

中铁检验认证中心有限公司社会责任报告

二〇一九年三月

目录

1. 机构负责人对报告内容真实性的承诺.....4

2. 报告的时间和范围的界定.....5

3. 报告编制的依据.....5

4. 机构的社会责任战略、方针、价值理念.....5

二、机构基本情况.....6

1. 基本信息.....6

 1.1 机构简介.....6

 1.2 检验检测能力.....7

 1.3 业务资质.....7

2. 开展业务.....7

 2.1 科学规范开展认证业务.....8

 2.2 稳步推进城轨装备认证工作.....9

 2.3 机车车辆整车行政许可过程中的运用考核、零部件技术审查和货车维修质量审查.....9

 2.4 铁路产品国家行政许可的相关检验审查.....9

 2.5 实现检验认证一体化，有效开展检验检测及校准业务.....9

 2.6 稳步开展铁路信号设备安全证据的复核与安全认证.....10

 2.7 铁路产品认证走出去取得丰硕成果.....10

3. 人力资源与检验检测业务的匹配情况.....11

4. 财务状况及财务审计情况.....11

三、社会责任管理体系和制度建立情况.....12

1. 建立的履行社会责任的措施及制度规定.....13

 1.1 社会责任领导机构.....13

 1.2 社会责任管理体系.....13

 1.3 社会责任工作规划.....13

 1.4 社会责任融入管理制度.....13

2. 体系运行和自我改进情况.....13

3. 利益相关方的识别和参与.....15

 3.1 投资者责任.....16

 3.2 政府责任.....16

 3.2 客户责任.....17

 3.3 伙伴责任.....17

 3.4 员工责任.....17

 3.5 内部社会责任沟通机制.....17

 3.6 外部社会责任沟通机制.....18

4. 守法合规.....18

 4.1 守法合规体系.....18

 4.2 守法合规措施.....18

 4.3 守法合规培训.....18

四、履行社会责任情况及绩效评价.....19

1. 遵守法律.....19

2. 规范运作.....19

3. 诚实守信.....	20
4. 提升服务.....	20
4.1 加强检验检测能力建设.....	20
4.2 运作的客观公正性.....	21
5. 创新发展.....	24
5.1 创新建设人才队伍.....	24
5.2 创新多元发展通道.....	24
5.3 创新人才激励机制.....	25
6. 环保节能.....	25
6.1 环境管理.....	25
6.2 节约资源能源.....	26
6.3 降污减排.....	26
7. 员工权益.....	26
7.1 稳定劳动合同关系.....	26
7.2 关注职业健康.....	27
7.3 实施民主管理.....	27
7.4 平衡工作与生活.....	27
7.5 传递真情暖人心.....	27
8. 服务社会.....	28
9. 绩效评价.....	28
9.1 绩效表.....	28
9.1 市场绩效指标.....	28
9.2 社会绩效指标.....	29
9.3 环境绩效指标.....	29
五、结语	29
1. 履行社会责任的发展计划.....	29
1.1 机构管理.....	30
1.2 客户服务.....	31
1.3 人才培养.....	31
1.4 社会公益.....	31
1.5 环境保护.....	31
2. 报告反馈联系方式.....	31
2.1 报告获取方式.....	31
2.2 联系方式.....	32

一、前言

1. 机构负责人对报告内容真实性的承诺

本报告是中铁检验认证中心有限公司（CRCC）发布的第七份单独的社会责任报告，涵盖了 CRCC 积极履行诚信责任、经济与服务责任、社会责任和环保责任的工作情况。

CRCC 保证本报告内容、数据、材料的真实、有效性，绝不隐瞒有关情况或者提供虚假材料，做到独立公正、科学严谨、数据准确、结果可靠、规范专业，努力赢取社会信任、提高公信力。

2018 年，CRCC 继续坚持“客观公正、科学准确、服务规范、追求卓越”的方针，为客户提供公正、权威的认证评价与合格评定服务，在业务活动中严把质量关，切实保障认证工作的规范、公正、有效；积极履行认证机构承担的各项社会责任；坚持以专业的态度、有效的沟通和优良的业绩，努力获得政府、合作伙伴和客户的认可与理解，在外部环境、内部机制和发展方式之间建立良性互动模式，走健康、稳步、可持续发展之路。

希望社会各界通过这份报告全面了解我们的价值观、经营原则、履行社会责任的措施和绩效。CRCC 愿意广泛听取各方面的意见和建议，接受社会各界监督，持续改进，将可持续发展和社会责任理念与各项工作紧密结合，通过提升公开透明度，与各利益相关方建立从互动到理解、从理解到认同的信任关系。

