

兴原认证中心有限公司

2017 年度社会责任报告

编制： 万零霞、陆彩霞、路云岩

审核： 肖定生

批准： 王宏林

2018 年 1 月 29 日



目 录

1	前言	1
2	兴原认证中心业务发展的基本情况	3
	2.1 基本信息	3
	2.2 发证情况	6
	2.3 人员能力与认证业务的匹配情况	7
	2.4 财务情况	10
3	社会责任管理体系和制度	10
	3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况	10
	3.2 体系运行和自我改进情况	13
	3.3 利益相关方的识别和参与	13
4	履行社会责任情况及绩效评价	14
	4.1 遵守法律。	14
	4.2 规范运作	15
	4.3 诚实守信	16
	4.4 不断提升认证服务水平	16
	4.5 创新发展	18
	4.6 环保节能减排	18
	4.7 员工权益	21
	4.8 服务社会	22
5	结语.....	24

兴原认证中心有限公司 2017 年度社会责任报告

1 前言

兴原认证中心有限公司根据《认证机构履行社会责任指导意见》(国认可[2012]50 号)的精神编写 **2017 年度社会责任报告**，这是本机构**第 6 次**发布社会责任报告。

我们认识到：履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

在经营实践中，我们始终要求将社会责任深入到企业经营的各个方面，渗透到全体员工的意识中去。基于这种认识，我们坚持每年发布社会责任报告，向社会各界展示了兴原认证中心的经营理念。我们相信，经营理念是我们的行动指南，透过理念特别是企业文化所付诸的行动，能够辨识出我们企业和我们职工对社会各利益相关者所秉持的态度及所意愿承担的责任。

兴原的使命：“立足核工业，服务全社会”，其内涵是：

- 以振兴原子能事业为使命
- 以认证为手段，为社会发展服务

兴原的愿景：“成为国内最权威的认证机构”，其内涵是：

- 规模一流（服务类别广、服务客户多）
- 质量上乘（认证结果被社会广泛放心采信）

兴原的价值观：“传递信任、提升价值”，其内涵是：

- 通过规范有效的认证，向社会推荐可以信赖的供方
- 利用认证手段，促进认证客户能力和意识提升，促使它们建立起一套适宜的管理制度、一套科学合理的决策和监督机制，将相关管理体系要素

和公司经营活动融为一体，从而使其执行力、竞争力和整体绩效得到全面提升，为社会发展服务。

兴原的质量方针是：“依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上”。

信息安全管理方针是：“预防为主 全员参与 确保安全 持续改进”

此次社会责任书涉及的时间是 **2017 年 1 月至 12 月**，覆盖的范围是兴原认证中心认证管理活动。

公司经营层集体讨论通过了本社会责任报告， 并对此次社会责任报告的真实性负责。

XQCS

2 兴原认证中心业务发展的基本情况

2.1 基本信息

兴原认证中心有限公司（XQCC）于 1996 年 3 月 6 日由原中国核工业总公司投资成立，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的企业法人，能同时进行质量、环境、职业健康安全、食品安全、HACCP、信息安全、信息技术服务、能源等管理体系认证、自愿性产品认证、服务认证；被授权从事核行业的合格供应商评价；有资格开展核行业和武器装备质量管理体系认证；有能力开展绿色制造体系评价（绿色工厂、绿色园区、绿色供应链评价）；接受客户委托，对各类组织进行第一方、第二方审核；承接专项课题研究，提供广泛的管理培训。

XQCC 总部地处首都北京的中关村科技园上地信息产业基地，下设杭州、广东、湖北、无锡、山东、河北、山西等七家分公司及泰州、大连、昆明、绍兴、温州、新疆等六家办事处。XQCC 现有认证客户逾万家，涉及各行业，遍布国内外。

我们近千名从业人员秉持“传递信任、提升价值”的理念，利用认证手段，促进了遍布全国各地的近 2 万多家获证客户能力和意识得到提高、管理体系和决策机制不断完善、相关管理要素和谐融入到业务活动中，从而使其执行力、竞争力和整体绩效得到全面提升，为社会发展服务。

2.1.1 中心的法律地位

- 1) 中心是经国家工商行政管理局批准注册的企业法人，统一社会信用代码 91110108100019905X。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 CNAS 认可的从事管理体系认证的第三方认证机构。
- 3) 中心实行董事会领导下的总经理负责制。中心注册法定代表人是董事长。董事长授权中心总经理对中心的工作质量全面负责。
- 4) 中心财务独立，并接受中心董事会和管理委员会的监督。
- 5) 核工业标准化研究所是本中心的国有资产的代表方，持股 70%，是中心

的相关机构；根据公司章程，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。其余出资方为现任的中心骨干管理人员，占 30%。

