

北京思坦达尔认证中心

二〇一六年度社会责任报告

编制：北京思坦达尔认证中心综合部

编制时间：二〇一七年三月

前言

报告编制说明：

报告编写依据：本报告依据国家认证认可监督管理委员会 2012 年 6 月 21 日发布的《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）的要求，结合中心的实际而编制。

报告涵盖的范围：本报告内容涵盖了中心和深圳分公司、河北三河燕郊、江苏、青岛分中心的日常经营管理，认证和经营管理活动中履行社会责任的基本情况。

报告的解释与获取：本报告解释权属于中心。如需获取本报告，请登录中心网站。（中心网址：www.bjcscc.cn）

报告的时效：本报告的内容主要反映中心 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日履行社会责任的基本状况，但考虑到内容的可追溯和历史沿革，故某些信息可能会适当向前延伸。

管理者承诺：中心主任巩方静郑重声明：根据“指导意见”和“提纲指南”及中心实际编制的北京思坦达尔认证中心 2016 年社会责任报告，真实反映了中心履行社会责任的基本情况，内容准确，真实、完整和可信。

中心社会责任的方针与目标：深刻理解认证行业的性质和责任，坚持以人为本的理念，以“公正、客观、规范、热情”为行为准则，努力提高全体员工的责任意识，为社会和消费者提供可信任的信用证明。

一. 认证中心的基本情况：

1. 机构的设立和发展沿革

北京思坦达尔认证中心于 2002 年 6 月经当时中国环境管理体系认证机构认可委员会认可的专门从事环境管理体系认证的机构，认可注册号为 HR32。2002 年 12 月经国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）重新批准注册，批准注册号为 CNCA-R-2002-064, 2011 年 4 月经国家认监委批准扩展了质量管理体系认证。2011 年 11 月质量管理体系认证获得国家认可委的认可。2015 年 7 月经国家认监委批准扩展职业健康安全管理体系认证，2016 年 8 月，经国家认监委批准，扩展信息安全管理体系统认证。（职业健康安全管理体系和信息安全管理体系统尚有待认可），2013 年和 2014 年，经国家认监委批准，相继设立了深圳分公司、河北三河燕郊、江苏、青岛分中心。

目前中心专业认可范围：

质量管理体系 22 大类，它们是：3. 食品、饮料和烟草；4. 纺织品及纺织制品；7. 纸浆、纸及纸制品；9. 印刷业；12. 化学品、化学制品及纤维；14. 橡胶和塑料制品；16. 混凝土、水泥、石灰、石膏；17. 基础金属及金属制品及其他；18. 机械及设备；19 电和光学设备；22 其他运输设备；23 其他未分类制造业；29. 批发和零售业、汽车、摩托、个人及家庭用品修理业；30. 宾馆及餐馆；31. 运输、仓储和通信业；32. 金融中介、房地产和租赁；33. 信息技术；34. 工程服务；35. 其他服务；36. 公共行政管理；37. 教育；39. 其他社会服务。

环境管理体系 24 大类，它们是：3. 食品、饮料和烟草；6. 木材及木制品；7. 纸浆、纸及纸制品；8. 出版业；9. 印刷业；12. 化学品、化学制品及纤维；14. 橡胶和塑料制品；17. 金属制品；18. 机械及设备；19. 电和光学设备；22. 其他运输设备；23. 其他未分类制造业；28. 建筑业；29. 批发零售业、汽车、摩托、个人及家庭用品修理业；30. 宾馆及餐馆；31. 运输、仓储和通信业；32. 金融中介、房地产和租赁；33. 信息技术；34. 工程服务；35. 其他服务；36. 公共行政管理；37. 教育；38. 健康和社会工作；39. 其他社会服务。

职业安全健康的认可已于 2017 年 1 月完成办公室的认可评审，接下来国家认可委还将派人进行现场见证评审，预计‘五一’前可完成认可。

2. 人力资源与认证业务的匹配状况

管理人员状况

目前中心有管理人员 20 余人，他们都具有大专以上学历，其中本科 11 人占管理人员的 55 %，他们长期在认证行业从事审核和管理工作，最长的已在认证行业从业 20 多年，对认证行业的历史和现状烂熟于心。2016 年，中心对认证活动中的关键部门人员进行调整，选聘熟悉认证行业规律，有较强的组织管理能力，敢于管理和善于管理的同志担任技术部门领导，改变了技术部门软、散的局面。目前，在中心的管理人员中，既有管理经验丰富，又认真负责，熟悉认证工作的老同志，又有较长时间在中心工作的中青年，他们在各自岗位上尽职尽责。所以中心目前的管理人员队伍是一支老、中、青结合的团