机构负责人（签名）：

二〇一九年三月



2. 报告的时间和范围的界定

时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

报告周期：本报告为年度报告，每年年初发布。

报告范围：本报告仅限于主要描述 CRCC 履行社会责任工作的情况。

3. 报告编制的依据

《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可[2012]52 号）

《认证机构社会责任报告编写提纲指南》（试行）

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》

《社会责任国际标准》ISO26000。

4. 机构的社会责任战略、方针、价值理念

（1）社会责任战略

传递信任，共同发展，认真履行机构社会责任，致力打造值得信赖的国内一流检验检测认证机构。

（2）社会责任方针

公正诚信、管理科学、服务规范、追求卓越，以严谨、高效的工作和服务质量为委托方和相关方提供优质服务。

（3）社会责任价值理念

科学公正、诚实守信、精益求精、顾客至上。

二、机构基本情况

1. 基本信息

1.1 机构简介

中铁检验认证中心有限公司（原中铁铁路产品认证中心，CRCC）2002年10月29日经国家认证认可监督管理委员会（国家认监委）批准成立（批准号为CNCA-R-2002 -102），2002年11月国家工商注册，2003年4月正式挂牌成立，是实施铁路产品和城市轨道交通装备认证、管理体系认证及产品检验检测/校准等技术服务的独立第三方机构。

2013年4月11日工商变更注册法人为中铁检验认证中心，经营范围增加了检测检验及其他技术服务。2014年1月21日，国家认监委正式批准CRCC的“国家铁路产品质量监督检验中心”授权。CRCC的检测检验范围覆盖了铁路及城轨机车车辆、牵引供电、通信信号、工务工程、运输包装、金属化学等产品。2016年12月21日工商注册CRCC控股子公司-中铁检验认证（深圳）有限公司。2017年9月7日工商变更法人代表为刘越。2018年12月11日工商变更注册法人为中铁检验认证中心有限公司，注册资金46103万元。

认证业务范围：产品认证（18陆地交通设备、铁路产品、城市轨道交通产品）；2016年1月5日增加认证业务范围：管理体系认证（质量管理体系）；2017年4月24日增加认证业务范围：管理体系认证（环境管理体系、职业健康安全管理体系）。

1.2 检验检测能力

CRCC现有机车车辆、铁道建筑、接触网零部件、通信信号、金属化学、运输包装、铁专计量等7个专业检测实验室。同时拥有中铁检验认证（青岛）车辆检验站有限公司等4个合资检验检测实验室及高速铁路系统试验国家工程实验室等14个分包实验室，覆盖了认证范围内的铁路产品和参数，基本满足铁路产品检验检测/校准工作的需要。

1.3 业务资质

CRCC具有依法开展陆地交通产品认证及管理体系认证的资质，覆盖铁路及城轨装备领域内的全部产品类别，包括认证机构国家批准书、实验室国家资质认定计量认证证书，代表第三方机构的授权；国家依据国际认可准则对产品认证机构、检测/校准实验室及检验机构的认可证书，代表在相同标准条件下可寻求国际互认。

2. 开展业务

CRCC开展以下6个方面的技术服务：

- 铁路标准及标准化技术服务；
- 铁路专用计量技术服务；
- 铁路产品及城轨装备的检验检测；
- 铁路及城轨装备产品认证；
- 铁路及城轨安全相关设备及其应用的安全评估；
- 管理体系认证。

2.1 科学规范开展认证业务

2018年是产品认证作为铁路采信市场准入的一项制度的第7个年头，除了按照国家铁路局发布的《铁路产品认证目录》（76种产品）、国家认监委发布的《城市轨道交通装备产品认证第一批目录》（29种产品）以及中国铁路总公司发布的《中国铁路总公司专用产品认证采信目录》（194种产品）开展认证以外，CRCC还根据市场需求开展机构自愿性认证的铁路及城轨产品190余种。

2018年度，CRCC组织制修订铁路产品认证实施规则135份。目前有效的认证实施规则共394个，均按规定报国家认监委、国家铁路和总公司进行备案。

2018年度，CRCC共受理初次认证申请企业265厂项，复评企业92厂项，受理扩大产品认证491厂项、受理获证后变更1301厂项，复查152厂项。发放监督通知1848份，组织评定3804次。发布产品认证公告49期，颁布铁路产品新获证证书1500张，原获证企业扩项、变更（含更换）证书1315张，认证未通过307厂项。完成获证后监督评审1326家，监督（含临时监督）、复查审核和检验1786厂项，暂停证书401张，涉及291个企业89种产品；撤销证书105张，涉及93个企业22种产品；注销证书424张，涉及216个企业115种产品。

至此，产品认证业务方面，CRCC累计发证11719张，涉及企业2230家，当前有效证书5078张，涉及企业1554家，其中暂停证

书223张。

另外，截止到2018年12月31日，CRCC共颁发质量管理体系认证证书12张，累计发证15张，当前有效证书11张。

2.2 稳步推进城轨装备认证工作

2018年，CRCC贯彻落实城市轨道交通装备认证及采信制度，逐步探索城轨装备认证方案，着力扩大认证中心的业务范围，研究城轨装备领域的认证方式，拓展企业自主性产品认证模式。颁布城市轨道交通产品新获证证书49张，涉及企业8家，原获证企业扩项、变更更换证书60张，涉及企业16家。

