



2018 年社会责任报告

二零一九年二月十二日

报告前言

一、报告承诺

本中心保证本社会责任报告的内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

二、报告目的

全面系统地公布中心履行社会责任的理念、实践和意愿，使中心各利益相关方和社会公众都能够且有效地监督中心的各项工作。

三、报告时间

本报告是中心第四次向社会公布的社会责任报告，涉及的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

四、报告周期

本年度是第三次发布，以后也将每年按照正常的认监委关于认证机构年度工作报告的要求编写发布。

五、组织范围

为了便于表述和方便阅读，“福建东南标准认证中心”在本报告中还以“东南认证”、“中心”、和“我们”表示。

五、编制依据

本报告参照国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》编制。

六、联系方式

您可以登录中心网站进行延伸阅读：

网站地址：<http://www.fjsec.com/>

联系地址：福建省福州市杨桥中路杨南街 83 号

联系电话：0591-83714373

联系传真：0591-83705673

最后，感谢您抽出宝贵的时间阅读本报告，也希望通过本报告可与您搭成沟通、交流的平台，并真诚期待您的反馈，以便我们做得更好。

一、中心基本情况

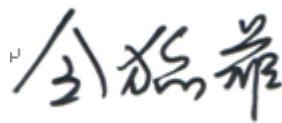
（一）中心主任致辞

社会责任问题是今后国家发展面临的重要社会问题，直接影响和谐社会的构建，东南认证做为第三方认证机构，承担着“传递信任、服务发展”的使命，对于社会责任的践行更是责无旁贷。

东南认证成立 10 多年来，一直秉持“和谐、创新、卓越”的理念，以技术质量为本，以管理制度为保障，以业务发展为目标，在管理体系建设、文化制度完善、人才队伍培养和认证业务拓展等方面积极稳妥的推进各项工作。所开展的认证项目已覆盖大部分行业，通过我们的认证实践，相关行业大都在质量、环境、职业健康安全、食品安全等方面达到国内或国际水平，起到了基础保障作用，较好地履行了一个认证机构的社会责任，也得到认证主管部门及同行业的肯定。

为此，中心按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，发布了 2018 年度社会责任报告，向全社会表达我们对履行社会责任的庄严承诺，接受各利益相关方和社会公众对我们有效地监督，帮助我们不断从制度建设、开拓创新、员工关爱等方面不断完善自己，提高履行社会责任的意识和能力。

今后，我们也将面临更加复杂多变的竞争环境和经营压力，但我们将在新的征程中，将重视管理、提高能力，努力打造品牌，提高公信力，保持健康稳定发展，为实现更大的经济效益和社会效益，为中心员工创建更大更高的发展平台贡献力量。



二零一九年二月十二日

（二）关于我们

1、中心简介

福建东南标准认证中心(英文缩写 SEC)，是福建省产品质量检验研究院（原福建省中心检验所）于 2001 年全资成立，并经国家认监委（CNCA）批准设立的认证机构（机构批准：CNCA-R-2002-083），注册资金 300 万人民币，现法人代表为令狐菲。

2、人力资源

中心拥有一支专业、敬业、职业化的队伍，目前有各类专兼职审核员近 200 名，技术专家 60 余名，涉及食品、农业、机械、建材、塑胶、纺织、电子、电器、电机等，均为行业内权威人士，为中心认证服务提供了强大的技术支撑。

3、业务领域

序号	业务领域
1	质量管理体系
2	环境管理体系
3	职业健康安全管理体系
4	食品安全管理体系
5	危害分析与关键控制点（HACCP）体系
6	良好农业规范（GAP）
7	有机产品认证
8	饲料产品认证
9	其他自愿性产品认证

