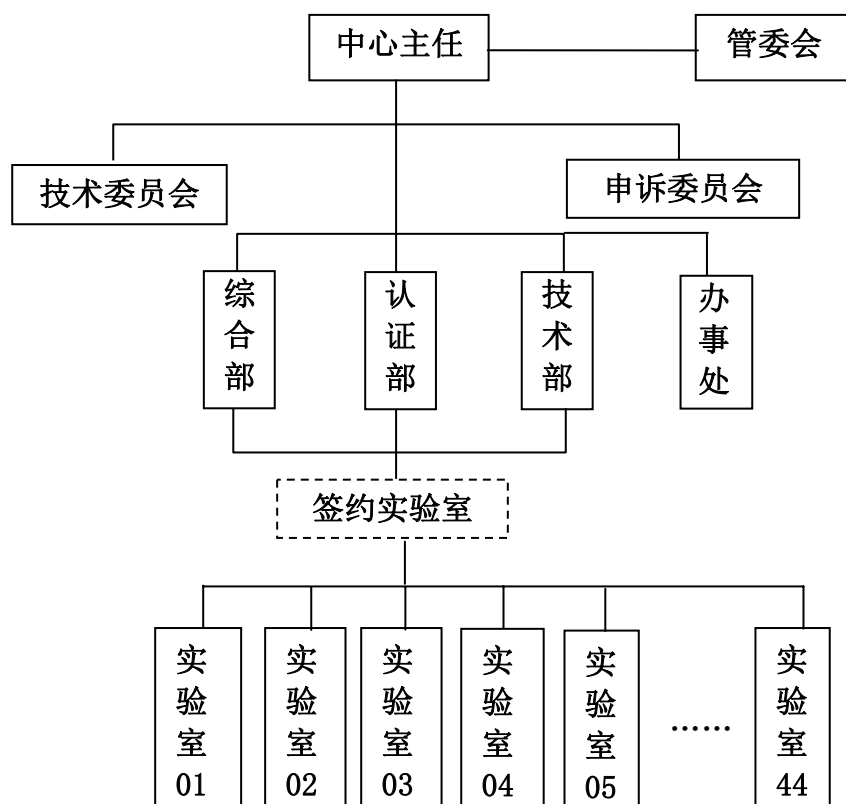
二、中心的发展历程



三、中心组织机构

本中心实行管委会监督下的主任负责制，下设技术委员会和申诉委员会。

管委会由政府、制造商、用户、认证及检测专家代表组成，各方均衡，任何一方不得处于支配地位。认证中心是日常工作机构，由综合部、认证部、技术部、澄海办事处 4 个部门组成。



[组织机构图]

四、认证证书发放情况

（一）强制性认证证书

1、2015 年发证数量

2015 年强制性认证新发证书 2280 张，换发证书 2548 张。发证证书总数达 15144 张，获证企业总数达 2737 家。现行有效证书为 5536 张，持有效证书的委托人 1220 家，持有效证书的生产厂 1195 家。

2、近 4 年强制性认证发展情况

近 4 年中心强制性认证处于稳定中略有提升的状态，有效证书则处于稳定增长，增长率保持在 20%左右。

近 4 年强制性认证证书统计表



	2015	2014	2013	2012
■ 累计新颁发	2280张	2033张	1772张	1796张
■ 换发证书	2548张	1569张	1702张	2777张
■ 累计证书数	15144张	12861张	10754张	8928张
■ 有效证书数	5536张	5082张	4516张	4070张

（二）自愿性认证证书

1、2015 年发证数量

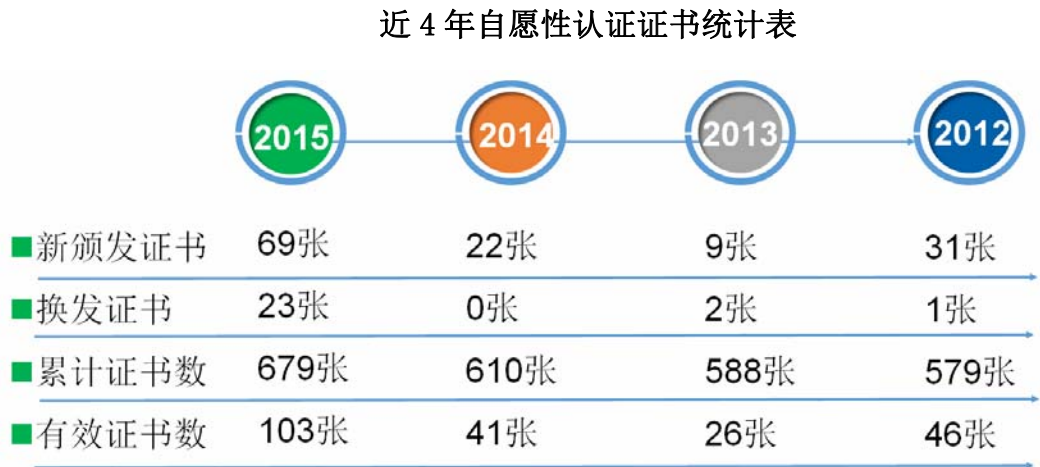
2015 年中心自愿性认证也有一定的突破，增加了家用电冰箱、电饭锅、吸油烟机、微波炉和净水机 5 类产品的电器 A+性能认证，共计新增电器 A+性能认证 61 张证书，其中包括 22 张洗衣机证书、8 张洗碗机证书、8 张储水式电热水器证书、11 张空气净化器证书、4 张电子坐便器证书、8 张电饭锅证书。截止到 2015 年年底电器 A+性能认证累计有效证书 95 张。

2015 年自愿性认证证书新发证书 69 张，换发证书 23 张，证书总数 679 张，获证企业总数 343 家，有效证书 103 张，持有效证书的委托人 40 家，持有效证

