

认证机构社会责任 报告

中食恒信（北京）质量认证中心有限公司

2017年02月15日



中食恒信及主要负责人承诺：

本报告所提供资料和信息真实性、准确性和完整性，保证不存在虚假记载、误导性陈述。

一、前言

中食恒信本着“以服务求发展，以诚信行天下”的方针，向社会提供的产品、管理体系及服务认证等第三方自愿性认证服务。本报告范围涵盖自2016年1月至12月期间，我中心遵守法律，业务规范运作，遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，努力提升自身服务水平的情况。2016年我机构以改革、创新、发展为三个基本点，努力开拓认证业务的同时积极开拓其他各项业务，积极完成标准制定等各项业务。以人为本，重视制度建设，提升从业人员的社会责任感，积极履行认证机构的社会责任要求。

二、认证机构基本情况

（一）基本情况

中食恒信（北京）质量认证中心有限公司（以下简称FQCC），是由商务部流通产业促进中心投资组建，经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2002-084）和中国合格评定国家认可委员会认可的第三方认证机构，具有独立的法人资格。

我中心实行高效的管理体制，内设市场部、检查部、技术委员会、综合部及财务部等职能部门。拥有一支由全国食品行业和流通领域知名专家、专业技术人员和经验丰富的审核员、检查员队伍。目前可提供一般工业产品（安全食品）、食品安全管理体系、绿色市场、良好农业规范四项认证服务。

（二）各领域业务开展情况

2016 年我中心围绕肉类生产、加工企业和批发、零售企业积极推动认证工作，新签 20 份认证合同，完成 72 份认证合同的评审工作，完成 172 家企业的现场审核工作，完成 205 份材料的评审工作。共颁发证书 95 张，其中 FSMS 证书 36 张；绿色市场证书 19 张；GAP 证书 38 张；安全食品证书 2 张。

2016 年完成颁发初次认证证书 95 张，监督 123 张及再认证 54 张。2016 年度暂停认证证书 4 张，撤销认证证书 0 张。截至 2016 年底有效证书 214 张。

（三）人力资源情况

我中心根据认监委对认证机构人员专职化的要求以及各项认证业务的需要，加强各类认证专职人员队伍建设，实现中心技术力量的增强。

2016 年完成了对各类审核员、检查员、技术专家的申报、年度确认、培训等事宜。保障了及时、高效地为企业提供认证服务。目前中心审核员/检查员统计情况见下表。

审核员/检查员统计表

单位：（人次）

序号	类别	高级	审核/检查员	实习	合计
1	FSMS	2	12	1	15
2	GAP	5	6	0	11
3	安全食品	5	4	0	9

4	绿色市场	8	1	0	9
5	有机产品	2	0	0	2
总计		22	23	1	46

（四）财务状况

2016 年认证中心积极开拓认证业务，同时为确保认证业务发展积极完成标准制定及储备公检等各项业务，2016 年度收入总额 247 万元，其中认证业务收入 145 万元，占总收入 59%；其他业务收入 102 万元，占总收入 41%。2016 年度直接成本及费用支出 240 万元，所得税前利润 7 万元，缴纳各种税金 1 万元。

三、社会责任管理体系和制度的建立情况

（一）中心建立履行社会责任的内部管理制度。实行总经理负责制，以经理办公会为最高决策平台。把对员工、客户、政府、社会的履责要求纳入各部门、各岗位工作要求，落实到认证服务工作的全过程，设立了维护公正性委员会和技术委员会，保证中心作为第三方机构在履责过程中的公平公正性；同时通过党建工作加强履行社会责任的政治保障，通过了党小组、团委、工会等组织协同推进中心履责的机制。

（二）建立财务保障机制。设立了认证责任风险基金，为认证责任风险准备了充足的财务保障，确保因认证责任对客户造成的损失能够得到合理的补偿。制定了规范的财务管理制度，坚持认证收入不用于以赢利为目的投资，将业务收

益主要用于认证人员培训费用、办公费用、部分宣传费用以及开展认证研发、提高服务质量、保持认证有效性等方面。中心推行全面预算管理，确保各项财务收支得到计划、控制和评价。

