



2016 年 社会责任报告



北京中物联联合认证中心

目 录

前言.....	3
一、编制说明.....	3
二、中物联社会责任战略、战略目标和承诺.....	3
第一章 中物联基本情况.....	5
一、本机构基本信息.....	6
1. 概况.....	6
2. 办公场所.....	6
3. 中心组织机构.....	6
二、中物联各项业务的开展及发证数量.....	7
三、人力资源和认证业务的匹配情况.....	10
第二章 社会责任管理体系和制度的建立情况.....	12
一、履行社会责任的措施及制度规定.....	12
二、管理体系运行和自我改进情况.....	14
三、利益相关方的识别和参与.....	17
第三章 履行社会责任情况及绩效评价.....	19
一、 遵守法律.....	19
1. 识别法规，及时更新.....	19
2. 学法用法，依法管理.....	20
3. 依法执业，公平竞争.....	21
4. 遵纪守法，照章纳税.....	21
二、规范运作.....	21
1. 规范行为，设岗稽查.....	22
2. 加强管理，整体优化.....	23
3. 规避风险，防患未然.....	23
4. 重组资源，能力保障.....	24
5. 接受监管，持续改进.....	24
6. 细化记录，追溯责任.....	25
三、诚实守信.....	25

1. 公正保密，书面承诺.....	26
2. 信息公开，动态管理.....	27
3. 拒绝欺诈，平等竞争.....	27
四、增值服务	28
1. 资源共享，落实工作.....	28
2. 识别需求，深度关注.....	28
3. 分类指导，持续提高.....	29
五、创新发展	30
1. 分解目标，明确责任.....	30
2. 提出要求，指导管理.....	30
3. 例行检查，推进工作.....	31
六、节能减排	32
1. 合理安排，集约审核.....	31
2. 节能降耗，绿色办公.....	32
七、员工权益	33
1. 签署合同，保证权益.....	33
2. 激励成长，共同进步.....	34
八、服务社会	36
第四章 展望未来	38
一、未来的社会责任发展计划。	38
1. 以承担经济责任为基础，追求持续发展的动力	38
2. 以承担法律责任为保证，履行持续发展的义务	38
3. 以承担道德责任为关键，争取持续发展的效果	39
二、报告反馈联系方式	40

前 言

一、编制说明

本报告依据国家认证认可监督管理委员会《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）》，参考了国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》，本着客观、规范、真实、透明的原则编写。有纸质版和电子版两种版本。

本报告中的“中物联”、“中心”、“我们”均指“北京中物联联合认证中心”，报告所涉内容涵盖了中心的所有部门和分支机构。

本报告涵盖的时间范围是 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，还有必要的延伸的历史信息，如：中物联 2002 年成立等。

本报告采用的信息源自中心的正式文件、各部门工作总结、中心数据信息系统管理记录和月度分析报告；报告所有信息均经过相关部门的认可和中心领导的审核。

本报告由中物联技术资源部编写，中心总经理批准发布。

本报告以电子版和纸质文件两种形式发布，需要者可随时通过适宜的方式与我们联系获取。

二、中物联社会责任战略、战略目标和承诺

在国家改革开放、振兴中华，实现“中国梦”大的历史背景下，北京中物联联合认证中心（以下简称“中物联”）自 2002 年成立以来，已走过 15 年的历程。

在国家认监委、认可委和认证认可协会有力的领导、指导和鞭策下，经过全体员工的共同努力，在社会责任方面中物联取得了一定的成绩，为国家的认证事业和履行社会责任做出了应有的贡献。

在经营管理工作，中物联坚持“诚实、守信”的原则，自觉遵守法律法规要求，维护认证市场秩序，促进认证认可事业的发展。

中物联遵循“诚信、公正、规范、高效”的战略方针，将企业社会责任作为中心可持续发展的动力，企业社会责任观已深深地融入到我们日常工作的方方面面。

中物联制定了履行社会责任“夯实基础，稳中求进，增值服务，共同进步”的战略目标，规划活动和要求。

为此，我们从日常工作做起“心怀感恩，回报社会”，努力履行社会责任。本报告是中物联 2016 年度履行经济、法律和道德三大责任的真实反映，涉及中心从事管理体系认证业务过程的全部活动，报告内容已经中心主要负责人确认。

希望通过这份报告，进一步加强与社会各界的沟通 and 交流，增进了解，使中物联能更好更多地履行应尽的社会责任；为我们“中国梦”的早日实现做出更大的贡献。

第一章 中物联基本情况



一、本机构基本信息

1 概况

北京中物联联合认证中心(以下简称“中物联”) 英文名: China Federation of Logistics Certification Center, 英文缩写: CFLC, 是由中国物流与采购联合会(原国内贸易部)发起、经国家工商行政管理部门注册登记、国家认证认可监督管理委员会批准(国家批准号: CNCA-R-2002-065)、中国认证机构国家认可委员会认可(认可注册号: CNAS C065-Q / CNAS C065-E / CNAS C065-S)、具有独立法人资格和第三方公正地位的认证机构。

2 办公场所

中心地址: 北京市东城区幸福大街甲 39 号 A301 室

工商注册号: 1101030031188728

法定代表人：周 冀

电话：010-67175077

传真：010-67175097

网址：<http://www.bjzwl.org>

邮编：100061

3 中心组织机构

中物联由六个部门、两个委员会和三个分中心构成。

六个部门：综合部、市场部、审核部、认证决定部、技术资源部、数据信息部；

两个委员会：维护公正性委员会、技术委员会；

三个分中心：天津分中心、保定分中心和深圳分中心。

维护公正性委员会实施监督认证公正性，并具有参与中心重大行政决策的权力。维护公正性委员会由获证客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府代表、中心管理人员五方代表组成。五方代表利益均衡，必要时，可按照正式渠道实施行政干预，确保中物联的认证活动公正、客观。