书的生产厂 44 家。

2、近 4 年自愿性认证发展情况

近 4 年产品自愿性认证一直是在徘徊中前行，近 2 年证书数量有所增加，具体证书数量统计如下表：

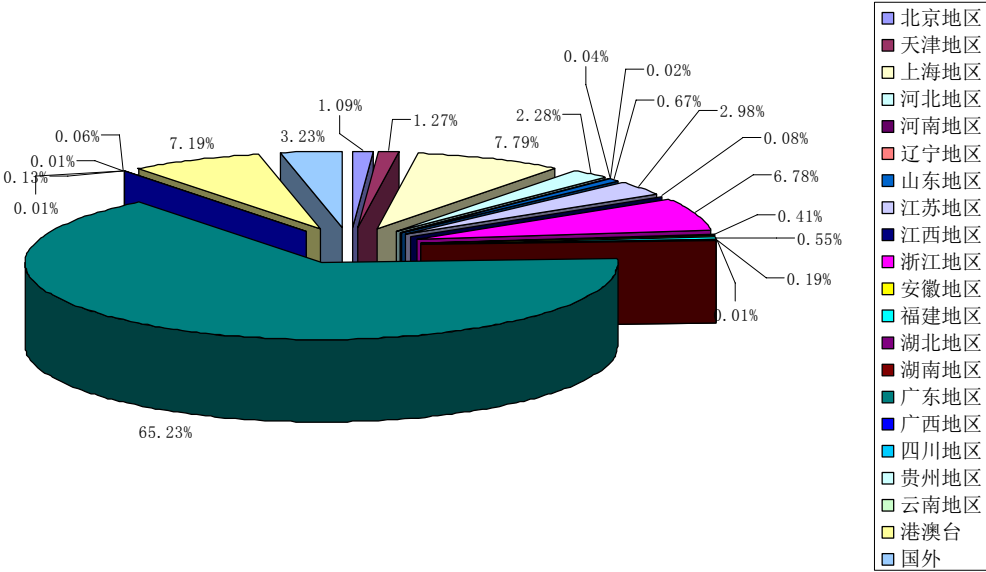


五、发放证书的分布情况

1、获证企业按所在地区分布情况

获证企业主要集中在广东省、浙江省、上海市，在香港、台湾、江苏、河北、福建、山东等地也有一些获证的企业，具体分布情况如下图：

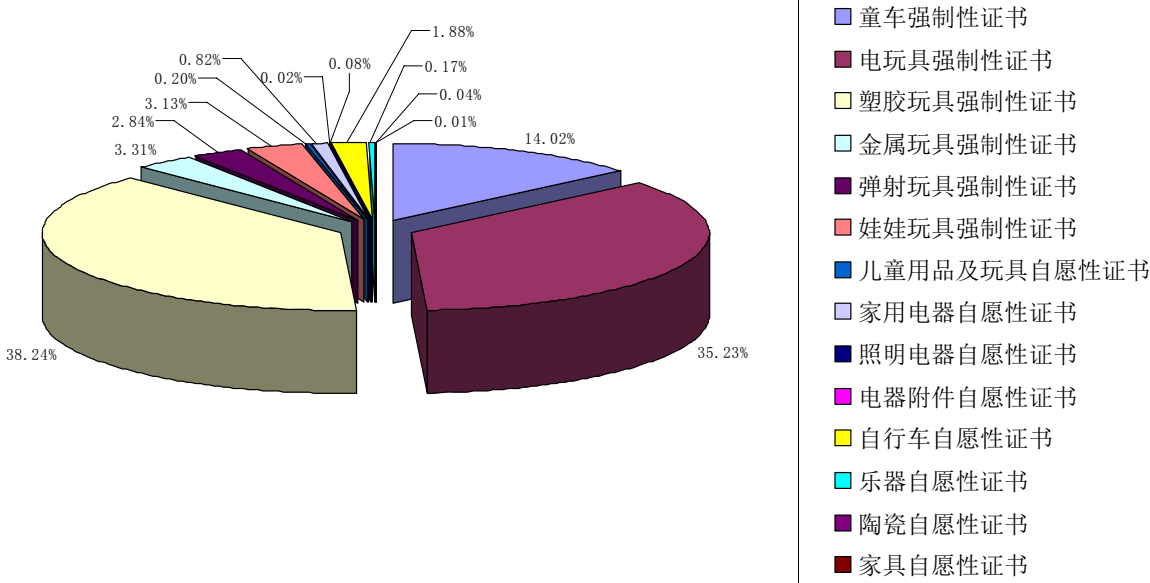
获证组织所在地区分布图



2、获证产品分布的情况

获得本中心认证的产品 97%为玩具和童车产品,还有少量的电器及其他轻工行业的产品，具体产品分布情况如下图：

获证企业产品类别分布图



第四章 社会责任制度建设情况

一、社会责任活动方案的制定与落实

中心一直坚守“公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效”的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心在 2015 年初再次细化了履行社会责任的工作方案和要求，也召开了落实社会责任的动员会，从合规管理、风险管理、公正性、提升服务水平、对获证企业的责任、对相关利益方的责任、对员工的责任、对消费者的责任、积极参与公益事业、环境保护等方面进行研讨，提出了各岗位满足社会责任的要求。要求各岗位从日常工作的点滴中履行社会责任，每位员工已经意识到作为政府部门职能延伸中的一部分，努力做好自己的本职工作，全心全意为客户提供更好更专业的认证服务，对中心、对企业、对社会负责，努力将认证的风险降到最低。

中心的社会责任方案注重与认证业务的有机结合，使得社会责任活动与中心业务有序开展，取得了较好的成效。

二、中心履行社会职责分配

为了有效推进中心落实社会责任工作，中心对相关社会职责进行了分配，具体见下表：

序号	部门	社会职责
1	中心管理层	负责统筹制定中心管理和体系运行履行社会责任的战略目标，提供资源，推进落实。
2	综合部	按中心社会责任战略目标制定相应方案，将有关的社会责任协调安排并落实到相应日常管理工作，收集汇总相关社会责任执行情况，完成责任报告并按相关要求发布。
3	认证部	按中心社会责任战略目标方案要求执行认证申请及工厂检查的监督管理工作。
4	技术部	按中心社会责任战略目标方案要求执行技术研究、技术评定及各类人员的专业能力管理工作。

三、社会责任的落实与推进

1、加强岗位责任的教育与管理

做好本职工作，是履行社会责任的一个重要方面，中心对员工进行责任心和服务意识教育，同时通过调度管控加强认证活动的管理和控制，使得今年的发证效率有了提升，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的认证服务。

2、完善和进一步强化认证管理工作，从细节处落实社会责任

1) 完善体系文件

2015 年，中心结合实际工作与业务发展的需要，对体系文件进行了如下改进：更改文件 74 次，新增文件 22 个，换版文件 11 个。目前中心共有：



2) 进一步强化调度管理的力度

中心继续坚持每周例会进行管理评审与管理调度，尤其加强上周例会改进结果的跟踪，采取超过一定期限集中处理项目的措施，综合发证及时率有了进一步提升，收到较好效果。

认证部后端工厂检查调度方面，在 2015 年进一步进行了梳理，同时明确了主调度、副调度的工作职责，且每个月轮换副调度负责的检查区域，实现了全过程都有两人参与，确保任务及时完成，避免出现超时限问题，也使员工得到了锻炼，增强了积极性。

