



2020 年社会责任报告

2021 年 3 月 16 日

报告前言

一、报告承诺

本中心保证本社会责任报告的内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

二、报告目的

全面系统地公布中心履行社会责任的理念、实践和意愿，使中心各利益相关方和社会公众都能够且有效地监督中心的各项工作。

三、报告时间

本报告是中心第四次向社会公布的社会责任报告，涉及的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

四、报告周期

本年度是第 6 次发布，以后也将每年按照正常的认监委关于认证机构年度工作报告的要求编写发布。

五、组织范围

为了便于表述和方便阅读，“福建东南标准认证中心”在本报告中还以“东南认证”、“中心”、和“我们”表示。

五、编制依据

本报告参照国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》编制。

六、联系方式

您可以登录中心网站进行延伸阅读：

网站地址：<http://www.fjsec.com/>

联系地址：福建省福州市杨桥中路杨南街 83 号

联系电话：0591-83714373

联系传真：0591-83705673

最后，感谢您抽出宝贵的时间阅读本报告，也希望通过本报告可与您搭成沟通、交流的平台，并真诚期待您的反馈，以便我们做得更好。

一、中心基本情况

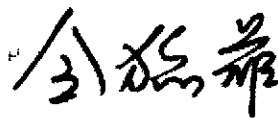
（一）中心主任致辞

社会责任问题是今后国家发展面临的重要社会问题，直接影响和谐社会的构建，东南认证做为第三方认证机构，承担着“传递信任、服务发展”的使命，对于社会责任的践行更是责无旁贷。

东南认证成立 20 年来，一直秉持“和谐、创新、卓越”的理念，以技术质量为根本，以管理制度为保障，以业务发展为目标，在管理体系建设、文化制度完善、人才培养和认证业务拓展等方面积极稳妥的推进各项工作。所开展的认证项目已覆盖大部分行业，通过我们的认证实践，相关行业大都在质量、环境、职业健康安全、食品安全等方面达到国内或国际水平，起到了基础保障作用，较好地履行了一个认证机构的社会责任，也得到认证主管部门及同行业的肯定。

为此，中心再次按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，发布了 2020 年度社会责任报告，向全社会表达我们对履行社会责任的庄严承诺，接受各利益相关方和社会公众对我们有效地监督，帮助我们不断从制度建设、开拓创新、员工关爱等方面不断完善自己，提高履行社会责任的意识和能力。

今后，我们也将面临更加复杂多变的竞争环境和经营压力，但我们将在新的征程中，将重视管理、提高能力，努力打造品牌，提高公信力，保持健康稳定发展，为实现更大的经济效益和社会效益，为中心员工创建更大更高的发展平台贡献力量。



2021 年 3 月 15 日

（二）关于我们

1、中心简介

福建东南标准认证中心(英文缩写 SEC)，是福建省产品质量检验研究院（原福建省中心检验所）于 2001 年全资成立，并经国家认监委（CNCA）批准设立的认证机构（机构批准：CNCA-R-2002-083），注册资金 300 万人民币，现法人代表仍为令狐菲。

2、人力资源

中心拥有一支专业、敬业、职业化的队伍，目前有各类专兼职审核员近 200 名，技术专家 60 余名，涉及食品、农业、机械、建材、塑胶、纺织、电子、电器、电机等，均为行业内权威人士，为中心认证服务提供了强大的技术支撑。

3、业务领域

认证领域		
管理体系	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（HACCP）体系	
	信息安全管理体系	
	自主开发的其他 管理体系	企业诚信管理体系
		社会责任管理体系
		生鲜农产品配送管理体系
		培训管理体系
		供应链安全管理体系
		企业标准管理体系
	
服务认证	建筑工程和建筑物服务	
	批发业和零售业服务	
	住宿服务；食品和饮料服务	
	不动产服务（物业服务）	
	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	
	在收费或合同基础上的生产服务	
	有机产品认证	
	良好农业规范	
	绿色产品认证：陶瓷砖（板）、卫生陶瓷	
		农林（牧）渔；中药
		加工食品、饮料和烟草

