



2018 年度社会责任报告

北京东方纵横认证中心有限公司

2019 年 3 月

第一部分 前言

一、东方纵横对报告内容真实性的承诺.....1

二、报告的时间和范围.....1

三、报告编制的依据.....1

四、东方纵横的宣言、使命、宗旨、战略方针、精神.....1

第二部分 东方纵横概况

一、东方纵横基本信息.....4

二、开展的各项业务及发证数量.....4

三、人力资源与认证业务的匹配情况.....5

四、财务状况及财务审计情况.....6

第三部分 社会责任管理体系和制度的建立情况

一、履行社会责任的措施、制度规定及自我改进情况.....6

二、利益相关方的识别和参与.....7

第四部分 履行社会责任情况及绩效评价

一、遵守法律.....8

二、规范运作.....14

三、诚实守信.....19

四、提升服务水平.....22

五、创新发展.....24

六、环保节能减排.....25

七、员工权益.....26

八、服务社会.....28

第五部分 结语

一、本机构对未来履行社会责任的发展计划.....30

二、报告反馈联系方式.....30

第一部分 前言

一、东方纵横对报告内容真实性承诺

北京东方纵横认证中心有限公司（以下简称东方纵横）《社会责任报告》是严格按照《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）》及相应的法律法规的要求编写的。

东方纵横郑重承诺：本报告内容不存在虚假性记载和误导性陈述，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。如因我中心提供的资料不真实或不完整引起的一切后果，由本机构承担。

二、时间和范围

报告时间：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

报告范围：东方纵横各职能部门及各分支机构。

三、编制依据

《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）》

四、东方纵横的宣言、使命、宗旨、战略方针、精神

（一）东方纵横的宣言

全球化的浪潮，浩浩荡荡，世界东方，伟大中华正在和平崛起！

民族复兴的伟业，正激励着万千赤子，引领着自己的企业迈向管理变革的前沿！

“为顾客、为社会、为员工”理念的树立……

透明化、结构化、程序化的追求……

过程控制、系统管理的召唤……

“与时代同步和世界接轨”已成为我们共同的心声！

这是一次“化蝶”的蜕变，二次创业的升华！

这是一场席卷中国的管理革命！

“东方纵横，伴随您纵横东方，引领您走向世界！”

（二）东方纵横的使命

在民族复兴的伟业中，为管理变革中的各类组织贡献与时俱进的优质的认证服务。

（三）东方纵横的宗旨

坚持一个中心：以顾客为关注焦点；

两个基本点：以认证认可的法律法规为准绳，以确定的认证依据标准为准则；

树立三个理念：坚定不移的守法理念，全心全意的服务理念，始终不渝的诚信理念；

提供具备四种特性的认证服务产品：公正性、权威性、有效性、增值性。

（四）东方纵横的战略方针

严控风险、规范管理；诚信认证、稳健发展；优质服务、塑造品牌。

（五）东方纵横的企业精神

坚持一个管理思路，两种管理机制，建设具有四个特点、五种心境的团队，倡导六项工作要求、六十四字工作方法。

a) 一个管理思路：以认证认可规范和 ISO9001 标准的要求加强中心管理，创建 A 类机构，打造东方纵横优质服务的品牌。

b) 两种管理机制：一是过程管理机制，二是 PDCA 持续改进机制。

c) 东方纵横人的五种心境：忠诚心，感恩心，敬业心，宽容心，谦虚心。

d) 建设具有四个特点的团队是：

建成一个透明坦荡的团队，建成一个和谐团结的集体，

建成一个崇尚学习的组织，建成一支珍视服务的队伍。

e) 六项工作要求是：

民主集中讲原则；真诚沟通讲团结；

有令必行讲服从；有行必果讲执行；

主次分明讲方法；日事日毕讲效率。

f) 六十四字工作方法：

职责分明，各司其事；公司决定，大家去办；

决前沟通，各抒己见；决而有行，不拖不推；

领导带头，群策群力；预防为主，过程控制；

加强检查，闭环管理；团结协作，持续改进。

第二部分 东方纵横概况

一、东方纵横基本信息

东方纵横成立于 1999 年 5 月。是国家认监委批准的、国内外知名的权威认证机构。具有管理体系认证、产品认证、服务认证三种类别的认证资质。

东方纵横是中国认证认可协会常务理事单位,是国家级高新技术企业,是两化融合管理体系咨询服务的领跑者,是全国最早开展两化融合体系咨询的服务机构。东方纵横也是工信部批准的绿色工厂、绿色产品、绿色供应链、绿色工业园区第三方评价机构。

东方纵横在北京行政副中心通州区拥有 2500 平米的独栋办公楼。在全国设有 1 个子公司、17 个分公司及 14 个客户经理。获证组织遍布全国各省（市）及加拿大、墨西哥、老挝、蒙古、香港、澳门等国家和地区。

