



**润成认证(北京)有限公司**

**2016 年 [社会责任报告]**

# 目录

## Contents

### 一、报告说明

### 二、总经理致辞

### 三、基本情况

#### （一）机构介绍

#### （二）组织结构

#### （三）各部门职能

#### （四）业务介绍

### 四、履行社会责任

#### （一）强化运营体系，突出社会责任，为履行社会责任提供体系保障

#### （二）优化认证流程，重在质量控制，为履行社会责任提供质量保障

#### （三）围绕品牌创建，传递社会公信，为履行社会责任提供公信保障

#### （四）重视队伍建设，突出制度完善，为履行社会责任提供队伍保障

### 五、展望 2016

## 一、报告说明

**时间范围：**2016年3月1日~2016年12月31日

**范围界定：**润成认证（北京）有限公司

**编制依据：**国家认监委《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》等

**数据来源：**润成认证（北京）有限公司文件和统计报告等

**称谓说明：**润成认证（北京）有限公司，在本报告中均简称“润成”

**报告获取方式：**本报告电子版可在润成认证官方网站下载

**联系方式：**润成认证（北京）有限公司

地址：北京市通州区西集镇国防路43号288室

邮政编码：101149

传真：010 - 81524800

电话：010 - 81524800

### 二、总经理致辞

2016年，我们全面贯彻党的“十三五规划”精神，时刻不忘自身所承担的社会责任，以铸造诚信公正品牌、服务社会公共安全为己任，不断深化对履行社会责任的重要性的认识，努力做好认证服务，在工作中始终贯穿社会责任理念，在机构运营过程中始终践行着社会责任使命。一年来，我们坚持严格遵守法律法规，科学规范严谨工作，认证结果公正公平诚信，靠守法规范赢得信誉，靠诚信运作获得发展。一年来，我们忠实履行国家和社会赋予的责任，服务社会，服务广大客户和消费者，服务认证企业。关心爱护员工，积极改善员工福利待遇，关注环境发展，积极关注并参与社会公益活动，全身心致力社会公共安全领域质量认证，为促进社会和谐进步付出了心血、汗水与智慧。

发布2016年度履行社会责任报告目的是为了今后能够促进中心社会责任的更好履行。我们承诺，2017年润成将进一步完善社会责任制度体系，自觉把社会责任理念融入到各个环节，时刻绷紧社会责任主弦，进一步优化服务流程，完善服务平台，提高认证工作质量，确保认证有效性的坚挺，紧扣“传递信任，服务发展”主线，扎实履行社会责任，为社会进步多做贡献！

润成认证（北京）有限公司

于艳春

## 三、基本情况

### (一)机构介绍

润成认证（北京）有限公司（英文简称 RCC）是依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》等相关法律、法规，由中国国家认证认可监督管理委员会和中华人民共和国公安部于 2016 年 3 月批准成立，实施合格评定的认证运作实体。

润成依据 CNCA 批准的认证业务范围，在公安部领导和国家认监委的指导下，在有关部门的大力支持和帮助下，依据国际通行导则和产品认证机构规范要求建立了完整的认证质量管理体系，制定了认证质量管理手册，规范运营，拓展业务，开展质量、环境、职业健康安全认证工作。

润成具备开展已获得授权的所有认证业务的必需资源条件，承担的强制性产品认证业务范围，均已获得国家认可。团队成员由基础理论知识扎实、实践经验丰富、长时间从事质量、标准、检验等工作的中高级技术、审核员、管理人员组成，能满足认证的要求。

润成依据 CNAS-CC21 (ISO/IEC 导则 65)建立了完整的质量体系，制定了质量手册，并严格执行，持续改进。充分具备制定相关认证技术规范文件、实施产品认证评价、产品检验、工厂检查、认证决定等工作的能力。遵守国家法律、法规，遵循国际惯例，坚持客观、独立、公正的原则，维护相关方合法权益；不以营利为目的，独立核算，自负盈亏；竭诚为国内外客户提供认证服务。

#### ➤ 质量方针和质量目标

公司最高管理层应为公司的活动制定宗旨、质量方针和质量目标，并形成文件。最高管理层应提供证据，以证实其对按要求建立和实施管理体系的承诺。公司全体员工应理解、实施和保持公司的宗旨、质量方针和质量目标。