产品 认证	其他自愿性 产品认证	纺织品、服装和皮革制品
		木材和木制品；纸浆、纸和纸制品，印刷品
		化工类产品
		建材产品
		家具；其他未分类产品
		金属材料及金属制品
		机械设备及零部件
		电子设备及零部件
		电动机、发电机、发电成套设备和变压器
		配电和控制设备及其零件；绝缘电线和电缆；光缆
		蓄电池、原电池、原电池组和其他电池及其零件
		白炽灯泡或放电灯、弧光灯及其附件；照明设备及其附件；其他电气设备及其零件

4、经营理念

以提升客户的产品质量和管理水平为己任，通过公正、科学的认证服务，为客户创造价值。

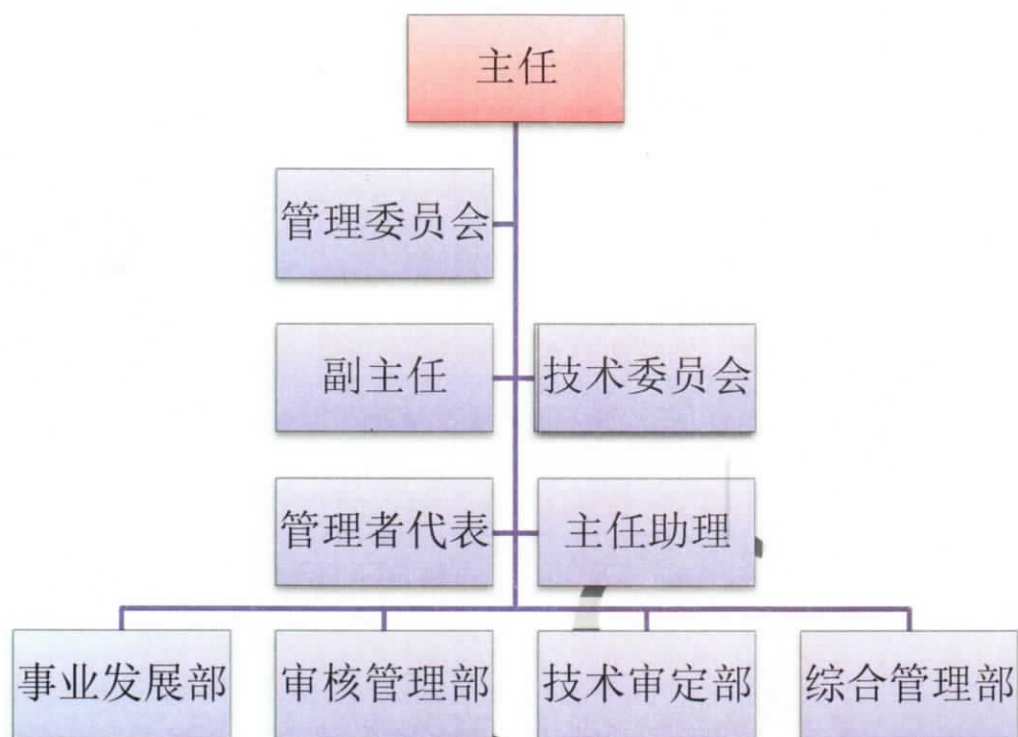
5、经营方针

我们致力于以完善的体系，精湛的技术，严谨的作风，为社会提供公正、科学、优质、高效的第三方认证服务，以顾客为中心，不断追求质量和服务的高信誉。

6、经营目标

创建管理一流、技术一流、作风一流、服务一流、绩效一流的第三方认证机构。

（三）组织机构



(四) 中心相关方

利益相关方	关注点及期望	沟通方式
中心主管部门—国家认监委、认可委、认证认可协会、市场监督管理局、税务局、纪委…	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、健康发展	认证认可文件及通知、电话、传真、会议纪要、报告、视频、QQ 群、微信群等方式
中心投资方—福建省产品质量检验研究院	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、风险防范、顾客满意、收益回报	文件、电话、会议纪要、报告、座谈、OA 系统、短信等方式
中心认证客户	提高服务水平，增加多样化服务，促进其质量、公信力、知名度提升，节约成本	增值审核服务、满意度调查、合同签订、现场拜访、中心网站、微信公众号、通知
中心员工	同工同酬，不歧视，持续提高薪酬及福利待遇、促进能力提高和职业提升	签订劳务合同，保障员工薪酬福利、劳动保护等基本权益，收集员工合理化建议、丰富员工生活，开展培训研讨会、工会大会、OA 系统、QQ 群、微信群

