



北京中经科环质量认证有限公司

BEIJING ZHONGJING KEHUAN QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



# 2016年度 社会责任报告

自强不息

厚德载物

行胜于言

# 北京中经科环质量认证有限公司

## 2016 年度社会责任报告

### 目 录

前 言	1
第一章 认证机构基本情况	2
一、公司介绍	2
二、有效证书及发证情况	5
三、人力资源	5
四、财务状况及财务审计情况	6
第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况	8
一、社会责任理念	8
二、社会责任管理制度及组织保障	8
三、社会责任体系运行和自我改进情况	8
四、利益相关方的识别与参与	9
第三章 2016 年履行社会责任情况	12
一、遵守法律法规及认可规范	12
二、规范运作	14
三、诚实守信	16
四、提升服务水平	17
五、创新发展	21
六、环保节能减排	24
七、员工权益	25
八、服务社会	25
九、总体绩效	28
第四章 结 语	31

## 前 言

**时间范围：**本报告时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

**组织范围：**本报告以“北京中经科环质量认证有限公司”为主体，含所属分支机构。为便于表达，在报告表述中分别使用“中经科环”、“本机构”、“公司”、“我们”或“ZJQC”。

**发布周期：**北京中经科环质量认证有限公司社会责任报告为年度报告。

**编制依据：**本报告参照认监委发布的【2012】52 号《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。

**数据说明：**本报告所引用数据以 2016 年度数据为主，辅助引用其他年份数据作为参照，来源为公司正式文件、统计报表或其他有关公开资料。由于统计时间节点不同，可能存在出入，所有数据均以上报认监委数据系统的数据为准。

**郑重承诺：**本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性负责。

**报告获取：**本报告以电子版形式发布，可登录中经认证网站-焦点关注栏目中获取电子版并进行延伸阅读。

**网站：**[www.zjqc.com](http://www.zjqc.com)

# 第一章 认证机构基本情况

## 一、公司介绍

北京中经科环质量认证有限公司（简称 ZJQC）创建于 1999 年，是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）认可的第三方认证机构（国家认可注册号 CNAS C044）。

ZJQC 成立以来，历来重视认证技术的研发，坚持跟踪国际标准发展，积极参与国内认证认可及标准的研讨，在管理体系认证领域始终处于前沿位置。十七年来，ZJQC 拥有一支来自各行业，在质量、环境、职业健康安全、能源、信息安全管理及安全生产标准化评审等方面具有丰富管理与认证审核实践经验的专家型审核人员队伍，更包括一批掌握现代企业管理知识与思想、勇于创新、团结实干、追求卓越的管理团队，积累了对各类企业进行审核的丰富经验，持续为客户提供优质、高效、增值的认证服务，获得了国家主管部门和社会各界的充分肯定，赢得了客户的广泛信任。

作为中国认证认可协会（CCAA）常务理事单位，ZJQC 严格遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，始终奉行“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业信念，坚持以“责任认证、诚信认证”为己任，以“公正、客观、科学、规范、诚信”为行为准则，以“传递信任，服务发展”为使命，通过向客户建立信任、向社会传递信任，共同构筑认证认可诚信体系，铸就中国认证认可事业一流品牌。

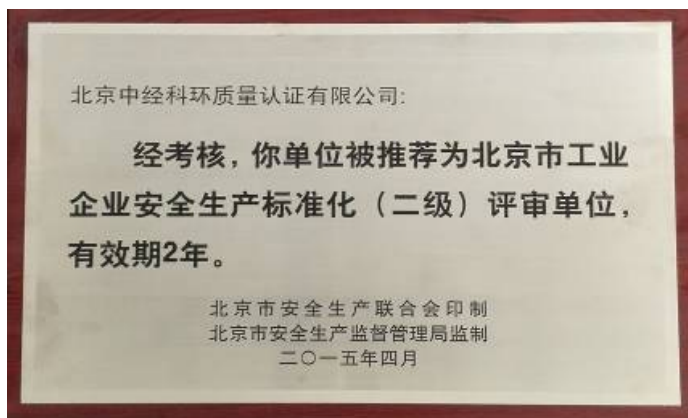
## 开展的各项业务

获准的认证业务范围包括：质量管理体系（含工程建设施工企业 GB/T50430）认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证、