技术委员会由认证人员中的专业带头人和认证认可行业内的资深专家组成。负责中心体系文件的评审，技术问题、疑难问题的研讨及行业学术的交流活动。

中物联的分中心从事认证宣传、市场调研、客户联络、信息反馈等非关键活动。

二、中物联各项业务的开展及发证数量

1 中物联是管理体系认证中心，经国家认可委批准开展如下范围认证工作：

质量管理体系（QMS）认证范围：01、02、03、04、05、06、07、09、12、14、15、16、17、18、19、22、23、24、28、29、30、31、32、33、34、35、36、37、39 等 29 个大类的业务；

工程建设施工企业质量管理体系（50430）认证范围：28.01.01、28.02.01、28.02.02、28.02.03、28.03.01、28.03.02、28.03.03、20.03.04、28.04.01、28.04.02、28.04.03、28.04.04、28.04.05 等 13 个小类的业务；



环境管理体系（EMS）认证类范围：01、02、03、04、05、06、07、09、12、14、15、16、17、18、19、22、23、24、25、27、28、29、30、31、32、33、34、35、36、39 等 30 个大类的业务；

职业健康安全管理体系（OHSMS）认证范围：01、03、04、05、06、07、09、12、14、15、16、17、18、19、22、23、24、25、27、28、29、30、31、32、33、34、35、36、39 等 29 个大类的业务；



2 中物联 2016 年 1 月至 12 月各管理体系认证发证数量见下表：

认证项目名称	证书总份数	新颁发证书份数
质量管理体系认证	6708	1266
工程建设施工企业质量管理体系认证	93	13
环境管理体系认证	1012	252
职业健康安全管理体系认证	772	215



三、人力资源和认证业务的匹配情况

中物联的人力资源由决策层、管理层和执行层三部分人员构成。
其中：

1 、决策层/高级管理人员 5 人，其中：

五人均本科毕业，其中：具有高级职称、中级职称各 1 人；从事认证行业工作年限平均 15.6 年，最长的 19 年，最短的也有 11 年。

2 、中层各部门管理人员 11 人，其中：

具有本科学历的 5 人、专科学历的 6 人；具有中级职称的 2 人、高级职称的 2 人；具有质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系三标高级审核员资格证书的 4 人。

女性 5 人，占全体中层管理人员的 45% 以上。

3、 管理体系认证人员情况

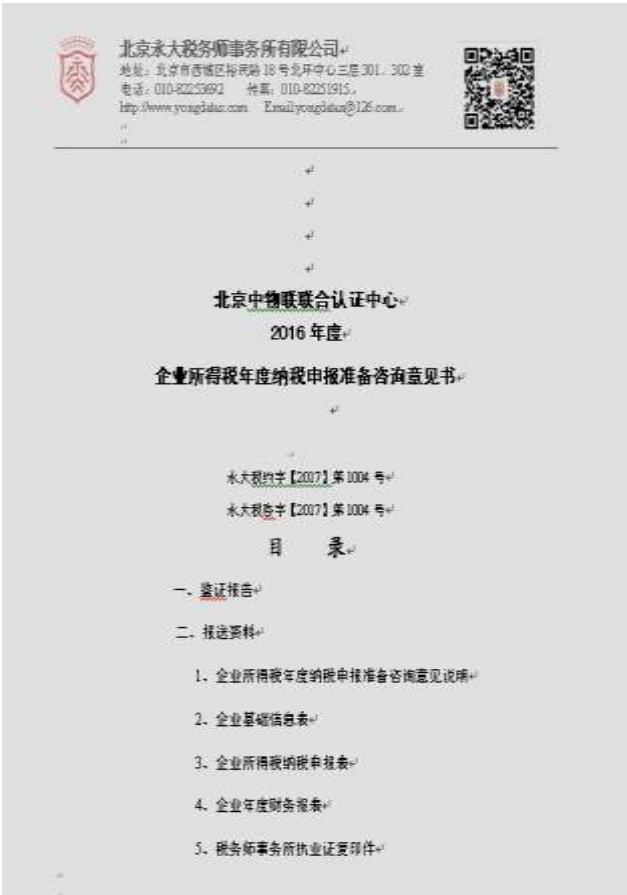
截止 2016 年底，中物联共有审核员 246 人（含实习），其中专职审核员占 55.0%、高级审核员占 32%、三体系审核员占 23.2%。审核员年度资格保持率达到 100%。另有实习审核员 26 人，技术专家 129 人，技术资源呈上升的良好态势。保证了各体系审核任务的顺利开展。

按体系认证资格汇总，中物联 2016 年度审核员情况如下：

认证领域名称	现有专职审核员总数	现 有 兼 职审核员总数	专、兼职审核员总数	专职审核员百分比
质量管理体系	121	99	220	55.0 %
环境管理体系	50	13	63	79.4 %
职业健康安全管理体系	41	10	51	80.4 %

4 、财务状况及财务审计情况

中物联的财务审计已由北京永大税务师事务所有限公司依据国家《企业所得税法》、《税收征收管理法》及其实施细则和有关政策、规定，按照《注册税务师管理暂行办法》、《注册税务师涉税业务基本准则》和《企业所得税



年度纳税调整业务规则》等行业规范、要求对中心 2016 年的财务状况、纳税情况作了独立、客观、公正的审计。

中物联的财务工作执行国家“税法”、“会计法”及其实施细则和有关政策、规定。报表完备、手续齐全，通过了北京永大税务师事务所有限公司 2016 年的年度审计。

审计结果表明，中心财务状况良好。

第二章 社会责任管理体系和制度的建立情况

一、履行社会责任的措施及制度规定

我们履行认证机构社会责任：坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为原则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系。为此，中物联：