中心管理委员会	公平公正地开展认证业务	会议
中心产品认证分包方(良好农业规范、有机产品、自愿性产品认证)——福建省产品质量检验研究院、福建省纤维检验局、福建中检华日食品安全检测有限公司、三明市产品质量检验所、国凯(福建)消防阀门检测有限公司	要平等互利、诚信合作,对产品认证过程中认证产品合格性控制	电话、传真、受理单、分包合同、抽样单、检测报告、保密协议
科研院所、行业协会——福州大学、福建农林大学、福建省农业科学研究院、福州市农业科学研究所、福建省食品工业协会、福建省标准化协会、安监部门...	技术合作、资源共享、互利共赢、联合培养人才	日常交流和研究、技术研讨和培训、增值审核服务
认证同行	经验分享、合作共赢	日常交流和研究、会议、论坛、培训会、微信群、QQ 群
社区、物业及公众	促进就业、推动公共事业发展、支持公益慈善活动	提供培训、就业机会、参与公益活动
媒体、刊物	促进认证行业宣传活动,提高认证机构知名度	电话、邮件交流,现场采访
其他相关方,如会计师事务所	遵纪守法、合法经营、依法纳税	审计、座谈会

二、社会责任管理体系和制度的建立情况

(一)本中心建立的履行社会责任的措施及制度规定

明确社会责任领导机构—中心在 2014 年，就根据具体工作安排，明确管理者代表及技术审定部做为履行社会责任的日常办事机构，其他部门及人员配合，2020 年未有变化。

建立、优化履行社会责任管理体系—在 2014 年，中心就完善了决策机制，严格审批程序，全面组织修订、完善了相关的管理制度文件，理顺了认证流程，完善了中心的管理体系，极大地提升了认证管理效率和质量。

2020 年，中心继续履行社会责任工作要求，优化了中心社会责任管理的体系、措施、制度、规定与流程，建立并完善了中心的社会责任管理与实践的长效机制。

(二)利益相关方的识别和参与度

提高利益相关方参与度—中心积极与认证主管部门、投资方、获证客户、认证同行、行业协会、员工、社区、媒体等利益相关方建立有效长效的参与机制，及时了解利益相关方需求，支持和配合利益相关方参与决策和管理。与利益相关方建立互信，将利益相关方的需求更好的融入中心发展战略和业务领域。

(1)积极加强与认证主管部门的沟通，建立常态沟通机制，勤沟通，勤汇报，认真履行各类规范、标准、通知等文件要求。

(2)与投资方坚持公平公正的原则，在其指导下，保持长期稳定的合作关系，制定制度，规范行为。

(3)与获证组织诚信履行认证合同义务，促进中心与获证组织的可持续双赢发展。

(4)与中心所有员工（包括兼职审核人员或技术专家）签订劳动合同、保密协议、廉洁自律责任书等，公平公正地履行双方的权利和义务。

(5)与认证同行加强行业状况、认证认可技术等的沟通交流，共同维护认证市场的公平公正，促进其健康发展。

(6)与社区、物业、媒体等达成广泛共识，共建安全和谐的社会环境。

三、履行社会责任情况及绩效评价



（一）遵守法律

中心作为独立的第三方认证、培训及服务机构，一直认为遵守法律法规以及认证认可相关要求是组织生存的最基本要求，因此，自中心成立以来，一直遵纪守法，维护认证市场秩序，反对不正当竞争、商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，对于可能违规的事项，积极向立法和司法部门咨询。

收集——中心设专岗、定期、多渠道地获取法律法规和行业规范要求，并及时向中心员工更新传递或培训，2020年共收集或更新“中华人民共和国认证认可条例（修订版）”、“认证机构管理办法（修订版）”、“五类有机产品认证（蔬菜类、水果类、茶叶类、畜禽类、乳制品类）抽样检测项目指南（试行）”、“认监委关于发布绿色产品认证机构资质条件及第一批认证实施规则的公告”、绿色产品认证实施规则及标准、食品生产许可管理办法等适用法律法规和行业规范要求100多份。

