

北京神舟时代认证中心
2015 年度社会责任报告

目 录

一、报告编辑说明

二、神舟高管致辞

三、机构基本情况

1 神舟简介

2 神舟组织机构

3 神舟企业文化

四、社会责任实践与绩效

1 社会责任现状

2 诚信守法，利益相关方识别及参与

3. 规范运作，严格控制风险

4. 传递信任，优化认证服务

5. 关爱员工，保证权益

6. 改善环境，节能减排

7. 参与公益，服务社会

五、坚持创新驱动发展

六、未来展望

一 报告编辑说明

1. 本报告时间范围：本报告为北京神舟时代认证中心(原北京宇航剑质量认证中心以下简称“神舟”)发布的2015年度社会责任报告，报告时间范围为2015年1月1日至2015年12月31日。

2. 报告发布周期：神舟的社会责任报告为年度报告。

3. 报告数据说明：本报告所引用的数据为2015年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，最终以认监委数据系统发布的数据为准。

4. 报告参考标准：本报告参照中国认证认可监督管理委员会发布的《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》编制。

5. 报告的真实性说明：本报告内容不存在任何虚假记载及误导性陈述，神舟对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6. 解答报告内容方面问题的联络方式。

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，请登录北京神舟时代认证中心网站：www.bac.net.cn

地址：北京市海淀区复兴路83号院西二楼206-215

邮政编码：10039

电话：010-66808520

传真：010-66808537

感谢您抽出宝贵时间阅读我们的这份报告，希望通过本报告建立起与您沟通交流的平台，真诚地期待您的指导，以便我们更加有效地进行改进。

二 神舟高管致辞

企业社会责任是市场经济全球化新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速的发展，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。在我国，定期发布社会责任报告，已日益成为越来越多的企业深化履行社会责任、积极与利益相关方沟通的载体和渠道，这对企业充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现社会责任价值具有重要的意义。社会责任管理是企业履行社会责任的原点与重要保障，是社会责任的重要内容。作为一家以航天专业性为主的认证机构，我们在提供认证服务的同时，也在尽心尽力竭诚地履行自己所应该承担的社会责任。企业成功与我国全面改革开放、社会健康发展，实现中华民族的伟大复兴“中国梦”，密不可分，认证机构除了做好经营，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节中。认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是一种新形势下的社企关系。认证机构在发展自己的同时，也应为社会担起一份责任。社会责任报告是认证机构“内质外形”的工具，既是机构与相关方沟通和交流的平台，也是机构提升自身管理水平的体现。

本报告是神舟成立以来发布的第三份社会责任报告，凝聚着一年来我们对践行社会责任的思考与总结。通过这份报告可以看出，神舟的社会责任追求与企业的责任和价值观，同时也契合客户、合作伙伴、

员工及相关方的利益和需求。我们今天所获得的绩效，是众多利益相关方一直携手努力的结果。

展望未来，神舟将致力于为客户提供优质、诚信服务的同时，更加积极的以实际行动实践社会责任和价值的承诺，努力成为履行企业社会责任的表率，树立良好的社会形象，为国家经济，社会发展做出更大的贡献。

