

# 兴原认证中心有限公司

## 2019 年度社会责任报告

编制： 吴艳茹

审核： 肖定生

批准： 王宏林

2020 年 1 月 21 日

## 目 录

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1 前言 .....                | 1  |
| 2 兴原认证中心业务发展的基本情况 .....   | 3  |
| 2.1 基本信息 .....            | 3  |
| 2.2 发证情况.....             | 6  |
| 2.3 人员能力与认证业务的匹配情况.....   | 7  |
| 2.4 财务情况.....             | 10 |
| 3 社会责任管理体系和制度 .....       | 10 |
| 3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况..... | 10 |
| 3.2 体系运行和自我改进情况 .....     | 12 |
| 3.3 利益相关方的识别和参与 .....     | 12 |
| 4 履行社会责任情况及绩效评价 .....     | 13 |
| 4.1 党建引领.....             | 13 |
| 4.2 遵守法律.....             | 14 |
| 4.3 规范运作.....             | 14 |
| 4.4 诚实守信.....             | 15 |
| 4.5 不断提升认证服务水平 .....      | 16 |
| 4.6 创新发展.....             | 18 |
| 4.7 安全环保.....             | 20 |
| 4.8 员工权益.....             | 21 |
| 4.9 服务社会.....             | 24 |
| 5 结语 .....                | 25 |

## 兴原认证中心有限公司 2019 年度社会责任报告

### 1 前言

兴原认证中心有限公司根据《认证机构履行社会责任指导意见》(国认可[2012]50 号)的精神编写 **2019 年度社会责任报告**，这是本机构**第 8 次**发布社会责任报告。

我们认识到：履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持合法运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

在经营实践中，我们始终要求将社会责任深入到企业经营的各个方面，渗透到全体员工的意识中去。基于这种认识，我们坚持每年发布社会责任报告，向社会各界展示了兴原认证中心的经营理念。我们相信，经营理念是我们的行动指南，透过理念特别是企业文化所付诸的行动，能够辨识出我们企业和我们职工对社会各利益相关者所秉持的态度及所意愿承担的责任。

**兴原的使命：“立足核工业，服务全社会”，其内涵是：**

- 以振兴原子能事业为使命
- 以认证为手段，为社会发展服务

**兴原的愿景：“保持国内最权威的认证机构”，其内涵是：**

- 规模一流 （业务类别广、服务客户多）
- 质量上乘 （认证结果被社会广泛放心采信）

**兴原的价值观：“传递信任、提升价值”，其内涵是：**

- 通过规范有效的认证，向社会推荐可以信赖的供方
- 利用认证手段，促进认证客户能力和意识提升，促使它们建立起一套适宜的管理制度、一套科学合理的决策和监督机制，将相关管理体系要素

和公司经营活动融为一体，从而使其执行力、竞争力和整体绩效得到全面提升，为社会发展服务。

兴原的质量方针是：“依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上”。

信息安全管理方针是：“预防为主 全员参与 确保安全 持续改进”

此次社会责任书涉及的时间是 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，覆盖的范围是兴原认证中心认证管理活动。

公司经营层集体讨论通过了本社会责任报告， 并对此次社会责任报告的真实性负责。

## 2 兴原认证中心业务发展的基本情况

### 2.1 基本信息

兴原认证中心有限公司（XQCC，以下简称兴原）于 1996 年 3 月 6 日由原中国核工业总公司投资成立，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的企业法人，能同时进行质量、环境、职业健康安全、食品安全、HACCP、信息安全、信息技术服务、能源等管理体系认证、自愿性产品认证、服务认证；承担中核集团、国家科技部 ITER 中心、中国工程物理研究院合格供应商评价任务；有资格开展核行业和武器装备质量管理体系认证；有能力开展绿色制造体系评价（绿色工厂、绿色园区、绿色供应链评价）；接受客户委托，对各类组织进行第一方、第二方审核；承接专项课题研究，提供广泛的管理培训。

兴原总部地处首都北京的中关村科技园上地信息产业基地，下设杭州、广东、湖北、无锡、山东、河北、山西等七家分公司及泰州、大连、昆明、绍兴、温州、乌鲁木齐等六家工作站。兴原现有有效认证证书近 30000 张，涉及各行业，遍布国内外。

我们近千名从业人员秉持“传递信任、提升价值”的理念，利用认证手段，促进了遍布全国各地的获证客户能力和意识得到提高、管理体系和决策机制不断完善、相关管理要素和谐融入到业务活动中，从而使其执行力、竞争力、风险控制能力和整体绩效得到全面提升，为社会发展服务。

#### 2.1.1 法律地位

1) 兴原是经国家工商行政管理局批准注册的企业法人，统一社会信用代码 91110108100019905X。兴原依法自主经营、独立核算、自负盈亏、照章纳税。

2) 兴原是经 CNAS 认可的从事管理体系认证的第三方认证机构。

3) 兴原实行党委和董事会领导下的总经理负责制。法定代表人是董事长。董事长授权兴原总经理对兴原的工作质量全面负责。

4) 兴原财务独立，并接受董事会和管理委员会的监督。

5) 中核战略规划研究总院是兴原认证中心有限公司的上级单位，主要通过

董事会和党委对兴原的业务和党建等事务进行管理。兴原 70%的股权归国家所有，保持以核工业标准化研究所的名义代持；根据公司章程，中核战略规划研究总院不干预兴原独立开展认证活动，不影响兴原第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。其余出资方为现任的兴原骨干管理人员，占 30%。