培训——中心以提高人才队伍素质为中心，在对全体人员进行培训需求调查的基础上，采用“走出去、请进来”的方式，通过现场学习或研讨、视频等方法进行培训学习，确保认证活动满足法律法规的要求，2020年组织学习了“6S管理”、“服务认证机构认可准则”、“CNAS-SC125:2020、CNAS-CC105:2020”、“审核技术研讨会”、“2020年认可评审、专项检查、确认审核、认证决定等常见问题”、“疫情期间远程审核要求”等法律法规、规范或行业动态，并根据中心今后业务发展的需要，选派多名人员参加了外部机构关于“绿色产品认证检查员通用知识

及专业知识”内容的培训和考核，且已在CCAA申请注册。

中心也非常重视廉洁教育活动，2020年通过集中、自学等方式学习传达了《2020年春节廉洁自律提醒函》、《中共福建省市场监督管理局党组关于陈元珍同志违纪案件的通报》、《关于十一起问责和违纪典型案例的通报》、《三起违反中央八项规定精神典型问题的通报》、《关于转发两起省直机关党员干部违反中央八项规定精神典型问题的通报》、《廉政警示教育材料汇编》。并组织全体人员观看了廉政警示教育专题片《巡视利剑》第四集《巡视全覆盖》。通过学习教育，加深大家对反腐倡廉形势的认识，增强廉洁自律意识，筑牢拒腐防变防线。

履行——中心在学习的基础上，将各项法律法规及其他要求均落实到日常的工作中。如投资方及中心管理委员每年定期检查中心的合规性情况；事业发展部跟踪获证组织满意度；审核管理部跟踪审核/检查人员/技术专家的廉洁自律要求、考勤及申诉处理；技术审定部跟踪认证认可规范规则、行业自律文件要求以及申诉处理，并转化实施；综合管理部跟踪认证人员管理要求、财务、人事、考勤、薪酬、绩效考核、网站安全、公车使用及其他国有资产管理。

2020年度中心财务审计结果表明财务状况稳定、所有权明晰；中心与所有员工（包括兼职）均签订了劳动合同，并为员工按国家规定购买“五险一金”；审核/检查人员的注册、晋级、转会严格遵循中国认证认可协会的管理要求。

通过以上措施，中心真正做到了知法、懂法、守法，未发现有违反认证认可、财务等相关法规或规范的现象。

（二）规范运作

经营绩效——2020 年，中心继续本着“公正、科学、效率、价值”的经营理念，在加强中心内部管理的同时，积极开拓认证市场，事业发展部每季度至少召开一次业务总结会。部门会不定期布置一个专题，如营销实务、沟通技巧、成功或失败的案例等，指定一名客户经理结合自身的经验和体会，进行经验分享。

按照区域来说，中心仍以福建为主要市场，占证书总量的 96.47%，剩下地区为浙江、湖北、广东等省市。

按认证领域划分，以质量管理体系为主，约占 41.89%、环境管理体系占 20.42%、职业健康安全管理体系占 16.52%、食品安全管理体系占 9.26%，危害分析与关键控制点体系占 5.53%、良好农业规范占 0.74%，另有少量有机产品认证、

服务认证和诚信管理体系认证证书。

资源保障——中心根据《认证人员管理程序》以及《审核人员培养方案》的要求，完成审核员/检查员的年度确认或再注册，审核员/检查员资格 100%保持，2020 年共完成 68 人次再注册所需的审核经历，完成了 172 余人次/领域年度确认所需的审核经历，完成了 100 多人次审核人员涉及 QESFHPG 等各个领域的日常见证评价，完成了 15 人次实习审核人员晋级所需审核经历。另外中心也动态控制审核需求与审核人员资源相匹配，确保各类认证领域年度可提供专业审核员人数与审核需求审核人数之比高于 3 比 2。

信息管理——2020 年中心仍使用信息管理系统管理日常认证活动，并指派专人不定期与分包方进行运行反馈，以不断完善系统功能，2020 年新增社会责任管理体系、企业标准体系、供应链安全管理等体系模块，以及新增绿色产品认证等产品认证 17 类模块的功能，基本上能保证各项认证活动的开展，同时也充分保护各认证客户的信息安全。

体系建设——中心依据相关认证认可规范要求建立了质量管理体系，日常按其要求对每一步认证流程进行风险评估，识别关键风险点，在 2020 年的 CNAS 认可评审中，认真做好以下工作，并顺利通过认可评审：

