

# 兴原认证中心有限公司

## 2016 年度社会责任报告

编制： 万零霞、陆彩霞、路云岩

审核： 肖定生

批准： 王宏林

2017 年 1 月 23 日



## 目 录

1	前言 .....	1
2	兴原认证中心业务发展的基本情况 .....	3
	2.1 基本信息 .....	3
	2.2 发证情况 .....	6
	2.3 人员能力与认证业务的匹配情况 .....	7
	2.4 财务情况 .....	9
3	社会责任管理体系和制度 .....	9
	3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况 .....	9
	3.2 体系运行和自我改进情况 .....	12
	3.3 利益相关方的识别和参与 .....	12
4	履行社会责任情况及绩效评价 .....	14
	4.1 遵守法律。 .....	14
	4.2 规范运作 .....	14
	4.3 诚实守信 .....	15
	4.4 不断提升认证服务水平 .....	15
	4.5 创新发展 .....	17
	4.6 环保节能减排 .....	17
	4.7 员工权益 .....	21
	4.8 服务社会 .....	23
5	结语.....	23

## 兴原认证中心有限公司 2016 年度社会责任报告

### 1 前言

兴原认证中心有限公司根据《认证机构履行社会责任指导意见》(国认可[2012]50 号)的精神编写 **2016 年度社会责任报告**，这是本机构**第五次**发布社会责任报告。

我们认识到：履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

在经营实践中，我们始终要求将社会责任深入到企业经营的各个方面，渗透到全体员工的意识中去。基于这种认识，我们坚持每年发布社会责任报告，向社会各界展示了兴原认证中心的经营理念。我们相信，经营理念是我们的行动指南，透过理念特别是企业文化所付诸的行动，能够辨识出我们企业和我们职工对社会各利益相关者所秉持的态度及所意愿承担的责任。

**兴原的使命：“立足核工业，服务全社会”，其内涵是：**

- 以振兴原子能事业为使命
- 以认证为手段，为社会发展服务

**兴原的愿景：“成为国内最权威的认证机构”，其内涵是：**

- 规模一流（服务类别广、服务客户多）
- 质量上乘（认证结果被社会广泛放心采信）

**兴原的价值观：“传递信任、提升价值”，其内涵是：**

- 通过规范有效的认证，向社会推荐可以信赖的供方
- 利用认证手段，促进认证客户能力和意识提升，促使它们建立起

一套适宜的管理制度、一套科学合理的决策和监督机制，将相关管理体系要素和公司经营活动融为一体，从而使其执行力、竞争力和整体绩效得到全面提升，为社会发展服务。

兴原的质量方针是：“依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上”。

信息安全管理方针是：“预防为主 全员参与 确保安全 持续改进”

此次社会责任书涉及的时间是 2016 年 1 月至 12 月，覆盖的范围是兴原认证中心认证管理活动。

公司经营层集体讨论通过了本社会责任报告， 并对此次社会责任报告的真实性负责。

## 2 兴原认证中心业务发展的基本情况

### 2.1 基本信息

兴原认证中心有限公司（以下简称 XQCC）于 1996 年 3 月 6 日由核工业总公司投资成立，兴原意即“振兴原子能”。XQCC 经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，能开展质量、环境、职业健康安全、食品安全、危害分析与关键控制点、信息安全、信息技术服务、能源等管理体系认证，同时可从事自愿性产品认证。经上级主管部门授权，XQCC 有资格开展武器装备质量管理体系认证和核行业质量管理体系认证。

XQCC 经中核集团批准，从事中核集团合格供应商评价工作；一直承担集团公司对下属成员单位的质量监督工作；连续多年承担国家科技部中国国际核聚变能源计划执行中心（ITER 中心）采购包供应商的评价和培训工作；承担中国工程物理研究院的供应商评价工作；具有承接专项课题研究和提供高端管理培训的能力。

通过二十年的努力，XQCC 已经形成一套基于信息化平台运作的先进管理机制，确保以卓越的技术、严谨的作风，客观公正地为各类组织服务，协助客户实现管理增值、持续发展和品牌提升。

XQCC 人力资源充分，技术力量雄厚，有一支上千人的来自各行各业，具有精湛的专业技术、丰富的管理经验和审核经验的认证人员队伍，确保 XQCC 认证和评价的公正性和权威性。

XQCC 总部地处首都北京的中关村科技园上地信息产业基地，下设杭州、广东、湖北、无锡、山东、河北、山西等七家分公司及泰州、大连、昆明、绍兴、温州等五家办事处。XQCC 现有认证客户逾万家，涉及各行业，遍布国内外。

