

# 2017 年度社会责任报告

(2017 年 1 月 1 日—2017 年 12 月 31 日)

北京中冷通质量认证中心有限公司

2018 年 3 月 23 日

## 目 录

- 一、 前言
- 二、 机构概况
- 三、 责任管理
  - 1、 遵守法律
  - 2、 规范运作
  - 3、 诚实守信
  - 4、 提升服务水平
  - 5、 创新发展
  - 6、 环保节能减排
  - 7、 员工权益
  - 8、 服务社会
- 四、 后记—CRAA 认证中心未来社会责任工作的展望

# 北京中冷通质量认证中心有限公司

## 2017 年度社会责任报告

---

### 一、前言

- 1、说明：本报告是北京中冷通质量认证中心有限公司（简称“CRAA 认证中心”）继 2013 年以来连续发布的第五份年度社会责任报告。
- 2、报告时效：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。
- 3、报告的发布周期：本报告为年度报告。
- 4、报告范围：CRAA 认证业务范围。
- 5、报告数据说明：本报告所引用的数据为 2017 年度的数据。
- 6、报告参考标准：《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》。
- 7、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，CRAA 认证中心对报告内容的真实性、准确性、完整性负责。
- 8、报告获取方式：本报告电子版在 CRAA 认证中心网站([www.chinacraa.org/craarz](http://www.chinacraa.org/craarz))发布。

# 北京中冷通质量认证中心有限公司

## 2017 年度社会责任报告

### 二、机构概况

CRAA 认证中心由中国制冷空调工业协会（CRAA）和合肥通用机械研究院（GMRI）共同出资成立，负责承担制冷空调类产品及其配件产品认证项目的实施、管理和市场推广。

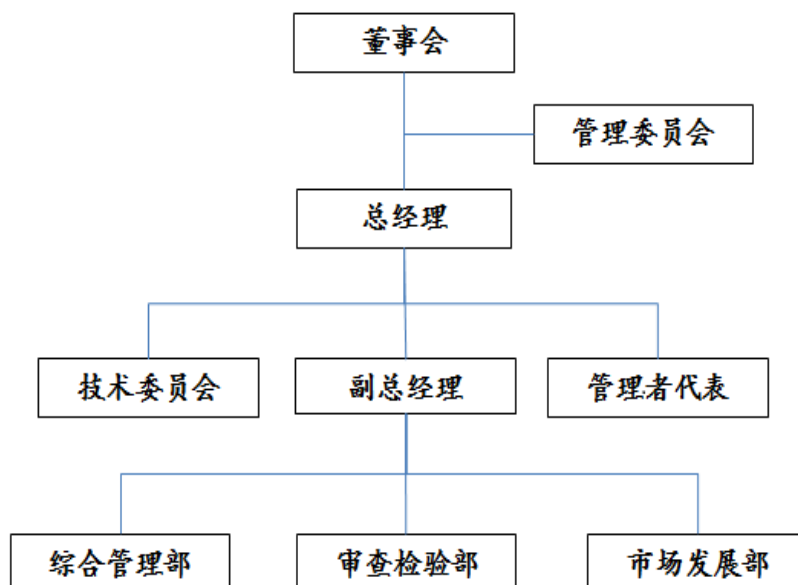
CRAA 认证中心于 2003 年 12 月经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2003-086），成为首家专业从事制冷空调产品认证的认证机构；于 2006 年 4 月通过中国合格评定国家认可委员会的认可（机构注册号：CNAS C100-P）；于 2006 年 1 月加入中国认证认可协会，成为中国认证认可协会第一批会员单位（会员编号：C01213）。

CRAA 认证中心紧紧围绕国家和政府倡导的“节能减排、低碳环保”大政方针，积极推动和引导行业内产品质量和性能水平的提高，维护和提升本行业企业在国际和国内市场的声誉，倡导公平竞争，以此促进中国制冷空调行业的健康发展。

CRAA 产品认证是制冷空调产品高质量、高水平的象征，能够真正体现获证产品的质量与性能水平。CRAA 认证证书及标志已成为落实国家相关政策、实施政府及市场采购、招投标和用户选择时的重要参考依据。

