

# 2016 年度社会责任报告

——辽宁辽环认证中心

# 1.前言

## 1.1 报告主体

辽宁辽环认证中心

## 1.2 报告时间

2016年1月1日—2016年12月31日。考虑到信息和数据的连续性和可比性，部分信息和数据内容在时间范围内前后延伸。

## 1.3 报告范围

报告的信息和数据来自辽宁辽环认证中心，包括认证中心在各个利益相关者方面的责任履行情况。

## 1.4 参照标准

《认证机构履行社会责任指导意见》和《社会责任报告编写指南》（GB/T36001—2015）。

## 1.5 社会责任战略、方针、目标

规范操作，科学管理，公正性评价，诚信服务

## 1.6 社会责任价值理念

1.6.1 以客观事实为依据，公平、公正、科学的对待认证工作。

1.6.2 以严谨的作风、专业的水准，为顾客提供最优质的服务。

1.6.3 严格遵守国家及相关认可准则、规范运作。

1.6.4 接受客户合理需求，不带任何歧视和偏见。

1.6.5 恪守保密原则，确保客户的利益和秘密不受侵犯。

1.6.6 以职业道德为己任、以社会责任为使命，接受社会各界监督。

## 2.中心承诺

辽宁辽环认证中心认证贯彻落实《认证及机构履行社会责任指导意见》的精神，不断深化中心精神文明建设，努力践行社会主义核心价值观体系，履行应尽的社会责任，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，着力提升中心的服务水平，以“责任认证、诚信认证、环保认证”为己任，积极参与和主动投入促进全社会诚信建设。

中心遵守国家有关法律法规和遵循认证市场运作规则，在拟认证的范围内规定认证要求，进行认证评定和认证决定。中心注重社会效益，实行有偿认证服务，独立经济核算。经费来源是依靠向认证申请方和获证客户收取的认证费用。不接受认证申请方或获证客户任何形式的资助，并监督检查财务状况和收入来源，不受到商业、财务和其他方面压力的损害，以确保认证工作的公正性和独立性。

中心严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，为客户严格保守技术、经营、管理秘密。中心建有完善的受理和处理申诉、投诉和争议的制度，接受认证认可监督管理部门、质量监管部门、认证客户及社会各界的监督。

LNLHCC 公示履行社会责任报告，承诺报告真实、诚信，接受社会监督。

中心主任：张娟

日期：2017年02月05日

## 3.认证机构基本情况

### 3.1 中心基本情况

辽宁辽环认证中心（简称：LNLHCC），成立于 2002 年 7 月，前身是沈阳辽环有机食品认证中心，是当时国家环境保护局六大有机食品发展中心之一。在辽宁省工商行政管理局依法注册，具有独立的法人资格。

2004 年，我机构成为首批经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2004-128），中国合格评定国家认可委员会认可的有机产品认证机构（注册号：CNAS C127-P）。认证业务范围为：有机种植，包括作物、食用菌栽培以及野生采集；有机养殖，包括畜禽养殖和水产养殖；有机产品加工。

2012 年，随着业务范围的扩大，我机构于 2012 年 6 月正式更名为辽宁辽环认证中心。

2014 年，为了提高业务技能，扩大领域，随着我机构的专业人员队伍不断壮大，认证业务能力不断提升，我机构于 2014 年 12 月 4 日，再次获得中国合格评定国家认可委员会认可证书（注册号：CNAS C127-M）。认可业务范围为：质量管理体系认证服务，覆盖领域包括：农业、渔业；食品、饮料和烟草；木材及木制品；化学品、化学制品及纤维；橡胶和塑料制品；混凝土、水泥、石灰、石膏及其他；基础金属及金属制品；机械及设备；电和光学设备；其它未分类制造业；批发和零售业、汽车、摩托车、个人及家庭用品的修理业；其它社会服务等 12 大类别。

十余年来，LNLHCC 遵循诚信、规范、科学、开拓、创新的经营理念，积累了丰富的认证经验，建立了一支高素质的有机产品认证检查和质量管理体系审核队伍，具备了稳定运行的抗风险机制和规范运作的企业管理模式，确立了规范、快捷、务实、高效的企业发展之路。

### 3.2 认证业务情况

#### 3.2.1 有机产品认证业务情况

截止 2016 年 12 月 31 日，实施有机产品认证检查 913 项次，颁发有机/有机转换证书总计：903 张。其中：有机种植类证书 627 张，包括作物种植类 545 张，食用菌类 46 张，野生采集类 36 张；有机养殖证书 54 张，包括畜禽养殖类 50 张，水产养殖类 4 张；有机产品加工类 222 张。由于 LNLHCC 在有机种植（作物、食用菌、野生采集）、有机养殖（畜禽养殖、水产养殖）以及有机产品加工认证业务范围均获得认证认可，因此以上证书均使用 CNAS 认可标识。