4、经营理念

以提升客户的产品质量和管理水平为己任，通过公正、科学的认证服务，为客户创造价值。

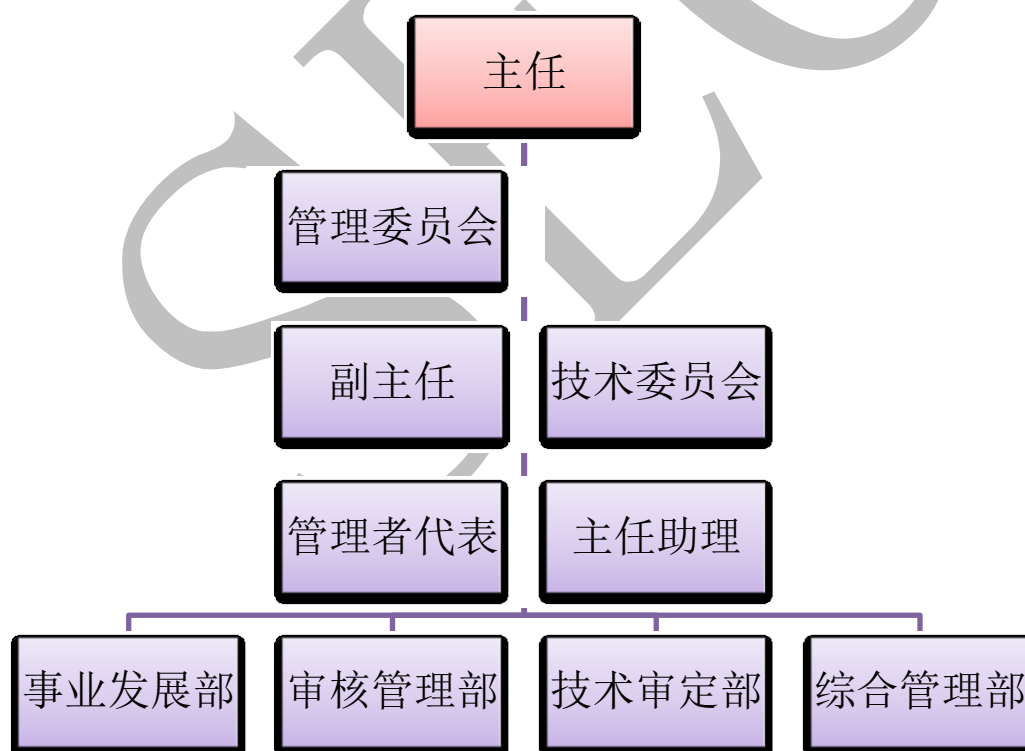
5、经营方针

我们致力于以完善的体系，精湛的技术，严谨的作风，为社会提供公正、科学、优质、高效的第三方认证服务，以顾客为中心，不断追求质量和服务的高信誉。

6、经营目标

创建管理一流、技术一流、作风一流、服务一流、绩效一流的第三方认证机构。

（三）组织机构



(四) 中心相关方

利益相关方	关注点及期望	沟通方式
中心主管部门—国家认监委、国家认可委、认证认可协会、市场监督管理局、税务局…	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、健康发展	文件、电话、传真、会议纪要、报告、视频、QQ 群、微信群等方式
中心投资方—福建省产品质量检验研究院	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、风险防范、顾客满意、收益回报	文件、电话、传真、会议纪要、报告、座谈、OA 系统、短信等方式
中心认证客户	提高服务水平, 增加多样化服务, 促进其质量、公信力、知名度提升, 节约成本	增值审核服务、满意度调查、合同签订、现场拜访、中心网站、微信公众号、通知
中心员工	同工同酬, 不歧视, 持续提高薪酬及福利待遇、促进能力提高和职业提升	签订劳动合同, 保障员工薪酬福利、劳动保护等基本权益, 收集员工合理化建议、丰富员工生活, 开展培训研讨会、工会大会
中心管理委员会	公平公正地开展认证业务	会议
中心产品认证分包方(良好农业规范、有机产品、自愿性产品认证)—福建省产品质量检验研究院、福建省纤维检验局、福建中检华日食品安全检测有限公司、三明市产品质量检验所	要平等互利、诚信合作, 对产品认证过程中认证产品合格性控制	电话、传真、受理单、分包合同、检测报告、保密协议
科研院所、行业协会—福州大学、福建农林大学、福建省农业科学研究院、福州市农业科学研究所、福建省食品工业协会、福建省标准化协会、安监部门…	技术合作、资源共享、互利共赢、联合培养人才	日常交流和研究、技术研讨和培训、增值审核服务
认证同行	经验分享、合作共赢	日常交流和研究、会议、论