XQCC 愿通过认证的平台，成为客户长期的战略合作伙伴，使其在激烈的市场竞争中脱颖而出、独树一帜、璀璨夺目。

#### 2.1.1 中心的法律地位

1) 中心是经国家工商行政管理局批准注册的企业法人，统一社会信用代码

91110108100019905X。中心依法自主经营、独立核算、自负盈亏、照章纳税。

2) 中心是经 CNAS 认可的从事管理体系认证的第三方认证机构。

3) 中心实行董事会领导下的总经理负责制。中心注册法定代表人是董事长。董事长授权中心总经理对中心的工作质量全面负责。

4) 中心财务独立，并接受中心董事会和管理委员会的监督。

5) 核工业标准化研究所是本中心的国有资产的代表方，持股 70%，是中心的相关机构；根据公司章程，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。其余出资方为现任的中心骨干管理人员，占 30%。

### 2.1.2 组织机构及职责

为使认证具有足够的可信度，按照以下原则设置组织机构、规定职责：

- 1) 认证活动（包括批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消）受控；
- 2) 认证活动要保持其保密性、客观性和公正性，认证的决定由没有参加该项目审核的人员作出；
- 3) 不会因经济上、行政上的压力，屈从某一方而影响到认证活动的公正性；
- 4) 确保相关机构的活动不影响认证活动的保密性、客观性和公正性，并且不得提供：
  - a) 被认证的组织所提供的服务；
  - b) 为获得或保持认证的咨询服务；
  - c) 设计、实施或保持管理体系的服务。

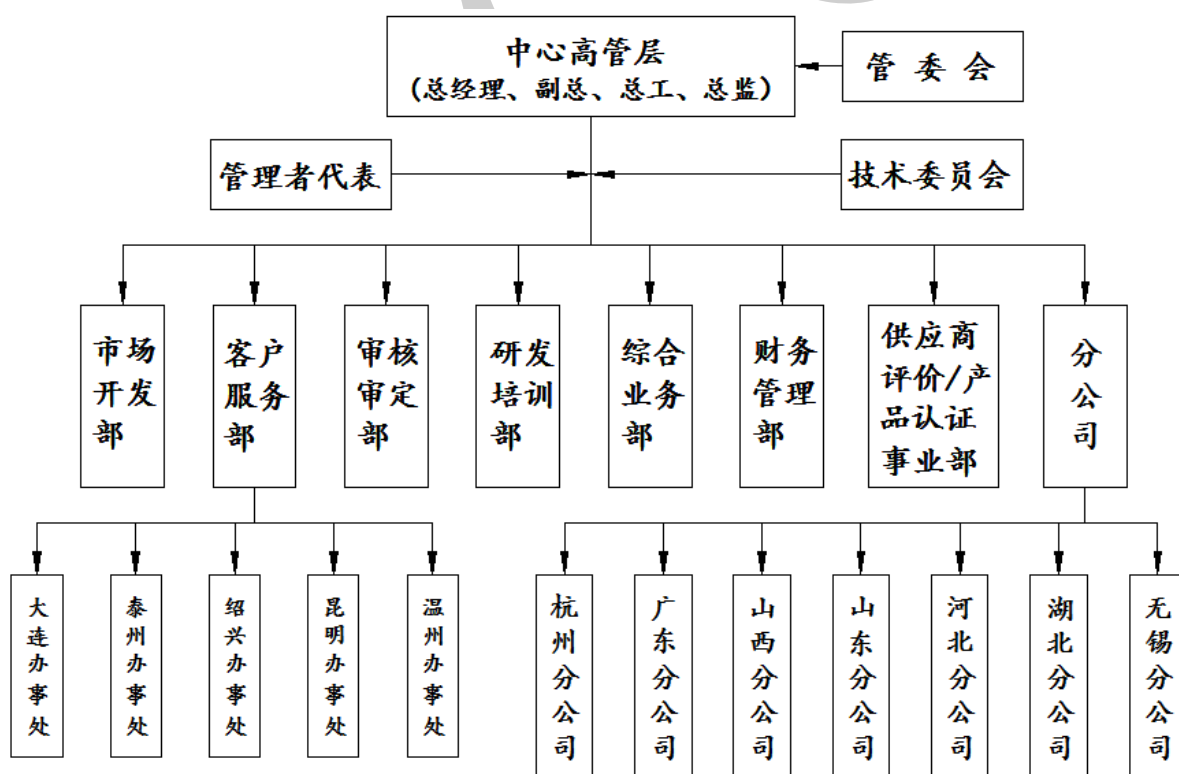
相关机构可提供除上述 a)、b)、c) 外的其他服务，但这些服务和活动不得影响认证机构的保密性、客观性和公正性。

- 5) 按程序处理来自组织或其它方面有关认证或其它事项的投诉、申诉和争议；
- 6) 明确规定参与认证活动各方的权利和职责；明确各个部门及每一位人员的职责；各个部门及每一位人员均可以在自己的职责范围内独立行使职权；可以拒绝一切妨碍履行其职责、影响认证活动正常进行的一切干扰

