

社会责任报告

2015 Social Responsibility Report



北京中大华远认证中心

BeiJing ZhongDaHuaYuan Certification Center

目 录

一、前言	1
二、基础信息	3
(一) 最高管理者承诺.....	3
(二) 中心使命和价值观.....	4
(三) 中心概况.....	4
(四) 认证业务.....	5
三、组织治理	12
(一) 中心发展战略、理念、方针和目标.....	12
(二) 中心履行社会责任的措施、制度和能力建设.....	12
(三) 利益相关方的识别和参与.....	14
(四) 运行与改进.....	15
四、实践与绩效	17
(一) 遵守法律、规范运作.....	17
(二) 创新发展、提升服务水平.....	21
(三) 员工发展、权益保障.....	26
(四) 保护环境、节能减排.....	32
(五) 热心公益、服务社会.....	33
五、未来展望	33

一、前言

■ 报告目的

希望利益相关方通过本报告可以更加了解我们在履行社会责任方面所做的努力，同时也希望听取您的意见并改进我们的工作，不断提升我们的认证服务质量和水平，在实践“为社会提供价值”宗旨的同时，履行“传递信任、服务发展”的社会责任。

■ 编制依据

国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》2012 年 6 月 21 日发布（国认可[2012]52 号）

ISO26000: 2010 《社会责任指南》

■ 时间范围

本报告主要描述北京中大华远认证中心自 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间开展的社会责任建设和履行社会责任工作情况。

■ 报告范围

本报告以北京中大华远认证中心总部为主体，同时涵盖上海有限公司、南昌分中心、杭州分中心、江苏分中心、四川分中心、新疆分中心、河南分中心、长春分中心、辽宁分中心、广州分中心、武汉分中心、天津分中心、黑龙江办事处、大连办事处、宁夏办事处、北京办事处及山东办事处。

■ 真实性承诺

北京中大华远认证中心保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

■ 报告发布

本报告为第四次发布，共发布四次。以印刷品和电子文件两种形式发布，其中电子文件可在北京中大华远认证中心网站（<http://www.zdhy.net>）查询。

联系方式:

北京中大华远认证中心质量部

地 址: 北京市西城区阜成门外大街乙 22 号

邮 政 编 码: 100833

电 话/传 真: 010-68396028

电 子 邮 箱: zlb@zdhy.net

网 址: <http://www.zdhy.net>

二、基础信息

北京中大华远认证中心（CNCA-R-2002-020）隶属于国务院国有资产监督管理委员会，由中国轻工业联合会管理，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，并获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国国家标准协会—美国质量协会认可委员会（ANAB）认可的具有独立法人资格的第三方认证机构。

（一）最高管理者承诺

北京中大华远认证中心最高管理层承诺遵守国家劳动法律法规、遵守国际公认的劳动标准、以及其他适用的行业标准和国际公约，持续改善工作条件和员工福利。建立、实施并保持良好的社会责任管理制度，将履行社会责任作为中心日常运作的一个重要组成部分。

中心承诺：

- ✧ 不使用童工和强迫劳动，不接受任何使用童工或强迫劳动的供应商或分包商。
- ✧ 尊重员工自由，禁止任何形式的强迫劳动。
- ✧ 提供安全卫生的工作和生活条件，确保员工的安全和健康。
- ✧ 推动劳资合作，尊重员工的结社自由和集体谈判权。
- ✧ 提供平等和公平的工作环境，禁止任何形式的歧视行为。
- ✧ 尊重员工的基本人权，禁止任何形式的侮辱人格的行为。
- ✧ 合理安排工作任务，合理安排员工的工作时间和休息时间。
- ✧ 提供合理的工资福利，满足员工的基本需要。

（二）中心使命和价值观

中心使命

为客户提供最优质的认证服务，促进企业管理水平的提升，为相关方和参与者提供信心、传递信任。

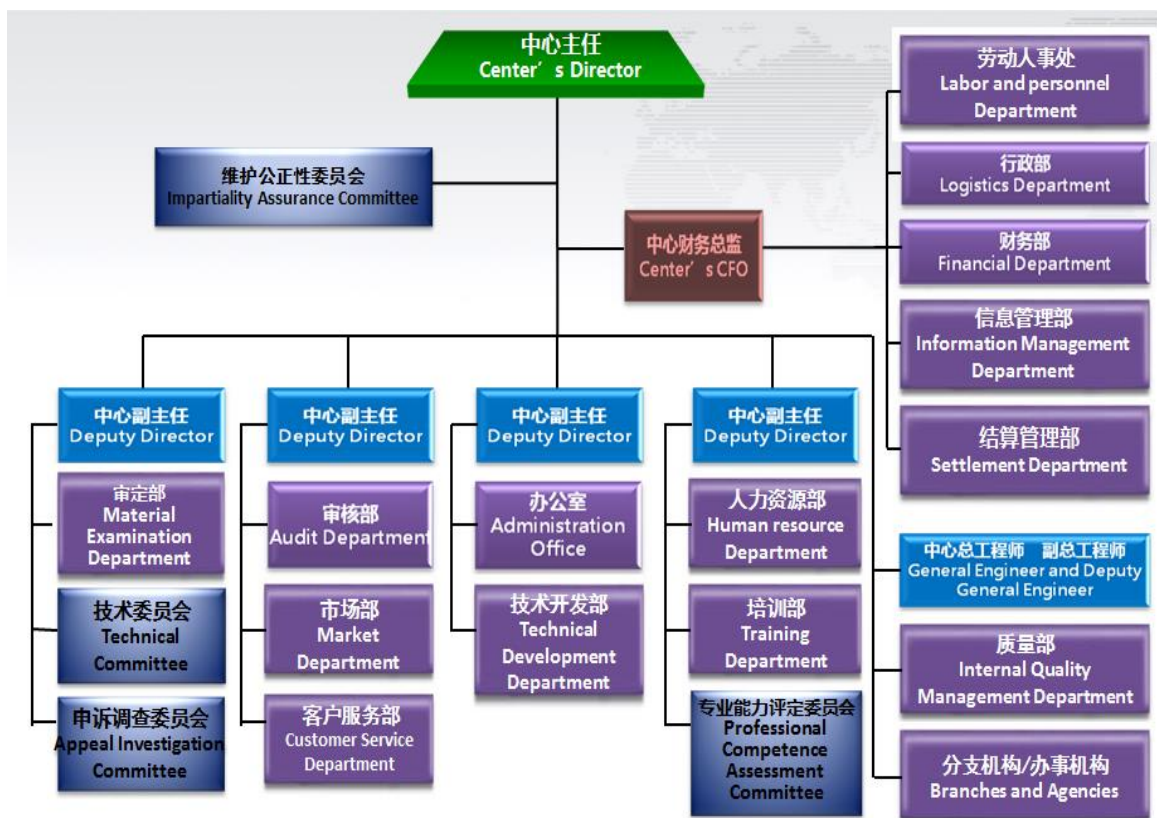
价值观

诚信、守法、公平、公正

（三）中心概况

1、中心总部

中心总部目前下设 14 个管理部门，4 个专门工作委员会。



中心总部组织结构图

2、分支/办事机构

中心的分支/办事机构包括 1 个控股子公司（混合所有制）、11 个分中心（分公司性质）及 5 个办事处。经过二十余年的不懈努力，中心认证业务已覆盖东北、华北、华南、华东、西南等我国大部分地区。具体分布情况如下：



