

2016 年度社会责任报告

北京中轻联认证中心

二〇一七年三月

目 录

第一章	管理者的话.....	1
第二章	社会责任报告的说明	2
第三章	中心概况	3
第四章	社会责任制度建设情况.....	5
第五章	履行社会责任的具体情况 & 绩效	7
第六章	展望 2017 年	24

北京中轻联认证中心

2016 年度社会责任报告

第一章 管理者的话

本中心是专业从事玩具国家/行业标准制定并开展一般工业品尤其是儿童用品认证的技术服务机构，主要社会职能是为社会制定出玩具及其它儿童用品的国家和行业标准，同时通过一般工业品和儿童用品的认证业务推进产品标准的实施，为产品提供质量和安全信誉证明。本中心的认证业务特性决定了认真履行社会责任的必要性和责任，以便更好地实现认证服务的社会功能。

为了有效推进社会责任工作的落实，本中心在充分识别利益相关方的基础上确定了本中心的社会责任发展战略：

1、公正专业

公正是中心的立足之本，专业是中心成长发展的基础。

2、关注顾客与相关方

关注并满足顾客的需求是本中心的基本义务，我们必须努力为顾客提供有价值的服务，促进顾客业务发展壮大，并与顾客共同发展。

同时关注和了解其他相关方的需求与期望，努力满足其期望，与之形成良好的互动，使中心与相关方共同发展。

3、以人为本

员工是企业最重要的资源，是向社会提供服务的重要保障。关注员工的业务成长与进步，营造公平公正的工作环境，逐步建成一支高素质的团队。

4、培育全员的社会责任意识

社会责任是为社会的公平、公正、友善、向上提供正能量的行为，需要全社会共同努力。创造和谐的社会是我们的共同目标与任务，我们从热爱本职、勇于担当、节约能源、关注环保、乐于助人、关心公益等方面引导员工社会责任意识的提升。

第二章 社会责任报告的说明

1、报告时间：2016 年 1 月 1 日-2016 年 12 月 31 日

2、报告范围：2016 年 1 月 1 日-2016 年 12 月 31 日中心各项工作开展情况，是本中心的第四份社会责任报告，首份报告于 2014 年 2 月发布。

3、发布周期：每年一次。

4、编制依据：本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。

5、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记录或误导的陈述，本中心对内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6、解答报告内容问题的联系人及联系方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，在我中心网站：www.cclc.cn 公开发布，欢迎提出宝贵意见。具体联系方式如下：

地址：北京市西城区阜外大街乙 22 号

邮编：100833

电话：010-68396625

传真：010-68396565

联系部门：综合部

第三章 中心概况

一、中心简介

北京中轻联认证中心（简称 CCLC）是具有独立法人地位的第三方认证机构。实行管委会监督下的主任负责制，坚持公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心前身是原国家质量技术监督局批准，原轻工业部牵头组建的中国玩具产品认证委员会（CCTP）和中国电工产品认证委员会（CCEE）家用电器及照明电器分委员会秘书处（成立于 1989 年）。2002 年根据国家认证认可监督管理委员会对全国认证机构重新登记和审批的规定，本机构重新登记注册为“北京中轻联认证中心”，获批准授权开展产品认证及内审员培训业务。

中心具有十几年的认证历史，拥有一批经验丰富的认证管理人员、国家注册高级检查员教师，并拥有 40 余家具有丰富国际、国内认证经验的签约实验室，先后组织发放了家电、照明、电器附件、玩具产品认证证书数万张。

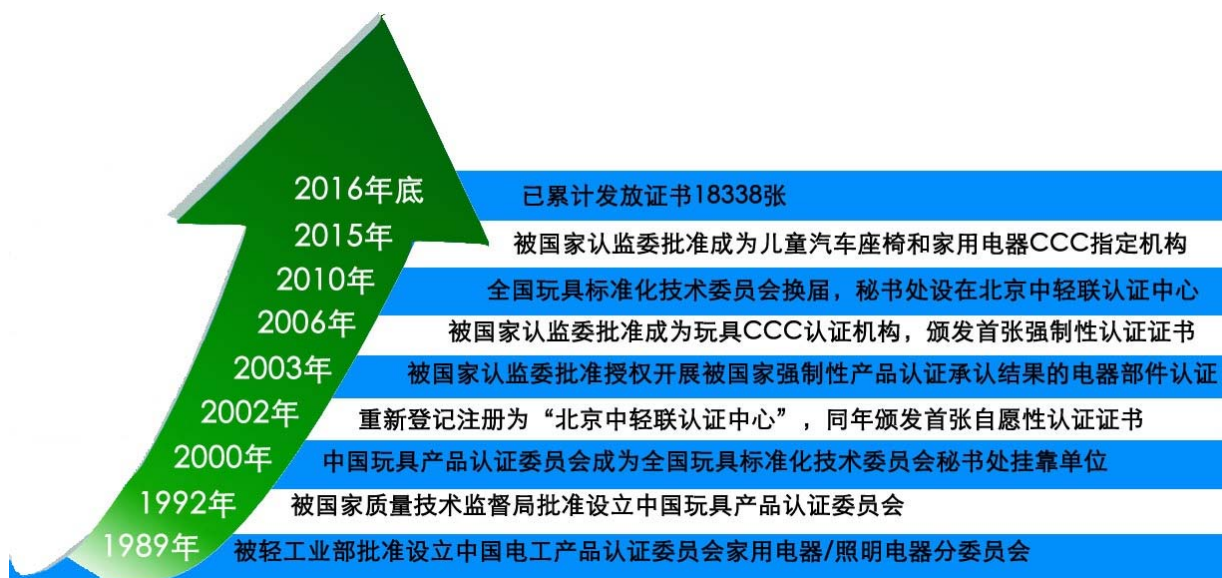
本中心受国家标准化管理委员会批准，授权承担国家行业标准化技术委员会秘书处工作，负责玩具产品及部分儿童用品国家及行业标准的制、修订及宣贯等工作，同时负责对口玩具专业领域的国际标准化 ISO/TC 181 的联络和技术协调工作。

本中心被商务部批准成为玩具、童车产品的出口技术服务中心，负责承担玩具、童车领域的对外贸易技术服务的有关工作。

中心的主要业务包括：

- 玩具、童车、机动车儿童乘员用约束系统及家用和类似用途设备产品强制性认证（CCC）；
- 玩具及儿童用品的产品认证；
- 非强制性家用电器、照明电器、电器附件的认证及其它消费品产品认证；
- 各类内审员培训；
- 玩具产品国家及行业标准的制修订及宣贯工作。

