

2018 年度社会责任报告

浙江清华长三角研究院
2019 年 2 月 28 日

目 录

报告说明.....	3
一、前言.....	4
二、研究院概况.....	5
（一）研究院简介.....	5
（二）战略与管理.....	6
（三）认证业务范围.....	7
三、社会责任管理体系.....	7
（一）职责分工.....	7
（二）发展愿景.....	8
（三）利益相关方.....	9
四、责任实践与绩效.....	9
（一）遵守法律.....	9
（二）规范运作.....	10
（三）诚实守信.....	10
（四）提升服务水平.....	11
（五）创新发展.....	12
（六）环保与节能减排.....	12
（七）员工权益.....	13
（八）服务社会.....	16
五、社会责任展望.....	17



报告说明

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 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间浙江清华长三角研究院履行社会责任方面的情况。

报告说明：本报告中“研究院”、“NOA”、“我院”均指浙江清华长三角研究院。

报告时间：本报告时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

发布周期：浙江清华长三角研究院社会责任报告为年度报告。

报告范围：本报告主要描述 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间浙江清华长三角研究院各项工作开展的情况。

参考标准：本报告参照《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）》。

获取方式：本报告的电子版可以通过以下电子邮箱获取。

邮箱地址：13668887695@163.com

研究院网址：<http://www.tsinghua-zj.edu.cn>

联系电话：13668887695

研究院地址：浙江省嘉兴市南湖区亚太路 705 号

一、前言

浙江清华长三角研究院是由浙江省人民政府与清华大学本着优势互补、共同发展的精神联合组建的研究机构，为实行企业化管理的事业单位。办院宗旨：以清华大学科技、人才为依托，立足浙江，面向长三角地区经济社会发展需求，以国务院批准实施《长江三角洲地区区域规划》为契机，大力开展科技创新、技术服务、人才培养和高新技术产业化工作，为更好地发挥清华大学服务社会职能，推动长三角地区经济社会发展方式转变，实现科学发展、和谐发展、率先发展作出积极贡献。

在中国经济加快结构性调整和优化步伐的进程中，认证认可社会影响力日增，被寄予了很高的期望。“传递信任、服务发展”，承载更多的社会信任和社会责任，是认证机构的使命。

“服务发展、依法依规认证”是研究院坚持的质量方针；以认证促进农食产业发展、专业化的认证审核风格、卓越的检查员团队、广阔的多边合作资源、完善的风控内控体系、高效的全面执行能力，是研究院的核心竞争力，也是在现阶段践行社会责任的保证；用检查有效性树立行业的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是研究院每一位检查员的执业目标和承诺。

我们将在 2018 年履行社会责任的实践基础上，建立完善履行社会责任的管理机制，保障这一理念在机构管理的各个层面得到有效贯彻和落实，通过传递认证的公正性，承担起更多的社会责任。

《浙江清华长三角研究院 2018 年度社会责任报告》阐述了研究院的社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及 2018 年度内研究院认证业务的运营状况和社会责任绩效。本报告以国家认证认可监督管理委员会（CNCA）《认证机构履行社会责任指导意见》及研究院农食板块业务战略运营中相关利益方的关注点为编制依据，具体阐述研究院在履行社会责任上的整体工作部署和进程。

二、研究院概况

（一）研究院简介

浙江清华长三角研究院由浙江省人民政府与清华大学本着优势互补、共同发展的精神联合组建的研究机构，为实行企业化管理的事业单位。

办院宗旨：以清华大学科技、人才为依托，立足浙江，面向长三角地区经济社会发展需求，以国务院批准实施《长江三角洲地区区域规划》为契机，大力开展科技创新、技术服务、人才培养和高新技术产业化工作，为更好地发挥清华大学服务社会职能，推动长三角地区经济社会发展方式转变，实现科学发展、和谐发展、率先发展作出积极贡献。