（四）认证业务

中大华远拥有一支专业技术知识扎实和经验丰富的审核人员和技术专家队伍，在质量管理体系（QMS）、建筑施工企业质量管理体系（EC9000）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）、食品安全管理体系（FSMS）、危害分析与关键控制点（HACCP）体系、乳制品生产企业良好生产规范（GMP）、乳制品危害分析与关键控制点（乳 HACCP）体系、能源管理体系（EnMS）、绿色市场（农副产品批发、零售）、自愿性产品（纺织品、服装和皮革制品、家具；其他未分类产品）等多个认证领域开展认证服务，专业类别涉及加工制造(除造船业、航空航天、供气业外)、建筑施工、批发零售、餐饮服务、仓

储运输、金融服务、信息技术、房地产、科技文化服务等诸多行业，为众多行业组织提供优质的认证服务。

1、发证数量

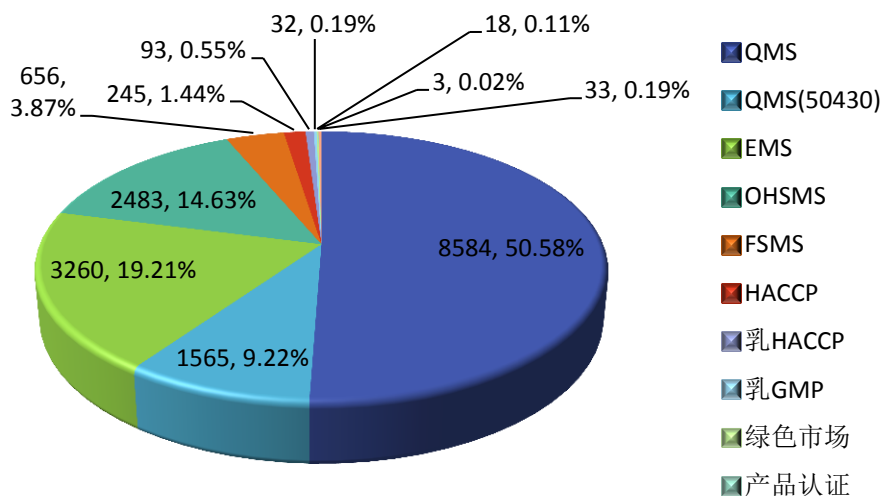
2015 年 1 月 1 日至 2015 年 1 月 31 日，中心各认证领域累计颁发有效认证证书总计 6590 张，与 2013 年、2014 年相比数量保持稳定，略有增长。各认证领域发证数量如下：

2013 年-2015 年发证数量统计表

认证领域	2013 年发证数量 (张)	2014 年发证数量 (张)	2015 年发证数量 (张)
质量管理体系(含 EC9000)	4026	3916	3778
环境管理体系	1185	1198	1309
职业健康安全管理体系	840	900	1043
食品安全管理体系	252	224	286
危害分析与关键控制点 HACCP	104	110	91
乳制品 HACCP	35	62	41
乳制品生产企业 良好生产规范认证	18	21	19
绿色市场	8	4	5
产品认证	1	0	1
能源管理体系	9	11	17
总计	6478	6446	6590

2、有效认证证书数量

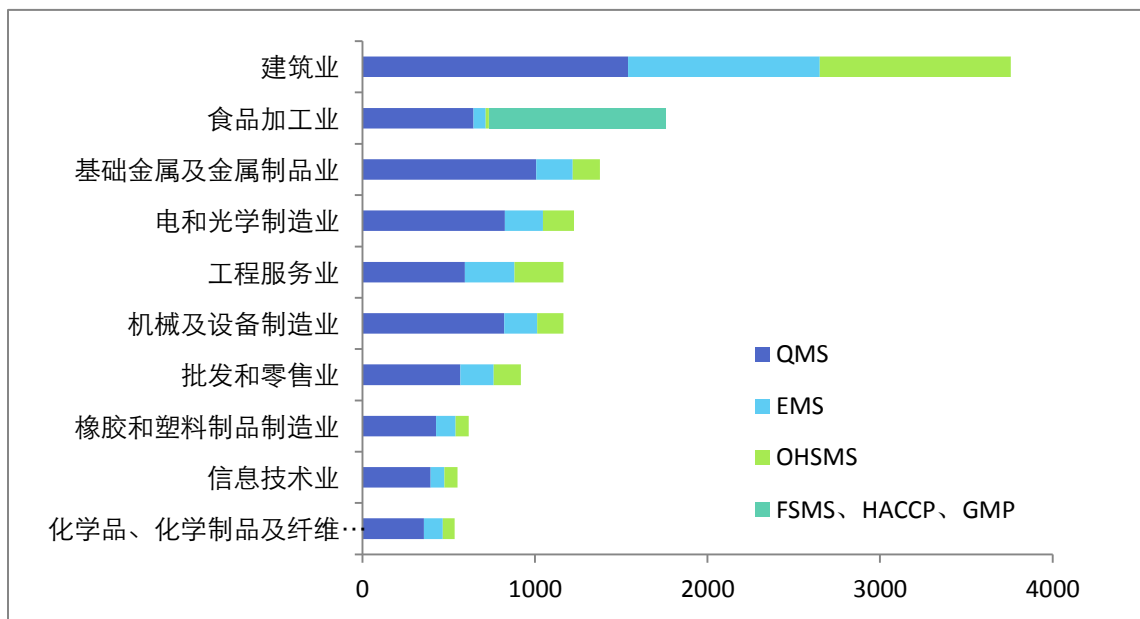
截止至 2015 年 12 月 31 日，中心有效认证证书数量总计 16973 张。其中，质量管理体系有效认证证书 8584 张，占 50.58%；建筑施工企业质量管理体系有效认证证书 1565 张，占 9.22%；环境管理体系，有效认证证书 3260 张，占 19.21%；职业健康安全管理体系有效认证证书 2483 张，占 14.63%。三大传统管理体系累计有效认证证书数量占中心有效认证证书总数的 93.64%。具体各认证领域证书数量分布如下：