(1) 根据 CNAS-CC01:2015 中 8.3.4 条款、CNAS-CC105:2020、CNAS-SC125:2020 以及 IAF MD3 及 CNAS-CC13 去除《高级监督和再认证程序》的要求，修订了体系认证管理手册、程序文件汇编等体系文件。

(2) 因有机产品认证实施规则及有机产品认证标准的变更，修订了产品及服务认证管理手册、有机产品认证实施细则、检查作业指导书、人员能力分析评价系统、有机认证产品风险检测项目目录、检查记录及审核报告等记录表单，并对有机检查人员的能力进行再确认。

(3) 因扩充了绿色产品认证资质，制订了绿色产品认证人员管理制度、能力分析评价系统、审核记录表单，并修订了产品及服务认证管理手册、程序文件汇编、公开性文件。

(4) 因 CNAS-CC105:2020《确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》文件修订，进行了转换策划，制订了转换的通知，并修订了《审核时间确定作业指导书》。

(5)编制《服务认证认证机构认可准则知识培训》的培训材料，用于服务认证审查员年度确认。

(6)因中心认证业务范围变化，修订了《SEC/GK-01-15 公开性文件汇编》。

(7)2020 年因新冠疫情的影响，中心根据国家认监委、认可委和投资方的相关文件以及地方政府疫情防控的要求，并结合中心认证工作的实际情况，起草了《关于新型冠状病毒疫情防控期间相关工作告知书》、《关于新冠肺炎疫情防控工作期间审核活动的新通知》、《关于新冠肺炎疫情防控工作期间现场审核安排的通知》、《关于新型冠状病毒疫情防控期间认证活动的相关要求》、《关于防疫用品认证活动的相关要求》、《远程审核作业指导书》，以指导中心在疫情期间认证活动的开展（含远程审核），每个月也向认可委提交《疫情期间认证机构工作报表》，并顺利通过 CNAS 的评审。

运行控制——2020年中心仍严格按照操作规范要求，从申请受理到认证证书的审批发放，进行全流程规范管理，并实施“差错率”绩效考核。

中心的每一步工作，均为一办理，一人复核，严格控制差错率，2020年度合同评审、审核委派、审核过程、认证决定、证书制作及信息上报的及时率、差错率管理均达到既定目标。

质量监控——中心建立了完善的认证质量内部监控机制，由各分管领导负责认证全过程的质量监控和考核。

监控和考核以合同评审、审核方案策划、现场审核、认证决定、人员管理五个过程为主，分别建立了文件化的质量目标、指标，形成了考核方案。

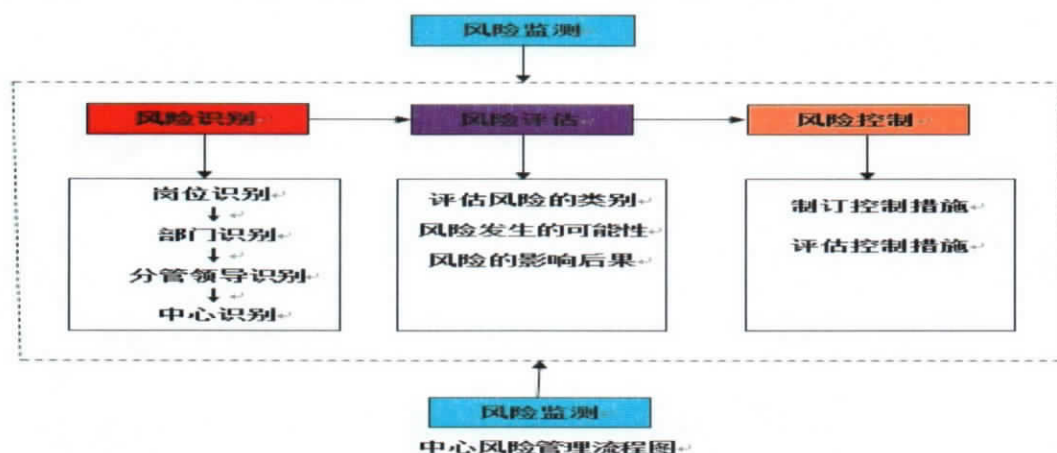
2020年，中心也多次接受各个地方市场监督管理局对中心GAP获证组织以及QMS/EMS/OHSMS/FSMS/HACCP体系获证组织的审核/检查能力现场见证或事后监督，相关专家对中心审核组的能力总体满意。