队，是一支既有丰富的管理经验，又有干劲、热情、勇于担当的管理队伍。是一支有敬业精神、懂业务、守纪律、善管理的团队，能满足中心目前的日常管理和认证工作。

审核人员状况

中心目前有审核员 344 人，其中：环境管理体系审核员 107 人，其中专职 62 人，兼职 45 人。质量管理体系审核员 179 人，其中专职 82 人，兼职 97 人。职业安全健康管理体系 58 人，其中专职 41 人，兼职 17 人。

2016 年颁发证书和完成审核项目状况

全年共颁发新证书 2425 份，其中：质量管理体系 1566 份；环境管理体系 501 份；职业健康安全管理体系 358 份。全年完成监督审核项目 2769 个，其中：质量管理体系 2092 个；环境管理体系 479 个；职业安全健康管理体系 198 个。完成再认证 289 个，其中：质量管理体系 211 个；环境管理体系 78 个。

审核资源与认证业务的匹配情况

A. QMS：目前中心认可委认可的业务范围共有 22 大类，中心目前有 QMS 审核员 179 人，他们具有 27 大类的专业范围，除了涵盖中心现有认可的 22 大类业务范围外，尚有 5 大类的专业储备。

B. EMS：中心目前经认可委认可的业务范围 24 大类，中心现有 EMS 审核员 107 人，他们具有 28 大类的专业范围，除了涵盖中心现有认可的 24 大类业务范围外，尚有 4 大类的专业储备。从上述的分析中可以得出现有人员的专业范围能满足认证业务的需求。也为中心

以后扩展业务范围储备了人力资源。

审核资源与认证业务量的匹配状况

专职审核员与认证数量的匹配

QMS:2016 年共完成初审 1566 个，监督审核 2092 个，再认证审核 211 个共派出审核组 5435 个（初审二个阶段两个审核组、监督审核一个审核组、再认证审核一个审核组），全年按 10 个月工作时间计算， $5435 / 10 / 82$ （专职审核员）， $= 6.6$ 则每个专职审核员每月只需参加 7 次审核组。再从审核人日数看，初审一个项目按 6 个人日计算，监督审核按一个项目 2 个人日 1 计算，再认证审核每个项目按 4 个人日计算，即： $1566 * 6 + 2092 * 2 + 211 * 4 = 14424$ 个人日，假如这 14424 个人日中均由专职审核员完成，可知：按审核组计算方法， $14424 / 10 / 82 = 17.6$ 个人·日则专职审核员每月只需完成 18 个审核人日。并且还有相当数量的兼职审核员，所以审核资源能满足目前中心的审核任务。

EMS：全年共完成初审 501 个，监审 479 个，再认证审核 78 个，共派出审核组 1559 个（方法与 QMS 相同）， $1559 / 10 / 62$ （专职审核员数） $= 2.5$ 个，专职审核员每月只需参加 2.5 个审核组。从审核人日数来看： $501 * 6 + 479 * 2 + 78 * 4 = 3876$ ， $3876 / 10 / 62$ （专职审核员数） $= 3$ 个人日，则专职审核员每月只需完成 3 个审核人日。。

从上述计算结果看，这样的工作量，对于专职审核员是完全可以承受的，所以能满足 CNCA《认证机构管理办法》中规定“确保认证审核过程中具备合理数量的专职认证人员……”要求。

3. 证书的有效、暂停、撤销情况

(截止 2016 年 12 月 31 日)

证书类别	有效证书	2016 年暂停证书	2016 年撤销证书
QMS	3725	168	2372
EMS	893	21	453
OHSMS	556	0	0

2016 年底有效证书的行业分布

分类代码	QMS 证书	EMS 证书	OHSMS
02			2
03	23	7	3
04	112	1	14
05			2
06	1	8	2
07	81	35	3
09	60	16	1
10			
12	180	17	31
14	409	119	
15			3
16	91		6
17	910	148	53

18	457	107	69
19	754	198	68
22	66	8	2
23	152	59	12
37	4		
29	896	290	174
30	13	7	9
31	16	4	3
32	81	35	37
33	695	121	17
34	10	21	
35	144	5	21
36	7	5	2
39	37	5	16

2016 年底有效证书地域分布表

地域	QMS	EMS	OHSMS		地域	QMS	EMS	OHSMS
北京市	431	112	64		湖北	8	2	1
天津市	73	10	5		湖南	6	3	
河北省	283	71	101		广东	627	213	44
山西省	49	10	5		广西	7	3	1
内蒙	23	9	4		重庆	203	25	11