信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认等领域。

获得在北京市开展安全生产标准化二级考评及技术服务资格。

为客户提供管理咨询和相关培训。



质量方针

按照有关国际准则与国际标准，坚持客观、科学、公正的原则，向组织提供全方位、优质与高效的认证服务。

发展目标

以优质高效的服务风范及整体一致的工作水平，赢得社会的广泛信任；  
追踪国际标准发展，在管理体系认证领域保持前沿，打造一流认证机构。

经营理念

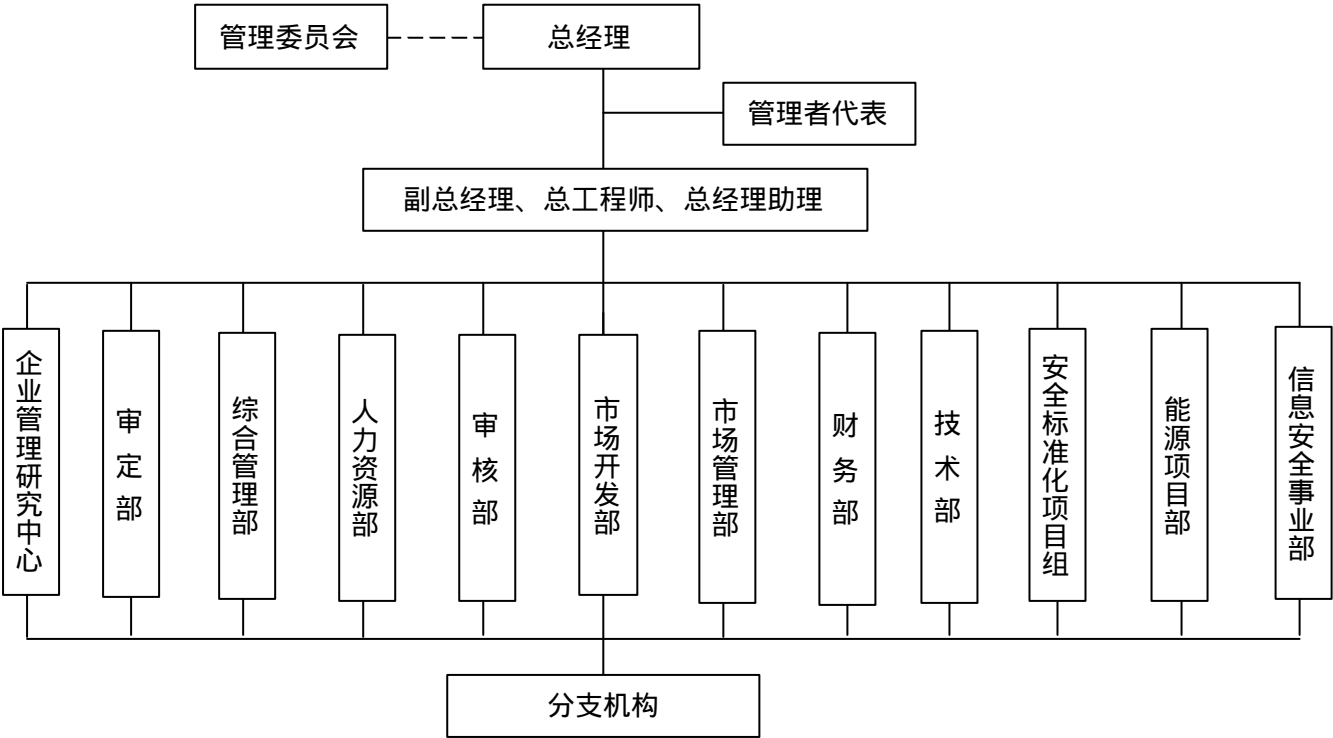
以顾客为中心 以人为本 鼓励创新 为组织提高管理绩效提供增值服务

企业精神

自强不息 厚德载物 行胜于言

组织机构

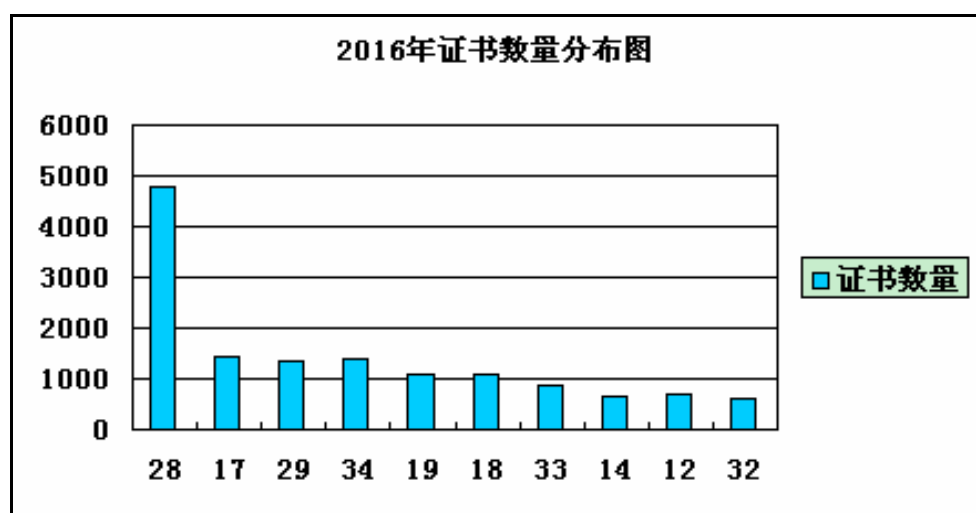
公司根据业务发展需要，设立十二个职能部门负责认证流程业务和管理服务，并已经在全国设立十一家分支机构负责各地业务拓展工作，确保为全国各  
地客户提供优质、高效、增值的认证服务。



## 二、有效证书及发证情况

截至 2016 年 12 月 31 日，公司有效认证证书 11083 张。其中 QMS 有效证书 4848 张，EMS 有效证书 2661 张，OHSMS 有效证书 2317 张，建筑 50430 有效证书 1014 张，HSE 有效证书 272 张，EnMS 证书 18 张，ISMS 证书 9 张，ITSMS 证书 9 张，其他证书 35 张。

从 2016 年度有效证书统计结果看，本机构建筑施工企业在获证组织中所占比例居首，其他行业按 39 大类专业进行统计，前九位的行业分别是：17 大类基础金属及金属制品，29 大类批发和零售业，34 大类工程服务，19 大类电及光学设备，18 大类机械及设备，33 大类信息技术，14 大类橡胶和塑料制品，12 大类化学品、化学制品及纤维，32 大类金融中介、房地产、租赁。2016 年度增幅较快的行业集中在 31 大类运输、仓储及通信业，33 大类信息技术，29 大类批发和零售业等。



## 三、人力资源

截止 2016 年 12 月 31 日，公司拥有审核人员总计 773 人，其中审核员 430 人，技术专家 343 人。各领域审核员的增量与认证业务的增长相匹配，审核资源能满足认证业务的发展。各领域审核员年度增量情况见下图：

2016 年与 2015 年审核员资源状况对照表

正式审核员的数量	QMS	EMS	OHSMS	EnMS	ISMS	ITSMS
2015 年	345	194	179	14	0	0
2016 年	362	216	203	15	5	2

2016 年度，公司专职审核员从 2015 年的 146 人增长到 157 人。派出的每个审核组都按规定配备了专职审核员，同时每月对专职审核员的审核任务提前策



划并将专职审核员的利用率作为考核指标对调度岗位进行考核，确保了专职审核员审核任务的均衡。

#### 四、财务状况及财务审计情况

本公司实施专业化、规范化的财务管理，确保ZJQC的独立性，不受来自任何方面可能影响认证公正性的压力；严格的财务制度，保证了机构日常业务的有序进行。

自2012年9月开始实施营业税改增值税以来，公司严格按照财政部和国家税务总局发布的《营业税改增值税试点方案》等文件的相关要求办理实施，同时严格遵守国家国税局、地税局的税收法律法规及财务会计制度规定，密切关注相关政策法规变化，及时准确完成各项纳税申报、税款缴纳及相关统计工作，2016年多次组织营业税改增值税专题培训，向公司及获证客户宣贯营业税改增值税的政策法规及相关财务制度，确保本机构按时完成税收完税任务同时，加强客户服务，及时准确为获证客户提供帮助和出具发票，维护获证客户权益。

本机构加强财务规范化、专业化管理及监督工作，严格执行财务会计制度，

以权责发生制为基础进行会计确认、计量和报告，并采用借贷记账法记账，有效进行成本预算分析，为本机构持续发展提供了可靠财务相关信息，保证了本机构经营活动的顺利进行。

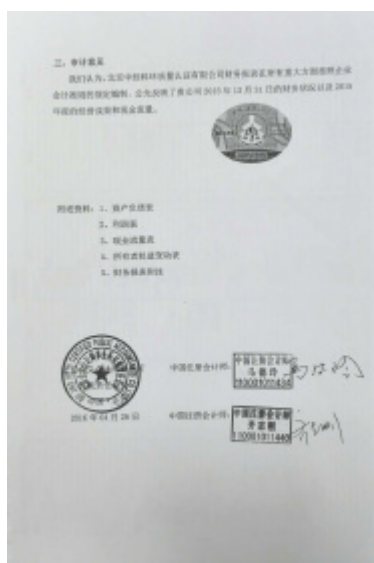
本机构自开业以来，规避风险、防御风险，是日常工作的重点之一。建立了风险基金和审核员意外伤害保险，使本机构具有足够承担社会责任的能力。