3) 局部调整认证流程

2015 年中心做出了重大的决策，将委托人\制造商\生产厂名称地址变更以及结合监督发生的变更项目交由工厂检查管理岗位负责，此举减少了一些接口，给企业提供了便利，同时提高了内部员工的工作效率。

发证速度是我们认证责任的一项重要体现，以上管理要求的改进，进一步优化了认证流程，提高了工作效率，加快了发证速度。

3、制定社会责任推进方案和定期不定期检查

中心在社会责任工作方案中明确工作要求和检查要求，中心在年中工作检查以及员工年终工作业绩总结中均包括社会责任的内容要求，通过制度和检查促进社会责任意识的培育与落实。

第五章 履行社会责任的具体情况与绩效

一、科研成果

我中心一直重视儿童用品尤其是儿童用品的安全标准及认证方面的科学研究工作，通过开展这些研究，推进我国儿童用品国家安全标准的改革与改进，从而促进我国儿童用品的安全质量提升。具体情况如下：

1、牵头研制《儿童用品通用安全技术要求》国家标准

在国家标准委和中国轻工业联合会的统一领导和组织协调下，由我中心牵头承担《儿童用品通用安全技术要求》标准的研究工作。该标准是儿童用品的基本安全要求，任何儿童用品特定标准的技术要求不应低于本标准的要求，本标准不包括特定产品的具体安全要求，具体要求由各个特定标准规定。产品符合相应的特定标准即视为符合该标准相关要求；对于专用标准不能涵盖的儿童用品，可按该标准进行评估。目前标准已基本完成征求意见稿，准备公开征求意见。

3、完成《儿童用品领域标准对比分析》课题研究

由国家标准化管理委员会委托，由中心牵头组织，全国服装标准化技术委员会秘书处、全国制鞋标准化技术委员会秘书处等相关方面共同参与开展消费品安全标准“筑篱”专项中《儿童用品领域标准对比分析》部分的研究工作。根据儿童用品的热点类型，对比工作选取了玩具、童装、童鞋和童车（儿童自行车、儿童三轮车、儿童推车和婴儿学步车）4大类共7小类产品。收集了儿童用品领域ISO、欧盟、美国、日本、加拿大、丹麦、英国、中国等8个国家和国际组织的66项相关法律法规、65项相关标准，对其中224个安全技术指标进行了深入对比分析，通过对比分析各产品相关标准/法规的差异情况及相关结论与建议。

该研究报告将正式出版发行，目前正在印刷之中。出版后可使标准从业者对我国儿童用品领域的安全质量有更加全面、直观的认识，能进一步证明我国儿童用品在国际上所处的水平，对儿童用品企业设计开发、生产以及经营活动有一定的指导作用。

3、组织制定玩具及相关儿童用品国家标准

作为玩具标准化技术委员会秘书处挂靠单位，主要负责提出玩具及儿童用品的国家标准、行业标准的制修订计划；组织国家标准、行业标准的制修订及标准宣贯工作；负责玩具及儿童用品国际标准化工作的归口和标准的国内外技术交流工作等。2015 年完成多项标准的制、修订工作，完成了 9 项标准的报批，9 项标准的审定，多项标准的征求意见。2015 年共发布 GB/T 32441-2015《电动童车通用技术条件》和 GB/T 22048-2015《玩具及儿童用品中特定邻苯二甲酸酯增塑剂的测定》2 项国家标准。

通过制定标准进一步完善玩具及儿童用品标准体系，尽可能使儿童用品产品都有标可依，以保证产品的安全性和儿童的健康发展。

4、积极参与国际标准化活动，跟踪国内外最新标准动态

2015 年由国家标准化管理委员会主办，北京中轻联认证中心/全国玩具标准化技术委员会秘书处承办的第十八届 ISO/TC181 “玩具安全”年会，于 10 月 11 日在北京召开，并于 16 日圆满闭幕。来自澳大利亚、巴西、加拿大、中国、德国、美国、伊朗、新西兰、爱尔兰、丹麦、日本、韩国、肯尼亚、马来西亚、泰国等 16 个国家的近 50 名代表参加了本届会议。在各方的支持下，和我中心的努力下，圆满完成大会各项议程。

本次会议的各项会务工作得到了与会代表的一致好评，尤其是受到 ISO/TC 181 主席的高度赞扬，主席称其为有史以来最好的一次会议。这些成绩是在国标委的正确领导下和会议承办方细致和周到的辛勤工作下取得的，通过我们的努力工作，参加国际会议的各国代表对中国留下了美好的印象，对中国参与国际事务的能力是一次良好的检阅。

中心一直有专人负责关注和收集国际标准化动态，积极参与国际标准会议及欧盟 CEN/TC 52 会议以及单边、双边的技术交流活动，通过各种渠道了解国际、国外标准最新情况，并通过相关途径公开发布，方便相关方面了解和使用。

二、经济绩效

中心严格执行财务管理和审批制度，财务收支与运行合规合法。2015 年的主营业务收入比 2014 年增长 13%。

2015 年年度审计报告的审计意见为“中心财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了北京中轻联认证中心 2015 年 12 月 31 日的财务状况以及 2015 年度的经营成果。”

三、管理效果与业绩

1、合规管理

中心能自觉遵守各项法律、法规，包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法、认证认可条例、认证机构管理办法、强制性产品认证管理规定等。能按相关规定完成所有的认证合同，诚信经营，合法经营，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。同时带动中心的员工、相关方共同遵纪守法，共建法治社会。

同时自觉接受 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门、企业等相关方的监督，在 2015 年的相关检查中未发现违反法律法规和相关标准的情况。

2、加强风险管理

1) 中心对从事的认证活动风险进行了分析，主要存在如下风险：

——玩具及儿童用品企业普遍较小，技术力量不足，产品出现质量问题的风险较大，产品使用方是自我保护能力不足的婴幼儿，产品本身就是高风险的产品，一旦发生问题后果是严重的且社会关注度较高，这就要求我们时刻保持高度警惕性，严格执行认证要求以保证产品的安全性。