辽宁	12	2			四川	324	63	53
黑龙江	4	2			陕西	6	2	6
上海市	30	9	3		青海	12	2	
江苏	711	155	107		国外	4	1	
浙江	241	45	14		宁夏	2	1	1
安徽	33	10			河南	142	32	3
福建	38	18	26		山东	392	82	104
江西	12	6			吉林	11		1
贵州	1	1			云南	11		
新疆	12	2	2		香港	1		
甘肃	4							

二．社会责任机制的情况

无论是生产型企业，还是服务型组织，都生存于社会大环境中，因而组织在日常一切活动中，都必须把履行对社会的责任作为自己的崇高使命。只有这样，企业才能得到社会的认可，才能发展壮大，很难想象一个对社会不负责任的组织能够生存。因而履行社会责任不仅是企业的管理者，而且与企业的每位员工息息相关。所以，中心一直把对每位员工社会责任意识的培养作为经常性工作，使他们懂得对社会，对企业，对自己负责的一致性。如果在履行社会责任中，光有领导的积极性，而没有广大员工的积极性，履行社会责任，就成为无源之水，就成为空谈。

基于上述考虑，中心的社会责任机制，是以中心主任负总责，各部门把落实社会责任融合到各自的职责中，把履行社会责任贯彻于认证活动的全过程，中心通过例行的内审和管理评审来发现，总结，改进履行社会责任方面的经验和问题。把履行社会责任和中心的认证活动，日常管理紧密结合起来，避免出现两张皮。

三. 中心与利益相关方

认证机构是向社会和消费者提供信用证明，认证机构的工作受到方方面面的关注，所以利益相关方会对认证机构寄予很多期望与要求，因此认证机构 必须关注他们的期望，最大限度满足他们的要求，利益相关方关系和沟通方式见附表：

利益相关方	相关方诉求	交流方式
政府、工商、税务、劳动保障	履行企业法人责任，公民的义务，合法经营，依法纳税	认真学习国家、政府有关政策，及时按要求提交中心的真实信息
行业监管部门（认监委、认可委、认证认可协会、地方各级监管部门）	遵守认证认可法律，规范、规定，规范运作，避免风险、维护认证市场的公正、公平，为社会提供可信的信用证明	积极参加监管部门举办的各种会议和活动，接受监管部门例行专项检查和评审，及时提供中心认证活动的相关信息。
投资方	合法经营，稳定发展，	通过召开董事会报告

	相应回报	年度工作状况，财务报告等方式
申请认证的客户	提供客观公正的认证审核，热情周到的服务，提升企业的管理水平	中心的公开文件，中心网站，年度监督审核，重大信息的沟通规定
社会公众消费者	提供可信任的信用证明，提供获证组织信息真实及时，获证组织提供质量优良的产品	由中心签发的认证文件，及时向监管部门上报认证信息，适时更新中心网站获证组织动态
员工，为思坦工作的人员	合理的薪酬，较好的福利，和谐团结的工作环境	公开透明的规章制度，充分发扬民主，建立管理者与员工的谈心，交心渠道，提供参加培训的机会，提倡和鼓励员工的发展。

四．履行社会责任的主要收获

履行社会责任是每个企业从成立之初就在承担一定的社会责任，作为认证的中介服务机构，中心也一直履行着对社会的责任。经过几年来贯彻国家认监委关于《认证机构履行社会责任指导意见》，中心

在履行社会责任方面认识更深刻了，行动更自觉了。在过去一年里，这方面工作有了新的进步，取得一些成效。

1. 严格遵守国家法律法规和各项方针、政策。依法办事将是所有组织和个人必须遵循的行为规范，因为国家的法律法规、方针政策是调节一切社会关系的基本准则，遵守国家法律法规，是组织、个人履行社会责任的最基本要求。中心把依法依规办事作为中心的首要之举，并要求每位员工，必须严格、自觉遵守国家的法律法规。

遵纪守法，还应体现在机构和员工，要服从和服务于国家的政策和规定，因为这些政策和规定表示国家一个时期的主流和导向。比如党中央提出的“八项规定”，看起来和我们这些民营企业关系不大，其实不然，“八项规定”决不仅仅是领导干部、党内的事，而是关系到民风、社会风气，好的风气要靠大家去营造。我们虽然没有掌握人权、财权，但我们参与认证的人员握着能否给企业发证的权力，中心把职业操守作为对认证人员的要求，防止认证人员在认证活动中发生“权力寻租”的问题。

为了确保中心的日常运行符合国家的法律法规，政策规定，中心除日常管理活动中经常向员工进行法律意识的教育外，还聘请律师作为中心的法律顾问，就中心在经营活动中的一些法律问题，比如商务合同、劳动合同以及中心的一些重要规章制度予以把控，确保经营活动的合法合规。