二十年的发展铸就了东方纵横“严控风险、规范管理、稳健发展、诚信认证”的品牌形象。在中国合格评定国家认可委员会（CNAS）开展的对认证机构的风险评估中，东方纵横在 2010 年和 2016 年先后两次名列最佳等级。

二、开展的各项业务及发证数量

（一）开展的各项业务

东方纵横目前开展了管理体系、产品、服务三个领域的认证。

东方纵横开展的管理体系认证包括：质量管理体系、工程建设施工企业质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品

安全管理体系、危害分析与关键控制点管理体系、能源管理体系，其中质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证同时获得了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国国家标准协会-美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）的认可资格。食品安全管理体系认证、危害分析与关键控制点管理体系、能源管理体系、工程建设施工企业质量管理体系认证获得了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可。

东方纵横开展的产品认证包括：有机产品认证、良好农业规范（GAP）认证及化工类产品、建材产品、金属材料及金属制品三种自愿性工业产品认证。

东方纵横开展的服务认证包括：不动产服务，在收费或合同基础上的生产服务，卫生保健和社会福利服务，零售批发服务。

（二）发证数量

截止 2018 年 12 月 31 日，东方纵横共发证 26181 张，其中质量管理体系 11317 张、工程建设施工企业质量管理体系 1759 张、环境管理体系 6758 张、职业健康安全管理体系 5674 张、食品安全管理体系 347 张、危害分析与关键控制点管理体系 157 张、能源管理体系 101 张、有机产品 41 张、良好农业规范 1 张、服务认证 26 张。

三、人力资源与认证业务的匹配情况

东方纵横现有员工 1000 余人，其中管理体系审核员、产品认证检查员和服务认证审查员 600 多人。具有中、高级职称的约占三分之一，涵盖农业、机械、化工、电子、食品、轻工、建材、纺织、工程

建设等 30 多个行业。

东方纵横管理体系审核员、产品认证检查员和服务认证审查员及其他工作人员基本上能够满足认证要求。

四、财务状况及财务审计情况

2018 年财务状况及财务审计情况如下表：

经营状况	数额（人民币：万元）
主营业务收入	15720.62
利润总额	361.35
净利润	326.42
上交增值税	787.67
上交企业所得税	40.06
上交城市维护建设税	52.49
上交教育费附加	23.63
上交地方教育费附加	15.47

第三部分 社会责任管理体系和制度的建立情况

一、履行社会责任的措施、制度规定及自我改进情况

东方纵横结合管理体系和产品认证建立了社会责任管理体系和制度，把履行社会责任的要求融入到东方纵横经营全过程和日常管理中。2018 年我中心进一步完善了总部各职能部门和分支机构的工作职责、管理要求、行为守则、社会责任指标和绩效考核。包括人员管理、财务管理、技术管理、信息管理、企业文化和风险控制体系等，全面落实履行社会责任的要求。在制度、资源和人员上确保东方纵横全面、全员、全过程履行社会责任，将东方纵横利益相关方的期望和需求的满足融入到东方纵横的日常管理和经营工作中。

2018 年我中心评审和修订了《审核员手册》及《认证人员聘用、培训和管理程序》、《认证人员能力评定程序》、《认证人员监视和评价控制程序》、《申诉、投诉处理程序》等 18 个程序文件和《公正性风险分析评价作业指导书》、《风险管理作业指导书》、《有机产品认证实施方案》、《认证人员能力评价准则》、《认证人员守则和保密规定》、《获证组织须知》等 33 个作业指导书，并发布了《关于实施控制重大风险三项措施的决定》、《关于发布新版二十四四个风险控制点的通知》、《关于规避“伪造认证档案、记录和资料”“认证证书载明的事项内容严重失实”重大风险的几项措施》、《关于进一步落实东方纵横 2018 年 46 号文和 72 号文的紧急通知》等文件，加强了社会责任管理体系的实施和改进。

二、利益相关方的识别和参与

我中心的利益相关方主要包括：员工、获证组织、获证组织的客户、政府部门、非政府组织、消费者及其他公众。

我中心成立了由我中心法人代表、获证组织代表、行业协会代表、政府监管机构（市场监管局、生态环境局、应急管理局）等代表参加的维护公正性监督委员会，积极参与我中心的监督管理。

第四部分 履行社会责任情况及绩效评价

一、遵守法律

（一）业务活动、认监委批准证书、认可证书变更情况

2018 年，我中心营业执照没有发生过变更，认证领域发生了变化，增加了服务认证中的批发业和零售业服务，于 2018 年 9 月 29 日向认监委申请换发了“认证机构批准书”，符合《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》的要求。通过反贿赂管理体系认证规则备案和工信部绿色制造的第三方评价机构备案。