活动；

- 7) 当认证依据发生变化时，研究认证依据的差异，按要求完成过渡转换工作；
- 8) 财务状况稳定，具有认证制度运作所需的资源，根据认证工作的类型、范围和工作量配备充足的人员，他们具有与所承担工作相适应的技术知识和经历，并通过培训、教育、保持和扩大这种知识，以此保证中心对组织实施认证的能力；
- 9) 通过明确中心的服务范围和与认证工作直接或间接相关的各项活动，确保中心的其他活动不影响对组织认证的保密性、客观性和公正性；
- 10) 通过确保管委会各重要相关方的利益均衡，确保中心的认证工作免受任何可能影响认证结论的财务、商业和其它方面的压力。

中心机构的具体设置见下图：



**2.1.3** 为确保本中心各项活动的公正性，建立了管理委员会，进行下列活动：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止本中心有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证

活动；

- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 至少每年对本中心审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

管理委员会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任均在《兴原认证中心管理委员会章程》中规定，并由本中心最高管理层批准，以确保：

- a) 各方利益均衡，以使任一利益方不处于支配地位（本中心的内部或外部人员视为一个利益方，且不应居支配地位）；
- b) 获取所有必要的信息，使其能够履行自己的职能；
- c) 如果本中心最高管理层不尊重委员会的建议，委员会应有权采取独立措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。采取独立措施时，委员会应尊重 8.5 中与客户和本中心相关的保密要求。

虽然该委员会不能代表所有利益方，但是本中心尽量识别和邀请关键利益方。这些利益方可能包括：本中心的客户，获证客户的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表。

**2.1.4** 董事会是代表所有者权益的机构，按《公司章程》及认可规范文件管理中心，定期召开董事会，确保中心能够遵守法律法规以及认可规范的要求，合理、合法地开展认证工作。其职责：

- 1) 批准中心的经营方针和重大决策；
- 2) 批准中心年度工作计划；
- 3) 监督中心财务运作；
- 4) 审查及批准中心年度工作报告、审议重大申投诉；
- 5) 聘任总经理、副总经理、总工、财务主管；

6) 确保中心的财务、资源提供，使中心具有认证制度运作所需的资源，包括为解决中心运作和/或活动所引发责任而建立承担其认证责任和风险的保险、担保和风险基金，实现可持续发展。

## 2.2 发证情况

截至 2016 年 12 月 31 日，考虑子证书和无标证书，有效证书 18895 张，比



去年全年约增长了 **15.3%**。中心有效的证书、新增证书、监督次数、暂停/撤销份数的数据按体系分布如下：

认证项目		有效证书 总份数	新颁发证 书份数	监督审 核次数	暂停证 书份数	撤销证 书份数	注销证 书份数
项目代码	项目名称						
A0101	质量管理体系 认证 (ISO9000)	8072	3636	7115	646	1075	4
A0102	建设施工行业 质量管理体系 认证	1718	709	1526	101	168	1
A0201	环境管理体系 认证	4813	2210	4001	309	420	3
A0301	中国职业健康 安全管理体系 认证	3930	1825	3183	235	297	2
A0401	食品安全管理 体系认证	196	94	157	20	34	0
A0403	危害分析与关 键控制点认证	62	36	38	7	3	0
A0501	信息安全管理 体系认证	50	50	8	0	0	0
A0601	信息技术服务 管理体系认证	49	41	21	3	0	0
A0901	能源管理体系 认证	4	4	0	0	0	0
B0599	其他自愿性工 业产品认证	1	0	0	0	0	0

## 2.3 人员能力与认证业务的匹配情况

### 1. 认证人员数量

实习及审核员共 660 人，级别以上审核员 583 人（去年 546 人），同比增加 12.5%；专职认证人员 276 人（去年 247 人），比去年增加 29 人，专职比例为 47.34%（去年 45.23%），实习审核员 77 人，技术专家 722 人。总体看，2016 年因涉及到转版考试，12 名老师申请放弃资格，目前暂有未通过 QMS 转版考试 84 人（实习 35 人）；未通过 EMS 转版考试 39 人（实习 24 人），12 月份考试成绩未公布。

未通过考试人员大部分为审核量不大的兼职审核员或未攒经历的实习审核员，对审核员总体审核能力基本不会造成影响。

认证领域		现有专职审核员/检查员总数	现有兼职审核员/检查员总数
领域代码	领域名称		
A01	质量管理体系认证	269	304
A02	环境管理体系认证	217	142
A03	职业健康安全管理体系认证	198	112
A0401	食品安全管理体系认证	23	8
A0403	危害分析与关键控制点认证	13	3
A05	信息安全管理体系认证	11	3
A06	信息技术服务管理体系认证	12	1
A09	能源管理体系认证	11	3
B0599	其他自愿性工业产品认证	14	0

## 2. 认证人员的能力

中心审核员分布在全国 29 个省市、自治区，专业覆盖中心所有认可的体系资格和业务范围小类。研发培训部通过外部招聘、内部培养相结合的方式，对中心领域和专业不足的审核员进行填平补齐，确保中心资格和审核项目不受影响。