3、获证组织行业分布

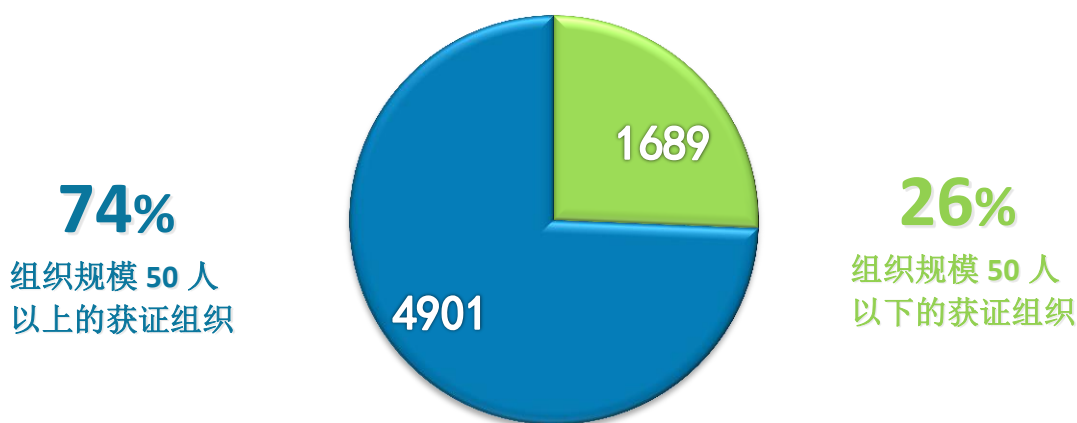
截至 2015 年 12 月 31 日，中心有效的管理体系认证证书中 28 大类“建筑业”，占中心有效认证证书总数的 28.76%；其次为 03 大类“食品加工业”，占中心有效认证证书总数的 13.46%；随后依次为 17 大类“基础金属及金属制品业”；19 大类“电和光学制造业”；34 大类“工程服务业”；18 大类“机械及设备制造业”；29 大类“批发和零售业”；14 大类“橡胶和塑料制品制造业”；33 大类“信息技术业”；12 大类“化学品、化学制品及纤维制造业”。以上十个行业有效认证证书张数占中心有效认证证书总数的 77%。

中心有效认证证书行业分布统计表



4、获证组织规模分析

截止 2015 年底，中心组织规模 50 人以上的获证组织 4901 家，占获证组织总数的 74%；组织规模 50 人以下的获证组织 1689 家，占获证组织总数的 26%。



中心获证组织规模分布图

5、人力资源

(1) 各认证领域审核人员分布情况

截至 2015 年底中心共有审核人员 1896 人（含实习审核员和技术专家），其中，包括分支机构在内的专职审核员 366 人。各认证领域审核人员分布情况如下：

各认证领域审核人员数量汇总表

认证领域	级别以上审核员人项数
质量管理体系	682
环境管理体系	339
职业健康安全管理体系	262
食品安全管理体系	92
危害分析与关键控制点 HACCP	34
绿色市场	28
自愿性产品	18
乳制品 GMP\HACCP	29
能源管理体系	29
建筑施工企业质量管理体系	24

(2) 审核人员专业能力评定

为确保人员能力持续符合相关认证认可规范的要求，中心专业能力评定委员会对中心已聘用的审核人员的专业能力实施年度评价和确认。2015 年共实施专业能力评价和确认共计 1228 人次，其中实施审核人员专业能力初始评价 866 人次，审核人员专业能力重新确认 362 人次。

为确保审核人员有能力提供专业有效的审核，中心对每位审核人员进行初评专业能力见证和持续能力评价。2015 年完成初评专业见证 360 人次。

(3) 人力资源与认证业务需求匹配情况分析

为确保审核人员工作量平衡，保持适当的劳动强度和充足的学习、休息时间，中心建立审核员月度审核任务安排档案，详细记录并制定合理的委派计划，并根据每周的实际情况，做出适当调整。

2015 年度中心共安排 20027 个审核组次（含第一阶段审核、第二阶段审核、监督审核、再认证审核），按照平均每个审核组次需要 6 个审核人日计算。计算结果见下表：

2015 年度各认证领域审核人员平均现场审核天数统计表

认证领域	审核组次	审核员人项数	审核员年平均审核天数 (按平均每个审核组次需要 6 个审核人日计算)
QMS (EC9000)	11637	706	98.90
EMS	3947	339	69.86
OHSMS	3110	262	71.22
FSMS	789	92	51.46
HACCP	293	34	51.71
乳 GMP\HACCP	190	29	39.31
绿色市场	17	28	3.64
产品认证	3	18	1.00
EnMS	41	29	8.48
共计	20027	1537	78.18

从统计结果可以看出，2015 年度中心各认证领域审核人员现场审核平均天数均低于 100 天，保证了审核人员充足的学习与休息时间，中心审核人员资源比较充分。

6、财务状况

中心按照国家地税局、国税局、财务制度要求，按时完成纳税申报及月/季/年度统计报表的上报。实施专业化、规范化的财务管理，为中心发展提供科学可靠的

财务数据及相关信息；严格的财务制度，经济业务核算准确，保证了中心日常业务的有序进行。

（1）审计情况

2016 年 1 月聘请了有资质的北京中会仁会计师事务所有限公司对中心 2015 年的财务报表及所得税年度纳税申报进行了审计。审计报告编号：永正和审字[2016]第 2-020 号

审计结论：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，公允反映了中心 2015 年 12 月 31 日的财务状况以及 2015 年度经营成果。

2015 年度中心总资产 7298 万元人民币，比 2014 年增长 8.68%；

2015 年度中心总收入 11528.37 万元人民币，比 2014 年增长 2.31%；

2015 年度中心利润总额比 2014 年增长 34.86%；

2015 年度中心总计实缴税费 1000.19 万元人民币。

（2）职业责任险和风险保障金情况

✧ 职业责任险

2015 年，中心继续向中国人民财产保险股份有限公司投保，险种为“认证认可职业责任保险”，保额为 800 万元人民币。

✧ 风险保障金

中心自 1993 年成立以来，业务量逐年增加，经营良性发展。中心 2015 年增加提取境外认证风险基金 200.00 万元人民币专款专用，以保证中心抵御境外项目风险、承担责任的能力。

三、组织治理

（一）中心发展战略、理念、方针和目标

管理方针

公正、有效、服务、权威

严格遵守法律法规、规则规范、职业道德和行业自律要求，诚信、规范运作，与行业同道开展公平竞争；积极研究认证技术，为客户提供优质服务；细化部门管理职责，落实分支机构管理要求，显著提高了综合服务能力；深入推进风险管理制度的完善，严格把控认证风险，为下一步市场开发打下了坚实的基础。

战略目标

立足轻工行业背景，打造一流的合格评定服务品牌

责任理念

依法治理、守法经营、公正评价、诚信服务

（二）中心履行社会责任的措施、制度和能力建设

2015 年中心进一步完善了社会责任管理制度。建立把履行社会责任与机构的发展战略和文化建设紧密结合，加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念，形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。

我们遵守社会责任的七项原则：

1、承担责任

中心接受社会各界的监督，并承担对监督做出回应的义务。中心承诺对所做的决策和活动对环境、社会和经济产生的影响承担责任，包括负面后果，并采取措施防止意外或不可预见的消极影响持续发生。

2、透明度

中心合理并足够充分的披露中心决策和活动对社会和环境的影响，包括已知影响和可能的影响，并以清晰、准确和完整的方式披露，使相关方能够了解相关信息。

3、道德行为

中心秉承“诚信、守法、公平、公正”的价值观，并将道德行为贯穿中心活动的全过程，并在中心与利益相关方及其他组织的互动中得到体现。中心承诺解决中心决策和活动对利益相关方所造成的影响。

4、尊重利益相关方利益

尊重利益相关方利益是中心履行社会责任的重要组成部分。中心承认并尊重利益相关方的利益，并对利益相关方的期望做出回应。当策划利益相关方可能影响中心的活动时，中心会评估并考虑利益相关方参与和影响中心的能力。