2018 年 4 月 19 日，我中心通过了 CNAS 的 EnMS 领域 2.3 类、HACCP 领域 E 类、FSMS 领域 D(DI、DII)、CII 类的认可评审；2018 年 10 月 23 日我中心关键场所泉州分公司地址变更、湖北分中心名称变更，均向 CNAS 进行了变更申请，符合 CNAS-RC01:2018《认证机构认可规则》和 CNAS-RC05:2017《多场所认证机构认可规则》的要求。

（二）依法纳税情况

详见第二部分第四章《财务状况及财务审计情况》，我中心 2018 年度上交增值税 787.67 万元、上交企业所得税 40.06 万元、上交城市维护建设税 52.49 万元、上交教育费附加 23.63 万元、上交地方教育费附加 15.47 万元。

（三）《认证机构管理办法》宣贯

2018 年 1 月 1 日，《认证机构管理办法》（总局令第 193 号）实施以后，我机构做出了如下安排：

1. 董事会召开了多次会议，研究决定了贯彻落实《认证机构管

理办法》的措施，并据此修订了《分公司、客户经理风险评价准则》、《分公司负责人规避重大风险保证书》、《客户经理规避重大风险保证书》和《二十四个风险控制点》等重要文件。

2. 2018 年 1 月 15 日召开各部门负责人和分支机构负责人、客户经理会议，按照新的风险评价准则，重新签订了风险保证协议，会上，由董事长作了《当前形势和 EACC 的举措》的报告。

3. 按照《认证机构管理办法》宣贯计划，中心所有高层领导到全国各个分支机构详细讲解《认证机构管理办法》。

2018 年 2-3 月两个月中，中心董事长、主任、副主任分赴全国各分支机构、客户经理处，分 16 场，对 600 多位认证人员进行了宣讲。这一轮系统的宣贯强化了认证人员的守法意识，为规避风险打下了良好的基础。

（四）2018 年度工作方针、目标和任务

2018 年工作方针：

诚信认证，远离风险；遵守程序，真实审核；提升能力，改进过程；创新发展，铸造品牌。

2018 年主要工作目标：

包括：客户管理、新品开发、产品质量和审核员队伍建设。其中产品质量中的风险指标：确保三个零发生：一是四种构成虚假认证结论及严重失实认证结论的重大风险零发生（即审核人员不到现场、冒名顶替、伪造审核档案、证书内容严重失实）；二是有关风险的有效投诉零发生；三是被地方两局查处罚款零发生；各分支机构确保不违

反风险评价准则的要求二十四个风险控制点：发生次数比 2017 年有所减少。服务目标：内、外部顾客满意率 $\geq 95\%$ 。

2018 年的主要任务：

1.诚信认证、远离风险

- （1）认清认证事业发展的新机遇
- （2）遵循信用社会的新规则
- （3）必须远离出具虚假认证结论或出具严重失实认证结论的严重认证风险

为此，从 2018 年 5 月 15 日起，我中心实行以下三项规定：

第一项，全面推行现场考勤，通过审核通签到，所有审核员每天进场、离场必须在审核通签到，总部人资和各分支设专人管理，加强检查。

第二项，扎实推行审核交通费报销制度，所有报销单必须附有交通费单据复印件或扫描件。

第三项，2018 年 5 月 15 日起，所有审核组都必须在审核案卷中附上四张照片，第一张是审核组成员在受审核组织门牌前的集体照，第二张是二阶段首次会议照片，第三张是现场检查时拍摄的在生产（办公）现场的照片，第四张是二阶段末次会议的照片，四张照片不齐，审核部不收案卷。

- （4）明底线，知敬畏，守纪律，讲规矩。

2.遵守程序，真实审核

- （1）新版《认证机构管理办法》对减少、遗漏认证程序作了加

严规定。

(2) 遵守程序的本质就是真实审核

要求全体审核员按照审核程序作好审核准备，下发审核计划，来到受审核方现场，老老实实的查、看、问，对照认证依据标准获取真实的审核证据，得出真实的审核发现，作出真实可信的审核结论，认认真真的开好首、末次会议，回归审核员本位。

