

北京中联天润认证中心

社会责任报告

(2016年度)

恪尽企业责任 共建社会和谐

目 录

contents

| | |
|--------------------------|----|
| I 报告前言 | 3 |
| 董事长致辞 | 4 |
| II 机构概况 | 5 |
| III 责任管理 | 9 |
| 公司社会责任管理现状 | 9 |
| 遵守法律——严格遵守各项法律法规及行业自律规范 | 9 |
| 规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制 | 10 |
| 诚信经营——严格行业自律，维护有序竞争 | 11 |
| 员工权益——尊重员工、平等雇佣、按劳取酬 | 11 |
| 创新发展——开拓创新，发展认证事业 | 12 |
| 服务社区及社会——积极参加社区建设和社会公益活动 | 12 |
| 环境保护——支持环境保护，促进节能减排 | 12 |
| 安全责任——健全安全制度，消除安全隐患 | 13 |
| IV 报告后记 | 15 |

I 报告前言

- 1 本报告时间范围：本报告为北京中联天润认证中心第三份社会责任报告，报告时间范围为2016年1月1日至2016年12月31日。
- 2 报告的组织范围：北京中联天润认证中心。
- 3 报告发布周期：本报告为年度报告。
- 4 报告数据说明：本报告所引用的数据为2016年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。
- 5 报告参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》。
- 6 报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。
- 7 解答报告内容方面问题的联络方式。

地 址：中国北京市朝阳区启阳路4号院1号楼2单元22层2603

电 话：0086—010—64477115

传 真：0086—010—64477115-801

电子信箱：bjzltr@163.com

董事长致辞

作为质量基础要素之一的认证企业，北京中联天润认证中心始终秉承“传递信任，服务发展”的认证宗旨，深入贯彻落实科学发展观，发挥了“向社会提供信任和保障证明，促进组织管理水平的提高”的社会责任，为促进社会、经济、贸易发展等方面发挥着作用。特别是2016年，在国家认监委的指导下，中心对社会公益事业、内部社会责任体制建设方面给予了更多的关注和投入，积极履行企业的社会责任，在服务社会过程中谋求发展。将中心的发展与国家的兴旺、社会的进步紧密联系起来。

责任管理是企业履行社会责任的基础，是社会责任的重要内容。我们在提供认证服务的同时，不应该忘记自己所应该承担的社会责任。企业成功与社会健康发展密不可分，认证机构除了做好经营，更应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。认证机构不应只为自己，也应为社会追求利润，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工具。

2016年，中心编制的社会责任报告，凝聚着一年来我们对践行社会责任的思考与总结。

展望未来，北京中联天润认证中心将持续的履行社会责任，以“传递信任，服务发展”为宗旨，持续提高认证服务的可信程度，为社会主义建设作出我们的贡献。

II 机构概况

北京中联天润认证中心（BeiJing ZhongLianTianRun Certification Center 简称 ZLTR）于 2003 年成立，是由中国教育部出资创办，并经国家认证认可主管部门批准的第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA-R-2003-101）。

中心经过多年的艰苦奋斗，现已步入健康发展阶段。中心刚成立时仅有十几名工作人员，现仅中心总部工作人员和资深专家就有三十多名；办公环境由一百平米的简易楼房变成了四百多平米的现代化办公用房；由最初的十几名审核员，发展到现在的近八百名审核员，其中高级审核员占 20%；认证业务也由单一的质量管理体系认证，发展到现有的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证；获证组织万余家，遍布 20 多个省、市、自治区。

经过十多年的探索和发展，中心形成了一条诚实守信、质量第一的管理思路，建立了一套科学规范、与时俱进的规章制度；一支德才兼备、专业齐全、遵纪守法的审核员队伍；一批由各大中型企业推荐、具有真才实学、作风严谨的技术专家；一支不怕困难、尊重客户、热情服务的市场开发队伍；一个忠于中心、团结高效、勇于开拓的管理团队；一个搭配合理、事业心强、相互信任的领导班子。

中心的发展历程，既标志着中心规模的不断扩大和经营水平的不断提高，又凸现出中心对认证事业认识水平的不断升华。我们将继续在科学管理、提高素质、优化市场上下大功夫；继续坚持为社

会各界提供诚信、优质、高效的认证服务；努力提高专业化管理水平，协力创建专业突出、特色鲜明的一流认证机构。

历史记载着过去的成就，也蕴含着未来的美好前景。让我们把过去的成绩、经验作为继续前进的动力，满怀信心地朝着创建一流认证机构的远大目标继续奋进，协力创造更加美好的明天。