- 1 重申了“诚信、公正、规范、高效”战略方针，进一步明确了八字方针的内涵：



诚信：真诚守信

充分理解顾客的需求和期望，提供诚实可靠的认证服务，以诚立业、以信为本、真诚守信。

公正：客观独立

向所有顾客提供服务，站在客观、独立的立场上，公开、公平、

公正的对待认证中的每一项工作。

规范：科学严谨

以科学的态度、严谨的作风、专业的水准提供认证服务，严格遵守国家法律、法规。

高效：注重实效

强调认证工作的时效性，提供高效率的服务过程和高质量的服务效果，在标准规定时间内达到服务的最高水平。

2 制定了履行社会责任“夯实基础，稳中求进，增值服务，共同进步”的战略目标。16 字战略目标的具体内容是：

夯实基础：夯实基础工作，加强认证管理，提升认证水平，健全社会责任保证体系，促进社会进步。

稳中求进：提高整体素质，规范审核行为，提高审核能力，营造良好的执业氛围，适应社会发展。

增值服务：关注社会需求，监管认证过程，督导认证动机，创造认证绩效，体现增值服务。

共同进步：强化社会责任，扩展真诚合作，按照资源共享、利益均沾的原则，共创佳绩，回报社会。

3 中心组织了管理人员对国家认监委《认证机构履会责任指导意见》和 ISO 26000:2010《社会责任指南》的学习、讨论，提高了认证工作“传递信任，服务发展”的认识；增强了以“责任认证、诚信认证”为己任，建立健全认证机构的社会责任管理体系，践行社会责任，努力为国家经济和社会发展做出贡献的使命感。

中心修订了《管理手册》、《公正性及风险管理控制程序》《公开

文件》，强化了管理体系履行社会责任的相关内容。并通过《公开文件》向社会公众出四点承诺：

一是在 CNAS 认可的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件。

二是确保认证审核全过程不受任何商业、财务和其他方面的压力。

三是不允许员工从事与中心有业务关联的认证咨询活动。

四是认真贯彻认可规范及相关的法律要求，接受广大客户和社会公众的监督。

4 中心通过宣传教育、责任分解、目标激励等多种方法增强全员社会责任意识，不断完善社会责任保证体系，把社会责任融入中心的劳动关系、人力资源、专业资格、财务资源、客户关系、业务运行、认证信息、风险控制等管理工作。按年度分解工作责任目标，逐步形成周检查、月总结、季交流、年奖惩的激励机制。

由此，中物联的社会责任工作，有了措施和制度保证。

二、管理体系运行和自我改进情况

1 履行社会责任，中心坚持“以我为主，博采众长、融合提炼、自成一家”的管理理念：

一是把认证管理工作要求落实到每个工作环节。通过设定目标，给出方法、落实责任，兑现奖惩等措施，规范日常管理。

二是利用中心数据信息系统，记录可追溯的管理数据，检查、监督、指导每个层次、每个岗位的工作质量。

三是从“机构、责任，管理、能力、激励”等方面整合、完善中

心认证管理系统，基本形成了“工作有标准、办事有依据、资源能共享、管理零距离”的运行机制。

2 履行社会责任，加强风险防范，坚决抵制以获证为单一目的的认证项目。实行前置把关和全程追溯相结合的管理办法：

一是市场部业务人员在承揽认证项目时，与客户第一次沟通，了解客户的认证动机和贯标情况，并将客户基本信息和“疑虑”录入中心数据信息系统。

二是要求合同评审人员在申请评审环节，与客户第二次沟通，了解客户的认证准备情况，收集法规性证据，甄别、验证认证项目的可行性，驳回不可行的认证项目。将客户申请认证的信息和需要重点关注的问题录入中心数据信息系统。

三是要求审核组长接收审核任务后、实施现场审核前，与客户第三次沟通，核实认证项目的可行性，排除不能提供正常生产作业现场，没有进行内审和管理评审的认证风险。必要时，可以“推迟”或“终止”现场审核工作。

四是授予审核组长排除虚假认证的权利，遇到违法、造假等有悖公正性的认证项目，可在现场审核阶段，终止认证审核活动。

五是要求认证评定人员，对审核证据的充分性、审核结论的准确性、不符合项关闭材料的真实、合规性进行严格把关。直到达标合格，再做认证决定。

3 定期“内审”、“管理评审”，实施管理体系持续改进

中物联按国家质检总局《认证机构管理办法》、认监委《管理体系

认证机构要求》和 GB/T 19011《管理体系审核指南》等要求编制了中心《管理手册》及《内审程序》《管理评审程序》《公正性及风险管理控制程序》，定期对中心的管理体系运行和社会责任履行情况进行检查、评定和改进。

2016 年 5 月由管理者代表组织进行了中心内部审核，开了两项不符合报告；2016 年 6 月由总经理主持召开了中心管理评审会议，会议听取、讨论了各部门、管理者代表和维护公正性委员会的报告，提出了两项决议，要求改进。经分析原因、分清责任，全都采取了纠正和预防措施。

4 对上级主管部门提出的问题，100%采取措施，加以改进



2016 年中物联先后接受了国家认监委、认可委、地方两局（技监局、商检局）多次监督检查，提出了若干问题。

对此，上至总经理，下至普通员工，都极为重视。我们对每个问题都进行了原因分析，并举一反三，采取纠正、预防措施。使上级主

管部门的每次检查，每一鞭策都得到回应，都起到促进作用。使审核质量、社会责任都有了更好地保障。

三、利益相关方的识别和参与

1 为了更好地履行社会责任，中心重视利益相关方的沟通交流，期待他们的参与和帮助，并通过文件发布、电话沟通、网络、会议评审等多种形式披露与社会责任相关的信息，虚心接受相关方的批评和意见，并通过持续改进，实现中心“心怀感恩，回报社会”的承诺。

