

2016 年度社会责任报告

北京中交远航认证有限公司

二〇一七年一月

目 录

一、报告编辑说明.....	3
二、总经理致辞.....	4
三、机构基本情况.....	6
四、社会责任实践与绩效.....	8
五、关爱员工，保证权益.....	13
六、落实安全责任，倡导绿色办公.....	14
七、积极参与社会公益活动.....	15
八、未来展望.....	16

一、报告编辑说明

1. 报告的时间范围：本报告为中交远航认证有限公司发布的第二份社会责任报告，报告时间范围为2016年1月至2016年12月。

2. 报告发布周期：中交远航认证有限公司的社会责任报告为年度报告。

3. 报告的数据说明：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，最终以认监委数据系统发布的数据为准。

4. 报告的参考标准：本报告参照国家认监委认可管理部2013年7月发布的《认证机构履行社会责任指导意见》条文解读及案例选编编制。

5. 报告的真实性说明：本报告内容不存在任何虚假记载及误导性陈述，公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6. 解答报告内容方面问题的联络方式。

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，请登录北京中交远航认证有限公司网站：www.bjzjyh.com

地址：北京市西城区广安门外大街248号1号楼12层1208号

邮政编码：100055

电话：010-63260837

传真：010-63260597

二、总经理致辞

我们中交远航认证有限公司认识到，企业社会责任是市场经济全球化新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实习总书记提出的一带一路发展战略和大众创业 万众创新、构建社会主义和谐社会转变经济发展方式的推动下，我们公司从成立的那一天起就建立了企业社会责任的有关理论，并积极践行，得到了发展。目前，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。在我国，定期发布社会责任报告，已日益成为越来越多的企业认真履行社会责任、积极与利益相关方沟通的载体和渠道，这对企业充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现企业全体员工的社会责任价值具有重要的意义。社会责任管理是企业履行社会责任的原点与重要保障，是社会责任的重要内容。作为一家以立足交通、服务社会为宗旨的认证机构，我们在提供认证服务的同时，公司和全体员工也在尽心尽力竭诚地履行自己所应该承担的社会责任。企业经营的成功与发展，是和我国全面改革开放、社会健康发展，实现中华民族伟大复兴的“中国梦”密不可分的。认证机构除了做好经营，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节和每一个员工的行动中。认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是当前新形势下的一种新型的社企关系。认证机构在发展自己的同时，也应为社会担起一份力所能及的责任。社会责任报告是认证机构“内质外形”的工具和写照，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体现。

本报告是中交远航认证有限公司成立以来发布的第二份社会责任报告，报告内容凝聚着公司和全体员对践行社会责任的思考与实践的总结。通过这份报告可以看出员工的社会责任追求与企业的责任和价值观，同时也契合客户、合作伙伴、及相关方的利益和需求。我们今天所获得的绩效，是众多利益相关方一直努力的结果。