CRAA 认证中心坚持严肃的工作态度，严明的工作纪律，严格的工作要求，以标准为准绳，以事实为依据，公正、科学地实施认证和提供服务，维护 CRAA 认证的公正和信誉。CRAA 认证中心不以盈利为目的，依法开展认证活动，积极履行社会责任，为客户提供优质服务。

#### 组织机构：



## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

**质量方针：**专业、公正、诚信、权威。

**机构宗旨：**真实体现获证产品的质量与性能水平，促进中国制冷空调行业的诚信建设和健康发展。

**认证机构提供的服务：**

- ◆ 制冷空调类产品自愿性认证服务；
- ◆ 为政府评价提供认证信息服务；
- ◆ 通过成立或加入行业组织，促进行业节能环保技术发展；
- ◆ 为行业提供技术交流和培训服务；
- ◆ 搭建制造商与设计师沟通交流的平台；
- ◆ 积极参与国家行业标准的制/修订工作。

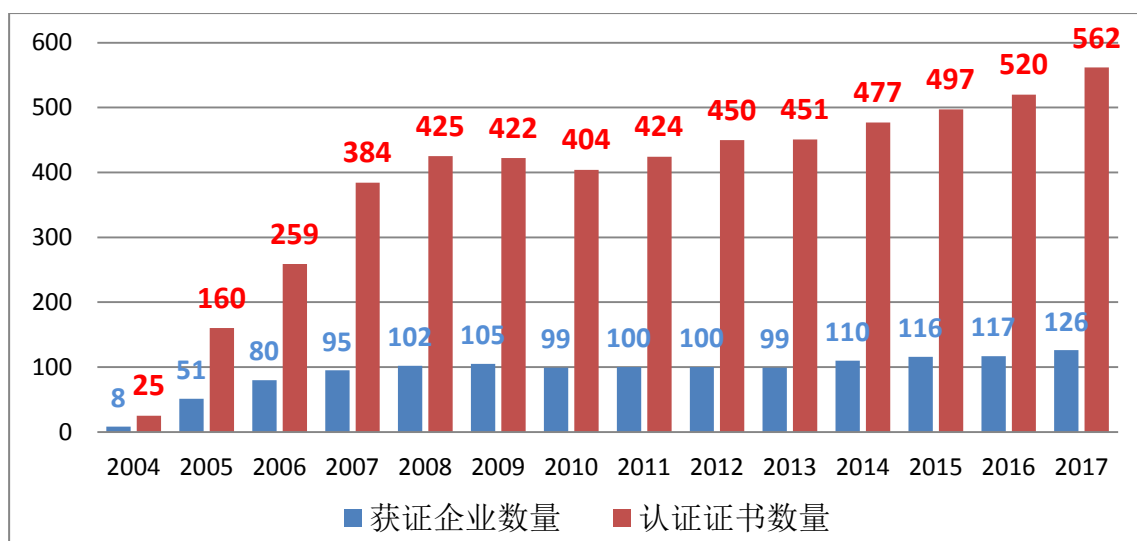
**认证种类：**

- ◆ CRAA 产品性能认证
- ◆ CRAA 产品机械安全认证
- ◆ CRAA 节能产品认证

**人力资源：**CRAA 认证中心现有专职员工 11 人，专（兼）职注册检查员 29 人，均为来自本专业和本行业的专业技术人员。

**业务情况：**截止到 2017 年底，有效获证企业 126 家，有效认证证书 562 张。

**发展情况：**CRAA 认证自成立以来发展情况如下图所示。



# 北京中冷通质量认证中心有限公司

## 2017 年度社会责任报告

---

### 三、责任管理

“专业、公正、诚信、权威”不仅是 CRAA 认证中心的质量方针，更是 CRAA 认证中心一直坚守和秉承的经营宗旨与核心价值观。作为制冷空调行业内的专业认证机构，CRAA 认证中心不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供专业优质的认证服务、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任，而且在确保经营和质量目标完成的同时，积极参与社会公益活动，为社会的发展贡献绵薄之力。

