



# 2019 年度社会责任报告

北京东方纵横认证中心有限公司

2020年3月

## 第一部分 前言

- 一、东方纵横对报告内容真实性承诺.....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.....1

## 第二部分 东方纵横概况

- 一、东方纵横基本信息.....3
- 二、开展的各项业务及发证数量.....3
- 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.....5

## 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.....6

## 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.....13
- 三、诚实守信.....22
- 四、提升服务水平.....27
- 五、创新发展.....29
- 六、环保节能减排.....30
- 七、员工权益.....31
- 八、服务社会.....36

## 第五部分 结语

- 一、本机构对未来履行社会责任的发展计划.....38
- 二、报告反馈联系方式.....39

## **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：2019 年 1 月 1 日至 2019 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**

#### **（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”已成为我中心共同的心声！

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，真实审核；保持定力，稳健发展；强化资源，持续改进；优质服务，铸造品牌。

## 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，是中国认证认可协会常务理事单位。具有管理体系认证、产品认证、服务认证三类别的认证资质。

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。地址为：北京市通州区中关村科技园区金桥科技产业基地景盛南四街 17 号 121 号一层。邮编 101102。在全国设有 2 个子公司、18 个分公司。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 年两次名列前茅。

### 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。

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、卫生保健和社会福利。

## （二）发证数量

截止 2019 年 12 月 31 日，东方纵横共发证 28548 张，其中：

1. 质量管理体系 11968 张；
2. 工程建设施工企业质量管理体系 1903 张
3. 环境管理体系 7351 张
4. 职业健康安全管理体系 6393 张
5. 食品安全管理体系 384 张
6. 危害分析与关键控制点管理体系 233 张
7. 能源管理体系 182 张
8. 有机产品 46 张
9. 良好农业规范 1 张
10. 服务认证 87 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

2019 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	15185.50
利润总额	332.64
净利润	267.82
上交增值税	754.12
上交企业所得税	51.53
上交城市维护建设税	46.20
上交教育费附加	21.55
上交地方教育费附加	13.45

注：我机构湖北分公司，办公地址都在发生新型冠状病毒肺炎严重的武汉市区，为响应国家疫情防控号召，分公司的所有办公人员均在家中隔离，无法到办公室获取财务数据，故上述数据不包含湖北分公司财务数据。

### **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认证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。2019年我中心提出了“严控风险，真实审核；保持定力，稳健发展；强化资源，持续改进；优质服务，铸造品牌”的工作方针。在这一方针指引下，我们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。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。

2019年我中心评审和修订了《质量手册》和部分程序文件，发布了新版《审核员手册》，进一步修订实施了《分支机构考核管理办法（第三版）》、《二十四个风险控制点（C版）》、分中心/客户经理风险评价准则（H1版）等风险控制文件，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、消费者及其他公众等。

我中心成立了由法人代表、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。

2019年6月17号，我中心召开了维护公正性委员会会议，会上向维护公正性委员会汇报我中心一年来工作情况及上一次维护公正性委员会会议



中各委员建议落实情况、EACC 财务状况、认证工作公正性管理情况、市场监管总局自查要求落实情况,最后,与会委员共同讨论中心发展若干问题,对下一步工作提出了良好的意见和建议,较好地促进了我中心的发展。

## 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

2019 年 7 月 10 日，我机构批准书到期换发，2019 年 12 月 26 日，因我机构业务领域增加服务认证 19 污水和垃圾处理、公共卫生及其他环境保护服务，卫生保健和社会福利换发认证机构批准书，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。

2019 年 1 月 7 日因 EMS 和 OHSMS 认可业务范围变更、2019 年 3 月 8 日因 EC9000 认可业务范围变更 HACCP 认证标准增加“危害分析与关键控制点（HACCP）认证补充要求 1.0”、2019 年 7 月 31 日因 QMS、EMS 和 OHSMS 认可业务范围变更换发认可证书，符合 CNAS-RC01:2018《认证机构认可规则》的要求。

#### （二）依法纳税情况（财务还没有数据）

详见第二部分第四章《财务状况及财务审计情况》，我中心 2019 年度主营业务收入 15185.50 万元、利润总额 332.64 万元、净利润 267.82 万元、上交增值税 754.12 万元、上交企业所得税 51.53 万元、上交城市维护建设税 46.20 万元、上交教育费附加 21.55 万元、上交地方教育费附加 13.45 万元。

#### （三）组织实施国家市场监管总局要求的自查活动

##### 1. 发动阶段

2019 年 3 月 21 日，我中心在董事会领导下，成立了以中心主任为组长的自查领导小组。

2019 年 3 月 22 日，下发了《关于对获证组织中化工企业进行全面自查的紧急通知》，并于当天晚上召开了全体中层干部、各分支负责人/客户经理视频会议，下发总部筛查出的化工获证组织清单，落实到各分支/客户经理进行自查。

