



中交远航
ZHONGJIAOYUANHANG

2019 年度社会责任报告

北京中交远航认证有限公司 发布

目 录

一、报告编辑说明.....	3
二、总经理致辞.....	4
三、机构概况.....	6
1. 中交远航认证有限公司简介	6
2. 中交远航认证有限公司组织机构	7
3. 中交远航认证有限公司企业文化	7
四、社会责任实践有关情况.....	8
1. 社会责任现状。	8
2. 规范运作，严格控制风险。	9
3. 诚信守法，利益相关方参与	10
4. 传递信任，优化认证服务。	11
5. 关爱公司员工，保证合法权益。	14
6. 落实安全责任，实施节能减排。	16
7. 积极参与公益活动，服务回报社会。	17
五、创新驱动发展不断超越自我.....	17
1. 积极配合支持中交企协质量委员会有关评价活动的开展。	18
2. 积极开展交通行业团体标准的制定工作.....	19
3. 积极争取获得了交通运输服务认证资质，实现了新突破。	20
六、社会责任发展展望.....	21

一、报告编辑说明

1. 本报告的时间范围：这份报告为中交远航认证有限公司发布的第五份社会责任报告，报告时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日。

2. 本报告发布周期：中交远航认证有限公司的社会责任报告为年度报告，即每年度发布一份社会责任报告。

3. 本报告的数据说明：报告中所引用的数据为2019年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，最终以国家认监委数据系统发布的数据为准。

4. 本报告的参考标准：报告参照国家认监委认可管理部2013年7月发布的《认证机构履行社会责任指导意见》条文解读及案例选编编制。

5. 本报告的真实性说明：报告内容不存在任何虚假记载及误导性陈述，公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6. 本报告有关解答内容的联络方式为：报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，请登录北京中交远航认证有限公司网站：
www.bjzjyh.com

地址：北京市西城区广安门外大街248号1号楼12层1205号

邮政编码：100055

电话：010-63260837

传真：010-63260597

感谢您抽出宝贵时间阅读我们的社会责任报告，希望通过本报告建立起与您沟通交流的桥梁，真诚地期待您的指导，以便我们更加有效地改进和提高公司的社会责任工作。

二、总经理致辞

北京中交远航认证有限公司在习近平总书记新时代中国特色社会主义思想的指引下，认证贯彻《国务院关于加强质量体系建设促进全面质量管理的意见》文件精神，全面践行企业社会责任是市场经济全球化新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要理念。特别是党的十九大以来，在贯彻创新发展，构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，公司坚持在企业社会责任的理论和实践方面进行积极的探索与实践，并取得了实际效果。社会责任管理是企业履行社会责任的原点与重要保障，是社会责任的重要内容。近年来，作为一家以立足交通、服务社会为宗旨的认证机构，我们公司在为企业提供认证服务的同时，全体员工也在尽心尽力竭诚地履行自己所应该承担的社会责任。企业的成功与我国全面改革开放、社会健康发展，走进新时代，实现中华民族伟大复兴的“中国梦”是密不可分的。我们认识到：认证机构除了做好经营，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节和每一位员工的思想意识当中；认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是新时代、新形势下、新型的社企关系的具体体现。目前，公司全体员工坚持“不忘初心 牢记使命”履行社会责任已蔚然成风、渐成潮流。公司不仅每年定期发布社会责任报告，努力坚持履行社会责任，并且积极与利益相关方沟通社会责任实践，这对公司充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现企业社会责任价值具有重要的意义。我认为：认证机构在发展自己的同时，更应该为社会担起一份责任，社会责任报告是认证机构“内质外形”的鲜明写照，既是机构与相关方沟通和交流的桥梁，也是机构提升自身管理水平的体现。

本报告内容凝聚着公司及全体员工对践行社会责任的思考与实践的结晶。通过这份报告可以看出公司对社会责任坚持不懈的努力追求与企业的责任和价值观，同时也契合客户、合作伙伴、及相关方的利益和需求。我们今天所获得的绩效，是全体员工及众多利益相关方一直坚持不懈努力的结果。

