

2020 年度社会责任报告



北京中冷通质量认证中心有限公司

2021 年 3 月 2 日

目 录

- 一、 前言
- 二、 机构概况
- 三、 责任管理
 - 1、 遵守法律
 - 2、 规范运作
 - 3、 诚实守信
 - 4、 提升服务水平
 - 5、 创新发展
 - 6、 环保节能减排
 - 7、 员工权益
 - 8、 服务社会
- 四、 后记—CRAA 认证中心未来社会责任工作的展望

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

一、前言

- 1、说明：本报告是北京中冷通质量认证中心有限公司（简称“CRAA 认证中心”）继 2013 年以来连续发布的第 8 份年度社会责任报告。
- 2、报告时效：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。
- 3、报告的发布周期：本报告为年度报告。
- 4、报告范围：CRAA 认证业务范围。
- 5、报告数据说明：本报告所引用的数据为 2020 年度的数据。
- 6、报告参考标准：《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）》。
- 7、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，CRAA 认证中心对报告内容的真实性、准确性、完整性负责。
- 8、报告获取方式：本报告电子版在 CRAA 认证中心网站(www.chinacraa.org/craarz)发布。

希望包括获证客户在内的利益相关方和社会各界能通过本报告了解我们这一年在履行社会责任等方面所做的各项努力。同时也欢迎提出意见或建议以帮助我们改进工作，提升认证服务质量和水平，更好的履行社会责任。

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

二、机构概况

北京中冷通质量认证中心有限公司（简称 CRAA 认证中心）是根据《中华人民共和国公司法》及有关法律、法规的规定，经过国家认证认可监督管理委员会批准，由中国制冷空调工业协会（CRAA）和合肥通用机械研究院有限公司（GMRI）共同出资成立，负责 CRAA 认证的实施和管理，于 2004 年 3 月进行工商注册，具有明确的法律地位。

经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA - R - 2003 - 086），2003 年 12 月成为国内首家专业从事制冷空调设备及其零部件产品认证的第三方认证机构；2019 年 3 月获国家市场监督管理总局批准成为制冷空调设备节能产品认证机构；2020 年 10 月 26 日扩大认证业务范围获得开展服务认证行政许可；2006 年 4 月通过中国合格评定国家认可委员会的认可（机构注册号：CNAS C100-P）；2006 年 1 月加入中国认证认可协会，成为中国认证认可协会第一批会员单位（会员编号：C01213）。

CRAA 认证中心贯彻执行国家认证认可“放、管、服”等政策，利用股东（中国制冷空调工业协会、合肥通用机械研究院有限公司）行业优势，打造“专业、公正、诚信、权威”的认证机构，CRAA 认证品牌得到企业和终端客户广泛认可，并能与国际实行互认。

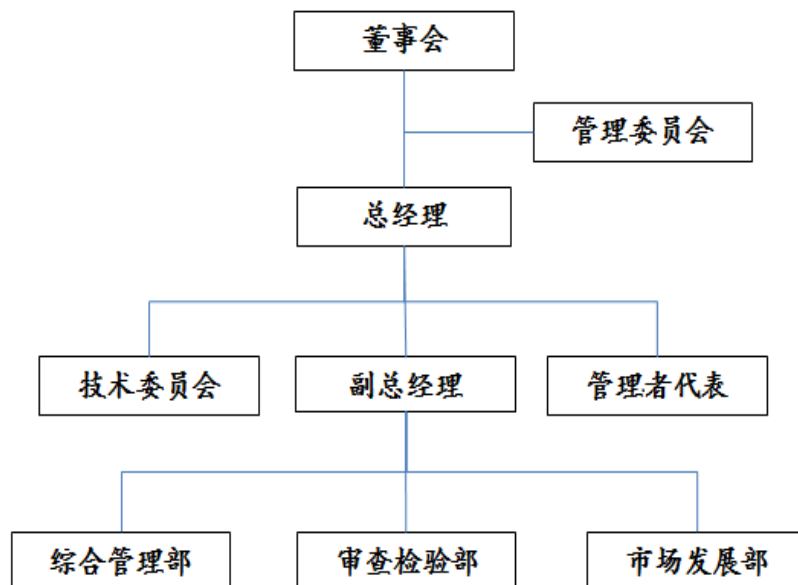
CRAA 认证中心紧紧围绕国家和政府倡导的“节能减排、低碳环保”大政方针，积极推动和引导行业内产品质量和性能水平的提高，维护和提升本行业企业在国际和国内市场的声誉，倡导公平竞争、行业自律，以此促进中国制冷空调行业的健康发展。