2019 年 3 月 23 日，转发了《关于按市场监管总局要求开展认证质量自查的通知》，安排布置对化工、食品、卫生用品、建材行业、特种设备和其他高风险获证组织进行全面自查。

## 2. 实施阶段

### (1) 认证人员行为及能力检查

由于我中心自 2018 年 5 月 15 日后全面推行三项措施：现场审核时审核员需通过审核通系统签到，审核交通费报销单经获证组织盖章后上传，现场审核四处关键场景拍照上传（审核组在受审核方门前照、现场审核照、二阶段首、末次会议照），很好地规范了审核员的行为。

2019 年度自查中，我中心做了如下检查：

a. 调取 2018 年 1 月 1 日以来 792 名审核员和参加审核技术专家的所有签到监控记录，逐一复查，对所有连续审核的审核员复查其接续合理性。

b. 结合审核交通费报销单上的报销单据显示的车次（航班）及金额与审核通监控记录中的签到时间作比对。

c. 复查所有的首、末次会议照片，查看其真实性。

d. 随机抽查 72 名主要审核人员，检查其人员专业能力评定资料，查看与协会 3.0 系统的符合性及专业能力评定资料的充分性。

检查结果没有发现审核人员（包括级别审核员、实习审核员和技术专家）存在不到现场，冒名顶替、多报车票等违规行为。有 1 起迟到事件已在以前的日常监管中查出，并按我中心规定作了处罚。72 名审核员能力检查均符合 3.0 系统，但有个别专业能力评定资料存在不充分的情况，均进行了整改。

## （2）认证档案复查

本次自查共复查认证档案 3883 份，涉及获证组织 3883 家，认证证书 7516 张，除了市监认证（2019）18 号文要求的重点外，我中心还列出了以下自查重点：

a. 查前提条件（营业执照、行政许可证书、资质证书、强制性产品认证证书、环评批文及环保设施验收等）与认证证书的范围，确认有无前提条件失效或造假、有无超出前提条件界定的范围颁发证书。

b. 查重要环境因素、危险源识别是否符合实际，有无虚假、有无重大辨识错误。

c. 查关键证据的真实性，特别是产品检验报告、特种设备检验报告、环境污染物监测报告，危害评估报告，控制效果评价报告等是否真实有效。

d. 是否提供了生产现场审核记录，是否提供重要环境因素/主要危险源控制真实有效的现场记录，例如危险化学品的生产、储存、运输控制记录、危险设备、危险作业、危险物质、危险环境（如高压、高温、超冷）的管控记录等。

e. 是否存在伪造认证档案、记录或资料。

f. 是否存在审核证据和审核发现不能支持审核结论的情况。

g. 是否存在审核记录雷同、照搬照抄、内容不真实。

h. 是否存在认证证书载明的事项内容严重失实。

检查结果没有发现前提条件失效或造假，超范围认证；产品检验报告、特种设备检验报告、环境污染物监测报告等关键证据造假；没有发现审核记录雷同，照搬照抄，审核证据和审核发现不能支持审核结论；没有发现重要环境因素，危险源辨识虚假和重大辨识错误；没有发现伪造认证档案、记录或资料；没有发现认证证书载明的事项内容严重失实。

### （3）对获证组织的现场检查

在作认证档案复查的同时，我中心将档案自查中发现的问题汇总，随之对获证组织 2637 家进行了有针对性的现场检查，其中 2571 家结合监督审核和再认证进行，59 家为单独安排的补充审核，7 家为针对问题企业所作的内部确认审核。

结合监督和再认证的企业现场检查主要检查体系实际运作情况，有无严重不符合认证要求，存在严重“两张皮”的情况。

补充审核主要是针对认证档案自查中发现的问题，补充审核证据；内部确认审核主要检查是否存在现场有明显问题，却走过场审核放水通过认证。

通过企业现场检查，我中心对存在严重问题的获证组织分别作了暂停、撤销处理。

### （4）专项检查

按照董事会的要求，我中心结合自查中发现的问题进行了以下专项检查。

a. 环境影响评价合规性专项检查。

b. 认证范围专项检查。

c. 对生产危险化学品获证组织的专项检查。

d. 检查风险管理措施等制度性安排的落实情况。自查中对《规避重大风险的三项措施》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”重大认证风险的几项措施的落实情况作了集中检查。