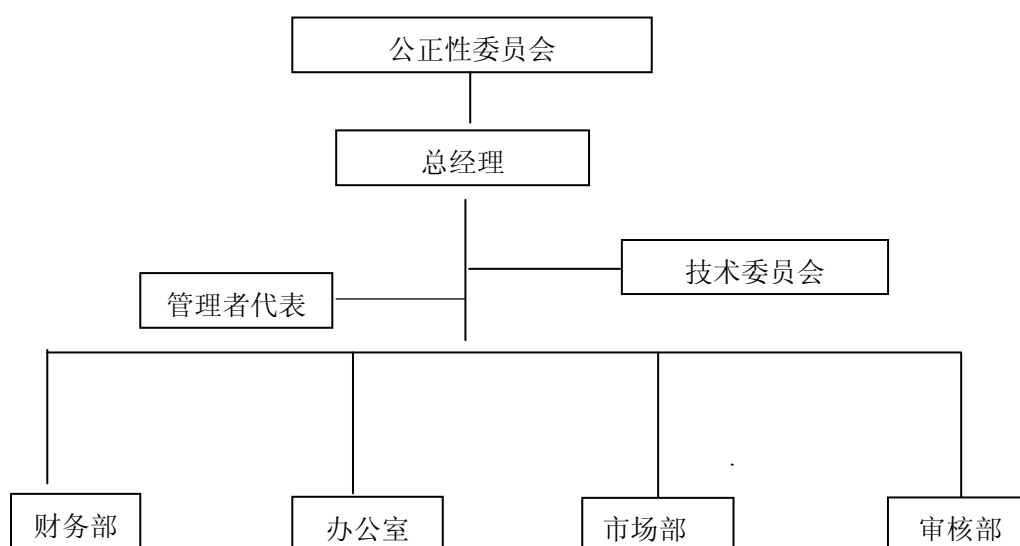
展望未来，中交远航认证有限公司将一如既往地致力于为客户提供优质、诚信服务的同时，更加积极地以实际行动实践社会责任和价值的承诺，努力成为履行企业社会责任的表率，树立良好的社会形象，为国家经济和社会发展做出更大的贡献。

二〇一七年一月

三、机构基本情况

1. 我公司成立于 2015 年 2 月，2015 年 6 月经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2015-184）。2016 年 05 月喜获认可委的认可批准（认可号：CNAS-173）。公司自成立开始，坚持开拓视野、解放思路，立足于交通领域的综合优势，整合社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了卓有成效的质量、环境及职业健康安全管理体系认证服务等工作。从而帮助众多交通及其他行业的企事业单位提升了经营管理水平，为社会各界培养了经营管理人才。中交远航认证有限公司把管理看做是一种实践，坚持以需求为牵引，以质量创信誉，以创新谋发展，以服务增效益的经营理念，在为企业及其组织提供管理体系认证、管理顾问等智力服务的过程中，建立了自主独特的服务模式。

2. 中交远航认证有限公司组织结构图：



3. 中交远航认证有限公司企业文化及服务特色。

公司 愿景：

凝聚团队的力量，收获明日的辉煌

公司 使命：

为用户提供最佳服务

公司 理念：

成长靠对手，成功靠团队

公司 宗旨：

立足交通、服务社会

公司 核心价值观：

严谨认真，团结协作，公平公正，顾客满意

公司企业 精神：

创业、创新、创辉煌

公司 方针：

质量为先，信誉为重，管理为本，服务为诚

公司服务特色：

中交远航认证有限公司成立于2015年，是我国认证认可行业朝气蓬勃的年青机构，我们立足于交通领域的综合优势，凝聚社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了卓有成效的质量、环境及职业健康安全管理体系认证服务的同时，已经基本形成公司自己独具特色的企业文化和服务特色。

四、社会责任实践与绩效

1. 社会责任基本情况。“质量”与“诚信”是中交远航认证有限公司一直坚守和秉承的经营理念与核心价值观，作为立足交通专业行业的机构，我们不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业和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事业中，为社会的发展贡献了微薄力量。为了使我们的每一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，我们对员工履行社会责任的要求进行了全员培训。我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入加强学习和实践，同时，在健全工作机制、明确工作责任、建立与认证结果采信方及其他相关方的沟通渠道等很多方面还需要不断改进。我们将会在社会 responsibility 发展的道路上积极探索，以更加有效的工作手段和方法提升公司履行社会责任的有效性。

2. 诚信守法，利益相关方识别及参与。我们始终把严格遵守法律法规和各项规章制度作为中交远航认证有限公司的立身之本。为使全体员工都能牢固地树立起应有的社会责任意识，并自觉履行社会责任，我们将诚信守法履行社会责任作为可持续发展的重要内容，并对《认证机构履行社会责任指导意见》进行了全员培训，使员工牢固树立起了诚信守法经营管理意识和强烈的社会责任意识。自公司成立以来，公司员工从未发生违法违纪及违反公司有关规章制度现象。