展望未来，中交远航认证有限公司将一如既往的致力于为客户提供优质、诚信认证服务的同时，更加积极地以实际行动践行社会责任和价值的承诺，努力成为履行社会责任的表率，树立良好的社会形象，为我国经济和社会发展以及中华民族实现伟大复兴的中国梦做出应有的贡献。

中交远航认证有限公司 总经理：



2020 年 2 月 25 日

三、机构概况

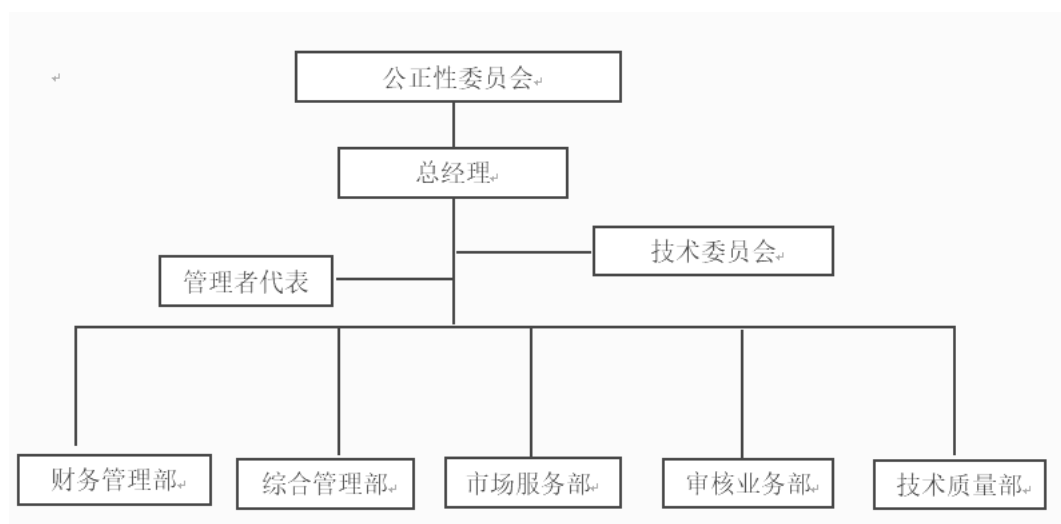
1. 中交远航认证有限公司简介。中交远航认证有限公司成立于 2015 年 2 月，2015 年 6 月经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2015-184）。



公司现有管理人员 12 人；专兼职（三体系及服务认证）审核员 220 余人。公司自成立以来，坚持开拓视野、解放思路，立足于交通领域的综合优势，整合社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了卓有成效的质量、环境及职业健康安全管理体系和服务认证等认证服务工作。从而帮助众多交通及其他行业的企事业单位提升了经营管理水平，为有关企业培养了经营管理人才。中交远航认证有限公司把认证服务和管理看作是一种为社会服务的实践，坚持以用户需求为引导，以提升质量创信誉，以不断创新谋发展，以优质服务增效益的经营理念，在为企业及其组织提供体系认证、管理顾问等智力服务的过程中，建立了自主独特的服务模式。



2. 中交远航认证有限公司组织机构。



3. 中交远航认证有限公司企业文化。

公司企业文化基本构成为：

公司愿景：凝聚团队的力量，收获明日的辉煌

公司使命：为用户提供最佳认证服务

公司理念：成长靠对手，成功靠团队

公司宗旨：立足交通、服务社会

公司核心价值观：严谨认真，团结协作，公平公正，顾客满意

公司精神：创业、创新、创辉煌

公司方针：质量为先，信誉为重，管理为本，服务为诚

公司服务特色：中交远航认证有限公司成立于2015年，是我国认证认可行业朝气蓬勃的年青机构，我们立足于交通领域的综合优势，凝聚社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了卓有成效的质量、环境及职业健康安全管理体系认证和服务认证等服务工作。