2.3 机车车辆整车行政许可过程中的运用考核、零部件技术审查和货车维修质量审查

开展机车车辆整车行政许可的运用考核和解体检查工作，组织完成整车运用考核和解体检查29项、关键零部件新产品运用考核43项。组织修订客车技术审查专项实施细则1项，组织采信目录外车辆产品的技术审查工作，其中客车配件审查48项，货车配件审查36项，动车配件审查4项。组织制修订货车厂段修审查细则7项，组织开展货车厂修28项，段修94项。

2.4 铁路产品国家行政许可的相关检验审查

开展国家工业产品许可证产品审查工作。2018 年完成铁路桥梁产品生产许可证发证实地核查 98 场次。

2.5 实现检验认证一体化，有效开展检验检测及校准业务

——国家铁路局监督抽查工作

2018 年承接国家铁路局的监督抽查任务 79 种产品 230 厂项。截至 2018 年底已进行 162 厂项抽样工作。

——装备技术中心监督抽查工作

2017 年装备中心共委托 CRCC 开展 6 种 28 厂项产品的监督抽查工作，截止目前对 28 个企业进行了抽样，共抽到 6 类 25 厂项产品，目前已完成产品监督抽查检验及检测报告提交工作。

——铁路总公司质量抽查工作

截止到 12 月 31 日，向总公司上报 7 批质量通报，质量抽查共计 247 厂项，其中合格 202 厂项，合格率 81.7%；复查共计 51 厂项，合格 45 厂项，合格率 88.2%。

——校准技术服务

2018 年出具校准证书 170 份。

除此之外，CRCC 还承接各铁路生产企业的委托检验检测任务，2018 年度累计出具检验报告 21 份，检测报告 19728 份。

2.6 稳步开展铁路信号设备安全证据的复核与安全认证

2018 年度启动高铁信号工程安全评估，开展各类既有安全评估项目 6 项，完成安全评估项目 5 项；并新签订安全评估项目 3 项。

2.7 铁路产品认证走出去取得丰硕成果

截至 2018 年底，CRCC 已经累计签发 506 张境外制造商铁路产品认证证书，涉及欧洲、北美、亚洲、非洲等国家和地区的 98 家境外企业的 143 个生产场所，包括西门子、庞巴迪等国际知名公司，涵盖了欧洲、美国、日本、韩国、印度、南非、肯尼亚及埃塞尔比亚等国家和地区。

除继续为境外制造商提供检测认证服务外，在“一带一路”建设及“铁路走出去”项目大背景下，CRCC 在标准、计量、认证及检验检测国际交流工作中也承担了越来越重要的角色。2018 年，CRCC 继续积极参与“铁路‘走出去’产品国际互认机制及实施方案的研究”、“高铁配套设备互认评价与风险控制关键技术研究”及“轨道交通检验检测互认研究”等科研项目，与中泰铁路、中老铁路各相关方开展技术交流，赴肯尼亚、老挝进行铁路桥梁产品认证及抽样检测；与中铁国际继续保持良好沟通，从合格评定领域对其开展海外业务给予支持。

3. 人力资源与检验检测业务的匹配情况

目前，CRCC 有专、兼职工作人员共计 1000 余人，其中专职人员 600 余人，认证管理人员总计 140 人，国家注册检查人员 451 人，包括高级检查员 97 人，管理体系审核员（含实习）112 人；检验检测人员 500 余人，人力资源配备充足，能够满足认证业务的发展需要。

4. 财务状况及财务审计情况

CRCC 充分遵循市场规律，参考国家认可机构 CNAS 及其他知名认证机构的收费情况，严格执行中国认证认可协会《认证机构公平竞争规范—认证价格自律规定》（中认协监[2013]102号）文件中“规范认证收费…实际认证收费不低于相应基础价格”等要求，依据《因公临时出国经费管理办法》（财行[2013]516号）、《中央和国家机关差旅费管理办法》（财行[2013]531号）、《国家发展改革委关于放开部分专业服务收费标准有关问题的通知》（发改价

格[2014]1437号)、《关于调整中央和国家机关差旅住宿费标准等有关问题的通知》(财行[2015]497号)、《财政部 外交部关于调整因公临时出国住宿费标准等有关事项的通知》(财行[2017]434号)以及铁路总公司关于认证收费的规定,修订了认证收费管理办法,并于网上公布。

CRCC在开展各项产品初次认证、扩项和监督检查业务的基础上,本着公平公正公开原则,认证及检验检测业务逐年递增。

4.1 认证费用收费,主要用于以下各项开支:

- ✧ 认证有关人员的工资、津贴奖金、福利、社会保险及国家规定的补贴等;
- ✧ 认证有关人员开展业务的差旅费、审核补助等等;
- ✧ 维持CRCC运转的日常办公费、水电费、通讯费、设备费等;
- ✧ 向CNAS交纳认可费用及年金;
- ✧ 组织业务培训、研讨、规则讨论等的会议费;
- ✧ 支付检验检测机构的检验费;
- ✧ 各项税金及认证责任保险费。

