

2017 年度社会责任报告

北京中轻联认证中心

二〇一八年三月

目 录

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 第一章 | 管理者的话..... | 1 |
| 第二章 | 社会责任报告的说明 | 2 |
| 第三章 | 中心概况 | 3 |
| 第四章 | 社会责任制度建设情况..... | 4 |
| 第五章 | 履行社会责任的具体情况 & 绩效 | 6 |
| 第六章 | 展望 2018 年 | 22 |

北京中轻联认证中心

2017 年度社会责任报告

第一章 管理者的话

本中心是专业从事玩具国家及行业标准的制定,并开展一般工业品尤其是儿童用品认证的技术服务机构,主要社会职能是为社会制定出玩具及其它儿童用品的国家和行业标准,同时通过一般工业品和儿童用品的认证业务推进产品标准的实施,为产品提供质量和安全信誉证明。本中心的认证业务特性决定了认真履行社会责任的必要性和责任,以便更好地实现认证服务的社会功能。

为了有效推进社会责任工作的落实,本中心在充分识别利益相关方的基础上确定了本中心的社会责任发展战略:

1、公正专业

公正是中心的立足之本,专业是中心成长发展的基础。

2、关注顾客与相关方

关注并满足顾客的需求是本中心的基本义务,我们必须努力为顾客提供有价值的服务,促进顾客业务发展壮大,并与顾客共同发展。

同时关注和了解其他相关方的需求与期望,努力满足其期望,与之形成良好的互动,使中心与相关方共同发展。

3、以人为本

员工是企业最重要的资源,是向社会提供服务的重要保障。关注员工的业务成长与进步,营造公平公正的工作环境,逐步建成一支高素质的团队。

4、培育全员的社会责任意识

社会责任是为社会的公平、公正、友善、向上提供正能量的行为,需要全社会共同努力。创造和谐的社会是我们的共同目标与任务,我们从热爱本职、勇于担当、节约能源、关注环保、乐于助人、关心公益等方面引导员工社会责任意识的提升。

第二章 社会责任报告的说明

1、报告时间：2017 年 1 月 1 日-2017 年 12 月 31 日

2、报告范围：2017 年 1 月 1 日-2017 年 12 月 31 日中心各项工作开展情况，此份报告为本中心的第五份社会责任报告，首份报告于 2014 年 2 月发布。

3、发布周期：每年一次。

4、编制依据：本报告依据《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）》进行编制。

5、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记录或误导的陈述，本中心对内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6、解答报告内容问题的联系人及联系方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，在我中心网站：www.cclc.cn 公开发布，欢迎提出宝贵意见。具体联系方式如下：

地址：北京市西城区阜外大街乙 22 号

邮编：100833

电话：010-68396625

传真：010-68396565

联系部门：综合部

第三章 中心概况

一、中心简介

北京中轻联认证中心（简称 CCLC）是具有独立法人地位的第三方认证机构。实行管委会监督下的主任负责制，坚持公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心前身是原国家质量技术监督局批准，原轻工业部牵头组建的中国玩具产品认证委员会（CCTP）和中国电工产品认证委员会（CCEE）家用电器及照明电器分委员会秘书处（成立于 1989 年）。2002 年根据国家认证认可监督管理委员会对全国认证机构重新登记和审批的规定，本机构重新登记注册为“北京中轻联认证中心”，获批准授权开展产品认证及内审员培训业务。

中心具有十几年的认证历史，拥有一批经验丰富的认证管理人员、国家注册高级检查员审核员教师，并拥有 40 余家具有丰富国际、国内认证经验的签约实验室，先后组织发放了家电、照明、电器附件、玩具产品、机动车儿童乘员用约束系统等认证证书数万张。

本机构受国家标准化管理委员会批准，授权承担全国玩具标准化技术委员会秘书处工作，负责玩具产品及部分儿童用品国家及行业标准的制、修订及宣贯等工作，同时负责对口玩具专业领域的国际标准化 ISO/TC 181 的联络和技术协调工作。

被商务部批准成为玩具、童车产品的出口技术服务中心，负责承担玩具、童车领域的对外贸易技术服务的有关工作。

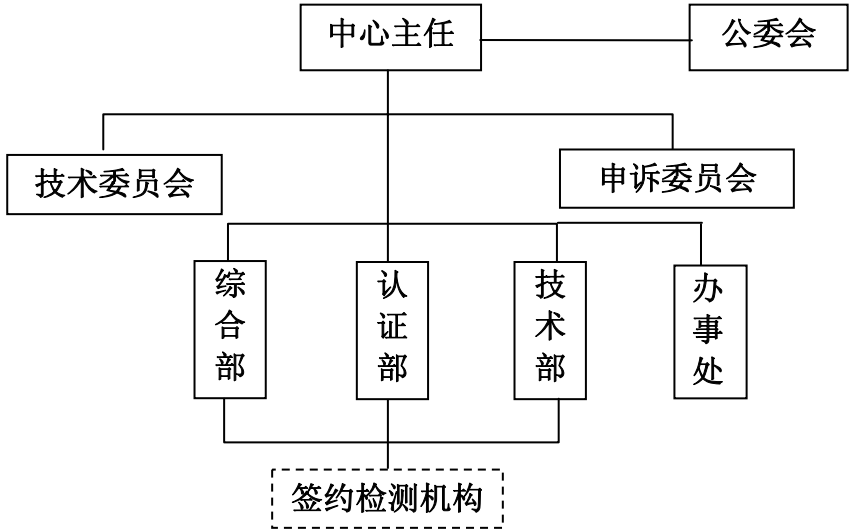
中心的主要业务包括：

- 玩具、童车、机动车儿童乘员用约束系统及家用和类似用途设备产品强制性认证（CCC）；
- 玩具及儿童用品的产品认证；
- 非强制性家用电器、照明电器、电器附件的认证及其它消费品产品认证；
- 各类内审员培训；
- 玩具产品国家及行业标准的制修订及宣贯工作。