——产品认证规则本身带来的风险，产品认证是以认证单元为基础发放证书，证书覆盖型号较多，在产品认证制度的要求上存在获证企业抽样合理性与证后监管不能完全覆盖的风险。

——产品认证流程较长，接口较多，管理不到位或员工责任心不强,工作失误就容易产生问题或带来认证结果偏差的风险。

2) 建立应对风险的措施

——中心从领导到每位员工都很具有风险意识，对全体员工多次进行如何提高风险防范意识的讨论和培训，让每个人充分认识到了各岗位职责的风险性。

——设置风险基金：中心已设置风险基金 30 万，并制定了专门的《风险基金使用及管理办法》，规范风险基金的使用及管理。

——中心由专门人员承担了认监委玩具产品风险舆情信息预警联络工作，2015 年处理认监委提供的风险舆情信息多次。

——中心经过分析，确定玩具行业 50 人以下的小企业是风险主体，已经在认证管理多个环节上，如通过飞行检查或加大不预先通知的工厂检查等措施控制认证风险。

——加强对认证管理人员、工厂检查员的风险防范意识的教育和培训，加强人员自我约束的能力。所有认证管理人员均与中心签署了《廉洁自律承诺书》，工厂检查员在每次执行工厂检查时均签署《廉洁自律声明》，并与玩具生产企业聚集地澄海地区的玩具行业协会签署了《监督 3C 认证检查员遵守检查员行为准则协议》，加强外部力度对检查员行为规范的监督作用；

——对容易发生影响认证有效性的认证环节安排经验丰富的人员予以把控；

——中心设专人负责收集涉及强制性产品认证目录产品的质量信息，如各类政府抽查、召回信息等，并针对各类信息做出及时的反应，包括制定相应的处置方案，对有关企业及产品进行调查、证书处置、飞行检查、抽样检测等，并及时将相关情况向有关部门进行反馈。

3、内审和外审的实施与成果

1) 2015 年 11 月 2 日至 11 月 17 日中心组织开展了内审活动，此次内审共开具 4 个不合格项，2 个观察项，整改措施已经落实。对于 2014 年内审发现的 6 个不合格的纠正措施有效性均进行了验证，总体是有效的。

内审结束后在 11 月 25 日召开了管理评审会议，对 2014 年改进决定的落实、2015 年度体系运行的总体情况以及内审中发现的问题和整改情况进行了全面的评审，同时提出了 2016 年工作重点和改进建议。

2) 认真利用每年的两次外部审核结果，通过对外审发现问题的改进，改进中心的工作，促进中心的认证有效性提升。

4、及时进行申、投诉处理

1) 按规定在中心网站和相关文件上明示投诉信箱和电话。

2) 由专门的部门负责受理日常的申、投诉，并制定了专门的管理程序 CX13《不合格与纠正、预防措施程序》。

3) 2015 年度有效投诉为 0。

5、反腐、反商业贿赂

1) 中心 2015 年在办公会议、培训等场合中再次强调与中心有关的所有工作人员禁止存在强取和接受贿赂等任何形式的腐败行为。

2) 在文件 CX15 附件一《工作人员守则和保密规定》等相关规定的基础上，同时要求与认证有关的人员都要签署 CX01B22《廉洁自律声明》。

3) 中心对员工收到的各种小礼品、及有价证券等做出报告和统一交到综合部的规定，明确不得个人擅自处置，规定得到了基本落实，对于能退回的退有关方面，对于不能退回的进行统一处理，得到有效实施。

6、公正性

1) 认证机构的社会使命是“传递信任、服务发展”，所以我们在进行客户沟通和业务开展服务过程中始保持“诚实守信”，同时要“公平、公正、客观”的对待每一位客户，坚持规范、严谨的工作作风，向客户传递认证活动的正面信息，维护认证机构和认证活动的社会形象。

2) 中心的管理委员会由来自上级单位代表、政府代表、用户代表、商业代表、企业代表、协会代表、专家代表、机构代表组成，履行对中心认证活动公正性的监督职责。

3) 与认证有关的人员都要按文件规定签署公正性声明，且检查员每次去工厂检查之前还要再次签署 CX07B09《检查员公正性声明》，要求检查员不能对受审方从事过任何可能影响认证过程和认证决定客观性与公正性的服务。经审查 100%检查员都有签署公正性声明。

7、提升服务水平

中心利用各种机会向员工进行提高服务意识教育，强调作为认证机构，是第

三方服务行业，被服务的企业就是我们的衣食父母，通过多年的教育与监督管理，中心每位员工的服务意识都在不断提高，能做到急企业之所急，做好每位客户的服务工作。

8、保密

中心有严格的保密规定，每位员工、检查员以及涉及认证过程中的各类人员都要与中心签署保密协议，并在工作中注意时刻做好保密工作，如检查员在首末次会议上都要公开做出保密承诺。2015 年新入职的各类人员都签署了保密协议。

9、创新发展

1) 中心每年都积极争取一些软课题项目，鼓励员工积极参与，使得同志们在项目执行过程中提升自己的专业能力，参与创新工作。

2) 中心鼓励员工努力参加新业务开发，注意必要的投入，包括派员工去生产和检测一线去培训，争取新的业务有所发展。

3) 鼓励员工在认证模式上探索与创新，也鼓励员工为中心管理政策提出建议与意见。

四、利益相关方责任

1、利益相关方的识别

中心已识别出利益相关方，以及相关方对中心的要求和期望，并努力为实现这个期望而开展各项工作。

利益相关方	要求和期望	实现方式	2015 年完成的主要工作
政府与监管机构	遵守各项法律法规，按相关规定开展各类认证活动。	<ul style="list-style-type: none"> ● 注意维护制度和政府信誉 ● 按有关要求及时上报相关信息 ● 参加工作会议 ● 配合作好技术支持工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 及时准确上报认证信息 ● 按时参加各类工作会议 ● 配合监管部门完成 34 次协查工作 ● 配合作好 TC21 工作组秘书处有关 3C 认证咨询工作 ● 配合认监委召开 TC21 专家

认 证 企 业	作好认证服务工作， 提高发证速度 提高技术服务能力 注重服务态度	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过调度控制，以提高认证时限性 ● 开展满意度调查 ● 召开面对面座谈会 ● 电话回访 	组会议 <ul style="list-style-type: none"> ● 制定专门的高度管理制度 ● 共召开各类座谈会 6 次 ● 完成 1834 份满意度调查反馈表，结果显示良好 ● 开展多种形式的增值服务 ● 严格执行收费标准
员 工	薪酬福利 晋升与发展 能力培养	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升员工的薪酬待遇 ● 对工作成绩优秀的人员给予晋升 ● 加强员工的技术及业务能力的培训 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成了 1 次薪酬调整 ● 年终奖较 2015 年有所提升 ● 3 人得到晋升 ● 累计开展各类培训 22 次，参加人数 342 人次 ● 推荐部分员工参与到科研课题中
合 作 方 实验室	加强合作，实现双赢	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强实验室管理工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期完成实验室业务范围确认工作，防止超范围的情况发生
社 区 与 环 境 保 护	热心公益, 服务社会 节能减排, 保护环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 减少在日常工作中的能源消耗 ● 注意公共环境卫生的维护 ● 积极参与社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过宣传、教育、检查等措施减少了不必要的能源消耗 ● 每位员工都能自觉的开展节能开支，为保护环境贡献一份力量