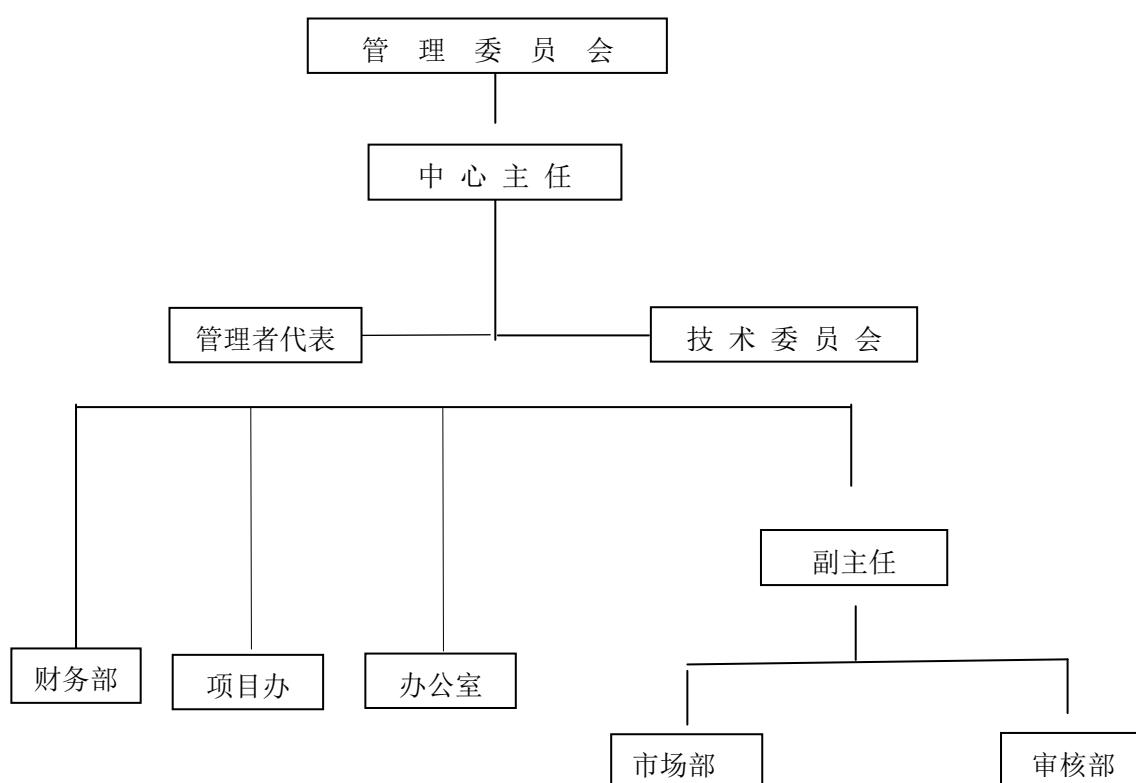
北京神舟时代认证中心主任——周海京

三 机构基本情况

1. 神舟简介

神舟隶属中国航天科技集团、中国航天标准化与产品保证研究院，是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2002-036），中国认证机构国家认可委员会认可的第三方认证机构（认可注册号：CNAS C036-M）。神舟成立于1993年，受航天工业主管部门的委托，先后完成了导弹、运载火箭、航天器及其地面设备等多家单位的军工产品质量管理体系认证，是我国较早的权威认证机构之一。从1997年开始，神舟开拓视野、解放思路，利用其航天领域的综合优势，整合社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了卓有成效的质量、环境及职业健康安全管理体系认证（含军工产品质量管理体系认证）、军工产品认证、管理培训服务等工作。从而帮助众多行业的企事业单位提升了经营管理水平，为社会各界培养了大批经营管理人才。神舟谨记管理大师德鲁克的至理名言：管理是一种实践，其本质不在于“知”而在于“行”。秉承我国航天系统一贯注重严谨细实的工作作风，以需求为牵引，以质量创信誉，以创新谋发展，以服务增效益的经营理念，在为企业及其组织提供认证、培训、顾问等智力服务的过程中，创新出自主独特的服务模式及系列智力服务产品（如量化管理、项目管理、培训管理等），以期回馈社会，回馈广大客户。