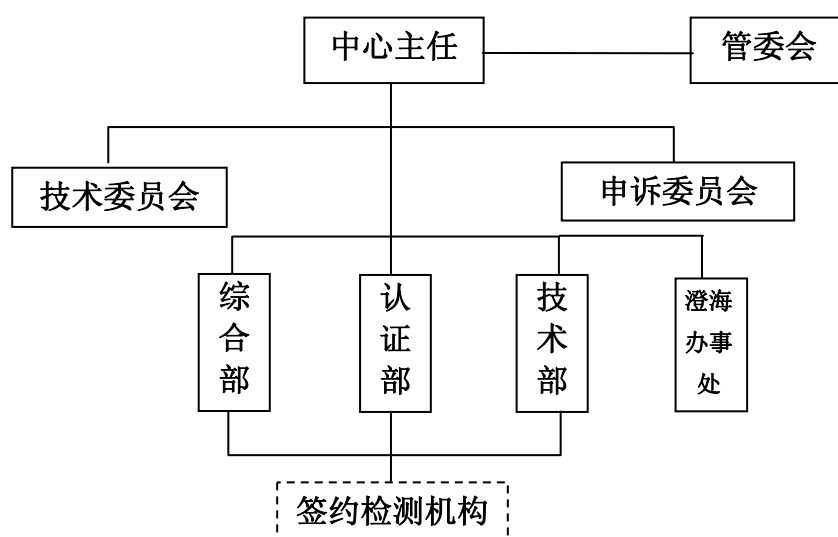
二、中心的发展历程



三、中心组织机构

本中心实行管委会监督下的主任负责制，下设技术委员会和申诉委员会。

管委会由政府、制造商、用户、认证及检测专家代表组成，各方均衡，任何一方不得处于支配地位。认证中心是日常工作机构，由综合部、认证部、技术部、澄海办事处 4 个部门组成。



[组织机构图]

四、认证证书发放情况

1、强制性认证证书

2016 年强制性认证新发证书 2412 张，换发证书 5499 张。2016 年增加型号的证书大幅提升，新单元的数量减少，为更多符合条件的申请办理了增加型号，这与中心落实国家认监委“放、管、服”的改革措施，压缩认证证书数量是密不可分的。由于 2016 年是进行标准换版的集中时期，因此相应换发证书有很大的增幅，是 2015 年换发证书的 2 倍多。

2、自愿性认证证书

2016 年自愿性认证证书新发证书 104 张，换发证书 6 张。2016 年继续大力推进电器产品 A+性能认证，新开发了饮用水处理装置、微波炉和吸油烟机 3 类产品认证，总体 A+性能认证取得了一定的成绩。

五、发放证书的分布情况

1、获证企业按所在地区分布情况

获证企业主要集中在广东省、浙江省、上海市，在香港、台湾、江苏、河北、福建、山东等地也有一些获证的企业，在德国、意大利、日本、韩国、越南、印度尼西亚、泰国、马来西亚等多个国家也有一批获证企业。

2、获证产品分布的情况

获得本中心认证的产品 96%为玩具和童车产品，还有少量的电器、汽车座椅及其他轻工行业的产品。

第四章 社会责任制度建设情况

一、社会责任活动方案的制定与落实

中心一直坚守“公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效”的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心要求各岗位从日常工作的点滴中履行社会责任，每位员工已经意识到作为政府部门职能延伸中的一部分，努力做好自己的本职工作，全心全意为客户提供更好更专业的认证服务，对中心、对企业、对社会负责，努力将认证的风险降到最低。

中心的社会责任方案注重与认证业务的有机结合，使得社会责任活动与中心业务有序开展，取得了较好的成效。

二、中心履行社会责任职责分配

为了有效推进中心落实社会责任工作，中心对相关社会责任职责进行了分

配，具体见下表：

序号	部门	社会职责
1	中心管理层	负责统筹制定中心管理和体系运行履行社会责任战略目标，提供资源，推进落实。
2	综合部	按中心社会责任战略目标制定相应方案，将有关的社会责任协调安排并落实到相应日常管理工作，收集汇总相关社会责任执行情况，完成责任报告并按相关要求发布。
3	认证部	按中心社会责任战略目标方案要求执行认证申请及工厂检查的监督管理工作。
4	技术部	按中心社会责任战略目标方案要求执行技术研究、技术评定及各类人员的专业能力管理工作。

三、社会责任的落实与推进

1、加强岗位责任的教育与管理

做好本职工作，是履行社会责任的一个重要方面，中心对员工进行责任心和服务意识教育，同时通过调度管控加强认证活动的管理和控制，使得今年的发证效率有了提升，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的认证服务。

2、完善和进一步强化认证管理工作，从细节处落实社会责任

1) 完善体系文件

2016 年，中心结合实际工作与业务发展的需要，更改相关体系文件 72 次，新增文件 11 个，换版文件 5 个。目前中心共有：



2) 坚持例会制度，控制项目跟踪管理

中心继续坚持每周例会以加强日常工作的协调与交流，尤其加强上次例会改进结果的跟踪，采取超过一定期限集中处理项目的措施，综合发证及时率有了进一步提升，收到较好效果。

3) 岗位职责调整，理顺认证流程

对相关岗位职责进行了调整，通过不断摸索、实践、改进确定了岗位职责和人员，调整后的职责充分考虑了每个人的工作能力和特点，平衡各人工作量，充分发挥每个人的最大效能。

4) 针对各级政府公布的不合格情况，制定专门的认证方案

各级政府公布的不合格产品的批次在逐年增加，中心根据以往工作经验，对每批次制定专门工作方案进行处理。先后制定《北京青海工商抽查不合格处置方案》、《关于近期收到的甘肃、吉林、贵州工商局流通领域以及广东质监电商抽查不合格处置工作方案》等6个方案，对于需要进行飞行检查的情况，单独再行制定飞行检查方案，策划检查人员、检查内容、证书处置等内容。

5) 制定社会责任推进方案和定期不定期检查

中心在社会责任工作方案中明确工作要求和检查要求，中心在年中工作检查以及员工年终工作业绩总结中均包括社会责任的内容要求，通过制度和检查促进社会责任意识的培育与落实。

第五章 履行社会责任的具体情况与绩效

一、科研成果

作为玩具标委会秘书处所在单位，能充分发挥委员和专家的作用，积极承担国家课题或特殊标准研究制定工作，取得了较好的成绩。

1、开展《玩具质量标准对比与接轨研究》

为了更深层次的推进和延伸对比评估工作，由中国制浆造纸研究院牵头的国标委科研项目《10类重点消费品质量标准对比与接轨研究》于2016年4月正式启动，北京中轻联认证中心作为协作单位共同承担开展玩具产品标准与国外有关标准的对比分析与研究。通过查询、收集玩具产品国内外质量标准，分析汇总国内外质量标准的情况，完成对比表，找出玩具产品国内外质量标准及管理方面的差异。