CRAA 产品认证是制冷空调产品高质量、高水平的象征，能够真正体现获证产品的质量与性能水平，已获得国家节能产品认证的发证资格授权。CRAA 认证证书及标志已成为落实国家相关政策、实施政府及市场采购、招投标和用户选择时的重要参考依据。

CRAA 认证中心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 CRAA 认证的公正和信誉。CRAA 认证中心不以盈利为目的，依法开展认证活动，积极履行社会责任，为客户提供优质服务。

北京中冷通质量认证中心有限公司
2020 年度社会责任报告

组织机构：



质量方针：专业、公正、诚信、权威。

机构宗旨：真实体现获证产品的质量与性能水平，促进中国制冷空调行业的诚信建设和健康发展。

认证机构提供的服务：

- ◆ 制冷空调类产品自愿性认证服务；
- ◆ 为政府评价提供认证信息服务；
- ◆ 行业质量监管；
- ◆ 通过成立或加入行业组织，促进行业节能环保技术发展；
- ◆ 为行业提供技术交流和培训服务；
- ◆ 搭建制造商与设计师沟通交流的平台。

认证种类：

- ◆ CRAA 产品性能认证
- ◆ CRAA 产品机械安全认证
- ◆ 国推产品节能认证和 CRAA 产品节能认证
- ◆ CRAA 产品服务认证

人力资源：CRAA 认证中心现有办公人员 11 人，专（兼）职注册检查员 39

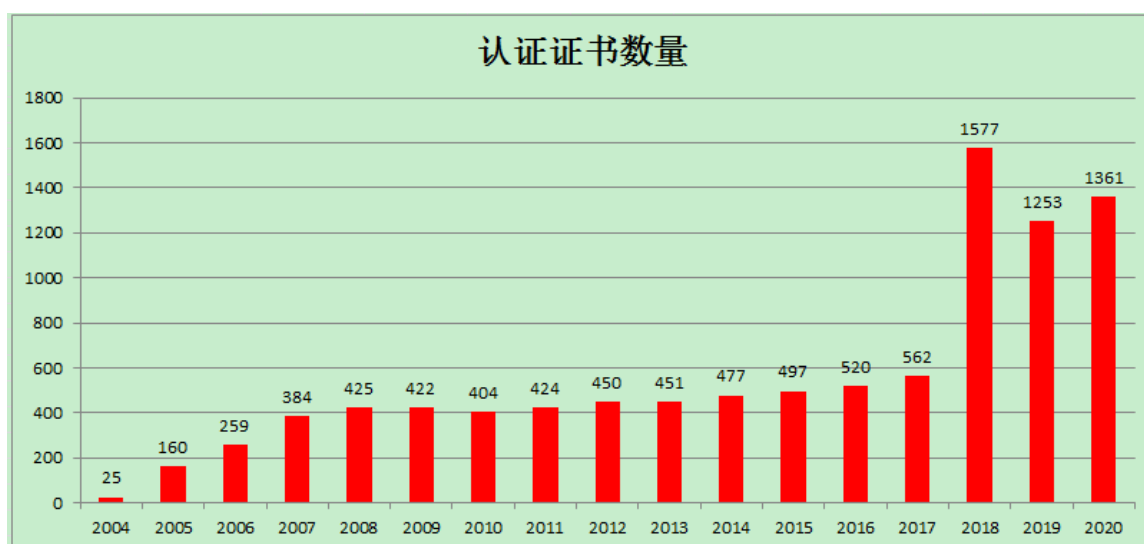
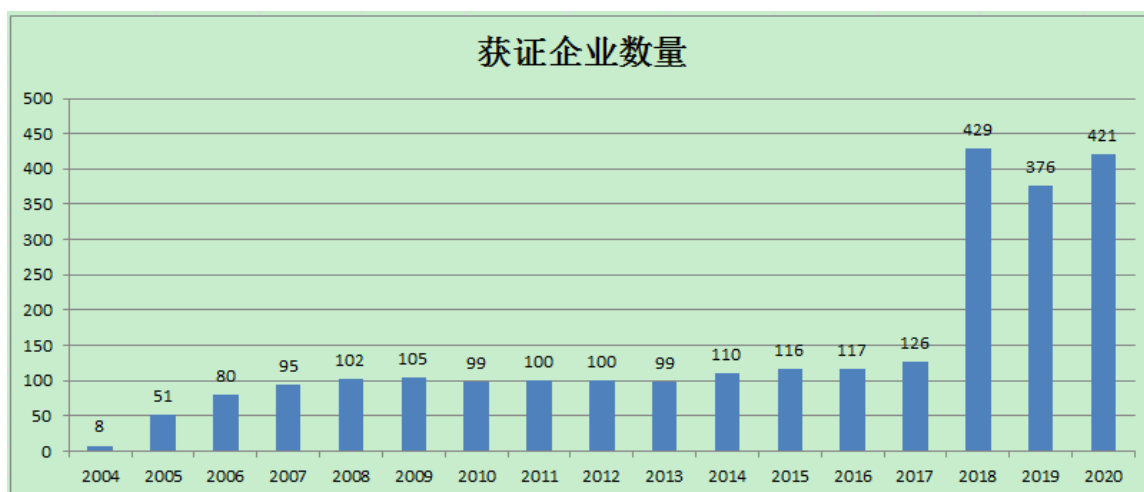
北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