这些费用能够满足CRCC认证任务所需资源的需求,CRCC没有从任何单位或机构取得咨询费、赞助费等。

4.2 财务审计情况

2018年CRCC经过审计,会计师事务所出具无保留意见的审计报告。

三、社会责任管理体系和制度建立情况

1. 建立的履行社会责任的措施及制度规定

1.1 社会责任领导机构

CRCC积极推进社会责任管理，持续完善社会责任组织管理体系，不断提升机构社会责任的履行能力和水平。

在管理层的领导下，由综合业务部牵头，会同各事业部、申诉监理部、合作发展部与财务、人力资源等职能部门开展社会责任管理，具体工作包括社会责任管理制度及规划实施、社会责任实践、开展社会责任交流、编制社会责任报告等。

1.2 社会责任管理体系

以加强社会责任组织机构建设为重点，通过成立社会责任工作小组（由领导层、综合业务部、申诉监理部、合作发展部、各事业部、财务和人力资源相关人员组成），来促进机构社会责任工作的规划、推进和开展。

1.3 社会责任工作规划

按照《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可[2012]52号）等文件的精神，规划社会责任工作，编写并发布《中铁检验认证中心有限公司社会责任报告》。

1.4 社会责任融入管理制度

为了增强全体员工社会责任意识，努力将社会责任的任務融入到《质量手册》、《程序文件》及《作业指导书》中，贯穿在机构各项规章制度中，体现在日常工作中。

2. 体系运行和自我改进情况

CRCC 遵守相关法律法规及上级主管部门的各项规定，每年不断完善管理体系文件，因适应市场发展、组织机构调整、引用和支持性文件变化等情况，完成了对质量手册、程序文件及作业指导书的全面修订和宣贯，现行有效版本为 E 版。

同时，结合内部监督（如：内部审核、质量监控、质量监督等）和外部审核，不断寻求改进的机会，及时发现潜在或存在的问题，采取必要的纠正和纠正措施以及预防措施，确保体系持续有效的运行。

CRCC 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，维护铁路产品认证的权威和信誉。CRCC 不以营利为目的，注重社会效益，实行有偿服务，保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。

CRCC 按照国际通用标准 ISO/IEC17065、17025、17020、17021 认可准则、国家质检总局《认证机构管理办法》、《检验检测机构资质认定管理办法》的要求分别建立了认证、检验检测两套完整的管理体系，建立了科学、公正、服务、规范的质量方针，并按照该方针进行了有效的运作和实施。

2018 年 11 月 12-14 日组织了内部审核，提出了 2 个不合格项，针对不符合采取了纠正措施并完成了纠正。

2018 年 12 月分别进行了产品和管理体系两次年度管理评审，各提出了 2 项和 3 项需求。

2018 年 11 月 8-9 日接受了国家认监委的监督检查，开出 2 个不符合项，均已整改并验证通过。

2018 年 12 月 25-28 日进行并通过了 CNAS 监督+扩项评审，本次办公室评审开出 5 个不符合项，均已整改并验证通过。

内审、管理评审、认监委监督检查及 CNAS 认可评审的结果表明 CRCC 认证管理体系文件符合认可准则的要求，并建立了纠正、预防不合格和持续改进的工作机制，质量方针和目标合理、管理体系运行有效，满足第三方认证机构的相关要求。

3. 利益相关方的识别和参与

利益相关方识别和参与有利于促进社会责任管理的持续改进。CRCC 搭建利益相关方沟通平台，不断扩充沟通渠道，及时了解利益相关方的期待和诉求。在管理中，以负责的态度、科学的方法，主动提高机构透明度，努力获得利益相关方的认同、支持和帮助。

利益相关方	对我们的期望	回应措施与成效
投资者	稳定增长的业绩； 持续改进的体系； 信息披露准确； 风险防范适当。	严格的风险控制； 增强核心竞争力； 提升信息透明度。
政府	提供准入管理服务； 保障采信安全可靠。	开展铁路产品检验技术研究； 制定铁路产品检验规则细则； 加强铁路产品检验能力建设。
监管机构	符合认证认可规范； 合规经营与风险防范； 响应国家宏观政策。	依法诚信经营； 及时准确的信息披露； 支持国家政策。
客户	优质的认证服务； 良好的认证环境。	持续优质的检验检测服务； 加强客户沟通； 客户满意度调查。
合作伙伴 (签约实验室)	优势互补； 诚信互惠；	坚持诚信、互利、平等协商原则； 合作领域和方式创新；

	信息共享。	良好的合作关系。
员工	保障合法权益； 满意的薪酬激励； 良好的工作环境与职业发展空间。	员工参与管理； 员工权益保障； 关注员工发展、改善薪酬激励； 较高的员工满意度； 较低的员工流失率。
社会	关注社会发展； 共建和谐社会。	建设安全可信认证环境； 开放检验检测研究成果； 开拓检验检测认知渠道； 参与社会公益活动。
环境	关注环境保护； 促进可持续发展。	实行低碳办公； 形成环保文化。