## 3. 适应性分析

从 2016 年认证项目需求和审核任务安排来看，审核员数量和能力基本能满足中心业务发展的需要，保障审核项目的顺利实施；同时符合每个审核组专业审核员数量适宜的要求，确保审核的有效性和充分性。但是个别专业审核资源紧张，如信息安全管理体系认证项目等。

## 2.4 财务情况

坚持规范化的运作，确保了中心的品牌价值不断提升，社会认可度不断提高，更多的客户主动来寻求认证，发证数量上升近 15.3%，使得中心财务营收状况持续增长，经营实力进一步增强，保障了各项工作的顺利开展。

全年营业收入为 14413 万元，纳税总额为 1423 万元，利润总额为 2400 万元，见下表所示。相关指标均好于去年，据此，可以认为目前中心的财务状况良好，有能力承担有关认证风险。具体的经营业绩如下表所示：

营业收入	14413	万元	利润总额	2400	万元
净利润	1795	万元	纳税总额	1423	万元
资产总额	16411	万元	负债总额	8732	万元
固定资产	3683	万元	长期投资	0	万元
			流动资产	12562	万元

## 3 社会责任管理体系和制度

### 3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况

本公司把履行社会责任管理纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。本中心确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

#### 1) 建立了满足公正性要求的管理方针和目标

(1) 经领导层充分讨论，兴原的质量方针是：

**依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上**

中心总经理向用户承诺：

我将确保兴原领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求，在保证客观公正的前提下，促进受审核方改善管理。在立足核工业，为振兴原子能事业服务的基础上，不断扩展业务领域，面向全社会，努力将“兴原”打造成优质认证品牌，确保向社会提供可以充分信赖的认证服务。

**(2) 兴原的质量目标是：**

—— 顾客满意度好于 95%；不能因审核安排、审核员作风、证书制作、人员沟通态度等导致顾客和审核员极度不满的合理投诉。

—— 所有的管理工作符合认可规范要求，努力将中心打造成品牌机构，确保一次审核有效率达 96% 以上。

**(3) 信息安全管理方针和目标**

方针：预防为主，全员参与，确保安全，持续改进

目标：确保信息安全事故为 0

公司将各类目标纳入到 2016 年度的《项目实施目标》，按月进行考核。

**(4)** 中心总经理利用诸如会议、培训等各种机会和方式解释中心的方针和目标，使中心工作人员了解中心的方针，并贯彻实施。

2016 年度，公司开展了一次管理评审，经过管理评审的评价，公司的方针和目标得到有效实施。

**2) 建立了一套完整的用于开展认证管理的管理体系文件**

—— 中心的质量管理体系文件由以下三个层次构成：

**a) 质量管理手册** 阐明质量方针并描述质量管理体系，是 XQCC 质量管理体系运作的纲领性文件；手册包含了方针的描述，并包括针对 FSMS、HACCP、工程建设企业 QMS、信息技术服务体系、信息安全、能源管理体系认证的六个补充要求。

**b) 程序文件** 质量管理手册的支持性文件，描述为满足认可和认证的要求所涉及的 XQCC 各部门的活动，阐述了认证管理和认证实施过程中各类人员的责任、义务以及如何确保认证的公正性。中心主要的程序文件有：

1) Q/XY. G02. 01 保密控制程序

2) Q/XY. G02. 02 外包方评定与监控程序

3) Q/XY. G02. 03 认证人员的聘用和管理程序

4) Q/XY. G02. 04 认证申请程序

- 5) Q/XY. G02. 05 审核准备程序
- 6) Q/XY. G02. 06 审核实施程序
- 7) Q/XY. G02. 07 认证决定、批准和授予程序
- 8) Q/XY. G02. 08 监督与再认证程序
- 9) Q/XY. G02. 09 证书与标志的管理
- 10) Q/XY. G02. 10 认证要求更改控制程序
- 11) Q/XY. G02. 11 申诉、投诉和争议处理程序
- 12) Q/XY. G02. 12 管理评审程序
- 13) Q/XY. G02. 13 内部质量审核程序
- 14) Q/XY. G02. 14 不符合控制和纠正与预防措施管理程序
- 15) Q/XY. G02. 15 文件管理程序
- 16) Q/XY. G02. 16 记录管理程序
- 17) Q/XY. G02. 17 认证人员能力评定程序
- 18) Q/XY. G02. 18 培训管理程序
- 19) Q/XY. G02. 19 见证人选择及管理程序
- 20) Q/XY. G02. 20 认证业务范围变化实施程序
- 21) Q/XY. G02. 21 办事处管理程序
- 22) Q/XY. G02. 22 客服工作程序
- 23) Q/XY. G02. 23 认证证书转换实施程序
- 24) Q/XY. G02. 24 多场所审核认证范围和抽样方案确定的实施程序
- 25) Q/XY. G02. 25 认可前已颁发证书的转换程序
- 26) Q/XY. G02. 26 确认审核实施程序

另外，还针对产品认证和核供应商评价编制了相应的文件。

- c) **作业文件** 程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、工作表格。这些文件用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。如：《合同评审作业指导书》、《专业分类作业指导书》、《各专业审核要点》、《认证决定作业指导书》等。