2 中心的利益相关方主要包括：

政府部门；

非政府组织；

投资方；

管理人员；

合作方；

中心的客户；

获证组织的顾客；

消费者；

社区公众。

3 中心利益相关方的关注与参与见下表：

利益相关方	期待和关注点	互动方式
政府及职能部门	<ul style="list-style-type: none">● 遵纪守法，照章纳税，增创社会效益● 履行社会责任，实现社会价值，实现可持续发展● 坚持非歧视原则，按规定受理认证申请遵守认可规范，体现平等竞争● 扩大第三方认证社会影响，提高社会公众的认可度，促进政府采信	<ul style="list-style-type: none">● 提高守法意识，认真执行认可规范● 从能力、管理、机制上落实社会责任● 参加相关会议，多种形式沟通交流● 自觉接收职能部门监督检查，正确认识自我，持续改进工作● 维护认证的公正性和审核的有效性，维护认证公信力

利益相关方	期待和关注点	互动方式
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ● 确定发展战略，实现稳步发展 ● 优选经营者，树立与时俱进的经营理念 ● 获得投资收益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立、执行财务信息披露制度 ● 建立、执行重大行政决策 ● 从机制上保证持续、稳定发展
消费者	<ul style="list-style-type: none"> ● 可信任的认证：准确透明的信息提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受理、处置消费者对认证客户的投诉。
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 认证服务性价比及认证的社会价值 ● 保证顾客权益，满足合理需求 ● 维护正常客户关系，保持良好的沟通渠道 ● 保证客户信息的安全 ● 推动持续改进，体现实在的认证效果 	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持非歧视原则，受理客户的认证申请 ● 提供公开文件，共同规避认证风险 ● 督导正确的认证动机，促进持续改进 ● 实施并兑现公正性、保密承诺 ● 建立客户档案，全过程记录认证信息
管 理 人 员	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬待遇，福利保障 ● 提供学习机会，满足自我成长的需要 ● 体现人文关怀，开展企业文化建设 ● 参与管理，把自身利益寓于中心利益上 ● 形成共同的利益防线 	<ul style="list-style-type: none"> ● 按照劳动合同法要求，落实员工权益 ● 按岗位制定工作细则，实行竞争上岗 ● 组织技能培训、缴纳社会保险、按年度体检、组织旅游、实行年假制度等 ● 建立、实施民主协商、员工参与管理制度
员 工 审 核 员	<ul style="list-style-type: none"> ● 有一定底薪收入，提供更多的认证项目 ● 审核活动中保证人身安全 ● 建立正常的沟通渠道，进行必要的沟通交流 ● 提供培训机会，提高自身素质 ● 需要时，对审核活动提供技术支持 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立底薪制度，缴纳意外保险 ● 建立实习审核员培养库，制定实施培训计划，加快转正进程 ● 在网站上建立平台，沟通交流制度化 ● 跟踪审核活动，提供全天候技术支持 ● 排除非政策干扰，确保审核的独立性
合作方	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供更多的合作机会 ● 进行必要的技术指导 ● 互惠互利共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 适当参与合作方会议和业务推广活动 ● 严守行业规定，促进平等竞争 ● 以分享管理经验为前提，开展培训活动

第三章 履行社会责任情况及绩效评价

中物联认证中心为履行社会责任做了多方努力，除了管理体系认证业务之外，还做了节能减排，服务社会等大量社会责任工作，实现了认证业务与履行社会责任工作同步增长。

一、遵守法律

中心学法、用法，自觉遵守法律、法规和行业规范要求，反对不正当竞争和商业贿赂、欺诈行为。

1 识别法规，及时更新



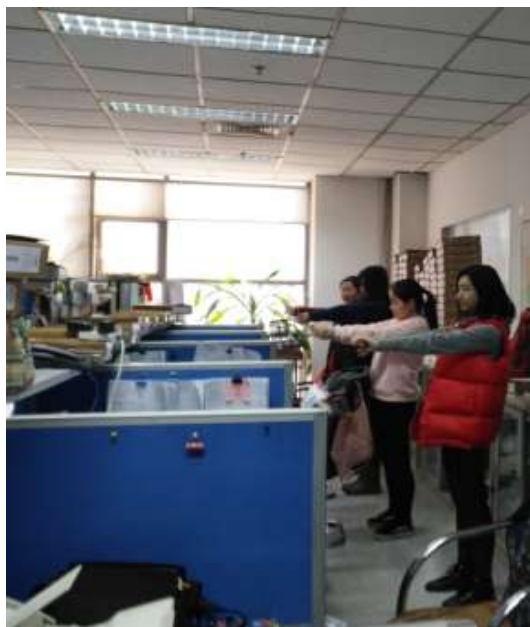
中心通过正式的沟通渠道获得法律法规要求，并在技术资源部设专人识别法律法规的变化情况，将其作为管理、修订中心管理体系文件的依据。同时，按照资源共享的原则建立标准资质数据信息系统，通过专人收集、统一管理、及时补充的办法，存储业务范围内适用的

现行产品（技术）标准和资质要求，为认证管理和现场审核提供必要的技术支持。目前为止，共收集到 19174 个法律、法规和行业规范，2016 年共识别、更新法律法规和其他要求 4633 个。

2 学法用法，依法管理

管理层全面学习了国家涉及认证管理的法律、法规、管理条列，如：公司法、劳动法、安全生产法、消防法、职业病防治法、道路交通安全法、工伤保险条例、突发公共卫生事件应急条例、妇女权益保障法、未成年人保护法、残疾人保障法、认证认可条例等等。

