

2019 年度社会责任报告

北京中轻联认证中心

二〇二〇年三月

目 录

第一章	管理者的话.....	1
第二章	社会责任报告的说明	2
第三章	中心概况	3
第四章	社会责任制度建设情况.....	4
第五章	履行社会责任的具体情况 & 绩效	6
第六章	展望 2020 年.....	19

北京中轻联认证中心

2019 年度社会责任报告

第一章 管理者的话

本中心是专业从事玩具及相关儿童用品国家及行业标准的制定,并开展一般工业品尤其是儿童用品、家用电器、电动自行车认证的技术服务机构,主要社会职能是为社会制定出玩具及相关儿童用品的国家和行业标准,同时通过一般工业品和儿童用品的认证业务推进产品标准的实施,为产品提供质量和安全信誉证明。本中心的认证业务特性决定了认真履行社会责任的必要性和重要性,以便更好地实现认证服务的社会功能。

为了有效推进社会责任工作的落实,本中心在充分识别利益相关方的基础上确定了本中心的社会责任发展战略:

1、公正专业

公正是中心的立足之本,专业是中心成长发展的基础。

2、关注顾客与相关方

关注并满足顾客的需求是本中心的基本义务,我们必须努力为顾客提供有价值的服务,促进顾客业务发展壮大,并与顾客共同发展。

同时关注和了解其他相关方的需求与期望,努力满足其期望,与之形成良好的互动,使中心与相关方共同发展。

3、以人为本

员工是企业最重要的资源,是向社会提供服务的重要保障。关注员工的业务成长与进步,营造公平公正的工作环境,逐步建成一支高素质的团队。

4、培育全员的社会责任意识

社会责任是为社会的公平、公正、友善、向上提供正能量的行为,需要全社会共同努力。创造和谐的社会是我们的共同目标与任务,我们从热爱本职、敢于担当、节约能源、关注环保、乐于助人、关心公益等方面引导员工社会责任意识的提升。

第二章 社会责任报告的说明

1、报告时间：2019 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 31 日

2、报告范围：2019 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 31 日中心各项工作开展情况，此份报告为本中心的第七份社会责任报告，首份报告于 2014 年 2 月发布。

3、发布周期：每年一次。

4、编制依据：本报告依据《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）》进行编制。

5、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记录或误导的陈述，本中心对内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6、解答报告内容的联系方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，在我中心网站：www.cclc.cn 公开发布，欢迎提出宝贵意见。具体联系方式如下：

地址：北京市西城区阜外大街乙 22 号

邮编：100833

电话：010-68396625

传真：010-68396565

联系部门：综合事务部

第三章 中心概况

一、中心简介

北京中轻联认证中心（简称 CCLC）是具有独立法人地位的第三方认证机构。实行公正性管理委员会监督下的主任负责制，坚持公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心前身是原国家质量技术监督局批准，原轻工业部牵头组建的中国玩具产品认证委员会（CCTP）和中国电工产品认证委员会（CCEE）家用电器及照明电器分委员会秘书处（成立于 1989 年）。2002 年本机构重新登记注册为“北京中轻联认证中心”，获批准授权开展产品认证及内审员培训业务。

中心具有三十几年的认证历史，拥有一批经验丰富的认证管理人员、国家注册高级检查员审核员教师，并拥有 70 余家具有丰富国际、国内认证经验的签约实验室，先后组织发放了家电、照明、电器附件、玩具产品、机动车儿童乘员用约束系统、电动自行车等认证证书数万张。

本机构受国家标准化管理委员会批准，授权承担全国玩具标准化技术委员会秘书处工作，负责玩具产品及相关儿童用品国家及行业标准的制、修订及宣贯等工作，同时负责对口玩具专业领域的国际标准化 ISO/TC 181 的联络和技术协调工作。