5、尊重法治

中心设有专职人员收集、获取中心适用的法律法规，告知中心所有员工遵守和落实相关的法律法规和义务，并定期评估所遵守的法律法规的适用性。

6、尊重国际行为规范

中心在坚持尊重法治原则的同时，尊重国际行为规范。在法律法规没有提供充分的环境保障和社会保障的情况下，中心努力尊重国际行为规范；通过合法机会和渠道影响当局和相关组织，来纠正此类冲突。

7、尊重人权

中心尊重人权，并尊重这些权利的普遍性，即不分割适用于所有国家、文化和情况；在人权无法得到保护的情况下，采取措施以尊重人权并避免利用这些情况；在法律或其执行不能对人权提供充分的保护的情况下，坚持遵守国际行为规范的原则。


中心社会责任管理模式图



(三) 利益相关方的识别和参与

中心建立有相关方信息收集与传递机制。中心将收集相关方期望与诉求的职责赋予每位工作人员，并由主管部门进行汇总和分析，提交中心最高管理层决策。

利益相关方的识别与参与

利益相关方	相关方的期望	沟通方式
政府及监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵纪守法，依法纳税，合规经营 ● 实现认证有效性的综合能力保障 ● 履行社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> ● 执行国家政策、法律法规、标准及其他规范性文件 ● 不超范围经营，照章纳税 ● 按要求公布或报告相关信息

 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高认证效率 ● 提供高品质的服务 ● 保证服务能力 ● 满足客户多样化需求 ● 保障客户信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 按合同规范服务 ● 客户满意度调查 ● 电话、邮件、传真、信件信息反馈 ● 客户交流会议 ● 宣传手册及内部刊物的沟通与交流
 <p>员工及家庭</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬福利与权益保障 ● 职业健康与安全 ● 晋升与发展 ● 办公环境和条件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 与员工签订劳动合同，保障其合法权益 ● 内部研讨、课程培训 ● 职级晋升透明化 ● 开展文化娱乐活动，丰富员工生活 ● 通过内刊、论文集等展现员工风采
 <p>科研机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 技术创新 ● 联合培养人才 ● 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> ● 理论与课题研究 ● 日常交流 ● 专题研讨会
 <p>投资方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 收益回报 ● 权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 风险管控 ● 定期会议 ● 经营业绩通报
 <p>行业组织、协会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守行业规范 ● 合作与分享 ● 科研创新 	<ul style="list-style-type: none"> ● 接受监督与考核 ● 及时沟通、拜访 ● 参与行业协会相关论坛、会议、培训和推广活动
 <p>社区与公众</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 促进就业 ● 支持公共事业发展 ● 节能减排、生态保护 ● 确保认证的可信度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供就业机会 ● 员工志愿者活动 ● 参与慈善和公益活动 ● 提供一致的、公正的认证
 <p>最终顾客 (消费者)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息披露与传播 ● 公正有效的认证 	<ul style="list-style-type: none"> ● 接受访问和信息披露 ● 中心维护公正性委员会成员覆盖消费者代表，对中心认证活动进行监督

(四) 运行与改进

中心通过年度内部审核、管理评审、维护公正性委员会监督等方式，对日常认证管理、管理体系运行以及社会责任履行等进行全面监督检查。

(1) 维护公正性委员会工作会议

中心于 2015 年 3 月召开了维护公正性委员会工作会议，邀请相关方的代表对中心上一年度认证活动的公正性进行了审查。中心向维护公正性委员会通报了一年来的认证工作、认证活动公正性风险控制，以及社会责任履行情况。

维护公正性委员会审议认为，中心的认证管理工作符合认证认可法律法规、规范及中心维护公正性委员会工作规则的要求，能够自觉接受 CNCA、CNAS、ANAB、CCAA 及中心维护公正性委员会的监督管理，财务状况稳定，未出现重大风险事件，对认证活动全过程涉及的影响公正性的风险控制措施有效。委员们对于中心如何更好的履行社会责任，提出了宝贵的意见。



(2) 内部审核

中心于 2015 年年初制定了 2015 年度内部管理体系审核计划，计划覆盖了中心总部各部门/委员会及所有分支和办事机构，审核内容包括了中心管理体系的有效性以及社会责任的履行情况。2015 年 5 月-10 月按照审核计划，由中心总部的管理人员组成了 16 个内审组实施了年度内审。内审中还安排了审核项目的现场见证，验证了审核过程的合规性与有效性。

(3) 管理评审

中心 2015 年 3 月召开了管理评审会议，对中心的资源配置、财务状况、目标考核、人员能力、中心文件、内审改进、社会责任的履行情况，相关方的意见与建议等各方面进行充分的评审，提出了 4 项改进意见，保证中心规范运作的同时，强化各级员工的社会责任意识，促进中心的持续提升。

四、实践与绩效

(一) 遵守法律、规范运作

1、法律法规的收集、学习与执行

遵守法律法规及认证认可的规范性文件是认证机构生存最基本的要求，是为客户提供公正、规范认证服务的基础。中心严格遵守国家各项法律法规，按照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等有关规定开展认证业务活动。

中心技术开发部负责识别并收集中心所适用的法律、法规、规章、规范、行政规范性文件和技术标准等，每季度末更新《中心认证业务相关的法律法规、标准清单》。截至 2015 年底，中心共收集现行有效的法律、法规、规章、规范、行政规范性文件 and 标准共计 4730 余个，较 2014 年增加 427 个。中心及时将适用的法律法规清单发布在中心网站上，使认证人员及时准确的获取相关信息。

对于新发布或修订的法律、法规、规章、规范、行政规范性文件等，中心组织相关人员认真学习和研究，转化为中心的管理要求，以确保中心业务开展的合规性。针对 2015 年修订的《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，中心选派相关人员参加了国家认监委组织的《认证机构行政审批改革政策与实施》培训班，并形成会议纪要，在中心内部进行传达；针对 CC01:2015《管理体系认证机构要求》等规范性文件的制修订，由中心各部门工作人员代表组成了工作组，认真学习新版认可规范的要求，从认证业务的各个流程识别规范要求的变化，及时修订了中心程序文件和审核技术文件。

2、反对不正当竞争，维护认证市场秩序

中心自觉遵守行业自律规范，恪守职业道德、商业道德，杜绝商业贿赂，反对不正当竞争和欺诈行为。中心本着公平、公正、真诚的态度对待每一个认证客户，自从业以来未发生由于客户歧视产生的认证纠纷。

中心严格执行中国认证认可协会《认证证书转换监督备案办法》。对于因违规被主管部门撤销、暂停认证资格的认证机构，中心拒绝接受从该认证机构转入的项目。

中心通过公开文件、网站信息公开等方式，公开收费标准、业务范围、证书查询等信息，防止客户受到商业欺诈而导致损失。

中心注重对认证人员法律法规、专业技能、公正性和保密性的教育，并实施年度考核评价，并通过《关于审核人员廉洁自律规定的公开信》的方式，在保证认证工作的公正性和有效性的同时，规范中心审核人员的廉洁自律行为，请相关方对审核人员进行监督。