在认证人员行为及能力检查、认证档案复查、证组织现场检查、风险管理措施等制度性安排落实情况检查、专题自查中发现的问题进行了原因分析，制定了以下整改措施：

a. 对不符合认证要求的获证组织以“刮骨疗毒”的决心，严肃处理，自查中共暂停认证证书 2772 张，撤销证书 1305 张。

b. 从数量增长型向质量增长型转化。在认证质量自查中我中心及各分支对 12 家咨询质量差的合作方切断了合作关系，以使我中心从数量增长型向质量增长型转化，已取得初步效果。从我中心有效认证证书保有量来看，2018 年底为 26181 张，2019 年 6 月 20 日为 24236 张，减少了 8%。瘦身的结果对提高我中心的认证质量将起到积极作用。

c. 对认证范围过大的获证组织进行了缩小范围，更换认证证书，自查中共缩小范围换发证书 51 张。

d. 经评估风险后，经董事会决定，我中心自 2019 年 5 月 11 日起，不再接收危险化学品生产和经营企业的认证申请，对原有的 3 家生产烟花爆竹的获证组织也已转到其他机构。

e. 全面修订和落实风险管理措施等制度性安排。

2019年6月30日,我中心按时向国家市场监管总局和认监委提交了《认证质量自查整改报告》,并对认证监督工作提出了相关建议。

#### **(四) 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**

2019年我中心共有135个审核组被地方局监督检查,共提出3个问题,均为轻微问题,经解释说明后得到了地方监管部门的认可。

##### **2. 地方局日常监督检查**

2019年我中心共接受了12个地方市场监督管理局关于17家获证组织的调查、核实和质询,经我中心调查核实,均及时将实际情况向地方局进行了汇报。

##### **3. 国家市场监管总局的“双随机、一公开”检查**

2019年度的国家市场监管总局的“双随机、一公开”检查,认监委抽查了我中心18家获证组织。各地方局也对我中心有关分支的获证组织进行了多次稽查,均没有发现问题。

##### **4. 认可评审**

我中心分别于2019年4月、2019年11月分别接受了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,2019年我中心主要实施了以下活动。

#### **(一) 修订和完善了以下管理制度:**

《关于加强审核员队伍建设的若干规定》(东方纵横[2019]63号);

《管理体系审核计划编制的有关要求》（东方纵横[2019]64号）；

《审核过程若干问题的规定》（东方纵横[2019]65号）；

《关于规范初审项目一、二阶段审核的规定》（东方纵横[2019]66号）；

《关于现场审核中变更的规定》（东方纵横[2019]67号）；

《关于工程建设施工企业初次审核、扩大范围和监督审核的几项规定》  
（东方纵横[2019]68号）；

《审核员违规处罚规定》（东方纵横[2019]69号）；

《关于生产制造业环境管理体系认证有关事项的补充规定》（东方纵横  
[2019]70号）；

《“关于进一步规范“能源管理体系认证范围和边界描述”的修订通知”》（东方纵横[2019]73号）；

《关于能源管理体系不可受理无认证认可行业标准项目的通知》（东方  
纵横[2019]74号）；

## （二）严控风险，真实审核

2019年我中心依然紧紧扭住规避五项重大认证风险这一重点不放松。这五项重大认证风险就是审核人员不到现场、审核人员冒名顶替、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，严重减少或遗漏认证程序要求。为此，2019年做了以下工作：

a. 按照中心下发的《关于按总局要求开展认证质量自查的通知》，对所有一级风险的获证组织及化工、食品、卫生用品、建材、特种设备等领域的获证组织，进行档案自查，风险评估及必要的现场检查。于6月30日前完成了自查，并做出处置，报告了认监委。



在本次自查中，各分支以高度负责的态度从远离风险的高度，对项目进行了认真评估，对超出自己能力范围内无法管控的项目，对存在重大质量、安全、环境隐患的项目，对造假的项目，对受过处罚没有完成整改的项目，快刀斩乱麻，做出了处理。

b. 深入抓好“控制重大风险三项措施（下称三项措施）”，2019年，中心继续实施了《关于实施控制重大风险三项措施的决定》（东方纵横（2018）46号）

- 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。

2019年度共发出了十二期通报，通报中列明了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”（2019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。

2019年还对审核交通费报销记录进行了抽查核实，强化了各分支监管员的职责落实，形成了全中心的三项措施监管网络。

通过三项控制措施的实施，收到了良好的效果。

c. 为了消除虚假或文实不符的体系文件带来的风险，2019年在案卷检查中加大了对文审的再审查，取得了一定效果。

d. 进一步强化真实审核。对于认证行业来说，标准是依据，现场是关键，范围是核心，证据是基础，传递信任是目的，法规是底线，真实性是生命线。如果离开了真实性，一切等于零。所以，要求审核员一定要脱离假记录，与受审核方各部门责任人员互动接触，通过查、看、问审核方式，了解受审核方采购产品、过程产品和最终产品、生产和服务提供场所、运输和储存场所、工艺路线、生产设备、检测设备及现场运行的真实情况，获取审核证据，做出审核发现。