人，均为来自本专业和本行业的专业技术人员。定期对认证人员进行人员能力评价，现场检查、申请评审/复核、审查材料复核、检验报告复核、认证决定/复核、认证规则/方案制定等认证过程中发生的过程控制满足机构认证活动和《程序文件》要求，基于员工资质、经验和适当的培训，各岗位配置人员能胜任组织安排的工作。

业务情况：截止到 2020 年底，有效获证企业 421 家，有效认证证书 1361 张。

发展情况：CRAA 认证自成立以来发展情况如下图所示。



北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

三、责任管理

“专业、公正、诚信、权威”不仅是 CRAA 认证中心的质量方针，更是 CRAA 认证中心一直坚守和秉承的经营宗旨与核心价值观。作为制冷空调行业内的专业认证机构，CRAA 认证中心不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供专业优质的认证服务、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任，而且在确保经营和质量目标完成的同时，积极参与社会公益活动，为社会的发展做出贡献。

CRAA 认证中心严格按 CNAS 相关认可规则文件及相关标准建立运行质量管理体系，并持续得国家认监委的授权和 CNAS 的认可。管理体系建立运行以来，我们不断对现行的管理体系进行自我完善，对书面的管理体系文件进行及时修订、换版或补充，以持续满足认证管理等各项工作要求。

每年组织实施机构内部质量体系审核及管理评审，接受国家认证认可委员会监督审查，及时整改不符合项，落实管理评审建议。2020 年度各评审组得出一致性意见：机构年度目标达成，现行管理体系的运行对本机构认证工作的开展具有适宜性、充分性和有效性，能够持续满足法律法规、ISO/IEC17065 (CNAS—CC02) 等文件规定、以及机构发展要求。

1、遵守法律

(1) 始终坚持将遵纪守法、诚信经营作为机构的第一重要品质，严格遵守国家法律、法规、认证认可条例、规则、准则的规定和要求。

(2) 严格恪守商业信用，反对不正当竞争和商业贿赂。坚持深化治理商业贿赂行为，规范重点部位、重点环节人员廉洁从业的工作行为，优化管理流程，净化经营环境。

(3) 严格执行企业年度报告公示制度，按年度在规定的期限内，通过市场主体信用信息公示系统向工商行政管理机关报送年度报告，并向社会公示，任何单位和个人均可查询；依法纳税，每年的财务报告均经过会计师事务所审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报行业行政主管部门，接受行政监督管理。

(4) 自觉接受和配合国家认监委、认可委、认证认可协会的年度监督和信息公开工作，2020 年度未发生违法违规行为；依据监管部门的要求，通过 CRAA 认证中心官网向社会进行公示《CRAA 产品认证实施规则》，并且随时可获取，主动接受行业、客户、用户的监督。

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

2、规范运作

为了保障认证活动的公平、公正、客观、科学，CRAA 认证中心围绕业务管理、人员管理、认证风险管理及对获证组织的监督措施四个方面，建立完善管理机制，保证认证活动的有效运行。