		坛、培训会、微信群、QQ 群
社区、物业及公众	促进就业、推动公共事业发展、支持公益慈善活动	提供培训、就业机会、参与公益活动
媒体、刊物	促进认证行业宣传活动，提高认证机构知名度	电话、邮件交流，现场采访
其他相关方，如会计师事务所、标准化协会	遵纪守法、合法经营、依法纳税	审计、座谈会

二、社会责任管理体系和制度的建立情况

(一)本中心建立的履行社会责任的措施及制度规定

明确社会责任领导机构—中心早在 2014 年，就根据具体工作安排，明确管理者代表、技术审定部做为履行社会责任的日常办事机构，其他部门及人员配合，2018 年未有变化。

建立、优化履行社会责任管理体系—早在 2014 年，中心就完善了决策机制，严格审批程序，全面组织修订、完善了相关的管理制度文件，理顺了认证流程，完善了中心的管理体系，极大地提升了认证管理效率和质量。

2018 年，中心继续履行社会责任工作要求，优化了中心社会责任管理的体系、措施、制度、规定与流程，建立并完善了中心的社会责任管理与实践的长效机制。

(二)利益相关方的识别和参与度

提高利益相关方参与度—中心积极与认证主管部门、投资方、获证客户、认证同行、行业协会、员工、社区、媒体等利益相关方建立有效长效的参与机制，及时了解利益相关方需求，支持和配合利益相关方参与决策和管理。与利益相关方建立互信，将利益相关方的需求更好的融入中心发展战略和业务领域。

(1)积极加强与认证主管部门的沟通，建立常态沟通机制，勤沟通，勤汇报，认真履行各类规范、标准、通知等文件要求。

(2)与投资方坚持公平公正的原则，在其指导下，保持长期稳定的合作关系，制定制度，规范行为。

(3)与获证组织诚信履行认证合同义务，促进中心与获证组织的可持续双赢发展。

(4)与中心所有员工（包括兼职审核人员或技术专家）签订劳动合同、保密协议、廉洁自律责任书等，公平公正地履行双方的权利和义务。

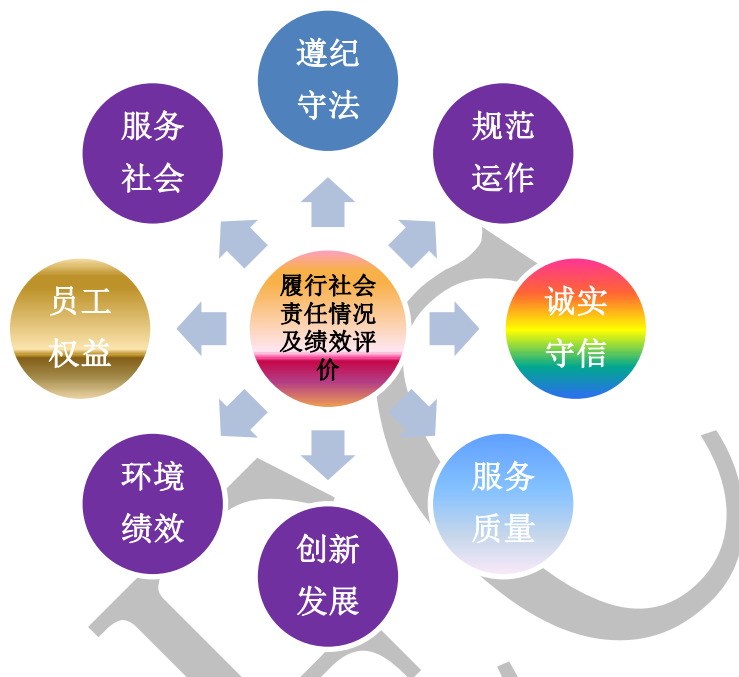
(5)中心于 2018 年 3 月 11 日举办一次维护公正性的管理委员会会议，对业务开展情况、财务状况、体系运行情况等进行了分析汇报，对认证活动过程中的风险进行公正性审查，并对中心的发展战略及如何进一步加强中心的内部管理提出了建议，积极发挥管理委员会监督的作用。