为此，按照董事长的安排，中心高层领导于 2019 年下半年参加了审核组跟随审核，指导审核员开展真实审核。

e. 拒绝走过场审核，拒绝审核放水

审核的目的是传递信任，审核的依据是标准，审核是严肃的检查活动，不是你好我好大家都好的请客吃饭。审核员要对自己签字的审核记录、审核报告和做出的审核结论负责，因此，决不能报喜不报忧，更不能有意回避问题，走过场，放水。走过场、放水就是为受审核方存在的严重问题背书，是一种既对受审核方不负责任又对东方纵横和自己不负责任的行为。

所以，对关键现场的审核，中心要求审核员必须到现场按照标准和法规要求作真实审核，例如污水处理站到底是怎么运行的，投的什么药，用什么方法作水质检测，水质检测频次是多少，结果怎么样？又比如危险化学品库，放了哪些危险化学品库，有哪些易燃易爆品，放置距离是多少，有什么防爆防燃措施，依据危险化学品管理条例逐条对照，有无违背，如有违背，就要开具不符合（一般或严重），要求受审核方采取纠正和纠正措施，并切实验证其有效性。切不可连库房门也不进就大而化之的写几句符

合要求之类的空话，敷衍了事。对其他关键场所的审核和记录也是如此。

在 2019 年的目标指标中，我中心增加了两个审核过程目标，一个是现场有明显问题，不开不合格报告零发生；另一个是现场有严重问题，走过场通过审核零发生。这两个指标就是针对走过场审核而制订的，目的是要求审核员回归本位，该开不合格就开不合格，该不通过就不通过审核。通过认可委的确认审核、认监委的双随机专项检查及我中心的内部确认审核对这两个指标进行考核。

#### f. 审核的真实性控制

在认证审核中，除了达到以上真实性要求外，还特别关注了是否发生各种事故、媒体曝光、客户重大投诉、监管处罚以及停产、复产等情况，由合同评审岗在网上查询把好入口关，审核员在审核记录中必须做出具体记述，并视情况确定受审核方能否推荐或保持认证注册。在监督审核中对于认证标志使用情况，也必须作具体认真的审核，发现违规时，应开出不符合，并跟踪整改情况并确保整改有效。并要关注审核地点的变更，行政许可证明、资质证书的地址变更。

#### g. 加强对审核结果的控制

现场审核中，中心要求存在下列严重问题时，不能推荐认证注册/保持：

——审核范围内的产品需行政许可、资质、强制性产品认证而不具备或已失效者；

——关键证据造假者（如全性能检验报告，用于最终检验和控制关键工艺参数的测量设备的检定或校准证书，环境影响评价批复，污染物排放监测报告，有机产品认证时土壤检测报告、生产用水或灌溉用水的检测报

告等)

——存在违规发放证书或并列证的情况，经协商不能解决的

——受审核方受到市场监管/安全（应急）/环境等主管部门处罚，情节严重，未能整改者。

对于存在较严重的问题，尚构不成不能推荐认证注册/保持的，应开具不合格报告（严重或一般）给予暂缓推荐认证注册/保持的审核结论。待其采取纠正和纠正措施并经验证（现场或异地）有效后，方可推荐认证注册/保持。如果受审核方不整改，或虽已整改但经验证纠正措施无效时，应不予推荐认证注册/保持。

h. 从上到下继续落实 24 个风险控制点在各认证过程中的管控，确保风险预控，风险可控。

### **（三）保持定力，稳健发展；强化资源，持续改进**

#### **a. 强化人力资源配置**

我中心重点做了两方面的工作，一方面培养和引进审核员和实习审核员，尽快培养合格的审核员。另一方面，物色各行业的储备人员，通过这两方面的措施，充实我中心审核员队伍，实现认证注册人员充分率达到或超过行业平均水平，不断提升审核员素质和业务能力水平。

截止 2019 年 12 月 31 日，我中心现有级别审核员 620 人，比 2018 年增加了 27 人。

#### **b. 大力加强人员培训，提升队伍素质**

中心对原有的培训中心作了充实重组，培训中心对全年的人员培训提出了计划，包括对新入职人员的初始培训、岗位工作人员的系统培训、审

核人员的认证依据标准再培训、审核实操技巧培训、审核员手册中的中心基本管理制度培训，审核案卷检查记录的培训等等。创新培训方式，除了授课外，还包括系统轮训、远程培训等，建立了全中心的远程视频系统。

c. 继续推进审核员系统和认证管理系统的优化

结合软件系统的改进，进一步梳理了流程，改进从分支受理到总部出证的认证过程各个子过程。进一步简化了流程，减少了冗余，提高了效率。

d. 全面修改和实施中心的程序文件和作业文件（包括审核表格）。一方面补齐了原来缺门的文件，如人员的招聘和管理程序等；另一方面去除形式主义的内容，使文件与中心的实操一致，做到文实相符，并通过扎扎实实的文件实施，实现 PDCA 循环，堵塞管理漏洞，规范管理行为，提升了管理水平。

e. 组织全中心审核员和认证决定人员，扎扎实实地实施新版《审核案卷检查记录》及其配套文件，提升了案卷质量，逐步消除了“伪造认证档案、记录和资料”及“认证证书载明的事项内容严重失实”的重大风险。

f. 继续提升分支机构的自主管理能力。一是全面实施一次通过率考核；二是实施新的分支机构考核办法并在实施中不断改进；三是加强与分支机构的沟通。中心每季度均召开了一次分支负责人/客户经理会议。中心四位高层领导各选了一个分支机构作为联系点，直接沟通，及时通达信息，改进工作；四是定期召开审核员例会。通过以上工作，进一步加强了分中心的管理。

