



北京外建质量认证中心 2017 年度社会责任报告

编制：马 彦

审核：侯铁燕

批准：2018 年 3 月 6 日

目 录

一、前言	2
二、北京外建质量认证中心业务发展的基本情.....	3
1、中心简介.....	3
2、认证资质及业务范围.....	5
3、发证情况.....	6
4、人员能力与认证业务的匹配情况.....	7
5、财务情况.....	8
三、企业建立社会责任制度.....	8
四、履行社会责任情况及绩效评价.....	9
（一）遵守法律.....	9
（二）规范运作.....	15
（三）诚实守信.....	15
（四）提升服务水平.....	16
（五）环保与节能减排.....	16
（六）员工权益.....	17
四、展望未来，可持续发展.....	17

一、前 言

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制,主要介绍2016年1月1日至2016年12月31日期间北京外建质量认证中心在履行社会责任方面的情况。报告已经我中心领导层审议通过,并保证报告内容真实、准确和完整。本报告中对未来所做规划或预测内容存在一定的不确定性,不排除未来会对相关规划或预测进行调整。

报告时效与覆盖范围:

- (1) 报告时效: 2017年1月1日至2017年12月31日
- (2) 内容覆盖范围: 主要描述报告时效期间我中心各项工作开展情况
- (3) 社会责任战略

致力于行业: 认证认可行业

承担社会责任: 按相关要求结合自身实践发布年度报告

树立社会良好形象: 影响全社会对认证认可行业诚信服务的感知

- (4) 社会责任方针

客观公正, 清正廉洁, 科学高效, 热诚服务。

- (5) 社会责任的价值理念

公正、高效、服务

二、北京外建质量认证中心业务发展的基本情况

1、机构情况

北京外建质量认证中心（英文名称：Beijing waijian Quality Certification Centre，简称 WJQC）创建于 1999 年，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国认证机构国家认可委员会（CNAS）认可的具有独立法人资格的第三方认证机构（认证机构批准号为 CNCA-R-2002-037），是我国早期获得质量管理体系认证认可资格的机构之一，同时是国家商务部对外经济援助重大工程项目管理体系认证审核的指定认证机构，承担政府委派的第二方审核任务。WJQC 的成立，是在当时国家外经贸部援外司的直接领导和支持下成立的首家专业性审核机构。为我国开展对外经济援助重大工程项目管理体系的第二方审核开创了我国援外工程项目管理体系审核模式的先河。后经过十多年的发展壮大，现已形成了全国性的服务网络。

WJQC 凭借其一大批来自全国各地、各行各业、具有扎实专业技术知识、丰富管理理论和实践经验的专家队伍，尤其是建设领域的国家注册高级审核员、审核员和技术专家，积累了对建设类企业进行认证审核的丰富经验，获得了国家主管部门和社会各界的充分肯定，赢得了广大客户的真诚信任，在业界树立了建设领域认证的外建品牌。