2.1.2 组织机构及职责

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（包括批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消）受控；
- 2) 认证活动要保持其保密性、客观性和公正性，认证的决定由没有参加该项目审核的人员作出；
- 3) 不会因经济上、行政上的压力，屈从某一方而影响到认证活动的公正性；
- 4) 确保相关机构的活动不影响认证活动的保密性、客观性和公正性，并且不得提供：
 - a) 被认证的组织所提供的服务；
 - b) 为获得或保持认证的咨询服务；
 - c) 设计、实施或保持管理体系的服务。

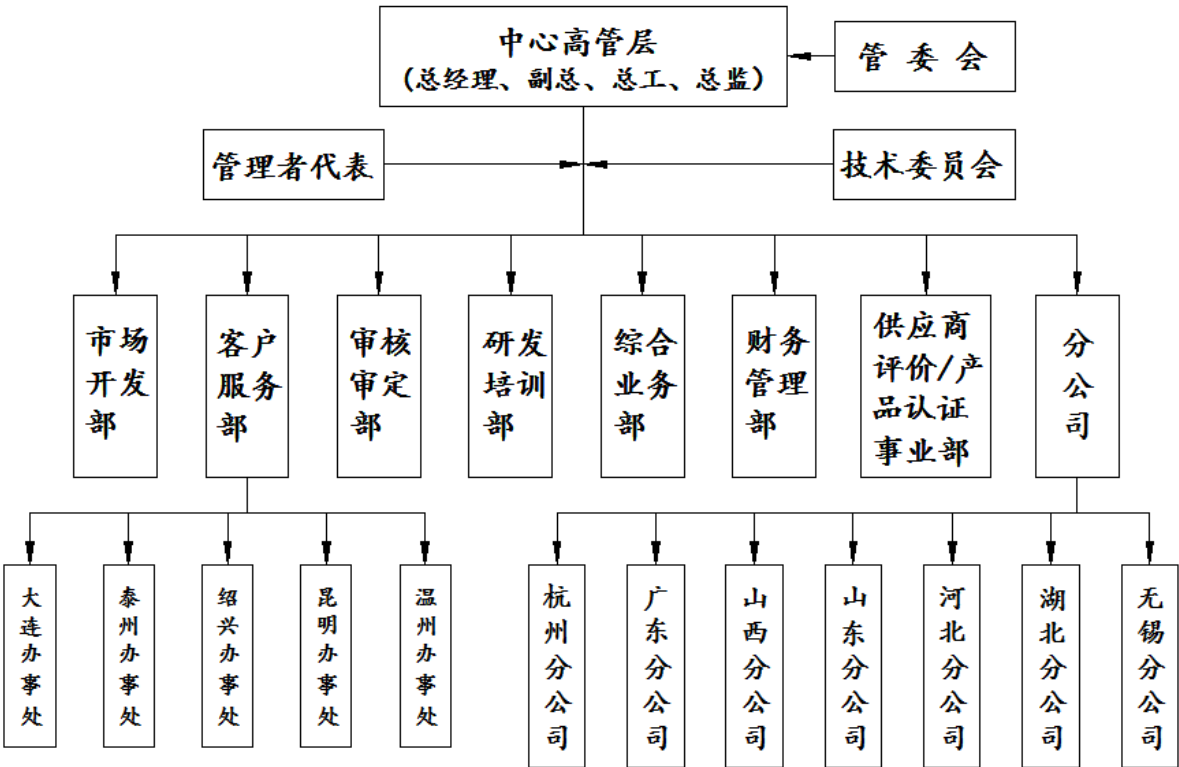
相关机构可提供除上述 a)、b)、c) 外的其他服务，但这些服务和活动不得影响认证机构的保密性、客观性和公正性。

- 5) 按程序处理来自组织或其它方面有关认证或其它事项的投诉、申诉和争议；
- 6) 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；
- 7) 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；
- 8) 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，他们具有与所承担工作相适应的技术知

识和经历，并通过培训、教育、保持和扩大这种知识，以此保证中心对组织实施认证的能力；

- 9) 通过明确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、客观性和公正性；
- 10) 通过确保管委会各重要相关方的利益均衡，确保中心的认证工作免受任何可能影响认证结论的财务、商业和其它方面的压力。

中心机构的具体设置见下图：



（注：2017 年新增新疆办事处）

2.1.3 为确保本中心各项活动的公正性，建立了管理委员会，进行下列活动：

- a) 协助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或其他因素妨碍其一致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) 至少每年对本中心审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

管理委员会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任均在《兴原认证中心管理委员会章程》中规定，并由本中心最高管理层批准，以确保：