3.1 投资者责任

CRCC是一个独立从事认证工作的法人实体单位，其投资单位为中国铁道科学研究院集团有限公司，认证业务工作接受国家认证认可监督管理委员会、国家铁路局和中国铁路总公司的监督管理和指导，管理体制为主任负责制，采取委员会模式保证认证结果的公正性。下设认证公正性管理委员会和认证技术委员会。

主要检验检测范围为铁路及城轨产品，在授权范围内开展产品质量监督检验业务，业务上受国家质检总局、国家认监委的监督和指导，应当保证出具的检验检测数据客观、公正、真实、准确，承担检验检测活动和出具的检验检测结论的法律责任。

3.2 政府责任

CRCC自觉将自身发展同服务国家利益相结合，把服务国家相关行业发展大局，作为机构的终极目标，在致力于成为铁路及城轨产品认证检验检测优质服务机构的同时，积极履行社会义务、承担社会责任、当好社会公民，用实际行动诠释“为和谐铁路服务”的内涵，从而实现永恒的核心价值。

CRCC承诺，严格遵守国家法律法规，贯彻落实国家政策，积极响应国家产业政策导向，发挥认证检验检测机构作用，优化组织结构，加大对检验检测认证技术和认证检验标准研究的投入，加大对检验检测能力建设的投入。做到诚实经营，守信服务，依法纳税。

3.2 客户责任

CRCC非常重视客户关系管理，在《质量手册》和《程序文件》中多处描述客户关系管理制度，并在质量目标中明确受理及时率、证书差错率、申诉投诉受理及时等几项重要客户关系指标，定期考核。

3.3 伙伴责任

建立优势互补、诚信互惠的伙伴关系。坚持诚信、互利、平等协商原则，不断拓展合作领域，探索合作方式创新，建立起良好的合作伙伴关系。

3.4 员工责任

认证及检验检测是技术密集型的新服务业，员工是CRCC的宝贵财富，是机构可持续发展的关键，员工和机构的成长相互促进。CRCC以“尊重人、培养人、关爱人”为指导，重视每一位员工，为员工提供广泛的民主权利、专业的技能培养及充分发挥员工特长、才智和创造力的舞台，打造敬业、和谐、激情、创新的人才队伍，营造温馨、幸福的大家庭。

3.5 内部社会责任沟通机制

CRCC通过刊物、网站及单位内部网络即时通等形式建立企业内部社会责任沟通机制。刊物，如《中心内部简报》、《中心简报》等；机构网站（www.crcc.org.cn）。

CRCC管理层就社会责任定期召开会议与员工座谈。

3.6 外部社会责任沟通机制

CRCC发布社会责任报告，定期召开利益相关方交流会议。出版《铁道技术监督》月刊，编制《中心简报》半年刊发布专题信息，通过网站及微信公众号发布即时信息。

4. 守法合规

4.1 守法合规体系

除了严格遵守国家相关法律法规之外，CRCC还按照CNAS认可准则全面建立了认证质量管理体系。

4.2 守法合规措施

每年通过CNAS的认可评审和自身的管理评审、内部审核等方式，评价认证运作的有效性和适宜性，并持续改进。每年委托第三方机构开展客户满意度调查，以期获得科学准确公平公正的满意度测评结果。开展员工培训，发放廉政建设手册等。

4.3 守法合规培训

CRCC认证人员的培训包括注册培训、年度培训、再注册培训、日常培训以及职业道德和廉政教育等必修内容。2018年完成计划内全部10项培训，主要包括法律法规新要求、廉政教育和安全要求、认证体系文件修改宣贯、管理体系标准知识和专业知识及审

核技能、相关领域的产品标准知识和专业知识及检查技能、评定问题分析与评定要求及新版体系文件宣贯等。共培训1397人次、合计13475学时。

上述这些培训通过笔试、面试结果、顾客满意度调查结果以及CNAS复评显示，2018年CRCC培训是充分和有效的。

4. 4重大守法合规负面信息

CRCC在本报告期内不存在重大守法合规负面信息。

四、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律

CRCC严格遵守国家法律法规，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，维护铁路产品检验检测的权威和信誉。不以营利为目的，注重社会效益，实行有偿服务，保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。守法合规是CRCC为客户提供公正规范检验检测服务的基础。严格遵守国家各项法律法规，根据有关规定，开展相应业务，严格自律。2018年未发生因违反法律法规而受到处罚的情况。

2. 规范运作

为适应新的市场需求以及铁路行业、城市轨道交通主管部门对CRCC的新要求，更好地提供行业技术服务、优化工作程序，设立综合业务部、机车车辆事业部、基础设施事业部、电务供电事业部、城轨事业部、校准事业部、申诉监理部、合作发展部、技

术管理室、科研管理室、综合办公室、财务管理室等职能部门以及深圳子公司，均有岗位职责、工作流程、考核奖惩办法等。每年进行内审和管理评审，并接受国家认可委的认可和各相关方的监督。

3. 诚实守信

CRCC自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展检验检测、认证等合格评定活动，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会信任。