#### **（四）优质服务，铸造品牌**

a. 加强总部和各分支窗口人员的优质服务意识培训。通过培训，使直接面对客户的窗口人员和颜悦色，笑口常开，问有所答，求有所应，及时回复，不拖不推，做好记录，利于追溯。

b. 以《审核行为禁止十八条》为准绳，规范审核员在现场审核过程的行为，切实做到不多报交通费，不向受审核方索要财物，提出不合理要求，不在审核中耍态度、摆架子、要挟、刁难受审核方，不在首、末次会议和对高层审核中接手机、整理材料、交头接耳或做其他不尊重受审核方管理者的事，不在现场审核期间喝酒，不在审核中犯自由主义，说有损于中心形象的话，做有损于中心形象的事。

c. 全面落实一年内不少于三次回访的要求，改进了回访方式，增加了有效的回访与沟通内容，做好回访记录。结合回访切实做了满意度调查。对客户投诉及时进行了回复，保留了投诉内容及处理结果，客户是否认可的全过程记录。确保客户满意。

d. 努力降低交付后认证证书不合格率。一方面对 2018 年发生的不合格作全面分析，针对不合格原因采取纠正和纠正措施；另一方面，各分支要有专人负责统计交付后证书不合格率 and 不合格原因，逐月上报，责任部门逐月分析不合格原因，采取纠正和纠正措施，通过全中心共同努力，降低了交付后证书不合格率。

#### **（五）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，今年继续推行了控制不到现场重大认证风险的三项措施，取得了良好效果。（详见本报告第二部分规范运作）。

#### **（六）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“严控风险，真实审核；保持定力，稳健发展；强化资源，持续改；优质服务，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，2019年，中心继续实施《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），基本达到了预期的效果。

#### **（七）确认审核监督机制**

2019年我中心继续开展中心内部的确认审核，对已审核的14家企业进行了确认审核，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，其中暂停1家，换证1家。

#### **（八）内部审核监督机制**

2019年2月25日—3月8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，开具了5项不符合报告。责任部门在规定的期限内针对不符合进行了原因分析，制定了纠正和纠正措施。

本次审核结论：本中心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。

### （九）管理评审监督机制

2019年4月14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7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：质量方针和目标是适宜的，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。

### （十）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，2019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

2019 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 14831 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 53640 条（包括初审、监督、再认证、扩项、状态变更等）。

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。2019 年 2 月 15 日，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》（国认监〔2019〕1 号）中通报的问题机构，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）核对 CCAA 3.0 系统中专业工作经历与实际专业评定的一致性

2019 年全年共对 460 人次的审核员 3.0 申报过程中的专业工作经历描述进行了复核，按 2019 年 4 月 CNAS 办公室评审时所提出的不符合整改内容，进行了纠正。

##### （2）审核员专业评定

2019 年 3 月 22 日，我中心下发了《关于对获证组织中的化工企业进行全面自查的紧急通知》（东方纵横〔2019〕38 号）、《关于按总局要求开展认证质量自查的通知》（东方纵横〔2019〕47 号），对所有一级风险的获证组织及化工、食品、卫生用品、建材、特种设备等领域的获证组织进行自查。我中心重点对具有专业类别 12 大类专业人员的专业能力进行了复查，为了降低认证风险，加严了危化品专业的初始能力和扩展评价细则。此外，我中心统一将 QMS、EMS、OHSMS 的每个 12 小类分为含危化和不含危化，如 12.01.01（危化品）、12.01.01（危化品除外），原公司系统人员库中 12 小类均予以撤销，因此涉及到人员的 12 类专业均按新修订的评定准则重新进行了评定。截止 2019 年 12 月 31 日，共撤销了 QMS 94 人 436 个 12 类专业，包括审核员、实习、技术专家，按危化和非危化小小类重新评定了 90 人 341 个专业；共撤销了 EMS 71 人 344 个 12 小类专业，包括审核员、实习、技术专家，按危化和非危化小小类重新评定了 68 人 252 个专业；共撤销了 OHSMS 70 人 296 个 12 类专业，包括审核员、实习、技术专家，按危化和非危化小小类重新评定了 65 人 222 个专业。