2016 年度，根据 CNAS-CC01:2015 的要求和扩大认证领域的需要，对上述体系文件进行了必要的审查和修订。

### 3) 建立了一套完整的用于规范员工日常行为和公司管理的制度文件

主要有：

《审核员手册》规定了审核员的工作职责、职业规范和行为要求，确定了专业能力提升途径等内容。2016 年，对《审核员手册》进行了修订升版。

《审核员培训、业绩考核和奖惩》规定了审核员培训、业绩考核和奖惩的要求。

《审核员的权利与待遇》规定了审核员享受的权利与应取得的待遇。

《审核员报销规定》规定了与审核员报销有关的财务要求。

《物资采购工作程序》规定了中心物资采购的要求。

《认证工作人员守则》规定了认证人员的行为要求。

《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》规定了管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法。

《管理人员公开竞聘制度》确定了岗位提升的办法。

《管理人员年度考核》规定了各岗位人员年度考核的内容。

《社会责任报告公开发布规定》规定了社会责任报告的内容、格式和公开发布要求。

## 3.2 体系运行和自我改进情况

2016 年，兴原认证中心各部门按体系文件的要求，开展了各项认证工作，经内部审核评估，认为体系运行良好，确保了认证的有效性和公正性，为实现社会责任目标奠定了基础。

制定和实施了《2016 项目实施目标》，通过目标的引领作用，提高了各部门运作的有效性和效率。按计划开展了内审和管理评审，2016 年的内审提出了 7 项改进建议，管理评审提出了 7 项改进建议，对 1 起申诉投诉进行了及时响应，兴原认证中心自我改进机制有效运行。

## 3.3 利益相关方的识别和参与

兴原认证中心由原中国核工业总公司投资成立，并由核工业标准化研究所代

为管理，现法人股东是核工业标准化研究所，占股 70%，另 30%由骨干员工持股。

核工业标准化研究所成立于 1983 年 5 月，是从事核领域标准化研究、管理机构，亦是我国核工业技术标准的研究中心和情报分析检索中心，又是核工业技术标准贯彻实施和质量监督的技术归口单位。该所的研究、开发和服务范围涉及铀矿地质、铀矿冶、核燃料循环、核动力厂、核仪器仪表与备、同位素生产及应用、辐射防护等核工业各专业标准化工作。该所自建年以来，在国防科工局和中核集团公司的领导下，组织有关单位开展标准化工作，基本建立和完善了核工业标准体系，已组织编审了约 1600 多项核领域的导则、准则、标准和标准化科研项目，并在核安全法规、核安全监督手册、有关技术文件的研究和编审方面为国家环保总局、核安全局、秦山核电站、大亚湾核电站等单位 and 部门提供服务。

核工业标准化研究所的主要任务是：贯彻执行国务院关于标准化工作的方针政策；研究、分析和评价国内外有关核工业标准体系及其动态；组织和承担有关核工业国家标准和核行业标准的制订和修订及审查、复审、验证工作；协助国防科工局和核工业集团公司监督检查核工业技术标准的贯彻实施；归口管理核工业标准的情报资料分析、检索、出版发行和服务工作；编辑出版《核标准计量与质量》杂志（季刊）受国防科工局委托承担国防科工局军工核动力标准化技术委员会、国防科工局核材料标准化技术委员会秘书处工作；受国家标准化管理委员会委托承担全国核能标准化技术委员会（下设反应堆技术、辐射防护同位素、核燃料四个分技术委员会）、全国核仪器仪表标准化技术委员会（下设通用核仪器、反应堆仪表、辐射防护仪表三个分技术委员会）的秘书处工作，并代表中国负责与国际标准化组织 TC85 和国际电工委员会 TC45 的技术联系工作。

核工业标准化研究所依据《中华人民共和国公司法》和《兴原认证中心章程》对兴原实施管理，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。

兴原产品认证的合作检测机构与兴原有利益关系，为了确保公正性，兴原不受理这些检测机构的体系认证。

## 4 履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律

本公司作为中央企业的基层单位，始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，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，维护认证市场秩序，主要表现在：

- 1) 本公司认证贯彻认证认可条例和认证机构管理办法的要求，坚持按认可规范文件进行认证管理。
- 2) 本公司自觉缴纳各种税金，多年来被当地税务部门评为 A 级企业。
- 3) 在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈，获得了获证客户的好评，经本公司自行组织的满意度调查，2016 年获证客户对本中心的满意度水平高达 98.19 % 。

### 4.2 规范运作

本公司建立了一套保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

一年来，中心审核审定部通过补充人员、细化流程、完善规程等措施，继续提升了审核项目完成能力和风险管控能力。具体表现在：

1、在符合认可规范要求及满足客户需求的前提下，随着项目量的逐年增加，中心审核项目完成能力进一步增强。

2016 年共安排审核项目 24765 项（包括初审、再认证和监督），对所有项目均按时、按规范选派了审核组，基本能满足受审核方和中心对重点项目安排的要求。

2、在认证项目实施过程中，中心严格执行认可规范的要求，有效控制认证



风险。证书暂停和撤销：能及时、按规定办理证书暂停、恢复和撤销。

中心对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审核的有效性和充分性，同时，也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度，并淘汰不符合要求的企业。