### 2.1.2 组织机构及职责

为使认证具有足够的可信度，按照以下原则设置组织机构、规定职责：

- 1) 认证活动（包括批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消）受控；
- 2) 认证活动要保持其保密性、客观性和公正性，认证的决定由没有参加该项目审核的人员作出；
- 3) 不会因经济上、行政上的压力，屈从某一方而影响到认证活动的公正性；
- 4) 确保相关机构的活动不影响认证活动的保密性、客观性和公正性，并且不得提供：
  - a) 被认证的组织所提供的服务；
  - b) 为获得或保持认证的咨询服务；
  - c) 设计、实施或保持管理体系的服务。

相关机构可提供除上述 a)、b)、c) 外的其他服务，但这些服务和活动不得影响认证机构的保密性、客观性和公正性。

- 5) 按程序处理来自组织或其它方面有关认证或其它事项的投诉、申诉和争议；
- 6) 明确规定参与认证活动各方的权利和职责；明确各个部门及每一位人员的职责；各个部门及每一位人员均可以在自己的职责范围内独立行使职权；可以拒绝一切妨碍履行其职责、影响认证活动正常进行的一切干扰活动；
- 7) 当认证依据发生变化时，研究认证依据的差异，按要求完成过渡转换工作；

- 8) 财务状况稳定，具有认证制度运作所需的资源，根据认证工作的类型、范围和工作量配备充足的人员，他们具有与所承担工作相适应的技术知识和经历，并通过培训、教育、保持和扩大这种知识，以此保证兴原对组织实施认证的能力；
- 9) 通过明确兴原的服务范围和与认证工作直接或间接相关的各项活动，确保兴原的其他活动不影响对组织认证的保密性、客观性和公正性；
- 10) 通过确保管委会各重要相关方的利益均衡，确保兴原的认证工作免受任何可能影响认证结论的财务、商业和其它方面的压力。

兴原机构的具体设置见下图：

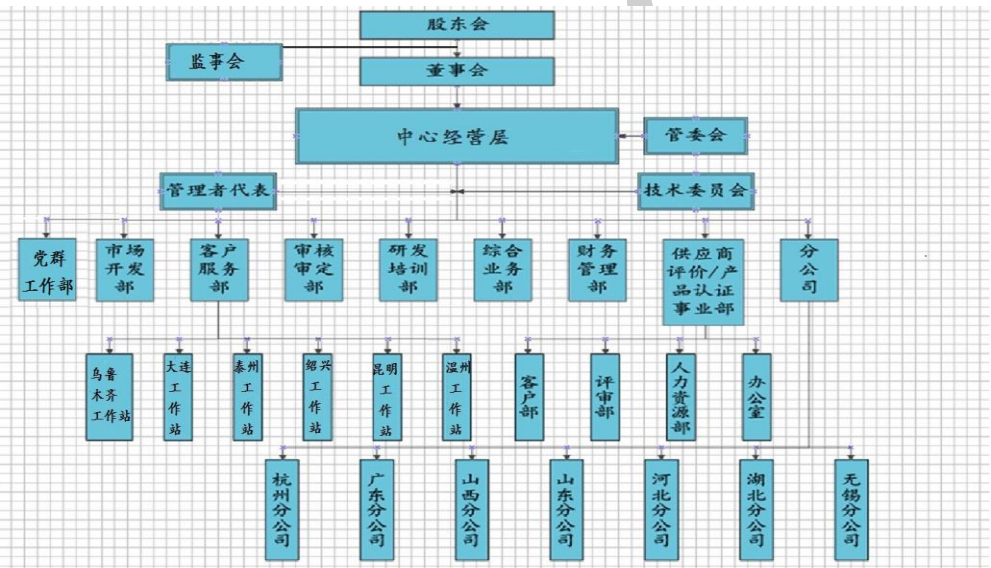


图 1 兴原的组织机构

2.1.3 为确保各项活动的公正性，依託管理委员会，进行下列活动：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止兴原有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；
- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 至少每年对兴原审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

管理委员会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任均在《兴原认证兴原管理委员会章程》中规定，并由兴原最高管理层批准，以确保：

- a) 各方利益均衡，以使任一利益方不处于支配地位（兴原的内部或外部人

员视为一个利益方，且不应居支配地位)；

- b) 获取所有必要的信息，使其能够履行自己的职能；
- c) 如果兴原最高管理层不尊重委员会的建议，委员会应有权采取独立措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。采取独立措施时，委员会应尊重相关的保密要求。

虽然该委员会不能代表所有利益方，但是兴原尽量识别和邀请关键利益方。这些利益方可能包括：兴原的客户，获证客户的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表。