2. 神舟组织机构



3. 神舟企业文化。

神舟愿景：

成为企业（客户）价值创造的助推器；

神舟使命：

成为经济和社会发展过程中传递信任的使者；成为管理科学应用的传播与推动者；

神舟理念：

求真求实、增值服务；

神舟宗旨：

诚信、高效，用航天人的智慧，竭诚助企业腾飞；

神舟核心价值观：

质量，诚信

神舟精神：

同心、同德、同路、同行；

神舟方针：

成就客户，为客户提供高品质的服务，而不是利润最大化。

神舟特色：

神舟成立于1993年，经历了我国认证认可事业的兴起和蓬勃发展，具有军工系统质量认证20年多的辉煌历史：是我国早期开展军工产品质量管理体系认证的机构之一，也是国防科工委启动军工产品认证的唯一试点认证机构；航天科技集团委托的二方评定专业机构。

四 社会责任实践与绩效

1. 社会责任现状

“质量”与“诚信”是神舟人一直坚守和秉承的经营理念与核心价值观，作为航天系统专业认证机构，我们不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供优质的认证评价与合格评定服务、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任，而且在确保经营和质量目标完成的同时，还积极投身到力所能及的社会公益活动中，为社会的发展贡献神舟的微薄力量。为了使神舟的每一名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合，我们对员工履行社会责任的要求进行了全员培训。我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入，同时，在健全工作机制、明确工作责任、建立与认证结果采信方及其他相关方的沟通渠道等很多方面还需要不断改进。我们将会在未来发展的道路上积极探索，以更加有效的工作手段和方法提升神舟履行社会责任的有效性。

2. 诚信守法，利益相关方识别及参与。

“以质取信”是神舟人一贯秉承的经营理念与核心价值观。我们始终严格遵守法律法规和各项规章制度作为神舟的立身之本。为使全体员工都能牢固地树立起应有的社会责任意识，并自觉履行社会责任，我们将诚信守法履行社会责任作为可持续发展的重要内容，并对

《认证机构履行社会责任指导意见》进行了全员培训。使员工牢固树立起了诚信守法经营意识。

2.1 神舟重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括利益相关方识别为：上级单位（投资单位）、客户、员工、政府主管部门、社会、竞争性组织在内的相关方，分析了利益相关方的期望并说明了公司对相关方的回应。并针对上级单位、监管方、合作方、客户、做了详细的阐述。

利益相关方	对我们的期望	沟通方式及参与的主要工作
政府相关部门（质检总局、各省市质监局、安监局、环保局、发改委、经信委）	认证的社会效益和公信力，履行社会责任、法人职责，健康发展，经济建等。	参加相关会议，学习相关政策、法律法规
监管机构（认监委、认可委、认证认可协会）	依法合规经营，规范运作、加强风险防范、诚信经营。	参与监管机构各种会议，及时向监管机构汇报本机构工作。
获证组织（客户）	服务客户、有效认证，沟通畅通，信息安全、有保障，及时处理诉求，不断改进和提升服务水平。	网络平台、《内部 QQ 群、微信群等信息》；用户座谈会；管理者代表培训与研讨等。
合作伙伴（相关行业）	具有长期发展的、信	与有关省市协会建立合

协会、地方政府协会、其他认证机构)	赖的合作关系。能够整合优势资源，提升价值增长点。	作关系；签顶战略合作协议；参加有关省市认证认可协会活动。
员工	提供丰富的培训内容和充分的培训机会；提供舒适的工作环境；提供广阔的职业发展空间和合理有效的晋晋升机制。改善薪酬福利。	召开员工大会；行政例会；工会会员大会。
社区、公众（所在社区、获证组织的客户）	能积极参与社会公益事业，共同营造和谐社会氛围。	参加社区公益活动；参加捐助活动。
社会和环境	主重自身运营过程的节能，降低企业运营对环境影响。	将环境保护有机地融入到认证服务过程中，积极引导客户降低产品与服务对环境影响。
上级单位（投资单位）、	稳定可持续的投资回报；良好的公司治理；信息披露准确，风险防范适当。	董事会、股东大会，定期工作报、审计报告。