2016年4月26日聘请了有资质的北京合义会计师事务所有限责任公司对本机构2015年的财务报表及所得税年度纳税申报进行了审计和鉴证。

——审计结果：本机构财务报表符合国家企业会计准则的相关规定，反映了本机构2015年12月31日的财务状况以及2015年度经营成果，对重大事项进行了披露。

——鉴证结果：本机构企业所得税年度纳税申报按照《中华人民共和国企业所得税》及其实施条例、《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则以及其他税收法律法规的相关规定填报，在所有重大方面真实、准确、完整地反映了本机构本纳税年度的所得税纳税申报情况。

2016年度的财务报表及所得税年度纳税申报审计和鉴证工作正在进行中。



## 第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况

### 一、社会责任理念

社会责任是中经科环企业价值的核心与基础。中经科环成立以来，始终坚持以顾客为中心、以人为本、鼓励创新、为组织提高管理绩效提供增值服务的经营理念，始终坚持“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神，始终坚持“企业履行社会责任、员工履行岗位责任”的庄严承诺。

### 二、社会责任管理制度及组织保障

根据国家认监委 2012 年发布的关于《认证机构履行社会责任指导意见》文件精神，公司专门建立了履行社会责任制度，纳入有关程序规则中，同时制定了《ZJQC 履行社会责任实施方案》，成立了由总经理任组长，公司其他领导成员、部门经理以及分公司负责人共同参与的履行社会责任工作小组，全面负责公司履行社会责任各阶段工作的组织领导，并确定了具体的归口实施部门。《方案》确定了公司履行社会责任具体工作内容，要求每年制定实施计划，每个阶段的工作各有侧重，实现持续改进。公司还在内部刊物《认证与管理》杂志中开辟“企业社会责任”专栏，定期宣传报导公司履行社会责任情况。

### 三、社会责任体系运行和自我改进情况

公司将社会责任体系的建立与日常业务的质量管理体系进行融合，公司通过定期的经营例会介绍相关社会责任履职情况，并提出改进建议。2016 年度共召开经营会议 21 次，在会上总结了各层次履职情况的同时，也对工作的改进进一步明确方向。

2016 年 7 月 16 日，公司组织能源管理体系认证公正性专项审查，2016 年 10 月 25 日，公司组织信息安全管理体系和信息技术服务管理体系的专项公正性管理审查，检查中共抽取 6 份认证审核档案和 8 份认证人员资料，审查范围覆

盖业务开展的全部认证环节，审查组对公司风险及公正性管理的有效性予以肯定的同时，也对加强员工风险意识的培养提出了建议。

公司在策划 2016 年度管理评审活动时，对各部门输入的管理评审资料中要求增加“相关方的反馈意见和认证风险管理及控制措施的实施情况，包括维护公正性的状况”的信息，管理评审会议共收集 26 条意见和建议，会后对大家的意见和建议分别落实到责任部门采取相应措施。2016 年 11 月 7 日，组织信息安全及信息技术管理体系认证业务专项管理评审，形成改进建议 5 项，全部安排落实到位。

公司对社会责任管理活动及其绩效进行检查与评价，与认证活动的质量管理体系的监视和测量同时开展，对存在的问题采取有效的纠正措施，2016 年度公司通过季度检查、内部审核及管理评审等活动，对履行社会责任的情况不断进行总结与改善，公司社会责任管理体系运行有效。

#### 四、利益相关方的识别与参与

我公司目前识别的利益相关方主要包括认证活动公正性管理的利益相关方和员工，下面分别就相关方的识别与参与情况进行阐述。

##### 1、公正性管理的利益相关方

为了确保客观的评估认证过程中可能存在的风险，我公司在风险评估前识别了适宜的利益相关方，并就影响公正性、公开性和公众认知的事宜向其征询意见。我公司以利益相关方组成管理委员会的方式开展有关公司发展和公正性管理等事宜向利益相关方征询意见，且在相关活动的开展中能确保向利益相关方征询意见应以均衡的、任一方不处于支配地位的方式进行。

我公司识别的利益相关方主要包括：认证机构的客户，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

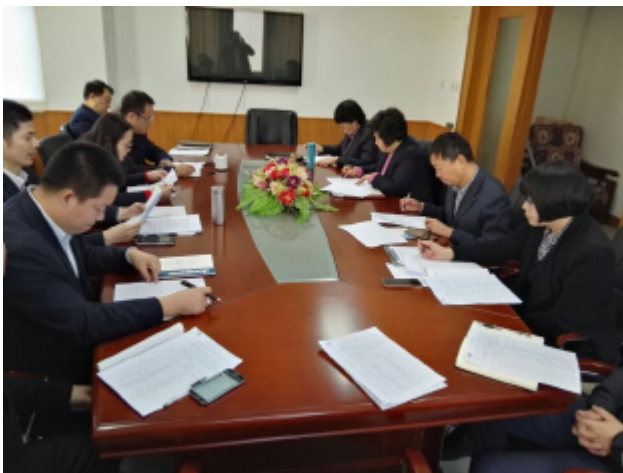
费者组织)的代表等;2016 年度我公司管理委员会成员单位有 10 个,每个利益方代表人员 1 人,各利益方均衡。

2016 年 3 月 18 日,管理委员会召开了年度会议,在会上,管委会委员听取并审议了公司 2015 年工作总结及 2016 年工作计划,听取了公司 2016 年管理评审报告,审议了公司 2016 年度认证公正性审查报告。在会上,获证客户代表对认证机构拓展能与国际接轨的认证产品,以及认证审核人员适应认证客户市场的国际化审核的能力提出了希望;获证客户顾客的代表、专业技术机构分别对电子商务、旅游等行业存在的服务质量问题以及信息安全管理存在的突出问题,希望认证机构能开发新的认证产品,对促进上述行业的健康发展做出贡献;非政府组织代表就新修订的《环境保护法》、能效标识、能源绩效等,希望认证机构在开展相应认证活动中予以关注等。会上公司负责人认真听取各位委员对拓展新业务、加强品牌建设、规划战略发展、人力资源建设、继续做好公正性管理等许多好的建议。2016 年 3 月,公司针对公开文件中《认证规则》的修订,向管委会委员征询了意见,并于 2016 年 6 月 9 日发布实施。