### 4.3 诚实守信

本公司自觉遵守社会公德、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，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任，主要表现在：

#### 1) 诚信为本，杜绝广告的虚假和夸大其词

本公司秉持这样的理念：诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时痛快，公司绝不与客户签署带欺骗和误导性质合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中，作为每位员工的行为，才能赢得事业的不断发展。

公司 2016 年度新制作的《公开文件》以及广告，经审查，都是实事求是的。

#### 2) 坚持以证据说话，确保认证的公正性

本公司在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

#### 3) 坚持兑现对员工的各种承诺

公司依据《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇。2016 年度，员工的工资平均收入水平近 11 万元，员工满意。

### 4.4 不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是本公司经营层实施认证管理的一个重要支点。

我们认为，通过我们对获证客户卓越的认证服务活动，不断提升认证的有效性，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

### 1) 保持了有效的能力评价系统

本中心的能力分析评价系统包括：

- (1) 根据对认证业务范围专业特点的分析与风险评估，确定技术领域划分的原则和内容；
- (2) 针对不同技术领域，确定认证人员资格准则；
- (3) 针对不同技术领域，相关认证人员管理能力和专业能力培训需求分析；
- (4) 针对不同技术领域，专业审核指导性文件编制的需求分析；
- (5) 相关认证人员管理能力和/或专业能力的评价、培训和监督的实施；
- (6) 认证实施过程中的管理能力和专业能力的管理；
- (7) 认证业务范围的扩大和缩小的管理；

1、根据《专业扩展实施细则》、《专业分类评定准则》的要求，**2016 年完成审核员、技术专家 678 人次的专业评定工作，共评定专业小类 6423 个。**

2、针对审核员升级见证和专业能力见证的问题，建立表格及时跟踪见证安排、见证报告反馈情况，共安排 **310** 人次的专业能力见证。

3、针对信息安全管理体系统认，全员参与了技术领域大类分析，专业人员负责中类技术领域分析，召开多次技术研讨、修订，基本获得认可评审老师的认同。

4、针对新 XEM 系统的使用，将技术领域结果、风险等级、带标信息逐一植入到新系统内，逐步实现技术领域信息化管理。

5、组织进行新版 QMS/EMS 审核作业指导书、ISMS 通用和专业审核作业指导书的修订工作。

6、针对信息技术服务管理体系新版标准的转换，制定方案、组织培训，确保人员能力符合要求。

### 2) 重视审核员队伍建设，人员素质不断提升

2016 年主要开展的活动有：

1、针对结合 CNAS-CC01 转换、QMS/EMS 转版以及认证领域的扩展，对培训部工具包进行修订和完善，制定人员能力转换方案，组织培训材料的编制并实施转版培训，对 1200 多份试卷进行判卷，制作 1200 多分培训合格证书，同时对

近 100 名各类认证人员进行重新评价。

## 2、策划并实施审核员继续教育工作，确保继续教育满足要求

在充分学习和了解 CCAA 继续教育相关文件规定的基础上，制定 2016 年度审核员继续教育培训计划，将 QMS/EMS 转版培训作为 QMS/EMS 领域的通用课程纳入继续教育范畴，有效减轻审核员的负担，同时节省了继续教育费用。对每不同领域各级别审核员应参加的课程及学时做详细说明。按照 CCAA 要求对符合“部分减免继续教育”的人员，收集其资料并上报，共 8 人获 CCAA 批准减免相应学时。

## 3、组织管理人员培训

针对 CNAS 新认可规范相关的要求以及扩能源、信息安全、ITSMS 领域的需要，不定期组织各类认证人员培训；同时结合中心管理要求以及 EMX 系统的上线，组织分公司各类认证人员到总部参加培训。

## 4、组织新审核员培训：

针对新人增多，尤其新组长对中心相关要求不熟悉，组织北京、成都及周边地区审核员进行有针对性的组长培训，采用集中授课与发送课件相结合的方式，达到培训效果。同时，对组长及验证审核员提出要求，以老带新，让新人尽快进入角色。

## 5、组织实施总部及分公司审核员培训，提升审核员能力

结合 QMS/EMS 转版、中心审核管理、人员管理需要，组织总部、地方审核员培训工作（共十期），通过总部派出老师面对面的授课、答疑、交流、答卷等，取得良好效果，绝大部分参加培训的老师顺利通过了 CCAA 考试，新版审核也得以顺利开展

## 3) 建立了一套完善的证后服务体系，为客户创造价值

项目管理人员一对一的服务，做到对认证全业务流程跟踪与服务，对客户信息及时反馈与更新，客户流失原因分析并采取措施、重点客户拜访等方式加强与客户的沟通与联系，对客户的反馈和需求第一时间给予解决，做到客户满意。