为了使每位员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，CRAA 认证中心努力将履行社会责任与自身的发展战略和文化建设紧密结合，对认证机构履行社会责任的要求进行了全员宣讲。

CRAA 认证中心不断加强对企业社会责任内涵的理解，同时在健全工作机制、明确工作责任、建立与认证结果采信方及其他相关方的沟通渠道等很多方面不断改进，必将在未来的道路上积极探索更加有效的工作手段和方法，提升履行社会责任的有效性。

#### 1、遵守法律

(1) CRAA 认证中心始终坚持将遵纪守法、诚信经营作为机构的第一重要品质，严格遵守国家法律、法规、认证认可条例、规则、准则的规定和要求。CRAA 认证中心要求所有认证人员尤其是部门领导，认真学习认证认可法律法规、行政规范、国家相关法律等，领会精髓，且在日常工作中自觉遵守。

(2) CRAA 认证中心严格恪守商业信用，反对不正当竞争和商业贿赂。CRAA 认证中心坚持深化治理商业贿赂行为，规范重点部位、重点环节人员廉洁从业的工作行为，优化管理流程，净化经营环境。CRAA 认证中心本年度对《审查员规范声明》进一步作了完善，并要求在审查现场宣读或由受审查方领导阅读后签字返回，请企业监督审查人员的守法行为。

(3) CRAA 认证中心严格执行企业年度报告公示制度，按年度在规定的期限内，通过市场主体信用信息公示系统向工商行政管理机关报送年度报告，并向社会公示，任何单位和个人均可查询；CRAA 认证中心依法纳税，每年的财务报告均经过会计师事务所审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报行业行政主管部门，接受行政监督管理。

(4) CRAA 认证中心自觉接受和配合国家认监委、认可委、认证认可协会的年度监督和信息上报工作，2017 年度未发生违法违规行为；CRAA 认证

# 北京中冷通质量认证中心有限公司

## 2017 年度社会责任报告

---

中心依据监管部门的要求，通过 CRAA 认证中心官网向社会进行公示《CRAA 产品认证实施规则》，并且随时可获取，主动接受行业、客户、用户的监督。

## 2、规范运作

为了保障认证活动的公平、公正、客观、科学，CRAA 认证中心围绕业务管理、人员管理、认证风险管理及对获证组织的监督措施四个方面，建立完善管理机制，保证认证活动的规范运行。

### （1）业务管理

CRAA 认证中心以专业的 CRAA 认证数据库、人员管理数据库为平台，强化认证评审管理、认证数据管理、认证收费管理、认证文件制作管理、认证档案管理、人员管理，提升认证人员工作效率，降低出错率，提高认证服务质量。

2017 年 CRAA 认证中心不断改进内部工作流程，修订认证规则，使其更加专业、合理。加强对认证申请文件、现场审查文件、产品检测报告的复核，确保认证活动的公正性、准确性。

CRAA 认证中心的 4 家检测实验室均为行业一致认可的专业实验室。CRAA 认证中心建立了严格的分包方管理制度，对认证机构分包方（即认证产品检测实验室）的选择、管理及其质量保证能力进行年度考核与评价，以确保其持续满足 CRAA 认证的产品检验要求，确保认证的专业和公正。

CRAA 认证中心不以盈利为目的，注重社会效益，保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。CRAA 认证中心的财务审计结果表明，CRAA 认证中心财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

### （2）人员管理

作为制冷空调行业专业的认证机构，CRAA 认证中心的检查员、管理人员和业务人员均为来自本专业和本行业的专业技术人员，同时，还有来自制冷空调行业多名技术专家进行专业技术和审核、评价方面的专业支持，确保认证活动的专业性。参与现场审查的检查员全部是 CCAA 有效注册检查员。