2.2 神舟在利益相关方参与方面主要采取定期召开神舟管委会会议、客户调查、机构各种工作会议等形式确保利益相关方参与经营和管理。如神舟于 2015 年初召开了四届四次管委会，管委会成员航天科技集团公司领导、国务院参事、航天标准化院领导、其他军工系统单位领导、中国交通质量管理协会领导、十三陵特区负责人和重要客户及员工代表等出席并参加了管委会会议。与会委员代表就会议报告内容结合中心发展进行了务实、热烈的讨论，并完全赞同神舟“立足航天，走向市场，服务至上，追求卓越”的经营指导思想；大家对神舟认证工作的公正性和取得的成绩予以肯定；并对取得环境、职业健康安全管理体系认证 CNAS 认可表示满意，对神舟工作发展设想中提出的，在航天领域开展二方认证及产品认证等业务，给予认可和支持。与会委员和代表还重点就神舟下一步工作，从不同角度提出了相关的意见和建议要求。代表们认为，基于当前认证行业的发展趋势，神舟应立足航天，加大力度在航天系统开展基础产品认证、二方认定、信息安全认证等业务，希望制定具体的工作计划，并加以实施。与会代表一致同意中心提出的开展航天产品、零部件以及卫星导航产品的产品认证业务，支持中心向国家认监委及国家认可委申报有关产品认证资质。本次会议进一步为神舟的发展指明了方向：即中心可围绕航天集团工作，不断拓展认证业务，把握好机遇，适时拓展经营业务，立足在航天系统做强，力争社会化、多元化发展。

2.3 神舟始终把为客户提供优质的认证服务、为员工提供稳定的收入与发展空间作为最根本的社会责任。为了对客户提供优质认证

服务，神舟对获证企业根据需求开展了相应的服务活动，在满足认可规范的前提下，认证服务中千方百计满足企业的需求和期望，并向企业提供宣传资料，通过电话、网络等方式了解客户对神舟的工作满意程度和改进需求等。经统计，2015 年神舟的客户满意率达到 97%，比上年提高 2 个百分点。为员工提供稳定的收入与发展空间方面，神舟在制定的培训及招聘计划和与员工签订的聘用合同中充分考虑岗位需求和员工的意愿，遵循人性化的“育人、留人”原则，能够做到使每个员工有较为满意的稳定的收入。公司注重员工个人兴趣和爱好的培养，在对其教育、培训、使用时给予综合考虑，以促使个人和公司的协调发展。在完成经营和质量目标的同时，积极致力于力所能及的社会公益活动中，为经济社会的发展贡献绵薄之力。

3. 规范运作，严格控制风险。

神舟依据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》，以及认证认可规范要求，从践行自身使命出发，建立了一套从保证提供合格认证服务的能力、认证活动的公正性方面的职能划分合理、权责明晰、运作高效的管理机制。制定了中心的质量管理体系文件和相关管理制度，具体有：手册、程序文件、管理制度、作业指导书等。神舟还按认可规范的要求，制定了审核员专业能力评价准则，今年对全体审核员的相关能力进行了评价并对部分审核员安排了面试，通过评价调整了有关审核员的专业能力范围，对部分审核员实施了针对性的培训，确保全体审核员达到认证审核能力准则的要求，这样既保证了审核的有效性，也使审核风险得到了控制。神舟最早于2003年5月13号召开

了由全体审核员参加的为期一天的认证工作研讨会，对如何提高认证有效性及规避风险做了动员和培训。从那时起，每年都结合实际召开认证工作研讨会，对全体员工进行坚持用国家认监委通报的违法违规案例进行警示教育，同时明确了审核组及相关认证人员应承担的风险责任。另外，我们按照认可条例，认可规范的有关要求，结合中心实际情况制定和不断完善了一整套管理制度，用制度规范管理员工的工作和行为。重点是认证工作流程规范化，加强对认证业务环节上风险点的分析和控制；有针对性地提出廉洁自律的规范要求，严禁审核员侵占或接受受审核方利益的行为。正基于此，这些年来，神舟的认证工作基本没有发生违规现象，认证有效性得到了显著提升。向广大认证客户提供了满意的认证服务，并向各采信方提供了可信任的认证结果。