公司重视利益相关方的互利、双赢，识别了相关方为：合作方、客户、员工、政府主管部门、社会、竞争性组织在内的相关方，分析了利益相关方的期望，并说明了公司对相关方的回应。还针对股东、监管方、合作方、客户、做了详细的阐述。如下表：

利益相关方	对我们的期望	沟通方式及参与的主要工作
政府相关部门（质检总局、各省市质监局、安监局、环保局、发改委、经信委）	认证的社会效益和公信力，履行社会责任、法人职责，健康发展，经济建等。	参加相关会议，学习相关政策、法律法规
监管机构(认监委、认可委、认证认可协会)	依法合规经营，规范运作、加强风险防范、诚信经营。	参与监管机构各种会议，及时向监管机构汇报本机构工作。
获证组织（客户）	服务客户、有效认证，沟通畅通，信息安全、有保障，及时处理诉求，不断改进和提升服务水平。	网络平台、《内部 QQ 群、微信群等信息》；用户座谈会；管理者代表培训与研讨等。
合作伙伴(相关行业协会、地方政府协会、其他认证机构)	具有长期发展的、信赖的合作关系。能够整合优势资源，提升价值增长点。	与有关省市协会建立合作关系；签顶战略合作协议；参加有关省市认证认可协会活动。
员工	提供丰富的培训内容和充分的培训机会；提供舒适的工作环境；提供广阔的职业发展空间和合理有效的晋晋升机制。改善薪酬福利。	召开员工大会；行政例会；工会会员大会。
社区、公众（所在社区、获证组织的客户）	能积极参与社会公益事业，共同营造和谐社会氛围。	参加社区公益活动；参加捐助活动。
社会和环境	主重自身运营过程的节能，降低企业运营对环境影响。	将环境保护有机地融入到认证服务过程中，积极引导客户降低产品与服务对环境影响。
上级单位（投资单位）、股东。	稳定可持续的投资回报；良好的公司治理；信息披露准确，风险防范适当。	董事会、股东大会，定期工作报、审计报告。

公司在利益相关方参与方面主要采取定期召开中交远航认证有限公司公正性委员会会议及其他多种有效沟通的形式，确保利益相关方参与经营和管理。并为公司的发展明确了方向：即公司立足交通、服务社会，不断拓展认证业务，把握好机遇，适时拓展经营业务，立足在全国交通行业做好、做大、做强，力争社会化、多元化发展。

公司始终把为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间作为最根本的社会责任。为了对客户提供优质认证服务，我们对获证企业根据需求开展了相应的服务活动，在满足认可规范的前提下，认证服务中千方百计满足企业的需求和期望，并向企业提供宣传资料，通过电话、网络等方式了解客户对公司的工作满意程度和改进需求等。经统计，2016 年我们的客户满意率达到 98%，这对于一个新成立的认证机构已经实属不易。在为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间方面，我们在制定的培训及招聘计划和与员工签订的聘用合同中充分考虑岗位需求和员工意愿和收入，遵循“双向选择”的原则，能够做到使每个员工有满意的工作岗位和稳定的收入。2016 年度新聘用管理人员 4 人，且为员工提高工资收入 20%。（每月）。公司还注重员工个人兴趣和爱好的培养，在对其教育、培训使用时给予综合考虑，以促使个人和公司的协调发展。在完成经营和质量目标的同时，并积极致力于力所能及的社会公益活动中，为社会经济的发展贡献绵薄之力。