### **(3) 针对 ISO 45001:2018 转换评定**

按照转换计划对所有审核员进行了 ISO 45001:2018 转换工作，截止 2019 年 12 月 31 日，OHSMS 审核员（含实习）共计 390 人（其中审核员 352 人，实习 38 人），完成转换 371 人（其中审核员 352 人，实习 19 人），完成率 95.13%；未完成转换人员均为实习审核员，共计 19 人。关键岗位人员转换能力评定均已完成。

### **(4) 针对 ISO 22000:2018 转换评定**

2018 年 12 月 20 日，我中心制定了《ISO 22000:2018》转换计划，2019 年 2 月 27 日实施了对审核人员和关键岗位人员的转换培训，FSMS 级别审核员 35 人全部完成了内部转换试卷。

2019 年 7 月 19 日，CCAA 下发了《关于食品安全管理体系审核员 ISO 22000: 2018 标准转换注册工作的通知》（中认协评〔2019〕131 号），要求食品安全管理体系审核员（包括实习）完成《2018 版食品安全管理体系标准解读》、《食品安全管理体系标准技术应用》两门课程的培训及考核。截止 2019 年 12 月 31 日，FSMS 审核员（含实习）共计 64 人（其中审核员 38 人，实习 26 人），完成 ISO 22000: 2018 标准转换 42 人（其中审核员 38 人，实习 4 人），完成率 65.63%；未完成 ISO 22000: 2018 标准转换 22 人（均为实习），未完成率 34.37%。关键岗位人员 FSMS 体系转换试卷已答完。

### **(5) 针对 ISO 50001:2018 转换评定**

2019 年 6 月 24 日对各部门负责人和关键岗位人员进行了新版能源管理体系标准、转换说明的培训。2019 年 9 月 16 日对总部所有关键岗位人员（面授）和能源管理体系审核员（远程网络）进行了能源管理体系认可转换说

明、能源管理体系新版标准、新旧版标准主要变化以及转换规定等内容的培训。

2019 年 7 月 4 日,CCAA 下发了《关于能源管理体系审核员 ISO 50000:2018 标准转换注册工作的通知》(中认协评〔2019〕120 号),要求能源管理体系审核员(包括实习)完成《2018 版能源管理体系标准解读》、《能源管理体系认证基础》两门课程的培训及考核。截止 2019 年 12 月 31 日,EnMS 审核员(含实习)共计 39 人(其中审核员 27 人,实习 12 人),完成 ISO 50000:2018 标准转换 32 人(其中审核员 27 人,实习 5 人),完成率 82.05%;未完成 ISO 50000:2018 标准转换 7 人(均为实习),未完成率 17.95%。关键岗位人员 EnMS 体系转换试卷已答完。

#### **(6) 针对有机产品认证标准 GB/T 19630-2019 转换评定**

国家市场监督管理总局于 2019 年 8 月 30 日发布了 GB/T 19630-2019《有机产品生产、加工、标识与管理体系要求》,2019 年 11 月 6 日,国家认证认可监督管理委员会发布了 CNCA-N-009:2019《有机产品认证实施规则》。新版标准和实施规则均于 2020 年 1 月 1 日起实施。2020 年 1 月 19 日 CCAA 下发了《关于发布有机产品认证检查员 GB/T 19630-2019 新版标准及实施规则转换注册工作的通知》(中认协评〔2020〕10 号),要求有机产品认证检查员(包括见习)完成《GB/T 19630-2019 有机产品生产、加工、标识与管理体系要求标准理解与实施》、《有机产品认证实施规则和目录解读》两门课程的培训及考核。截止 2019 年 12 月 31 日,我中心共涉及有机产品认证检查员 26 人(其中检查员 14 人,见习 12 人),已根据上述转换要求于 2020 年 2 月 3 日下发了《关于有机产品认证检查员 GBT19630-2019

新版标准及实施规则转换注册工作安排的通知》(东方纵横(2020)24号),有机产品认证检查员于2020年2月29日完成了转换培训课程的学习。

## **2. 认证人员执业信用管理**

2019年,我中心按照中国认证认可协会《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)对认证人员的违规失信行为进行了全面清查。除1名审核员迟到外,其他未发现违规行为,我中心依据内部《审核员违规处罚决定》对该迟到审核员进行了暂停审核组长、暂停审核和罚款的处理。

### **(四) 继续推行审核员分级管理,以提升审核员业务水平**

2019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。2019年评出A级审核员223人,B级298人,C级90人。

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**

### **(一) 及时更新网站信息,为客户提供信息服务**

2019年12月份,我中心对网站进行了更新,除了按照《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,另外,还为了快捷高效获取相关部门的信息,网站上增加了国家市场监管总局、生态环境部、应急管理部、住建

部、工信部、交通运输部、CNCA、CNAS、CCAA、ANAB 及全国标准信息服务平台、全国建筑市场监管服务平台、全国认证认可信息公共服务平台的链接，大大方便了审核员查询相关知识。