为确保各认证环节的规范运作，CRAA 认证中心建立了完善的人员管理制度，约束体系日臻完善。

◆ 修订并实施了《检查员管理规范》，要求每个检查员必须严格遵守检

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

查员纪律，并请受审查方协助监督；

- ◆ CRAA 认证中心全体专/兼职工作人员均签署了《公正性和保密性协议》，并针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺；
- ◆ 开展各种形式的人员考评活动；
- ◆ 通过内部监控体系，比如：定期派有资格的评价人员对现场检查人员作见证检查、严格评价和审核认证管理人员与现场检查人员的认证记录等，督促认证管理人员和现场检查人员认真履行职责。

#### （3）认证风险管理

CRAA 认证中心以风险识别和防范控制为理念，分析国家政策、法律法规、认证特征、产业现状、技术难点、专业能力等因素，建立认证风险防范机制，制定《风险管理办法》，通过例行的内审、管理评审、认可评审、定期例会等制度对认证过程进行监督，确保认证过程风险可控。

为了推动认证企业公布真实的产品性能参数，自2015年起，CRAA认证中心在评审检验报告时，增加了“核对产品铭牌与企业宣传的样本参数一致性”的要求。从2017年起，不仅在评审检验报告时有该要求，在现场审查时也增加了该要求。2017年重新修订并实施的《现场审查实施细则》中，其“一致性”要素专门就该要求设立了条款，现场审查人员对该要求进行现场审查，发现的问题，均做了处理，确保了认证的公正性。

为保障认证信息安全管理，CRAA认证中心加强了数据库管理，对各岗位实行权限控制，对各认证企业技术资料加密保存，确保了文件的安全存储。

#### （4）对获证组织的监督

CRAA认证中心严格按照《CRAA产品认证实施规则》的规定，每年对获证组织进行监督检查。对于获得产品认证后，不能持续满足认证要求的企业和产品，及时办理证书暂停、撤销手续，2017年，共注销企业1家，证书20张，维护了认证的严肃性、公正性。

### 3、诚实守信

#### （1）自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

CRAA认证中心坚持诚信经营，严格按照行业准则开展认证相关活动，严格按照自身制定的管理制度规范自身的运作。CRAA认证中心要求认证人



## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

员遵守社会公德，恪守职业纪律，每个参加现场检查的人员需签署《审查员规范声明》，并在审查现场宣读或被审查方领导阅读后签字带回。

#### （2）以公平、公正、客观的方式开展认证活动

CRAA认证中心建立了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，选派与被审查方无利益关系的检查员执行审查任务，避免相同人员对同一家客户的重复审查。建立申诉、投诉和争议处理机制，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，并将结果通知获证组织。在管理层面，为加强CRAA产品认证工作，保证CRAA认证中心运作的公正性，建立了由国内制冷空调行业的获证企业（客户）代表、用户（设计院）代表、行业协会代表、股东方代表及机构代表组成的管理委员会，履行对CRAA认证中心认证活动公正性的监督职责。

（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。

CRAA认证中心建立了严格的认证工作流程和工作要求，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、年度人员能力评价机制，建立了监督检查制度，通过对上述制度的执行和检查，保证CRAA认证活动的规范、专业、可信。

## 4、提升服务水平

我们珍惜每一次为客户提供服务的机会，利用我们的专业知识和经验，为客户的产品和质量管理改进提供有建设性的意见和建议，提高认证的有效性，满足客户的需求。通过我们的认证服务，引导客户进一步夯实产品质量基础、严格质量监管、努力提升产品质量水平。专业、公正和规范的服务、良好的口碑为CRAA认证中心赢得了客户的信任。CRAA产品认证是制冷空调产品诚信的象征，能够真正体现获证产品的性能水平。CRAA认证证书及标志已成为落实国家相关政策、实施政府及市场采购、招投标和用户选择时的重要参考依据。

#### （1）管理体系

CRAA认证中心针对企业发展变化产生的新问题，对质量管理体系文件进行持续的修订和完善，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

#### (2) 内部沟通

在内部沟通方面，认证中心继续执行周会制度，沟通各项工作的进展情况以及认证企业变更情况，确保每一位员工了解最新情况，明确工作目标，提高工作效率。

#### (3) 工作改进

CRAA认证中心按照新质量管理体系，根据人员特点和能力，对认证工作的分配进行优化，提高了工作质量和效率。

#### (4) 内部培训

为提高认证服务质量，CRAA认证中心每年对认证人员进行内部培训。培训内容包括：法规、标准、职业技能等。其目的是提高认证人员的服务意识，提升综合素质和职业修养，更好地为客户服务，赢得收益。