被商务部批准成为玩具、童车产品的出口技术服务中心，负责承担玩具、童车领域的对外贸易技术服务的有关工作。

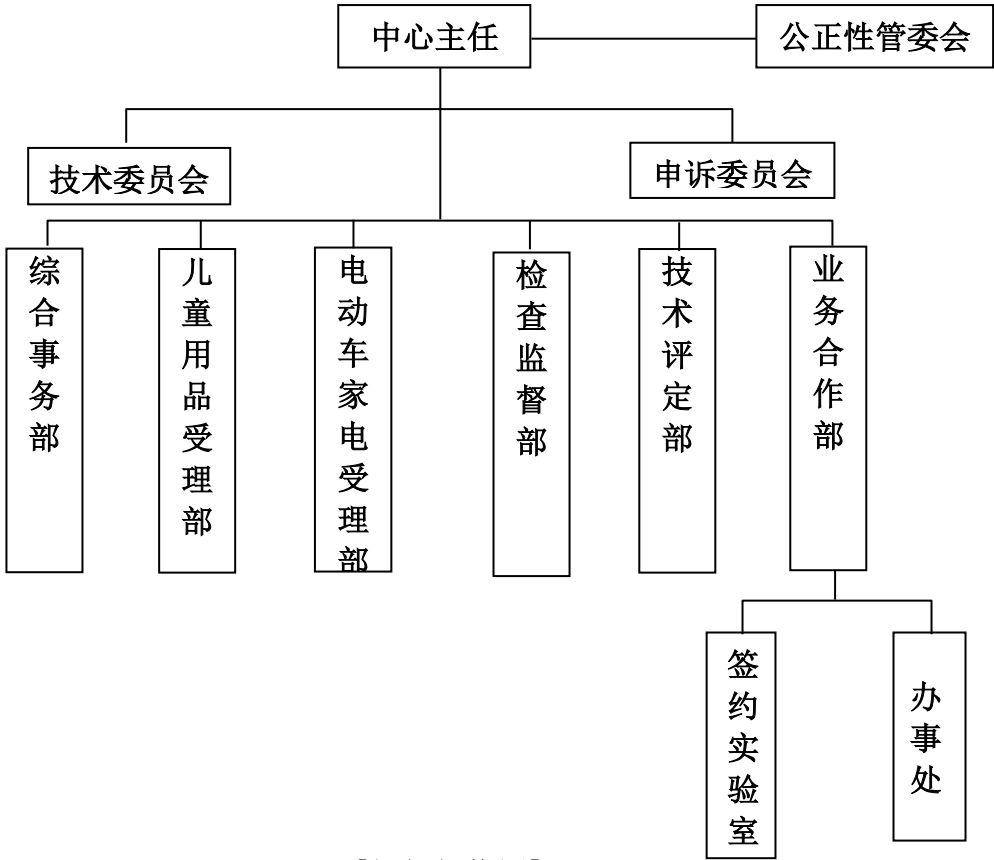
中心的主要业务包括：

- 玩具、童车、机动车儿童乘员用约束系统和家用和类似用途设备产品、电动自行车强制性认证（CCC）；
- 玩具及儿童用品的产品认证；
- 非强制性家用电器、照明电器、电器附件的认证及其它消费品产品认证；
- 服务认证；
- 食品类认证；
- 各类内审员培训；
- 玩具产品及相关儿童用品国家及行业标准的制修订及宣贯工作。

二、中心组织机构

本中心实行公正性管理委员会监督下的主任负责制，下设技术委员会和申诉委员会。

公正性管理委员会由政府、制造商、用户、认证及检测专家代表组成，各方均衡，任何一方不得处于支配地位。认证中心是日常工作机构，由儿童用品受理部、检查监督部、技术评定部、综合事务部、电动车家电受理部、业务合作部及相关办事处组成。



[组织机构图]

第四章 社会责任制度建设情况

一、社会责任活动方案的制定与落实

中心一直坚守“公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效”的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心要求各岗位从日常工作的点滴中履行社会责任，每位员工已经意识到作为政府部门职能延伸中的一部分，应该努力做好自己的本职工作，全心全意为客户提供更好更专业的认证服务，对中心、对企业、对社会负责，努力将认证的风险降到最低。

中心的社会责任方案注重与认证业务的有机结合，使得社会责任活动与中心

业务有序开展，取得了较好的成效。

二、中心履行社会职责分配

为了有效推进中心落实社会责任工作，中心对相关社会职责进行了分配，具体见下表：

序号	部门	社会职责
1	中心管理层	负责统筹制定中心管理和体系运行履行社会责任的战略目标，提供资源，推进落实。
2	综合事务部	按中心社会责任战略目标制定相应方案，将有关的社会责任协调安排并落实到相应日常管理工作，收集汇总相关社会责任执行情况，完成责任报告并按相关要求发布。
3	儿童用品受理部 电动车家电受理部 检查监督部	按中心社会责任战略目标方案要求执行认证申请及工厂检查的监督管理工作。
4	技术评定部	按中心社会责任战略目标方案要求执行技术研究、技术评定及各类人员的专业能力管理工作。
5	业务合作部	按中心社会责任战略目标方案要求执行检查员、检测机构的专业能力管理工作，作好相关利益方的管理工作。

三、社会责任的落实与推进

1、加强岗位责任的教育与管理

做好本职工作，是履行社会责任的一个重要方面，中心对员工进行责任心和服务意识教育，同时通过调度管控加强认证活动的管理和控制，使得今年的发证效率有所提升，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的认证服务。

2、完善和进一步强化认证管理工作，从细节处落实社会责任

1) 完善体系文件

2019 年，中心今年结合实际工作与业务发展的需要，更改相关体系文件 70 次，新增文件 20 个，换版文件 1 个。目前中心共有：



2) 坚持例会制度，控制项目跟踪管理

中心继续坚持开展中心和部门例会的形式，以加强日常工作的协调与交流，尤其加强上次例会改进结果的跟踪，采取超过一定期限集中处理项目的措施，综合发证及时率有了进一步提升，收到较好效果。

3) 认证管理系统有效运行

中心新的认证系统于 2018 年 4 月起全面上线，分为网上申请平台、认证机构工作平台、检查员工作平台、检测机构工作平台。经过一年多的运行和持续的完善，管理系统对中心的整体工作流程带来了大幅的改变和提升，更加方便企业申请认证，缩短时间，减少了费用。