**2.1.4** 董事会是代表出资方的机构，按《公司章程》及认可规范文件管理兴原，定期召开董事会，确保中心能够遵守法律法规以及认可规范的要求，合理、合法地开展认证工作。其职责：

- 1) 批准经营方针和重大决策；
- 2) 批准年度工作计划；
- 3) 监督财务运作；
- 4) 审查及批准年度工作报告、审议重大申诉；
- 5) 聘任总经理、副总经理、总工、财务主管；
- 6) 确保财务、资源提供，使兴原具有认证制度运作所需的资源，包括为解决兴原运作和/或活动所引发责任而建立承担其认证责任和风险的保险、担保和风险基金，实现可持续发展。

## 2.2 发证情况

截至 2019 年 12 月 31 日，考虑子证书和无标证书，有效证书近 28000 张。兴原有效的证书、新增证书、监督次数、暂停/撤销份数的数据按体系分布如下：

**表 1 各领域发证数量**

| 认证项目  |                       | 有效证书<br>总份数 | 新颁发证<br>书份数 | 监督审<br>核次数 | 暂停证<br>书份数 | 撤销证<br>书份数 |
|-------|-----------------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| 项目代码  | 项目名称                  |             |             |            |            |            |
| A0101 | 质量管理体系认证<br>(ISO9000) | 10030       | 3615        | 6007       | 3073       | 168        |
| A0102 | 建设施工行业质量              | 2170        | 792         | 1281       | 708        | 957        |

|       |                |      |      |      |      |     |
|-------|----------------|------|------|------|------|-----|
|       | 管理体系认证         |      |      |      |      |     |
| A0201 | 环境管理体系认证       | 6837 | 2602 | 4044 | 1933 | 502 |
| A0301 | 中国职业健康安全管理体系认证 | 6005 | 2337 | 3505 | 1699 | 496 |
| A0401 | 食品安全管理体系认证     | 328  | 140  | 194  | 113  | 57  |
| A0403 | 危害分析与关键控制点认证   | 183  | 94   | 91   | 66   | 17  |
| A0501 | 信息安全管理体系认证     | 916  | 517  | 358  | 196  | 36  |
| A0601 | 信息技术服务管理体系认证   | 557  | 312  | 226  | 107  | 23  |
| A0901 | 能源管理体系认证       | 58   | 34   | 19   | 17   | 7   |
| B0599 | 其他自愿性工业产品认证    |      |      |      |      |     |
| ——    | 武器装备质量管理体系认证   | 360  | 216  | 136  | 45   | 19  |
| C0204 | 商品售后服务评价认证     | 29   | 29   |      |      |     |
| C0299 | 所有未列明的其他服务认证   | 2    | 2    |      |      |     |

## 2.3 人员能力与认证业务的匹配情况

### 2.3.1 认证人员数量

目前各体系具有注册审核员资格的人员分布如下：

表 2 认证人员数量情况

| 认证领域  |              | 现有专职审核员/<br>检查员总数 | 现有兼职审核员/<br>检查员总数 | 统计期间专职审核员/<br>检查员变动情况 |      |
|-------|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------|
| 领域代码  | 领域名称         |                   |                   | 离开人数                  | 加入人数 |
| A01   | 质量管理体系认证     | 258               | 394               | 10                    | 1    |
| A02   | 环境管理体系认证     | 208               | 247               | 7                     | 1    |
| A03   | 职业健康安全管理体系认证 | 190               | 193               | 7                     | 1    |
| A0401 | 食品安全管理体系认证   | 16                | 14                | 4                     | 1    |

|       |                  |     |     |   |   |
|-------|------------------|-----|-----|---|---|
| A0403 | 危害分析与关键控制点认证     | 10  | 8   | 3 | 1 |
| A05   | 信息安全管理体<br>系认证   | 17  | 42  | 0 | 0 |
| A06   | 信息技术服务管理<br>体系认证 | 16  | 13  | 0 | 0 |
| A09   | 能源管理体系认证         | 6   | 11  | 1 | 0 |
| B0599 | 其他自愿性工业产<br>品认证  | 8   | 8   | 0 | 0 |
| C0299 | 其他服务认证           | 13  | 12  | 0 | 0 |
| C0204 | 商品售后服务评价<br>认证   | 44  | 31  | 1 | 0 |
| ——    | 国军标 GJB          | 173 | 130 | 4 | 0 |
| ——    | 绿色评价<br>人员       | 19  | 13  | 0 | 0 |

## 2.3.2 认证人员的能力建设

### 2.3.2.1 策划并组织实施 2019 年度培训，促进人员能力不断提高

考虑到满足中心业务发展、认监委/认可委以及协会的要求，以及审核团队人员能力提升的需要，全年组织培训共 26 次，包括中心管理人员培训、审议人员培训、IT/IS 审核员年度专项培训、考前培训、ISO22000:2018 换版培训、ISO50001:2018 换版培训、ISO/IEC 20000-1:2018 标准转版培训以及 12 期审核员年度培训等。通过培训，提升审核员不同领域的能力要求，同时新增 IS 审核员 8 人，拟新增服务认证审查员 60 人。

### 2.3.2.2 开展审核员继续教育工作，确保满足 CCAA 要求

制定 2019 年度审核员继续教育培训计划，对不同领域各级别审核员应参加的课程及学时进行策划，将兴原年度培训与 CCAA 继续教育要求相结合，节约了 8 万元培训成本。