二、中心组织机构

本中心实行公正性管理委员会（简称“公委会”）监督下的主任负责制，下设技术委员会和申诉委员会。

公委会由政府、制造商、用户、认证及检测专家代表组成，各方均衡，任何一方不得处于支配地位。认证中心是日常工作机构，由综合部、认证部、技术部、相关办事处组成。



[组织机构图]

第四章 社会责任制度建设情况

一、社会责任活动方案的制定与落实

中心一直坚守“公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效”的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心要求各岗位从日常工作的点滴中履行社会责任，每位员工已经意识到作为政府部门职能延伸中的一部分，应该努力做好自己的本职工作，全心全意为客户提供更好更专业的认证服务，对中心、对企业、对社会负责，努力将认证的风险降到最低。

中心的社会责任方案注重与认证业务的有机结合，使得社会责任活动与中心业务有序开展，取得了较好的成效。

二、中心履行社会职责分配

为了有效推进中心落实社会责任工作，中心对相关社会职责进行了分配，具体见下表：

| 序号 | 部门 | 社会职责 |
|----|-------|---|
| 1 | 中心管理层 | 负责统筹制定中心管理和体系运行履行社会责任战略目标，提供资源，推进落实。 |
| 2 | 综合部 | 按中心社会责任战略目标制定相应方案，将有关的社会责任协调安排并落实到相应日常管理工作，收集汇总相关社会责任执行情况，完成责任报告并按相关要求发布。 |
| 3 | 认证部 | 按中心社会责任战略目标方案要求执行认证申请及工厂检查的监督管理工作。 |
| 4 | 技术部 | 按中心社会责任战略目标方案要求执行技术研究、技术评定及各类人员的专业能力管理工作。 |

三、社会责任的落实与推进

1、加强岗位责任的教育与管理

做好本职工作，是履行社会责任的一个重要方面，中心对员工进行责任心和服务意识教育，同时通过调度管控加强认证活动的管理和控制，使得今年的发证效率有所提升，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的认证服务。

2、完善和进一步强化认证管理工作，从细节处落实社会责任

1) 完善体系文件

2017 年，中心结合实际工作与业务发展的需要，更改相关体系文件 96 次，新增文件 9 个，换版文件 8 个。目前中心共有：



2) 坚持例会制度，控制项目跟踪管理

中心继续坚持每周例会以加强日常工作的协调与交流，尤其加强上次例会改进结果的跟踪，采取超过一定期限集中处理项目的措施，综合发证及时率有了进

一步提升，收到较好效果。

3) 启用新的数据库，加快认证速度

中心从 2017 年年初开始开发新的数据库，在 2017 年 11 月开始使用，相关认证业务在新的数据库上运行顺畅，在一定程度上提升了认证效率，简化了认证流程。目前数据库还在持续完善之中。

4) 针对各级政府公布的不合格情况，制定专门的认证方案

各级政府公布的不合格产品的批次在逐年增加，中心根据以往工作经验，对每批次制定专门工作方案进行处理，对于需要进行飞行检查的情况，单独再制定飞行检查方案，策划检查人员、检查内容、证书处置等内容。

5) 制定社会责任推进方案和定期不定期检查

中心在社会责任工作方案中明确工作要求和检查要求，中心在工作检查以及员工年终工作业绩总结中均包括社会责任的内容要求，通过制度和检查促进社会责任意识的培育与落实。

第五章 履行社会责任的具体情况与绩效

一、科研成果

作为玩具标委会秘书处所在单位，能充分发挥委员和专家的作用，积极承担国家课题或特殊标准研究制定工作，取得了较好的成绩。

1、开展绿色玩具评价标准的研究工作

从 2016 年年底开始，中心开展了“绿色评价标准”玩具领域的课题研究工作。2017 年 4 月组织召开了绿色玩具评价标准研讨会，讨论了绿色玩具评价标准起草方案及主要技术内容，并确定了标准框架、主要技术内容、工作分工及进度安排。

按国家标准化委员会的有关要求，在 8 月底已完成了《绿色产品评价 玩具》标准工作组讨论稿及编制说明、项目研究报告。

2、组织制定玩具及相关儿童用品国家标准

作为玩具标准化技术委员会秘书处挂靠单位，负责提出玩具及儿童用品的国家标准、行业标准的制修订计划；组织国家标准、行业标准的制修订及标准宣贯工作；负责玩具及儿童用品国际标准化工作的归口和标准的国内外技术交流工作等。2017 年完成《倾斜式婴儿躺椅的安全要求》、《玩具及儿童用品 特定元素的

迁移试验通则》、《儿童推车安全要求》和《玩具中有机磷阻燃剂含量的测定 气相色谱-质谱联用法》4 项国家标准及《儿童自行车 车把》等 10 项行业标准的报批工作，以及相关标准的起草工作。

3、召开标准执行问题的专题研讨

为更好的理解和执行 2014 版 GB 6675《玩具安全》系列标准及相关童车标准，标委会秘书处向全体委员、有关检测机构及玩具企业征询标准执行过程中的问题，并进行了分类汇总。邀请相关专家进行了分析与预研究，形成初步解答意见。对于形成的初步解答意见组织更广泛的专家于 2017 年 11 月 23-25 日在深圳召开专题技术研讨会。与会专家对涉及包括 GB/T 5296.5、GB 6675.1、GB 6675.2、GB 6675.3、GB 6675.4、GB 6675.12、GB 19865、GB 14746、GB 14747、GB 14748、GB 14749 等多个标准在内 130 个问题进行了充分的研讨,通过研讨对大部分问题统一了认识，统一了理解，统一了处置的原则/方法。目前已形成《玩具及童车标准执行过程中有关问题研讨结果》，发相关单位并在我中心网站公开发布。希望能够帮助玩具、童车企业准确执行标准；为相关检测机构正确依据标准检测和判定玩具、童车的符合性。也希望对各地市场监管人员对玩具、童车进行市场检查判定提供技术参考。