4) 制定社会责任推进方案和定期不定期检查

中心在社会责任工作方案中明确工作要求和检查要求，中心在工作检查以及员工年终工作业绩总结中均包括社会责任的内容要求，通过制度和检查促进社会责任意识的培育与落实。

第五章 履行社会责任的具体情况与绩效

一、科研成果

作为玩具标委会秘书处所在单位，能充分发挥委员和专家的作用，积极承担国家课题或特殊标准研究制定工作，取得了较好的成绩。

1、编制玩具出口指南促进玩具出口

受商务部委托，中心在 2019 年开展了《出口商品技术指南玩具-日本》、《出口商品技术指南童车》2 个指南的更新和修订工作。先后召开数次会议，完成玩具产品国家标准与日本标准的对比，童车标准与国际及相关出口国的标准对比的编写工作。指南可以帮助我国玩具、童车出口企业全面地了解主要出口国家和地区玩具、童车产品的法律法规和产品标准的要求，了解有关产品法规与标准要求与我国现行标准的区别，以及相关准入制度与市场管理模式。

2、成为国家标准委批准的玩具领域示范基地

2018 年 7 月，由国家标准化管理委员会批复我中心成为“玩具”领域示范基地，基地建设周期规定为 2018 年 6 月 1 日至 2020 年 5 月 31 日。中心在 2019 期间继续围绕完善标准体系实现创新标准新供给、标准助推质量提升、开发帮扶企业新举措、推进国际新突破、探索标准效益和评估新模式等内容开展玩具领域的一系列标准化技术服务工作。

3、组织制定玩具及相关儿童用品国家标准

作为玩具标准化技术委员会秘书处挂靠单位，负责提出玩具及儿童用品的国家标准、行业标准的制修订计划；组织国家标准、行业标准的制修订及标准宣贯工作；负责玩具及儿童用品国际标准化工作的归口和标准的国内外技术交流合作等。2019 年完成《玩具中致敏性芳香剂含量的测定 气相色谱-质谱联用法》等 4 项标准报批及 1 项标准审定、3 项标准征求意见，及相关标准的起草工作。

4、对标准执行问题的专题研究

2019 年标委会秘书处陆续有收到有关检测机构及玩具企业征询标准执行过程中的问题，针对儿童滑板车、婴儿学步车、电玩具等标准问题，多次邀请相关专家进行了分析与预研究，形成标准条款解释意见。

5、积极参与国际标准化活动，紧跟国内外最新标准动态

1) 参加欧盟 CEN/TC 52 会议

2019 年 4 月 8 日至 12 日，玩具标委秘书处继续组建中国代表团作为 ISO/TC 181 观察员参加欧盟标准化组织 CEN/TC52 “玩具安全”在意大利举行的第 58 次年会。进一步了解到欧盟玩具安全指令的最新进展，及 EN71 标准的最新变化情况。

2) 参加 ISO/TC 181 会议

ISO 国际玩具标准化技术委员会（ISO/TC 181）第 22 次年会于 2019 年 9 月 22 日至 27 日在韩国首尔召开。中国玩具标准代表团由中心带团，国内有关玩具认证机构、检验机构共 10 人组成。此次 ISO/TC 181 会议获得了圆满成功，会议期间由中国牵头制定的 3 项国际标准 ISO 8124-3、ISO 8124-6 和 ISO/TR 8124-9 均顺利通过了会议讨论，进入到下一阶段。通过此次会议也了解了国外其他国家和地区的标准最新动态。

3) 参加 ISO/PC310 推车标准的会议

继续派员于 2019 年 4 月 8 日至 12 日期间参加 ISO/PC 310 儿童推车标准的

年会，由中国牵头的2个工作组也顺利通过了讨论，该国际标准即将发布。

二、经济绩效

中心严格执行财务管理和审批制度，财务收支与运行合规合法。

2019 年年度审计报告的审计意见为“中心财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了北京中轻联认证中心 2019 年 12 月 31 日的财务状况以及 2019 年度的经营成果。”

三、管理效果与业绩

（一）合规管理

中心能自觉遵守各项法律、法规，包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法、认证认可条例、认证机构管理办法、强制性产品认证管理规定等。能按相关规定完成所有的认证合同，诚信经营，合法经营，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。同时带动中心的员工、相关方共同遵纪守法，共建法治社会。

自觉接受 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门、企业等相关方的监督，在 2019 年的各项检查中未发现违反法律法规和相关要求的情况。

（二）加强风险管理

1、2019 年中心对从事的认证活动风险进行了分析和梳理，新的认证风险主要表现在：

- 1) 电动自行车对 CCC 要求的理解有待加强；
- 2) 电热毯主产区企业的管控；
- 3) 针对检查员日常发现的风险点等。

2、建立应对风险的措施

1) 中心从领导到每位员工都很具有风险意识，对全体员工多次进行如何提高风险防范意识的讨论和培训，让每个人充分认识到各岗位职责的风险性。

2) 中心在 2019 年特别制订了《认证风险识别与管理控制程序》，成立了内部优化管理组以应对新的认证形势下认证风险。

3) 设置风险基金：中心已设置风险基金 500 万，并制定了专门的《风险基金使用及管理办法》，规范风险基金的使用及管理。

4) 中心由专门人员承担了认监委玩具产品风险舆情信息预警联络工作，2019 年处理认监委提供的风险舆情信息多次。

5) 加强对认证管理人员、工厂检查员的风险防范意识的教育和培训，加强

人员自我约束的能力。所有认证管理人员均与中心签署了《廉洁自律承诺书》，工厂检查员在每次执行工厂检查时均签署《廉洁自律声明》。同时加强外部力度对检查员行为规范的监督作用。