由于中心比较关注对员工这方面的教育与管理，在过去的一年中中心在经营和认证活动中无论是机构以及为机构工作的人员，没有发

生违法违纪的事情。

2. 客观公正规范的开展认证活动，为社会和公众提供真实可信的证明，认证机构的基本社会责任是认真负责向社会和公众提供真实可信的认证结果。为此中心 2016 年主要抓了以下几项工作：

一是加强了队伍建设。认证活动是靠人去完成的，特别是体系认证，很多都是抽样取证评价，定性分析，认证人员主观意识和责任性对认证结论影响很大，为此中心的管理层把队伍建设作为管理工作的重要工作，抓紧抓好。中心注意从道德准则，职业素养，责任意识，专业技能等方面强化了培训，在人员管理和使用上防止重专业技能，轻道德准则和职业素养，使参与认证人员，有良好的道德行为，较高的职业素养，较强的责任性，精良的专业技能。

2016 年，中心在业务建设上采取了一些措施，取得了一定成效。一是加强沟通，中心坚持每月把当月认证评定人员发现的带普遍性的问题用通报的方式向审核人员沟通，把这些少数人发生的问题变成全体人员的财富。二是中心通过网络这个平台，把现场审核中一些难易把握、或对规范理解不一致的适时组织讲评或培训，全年共进行 11 次，这些讲评或培训对于正确理解规范，统一尺度起到积极作用。三是对认证活动中个别不能严格执行规范的审核人员按规定进行暂停审核组长、罚款等处罚，全年共处罚 4 人次，批评教育的 5 人次。这些措施对于加强认证人员的责任性，提高专业和审核能力，宏扬正能量起到积极作用。

2016 年，国家认监委、国家认可委、地方各级监管部门对中心

的认证活动、现场审核、获证组织进行了监督检查，不完全统计，被抽查的组织 43 家，占中心有效证书的 0.008%，被抽查的地区涉及深圳、珠海、内蒙、四川、江苏、浙江等地。从监管查处的问题看，虽然没有触及“红线”的问题，但许多都是可以避免的低级错误，为此，中心将这些问题原原本本地反馈给当事人和向全体审核人员进行通报，除要求认真整改外，要认真吸取教训，不应重犯。中心也通过检查发现的问题中从组织管理角度制定预防措施，避免重复出现错误。

3、保障员工合法权益，营造和谐的工作环境

维护员工合法权益，中心必须按法办事，按规管理，把中心的行为约束在法律的框架内，中心严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保障》的有关规定，并根据中心的实际制定符合法律的规章制度，所有为中心工作的人员，都要与中心签订《劳动合同》，明确规定双方的权利和义务，使员工与中心处于平等地位。

认真落实“带薪休假制度”，根据国家有关规定，中心制定了享受带薪休假的规定，只要符合条件的人员，中心将根据工作和个人意愿适时安排带薪休假。

此外，中心还对员工享受的婚假，产假，丧假，做出了具体的规定，凡有员工遇到的上述情况，中心会主动安排假期，工资照发。

中心建立了以基本工资，岗位津贴，绩效报酬为主的合理的薪酬制度，体现按劳分配的原则，避免干好干坏一个样。中心确保员工的工资按时足额发放，从不拖欠，中心还按照有关规定，为每位正式员

工办理了社会保险，考虑到员工外出机会多，可能遇到意外的突发情况，中心还为员工购买人身意外伤害的商业保险，解除了员工的后顾之忧。凡员工因病住院，中心领导亲自或派人到医院慰问探望。

把人才培养作为中心业绩考核的重要指标。中心除了要保质保量完成认证工作之外，还要早出人才，多出人才，中心如果把人才培养与发展搞好了，既能留住人，稳定队伍，又会促使认证工作高质量发展。为此，中心十分重视对人才的培养，关注他们的发展，培训内容包括：新员工的岗位培训，审核人员的发展和晋升培训，职业素养的培训，专业技能的培训，行业规范的培训等，使员工在获取相关知识上不落后。

此外，中心要求所有审核人员必须完成国家认证认可协会规定的继续教育内容与实践，对完成情况记入人员的考核内容。

营造温馨、和谐的工作环境，使中心成为员工的第二个家，由于种种原因中心员工薪酬不是很高，但大家在中心工作感到心情舒畅，其中有些在中心筹建时就在中心，至今已经 10 多年了，这其中的主要原因就是中心为员工提供了一个温馨和谐的环境，在这里无论是股东，中心主任，管理者，普通员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素去实施管理，更多的是以个人的人格魅力和专业知识对员工实施管理和领导。平时领导与员工之间广泛开展谈心活动，及时沟通领导与员工之间在一些认识上差异。每逢节假日，中心都要举办聚餐，郊游等活动，增加凝聚力、向心力。对员工的实际问题，中心领导会换位思考，给予切实关注，合情合理的解决。正确处理一个