4、积极参与国际标准化活动，紧跟国内外最新标准动态

1) 参加欧盟 CEN/TC 52 会议

2017 年 4 月 24 日~4 月 28 日，玩具标委秘书处带队，国内玩具专家组成的中国代表团作为 ISO/TC 181 观察员参加了欧盟标准化组织 CEN/TC52 “玩具安全”在瑞典举行的第 56 次年会。分别参加了物理、化学、活动玩具、燃烧等分组会议，在化学组总结会议中做了“欧盟玩具迁移元素的 ICP-OES 方法”专题报告，并在会议期间发表了技术性评述意见。通过参与欧盟标准会议，我们进一步了解到欧盟玩具安全指令的最新进展，得到了 EN71 标准的最新变化情况。对于应对欧盟玩具安全指令，加强检验监管工作，制定我国玩具标准，指导企业应对欧盟玩具安全指令均具有实际的意义。

2) 参加 ISO/TC 181 会议

ISO 国际玩具标准化技术委员会（ISO/TC 181）第 20 次年会于 2017 年 10 月 23 日至 27 日在美国圣地亚哥召开。中国玩具标准代表团由中心带团，国家标准化管理委员会工业二部、国内有关玩具认证机构、检验机构共 8 人组成。

此次 ISO/TC 181 会议获得了圆满成功，会议期间由中国牵头制定的 3 项国

际标准 ISO 8124-3、ISO 8124-6 和 ISO/TR 8124-9 均顺利通过了会议讨论，进入到下一阶段。中国专家做的标准化工作汇报、技术报告和发表的意见得到了与会代表的充分认同和肯定，大大提高了中国在玩具国际标准业界的影响力。

二、经济绩效

中心严格执行财务管理和审批制度，财务收支与运行合规合法。

2017 年年度审计报告的审计意见为“中心财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了北京中轻联认证中心 2017 年 12 月 31 日的财务状况以及 2017 年度的经营成果。”

三、管理效果与业绩

（一）合规管理

中心能自觉遵守各项法律、法规，包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法、认证认可条例、认证机构管理办法、强制性产品认证管理规定等。能按相关规定完成所有的认证合同，诚信经营，合法经营，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。同时带动中心的员工、相关方共同遵纪守法，共建法治社会。

自觉接受 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门、企业等相关方的监督，在 2017 年的各项检查中未发现违反法律法规和相关要求的情况。

（二）加强风险管理

1、中心对从事的认证活动风险进行了分析，主要存在如下风险：

1) 玩具及儿童用品企业普遍较小，技术力量不足，产品出现质量问题的风险较大，产品使用方是自我保护能力不足的婴幼儿，产品本身就是高风险的产品，一旦发生问题后果严重且社会关注度较高，这就要求我们时刻保持高度警惕性，严格执行认证要求以保证产品的安全性。

2) 产品认证规则本身带来的风险，产品认证是以认证单元为基础发放证书，证书覆盖型号较多，在产品认证制度的要求上存在获证企业抽样合理性与证后监管不能完全覆盖的风险。且目前玩具产品向多功能、智能化发展，一些新功能的产品层出不穷，由于 3C 目前范围的限制，产品界定问题也日益突出，为此中心成立了专人小组对受理阶段严格审定，避免超范围认证。

3) 产品认证流程较长，接口较多，管理不到位或员工责任心不强，工作失误就容易产生问题或带来认证结果偏差的风险。

4) 加强对机构间转换证书的风险控制

截止 2017 年 11 月涉及中心 3C 认证业务的家电授权认证机构已有 7 家，儿童汽车座椅 2 家，玩具 2 家，由于新机构增加，机构间的证书转换风险加大。

5) 2017 年 11 月 1 日中心已正式开始受理电热毯生产许可证转 3C 认证证书的业务，为减轻企业负担，不给企业增加由于管理制度转变带来的制度性成本，中心在许可证转 3C 证书时只做文审不进行产品检测。由于生产许可证管理方式与 3C 认证模式存在较大差异，在证书转换过程中势必会存在风险隐患，因此中心多次召开班子会议，研究换证方案及电热毯的 3C 认证管理，设专人负责电热毯生产许可证转 3C 认证的转换工作，力争让风险降到最低程度。

2、建立应对风险的措施

1) 中心从领导到每位员工都很具有风险意识，对全体员工多次进行如何提高风险防范意识的讨论和培训，让每个人充分认识到各岗位职责的风险性。

2) 设置风险基金：中心已设置风险基金 500 万，并制定了专门的《风险基金使用及管理办法》，规范风险基金的使用及管理。在 2017 年我们再次梳理中心的认证风险点，由于中心认证业务在不断扩大，中心的认证风险在逐渐加大，经研究决定将风险基金从原有的 30 万元增至 500 万元。

3) 中心由专门人员承担了认监委玩具产品风险舆情信息预警联络工作，2017 年处理认监委提供的风险舆情信息多次。

4) 加强对认证管理人员、工厂检查员的风险防范意识的教育和培训，加强人员自我约束的能力。所有认证管理人员均与中心签署了《廉洁自律承诺书》，工厂检查员在每次执行工厂检查时均签署《廉洁自律声明》，并与玩具生产企业聚集地澄海地区的玩具行业协会签署了《监督 3C 认证检查员遵守检查员行为准则协议》，加强外部力度对检查员行为规范的监督作用。

5) 对容易发生影响认证有效性的认证环节安排经验丰富的人员予以把控。

6) 中心设专人负责收集涉及强制性产品认证目录产品的质量信息，如各类政府抽查、召回信息等，并针对各类信息做出及时的反应，包括制定相应的处置方案，对有关企业及产品进行调查、证书处置、飞行检查、抽样检测等，并及时将相关情况向有关部门进行反馈。