3、认证活动公正性

为保证认证活动公正开展，中心制定了《认证活动风险控制程序》，由来自中心各部门、各分支机构的人员组成专门工作组，动态识别和分析职责内的相关认证活动引发利益冲突的可能性，制定并实施相应的控制措施；中心全体员工在入职前均签署了《公正性和保密承诺》，确保在认证活动中发生影响公正性和保密性的行为。

2015 年 3 月，中心维护公正性委员会年度会议召开，中心向维护公正性委员会通报了一年来的认证工作，报告了中心认证活动公正性风险分析和控制情况，维护公正性委员充分审议和评价了中心一年来的公正性管理工作，认为中心的认证管理工作符合认证认可法律法规、规范及中心维护公正性委员会工作规则的要求，自觉接受 CNCA、CNAS、ANAB、CCAA 及中心维护公正性委员会的监督管理，

财务状况稳定，未出现重大风险事件，对认证活动全过程涉及的影响公正性的风险因素的识别充分，控制措施有效。

4、风险管控

(1) 认证活动风险控制情况

2015 年，中心依据认证认可规范的变化，结合认可评审、维护公正性委员会工作会议以及中心内审提出的意见及建议，对中心认证活动全过程涉及的风险因素进行动态识别，新增风险因素 6 项，取消风险因素 1 项，修改控制措施依据要求 2 项，保证了中心认证活动风险控制措施的适宜性和有效性。

(2) 加强认证人员的风险管理意识

为加强审核人员的风险意识管理，提高审核的有效性和一致性，中心 2015 年组织开展了审核人员年度培训，培训内容包括中心整体情况介绍，行政监管部门监督检查情况通报，审核人员管理及能力评价情况，审核人员审核有效性、一致性及效率研讨，现场审核、关注问题及风险控制等。

为提升认证决定人员的风险控制能力，中心在 2015 年 1 月、2 月、7 月，中心组织召开了 3 次较大规模的研讨会。研讨了认证认可新要求、CNAS-EC-042-2014《关于环境管理体系认证与环境保护法律法规符合性关系的说明》、CNAS-CC18、CNAS-CC190 等新规则的变化情况、认证监管部门及 CNAS/ANAB 认可评审的相关信息、HACCP 及 ISO22000 新版专项的换版要求、技术审定中遇到的常见问题、认证决定的公正性和风险控制要求、CNAS-EC-017 认证机构认可风险分级管理办法等内容。另外年内还组织召开技术委员会通报会十余次，向认证决定人员通报分支机构、审核组长及中心相关部门反馈的问题，提示审定工作的关注点，及时对审定中发现的问题进行改进，进一步提高技术委员会审定工作的质量，降低认证决定环节的风险水平。

(3) 建立风险保障金和职业责任险

2015 年，中心继续向中国人民财产保险股份有限公司投保，险种为“认证认可职业责任保险”，保额为 800 万元人民币，解决一旦由于中心的认证活动引发的责任进行相应的赔偿。2015 年度中心未发生因认证活动引发的由中心承担的认证责任。

中心 2015 年度提取境外认证风险基金 200.00 万元人民币专款专用，以保证中心有足够的抵御风险、承担责任的能力。

5、自觉接受政府、消费者和社会的监督

中心在日常经营中自觉接受社会各界的监督。中心设有申诉调查委员会，并在中心的公开文件、官方网站等方式公布了申诉调查委员会的联系方式。在接到申投诉事件后，申诉调查委员会严格按照中心相关文件的要求，进行调查取证。中心各相关部门、分支/办事机构在接收到申投诉信息后，及时将相关信息传递至申诉调查委员会，申诉调查委员会按照中心规定要求进行处理。

中心申诉调查委员会安排专人每月至少两次对国家质检总局、环境保护部、国家安全生产监管总局、卫计委等政府官方网站及相关媒体进行查询，了解有关产品质量、环境污染事故、职业健康安全事故、食品安全事故的信息披露情况。在信息查询过程中，如涉及中心获证组织，立即进行立案调查取证，按中心规定进行处理。对于涉及获证组织认证范围内的产品抽检不合格，通知审核组在审核时关注不合格产品的后处理情况及整改措施有效性的验证。

在 2015 年国家食药总局发布的 47 批次食品抽检公告中，30 家中心的获证组织出现在产品抽检不合格的名单中。中心立即对所有产品抽检不合格的获证组织进行了立案调查，暂停了其认证证书的使用，敦促抽检不合格企业完成整改。目前上述 30 家获证组织均已完成整改，所涉及的产品经复检合格。中心申诉调查委员会已将相关信息传递给审核组，审核组在随后的现场审核中进一步验证相关措施的有效性。

2015 年认监委进行了质量管理体系认证专项监督检查，共抽到中心获证组织的认证档案 156 家，至今未收到认证监管部门发现问题的反馈。

（二）创新发展、提升服务水平

1、2015 年度分支/办事机构工作会议

中心于 2016 年 01 月 15 日至 16 日在北京召开了 2015 年度分支/办事机构工作会议，中心最高管理层、各部门负责人以及各分支/办事机构负责人参加了此次会议。会议就中心目前存在的问题以及 2016 年的发展方向进行了充分的讨论，并就如何提升服务水平及创新发展进行了经验交流。



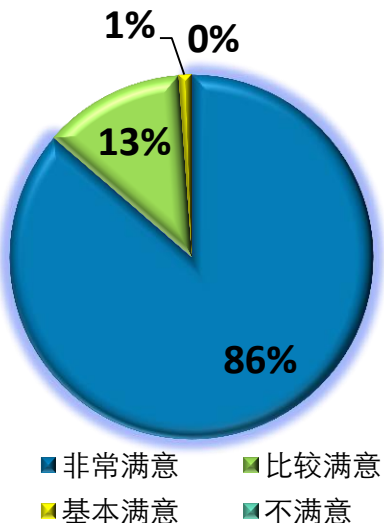
2、顾客满意度的跟踪调查

中心客户服务部保持顾客信息登记制度，一般问询信息直接进行解答，重要信息进行信息登记，落实到人。所有经登记的客户需求必有回复，至 2015 年底，形成书面联络单共 53 条，经沟通和处理后客户满意率为 100%。

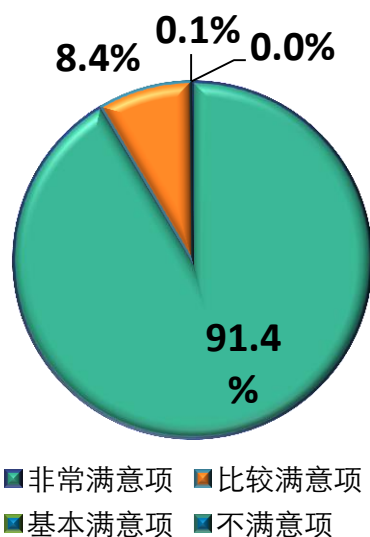
中心于 2015 年 4-6 月对获证组织进行了满意度调查对获证组织随机发放《顾客满意度调查表》，调查结果显示：对中心的认证服务“非常满意”占 86.4%；