### 2.3.2.3 “三结合”方式增强培训灵活性

针对审核员地域分布散、工作时间不确定、审核组不固定、能力经验层次差异大等特点，实行网络培训（微信群、QQ 群）与集中面授培训相结合、开放式

培训与研讨式交流相结合、理论学习与审核实践相结合的方式，提升培训效果。

#### 2.3.2.4 开展良好审核案例的选评工作，推动争先创优

2019 年年初，我们积极宣传，动员中心总、分公司和办事处审核员参与良好案例评选活动，共收到良好案例 69 个，经过将近一个月的网络评议，共有 39 人参加网络评议，结合中心领导、培训部、客服部及审核部审议人员参与，评选出中心的良好认证审核案例共 12 个。经初评，我中心有 5 个案例参加 CCAA 评议交流，最终有 3 个入选最终名单（总共 44 个）。



图 2 在各地组织了 12 期审核员培训，上图是北京总部培训实况

#### 2.3.2.5 人员的适应性分析

从 2019 年认证项目需求和审核任务安排来看，审核员数量和能力基本能满足中心业务发展的需要，保障审核项目的顺利实施；同时符合每个审核组专业审核员数量适宜的要求，确保审核的有效性和充分性。但是一些领域专业审核资源紧张，如能源管理体系和信息安全管理体系认证项目等。

## 2.4 财务情况

坚持规范化的运作，确保了中心的品牌价值不断提升，社会认可度不断提高，更多的客户主动来寻求认证，使得中心财务营收状况持续增长，经营实力进一步增强，保障了各项工作的顺利开展。

全年营业收入近 2 亿，利润总额达 7 千万，均好于去年，目前中心的财务状况良好，有能力承担有关认证风险。

## 3 社会责任管理体系和制度

### 3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况

兴原把履行社会责任管理纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。兴原确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

#### 1) 保持了满足公正性要求的管理方针和目标

(1) 经领导层充分讨论，兴原的质量方针是：

**依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上**

总经理向用户承诺：

我将确保兴原领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求，在保证客观公正的前提下，促进受审核方改善管理。在立足核工业，为振兴原子能事业服务的基础上，不断扩展业务领域，面向全社会，努力将“兴原”打造成优质认证品牌，确保向社会提供可以充分信赖的认证服务。

(2) 兴原的质量目标是：

—— 顾客满意度好于 95%；不能因审核安排、审核员作风、证书制作、人员沟通态度等导致顾客和审核员极度不满的合理投诉。

—— 所有的管理工作符合认可规范要求，努力将中心打造成品牌机构，确保一次审核有效率达 96% 以上。

### (3) 信息安全管理方针和目标

方针：预防为主，全员参与，确保安全，持续改进

目标：确保信息安全事故为 0

公司将各类目标纳入到 2019 年度的《认证项目实施目标》，按月进行考核。

(4) 总经理利用诸如会议、培训等各种机会和方式解释中心的方针和目标，使工作人员了解中心的方针，并贯彻实施。

2019 年度，公司开展了一次管理评审，经过管理评审的评价，公司的方针和目标得到有效实施。

## 2) 保持了一套完整的用于开展认证管理的管理体系文件

——兴原的质量管理体系文件由以下三个层次构成：

- a) **质量管理手册** 阐明质量方针并描述质量管理体系，是 XQCC 质量管理体系运作的纲领性文件；手册包含了方针的描述，并包括针对 FSMS、HACCP、工程建设企业 QMS、信息技术服务体系、信息安全、能源管理体系认证的六个补充要求。
- b) **程序文件** 质量管理手册的支持性文件，描述为满足认可和认证的要求所涉及的 XQCC 各部门的活动，阐述了认证管理和认证实施过程中各类人员的责任、义务以及如何确保认证的公正性。兴原主要的程序文件共有 26 份，涉及各个认证管理环节。

另外，还针对产品认证和核供应商评价编制了相应的文件。

- c) **作业文件** 程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、工作表格。这些文件用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。如：《合同评审作业指导书》、《专业分类作业指导书》、《各专业审核要点》、《认证决定作业指导书》等。

2019 年度，根据新的业务和认可规范文件的新要求，对上述体系文件进行了必要的审查和修订。

## 3) 保持了一套完整的用于规范员工日常行为和公司内控管理制度文件

主要有：

《内控手册》（上、下册）明确了各关键内部流程的控制要求。

《审核员手册》规定了审核员的工作职责、职业规范和行为要求，确定了专业能力提升途径等内容。2019 年，对《审核员手册》的各项要求得到有效落实。

《审核员培训、业绩考核和奖惩》规定了审核员培训、业绩考核和奖惩的要求。

《审核员的权利与待遇》规定了审核员享受的权利与应取得的待遇。

《审核员报销规定》规定了与审核员报销有关的财务要求。

《物资采购工作程序》规定了兴原物资采购的要求。

《认证工作人员守则》规定了认证人员的行为要求。

《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》规定了管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法。