#### (5) CRAA认证满意度调查

CRAA认证中心通过对获证组织进行CRAA认证满意度调查，了解获证组织对CRAA产品认证及CRAA认证工作人员的工作和服务的真实评价和看法，及时解决发现的问题。

#### (6) 传播认证文化，增强认证影响力

作为认证机构，CRAA 认证中心利用各种形式的活动和时机进行认证宣传，使消费者了解认证的重要性，增强 CRAA 认证的社会价值和影响力。

CRAA 认证中心于 2009 年 12 月启动了“走遍设计院”的系列活动，组织各设计院所的暖通空调设计师和相关企业参加全国性和区域性的技术交流会，介绍国内外制冷空调行业产品认证情况及发展趋势。目前已成功举办了多次交流会，效果显著。

在 2010 年“中国制冷展”期间，由 CRAA 认证中心发起并组织的“全国设计院总工观摩团”活动，已经成为“中国制冷展”的一项重要活动，每年均有几十家设计院的总工专家参加此项活动，该活动不仅为展商和设计院专家提供了一个面对面沟通交流的平台，也为认证文化的传播和推广提供了很好的机会。2017 年，有 84 名来自全国设计院的专家，参加了主题为“诚信为本 创新发展”的第八届总工团活动，通过技术交流会和现场参观等形式，更好地促进了设计师和展商的交流与合作，提升了制冷展的影响力。展后，还组织了 2 次总工团进企业活动，为展商提供了面对面的服

务。

## 5、创新发展

(1) 围绕国家经济和社会发展重点，创新认证服务模式。

根据CRAA认证中心的实际情况，CRAA认证中心加快结构调整，增强持续发展的内在活力，以专业的CRAA认证数据库管理认证全流程，不断提高管理水平。

另外，CRAA认证中心在改进自身工作的同时，不断探索认证服务的模式，对认证证书和认证信息及时在CRAA认证中心官网进行公布，以使用户进行实时查询和证书下载。

(2) 满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

1) 开展系列活动，推动行业良性发展

- ◆ 为大力推动制冷空调行业诚信体系的建设，CRAA 认证中心 2017 年持续推进“诚信制造 诚信设计”活动。对新取得 CRAA 认证的离心式冷水机组企业，和已获证但离心式冷水机组产品发生变化的企业，其获证信息、证书信息和产品相关性能参数，均在我中心官网公布并链接到中国勘察设计协会建筑环境与能源应用分会的网站上，以供各分会设计院会员单位负责向本院暖通设计师推荐；
- ◆ 参与了中国工程建设标准化协会标准《温湿度独立控制系统工程技术规程》的编制工作，该规范预计 2018 年上半年发布实施。
- ◆ 派出技术专家，协助国家认监委对 CCC 认证机构进行现场监督评审。

2) 广泛的合作与交流

- ◆ CRAA 认证中心是中国勘察设计协会建筑环境与能源应用分会北京委员会会员，与全国各大设计院开展了良好的合作；
- ◆ 充分发挥行业国际合作优势，与美国空气运动与控制协会（AMCA）和美国空调、供暖和制冷工业协会（AHRI）建立了良好的协作关系，并代理 AHRI 和 AMCA 在中国的认证。

① AHRI 认证代理

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

自代理合作协议签署以来,协会及下属的北京中冷通质量认证中心有限公司迄今为止已为近百家企业提供了 AHRI 认证咨询服务。2017 年为 4 家企业提供了 AHRI 认证咨询服务,至今已有 19 家企业经过 CRAA 认证中心咨询的企业加入了 AHRI 认证,其中 2017 年有 2 家企业加入 AHRI 认证。