6) 新入职员工，进行认证知识、标准、实施规则培训后，老员工带着熟悉项目，要求每个项目需要可独立签字人员确认。对容易发生影响认证有效性的认证环节安排经验丰富的人员予以把控。

7) 中心设专人负责收集涉及强制性产品认证目录产品的质量信息，如各类政府抽查、召回信息等，并针对各类信息做出及时的反应，包括制定相应的处置方案，对有关企业及产品进行调查、证书处置、飞行检查、抽样检测等，并及时将相关情况向有关部门进行反馈。

8) 日常评定中发现问题及时和检测机构沟通，并发问题报告。适时召开检测机构会议，对检测报告评定中发现的常见问题进行了研讨。

(三) 内审和外审的实施与成果

1、及时开展内审

2019年10月22日至11月8日中心组织开展了内审活动，此次内审共开具6个不合格项，相关整改措施已完成。对2018年内审发现的7个不合格项的纠正措施有效性均进行了验证，总体是有效的。

2、通过外部审核，促进中心管理的改进

1) 接受3C专项检查

2019年8月22日-24日接受了强制性产品认证指定认证机构的检查，检查现场发现了7个不符合项，目前已完成整改。

2) CNAS认可评审

2019年11月25-26日，中心进行了CNAS认可评审，本次评审为复评后的第一次监督。本次审核未开具不符合项，是对中心管理水平的重要体现。

(四) 及时对申、投诉进行处理

1、按规定在中心网站和相关文件上明示投诉信箱和电话。

2、由专门的部门负责受理日常的申、投诉，并制定了专门的管理程序CX13《不合格与纠正、预防措施程序》。

3、2019年度有效投诉为0。

(五) 反腐、反商业贿赂

1、中心严格要求与中心有关的所有工作人员禁止存在强取和接受贿赂等任

何形式的腐败行为。

2、在文件 CX15 附件一《工作人员守则和保密规定》等相关规定的基础上，同时要求与认证有关的人员都要签署 CX01B22《廉洁自律声明》。

3、中心对员工收到的各种小礼品及有价证券等做出报告和统一交到综合部的规定，明确不得个人擅自处置，对于能退回的退有关方面，对于不能退回的进行统一处理，得到有效实施。

（六）公正性

1、认证机构的社会使命是“传递信任、服务发展”，所以我们在进行客户沟通和业务开展服务过程中始保持“诚实守信”，同时要“公平、公正、客观”的对待每一位客户，坚持规范、严谨的工作作风，向客户传递认证活动的正面信息，维护认证机构和认证活动的社会形象。

2、中心的公正性管理委员会由来自上级单位代表、政府代表、用户代表、商业代表、企业代表、协会代表、专家代表、机构代表组成，2019 年 3 月召开了公正性管理委员会年度会议，履行对中心认证活动公正性的监督职责。

3、中心的各项认证规定是公开发布的，企业可以在中心网站上方便的查到包括产品认证目录、实施规则/细则、认证收费标准等文件。中心各环节从受理申请、工厂检查、认证决定到发证、信息上报，都要求不向认证相关方做出违反公正性的承诺，拒绝接受违反公正性的要求均严格执行公开的收费标准，在认证过程中坚持公开、公正的原则，与申请方或相关方保持良好、有效的沟通。

4、与认证有关的人员都要按文件规定签署公正性声明，且检查员每次去工厂检查之前还要再次签署 CX07B09《检查员公正性声明》，要求检查员不能对受审方从事过任何可能影响认证过程和认证决定客观性与公正性的服务。经审查 100%检查员都有签署公正性声明。

5、中心对签约实验室明确要求不得从事与受检认证产品有关或可能影响认证过程/结果公正性产品开发和咨询服务，确保检测结果的公正性。

6、中心未与任何代理机构发生影响公正性的往来，严格界定各自的职责，避免发生代理咨询不清的情况。中心已制定了代理机构的管理办法，正在按管理办法进行运行，同时在中心网站上公布《认证代理机构名录》。

（七）提升服务水平

中心利用各种机会向员工进行提高服务意识教育，强调作为认证机构，是第三方服务行业，通过多年的教育与监督管理，中心每位员工的服务意识都在不断

提高，能做到急企业之所急，做好每位客户的服务工作。

（八）保密

中心有严格的保密规定，每位员工、检查员以及涉及认证过程中的各类人员都要与中心签署保密协议，并在工作中注意时刻做好保密工作，如检查员在首末次会议上都要公开做出保密承诺。2019 年新入职的各类人员都签署了保密协议。