- a) 各方利益均衡，以使任一利益方不处于支配地位（本中心的内部或外部人员视为一个利益方，且不应居支配地位）；
- b) 获取所有必要的信息，使其能够履行自己的职能；
- c) 如果本中心最高管理层不尊重委员会的建议，委员会应有权采取独立措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。采取独立措施时，委员会应尊重相关的保密要求。

虽然该委员会不能代表所有利益方，但是本中心尽量识别和邀请关键利益方。这些利益方可能包括：本中心的客户，获证客户的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表。

2.1.4 董事会是代表所有者权益的机构，按《公司章程》及认可规范文件管理中心，定期召开董事会，确保中心能够遵守法律法规以及认可规范的要求，合理、合法地开展认证工作。其职责：

- 1) 批准中心的经营方针和重大决策；
- 2) 批准中心年度工作计划；
- 3) 监督中心财务运作；
- 4) 审查及批准中心年度工作报告、审议重大申投诉；
- 5) 聘任总经理、副总经理、总工、财务主管；
- 6) 确保中心的财务、资源提供，使中心具有认证制度运作所需的资源，包括为解决中心运作和/或活动所引发责任而建立承担其认证责任和风险的保险、担保和风险基金，实现可持续发展。

2.2 发证情况

截至 2017 年 12 月 31 日，考虑子证书和无标证书，有效证书 17741 张。中心有效的证书、新增证书、监督次数、暂停/撤销份数的数据按体系分布如下：

认证项目		有效证书 总份数	新颁发证书 份数	监督审 核次数	暂停证书 份数	撤销证书 份数
项目代 码	项目名称					
A0101	质量管理体系认证 (ISO9000)	7080	3589	5011	2605	913

A0102	建设施工行业质量管理体系认证	1601	785	1045	462	130
A0201	环境管理体系认证	4557	2263	3148	1408	403
A0301	中国职业健康安全管理体系认证	3892	1981	2560	1104	311
A0401	食品安全管理体系认证	205	140	113	82	26
A0403	危害分析与关键控制点认证	88	51	57	25	5
A0501	信息安全管理体系认证	184	139	53	9	1
A0601	信息技术服务管理体系认证	122	78	52	6	4
A0901	能源管理体系认证	12	9	1	1	0
B0599	其他自愿性工业产品认证	0	0	0	1	0
	服务认证	0	0	0	0	0
合 计		17741	9035	12020	5703	1793

2.3 人员能力与认证业务的匹配情况

1. 认证人员数量

目前各体系具有注册审核员资格的人员分布如下：

认证领域		现有专职审核员/ 检查员总数	现有兼职审核员/检查员 总数
领域代码	领域名称		
A01	质量管理体系认证	272	294
A02	环境管理体系认证	223	159
A03	职业健康安全管理体系认证	207	134
A0401	食品安全管理体系认证	22	9
A0403	危害分析与关键控制	13	3

	点认证		
A05	信息安全管理体系认证	10	14
A06	信息技术服务管理体系认证	13	3
A09	能源管理体系认证	12	5
B0599	其他自愿性工业产品认证	9	5
C0299	服务认证	5	0

2. 认证人员的能力建设

中心审核员分布在全国 29 个省市、自治区，专业覆盖中心所有认可的体系资格和业务范围小类。研发培训部通过外部招聘、内部培养相结合的方式，对中心领域和专业不足的审核员进行填平补齐，确保中心资格和审核项目不受影响。

1、根据《专业扩展实施细则》、《专业分类评定准则》的要求，2017 年完成审核员、技术专家 683 人次的专业评定工作，共评定专业小类 5809 个。

2、针对审核员升级见证和专业能力见证的问题，及时跟踪见证安排、见证报告反馈情况，共安排 62 人次的专业能力见证，（去年 310 次），新系统上线后见证安排的较少应引起注意，并通知到各分公司计划安排岗位（已与郭虎沟通过仍无法便捷地看到须见证专业的信息）。

3、针对结合 CNAS-CC01 转换、QMS/EMS 转版以及认证领域的扩展，对培训部工具包进行修订和完善，制定人员能力转换方案，同时对近 100 名各类认证人员进行重新评价。对新组长见证、升级见证、专业能力见证、新加入审核员见证等制定文件并对不同类别的见证酬金进行调整，使标准更趋于合理，节约中心成本。

4、CNAS-TRC-012:2017 的转换工作：

（1）识别差异性，制定转换方案，并开展前期技术分析工作，包括组织技术人员对 CNAS-TRC-012:2017 与 CNAS—GC11/GC12/GC13 小类进行核对，形成专业、技术领域对照表。

（2）研究人员专业转换方式，修改每一位审核员的专业能力调查表并导出每位审核员具备的专业，目前已经发放给全体审核员，待调查表完善和补充后，按照新的代码重新评定全体人员专业。