1.1 中心法律地位

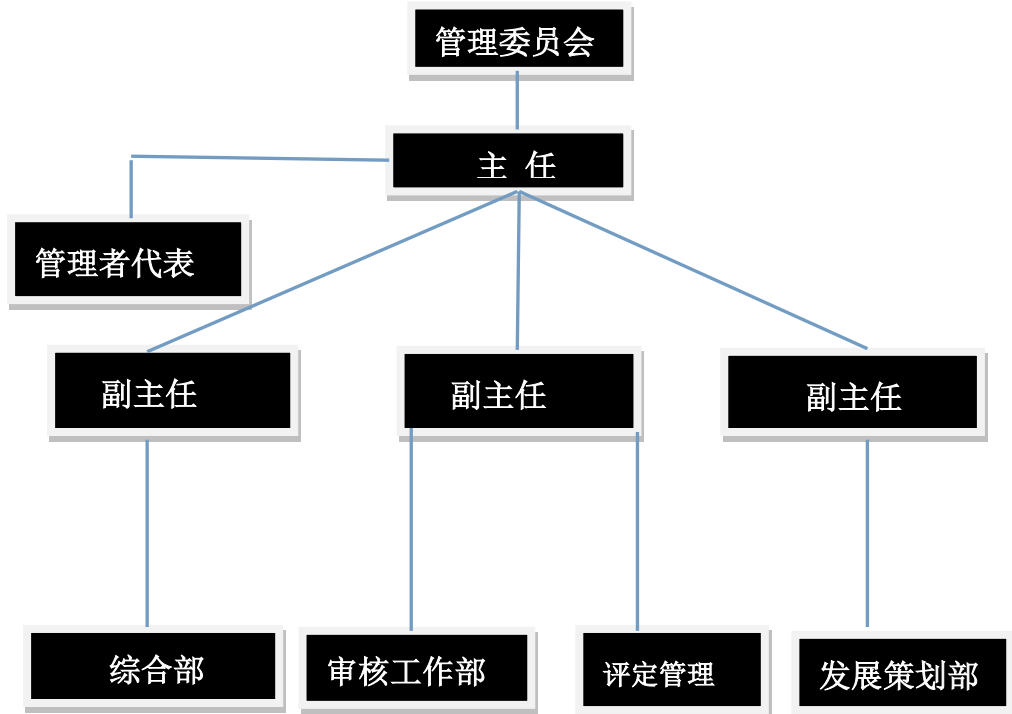
- 1) 中心是经国家工商行政管理局批准注册的企业法人。注册号：91110105700152427H。中心依法自主经营、独立核算、自负盈亏、照章纳税；
- 2) 中心是经 CNCA 批准，CNAS 认可的从事管理体系认证的第三方认证机构
- 2) 中心实行主任负责制。中心注册法定代表人是中心主任，有中心主任对中心的工作质量负全面责任；
- 3) 中心财务独立，并接受中心管理委员会的监督。

. 2 中心组织机构及职责

中心为使认证具有足够的可信度，按照以下原则设置组织机构、规定职责：

- 1) 认证活动受控；
- 2) 认证活动要保持其保密性、客观性和公正性，认证决定由没有参加该项目审核的人员作出；
- 3) 不会因为经济上、行政上的压力，屈从某一方面而影响到认证活动的工作性；
- 4) 按照认证程序处理来自组织和其它方面有关认证或其它事项的投诉、申诉和争议；
- 5) 明确规定参与认证活动各方的权利和职责；明确各个部门及每一位人员的职责；各个部门及每一位人员均可以在自己的职责范围内独立行使职权；可以拒绝一切妨碍履行其职责、影响认证活动正常进行的一切干扰活动；
- 6) 当认证依据发生变化时，研究认证依据的差异，按要求完成过渡转换工作。
- 7) 财务状况稳定，具有认证制度运作所需的资源，根据认证工作的类型、范围和工作量配备充足的人员，并保证使其具有与所承担的工作相适应的技术知识和经历。
- 8) 通过中心的服务范围和与认证工作直接或间接相关的各项活动，确保中心的其他活动不影响对组织认证的保密性、公正性和客观性；
- 9) 通过确保管理委员会各重要相关方的利益均衡，确保中心的各项认证工作免受任何可能影响认证结论的财务、商业和其他方面的压力。

中心机构的具体设置：



1.3 为确保本中心各项活动的公正性，建立了管理委员会，主要进行如下活动

- a) 协助中心制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止本中心有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍其一直地提供客观的认证活动；
- c) 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；
- d) 至少每年对认证机构审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

2、认证资质及业务范围

我中心获得的认证资质主要包括：

- 中心认证资质 CNCA-R-2002-037
- 质量管理体系认证 CNAS- C037-Q
- 建筑施工企业质量管理体系认证 CNAS- C037-Q
- 环境管理体系认证 CNAS- C037-E
- 职业健康安全管理体系认证 CNAS- C037-S