（九）创新发展

1、中心每年都积极争取一些软课题项目，鼓励员工积极参与，使得员工在项目执行过程中提升自己的专业能力，参与创新工作。

2、中心鼓励员工努力参加新业务开发，注意必要的投入，包括派员工去生产和检测一线参加培训，增强实际技术经验。

3、鼓励员工在认证模式上探索与创新，也鼓励员工为中心管理政策提出建议与意见。

4、2019 年中心成立了内部管理优化赋能小组，经讨论确定了两个方面的优化内容，一是制定数据路填写手册，分别针对企业、实验室、检查员、认证机构四个工作平台的每一个工作流程和工作内容编制了填写手册，涉及受理、型式试验、工厂检查、评定、证书和结果通知出具、人员管理等认证全过程；二是对现有使用中的英文资料进行重新翻译整理，例如对产品信息与关键材料清单、设备清单、符合性声明等申请资料、工厂检查报告、检查计划、不符合项报告、抽样检测单各类评价表单等工厂检查资料以及儿童用品工厂质量保证能力要求进行了系统梳理和英文翻译。目前均已完成，项目成果已应用到各项工作中，起到了良好的作用。

四、利益相关方责任

（一）、利益相关方的识别

中心已识别出利益相关方，以及相关方对中心的要求和期望，并努力为实现这个期望而开展各项工作。

利益相关方	要求和期望	实现方式	2019 年完成的主要工作
政府与监管机构	遵守各项法律法规，按相关规定开展各类认证活动。	<ul style="list-style-type: none">● 注意维护制度和政府信誉● 按有关要求及时上报相关信息● 参加工作会议● 配合作好技术支持工	<ul style="list-style-type: none">● 及时准确上报认证信息● 按时参加各类工作会议，相关有关部门的技术支持工作● 配合监管部门完成 10 批次协查工作

		作	<ul style="list-style-type: none"> ● 配合作好 TC21 工作组秘书处有关 3C 认证技术咨询工作 ● 配合认监委召开 TC21 专家组会议
认证企业	作好认证服务工作,提高发证速度 提高技术服务能力 注重服务态度	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过调度控制,以提高认证时限性 ● 开展满意度调查 ● 召开面对面座谈会 ● 电话回访 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定专门的调度管理制度 ● 共召开/参与各类座谈会、培训班 12 次 ● 完成 3700 多份满意度调查反馈表,结果显示良好 ● 开展多种形式的增值服务 ● 严格执行收费标准,同时也进一步释放改革的红利,不断提升企业的“获得感”
员工	薪酬福利 晋升与发展 能力培养	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升员工的薪酬待遇 ● 对工作成绩优秀的人员给予晋升 ● 加强员工的技术及业务能力的培训 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年终奖比 2018 年略增 ● 累计开展各类内部与外部培训 30 余次,累计近 400 人次 ● 2019 共有 8 位员工参与到科研课题中
合作方实验室	加强合作,实现双赢	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强实验室管理工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期完成实验室业务范围确认工作,防止超范围的情况发生
社区与环境保护	热心公益,服务社会 节能减排,保护环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 减少在日常工作中的能源消耗 ● 注意公共环境卫生的维护 ● 积极参与社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过宣传、教育、检查等措施减少了不必要的能源消耗 ● 每位员工都能自觉的开展节能开支,为保护环境贡献一份力量

（二）对获证企业的职责

1、持续研究认证实施工作的改进措施,进一步释放改革的红利,不断提升企业的“获得感”:

1) 降低认证收费

2019 年中心继续为企业释放红利,延长有效期免收换证费并为企业免费邮

寄证书，2019 年免收约 12000 元。家电产品仍延续 2018 年的标准降低申请与批准注册费，B 类元件变更免费备案，共累计减免 22 万元。电动自行车产品由生产许可证转换为 CCC 认证管理过渡期期间，对持有效生产许可证的企业，免收申请费和批准与注册费，免除初始工厂检查，共计为企业约减免了 100 多万元。

2) 减免工厂检查

为鼓励企业加强自身管理工作，提升产品质量，中心为满足一定条件的企业减免工厂检查，2019 年全年为符合条件的 132 家企业减免了工厂检查。

3) 个性化认证方案为企业开辟绿色通道，节省企业认证费用

在认证过程中，企业的情况不同，具体需求也不同，中心在工作中充分与企业沟通，并结合企业特点，为企业定制个性化的认证方案。2019 年为 6 家企业制定了专门的认证方案，以满足客户所需，增加满意度。

2、提高认证时限性满足客户需求

2019 年通过中心新认证系统的完善，以及流程的优化，平均认证受理时间为 2.12 天，受理平均时间提高了 37%。当天受理的项目占 27%，2 天以内受理的项目占 68%，5 天以内受理的项目占 89%，7 天以内受理的项目占 95%。

3、开展增值服务满足顾客需求

各个岗位时刻做好客服工作，各岗位都能积极的为企业提供认证前期或获证后各种增值服务，包括耐心回答企业的前期认证问题、指导企业填写认证文件、帮助企业查询跟进认证进度等等。