办院方针：坚持科技研究，坚持产业发展。

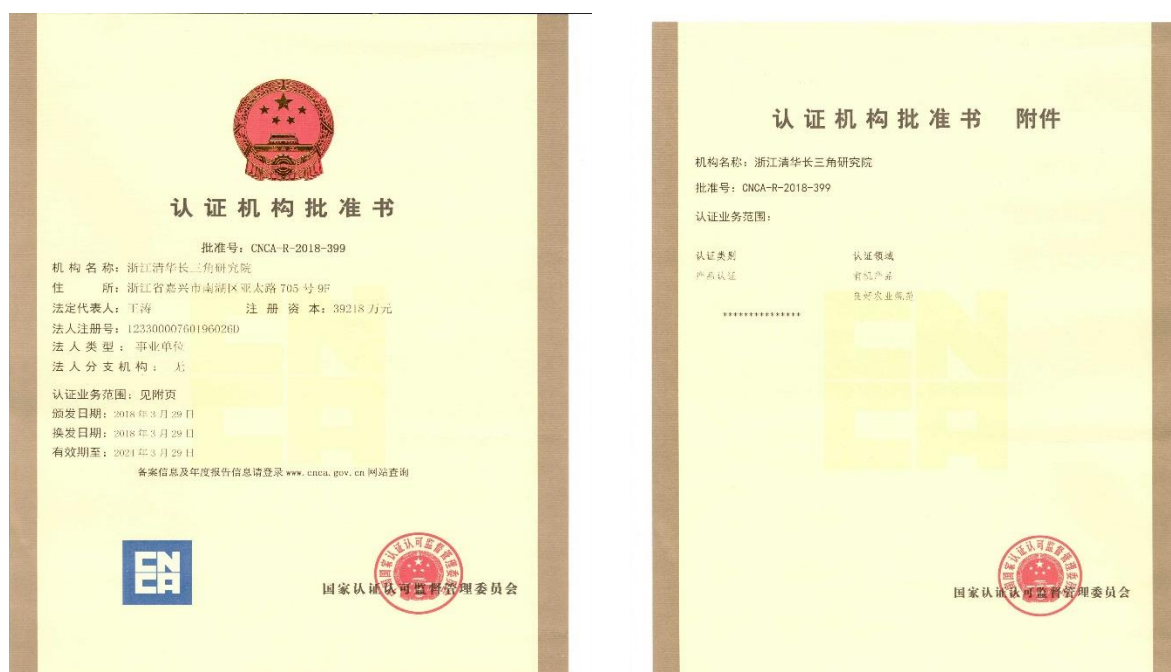
发展定位：省校合作的桥梁，人才培养的摇篮，科技创新的平台，成果转化的基地。

发展模式：“政、产、学、研、金、介、用”七位一体——北斗七星论。

院训：创新 务实 厚德 奉献

浙江清华长三角研究院 2018 年获得认监委批复的有机产品与良好农业规范认证机构资质，研究院立足长三角地区，立志于打造专注农食领域发展的国际化认证专业机构。

浙江清华长三角研究院经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA-R-2018-399，批准的认证业务范围为：有机产品认证、良好农业规范认证。



(二) 战略与管理

1、质量方针：服务发展、依法依规认证。

服务发展——为客户提供增值认证服务，通过研究院的认证服务工作，提高客户及区域相关产业的质量管理水平、提升产品品牌价值，推动区域相关产业健康发展。

依法依规认证——严格按照认证相关规范要求及相关法律、标准的要求开展相关认证工作。

通过有机产品认证、良好农业规范认证促进农食产业规范发展，践行绿水青山就是金山银山的发展理念，以公正的认证活动促进农食产业可持续健康发展。

2、发展方向：

服务精益、团队精锐、效能卓越的第三方认证机构。

3. 研究院群体价值观

管理者的价值观——让员工的工作富有使命感与荣誉感

审核员群体价值观——让客户的发展富有持续健康发展动力

综合部服务人员价值观——让每一项服务富有热情与耐心

(三) 认证业务范围

- 有机产品认证
- 良好农业规范认证
- 其他服务：合规性评价、二方审核、验货服务等

三、社会责任管理体系

(一) 职责分工

研究院为了确保企业社会责任工作的顺利开展，由院长和管理者代表主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实，形成了以下部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