## 2、员工

在公司组织的 2016 年度工作总结中,公司倾听每位员工的个人发展的期望,收集认证管理人员和审核人员个人发展愿望,结合公司业务发展的需要同时,在制定 2016 年度公司认证人员专项发展计划中予以落实。

在公司组织的 2016 年年终述职活动中,公司认真听取员工的意见和建



议，共汇总 66 条建议，并在后续的改进计划中逐步予以落实。

在公司 2016 年度组织对员工管理制度的修订和汇总过程中，公司广泛听取员工的意见和建议，并由法律顾问审定发布。发布后，公司及时组织进行了宣贯，确保员工知情与理解。

### 第三章 2016 年履行社会责任情况

2016 年，公司遵照国家认监委关于认证机构履行社会责任的总体要求精神，根据年初制定的《2016 年度公司履行社会责任专项计划》开展各项工作，现将全年履行社会责任工作绩效总结报告如下：

#### 一、遵守法律法规及认可规范

遵守法律法规、行业标准是中经科环经营和发展的基本行为准则，也是中经科环开展各项认证业务和经营管理遵循的底线。公司在各项日常管理工作中，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》、《质量管理体系认证规则》等各项法律法规的要求，规范机构运营管理，开展各项认证业务。同时，作为独立法人组织，公司严格按照《公司法》及有关法律法规的要求从事经营管理活动，通过全员共同努力，合法创造社会财富，依法缴纳各项税款。

以下重点阐述我公司针对 2016 年度新修订和发布的行业管理规范性文件落实情况：

1、《质量管理体系认证规则》。2016 年 8 月 5 日，国家认监委发布了新版《质量管理体系认证规则》，于 2016 年 10 月 1 日起正式实施。文件发布后，公司立即组织相关部门学习新旧文件的变化，制定了文件修订需求、进行了合理分工。最终于 10 月 1 日前完成了相关体系文件的修订并及时发布实施。其中主要在公开文件及认证合同条款中增加了相关要求，如：申请方未被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中未被列入“严重违法企业名单”作为受理认证的条件；获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，我机构应对该企业实施监督审核；被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单的，拒绝接

受国家产品质量监督抽查的企业将撤销其认证资格；申请组织的最高管理者应该参加现场审核的首、末次会议等要求。新要求的发布和实施，将进一步提高获证组织认证工作的规范性和有效性。

2、《CNAS-CC105 :2016 确定管理体系审核时间》。中国合格评定国家认可委员会于2016年1月20日发布了《CNAS-CC105 :2016 确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》，并规定自2016年6月9日起实施。针对新要求，公司组织了认可规范的培训学习，进行了体系文件的修订，包括质量手册、程序文件、程序规则（含审核组工作手册、公开文件-认证规则）、体系记录，其中主要修订的内容包括：有效人数计算规则、整个认证周期中考虑对审核时间的影响、完善增加或减少审核时间的考虑因素、调整部分专业的风险等级等；在修订的文件实施之前，各部门组织了对新修订的体系文件的学习和培训效果的考核。文件发布实施后，按要求及时将确定的审核时间及理由告知客户。

公司自觉接受政府、消费者和社会的监督，从国家认监委认证认可业务信息统一上报平台反馈，2016年度公司共接受地方监管部门201次稽查，检查结果均合格；公司积极配合国家认监委和地方局组织的2016年度专项稽查方案，涉及对我公司的4家获证组织的专项稽查，其中两家质量和一家能源获证组织检查结果合格，另一家能源认证项目检查中反馈的问题，我公司进行了补充说明和改进。

2016年公司继续将“遵守法律、诚实守信、规范运作”作为公司经营和发展的基本准则，积极履行国家相关的法律法规和行业规章制度要求，将责任管理融入公司认证管理的各个流程，坚持以“责任认证”、“诚信认证”为己任，坚持依法规范开展认证业务、自觉践行诚实守信的作风，凭借优质高效的服务品质以及整体一致的工作水平，赢得了社会的广泛信任，在国内及行业内树立

了遵纪守法、管理规范、可信赖、负责任的良好社会形象。

## 二、规范运作

2016 年公司继续坚持客观、科学、公正的原则，按照认证认可法律法规和认可规范的有关要求对机构内部实施规范运作管理，为向客户提供更加规范、优质、高效的认证服务做出有力保障。

### 1、 继续完善公司体系文件和风险防范机制，确保认证活动公正、科学和规范运行

2016年度结合行业法规、规范性管理文件的变化，以及内部审核和外部评审中发现的问题，公司收集和处理外来文件45份，全年共修订、新增体系文件142份/次，其中包括质量手册、程序文件、程序规则、公开文件、体系记录等。主要修订的内容如：根据ISMS和ITSMS认可要求全面修订体系文件，依据

《CNAS-CC105：2016 确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》新要求修改《管理体系审核程序》、《审核人日数确定程序规则》等文件；优化和公开受理流程，将确定的审核时间及理由告知客户。根据认监委新版《质量管理体系认证规则》修改《质量手册》、《公开文件》以及相关程序文件和程序规则等；同时结合内外部环境的变化，公司对《认证风险和责任管理程序》进行修订，并对认证活动中可能存在的风险进一步进行了识别并制定相应措施等；

针对修订的体系文件，公司及时组织培训，确保员工在文件实施前，能正确理解并实施，2016 年度针对体系文件的修订，公司共组织 7 次专题研讨和 10 余次专项培训，为修订和新发布文件的执行以及确保认证活动公正、规范的运行奠定了良好的基础。

### 2、 加强认证全过程的管理与监控

在合同评审环节，严把申请评审关。在受理认证申请时，重点核查申请企

业是否属于国家禁止或淘汰的高耗能、高污染及落后工艺的行业以及诚信经营情况；重点关注环评、安评及验收手续是否齐全；对有行政许可要求的行业，确认行政许可文件的有效性等。对于高风险行业，如食品行业的评审，继续保持高风险项目的受理审批环节，通过有效控制，全年共评审 4064 个项目，评审和审核方案策划准确率达到 99.03%。在合同受理环节，同时认真贯彻行业自律规定，严格控制认证证书转换，对不正当理由和未经中国认证认可协会批准转机构的申请组织一律不予转换受理，杜绝认证证书的违规转换。

公司注重审核方案的策划与管理，针对每个项目的认证周期均制定有审核方案，并根据对获证组织的监视反馈，修订和完善审核方案。公司通过监督审核、客户回访、行政或行业监督结果、媒体报道、相关方反馈等对获证组织的体系运行情况持续进行监控，2016 年公司共安排实施监督审核项目 5923 个；根据对获证组织的监视结果，2016 年度暂停认证证书 2289 次，证书恢复 1363 次，证书撤销 878 张，并及时向社会公示相关信息。