(3) 下大力气消除高风险案卷，防止发生出具严重不实认证结论

3.提升能力，改进过程

2018 年重点抓以下几方面：

(1) 加强资源配置，提升人员能力。

(2) 落实分支机构主体责任，提高分支自主管理能力

(3) 全面梳理流程，进行过程改进、提升效率，要结合认证管理系统的运行，全面梳理部门、岗位职责、梳理工作流程及接口，找出问题所在，逐个落实解决。

(4) 全面推行一次通过率考核。在适当时机，制订考核办法，全面推行一次通过率考核，以促进分支岗位工作质量的提高。

(5) 集中解决过程控制中的几个关键问题。

(6) 下大力抓好 QMS 和 EMS 转版审核，确保旧版认证证书全部在到期前换版成功。

(7) 努力减少流失率。

4.创新发展，铸造品牌

(1) 创新业务模式。

(2) 继续抓好食品安全管理体系和 HACCP 体系、有机产品和 GAP 认证。

(3) 服务认证。积极与各方面合作，服务认证有所突破。

(4) 结合国务院质量提升行动开展创新。

(5) 铸造品牌。

通过 2018 年的努力，上述方针、目标和任务基本完成。

(五) 守法经营，自觉接受政府和社会公众的监督

1. 执法监管信息系统上报信息检查结果

2018 年我中心共有 123 个审核组被地方局监督检查，共提出 8 个问题，均为轻微问题。

2. 地方局日常监督检查

2018 年我中心共接受了 9 个地方监督管理局的调查、核实和质询，经我中心回复说明，均澄清了地方局提出的问题。

3. 国家市场监管总局的“双随机一公开”检查

2018 年 9 月 17 日，我中心接到《2018 年质量管理体系认证“双随机”专项检查认证档案上报要求》，抽查了我中心 9 家获证组织。

我中心针对存在的两个问题进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施。

4. 认可评审

我中心分别于 2018 年 8 月 13 日—17 日、2018 年 11 月 5 日—8 日分别接受了 CNAS 和 ANAB 的评审，评审结论均为继续保持认可

资格。

二、规范运作

为了确保我中心的各项业务活动全面符合法规和规章的要求，以持续保持认证活动的符合性和规范性，2018 年我中心主要实施了以下活动。

（一）根据《认证机构管理办法》进一步完善内部管理制度，并增加新的管理制度

2018 年度共对以下文件进行了评审和更新：

1. 《授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、更新、暂停、恢复、撤销认证控制程序》、《认证人员能力评定程序》、《认证申请评审程序》、《审核准备及初次审核程序》、《监督审核及再认证程序》、《申诉、投诉处理程序》等 18 个程序文件；

2. 《合同评审作业指导书》、《审核策划及现场审核安排作业指导书》、《QES 管理体系审核作业指导书》、《FSMS 审核作业指导书》、《危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证审核作业指导书》、《多场所认证审核作业指导书》、《认证子证书发放作业指导书》、《有机产品认证实施方案》、《认证人员能力评价准则》、《认证活动能力分析作业指导书》等 33 个作业指导书；

3. 2018 年 5 月 14 日制定并实施了《关于实施控制重大风险三项措施的决定》（东方纵横〔2018〕46 号）、2018 年 7 月 25 日制定并实施了《关于发布新版二十四个风险控制点的通知》（东方纵横〔2018〕69 号）、2018 年 8 月 7 日制定并实施了《关于规避“伪造认证档案、

记录和资料”“认证证书载明的事项内容严重失实”重大风险的几项措施》（东方纵横〔2018〕72号）、2018年9月28日制定并实施了《关于进一步落实东方纵横2018年46号文和72号文的紧急通知》（东方纵横〔2018〕84号）等规范认证活动的文件。

（二）实施三项措施

为防止发生审核人员不到现场、冒名顶替、伪造认证档案、记录和资料，认证证书载明事项内容严重失实，严重减少或遗漏认证程序要求等重大认证风险，2018年5月11日，中心下发了《关于实施控制重大风险三项措施的决定》（东方纵横〔2018〕46号）。

自2018年5月15日起，实施了以下三项控制措施：

- 1、全面推行在现场审核时通过审核通系统签到；
- 2、扎实推行审核交通费报销制度；
- 3、对现场审核四处关键场景取证拍照并上传。

在实施的第一个月中心每周发布一次通报，在实施的第二个月，每半月发布一次通报，第三个月每月发布一次通报。自2018年5月15日起，2018年度共发出了十期通报，通报中列明总部及各分支审核通签到的签到率及每一次异常的核实情况、提出表彰的审核人员、违规的审核人员及违规情况的处罚及改进要求等。

违规行为按照以下情况分类处罚：

——凡经核实确认迟到或早退达1小时以上及不到现场，冒名顶替者，按“审核员违规处罚规定”（2018版）及分中心风险评价准则进行处罚。

——其他违规行为均进行全中心通报批评，以期改正。

为了实施好三项控制措施，中心专门成立了监管部，招聘了专门检查和考核的人员。实施以来，收到了良好的效果。

（三）实施规避“伪造认证档案、记录和资料”、“认证证书载明的事项内容严重失实”重大风险的几项措施

为落实“诚信认证，远离风险；遵守程序，真实审核；提升能力，改进过程；创新发展，铸造品牌”的工作方针，进一步规避“伪造认证档案、记录和资料”、“认证证书载明的事项内容严重失实”重大风险，2018年7月27日，我中心下发了《关于规避“伪造认证档案、记录和资料”“认证证书载明的事项内容严重失实”重大风险的几项措施》（东方纵横〔2018〕46号），制定并实施了以下几项措施，基本达到了预期的效果：