(6)与认证同行加强行业状况、认证认可技术等沟通交流，共同维护认证市

场的公平公正，促进其健康发展。

(7)与社区、物业、媒体等达成广泛共识，共建安全和谐的社会环境。

三、履行社会责任情况及绩效评价



(一) 遵守法律

中心做为独立的第三方认证、培训及服务机构，一直认为遵守法律法规以及认证认可相关要求是组织生存的最基本要求，因此，自中心成立以来，一直遵纪守法，维护认证市场秩序，反对不正当竞争、商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，对于可能违规的事项，积极向立法和司法部门咨询。

收集——中心设专岗、定期、多渠道地获取法律法规和行业规范要求，并及时向中心员工更新传递或培训，2018年共收集或更新“中华人民共和国精神卫生法”、“中华人民共和国标准化法”、“中华人民共和国环境保护税法”及其实施条例、“中华人民共和国土壤污染防治法”、各类食品安全国家标准等适用法律法规和行业规范要求100多份。

培训——中心以提高人才队伍素质为中心，在对全体人员进行培训需求调查的基础上，采用“走出去、请进来”的方式，通过现场学习或研讨、视频等方法进行培训学习，确保认证活动满足法律法规的要求，2018年组织学习了“廉政警示教育汇编、保密教育”、“六西格玛管理初步知识、标杆管理、质量管理基础知识、QCC基础及实务”、“ISO22000:2018”、“危害分析与关键控制点（HACCP）

体系认证补充要求1.0：致敏物质的管理、食品欺诈的预防”、“关于审核档案抽查的相关要求”、“CNAS-EC-038:2017关于依据CNAS-CC01对认证机构人员能力管理实施评审的认可说明”、“CNAS-TRC-012《管理体系认证机构认可业务范围分类指南》”、“卓越绩效评价管理原则与核心理念”、“福建省安全生产管理条例”及最新认证、环保安全政策等法律法规、规范或行业动态。

履行——中心在学习的基础上，将各项法律法规及其他要求均落实到日常的工作中。如投资方及中心管理委员每年定期检查中心的合规性情况；事业发展部跟踪获证组织满意度；综合管理部跟踪认证人员管理要求、财务、人事、考勤、薪酬、绩效考核、网站安全、公车使用及其他国有资产管理；技术审定部跟踪认证认可规范规则、行业自律文件要求，并转化实施；审核管理部跟踪审核/检查人员的廉洁自律要求、考勤及申投诉。

2018年度中心财务审计结果表明财务状况稳定、所有权明晰，资本保值增值率与2017年相比增长6.13%，100%上缴各项税款及投资方管理费用；中心与所有员工（包括兼职）均签订了劳动合同，并为员工按国家规定购买“五险一金”；审核/检查人员的注册、晋级、转会严格遵循中国认证认可协会的管理要求。

通过以上措施，中心真正做到了知法、懂法、守法，未发现有违反认证认可、财务等相关法规或规范的现象。

（二）规范运作

经营绩效——2018 年，中心继续本着“公正、科学、效率、价值”的经营理念，在加强中心内部管理的同时，积极开拓认证市场，事业发展部每季度至少召开一次业务总结会，表彰前三名优秀客户经理，诫勉后三名。不定期布置一个专题，如营销实务、沟通技巧、成功或失败的案例等，指定一名客户经理结合自身的经验和体会，进行经验分享。

2018 年在经济环境仍低迷的情况下，保持一定的经营业绩，新签认证项目与 2017 年度同期相比较增长约 7.6%，2018 年中心总体收入与 2017 年基本持平，但因税收政策等原因，员工收入仍有一定程度的增加。



按照区域来说，中心仍以福建为

主要市场，占证书总量的 97%左右，剩下地区为浙江、广东、湖北、江西、江苏等省市。

按认证领域划分，以质量管理体系为主，约占 50%、环境管理体系占 18.5%、职业健康安全管理体系占 15.9%、食品安全管理体系占 8.8%，危害分析与关键控制点体系占 3.76%、良好农业规范占 1.7%，有机产品认证只颁发了一张认证证书。