2、对获证企业的职责

1) 提高认证时限性满足客户需求

中心通过一系列的措施以提高认证的速度，根据 2014 年 12 月 1 日至 2015 年 10 月 30 日质量目标的统计，受理及时率为 100%达到质量目标要求；发证及时率是 98.5%，达到发证及时率大于 98.2%的目标。中心的认证速度有所提高，

但还没有达到企业的理想要求，还需要我们继续通过加强管理以达到更快的发证速度。

2) 开展增值服务满足顾客需求

各个岗位时刻做好客服工作，各岗位都能积极的为企业提供认证前期或获证后各种增值服务，包括耐心回答企业的前期认证问题、指导企业填写认证文件、帮助企业查询跟进认证进度、对于急于拿到证书的客户及时对证书进行扫描并发送给客户、提供详细的费用清单等等。

开展数十次标准执行过程中条款的解释工作，为企业在技术上提供了支持与帮助。对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。

3) 对于暂停和撤销证书的异议及时处置，消除了企业的异议，或调整处置结果，确保做出公正、正确、有效的认证决定，2015 年累计完成了近 30 次的异议处理，未发生任何申诉/投诉现象。

4) 按《国家发展改革委关于放开部分检验检测经营服务收费的通知》要求，重新梳理了公开文件 GK 08《认证收费办法》，取消或合并原有收费项目，减少企业部分认证费用。

5) 关注企业对中心、对检查员的反馈情况

中心要求每个受检查的企业在检查结束后向中心返回 CX01B09《受审方对检查员的评价反馈表》和 CX07B06《受审方意见反馈表》，企业从中心受理及时性、认证公正性、工作严谨性、服务效率，检查员遵守检查员行为准则、专业能力、专业态度等方面进行评价。

——企业对检查员的总体评价情况

2015 年，共收到企业填写的《受审方对检查员的评价反馈表》1834 份，检查员签署的《廉洁自律声明》1834 份。根据企业的反馈表来看，各检查员均能按照《廉洁自律声明》的内容，严守检查员行为准则，没有不良反馈，企业对检查员的总体评价为“好”的达到 100%。

——企业对中心的评价情况

从 2015 年共收集统计了 1834 份《受审方意见反馈表》，每个反馈表中 4 项内容均为满意，个别企业在“其它方面评价/建议”中对检查组给予的专业指导表示赞赏。

在收到的回馈中，全部企业都反映我中心检查员不存在额外收取交通费用、报销无关票据，或者收取红包、礼品、礼金或任何形式的好处，及参加受审方安排的娱乐活动等现象。

6) 积极进行走访和开展座谈会

——2015 年 5 月 14 日，配合澄海区政府、汕头市质量技术监督局共同策划、组织澄海地区玩具产品质量提升会，有 120 余家企业代表参会。提升会上讲解了玩具新标准的主要变化及执行应对措施，并现场解答玩具企业的有关提问。

——中心与平乡县质量技术监督局在 6 月 25 日共同组织开展了面向河北地区认证企业的 CCC 认证培训，主要培训内容包括申请的填写、获证后注意事项、2014 版玩具标准的差异讲解，并针对一些企业检验人员能力不足的问题，专门邀请河北省自行车产品质量监督检验中心的检验人员以儿童自行车、电动童车、其他玩具车辆为例讲解过程检验的要求，针对实施规则中要求的检验项目，使用相应量、检具现场培训操作过程。此次培训共有 38 名企业代表参加，培训完成后就认证知识、童车过程检验项目量检具实际操作设置了考试环节，从考试结果来看培训达到了预期目的。

——2015 年 6 月 26 日，在广宗县质监局的邀请和见证下，中心副总工张士同志、认证部受理工程师针对河北以琳车业有限公司、上海蓝枫童车有限公司广宗分公司、河北世特进出口有限公司 3 家企业进行了现场“诊断”，发现了一些问题，实地按 GB 14746-2006 标准技术要求对企业的儿童自行车安全质量进行了分析，并结合闸把、把套等不合格情况提出了改进建议，回答了企业代表提出的有关标准、认证、产品的问题，还特别现场对单元划分以及申请资料的填写进行了指导，得到了企业代表和广宗县质监局领导的一致好评。

——在 2015 年 3 月和 6 月分别针对深圳地区的部分生产厂进行一对一的培训，共计 20 多家生产厂参加培训，通过我们的培训和讲解，使其快速了解了申请流程以及资料填写要求。

——2015 年 10 月在深圳召开了标准转换培训会，会上向企业解读了中心标

准换版方案以及资料填写要求，解答了企业的提问、听取企业的意见或建议，并就大家关心的标准标注、转换时限等问题进行了沟通。

7) 结合认监委精神、为企业释放改革红利，强化证后监管，制定和实施了一系列措施



——对原有玩具类的分类管理进行了重新评估，主要是对于 A、B+类企业分类增加了“产品主体加工工序（例如塑胶材料玩具的塑料成型工序）为企业自有”的限制条件，提升了高分级企业的门槛。明确了要在《产品认证工厂检查通知》中告知企业的分类级别。

——修改了作业指导书 ZD09《玩具 CCC 企业现场检查时机实施办法》，放宽了证前工厂检查的条件，对于型式试验出现不合格经整改合格的情况，一般不需要进行证前工厂检查，减轻了企业负担。但后续监督会有相应措施进行验证和控制。

——新制定作业指导书 ZD19《产品检测不合格企业整改报告提交及审查指导》，明确企业提交整改报告的要求，指导项目工程师对企业提交整改措施进行审查。

——修改了产品有关信息和关键原/辅材料、零部件清单，去除了对色粉的控制要求，将产品信息表格由之前的企业回答式填写改为选择式填写，更加便于

企业理解，着实为企业减轻了负担，得到很多企业的好评。

——重新梳理了公开文件 GK 08《认证收费办法》，取消或合并原有收费项目，减少企业部分认证费用。

——制定了公开文件 GK31《强制性产品认证（CCC）标志申请指南》，设专人有需求的客户免费前往标志中心代办 CCC 认证标志，向标志中心推荐产品质量稳定、信誉度好、诚信度高的优质客户，协助标志中心与客户签署协议，促进这些企业享受认证标志批准购买 VIP 服务，以最快速度获得标志的使用权。2015 年底中心与标志中心签署了《CCC 证书与标志发放一站式服务合作协议》。