综合部

- 1) 保障员工基本权利、保护弱势群体权益
- 2) 创造就业机会，规范用工，保障员工安全健康
- 3) 维护研究院工作环境的安全和清洁环保
- 4) 客户的维护
- 5) 客户满意度调查

技术部

- 1) 合同评审、认证决定过程管理
- 2) 审核员能力的评定、监控和管理
- 3) 认监委获证信息上报

- 4) 识别认证风险并采取相应措施
- 5) 技术文件编制
- 6) 每年发布《社会责任报告》

审核部

- 1) 审核方案的策划、实施
- 2) 审核质量的监控
- 3) 审核员的日常培训
- 4) 认监委审核信息日报的数据上报

业务部

- 1) 市场的开发和客户服务
- 2) 对市场人员业务知识的培训

维护公正性委员会

- 1) 每年对研究院开展的认证项目进行公正性审查
- 2) 每年召开公正性委员会，对研究院年度公正性进行评价

(二) 发展愿景

以认证服务为切入点，创造出一个可持续的健康发展的农食产业未来。

我们立志于在我们擅长的领域不断改进、力臻完美，这些核心竞争力也是我们成功的最重要因素。我们只根据是否最具竞争力以及是否能始终如一地向全球客户提供精益求精的服务。

面临国内一、二、三产融合发展的产业发展趋势，为满足中国企业强势发展的需要，我们不断更新思想、创新服务，利用国内外领先的专业技术、全球化的合作伙伴，结合便捷的本地服务，帮助众多中国农食产业相关企业在国内国际市场中抢占先机，保持并提升竞争优势。我们将与客户持续密切合作，推动认证活动在产业升级发展的道路上发挥更加重要的作用。

(三) 利益相关方

研究院重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括监管方、客户、员工、合作方、竞争对手在内的利益相关方，分析了利益相关方的期望并说明了研究院对相关方的回应。

利益相关方	利益相关方的期望	研究院 的回应
监管方	合规守法规范经营	定期收集行业法律法规； 定期开展风险管理培训，对风险进行管控； 内部审计与监管审核相结合，规范经营运作。
客户	质量保证增值服务	配备专业、高效审核团队；电话回访，客户满意度调查；保密承诺、服务承诺书。
员工	职业发展薪酬福利 健康安全	提供岗前、在职教育培训； 了解员工发展意愿，明确职业发展方向； 公平绩效考核和薪酬增长制度； 提高安全意识，开展健康体检； 开展丰富多彩的团队活动。
合作方	诚实守信稳定合作	严格履行合同义务； 接受合作方的监督，加强与合作方的交流。
竞争对手	公平竞争共同发展	反商业贿赂、不正当竞争； 要求各审核组提交保密及公正性承诺； 严格执行行业协会价格政策。

四、履行社会责任情况及绩效评价

(一) 遵守法律

行业检查合规

研究院在获得资质批准的有机产品、良好农业规范认证领域稳健经营、创新发展，获证组织全年未发生被地方两局行政查处的质量事故。

依法纳税

研究院依法纳税，每年的财务报告均经过会计事务所的审计，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。

(二) 规范运作

实施《有机产品认证实施规则》

根据认监委对认证机构的相关规定及要求，研究院建立了相关体系文件和管理流程，并针对有机产品及良好农业规范认证质量手册和程序文件进行培训，落实推进《有机产品认证实施规则》各项细则。严格按照认监委和地方监管机构的要求执行检查活动。



研究院建立了多方面的监督机制。技术部根据内部稽查制度，对获证企业按一定比例进行现场稽查，监督检查组现场工作质量和检查有效性。综合部实施内部稽查，电话访问客户检查实施情况。

