

国标（北京）检验认证有限公司暨国家有色金属质量监督检验中心 社会责任报告

（一）前言。

本机构及主要负责人对报告内容真实性的承诺：

本中心主任、常务副主任、副主任保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告的时间

2016年1月1日至2016年12月31日

报告范围界定

报告内容覆盖国家有色金属质量监督检验中心所有部门及岗位

报告编制的依据

本报告编制依据《国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见》，并遵循《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》相关要求，并参照国际标准ISO26000社会责任指南编写。

本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念等。

中心是以提供有色金属材料检测与评价为主业的服务性机构，同时又是承担着国家科技攻关、国家高技术、国家自然科学基金、军工配套等项目研究的科研机构。中心发展愿景：致力于成为提供科技服务和客户良好体验的国内领先、国际一流的专业机构；中心核心价值观：成就客户、实现自我、精准高效、诚信首先；中心使命：客户体验为先、科学公正为本；诚信负责为善，创新进取为上。

（二）社会责任管理体系和制度的建立情况。主要包括：本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定，相关体系运行和自我改进情况，利益相关方的识别和参与等。

社会责任管理体系

管理架构：中心成立了社会责任工作领导小组，中心常务副主任任组长，副主任任社会责任管理代表。中心社会责任工作领导小组下设社会责任工作办公室，负责组织中心的社会责任工作。

社会责任工作领导小组是中心社会责任的高层管理和协调机构，负责公司社会责任战略规划的审议、社会责任政策和制度的制定、社会责任管理与推进体系的建设、社会责任报告的发布、检查监督社会责任计划推进情况。建立了“社会责任工作管理制度”，确保管理组织和管理人员进行规范的运作，保证社会责任在管理人员流动变化情况下的正常运作。

利益相关方的识别和参与

利益相关方	责任举措
有研总院	不断提高中心的业务能力和核心竞争力，确保国有资产保值增值，完成总院下达的各项经济指标。
员工	保障员工合法权益，保障健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台。
客户	以“公正检测、科学检测、诚信检测”为己任，提供优质的检测服务，持续创造共同发展机遇，互惠互利，共享合作成果
环境	做好检验检测活动中产生的废料、废水、废气的处理，避免检验检测活动中的污染排放；提高资源综合利用效率，降低能源消耗；积极运用检验检测技术支持和促进环境保护和节能减排技术的发展。
社区	积极参与社会公益事业和社区建设，开展检验检测志愿者活动及志愿服务；在发生安全事故和突发事件的情况下，积极提供检验检测方面的支持和援助

政府	定时向相关行政部门报告行业动态；在检验检测过程中发现存在重大质量风险，及时向相关行政部门报告。
行业	促进技术进步和产业优化升级，引领和维护行业持续健康发展
社会	参加社会活动，维护社会安定，在可持续发展的各个领域起到推动和表率作用

（三）履行社会责任情况。

1. 诚信责任

1.1 中心上级单位北京有色金属研究总院公正性声明

为了确保北京有色金属研究总院分析测试技术研究所(国家有色金属质量监督检验中心)对外出具数据的科学性、公正性和准确性，现声明如下：

- (1) 分析测试所具有独立制定、执行有关测试业务方面的各项规章制度和独立开展测试业务的权力。我院各级领导要积极支持。
- (2) 北京有色金属研究总院的其他工作人员不得以行政手段介入、干预测试所的技术工作。
- (3) 测试所的全体工作人员必须以公正性和科学性为准则，对所有的分析测试工作提供相同质量的服务。
- (4) 测试所的全体工作人员必须严格、认真地对待各项分析测试工作。秉公办事，不徇私情。
- (5) 测试所的全体工作人员必须严格遵守测试资料保密制度，不泄露客户提供的各类技术资料，为客户保守技术秘密。
- (6) 企业法人承担相应的法律责任

1.2 中心员工均签署了国家有色金属质检中心员工公正性承诺书。

- (1) 保证执行国家有关法规，坚持原则，作风正派，秉公办事。
- (2) 保证不接受各种馈赠，不透露客户情报。
- (3) 保证检测工作符合质量手册规定的管理体系及各项规章制度。
- (4) 保证不在管理体系范围以外，以任何借口干涉样品接收，抽样、取样、检测、开具报告等工作，不利用委托方技术资料从事开发等工作。
- (5) 保证坚持科学、公正的原则，抵制来自商业，财政和行政方面的干扰，不以任何借口开具虚假报告。
- (6) 严格按照有关规定及财务制度收取检测费用。