(3) 组织部门技术人员对 34 大类专业进行技术领域分析、能力互通分析, 目前, 待修订 82 份《QMS 认证业务范围技术领域分析表》、78 份《EMS 认证业务范围技术领域分析表》、106 份《审核作业指导书》。

5、针对 ISMS 认证范围的不断扩大, 进行了“03.04 咨询中介”中类和“04.13” (其他产品的生产) 共 7 个小类的技术领域分析, 通过自评使专业带标。同时针对各行各业开展信息安全管理体系统的需求, 将 ISMS 业务与 39 大类进行初步比对, 形成 ISMS 与 QMS 专业的对应关系表, 便于合同评审环节准确划分专业。

6、完成 ITSMS 各技术领域风险的分级, 对技术领域分析表和 XEM 系统专业代码设置进行更新。

7、针对新版国军标标准的发布, 编制《国军标审核作业指导书》。

8、积极参与行业认证技术研究工作, 包括《互联网+认证审核技术研究》(路总 苏红星 一等奖)、《认证创新机制研究》(杨建君 陆彩霞 三等奖)、《服务认证需求侧、供给侧的结构性问题和对策研究》(路总 黄建辉 三等奖) 等 CCAA 组织的三个课题研究, 参加 CNAS “业务连续性认证制度研究”。



中心组织各地审核员进行培训

3. 适应性分析

从 2017 年认证项目需求和审核任务安排来看，审核员数量和能力基本能满足中心业务发展的需要，保障审核项目的顺利实施；同时符合每个审核组专业审核员数量适宜的要求，确保审核的有效性和充分性。但是一些领域专业审核资源紧张，如能源管理体系和信息安全管理体系认证项目等。

2.4 财务情况

坚持规范化的运作，确保了中心的品牌价值不断提升，社会认可度不断提高，更多的客户主动来寻求认证，使得中心财务营收状况持续增长，经营实力进一步增强，保障了各项工作的顺利开展。

全年营业收入约 16000 万元，利润总额约 3700 万。相关指标均好于去年，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。

3 社会责任管理体系和制度

3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况

本公司把履行社会责任管理纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。本中心确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

1) 保持了满足公正性要求的管理方针和目标

(1) 经领导层充分讨论，兴原的质量方针是：

依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上

中心总经理向用户承诺：

我将确保兴原领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求，在保证客观公正的前提下，促进受审核方改善管理。在立足核工业，为振兴原子能事业服务的基础上，不断扩展业务领域，面向全社会，努力将“兴原”打造成优质认证品牌，确保向社会提供可以充分信赖的认证服务。

(2) 兴原的质量目标是：

—— 顾客满意度好于 96%；不能因审核安排、审核员作风、证书制作、人员沟通态度等导致顾客和审核员极度不满的合理投诉。

—— 所有的管理工作符合认可规范要求，努力将中心打造成品牌机构，确保一次审核有效率达 96% 以上。

(3) 信息安全管理方针和目标

方针：预防为主，全员参与，确保安全，持续改进

目标：确保信息安全事故为 0

公司将各类目标纳入到 2017 年度的《认证项目实施目标》，按月进行考核。

(4) 中心总经理利用诸如会议、培训等各种机会和方式解释中心的方针和目标，使中心工作人员了解中心的方针，并贯彻实施。

2017 年度，公司开展了一次管理评审，经过管理评审的评价，公司的方针和目标得到有效实施。

2) 保持了一套完整的用于开展认证管理的管理体系文件

—— 中心的质量管理体系文件由以下三个层次构成：

a) 质量管理手册 阐明质量方针并描述质量管理体系，是 XQCC 质量管理体系运作的纲领性文件；手册包含了方针的描述，并包括针对 FSMS、HACCP、工程建设企业 QMS、信息技术服务体系、信息安全、能源管理体系认证的六个补充要求。

b) 程序文件 质量管理手册的支持性文件，描述为满足认可和认证的要求所涉及的 XQCC 各部门的活动，阐述了认证管理和认证实施过程中各类人员的责任、义务以及如何确保认证的公正性。中心主要的程序文件有：