(三) 诚实守信

检查员守信自律

研究院编制了详细的认证程序文件，对检查工作中的各个环节作出了明确严格的规定，由检查员认证贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制检查质量，实现了最基本的社会责任，检查活动中，将社会责任意识贯穿于检查过程中。

市场发展自律

研究院始终贯彻遵守《中国认证认可行为自律条约》以及有关“认证证书转换”等方面的公平竞争法规。在合同评审阶段严格按照 CCAA 要求执行转换程序查询要求，遵循市场公平竞争行业自律。

(四) 提升服务水平

人力资源进一步充实

研究院在 2018 年迎来新的发展，成功获批有机产品认证与良好农业规范认证资质，检查人员队伍也不断壮大。现有认证管理人员 11 人。配合各项业务发展、技术研发、新领域拓展需求，2019 年研究院对检查、管理和市场人员将根据业务发展情况进行补充和储备。

研究院完善的人员选拔、培养、带教、能力评价、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统具有一定的竞争力和吸引力。作为长三角地区富有影响力的引智平台，研究院的人力资源配置是实现研究院认证业务品牌承诺，提升服务水平的有力保障。

持续不断提高技术能力

2018 年研究院技术部举办了认证业务培训，对合同评审、认证决定中的问题予以讲解，对检查中的技术问题探讨交流，为检查员提供了沟通学习的平台，也指导市场部门改进工作。为机构提高技术能力提供了一个良好有效的模式，培训获得检查员和市场人员的认可。

2018 年度研究院根据年度培训计划，对检查人员、综合部人员进行了持续教育培训。人员能力培训覆盖了所有相关人员。

优质服务倡导

2018 年研究院大力提倡优质服务客户，从综合部管理人员、市场人员、审核人员多方位全面要求提高服务质量。

研究院对优质服务积极表彰，在研究院内部形成了关注服务质量，在认证有效性的前提下，以客户服务为先，以认证为切入点推动农食产业升级发展的服务理念。

(五) 创新发展

2018 年研究院的认证业务领域获得了极大的拓展。获批有机产品认证与良好农业规范认证资质，为研究院在农食产业领域的继续发展和满足不同客户的需要创造了基础。

研究院投入大量资源进行产品研发、积极参与、主导国家、地方农食领域相关课题研究，对自愿性产品认证、验货服务、合规性评价、环境管理等方面也积极开发，立志于成为全方位发展的综合服务型认证机构。

(六) 环保与节能减排

面对日益严峻的环境污染，“低碳环保，绿色办公”一直是研究院秉承的科学发展观。电脑、打印机等电器不使用时及时切断电源并在采购时选择一些可靠的低耗节能产品减少对能源的消耗；墨盒硒鼓、玻璃、金属等可循环回收，减少废弃物；提倡员工：步行、骑单车、坐公交、乘地铁、拼车上班，做到绿色出行，减少碳排放量。研究院充分发挥无纸化办公的优势，全体员工尽可能在网上传递信息，减少对纸的消耗。

研究院推行 5S 工作环境管理，鼓励员工关注工作环境，积极整理，注重细节，从每一件小事管理自身，覆盖了环境和各方面要求。

研究院还从业务发展方面为社会环境管理作出贡献。近几年持续参与地方生态环境修复与改善，包括河道生态修复、土壤修复、农村污水处理等工程，运用

环境相关科研成果，帮助地方改善生态环境，为践行绿水青山就是金山银山的发展理念贡献自己的力量。

(七) 员工权益

研究院文化理念

研究院倡导创新、务实、厚德、奉献，视员工为家人。当业务迅猛发展之时，离不开员工的添砖加瓦；当业务发展遇到困难之时，更需要员工不离不弃的坚定支持。研究院为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。



员工关怀

研究院秉持院训：创新 务实 厚德 奉献。与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育及住房公积金）。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。研究院综合部按照员工手册规定，对员工予以婚事、丧事等方面的慰问，根据节假日发放假日福利。研究院所有员工均有机会参与研究院定期或不定期举行的各项活动，例如：学习论坛、旅游、聚餐、体育活动、文艺活动、户外拓展等。