“比较满意”占 12.5%；“基本满意”占 1.1%。《顾客满意度调查表》各中项目分析结果：“很满意”项共 1368 项，“满意”项共 126 项，“基本满意”项共 2 项，“不满意”项为 0 项。中心随后与相关获证组织取得了联系，了解原因，并及时采取改进措施。中心 2015 年度顾客综合满意率为 99.7%，与去年同期相比，提高了 0.1%。

获证组织总体满意度情况



问卷项目统计分析情况



从中心 262 家 HACCP 领域的获证组织中随机抽查获证组织，发放了《FSMS/HACCP 获证组织跟踪调查问卷》。从调查结果显示，获证组织均按要求进行了内审和管理评审并对不符合采取了有效的纠正措施，产品委托当地质检部门进行了型式检验或委托检验，检验结果全部合格，GMP、SSOP、关键控制点均能

有效控制，对少量顾客投诉及时进行了处理，符合相关法律法规和标准要求，并能够正确使用认证证书。

3、更新网络设备、提高工作效率

为提高工作效率和服务水平，中心于 2015 年 9 月将办公使用的宽带网络升级扩容至 20M 独享光纤专线。启用了“ZDHY-FileServer”作为新的中心文件服务器，提高了工作效率。

4、多元服务、提升价值

中心围绕如何提升认证组织的管理水平和绩效，不断探索服务客户的方法，为获证组织提供多样化的服务，赢得顾客满意。

2015 年，ISO9001:2015 和 ISO14001:2015 新版标准正式发布，根据客户的需求，中心举办了 4 期质量/环境管理体系 2015 版标准知识公开培训班，以引导认证组织完成好标准转换工作。

中心通过开展标准知识公开宣贯培训，引导认证组织进一步实现标准化管理，强化法律意识、提高节能环保意识、安全意识，严格质量监管、努力提升产品和服务质量，从而全面提升管理水平，提高经济效益。

5、技术研究、提升实力

中心始终致力于积极参与认证法规、认可规范、国家及行业标准的起草与制订和行业课题科研等科研工作，以提高专业水平，创新认证业务模式，提高中心的软实力。

(1) 获得中国轻工业联合会 2015 年度科技进步一等奖

中心 2015 年组织相关人员对乳品产业卓越质量管理进行研究，形成了《乳品产业卓越质量管理与控制技术集成创新及应用》技术论文，并申报 2015 年度科技进步奖，最终获得中国轻工业联合会 2015 年度科技进步一等奖，实现了科技获奖领域的突破。

(2) 牵头制定团体标准

2015 年，中心参与了 CCAA 组织的团体标准制修订试点工作，由中心组织协调，和 7 家食品领域认证机构一起共同完成了 12 项食品安全管理体系专项技术要求团体标准的起草和修订工作，该批团体标准已经通过标准审定。

(3) 开展认证认可技术研究

- FSMS、HACCP 体系、GMP 领域 CNAS 认可规范转换的研究；
- EnMS 领域 CNAS 认可规范要求的；
- ISO/IEC 17021-1:2015/CNAS-CC01:2015 认可规范转换的研究；
- ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 标准转换的研究；
- 其他技术研究。

中心积极跟踪收集信息安全认证制度、服务认证制度、低碳产品认证制度等资料信息，开展分析研究，为拓展认证业务范围打好基础。

(4) 自主研发课题的研究

2015 年，由中心专家工作组和相关应用部门的代表组成了课题评审组，对中心内部 2013 年申请并立项的课题“认证业务范围分类中 30 至 39 大类专业代码对应的行业类别（产品/服务范围）详解”进行了审议，课题评审组认为该课题基本实现了立项的目标要求，顺利结题，并进入试用阶段。

2015 年，经中心专家工作组审议确立了 3 项内部科研课题，分别为《认证业务范围分类中 16 至 29 大类专业代码对应的行业类别（产品/服务范围）详解》、《获证组织培训需求调研》以及《能源管理体系现场审核要求的研究》。课题均由中心年轻人分别组合团队进行研究，中心相关领域的专家给予技术支持。内部科研课题的研究不仅可以提高中心的认证技术水平，还有助于提升中心认证人员（特别是年轻人员）的业务技术水平，增强团队合作精神。

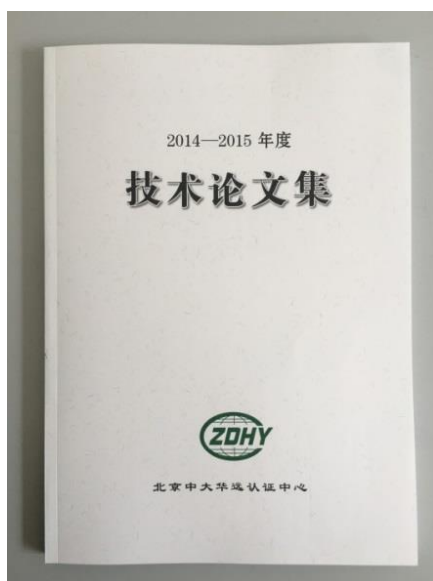
(5) 积极参与认证认可技术交流

- 参与认证认可标准及规范的意见征集工作

中心积极参与了 CNCA、CNAS、CCAA 有关认证规则、认可规范及自律规范等文件制修订的意见征集工作，主要对 CNAS-CC15《确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》、GB/T19000-2015《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2015《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2015《环境管理体系 要求及使用指南》、《质量管理体系认证规则》、CNAS-CC190、CNAS-SC190 等 20 份标准的征求意见稿的提供了反馈意见。

- 技术论文征集和发表

中心 2014-2015 年度技术论文征集活动正常开展，共征集到中心各部门以及分支/办事机构提交的技术论文 40 篇。经中心专家工作组评审，最终评选出年度优秀论文 9 篇，其中一等奖 3 篇，二等奖 6 篇。同时收录了中心良好认证审核案例 14 篇，经整理编辑形成了中心 2014-2015 年度《技术论文集》。

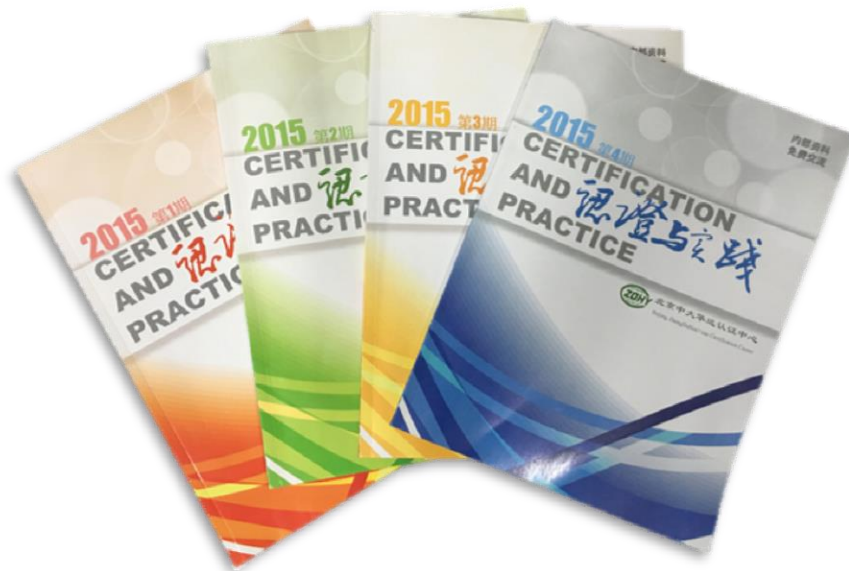


- 2015 年度中心在《中国认证认可》等期刊杂志上共发表文章 9 篇。
- 良好认证审核案例同行评议

2015 年，中心继续参加 CCAA 组织的良好认证审核案例同行评议工作，将经过内部评议后的 8 个良好审核案例推荐给 CCAA，经 CCAA 现场评议，中心有 3 个案例入选良好认证审核案例集。