#### ② AMCA 认证代理

AMCA 是国际知名的风机产品认证品牌,是中国企业走向国际市场的敲门砖,CRAA 认证中心通过与 AMCA 亚洲中心的代理合作对接,为国内企业提供 AMCA 认证咨询服务工作。2017 年为 5 家企业提供了 AMCA 认证咨询服务,至今已有 5 家经过 CRAA 认证中心咨询的企业加入了 AMCA 认证,为企业走向国际市场创造了条件。

#### 3) 支持政府工作,承担公共责任

CRAA 认证中心充分发挥专业能力,积极参与政府的政策制定,并为国家大型建设项目的暖通空调设备选型提供咨询。

- ◆ 派出技术专家,协助国家认监委对 CCC 认证机构进行现场监督评审。
- ◆ 为地方大型建设项目的暖通空调设备选型提供专业咨询等。

## 6、环保与节能减排

CRAA 认证中心秉持保护环境、亲善自然之情,本着服务大局、服务政府、服务社会、服务客户的原则,充分发挥资源优化配置的作用,落实国家节能减排和低碳环保发展政策,切实做好自身节能降耗,主动担负起节能减排的责任,推动节能减排,促进企业与社会、环境的全面协调可持续发展。

- ◆ CRAA 认证中心专门在认证过程中对禁止使用国家禁用的制冷剂和发泡剂等进行了调查,并将制冷剂替代信息现场告知企业;
- ◆ CRAA 认证中心作为“中国清洁能源建筑应用技术联盟”的副理事长单位,积极参与到北方“煤改电”工作中。积极参加各种交流会,为“煤改电”献计献策,并获邀参与了低温热泵地方标准《户式空气源热泵系统应用技术规程》的编制工作;
- ◆ 加大员工节能降耗、绿色环保宣传,树立并深化绿色、低碳发展理念;减少电能消耗,减少碳排放,倡导夏季少开空调或不开空调行动;

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

- ◆ 实施办公照明的分区控制，严格执行下班时的“人走灯灭”措施；
- ◆ 倡导节约纸张，推进无纸化办公，将部分文件逐步电子化，不重要文件可用废纸，减少纸张浪费；
- ◆ 统一回收废纸、杂志、报刊等以循环利用资源；
- ◆ 提倡绿色出行，为员工发放交通补助，鼓励员工乘坐公共交通工具，倡导大家少开车或不开车出行，以减少尾气排放。

## 7、员工权益

### （1）平等雇佣、选贤任能

CRAA 认证中心是基于现代企业制度建立起来的企业，始终坚持公平、公正的选人用人原则，依据岗位要求招聘员工，不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待员工，努力为每个岗位配备最合适的人员。

任人唯贤、唯才是举是 CRAA 认证中心的选才之法；用人之长是 CRAA 认证中心的用人之道；能者上、平者让、庸者下是 CRAA 认证中心的人才竞争机制。“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞”，CRAA 认证中心永远为有志于我国认证事业发展的有识之士敞开大门。

### （2）尊重员工，保障合法权益

CRAA 认证中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等各项法律法规，从用工管理等各个方面切实维护员工的合法权益。

- ◆ 劳动时间与劳动保护：CRAA 认证中心严格执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护，为员工提供舒适的工作环境和办公条件。针对北京市雾霾比较严重的问题，中心专门为办公室配置了空气净化器，并给每位员工免费发放口罩；
- ◆ 尊重员工权益：尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同，严禁非法限制人身自由和强迫劳动；
- ◆ 保障员工知情权，加强沟通：CRAA 认证中心通过周例会、各级员工座谈会、员工信箱等不同方式，让员工参与或了解中心的决策以及重大事件，并积极听取员工的意见和建议；
- ◆ 薪酬福利与保障：CRAA 认证中心从自身实际出发，结合行业及当地情况，为员工提供了人性化的福利，为每一位员工都提供了法定的

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

社会保险，以最大限度的保障员工权益；

- ◆ 落实带薪休假和体检：为员工提供了带薪休假并得到了落实，每年为员工免费体检，并不定期组织不同形式的员工集体活动，增强了 CRAA 认证中心的凝聚力与向心力；
- ◆ 丰富员工的文体生活：2017 年，CRAA 认证中心工会组织员工每周进行一次羽毛球训练，并组织了环湖健步走、参观博物馆、游园等一系列文体活动，这些活动，既丰富了员工的文体生活，又增强了员工的体质。