研究院从上到下倡导献爱心送温暖，以工会为代表对每一位普通员工亲切关心热情慰问。关心员工身体健康，每年组织员工进行一次健康检查，保障了员工的身体健康情况定期掌握、及早预防治疗。

生育子员工女、生病住院以及直系亲属过世，院工会都会组织探望慰问。每一位研究院的员工无时无刻都能感受到我们是一家人的家文化工作氛围。研究院将员工视为家人关心慰问，员工也将研究院的发展与个人自身的发展密切相联，荣辱与共。

制定人员发展规划和培训计划，根据人员的不同情况，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，明确员工的发展方向。每年末研究院领导与员工进行面谈，从个人职业规划、发展需求各方面全面听取员工意见，制定个人发展规划。

检查员队伍培养和服务

研究院积极引进和培养专业检查员队伍，现有审核员 100%为专职人员，关注检查员的职业规划与发展，有计划地扩展专业范围和认证领域。为检查员开展持续发展培训，帮助审核员锻炼和提高自身专业和技能水平以及职业素养。

审核部作为检查员的直接管理部门，保持与检查员的畅通沟通交流渠道，定期关心检查员的工作和生活情况，把服务检查员列为审核部的首要工作，对检查员的意见耐心倾听，予以回复和解决。

创先争优

研究院在 2018 年度开展了优秀管理人员评选工作，积极营造创先争优的氛围。在 2018 年度年会上，院长亲自向每名到场的优秀管理人员颁发了荣誉证书并合照留念。



(八) 服务社会

研究院对客户的主要责任是为客户提供规范、增值、专业的认证检查服务，确保客户的产品通过我们的认证得以完善及持续改进，最终为他们的管理体系绩效水平提供良好的第三方授信保证。

研究院积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题，注重开展体现研究院特色、调动员工热情参与的社会公益慈善和环保活动。研究院实践创新、务实、厚德、奉献的院训，强化诚信体系建设，规范经营和社会活动，承担社会责任，履行相应的义务，实现自身经济价值的最大化，以实际行动回报社会、风险社会。

五、社会责任展望

2018 年是认证机构机遇与挑战并存的一年。2018 年 1 月 16 日，全国认证认可工作会议在京召开。会议学习贯彻党的十九大精神，贯彻落实全国质检工作会议要求，总结党的十八大以来认证认可工作，制定未来三年认证认可事业发展总体目标，部署 2018 年工作。质检总局局长支树平出席会议并讲话，国家认监委副主任刘卫军代表认监委党组作工作报告。

支树平指出，党的十八大以来，认证认可事业发展取得了历史性成就，发生了历史性变革。党中央、国务院把认证认可工作摆到更加突出的位置，认证认可工作在提升产品和服务质量，促进战略新兴产业发展，服务供给侧结构性改革，助推“一带一路”建设和对外经贸发展中发挥了更加突出的作用。

支树平强调，由高速增长阶段转向高质量发展阶段是新时代我国经济发展的基本特征，推动高质量发展是当前和今后一个时期的根本要求。认证认可对促进产品和服务质量提升、推动高质量发展意义重大，大有可为。从质量发展看，我们规划到 2035 年基本建成质量强国，到本世纪中叶全面建成高水平的现代化质量强国，为建成社会主义现代化强国奠定坚实的质量基础。认证认可作为现代化治理工具、国际通行的质量管理手段，在建设质量强国的新征程中，应当发挥出更加重要的作用。

支树平强调，2018 年全国质检系统“质量提升行动年”，全国认证认可战线要深入学习贯彻十九大精神，瞄准建设认证认可强国，进一步展现新气象、实现新作为。要从深化改革入手，在“精简整合”、“转型升级”、“监管增信”、“壮大产业”上下功夫，构建高质量认证认可体系。要从质量认证管理入手，抓住企业质量管理升级扩面，抓住主打产品和服务，更好发挥强制性认证“保底线”、自愿性认证“拉高线”作用，促进全面质量提升。要从发挥认证作用入手，围绕“三大攻坚战”、乡村振兴战略、“一带一路”建设、军民融合发展战略等主动服务，凝聚力量，多作贡献，推动经济社会高质量发展。希望各部门、各单位把认证认可摆到更加重要的位