1. 上下齐心，努力消除高风险审核案卷；
2. 消除虚假或认证证书载明事项内容严重失实的案卷；
3. 把好阅卷关；
4. 强化审核人员对消除高风险案卷和虚假或认证证书载明事项内容严重失实案卷的认识；
5. 针对突出问题作重点检查；
6. 落实分支机构和客户经理的主体责任；

（四）贯彻执行国家市场监管总局《关于加强认证检测市场监管工作的通知》

为了贯彻执行国家市场监管总局《关于加强认证检测市场监管工

作的通知》（国市监认证〔2018〕173号），2018年9月30日对该文件进行了转发，并下发了《关于进一步落实东方纵横2018年46号文和72号文的紧急通知》（东方纵横〔2018〕84号），实施了上述一系列措施。

1. 坚定不移的推行控制重大风险的三项措施；

2. 为消除“认证证书载明事项内容严重失实”要立即对所东方纵横获证组织认证证书全数复查；

3. 为规避“伪造认证档案记录和资料”，要求各分支机构立即组织审核组长进行假记录、假资料全数自查，总部进行重点抽查；

上述措施实施以来，对控制《认证机构管理办法》认定的导致认证机构被撤销资质的五项重大风险——审核人员不到现场；冒名顶替；伪造认证档案、记录和资料；认证证书载明事项内容严重失实；严重减少或遗漏认证程序要求起到了规避风险的作用。

（五）确认审核监督机制

2018年我中心继续开展中心内部的确认性审核，对已审核的39家企业进行了内部确认审核，内容涵盖从认证审核档案留存，审核程序有无遗漏，审核组行为规范，现场控制是否可能导致风险的关键问题点等等，对发现的问题及时进行了处理。

（六）内部审核监督机制

2018年3月12日—16日，我中心进行了例行的内部审核，对中心高层领导及各职能部门、各分支机构进行了审核。开具8个不符合项，责任部门已在规定的期限内完成了原因分析及纠正和纠正措施。

本次审核结论：本公司质量管理体系符合认证认可条例、认证机构管理办法、相关认证规则、认可规范及中心体系文件的要求，得到了有效实施与保持。

（七）管理评审监督机制

2018 年 4 月 10 日召开了由中心高层领导及各职能部门负责人、各分支机构负责人参加的管理评审会议，管理评审输出有 8 项改进点，均得到了落实。对中心管理体系的适宜性、充分性和有效性进行了评审。

评审结论：质量方针和目标适宜的，均得到贯彻和落实，中心管理体系是适宜的、充分的，运行是有效的，公司现有的人力资源、基础设施、规章制度均能够满足体系运行的需要。

（八）绩效考核监督机制

按照《分支机构考核管理办法》，坚持对分支机构进行考核管理。按月度、季度考核和按年度评比，从合同评审、委派、案卷质量、市场目标完成情况等方面评比打分。

建立了分公司风险保证金制度和风险保证金台帐。风险保证金主要用于风险处罚、进行风险控制培训和对认证风险控制突出的分公司奖励，结合新的《认证机构管理办法》发布和当前国家对认证监管的形势要求，2018 年重新签署了风险保证金协议和规避重大风险协议。

对总部管理人员则按照中心的《绩效考核办法》实施绩效考核。以风险指标、时效指标、质量指标作为考核依据，实施自评、部门领导评、人资部门考评的三级考评。促进了认证过程管理的效率和质量

提升。

三、诚实守信

（一）信息公布

为了贯彻执行《中华人民共和国认证认可条例》第六条“认证认可活动应当遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则”及《认证机构管理办法》第五条“认证机构从事认证活动应当遵循公正公开、客观独立、诚实信用的原则，维护社会信用体系”的规定，我中心通过网站公布了以下信息：

1. 依法从事认证活动的自我声明；
2. 认证领域、认证规则、认证证书样式、认证标志样式；
3. 分支机构名称、地址和认证活动内容；
4. 认证收费标准；
5. 认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态。

我中心网站公布的信息真实、有效，完全符合《中华人民共和国认证认可条例》第二十一条和《认证机构管理办法》第十五条的要求。

（二）信息上报

2018 年信息上报情况如下：

1. 上报《认证认可业务信息统一上报平台》的审核计划信息数据 13858 家。
2. 上报《认证认可业务信息统一上报平台》的认证证书信息数据 58826 条（包括初审、监督、再认证、扩项、状态变更等），同时上报审核组信息 68469 条。

3. 上报《中国食品农产品认证信息系统》信息数据 921 条（包括 HACCP 数据 243 条、FSMS 数据 613 条、有机数据 65 条）。

符合《认证机构管理体系及服务认证信息报告规范》的要求。

我中心的信息上报工作一直受到认监委的好评。曾三次被评为信息上报的优秀机构。2018 年时值标准换版，信息上报容易出错，认监委在《关于质量管理体系证书信息报送工作存在问题的通报》中通报了多达 72 家的问题机构，东方纵横不在此列，是上报信息无问题机构。