管理方面，中心全面贯彻公司法、劳动法、安全生产法、消防法、职业病防治法、道路交通安全法、工伤保险条例、认证认可条例等法律、法规、管理条列。中心制定、颁发各项管理制度均依据法律、法规，法律、法规变更、修订后，按期评审、修定中心相关管理制度。



用工方面，中心现有行政管理人员 80 名，其中女工 55 人，占到 68%；8 小时工作制、法定节假日休息、女职工怀孕/哺乳期带薪休假

100%执行。每个工作日的上、下午还安排有工间操活动时间，每周配发酸奶等饮品，提高员工健康水平，促进全民体育活动。

认证方面，以“责任认证，诚信认证”为己任，有效践行社会责任，市场、合同评审、现场审核、认证决定层层把关、杜绝弄虚作假违法行为。

3 依法执业，公平竞争

中心认真履行法人和公民道德准则，依据工商管理的经营许可取得合法的工商和税务登记证件，按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和 CNAS 认可规范的要求进行管理，在批准的业务范围开展认证活动。反对不正当竞争、反对商业贿赂和欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会公众的监督，维护认证市场秩序。2016 年，没有发生任何因不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为受到处罚的情况。

4 遵纪守法，照章纳税

中心全部收入来源于认证收费，经济收入留足积累后，大部分投入到增加认证资源，扩大认证领域和专业范围上，以求得经营业绩的增长。

中物联严格执行国家“税法”、“会计法”和“企业所得税年度纳税调整业务规则”等行业规范、要求，确保各项税款上缴率 100%。

二、规范运作

中心从道德、法律两个层面，认识认证管理，规范审核活动。把

认证管理当成崇高的社会事业来做，把现场审核看成依法办事的过程来管，把规范运作当成中心的“生命线”来抓。不断通过宣传、教育、表彰、动员多种方式，激发审核员自我约束和规范运作的内在动力，而且采取目标激励、责任分解、绩效考核、现场稽查多种措施，确保认证审核全过程的规范性。

1 规范行为，设岗稽查

首先，制定、实施《现场审核工作要求》和《审核专业作业指导书》，把规定细化到审核的每个时段、每个环节、每个步骤、每个场合，要求审核人员以此为镜，规范自己的言行，收集有效的审核证据。

其次，要求计划调度人员，在认真调研的基础上，从素质、能力、责任三个方面，合理配置审核组成员，针对受审核方的具体情况，策划规范、可行的审核活动。



中心设置技术支持和行为稽查两个岗位，技术支持岗位人员全天候接听现场审核人员的电话咨询，同他们一起面对现场审核中的技术

难题和异常情况，宣传适用的认可规范要求，进行规范化的技术支持与专业辅佐，促使现场审核人员尊重现实、按规矩办事。行为稽查岗位人员负责对每个审核现场进行电话查访，记录审核组进入企业和离开企业的时间，抽查审核活动期间的工作状态，对客户进行电话回访，请他们为审核组的表现进行“打分”评价。

2 加强管理，整体优化

从 2011 年开始，我们用了五年时间，梳理、优化管理流程，针对关键部位和薄弱环节制定工作细则，规范认证申请、合同评审、审核方案策划、现场审核实施、审核案卷评定、认证决定各环节的管理，建立能够追溯认证全过程工作绩效的数据信息系统。

现在，各级领导可按照从属关系，在中心数据信息系统随时检查下属的工作状态，每个管理岗位也可在需要时，通过中心数据信息系统，向直接领导请示工作，获得业务支持。中心的认证管理大体进入工作有“法”可依，记录有“据”可查，绩效公开透明，偏差即时纠正”的有序状态。2016 年中心目标管理统计结果显示，各部门工作差错大幅度下降，工作目标完成率达到 96%以上。

3 规避风险，防患未然

中心建立、实施《认证风险与公正性威胁控制程序》统计风险发生的频次、风险级别和影响程度，预测风险发生的概率，调整管控措施，监测风险控制情况，防患于未然，规避了认证风险。

中心维护公正委员会对认证活动实施监督，已于 2016 年 6 月，

中心召开了维护公正委员会会议，对认证风险、公正性威胁风险分析以及涉嫌公正性风险控制情况进行了审查，审查结果表明，中心未发生影响认证公正性的情况和认证活动重大风险事件。

4 重组资源，能力保障

2016 年，中心以履行社会责任为目的，对人员能力管理系统进行了全面、系统的整改。

一是我们结合中心认证业务现状，调整了三个认证领域的分类分组表，按技术领域进行了专业特点和能力需求分析。

二是按能力需求分析要求，针对认证风险较大的专业小类，编制了 64 份专业审核作业指导书，完善了中心的指导性技术文件。

三是借 CNAS-CC01 转版机会，修改了中心认证人员能力的管理程序，明确、规范了从业人员履行社会责任的管理要求，为构建和持续中心的能力支撑系统，提供了制度保证。

四是严格按照 CNAS 认证认可规范要求，对中心审核人员进行了重新评价、确认，完善了中心的专业能力保证系统。

五是实施人才战略，敞开大门，招贤纳士，吸引社会上各类优秀人才，2016 年共聘用社会上的中高级管理人员 6 名，聘用专职审核人员 42 名。认证、审核人员队伍得以壮大，认证工作和社会责任的履行得到了资源保障。

5 接受监管，持续改进

2016 年中物联共接受地方“两局”监督检查 63 组次，合格率为

100 %。8 月份同时接受了 CNAS“例行监督评审”和“专项监督评审”，如期关闭全部不符合项，并对所开具各项不符合举一反三，采取有效预防措施，使中心的各项管理工作得到明显提升。

为了促进中心整体素质的不断提高，我们正视各类监管中发现的问题，认真分析每个不符合的原因，通过专题研究、案例分析、实地考察、纠偏纠错、跟踪效果、改进管理等多种办法，借机推进中心的持续改进活动。一年来，通过制定整改措施，落实整改责任、验证整改效果、纳入管理规范、后续总结提高，取得事半功半的效果。