暂停认证证书：3 张。

注销认证证书：5 张。

撤销认证证书：1 张。

我中心有机产品认证活动主要集中在辽宁、吉林、黑龙江、内蒙古、四川、云南、山西、福建、山东、上海、甘肃、新疆、河南、湖北等地，在西藏、青海等地也在积极地开发认证市场，2016年获证组织共计628家。

### 3.2.2 质量管理体系认证业务情况

截止2016年12月31日，实施质量管理体系认证审核50项次，颁发质量管理体系认证证书38张，获证组织38家。

暂停认证证书：1张。

撤销认证证书：9张。

### 3.2.3 认证机构人员队伍建设情况

#### 3.2.3.1 有机认证人员队伍建设情况

随着中心的不断发展，我中心的人员队伍逐渐扩大。目前，我中心坐班人员总计：29人；有机检查员28人，专职有机检查员19人，其中专职检查员中高级检查员8人，检查员11人；兼职检查员9人，其中高级检查员2人，检查员7人。其中，通过有机产品认证笔试，待积累工作经验后注册成为专职有机检查员8人。

#### 3.2.3.2 质量管理体系认证人员队伍建设情况

我中心在质量管理体系认证方面，审核员共计15人，其中专职审核员7人，兼职审核员8人。

### 3.2.4 财务情况及财务审计情况

截止2016年12月31日，我中心本年度总营业收入384.54万元，全部用于员工工资、检查费、审核费、购置办公设备、年金、招待费、交通费、差旅培训费、员工福利等支出。净利润为0.60万元。资产总额中，固定资产74.11万元，流动资产296.39万元。我中心不接受客户赠予，每年经过年度审计，符合要求。

## 4. 社会责任管理体系和制度建立、运行情况

### 4.1 社会责任管理体系和制度建立情况

LNLHCC根据国家相关法律、LNLHCC发布的其它要求建立了履行社会责任的制度规定，包括员工利益、环保节能、回报社会、诚信守法、创新发展等多层面。

### 4.2 社会责任和制度运行情况

LNLHCC根据《认证认可条例》、《有机产品认证管理办法》、《有机产品认证实施规则》、《质量管理体系认证规则》等文件。认证贯彻落实相关法律法规、认证认可规范文件，有效运行社会责任和制度，将社会责任管理体系文件系统化、规范化、统一化，形成了包括我中心的《质量管理手册》、《程序文件》、《三层文件》、《作业指导书》、《劳动合同》、《考勤管理制度》等文件，并且按照文件有序

运行。

与此同时，质量管理体系是一个能够保障机构良好运行的基础。经过多年的不断完善，LNLHCC 质量管理体系提高了中心的管理水平，运行情况良好。我中心每年都进行质量管理体系的内部审核，两次管理体系内部审核时间时长不得超过一年，组织我中心员工对质量管理体系的运行情况进行审核，通过内部审核发现不足并及时进行纠正，以适应不断变化的外部环境，使得 LNLHCC 与时俱进。

### 4.3 利益相关方参与情况

#### 4.3.1 认证委托人

LNLHCC 制定了认证委托人的相关规定，包括认证双方权利和义务、申诉与争议的处理规则、有机产品认证证书和标志的使用规则、有机产品认证实施细则等，涵盖了认证双方的权利和义务及所要承担的社会责任。

#### 4.3.2 分包方

LNLHCC 建立和保持了对分包方的评价标准，以此标准来评价和选择分包方。目前，与 LNLHCC 有分包关系的企业、单位共计七家。LNLHCC 对每个分包方都进行了严格的分包评价并保留了评价材料，以证明分包方能及时达到我中心的要求。要求分包方能够在中心的监测下提供分包服务；能够针对违反本中心规定的任何不符合的事项，及时采取补偿和纠正措施；及时、完整地向 LNLHCC 通报所有与之有关的重大变动情况。