（1）业务管理

以专业的 CRAA 认证数据库为平台，强化认证评审管理、认证数据管理、认证收费管理、认证文件制作管理、认证档案管理、提升认证人员工作效率，降低出错率，提高认证服务质量。

2020 年 CRAA 认证中心不断改进内部工作流程，对认证流程进行了适当的简化，修订认证规则，使其更加专业、合理。加强对认证申请文件、现场审查文件、产品检测报告的复核，确保认证活动的公正性、准确性。

CRAA 认证中心的分包实验室为行业内专业、权威的合肥通用机电产品检测院有限公司。2020.3 月按照《分包方管理程序》审查、评价分包实验室的运营、资信状况，考核与评价分包方实验室的管理及其质量保证能力，以确保其持续满足 CRAA 认证的产品检验要求。考评结果：分包方资质齐全有效、信誉优良，继续签署《分包协议》，有效期至 2023 年 3 月 18 日。

CRAA 认证中心不以盈利为目的，注重社会效益，保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。CRAA 认证中心的财务审计结果表明，CRAA 认证中心财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

（2）人员管理

作为制冷空调行业专业的认证机构，CRAA 认证中心的检查员、管理人员和业务人员均为来自本专业和本行业的专业技术人员，同时，还有来自制冷空调行业多名技术专家进行专业技术和审核、评价方面的专业支持，确保认证活动的专业性。参与现场审查的检查员全部是 CCAA 有效注册检查员。

为确保各认证环节的规范运作，CRAA 认证中心自行开发了人员管理数据库，建立了完善的人员管理制度，约束体系日臻完善。

- ◆为适应新形势的变化，加强对新转入检查员的管理，持续对《检查员管理规范》进行修订，要求每个检查员必须严格遵守检查员纪律，并请受审查方协助监督；

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

- ◆ 全员签署《公正性和保密性协议》，并针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺；
- ◆ 开展各种形式的人员考评活动；
- ◆ 通过内部监控体系，比如：定期派有资格的评价人员对现场检查人员作见证检查、严格评价和审核认证管理人员与现场检查人员的认证记录等，督促认证管理人员和现场检查人员认真履行职责。

（3）认证风险管理

以风险识别和防范控制为理念，分析国家政策、法律法规、认证特征、产业现状、技术难点、专业能力等因素，建立认证风险防范机制，制定《风险管理办法》，通过例行的内审、管理评审、认可评审、定期例会等制度对认证过程进行监督，确保认证过程风险可控。2020 年机构在认证活动中充分识别影响公正性的风险源，确定风险级别，制定控制措施。

为保障认证信息安全管理，CRAA 认证中心加强了数据库管理，对各岗位实行权限控制，对各认证企业技术资料加密保存，确保了文件的安全存储。今年规范了认证档案的管理制度，并建立了完善的档案借阅归还流程并严格执行，确保了档案的安全管理。

（4）对获证组织的监督

严格按照《CRAA 产品认证实施规则》的规定，每年对获证组织进行监督检查。对于获得产品认证后，不能持续满足认证要求的企业和产品，及时办理证书暂停、注销手续，维护了认证的严肃性、公正性。

3、诚实守信

（1）自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

CRAA 认证中心坚持诚信经营，严格按照行业准则开展认证相关活动，严格按照自身制定的管理制度规范自身的运作。CRAA 认证中心要求认证人员遵守社会公德，恪守职业纪律，每个参加现场检查的人员需签署《审查员规范声明》，并在审查现场宣读或被审查方领导阅读后签字带回。

（2）以公平、公正、客观的方式开展认证活动

继续执行股东、机构《公正性声明》；员工《公正及保密协议》、《审查员公正性承诺》；机构网站公示《公开文件》以及不定期认证管理委员会监督、考评。目前认证管理委员会由 11 人组成，分别来自机构的客户、客户

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

的顾客、制造商、供方、用户代表、合格评定专家、行业协会代表及非政府组织，具有广泛性、代表性和权威性，保证利益方的均衡。2020年12月10日在黄山召开三届二次会议，审议了《机构认证工作报告》、《CRAA认证规则》、《认证业务公正性总结》、顾客投诉与《顾客满意度分析报告》。

（3）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。CRAA认证业务面向所有客户认证委托人开放，CRAA认证中心运作所遵循的方针和程序是非歧视性的，不妨碍或阻止认证委托人申请，对认证委托人不得实施任何形式的歧视，如加快或拖延申请受理等隐性的歧视行为，一视同仁对待每个客户。