6 细化记录，追溯责任

为提升社会责任和认证管理水平，中心利用自建的数据信息系统，建立了工作责任保证系统。该系统由专人维护管理，能详细地显示每个岗位的工作要求，记录每个岗位的工作信息。需要时，能在该数据信息系统追溯管理责任，实施奖罚。

2016 年中物联认证中心再次优化服务器的硬件配置，进行系统升级，使信息的收集、整理、加工、存储、查询、利用等功能融为一体，成为既能体现合理配置、协调运行，又能衔接管理现状、实现共享资源的信息管理系统，为规范管理，履行社会责任、持续改进发挥了保障作用。

三、诚实守信

中心在严格遵守行业自律要求的基础上，强调社会公德和商业道德，拒绝商业欺诈，坚持诚信经营，以客观、公正的审核，热忱、耐

心的服务赢得了社会公众的信任。

1 公正保密，书面承诺

中心通过职业教育、岗前培训、典型推广、违规处罚等多种办法培养员工的诚信意识，要求员工（管理人员、审核员、技术专家）入职时，签署公正性、保密承诺书，确保承诺率达到 100%。要求审核员在每次现场审

核的首次会议上，发布《公正性和保密声明》，并将该声明的书面材料签字确认后，作为有法律效应的证据归档留存。2016 年中心委派现场审核活动 6052 组次，委派审核员 9112 人次，根据中心稽查情况和认证客户的反馈，没有发生违反公正性的事件。

中心每年从认证收入中提取 5%建立风险基金。当基金达到 20 万时，提取比例降至 2%，当基金达到 30 万时，停止提取。目前提取的风险基金已经到达 30 万元。风险基金用于认证活动和运作地域的业务引发的责任赔偿，由总经理审批，专款专用。2016 年维护公正性委员

中物联认证中心， 公正性与保密声明， CFLC-JL13-002

我_____作为北京中物联联合会认证中心从事体系认证的工作人员，再次作出如下郑重声明：..

1. 严格遵守中物联认证中心质量手册及程序文件中有关公正性和保密方面的规定；..
2. 本人如存在以下影响审核公正性的情况，应事先报告中心：..
 - 1) 本人与受审核组织存在某种经济、商务或其他利益；..
 - 2) 本人在两年内曾服务于受审核组织，如向受审核组织提供咨询；..
 - 3) 可能影响公正性的其他行为。..
3. 对在审核中所了解受审核组织的管理及技术资料严格保密，不得从事与该项认证有牵连的产品开发和咨询服务；..
4. 审核组所有成员在现场审核中借用的各类文件和资料，在审核结束后必须如数还清，不得留做他用；..
5. 在现场审核时，不得以个人目的向受审核组织索取任何文件和资料；..
6. 中心所有员工、审核员、技术专家，对有关特定产品或受审核组织的信息，在未经受审核组织同意的情况下，不得透露给第三方，如需将信息提供给第三方时，中心应通知受审核组织所要提供的信息；..
7. 除北京中物联联合会认证中心书面授权外，不得将中心的质量管理体系文件、资料或计划透露给任何第三方。..

承诺人（签字）/日期：..

会决议表明，中心财务制度完善，营业收入未用于任何影响认证活动公正性的支出。

2 信息公开，动态管理

中心利用自建网站，公示《公开文件》、认证活动的流程、认证收费标准，及时发布、更新认证证书信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书、注销证书等，相关获证组织信息、审核委派信息及认证证书信息，呈报国家认监委（CNCA）和认证认可协会（CCAA），为监管部门和社会公众提供了准确的认证信息。

3 拒绝欺诈，平等竞争

中心认真学习、严格执行《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范》《质量管理体系认证规则》等行业自律文件，并将相关要求解读后，融入内部管理文件和岗位工作细则之中。

市场部和分中心以中心编制的公开文件为准，统一客户开发活动中的要求；合同评审人员按照中心制定的工作细则严格把关，拒绝受理不符合申请要求的认证项目；现场审核人员依据适用法律法规和标准要求，认真排查虚假认证的认证风险。

中心宣传、督导正确的认证动机，用实际行动反对商业欺诈。2016年未发生过商业欺诈的投诉事件，同时，为 140 家认证组织办理转换认证机构备案手续。

四、增值服务

2016 年，我们客观分析中心的客户结构，从关注客户需求入手，把增值服务作为纳入提升服务水平的具体措施。

1 资源共享，落实工作

在规范认证管理的基础上，中心正确处理企业、社会 and 所有相关方的关系，热情对待每一项认证申请。要求市场部业务人员，与每个顾客进行广泛的沟通交流，真心领会他们的期望和要求，了解他们潜在的认证动机。并将了解到的情况录入中心数据信息系统。

各岗人员随时可通过中心局域网调阅每个客户信息。各岗人员在了解客户需求，分析潜在的风险的前提下开展工作，并将本岗工作情况录入数据信息系统，将落实工作的信息继续传递给大家。大家在“资源共享、分工明确”的情况下落实工作，实施认证管理，督导正确的认证动机，满足客户的合理需求。

2 识别需求，深度关注

2016 年，市场部每月组织一次顾客需求分析活动，撰写客户要求报告，录入中心数据信息系统。中心通过局域网将工作意见传递给各部门、经与部门领导协商、修订、达成一致，转化成具体工作要求，纳入正常的工作检查，步入持续改进的轨道。

2016 年，中心为加强各管理环节与认证客户的沟通交流，要求合同评审人员结合市场业务人员的客户沟通记录，根据申请评审需要与认证客户再次沟通：协商认证范围、核准员工人数、确认许可资质（需