## 5. 社会责任履行情况及绩效评价

### 5.1 坚持以人为本，注重人员培养

#### 5.1.1 加强机构人员专业性建设

充足的就业是社会稳定的基本要求，与此同时，提升认证人员专业技能，是我核心竞争力的核心竞争力。近些年，我中心根据认证实业发展和单位自身发展的需求，坚持“人才多类型，引进多渠道，专业多院校，培养多途径，激励多方法，留人多因素”的基本原则，针对有机产品认证和质量管理体系认证范围较为广泛的特性，在人员招募方面，积极创造就业机会；在提升人员专业技能方面，广泛引进不同专业领域的人才，专业涉及食品加工，植物保护，园艺，畜牧，水产，化工，机械，生物等，覆盖了我中心有机产品及质量管理体系认证范围。目前，我中心员工总数为 59 人，其中本科学历 50.85%，硕士研究生学历 32.20%，为中心专业的认证工作奠定了基础。在促进就业的同时，各类人才资源得到了合理的配置，互为补充。对新招录的人员，开展入职集中培训，内容包括员工手册、劳动人事制度、认证法律法规等。与此同时，中心根据人员专业基础，培养人员进行对应认证范围的相关工作，为认证企业提供更为优质的服务。

### 5.1.2 加强机构人员权益建设

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。职工是单位中社会责任的承受者，也是传播者。LNLHCC 按照国家相应法律法规中的规定，为中心员工登记社会保险，依法维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保障。依法履行代扣代缴义务。与此同时，每年为在岗员工和离退休员工安排健康体检。根据中心认证工作特点，每年除了及时向每位员工发放防暑降温补贴外，还为每位有机产品检查员和质量体系审核员办理了意外伤害险。中心还出台了带薪年休假、报销取暖费、交通补助、用餐补助等政策。得到全体员工一致认可。

### 5.1.3 加强机构人员教育培训及文化建设

中心员工的全面发展为中心的可持续发展奠定了坚实的基础。因此，LNLHCC 注重构建分层分类的人才教育培训体系以及注重员工的人文素质培养。从为人、处事、立业三个角度，弘扬精诚合作的团队精神和爱岗敬业的奉献精神，倡导职工仁爱为本，相容为上的理念。

在人才专业能力培养方面，中心鼓励员工立足本职工作，丰富自身内涵，掌握多种技能。每个月份组织一次全体员工教育培训，定期对认证人员进行专业技能培训，宣贯最新认证政策及档案的质量情况。同时，外请大学教授宣讲与中心认证有关的专业技术知识等。

在人文关怀建设方面，定期组织员工开展登山活动、趣味运动会、猜灯谜比赛等。在办公场所，设立了茶水室、图书角等。加强了中心员工的文化建设。

## 5.2 坚持实干为先，提高服务增值效益

作为国家认监委批准的认证机构，本中心在近 20 年的发展经历中始终坚持“诚信认证，责任认证”的宗旨，竭诚为认证行业发展提供优质高效的服务保障。

### 5.2.1 利润与经济效益

LNLHCC 立足自身发展，通过扩大社会服务面，自觉遵守行业自律要求，推行统一的认证收费标准，以公平、公正、客观的方式开展认证工作。

### 5.2.2 合法经营

合法经营是对认证机构的基本要求，作为国家批准的最早的认证机构之一，LNLHCC 严格遵守《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《中华人民共和国合同法》等相关法律法规，按时完成认证机构批准书，营业执照年检等工作。

### 5.2.3 对相关方的责任

为了保证认证有效性、多样化的服务活动，中心将产品检测工作分包给具有权威性的检测机构，以实现认证的完整性、公正性。有机产品标识的订购分包给一家印刷公司，更好的服务了获证企业。实现了互利共赢、包容发展。LNLHCC

注重与客户的互访沟通，制定了《客户服务管理程序》，提出遵纪守法、诚信自律、保密承诺等行为规范和服务承诺，规范认证流程，通过来电、来访、E-MAIL、网络等多种渠道了解顾客的满意程度，以便更好地服务于客户。

### 5.3 坚持资源节约，重视环境保护

低碳生活始于心，节约资源践于行。LNLHCC 根据中心工作特点已试运行 OA 办公系统，使认证流程实现电子信息化，提高工作效率，减少资源浪费。与此同时，中心还制定了从办公采购到日常管理等一系列的能源管理制度，并以经济责任制的方式严格考核，有力地促进了中心各项节能工作的有效开展，取得了良好的节能降耗效果。

鼓励和提倡农业生态系统实现内部循环，利用农家肥增加土壤的肥力，减少土地板结，避免过度施用有机肥料，造成环境污染。禁止秸秆焚烧，减少对大气的污染，保护生态家园。

### 5.4 坚持自觉遵守法律法规，恪守诚信认证服务

#### 5.4.1 遵守法律法规

诚信是一种美德、一种品质和一种境界。LNLHCC 深知诚信建设对于政府诚信建设、社会诚信建设和个人诚信建设的影响力，深知只有更好的履行社会职责才能更好地促进中心事业的发展。