CRAA认证中心建立了完善的内部认证审核管理制度，规范认证审核流程；建立了认证审核规范性文件，保持审核的一致性和客观性。在实际工作中，选派与被审查方无利益关系的检查员执行审查任务，避免相同人员对同一家客户的重复审查。建立申诉、投诉和争议处理机制，对获证组织的投诉，组织专人进行调查，确定问题的性质和责任，及时进行处理，并将结果通知获证组织。建立了严格的认证工作流程和工作要求，建立了明确的岗位职责要求，建立了人员上岗培训、专业能力评价、年度人员能力评价机制，建立了监督检查制度，通过对上述制度的执行和检查，保证CRAA认证活动的规范、专业、可信。

4、提升服务水平

珍惜每一次为客户提供服务的机会，利用我们的专业知识和经验，为客户的产品和质量管理改进提供有建设性的意见和建议，提高认证的有效性，满足客户的需求。通过我们的认证服务，引导客户进一步夯实产品质量基础、严格质量监管、努力提升产品质量水平。专业、公正和规范的服务、良好的口碑为CRAA认证中心赢得了客户的信任。CRAA产品认证是制冷空调产品诚信的象征，能够真正体现获证产品的性能水平。CRAA认证证书及标志已成为落实国家相关政策、市场质量监督、实施政府及市场采购、招投标和用户选择时的重要参考依据。

（1）管理体系

按照ISO/IEC17065等文件规定，建立文件化的管理体系，并持续获得CNCA和CNAS的认可；CRAA认证中心针对企业发展变化产生的新问题，对质量管理体系文件进行持续的修订和完善，实施业绩持续改进，不断提高管

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

理体系的绩效，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

（2）内部沟通

不断建立健全内部沟通机制，在内部沟通方面，认证中心继续执行周会制度，沟通各项工作的进展情况以及认证企业变更情况，确保每一位员工了解最新情况，明确工作目标，提高工作效率。

（3）工作改进

CRAA认证中心按照新质量管理体系，根据人员特点和能力，对认证工作的分配进行优化，提高了工作质量和效率。

（4）内部培训

为提高认证服务质量，CRAA认证中心每年对认证人员进行内部培训。培训内容包括：法规、标准、职业技能等。其目的是提高认证人员的服务意识，提升综合素质和职业修养，更好地为客户服务。

（5）CRAA认证满意度调查

2020年初，对质量目标进行了分解，按部门、按季度进行了统计考核。通过对获证组织进行CRAA认证满意度调查，了解获证组织对CRAA产品认证及CRAA认证工作人员的工作和服务的真实评价和看法，及时解决发现的问题。根据《顾客满意度调查表》数据分析，满分166家，占83.66%；90~100分25家，占12.38%；80~90分8家，占3.96%；80分以下0家。平均顾客满意度97.28%，总体对CRAA认证工作满意率（综合满意度 $\geq 80\%$ ）100%，达到预期目标。

（6）传播认证文化，增强认证影响力

作为认证机构，CRAA 认证中心利用各种形式的活动和时机进行认证宣传，使消费者了解认证的重要性，增强 CRAA 认证的社会价值和影响力。

8月19-20日，受中国制冷展组委会委托，由中国制冷空调工业协会和中国勘察设计协会建筑环境与能源应用分会主办，珠海格力电器股份有限公司、重庆美的通用制冷设备有限公司、南京天加环境科技有限公司协办，CRAA 认证中心承办的第十一届中国制冷展“全国设计院总工团”活动在重庆举办。本届总工团活动共有来自全国各大设计院的101位暖通制冷空调行业总工全程参加，是历届总工团活动中人数最多的一届。“直面时艰 共谋发展”主题论坛上，长江上游经济研究中心名誉主任王崇举教授作了《打

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

造“成渝双城经济圈”，培养国家新兴增长极》的报告，中国电子学会节能减排工作推进委员会刘明亮博士作了《协同创新，绿色发展——新基建下的数据中心建设》的报告，北京建筑设计研究院有限公司顾问总工程师吴德绳作了《后疫时代对专业发展的思考》的报告，美国空调供暖和制冷工业协会（AHRI）副总裁 Bridge Xue 作了《空调供暖和制冷行业未来趋势》的报告，总工们对主题报告反响热烈，都希望能有更多互相交流沟通的机会。未来中国制冷展全国设计院总工观摩团活动也将继续为企业和设计师打造专业化的行业交流平台，为促进中国暖通制冷空调行业的健康发展作出贡献。