3. 传递信任，优化认证服务。

认证活动的本质是向采信认证结果的各方提供获证组织满足特定认证准则要求的信用证明；认证服务在我国当前经济社会生活中的根本作用在于“传递信任、服务发展”。神舟以此为出发点，在传递信任的能力、公正性等方面建立了自身的工作机制，规范运作、诚实守信，向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

4. 1确保持续稳定地提供认证服务。神舟现有专职管理人员23余名，国家注册专（兼）职审核员150余名，专业领域也从航空航天行业逐渐向外不断拓展。同时，神舟还有来自各行业的一批技术专家进行审核、评价方面的专业支持。神舟始终坚持不断改善服务条件，致

力于培养年轻人和进行认证技术研究，为机构的可持续发展提供了基本的保障。

4.2确保认证的公正性。神舟管理委员会由来自客户、获证客户的顾客、航天科技集团公司领导、国务院参事、航天标准化院领导、其他军工系统单位领导、中国交通质量管理协会领导、十三陵特区负责人的代表组成，履行对神舟认证活动公正性的监督职责。公司于2015年完成的财务审计结果表明，神舟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。神舟每年识别和分析由认证活动引发的利益冲突的可能性，形成年度《公正性分析报告》。神舟全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

4.3加强约束，防范风险。为了确保各个环节的规范运作，神舟建立了质量体系运行保障、质量体系评价和质量体系运行监控的工作格局。以制度建设为基础，以加强能力建设为抓手，以风险防范和应对措施为保障的防范体系日臻完善。建立了《认证风险管理程序》等相关的文件与措施要求：

- ☞开展各种形式人员考评活动；
- ☞开展了获证客户的认证风险评估；
- ☞开展各种形式的监督检查，2015实施非例行跟踪监督370余次；
- ☞通过内部监控体系，督促认证管理人员和审核员认真履行职责；

自觉接受国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会和中国认证认可协会、地方认证认可监管部门组织的监督和见

证。在2015年的监督检查中未发现违背法律法规和行政规章的行为。

4.4 认证结果被各方广泛采信，打造消费者信得过的服务品牌。规范的服务、良好的口碑增加了社会各界对神舟认证结果的信任。神舟在航天领域的质量、环境和职业健康安全认证证书在投标过程中成为认证客户管理水平的佐证，航天行业采购的产品等也采信了神舟的认证结果。基于对神舟认证结果的信任，航天有关单位同意委托神舟开展基础产品认证、二方认定、信息安全认证等业务。

4.5 服务客户，满足获证客户提升管理水平需求。我们珍惜每一次为客户服务的机会，利用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供有建设性的建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。对客户进行分级管理及增值服务（管理诊断、管理体系知识免费培训等），通过对客户满意度的调查，满意度高达 97%以上。如中船重工建筑工程设计研究院有限责任公司、中国石油大学（北京）远程教育学院、北京祥龙出租客运有限公司等认证客户通过贯彻标准和认证审核，推动其工作的规范化，并提高了管理效能。通过我们的认证服务引导客户进一步夯实质量基础、强化法律法规意识、严格质量监管、规范市场秩序、优化发展环境、努力提升产品质量、工程质量和服务质量水平。神舟的客户为我国经济建设和航天事业做出了不可或缺贡献。

5. 关爱员工，保证权益。

5.1 平等雇佣，提供就业机会。神舟是按现代企业制度要求建立起来的组织机构，所有岗位均因需而设，神舟为每一个应聘者和在职员

工提供平等的就业与择岗机会。任人唯贤，唯才是举是神舟的选才之法；用人所长，避其所短是神舟的用人之道；能者上、平者让、庸者下是神舟的人才竞争机制。“天高任鸟飞、海阔凭鱼跃”，神舟永远为有志于我国认证认可事业发展的有识之士敞开宽广的怀抱。