开展数十次标准执行过程中条款的解释工作，为企业在技术上提供了支持与帮助。对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。

4、对于暂停和撤销证书的异议及时处置，消除了企业的异议，或调整处置结果，确保做出公正、正确、有效的认证决定，2019 年累计完成了 38 家企业针对认证决定的异议处理，未发生任何申诉/投诉现象。

5、关注企业对中心、对检查员的反馈情况

中心要求每个受检查的企业在检查结束后向中心返回 CX01B09 《受审方对检查员的评价反馈表》和 CX07B06 《受审方意见反馈表》，企业从中心受理及时性、认证公正性、工作严谨性、服务效率、检查员遵守检查员行为准则、专业能力、专业态度等方面进行评价。

1) 企业对检查员的总体评价情况

2019 年共收到企业填写的《受审方对检查员的评价反馈表》3700 多份，检查员签署的《廉洁自律声明》4000 多份。根据企业的反馈表来看，各检查员均能按照《廉洁自律声明》的内容，严守检查员行为准则，没有不良反馈，企业对检查员的总体评价为“好”的达到 100%。

2) 企业对中心的评价情况

从 2019 年共收集统计了 3700 多份《受审方意见反馈表》，每个反馈表中 4 项内容均为满意，个别企业在“其它方面评价/建议”中对检查组给予的专业指导表示赞赏。

在收到的回馈中，企业都反映我中心检查员不存在额外收取交通费用、报销无关票据，或者收取红包、礼品、礼金或任何形式的好处，及参加受审方安排的娱乐活动等现象。

3) 针对儿童用品企业开展专门的满意度调查

在 2019 年 4 月儿童用品受理部组织了客户满意度调查，涉及天津、河北、山东、浙江、广东、台湾等地区。调查内容包括受理相应时间、整体发证时间、服务质量及对中心的其他建设性意见。企业对目前整体受理速度比较满意，同时也反馈了一些意见，根据企业的需求儿童用品受理部主要在以下方面进行改进：完善受理系统、增强服务意识、提升受理速度，提高两个工作日内受理的占比。针对反馈的意见，中心制定了相应的措施，包括专人追踪认证系统的改进、统计受理时间、受理人员服务意识的宣贯等措施，取得了一定的成果。

6、开展多种形式的企业培训与帮扶工作

1) 玩具童车领域的培训工作

——中心受邀到香港参加香港天祥举办的 CCC 认证研讨会，会上为企业讲解了玩具和童车的 CCC 认证流程、申请资料要求、单元划分原则、获证后注意事项等内容。各企业反映良好，并讨论了一些认证过程中的问题。

——中心与深圳计量质量检测研究院、消费品检测检验中心国际（越南）有限公司联合在越南海防市举办“ccc 认证流程及国际玩具标准更新研讨会”，为企业详细讲解了 ccc 认证要求、玩具标准和注意事项。

——中心还多次与个别获证企业举办有针对性的 CCC 认证及标准交流会，从 CCC 认证要求、工厂检查注意事项、产品检测等几个方面与企业做了充分沟通，效果良好，讨论环节非常热烈，企业表示受益颇多。

——中心在汕头市澄海区召开了“汕头地区玩具企业质量分析及专项整治会

议”，积极落实广东省市场监督管理局督导会精神，通报中心拟采取的一系列措施，分析出现的不合格项目原因，并对玩具产品中易出现的不合格项目进行了详细的讲解。

2) 电动自行车方面的培训工作

——中心于 2019 年 4 月陆续在天津、广州、杭州、无锡等地与各地的合作方联合对中心的电动自行车认证企业进行了国家相关政策、325 决议、申请系统的使用、合格证打印系统的使用、申报资料常见错误、标准理解、检测常见问题等方面的培训。

——中心于 2019 年 12 月在杭州对来自浙江地区的电动自行车企业进行了质量负责人和认证技术负责人培训，主要讲解了质量负责人、认证技术负责人在 3C 认证过程中的工作职责和权限，常见的抽查不合格项目及不合格原因，电动自行车产品结构及技术参数备案，关键零部件自愿性认证及控制要求，电动自行车工厂检查要求，电动自行车 3C 认证检测及常见问题的解决方案，新车型开发符合性探讨等内容。

(三) 对各级政府部门及认证相关方的责任

1、玩具认证制度的执行效果对认证主管部门的信誉有重大影响，我们在工作中，在制度的建设与执行中时刻注意制度和政府信誉的维护。

2、及时处置各地政府抽查的不合格结果

2019 年共处置涉及我中心认证企业的各类政府抽查、外部质量信息共计 21 批次，其中国家监督抽查 3 批次，国家认监委 CCC 有效性抽查 3 批次，省级监督抽查 12 批次，省级工商抽查 2 批次，产品召回 1 批次。共涉及我中心 116 家企业 124 张证书，经风险分析和评估后共暂停 51 家企业的 66 张证书，撤销 42 家企业的 51 张证书。