### 公司的宗旨与任务

润成认证坚持“客观、公正、独立、权威”的方针，严格按照《中华人民共和国认可认证条例》，遵循有关认可基本规范和认证规则，建立和有效运作认证管理体系，为广大客户提供“规范、务实、高效、经济”的增值服务。在国际一体化的市场竞争环境中，稳定占有更大份额，让越来越多的获证组织的管理体系和产品达到国际标准并为全世界认同，满足社会和顾客越来越高的期望和需求。

### 质量方针

在竭诚为社会各组织提供客观、公正、独立、权威的认证服务中，创建一流的职业化的现代认证机构。

### 质量目标

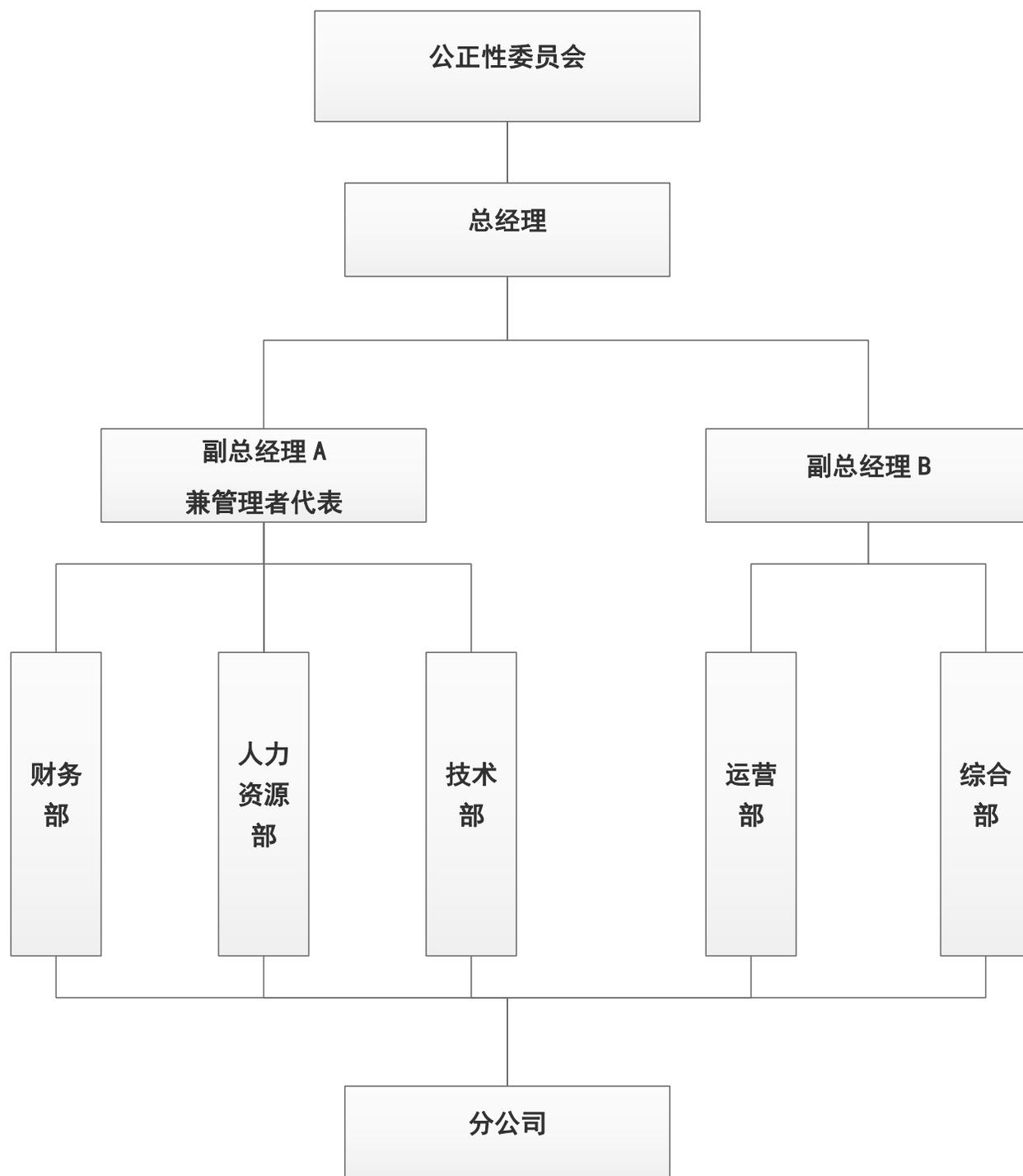
持续满足 ISO/IEC 标准和导则、IAF 认可指南和认可规范；

建立并保持一支胜任相应领域和范围认证服务的职业化队伍；

为客户提供公正、有效、及时的认证服务；

无重大投诉，顾客满意率居同行中上水平

(二)组织结构



## (三)各部门职能

公正性委员会:

- 1) 在公司进行风险评估过程中,就影响公正性的事宜提出意见。
- 2) 协助制定与认证活动公正性有关的政策,并监督实施。同时参与审查其他有关影响 RCC 公正性的重大事项;
- 3) 根据需要提出组建专门委员会完成特定的项目;
- 4) 有权阻止公司有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍公司一致地提供客观的认证活动;
- 5) 有权对影响认证可信度的事宜(包括公开性和公众认识)提出建议;
- 6) 监督有关申诉、投诉和争议事项的处理;
- 7) 至少每年对公司的审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查,并听取公司的年终汇报。

总经理/执行总经理

- 1) 决定本公司的经营方针并组织实施;
- 2) 负责本公司的财务运作和管理;
- 3) 对本公司实施全面管理,行使职权范围内的人员聘任、考核,确保开展认证所需的人力和财力资源;
- 4) 制定本公司管理方针和管理目标,批准管理手册;
- 5) 任命本公司管理者代表;主持管理评审工作;
- 6) 决定本公司认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销和注销;
- 7) 在需要时授权技术部或小组或个人代表总经理开展规定的活动;
- 8) 向公司公正性委员会提供所有与认证有关的信息,包括所有重大决定和活动的理由以及负责特定活动人员的选择,使它能确保恰当地、公正地进行认证;
- 9) 处理本公司董事会和公正性委员会交办的其它事项。

管理者代表

- 1) 按照相关标准和规范等文件的规定建立、实施和保持管理体系；
- 2) 负责本公司内部管理体系审核的组织和实施；
- 3) 向总经理报告管理体系运行情况，以供管理评审和持续改进；
- 4) 经总经理授权代表本公司与认可机构联系认可评审工作。

### 副总经理

- 1) 协助总经理工作，向总经理直接负责；
- 2) 负责分管部门的领导工作。

### 技术部

- 1) 根据各部门提供需求，考虑政策导向并汇总信息，研究确定新认可项目开发方案并组织实施；对已认可项目针对认可要求在实际中的具体操作进行课题研究；
- 2) 负责认可申请文件的编制与上报；
- 3) 负责专业范围认可的组织和上报及专业保持情况的跟踪；
- 4) 负责手册、程序文件的编制和修改；体系内作业文件(除专业审核指导书)及管理记录的审核；组织编制专业审核指导书；
- 5) 负责法律、法规、标准的收集、维护更新，并传递至使用部门；
- 6) 组织有关认证认可法规及规范要求、研发项目的培训；
- 7) 组织认证评定和专业评定工作，并解决评定中的问题及认证审核中的技术问题，向相关部门及时传递信息；
- 8) 负责审核实施后因申请或获证客户不符合未及时关闭而导致的暂停、撤消和不予注册的办理。
- 9) 负责协助管理层组织实施内审、管理评审；
- 10) 负责各种渠道发现的不符合项整改的组织工作及监督跟踪纠正、预防措施的实施情况；
- 11) 负责与分公司及办事处的对口管理工作。

### 运营部

#### 市场管理

- 1) 负责制定市场发展规划；
- 2) 负责认证市场的调研、开发和公开文件的发放；
- 3) 负责认证市场的宣传、策划与指导；
- 4) 负责市场开发人员培训的策划与实施；
- 5) 负责为市场开发人员提供技术支持和服务，解决疑难问题，并对市场开发过程中的公正性进行监控；
- 6) 协助财务部对认证有关费用的收缴工作；
- 7) 负责分公司及办事处的归口管理工作，负责分公司/办事处成立申请的受理、组织评审、批准、日常监管工作。
- 8) 负责实施客户服务满意度抽查工作，负责客户满意度信息收集、分析、测算与反馈；
- 9) 负责投诉、申诉和争议的信息收集与处理，及时报告管理者代表和总经理；
- 10) 负责客户服务的策划与实施，如证书发票等材料的邮寄；
- 11) 负责与获证客户确认监督审核适宜；
- 12) 负责与获证组织就再认证事宜进行沟通，并签署再认证合同；
- 13) 负责就认证要求的变更事宜与组织进行沟通；
- 14) 负责自有客户服务的策划与实施，与申请认证的组织保持联系，终身跟踪服务直至组织提出终止合同关系，并负责合同终止后遗留问题的处理；
- 15) 负责获证组织转机构的信息上报及确认工作
- 16) 负责合同存档管理