在认证决定环节，积极融入公司认证风险管控体系，2016 年度进一步识别认证决定活动中可能存在的风险，并修订了《认证决定程序》，完善了防范措施，明确了管理要求。2016 年公司完善数据库并全面推行电子审核案卷，根据新数据库的运行特点，公司编制了《认证决定方式方案》、《审议审批人员 EASY MANAGER 数据库操作作业指导书》、《审议调度 EASY MANAGER 数据库操作作业指导书》、《审定部审核案卷归档要求》等作业文件，为实现无纸化审议、优化认证决定路径、节省资源，提供了有力的保障。同时也为 2016 年度审议和发证及时率的进一步提高奠定了良好基础，2016 年度公司审议和发证及时率超过了 98.5%，案卷审议差错率在受控范围之内。

在人力资源管理方面，2016 年度公司进一步加强了对专职审核员的服务与

管理，对拟聘用的专职审核员，进行培训和面试；积极引导审核人员参加年度继续教育，专职审核员年度继续教育完成率达到 100%；年度内为审核员办理各项注册 507 人次；并按照年度策划的要求，完成了对认证人员的监控考核，对不符合要求的采取相应措施；同时公司高度重视新组长上岗前的培训，并经现场评价考核合格后才能正式承担审核组长任务，2016 年度共培养新组长 9 名。2016 年度公司认证人员队伍稳定并得到了较好的发展，并能满足公司业务发展的需要，按照公司各项管理制度开展认证活动。

2016 年公司继续加强对分公司的管理，将 11 家分公司/办事处信息及时向国家认监委报送备案。2016 年度，11 家分公司/办事处能够遵守行业自律和公司的各项管理要求，整体业绩得到了稳步提升。

2016 年公司响应国家反腐倡廉政策，配合企业因公接待方式的调整，公司制定差旅食宿标准，审核组自行安排食宿，规范审核接待工作。

### 三、诚实守信

公司自成立以来，一直秉承“诚实守信经营，提供规范、优质的认证服务，坚持公平竞争，履行社会责任，保障相关方权益，维护行业声誉，持续提高认证服务公信力”的信念，开展各项经营活动。我公司在市场开发和招投标活动中，积极落实中国认证认可协会的《认证机构诚信经营规范》，不以降低履行社会责任要求，恶意进行市场竞争，而去赢取认证服务合同。

我公司与所有认证客户均签订正式的《管理体系认证合同》，《管理体系认证合同》的标准版本均事先经过律师审查，对于特殊合同，如涉及双方责任和权利等方面内容需要修改合同时，均按照程序进行审批。在合同履行过程中，严格履行我方合同责任和义务，若遇客户恶意欠费时，公司通过向客户发放律师函的形式，来维护自身的合法权益。

公司高度重视认证组织法律法规符合性的评价，并将组织法规的合规性评价贯穿于认证申请受理评审、现场审核、认证评定等环节。公司将认证组织行政许可文件的有效期在数据库中进行标注，以便于认证人员及时监视认证组织满足基本法规情况的有效性。

公司建立了《申诉、投诉和索要信息处理规则》，并以公开文件的形式向社会公开，同时由审核组长在审核现场向客户说明申、投诉程序。2016年度，公司未发生有效的申、投诉事件；受理的获证组织相关方/招标方有关认证证书信息查询的请求，公司均按程序以书面的形式予以回复，共回复客户索要信息的请求近百次。

对客户信息的保密始终是公司和全体人员的承诺，公司通过《员工守则》、《审核人员管理办法》和《审核组工作手册》，建立了认证人员诚实守信的管理制度。公司派出的审核组，在现场审核首末次会议上，均向受审核方进行保密承诺和公正性声明，接受认证客户的监督。

公司严格按照中国认证认可协会发布的《认证人员执业信用管理规范》的要求，定期对审核员的执业操守进行评价，并将审核员诚信执业评价的结果录入中国认证认可协会的认证人员执业信用系统，2016 年度录入 358 人次，评价结果无低于 8 分的认证执业人员。

## 四、提升服务水平

2016 年，公司积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定了基础。

### 1、完善客户服务体系，提高客户服务质量和效率

2016 年，公司进一步提升客户服务质量，提高客户人员专业知识和服务规范性，并将改进措施落实，修订《客户服务管理办法》和《客户服务管理程序》，



并强化首问负责制。2016 年，公司通过网站获证组织端口的联动向获证客户发放电子认证证书和审核通知等认证文件，全面实施认证证书的二维码认证信息查询功能，方便客户和相关方快捷识别认证证书有效性，极大的提高了认证机构和获证客户的工作效率。

在完善公司客户服务体系的同时，公司一直重视各认证环节的客户回访，公司市场管理部门每月形成《客服分析报告》，以促进各岗位改进服务质量。经统计，在全体员工的努力下，2016 年度顾客满意率达 87%；在国家总体经济增速下滑的形势下，证书保持率基本与上年持平。

当前，我国经济和世界经济高度关联。我们国家坚持对外开放的基本国策，构建全方位开放新格局，深度融入世界经济体系。而今，伴随着“一带一路”新丝路的战略实施，陕西在我们国家发展布局中的地位更加凸显。作为丝路经济带的起点和“一带一路”规划里最重要的城市西安，再一次将全球目光聚焦到这座历史文化名城上来，成为中国走向世界的契机。

西安成为继北京、上海之后第三个国际化大都市，西安已建成“丝绸之路经济带”自由贸易园区(西安)核心区，西北地区第一个综合保税区—西安综合保税区和西安国际港务区内成为了陕西“一带一路”的“新起点”，已经启动了 60 个丝绸之路经济带的重点项目，总投资达到 1155 亿元。2016 年公司积极响应国家的“一带一路”政策，成立甘肃办事处，为振兴西北区域的实体经济质

量管理水平贡献力量。

这些都给予了我们认证机构难得的发展机遇,北京中经科环质量认证有限公司立足北京,放眼全国,为了把国际上先进的管理思想、理念和方法通过严谨



的认证服务,传递给更多的中西部企业,为我国企业扩大出口和提高竞争力做出自己应有的贡献,在2016年7月正式成立了陕西办事处。陕西办事处位于古都西安高新技术开发区核心位置。办事处自成立以来发挥区位优势,释放认证潜能,截止目前已经成功为近100家当地企业提供了认证服务。