1.3 中心的质量方针

质量第一，依法检测，科学公正，准确及时。

1.4 中心的质量目标

当任务数量与检测质量发生矛盾时，坚决贯彻“质量第一”的方针。对于日常委托样品，首次检测无差错率应达到 98%；经复核后，检测无差错率应达到 99.9%；对于政府下达的检验任务和仲裁检验，检测无差错率需达到 100%；测试所要在工作中不断加强自身建设，完善管理体系，努力将测试所建成分析测试的服务中心、科研中心和培训中心。并逐渐建成达到国际先进标准的检测实验室。

1.5 中心建立了“保证公正性、诚信度程序”

全体工作人员在检测工作中严格遵守国家的有关法律、法规和上级主管部门发布的方针、政策，坚持原则，作风正派，秉公办事。

全体工作人员必须依照质量手册、程序文件等管理体系文件要求，及各项规章制度进行检

测工作。不得在管理体系范围以外，以任何借口干涉样品接收、抽样、取样、检测、开具报告等工作，不得利用委托方技术资料从事开发、信息交流等与检测无关的工作。

本中心的全部检测工作以客观事实和数据为依据，检测结果不受任何来自商业、财政和行政方面的干预和影响，以保证判断的独立性、完整性和公正性。测试所所属各室（组）和全体人员不得参加任何影响独立判断和检测公正性的活动。

对所有委托方一视同仁提供服务，对来自不同委托方的检测样品，不以任何条件和任何方式在检测过程和结果判定上区别对待。

全体工作人员不得在工作过程接受各种馈赠，更不得因此篡改数据，透露客户信息。

对所有委托方提出的检测服务要求不得附加任何不正当的经济或其它与检测无关的条件。

所有工作人员应严格遵守保密制度，不泄漏客户提供的各类技术资料和检测结果，为客户保密，与检测无关的人员未经授权不准接触有关单据、检测样品、检测记录和检测报告。

对于委托方受理期内提出的投诉，测试所要认真受理，不得以任何借口推托；受理期以外的投诉也积极查找原因，妥善解决。

严格按照有关规定及财务制度收取检测费用。

中心接受有关政府部门和全社会的公正性、诚信度监督。

2. 经济与服务责任

2.1 中心总体情况

国家有色金属质量监督检验中心，于 1985 年由国家质检总局批准建立，建设在北京有色金属研究总院，建设完成后由总院分析技术研究所运行、管理，并承担检验任务，在 1990 年通过国家技术质量监督检验检疫总局的计量认证和审查认可并接受总局监管。

北京有色金属研究总院于 1999 年 7 月改制为科技企业，2000 年在国家工商总局注册为企业法人，由国务院国有资产监督管理委员会管理。

中心拥有一支基础理论扎实、经验丰富的分析测试研究人员队伍，现有职工 177 名，其中高级技术人员 61 名，博士学历专业技术人员 20 名，硕士以上青年技术骨干 72 名，国家注册实验室评审员 7 名，国家生产许可证设审查员 23 名（含 4 名高级审查员），10 名一般工业产品认证检查员。

中心目前具有中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书，国家级资质认定计量认证证书，国家质量监督检验机构资质认定授权证书，Nadcap 认证证书，中国船级社认证证书，培训机构资质认定证书，有色金属标准样品定点研制单位认可证。同时，中心还获得国家工信部工业产品质量控制及评价实验室，多晶硅行业准入公共服务平台；中国有色金属行业断裂失效分析重点实验室的称号。

2.2 中心业务情况

2.2.1 中心 2016 年总收入 5880 万元，其中生产许可证检验收入 104 万元，其余为市场服务收入。认证收入 2.84 万元，服务企业为云南北方驰宏光电有限公司一家。

2.2.2 目前测试服务包括金属材料、电池材料、矿产品等的成分分析；贵金属的无损检测；环保指标监测；金属材料、建筑材料、电池材料、矿产品的物理性能、机械性能、微观组织结构分析测试；金属材料、电池的产品检测；无损检测。