资源保障——中心员工队伍稳定，忠诚度高，离职一名人员。

序号	认证领域	专职审核员/检查员总数	兼职审核员/检查员总数
1	质量管理体系	39	51
2	环境管理体系	25	25
3	职业健康安全管理体系	23	14
4	食品安全管理体系	15	21
5	危害分析与关键控制点体系	10	6
6	良好农业规范	10	2
7	自愿性产品认证	8	0
8	有机产品	10	1
注：以上人员不含实习审核员/检查员			

2018 年中心审核员/检查员情况见上表，2018 年度审核员以上资格保持率在 100%；中心动态控制审核需求与审核人员资源相匹配，确保各类认证领域年度可提供专业审核员人日数与审核需求审核人日数之比高于 3 比 2。

信息管理——2018 年中心仍使用信息管理系统管理日常认证活动，并指派专人不定期与分包方进行运行反馈，以不断完善系统功能，目前有认证受理、项目计划、认证决定、注册证书、人员管理、统计分析、信息上报、文件管理、培训管理、案卷管理及 OA 办公系统等功能，是一个不受时空限制，认证人员在内在外均能正常操作该信息管理系统，基本上能保证各项认证活动的开展，同时也充分保护各认证客户的信息安全。



体系建设——中心依据相关认证认可规范要求建立了质量管理体系，日常按其要求对每一步认证流程进行风险评估，识别关键风险点，在2018年的CNAS认可评审中，认真做好以下工作，并顺利通过认可评审：

一是 CNAS-TRC-012:2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》转版，修订了 QMS、EMS 和 OHSMS 的能力分析评价系统，包括新旧专业代码转换，技术领域进一步划分，重新规定了认证人员能力准则，由综合部对认证人员的能力进行了再确认评价，并根据专业代码的转换，修订了审核作业指导书，目前 QMS 技术领域 140 个，EMS 技术领域 92 个，OHSMS 技术领域 68 个，QMS 审核作业指导书有 38 份，EMS 有 22 份，OHSMS 有 11 份。

二是 2018 年认监委新出了《危害分析与关键控制点（HACCP 体系）认证补充要求 1.0》，根据认监委及认可委相关要求，组织相关人员学习补充要求，制订了转换工作方案及针对客户和中心内部人员的两个转版通知，并按转换工作方案的安排进行体系文件修订或制订，由综合部对相关认证人员的能力进行再确认，目前已按新版认证依据实施认证活动。

三是组织学习 CNAS-CC11:2018 和 CNAS-CC12: 2018 新版文件，制订了转换的通知，修订和实施《认证转换工作程序》和《多场所认证管理程序》。