1) Q/XY. G02. 01 保密控制程序

- 2) Q/XY. G02. 02 外包方评定与监控程序
- 3) Q/XY. G02. 03 认证人员的聘用和管理程序
- 4) Q/XY. G02. 04 认证申请程序
- 5) Q/XY. G02. 05 审核准备程序
- 6) Q/XY. G02. 06 审核实施程序
- 7) Q/XY. G02. 07 认证决定、批准和授予程序
- 8) Q/XY. G02. 08 监督与再认证程序
- 9) Q/XY. G02. 09 证书与标志的管理
- 10) Q/XY. G02. 10 认证要求更改控制程序
- 11) Q/XY. G02. 11 申诉、投诉和争议处理程序
- 12) Q/XY. G02. 12 管理评审程序
- 13) Q/XY. G02. 13 内部质量审核程序
- 14) Q/XY. G02. 14 不符合控制和纠正与预防措施管理程序
- 15) Q/XY. G02. 15 文件管理程序
- 16) Q/XY. G02. 16 记录管理程序
- 17) Q/XY. G02. 17 认证人员能力评定程序
- 18) Q/XY. G02. 18 培训管理程序
- 19) Q/XY. G02. 19 见证人选择及管理程序
- 20) Q/XY. G02. 20 认证业务范围变化实施程序
- 21) Q/XY. G02. 21 办事处管理程序
- 22) Q/XY. G02. 22 客服工作程序
- 23) Q/XY. G02. 23 认证证书转换实施程序
- 24) Q/XY. G02. 24 多场所审核认证范围和抽样方案确定的实施程序
- 25) Q/XY. G02. 25 认可前已颁发证书的转换程序
- 26) Q/XY. G02. 26 确认审核实施程序

另外，还针对产品认证和核供应商评价编制了相应的文件。

- c) **作业文件** 程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、工作表格。这些文件用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。如：《合同评审作业指导书》、《专业分类作业指导书》、

《各专业审核要点》、《认证决定作业指导书》等。

2017 年度，根据新版质量认证规则和认可规范文件的要求，对上述体系文件进行了必要的审查和修订。

3) 保持了一套完整的用于规范员工日常行为和公司管理的制度文件

主要有：

《审核员手册》规定了审核员的工作职责、职业规范和行为要求，确定了专业能力提升途径等内容。2017 年，对《审核员手册》的各项要求得到有效落实。

《审核员培训、业绩考核和奖惩》规定了审核员培训、业绩考核和奖惩的要求。

《审核员的权利与待遇》规定了审核员享受的权利与应取得的待遇。

《审核员报销规定》规定了与审核员报销有关的财务要求。

《物资采购工作程序》规定了中心物资采购的要求。

《认证工作人员守则》规定了认证人员的行为要求。

《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》规定了管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法。

《管理人员公开招聘制度》确定了岗位提升的办法。

《管理人员年度考核》规定了各岗位人员年度考核的内容。

《社会责任报告公开发布规定》规定了社会责任报告的内容、格式和公开发布要求。

3.2 体系运行和自我改进情况

2017 年，兴原认证中心各部门按体系文件的要求，开展了各项认证工作，经内部审核评估，认为体系运行良好，确保了认证的有效性和公正性，为实现社会责任目标奠定了基础。

制定和实施了《2017 年认证项目实施目标》，通过目标的引领作用，提高了各部门运作的有效性和效率。按计划开展了内审和管理评审，2017 年的内审提出了 8 项改进建议，管理评审提出了 6 项改进建议，发布了全面风险管理报告，兴原认证中心自我改进机制有效运行。

3.3 利益相关方的识别和参与

兴原认证中心由原中国核工业总公司投资成立，现由核工业标准化研究所代表国资控股，法人股东是核工业标准化研究所，占股 70%，另 30%由骨干员工持股。

核工业标准化研究所成立于 1983 年 5 月，是从事核领域标准化研究、管理机构，亦是我国核工业技术标准的研究中心和情报分析检索中心，又是核工业技术标准贯彻实施和质量监督的技术归口单位。该所的研究、开发和服务范围涉及铀矿地质、铀矿冶、核燃料循环、核动力厂、核仪器仪表与备、同位素生产及应用、辐射防护等核工业各专业标准化工作。该所自建以来，在国防科工局和中核集团公司的领导下，组织有关单位开展标准化工作，基本建立和完善了核工业标准体系，已组织编审了约 1600 多项核领域的导则、准则、标准和标准化科研项目，并在核安全法规、核安全监督手册、有关技术文件的研究和编审方面为国家环保总局、核安全局、秦山核电站、大亚湾核电站等单位 and 部门提供服务。

核工业标准化研究所依据《中华人民共和国公司法》和《兴原认证中心章程》对兴原实施管理，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。

兴原产品认证的合作检测机构与兴原有利益关系，为了确保公正性，兴原不受理这些检测机构的体系认证。

4 履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

本公司作为中央企业的基层单位，始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，主要表现在：

- 1) 任命了法律总顾问，对公司的守法经营进行管理。
- 2) 本公司认证贯彻认证认可条例和认证机构管理办法的要求，坚持按认可规范文件进行认证管理。
- 3) 本公司自觉缴纳各种税金，多年来被当地税务部门评为 A 级企业。
- 4) 在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈，获得了获证客户的好评，经本公司自行组织的满意度调查，**2017 年获证客户对本中心的满意度水平高达 98.19 %**。