5、创新发展

（1）创新认证服务模式，2020是不平凡的一年，新冠疫情的爆发给认证现场审查带来很大挑战。这一年CRAA认证中心严格执行政府有关防疫规定，我们对认证的审查方法进行创新，参照CNAS等文件规定，制订远程审查管理办法，对无法进行现场审查的企业采用“远程审查模式”：制定《远程审查实施细则》，克服工作量大、时间长，客观、公正的完成审查任务，确保认证工作的严肃性和公正性。

（2）满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。《国务院关于加强发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》中要求：“鼓励企业将售后服务作为开拓市场、提高竞争力的重要途径”，目前越来越多招投标采信行业把是否通过售后服务认证作为必要条件。2020年10月CRAA认证中心获得开展服务认证行政许可，满足制冷行业对专业性、权威性产品售后服务认证要求，通过服务认证传递信任，证明其在全国全行业范围的服务领先性。

（3）围绕行业发展，加快结构调整，以适应市场新的要求。2020年CRAA认证中心以“中冷协数据中心冷却技术及机房空调分会”成立为契机，对“机房空调”、“热泵机组”的认证工作采用新的管理模式，实施产品类别认证标识，更加方便客户的选择使用。

（4）建立了节能产品认证制度，CRAA认证中心被批准为国推节能认证机构，可以发放国家节能认证“节”字标证书，已被全国政府部门采购所采纳。2020年CRAA节能产品认证获得突破，首家获得CRAA节能产品认证的企业起到很好的带头作用。

（5）实施认证产品信息数据公示，在原有认证证书发布公示基础上，分别

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

对离心机组、螺杆机组、机房空调等产品实施信息数据公示，全力打造“中国制冷空调信息数据公示平台”，把产品性能数据与社会和用户连接起来，方便用户选型和查询等使用，受到政府和客户的欢迎。

（6）为了确保产品全寿命质量，我们计划开展产品安装、维修和运维的服务认证，打通产品使用质量安全的“最后一公里”，并获得国家市场监管总局的批准；同时组织CRAA绿色认证，对产品进行全寿命周期认证管理，为客户提供全生命周期产品质量保证。

6、环保与节能减排

CRAA认证中心秉持保护环境、亲善自然之情，本着服务大局、服务政府、服务社会、服务客户的原则，充分发挥资源优化配置的作用，落实国家节能减排和低碳环保发展政策，切实做好自身节能降耗，主动担负起节能减排的责任，推动节能减排，促进企业与社会、环境的全面协调可持续发展。

- ◆ CRAA 认证中心专门在认证过程中对禁止使用国家禁用的制冷剂和发泡剂等进行了调查，并将制冷剂替代信息现场告知企业；
- ◆ CRAA 认证中心作为“中国清洁能源建筑应用技术联盟”的副理事长单位，积极参与到北方“煤改电”工作中。积极参加各种交流会，为“煤改电”献计献策；
- ◆ 加大员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念；减少电能消耗，减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；
- ◆ 实施办公照明的分区控制，严格执行下班时的“人走灯灭”措施；
- ◆ 倡导节约纸张，推进无纸化办公，将部分文件逐步电子化，不重要文件可用废纸，减少纸张浪费；
- ◆ 统一回收废纸、杂志、报刊等以循环利用资源；
- ◆ 提倡绿色出行，为员工发放交通补助，鼓励员工乘坐公共交通工具，倡导大家少开车或不开车出行，以减少尾气排放。

7、员工权益

（1）平等雇佣、选贤任能

CRAA认证中心是基于现代企业制度建立起来的企业，始终坚持公平、

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

公正的选人用人原则，依据岗位要求招聘员工，不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待员工，努力为每个岗位配备最合适的人员。

“任人唯贤、唯才是举”是 CRAA 认证中心的选才之法；用人之长是 CRAA 认证中心的用人之道；能者上、平者让、庸者下是 CRAA 认证中心的人才竞争机制。“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞”，CRAA 认证中心永远为有志于我国认证事业发展的有识之士敞开大门。

（2）尊重员工，保障合法权益

CRAA 认证中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等各项法律法规，从用工管理等各个方面切实维护员工的合法权益。