2、开展《玩具标准体系优化和重要标准预研究》项目

北京中轻联认证中心从 2016 年 4 月开始开展《玩具标准体系优化和重要标准预研究》项目的研究工作。在收集国内外玩具领域与质量、安全的监督管理法规标准有关体系情况，分析并发现国际国外的先进经验，结合当前国家正在推进的标准化改革与强标精简整合和推荐性标准集中复审工作要求，探讨在强制性标准保安全保基本的前提下，通过强制性标准和推荐性标准相互配套提升消费品质量安全，研究并提出了玩具领域标准体系优化建议。同时组织有关检测机构开展了《玩具材料中特定可迁移元素的快速筛选 电感耦合等离子体发射光谱法》、《玩具中防腐剂的测定 超高效液相色谱/串联质谱法》2 个标准的预研究，形成标准草案，并完成向国家标准委的计划申报，已经获得受理。

目前上述 2 项研究课题都已顺利通过验收工作。

3、组织制定玩具及相关儿童用品国家标准

作为玩具标准化技术委员会秘书处挂靠单位，主要负责提出玩具及儿童用品的国家标准、行业标准的制修订计划；组织国家标准、行业标准的制修订及标准宣贯工作；负责玩具及儿童用品国际标准化工作的归口和标准的国内外技术交流工作等。2016 年完成多项标准的制、修订工作，完成了 3 项标准的报批，11 项标准的审定，多项标准的征求意见。2016 年共发布 3 项国家标准。

通过制定标准进一步完善玩具及儿童用品标准体系，尽可能使儿童用品产品都有标可依，以保证产品的安全性和儿童的健康成长。

4、积极参与国际标准化活动，跟踪国内外最新标准动态

1) 参加欧盟标准化组织 CEN/TC 52 “玩具安全”年会

由中心带队，国内玩具专家组成的中国代表团作为观察员于 2016 年 4 月 11-15 日参加了欧盟标准化组织 CEN/TC52 “玩具安全”在荷兰举行的第 55 次年会。

代表团成员分别参加了物理、化学等分组会议，在化学组总结会议中做了“欧盟玩具迁移元素的 ICP-OES 方法”专题报告，并在会议期间发表了技术性评述意见。

通过参与欧盟标准会议我们了解到欧盟玩具安全指令的最新进展，得到了欧盟玩具安全标准 EN71 的最新变化情况。对于应对欧盟玩具安全指令，加强检验监管工作，制定我国玩具标准，指导企业应对欧盟玩具安全指令均具有实际的意义。

2) 参加 ISO/TC 181 “玩具安全”2016 年德国年会

ISO 国际玩具标准化技术委员会第 19 届“玩具安全”年会于 2016 年 10 月 16 日至 21 日在德国柏林召开。北京中轻联认证中心带队，国内有关玩具检验机构、企业代表共 8 人组成中国代表团参加了此次会议。

会议采取全体会议和分组讨论的形式进行，会议对相关工作组完成的标准草稿分别进行讨论。由中国作为召集人的“ISO 8124-6”及“ISO/TR 8124-9”2 项标准通过了小组讨论，顺利进入下一标准制定阶段。

在会议期间还召开了 ISO 与 CEN/WG5 玩具标委会联合大会，这是国际标准会议的一次新尝试，但成果斐然，会议就 CEN TR 16918 作为 ISO 技术报告、ISO 8124-7/EN 71-7 指画颜料融合、欧盟采纳 ISO 8124-6 作为测试方法以及启动玩具常规而重要的测试化学性能的修订工作进行了充分的讨论并形成了共识。

此次 TC181 柏林会议获得了圆满成功，会议期间，每天的会议都有中国代表作的标准化专题报告或发言，中国代表做出的标准化工作汇报、技术报告和发表的意见得到了与会代表的充分认同和肯定。大大提高了中国在玩具国际标准界的地位。会议期间巴西、韩国、丹麦、英国等国家赞赏并表达了希望中国在 TC 181 玩具标准化领域发挥更大的作用的意见，期待中国能继续在玩具化学和机械物理标准化领域中做出贡献。

此次会议，中国玩具标准化代表团又取得了新突破：出于对中国玩具标准化工作的充分肯定，最终 ISO 会议决定成立新工作组 WG8 对 ISO 8124-3 玩具迁移元素进行修订，该工作组召集人确定由中国作为召集人主持修订工作。这是中国在玩具国际标准工作中取得的新突破，也是中国在 ISO 玩具标准界展现实力并发挥影响力的又一宝贵机会。

二、经济绩效

中心严格执行财务管理和审批制度，财务收支与运行合规合法。2016 年的主营业务收入比 2015 年略有增长。

2016 年年度审计报告的审计意见为“中心财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了北京中轻联认证中心 2016 年 12 月 31 日的财务状况以及 2016 年度的经营成果。”

三、管理效果与业绩

（一）合规管理

中心能自觉遵守各项法律、法规，包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法、认证认可条例、认证机构管理办法、强制性产品认证管理规定等。能按相

关规定完成所有的认证合同，诚信经营，合法经营，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。同时带动中心的员工、相关方共同遵纪守法，共建法治社会。

自觉接受 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门、企业等相关方的监督，在 2016 年的各项检查中未发现违反法律法规和相关要求的情况。

（二）加强风险管理

1、中心对从事的认证活动风险进行了分析，主要存在如下风险：

1) 玩具及儿童用品企业普遍较小，技术力量不足，产品出现质量问题的风险较大，产品使用方是自我保护能力不足的婴幼儿，产品本身就是高风险的产品，一旦发生问题后果是严重的且社会关注度较高，这就要求我们时刻保持高度警惕性，严格执行认证要求以保证产品的安全性。

2) 产品认证规则本身带来的风险，产品认证是以认证单元为基础发放证书，证书覆盖型号较多，在产品认证制度的要求上存在获证企业抽样合理性与证后监管不能完全覆盖的风险。

3) 产品认证流程较长，接口较多，管理不到位或员工责任心不强，工作失误就容易产生问题或带来认证结果偏差的风险。

2、建立应对风险的措施

1) 中心从领导到每位员工都很具有风险意识，对全体员工多次进行如何提高风险防范意识的讨论和培训，让每个人充分认识到了各岗位职责的风险性。

2) 设置风险基金：中心已设置风险基金 30 万，并制定了专门的《风险基金使用及管理办法》，规范风险基金的使用及管理。

3) 中心由专门人员承担了认监委玩具产品风险舆情信息预警联络工作，2016 年处理认监委提供的风险舆情信息多次。

4) 中心经过分析，确定玩具行业 50 人以下的小企业是风险主体，已经在认证管理多个环节上，如通过飞行检查或加大不预先通知的工厂检查等措施控制认证风险。

5) 加强对认证管理人员、工厂检查员的风险防范意识的教育和培训，加强人员自我约束的能力。所有认证管理人员均与中心签署了《廉洁自律承诺书》，工厂检查员在每次执行工厂检查时均签署《廉洁自律声明》，并与玩具生产企业聚集地澄海地区的玩具行业协会签署了《监督 3C 认证检查员遵守检查员行为准则协议》，加强外部力度对检查员行为规范的监督作用。