我中心的业务范围如下：

质量管理体系(QMS)	19 个大类	01 农业、渔业， 05 皮革及皮革制品的制作， 12 化学品， 15 非金属矿物制品， 石膏及其他， 17 基础金属及金属制品 19 电子、电器及光电设备 23 其他未分类的制造业 29 批发及零售，汽车、摩托车、个人及家庭用品的修理 32 金融、房地产、出租服 35 其他服务	03 食品、饮料和烟草， 06 木材及木制品的制作， 14 橡胶和塑料制品， 16 混凝土、水泥、石灰、 18 机械及设备， 22 汽车、挂车及半挂车的制造 28 建设 34 工程服务 36 公共行政管理
质量管理体系(建筑50430)	全范围	28 大类全范围认可	
环境管理体系	10 个大类	1 农业； 16 混凝土、水泥石灰、石膏及其它； 17 基础金属及金属制品； 23 其它未分类制造业； 32 金融中介、房地产和租赁； 35 其他服务	6 木材及木制品； 18 机械及设备； 28 建筑业； 34 工程服务
职业健康安全管理体系	19 个大类	1 农业、渔业 5 皮革及皮革制品 8 出版业 16 混凝土、水泥、石灰、石膏及其它 17 基础金属及金属制品 19 电和光学设备	3 食品、饮料和烟草 6 木材及木材制品 9 印刷业 18 机械及设备 22 其它运输设备

		23 其它未分类的制造业 28 建筑业 29 批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业 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
--	--	---

3、发证情况：

截止 2017 年 12 月 31 日，本中心发放证书情况如下：

体系类型	2016 年度	截止 2017 年度的证书总数
QMS+EMS+OHS	965	1018
QMS	389	383
EMS	219	253
OHS	205	233
QMC	138	149
撤销	48	86
暂停	98	32

4、人员能力与认证业务的匹配情况

1) 截止 2017 年 12 月底，审核员及管理人员情况如下：

领域	审核员	实习	技术专家	项目管理 人员	认证决定 人员
QMS	33	0	61	94	94
EC9000	18	0	5	23	23
EMS	16	0	33	48	48
OHSMS	17	0	41	58	58

目前 50430 审核员共 20 人，目前中心专职审核员情况如下：

体系类型	专职审核员情况
QMS	19
QMC	13
EMS	11
OHS	11

2) 认证人员的能力

中心审核员的专业能力覆盖了中心所批准的所有管理体系及所认可的所有专业的业务范围。为了保证人员能力的持续保持，中心主要采取了如下措施和方法：

A) 根据中心业务发展的需要和认可规范的更新对技术领域划分和专业能力管理方面进行补充和完善；

B) 建立了审议问题的反馈机制，及时将审核员在审核过程当中([问题进行反馈，中心内部进行定期的分析；

C) 审核员不定期地采用面授、网络学习 ([方式进行培训，主要目的是不断提高审核人员的个人素质和专业能力。

D) 对人员采用现场和书面等见证 ([方式进行动态管理。

E) 对审核人员 ([定期进行绩效的考核评价

3) 适应性分析

根据目前中心目前 QMS 具备 19 个大类,EMS10 个大类,OHS19 个大类,GB/50430 为全范围认可的情况分析，且结合中心现有各类管理体系的证书情况，现有审核员的数量和专业能力能够满足中心审核业务的需要。

4、财务情况

在坚持规范化运作的前提下，2014 年中心的财务情况如下：

全年营业收入：550.92 万元 ； 纳税总额：360.99 万元 ； 利润总额：20.85 万元 ； 实现净利润：15.64 万元 ； 资产总额：631.73 万元 ， 其中固定资产：107.65 万元；流动资产：520.41 万元 ； 负债：207.40 万元 。 据此，可以认为目前中心的财务状况良好，有能力承担有关认证风险。