要时)、确定技术领域。对客户的陈述(包括不合理的要求),都如实录入中心数据信息系统,标记重点“疑似”问题客户,提示后续岗位关注、诱导,体现增值服务。

审核方案管理人员在制定审核方案时,明示该认证客户可能出现的认证风险,包括咨询人员的介入、把认证当成商业行为和某项审核证据不充分等等,提请审核组通过现场审核予以关注和纠正。

审核组通过首末次会议、审核中的交流渗透、末次会议前的管理层沟通和开具不符合项等多种方式,宣传诚信公正的社会责任、正确的认证动机,排除公正性威胁,启迪客户的守法意识,促进关键部位和薄弱环节的整改,推动管理体系的有效运行。

实践证明这种做法是可行的、必要的,坚持以往定能收到更加积极的效果。

3 分类指导,持续提高

中心通过电话、走访、邮件、书面调查等方式收集客户的管理信息,分析认证客户的管理现状和认证动机,探讨多样化服务和分类管理的新思路。

对于认证动机较好愿意借机推进管理的客户,派遣适宜的审核组,实施增值审核,肯定他们的管理业绩,指出管理上的薄弱环节,用开具不符合项的办法,督促他们整改管理、推进工作。

对于把认证证书当成荣誉,用“证”朝前、不用“证”朝后”的认证的客户,通过反复、多次的正面宣传,纠正他们在认证动机上的商业思维,详细宣讲认证周期的概念和遵守认证规则的重要性,监审

前灌输暂停、撤证的危险和保持认证资格的重要性，使他们逐步接收、认可、适应持续改进管理体系的要求。

对于有单纯认证为目的倾向的申请组织，采取道道把关的做法，通过不受理申请、开具严重不符合、限期整改、验证整改效果、暂停认证证书、撤销注册资格等方法，或“积极整改，保持资格”或“整改无效，清理出局”。2016 年，中心的“分类督导，持续提高”工作逐步见效，为今后提升管理、提高信誉开了一个好头。

五、创新发展

中心为履行社会责任、夯实基础工作，立足管理创新，实施稳步提高、持续增长的设想，在 2016 年取得一定进展。

1 分解目标，明确责任

年初通过总结上年度工作，在充分酝酿、讨论的基础上，制定出中心的管理目标，把履行社会责任内容增加到工作岗位。

与此同时，中心要求部门领导进行全年的工作策划，对部门职责内的各项工作落实到能够操作的程度，包括工作细则、质量要求，重要程度、检查方法，记录格式，存在问题、考核标准。经相关人员评价后，作为全年工作和绩效考核的依据。形成“中心重担大家挑，人人心中有目标”的工作氛围。

2 提出要求，指导管理

为了提升认证管理水平和履行社会责任，中心对各项管理工作提

出具体要求，与工作策划配套执行。包括《合同评审工作要求》、《审核方案管理工作要求》、《计划调度工作要求》、《现场审核工作要求》、《审核员能力管理工作要求》、《现场审核反馈处置工作要求》、《审核案卷评定工作要求》、《信息上报工作要求》《工作检查和整改工作要求》等，共计 35 份工作细则性文件。

每份工作要求都详细陈述了相关的工作流程，明确什么时间干什么、怎么干、用什么方法、干到什么程度，出现问题按什么程序处理，特殊情况如何请示批复，同时附上数据信息的录入方法和有代表性的正反案例。对规范认证管理和履行社会责任，创造性地推进工作十分有益。

3 例行检查，推进工作

中心建立、实施例行检查制度，要求各级领导按照“一级管理一级，一级考核一级，一级对一级负责”的原则，定期抽查工作业务和社会责任的履行情况。

检查的依据是年初发布的工作策划，检查的内容包括工作进度和工作质量。检查要指出成绩，找出不足，对需要整改的地方要提出整改要求和应完成整改的时间，由技术资源部跟进整改完成情况，并在整改完成后报告实施检查的主管领导，确认整改效果。

经验证明，这种例行检查的不断实施，有利于调动管理人员的积极性，促进社会责任的履行和管理创新。

六、节能减排

我们提高全员的环保意识，响应国家节能减排的号召，积极推行节能减排的社会责任。

1 合理安排，集约审核

中心按月开展审核资源适度性分析，通过分析把节能减排、节约费用支出纳入提高资源使用效率的重要措施。2016 年，中心开展审核员资源本地化活动，结合客户布局招聘、培养审核员，结合审核员分布开发认证市场，力求做到“当地资源当地用，资源调剂不出省”，从而减少认证活动中能源资源的消耗及污染排放。

计划调度人员用“联串”企业的办法优选审核路线，避免“人员交替，线路交叉”的浪费，减少了路途的时间和往返的费用，创造了节能减排的工作绩效。

2 节能降耗，绿色办公



2016 年 5 月，中心举行了“绿色出行、守护蓝天”主题活动启动工作，倡导员工上下班，低碳出行，进行了环保主体培训活动。目

前中心员工上下班拼车，乘坐公共交通，骑自行车，步行等低碳出行方式，已成为多数人的习惯，形成了绿色出行，光荣、时尚的风气。

中心还“树立绿色办公意识，践行低碳生活”方式，号召员工冬季每天晚开半小时空调和公用区域电灯，号召随手关灯，节约用水。通过活动将绿色办公的理念植入每一位员工心里。

中心采纳了员工提出的合理化建议，为减少办公废弃物的排放，我们使用废旧纸张的背面打印文件、复印资料。综合部设置专职人员每天下班后检查电脑和办公设备的关闭情况。

与此同时，中心自建的数据信息系统和局域网，把公告发布、文件流转、沟通交流、知识培训、日常事务、个人事务、管理信息、系统维护等八大功能融为一体，初步实现了无纸化办公，为节能降耗开了一个好头。