4. 提升服务

4.1 加强检验检测能力建设

根据“十三五”装备建设规划以及2018年工作总体要求和重点任务安排，加强装备建设，着力提升检验检测能力。

2018年新投入实施的重点装备建设项目共计11个，投资总金额3520万元。其中“多通道动静态应变数据采集装置”、“高速铁路列控车载BTM设备检测系统”等项目均已形成检验检测能力；“铁路下一代移动通信系统（LTE-R）测试系统”、“高速铁路地面子系统功能安全测试”等项目已进入调试验收阶段；“弹簧性能及疲劳试验系统”、“高速机车车辆通风机试验系统”、“电磁兼容瞬态抗扰度测试设备”、“空气弹簧综合性能试验台”、“铁路通信信号设备抗电化干扰实验室”及“重载货物运输机车车辆钩缓装置综合性能试验台”等项目稳步开展。

4.2 运作的客观公正性

4.2.1 保持公正性委员会管理体制的建立

CRCC建立了认证公正性管理委员会，由政府部门、监管机构、科研单位、标准化专家、运用方、采购方、生产方、建设方、设计方、使用方、合格评定代表及检验检测机构等各相关方组成，负责监督铁路产品、城轨装备及管理体系认证运作的公正性。

2018年12月20日，召开了第二届认证公正性管理委员会第三次会议，通过了委员调整建议名单，修订了公委会章程，审议了CRCC年度工作报告及公正性分析报告。全体委员充分肯定了CRCC的工作及公正性，并提出了持续加强日常沟通、探索扩大认证范围、加强各项能力建设以及进一步推进检测认证国际互认等意见和建议。

4.2.2 认证责任保险制度的建立

为进一步提高认证的公信力，更好的履行社会责任，提升风险管理的能力。2014年起CRCC向中国人民财产保险股份有限公司投保“认证认可职业责任保险”，并建立了认证责任保险机制。2018年5月继续投保了“认证认可职业责任保险”。

4.2.3 在认证运作中持续保持客观公正性

2018年，CRCC按照《相关机构业务活动与认证活动可能的利益冲突分析和控制》的规定，在认证运作中持续保持客观公正性：

一是组织的公正性。CRCC是独立的第三方技术机构，提供标准、计量、质检、认证及科技服务，不提供获证产品设计、制造、

安装、分销或维护等服务，不为客户提供咨询。

二是认证人员的公正性。CRCC管理人员、复核和认证决定人员不参与提供或生产获证产品（拟认证产品）或提供咨询关联企业的活动，对认证相关机构及相关机构的业务活动可能与认证活动产品的利益冲突进行识别，并采取有效措施进行控制。

三是体系文件的公正性。CRCC《质量手册》包含“投资人声明”、“公正性声明”、“4.2公正性管理”、“4.4非歧视性条件”、“5.2维护公正性的机制”等从制度上对认证公正性管理作出了要求。

四是认证信息的公开透明。CRCC建立了一整套公开文件，通过网络信息或期刊杂志向社会各界和申请方公开发布，并定期维护，接受认证各方和社会的监督，确保在CRCC声明的范围内向所有申请者开放。

五是认证实施规则的相关方审议。CRCC认证业务范围主要来自铁道行业采信目录，少量目录在广泛征求意见的基础上自行发布，认证实施方案充分征询设计、生产、采购、使用、政府等相关方意见并经会议审议后发布并报国家认监委和行业主管部门备案。

六是认证过程的自检、互检、他检控制。CRCC每一项认证从申请的接收、申请评审、工厂检查、产品抽样、产品检验检测、认证结果汇总、认证复核、认证决定至证书制作等一系列过程均由不同的部门或人员分别进行，并采用自我检查、下一道程序检

查上一道程序、以及独立的复核、决定人员进行他检的质量控制过程，确保整个认证过程客观公正、认证评价结果科学准确。

4.2.4 对铁路产品检验检测相关机构及相关机构的业务活动可能与检验检测活动产品的利益冲突进行识别，并采取有效措施进行控制。

4.2.5 在开展业务的过程控制，建立了一整套公开文件，并通过网络信息或期刊杂志向社会各界和申请方公开发布，接受认证各方和社会的监督，确保在中心声明的范围内向所有申请者开放。

4.2.6 严格按照认监委的授权开展业务

按照认监委的授权，CRCC主要业务为铁路、城轨产品认证及管理体系认证，严格在授权范围内开展认证业务，保证业务上接受国家认监委的监督和指导，保证出具的各项数据客观、公正、真实、准确。

4.2.7 积极处理客户申投诉

CRCC设立申诉监理部，专门受理并承办申请方/受审核方及有关各方的申诉、投诉和争议，并建立了《客户调查及申诉、投诉处理程序》，并在质量目标中明确将申诉投诉受理及时率纳入每年考核，坚持日常监督、客户满意度调查和行业作风专项检查并行的方式。

日常监督主要是对日常信息的收集、处理和反馈。截止2018年12月，共收回调查表1638份，涉及4396人次。其中4个企业反馈表出现“○”符号(表示“一般”)，涉及6名检查员。2018年，