3、配合各地质检部门对获证企业信息的核实工作给予配合。2019 年共完成各地方局提出的 10 次协查，都进行了核查并予以回复。

4、积极参加 TC02、TC04、TC21、TC25 专家组、中国绿色产品合格评定体系专家组相关工作。

中心是认监委 TC21 专家组秘书处，2019 年度分别于 4 月和 11 月协助认监委组织召开了两次专家组会议，对修订的玩具类产品强制性认证实施规则进行研讨，听取企业意见，并结合研讨意见对实施规则进行进一步修订。2019 年累计处理各类产品认证范围界定 8 次。

（四）对员工的责任

1、加强员工及检查员技术能力培训工作

技术能力的持续培训一直是中心的一项重点工作，多年来坚持开展多种形式的、有针对性的培训工作，2019 年共进行内部及外部培训 30 余次，累计近 400 人次。通过这些培训，使我们员工更加熟悉业务流程，在专业技能方面也得到了一定的提升，具体情况如下：

1) 认证管理人员

——专业技术能力培训

根据中心业务发展需要，我中心开展多个领域的专业技术培训。

——2019 年 3 月 9 日-10 日，我中心举办质量链认证审核员专场培训班。授课内容包括《“五位一体”全程质量支撑体系（QBBSS）》团体标准体系解读、QBBSS 质量链体系应用、质量链品牌认证流程及实施介绍等。此次培训对于中心质量链认证业务的开展具有重大意义。

——2019 年 3 月，中心各个部门针对《受理、形式审查、技术评定风险提示表：（玩具和童车类 CCC 认证）》进行培训，对认证各个环节的风险点进行了学习。通过培训，了解了玩具和童车类产品在各个认证环节的关注点和风险点，为后续受理、形式审查、技术评定工作开展提供了有力保障，使儿童用品受理部、业务合作部、检查监督部与技术评定部之间的接口更加明确。

——2019 年 4 月，中心组织学习 GB 6675.2-2014《玩具安全 第 2 部分：机械与物理性能》。主讲人对标准的要点进行了逐条讲解。通过此次培训，相关人员对玩具安全涉及的机械与物理性能各个条款有了更加深刻的理解，对玩具认证工作提供了更好的支持。

——2019 年 4 月，中心组织学习 GB 4706.14-2008《家用和类似用途电器的安全 烤架、面包片烘烤器及类似用途便携式烹饪器具的特殊要求》、GB 4706.27-2008《家用和类似用途电器的安全 第 2 部分：风扇的特殊要求》。主讲人对标准的要点进行了逐条讲解。通过此次培训，相关人员对烤架、面包片烘烤器及类似用途便携式烹饪器具、风扇的特殊要求安全标准的各个条款有了更加深刻的理解，为后续中心认证工作开展提供了有力保障。

——2019 年 4 月，中心组织学习《关于 GB4343.1-2018 标准换版认证实施方式的决议》及附件 GB4343.1-2018 与 GB4343.1-2009 的标准差异分析及补测建议。相关人员了解了 GB4343.1 新旧标准差异内容及新增内容。

——2019 年 11 月，中心举办检查员座谈会，座谈会主要内容为电热毯联合检查的基本情况介绍、检查员工厂检查经验交流以及中心领导对检查员工厂检查提出要求。通过交流，中心了解了企业的实际情况，中心也对检查员提出了要求，通过座谈和经验交流，增加了检查员和中心直接的联系。

——文件期刊培训

今年中心认证管理人员和检查员继续积极投稿，将日常认证工作中所学习和应用到的知识进行分享和交流 11 月发布了本年度的《技术论文》。

2) 部门培训

中心各部门会不定期的结合办公会议精神、典型案例、文件的修改、一些规定的实施等进行内部的培训和研讨，提升认证管理人员的业务技能，各部累计共开展了 23 次部门内部培训。

3) 检查人员

为提升检查员的业务技能，中心在 2019 年主要采取了以下几方面的措施：

——日常评定过程中一对一的培训：评定人员在日常评定过程仍坚持针对检查记录、报告的问题与检查员进行一对一的交流与沟通。

——年度集中培训：中心于 2019 年 11 月和 12 月分别在广州和北京召开主题为“诚信执业，遵规守纪、规范认证、传递信任”的检查员年度培训，对上一年度检查员培训研讨结果、中心整体发展情况和近年国家级抽查不合格情况进行了通报。

——见证检查：对见习检查员安排了 100 余次的见证检查活动，提高见习检查员的检查技能。

——继续教育课程培训：根据中国认证认可协会要求，为持续提升检查员专业能力，维持注册资质，所有检查员在自己的注册年度周期内完成了认可协会的继续教育网络课程的培训。

3、人权方面

中心充分尊重每位员工的权利，不存在任何形式的强制劳动，没有雇用童工。

中心按照岗位聘用员工，根据个人能力与意愿安排工作，不存在用工与职业方面的差别歧视。

4、社会保险与福利

员工享有平等就业取得相应岗位劳动报酬的权利，享有休息、国家规定的法定假期的权利。员工入职后享有国家规定的养老、失业、工伤、医疗和生育等社

会保险及住房公积金的权利。因工负伤的员工还享有法定工伤待遇，中心每年还会根据中心效益情况，发放相关节日、交通、或困难员工等特殊补助，每年组织一次集中体检，适时组织员工旅游、健步走、参观博物馆等集体活动。