人的问题，可以稳定一大片。

4、节能减排，保护环境

作为管理体系认证的机构，搞好节能减排要做好两个方面工作。一是机构本身在日常管理，认证活动以及中心工作人员在日常生活中要带头做好节能减排工作，另一方面通过认证活动促使获证组织在节能减排方面取得成效，从某种意义上说做好后者的工作显得更为重要，更有意义。

在机构本身节能减排方面中心主要抓了以下几方面工作：

1) 对员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高全体员工节能减排的自觉性。要求员工在工作、学习、生活中做节能减排的模范实践者和节能减排社会意义的积极宣传者，以自己的模范行动去带动家庭，影响社会。

2) 对节电，办公用品的使用制定了相应的制度和规定。比如对冬、夏季空调的使用规定了最高值和最低值，做到人走灯关，防止长明灯。公司内部办公一律使用废纸（双面用纸），使用率应达到 90%。

3) 倡导和推进无纸化办公。充分利用网络的现代化办公手段，在认证活动中尽量利用网络优势，减少办公用纸。绝大部分项目都实现了电子化卷宗。这不仅节约了大量的纸张、能源，而且也缩短了运营时间，提高了效率，降低了认证成本。为了推进此项工作，中心还专门设置和招聘网管人员，为每位认证评定人员配置了电脑，对他们进行了培训。

在认证活动中，通过现场审核活动促进获证组织在节能减排方面

取得成就，在获得环境管理体系认证的组织中，很多组织都把节能减排作为目标指标制订切实可行的管理方案，实现节能减排上年年有成效。

在质量管理体系的认证活动中，审核人员要求获证组织从产品（服务）的设计，就要从原材料使用，资源能源的消耗，贯彻落实节能减排的要求，从产品生命周期的五个不同阶段，提出节能减排要求。

5、服务社会

作为一个企业，除了以自己的优质产品和最好的服务服务消费者和社会外，企业还肩负着社会的责任，要把对投资人负责、对员工负责、对社会负责三者结合起来。中心基于对社会的一种责任，中心为社会提供近 300 多个就业岗位，与去年相比，中心新增（新增就业）员工 75 人，其中：专职审核员增加 16 人。为增加社会就业作出一个企业应有的贡献，如果一个企业光顾自己的利益而不顾员工和社会的利益，这是一种不负责任的行为。

中心为了更好地履行社会责任，中心决定建立“社会责任基金”，每颁发一张新的认证证书提取 10 元作为该基金的来源，财务建立专门账户，专款专用，2016 年共提取社会责任基金 24250 元，加上历年提取的，累计提取社会责任基金 53490 元。建立‘基金’的目的，一是通过这种方式使全体人员都来参与，以提高大家的责任意识；二是通过中心的这一举动，以求达到“抛砖引玉”的作用，倡导在认证行业建立这样的社会责任基金；三是随着中心业务的扩大，基金的积累也会愈来愈多，一旦社会或者中心员工遇到困难，需要帮助时，则

可尽一个企业的绵薄之力。

中心每年按规定及时缴纳残疾人就业保障金，为残疾人就业提供力所能及的帮助。

六. 结束语

北京思坦达尔认证中心在国家认监委的领导下、在国家认可委和认证认可协会的指导和帮助下，2016 年在履行社会责任方面做了一些工作，在遵守法律法规；客观、公正、规范地开展认证活动；保证员工合法权益，营造和谐的工作环境；节能减排；服务社会等方面取得了一些成效，比去年有一定进步。但我们深知，此项工作距离社会期望还有差距。特别是如何提高认证的有效性，真正为社会和消费者提供一个可信任的证明这个最根本的社会责任还任重道远，可以说这个问题永远在路上，我们决心在国家认监委领导下把履行社会责任做的更加扎实，更有成效。

要在全体人员中不断地加强责任意识的培育。把对社会负责，对机构负责，对员工负责很好结合起来。要求员工把履行社会责任作为自己言行准则。特别是要把这种责任意识真正落实到认证活动中，做到对认证活动中的每一个环节负责，对所发的每一张证书负责。

要把履行社会责任的内容与要求与日常管理，认证活动紧密结合起来，把要求和任务分解落实到各个部门，建立适合中心特点，有效的社会责任管理机制，避免两张皮。

（註：财务状况及财务审计情况将另附）