CRCC未收到对认证工作的投诉；受理有效申诉3起，较上一年度明显减少。受理对供方的有效投诉1起。均已采取相应措施。

4.2.9 客户满意度调查

2018年度客户满意度调查继续委托北京道合致远管理咨询有限公司开展。调查面向CRCC及客户，调查方式采用面访与电话访问相结合的方法。

2018年度整体满意度指数为98.95%，四年来呈逐年递增趋势，较2017年增加0.47%；“廉洁自律”在一级维度中满意度最高。从调查情况看，经过近年来CRCC对服务工作的不断加强，客户对CRCC的满意度水平不断提高，2018年满意度评价为历年来最高得分，同时也达到了非常高的满意度水平。这表明CRCC在机构形象建设、过程服务规范、专业能力提升、廉洁自律建设等方面所作的努力取得了较好的成效。

5. 创新发展

5.1 创新建设人才队伍

CRCC明确人才队伍建设与发展目标，经过长期探索，逐步形成全面、完整的人才培养体系。CRCC还鼓励员工积极参加职业技能竞赛和学术交流活动，为员工创造技能沟通、学术交流的平台，提高员工岗位技能水平。

5.2 创新多元发展通道

CRCC设立经营管理、科学研究、工程技术、生产服务四个类型的岗位序列，确保员工在每一个序列都有晋升的空间。保证不

同岗位、不同专长的员工都能得到发展，为员工成长提供更多的通道和更大的平台。

CRCC培养以战略规划和管理为重点的经营管理类人才；培养了解行业发展趋势、规律和各专业学科发展的资深专业类人才；培养以掌握高级技能、爱岗敬业、技艺精湛的操作类技术人才。

CRCC落实从严管理的要求，建立合理的人才选拔与保留机制。内部人才公开竞聘上岗，机构需求人才通过市场选聘，后备人才落实培养计划，注重人才的自身培养，人员素质能力不断提升。

5.3 创新人才激励机制

CRCC在人才考核和收入分配上，始终以“重业绩、讲回报、强激励”为指引，建立向一线倾斜的薪酬分配机制。2018年进一步完善绩效考核办法，制定了年度综合考核评价体系，使员工获得更加合理的报酬。

CRCC认可员工的成绩，对员工的奉献给予保障和激励。为机构进步和发展做出贡献的员工，CRCC授予“优秀员工”的称号，并给予疗养等奖励。

6. 环保节能

6.1 环境管理

党的十九大报告提出，建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环

境，统筹山水林田湖草系统治理，实行最严格的生态环境保护制度，形成绿色发展方式和生活方式，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，建设美丽中国，为人民创造良好生产生活环境，为全球生态安全作出贡献。作为认证检验检测机构，CRCC坚持节约环保发展的理念，关注认证企业及产品生产过程中的环保要求，培养员工环保意识，严格践行环境管理体系要求，为“资源节约型、环境友好型”社会的建设贡献力量。

6.2 节约资源能源

CRCC加大环保培训力度，进行多渠道、全方位的全员宣传，培养员工节能减排意识，绿色办公已成为员工工作中的实际行动。员工自觉遵守电梯、电灯、空调、电脑等的使用规定，对打印耗材定期回收，采用双面打印等方式节约纸张，推广自动化办公和无纸化办公。

6.3 降污减排

检验检测环节是节能减排的重点。CRCC从源头抓起，推广新技术，逐步淘汰高耗能设备，提升资源利用效率，实现资源综合利用，努力减少对环境的影响。

7. 员工权益

CRCC遵守国家法律法规，努力消除就业和职业歧视，确保员工职业健康安全。

7.1 稳定劳动合同关系

CRCC按照《劳动法》的规定，与员工签订劳动合同，劳动合

同签订率100%。为员工足额缴纳基本的养老、医疗、工伤、失业、生育、住房公积金等社会保险，社会保险缴纳率为100%。为员工提供补充医疗保险和企业年金。针对一线岗位员工，缴纳人身意外伤害保险。

7.2 关注职业健康

CRCC重视员工身心健康，努力为员工营造安全、健康的工作和生活环境，定期组织员工体检，在办公场所常备小药箱。为平衡员工的工作与生活，每年安排员工带薪休假，组织员工轮休疗养。建立安全巡检制度，及时发现并规避办公场所安全隐患，不定期举办消防知识培训及消防安全演练。

7.3 实施民主管理

CRCC建立“上情下达、下情上传”式的民主管理机制，推行厂务公开制度，组建工会组织，建立职工代表制度，拓展员工民主参与和沟通渠道，使员工参与管理，维护员工知情权，确保员工行使监督权。

7.4 平衡工作与生活

“健康工作、快乐生活”是CRCC为员工提供的保障，CRCC建设“职工之家”，组织单项体育比赛、运动会、艺术节等多项群众性文体活动，为员工提供展示才华和个性的舞台，组建篮球、排球、乒乓球、羽毛球、摄影、书法、钓鱼等协会，使员工在工作之余，乐享生活。