四、社会责任实践有关情况

1. 社会责任现状。“质量”与“诚信”是中交远航认证有限公司一直坚守和秉承的经营理念与核心价值观，作为立足交通专业行业的机构，我们不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业和稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任。2019年公司新增员工后在册职工已经达到22人；年度纳税90余万元，较上年增加00%；员工工资收入水平也有了明显提升，公司为用户提供服务治理水平提高了2个百分点。

另外，2019年审核员数量较2018年有了明显增加（见下图）



在确保经营和质量目标完成的同时，还积极投身到力所能及的社会

公益事业中，为社会的发展贡献了微薄力量。为了使我们的每一名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合，公司对员工履行社会责任的要求每年都进行全员培训。我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入加强学习和实践，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还需要不断改进。我们将会在社会责任发展的道路上积极探索，以更加有效的工作手段和方法提升公司履行社会责任的有效性。

2. 规范运作，严格控制风险。中交远航认证有限公司依据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》，以及认证认可规范要求，从践行自身使命出发，建立了一套从保证提供合格认证服务的能力、认证活动的公正性方面的职能划分合理、权责明晰、运作高效的管理机制。制定了公司的质量管理体系文件和相关的管理制度，具体有：手册1册、程序文件20个、规则文件37个、相关标准11个、审核作业指导书30个等。按照国家市场监管总局、中国合格评定国家认可委员会对认证行业监管的工作精神和监管工作重点，修订了《公司认证业务风险（红黄线）》，为公司案卷评定、认证决定工作提供了评判依据。我们还按照认可条例，认可规范的有关要求，结合公司实际情况制定和逐渐完善管理制度，用制度规范管理员工的工作行为、质量和效率。重点是认证工作流程规范化，加强对认证业务环节上风险点的分析和掌控；有针对性地提出廉洁自律的规范要求，严禁审核员索要或收受审核方物品和钱财的不当行为。另外，我们还按着认可规范的要求，制定了审核员专业能力评价准则，2019年对公司全体审核员的相关能力进行了综合评价，并对部分审核员安排了面试，通过评价调整了有关审核员的专业能力范围，对部分审核员实施了针对性的培训，确保全体审核员达到认证审核能力准则的要求，既保证了审核的有效性，也使审核风险得到了控制。另外，我们在监督现场审核过程中，利用“钉钉”打卡和上传首次会照片等对审核员出勤进行全员全项目核查，坚持证据不足不放过，对于发现的问题一查到底，

起到规范审核员按计划实施审核的行为作用。例如，我们总结归纳认可委办公室审核、专项监督评审和确认审核发现的问题，进行了审核员“应对行业监管、强化风险管控”培训，与责任审核员互动讲解了认可委审核开具的不符合报告，通报了公司对5名责任认证人员的处理决定，对审核员提高认证风险意识、增强责任心起到了很好的促进作用。

正是基于此，目前公司的认证工作没有发生违规现象，向广大认证客户提供了满意的认证服务，认证有效性和信誉度显著提升。

3. 诚信守法，利益相关方参与。我们始终把严格遵守法律法规和各项规章制度作为中交远航认证有限公司的立身之本，并以《认证机构履行社会责任指导意见》为宗旨，将诚信守法履行社会责任作为公司可持续发展的重要内容，使员工牢固树立起了诚信守法经营管理意识和强烈的社会责任意识，并自觉履行社会责任。其具体体现在：

一是，公司重视利益相关方的互利、双赢，识别了利益相关方为：

公司利益相关方如下图：



客户、员工、政府、社区、股东、非盈利组织在内的相关方，分析了利益相关方的期望，并说明了公司对相关方的回应。另外，还针对股东、监管方、合作方、客户、做了详细的阐述。

二是，公司在利益相关方参与方面主要采取定期召开中交远航认证有限公司公正性委员会会议及其他各种有关沟通的形式，确保利益相关

方参与经营和管理。并为公司的发展明确了方向：即公司立足交通、服务社会，不断拓展认证业务，把握好机遇，适时拓展经营业务，力争在全国交通行业做好、做大、做强，实现社会化、多元化、快速发展。