3. 坚持规范运作，努力控制风险。中交远航认证有限公司依据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》，以及认证认可规范要求，从践行自身使命出发，建立了一套从保证提供合格认证服务的能力、认证活动的公正性方面的职能划分合理、权责明晰、运作高效的管理机制。制定了公司的质量管理体系文件和相关的管理制度，具体有：手册、程序文件、管理制度、作业指导书等。还按认可规范的要求，制定了审核员专业能力评价准则，2016 年对全体审核员的相关能力进行了评价，并对部分审核员安排了面试，通过评价调整了有关审核员的专业能力范围，对部分审核员实施了针对性的培训，确保全体审核员达到认证审核能力准则的要求，既保证了审核的有效性，也使审核风险得到了控制。另外，我们按照认可条例，认可规范的有关要求，结合公司实际情况制定和不断完善管理制度，用制度规范管理员工的工

作行为以质量和效率。重点是认证工作流程规范化，加强对认证业务环节上风险点的分析和控制；有针对性地提出廉洁自律的规范要求，严禁审核员侵占或收受审核方利益的不当行为。

正基于此，公司的认证工作从未发生违规现象，向广大认证客户提供了优质满意的认证服务，认证有效性和信誉度显著提升。在 2016 年度认监委双随机检查过程中未发现较严重问题，在各地方局执法检查时全年也未发生任何违规情况。

4. 向采信认证结果的各方提供可信任的认证结果。认证活动的本质是向采信认证结果的各方提供获证组织满足特定认证准则要求的信用证明；认证服务在我国当前经济社会生活中的根本作用在于“传递信任、服务发展”。公司以此为出发点，从传递信任的能力、公正性等方面建立了自身的工作机制，规范运作、诚实守信，向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

第一，确保持续稳定地提供认证服务。随着认证业务量的增长，公司在2016年度扩充了管理人员及审核员队伍。现有专职管理人员18名，国家注册专（兼）职审核员66名，专业领域也从交通行业逐渐向外不断拓展。同时，公司还有来自各行业的150余名技术专家进行审核、评价方面的专业支持。我们始终坚持不断改善服务条件，致力于培养年轻人和进行认证技术研究，为机构的可持续发展提供了基本的保障，向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

第二，确保认证的公正性。公司公正性委员会由来自客户、获证客户的顾客、中国交通企业管理协会、政府、其他行业单位等代表组成，履行对中交远航认证有限公司认证活动公正性的监督职责。公司于2016年完成的财务审计结果表明，工作机构财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。公司全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

第三，加强约束，防范风险。为了确保各个环节的规范运作，公司建立了质量体系运行保障、质量体系评价和质量体系运行监控的工作格局。以制度建设为基础，以加强能力建设为抓手，以风险防范和应对措施为保障的防范体系日臻完善。建立了相应的认证风险管理制度，并开展了相应的风险管理活动：

☞开展各种形式内容的人员考评活动

☞开展了获证客户的认证风险评估

☞通过内部监控体系，督促认证管理人员和审核员认真履行职责。

自觉接受国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会和中国认证认可协会、地方认证认可监管部门组织的监督和见证。在2016年的监督检查中未发现违背法律法规和行政规章的行为。

第四，服务于交通运输行业，承担起公共责任。公司与中国交通企业管理协会合作，以实际行动推动和服务全国交通运输行业经济发展。我们为交通行业质量奖、交通行业优秀质量管理小组成果评价及交通行业星级现场评审等工作提供了技术支持。2016年，公司派出多名专家作为评审组核心成员，参与全国交通运输行业质量管理小组成果、质量信得过班组、全国交通行业星级现场评审、发布，受到了交通运输部和中国交通企业管理协会及广大交通运输行业企业的好评。

公司在全国交通行业企业评价采信的质量、环境和职业健康安全认证证书在投标过程中成为认证客户管理水平的佐证，交通行业采购的产品等也采信了我们的认证结果，受到了业内人士好评。