#### （3）加强学习，促进员工成长

CRAA 认证中心注重对管理人员和检查员的继续教育和培训，努力营造员工积极向上、爱岗敬业的工作氛围，提倡艰苦奋斗和勇于奋斗的事业精神，并注重对青年员工的培养与锻炼，为员工的职业发展提供了更多选择与可能。

#### （4）增强员工安全意识，保障员工安全

CRAA 认证中心重视安全管理工作，并针对具体的问题采取了具体的措施。截至目前，CRAA 认证中心未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。

- ◆ 定期对员工进行安全教育，提高员工的安全意识，无形中避免了安全事故；
- ◆ 对办公场所的灭火器进行检查，确保都在有效期内及正常使用；
- ◆ 考虑到检查员的职业特性，CRAA 认证中心为检查员和全体员工投保了相应的商业险种。

## 8、服务社会

经过了改革开放 30 多年的高速发展，我国在制冷空调领域已经成为最大的制造国和消费国。但是，目前还存在较多的问题，比如以产品性能虚标为焦点的失信问题。2016 中国制冷展期间，由中国制冷空调工业协会和中国勘察设计协会建筑环境与能源应用分会向社会及行业共同倡议，“诚信制造、诚信设计”，CRAA 认证中心首次在网站上公开离心式冷水机组的性能参数，通过信息公开和市场监督管理的方式，保证产品性能的准确真实。2017 年，CRAA 认证中心扩大了离心机的公示范围，对推动社会诚信、行业诚信

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

起到了很好的促进作用。

服务社会，不仅是履行义务，更是推动企业自身发展的需要，CRAA 认证中心坚持发展与奉献并重的公益理念，致力于促进企业发展成果社会共享，积极参与公益事业，坚持将回馈社会的思想融入到 CRAA 认证中心活动的全过程，并鼓励员工积极参与各种形式社会服务活动，以实际行动回报社会。

#### 四、后记—CRAA 认证中心未来社会责任工作的展望

CRAA 认证中心在 2017 年严格履行社会责任目标，从严格遵守法律、规范运作、诚实守信、努力提升服务水平、促进创新发展、立足环保节能减排、关注员工权益做起，完成了企业的社会责任目标。CRAA 认证中心对未来履行社会责任有如下计划：

第一、建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作；

第二、改进机构质量管理体系及认证服务模式，提高客户满意度；建立与利益相关方互动沟通平台；研究客户需求，为客户提供更多有价值的服务。

第三、坚持以人为本的人力资源政策，为员工提供更多的外部培训及轮岗或内部调转发展机会，帮助其更好的成长和职业发展。

第四、关注各级政府发布的与认证相关的各项要求，并严格遵守，关注政府在认证方面的需求。

第五、积极参与社会公益事业，定期开展社会公益活动，丰富员工业余生活，同时为社会贡献自己的一份绵薄之力。

履行社会责任只有起点，没有终点。虽然 CRAA 认证中心一直在努力完善社会责任体系的建设，但社会责任工作依旧任重道远，未来我们会更加坚定的把履行社会责任融入到公司的战略发展中，将公司的发展与服务社会实行有机统一，勇于承担社会责任，并接受社会各界的监督，不断完善 CRAA 认证中心社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益事业。不断探索有效履行社会责任的着力点，把社会责任与认证工作紧密结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性，加快自身的发展，从而更好地履行社会责任。

## 北京中冷通质量认证中心有限公司

### 2017 年度社会责任报告

---

履行社会责任是CRAA认证中心永恒的主题，同时也是CRAA认证中心维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业文化核心价值的具体体现。CRAA认证中心在致力于为客户提供优质、高效、便捷的认证服务的同时，积极尝试履行社会责任的方式、方法，在传递信任、服务发展的征途中，愿与广大认证界同行一道，不遗余力地践行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信。