《管理人员公开竞聘制度》确定了岗位提升的办法。

《管理人员年度考核》规定了各岗位人员年度考核的内容。

《社会责任报告公开发布规定》规定了社会责任报告的内容、格式和公开发布要求。

### 3.2 体系运行和自我改进情况

2019 年，根据认可规范文件的变化，对兴原认证中心体系文件进行了修订。各部门按体系文件的要求，开展了各项认证工作，经内部审核评估，认为体系运行良好，确保了认证的有效性和公正性，为实现社会责任目标奠定了基础。

制定和实施了《2019 年认证项目实施目标》，通过目标的引领作用，提高了各部门运作的有效性和效率。按计划开展了内审和管理评审，2019 年的内审提出了 18 项改进建议，管理评审提出了 5 项改进建议，发布了全面风险管理报告，兴原认证中心自我改进机制有效运行。

2019 年，还按惯例接受了国家认可委的复评和 16 次见证评审，并被评定为认可风险管理 A 级机构。

### 3.3 利益相关方的识别和参与

兴原认证中心于 1996 年 3 月由原中国核工业总公司投资成立，现由中核战

略规划研究总院领导，继续以核工业标准化研究所的名义持股，国有占股 70%，另 30%由骨干员工持股。

中核战略规划研究总院成立于 2019 年 10 月，从事核工业战略研究、标准化研究、核情报研究、知识产权研究，是中核集团的智库。该院依据《中华人民共和国公司法》和《兴原认证中心章程》对兴原实施管理，不干预兴原的正常业务运行，不影响兴原第三方的地位，不参与与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。

兴原产品认证的合作检测机构与兴原有利益关系，为了确保公正性，兴原不受理这些检测机构的体系认证。

## 4 履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 党建引领

2019 年，党组织加强了组织建设、作风建设，发挥了先锋模范作用。全年共组织党员活动 13 次，参观了爱国主义教育基地，按规定开展了党员民主生活会。这些活动，极大提高了党的战斗力，确保了兴原规范运作：连续 10 年获得国家认可委 A 级评价，在 2019 年中国认证认可协会发布的《认证机构发展报告》关键的质量指标和效益指标，兴原均居前列。

没有党建，就不可能取得这些辉煌成就。



图 4-1 2019 年党员开展组织活动

## 4.2 遵守法律

兴原作为中央企业的基层单位，始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，主要表现在：

- 1) 法律总顾问履行职责，对所有经济合同、制度和重大决策进行了 100% 法律审查，确保了经营活动合法合规。
- 2) 结合审核员培训，组织了 12 次认证认可条例和认证机构管理办法的宣贯，坚持按认证认可条例、认证机构管理办法和认可规范文件进行认证管理。
- 3) 兴原自觉缴纳各种税金，多年来被当地税务部门评为 A 级企业。
- 4) 在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈，获得了获证客户的好评，经兴原自行组织的满意度调查，2019 年获证客户对兴原的满意度水平高达 98.45 % 。

## 4.3 规范运作

兴原建立了一套保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

一年来，审核审定部通过补充人员、细化流程、完善规程等措施，继续提升了审核项目完成能力和风险管控能力。具体表现在：

1、在符合认可规范要求及满足客户需求的前提下，随着项目量的逐年增加，兴原审核项目完成能力进一步增强。

2019 年，对近 2.7 万次审核活动均按时、按规范选派了审核组，能满足受审核方和兴原对重点项目安排的要求。

2、在认证项目实施过程中，严格执行认可规范的要求，有效控制认证风险。证书暂停和撤销：能及时、按规定办理证书暂停、恢复和撤销。

中心对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审

核的有效性和充分性，同时，也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度，并淘汰不符合要求的企业。

3、兴原保持了内审、管理评审、确认审核机制、管理委员会公正性评价，对认证审核过程发现的问题实施纠正措施，公司自我完善机制良好。

4、积极响应市场监管总局办公厅 2019 年 18 号文《关于深入开展认证机构认证质量自查工作的通知》的要求，组织开展了自查自纠。

## 目 录

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 对本次自查报告全面真实的声明.....                          | 1  |
| 一、认证机构基本情况.....                              | 2  |
| 二、自查开展情况.....                                | 7  |
| 2.1 组织各部门进行风险识别，明确重大风险控制措施.....              | 8  |
| 2.2 组织认证人员进行自查.....                          | 10 |
| 2.3 组织获证客户进行自查.....                          | 10 |
| 2.4 组织内部审核.....                              | 11 |
| 2.5 以问题为导向，组织技术人员进行专项核查.....                 | 13 |
| 2.6 针对央视“3·15”晚会、近期环境、安全、质量事故曝光的企业排查.....    | 13 |
| 2.7 组织对落实国家认监委【2019】4 号文情况的自查.....           | 14 |
| 2.8 认可范围和标志使用、认可范围专业支撑情况的自查.....             | 15 |
| 三、自查发现的问题及原因分析.....                          | 15 |
| 四、整改措施.....                                  | 18 |
| 五、对认证认可工作相关建议.....                           | 22 |
| 附件 1 关于开展认证质量自查的工作方案.....                    | 24 |
| 附件 2 认证人员自查报告格式.....                         | 27 |
| 附件 3 兴原认证中心有限公司关于组织获证企业对管理体系运行有效性进行自查的函..... | 30 |
| 附件 4 审核员自查发现的问题及处理结果.....                    | 36 |
| 附件 5 内审发现的问题及处理结果.....                       | 38 |
| 附件 6 专项核查发现的问题及处理结果.....                     | 46 |
| 附件 7 对获证组织自查报告核查发现的问题及处理结果.....              | 50 |
| 附件 8 自查结果报表（电子版）.....                        | 51 |