上述这些增值服务措施，为企业更快获得 CCC 标志提供了方便。

——在新版标准换证过程中，尽可能减少由于集中换证给企业带来的经济压力，方案中充分考虑了认证风险和企业经济承受力，由项目工程师完成更多评估工作，尽可能减少企业送样、重复测试的情况。

——新制定作业指导书 ZD20《CCC 证书转换工作指南》，明确了其他认证机构 CCC 证书转换为我中心认证证书过程中企业需提交的文件资料、中心审查、信息通报等工作要求以及由我中心 CCC 证书转出至其他认证机构后证书处置要求。

——修改受理产品认证申请程序，将之前的“认证产品包装的变更”改为“需进行检测的包装变更/增加”，将不需要检测的产品包装改为由企业自我控制，减

轻了企业的负担。

8) 不断完善企业分类管理办法, 实现有效的动态分类, 激发企业提升自我管理能力

中心从 2009 年开始就根据玩具产品的特点及产品质量的实际情况建立了生产企业的分类管理制度, 制定了作业指导书 ZD08《玩具 CCC 获证企业分类管理暂行办法》, 要求从受理申请就开始收集企业产品质量及管理能力的各类信息, 每个工作岗位随时录入获取的企业各类信息, 工厂检查完成(包括例行检查、非例行检查和飞行检查)后或获得有效的各级政府抽查结果后即对生产企业进行一次分类定级, 分类设立了 A、B+、B-、C+、C-共 5 个等级, 对不同的等级采取不同的监管措施, 实现生产企业动态分类管理。在分类管理运行过程中, 也一直对该办法进行补充和完善, 目前该办法的有效版本为 B/4 版。

近两年分类管理同级数据对比发现: A 类企业、B+类企业比例增加, B、C+类企业降低, 通过加大对企业的个性检查, 企业的整体管理水平有所提升。C-类企业比例增加, 是因为中心 2015 年加大对企业的飞行检查力度, 2015 年中心共安排 4 次专项飞行检查, 已执行完 3 次, 目前正在执行第 4 次飞行检查。通过飞行检查, 发现个别企业存在严重问题, 中心做出严肃处置, 企业分类降为 C-, 导致 2015 年 C-类企业比例增加。

中心对企业的优质管理予以肯定和奖励, 同时也激励企业不断提高质量管理水平, 自我完善产品管控能力, 确保产品的稳步提升。2015 年对 A 级企业的例行监督减免达 84 次。

根据近年来分类管理的实践与经验, 中心拟在 2016 年重新梳理和完善分类管理定级条件和管理手段, 以问题导向、风险导向、改革导向为基点, 以适应新形势下的行业管理及发展。

3、对各级政府部门及认证相关方的责任

1) 玩具认证制度的执行效果对认证主管部门的信誉有重大影响, 我们在工作中, 在制度的建设与执行中时刻注意制度和政府信誉的维护。

2) 中心承担了认监委 2015 年度强制性产品认证玩具领域指定实验室专项监督检查工作, 组织 18 家实验室进行了 3 项标准比对活动, 并对 5 家实验室进行

了现场检查，总结上报工作已经完成。

3) 及时处置各地政府抽查的不合格结果

中心指定专人负责定期收集各级抽查不合格和产品召回信息。今年在处置政府抽查不合格时，不再像以往一律进行飞行检查，而是采用先对产品进行风险分析，再根据不同情况安排飞行检查或进行非例行抽样检测或结合监督进行验证，这样的方式取得了良好的效果，也为我们今后进行证后监管采取多种方式探索了一条新的道路。

2015 年共收集各级抽查不合格与产品召回信息 34 个批次，涉及中心 130 家企业的 139 个产品，暂停了 66 家企业的 74 张证书，撤销了 3 家企业的 3 张证书。

4) 配合各地质检部门对获证企业信息的核实工作，对无证查处给予配合。2015 年共完成各地方局提出的 34 次协查，都进行了核查并予以回复。

5) 作为认监委“TC 21 儿童用品”秘书处，对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。2015 年 5 月在深圳配合认监委召开了 TC21 专家组会议，讨论玩具及童车认证实施规则的修改建议。2015 年累计处理各类产品认证范围界定 17 次，涉及 20 余款产品，均对相关方进行了及时的回复，对于需要征求专家组意见的及时整理资料，发出征求意见邮件，对反馈进行汇总汇报。

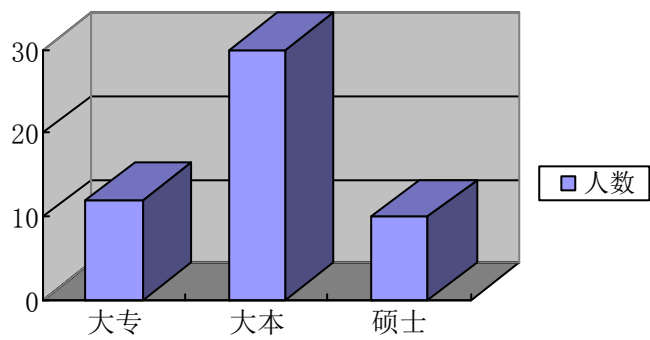
6) 派员参加认监委“落实认证机构主体责任”工作组，参与了指导意见的编写工作。

4、对员工的责任

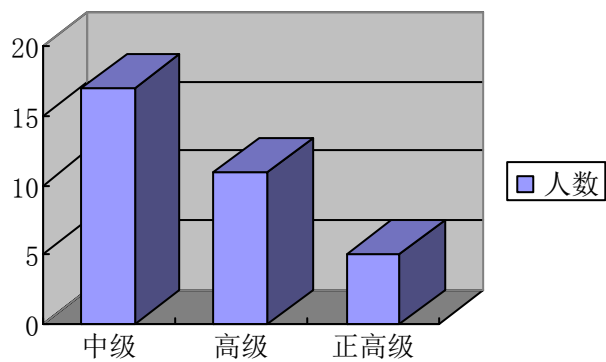
1) 员工概况

——认证管理人员：

中心目前有日常认证管理人员 52 人（包括两名实习生，一名实习期员工），其中男 26 人，女 26 人；大专 12 人，大本 30 人，硕士 10 人（学历比例见下图）；中级称职 17 人，高级职称 11 人，正高 5 人。