## 4.5 创新发展

2016 年，是创新发展的一年，主要体现在：

### 1) 完善部门级的 JYK 考核，充分发挥目标考核的引领作用

2016 年，优化了部门级的 JYK 考核内容，覆盖到所有岗位，涉及全员，没有考核，发挥了规范性、效率性目标对业务活动的引领作用。

### 2) 完成 XEM 认证信息管理系统软件的设计研发、测试上线

在硬件环境满足要求的前提下，中心自 2016 年 6 月 20 日启动了《XEM 认证信息管理系统软件》的开发，至 2016 年 11 月 14 日软件正式上线。软件先后进行了 40 余次改版。与以往的旧项目管理软件相比，本次 XEM 系统建设立足于对认证流程的全方位管理，充分应用信息技术来实现规范和精确管理，有效提高工作效率，从而提升整个机构的认证管理水平。

### 3) 实施了防人因差错活动，以便降低认证管理过程的人因差错

为了降低人因差错，建立了防人因差错工具，各岗位建立了防人因差错清单。

### 4) 持续完善《审议发现 TOP10》和确认审核机制

——TOP10 机制是审议工作的延伸，一方面发挥技术研讨的作用，保证和提高审议的一致性；另一方面是发挥审议对审核工作的规范和引领作用，保证和提高审核活动的有效性。审核审定部汇总分析审议发现，挑选审核案卷中存在的典型问题和典型案例，定期将较好的三个案例和需警示的七个问题及其注释编辑成“兴原认证审议发现 TOP10”，通过电子邮箱发给每一位审核员，并在“兴原级别审核员 QQ 群”及“兴原项目管理 QQ 群”发布，以便各位审核员学习和借鉴。2016 年共编辑发布了 8 期，在审核员中引起了强烈的反响，收到了良好的效果。

—— 审核审定部为了加强对认证审核过程的监督管理，评价、确认管理体系认证项目管理与审核实施的符合性和有效性，从 2015 年开始实施确认审核工作。年初制定了“2016 年度确认性审核实施方案”，在确认审核过程中，对确认审核进行了优化。

## 5) 调整审议调度工作方式

通过对内部工作流程的现状调查和分析，为了进一步提高审议工作效率，从 10 月份开始对审议调度工作方式进行了调整，实行了项目负责制。将 4 名审议调度岗位人员划分为两组，明显提高了审议发证速度和质量。

## 6) 结合认证行业改革及中心发展需要，积极开拓新领域

完成信息技术服务管理体系 ITSMS 的认可及转版、信息安全管理体 ISMS 的认可、物业管理服务认证扩项的筹备工作。

## 7) 及时跟踪 CNCA\CNAS 相关要求，率先完成 QMS/EMS 认证换版工作

根据 CNAS-EC046: 2015 《关于 ISO 9001:2015 及 ISO 14001:2015 认证标准换版的认可转换说明》等规范文件的要求，制定 QMS/EMS 转换方案，组织人员培训、组织审核员参加 CCAA 转版考试、对各类认证人员能力进行重新评定、修订审核作业指导书、修改体系文件，确保中心首批通过 CNAS 的认可评审。

## 8) 不断优化培训管理，提高人员培养的针对性和有效性

制定有针对性的培训方案，根据不同分公司、不同层次审核员需求，实施培训工作。2016 年针对“掌握新要求 塑造新能力”的主题，先后组织了转版培训、新组长培训、成都地区新进入审核员培训、分公司关键岗位人员培训、XEM 新系统上线培训、以及不同审核员培训等，年度审核员面授培训就近组织，降低成本，确保人员能力满足要求。

## 9) 通过新技术手段，将最新信息及时告知审核员，及时解决分公司及审核员面临的疑惑

通过 QQ 群、微信群等及时解答审核员问题，本着按领域开展审核员管理的原则，分别建立能源群、信息安全群、食品管理群等，指定不同人员进行管理，提供审核员的培训、考试、审核等多方面信息，有助于审核员在擅长的领域内发挥作用。

## 10) 积极参与行业技术活动。

积极参加国家认监委、认可委、行业协会组织的各项活动共 20 次，向行业主管部门反馈意见 19 条，派员参加的 35 人次，上报人员 16 人次。

积极参加国家认监委、认可委、协会、认证技术研究所等单位组织的技术交流活动，并有 1 个案例被评选为 2016 年度 CCAA 良好认证审核案例。

中心参与了国家认监委《认证人员通用标准》标准的制定。

## 11) A4 版证书版式正式启用

综合业务部集思广益，完成了 A4 版证书版式（字符的大小、行间距、印章的大小及位置等）、塑料封装袋式样及袋上印刷字样的设计；7 月 13 日，A4 版证书正式发放，受到了各方的好评。