#### 合同评审管理

- 1) 负责合同评审工作；

2) 负责本公司合同专用章的保管和使用；

### 审核管理

1) 负责月度审核方案的编制、审核、发放及计调工作；

2) 负责审核人员在审核过程中审核行为公正性、有效性的管理工作,并将审核员管理的信息传递相关部门；

3) 负责审核实施过程的监控，并对审核过程中的争议进行处理；

4) 负责提出审核技巧、审核一致性、有效性的研讨和培训需求；

6) 负责审核文件与资料的管理与发放；

7) 负责获证组织资格的保持、扩大/缩小、暂停、恢复、撤消、注销等事宜与获证组织进行沟通确认，并负责将相关信息进行传递；

8) 协助财务部对认证有关费用的收缴工作；

9) 负责本公司审核业务章的保管和使用；

10) 负责与本部门职责相关的文件资料（包括作业指导书）和管理记录的编制、修改和保管，并报技术部备案；

11) 负责分公司与办事处的对口管理。

12) 负责及时将审核计划上报认监委网站

### 综合部

1) 负责本公司形象策划和对外的整体宣传；

2) 负责与认证业务有关的所有外来文件的接收、识别、报批、传阅、发放、执行情况的监督及存档管理；

3) 负责 RCC 认证业务范围外的文件、资料和记录的管理；

4) 负责公司基础/通用管理制度的制订和实施；

5) 负责对管理方针和管理目标的完成情况进行监督；

- 6) 负责认证证书的办理和发放工作，以及认证组织信息通报和认证标志使用的监督管理；
- 7) 负责 RCC 计算机信息系统的管理，提出使用需求，协调并验收使用效果；
- 8) 负责就认证认可的有关事宜与 CNCA、CNAS、CCAA 对口联系，负责按 CNAS、CCAA、CNCA 的信息通报要求向上述机构通报认证信息；
- 9) 负责获证组织的暂停、恢复、撤消、注销等相关手续的办理；
- 10) 负责公正性委员会闭会期间的日常联络工作，召开公正性委员会的准备工作以及公正性委员会资料的存档管理，负责管委会决议的落实；
- 11) 负责 RCC 对外的公共关系；
- 12) 负责 RCC 文件和资料的复印、印刷工作及办公用品的管理；
- 13) 负责 RCC 后勤服务、接待和消防、安全保卫工作，公司日常办公秩序的维持与监督；
- 14) 负责与本部门职责相关的文件资料（包括作业指导书）和管理记录的编制、修改和保管，并报技术部存档一份；
- 15) 负责组织召开公司月度工作会议，做好会议纪要并跟踪纪要落实情况；
- 16) 负责分公司与办事处的对口管理工作。

### 人力资源部

- 1) 负责管理人员的录用、考评与奖惩及人事档案的管理工作；
- 2) 负责专/兼职审核员、技术专家的录用、综合评价、注册、晋级、年度确认、复查换证及辞退的管理工作；
- 3) 负责专/兼职审核员、技术专家专业能力评定的组织及档案的管理工作；
- 4) 负责专业能力评定人员、认证决定人员、审核项目管理人员、培训指导与管理人员的提名及批准后资格的管理，以及使用过程的监控；
- 5) 负责公司内部培训/继续教育的策划、组织实施，负责人员培训档案的管理；
- 6) 负责保密管理工作；