- ◆ 劳动时间与劳动保护：CRAA 认证中心严格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，为员工提供舒适的工作环境和办公条件，办公室配置空调、空气净化器；
- ◆ 尊重员工权益：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，严禁非法限制人身自由和强迫劳动；
- ◆ 保障员工知情权，加强沟通：CRAA 认证中心通过周例会、各级员工座谈会、员工信箱等不同方式，让员工参与或了解中心的决策以及重大事件，并积极听取员工的意见和建议；
- ◆ 薪酬福利与保障：CRAA 认证中心从自身实际出发，结合行业及当地情况，为员工提供了人性化的福利，为每一位员工都提供了法定的社会保险，以最大限度的保障员工权益；
- ◆ 落实带薪休假和体检：为员工提供了带薪休假并得到了落实，每年为员工免费体检，并不定期组织不同形式的员工集体活动，增强了 CRAA 认证中心的凝聚力与向心力。

（3）加强学习，促进员工成长

CRAA 认证中心注重对管理人员和检查员的继续教育和培训，努力营造员工积极向上、爱岗敬业的工作氛围，提倡艰苦奋斗和勇于奋斗的事业精神，并注重对青年员工的培养与锻炼，为员工的职业发展提供了更多选择与可能。

（4）增强员工安全意识，保障员工安全

CRAA 认证中心重视安全管理工作，并针对具体的问题采取了具体的措

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

施。截至目前，CRAA 认证中心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。

- ◆ 定期对员工进行安全教育，提高员工的安全意识，无形中避免了安全事故；
- ◆ 对办公场所的灭火器进行检查，确保都在有效期内及正常使用；
- ◆ 考虑到检查员的职业特性，CRAA 认证中心为检查员和全体员工投保了相应的商业险种。

8、服务社会

服务社会，不仅是履行义务，更是推动企业自身发展的需要，CRAA 认证中心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，积极参与公益事业，坚持将回馈社会的思想融入到 CRAA 认证中心活动的全过程，并鼓励员工积极参与各种形式社会服务活动，以实际行动回报社会。

实施流程简化，实行企业信用管理，降低认证费用，为困难企业减免认证费用。疫情影响，我们除了采取评价方式调整，还专门对于困难的企业采用帮扶政策，减免认证费用，确实为企业提供“复工复产”提供非常有益的帮助，受到企业欢迎。

四、后记—CRAA 认证中心未来社会责任工作的展望

在国家市场监管总局、国家认监委等上级部门的领导下，CRAA 认证中心在 2020 年严格履行社会责任目标，严格遵守法律、规范运作、诚实守信、努力提升服务水平、促进创新发展、立足环保节能减排、关注员工权益做起，完成了企业的社会责任目标。CRAA 认证中心对未来履行社会责任有如下计划：

第一、建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作；

第二、持续改进机构质量管理体系及认证服务模式，提高客户满意度；建立与利益相关方互动沟通平台；研究客户需求，为客户提供更多有价值的服务。

第三、坚持以人为本的人力资源政策，为员工提供更多的外部培训及轮岗或内部调转发展机会，帮助其更好的成长和职业发展。

北京中冷通质量认证中心有限公司

2020 年度社会责任报告

第四、关注各级政府发布的与认证相关的各项要求，并严格遵守，关注政府在认证方面的需求。

第五、积极参与社会公益事业，定期开展社会公益活动，丰富员工业余生活，同时为社会贡献自己的力量。

社会责任工作任重道远，未来我们会更加坚定的把履行社会责任融入到公司的战略发展中，将公司的发展与服务社会实行有机统一，勇于承担社会责任，并接受社会各界的监督，不断完善 CRAA 认证中心社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益事业。不断探索有效履行社会责任的着力点，把社会责任与认证工作紧密结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性，加快自身的发展，从而更好地履行社会责任。

履行社会责任，传递信任是CRAA认证中心永恒的主题，同时也是CRAA认证中心维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业文化核心价值的具体体现。CRAA认证中心在致力于为客户提供优质、高效、便捷的认证服务的同时，积极尝试履行社会责任的方式、方法，在传递信任、服务发展的征途中，愿与广大认证界同行一道，不忘初心，牢记使命，不遗余力地践行社会责任，通过实施符合我国实际的认证创新技术和模式，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信，为建设美好绿色人类社会而不断努力！