置，进一步完善认证认可工作部际联席会议制度，共同推动认证认可大国向认证认可强国迈进。

2018年3月16日，认监委发布《2018年认证认可工作要点》的通知。2018年认证认可工作的总体思路是：深入学习贯彻党的十九大和中央经济工作会议精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持新发展理念，按照高质量发展的要求，以提高认证认可供给质量为主线，深入开展质量提升行动，统筹推进认证认可体系建设，推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、制造大国向制造强国转变。

通知指出着力推动质量变革，深入开展认证认可助力质量提升行动，开展高端认证质量惠民行动，引导市场增加高质量产品、服务供给，满足人民美好生活需要。在食品消费品领域，重点开展有机食品等产品认证。

机构管理层高度重视会议精神，并于第一时间予以传达、贯彻落实。我们相信2018年是深化改革创新，推进法治建设，迎来认证认可事业发展新局面的一年。机遇与挑战仍然并存，外部要求更严格，前进步伐迈得更大。

《质量发展纲要（2011-2020年）》明确了未来十年认证认可行业发展方向，浙江清华长三角研究院根据行业发展方向，制定机构的发展战略，将政府、企业和社会关注的热点作为机构发展的重点。

作为一个目前为较小规模的认证机构，研究院对未来的发展有着清晰的定位。不断保持技术创新、管理创新的活力，创建恒久的认证事业，是每一个挪亚人共同的目标。我们将在挑战中前进，与认证认可事业共同发展。

研究院用创业的精神，创建了拼搏敬业的管理和技术团队，积蓄了应付各类危机的能力和风险储备，这些都为研究院承担更多的社会责任奠定了基础。我们期望在履行社会责任方面能够更有作为。

1、遵守法律	严格遵守认证法规、行业自律公约及规范，倡导公平竞争。
2、规范运作	继续识别改进的机会；进一步提高管理绩效。
3、诚实守信	继续严格行业自律规范； 确保持续有效运行研究院的质量管理体系，强调增值服务。
4、提升服务水平	继续贯彻执行“客户第一”的原则；
5、创新发展	整合优化现有资源，创新认证模式；拓展认证项目领域，加大新项目开发力度。
6、环保与节能减排	继续推进办公节能， 量化绿色绩效指标；大力推行研究院现有的有机产品认证与良好农业规范认证业务，加大对农业食品方面环境友好类项目的开发。
7、员工权益	继续通过培训及考核来增强员工的专业素质；进一步倡导工作与生活的平衡、提高员工工资收入。
8、服务社会	加强与社区的互动；关注弱势群体及社会公益事业。

附录：报告反馈

读者反馈

尊敬的读者：您好！

非常感谢您阅读《浙江清华长三角研究院 2018 年企业社会责任报告》，为了能进一步提升研究院的社会责任以及更好地提供有价值的信息，我们非常欢迎您的意见和建议，请不吝赐教！请将您的意见和建议通过邮寄或者电子邮件方式反馈给我们：

地址：浙江省嘉兴市南湖区亚太路 705 号 邮编：314006 邮箱：13668887695@163.com

电话：13668887695 联系：徐

社会责任报告编写组反馈意见调查表：

报告内容	可读性	客观性	完整性	补充建议
前言				
报告说明				
研究院概况				
责任管理				
合规守法				
规范运作				
诚实守信				
提升服务水平				
创新发展				
环保节能				
员工权益				
服务社会				
责任展望				
附录				

注：评价分数分为 5 级，1 为最差，5 为最好。建议内容请填写在“补充建议”。

您的联系方式：

电话：

邮箱：其他评价：