7)负责与本部门职责相关的文件资料（包括作业指导书）和管理记录的编制、修改和保管，并报技术部存档一份；

8)负责分公司与办事处的对口管理工作。

### 财务部

1)负责公司财务政策和财务管理制度的制订和实施；

2)负责审核员费用的预算、核算及发放管理；

3)负责工商年检、工商注册监督管理；

4)负责财务收支预算、核算、决算、分析和财务监督与财务税收政策的执行；

5)负责公司财务档案的管理，负责公司工商注册有关文件及公司的财务公章保管和使用；

6)负责资金划拨及资金运作的监控及财务管理，并对其财务管理人员进行考核提出聘用意见；

7)负责按合同收取及清缴认证费用；

8)负责缴纳认可管理费及认证风险基金的管理；

9)负责审核员审核费用的审核及发放；

10)负责员工福利、保险、劳资的管理；

11)负责公司的资产管理；

12)负责与公司分支机构及办事处的对口管理工作。

### 一般场所职责

1)负责识别市场及顾客潜在需求，调研和开发认证市场，为新产品开发及老产品改进与维护提供市场依据；

2)协助收集认证申请相关资料，及时将申请材料移交运营部；

3)负责对已获证组织拓展体系产品的营销及实施再认证的信息跟踪管理；

4)负责识别RCC市场营销宣传需求，并将相关信息输入汇总至运营部，参与具体宣传方案的评审和确认；

- 5) 配合公司运营部对认证组织进行分级评价及动态管理；
- 6) 负责营销项目的催款工作；
- 7) 负责根据公司授权开展相关工作；
- 8) 完成 RCC 领导交办的其他工作。

### 关键场所职责

- 1) 负责识别市场及顾客潜在需求，调研和开发认证市场，为新产品开发及老产品改进与维护提供市场依据；
- 2) 负责根据总部授权开展相关的关键活动；
- 3) 负责对已获证组织拓展体系产品的营销管理；
- 4) 负责识别 RCC 市场营销宣传需求，参与具体宣传方案的评审和确认；
- 5) 配合人力资源部实施当地审核人员的储备及本分公司人员的岗位培训工作；
- 6) 负责与本分公司职责相关的培训需求的提供与相关工作的组织实施；
- 7) 依据《分公司管理办法》、《分公司工作协议》等文件要求开展工作
- 8) 完成 RCC 领导交办的其他工作。

## (四)业务介绍

经 CNCA、CNAS 批准，开展 QMS、EMS、OHSMS 认证业务，仅限公司总部，未向任何分公司作审核授权；

在 CNCA 行政审批许可的认证领域、覆盖场所的范围内，接受认证申请，进行第二方管理体系审核；

在取得 CNCA 行政许可/CNAS 认可的情况下，开展建筑施工领域质量管理体系的认证活动，未向任何分公司作审核授权；

所有关键场所（分公司）、办事处不管获审核授权与否，均获商务授权，可在总部获认可的认可品牌、认证领域、业务范围内开展认证商务活动。

按 CNCA、CCAA 授权和批准，开展特定人员资质和公共培训；

公司不超出工商注册和 CNCA 行政审批的认证领域开展认证业务；在某些已获认可的业务范围，公司可有理由地全面拒绝提供认证服务。

本管理手册适用于本公司以下业务及其场所

认可方向	领域	关键场所	
		总部	/
CNAS	QMS	√	×
	EMS	√	×
	OHSMS	√	×

注：√表示获总部的审核授权，可以开展相应认可品牌、认证领域和授权业务范围的关键活动；

×表示未获总部的审核授权，不得开展相应认证业务的关键活动，仅能从事辅助性的商务活动。

### 四、履行社会责任

为了更好的履行社会责任，一年来，我们着重抓好以下几方面工作：

#### （一）强化体系建设，履行社会责任

为保证完成工作任务，润成强化机构体系运营管理，落实国家认监委认证机构社会责任要求。润成突出强调加强队伍的社会责任意识培养与提高，防患于未然，带头严格依照法律法规、条例规章、规则制度办事，带头按照工作流程办事和分工责任人签字负责制，强化机构体系的运营制度建设和内部协调互助机制。年初，结合国家的相关法律法规和上级主管部门的规章制度，我们先后修订、完善 13 项内部管理制度，进一步完善组织管理架构、行政人事财务规章制度和协调监督机制。一年来中心认证体系运行正常，资质保持有效。

#### （二）优化认证流程，严格质量控制

润成一贯重视对认证质量的控制，今年我们在优化认证流程的过程中，仍然把抓好认证过程与认证结果的质量控制放在首位，尤其是注重队伍整体素质和能力的培养与提高。年内邀请认证领域的相关专家为中心员工进行业务培训，努力强化管理人员的工作能力、业务水平，为更好地完成质量管理体系服务提供人力资源保障。继续完善对认证活动的全过程管理和全过程监督机制，防范认证风险，不断提升认证的有效性，保证认证质量。中心按照国家相关法规和认可规范的新要求，进一步完善认证质量管理体系，依据认证业务发展的需要和国家认监委强制性产品认证专项检查、国家认可委认可监督审核的要求，逐一完善和改进，保证认证活动始终在规范的环境下运作。通过不断优化认证业务流程，开发认证信息管理系统，实现对认证受理、检测管理、工厂检查、认证决定等环节的流程控制和监督制约。加强了与分包检测实验室的信息交流与沟通，完善了对认证时限的控制。