（三）内审和外审的实施与成果

1、内审和管理评审

2017 年 11 月 6 日至 11 月 10 日中心组织开展了内审活动，此次内审共开具 7 个不合格项和 2 个观察项，已完成相关整改措施。对 2016 年内审发现的 6 个

不合格项的纠正措施有效性均进行了验证，总体是有效的。

2017 年 11 月 16 日，中心召开了年度例行管理评审会议。评审工作主要围绕中心 2017 年整体体系运行情况，质量方针与目标落实情况、内审情况、资源配置、相关方申投诉、顾客满意度及需求分析、以及上次管理评审改进决定执行情况，改进决定等方面进行了评审。

2、通过外部审核，促进中心管理的改进

1) 接受 3C 专项检查并获得通过

中心于 2017 年 8 月 22 日至 24 日接受了第 10 次认监委组织的认证机构 CCC 认证专项检查，5 位专家组成的专项检查组对中心玩具、童车、家电 CCC 认证工作管理的规范性与认证过程的有效性进行了严格的检查，并针对 CCC 专项检查组在我中心获证企业现场抽查时发现的问题进行了办公室核查，按要求对相关人员进行（共 9 人次）进行了现场面试。此次专项检查共有 4 个现场发现，已制定相应的纠正措施。

2) CNAS 认可评审

2017 年 11 月 30 日-12 月 1 日，中心接受了 CNAS 例行监督评审。评审员在 2 天的评审时间里对中心的机构管理、体系主要变化情况、资源要求、认证过程管理等内容进行了审查，并抽查了相关的产品认证档案。此次评审共开具 1 项不符合项，目前已按要求完成整改。2017 年 12 月 7 日，监督评审工厂检查见证项目也顺利通过，并保持了见证项目没有发现不符合项的记录。

（四）及时进行申、投诉处理

1、按规定在中心网站和相关文件上明示投诉信箱和电话。

2、由专门的部门负责受理日常的申、投诉，并制定了专门的管理程序 CX13《不合格与纠正、预防措施程序》。

3、2017 年度有效投诉为 0。

（五）反腐、反商业贿赂

1、中心严格要求与中心有关的所有工作人员禁止存在强取和接受贿赂等任何形式的腐败行为。

2、在文件 CX15 附件一《工作人员守则和保密规定》等相关规定的基础上，同时要求与认证有关的人员都要签署 CX01B22《廉洁自律声明》。

3、中心对员工收到的各种小礼品及有价证券等做出报告和统一交到综合部的规定，明确不得个人擅自处置，对于能退回的退有关方面，对于不能退回的进

行统一处理，得到有效实施。

（六）公正性

1、认证机构的社会使命是“传递信任、服务发展”，所以我们在进行客户沟通和业务开展服务过程中始保持“诚实守信”，同时要“公平、公正、客观”的对待每一位客户，坚持规范、严谨的工作作风，向客户传递认证活动的正面信息，维护认证机构和认证活动的社会形象。

2、中心的公正性管理委员会由来自上级单位代表、政府代表、用户代表、商业代表、企业代表、协会代表、专家代表、机构代表组成，履行对中心认证活动公正性的监督职责。

3、中心的各项认证规定是公开发布的，企业可以在中心网站上方便的查到包括产品认证目录、实施规则/细则、认证收费标准等文件。中心各环节从受理申请、工厂检查、认证决定到发证、信息上报，都要求不向认证相关方做出违反公正性的承诺，拒绝接受违反公正性的要求均严格执行公开的收费标准，在认证过程中坚持公开、公正的原则，与申请方或相关方保持良好、有效的沟通。

4、与认证有关的人员都要按文件规定签署公正性声明，且检查员每次去工厂检查之前还要再次签署 CX07B09 《检查员公正性声明》，要求检查员不能对受审方从事过任何可能影响认证过程和认证决定客观性与公正性的服务。经审查 100%检查员都有签署公正性声明。

5、中心对签约实验室明确要求不得从事与受检认证产品有关或可能影响认证过程/结果公正性产品开发和咨询服务，确保检测结果的公正性。

6、中心未与任何代理机构发生影响公正性的往来，严格界定各自的职责，避免发生代理咨询不清的情况。中心已制定了代理机构的管理办法，正在按管理办法进行运行，同时在中心网站上公布《认证代理机构名录》。

（七）提升服务水平

中心利用各种机会向员工进行提高服务意识教育，强调作为认证机构，是第三方服务行业，通过多年的教育与监督管理，中心每位员工的服务意识都在不断提高，能做到急企业之所急，做好每位客户的服务工作。

（八）保密

中心有严格的保密规定，每位员工、检查员以及涉及认证过程中的各类人员都要与中心签署保密协议，并在工作中注意时刻做好保密工作，如检查员在首末次会议上都要公开做出保密承诺。2017 年新入职的各类人员都签署了保密协议。

（九）创新发展

1、中心每年都积极争取一些软课题项目，鼓励员工积极参与，使得员工在项目执行过程中提升自己的专业能力，参与创新工作。

2、中心鼓励员工努力参加新业务开发，注意必要的投入，包括派员工去生产和检测一线参加培训，增强实际技术经验。

3、鼓励员工在认证模式上探索与创新，也鼓励员工为中心管理政策提出建议与意见。

四、利益相关方责任

（一）、利益相关方的识别

中心已识别出利益相关方，以及相关方对中心的要求和期望，并努力为实现这个期望而开展各项工作。

| 利益相关方 | 要求和期望 | 实现方式 | 2017 年完成的主要工作 |
|---------|---------------------------------------|---|---|
| 政府与监管机构 | 遵守各项法律法规,按相关规定开展各类认证活动。 | <ul style="list-style-type: none">● 注意维护制度和政府信誉● 按有关要求及时上报相关信息● 参加工作会议● 配合作好技术支持工作 | <ul style="list-style-type: none">● 及时准确上报认证信息● 按时参加各类工作会议，相关有关部门的技术支持工作● 配合监管部门完成 10 次协查工作● 配合作好 TC21 工作组秘书处有关 3C 认证技术咨询工作● 配合认监委召开 TC21 专家组会议 |
| 认证企业 | 作好认证服务工作,提高发证速度 提高技术服务能力 注重服务态度 | <ul style="list-style-type: none">● 通过调度控制，以提高认证时限性● 开展满意度调查● 召开面对面座谈会● 电话回访 | <ul style="list-style-type: none">● 制定专门的调度管理制度● 共召开/参与各类座谈会 9 次● 完成 2500 多份满意度调查反馈表，结果显示良好● 开展多种形式的增值服务● 严格执行收费标准 |