三、社会责任制度的建立

本中心一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，这些年坚持自觉履行自己的社会责任，每年在公司年度工作总结报告和年度认证工作质量分析报告中都有社会责任相关内容。本机构将履行社会责任和编制 2017 年公司社会责任报告列入了公司 2017 年管理目标，分解到各责任部门，制定了实施方案，每月对完成情况进行检查。并在内部质量审核和管理评审时对社会责任履行情况进行了检查，每年及时编制机构社会责任报告，我中心为了进一步提高管理水平和服务能力，树立良好的社会形象，不断通过开展认证业务领域的相关活动承担社会责任，中心从树立责任意识做起，通过完善管理制度，消除就业歧视，加强中心诚信文化建设，建立和谐的劳动关系，创建企业可持续发展战略，促进了社会责任体系的建设，建立了履行社会责任的内部管理制度、建立了社会责任报告公开发布制度。

2017 年本中心质量目标的完成情况如下：

- 违反认证公正性和规范性的投诉率为 0；
- 无申诉、投诉和争议的发生；
- 相关方对本机构的综合满意率 98%。

四、履行社会责任情况及绩效评价

（一）遵守法律

我中心通过建立健全自身管理机制，积极履行国家相关的法律法规和规章的要求，以“责任认证、诚信认证”为己任，积极履行社会责任，形成依法规范开展认证业务、带头实践诚实守信的行业良好风气，努力创造健康、和谐、有序的认证市场环境，为社会提供全方面、高水平的认证服务，为国家经济发展服务，为组织的管理水平提升服务。

1、 自觉遵守认证认可法律法规的各项要求，认真履行法人和公民道德准则。

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强

员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，还积极参加全国合格评定机构认可工作会议，并多次参加各相关主管部门举办的各种认证政策、技术、监管的培训/研讨/宣贯会。

鉴于本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，自开展认证业务以来，未有违反法律法规情况发生。

2、自查和接受各方监督相结合，不仅要自纠自查，而且要自觉接受政府、消费者和社会的监督。

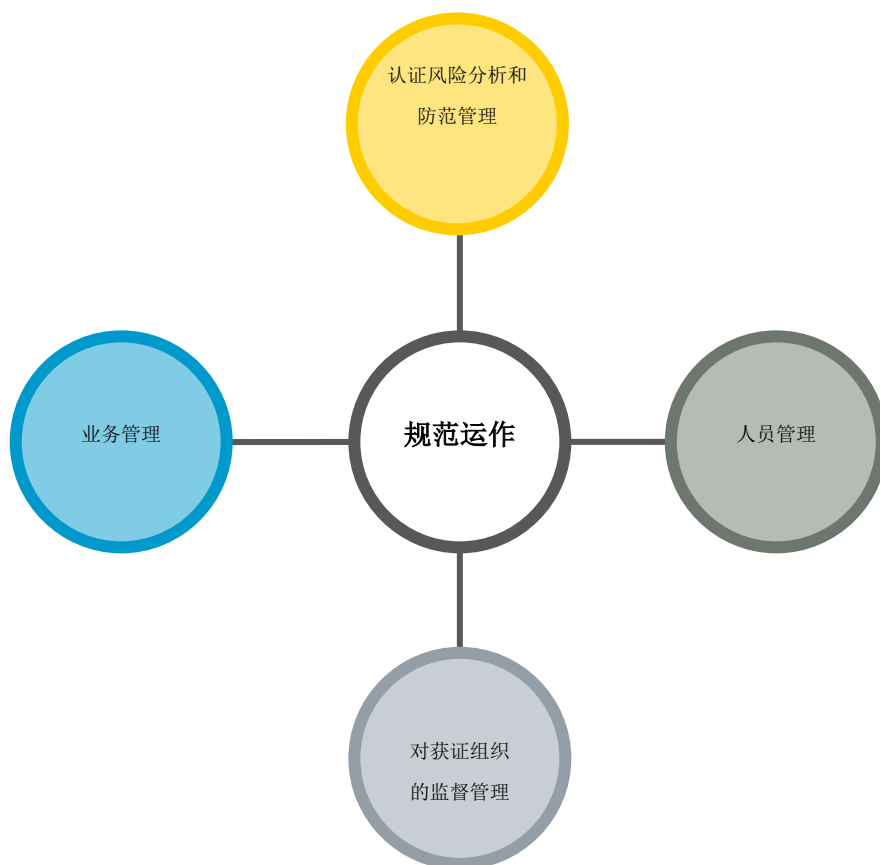
我中心建立和完善了监督、约束机制。及时、准确向社会提供真实有效的信息，认真履行好企业、法人和公民职责，自觉接受监督，维护认证市场秩序，为认证组织提供规范的认证服务。商业贿赂比较隐蔽，企业贿赂的资金来源很难界定。商业贿赂情况的甄别存在一定困难，一方面通过自我申报的方式进行自查，另一方面，配合上级领导对自己的监督，配合认监委的检查监督工作。