4.2 规范运作

本公司建立了一套保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、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，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

一年来，中心审核审定部通过补充人员、细化流程、完善规程等措施，继续提升了审核项目完成能力和风险管控能力。具体表现在：

1、在符合认可规范要求及满足客户需求的前提下，随着项目量的逐年增加，中心审核项目完成能力进一步增强。

2017 年对所有项目均按时、按规范选派了审核组，基本能满足受审核方和中心对重点项目安排的要求。

2、在认证项目实施过程中，中心严格执行认可规范的要求，有效控制认证风险。证书暂停和撤销：能及时、按规定办理证书暂停、恢复和撤销。

中心对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审核的有效性和充分性，同时，也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度，并淘汰不符合要求的企业。

3、中心保持了内审、管理评审、确认审核机制、管理委员会公正性评价，对认证审核过程发现的问题实施纠正措施，公司自我完善机制良好。

4.3 诚实守信

本公司自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，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，主要表现在：

1) 诚信为本，杜绝广告的虚假和夸大其词

本公司秉持这样的理念：诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时痛快，公司绝不与客户签署带欺骗和误导性质合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中，作为每位员工的行为，才能赢得事业的不断发展。

2017 年度新制作的《公开文件》、广告、兴原网站的信息，经审查，都是实事求是的。

2) 坚持依据证据决策，确保认证的公正性

本公司在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

3) 坚持兑现对员工的各种承诺

公司依据《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇，包括带薪年假等。2017 年度，按要求支付了员工的收入，员工满意。

4.4 不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是本公司经营层实施认证管理的一个重要支点。我们认为，通过我们对获证客户卓越的认证服务活动，不断提升认证的有效性，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

1) 重视审核员队伍建设, 提高服务能力

——策划并组织实施 2017 年度培训

考虑到满足中心业务发展、认监委/认可委以及协会的要求, 以及审核团队人员能力提升的需要, 全年组织培训共 21 次, 包括两化融合培训、绿色工厂评价培训、国军标审核员培训、服务认证培训以及 10 期审核员年度培训等。通过培训, 新增国军标审核员 204 人, 绿色评价人员 30 人, 两化融合咨询人员 4 人。

——开展审核员继续教育工作, 确保满足 CCAA 要求

制定 2017 年度审核员继续教育培训计划, 对不同领域各级别审核员应参加的课程及学时进行策划, 将中心年度培训与 CCAA 继续教育要求相结合, 节约了 6 万元培训成本。

——“三结合”方式增强培训灵活性

针对审核员地域分布散、工作时间不确定、审核组不固定、能力经验层次差异大等特点, 实行网络培训(微信群、QQ 群)与集中面授培训相结合、开放式培训与研讨式交流相结合、理论学习与审核实践相结合的方式, 提升培训效果。

——良好审核案例的组织工作

积极宣传, 动员审核员参与良好案例评选活动, 共收到良好案例 69 个, 经过将近一个月的网络评议, 共有 39 人参加网络评议, 结合中心领导、培训部和审核部审议人员参与, 评选出中心的良好认证审核案例共 12 个。经初评, 我中心有 7 个案例参加评议交流, 组队参加 CCAA 良好案例交流活动, 在各机构中排名居前, 最终两个案例入选协会良好案例。

——审核员考核管理及投诉处理

今年优化的考核的项目和考核方式, 对审核量在 15 人日以上的 384 (去年 355) 名审核员(总部 139 人)进行考核, 占审核员总数的 65%, 对结果进行统计汇总和排序, 并将“2016 年度审核员考核统计表”通过邮箱逐一发给每一位审核员。从考核结果来看, 最高分 93.1 分, 最低分 64.3 分, 平均分为 81.75 分, 对排名靠后的审核员, 我们针对存在的问题与审核员分别进行了沟通。对排名靠前的审核员, 提交会议讨论评选年度优秀审核员。

2017 年共接到审核员投诉、稽查、自查问题共 12 起, 与相关方进行沟通、调查, 个别问题形成书面文件, 妥善处理。对有问题的审核员进行了批评、教育

或限制使用、暂停组长资格，将处理结果通过 QQ 群、邮件、短信等形式发送给全体审核员。

2) 保持了一套完善的证后服务体系，为客户创造价值

项目管理人员一对一的服务，做到对认证全业务流程跟踪与服务，对客户信息及时反馈与更新，客户流失原因分析并采取措施、重点客户拜访等方式加强与客户的沟通与联系，对客户的反馈和需求第一时间给予解决，做到客户满意。