2.2.3 中心改制为企业后，积极面对市场，向两千多个研究单位和企业提供大量准确可靠的分析数据，同时承担国家科技攻关、国家高技术、国家自然科学基金、军工配套等项目的研究，取得了巨大的成就。

2.2.4 中心是以提供有色金属材料检测与评价为主业的服务性企业，同时又是承担着国家科技攻关、国家高技术、国家自然科学基金、军工配套等项目研究的科研机构。做为有色金属国家分析测试标准的主要起草单位，中心是有色金属行业中业务范围最广，影响力最大的检

测机构。

中心原有设备 620 台，总价值约 6514 万元，10 万元以上的设备共 57 台价值约 5000 万元。2016 年，中心相继引入了一批持久蠕变试验机总值约 100 万元。

中心积极开展对外学术交流活动，与俄罗斯托姆斯克理工大学、俄罗斯科学院强度物理所，日本北海道大学，美国阿贡国家实验室，韩国技术研究院等均有科研合作项目。

2.3 服务客户

为了提高服务质量，更好的为客户服务，及时了解客户需求，我们不定期的向客户征求意见，做了一些调查。2015 年度进行了客户满意度调查，其目的在于了解中心在产品测试过程中对测试品质与质量、技术与市场服务以及测试结果交付等是否存在亟待改进的问题，并针对这些问题加以不断改进，由此达到促进中心为社会提供更好的测试服务的作用。

共调查单位 153 家，客户回复 111 份，包括传真回复 4 份，微信平台回复 13 份，网络平台问卷星调查回复 2 份，失效分析客户 2 份，以及其他客户现场填写及电话回访客户反馈。调查对象包括了军工单位、航空航天集团所属单位、研究院所、中外合资企业、民营科技企业、个人等各类客户，涵盖面较广泛，调查结果有一定代表性。

调查结果如下：

序号	调查项目	很满意	满意	基本满意	不满意	其他
1	接待人员服务态度	105	6	0	0	0
2	接待人员专业知识水平	98	13	0	0	0
3	检测结果准确度	97	13	1	0	0
4	检测速度	63	38	8	2	0
5	检测结果有异议的处理	75	4	0	1	0

通过对各类客户进行的客户满意度调查，我们可以看到，客户在接待人员服务态度、接待人员专业知识水平、检测结果准确度、检测速度和检测结果有异议的处理的满意度分别在 100%、100%、99%、91%以及 99%（满意度包括很满意和满意两项）。

以上调查结果表明，中心的服务总体达到了令客户满意的程度，但在检测周期方面相比 2015 年的满意度 82%有所进步但距离客户的要求还有一定距离，需要持续改进，以满足客户不断增长的需求。

对于政府客户，本单位这些年为国家质量监督检验检疫总局、国家发改委国储局、工信部等单位进行测试服务，也得到了政府部门的肯定。

本中心在以后的工作中要继续以客户需求为第一目标进行服务，追求检测结果的准确是我们提高服务质量的根本，这要加强检测结果的质量控制，采取更加有效的预防措施。同时中心将，在更广泛的范围内征求客户的意见，以便对本单位的工作和服务客户的水平进一步提高和改进。

3. 社会责任

3.1.保障安全

中心建立有安全管理及检测事故报告、处理程序，“三废”处理程序，以及紧急安全预案，并定期进行安全制度、安全知识的培训。为保障员工职业健康，为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和环境，中心依托北京有色金属研究总院建立有职业卫生管理制度，包含职业病防治责任制，职业卫生管理制度，职业卫生培训规定，职业病危害日常监测管理制度，职工健康检查与诊疗制度，职业病危害告知制度，职业卫生检查与奖惩制度。

3.2 员工权益

中心严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》并与员工签订有劳动合同，为员工提供五险一金。为加强中心管理，增强职工

爱岗敬业的责任感和组织纪律性，激发职工的工作积极性和创造性，更好完成各项科研、生产任务，特制订了奖励和处罚规定。中心定期组织内部培训包括员工技能培训、安全培训（安全管理制度）、安全培训（安全防护）、实验室管理体系培训、科研管理培训、企业经营管理培训、标准起草工作培训、力学性能检测、化学分析基本知识培训，并选派关键技术人员参加实验室内审员，外审员的外部培训，提高中心检测人员的专业素养，增强员工从事检验检测的责任感和荣誉感。