三是，公司始终把为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间作为最根本的社会责任。为了对客户提供优质的认证服务，我们对获证企业根据需求开展了相应的服务活动，在满足认可规范的前提下，认证服务中千方百计满足企业的需求和期望，并向企业提供宣传资料，通过电话、网络等方式了解客户对公司的工作满意程度和改进需求等。经统计,2019 年我们的客户满意率达到 98%，这对于一个新成立不久的认证机构已经实属不易。在为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间方面，我们在制定的培训及招聘计划和与员工签订的聘用合同中充分考虑岗位需求和员工意愿和收入，遵循“双向选择”的原则，能够做到使每个员工有满意的工作岗位和稳定的收入。公司注重员工个人兴趣和爱好的培养，在对其教育、培训使用时给予综合考虑，以促使个人和公司的协调发展。



在完成经营和质量目标的同时，并积极致力于力所能及的社会公益活动中，为社会经济的发展贡献绵薄之力。

4. 传递信任，优化认证服务。认证活动的本质是向采信认证结果的

各方提供获证组织满足特定认证准则要求的信用证明；认证服务在我国当前经济社会生活中的根本作用在于“传递信任、服务发展”。公司以此为出发点,从传递信任的能力、公正性等方面建立了自身的工作机制,规范运作、诚实守信,向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

一是,确保持续稳定地提供认证服务。公司现有专职管理人员12名,国家注册专(兼)职审核员148名,专业领域也从交通行业逐渐向其他还有不断拓展。同时,公司还有来自各行业的100多名技术专家进行审核、评价方面的专业支持。我们始终坚持不断改善服务条件,致力于培养年轻人和进行认证技术研究,为机构的可持续发展提供了基本的保障,向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。2019年共计向需求企业提供了2241张认证证书。



二是,确保认证的公正性。公司公正性委员会由来自客户、获证客户的顾客、中国交通企业管理协会、政府、其他行业单位等代表组成,履行对中交远航认证有限公司认证活动公正性的监督职责。公司于2019年完成的财务审计结果表明,工作机构财务状况稳定、所有权明晰,不存在因利益而引起的公正性威胁。公司全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》,并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

三是,加强约束,防范风险。为了确保认证服务各个环节的规范运

作，公司建立了质量体系运行保障、质量体系评价和质量体系运行监控的工作格局。以制度建设为基础，以加强能力建设为抓手，以风险防范和应对措施为保障的防范体系日臻完善。建立了相应的认证风险管理制度，并开展了相应的风险管理活动：

- 开展各种形式人员考评活动；
- 开展了获证客户的认证风险评估；
- 通过内部监控体系，督促认证管理人员和审核员认真履行职责；

自觉接受国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会和中国认证认可协会、地方认证认可监管部门组织的监督和见证。在2019年的监督检查中未发现违背法律法规和行政规章的行为。

四是，服务于交通运输行业，承担起公共责任。公司与中国交通企业管理协会合作，以实际行动推动和服务全国交通运输行业经济发展和国家一带一路战略及交通运输部实施的“四个交通”建设。我们为交通行业质量奖、交通行业优秀质量管理小组成果评价及交通行业星级现场和交通行业优秀质量信得过班组评审等工作提供了技术支持。



2019年，公司派出多名专家作为评审组核心成员，参与全国交通运输行业质量管理小组和质量信得过班组成果发布、全国交通行业星级现场评价工作，受到了交通运输部和交通企业管理协会及广大交通运输行业企业的好评。

公司在全国交通行业企业评价采信的质量、环境和职业健康安全和服务认证证书，在投标过程中成为认证客户管理水平的佐证，交通行业采购的产品等也采信了我们的认证结果，受到了业内人士的好评。

5. 关爱公司员工，保证合法权益。

5.1 为社会人员创造就业机会。中交远航认证有限公司是按现代企业制度要求建立起来的组织机构，所有岗位均因需而设，为每一个应聘者和在职工提供平等的就业与择岗机会。任人唯贤，唯才是举是公司的选才之法；用人所长，避其所短是公司的用人之道；能者上、平者让、庸者下是公司的人才竞争机制。“天高任鸟飞、海阔凭鱼跃”，中交远航认证有限公司永远为有志于我国认证认可事业发展的有识之士敞开宽广的怀抱。2019年公司又新增坐班员工4名；专兼职审核65名。