## 2、注重培训服务,提升客户自我完善的能力

2016年,公司注重对客户的培训服务工作,通过召开培训教师专题会、课程研讨会、培训总结会等形式,编制完善了培训教材。累计举办各类公开课培训班18期,受训组织642家,受训人数达到1339人次。2016年,公司在继续做好内审员培训、公开课等常规培训的基础上,同时还策划了最高管理者培训、管理体系文件编写、法律法规的识别、应用与合规性评价、建筑施工行业管理体系提升、应用与合规性评价、交通运输企业安全标准化评价管理、信息安全和信息技术服务新版标准等专项培训课程,丰富了培训内容,为客户提供了更具针对性的培训服务,收到了良好的培训效果。



### 3、注重技术研讨，跟踪行业管理动态，提升认证人员服务能力。

公司通过每月召开的技术质量例会，对认证活动中存在的技术问题开展研讨并形成《技术质量例会纪要》向认证管理人员和审核人员发放；公司在不断完善技术文件的同时，还形成专业论文在公司的内刊《认证与管理》杂志上发布，在提升认证人员审核能力的同时，也确保了认证审核的一致性和有效性，2016年度，公司通过内刊发布公司信息动态 48 条、认证行业信息动态 45 条、研究探讨和答疑解惑技术文章 41 篇、免费宣传优秀企业 7 家和发布获证企业信息 5000 余条。在国务院安委会全面推进企业安全生产标准化建设的背景上，公司连续两年开展对审核员相关知识的培训，并鼓励审核员将职业健康安全管理体系的审核与企业安全生产标准化考评指标结合，为客户提供增值服务。截止到目前为止，公司接受安全生产标准化培训的人员达 200 余人，同时 45 人取得了安全生产标准化考评员资格证书，接受安全标准化继续教育 92 人次。

### 4、加强自我完善，实施新版标准转换

公司密切关注国际标准化组织（ISO）有关新版 ISO 9001 和 ISO 14001 标准的修订进展，对标准变化的内容进行跟踪研究，在 2015 年 9 月 ISO 正式发布新版标准后，公司就及时组织对新版标准的学习与探讨，并由长期跟踪研究标准的资深专家编制新版标准的培训教材，为认证组织和认证人员及时学习新版



标准提供理论素材。同时在多次研讨新版标准的基础上,识别与旧版标准的差异性,对原有体系文件进行了修订,策划了认证人员的转换培训方案予以实施,并于2016年2月获得CNAS的转换认可,成为首

批获新版标准转换认可的认证机构之一。随着GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》和GB/T 24001—2016/ISO 14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》正式发布实施,我公司将向客户全面开展新版标准认证工作,帮助客户提升管理体系管理水平,为客户提供全面优质服务。公司密切跟踪新版标准换版政策和进展,就转版事宜的安排及时通过杂志、网站等媒介向客户发布了转版公告,为广大获证客户管理体系转换提供及时细致认证服务。

## 五、创新发展

2016年,公司积极贯彻国家质检总局和国家认监委有关创新发展、创优服务的精神,加大新产品研发拓展力度,以实现公司长期可持续发展。2016年,公司紧紧以国家政策为导向,积极拓展服务企业、服务政府、服务社会的认证相关产品。

### 1、安全生产标准化

公司积极落实国务院安委会全面推进企业安全生产标准化的精神,进行技术和人力资源的准备,作为北京市安全生产监督管理局安全生产标准化评审机构,截止2016



年底，公司已经为近 400 家企事业单位提供安全生产标准化技术服务和考评工作，涵盖了工业、人密场所、工程建设、道路交通运输等行业，取得了良好的社会效应。不断加强与各区、委、局的联系，开发与安全有关业务领域更广泛的安全业务，积极配合政府开展隐患排查、一岗一清单等活动的开展。

## 2、能源管理体系

公司在首批获得能源管理体系正式认证机构并成功入围了北京市能源管理体系评价机构的基础上，积极为广大用能单位提供能源管理体系建设服务，2016 年度，公司在推进万家企业在“十二五”期间节能低碳行动中，共为北京公交集团、一汽解放、一汽丰田发动机、伊泰集团、河北诚信、河北旭阳焦化、武汉裕华钢铁、云南盐化等几十家大型用能企业完成能源管理体系建设和认证工作，为落实国家发改委发布的《万家企业节能低碳行动实施方案》贡献力量。

## 3、信息技术服务管理体系和信息安全管理体系



中经科环继在 2015 年底获得国家认监委批准开展信息安全管理体系统息技术服务管理体系认证业务的授权之后，于 2016 年 5 月正式开展了两体系认证工作，并于 2016 年 8 月和 9 月分别颁发了首张信息安全和信息技术服务管理体系的认证证书，截止到 2016 年 12 月底，共颁发信息安全管理体系统息技术管理体系认证证书各 9 张。同时，中经科环为了规范认证管理工作，提升管理水平，满足市场需求，与同行实现证书互认，2016 年 10 月中经科环向 CNAS 申请信息安全管理体系统息技术服务管理体系的认可，并已顺利通过办公室认可评审和现场审核见证评审，公司在取得认可资格后，将加快为企业提供更多更好服务的脚步。

中经科环的信息安全管理体系和信息技术服务管理体系的认证客户覆盖了北京、四川、天津、上海、云南、浙江、新疆、广东、山东、陕西及甘肃等地区,这说明了公司所提供的认证服务已得到了各个地区客户的接受与认可,2017年中经科环还将加大服务力度,力争在更多的地区推行两体系认证服务工作,同时,也希望通过我们认真、严谨、辛劳的工作作为我国的信息化工作做出绵薄贡献。公司积极与地方政府配合,建立信息平台,提升中小企业的信息安全管理水平,并积极开拓西南、西北等区域市场,积极为广大西部信息技术行业企业提供认证服务。



#### 4、积极参加科研项目

2016年,公司积极参与中国认证认可协会组织的2016年度政研课题。其中,中经科环担任组长单位的课题《围绕补短板,支持和引导认证机构开展增值服务,向价值链高端延伸,提升认证的有效性和质量效益研究》荣获2016年度政研课题成果三等奖。公司参与制定的《合格评定 确定管理体系认证审核时间指南》国家标准已完成评审,即将发布;公司承担的认证认可行业标准《清洁服务认证要求》起草工作,目前正在按计划组织实施;同时,公司参与的国家认可委的《服务认证机构认可制度改进研究》科研项目已顺利通过验收。承担的北京市园林局有关园林绿化施工企业安全生产诚信管理课题和北京市安科院关于安全生产考试点考评工作评估体系建设项目均已顺利通过验收。参与起草北京市安监局百强地标之一《汽车租赁企业安全生产等级评定技术规范》工作。