执行认证过程追溯和责任追究机制，继续完善认证风险预警制度、舆情收集报告制度。健全认证过程记录和认证档案管理，确保对认证过程的可再现和可追溯，对认证过程评价中发现的问题，及时分析研究并追溯发生的原因，采取相应的整改措施。明确我司和企业之间的职责和责任。完善了检测和工厂检查质量评价和通报制度、对问题实施责任追究制度，促进工作质量的提升。一年来，我们把抓好产品认证风险信息分析预警与事关认证行业和认证中心的舆情收集报告作为一项常态化管理的重要工作来抓，将风险预警分析工作机制与舆情收集报告制度纳入中心质量管理体系，明确责任部门和责任人，加强对产品认证的舆情、各相关政府管理部门抽检结果、获证产品事故等信息的收集、分析和处理的管理，健全和完善相关资料的档案，达到应急有预案、应对有措施。

### （三）加强调查研究，找准发展机遇

我们针对“新版规则十三五规划”组织学习，按照时序进度做好相关新规则实施细则的调整、报备、发布和应用工作。按照国家认监委的要求，在充分研读理解“十三五规划”和调查研究的基础上，多次召开专门会议，对实施细则反复研究，专题论证。

为配合政府深化行政审批制度改革的需求，为解决开展强制性认证依据产品标准问题，我中心积极推动并制定工作。

### （四）传递社会公信，围绕品牌创建

传递社会公信是我们每一个认证机构神圣的社会使命，中心自组建运营以来，一直为树立品牌而努力工作。2016年我们把“内强素质、外树形象，内讲时效、外守信誉，内讲责任、外传公信”作为推行品牌创建的重点。润成领导，几乎是逢会必讲，逢事必提，要求员工在热情接待客户并提供公平服务的前提下，把握认证流程的时限性，把握认证质量的公正性，严格控制认证质量和认证

时限，确保认证结果的真实可信，认证流程严谨规范，以此来赢得社会广大用户和企业的信赖。一年来，我们没有发生任何违规和对认证结论有异议的事件。

传递社会公信，围绕品牌创建。“公平、公正、客观”是认证机构获得信任的基石，认证机构的生存和发展离不开自身的社会公信力的不断提升。长期以来，我们注重抓好平时认证环节质量管理体系的管控，自觉做好内审，正确面对外审。为提升服务能力，营造良好的服务环境，持续改进和提高综合服务水平，更好的传递社会公信力。我们主要采取了以下措施：一是利用例会、培训等时机，结合业内外具体事例开展经常性的职业道德和服务意识教育；二是结合认证产品标准、认证实施规则换版等开展专业再培训；三是采取选派员工走访企业和到检测机构参观等方式进行培训；四是要求认证岗位人员接到企业提问，不推诿不搪塞，必须给予满意答复；五是采取召开认证宣贯会、认证满意度调查会、发放反馈信息表等方式，积极向认证客户开展业务宣传，虚心听取认证客户的意见和建议；六是建立短信交互平台，将重要通知和认证状态自动推送告知认证企业，并及时回应企业的反馈信息，向企业提供满意的互动体验；七是持续优化业务流程，改进作业方式，努力减轻企业负担，为企业提供增值服务。

### 五、展望 2016

#### 重视队伍建设，突出制度完善

润成始终把提高团队的业务素质和增强廉洁自律的能力放在队伍建设的核心位置。润成领导以身作则，带头做好榜样，自觉遵守中心的各项规章制度，和员工同学习、同遵纪、同考评，凡是要求员工做到的中心领导都能高标准严要求的做得更好。润成坚决贯彻执行中央八项规定，致力于建设环保型、节约型的“绿色机构”，注重树立勤俭办公意识，杜绝奢侈浪费。我们做到有计划、有步骤、有安排、有检查、有督促，把活动坚决落实在行动上，不留死角不走过场。通过学习讨论，领

润成认证（北京）有限公司

导带头，全员参与，在现有资源条件下，实现办公秩序、内务环境、形象风貌焕然一新，工作主动性和工作效率明显提高，团队协作能力和攻坚克难能力显著增强。

润成认证（北京）有限公司