（6）中心内刊

中心自办《认证与实践》内部交流刊物，每季发行，向认证客户免费发送。目前已发行 32 期。内部刊物作为连接中心和客户之间的纽带，推广认证认可政策法规、交流认证认可技术、传播认证认可知识和文化、是客户了解中心建设和发展的窗口，是中心向客户传播认证技术和认证文化的重要渠道。



《认证与实践》杂志

（三）员工发展、权益保障

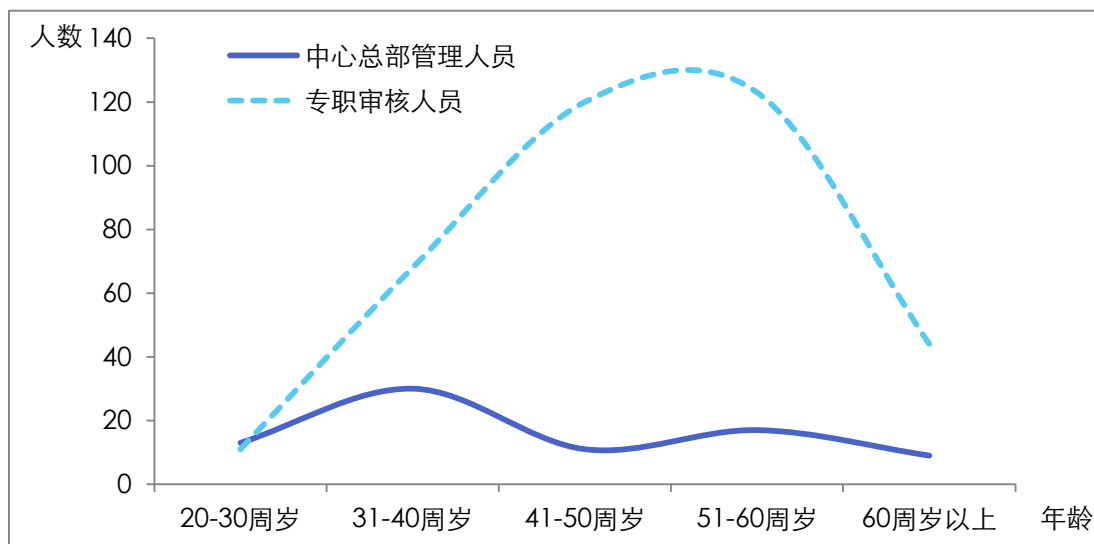
中心反对一切歧视行为，以公正原则对待员工，给予员工平等发展机会，所有员工不论国籍、种族、宗教、性别、年龄或伤残，在聘用、培训、晋升、调职或福利等方面均得到公平对待。

1、认证人员结构

截至 2015 年底，中心总部共有管理人员 80 人，分支/办事机构管理人员 121 人；审核人员共计 1896 人（包括实习审核员和技术专家），其中专职审核人员 366 人，兼职审核人员 541 人，技术专家 989 人。

(1) 员工年龄结构

中心工作人员年龄结构分布图



中心管理人员队伍稳定，人员年龄结构分布比较合理。中心总部管理人员共 80 人，其中 20-30 周岁共 13 人；31-40 周岁共 30 人；41-50 周岁共 11 人；51 共-60 周岁 17 人；60 周岁以上 9 人，多为中心的认证技术支持人员。中心总部 31-40 周岁的管理人员数量较多，占中心管理人员总数的 37.5%，人员结构趋向年轻化，该部分人员是中心各部门业务骨干，是中心未来发展的主要力量。中心专职审核人员年龄集中在 41-60 周岁，经验丰富，有助于中心的持续发展。

(2) 员工性别结构

中心提供平等和公平的工作环境，禁止任何形式的歧视行为。中心总部管理人员共 80 人，其中女性员工 43 人，约占中心管理人员总数的 53.8%；男性员工 37 人，约占 46.2%。中心专职审核员 366 人，其中女性审核员 202 人，约占中心专职审核员总数的 55.5%；男性审核员 164 人，约占 44.5%。

中心员工总体性别比例图



2、保障员工权益

中心严格遵守国家及人力资源和社会保障部门的法律法规，建立并实施了保障员工权益的人事、劳资、带薪年假、生育、病休、意外伤害、体检及各类补贴等规定，依法与员工签订并履行劳动合同，依法足额为员工缴纳五险一金。

除基本的工资薪酬和审核劳务费以外，中心还发放交通补助、午餐补助、节日补贴以及防暑降温费等；对因特殊情况需加班的员工，按照国家《劳动法》规定发放加班工资。2015 年中心劳动合同签订率为 100%，中心管理人员收入较 2014 年平均增涨约 11%。



中心严格执行法定工作时间，保证员工休息、休假的权益。

✧ 为表达中心对员工及家人的关心，中心设有结婚礼金，以表祝福；白事慰问金，以表安慰；

✧ 对孕期、哺乳期女员工提供较为轻松的工作，产妇享有国家规定的假期及哺乳期，并享受原工作岗位的福利待遇；

✧ 对于有学龄子女的员工，中心给予开家长会的时间；

✧ 对于改善住房的员工，每年给予 1-2 天的搬家时间。

3、员工成长与发展

中心为员工提供良好的工作环境、多元化的培训、优越的发展机会，让员工不断提升能力与中心共同成长。中心除对员工实施常规培训外，特别针对年轻人员素质和能力的提升，组织开发了多项培训课程。2015 年度中心的培训课程包括：

- 新聘人员岗前培训
- 管理职责培训
- CNAS-CC18:2014 和 CNAS-CC01: 2015 等新版认可规范培训
- ISO9001 2015 和 ISO14001: 2015 标准转版培训
- HACCP 体系专项审核培训
- 分支机构管理专项培训
- 审核人员 2015 年度继续教育培训

中心通过安排内、外部专家，以面授的形式，分视角、按层次对全员实施了培训。

中心制定有年度审核人员培养计划，根据目前认证领域及项目需求，通过审核任务的有效策划安排，安排相关审核人员通过审核经历扩展专业。

中心举办年度学术论文征集活动多年，鼓励支持员工积极参与技术研究，结合自身工作实践和技术特长撰写论文，参加行业及中心科研课题研究，提升自身认证管理及技术水平的能力，为整体提高中心的认证技术水平贡献力量。中心对每次技术论文征集活动中评选出的优秀论文予以奖励，并推荐至中国认证认可杂志进行投稿。中心重视管理和审核人员技术职称晋升工作，作好其技术职称申请、上报、考试及评审等工作，2015 年度中心有 2 名年轻员工获得了工程师资格证书。