四是根据新版 QMS 和 EMS 标准的要求，结合再认证和监督审核，在 2018 年 9 月 15 日前完成旧版 QMS 和 EMS 标准的转换工作。

运行控制——2018 年中心仍严格按照操作规范要求，从申请受理到认证证书的审批发放，进行全流程规范管理，并实施“差错率”绩效考核。

中心的每一步工作，均为一人办理，一人复核，严格控制差错率，2018 年度合同评审、审核委派、审核过程、认证决定、证书制作及信息上报的及时率、差

错率管理均达到既定目标。

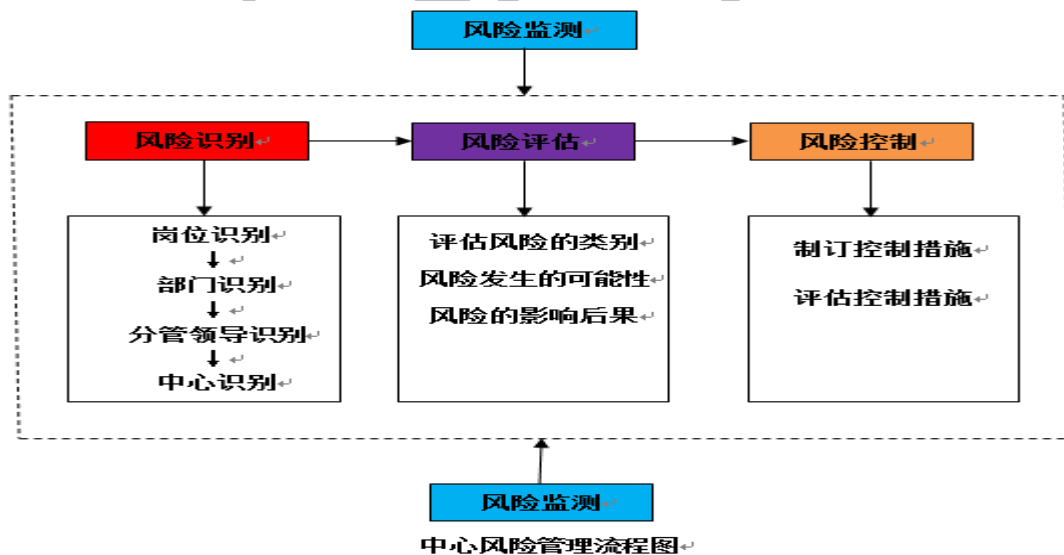
质量监控——中心建立了完善的认证质量内部监控机制，由管理者代表负责认证全过程的质量监控和考核。

监控和考核以合同评审、审核方案策划、现场审核、认证决定、人员管理五个过程为主，分别建立了文件化的质量目标、指标，形成了考核方案。

2018年针对审核过程的规范性和有效性，每个月仍在认证决定的基础上，抽取部分认证决定人员，再按20%-30%的比例抽查档案，倒追各认证环节的工作质量，对责任人员采取整改、告诫、暂停任务等处理方式，并公布抽查的结果，以降低认证的风险。

2018年中心多次接受地方市场监督管理局对中心QMS、HACCP体系的审核/检查能力现场见证或事后监督，相关专家对中心审核组的能力总体满意。

风险管理——中心建立了风险管理机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，形成当年度的《公正性分析报告》，定期召开维护公正性委员工作会议，对中心的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分性、适宜性进行评审，截至2018年底未发现中心的认证活动的公正性受到威胁的情况。



持续改进——定期进行内部审核和管理评审，2018年12月30日，实施一次管理评审，提出5项改进建议；2018年7月2-6日，中心实施了一次系统的内部审核，针对发现的8项不符合及日常工作发现的13项问题，中心也召开了专题分析整改会议，制定了整改方案，积极采取纠正和纠正措施，完善中心的管理体系，提高工作质量。

（三）诚实守信

庄严承诺——巩固全员“质量第一 风险防控”意识，中心所有员工均签署了《公正性和保密声明》和《廉洁自律责任书》，承诺率达100%；并对每名员工进行职业道德教育。

信息公开——中心对证书实施动态管理，定期更新中心网站的证书信息。审核信息及证书信息均按要求及时呈报国家认监委和认可委。

2018 年有一家获证组织因为国家监督抽查不合格，被中心暂停认证证书，整改后经中心监督审核后予以恢复。

中心按上级主管部门的要求，十分重视认证活动的信息宣传工作，将信息宣传作为各部门考核目标之一，2018 年累计上报中心网站新闻/行业动态 48 条，上报省质检院新闻 2 条。

总的说来，中心能够做到信息公开、透明，从而为社会各界提供及时准确的获证组织认证信息及行业状况信息。

拒绝欺诈——在市场开发、认证活动中遵纪守法，坚决杜绝商业欺诈行为，2018年度未发生商业欺诈投诉和事件。中心也一直遵循法律的环境，按时缴纳认可评审费用、认可证书管理费用、审核人员注册费用和继续教育费用等，2018 年未发生过与中心利益相关方的任何商业贿赂行为。

专项整治——2018 年中心根据国家认监委、认可委及地方认证监管部门开展“认证乱象”专项整治行动要求，制订了《关于认证自查自纠的重要通知》，要求中心全部获证组织对体系建立情况自查自纠；二是根据国家认监委 认办注函【2018】84 号《国家认监委办公室关于进一步加强有机产品认证的通知》的要求，中心立即开展了针对有机产品认证工作质量和认证有效性以及社会上反映强烈的“猫腻认证”和“虚假认证”等问题的自查自纠工作，未发现问题。