## **（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）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。

## **（四）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。

我中心分支机构每月通过电话、QQ、微信、上门拜访等方式对客户进行回访，2019 年共对 5631 家客户进行了回访，满意率达到 99.6%。

根据 2019 年年会报告工作任务的安排，我中心总部于 2019 年 10-12 月在全国又从企业规模、企业性质、行业特点、产品结构等方面抽取了 500 家客户进行了电话回访，满意的 466 家，占 93.2%；一般的 2 家，占 0.4%，其中有 36 家客户对中心提出了书面的宝贵建议和意见，对我中心的发展起到了促进作用。

## **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〔2019〕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《2019 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. 小微企业质量提升的研究项目。我中心参与了 CNAS 组织的小微企业的质量提升的研究课题。

3. 2019 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**

2019 年底，我中心环境管理体系证书 7351 张，能源管理体系证书 182 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. 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

2019 年，总部及各分支机构继续实施无纸化办公。全年电子化认证审核档案节约了 10 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 2019 年 1 月新增 1 名专职人员负责劳动合同、社保、福利等管理。

2019 年 7 月 1 日中心开始实施新版劳动（劳务）合同，共新签订合同 133 份，续签合同 118 份，均符合《劳动合同法》要求，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

2019 年修订了中心《人事管理制度》，我中心一直以来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，我中心做出了如下规定：

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. 法定节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，另结合员工实际情况给予了 2 人岗位工作的调整。

### **（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，2019 年度完成 25 次培训，包括对分支岗位进行对口培训，新标准培训、扩领域注册人员培训、审核员例会培训、新员工培训等，全年共培训 1027 人次。通过培训提升员工的业务能力，提高员工素质。

#### **1. ISO 22000:2018 换版转换标准培训**

2019 年 1 月 2 日，对有关领导及各部门负责人共 13 人实施了关于 ISO 22000:2018 标准换版的认可转换说明及转换计划的培训。

2019 年 2 月 27 日，对 FSMS 体系审核人员和关键岗位人员共计 51 人实施了 ISO 22000:2018 新版标准的转换培训。

## **2. 针对 ISO 50001:2018 转换**

2019 年 6 月 24 日对各部门负责人和关键岗位人员共计 18 人进行了新版能源管理体系标准、转换说明的培训。

2019 年 9 月 16 日对总部所有关键岗位人员（面授）和能源管理体系审核员（远程网络）共计 57 人进行了能源管理体系认可转换说明、能源管理体系新版标准、新旧版标准主要变化以及转换规定等内容的培训。

## **3. 服务体系审查员专业培训**

2019 年 4 月至 7 月，对批发零售、商品售后服务、物业专业审查员 36 人进行了专业培训。

2019 年 7 月和 12 月，对服务认证“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”认证领域共计 33 人进行了专业培训。

## **4. 总部审核员专题培训**

2019 年 2 月 28 日，召开第一季度总部审核员例会，各分支审核员共计 468 人远程参加了此次培训，会议内容主要包括：ISO 22000:2018 标准转版，《关于实施新版〈审核案卷检查记录〉的通知》要求，结合三项措施实施以来存在的问题，审核实施过程的相关问题汇总。

2019 年 10 月 30 日，召开第四季度总部审核员例会，会议内容主要包括：2019 年第三次管委会会议精神传达、认证决定过程发现的问题以及相关要求、办公室及确认审核和双随机检查的相关内容沟通与要求、审核过程中反馈问题的部分一致性意见等。

## 5. 认证决定人员专题培训

2019年1月24日,针对2018年度质量管理体系认证“双随机一公开”监督检查不符合整改措施进行了培训,强调了“非现场审核”审核地址的描述、获证组织内审及管理评审证据的收集及确认以及案卷检查标准,共计19人参加了此次专业培训。

## 6. 双随机专项检查不符合项整改专项培训

2019年9月17日,针对双随机检查中开具的不符合项,公司统一组织对相关人员进行专项培训,共计21人参加了此次培训,培训内容包括:

《CNAS RC02 认证机构许可资格处理规则》、《中华人民共和国认证认可条例》、《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告(2016年第24号)》、《认证及认证培训、咨询人员管理办法(总局令第61号)》、《质量管理体系认证规则》、《能源管理体系认证规则》、《食品安全管理体系认证实施规则》、《HACCP 管理体系认证管理规定》、《有机产品认证管理办法》、《认证机构管理办法》、《维护公正性委员会工作规则》。

## 7. 各部门组织对口岗位培训

2019年9月至12月,中心审核部组织了合同评审岗、委派岗;综合管理部组织出证岗、档案管理岗;人力资源部组织人员评定岗和合同管理岗;客服部组织客户服务岗;监管部组织监察岗位进行培训,学习相关岗位业务知识。