| | | | |
|---------|--------------------------|--|---|
| 员工 | 薪酬福利 晋升与发展 能力培养 | <ul style="list-style-type: none"> ● 提升员工的薪酬待遇 ● 对工作成绩优秀的人员给予晋升 ● 加强员工的技术及业务能力的培训 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成了 1 次薪酬调整 ● 年终奖与 2016 年持平 ● 累计开展各类培训 138 次, 累计 1230 人次 ● 2017 共有 3 位员工参与到科研课题中 |
| 合作方实验室 | 加强合作, 实现双赢 | <ul style="list-style-type: none"> ● 加强实验室管理工作 | <ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期完成实验室业务范围确认工作, 防止超范围的情况发生 |
| 社区与环境保护 | 热心公益, 服务社会 节能减排, 保护环境 | <ul style="list-style-type: none"> ● 减少在日常工作中的能源消耗 ● 注意公共环境卫生的维护 ● 积极参与社会公益活动 | <ul style="list-style-type: none"> ● 通过宣传、教育、检查等措施减少了不必要的能源消耗 ● 每位员工都能自觉的开展节能开支, 为保护环境贡献一份力量 |

（二）对获证企业的职责

1、持续研究认证实施工作的改进措施，进一步释放改革的红利，不断提升企业的“获得感”

1) 降低认证收费

中心经研究决定自 2017 年 7 月 19 日起至 2017 年 12 月 31 日止，在确保认证有效性的前提下降低强制性产品认证收费。针对中心所有类别的 CCC 认证领域在申请费、工厂检查费、变更申请费等方面进行了减免，预计为企业一年节省认证成本 80 余万元。

2) 放宽 A 级企业的评价条件

对于型式试验不合格以及确认检验少量缺失并可以使用监督抽样结果替代的情况可以评价为 A 级，让更多的企业可以分到 A 级，以便于享受减免监督频次、粗化单元划分、采取便捷的送样方式等多种鼓励措施，2017 年对 A 级企业的例行监督减免达 178 次。目前中心有 1702 家企业，其中 A 级 193 家（13.9%），B 级 1272 家（74.7%），C 级 115 家（6.8%），D 级 78 家（4.6%）。

3) 持续粗化认证单元

对于玩具产品在玩耍功能、结构相似条件下，对于产品外形给与了适度放宽，还明确对于 A 级玩具企业单元划分适度粗化，原有要求中对于结构和外形相似可适度放宽；对于使用多种塑胶主体材料的产品，其中 2 种或以上主体材料相同即可划分为同一单元。但是需要加大覆盖产品差异试验样品数量。

4) 主动为企业证书压缩合并

中心对于证书较多、产品分类较细以及发证时间存在先后原因所导致的相同认证单元下的多张认证证书的情况，合并整合相关证书。梳理证书数量大于 30 张的企业，共计 20 家，向其发出了中轻联认[2016]第 079 号《关于 CCC 证书合并整合的通知》，对于其他企业在后续监督和申请时对有需要的进行证书合并。根据企业要求，2017 年将 42 张证书进行合并整合为 13 张证书。

5) 为特殊企业提供个性化认证方案、为大客户开辟绿色通道。

作为中心管理特色之一，对一些大客户、重点客户、有特殊需求的客户以及可能的风险客户采取一对一的研究分析，定制个性化的认证实施方案。例如对于某玩具企业特殊的加工模式（多个注塑工厂、集中在另一包装厂进行包装），采取注塑厂检查、包装厂检查加抽样的模式，大大减少了包装厂的进厂次数，为企业减轻了负担。

2、提高认证时限性满足客户需求

中心通过一系列的措施以提高认证的速度，根据 2016 年 11 月 1 日至 2017 年 10 月 31 日质量目标的统计，受理及时率为 100%，达到质量目标要求；强制性认证发证及时率是 98.3%，达到发证及时率大于 98.2% 的目标，自愿性认证发证及时率是 100%，达到发证及时率大于 98.2% 的目标。根据当前认证的形势和中心的实际，中心决定仍保持原有的方针目标不变。

中心的认证速度有所提高，但还没有达到企业的理想要求，还需要我们继续通过加强管理以达到更快的发证速度，中心已制定并开展相关的改革措施，争取使发证速度达到企业的期望。

3、开展增值服务满足顾客需求

各个岗位时刻做好客服工作，各岗位都能积极的为企业提供认证前期或获证后各种增值服务，包括耐心回答企业的前期认证问题、指导企业填写认证文件、帮助企业查询跟进认证进度、对于急于拿到证书的客户及时对证书进行扫描并发送给客户、提供详细的费用清单等等。

开展数十次标准执行过程中条款的解释工作，为企业在技术上提供了支持与帮助。对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。

4、对于暂停和撤销证书的异议及时处置，消除了企业的异议，或调整处置结果，确保做出公正、正确、有效的认证决定，2017 年累计完成了 22 家企业针对认证决定的异议处理，未发生任何申诉/投诉现象。