七、员工权益

中心严格遵守人力资源和社会保障方面的法律法规，维护员工合法权益，注重人才培养，在员工的技能提高、事业发展方面做出努力。

1 签署合同，保证权益

中心按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，在平等自愿的基础上和每一位员工签订和续签劳动合同，在合同中明确双方的权利和义务，明示薪酬、待遇、社会保险事宜，规定双方违约责任。

在中心的《员工手册》中，进一步解读了现行的薪酬待遇、考勤

制度和福利待遇，包括享受年休假、延长假的规定、发放加班工资的规定、上缴五险的规定、午餐补助和交通补助的规定等等。

员工按月确认自己的出勤情况，核实中心兑现的工资、奖金和社会保险的缴纳情况，享有考核知情权。中心按年度评价员工的工作绩效和成长记录，兑现调资方案，表彰先进，激励后进。



2 激励成长，共同进步

中心按需设岗，提供平等就业、竞争上岗的择业机会。按照“干什么学什么，缺什么补什么”的原则，识别培训需求，组织培训活动，为员工提供自我成长的机会。按照“能者上，平者让，庸者下”的原则，培养和选拔人才。现有的管理人员中 35 岁以下的员工已占员工总数的 55%，审核员逐步年轻化 45 岁以下的审核员所占的比重已达到 16%。



中心倡导“丰富多彩”的企业文化，每年组织一次年会、一次体检，一次春游，一次丰富多彩的年度联欢，构建温馨的工作氛围，促进员工间的合作交流。





中心为方便部分职工午餐热饭配备了电冰箱，微波炉。通过看望病休员工、延长春节休假、投保商业意外保险等多种形式体现人文关怀，保障员工的合法权益。

在 2016 年末组织的年度联欢活动上，中心为表彰先进，颁发了优秀员工奖、持久贡献奖、特殊贡献奖等奖项。

通过以上活动，激发了员工的团队意识；提高了企业的凝聚力；为社会减负，增加了正能量，尽到了我们的社会责任。

八、服务社会

履行社会责任的要求，中心根据自身力量，积极参与社区、社会公益和慈善活动，履行社会责任。

1 关注弱势，关爱员工

中物联对患病职工、退休职工及生育职工等特殊群体给予重点关注，在他们需要帮助的时候实施必要的关爱，委派代表看望、慰问，

尽到社会责任，并增加员工的归属感。

2 尽责社会，扶助青年

中物联建立了审核员培养库，广泛接纳实习审核员，把安排审核、积攒审核经历、加快转正进程当成大事来抓。通过“传、帮、带”对新转正或新入职的审核员提供审核机会，并通过讲评专业技能、指导现场审、实施现场见证提高他们的审核能力等多种办法，提高他们的审核能力。

中物联还大力支持大学毕业生的社会实践活动，为他们提供实践机会，开阔社会视野、提升专业技能，提供必要的方便。

3 服务社区，创造就业

中物联服务社区、积极为社区人员创造就业机会。2016 年中心先后 10 次参加东城职业介绍中心组织的职业招聘活动。全年招聘所在社区人员 8 人，为社区就业尽了责任。



第四章 展望未来

多年来，中物联牢牢把握时代节奏和社会需求脉搏，坚持“诚信、公正、规范、高效”方针理念，为履行社会责任发挥积极作用。今后，中心还将保持和提高持续发展的推动力，以提升认证公信力为目标，以践行社会责任为基础，以实施精细化管理为手段，探讨差异化竞争、内涵式发展的道路，从经济、法律、道德三个方面提高自身的责任意识“传递信任，服务发展”，为社会做出更大的贡献。

一、未来的社会责任发展计划。

1 以承担经济责任为基础，追求持续发展的动力

中心坚持“平进平出，略有盈余”的经营管理原则，开展资源适度性分析，提高实现价值的能力。通过降本求利，照章纳税，参与社会公益活动，承担应尽的经济责任。按照“造福社会，互惠共赢”的原则，与其他群体和组织、社会和政府部门进行密切合作，共谋发展，并以此维护中心的根本利益，找到持续发展的动力。

2 以承担法律责任为保证，履行持续发展的义务

中心努力提高自身的法律意识，从法律高度看待认证的公正性，对认证结论的真实性承担相应的法律责任。不断完善“责任认证，诚信认证”的责任管理体系。把认证管理的法律责任分解落实到每个认证人员，不仅让他们知道自己工作涉及的法律法规是什么，而且让他

们知道如何把法律责任落实到自己的工作上去，用高度的责任心维护认证过程的客观性、真实性，认证结论的公正性、权威性。

3 以承担道德责任为关键，争取持续发展的效果

中心加强认证职业道德建设，以承担道德责任为关键，实现管理体系认证的社会价值。一方面采取多种形式的职业道德教育，解读“诚实”的内涵价值，明确“守信”的具体要求。另一方面坚持道德立场，履行道德责任，从道德层面维护认证过程的客观性、真实性，认证结论的公正性、权威性。

履行社会责任是时代赋予我们光荣使命，也是认证机构生存发展的生命线。与其他认证机构相比，中心工作尚有不足之处。今后，我们一定发扬成绩，纠正不足，以践行社会责任为己任，加强文化建设，提升管理理念，创新工作方法，塑造更加良好社会形象，发扬团队精神，为管理体系认证事业的持续、健康发展，贡献力量。



二、报告反馈联系方式

本报告有电子版和纸质文件两种形式，欢迎各界阅读电子版，
中物联网址为：<http://www.bjzwl.org>

若有必要需看纸质版报告的，请与中物联技术资源部联系

若有反馈意见，请与中物联技术资源部联系

联系电话：技术资源部 010-67168831

传真为：010 -67175097

邮编：100061

地址：北京市东城区幸福大街甲 39 号 A301 室

北京中物联联合认证中心