图 4-2 对认证质量进行自查的报告目录

## 4.4 诚实守信

兴原自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任，主要表现在：

### 1) 诚信为本，杜绝广告的虚假和夸大其词

兴原秉持这样的理念：诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时痛快，公司绝不与客户签署带欺骗和误导性合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中，作为每位员工的行为，

才能赢得事业的不断发展。

2019 年度新制作的《公开文件》、广告、兴原网站的信息，经审查，都是实事求是的。

## 2) 坚持依据证据决策，确保认证的公正性

兴原在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

2019 年 3 月，按要求接受了管理委员会的公正性检查，检查结论认为公正性满足要求。



图 4-3 管理委员会委员在进行 2019 年度的公正性审查

## 3) 坚持兑现对员工的各种承诺

公司依据《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇，包括带薪年假等。2019 年度，按要求支付了员工的收入，员工基本满意。

## 4.5 不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是兴原经营层实施认证管理的一个重要支点。认证服务的核心价值是认证有效性。我们致力于不断提升人员能力和认证的有效

性，不断推动组织建立的管理体系与实际管理过程有机融合。

### 1、通过面授培训和 TOP10 机制，做实做好认证审核经验反馈工作

1) 在研发培训部的组织下，参与策划、实施了 2019 年度审核员面授培训的工作。全面收集、分析、研究了认可委专项监督、认证质量自查、内部审核和认证决定中的典型案例，总结了对小型企业认证审核的经验教训，编制了审核管理部分的培训课件。今年的培训课件形式新颖，内容丰富、实用、针对性强，涉及 40 多个案例，得到了审核员的肯定和好评。

审核审定部遴选 4 名经验比较丰富的审议人员参加了全部 12 期的培训授课工作，今年增加了审核员分享审核案例以及分组讨论的环节，收到了良好的效果。

2) 为了更好地发挥审议对审核的规范和引领作用，根据审议发现，审核审定部将审核案卷中普遍存在的典型问题以“兴原审议发现 TOP10”的形式，发送给全体审核员，供审核员学习借鉴，在审核工作中应用。今年共编制发布“兴原审议发现 TOP10”6 期，提炼出 60 个案例。针对审核计划审批中发现的问题，编制发布了 6 期“审核计划审批过程发现的典型错误案例”，发布了 4 份《审核计划审批质量月报》和《计划审批一致性意见》。

### 2、改进审核管理方法，确保审核活动合规、有效

1) 为了加强对现场审核的监督管理，从 7 月 1 日起正式实施了审核通 APP 打卡制度。审核审定部对打卡情况进行了监督抽查，及时通报异常情况。

2) 针对内部审核、认可评审、监督稽查和认证决定中发现的问题，为了进一步提高认证审核的有效性，发布了 6 份审核指令，对进一步规范认证审核活动发挥了重要作用。

3) 对于在案卷审议中发现的违反底线的严重问题，以“审议发现通报”的形式，发送给全体管理人员和审核员，起到了警示和教育的作用，避免类似的问题再次发生。今年共发布“审议发现通报”2 期，提请培训部对 1 名审核员做出了暂停 1 个月组长资格的处理，对 1 名审核员做出了暂停审核安排 6 个月的处理。

4) 采取审核工作函的方式，对一些不宜用审核指令发布的审核工作事项进行通报，提示审核过程风险，提出工作建议。7 月 5 日发布了《关于告知近期认证审核过程有关事项的函》(APP 打卡、自查结果、审议培训交流)；7 月 17 日发布了《关于注意三伏天审核过程健康安全管理的函》(防暑、交通安全、精简记

录、与客户良好沟通)；7月25日发布了《关于对几个条款审核证据的说明函》，并对2份审核报告进行了详细点评。

5) 强化了对分公司审核计划审批质量的抽查工作，制定了《计划审批抽查要求》，7月至11月对各分公司的计划审批质量进行了全覆盖的滚动抽查，并同步将抽查结果公布于大蚂蚁的计划审批群中，告知各分公司，要求各分公司计划审批人员每月定期上报分公司计划审批过程中发现的典型有误案例。

## 4.6 创新发展

2019年，是创新发展的一年。主要体现在：

### 1、实施分支机构商业模式和结算模式的改革方案

完成了分支机构商业模式和结算模式调研和改革方案，经法律审查和财务合规性审查，已实施。

### 2、完成认证质量自查

2019年，行业管理的主基调仍是“乱象”整治。2019年4月至8月，中心按照国家市场监督管理总局和认可委的要求组织开展了认证质量自查自纠工作。中心成立了认证质量自查工作领导小组，制订了自查工作方案，开展了获证客户认证有效性自查、审核员自查、内部审核、审议人员专项自查等活动，编制上报了自查整改报告，得到了上级的肯定和好评。