5、关注企业对中心、对检查员的反馈情况

中心要求每个受检查的企业在检查结束后向中心返回 CX01B09 《受审方对检查员的评价反馈表》和 CX07B06 《受审方意见反馈表》，企业从中心受理及时性、认证公正性、工作严谨性、服务效率、检查员遵守检查员行为准则、专业能力、专业态度等方面进行评价。

1) 企业对检查员的总体评价情况

2017 年共收到企业填写的《受审方对检查员的评价反馈表》2500 多份，检查员签署的《廉洁自律声明》2500 多份。根据企业的反馈表来看，各检查员均能按照《廉洁自律声明》的内容，严守检查员行为准则，没有不良反馈，企业对检查员的总体评价为“好”的达到 100%。

2) 企业对中心的评价情况

从 2017 年共收集统计了 2600 多份《受审方意见反馈表》，每个反馈表中 4 项内容均为满意，个别企业在“其它方面评价/建议”中对检查组给予的专业指导表示赞赏。

在收到的回馈中，全部企业都反映我中心检查员不存在额外收取交通费用、报销无关票据，或者收取红包、礼品、礼金或任何形式的好处，及参加受审方安排的娱乐活动等现象。

3) 集中收集各方意见

在 2017 年 8 月中心向 20 家签约实验室、28 名检查员、20 家 CCC 认证企业、9 家代理机构及 7 名坐班管理人员发出调研表，调研有关发证速度、申请资料优化、服务意识、认证机构选择、人员能力提升、工厂检查问题、认证技术异议、认证合作、中心内部管理方面。经过系统整理和分析，形成了“2017 年 10-12 月份需要思考的重点性工作分析表”，共提出 120 项工作内容，其中涉及发证周期 10 项、申请资料优化或简化 10 项、认证委派 6 项、检测周期 7 项、认证评定及发证 7 项、企业申请能力提升 3 项、工厂检查质量 11 项、认证档案管理 4 项、

办事处建设 5 项、工作人员服务意识 4 项、认证市场拓展 5 项、与相关方互动 8 项、人员能力及素养提升 10 项、中心内部管理及效率提升 12 项、与玩具标委会联动 5 项、CCC 认证技术 5 项、认证业务合作 4 项、信息平台建设 4 项，上述调研及分析结果将为中心未来发展提供有价值的方向，也将逐步并有部分意见在工作中予以落实。

6、积极进行走访和开展座谈会

1)2017 年 5 月 9 日至 2017 年 5 月 10 日到江苏宝应教玩具生产基地-曹甸对生产企业进行培训。培训的主题为：玩具 CCC 认证及无动力游乐产品联盟认证。主要培训内容为：玩具 CCC 认证及联盟认证的适用产品范围、认证模式、获证条件、认证的基本环节、单元划分原则、需提交的认证资料。我中心获证企业及无动力游乐产品生产企业，如江苏宝乐实业有限公司、江苏玉河教玩具有限公司、扬州东方娃玩具有限公司、江苏业豪教学设备有限公司等多家企业参与培训。

2) 2017 年 9 月 8 日到深圳对玩具企业进行培训。培训的主题为：玩具 CCC 认证。主要培训内容为：玩具 CCC 认证适用的产品范围、认证模式、获证条件、认证的基本环节、单元划分原则。在讨论环节，就企业关心的产品是否在 CCC 范围内，认证单元如何划分，工厂检查的年度安排，产品涉及多个厂家时该怎么申请认证等问题进行了解答。奥飞娱乐股份有限公司、深圳市喜之宝实业有限公司等企业以及多家经销商参与了培训。

3) 2017 年 9 月 13 日，中心在全国净水器行业年会（南京）中，对净水器类别产品的安全认证、性能认证的认证流程和相关应规定、技术规范等进行了讲解。

4) 2017 年 9 月 26 日至 2017 年 9 月 27 日到江苏宝乐实业有限公司，对企业进行一对一的培训。主要培训主题为：无动力类游乐产品联盟认证质量保证能力要求。主要培训内容包括：企业所需具备的人力、设备等资源；供应商及关键零部件和材料的控制；生产过程及出厂检验的控制；不合格品的控制；产品一致性的控制及变更的管理。培训使企业对满足联盟认证所必须具备的质量保证能力有了更清晰的理解。

5) 2017 年 10 月 10 日中心在天津举办了“助力车产品由生产许可证转强制性认证宣贯会”，在会中对生产许可证制度和产品强制性认证制度的不同进行了对比，并详细的对产品强制性认证制度进行了宣贯，获得了企业的一致好评。

6) 2017 年 10 月 28 日，中心在空气净化器和家用新风机年会（北京）中，

对此两类产品现阶段存在主要导致不合格的问题进行了归纳总结，并对该产品如何申请强制性和自愿性认证、认证流程和相关规定、技术规范等进行了讲解。

7) 2017 年 11 月 12 日中心在石家庄举办了“电热毯由生产许可证转强制性认证座谈会”，对生产许可证制度和产品强制性认证制度的不同进行了对比，并详细的讲解了中心的“电热毯产品由生产许可证转 3C 认证管理实施方案”，就该方案和“认证实施细则”及中心相关文件与企业代表进行了深入的讨论，取得了预期的效果。

8) 2017 年 12 月 5 日，中心在辽宁省岫岩地区召开了电热毯生产企业生产许可证转 CCC 认证的座谈会，岫岩地区的 20 家电热毯生产企业参加了会议。会上介绍了北京中轻联认证中心业务开展情况，讲解电热毯 CCC 认证转换方案及实施规则，回答了企业关心的问题，并承诺为企业做好服务。当地市场监管局的领导参会并就通过强制性认证改进企业质量工作，提高当地电热毯产品质量水平做了讲话。