4.5 创新发展

2017 年，是创新发展的一年，主要体现在：

1、有针对性地开展了对获证组织体系文件符合性的拉网式专项检查

管理体系文件是企业建立和运行管理体系的基础和重要依据，但在实际工作中却出现了管理体系文件与企业实际不符的现象，特别是 ISO9001:2015 标准发布实施以后，这种现象尤为突出，直接威胁到认证审核的有效性。上半年，在审议发现的基础上，针对湖北分公司的新版质量管理体系认证项目进行了管理体系文件符合性的拉网式专项检查。分公司先进行自查自纠，审议人员再进行审查，共检查 96 个项目，54 个项目的文件存在问题，并监督获证组织修改了体系文件。

这种拉网式专项检查今后将会根据需要针对不同的问题开展。

2、编制发布“审议发现通报”，对审议过程发现的严重问题进行通报处理

对于在案卷审议中发现的违反底线的严重问题，以“审议发现通报”的形式，发送给全体管理人员和审核员，起到了警示和教育的作用，避免类似的问题再次发生。2017 年共发布“审议发现通报”3 期，对涉及的 6 个项目进行了补充审核，并提请培训部对 4 名审核组长做出了暂停 3 个月组长资格的处理。

3、优化审核流程，完善了审核工具包，发布了 2017 新版审核用表

通过对内部审核、认可评审、监督稽查以及日常案卷审议中发现问题的统计分析和研究，结合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GJB9001C-2017 和 GB/T22080-2016 等认证标准的发布实施，对审核流程进行了优化，完善了审核工具包，及时发布了 2017 新版审核用表。

通过发布实施新版审核用表，引领审核员高度关注对关键过程、重要场所和

重大风险的审核，关注对新版标准相关条款内涵和外延的正确理解和审核取证，有利于提高审核工作效率，降低认证风险。

4、审核管理的经验反馈——集中培训机制和 TOP10 机制

1) 在培训部的协助下，将审核管理和审议过程中的典型案例及良好做法进行分析研究，编制了审核管理部分的年度培训课件，给总部和分公司审核员培训。今年审核管理部分的课件共 249 张 PPT，涉及 65 个案例。这种集中培训的机制从 2014 年开始，已连续进行了 4 年，对规范审核、防控风险发挥了重要作用。

2) 为了更好地发挥审议对审核的规范和引领作用，根据审议发现，审核审定部将审核案卷中普遍存在的典型问题以“兴原审议发现 TOP10”的形式，发送给全体审核员，供审核员学习借鉴，在审核工作中应用。2017 年共发布“兴原审议发现 TOP10”6 期，提炼出 60 个案例。

5、审核指令

针对内部审核、认可评审、监督稽查中发现的问题，为了进一步提高认证审核的有效性，本年度共发布审核指令 8 份，对进一步规范认证审核活动发挥了重要作用。

6、进一步强化底线意识和风险意识

2017 年 2 月，发布了《兴原认证重大（残余）风险的控制措施（含底线控制要求）》，将认证审核活动中的 21 项风险列为重大风险，并提出了控制要求，其中 8 项风险直接跟审核活动有关。8 月份，以 2017 年第 5 号审核指令的形式再次发布，重申在认证审核过程中必须关注底线，守住底线。在 2017 年度审核员培训中，通过大量的行政监管案例、认可规范案例和认证管控案例，向审核员传递底线意识和风险意识。

7、结合认证行业改革及中心发展需要，积极开拓新领域

获得国家认监委批准的服务认证（SC09 不动产服务）资格，使中心认证业务范围覆盖认监委三大认证类别（体系、产品和服务）。

8、及时跟踪认可规范文件要求

针对 CNAS 频繁更新的认证技术文件，按照认证类别，指定专人识别新旧版文件的差异性，制作表格进行识别和汇总，并自查目前的做法与新旧文件的差异性，在此基础上落实技术管理工作。

9、建立定期沟通反馈的工作机制

部门内部对重点工作、日常工作定期策划、实施，形成定期沟通、学习的机制，跟踪进度，反馈结果，确保新人上岗、人员调整的情况下开展好部门工作。

部门间充分发挥大蚂蚁的作用，建立“审核安排”群组，及时沟通人员使用、安排、专业等信息。

10、创新审核员培训考试方式

针对审核员 CNAS-CC121、CNAS-CC131 转换以及国军标培训，通过扫描二维码、网络答题的方式，便于审核员灵活掌握答题时间，及时反馈答题结果，同时更便捷的判卷、统计分析。