（三）认证人员能力评价和信用管理

1. 认证人员能力评价

（1）2018 年 1 月依据 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》制定了《服务认证审查员和技术专家专业能力评价准则》。

（2）2018 年 2 月我中心依据 CNAS-GC01：2017《管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》，修订了相应的评价准则，增加了相关专业的评价准则。

（3）2018 年 3 月根据《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认可方案》，对非“*”的 28 类专业评价准则进行了调整。

（4）2018 年 5 月，根据 CNAS《关于发布〈关于危害分析与关键控制点（HACCP 体系）认证依据更新的认可转换说明〉（CNAS-EC-053：2018）的通知》的要求，修订了 FSMS/HACCP 认证人员能力评价准则，增加了相关人员的《危害分析与关键控制点（HACCP 体系）认证补充

要求 1.0 知识、能力要求，并组织完成了相关培训和关键岗位、审核员评价。

（5）2018 年 6 月，根据 CNAS-SC15:2018《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认可方案》的要求，重新调整了《EC9000 审核员和技术专家专业能力评价准则》，编制了 EC 9000 审核员的专业代码转换为 SC15: 2018 新代码的对应关系并制定了相应的“专业能力评价表（EC 转换）”。

（6）2018年7月，根据CNAS-CC125:2018（等同采用ISO/IEC TS 17021-10:2018）修订了OHSMS认证人员能力评价准则，增加了相关人员的知识、能力要求。

（7）2018 年我中心重新核查了 QMS（含 EC）/EMS/OHSMS 专业人员，同时也核查了其他认证领域专业人员，并于 2018 年 8 月更新并下发了《EACC 各认证领域专业人员名单》。

2018 年 8 月 10 日 CNAS 办公室评审之前对所有有机和 GAP 检查员的专业评价资料重新进行了核查，未提出问题。

2. 认证人员执业信用管理

（1）2018年10月11日，中国认证认可协会下发了《关于开展认证人员诚信规范执业专项治理行动的通知》（中认协办〔2018〕205号），以落实国家市场监督管理总局关于治理认证乱象的要求，对认证人员的违规失信行为进行全面清查，将严重违规失信的认证人员清理出认证人员队伍，营造风清气正的行业环境，提升认证公正性和公信力。我中心自2018年10月12日至28日对中心认证人员开展了自查，

自查覆盖的认证人员共806人，其中级别审核员594人，实习审核员212人。中心对上述存在违规失信问题的人员制定了相应的处理意见并予以实施。

（2）2018 年度我中心审核员因迟到早退等原因违反《认证人员执业信用管理规范》，执业信用扣分涉及 12 人，共扣 30 分。

（三）继续推行审核员分级管理，以提升审核员业务水平

2018 年继续实行审核员 A、B、C 分级管理。通过提 A 降 C，抓两头，带中间，补审核员能力短板。

通过审核员分级管理，有效地促进了审核员的积极性，提高了审核员综合素质。

四、提升服务水平

为了提升服务水平，2018 年采取了以下措施：

（一）及时更新网站信息，为客户提供信息服务

我中心网站设有专人负责，按照《中华人民共和国认证认可条例》第二十一条和《认证机构管理办法》第十五条的要求及时更新网站信息，除了公布认证活动的自我声明；认证领域、认证规则、认证证书样式、认证标志样式；分支机构名称、地址和认证活动内容；认证收费标准；认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态，还公布了国务院、市场监管总局发布的有关认证认可的最新信息。

（二）落实分支机构主体责任，提高分支机构自主服务能力

各分支机构负责人是本地区认证管理（包括风险管理和业务管理）的主体责任者。确保本地区不出虚假认证和出具严重不实认证

结论和严重减少、遗漏程序要求等重大认证风险。又要管理好本区域的业务活动，服务好客户，在提升能力、改进过程上积极谋划。各分支负责人积极学习认证依据标准，学习相关的认证规则和规范，做认证管理的明白人和带头人，积极为客户提供服务。

（三）开展增值服务探索

2018 年借 QMS/EMS 转版契机，我中心部分分支为获证组织提供免费培训 8 期，其中公开培训 4 期、驻厂培训 4 期。为获证组织提供知识产权管理体系贯标、精益生产管理咨询、互联网与工业融合创新试点申报等增值服务。

（四）加强分支人员配置和过程管理

我中心对分支的人员配置、技术能力、风险管控形成了分支机构管理理的管控体系，对各分支从业务受理到客户服务建立健全了保障体系。总部对分支机构的合同预评审、预委派及人员专业预评定人员进行一次通过率月度考核。我中心自执行“三项措施”以来，要求各分支设监管人员进行每日（包括休息日和节假日）查岗，向总部监管部进行日报。各分支均设档案专管员，对认证审核档案的完整性进行初查后提交总部。各分支均设客户服务岗，接受认证审核全过程的投诉、举报等客户反馈信息。