LNLHCC 严格按照《有机产品认证管理办法》、《有机产品认证实施规则》及《质量管理体系认证规则》等标准、规范性文件，开展认证及相关的活动，所认证的项目合同的签订、履行均遵守《中华人民共和国合同法》及其它法律、法规及政策，并遵循“自愿、公平、诚信”原则。中心内各部门员工均签订保密性承诺，对认证委托人的信息均实行保密政策。

#### 5.4.2 社会诚信形象

社会诚信形象是中心社会责任的综合反馈。为进一步做好面向社会的认证服务工作，体现全心全意为顾客服务的理念，LNLHCC 推出服务承诺，设立电话反馈热线，受理投诉建议、提供信息咨询等服务。全年共接听认证咨询电话 56 个，投诉电话 9 个，消费者询问电话 10 个。

#### 5.4.3 建立信息披露等相关制度

作为一家非盈利性的认证机构，为了更好地服务社会，LNLHCC 将相关的认证信息、合同、申请书、报价表等公开文件均在中心网站上发布（LNLHCC 网站地址：[www.lnlhcc.com](http://www.lnlhcc.com)）。接受并积极配国家及各省市区地方质量技术监督局及相关部门的审查。

### 5.5 坚持规范化管理，提升服务水平

#### 5.5.1 严格执行认证流程

中心制定了统一化、标准化、规范化的认证流程，每个项目均需按照认证流程进行管理。不可逾越必经流程，按照认证流程严格管理，对每一个认证环节、文件材料认真负责。

#### 5.5.2 建设专业化认证团队

中心的检查员和审核员均通过了中国认证认可协会人员注册，并经过中心考核及见证检查/审核两次以上，经中心批准合格后方可独立下组检查/审核。中心从中筛选责任心强，吃苦耐劳，刚正不阿并具备两年以上受到企业一致好评的优秀高级检查员和审核员构建评审团队。

#### 5.5.3 加强企业体系人员学习和培训

本中心每年举办内审员培训会议，企业负责人会议，针对国家出台的有机产品质量和体系相关标准进行宣贯。建立各企业间的联系，相互学习和监督。

#### 5.5.4 加强监管

对获证企业进行风险评估。其中，对于高风险的企业以非例行检查、监督检查的形式监管。截止到2016年12月31日，我中心实施非例行监督检查35项次，一般监督检查40项次。公开举报电话，接受全社会的监督举报。

#### 5.5.5 自我完善及改进

每年进行至少一次内审及管理评审，及时更正不足之处。不断完善认证制度，不定期组织中心的培训会议，加强各部门对专业领域知识的掌握并灵活运用。及保持行业敏锐度，及时贯彻国家各项新政策。与时俱进，不断完善和改进。

### 5.6 坚持履行社会职责，促进社会和谐发展

LNLHCC 坚持“单位发展与反哺社会同步”的方针，积极在扶贫帮困、专业服务、志愿服务等方面发挥应尽的义务，力求为社会和谐发展献出中心绵薄之力。

## 6. 展望未来

2016 年是国家“十三五”规划的开局之年，也是 LNLHCC 提升认证质量、服务，创新发展之年。未来依然任重而道远，LNLHCC 将会继续坚持“诚信认证、责任认证、环保认证”的理念，在履行社会责任的过程中，不断提升境界、拓宽思路、务实推进，承担社会责任，履行社会义务，更好的为国家献出自身的绵薄之力。

展望未来，我们将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作：

- (1) 随着国内的认证政策、法律环境日趋完善，我中心在未来工作中将会继续健全完善社会责任管理制度、管理流程、管理条例及规范等。
- (2) 继续加强中心认证队伍专业能力及综合能力建设。
- (3) 坚持以“诚信认证、责任认证、环保认证”为服务理念，确保诚信经营，

服务于社会、客户以及广大消费者。

- (4) 坚持服务民生，努力增加就业机会，积极构建和谐劳动关系。
- (5) 坚持绿色发展，大力推进节能减排，切实保护生态环境。

## **联系我们：**

如您需要了解更多信息，请按以下联系方式联系我们：

办公地址：辽宁省沈阳市大东区滂江街 18 号龙之梦大厦 2901

联系电话：024-66761352

辽宁辽环认证中心

2017 年 02 月 05 日