9) 2017 年 12 月 12 日，2017 中国（无锡）国际轻型电动车创新技术大会（LEV-Talk）在无锡顺利召开，中心主任王献新参加会议。助力车行业面临“政策在变、标准在变、技术在变、模式在变”，大会提出“顺势应变、创新致胜”的理念。王献新主任在会议上发表了演讲，向与会人员介绍了许可证转 CCC 认证改革对助力车行业影响，助力车行业创新型认证 3 项内容。此次会议上，还正式向助力车行业推出了我中心“E+-bike”高端性能认证项目及特色助力车认证项目。

（三）对各级政府部门及认证相关方的责任

1、玩具认证制度的执行效果对认证主管部门的信誉有重大影响，我们在工作中，在制度的建设与执行中时刻注意制度和政府信誉的维护。

2、及时处置各地政府抽查的不合格结果

截止到 2017 年 12 月 31 日共处置涉及我中心认证企业的各类政府抽查、外部质量信息共计 27 批次。其中国家监督抽查 2 批次，国家认监委 CCC 专项抽查 2 批次，省级监督抽查 5 批次，国家认监委关于产品质量风险预警 2 批次，省级工商抽查及产品召回 16 批次。对于国家认监委 CCC 专项抽查和省级监督抽查不合格企业涉及证书一律采取暂停或撤销处置，对于其他外部质量信息反馈经调查后对企业或证书做出进一步处置，主要措施包括：飞行检查、现场验证检查、结合监督验证检查、企业现场非例行抽样测试、流通领域抽样测试等。共计暂停

36 家企业的 38 张证书，撤销 11 家企业的 12 张证书，安排飞行检查 7 家/次，现场验证检查 44 家/次，结合监督验证检查 41 家/次，企业现场非例行抽样测试 46 批次，流通领域抽样测试 2 批次。

3、配合各地质检部门对获证企业信息的核实工作，对无证查处给予配合。2017 年共完成各地方局提出的 10 次协查，都进行了核查并予以回复。

4、派人参加 TC02、TC04、TC21、TC25 专家组、中国绿色产品合格评定体系专家组相关工作

中心是认监委 TC21 专家组秘书处，2017 年协助认监委及 TC21 工作组组长在 2017 年 1 月召开了第一次全体委员会议。2017 年全年累计处理各类产品认证范围界定 20 次，均对相关方进行了及时的回复，并对征求意见的资料和结果保存了技术档案，其中一项以认监委公告形式对外发布。参与《玩具及童车类产品强制性认证通用实施规则》修订工作。协助有关部门完成强制性产品认证改革相关材料的提供工作。协助认监委完成 CCC 认证在玩具产品质量提升中的作用的报告。中心有关人员作为 TC25 工作组成员及“中国绿色产品合格评定体系（轻工产品及化工产品）专家组”成员，都参与了有关会议、标准审议等工作。

（四）对员工的责任

1、加强员工及检查员技术能力培训工作

技术能力的持续培训一直是中心的一项重点工作，多年来坚持开展多种形式的、有针对性的培训工作，2017 年共进行内部培训 38 次，累计 1230 人次，派员参加外部培训 2 次，累计 35 人次。通过这些培训，使我们员工更加熟悉业务流程，在专业技能方面也得到了一定的提升，具体情况如下：

1) 认证管理人员

——2017 年中心开展了一系列的技术培训，共组织完成了标准通用知识，童车、玩具、家用电器、电玩具和机动车儿童乘员用约束系统标准及检测认证知识的培训共计 19 次；并且特聘相关专家为大家集中培训家电和儿童自行车的标准内容。相关人员分别去实验室及相关认证企业进行检测和生产工艺知识的学习。这些培训活动，充分调动了大家自主学习的积极性；每位骨干讲师都对自己课题进行深入学习和研究，拓展了多项专业技能，真正做到了学有所成、学有所用、创新发展。

——认可基础知识培训

为提升中心管理人员认证管理能力，中心于 2017 年 6 月利用 CNAS 首次开

放评审员在线培训系统的机会，对本中心管理人员开展了认可基础知识培训。中心全体员工于 6 月 14 日、15 日和 6 月 19 日、20 日分两批参加了此次培训，主要内容包括合格评定的基本知识、认证机构运作的知识、认可和认可机构的基础知识、管理实践和管理体系基础知识，讲师从合格评定的起源和发展开始，从认证认可相关术语、定义、分类和管理原则等方面逐层深入，结合实际案例，详细讲述了认证认可相关基础知识。通过本次培训，大家巩固了认证基础，结合自身岗位，对认证管理工作有了更加深刻的认识。

2) 部门培训

中心各部门会不定期的结合办公会议精神、典型案例、文件的修改、一些规定的实施等进行内部的培训和研讨，提升认证管理人员的业务技能。

3) 检查员

为提升检查员的业务技能，中心在 2017 年主要采取了以下几方面的措施：

——日常评定过程中一对一的培训：评定人员在日常评定过程仍坚持针对检查记录、报告的问题与检查员进行一对一的交流与沟通。

——工作通讯：中心于 2017 年 7 月发布了第 14 期工作通讯，并于 10 月发布了新的《工作通讯管理办法》，以正刊、专刊和增刊三种形式加大相关人员的参与力度，发挥通讯的实际作用。并按照 10 月发布的新《工作通讯管理办法》，于 12 月发布了第 15 期工作通讯正刊，专刊和增刊，其中增刊收录了中心检查员的 73 篇技术论文，供大家交流学习。

——CCC 检查员基础知识培训：中心于 2017 年 9 月 8 日到 10 日举办了强制性产品认证检查员基础知识培训班，共 11 家机构和地区的 54 名学员参加了此次培训。培训内容主要包括认证制度、工厂质量保证能力要求、工厂检查程序与技能以及强制性产品认证检查员注册管理要求，为 9 月下旬进行的考试，以及大家将来所从事的产品认证工厂检查工作，做好丰富的知识储备。