## 12) 改善认证申请评审工作流程和质量

客户服务部按照 CNAS-CC105（2016）、CNAS-CC106（2016）及新领域相关要求重新修订认证申请评审作业指导书，修订了合同评审记录表和审核人日核算记录表等表格；编写了认证申请评审问题案例的编制与汇总分析，作为认证申请人员能力提升的指南。

## 4.6 环保节能减排

积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

### 1) 推动了环境管理体系认证和环境保护培训

本公司 2016 年为 4813 个企业开展了环境管理体系认证，促进了他们对环境因素的识别和环境行为的改进，包括节能降耗、减少污染、遵守环境法律法规和持续改进。

组织了 10 次环境管理体系内审员班和 / 或环境保护技术培训班，大力宣传环境管理和环境保护的技术，为推进环保理念作出了贡献。

公司已取得能源管理体系认证的资格，将为推动节能工作贡献力量。

## 2) 在业务活动中关注节能降耗

本公司采用了电子化的管理流程，所有的管理沟通，均在局域网中进行，节约了纸张的消耗。

同时，还通过大力使用节电设施和节电制度，实现了节能的目标。

## 3) 环保采购

本公司在物资采购过程中，优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品，并将其列入到采购制度中。

# 4.7 员工权益

遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。具体表现在：

## 1) 完善人力资源管理，建立团队精神

公司力求建立高效、团结的员工队伍，并视人力资本为公司的最宝贵的资本，通过去管理、开发，使员工和公司同步发展。公司保持了人力资源管理相关的制度，包括《工作人员守则》、《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》、《人事管理制度》、《中层干部竞聘管理办法》，新修订了《审核员手册》，使得在员工管理的各个方面有章可循、与时俱进、保障职工的合法权益。

公司建立了工会组织，并积极拨出经费支持工会开展活动，沟通信息，通过工会反映职工要求，有关员工的重大制度出台前先有工会负责人参加，发表意见，保障其切身利益在法律法规规定条件下得到充分满足，比如公司制定的住房公积金制度和休假制度早就走在社会的前列。

公司在用人上对员工公平，为员工提供同一个平台进行竞争。主要体现在岗位晋升中采用公开竞聘的方式。

公司对 7 名优秀审核员给予了 2000 元的奖金，以示鼓励。

## 2) 非物质激励报酬

公司将职工的薪酬水平定位在社会中上水平。公司还注重通过企业文化建设来吸引和留住优秀人才，提供非物质激励报酬。

公司鼓励年轻员工参加各类活动，给他们充分的脱颖而出的空间，给他们发挥才干的机会。对于新员工，均要组织参与到审核组中进行实习，使他们增加才干，提高对认证有更深认识。

公司鼓励员工积极思考、发表文章，并规定，若其文章被报刊杂志录用，公司给以奖励。

公司还建立了《信息与交流》内刊和 QQ 交流群，让员工彼此分享自己的思想、心得，提升他们的个人荣誉感。

公司经过定量考核，表彰 7 名优秀审核员。

## 3) 建立合理的后勤福利制度，保障职工合法权益

公司注重保护职工的合法权益，新修订了《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，为员工提供医疗保险、基本养老保险、生育保险、意外伤害保险以及住房公积金，公司还建立了供暖、降温、交通、午餐补贴，为员工创造安全的工作环境。

经测算，2016 年，公司员工的平均收入水平较大幅度高于北京市平均工资水平。

自公司成立以来，每年组织全体员工进行定期身体健康检查，在五四青年节、三八妇女节、重阳节等特殊节日均通过一定的方式，让员工参加放松心情，保证员工的身心健康。

2016 年 1 月，举办了第 8 届“兴原杯”乒乓球比赛和羽毛球比赛。

公司保持了绩效考核制度的有效实施，全体员工进行了 2016 年度自我评价和领导评定，实施员工绩效管理，保障考核机制的公平合理，从而保证公司职员



的优秀劳动成果时得到肯定。

## 4.8 服务社会

本公司积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

2016 年，利用认证认可日的时机，积极向社会宣传认证认可知识。

随着规范稳健的经营，2016 年，我们直接解决了 673 名员工的就业，为国家缴纳税金 1423 万元，为股东创造利润 2400 万元，为近万家客户提供了认证服务，具有明显的社会效益，是服务社会的鲜活写照。

## 5 结语

2016 年，尽管本公司在确保认证公正性、获证客户权益保护、职工权益保护、环保、公益事业等方面都承担起了应有的社会责任，但是，我们也清醒地意识到，履行社会责任永远在路上，公司社会责任履行状况也仍然有很大的改进空间。

公司仍一如既往秉持“传递信任、提升价值”的企业使命，始终坚持“客观公正 信誉至上”的原则，积极建设以“肩负责任，值得信赖”为主要特征的企业文化，更多地承担起社会责任，与企业员工共享发展的成果，并利用认证机制，推进质量管理、环境保护和职工权益保护工作，为社会发展做出贡献。

对本报告的任意疑义及反馈信息，请致电： 010-62981193，万霁霞