（二）规范运作

为了确保认证活动的公正、科学，我们建立了业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

1、规范运作的保障机制

为了保障公正客观的认证活动，我中心围绕业务管理、人员管理、认证风险识别和防范管理及对获证组织的监督措施四个方面，建立和完善了管理措施，保证各项认证活动的规范运行。



2、规范管理是保障认证工作有效运行的基本条件

(1) 审核过程的管理

目前我中心主要在质量管理体系 19 个大类、工程施工 14 个小类、环境管理体系 10 个大类、职业健康安全管理体系 19 个大类的认可业务范围内进行认证业务的开展。截止 2017 年 12 月底，WJQC 各认证项目的开展情况如下：

2017 年实际审核企业： 497 家次，其中：单体系 Q 249 家

（Q 监督 154 家，Q 初审 29 家，复评 66 家），多体系 248 家
（多体监督 151 家，多体初审 36 家，复评 61 家）。转换机构 7 家。

2017. 1. 1-2017. 12. 31 暂停认证证书： 32 张；撤销认证证书 86 张；注销证书： 3 张；

2017 年共计进行认证评定 501 卷，其中单体系 256 卷；多体系审核卷 245 卷。扩大业务范围 7 家，缩小业务范围 4 家，发现 431 条问题，提请审核组已整改完成。

(2) 市场发展情况

2017 年 1 月 1 日--12 月 31 日

认证合同 72 家，其中认证 50430 为 19 家

再认证合同 131 家，其中 50430 复评为 47 家，转机构 7 家

扩项合同其中监督扩 6 家，复评扩 0 家，单独扩项 2 家

缩小认证 4 家

其中：初审和复评专业方面分布如下：

类别	数量		类别	数量	
	初审	再认证		初审	再认证
01 大类	1	1	17 大类;	10	13
03 大类;	3	6	18 大类;	5	12
05 大类	0	2	19 大类	3	5
06 大类;	1	1	22 大类	3	3
12 大类;	5	10	23 大类	3	3
14 大类;	7	6	28 大类	19	47
15 大类	0	1	32 大类	1	2
16 大类;	5	10	34 大类	6	19
			35 大类	0	1

从上述初审和再认证的专业分布的来分析，中心 2017 年受理的行业集中在 28 大类， 17 大类备 34 大类。

(3) 质量安全风险排查整治

认证的公正性和认证质量是认证工作的生命线，是确保认证机构公正严谨、健康发展的基础。为了消除认证服务中的风险隐患，我中心组织进行了管理体系认证工作的质量安全风险排查工作：

对我中心涉及的各认证领域可能存在的质量安全隐患进行一次全方位的排查，同时，结合认证机构自觉履行社会责任的工作部署，制定工作方案，落实责任部门和人员，要求在规定期限内完成整治工作。

2017 年我中心针对认证存在的风险继续进行了系统性的分析，认为认证中可能存在的风险主要可能主要有以下几个方面：①由于认证机构的日益增加，使得认证市场竞争更加激烈，进而可能会带来不正当的市场竞争；②认证组织在体系运行过程中的随意性可能引发的认证风险。③新的认证标准的颁布和新的认可规范的发布后，学习和培训以及研究不够，给审核几认证带来的认证风险。针对上述风险，我公司制定了一系列切实有效的措施，从而避免了由此带来的认证风险，具体采取的措施如下：

1. 鉴于目前竞争如此惨烈的认证市场，我中心从服务于市场、服务于企业出发，继续加强对于企业服务的力度。如提供企业对新的认证标准的培训，加强与企业之间长效地沟通机制的建立；