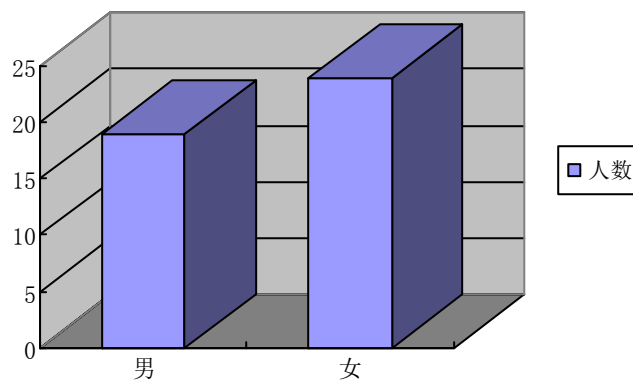


员工学历比例图



员工职称比例图

中心员工普遍都有中级以上职称，未获职称的人员也在积极的申请和累积相关职称要求。

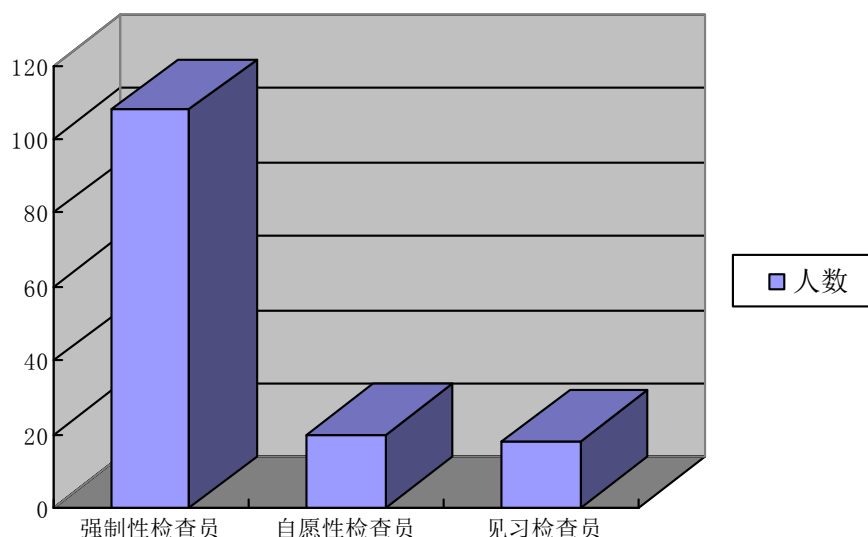


员工性别比例图

中心在选择员工时没有性别歧视，男女平等，同工同筹，具有良好的性别平等意识。中心在 2015 年共新增 5 人，基本能满足日常工作需求。

——检查员情况

- 目前中心共有签约强制性检查员 108 人，自愿性检查员 20 人，见习检查员 18 人，比例分布图如下：



检查员比例图

- 各类检查员基本满足中心目前业务的需要，见习检查员是中心储备的工厂检查骨干的后备力量。强制性检查员人数 108 人，2015 年新增强制性检查员 21 人。每年需要的检查人日数约 3753 人日，检查员能提供约 3859 人日，可以满足工厂检查任务量。
- 加强检查员技术能力培训工作

2015 年 10 月底和 12 月中旬，中心分别在广东深圳和北京召开了检查员年度培训及遵守行为准则的教育活动，其中深圳培训有 50 多名检查员参加，北京培训有 30 多名检查员参加。培训时中心邀请有关检测机构专家就新旧版本 GB 6675 的差异情况进行了说明；对中心标准转换方案的实施要求进行了讲解；结合 CCAA 有关规定重申了检查员行为准则，对上次培训以来的与检查员有关的文件和规定进行了说明；研讨了日常工厂检查和评定过程中发现的一些问题和注意事项；邀请专家分别就玩具、童车过程检验的关键点、仪器设备的使用、等效检验方法的内容进行了讲解。参会人员就上述问题进行了热烈的讨论，并提出了很多有价值的建议，针对一些问题达成了一致意见。培训后以笔试形式对此次培训效果进行了考察，大家均交出了满意答卷。此次培训促进了各检查员和中心之

间的交流与沟通，对检查员规范认证行为，提高检查技术能力具有重要意义。

- 根据检查员自律规范要求，还为全体检查员制作发放了《检查员证》，要求检查员在进入工厂时佩戴。

2) 人权方面

中心充分尊重每位员工的权利，不存在任何形式的强制劳动，没有雇用童工。

中心按照岗位聘用员工，根据个人能力与意愿安排工作，不存在用工与职业方面的差别歧视。

3) 社会保险与福利

——员工享有平等就业取得相应岗位劳动报酬的权利，享有休息、国家规定的法定假期的权利。员工入职后享有国家规定的养老、失业、工伤、医疗和生育等社会保险及住房公积金的权利。因工负伤的员工还享有法定工伤待遇，中心每年还会根据中心效益情况，发放相关节日、交通、或困难员工等特殊补助，每年组织一次集中体检，适时组织员工旅游或集体活动。

福利项目主要有：五险一金，节日补助、带薪年假、年度奖金、防暑降温费、购买统一文件包及适当的集体活动等，这方面我们支付的总额约近 360 余万元。

——开展员工及家属慰问帮扶

在得知员工有重大疾病或特殊困难时，我们第一时间送去关怀并给予一定的经济补助，据不完全统计，2015 年慰问困难、重疾职工及家属约 3 次，发放慰问金约 1.2 万元。

——中心号召和督促大部分员工参加了北京市职工互助保障计划。还鼓励员工参与了国资委的大病互助计划。

4) 完善的薪酬体系

我中心薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，采用岗位系数的形式和月度奖金加年终奖金的薪酬制度，鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。具体差异的确定能够做到广泛听取各方意见，确保与员工的贡献与能力匹配，做到公平公正。