7.5 传递真情暖人心

CRCC关心员工生活，努力为员工打造美好生活，让员工感受到大家庭的温暖。工会组织“送温暖、献爱心”活动，通过走访慰问、专款救助等方式，帮扶困难员工。设立爱心基金，对遇到困难的员工给予救助，并对直系亲属病重或去世的员工给予关怀。设立献血基金，感谢并慰问献血员工的爱心奉献。重视员工午餐营养与卫生。

8. 服务社会

在成长的十几年中，CRCC致力于建设安全可信的认证、检验检测环境，努力开放认证、检验检测研究成果，通过组织认证认可助力中国高铁活动、积极参与轨道交通展和铁路装备展、及时更新网站信息等方式，不断开拓认知渠道，扩大影响力。2018年，充分利用微信新媒体形式的特点，公开向社会展示和宣传认证中心的服务理念、服务规范和服务内容，广泛接受社会各界的监督。同时，积极参与社会公益活动，一方有难八方支援，积极为灾区群众捐款捐物，始终以奉献社会为指引，向社会播撒爱心，热心公益事业，为构建和谐社会贡献力量。

9. 绩效评价

9.1 绩效表

9.1 市场绩效指标

资产负债率（%）	23.3
研发投入（万元）	2008
客户满意度指数	98.95

9.2 社会绩效指标

纳税额（万元）	5163
劳动合同签订率（%）	100%
社会保险覆盖率（%）	100%
工会覆盖率（%）	100%
女性管理者比例（女：男）	1：4
员工体检覆盖率（%）	100%
职业病发生率（%）	0
员工培训总投入（万元）	30
员工培训覆盖率（%）	100%
人均培训时间（天）	7
员工流失率（%）	0.8%

9.3 环境绩效指标

单位产值能耗（吨标准煤/万元）	0.02
单位产值水耗（吨水/万元）	0.94

五、结语

1. 履行社会责任的发展计划

2018 年是 CRCC 继续贯彻十九大报告精神、保持持续健康发展的关键一年。根据国家质检总局等印发的关于《认证认可检验检测发展“十三五”规划》的通知（国质检认联[2016]524 号），贯彻《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中

发[2017]24号), 落实国务院总理李克强“大力推广质量管理先进标准和方法……利用信息化、智能化手段, 加快完善和提升适合行业特点的质量管理体系”的讲话精神, 进一步规范我国铁路产品认证采信检验检测制度的有效实施, 推进铁路科学发展新局面, 提升铁路产品认证检验检测水平和检测能力, 由现有提供单一型产品认证型服务的认证检验机构向提供铁路产品、城轨装备检验检测认证及管理体系认证服务的综合机构延伸。为强化铁路及城轨设备质量安全提供技术支持和风险保障。

1.1 机构管理

做强做优认证检验检测主业, 科学发展认证检验产业, 提升 CRCC 管理者能力, 打造中心发展的内在动力。调整认证检验业务结构, 转变发展方式, 激发竞争活力, 实现内部协同增效。根据认证出现情况及问题提出对《产品认证管理办法》的修改意见, 使管理办法更有针对性, 以适应形势的发展与需要。根据目前的形势要求, 提出调整认证目录的需求与建议。

响应国家“一带一路”的建设要求, 发挥 CRCC 认证检验检测能力的优势, 通过合格评定手段, 将中国标准带入“一带一路”沿线国家, 加强双边合作与双边交流, 为促进沿线国家共同繁荣做出贡献。

加强国际合作, 与其它国家铁路官方组织建立联系, 互相交流沟通, 推动认证检验检测的互认工作。扩大中心的国际影响力。

参加行业标准的起草、修订工作, 推进将产品认证、产品运

用考核等要求纳入标准正文中，为认证工作的开展提供依据。

以 ISO9001 换版以及 ISO/TS 22163 发布实施为契机，策划工作流程，完善人员储备，编制适合我国铁路行业的质量管理体系认证认可标准。

1.2 客户服务

为适应政府、监管机构、投资者和客户的多元需求，不断丰富产品体系，完善产品标准，优化认证检验流程、模式和手段，强化服务质量，提升客户满意度。

1.3 人才培养

强化人力资源体系建设，规划人才发展，培养后备人才。完善机构培训体系建设，全面提升员工专业能力和学习创新能力。建立多层次激励体系，完善管理人员中长期人才规划。

1.4 社会公益

持续建设安全可信认证检验检测环境，积极参与社会公益活动，始终以奉献社会为指引，向社会播撒爱心，热心公益事业，为构建和谐社会贡献力量。

1.5 环境保护

全面落实节能减排工作，以保护生态环境为己任，坚持低碳环保，传递绿色理念。

2. 报告反馈联系方式

2.1 报告获取方式

电子版报告可登陆官方网站（www.crcc.org.cn）获取。如

需纸质版报告，请发送电子邮件至 crccssb@rails.cn，或致电 +86 10 51629030。

2.2 联系方式

- 中铁检验认证中心有限公司申诉监理部
- 中国北京市海淀区大柳树路 17 号富海中心 2 号楼
- 邮政编码：100081
- 电话：+86 10 51893518
- 传真：+86 10 51893194
- E-mail:crccssb@rails.cn