五、关爱员工，保证权益

1. 为员工提供就业机会。中交远航认证有限公司是按现代企业制度要求建立起来的组织机构，所有岗位均按需而设，为每一个应聘者和在职工提供平等的就业与择岗机会。

2. 尊重员工，保障合法权益。公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益：

☞ 关于劳动时间与劳动保护：执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件；

☞ 关于人权与强迫劳动：尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动；

☞ 关于知情权与沟通机制：公司通过员工小组、各级员工座谈会等不同方式或措施让员工参与或了解公司的决策；

☞ 关于薪酬福利与保障：公司从自身实际出发，结合行业及实际情况，为员工提供了人性化的福利；在为员工提供法定社会基本保险的同时，以最大限度地保障员工权益；

☞ 关于休假：为员工提供带薪年假，并不定期组织不同形式的员工集体活动（例如青岛行等），增进了员工的凝聚力与向心力。



3. 创新人才选拔和培养机制，关爱员工成长。中交远航认证有限公司不断创新人才选拔和培养机制，吸引和培养了一批管理和技术骨干，有效促进了团队建设；同时，也为青年员工职业发展提供了更多的选择与可能。在管理人员和审核人员中开展岗位练兵、继续教育和评比“优秀审核员”等形式的活动，并提供技术交流和学習机会。公司还努力为员工营造积极向上、爱岗敬业的工作氛围，倡导“创新、创业、创辉煌”的企业精神。开展了认可规则、国家标准换版、审核员定期培训等多种形式的培训活动，提升员的专业知识和审核业务能力。还开展了爱国、爱党、爱事业教育活动，并建立了“家”的氛围工作环境，使员工真正体验到了“家”的温暖与和谐。

4、建立长效培训机制，提高认证人员业务水平。全年共组织审核员培训5次，主要以标准换版培训为主，定期发布案卷存在问题。

六、落实安全责任，倡导绿色办公

公司致力于改善工作环境，注重节能减排。截止目前，我们公司未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。

1. 加强安全管理，落实安全责任。组织与制度保障：由公司领导挂帅组成安全领导小组，指定专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；不定期参加承租大厦管理部门举办的专业消防安全员及消防知识培训；在数据库及网络安全方面，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，以充分保障数据及网络信息的安全。

2. 加强应急管理，提升应急能力。我们不断完善安全管理相关制度，包括应急管理制度。在安全、应急管理中，包括了办公环境、审核及业务活动路途中和受审核方现场的安全应急管理。公司严格执行行业

内对从业人员年龄的规定，安排老专家从事技术支持工作。各级管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以电话或短信的方式提醒在外审核人员注意安全。

3. 改善办公环境，加强环保宣传，倡导绿色办公。为配合国家构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，公司积极改善办公环境，对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念：

- ☞ 租用了较大面积的办公场所、购置了办公设施；
- ☞ 健全数据库、无纸化办公；
- ☞ 减少电能消耗（所有节能灯），减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；
- ☞ 严格执行午休和下班时的人走电源关的措施；
- ☞ 推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；
- ☞ 统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源。

七、积极参与社会公益活动

中交远航认证有限公司坚持发展与奉献并重的公益理念，致力于促进企业发展成果社会共享，公司已经与地方技术监督局确定了免费进行质量管理培训，推进地方企业质量管理的相关协议。在此基础上，公司将积极参与力所能及的社会公益活动。

八、未来展望

中交远航认证有限公司坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“在认证市场为用户提供最佳服务体验”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，我们将：

👉 健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行：

👉 完善与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；

👉 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；

👉 把社会责任与公司业务工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司认证活动的有效性；

👉 加强与国内外同行业在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构的好做法好的经验。

这份社会责任报告是基于我们粗浅的认知，在未来的发展道路上，我们将继续深入探索、研究社会责任的内涵和认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与日常工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任的积极性和创造性。因此，中交远航认证有限公司将在健全工作机制、明确工作责任的同时，还需要在建立与采信认证结果有关各方的沟通方式、渠道以及认证信息发布时机等诸多方面进行完善，提升客户对公司的认同与信任，增进相关方对认证认可的采信，不断提升我们履行社会责任的有效性，共同构筑认证认可诚信体系，为公司履行社会责任不断续写新篇章。

二〇一七年一月