（四）提升服务质量

能力建设——为确保认证人员持续满足CNAS-CC01:2015、CNAS-CC02:2013、审核员注册准则、实施规则等的要求，完善认证人员培训和考核制度，中心进行了多场次多形式的内外部培训，2018年培训费用与2017年度相比略有增加。

2018年对新聘人员（含新进审核员）进行岗前培训9人次，认证人员继续教育培训通过率100%，完成112人/次管理体系和产品认证审核员/检查员注册和再

注册，并对认证人员专业能力重新确认128人次，另外，中心本年度也完成了6期与认证人员有关的研讨会，对审核的有效性达成一致。

服务客户——我们愿意用我们的知识和经验提高认证的有效性，满足客户及其他人员提升管理水平的需求。

2018年中心结合获证组织的实际管理情况和需求举办了新版质量管理体系标准培训班、食品安全管理体系等15期，参加人员达600多人次，加深获证组织或高校学生对认证标准的理解，提高体系运行的绩效。



顾客满意——我们建立了客户意见登记反馈制度、满意度书面调查制度，及时接收、登记、处理客户对中心日常管理工作中的意见、建议和投诉。满意度调查以电话及现场拜访为主要手段，如有投诉，应形成书面记录（参照附表1）。

2018年由事业发展部和审核管理部专人通过电话对每一家企业进行认证服务、审核纪律遵守等情况进行了回访，并实行了钉钉打卡制度，对于部分获证组织，还通过专人现场拜访、研讨交流活动等方式，宣传中心其他认证领域的服务，介绍新的认证认可动态，以随时关注其认证需求，其中评价满意的占总数的99.11%，其他的为一般，与2017年相比，满意度稍有提高。

2018年度未接到与认证活动有关的申投诉事项。

（五）创新发展

2018年，中心继续按“倚质量打造品牌，以创新驱动发展”的战略发展思路，从思想上、制度上、技术上等方面实施展开。

思想——中心继续改革创新，实现编制与非编制人员同工同酬，力求从思想上调动员工的工作积极性。

制度——为适应认证客户的要求和提高服务价值，中心按《认证人员行为规范、审核人员考核管理办法》，严格实施审核跟踪和客户回访制度，在审核期间及审核后，进行电话访问和回访，调查认证客户的满意度及需求，满意率达99.11%，实行了钉钉打卡制度，审核过程均能遵守纪律，未出现迟到、早退等现

象，未被地方认证主管部门处罚过。

业务——针对国家对质量提升、工业化和信息化两化融合等要求，中心积极拓展业务范围，2018 年继续对获证客户提供省地市质量奖、实验室认可和资质认定、两化融合等相关配套技术服务，其中福建怡和电子有限公司、福建甬金金属科技有限公司顺利获得第一届福安市政府质量奖，国网长乐供电有限公司也获得了福州市政府质量奖，在促进业务增长的同时，也受到企业的一致好评。

技术——鼓励员工开展技术研究和总结，提交研究论文、参加良好审核案例交流会等，本年度发表的论文有：《我国质量管理体系认证存在的问题及管控对策研究》（《质量技术监督研究》2018 年第 5 期）。

（六）环境绩效

中心拥有 ISO14001 环境管理体系和 GAP 认证的领域，2018 年给企业颁发了 117 张（含再认证）的环境管理体系认证证书，24 张（含再认证）的良好农业规范认证证书，在一定程度上促使获证组织在生产、经营活动中考虑节约能源、降低排放，以减少环境负荷，均取得较好的环境绩效。

在从事认证的过程中，中心人员已培养起强烈的环保意识，如办公室夏季限定空调使用温度（不得低于 26℃）、逐步使用电子化办公，减少纸张使用及纸张二次利用、实行人走灯关、办公耗材统一回收等措施，做到绿色办公、节能办公；审核人员、业务人员等外出时，合理安排线路，出差禁止自行开车，做到绿色出行、安全出行、节能出行，也减少差旅费用。