——年度集中培训：中心在 12 月 24 日-26 日在广州举办了检查员年度集中培训及签约检测机构会议，对检查、检测等认证工作中的问题进行研讨。

——见证检查：对见习检查员安排了 45 次见习（见证）检查活动，提高见习检查员的检查技能。

——继续教育课程培训：根据中国认证认可协会要求，为持续提升检查员专业能力，维持注册资质，所有检查员在自己的注册年度周期内完成了认可协会的继续教育网络课程的培训。

3、人权方面

中心充分尊重每位员工的权利，不存在任何形式的强制劳动，没有雇用童工。

中心按照岗位聘用员工，根据个人能力与意愿安排工作，不存在用工与职业方面的差别歧视。

4、社会保险与福利

员工享有平等就业取得相应岗位劳动报酬的权利，享有休息、国家规定的法定假期的权利。员工入职后享有国家规定的养老、失业、工伤、医疗和生育等社会保险及住房公积金的权利。因工负伤的员工还享有法定工伤待遇，中心每年还会根据中心效益情况，发放相关节日、交通、或困难员工等特殊补助，每年组织一次集中体检，适时组织员工旅游或集体活动。

福利项目主要有：五险一金，节日补助、带薪年假、年度奖金、防暑降温费及适当的集体活动等，这方面我们支付的总额约近 360 余万元。

5、完善的薪酬体系

我中心薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，采用岗位系数的形式和月度奖金加年终奖金的薪酬制度，鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。具体差异的确定能够做到广泛听取各方意见，确保与员工的贡献与能力匹配，做到公平公正。

定期开展市场薪酬调研，持续关注员工薪酬的竞争力水平。中心已连续 8 年进行了薪酬调整。

对有显著成绩和贡献、品行优秀者给予特殊物质奖励。

（五）对签约实验室的责任

根据认监委要求，针对我中心签约的强制性产品认证检测机构，已按季度汇总检测报告的数量和问题，计算各检测机构的质量指标上报认监委。

（六）对消费者的责任

1、结合标准的制定工作，通过市场调研听取消费者对玩具认证的意见，关注玩具的伤害案例，确定标准的技术参数水平和认证的关键环节；

2、认真、细致和耐心的解答消费者通过网络、电话提出的有关认证的疑问；

3、积极受理和解决消费者对获证产品的投诉问题。2017 年未收到消费者对获证产品的投诉问题。

五、积极倡导创建绿色环保中心

我中心通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理等各方面

的能源消耗，提高大家节约能源的好作风，包括：

1、在办公中尽量采用无纸化办公，中心加强文件扫描的力度，将大多数文件都进行扫描，保存为电子版，方便工作人员使用，基本不再向检查员和员工发放纸质文件资料，都采用电子形式发放等，新数据库的使用进一步减少了纸质文件的传递；

2、鼓励和要求单面废纸的再利用，对于单面纸收集起来，再次使用。对废纸、各种包装箱集中送到废品回收的造纸厂再利用；也通过调整字体、边距和间距等方法使一张打印纸上能容纳更多文字内容，并且将单面废纸收集起来打印一些非正式、非重要性的文件资料，以达到节省办公用纸张、保护宝贵的森林资源的目的；

3、节约用电、用水，夏天空调在早 9：00 至 17：00 统一设定温度在 26 度等。中午休息时及外出时关灯节电；提倡乘坐公共交通工具，少开私家车。

2017 年共节省纸张近 20 箱，中心每位员工能积极响应绿色、低碳的理念，也提高了中心的运营效能。

六、热心公益，服务社会

1、开展慰问活动

在新春佳节即将到来之际，中国关心下一代工作委员会带领中国下一代教育基金会、北京中轻联认证中心有关领导和幼教专家等，到幼儿园慰问教职员工、看望小朋友，送上新春的祝福。

中心还组织员工利用周末时间参加公益活动，到晨光脑瘫儿童康复中心帮助照顾脑瘫儿童，奉献爱心。

2、中心购买新发布或常用标准文本，向相关检查员、检测机构、企业等方面免费赠送这些标准。

3、标准的实施过程中难免会产生标准理解不一致或不准确的问题，作为玩具标委会秘书处挂靠单位和标准归口管理部门，经常为企业和社会有关方面做标准执行方面的解释工作，且都是免费的义务服务。

4、中心按在职员工人数的 1.7% 积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾事业。

第六章 展望 2018 年

2018 年中心继续以提升技术水平为主要工作，把社会责任的推进与中心的主要目标结合，制定方案中的各项活动都基本予以落实，基本使社会责任在中心进行了有效的推动。我们将在 2018 年继续：

- 1、加强与社会各利益方的沟通与交流；
- 2、要求全体员工积极参与社会责任的各项活动，带动中心整体社会责任意识的提升，不断探索有效实施社会责任的方法和管理机制，使社会责任与日常工作紧密结合，有效的履行社会责任，实现中心的可持续发展；
- 3、根据认监委相关要求和认证需求，研究认证实施工作的改进措施，进一步释放改革的红利，不断提升企业的“获得感”；
- 4、在新数据库正式运行的基础上，研究认证流程优化，进一步加快发证速度；
- 5、继续加强人员能力的培养，争取培养一支认证技术水平较高，有创新意识、市场意识的人才队伍
- 6、进一步拓展自愿性产品认证，提出新的高端性能、特色产品认证业务，开发适应市场需要的认证服务。

意见反馈表

感谢并欢迎您对《北京中轻联认证中心 2017 年社会责任报告》提出意见和建议，您的意见和建议将有助于我们更好的履行社会责任和改进。本反馈表可传真至 010-68396565，或邮件至 cclc@cclc.cn。

1. 您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

2. 您认为本报告是否全面、准确地反映了中心社会责任的现状？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

3. 您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

4. 您认为本报告让您满意或印象深刻的是哪部分信息？

5. 还缺少哪些信息？

6. 您对我们社会责任报告有哪些意见和建议：

如方便，请留下您的联系信息：

姓名：

所在单位：

联系电话：

电子邮箱

地址邮编：