5.2 尊重员工，保障合法权益。公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

——关于劳动时间与劳动保护：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和舒适的工作环境和办公条件；



——关于人权与强迫劳动：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、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动；

——关于知情权与沟通机制：公司通过员工小组、各级员工座谈会、每天晨会等不同方式或措施让员工参与或了解公司的决策；

——关于薪酬福利与保障：公司从自身实际出发，结合行业及实际情况，为员工提供了人性化的福利；在为员工提供法定社会基本保险的同时，以最大限度地保障员工权益；

——关于休假：为员工提供带薪年假，并不定期组织不同形式的员工集体旅游活动，增进了员工的凝聚力与向心力。

5.3创新员工培养机制，关爱员工成长。中交远航认证有限公司不断创新人才选拔和培养机制，吸引和培养了一批管理和技术骨干，有效促进了团队建设；同时，也为青年员工职业发展提供了更多的选择与机会。在管理人员和审核人员中开展岗位练兵、继续教育和评比“优秀审核员”等形式的活动，并提供技术交流和学习机会。公司还努力为员工营造积极向上、爱岗敬业的工作氛围，倡导“创新、创业、创辉煌”的企业精神。开展了认可规则、国家标准换版、审核员定期培训等多种形式的培训活动，提升员工的专业知识和审核业务能力。



还开展了爱国、爱党、爱事业教育活动，并建立了“家”的氛围工作环境，使员工真正体验到了“家”的温暖与和谐。

6. 落实安全责任，实施节能减排。公司致力于改善工作环境，在办公用电、用水、及办公用品等方面注重节能减排。截止目前，我们公司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。

6.1 坚持加强安全管理，落实安全责任。公司的组织与制度保障由公司领导挂帅组成安全领导小组，指定专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；不定期参加承租大厦管理部门举办的专业消防安全员及消防知识培训及应急方案演练；在数据库及网络安全方面，为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器适时热备份的同时，至少每月对整个数据库实施一次完整的备份，以充分保障数据及网络信息的安全。

6.2 坚持加强应急管理，提升应急能力。我们不断完善安全管理相关制度，包括应急管理制度。在安全、应急管理中，包括了办公环境、审核及业务活动路途中和受审核方现场的安全应急管理。公司严格执行行业内对从业人员年龄的规定，安排经验丰富专家从事技术支持工作。各级管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以电话或短信的方式提醒在外审核人员注意安全。

6.3 坚持改善办公环境，加强环保宣传，倡导绿色办公。为配合国家

构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，公司加大改善办公环境，对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念：

- 租用了较大面积的办公场所、购置了办公设施；
- 健全数据库、推进网络化办公；
- 减少电能消耗（办公照明全部节能灯），减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；
- 严格执行午休和下班时的人走电源关的措施；
- 推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；
- 统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源。

7. 积极参与公益活动，服务回报社会。

中交远航认证有限公司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，公司已经与有关省市地方技术监督局签订了免费进行质量管理培训，推进地方企业质量管理的相关协议。2017至2018年公司还为所有的认证企业提供了标准换版免费培训，受到了用户好评。在此基础上，公司还积极参与力所能及的社会公益活动。



五、创新驱动发展不断超越自我

根据国家“十三五”规划和中交远航认证有限公司的发展战略，我们不断加快组织建设，增强持续发展的内在活力，积极拓展新领域和服务新内容，持续提高组织社会责任的管理效能，中交远航在以下几个方面突出业务创新发展

1. 积极配合支持中交企协质量委员会有关评价活动的开展。

一是：承担中交企协交通质量奖现场评审工作。委派审核组对青岛公交崂山巴士有限公司进行了材料评审、现场实地评审，向交通行业优秀企业管理成果评审委员会提交了专业评价报告，评审结果被中交企协采信。（注：青岛崂山巴士有限公司获得了 2019 年度交通质量奖。）