6) 对容易发生影响认证有效性的认证环节安排经验丰富的人员予以把控。

7) 中心设专人负责收集涉及强制性产品认证目录产品的质量信息，如各类政府抽查、召回信息等，并针对各类信息做出及时的反应，包括制定相应的处置方案，对有关企业及产品进行调查、证书处置、飞行检查、抽样检测等，并及时将相关情况向有关部门进行反馈。

（三）内审和外审的实施与成果

1、内审和管理评审

2016 年 10 月 21 日至 11 月 17 日组织开展了内审活动，此次内审共开具 6 个不合格项，整改措施正在实施之中。对 2015 年内审发现的 6 个不合格项和 2 个观察项的纠正措施有效性均进行了验证，总体是有效的。

2016 年 11 月 25 日，中心召开了年度例行管理评审会议。中心副主任/管代、副总工程师、各部门负责人及内审组成员参加了此次会议。本次评审工作主要围绕中心 2016 年整体体系运行情况，质量方针与目标落实情况、内审情况、资源配置、相关方申投诉、顾客满意度及需求分析、以及上次管理评审改进决定执行情况，明年的改进决定等方面进行了评审。

2、通过外部审核，促进中心管理的改进

1) 接受 3C 专项检查并获得通过

中心于 2016 年 8 月接受了第九次国家认监委组织的认证机构 CCC 认证专项检查，对中心玩具、家电和汽车座椅领域 CCC 认证工作管理的规范性与认证过程的有效性进行了严格的检查，并针对 CCC 专项检查组在我中心获证企业现场抽查时发现问题进行了办公室核查，按国家认监委新要求相关人员参加了笔试和面试。

2) CNAS 认可评审

2016 年 11 月 29 日至 12 月 1 日日接受国家认可委（CNAS）对我中心实施了年度例行监督检查，总体情况较为满意，目前已完成相关纠正措施。

（四）及时进行申、投诉处理

1、按规定在中心网站和相关文件上明示投诉信箱和电话。

2、由专门的部门负责受理日常的申、投诉，并制定了专门的管理程序 CX13《不合格与纠正、预防措施程序》。

3、2016 年度有效投诉为 0。

（五）反腐、反商业贿赂

1、中心 2016 年在办公会议、培训等场合中再次强调与中心有关的所有工作人员禁止存在强取和接受贿赂等任何形式的腐败行为。

2、在文件 CX15 附件一《工作人员守则和保密规定》等相关规定的基础上，同时要求与认证有关的人员都要签署 CX01B22《廉洁自律声明》。

3、中心对员工收到的各种小礼品、及有价证券等做出报告和统一交到综合部的规定，明确不得个人擅自处置，对于能退回的退有关方面，对于不能退回的进行统一处理，得到有效实施。

（六）公正性

1、认证机构的社会使命是“传递信任、服务发展”，所以我们在进行客户沟通和业务开展服务过程中始保持“诚实守信”，同时要“公平、公正、客观”的对待每一位客户，坚持规范、严谨的工作作风，向客户传递认证活动的正面信息，维护认证机构和认证活动的社会形象。

2、中心的管理委员会由来自上级单位代表、政府代表、用户代表、商业代表、企业代表、协会代表、专家代表、机构代表组成，履行对中心认证活动公正性的监督职责。

3、中心的各项认证规定是公开发布的，企业可以在中心网站上方便的查到包括产品认证目录、实施规则/细则、认证收费标准等文件。中心各环节从受理申请、工厂检查、认证决定到发证、信息上报，都要求不向认证相关方做出违反公正性的承诺，拒绝接受违反公正性的要求均严格执行公开的收费标准，在认证过程中坚持公开、公正的原则，与申请方或相关方保持良好、有效的沟通。

4、与认证有关的人员都要按文件规定签署公正性声明，且检查员每次去工厂检查之前还要再次签署 CX07B09《检查员公正性声明》，要求检查员不能对受审方从事过任何可能影响认证过程和认证决定客观性与公正性的服务。经审查 100%检查员都有签署公正性声明。

5、中心对签约实验室明确要求不得从事与受检认证产品有关或可能影响认证过程/结果公正性产品开发和咨询服务，确保检测结果的公正性。

6、中心未与任何代理机构发生影响公正性的往来，严格界定各自的职责，避免发生代理咨询不清的情况。中心已制定了代理机构的管理办法，正在按管理办法进行运行。

（七）提升服务水平

中心利用各种机会向员工进行提高服务意识教育，强调作为认证机构，是第

三方服务行业，被服务的企业就是我们的衣食父母，通过多年的教育与监督管理，中心每位员工的服务意识都在不断提高，能做到急企业之所急，做好每位客户的服务工作。

（八）保密

中心有严格的保密规定，每位员工、检查员以及涉及认证过程中的各类人员都要与中心签署保密协议，并在工作中注意时刻做好保密工作，如检查员在首末次会议上都要公开做出保密承诺。2016年新入职的各类人员都签署了保密协议。

（九）创新发展

1、中心每年都积极争取一些软课题项目，鼓励员工积极参与，使得同志们在项目执行过程中提升自己的专业能力，参与创新工作。

2、中心鼓励员工努力参加新业务开发，注意必要的投入，包括派员工去生产和检测一线去培训，增强实际技术经验。

3、鼓励员工在认证模式上探索与创新，也鼓励员工为中心管理政策提出建议与意见。

四、利益相关方责任

（一）利益相关方的识别

中心已识别出利益相关方，以及相关方对中心的要求和期望，并努力为实现这个期望而开展各项工作。

利益相关方	要求和期望	实现方式	2016年完成的主要工作
政府与监管机构	遵守各项法律法规，按相关规定开展各类认证活动。	<ul style="list-style-type: none"> ● 注意维护制度和政府信誉 ● 按有关要求及时上报相关信息 ● 参加工作会议 ● 配合作好技术支持工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 及时准确上报认证信息 ● 按时参加各类工作会议 ● 配合监管部门完成11次协查工作 ● 配合作好TC21工作组秘书处有关3C认证技术咨询工作 ● 配合认监委召开TC21专家组会议
认证企业	作好认证服务工作，提高发证速度	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过调度控制，以提高认证时限性 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定专门的高度管理制度 ● 共召开/参与各类座谈会5次