（三）建立认证风险防控机制。中心总经理为执行机构最高管理者，并对董事会及管委会负责。领导中心人员进行工作，不受与申请者及其产品有直接商业利益关系的人员控制。中心对认证活动中可能引起的利益冲突进行了识别和分析形成了《FQCC 公正性风险防控工作单》，逐一制定了对公正性产生威胁时，应采取的消除或减小到最大限度的控制方法，以及失控时应采取的纠偏措施，对中心的公正性构成不可接受的威胁时，不提供认证服务。中心每年结合认证工作发生的变化对《FQCC 公正性风险防控工作单》进行完善，以确保认证风险得以控制。

（四）建立自查和改进机制。中心每年定期开展涉及全部认证业务领域和范围的内部审核，每年至少开展一次管理评审活动，不定期开展专题业务问题的研究和讨论，定期开展针对员工、部门的考核管理活动。使得业务活动中的矛盾和问题能够尽快达到解决，对于保证认证服务提供，改进和完善服务质量，较好的履行了社会责任。

四、履行社会责任情况及绩效评价

（一）遵守法律

中心能够自觉遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规要求和认证机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，严格按照中国认证认可协会的制定的《认证机构公平竞争规范—认证价格自律规定》、《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》等文件规范认证业务行为，坚决反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督。

（二）规范运作

中心按照中国国家认证认可监督管理委员会发布的《食品安全管理体系认证实施规则》、《良好农业规范认证实施规则》等各领域认证实施规则并结合中国合格评定国家认可委员会对各领域认证认可的规范性要求建立中心的各领域认证制度并实施认证。目前管理体系已经建立并实施近15年，保证了中心各项认证活动公正、科学和有效的开展。截至到目前中心已经基本取得所批准范围的认可资格。

（三）诚实守信

中心能够自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，以严谨科学的态度对待每一项目，中心全体每一个部门、每一位员工将诚实守信落实到本职工作中，确保中心的每一个认证结果经得起考证。

按照工业和信息化部要求的网站备案和信息真实性核验，保障了网站运行的合法化；及时进行中心网站的信息上传，保证信息更新的实效性。

（四）提升服务水平

1、为提升企业的管理水平，更好的发挥认证桥梁作用，注重认证质量的基础作用，强化认证给企业管理带来的质量的把控。

2、围绕提升服务水平，2016 年中心为企业免费培训食品安全对于食品链各个环节的重要性，如某个环节出现问题，就会影响最后的食品质量的专业培训，对于提升和保障各领域认证的一致性、有效性起到了一定的作用。

3、2016 年围绕对获证企业对中心认证申请受理及时性、申请认证过程中能否得到有效帮助、现场审核安排的及时性、审核员的服务态度、审核员的审核能力、认证的时效性（从申请到颁发证书）、对企业所提要求的处理速度、对获证后的服务与信息沟通等项目进行了顾客满意度调查。2016 年上半年和下半年中心分别进行获证企业的满意度调查各一次，经过调查得知获证企业对中心评价较满意，对中心的认证服务工作给予了认可，对审核员的工作也给予了肯定。中心对获证企业开展满意度调查工作，全年共发出调查表 279 份，收回 255 份，回收率为 91.4%，获证企业整体满意度平均分为 96.79，2016 年度未发生重大投诉情况。

4、为进一步加强获证企业的服务沟通工作。中心已正式开通中食恒信获证企业交流 QQ 群，将在群中定期通报获证企业情况，发布有关信息，开展经验交流。

（五）创新发展

积极参与新业务开发研究工作，促进认证服务的可持续发展。

1、完成《海南省畜禽屠宰行业管理和发 展“十三五”规划》的结题报告。

2、完成海南省《畜禽屠宰企业等级要求 第 1 部分：生猪屠宰企业》、《畜禽屠宰企业等级要求 第 2 部分：牛羊屠宰企业》、《畜禽屠宰企业等级要求 第 3 部分：禽类屠宰企业》3 个地方标准的制定工作。

3、完成《冷链物流运输设备能耗标准及检测方法》行业标准初稿编写、资料查找、征求意见、调研、修改等工作。

（六）环保节能减排

1、2016 年继续深入研究流通领域的绿色低碳认证制度建设，探索对流通领域节能产品和技术认证的方法，开展流通领域节能减排研究，为推进绿色低碳理念，绿色节能技术、推动流通企业节能减排，有效引导绿色生产和绿色消费在流通领域建立完善的碳排放评价认证管理体系将起到积极的引导作用。