2. 加强对企业的日常监督机制，采用日常审核、监督抽查和公司内审核自查等多种方式加强对企业的监督管理，2017. 1. 1-2017. 12. 31 暂停认证证书 32 张；撤销认证证书 86 张；注销证书： 3 张；

3. 针对新的认可规范和认证标准的颁布，中心采取如下措施①加强审核人员对学习标准的要求，要求审核员按照 CCAA 的要求通过转版考试；②公司举办针对新版标准的培训，目的是使得审核员在对标准有深入理解的情况下通过 CCAA 的考试 ③组织对新版标准的各种形式的研讨，形成中心审核一致性的指导文件；④组织公司管理人员认真学信新发布的各种认证规范，使得日常的管理工作满足认可规范的相关要求。

（4）认证流程管理和媒体监督反馈方面

我中心 2017 年通过日常检查和定期内部全面检查对认证受理、合同评审、审核任务计划下达、认证决定、证书发放、证后监督和认证变更等诸环节可能出现的质量安全问题进行检查和分析，目的是避免在内部管理环节出现不应有的问题。

继续安排人员关注媒体涉及我中心获证企业的报道，到相关政府网站，如国家质检总局和工信部网站上对现有认证项目和获证企业的国家或行业监督抽查

结果进行排查，未发现违规的获证企业和认证项目。此外，中心建立风险基金继续作为公司的风险管理措施之一。

(5) 对获证组织的监督

WJQC 非常注重与受审核组织的沟通，在受理前充分了解申请组织的情况，以便合理安排审核；审核中注重了解组织对审核的意见和建议；后期收集组织的需求反馈，便于为受审核组织提供更好的服务。主要方式为：

通过对获证组织定期的监督检查机制，从产品质量、管理体系、认证标志使用等方面对获证产品加以监控；

通过不定期地收集媒体、网络、主管部门信息窗口发布的涉及获证产品或获证组织的质量信息，对获证产品进行监控；

通过对获证组织不定期的走访和联络机制，了解获证组织的需求，听取其意见和合理化建议，及时解决发现的问题；

建立投诉与申诉处理机制，对获证组织的投诉，组织专人进行调查，确定问题的性质和责任，及时进行处理。

(6) 体系运行和自我改进的情况

A 内部审核情况

2017 年 3 月 15 日至 17 日进行了为期 2.5 天的内审，审核组按计划安排，与中心领导层进行了交谈，对审核工作部、综合管理部、发展策划部以及评定管理部进行了审核，抽查了 QMS/EMS/OHSMS 审核文件档案共计 8 份，各类认证人员档案 10 份合同档案 6 份。追踪审核了 2016 年度内审不符合 3 项、CNAS2016 年再认证评审开具的 4 项不符合项及 1 份观察项。经审核员验证，未见类似不符合重复发生。审核员通过收集信息和综合评价，本次共计形成 1 项不符合项。其中涉及审核工作部 1 项，主要问题是审核人员在审核中对于项目的环境因素的判定及审核力度不够，同时在对生产过程控制的情况审核记录不完善。针对上述不符合，要求相关部门在 15 日内分析原因，制定纠正措施，提交内审组，由管理者代表牵头组织验证。

通过本次内部审核所发现的不符合项，说明了中心应加强对审核员和评定人员在审核记录和评定要求方面的培训，确保审核和评定工作的有效性，降低中心在认证方面的认证风险。

通过内审，审核组认为中心管理体系的运行总体符合认可规范的要求，未发生严重违规行为，也未发生申诉、投诉和争议，运行正常有效。中心工作保证了公正客观，但应加强对审核和评定过程的监控。