5.2尊重员工，保障合法权益。神舟严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益：关于劳动时间与劳动保护：执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件；关于人权与强迫劳动：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；关于知情权与沟通机制：神舟通过员工小组、各级员工座谈会等不同方式或措施让员工参与或了解公司的决策；关于薪酬福利与保障：神舟从自身实际出发，结合行业及实际情况，为员工提供了人性化的福利；在为员工提供法定社会基本保险的同时并缴纳住房公积金，以最大限度地保障员工权益；关于休假：为员工提供带薪年假，并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。

5.3拓宽通道，促进员工成长。神舟不断创新人才选拔和培养机制，吸引和培养了一大批管理和技术骨干，有效促进了神舟的团队建设；同时，也为青年员工职业发展提供了更多选择与可能。在管理人员和审核人员中开展继续教育和评比“优秀员工”等形式的活动，并提供技术交流和学习机会。神舟努力为员工营造积极向上、爱岗敬业的工作氛围，倡导“同心、同德、同路、同行”的神舟精神，开展了爱国、

爱党、爱事业教育活动，神舟建立了“家”的氛围工作环境，使员工真正体验到了“家”的温暖与和谐。解决新就业人员6人，提拔任用5名中层管理干部。

6. 改善环境，节能减排。神舟致力于改善环境，注重节能减排。2015年神舟改善了办公环境，搬迁了办公地址，新的办公环境交通便利，房间宽敞明亮。截止目前，我们神舟未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。

6.1加强安全、环境管理，落实安全责任。组织与制度保障：由神舟领导挂帅组成安全领导小组，指定专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；不定期邀请专业消防安全员为员工举办消防知识培训；数据库及网络安全：为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器适时热备份的同时，至少每月对整个数据库实施一次完整的备份，以充分保障数据及网络信息的安全。

6.2加强应急管理，提升应急能力。神舟不断完善安全生产相关制度，包括应急管理制度。在安全、应急管理中，包括了办公环境、审核及业务活动路途中和受审核方现场的安全应急管理。神舟严格执行行业内对从业人员年龄的规定，安排老专家从事技术支持工作。各级管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以电话或短信的方式提醒在外审核人员注意安全。

6.3改善办公环境，加强环保宣传，倡导绿色办公。为配合国家构

建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，神舟加大改善办公环境，对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念：

- ☞ 扩大了办公场所面积、新增了办公设施、完善了数据库；
- ☞ 减少电能消耗，减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；
- ☞ 严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；
- ☞ 推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；
- ☞ 统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源；

五、坚持创新驱动发展

根据国家“十三五”规划和神舟的发展战略，我们加快组织结构调整，增强持续发展的内在活力，积极拓展新领域和服务内容，不断提高组织社会责任的管理效能，神舟的突出业务创新为：

- ☞ 原国防科工委军工产品认证；
- ☞ 航天系统合格供应商质量认证；
- ☞ 卫星导航产品和航天零部件产品认证；
- ☞ 挖掘各方需求，提供有价值的增值服务。

尽管前行的道路艰难，只要有社会各界的帮助与支持，有神舟人的共同努力，我们有信心、有决心，坚持不懈地在不断创新发展的道路上踏踏实实地走下去。

六、未来展望

神舟人社会责任的内涵以及在认证服务中的表现形式等内容还需要不断地加深理解和探索。这份社会责任报告是基于我们不成熟的认知，在未来的发展道路上，我们将继续深入探索、研究社会责任的内涵和认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与日常工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任自觉性和创造性。因此，神舟将在健全工作机制、明确工作责任的同时，还需要在建立与采信认证结果有关各方的沟通方式、渠道以及认证信息发布时机等诸多方面进行改进，以提升客户对神舟的认同与信任，增进相关方对认证认可的采信，不断提升神舟履行社会责任的有效性。

二〇一五年二月二十四日