二是：参与交通行业优秀质量管理小组和优秀质量信得过班组评审。公司派出专家参与交通行业质量管理小组、质量信得过班组成果材料评审，协助质量管理委员会在 2019 年于北京分别召开了质量管理小组成果交流发布会和质量信得过班组发布会，作为评委组成员参与了整个交流选拔的全过程，协助中国交通企业管理协会和交通行业优秀企业管理成果评审委员会审定了中国交通行业优秀质量管理小组和优秀质量信得过班组，并向中国质量协会推荐了交通行业的国家级优秀质量管理小组和优秀质量信得过班组。受到了广大交通行业企业和中国交通企业管理协会的好评。

三是：受托承担中交企协全国交通行业星级现场评价工作。机构委派审核组严格按着《全国交通行业星级现场管理现场推进活动评价实施指南》及国家有关标准要求，在现场评价中严格执行中央“八项规定”有关要求，对交通行业符合申报要求的现场进行了评价，编制了《现场评价报告》，提出了现场管理改进要求。中交企协采信了我机构的评价结果，在交通行业公布了 49 家五星级现场；18 家四星级现场和 52 家三星级现场。



四是：协助支持协会组织承办了交通行业企业于重庆召开的 2019 年交通行业质量管理年会



2. 积极开展交通行业团体标准的制定工作。作为主编单位起草了《城市公共交通运营服务 基本要求》《城市公共交通运营服务 评价与改

进》标准，参与了《城市公共交通运营服务 现场管理要求》《城市公共交通运营服务 场站管理要求》《城市公共交通运营服务 线路管理要求》《城市公共交通运营服务 维修业务管理要求》标准的起草。

受中交企协委托，承办了高速公路经营管理团体系列标准制定的组织下调工作；作为主编单位起草了《高速公路经营管理 基本要求》《高速公路经营管理 现场管理要求》《高速公路经营管理 评价与改进》标准。参与了《高速公路经营管理 收费站服务要求》《高速公路经营管理 服务区服务要求》《高速公路经营管理 车辆救援服务要求》《高速公路经营管理 养护服务要求》《高速公路经营管理 信息管理要求》《高速公路经营管理 机电维护要求》标准的起草。



3. 积极争取获得了交通运输服务认证资质，实现了新突破。获备案业务领域有：有轨电车运营服务、高速公路运营服务、城市公共交通服务、道路旅客运输客运站服务、道路货物运输服务、驾校服务等。

一是：交通行业认证业务增长势态良好，2019 年共发放交通行业认证证收 60 余张。

二是：在交通行业实现认证业务新的突破。继发放了全国交通行业第一张有轨电车运营服务认证证书和高速公路第一张收费站服务认证证书、服务区服务认证证书、养护服务认证证书、车辆救援服务认证证书，在交通行业中引起了较大反响之后，今年交通行业服务认证又有了明显增加。



今后，我们还将 在交通运输行业有关产品认证；交通运输行业服务质量认证；挖掘用户各方需求，提供有价值的增值服务等 方面进行不断开拓创新。尽管前行的道路艰难，只要有社会各界的帮助与支持，有中交远航人的共同努力，我们有信心、有决心，坚持不懈地在不断创新发展的道路上踏踏实实地走下去，不断超越自我。。

六、社会责任发展展望

中交远航认证有限公司在新时代新时期，坚持以人为本；坚持可持续发展；坚持以“为用户提供最佳认证服务”为使命；坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系。我们将努力健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，身体力行。完善与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和桥梁，形成良性互动。不断提升全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。把社会责任与公司业务工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司认证采信知名度。加强与国内外同行业在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构的好做法和好的经验，不断完善自我。

这份社会责任报告是基于我们的粗浅认知，在未来的发展道路上，我们将继续深入探索、研究社会责任的内涵和认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与日常工作紧密结合，在健全工作机制、明确工作责任的同时，还要在建立与采信认证结果有关各方的沟通方式、渠道以及认证信息发布时机等诸多方面进行完善，提升客户对公司的认同与信任，不断提升我们履行社会责任的有效性，共同构筑认证认可诚信体系。

2020 年 2 月 25 日