质量方针

客观 公正 科学 诚信

客观：遵守国家法律、法规和认证程序规则，严守国际惯例；以事实为依据，以认可机构相关规定为准绳，全面保证各项认证工作客观进行，确保认证活动的有效性、客观性。

公正：中心以认可机构对于认证机构的有关规定为本，建立和完善中心的各项监督机制，不受任何有悖于审核准则因素的影响，确保认证审核活动的独立性、公正性。

科学：中心以认可机构有关规定为旨，结合实际，制定了各项工作的指导原则，持续改进管理体系的有效性。

诚信：以“顾客为关注焦点”是中心一切活动的准则，“诚以待人，信以服众”是中心发展的关键所在。

质量目标：

建立、保持有效的管理体系，确保认证审核管理工作满足认证认可规范文件的要求，建立质量目标考核体系，定期对目标的完成情况进行考核，完善PDCA工作管理模式，证书正确率大于98%；确保顾客满意率大于90%，案卷分发及时率 $\geq 95\%$ 。

质量承诺：

严格遵守国家有关管理体系认证、产品、质量、环境及职业健康安全等方面适用的法律、法规、规章和标准的要求，严格遵守行业认证认可的所有规定。

坚持管理体系认证自愿的原则，认证运作的方针和程序是非歧视性的，在认可机构批准认可的业务范围内向所有的社会各方开放，不附加任何财物和其他条件，同等提供优质的服务。

严格按照国家及行业主管部门规定的收费标准收取认证审核费用。

坚持不以盈利为目的的有偿服务，不从事有违认证公正性和有效性的活动，不以不正当手段进行业务竞争，不接受认证咨询服务，不以各种名义进行认证咨询一条龙服务。

坚持对在认证过程中所获取的受审核方需要保密的资料、信息进行保密，除有法律要求外不向任何第三方泄露。

在本中心有能力实施的认证业务范围内，按照认证程序对受审核

方实施审核，做出是否通过的认证决定。对通过认证决定的受审核方，颁发认证证书，授权使用相应的认证、认可标志，通过监督审核确定其管理体系运行的有效性。

严格遵守审核人员行为准则，确保受审核方的权益不受损害。

不以任何名义向申请组织或咨询机构及其代表支付回扣和中介费。

不接受受审核方任何名义的赞助和捐赠；不接受受审核方的礼品和礼金。

欢迎受审核方对中心的工作及人员进行监督，中心设有专门部门负责处理社会各方的投诉、申诉和争议等。

III 责任管理

中联天润社会责任管理现状

“诚信为先、以人为本、科学发展”是我们一直秉承的经营理念与核心价值观，以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“科学、公正、客观、规范、诚信”的行业基本原则，牢记责任，强化意识，健全制度、积极实践，构筑“责任认证”、“诚信认证”为基础的认证认可诚信体系，更好地为促进我国经济发展和贸易服务。

在经营管理过程中，我们严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、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，为社会的发展贡献自己微薄的力量。

为了使中心的每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，继2013、2014、2015年在北京和南京全面宣贯认证机构履行社会责任，中心于2016年3月，连续四年再次组织全体审核人员进行培训，宣贯《认证机构履行社会责任指导意见》，中心高层对该项工作的落实给予的很大的关注，全程参与，并对履行社会责任工作的落实提出了具体要求。

在中心领导的带领下，健全了工作机制、明确了工作责任，切实提高了履行社会责任的有效性。

1、遵守法律——严格遵守各项法律法规及行业自律规范

中心采取“走出去、请进来”的办法，进一步学习本行业涉及的

法律法规及相关规范要求。一方面中心积极参加各主管单位召开的相关会议，一方面邀请国家认监委、国家认可委、质量技术监督局、工商、税务等主管领导到公司进行专项讲座。提高对相关法律法规、行业规范的认知度，进而做到知法、懂法、遵法。2016年度，中心邀请相关专家进行了2次面授，参与人数超过600多人次。

2、规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制

中心逐步完善内部的业务管理制度和人员管理机制，建立健全各岗位的监督管理机制，控制认证风险。

1)、2016年进行了相应的更新，中心维护公正性委员会进行了换届选举，委员会成员依然由客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织和机构的代表组成，履行对中心认证活动公正性的监督职责。同时，我们从22个方面对有可能影响公正性的因素进行了逐一识别，并制定了相应的控制措施，以避免认证过程出现影响公正性的情况。

2)、中心着手建立一支专项稽查队伍，邀请有经验的审核员，参照确认审核的方式，对认证审核的有效性进行核查。从而加强认证服务过程中“最终产品的检验”，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

3)、为了更好的为客户服务，中心优化了内部管理人员结构、以及岗位人员组成，自2016年4月至11月，中心陆续对多个岗位进行了优化调整，在满足公正性及准确性的同时更高效迅速的处理日常的业务，以满足客户的需要。同时为了监督审核人员在审核现场的服务

状态，并为了及时收集客户反馈，中心专门规范了客服岗位的工作要求，及时收集客户在现场反馈的信息。

中心多次邀请行业专家，并组织技术规范研讨会。从《认证机构管理办法》到《管理体系认证机构要求》，从《审核过程要求》到《审核方案管理》，进一步提高各岗位人员技术能力。

3、诚信经营——严格行业自律，维护有序竞争

中心以《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》为依据，严格执行行业自律。设立专门岗位负责证书转换管理和认证价格管理，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，反对压低价格、降低认证标准、商业贿赂等扰乱认证市场的行为。