	提高技术服务能力 注重服务态度	<ul style="list-style-type: none"> ● 开展满意度调查 ● 召开面对面座谈会 ● 电话回访 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成2600多份满意度调查反馈表, 结果显示良好 ● 开展多种形式的增值服务 ● 严格执行收费标准
员工	薪酬福利 晋升与发展 能力培养	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升员工的薪酬待遇 ● 对工作成绩优秀的人员给予晋升 ● 加强员工的技术及业务能力的培训 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成了1次薪酬调整 ● 年终奖较2016年有所提升 ● 累计开展各类培训18次, 参加人数241人次 ● 2016共有5位员工参与到科研课题中
合作方 实验室	加强合作, 实现双赢	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强实验室管理工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期完成实验室业务范围确认工作, 防止超范围的情况发生
社区与 环境保护	热心公益, 服务社会 节能减排, 保护环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 减少在日常工作中的能源消耗 ● 注意公共环境卫生的维护 ● 积极参与社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过宣传、教育、检查等措施减少了不必要的能源消耗 ● 每位员工都能自觉的开展节能开支, 为保护环境贡献一份力量

（二）对获证企业的职责

1、落实国家认监委“放、管、服”改革措施，持续为企业释放改革红利

中心于2016年5月30日收到认监委国认证函[2016]51号《国家认监委关于进一步贯彻强制性产品认证改革措施减轻企业负担工作的通知》后，立即成立了落实改革措施工作领导小组，组织中心管理层结合国家认监委以往规定认真学习通知要求，领会文件精神，要求各职能部门在各自职责范围内梳理各项规定和做法，提出具体措施、减轻企业认证负担，进一步释放改革的红利。

中心通过简化认证流程、明确申请表格填写要求、简化申请资料、简化变更内容等措施加快发证速度，持续推行企业分类管理，在质量可控的前提下压缩认证单元，加强标志发放“一站式”服务，规范收费价格，强化服务意识，加强对企业的帮扶开展服务前移工作，公开认证检测工作具体要求，尊重企业合理要求，

设立申投诉工作渠道便于社会监督等举措实实在在为企业“减负”。2016 年采取了如下措施，让企业有更多的“获得感”：

1) 证书压缩合并

中心积极响应国家认监委改革政策，为证书数量较多的企业发出了中轻联认[2016]第 079 号《关于 CCC 证书合并整合的通知》，对于证书较多、产品分类较细以及发证时间存在先后原因所导致的相同认证单元下的多张认证证书的情况，合并整合相关证书。对于其他企业在后续监督和申请时对有需要的企业进行证书合并。于 2016 年 12 月制定了中轻联认[2016]第 121 号《CCC 证书合并整合工作方案》，目前已为 1 家企业的 3 张证书进行合并整合为 1 张证书。

2) 粗化认证单元

对于玩具产品在玩耍功能、结构相似条件下，对于产品外形给与了适度放宽，例如电玩具车产品，按单元划分原则，需按照轿车、巴士、工程车、越野车、方程式等来划分，现阶段此类型对于一般企业基本上控制在 2 至 3 个单元，个别情况甚至划分为 1 个单元，需要加大覆盖产品差异试验样品数量，以减少认证风险。

在新修改的作业指导书 ZD08《童车、玩具 CCC 认证获证企业分类管理办法》中明确对于 A 级玩具企业单元划分适度粗化，原有要求中对于结构和外形相似可适度放宽；对于使用多种塑胶主体材料的产品，其中 2 种或以上主体材料相同即可划分为同一单元。

3) 获证企业分类管理

2016 年 8 月研究修改了 ZD08《童车、玩具 CCC 认证获证企业分类管理办法》，按照公平公正的原则，不以企业规模大小作为分级条件，根据玩具、童车产品不同特点分别制定分类原则及实施要求，主要考虑申请的真实性、证后监督检测结果、工厂检查结果、国抽、CCC 专项抽查、各级政府抽查检测结果、产品召回情况以及其他必要的外部质量信息反馈。专人负责定期更新分类级别，实现生产企业动态管理。总体分级合理，对各级企业实现差异化管理，并在分级完成后告知企业。

4) 在标准换版中为企业节省认证检测费用

在 GB 6675 换版过程中考虑了认证风险和企业经济承受力，由项目工程师完成更多评估工作，尽可能减少企业送样、重复测试的情况。针对企业的不同需要，设定了多种转换方案供企业选择，明确了各项转换的检测内容，从各个角度为企业

业提供便利，同时有效控制标准换版带来的认证风险。换版收费方面按照产品类别收取，对于同次申请其他认证项目的，免收换版申请费。减少重复测试大大降低了检测费用，切实降低了由于标准换版给企业带来的经济负担。

2、提高认证时限性满足客户需求

中心通过一系列的措施以提高认证的速度，根据 2015 年 11 月 1 日至 2016 年 10 月 31 日质量目标的统计，受理及时率为 100%，达到质量目标要求；发证及时率是 98.3%，达到发证及时率大于 98.2% 的目标。中心的认证速度有所提高，但还没有达到企业的理想要求，还需要我们继续通过加强管理以达到更快的发证速度。

3、开展增值服务满足顾客需求

各个岗位时刻做好客服工作，各岗位都能积极的为企业提供认证前期或获证后各种增值服务，包括耐心回答企业的前期认证问题、指导企业填写认证文件、帮助企业查询跟进认证进度、对于急于拿到证书的客户及时对证书进行扫描并发送给客户、提供详细的费用清单等等。

开展数十次标准执行过程中条款的解释工作，为企业在技术上提供了支持与帮助。对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。

4、对于暂停和撤销证书的异议及时处置，消除了企业的异议，或调整处置结果，确保做出公正、正确、有效的认证决定，2016 年累计完成了 26 家企业 34 张证书的异议处理，未发生任何申诉/投诉现象。

5、关注企业对中心、对检查员的反馈情况

中心要求每个受检查的企业在检查结束后向中心返回 CX01B09 《受审方对检查员的评价反馈表》和 CX07B06 《受审方意见反馈表》，企业从中心受理及时性、认证公正性、工作严谨性、服务效率，检查员遵守检查员行为准则、专业能力、专业态度等方面进行评价。

1) 企业对检查员的总体评价情况

2016 年共收到企业填写的《受审方对检查员的评价反馈表》2600 多份，检查员签署的《廉洁自律声明》2600 多份。根据企业的反馈表来看，各检查员均能按照《廉洁自律声明》的内容，严守检查员行为准则，没有不良反馈，企业对检查员的总体评价为“好”的达到 100%。

2) 企业对中心的评价情况

从 2016 年共收集统计了 2600 多份《受审方意见反馈表》，每个反馈表中 4 项内容均为满意，个别企业在“其它方面评价/建议”中对检查组给予的专业指导表示赞赏。