（五）回访

了解获证组织对中心的满意度、体系运行的情况、经营状况、其他需求。根据获证组织的不同需求提供有针对性的服务，提高获证组织的忠诚度。全年共对 3800 多家获证组织进行了电话回访，对近 1000

多家获证组织进行了现场走访，客户满意度达 99%。

五、创新发展

为了积极响应国务院《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（国发〔2018〕3 号），我中心在认证创新发展方面开展了以下活动。

（一）大力推广质量管理先进标准和方法

1. 国际先进质量管理方法培训。我中心利用审核员例会、认证决定人员例会、技术研讨会、质量管理工具专题会议等方式积极组织审核员、认证决定人员对全面质量管理、六西格玛、精益管理等国际先进质量管理方法进行培训。审核员在会议上积极介绍质量管理先进企业的成果经验。

2. 鼓励审核员在审核过程中结合实际积极采用全面质量管理、六西格玛、精益管理等国际先进质量管理方法进行审核，以提升获证组织管理水平。

3. 我中心技术部、研发部积极开发追溯管理、供应链管理、业务连续性管理等适应新业态需求的质量管理工具，适时培训，以便审核员及时运用到审核活动中。

（二）开展质量管理体系升级行动

我中心《2018 年工作报告》中明确提出，结合国务院质量提升行动开展创新。对于质量管理体系升级版升级中准备在行业特色认证、分级认证和质量诊断增值服务上实施创新。

1. 我中心运用新版 ISO9001 质量管理体系标准积极打造质量管

理体系认证“升级版”，提升认证质量，以互联网、大数据等新技术优化我中心的认证流程，通过质量管理体系认证的系统性升级，带动东方纵横管理的全面升级。针对不同行业和企业，开展行业特色认证、分级认证、管理体系整合、质量诊断增值服务，推进创新管理新型管理体系认证。

2. 2018年6月，我中心参加了中国认证认可协会在泰安举办的质量管理升级版技术交流研讨会，我中心《基于多场所的QMS/EMS/OHSMS远程审核技术》作为中国认证认可协会的良好技术案例推广。

3. 小微企业质量提升的研究项目。2018年我中心参加了CNAS组织的小微企业质量提升的研究课题；2018年8月和10月，分别向CNAS提交了我中心编写的《小微企业质量管理体系认证审核实施指南》和《小微化工行业过程的应用及审核指南》。

4、2018年我中心继续推行远程审核试点，完成了3个项目的远程审核。

六、环保节能减排

（一）通过环境管理体系、能源管理体系审核，提高受审核方环保节能减排的意识，促进其实施环保节能减排的措施

2018年底，我中心环境管理体系证书6758张，能源管理体系证书101张。审核员在环境管理体系和能源管理体系审核过程中，我中心向审核员提出了以下要求：

1. 必须关注颁布的最新的法律、行政法规、地方性法规、自治条例和单行条例、规章及受审核方的落实情况；

2. 如企业存在违反新规的要求，则需开具不符合项促进企业学习和落实新规。

3. 跟踪企业对环保节能减排新技术和具体措施的落实情况。

通过这些措施的实施，督促企业在环保节能减排方面持续改进。

（二）中心日常办公环保节能减排

2018 年，中心董事会作了一项战略性决策，积极改进认证管理系统，替换原认证管理系统。通过一年的运行，现在基本实现了无纸化办公。

按照 2017 年和 2018 年办公用品消耗指标计算，每年可节约 4 万元左右的办公用品（包括纸张、硒鼓、档案袋、塑料封皮等），另外，也提高了打印机和复印件的使用效率，延长了使用寿命。同时也规范了档案管理，审核员全部通过系统上传下载所需文件资料及认证审核档案，且不易丢失。

七、员工权益

（一）劳动合同

为了完善劳动合同制度，保护员工的合法权益，我中心 2018 年 1 月新增 1 名专职人员负责劳动合同、社保、福利等管理。

2018 年度共招聘了 164 人，均按规定签定劳动合同，及时办理社保及其他福利费用发放。上岗前均如实告知员工工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬，以及员工要求了解的其他情况，并及时进行新员工培训。

（二）工作时间

我中心实行员工每日工作时间八小时，平均每周工作时间四十小时工时制度，休息两日。元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，严格按照国家法定假日休息。

另外，按照《劳动法》规定，我中心作出了如下规定：

1. 安排员工延长工作时间的，支付工资的 150%的工资报酬；
2. 周六周日休息日安排员工工作，支付工资的 200%的工资报酬，也会根据员工意愿安排补休。
3. 法定休假日安排员工工作的，支付工资的 300%的工资报酬，或根据员工意愿安排补休。
4. 实行带薪年假制度。