通过本次自查，撤销了13家企业的认证证书，暂停了20家企业的认证证书，对13家企业重新组织了补充审核。暂停了4人的组长资格、1人的审核任务安排，通报批评了16位审核员。

自查过程中，还建立了核工业企业专篇，组织了所有核工业获证客户进行自查，并组织审核组长从体系文件有效性、体系运行情况、领导重视程度、体系绩效等方面进行了定量打分，提出了弱项。

### 3、率先实现三个管理体系新版标准的转换认可

完成了新版食品安全管理体系标准 ISO22000-2018、信息技术服务管理体系标准 ISO20000-2018、能源管理体系标准 ISO50001-2018 的率先认可转换，赢得了新版标准市场开发的先机。

#### 4、开拓新的专业范围

创新思路，采用外包方式，高效完成了能源管理体系 2.7、2.9、2.10 三个专业类别的技术分析，快速实现了认可扩项，提升了能源管理体系认证的市场竞争力。

#### 5、实施认证流程管理改进

根据认证行业相关政策调整、中心新扩领域及标准转版等信息的最新情况，先后修订了三版 2019 版合同、申请书，编制了《企业变更信息申请表》，修订了《商务评审单》，优化了转机构认证决定流程。

对审核工具包进行了升级优化，将不同审核类型和不同认证领域完全整合，将审核记录和审核报告合理对接，有利于提高审核的有效性。

上线了审核通 APP，实现了审核现场的考勤打卡，有利于督促审核员自觉按审核计划时间实施审核，降低了认证审核过程迟到早退的违规风险。

#### 6、强化审议的管理

在研发培训部的组织下，6 月 29 日在北京召开了首次审议工作培训研讨会，共有包括全体审议人员在内的五十多人参加了培训、研讨，会议就认证认可规范、审议工作要求和组织管理、合规性审核、认证范围的界定、关键过程和重要场所的审核、审议问题的反馈处理和统计分析、审议人员使用审核员专区等方面进行了专题讲解，并围绕 7 个方面的议题进行了研讨，取得了很好的效果。会后发布了《关于审议一致性意见》（2019 年第 1 号）。

#### 7、开展了相关课题研究

启动了核工业质量管理体系分级认证课题研究。组织编制了课题研究的计划，正在起草核工业质量管理体系分级认证规则。

组织对服务认证进行调研，组织完成了维修和保养服务认证的准备工作，已上报国家认监委批准。

组织技术人员对审核过程中的关键环节进行研究，提交研究报告，进行技术交流。



图 4-4 开展研究成果技术交流活动

## 4.7 安全环保

积极运用认证和绿色评价工具，推动职业健康安全管理、环境保护和促进节能减排；并积极采取措施，减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

### 1) 通过职业健康安全管理体系认证，推动客户的职业健康安全管理

兴原 2019 年度对 6005 个企业实施了职业健康安全管理体系认证，推动了获证客户职业健康安全绩效，社会效益明显。

在内部管理过程中，识别了各环节的安全隐患，并提出了控制策略，全年未出现安全事件。

### 2) 通过环境、能源管理体系认证和绿色评价，推动环境保护

兴原 2019 年度为 6837 个企业开展了环境管理体系认证，促进了他们对环境因素的识别和环境行为的改进，包括节能降耗、减少污染、遵守环境法律法规。

组织了 11 期环境管理体系内审员班和 / 或环境保护技术培训班，大力宣传环境管理和环境保护的技术，为推进环保理念作出了贡献。

同时，还开展并积极宣传能源管理体系认证和绿色评价，推动节能减排。

### 3) 在业务活动中关注节能降耗

兴原完善了计算机信息管理系统，实现了全流程的电子化，节约了大量纸张的消耗。

同时，还通过大力使用节电设施和节电制度，实现了节能的目标。

### 4) 环保采购

兴原在物资采购过程中，优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品，并将其列入到采购制度中。

在对中核供应商评价过程中，将环境保护情况纳入评价项目。

## 4.8 员工权益

遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。具体表现在：

### 1) 完善人力资源管理，建立团队精神

公司力求建立高效、团结的员工队伍，并视人力资本为公司的最宝贵的资本，通过去管理、开发，使员工和公司同步发展。公司保持了人力资源管理相关的制度，包括《工作人员守则》、《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》、《人事管理制度》、《中层干部竞聘管理办法》、《审核员手册》，使得在员工管理的各个方面有章可循、与时俱进、保障职工的合法权益。