在收到的回馈中，全部企业都反映我中心检查员不存在额外收取交通费用、报销无关票据，或者收取红包、礼品、礼金或任何形式的好处，及参加受审方安排的娱乐活动等现象。

6、积极进行走访和开展座谈会

1) 2016 年 1 月，由中心副主任带队，澄海办事处组织在澄海面向该地区获证企业召开了 2014 版 GB 6675《玩具安全》系列标准换版培训会，共计 60 余人参会。会上向企业代表详细介绍了中心对于标准换版证书转换的资料提交、时限、检测内容等要求，同时就企业关心的问题进行了逐一解答和研讨。

2) 2016 年 3 月中心联合华测检测认证集团股份有限公司，在汕头为部分认证企业讲解 CCC 认证申请流程及 CCC 工厂检查要点，中心安排资深工厂检查员为企业讲解质量保证能力要求、抽样检测要求以及工厂检查注意事项，使企业对工厂检查内容和要求有了深入的理解。

3) 2016 年 4 月份中心为广宗县质量技术监督局负责稽查的同志进行了为期一周的培训，对 CCC 认证实施规则、申请流程、工厂质量保证能力要求等内容进行了讲解，有效的提高了地方执法人员对 CCC 认证的认识，同时也方便他们在日常工作中对企业进行指导。

4) 2016 年 12 月中心在中国玩具和婴童用品协会的邀请下赴童车的主产区平乡县和广宗县召开童车产品质量提升研讨会，会上就协会质量调查以及日常认证工作中存在的问题向企业提出实际解决办法、共同分析产品质量问题成因，探讨质量提升方案。

5) 2016 年 12 月中心受邀赴香港参加天祥公证行香港有限公司和深圳优检检测技术服务有限公司合办的有关 3C 认证的研讨会。在香港公开大学与香港本土企业就玩具 CCC 认证进行交流，约 90 名获证企业代表参加了研讨会。中心代表向企业宣贯了 3C 认证的法律依据、玩具 3C 认证产品类别、各类产品范围、玩具 3C 认证模式、玩具 3C 认证程序、3C 实施规则及术语、资料获取与申请资料填写注意事项等内容。会后与企业代表进行了进一步交流，解答他们的疑问。

7、澄海办事处以服务认证企业为工作重心，积极开展认证活动

2016 年，办事处始终认真贯彻落实中心将认证服务前移的主导思想，以客

户为中心，坚决落实中心各项管理规定和改革措施。在提高认证有效性、加快企业获证速度、规范引导企业合法、合规生产等方面发挥了积极的作用：

1) 办事处对申请认证企业进行耐心指导，向企业讲解申请流程、实施规则及注意事项，指导企业填写申请资料。全年接待指导企业 44 家，接收企业递交认证申请 23 份，初审时跟踪认证进度，帮助企业缩短认证流程，尽快获得认证证书。

2) 办事处主动走访企业 46 家，深入小微企业，特别是新获证企业，根据企业特点，在证书的保持、产品一致性的控制及日常管理和生产环节等方面提出合理化的建议，降低产品质量风险，帮助企业提高认证有效性。

3) 针对近年出现多次国省级抽查不合格的企业，办事处在 2016 年 8 月 12 日召集 16 家的企业代表、质量技术负责人 20 人召开座谈会。讨论不合格原因，提出整改建议，指导企业如何避免再次出现不合格，并针对企业提出的困难和问题进行一一解答。会后办事处还对企业进行了逐一走访，根据不同企业的不同困难和问题进一步的、有针对性的做好帮扶工作，同时督促企业整改，监督整改落实情况。

4) 配合中心组织落实相关培训外，办事处还不定期举办新获证工厂培训研讨会，召集一段时间内的新获证质量技术负责人在关于申请资料的填写、产品常见不合格问题及解决办法进行讲解、培训，引导企业自行申请认证证书。在维护客户的同时，也降低了企业产品安全风险和中心的认证风险。目前已组织实施一期共 16 家企业 26 名代表参加，使企业获得了存在感，得到企业的好评，后续新企业的培训将常态化开展。

5) 办事处日常注意与当地政府、行业协会及检测机构进行联络、沟通，形成合力，更好的为企业提供服务。多次参加了澄海区质监局、澄海区澄华街道办事处等部门组织的讲座、培训会，了解行业动态和收集行业信息，并及时反馈到中心总部。

6) 定期与认证代理机构负责人沟通，对代理机构进行实地现场检查等措施，进一步规范了认证代理行为，在降低认证风险方面发挥了积极的作用。集中组织了一次澄海地区代理机构座谈会，对中心新的政策、要求进行宣贯，强调认证制度的严肃性和认证工作的规范性，同时协助催缴认证费用。

7) 办事处多次拜访东莞玩具企业，帮助部分企业顺利完成了 7 张证书的机构转换工作，得到了企业对中心良好服务的认可。

8) 2016 年办事处共完成中心交办的 4 批次共 27 家玩具企业的非例行抽样任务, 5 家玩具企业的产品认证初次抽样任务, 工商流通领域抽查不合格企业 11 家企业的现场验证。1 家玩具企业申请产品认证的认证产品型号现场核实, 协助中心工厂检查员完成了 5 家玩具企业的非例行工厂检查。接收资料问题较多申请档案 7 份, 到企业现场指导企业整改, 除 2 家经现场确认不能达到获证条件外, 其余 5 家均顺利获证。

(三) 对各级政府部门及认证相关方的责任

1) 玩具认证制度的执行效果对认证主管部门的信誉有重大影响, 我们在工作中, 在制度的建设与执行中时刻注意制度和政府信誉的维护。

2) 及时处置各地政府抽查的不合格结果

2016 年共处置各级抽查不合格 27 批次, 产品召回 2 批次, 风险预警 3 批次 (其中 1 批与国抽信息相同)。共涉及中心 211 家企业的 181 张证书, 中心处置暂停了 24 家企业的 25 张证书, 直接撤销了 13 家企业的 14 张证书。对于没有立即暂停证书的企业采取特殊工厂检查、非例行抽样、结合监督等方式进行验证, 共计安排特殊检查 47 家次, 非例行抽样 34 次, 结合监督检查验证 92 家次

3) 配合各地质检部门对获证企业信息的核实工作, 对无证查处给予配合。2016 年共完成各地方局提出的 11 次协查, 都进行了核查并予以回复。

4) 派人参加 TC02、TC04、TC21、TC25 专家组、中国绿色产品合格评定体系专家组相关工作

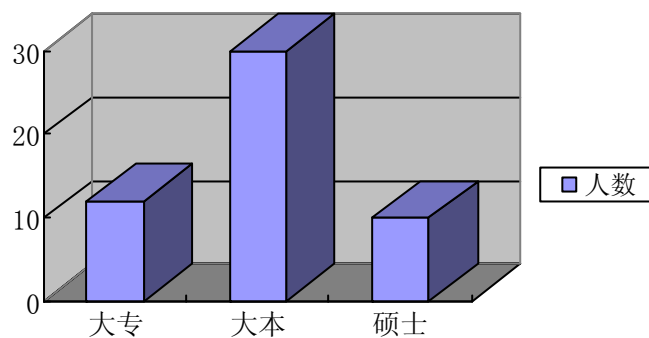
中心是认监委 TC21 专家组秘书处, 2016 年协助认监委及 TC21 工作组组长开展了新一届专家组的换届工作, 目前新一届专家组已开始工作。第一次全体委员会议在 2017 年 1 月在广东中山召开。2016 年累计处理各类产品认证范围界定 10 余次, 均对相关方进行了及时的回复, 并对征求意见的资料和结果保存了技术档案。协助认监委完成儿童用品强制性认证目录调整的可行性分析。指定人员参加 TC25 工作组, 参与认监委年度质量分析报告编写以及 2016 年度 HS 编码的审定工作。专人参加了“中国绿色产品合格评定体系 (轻工产品及化工产品) 专家组”, 参与了有关会议、目录确定及规则的修订工作。