（三）女职工特殊保护

女职工在怀孕期间，我中心不安排孕期禁忌从事的活动，对怀孕七个月以上的女职工，不会延长工作时间。女职工生育除享受 98 天产假（其中产前可以休假 15 天，产后休息 83 天）外，还享受 30 天生育奖励假。难产的增加 15 天，多胞胎生育的每多生育 1 个婴儿增加 15 天。女职工在哺乳未满一周岁的婴儿期间，不会安排其哺乳期禁忌从事的其他劳动，不会延长工作时间。

（四）职业培训

我中心建立了职业培训制度，每年均制定相应的培训计划，有计划地对员工进行职业培训，提升员工的业务能力，提高员工素质。

（五）社会保险和福利

我中心除依法为员工缴纳了养老、医疗、工伤、失业、生育等社

会保险外，还为员工缴纳了公积金和意外伤害保险。

（六）身体健康检查

我中心每年为全体员工进行一次体检。另外，每天工作日 15:10—15:30 分设工间休息，劳逸结合，有利于员工的健康保护。

（七）其他福利

1. 发放过节费

每年的三八节、端午节、中秋节、春节，我中心均为员工发放过节费。

2. 发放防暑降温费

我中心多年来一直坚持每年夏季为全体员工和审核员发放防暑降温费，并适时发放了防暑降温用品。

3. 旅游和/或拓展训练

我中心每年总部和各分支机构至少组织一次旅游和/或拓展训练，另总部每季度还组织一次员工集体活动。

4. 办理工作居住证

为满足居住证办理要求的工作人员和审核员及时办理和续办北京市工作居住证。

八、服务社会

我中心一直鼓励全体人员积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励各分支机构积极开展志愿者活动或志愿活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。2018 年共实施了以下服务社会的活动：

（一）成都分中心负责人 2018 年捐款两位病人，成都分中心某审核员还参加遵义汇川区月行一善，参加一对一助学贫困学生。成都分中心审核员和办公室工作人员不定期地参与水滴筹、微信众筹、小区捐款等。

（二）2018 年 4 月湖北分中心审核员捐赠图书给西藏等偏远地区儿童，2018 年 12 月组织员工为社区除雪。

（三）2018 年 6 月，南宁分中心捐书捐衣到社区。

（四）2018 年 11 月 3 日，常州分中心审核员积极参与“为爱暴走—公益徒步活动”，以徒步的方式帮助城市中的孤儿、流浪儿童、残障儿童、困境儿童等儿童快乐成长，为参赛选手提供赛事服务。

（五）2018 年 5-12 月，西安分中心为西咸新区沣东新城福湾生态护养中心进行公益质量认证。

（六）2018 年 12 月 29 日，常州分中心审核员到苏州市吴中区福利院同孩子们一同庆祝新年。

第五部分 结语

一、本机构对未来履行社会责任的发展计划

在 2018 年履行社会责任成果的基础上，我中心明确了 2019 年履行社会责任的发展计划：

（一）持续实施“诚信认证，远离风险；遵守程序，真实审核；提升能力，改进过程；创新发展，铸造品牌”工作方针。自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严守执业道德，规范运作，进而提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展。

（二）审定、批准发布新版《审核员手册》，进一步完善履行社会责任的措施、制度规定，持续自我改进。

（三）制定专项的社会责任培训计划，进一步提高和树立中心全体员工的社会责任意识。

（四）提高员工福利。

（五）制定社会公益事业实施计划。鼓励中心全体人员积极参与养老院陪护老人、关爱失独、爱心助学、捐款/捐物、献血、爱心志愿者、社区科普、义务植树、义务大扫除等社会公益事业，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

（六）进一步优化我中心的《认证管理系统》，达到高效快捷、规避风险、降低成本、减少劳动强度的预期。

2019 年我中心会在 2018 年履行社会责任成果的基础上做得更好。

二、报告反馈联系方式

详见下方附件《读者意见反馈表》。

附件

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告，欢迎您提出宝贵的意见和建议，并将意见和建议填在下表中，通过传真、电子邮件、邮寄等方式反馈给我们。谢谢！

东方纵横，伴随您纵横东方，引领你走向世界！

序号	内容	评价
1	您对本报告的整体印象	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
2	您认为报告内容的结构安排	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
3	您认为报告披露的社会责任信息质量	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
4	您认为本报告的可读性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
5	您认为本报告存在哪些不足	
6	本报告中哪些部分最吸引您	
7	您认为我们今后的报告中还应披露哪些内容	
8	您对我中心社会责任工作有哪些建议	

地址：北京市通州区中关村科技园区通州园金桥科技产业基地景盛南四街 17 号 121 号楼一层
邮政编码：101102
电话：010—56495881
传真：010—56495893
网址：www.eacc.com.cn
电子邮箱：eacc@eacc.com.cn