B 管理评审的情况

2017年4月18日进行了管理评审，主任王涛主持，各部门负责人参加，共13人，主要正对方针、目标适宜性和有效性，中心维护公正性的情况，风险应对措施的状况、新的认可规范和新版标准的即将发布，内审情况、市场经营状况、客户反馈、市场法规政策变化、认证审核实施情况、认证评定、申诉和投诉、资源的充分性、上次管理评审提出问题的整改情况进行了评议。经过评审，认为中心的认证管理工作认证遵守了上级主管部门的管理规定，对认证的风险进行了充分的识别和控制管理；方针适宜，管理目标均得到了实现；目前中心人力资源能够满足管理工作的需要；故中心目前的管理体系运行满足相关管理规定的要求，运行处于正常、有效的状态。

C 外部审核的情况

①例行年度评审工作

2017年5月8-10日接受了中国合格评定国家认可委员会对我中心的四个体系监督审核。此次评审共开具了不符合项5项，其中审核工作部3项，评定管理部1项，发展策划部1项，均为一般性不符合项，观察项1个。

各部门已按要求针对5项不符合认真地进行了原因分析和整改，截止2017年6月初已经完成不符合整改。

2017.11.17-19与2017.11.29-12.1分别完成了CNAS对河北光太路桥工程集团有限公司的环境管理体系、福建宇宏工程项目管理有限公司的质量管理体系及职业健康安全管理体系的现场见证，无不符合项的提出

中心已于2017年12月15日通过了CNAS对我中心2017年度的认可评审。

3、中心认可领域的研究

①GB/19001-2015、GB/T24001版本标准的人员转换工作

根据CCAA对审核员标准的转换要求，中心组织了审核员对GB/19001-2015、GB/T24001新版标准的培训，并参加了CCAA组织的QMS和EMS新版标准的转换考试。截止2017年12月底，已通过QMS新版标准考试的人员31人，EMS考试通过标准转版考试的22人

②**体系文件**：公司现有体系文件为 G 版，管理手册 1 个，程序文件 18 个。结合认证标准变更，9001 审核、14001 审核作业指导书和评定作业指导书共三个作业指导书。

中心根据技术领域分析的结果，识别了各技术领域的审核作业指导书编制需求，编制了相应的指导性文件，经过分析，在认可范围内，各领域的技术领域数量和制定的作业指导书数量为：

认可制度	技术领域数量	作业指导书数量
QMS	89	44
EMS	36	6
OHSMS	62	14
EC	13	13

依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准，公司修订了 QMS 审核作业指导书 43 个、EMS 审核作业指导书 7 个，EC 13 个。

（三）诚实守信

1、自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

我中心以建立认证机构的长久信用为己任，为社会提供可以信赖的认证成果；严格按照行业准则开展认证审核相关活动，严格按照自身制定的管理制度规范自身的运作，严格按照国家认证收费规则进行认证/评估收费，严格执行国家税收制度，如实开票，如实纳税，杜绝任何形式的商业回扣，自觉接受中国认证认可协会组织的价格稽查。

2、以公平、公正、客观的方式开展认证活动

我中心依据监管部门的要求建立了统一的认证程序规则，并向社会进行公示并随时可获取；建立完善的内部认证审核管理制度，规范认证审核流程；建立了认证审核规范性文件，保持审核的一致性和客观性。在实际工作中，按照行业自律的规定收取认证费用，减少因自身利益对公正性的影响。坚决杜绝咨询认证一条龙的行为，选派与被审核方无利益关系的人员执行审核任务。建立了申诉、投诉和争议处理程序认真对待客户的各种申诉与投诉，按程序进行处理，不偏袒任何

一方，并将结果通知客户。正确对待行业竞争，遵守行业自律原则。为了保持认证业务运作的规范性，建立了代表各方利益的管理委员会，所有活动接受管理委员会的监督。我中心还建立了网站面向客户及社会，提供了认证公开文件的下载及认证结果信息的查询。

3、以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

建立严格的认证工作流程和工作要求，建立良好的与相关方沟通渠道和职责，对认证审核风险建立了良好的风险识别和控制机制，建立了明确的岗位职责要求，建立了人员上岗培训、专业能力评价、年度人员能力评价、年度人员绩效评价机制，建立了审核人员专业技能提高机制，不断进行审核人员的职业道德、个人素养的培训和教育，建立了审核工作监督检查制度，建立了审核人员的现场审核评价机制，通过对上述制度的执行和检查，保证了审核的规范、专业、可信。