中心同时通过组织机构调整、业务流程优化、人员岗位流动等措施的实施，为员工充分发挥主观能动性、施展聪明才智创造机会，也为中心培养人才、发现人才提供条件，最终实现个人和中心共同发展。

4、关爱员工、营造和谐工作氛围

(1) 提供良好的工作环境

中心办公区位于北京西城区阜外大街乙 22 号六层，办公场所面积 1790 平方米，各部门设有独立的办公室。办公区有良好的照明、通风、消防设施，合理布局，光线及通风情况良好。办公室开放、宽敞，每位员工配备了电脑、电话、网络、储物柜等设施设备。

(2) 营造和谐、愉快的工作氛围

中心支持所有员工参与选举活动，支持员工信仰自由。员工可以通过面谈、邮件、短信、内部办公系统表达自己的思想。

中心为员工营造和谐、愉快的工作氛围，为员工开展丰富多彩的文体娱乐活动创造条件，包括每天上午、下午组织两次工间操，不定期组织羽毛球、篮球、足球活动，每年开展摄影评优活动，不定期组织员工观影活动等，鼓励员工强身健体、发展兴趣爱好、舒缓工作压力。

中心按照例行健康体检管理规定，每年定期安排员工参加身体健康全面检查，2015 年中心员工体检覆盖率为 100%；按照中心投保团体意外伤害保险规定，为全体员工购买了意外伤害保险，消除员工的后顾之忧。

中心严格执行从业人员年龄规定，同时为了让老一辈认证人员丰富的专业认证知识和经验积累继续得到传承，中心安排有意愿为中心继续工作且身体健康的超龄管理人员、审核人员从事相关支持性工作，为中心年轻人提供指导。

5、党建工作与党员发展

(1) 党建工作

为了庆祝中国共产党成立 94 周年，深入贯彻学习习近平总书记系列重要讲话精神，结合“三严三实”活动要求，2015 年 6 月，中心党支部在革命圣地西柏坡举行了“落实全面从严治党责任，不断提升服务能力”的主题党日活动，要求中心全体党员要以严的标准、实的态度、认真做好专题教育活动，发挥党员的模范带头作用，全面提高行业组织和单位的服务能力和水平。



(2) 党员发展

中心党支部积极作好新党员的发展工作，特别是年轻人的发展，经过一段时间的考察与培养，2015 年度中心党支部按照规范程序发展了一名中共预备党员，两名入党积极分子。



预备党员



入党积极分子

（四）保护环境、节能减排

1、推广能源管理体系认证

为了更好的发挥认证认可在服务节能减排中的作用，中心认真研究国家、地方相关政策，利用已有的技术资源，在能源管理体系认证领域开展了大量工作，包括开展全国范围的宣传推广、开展能源管理体系研讨活动、组织相关人员参与企业调研、征集科研课题等。目前，中心已帮助 30 余家企业建立或启动了能源管理体系。

2、推行绿色办公、完善信息交流平台

中心积极践行社会责任，关注环境保护，倡行节能减排。2015 年中心缴纳绿化费 0.4 万元人民币。

中心 2015 年进一步完善计算机网站信息交互平台，加强中心信息化建设，减少信息传递成本，同时提高工作效率。在日常工作中，通过各种节能减排的方式和手段，降低日常办公环节的能源消耗和碳排放，从点滴做起，从每个人做起。例如：节省办公纸张和墨粉、减少机动车使用，统一回收废纸、报刊、杂志及认证组织档案，循环利用资源。在办公用品、设备采购过程中，优先选择有节能环保标识的绿色产品和具有环保理念的绿色品牌。在认证业务量增加的情况下：

✧ 2015 年度中心总部纸张使用量（A4）180 包，比 2014 年度使用量减少 8.5%；

✧ 2015 年度中心总部复印机和传真机的硒鼓使用量 134 个，比 2014 年减少 4.28%；

✧ 2015 年中心总部材料邮寄成本比 2014 年度下降 15.8%；

✧ 2015 年中心总部印刷成本比 2014 年下降约 6.94%。

中心设立“节能减排日”，要求在每年“节能减排日”当天白天停止电梯、楼道内照明、各办公室内空调等设备的运行。在办公区域内张贴节水、节电、节约用纸等公益海报，进一步加强环保理念的宣传。

3、合理安排审核路线

中心在确保审核人员与受审核组织专业匹配的情况下，按照“规划最优路线、就近选派人员”的原则，合理安排路线，既能减少受审核组织承担的交通费用，减轻审核人员的舟车劳顿，还有助于节能减排。

（五）热心公益、服务社会

中心热心公益事业，2015 年缴纳残疾人就业保障金 6.86 万元人民币。

2015 年，中心配合大学生社会实践，为北京工商大学、中国农业大学、北京中医药大学等高校的在读、应届大学生提供了社会实践机会，以切实有效的行动帮助学生通过社会实践接受了教育和锻炼；为包头轻工职业技术学院、广东轻工职业技术学院、广州技术师范学院等高等院校举办了管理体系公开课，培训在校生 500 余人次。

五、未来展望

2016 年是“十三五”规划和全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，也是认证认可行业创新发展的攻坚之年。作为认证人，我们向社会提供产品、管理体系或服务满足特定要求的信用证明，体现着“传递信任、服务发展”的核心价值，承担着维护认证市场秩序和认证公信力的义务和责任，肩负着促进我国认证事业可持续发展的光荣使命，在提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任方面，我们任重而道远。

我们将紧紧围绕国家“十三五”规划纲要和质量发展纲要，大力发展自愿性产品认证和服务认证，积极开发满足高端化、差异化需求的认证项目。

1、运用互联网和大数据技术提高服务水平，探索“互联网+”认证的模式，实现认证流程可追溯，提升服务效率和水平。

2、建立并完善中心现有的自愿性产品认证制度，充分发挥“传递信任”的作用，为社会经济的发展做出更大的贡献。

3、夯实能力基础，加强队伍建设，有计划地开展认证人员及管理能力的培养、选聘，及能力提升工作，提升服务水平，强化社会责任意识和风险管理意识。

4、积极响应《共同推动认证认可服务“一带一路”愿景与行动》实施方案，加强“一带一路”沿线地区认证宣传推广与市场开发力度。

宏图已绘就，号角已吹响，壮志在心头，扬鞭在脚下。让我们以坚定的信心，坚强的毅力，不屈的精神，满怀的豪情，开启征程，再创佳绩！

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为了持续改进中大华远的社会责任工作及社会责任报告的编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助我们完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真至 010-68396028。

1、报告整体评价（请在相应位置打“√”）

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

2、您认为本报告是否全面、准确地反映了中大华远的社会责任工作现状？

3、您认为本报告对利益相关方所关心的问题是否进行了有效的回应和披露？

4、您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

5、本报告的逻辑主线、内容涉及、语言文字是否具有阅读和欣赏价值？

6、您认为还有那些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

7、您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告的发布有何建议？

如果方便，请告诉我们您的信息：

姓名：

移动电话：

单位及职务：

通讯地址：

固定电话：

邮政编码：

所属行业：

电子邮件：