(四)、对员工的责任

1、员工概况

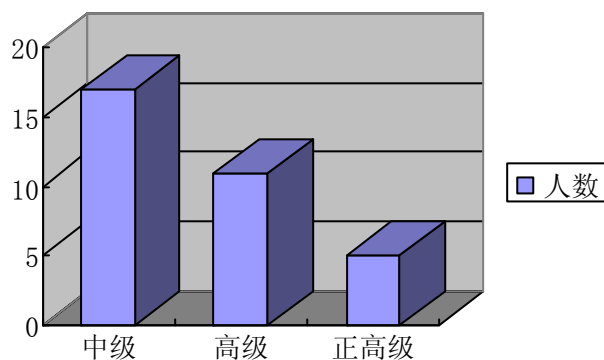
1) 认证管理人员:

中心目前有日常认证管理人员 52 人。学历比例见下图:



员工学历比例图

中心员工普遍都有中级以上职称，未获职称的人员也在积极的申请和累积相关职称要求。员工职称比例图如下：

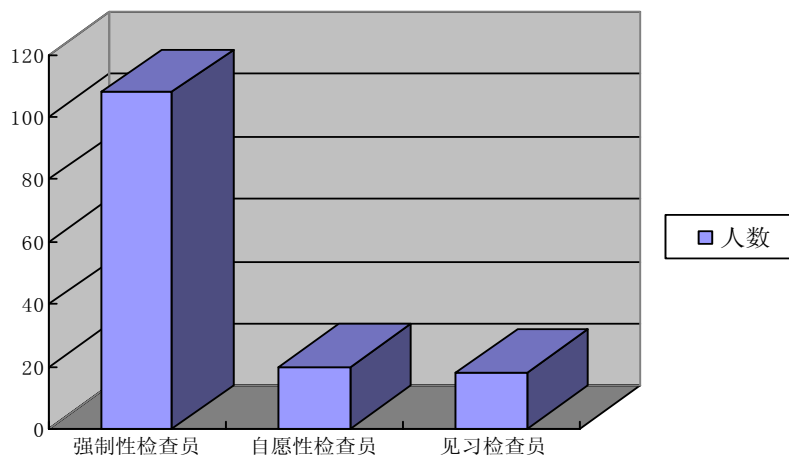


员工职称比例图

中心在选择员工时没有性别歧视，男女平等，同工同筹，具有良好的性别平等意识。中心在 2016 年共新增 6 人，基本能满足日常工作需求。

2) 检查员情况

- 目前中心共有签约强制性检查员 108 人，自愿性检查员 20 人，见习检查员 18 人，比例分布图如下：



检查员比例图

- 各类检查员基本满足中心目前业务的需要，见习检查员是中心储备的工厂检查骨干的后备力量。强制性检查员人数 119 人，2016 年新增强制性检查员 12 人。每年需要的检查人日数约 3510 人日，检查员能提供约 3800 人日，可以满足工厂检查任务量。

2、加强员工及检查员技术能力培训工作

技术能力的持续培训一直是中心的一项重点工作，多年来坚持开展多种形式的、有针对性的培训工作，2016 年共进行内部培训 18 次，累计 241 人次，派员参加外部培训 1 次，累计 4 人次。通过这些培训，使我们员工更加熟悉业务流程，在专业技能方面也得到了一定的提升，具体情况如下：

1) 认证管理人员

——尝试安排中心管理人员前往检测机构、认证企业进行参观学习

为进一步提升中心管理人员的业务能力，于 2016 年 5 月份安排 4 名管理人员前往生产企业和检测站进行了为期 2 天的参观学习，参观了各类童车、儿童汽车座椅产品的生产过程、检测过程，参与学习的人员均表示有很大的收获。

中心还将陆续安排有关人员前往检测机构或企业对家用电器、童车等产品的检测过程进行参观学习。

2) 部门培训

中心各部门会不定期的结合办公会议精神、典型案例、文件的修改、一些规定的实施等进行内部的培训和研讨，提升认证管理人员的业务技能。

3) 检查员

为提升检查员的业务技能，中心在 2016 年主要采取了以下几方面的措施：

——日常评定过程中一对一的培训：评定人员在日常评定过程仍坚持针对检查记录、报告的问题与检查员进行一对一的交流与沟通。

——工作通讯：进一步加强工作通讯的技术平台作用，中心于 2016 年 9 月发布了《关于进一步提升工作通讯质量的方案》，努力提高工作通讯的稿件水平，加大检查员的实际参与力度。

——年度集中培训：

2016 年 11 月初和 12 月底中心分别在广东广州和北京再次召开了检查员年度培训及遵守行为准则的教育活动，其中深圳培训有 70 多名检查员参加，北京培训有 30 多名检查员参加。此次培训通报了认证行业以及中心概况，传达了认监委关于认证机构落实主体责任等重要文件精神，对全体检查员的检查工作提出

了新的期望和要求。会上针对自上次培训以来发布的检查员及检查管理的相关文件进行了介绍，对日常工厂检查项目管理和评定过程中的问题进行了研讨，通报了 2015 年度 CCC 专项监督检查情况，并结合近些年专项检查问题，对工厂检查员责任意识进行了再培训。此次培训安排了检查员分组讨论，由各实验室检查员担任组长，中心检查员担任副组长，组织各组员就工厂检查过程中具有争议的问题、如何在工厂检查中为企业增值提供增值服务以及对中心认证工作及 CCC 制度的建议和意见等问题进行了热烈的讨论，并将讨论结果进行了汇总和通报，达成了一致意见。培训后以笔试形式对此次培训效果进行了考察，大家均交出了满意答卷。此次培训拓宽了思路，促进了交流，增强了共识，提升了技能，对中心认证检查工作质量的提高具有重要的作用和意义。

——见证检查：对见习检查员安排了 65 次见习（见证）检查活动，提高见习检查员的检查技能；对需见证方可担任检查组长的 8 名检查员安排了 13 次见证检查活动，提高其作为检查组长的能力。