（七）员工权益

中心采取多种措施保障员工的权益，提高员工的满意度和工作积极性，激发员工的创新能力。

工作环境——不断推动和改善员工工作环境，改善办公条件，完善办公区域绿化美化。

福利制度——不断推动改善和提高员工的福利待遇，使员工们享受到中心事业发展的红利。

一是足额交纳五险一金（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金和意外伤害保险），2018 年提高了住房公积金系数，2018 年中心未发生过意外伤害，也未发生过员工歧视的案例；二是广泛开展员工文化活动，

与质检院一起，开展手机摄影比赛、演讲比赛、气排球赛、健康体检、举办“三八”妇女节、等活动，发放生日祝贺、喜丧慰问费、服装费等福利；三是参与质检院第四届职工运动会，参与率达 95%以上，取得团体第 6 名的好成绩，员工精神面貌焕然一新。

中心自成立 10 多年来，还未有退休人员，如有发生时，将按《员工福利待遇管理规定》实施。

营造环境——营造员工积极参与的环境，发挥其聪明才智，调动其积极性和创造力。如鼓励员工提出合理化建议、成立审核技术研讨会、项目攻关小组，举办客户服务座谈会、员工运动会等，中心根据各种活动的规模大小，给予资金和时间上的支持。

（八）服务社会

中心致力于质量认证服务事业，秉承“服务政府、服务社会、服务企业”的宗旨，积极承担社会责任，开展多种形式的社会服务活动。

一是配合福建省质量技术监督局深入学习宣传党的十九大精神，贯彻落实《中共中央、国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，承办了两期质量管理先进方法的培训，累计培训300余人次。

二是响应认监委及省局的要求，发挥技术机构的支撑作用，在南平、福鼎、龙岩、福清等地承办多期新版质量管理体系标准的培训，累计培训800余人次。

三是配合质检院积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励员工志愿者活动或志愿服务，关心和支持教育、卫生等公共福利事业。

四、结束语

本次是中心推出的第四份社会责任报告，也是东南认证承担社会义务、履行社会责任的一次承诺，在面对以往成绩、当今挑战和未来发展，2019 年我们继续将：

- 1、加强诚信经营，远离恶性竞争，避免行业潜规则，传递认证行业正能量。
- 2、加强与政府主管部门、认证同行、获证组织、员工及其他相关方的沟通交流，做到资源共享。2019 年中心仍计划进行公益讲座 2-5 场，内容可能涉及食品安全、认证有效性监管、质量管理体系标准、质量管理先进方法等。
- 3、加强监督管理，完善管理流程，提升认证有效性，确保中心的审核、技

术及管理等工作能满足认证认可要求和顾客要求，努力做到零投诉。

4、加强人员管理，鼓励员工亲身履行社会责任，努力培养员工服务意识、责任意识和公益意识，增加社会责任感，同时通过全中心人员的共同努力，力争个人年收入持续稳定地增加。

在未来的发展中，中心将以履行社会责任为己任，以中心健康稳定发展为原则，增强员工的责任意识，为客户提供更优质、高效的认证服务，也为员工打造更高更宽的发展平台。

最后，我们也清醒地意识到，认证行业要持续健康发展，只能与其他认证同行一道，开拓创新、提高水平、维护信誉、承担责任，努力提高全社会对我国认证认可事业的认知、认同，为社会全面发展贡献力量。

福建东南标准认证中心

二零一九年二月十二日

附表 1：申投诉的记录、调查和处理记录

申投诉人/单位				申投诉方式			
申投诉人/单位电话*传真		*					
申投诉人/单位地址*邮编		*					
主要申投诉内容描述		记录部门/人员：年 月 日					
处理方案		提出人：年 月 日 批准人：年 月 日					
调查组负责人				调查组成员			
调查结果		调查组负责人：年 月 日					
处理结果		批准人：年 月 日					

以上社会责任报告将在中心网站（<http://www.fjsec.com/>）上公开发布，欢迎全社会进行查阅、监督，敬请提出宝贵意见。