4.6 环保节能减排

积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

1) 推动了环境管理体系认证和环境保护培训

本公司 2017 年为 5562 个企业开展了环境管理体系认证，促进了他们对环境因素的识别和环境行为的改进，包括节能降耗、减少污染、遵守环境法律法规和持续改进。

组织了 11 次环境管理体系内审员班和 / 或环境保护技术培训班，大力宣传环境管理和环境保护的技术，为推进环保理念作出了贡献。

同时开展并积极宣传能源管理体系认证，推动节能工作。

2) 在业务活动中关注节能降耗

本公司完善了计算机信息管理系统，实现了全流程的电子化，节约了大量纸张的消耗。

同时，还通过大力使用节电设施和节电制度，实现了节能的目标。

3) 环保采购

本公司在物资采购过程中，优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品，并将其列入到采购制度中。

4.7 员工权益

遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。具体表现在：

1) 完善人力资源管理，建立团队精神

公司力求建立高效、团结的员工队伍，并视人力资本为公司的最宝贵的资本，通过去管理、开发，使员工和公司同步发展。公司保持了人力资源管理相关的制度，包括《工作人员守则》、《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》、《人事管理制度》、《中层干部竞聘管理办法》，新修订了《审核员手册》，使得在员工管理的各个方面有章可循、与时俱进、保障职工的合法权益。

公司建立了工会组织，并积极拨出经费支持工会开展活动、沟通信息，通过工会反映职工要求，有关员工的重大制度出台前先有工会负责人参加，发表意见，保障其切身利益在法律法规规定条件下得到充分满足，比如公司制定的住房公积金制度和休假制度早就走在社会的前列。

公司在用人上对员工公平，为员工提供同一个平台进行竞争。主要体现在岗位晋升中采用公开竞聘的方式。

公司每月对业绩突出的员工给予奖励。

按惯例，公司对 7 名优秀审核员给予了 2000 元的奖金，以示鼓励。

2) 非物质激励报酬

公司将职工的薪酬水平定位在社会中上水平。公司还注重通过企业文化建设来吸引和留住优秀人才，提供非物质激励报酬。

公司鼓励年轻员工参加各类活动，给他们充分的脱颖而出的空间，给他们发挥才干的机会。对于新员工，均要组织参与到审核组中进行实习，使他们增加才

干，提高对认证有更深认识。

公司鼓励员工积极思考、发表文章，并规定，若其文章被报刊杂志录用，公司给以奖励。

公司还建立了《信息与交流》内刊和 QQ 交流群，让员工彼此分享自己的思想、心得，提升他们的个人荣誉感。

公司经过定量考核，表彰 7 名优秀审核员。

3) 建立合理的后勤福利制度，保障职工合法权益

公司注重保护职工的合法权益，新修订了《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，为员工提供医疗保险、基本养老保险、生育保险、意外伤害保险以及住房公积金，公司还建立了供暖、降温、交通、午餐补贴，为员工创造安全的工作环境。

经测算，2017 年，公司员工的平均收入水平明显高于北京市平均工资水平。

自公司成立以来，每年组织全体员工进行定期身体健康检查，在五四青年节、三八妇女节、重阳节等特殊节日均通过一定的方式，让员工参加放松心情，保证员工的身心健康。

公司保持了绩效考核制度的有效实施，全体员工进行了 2017 年度自我评价和领导评定，实施员工绩效管理，保障考核机制的公平合理，从而保证公司职员优秀劳动成果时得到肯定。

4.8 服务社会

本公司积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

根据中核集团的统一安排，2017 年 12 月组织员工给贫困职工捐款。

公司工会组织活动，积极参加所在社区的文体活动。

2017 年，利用认证认可日的时机，积极向社会宣传认证认可知识。

随着规范稳健的经营，2017 年，我们直接解决了近 600 名员工的就业，为国家缴纳税金?? 万元，为股东创造利润 3400 万元，为近 12000 家客户提供了

认证服务，具有明显的社会效益，是服务社会的鲜活写照。

公司派代表
参加社区体
育运动会



公司员工在企
业运动会上领奖



公司派代表参加社区歌咏比赛

5 结语

2017 年，尽管本公司在确保认证公正性、获证客户权益保护、职工权益保护、环保、公益事业等方面都承担起了应有的社会责任，但是，我们也清醒地意识到，履行社会责任永远在路上，公司社会责任履行状况也仍然有很大的改进空间。

公司仍一如既往秉持“传递信任、提升价值”的价值观，始终坚持“客观公正 信誉至上”的原则，积极建设以“肩负责任，值得信赖”为主要特征的企业文化，更多地承担起社会责任，与企业员工共享发展的成果，并利用认证机制，推进质量管理、环境保护和职工权益保护工作，为社会发展做出贡献。

对本报告的任意疑义及反馈信息，请致电： 010-62981193，万霁霞