福利项目主要有：五险一金，节日补助、带薪年假、年度奖金、防暑降温费及适当的集体活动等，这方面我们支付的总额约近 600 余万元。

5、完善的薪酬体系

我中心薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，采用岗位系数的形式和月度奖金加年终奖金的薪酬制度，鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。具体差异的确定能够做到广泛听取各方意见，确保与员工的贡献与能力匹配，做到公平公正。定期开展市场薪酬调研，持续关注员工薪酬的竞争力水平。对有显著成绩和贡献、品行优秀者给予特殊物质奖励。

（五）对签约实验室的责任

根据认监委要求，针对我中心签约的强制性产品认证检测机构，已按季度汇总检测报告的数量和问题，计算各检测机构的质量指标上报认监委。

（六）对消费者的责任

1、结合标准的制定工作，通过市场调研听取消费者对认证产品的意见，关注认证产品的伤害案例，确定标准的技术参数水平和认证的关键环节；

2、认真、细致和耐心的解答消费者通过网络、电话提出的有关认证的疑问；

3、积极受理和解决消费者对获证产品的投诉问题。2019 年未收到消费者对获证产品的投诉问题。

五、积极倡导创建绿色环保中心

我中心通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理等各方面的能源消耗，提高大家节约能源的好作风，包括：

1、在办公中尽量采用无纸化办公，中心在 2019 年度再次减少不必要邮寄的认证材料，同时加强文件扫描的力度，将大多数文件都进行扫描，保存为电子版，方便工作人员使用。不再向检查员和员工发放纸质文件资料，都采用电子形式发放等措施，新数据库的使用也进一步减少了纸质文件的传递。

2、鼓励和要求单面废纸的再利用，对于单面纸收集起来，再次使用。对废纸、各种包装箱集中送到废品回收的造纸厂再利用；也通过调整字体、边距和间距等方法使一张打印纸上能容纳更多文字内容，并且将单面废纸收集起来打印一些非正式、非重要性的文件资料，以达到节省办公用纸张、保护宝贵的森林资源

的目的。

3、节约用电、用水，夏天空调统一设定温度在 26 度等。中午休息时及外出时关灯节电；提倡乘坐公共交通工具，少开私家车。

2019 年共节省纸张近 50 箱，中心每位员工能积极响应绿色、低碳的理念，也提高了中心的运营效能。

六、热心公益，服务社会

1、开展慰问、捐赠活动

2019 年 7 月，中心参与了国务院国资委轻工协作组组织的向河北省邢台市平乡县节固乡中心小学捐赠活动。捐赠物品分别是口琴、电钢琴、节能电压力锅等。节固乡中心小学、节固乡北章周联小的师生及部分贫困户代表接受了捐赠。同时也向辛勤耕耘在教育一线的老师们表示崇高的敬意，向同学们和老乡们表示诚挚的问候。

中心继续组织员工利用周末时间参加公益活动，到晨光脑瘫儿童康复中心帮助照顾脑瘫儿童，送去玩具，奉献爱心。

2、中心购买新发布或常用标准文本，向相关检查员、检测机构、企业等方面免费赠送这些标准。

3、标准实施过程中会产生标准理解不一致或不准确的问题，作为玩具标委会秘书处挂靠单位和标准归口管理部门，经常为企业和社会有关方面做标准执行方面的解释工作，且都是免费的技术服务。

4、中心按在职员工人数的 1.7%积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾事业。

第六章 展望 2020 年

2020 年中心继续以提升技术水平为主要工作，把社会责任的推进与中心的主要目标结合，制定方案中的各项活动都基本予以落实，基本使社会责任在中心进行了有效的推动。我们将在 2020 年继续：

1、继续加强与社会各利益方的沟通与交流，做好相关支持与服务工作。

2、要求全体员工积极参与社会责任的各项活动，带动中心整体社会责任意识的提升，不断探索有效实施社会责任的方法和管理机制，使社会责任与日常工作紧密结合，有效的履行社会责任，实现中心的可持续发展。

3、根据认监委相关要求和认证需求，继续研究认证实施工作的改进措施，

进一步释放改革的红利，不断提升企业的“获得感”。

4、继续加强人员能力的培养，进一步提高员工认证技术水平，培养一支有创新意识、市场意识的人才队伍。

5、进一步拓展自愿性产品认证，提出新的高端性能、特色产品认证业务，开发适应市场需要的认证服务。

意见反馈表

感谢并欢迎您对《北京中轻联认证中心 2019 年度社会责任报告》提出意见和建议，您的意见和建议将有助于我们更好的履行社会责任和改进。本反馈表可传真至 010-68396565，或邮件至 cclc@cclc.cn。

1. 您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

2. 您认为本报告是否全面、准确地反映了中心社会责任的现状？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

3. 您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

4. 您认为本报告让您满意或印象深刻的是哪部分信息？

5. 还缺少哪些信息？

6. 您对我们社会责任报告有哪些意见和建议：

如方便，请留下您的联系信息：

姓名：

所在单位：

联系电话：

电子邮箱

地址邮编：