2、节能环保从自身做起。中心大力倡导全体员工响应

节能环保倡议，从点滴做起。如，推行电子化办公；鼓励双面打印；使用再生纸张；午休时间关掉电源；低碳出行，鼓励乘坐公共交通工具；不使用一次性餐具等各种有效措施节能降耗。

（七）员工权益

1、在用工制度上符合《劳动法》、《劳动合同法》、《妇女权益保护法》、《社会保险法》、《工会法》等法律法规的要求，在社会保障方面严格执行了国家规定和标准。公司与员工签订劳动合同，依法建立健全员工社会保险管理体系，为员工缴纳社会保险，依法保护职工合法权益，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务，促进劳资关系的和谐稳定。

2、遵循按劳分配、同工同酬的薪酬发放原则，按时足额发放工资、奖金，从不拖欠工资，不断加强绩效工资管理水平，充分发挥绩效工资的激励和约束作用。2016 年中心从综合管理、公文处理、保密管理、财务管理、人事管理及其他等六个方面，制修订了 26 项工作制度，全面抓好制度建设，落实“两学一做”，进一步完善公司体系建设，提高工作质量。

3、制定了培训管理制度，积极建立学习型团队，鼓励和支持职工外出参加学习。采取内部培训和外部培训相结合、走出去和请进来相结合的原则开展培训，为中心发展提

供充足的人力资源保障。

4、严格执行《妇女权益保障法》等法律法规，中心为每位职工缴纳了生育保险，每年安排职工的进行身体检查，每年坚持对已婚女员工进行妇科方面的特殊检查，做到妇科病早发现早治疗。

5、关爱员工。从2005年起每年免费为职工安排健康检查一次，2010年起为中心为全体员工购买了交通意外伤害保险。

6、建立民主、和谐、开放的沟通机制。希望团队的每一位员工能够平等沟通、资源共享、彼此信任以及互相协助，认为每一位员工都有管理的权利与得到发展机会，鼓励更多的创新思维与尝试求新求变的创新思想。中心管理层通过员工座谈会、例会、QQ群、微信群、评优活动等形式丰富沟通渠道和反馈机制。

（八）服务社会

中心在作好认证业务的同时，十分注重团队的思想政治素质和文件建设及应履行的社会责任几方面责任，努力做到三方面相互促进协调。

1、积极参与社会公益事业，认真履行社会责任，真诚回馈社会。从2005年起每年组织全体员工捐款向实行计划生育的贫困母亲献爱心、资助困难职工、慰问生病及生育职工等活动多种措施履行社会责任。

2、加强理论学习和思想教育，提高员工思想政治素质，2016年组织全体干部员工前往中国人民革命军事博物馆，参观“英雄史诗不朽丰碑——纪念中国工农红军长征胜利80周年主题展览”。开展主题党日活动，进行革命传统教育，学习发扬革命传统，以实际行动纪念长征胜利八十周年。通过举办专题讲座、专题讨论，进一步深化中心“两学一做”专题教育，使全体员工深刻领会到一定要以史为鉴，学以致用，坚定理想信念，提高政治理论水平，提升业务素质，圆满完成各项工作任务。

五、结语

中食恒信深入推进“两学一做”学习教育的同时，不断树立大局意识、增强服务意识、强化责任意识，努力把“全心全意为人民服务”的宗旨体现在每个细节中。我们在未来的发展中，深知履行社会责任的重要性，始终履行社会责任视为自身发展的必然要求和应尽的义务，同时，我们会经常去反思社会责任的内涵、提升自我认知、检讨自身的行为并持续加以改进，以满足社会的需要、遵守社会的约束、遵从社会的引导，从而促进中心自身与全社会的协调、和谐发展，更好地履行社会责任。中食恒信也希望接受社会的监督，继续本着诚实守信的原则忠实履行应承担的社会责任和义务，回馈社会、服务大众。

联系地址：北京市丰台区方庄路芳星园三区 14 号

联系电话：010-58360205

传 真：010-58360217

联 系 人：陈玮

电子信箱：nqmp@163.com

公司网站：<http://zshx.org.cn>



2017年2月15日