2020年中心未受到国家认监委的“双随机一公开”检查。

风险管理——中心建立了风险管理机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，定期召开维护公正性委员工作会议，对中心的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分性、适宜性进行评审，形成了2020年上半年和下半年的“体系建设及认证风险分析及控制报告（含公正性风险）”。

截至2020年底，未发现中心的认证活动的公正性受到威胁的情况，中心每年

也对机构的财务状况和收入进行风险分析，2020年4月3日，形成了“财务状况和收入报告”，收入来源主要为认证收费、培训业务收费等。



持续改进——定期进行内部审核和管理评审，2020年12月30日，实施一次管理评审，提出4项改进建议，并对2019年提出的5项改进建议进行了验证；中心于2020年6月30日-7月3日，实施了一次系统的内部审核，针对发现的7项不符合及日常工作中发现的10多项问题，中心也召开了专题分析整改会议，制定了整改方案，积极采取纠正和纠正措施，完善中心的管理体系，提高工作质量。

（三）诚实守信

庄严承诺——巩固全员“质量第一 风险防控”意识，中心所有员工均签署了《公正性和保密声明》，承诺率达100%，在2020年的年终总结会上，中心根据投资方福建省产品质量检验研究院廉政建设的有关规定，深入推进中心廉政建设，继续对每名员工进行职业道德教育，并与每位人员均签订《廉洁自律责任书》，且将由机构党支部不定期对每名员工进行职业道德教育，并形成《廉政风险防控总表》；投资方纪检监察部门每周也定期通过短信的形式向每名员工推送“廉洁心语”。

信息公开——中心对证书实施动态管理，定期更新中心网站的证书信息。审核信息及证书信息均按要求及时呈报国家认监委和认可委。

中心按投资方的要求，十分重视认证活动的信息宣传工作，将信息宣传作为各部门考核目标之一，2020 年累计上报中心网站新闻/行业动态 40 多条，也开辟了中心微信公众号，便于各相关方及时了解中心及认证行业的动态或信息。

总的说来，中心能够做到信息公开、透明，从而为社会各界提供及时准确的获证组织认证信息及行业状况信息。

拒绝欺诈——在市场开发、认证活动中遵纪守法，坚决杜绝商业欺诈行为，2020年度未发生商业欺诈投诉和事件。中心也一直遵循法律的环境，按时缴纳认可评审费用、认可证书管理费用、审核人员注册费用和继续教育费用等，2020年末发生过与中心利益相关方的任何商业贿赂行为。

专项整治——2020年，因浙江温岭发生液化石油气槽罐车爆炸事故，国家市场监督管理总局发布《市场监管总局办公厅关于开展危险化学品及其包装物和车载罐体产品质量安全隐患排查的通知》（市监质监〔2020〕54号），中心为降低认证风险，借此契机，要求危险化学品、危险化学品包装物及危险化学品车载罐体获证组织开展质量安全隐患自我排查工作，经排查，未有类似情况发生。

（四）提升服务质量

能力建设——为确保认证人员持续满足CNAS-CC01:2015、CNAS-CC02:2013、CCAA审核员注册准则、实施规则等的要求，完善认证人员培训和考核制度，也为了中心业务发展的需要，中心进行了多场次多形式的内外部培训，2020年培训费用与2019年度相比，略有增加。

2020年对新聘人员（含新进审核员）进行岗前培训15人次，进行了3期与认证人员有关的研讨会，认证人员继续教育培训通过率100%，共计完成241人/次管理体系和产品认证审核员/检查员注册和再注册，其中实习注册8人，正式注册24人，再注册64人/次，以及183人/次年度确认工作，并对疫情期间因审核经历缺少进行延期申请。与2019年相比，受CCAA考试政策变化，吸收新人较少，注册人数有所下降。

服务客户——我们愿意用我们的知识和经验提高认证的有效性，满足客户及其他人员提升管理水平的需求。

因疫情影响，2020年培训业务有所下滑，累计举办各类培训班6期，包括自主培训班、学校或企业专场班，另有一期公益培训班，参加人员达160多人次，加深获证组织或高校学生或监管部门对认证标准的理解，提高体系运行的绩效。