#### 5、创新工作手段,提高工作效率

公司在认证业务管理中,积极探索并创新管理模式和方法,实现认证流程

从认证申请到认证证书制作全程 ERP 系统管理，审核任务下达、证书查询实现



网上和 APP 均能同步操作，由此公司申请并获得了 8 项计算机软件著作权登记证书。为了更好地为广大客户提供培训服务，公司建立网络培训平台。

公司 2016 年用于创新发展的资金

投入近 60 万元，较上年度有较大幅度的

提高。2016 年 12 月 22 日，我公司获得北京市科学技术委员会、北京市财政局、北京市国家税务局、北京市地方税务局联合颁发的高新技术企业证书。

## 六、环保节能减排

面对日益严峻的环境和能源问题，作为一家开展环境管理体系、能源管理体系的认证机构，中经科环加大了对认证活动的把控力度，通过实施科学有效的认证审核，帮助组织加强对重要环境因素、主要能源使用和消耗的控制，提高认证组织环境绩效和能源绩效；同时公司在 2016 年度加大管控力度和环保节能方面的投入，并取得了良好的成效，主要表现在以下方面：

### 1、升级数据库，全面推行无纸化办公

2016 年，公司在在审核层面全部启用数据库系统，实现审核案卷电子化管理。经统计，2016 年度案卷的邮寄费下降了 52%；审核案卷的印刷费用较上年降低了近 80%；案卷装订等后期管理耗材的使用降低了 73%。

### 2、升级网速，推广使用新媒体

公司在认证过程全部实现数字化操作，在审核任务沟通环节使用移动终端 APP，极大的方便了公司与审核员的沟通；公司继续通过网站及微信公众号，向

相关方发布通知公告及行业资讯等。2016 年度公司通过提升网速、推广使用新媒体，在当年业务增长近 10%的前提下，通讯费用支出较上年度减少了近万元。

### 3、倡导绿色出行，绿色办会

公司鼓励全体员工积极响应首都“畅通北京，绿色出行”的号召，积极践行“绿色出行文明交通从我做起”，2016 年度在业务稳定增长的前提下，公务用车油耗支出较上年度基本持平，员工乘坐公共交通出勤占 93%；公司在 2016 年组织各类会议和培训活动中，积极推行绿色办会的理念，除个别需要印制纸面会议材料的，其余会议资料均通过电子文件的形式向与会代表发放，会议期间需要提供就餐服务的，尽可能提供工作餐或自助餐。2016 年度公司组织的近 40 次培训会议活动，节省印刷成本近万元，招待费用支出也得到了有效的控制。

## 七、员工权益

员工是公司最重要和最宝贵的资源，公司成立以来，始终关注员工的权益的维护和员工职业生涯的发展，始终把员工的成长与公司战略规划同步策划并实施，让广大员工享受公司发展和改革的成果。同时，公司积淀了深厚的企业文化，“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神深入人心，为员工的工作行为及成长发展提供了最有力指导，创造了最良好的内外环境。

### 1、严格遵守国家人力资源和社会保障相关法律要求

按照劳动合同法等各项法律法规要求，制定公司人员管理规程，将所有聘用人员纳入劳动合同管理，员工劳动合同管理达 100%。依法按程序办理合同签订、转正、续签、离职等手续，合同履约率 100%。严格依照国家要求按时发放所有员工工资并缴纳各项社保，规范运作，知会本人。尊重员工的个人意愿，倾听员工的合理诉求，在劳动关系管理中，和员工做到充分沟通。全年未出现

任何形式的劳动纠纷。

## 2、重视人员的引进和培养，鼓励并支持员工钻研认证业务、在认证行业的职业发展，为员工创造更广阔的发展空间

公司充分了解员工职业生涯规划，制定切实可行的培训计划，满足岗位能力要求和公司业务发展需要的同时，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。年度员工入门、转岗培训率 100%；按月在各部门组织不同形式和内容的岗位培训，增强员工的业务能力和从业技能。根据行业发展形势，组织有针对性的专项培训，使员工及时把握行业动态，与时俱进。不定期的对员工进行普法知识培训，增强员工的自我保护意识，做到知法懂法，依法办事。公司现有 76 名坐



班管理人员中，本科及以上学历人员占 65%，中级职称以上人员占 20%。通过形成制度的文件，对岗位表现突出、在技术领域和为公司发展做出贡献的人员，予以各种形式的奖励。2016 年，公司共表彰奖

励优秀员工 14 人次。

## 3、在内部建立健全的员工福利和休假制度，遵照执行，维护员工各项合法权益

公司将各员工福利和休假制度，编入《员工手册》，自员工入职之初进行明示，日常管理接受全体员工监督。严格执行国家 8 小时工时制度，不以任何形式和目的强制员工加班或占用员工休息时间。遵照国家各法定节假日要求休假；按照相关政策要求，鼓励员工休放年假；依照国家各相关规定，准予员工依据实际休放婚假、产假、病假、丧假、公假等，并考虑员工情况，适当放宽

带薪休假类型。重视员工的身体健康，每年组织员工体检，并针对员工构成，增加和调整体检项目，对出现身体异常状况的员工给予提醒和关怀。对因病休假或家庭出现亲人亡故员工，公司采取电话、走访、慰问金或礼品慰问等形式予以关怀。以 2016 年为例，慰问伤病及家属亡故员工 6 人次。在每年中秋、春节等传统节日期间,为员工发放年节福利；不定期组织员工集体旅游。

#### 4、自公司成立以来，本着公平、公正的态度，对待所有员工，建立并健全完整的人员录用晋级制度和收入分配制度

逐年对员工收入进行调整，提高员工待遇。2016 年初，上调所有员工工资，每人予以一定比例的增加。此外，员工餐补标准上调 30% 以上，其他补助也给予了适当调整。公司自人员招聘之初，采取公平、客观、透明的原则录用人才，



以岗位和人员能力的匹配为出发点，平等对待所有员工，杜绝因性别、地域等任何因素造成的一切形式的歧视。目前公司在岗员工中，女职工人数近 70%；公司核心管理层中，女职工占 50% 以上。2016 年

新入职员工 17 人，女员工比例为 71%。公司依照劳动部关于女职工劳动保护的相关规定，对在岗女职工给予充分关怀，并通过妇女节休假、劳动保护、带薪产检、哺乳照顾等形式，在日常管理中体现。

#### 5、为员工营造良好办公环境，保证员工工作期间身心健康

办公区由楼宇物业配置中央空调，提供 24 小时热水。各办公室和公共区域按区域配置烟感装置和灭火器。公司每年投入资金对公司内部办公环境进行改善。2015 年至 2016 年上半年，公司对整体办公区域完成了装修改建，将多年