公司建立了工会组织，并积极拨出经费支持工会开展活动、沟通信息，通过工会反映职工要求，有关员工的重大制度出台前先有工会负责人参加，发表意见，

保障其切身利益在法律法规规定条件下得到充分满足，比如公司制定的住房公积金制度和休假制度早就走在社会的前列。

公司在用人上对员工公平，为员工提供同一个平台进行竞争。主要体现在岗位晋升中采用公开竞聘的方式。

公司每月对业绩突出的员工给予奖励。

按惯例，公司对 7 名优秀审核员给予了 2000 元的奖金，以示鼓励。

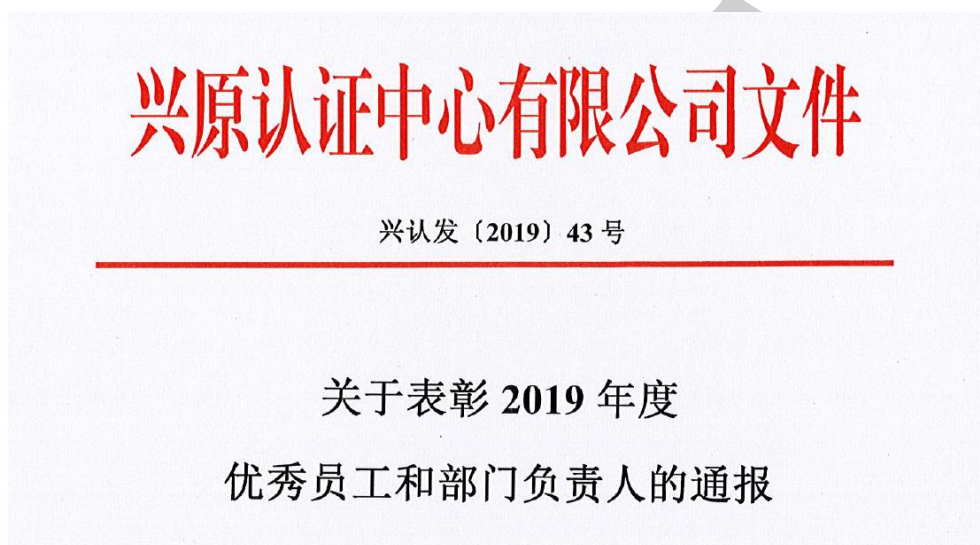


图 4-5 对优秀员工进行表彰

## 2) 非物质激励报酬

公司将职工的薪酬水平定位在社会中上水平。公司还注重通过企业文化建设来吸引和留住优秀人才，提供非物质激励报酬。

公司鼓励年轻员工参加各类活动，给他们充分的脱颖而出的空间，给他们发挥才干的机会。对于新员工，均要组织参与到审核组中进行实习，使他们增加才干，提高对认证有更深认识。

公司鼓励员工积极思考、发表文章，并规定，若其文章被报刊杂志录用，公司给以奖励，2019 年有 5 个员工获此奖励。

公司还通过了《信息与交流》内刊和 QQ 交流群，让员工彼此分享自己的思想、心得，提升他们的个人荣誉感。

公司经过定量考核，2019 年表彰 7 名优秀审核员、11 名优秀员工、3 名优秀

部门负责人。

### 3) 建立完善的后勤福利制度，保障职工合法权益

公司注重保护职工的合法权益，2019 年保持了《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，为员工提供医疗保险、基本养老保险、生育保险、意外伤害保险以及住房公积金，公司还建立了供暖、降温、午餐补贴，为员工创造安全的工作环境。

自公司成立以来，每年组织全体员工进行定期身体健康检查，在五四青年节、三八妇女节、重阳节等特殊节日均通过一定的方式，让员工参加放松心情，保证员工的身心健康。

公司保持了绩效考核制度的有效实施，全体员工进行了 2019 年度自我评价和领导评定，实施员工绩效管理，保障考核机制的公平合理，从而保证公司职员优秀劳动成果时得到肯定。

公司工会积极组织员工进行秋游，并参加所在社区和相关单位的文体活动。



图 4-6 公司派代表参加传递信任杯乒乓球比赛

## 4.9 服务社会

兴原公司坚决贯彻落实党中央关于脱贫攻坚的决策部署，把扶贫作为政治任务，切实加强统筹领导，提高政治站位，实行以主要负责领导为扶贫工作第一责任人，党总支、工会、综合部和办公室联发联动，压实帮扶责任，深化志智双扶。按照《核工业标准化研究所 2019 年扶贫帮困工作重点》（核标党发〔2019〕13 号）文件要求，在消费帮扶、认证帮扶及对内帮困等方面充分展现了企业的责任担当，全年扶贫资金支出 11 万余元，为扶贫地 5 家企业开展了质量管理体系培训，其中 4 家企业已完成了认证合同的签订。

2019 年，利用认证认可日的时机，积极向社会宣传认证认可知识。2019 年，随着规范稳健的经营，我们直接解决了近 900 名专兼职员工的就业，向国家缴纳税费近 2500 万元，为 15000 多家客户提供了认证服务，具有明显的社会效益，是企业服务社会的本质内涵。



图 4-7 党组织走访养老院，并捐赠物资

## 5 结语

2019 年，兴原在确保认证公正性、获证客户权益保护、职工权益保护、环保、公益事业等方面继续承担起了应有的社会责任，但是，我们也清醒地意识到，履行社会责任永远在路上，公司社会责任履行状况也仍然有很大的改进空间。

公司仍一如既往秉持“传递信任、提升价值”的价值观，始终坚持“客观公正 信誉至上”的原则，积极建设以“肩负责任，值得信赖”为主要特征的企业文化，更多地承担起社会责任，与企业员工共享发展的成果，并利用认证机制，推进质量管理、环境保护和职工权益保护工作，为社会发展做出贡献。

对本报告的任意疑义及反馈信息，请致电：010-82703980，吴艳茹