## 8. 新员工入职培训

2019年7月和12月组织了两次新员工的入职培训,培训内容主要包括:公司简介、公司发展历程、员工考勤管理办法(仅对总部新员工)、员工福利制度等公司管理制度,共31人参加培训。

## **9. 总部工作人员专项培训**

(1) 2019年4月28日,针对CNAS办公室评审时开具的不符合,技术部为增加各部门关闭不符合项的通过率,对各部门管理人员及参与不符合关闭的工作人员进行了专题培训,共计15人参加了此次培训。

(2) 2019年9月20日,综合管理部组织各部门涉及文件和记录管理人员,学习了公司《记录控制程序》、《档案管理制度》文件,共计15人参加了此次培训。

### **(3) 加强总部窗口人员的优质服务意识培训**

人无礼则不立,事无礼则不成,为加强总部窗口人员的优质服务意识,通过培训,尤其使直接面对客户的窗口人员和颜悦色,笑口常开,问有所答,求有所应,及时回复,不拖不推,做好记录,利于追溯。总部主要选择了商务礼仪方面的视频培训内容,以让总部所有工作人员能够正确认识礼仪并理解礼仪在日常工作、生活中的重要性,提高总部工作人员内在素质,提高工作、服务水平。2019年9月27日、2019年12月20日共安排了2次有关金正昆讲礼仪视频课程知识方面的培训,共34人参加。

### **(4) 总部工作人员消防知识培训**

2019年1月16日,外请安全培训专业老师对总部全体办公室人员进行消防知识培训。

### **（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。

每天工作日 15:10—15:30 分安排工间休息。

### **（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。2019 年共实施了以下服务社会的活动：

## EACC 2019 年度公益活动一览表

序号	活动日期	具体活动内容
1.	2019 年 1-12 月	成都分公司审核员曾宪碧：参加遵义汇川区月行一善，每月捐 50 元，共 600 元；一对一助学贫困学生，每月 100 元，共 1200 元。
2.	2019 年 1-12 月	成都分公司负责人林科于 2020 年现场捐款三位病人，两位 1000 元，一位 600 元，共计 2600 元。另外，通过网络在 2019 年度不同日期共参与 10 次水滴筹，总计金额 2190 元。
3.	2019 年 1-12 月	成都分公司大部分审核员和办公室工作人员或多或少均参与水滴筹、微信众筹、小区捐款捐衣捐书等方式，如审核员曾宪碧捐雨花斋 700 元；李晓松每次捐款 200 元或 100 元不等；李秀容每次捐款 100 元或 50 元不等；还有一些审核员在自己居住的社区参与捐物（毛衣、外套、外裤和书籍等）。
4.	2019 年 8 月 27 日	浙江子公司通过温州仁爱义工协会公益捐赠 20000 元。
5.	2019 年 9 月 18 日	浙江子公司参与“为爱行走-work 行动”，公益捐赠 5000 元。
6.	2019 年 1-12 月	山东分公司负责人殷树沾每月为癌症患者捐款 1000 元。
7.	2019 年 7 月 5-7 日	山东分公司在日照公益行，义务清理沙滩。
8.	2019 年 6 月 29 日	广州子公司跟随“广东省三棵树公益基金会”一起来到花都星语特殊儿童教育机构看望自闭症儿童。
9.	2019 年 8 月 20 日	郑州分公司负责人李跃平在去靖边县新锐工贸有限公司的审核途中，在郑州新郑机场为求助者捐款 200 元。
10.	2019 年 9 月 26 日	郑州分公司负责人李跃平及审核员郝新昌、庞红军三人，在成都嘉辰科技有限公司进行监审期间，为残疾人求助者每人各捐款 20 元。
11.	2019 年 8 月 18 日	泉州分公司参加 2019 年泉州市“同在蓝天下”助学慈善晚会，捐款 2000 元。
12.	2019 年 12 月 20 日	泉州分公司参加太古老人协会成立捐助，捐款 2000 元。

## 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 2019 年履行社会责任成果的基础上，我中心明确了 2020 年履行社会责任的发展计划：

（一）继续强化分支机构负责人和审核员认证质量意识，严守职业道德，确保认证过程公正、有效。

（二）继续提高总部中层管理人员的专业水平和管理水平，使之处理问题正确、快捷、高效，让客户满意，让分支机构和客户经理满意，让员工满意。

（三）总部各部门负责人、各分支机构负责人和客户经理每月定期学习东方纵横的宣言、使命、宗旨、战略方针、精神，坚持不懈，使所有东方纵横人都能够正确理解，为认证审核工作做出贡献。

（四）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活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

（五）进一步优化我中心的《认证信息管理系统》和《审核过程管理系统》，达到优化流程、改进过程、规避风险、提高效率的目的。

2020 年我中心会在 2019 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中心。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	您认为我中心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](http://www.eacc.com.cn)  
电子邮箱：[eacc@eacc.com.cn](mailto:eacc@eacc.com.cn)