4、员工权益——尊重员工、平等雇佣、按劳取酬

1)、中心贯彻“以人为本”的管理理念，在队伍建设方面遵循“相互尊重、平等互利、按劳取酬”的基本原则，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视，保护员工的身心健康。我们不仅按合同和相关法律法规要求按时足额发放薪金报酬外，还积极开展“员工生日派对”、“员工心理咨询”、“文体活动”等多种形式的业余活动，增强员工的企业归属感。

2)、中心完善了人力资源管理制度，为每名员工提供了平等的发展空间，使员工有了努力的动力，再加上不断进行的认证事业发展讲座，增强了员工对认证事业的荣誉感和责任感。自2014年7月起，引入绩效工资管理方案，员工收入大大提高，2016年7月，中心再次

修订了《绩效考核管理方案》，进一步提高了员工薪金待遇，使得团队的稳定性和凝聚力以及员工的幸福指数得到有效的提高。

3)、在中心工会的倡导和组织下，在北京西御园会议中心，为结婚的员工组织了一张别开生面的婚礼仪式。隆重、时尚而又简约的集体婚礼是中心打造“实力、活力、凝聚力”的员工团队，构建和谐企业，拓展职工幸福空间的重要举措之一。既体现了企业对青年成长成才的关心和关爱，也是对“感情留人、关爱人才、以人为本”企业文化的最好诠释。

5、创新发展——开拓创新，发展认证事业

我们密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求，积极扩展认证领域，创新认证业务，满足我国政府、行业和企业发展对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

目前中心处于发展初期，主要精力集中在现有的认证领域上，我们相信，只有建立好稳定的基础，才能为新的认证领域和服务项目积累经验，奠定实力。我们会在不断改进自身工作的同时，积极探索新的认证领域及创新认证业务。

6、服务社区及社会——积极参加社区建设和社会公益活动

我们在经营自身业务的同时，不忘回馈社会，热心关注并支持公益事业和积极的参加社会服务活动。中联天润将会坚持发展与奉献并重的公益理念，积极参与公益事业和积极投身于社会服务中。

我们已于2012年9月成立了工会组织，在以后的日子里，我们将会由工会组织对困难员工、受灾、重病员工进行帮扶或发放互助基金。

7、环境保护——支持环境保护，促进节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。作为一家认证机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。

中心通过宣传栏、OA办公系统公告、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。

中心从2010年起开始提倡无纸化办公，建立了一套完整的OA办公系统及实施了电子版审核案卷，真正实现了无纸化办公环境。

通过对打印复印集合统一管理，纸张重复利用等，节约了大量纸张、墨盒消耗，减少资源占用。

在日常工作中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减员员工出行。提倡上下班绿色出行，减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放。最大限度地减少对环境的影响。

8、安全责任——健全安全制度，消除安全隐患

2016年，安全管理工作深入贯彻落实科学发展观，以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针为指导，坚持“安全发展、系统管理、注重风险”的安全经营理念，全面开展安全生产制度、机制和体制建设。

1)、落实安全责任，完善安全管理体制

公司将落实安全责任，完善安全管理体制作为安全抓手，实施各部门领导负责制，把安全落实作为各部门各项工作的第一要务，实行层层签订《审核员行为规范》、《承诺书》，明确各部门、各下属所有人员的安全职责。

2)、加强安全监管，提升安全管理能力

公司配备数量充足的灭火设施，每个办公室的适当位置均有灭火器，并定期送到相关部门检定。公司外聘老师对防火知识和逃生知识进行2课时的培训，以案例分析、讲解、问答、讨论形式，给所有员工讲解如何防火、灭火、逃生的知识。培训后公司要求下班关闭电脑后要将电源关闭。

3)、安全事故通报制度

《职工伤亡事故管理制度》明确规定：伤亡事故的报告、统计、调查和处理工作应当按照实事求是和“四不放过（事故原因分析不清不放过、事故责任者和群众没有受到教育不放过、没有采取防止事故再次发生的预防措施不放过、事故责任者没有受到考核不放过）”的原则，及时、准确地查清事故原因，查明事故性质和责任，总结事故教训，提出整改措施，并对事故责任者提出处理意见。

4)、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；

2016 年公司重大事故和一般事故发生次数为 0。

IV 结语

以上仅为我们对社会责任的初浅认识，我们将会在今后的日子里，继续摸索社会责任管理及建设工作，去深刻理解履行社会责任的重要意义，牢固树立社会责任意识，高度重视机构的社会责任建设工作，把履行社会责任与机构的发展紧密结合，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任意识和主动性。

在今后的经营管理中，我们将更加积极地履行企业社会责任，做好工作规划，在力所能及的范围内，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进中心与区域经济的和谐发展；对中心各利益相关方进行更加深入的沟通 and 了解，努力实现多方共赢的良好局面，努力取得更大的成绩。

在新的年度，我们将更坚定、更主动地承担起自己的社会责任，为建设和谐社会做出更大贡献。