定期开展市场薪酬调研，持续关注员工薪酬的竞争力水平。

中心已连续 6 年进行了薪酬调整，本次调酬幅度约为 16%。

对有显著成绩和贡献、品行优秀者给予特殊物质奖励。

5) 加强员工技术能力的培训

2015 年共进行内部培训 22 次，累计 342 人次。通过这些培训，使我们员工更加熟悉业务流程，在专业技能方面也得到了一定的提升。主要培训包括：

- 2015 年 5 月 20 日中心举办的国家玩具标准培训，讲解了 GB 6675 新旧版本标准差异说明，新版 GB 6675 系列标准执行过程中有关问题的理解以及玩具 3C 主检、差异样品确定方法；并就新版标准的检测报告格式和单元划分等问题达成一致意见。
- 2015 年 11 月 5 日中心举办的新版及新增认证标准的培训，主要讲解了 10 项换版后的认证标准、涉及到的产品及新旧版本的差异变化；结合我中心即将开展的家用类似用途设备 3C 业务，介绍新增的 CCLC-C07-01:2015《强制性产品认证实施细则 家用和类似用途设备》的内容及其中的 20 个认证标准，并从认证模式和认证方案以及受理评定要求等方面做了详细说明。
- 2015 年 12 月 7 日中心举办的机动车儿童乘员用约束系统实施规则及家电类产品检查检测报告的培训。主要结合我中心的机动车儿童乘员用约束系统 3C 业务，对 CCLC-C22-03:2015《强制性产品认证实施细则 机动车儿童乘员用约束系统》中的适用范围、认证依据标准、认证模式、认证单元划分、认证委托、认证实施、获证后监督、认证证书、认证标志、收费、认证责任、与技术争议、投诉、申诉相关的流程及时限要求等方面进行了详细介绍；对工厂检查报告、检测报告等新增申请资料和表格也进行了讲解。结合我中心的家用和类似用途设备 3C 业务，对家电类通用的工厂检查报告以及 18 类家电产品相对应的检测报告进行了详细讲解。
- 新员工培训

新员工在入职时，首先要对其进行认证总体概念、中心的认证流程、实施规

则、部门涉及的管理文件等必要的培训，在日常工作中仍旧采取一带一的培训方式，指定专门熟悉相关业务的人员对本岗位新进员工实施一对一的传带，共同实施同一项目的认证，使新员工在实践的基础上尽快掌握认证流程及认证规定。新进员工的业务能力和服务意识提高比较显著。

● 持续性的部门培训

每次中心文件和新要求发布后，各部门都及时进行了详细的培训，避免了由于对新规定的不熟悉而影响认证工作的符合性。

对于各岗位在日常工作中发现的问题以特殊案例的形式及时组织研讨，并提出解决问题的建议及方法，统一认识。认证部和技术部多次组织共同参与联合培训，将评定中发现问题一起讨论并提出解决方法。全年各部门集中培训总计组织实施了几十次，部内研讨数次。

6) 员工的晋升与发展

中心对工作能力强，工作成绩优秀的员工都给予了晋升，2015 年度共有 3 人被提晋升，包括部长和部长助理职位，给绩优员工提供了更广阔的成长空间；中心有 4 人参与了中心相关课题的研究工作，使其有关业务及技术能力得到了提高，也为其自身发展奠定了一定的技术基础。

5、对签约实验室的责任

目前中心共有签约检测机构 44 家，其中强制性检测机构 27 家（玩具 25 家（21 家内地实验室、4 家香港实验室）、家用电器 3 家、儿童汽车座椅 3 家），自愿性实验室 33 家。

2015 年新增强制性检测机构：玩具 2 家；儿童汽车座椅 3 家、家用电器 3 家。共有 5 家检测机构扩展了业务范围，2 家检测机构完成更名手续。

根据认监委要求，针对我中心签约的强制性产品认证检测机构，已按季度汇总检测报告的数量和问题，计算各检测机构的质量指标上报至认监委。

6、对消费者的责任

1) 结合标准的制定工作，通过市场调研听取消费者对玩具认证的意见，关注玩具的伤害案例，确定标准的技术参数水平和认证的关键环节；

2) 认真、细致和耐心的解答消费者通过网络、电话提出的有关认证的疑问;

3) 积极受理和解决消费者对获证产品的投诉问题。2015 年未收到消费者对获证产品的投诉问题。

五、积极倡导创建绿色环保中心

我中心通过各种节能减排举措和技术,减少在日常办公、物业管理等各方面的能源消耗,提高大家节约能源的好作风,包括:

——在办公中尽量采用无纸化办公,中心加强文件扫描的力度,将大多数文件都进行扫描,保存为电子版,方便工作人员使用,不再向检查员和员工发放纸质文件资料,多采用电子形式发放等;

——鼓励和要求单面废纸的再利用,对于单面纸收集起来,再次使用。对废纸、各种包装箱集中送到废品回收的造纸厂再利用;也通过调整字体、边距和间距等方法使一张打印纸上能容纳更多文字内容,并且将单面废纸收集起来打印一些非正式、非重要性的文件资料,以达到节省办公用纸张、保护宝贵的森林资源的目的;

——对搁置电脑按国家有关规定进行回收;

——节约用电、用水,夏天空调在早 9:00 至 17:00 统一设定温度在 26 度等。中午休息时及外出时关灯节电;提倡乘坐公共交通工具,少开私家车。

2015 年共节省纸张近 10 箱,中心每位员工能积极响应绿色、低碳的理念,也提高了中心的运营效能。

六、热心公益,服务社会

1、开展慰问捐款活动

2015 年初我中心成为太阳村试验幼儿园的爱心基地,为“太阳村”儿童开展相关慰问、交流活动,并继续向太阳村的孩子们赠送相关生活用品。

2、中心购买新发布或常用标准文本,向相关检查员、检测机构、企业等方面免费赠送这些标准。

3、标准的实施过程中难免会产生标准理解不一致或不准确的问题,作为玩具标委会秘书处挂靠单位和标准归口管理部门,经常为企业和社会有关方面做标

准执行方面的解释工作，且都是免费的义务服务。

4、中心按在职员工人数的 1.7% 积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾事业。

第六章 展望 2016 年

2015 年是中心继续以提升技术水平为主要工作，把社会责任的推进与中心的主要目标结合，制定方案中的各项活动都基本予以落实，基本使社会责任在中心进行了有效的推动。

我们将在 2016 年，继续加强与社会各利益方的沟通与交流，动员全体员工积极参与社会责任的各项活动，带动中心整体社会责任意识的提升，不断完善并落实责任管理制度和机制，形成长效机制，不断探索有效实施社会责任的方法和管理机制，使社会责任与日常工作紧密结合，有效的履行社会责任，实现中心的可持续发展。

意见反馈表

感谢并欢迎您对《北京中轻联认证中心 2015 年社会责任报告》提出意见和建议，您的意见和建议将有助于我们更好的履行社会责任和改进。本反馈表可传真至 010-68396565，或邮件至 cclc@cclc.cn。

1. 您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

2. 您认为本报告是否全面、准确地反映了中心社会责任的现状？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

3. 您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

4. 您认为本报告让您满意或印象深刻的是哪部分信息？

5. 还缺少哪些信息？

6. 您对我们社会责任报告有哪些意见和建议：

如方便，请留下您的联系信息：

姓名：

所在单位：

联系电话：

电子邮箱

地址邮编：