3.3.参与社会公益。

作为中国有色金属学会理化检测学术委员会，中国稀土学会理化检验专业委员会的主任委员单位，中心定期组织行业内的学术交流活动积极推动并引领有色金属检测领域及稀土材料检测领域的技术进步；为全面评估实验室检测活动的质量水平，填补能力验证活动中的项目空白，牵头组织开展稀土行业 15 家实验室间的比对活动，赢得了同行的一致认可。

作为国家发改委国储局指定的检验机构，近三年来承担了十余种超过 50 万吨国储物资的质量检验工作，有力的保障了国家战略物资储备和宏观经济政策的顺利实施。

作为工信部工业产品质量控制和技术评价实验室，2011 年中心为主起草了国家工信部《多晶硅企业行业准入测评实施细则》，在此基础上开展了近 30 余家多晶硅企业的《多晶硅企业行业准入条件》现场测评工作，为全国多晶硅产业梳理和产能调控做出了重要贡献。

作为有色金属行业检测领域认可项目最多，检测能力范围最广的综合性有色金属材料评价实验室，中心积极参与有色金属国家标准及行业标准的起草工作，30 年来共负责及参与起草标准 300 余项。

中心积极发挥社会职能，为公众开展科普服务，多次与北京电视台生活频道、湖南卫视等合作，通过检测解决百姓生活中遇到的问题。参与录制的节目主题包括：牛奶袋中重金属含量检测，猪棒骨中金属汞的检测，藏银饰品的成分分析等。

中心多年来为各行各业培养分析测试人员 1000 余名，作为西城区科普教育基地，中心接待中小學生、大学生参观学习和实践 1000 多人次。

3.4 报告责任

中心建立有“质检中心定期汇报工作程序”针对每年质检中心的工作情况，根据国家认监委的要求及时提交年度总结报告。质检中心所有工作人员针对各自负责的工作，将与其相关的年度报告信息内容汇总，提交给质检中心办公室主任，办公室主任负责对信息进行核实并撰写年度报告，按照北京市质量技术监督局要求的时间节点报送年度报告。

质检中心办公室主任组织本部门有关人员收集本行业工业产品质量安全风险信息，定期向北京市质监局产品风险管理办公室报送有色金属工业产品质量安全风险信息，并对存在的问题做出分析建议，遇有重大事项要及时报送市局产品监督处。

4. 环保责任

为保证中心相应的设施设备及环境条件满足相关要求，确保检测产生的废气、废液、粉尘、噪声、固体废物等的处理符合环境和健康的要求，中心建立有“三废”处理程序

实验室的设置应便于使泄漏的有害气体能自行扩散和自净。实验室从事日常检测活动时，必须按照国家有关规定保证大气污染防治设施的正常运转，伴有产生有害气体的操作，必须在通风柜内进行。废气经过滤装置处理，排放的废气不得违反《大气污染物综合排放标准》GB 16297-1996 或国家其他相关规定的要求。

检测活动中产生的废液(物)，必须按照国家有关规定及技术要求进行无害化处理，符合《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《废弃危险化学品污染环境防治办法》、《污水综合排放标准》GB 8978-1996 等相关规定后，方可废弃。不得随意排放、丢弃、倾倒、堆放，不得将危险废物混入其他废物和生活垃圾中。

检测部门负责分类集中收集，根据不同属性分别处理：

无毒或低毒酸、碱溶液分别集中后由检测部门将其相互中和至中性，用水稀释后排入污水池；

有毒废液(物)由检测部门进行化学处理，专桶收集后送委托单位处理；

(四) 结语。

本中心对未来履行社会责任的发展计划

1. 增加设备和人员投入，进一步增强中心的检测实力，保持自身的可持续发展，建成有色金属检测领域国际一流的检测机构。
2. 扩大产品和服务领域，为客户提供最好的检测服务和良好体验。
3. 将业务拓展与全社会关注的问题紧密结合，大力促进民生改善，环境友好，社会和谐。
4. 尊重员工权益，推进民主管理，努力为员工创造良好的工作氛围和发展环境。

报告反馈联系方式

国家有色金属质量监督检验中心副主任：

姓名：孙泽明 电话（座机）： 010-82241351 手机： 13901154185

姓名：刘英 电话（座机）： 010-82241352 手机： 13621373618

姓名： / 电话（座机）： / 手机： /

联系人：李宝城 电话 010-62055393 手机 13718354532