3、人权方面

中心充分尊重每位员工的权利，不存在任何形式的强制劳动，没有雇用童工。

中心按照岗位聘用员工，根据个人能力与意愿安排工作，不存在用工与职业方面的差别歧视。

4、社会保险与福利

员工享有平等就业取得相应岗位劳动报酬的权利，享有休息、国家规定的法定假期的权利。员工入职后享有国家规定的养老、失业、工伤、医疗和生育等社会保险及住房公积金的权利。因工负伤的员工还享有法定工伤待遇，中心每年还会根据中心效益情况，发放相关节日、交通、或困难员工等特殊补助，每年组织一次集中体检，适时组织员工旅游或集体活动。

福利项目主要有：五险一金，节日补助、带薪年假、年度奖金、防暑降温费、购买统一文件包及适当的集体活动等。

5、完善的薪酬体系

我中心薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，采用岗位系数的形式和月度奖金加年终奖金的薪酬制度，鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。具体差异的确定能够做到广泛听取各方意见，确保与员工的贡献与能力匹配，做到公平公正。

定期开展市场薪酬调研，持续关注员工薪酬的竞争力水平。中心已连续 7

年进行了适当幅度的薪酬调整。

对有显著成绩和贡献、品行优秀者给予特殊物质奖励。

（五）对签约实验室的责任

中心现有签约检测机构 48 家，其中强制性检测机构 32 家，自愿性实验室 33 家，在强制性检测机构中玩具 26 家（22 家内地实验室、4 家香港实验室）、家用电器 7 家、儿童汽车座椅 5 家。2016 年新增 CCC 实验室：玩具 1 家；儿童汽车座椅 2 家、家用电器 2 家。23 家实验室变更了自己的业务范围，1 家实验室完成更名手续。检测报告审核人员共 253 人，新增 51 人。

根据认监委要求，针对我中心签约的强制性产品认证检测机构，已按季度汇总检测报告的数量和问题，计算各检测机构的质量指标上报认监委。

（六）对消费者的责任

1、结合标准的制定工作，通过市场调研听取消费者对玩具认证的意见，关注玩具的伤害案例，确定标准的技术参数水平和认证的关键环节；

2、认真、细致和耐心的解答消费者通过网络、电话提出的有关认证的疑问；

3、积极受理和解决消费者对获证产品的投诉问题。2016 年未收到消费者对获证产品的投诉问题。

4、做好 CCC 制度和玩具安全的宣传员，积极向周围的儿童家长、幼儿园老师提示选购儿童玩具时要做到“看、闻、摸、玩”。看,是指现场检查玩具材料的外观。优质的、好的材料，颜色是鲜艳明亮的，而质量不好的材料，例如回收再用的材料，色泽往往是灰暗的。闻,是要闻玩具是否带有让人生厌的、不适的气味，特别是在挑选毛绒玩具和橡皮泥玩具时更要注意这点。摸，要指要用手触摸，用适当的力度捏一下，动一下玩具的各个部分，检查各个部件的安装、连接是否牢固、结实;摸摸边、角、孔洞等部位，是否圆滑、不毛糙，是否会刮伤儿童娇嫩的皮肤;看看玩具上的贴纸边角是否平伏、不翘起。最后是玩，试玩一下玩具，看各个功能是否正常，发出的声音是否悦耳，声音是否刺耳。特别是对于大部分童车和玩具产品还要认准 CCC 认证标志。

五、积极倡导创建绿色环保中心

我中心通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理等各方面的能源消耗，提高大家节约能源的好作风，包括：

1、在办公中尽量采用无纸化办公，中心加强文件扫描的力度，将大多数文件都进行扫描，保存为电子版，方便工作人员使用，不再向检查员和员工发放纸

质文件资料，多采用电子形式发放等；

2、鼓励和要求单面废纸的再利用，对于单面纸收集起来，再次使用。对废纸、各种包装箱集中送到废品回收的造纸厂再利用；也通过调整字体、边距和间距等方法使一张打印纸上能容纳更多文字内容，并且将单面废纸收集起来打印一些非正式、非重要性的文件资料，以达到节省办公用纸张、保护宝贵的森林资源的目的；

3、节约用电、用水，夏天空调在早 9：00 至 17：00 统一设定温度在 26 度等。中午休息时及外出时关灯节电；提倡乘坐公共交通工具，少开私家车。

2016 年共节省纸张近 15 箱，中心每位员工能积极响应绿色、低碳的理念，也提高了中心的运营效能。

六、热心公益，服务社会

1、开展慰问活动

2016 年我中心为“太阳村”儿童赠送了一套室外游乐滑梯产品，在保障安全的前提下为孩子们带来了欢乐。

2、中心购买新发布或常用标准文本，向相关检查员、检测机构、企业等方面免费赠送这些标准。

3、标准的实施过程中难免会产生标准理解不一致或不准确的问题，作为玩具标委会秘书处挂靠单位和标准归口管理部门，经常为企业和社会有关方面做标准执行方面的解释工作，且都是免费的义务服务。

4、中心按在职员工人数的 1.7% 积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾事业。

第六章 展望 2017 年

2016 年是中心继续以提升技术水平为主要工作，把社会责任的推进与中心的主要目标结合，制定方案中的各项活动都基本予以落实，基本使社会责任在中心进行了有效的推动。我们将在 2017 年继续：

1、加强与社会各利益方的沟通与交流；

2、动员全体员工积极参与社会责任的各项活动，带动中心整体社会责任意识的提升，不断完善并落实责任管理制度和机制，形成长效机制；

3、根据认监委相关要求和认证需求，研究认证实施工作的改进措施，进一步释放改革的红利，不断提升企业的“获得感”；

- 4、研究认证流程优化，进一步加快发证速度；
- 5、中心培养和发掘一批“技术骨干”，在认证和标准方面为企业提供更专业的技术支持；
- 6、不断探索有效实施社会责任的方法和管理机制，使社会责任与日常工作紧密结合，有效的履行社会责任，实现中心的可持续发展；
- 7、加强中心信息化建设，尽快完成新认证数据库软件开发，进一步提高工作效率。

意见反馈表

感谢并欢迎您对《北京中轻联认证中心 2016 年度社会责任报告》提出意见和建议，您的意见和建议将有助于我们更好的履行社会责任和改进。本反馈表可传真至 010-68396565，或邮件至 cclc@cclc.cn。

1. 您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

2. 您认为本报告是否全面、准确地反映了中心社会责任的现状？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

3. 您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

4. 您认为本报告让您满意或印象深刻的是哪部分信息？

5. 还缺少哪些信息？

6. 您对我们社会责任报告有哪些意见和建议：

如方便，请留下您的联系信息：

姓名：

所在单位：

联系电话：

电子邮箱

地址邮编：