（四）提升服务水平

为使获证组织对认证的标准更加理解，体系运行更加有效，认证结果更加可信赖，我中心对获证组织开展了如下的服务提供：

1、继续执行专人专项管理制度

一般客户我中心也配备了相对应的管理人员，对他们的需求实施管理。管理人员分析客户的管理优劣，有针对性的给他们提供解决方案，帮助他们提升管理水平及管理意识。

来电咨询的客户，我中心继续把其列为潜在的客户。针对潜在客户，依据认证的不同领域，配备专人负责跟踪，从技术上进行深度指导，并为他们提供最好的解决方案。

对于已有的客户，我中心通过网站或以邮件的形式，介绍新业务的开展情况，最新的产业政策，给他们以技术上、政策上的指导。

3、客户满意信息的收集

每次审核时收集客户满意信息，对组织提出相关问题给予及时解决，提高组织的忠诚度及体系运行的有效性。

每年集中以顾客满意调查表的形式进行顾客满意度调查，顾客满意度整体在

95%以上。

（五）环保与节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已经成为全球趋势，我中心积极倡导绿色办公，通过各种节能减排举措与技术，降低日常办公环节的能源消耗和碳排放：

1、绿色办公

减少打印机的数量，优化打印机的质量，打印纸要求双面使用，从而减少了纸的浪费，硒鼓、墨盒等耗材的用量也相应减少。同时鼓励纸的多次使用；

2、无纸化办公

建立内部网络平台，提倡无纸化办公；利用邮件系统，以电子文件的形式进行管理性文件的讨论与最终发放；利用内部平台，以电子文件的形式发布公司的各类管理性文件；利用网站，发布各类文件通知，供客户阅读与下载。

（六）员工权益

（1）完善福利机制，增强员工积极性

员工是本机构的宝贵财产，也是本机构生存和发展的首要资源。只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续发展。

中心建立健全员工福利制度，严格执行劳动法和劳动合同法，为员工缴纳“养老、失业、工伤、生育、医疗”等基本保险，提升了员工的归属感。2017年我公司用于员工各类社会保险的费用共计 25.30 万元

（2）关怀员工困难，替员工排忧解难

对于职工因生活中出现各种困难的时候，如女职工怀孕的情况中心合理地安排其工作时间和并给予力所能及的经济和精神方面的帮助。

（3）关注员工的整体素质的培养

本机构注重员工学习培训，除在每月一次的例会进行培训外，还多次委派员工参加各类培训学习，提升了他们的素质和能力。

（七）履行社会责任的总体评价

WJQC 继续秉承“公正、高效、服务”社会责任的价值理念，认真贯彻“客观公正，清正廉洁，科学高效，热诚服务”社会责任方针。在公司的经营管理运作当中继续严格执行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》

等相关的法律法规和相关规章制度规范，以人为本，服务社会。从 2016 年的整体情况看公司履行了自己应尽的社会责任。

五、展望未来，可持续发展

我中心通过本报告总结公开本机构在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。2017 年，我中心建立了较为完善的履行社会责任制度，也为履行自己的承诺持续地付出了努力，并在一定程度上取得了成绩。但为了更好地站稳市场，并使中心的各项运作能够健康和有序的发展，2018 年中心将更加严格地遵守各项法律法规和认可规范，规范运作，从运作、诚实守信、努力提升服务认证水平、关注员工权益，提升服务水平做起，持续关注企业的社会责任，为社会发展做出自己应有的贡献

同时本机构继续承诺将每年定期向社会公开发布 WJQC 社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构将坚持“公正、高效、服务”的服务宗旨，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。

本报告将发布在公司网站，如有任何关于报告书有关的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系：

中心网址：www.bjwjqc.com

中心邮箱：bjwjqc@263.net

中心电话：010-64418545

中心传真：010-64450540-601

北京外建质量认证中心

2017 年 3 月 3 日