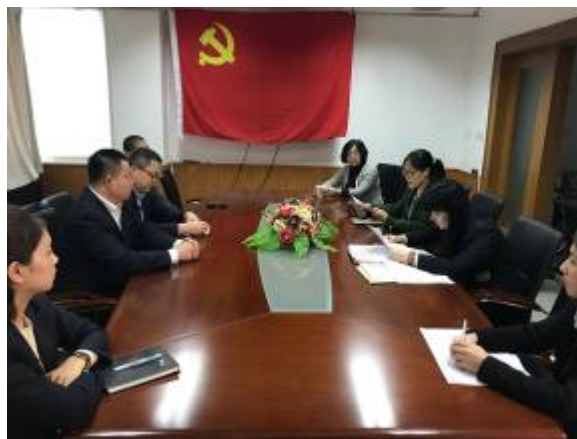
地毯更换为木质地板，粉刷内墙，并更换了全部办公桌椅。合理选择装修材料，降低装修污染，并在各办公室适当摆放绿植。定期检查办公区各设施工作情况，力求为员工提供相对舒适的办公环境。

## 八、服务社会

2015 年度，公司紧跟党的方针政策，加强员工思想教育；积极参与社会公益事业和社区建设，服务客户的同时，力所能及的回馈客户与社会。

### 1、积极参与党建活动

公司设立党支部，鼓励员工关心政治，紧跟党的领导，推动员工思想进步，做好各级方针政策的上传下达。自 2005 年成立以来，公司党支部始终要求公司党员带头，争当表率，勇于奉献，使公司员工群体对党有了更加直观、真切的认识，在公司中树立了鲜明的旗帜。公司鼓励员工思想进步，向党靠拢，并做好思想帮扶



和交流。2016 年，公司党支部吸收积极分子 1 名，发展预备党员 1 名。公司党支部积极配合并参与上级党组织各项活动，以此为媒，加强自身与周边兄弟单位和社区的联系和交流。公司多次参与到街道社工委组织的各项特色或系列活动中，密切了党群关系，也推动了社区精神文化建设。以此同时，公司党支部从自身实际出发，组织员工开展形式多样的党组织活动，如座谈会，民主生活会、参观学习、集体观影等。传递正能量，增加了员工的向心力，激发了员工的积极性。

### 2、立足行业，服务社会



公司同客户和各有关单位密切联系，利用自身特点，广泛服务社会，公司在实践中不断地践行服务社会的理念。在和有关单位的日常接触中，

公司不断向各企事业单位普及认证知识，发放宣传资料，提高认证行业的公众认知度，推广公司形象和认证事业。为了加深了解，合作共赢，公司利用网站、《认证与管理》杂志、微信公众号、QQ 群等便于客户接受的方式，向公司客户传播行业动态，发布认证前沿信息。2016 年 9 月，公司在云南召开获证组织工作会议暨年度企业家论坛，共有三十余名企业高管参加了会议。会议促进了各行业获证组织间的信息和经验交流，对于各获证组织后期体系运行和认证工作开展具有重要的推动和指导意义，收到了良好的效果。公司利用安全生产标准化专业优势，协助北京顺义、大兴等区县安监局开展工贸企业安全生产条件普查工作。积极配合国家去产能等产业结构调整政策，接收煤炭等行业分流人才 4 名。

### 3、积极参与各类公益活动

公司多方获取信息，组织并参与到各类型的志愿服务和公益活动中。公司在发展自身业务的同时，时刻不忘肩负的社会责任。通过社区、网络以及其他公众媒体，获取信息，有针对性的组织员工开展帮扶和志愿公益活动。多年来，



公司面向自然灾害地区、偏远贫困山区、城市贫困家庭等组织的员工捐赠活动，作为常态公益行为坚持下来。2016 年，公司继续组织员工向北京市困难家庭开展了“党员献爱心”志愿捐款活动；通过重庆聚爱公益总部，面向川渝贫困山区开展“衣旧情真 传递爱心”捐款捐物活动，均收到了良好的效果。

## 九、总体绩效

2016 年，公司在全面落实年度制定的《ZJQC 履行社会责任实施方案》，履行社会责任的同时，公司在经营和管理上也得到了长足的发展，基本实现了年度既定的各项目标、指标。公司在外部评审、行政稽查和检查中未出现违反《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、认可规范和中国认证认可协会自律规范的重大问题，公司认证等业务总体运行稳健。公司在遵守法律法规、规范运作、加强认证风险管控审核人员服务能力建设、认证管理团队建设、保障员工合法权益、服务获证组织和社会等方面继续稳步提升。

## 第四章 结 语

认证机构建立社会责任管理体系是一项长期性的工作，我们相信，在认监委及上级单位的领导和指导下，我们将继续深入研究认证机构履行社会责任的内涵，将社会责任与认证业务更加紧密结合，将“诚信认证”、“责任认证”、“传递信任”作为指导公司各项业务的出发点和落脚点，不断完善公司履行社会责任的各项工作。

### 2017 年履行社会责任工作展望

2017 年，我们将继续强化管理，将社会责任管理视为落实企业发展战略、践行核心价值的内在要求，强化公司战略、经营、企业文化三个层面的融合，不断推动机构的健康可持续发展，2017 年度我们将计划重点开展以下工作：

- 落实 ISO 9001：2015 及 ISO 14001：2015 新版标准转换方案，积极跟踪 ISO 45001 标准制定情况，为获证组织完善管理体系提供高效的服务；
- 落实 2017 年度认证人员专项发展计划；
- 推动北京市园林局、旅游委所属人密场所的安全生产标准化的建设；
- 拓展 HACCP 认证和食品安全管理体系认证（ISO 22000），进一步完善管理体系认证产品链；
- 落实《生态文明总体改革方案》，积极拓展绿色产品认证业务等。

## 意见反馈

2017 年，我们将继续在“履行社会责任”的路上前行！同时我们殷切地期望得到社会各界有关我们社会责任建设方面的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和完善社会责任管理体系，请您在百忙中对我们编制的社会责任报告和社会责任履行情况作出评价，您反馈的意见可以根据您的要求得到保密。

### 意见反馈表：

1、 您认为报告信息披露的质量如何？

很好      较好      一般      较差

2、 您对报告的哪部分信息比较感兴趣：

---

3、 您对报告的整体评价？

很好      较好      一般      较差

4、 您对我们改进履行社会责任的建议和意见？

---

---

---

注：您反馈的意见是否需要保密：    是      否

您的联系信息：

姓名：

所属行业：

联系电话：

通信地址：

电子邮箱：



北京中经科环质量认证有限公司

BEIJING ZHONGJING KEHUAN QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



地址：北京市西城区文兴东街1号南楼5层

邮编：100044

电话：010-68316666

传真：010-68359004

网址：[www.zjqc.com](http://www.zjqc.com)

E-mail：[zjqc@zjqc.com](mailto:zjqc@zjqc.com)