顾客满意——我们建立了客户意见登记反馈制度、满意度书面调查制度，及时接收、登记、处理客户对中心日常管理工作中的意见、建议和投诉。满意度调查以电话及现场拜访为主要手段，如有投诉，应形成书面记录（参照附表1）。

2020年仍由事业发展部和审核管理部专人通过电话对每一家企业进行认证服务、审核纪律遵守等情况进行钉钉打卡、电话或现场回访、研讨交流，除了解

服务状况外，还宣传中心其他认证领域的服务，介绍新的认证认可动态，以随时关注其认证需求，其中评价满意的占总数的99.26%，其他的为一般，与2019年相比基本持平。

2020年度未接到与认证活动有关的申投诉事项。

（五）创新发展

2020 年，中心继续按“倚质量打造品牌，以创新驱动发展”的战略发展思路，从思想上、制度上、技术上等方面实施展开。

思想——中心实行编制与非编制人员同工同酬，力求从思想上调动员工的工作积极性。

制度——为适应认证客户的要求和提高服务价值，中心按《认证人员行为规范、审核人员考核管理办法》，严格实施审核跟踪和客户回访制度，在审核期间及审核后，进行电话访问和回访，调查认证客户的满意度及需求，满意率达99.26%。

严格实施钉钉打卡制度，审核过程均能遵守纪律，未出现迟到、早退等现象，未被地方认证主管部门处罚过。

业务——2020 年中心积极拓展业务范围，已取得“陶瓷砖（板）和卫生陶瓷的绿色产品认证资质，“在收费或合同基础上的生产服务”以及“建筑工程和建筑物服务”的服务认证的资质，目前已取得相应资质。

（六）环境绩效

中心拥有 ISO14001 环境管理体系和 GAP 认证的领域，2020 年给企业颁发了157 张（含再认证）的环境管理体系认证证书，10 张（含再认证）的良好农业规范认证证书，5 张有机产品认证证书，在一定程度上促使获证组织在生产、经营活动中考虑节约能源、降低排放，以减少环境负荷，均取得较好的环境绩效。

为贯彻落实《生态文明体制改革总体方案》及国家相关绿色建材产品认证制度的要求，中心拟开展绿色产品认证活动，目前已取得部分绿色产品认证资质，并在 CCAA 注册了 8 名检查员。

在从事认证的过程中，中心人员已培养起强烈的环保意识，如办公室夏季限定空调使用温度（不得低于 26℃）、逐步使用电子化办公，双反面打印，减少纸张使用及纸张二次利用、实行人走灯关、办公耗材统一回收等措施，做到绿色办

公、节能办公；审核人员、业务人员等外出时，合理安排线路，出差禁止自行开车，做到绿色出行、安全出行，也减少差旅费用。

（七）员工权益

中心采取多种措施保障员工的权益，提高员工的满意度和工作积极性，激发员工的创新能力。

工作环境——不断推动和改善员工工作环境，改善办公条件，完善办公区域绿化美化，2020 年，中心全面推行 6S 现场精益管理，已完成手册编写、宣传动员，并按照整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养的要求，分布实施，循序渐进，全员参与，切实营造整洁、安全、舒适、高效的工作环境。

福利制度——不断推动改善和提高员工的福利待遇，使员工们享受到中心事业发展的红利。

一是足额交纳五险一金（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金和意外伤害保险），2020 年再次提高了住房公积金系数，2020 年中心未发生过意外伤害，也未发生过员工歧视的案例；二是广泛开展员工文化活动，与质检院一起，开展健康体检、举办“三八”妇女节等活动，发放生日祝贺、喜丧慰问费等福利，员工精神面貌焕然一新。

2020 年中心未有员工退休。

营造环境——营造员工积极参与的环境，发挥其聪明才智，调动其积极性和创造力。如鼓励员工提出合理化建议、成立审核技术研讨会、项目攻关小组，举办客户服务座谈会、员工运动会等，中心根据各种活动的规模大小，给予资金和时间上的支持。

（八）服务社会

疫情防控——在投资方党委领导下，按照投资方疫情防控领导小组的部署，一是第一时间传达、落实院疫情防控领导小组的工作部署，带头做好政策措施解读，做好网络舆情引导工作；二是引导干部职工正确防控疫情，切实提高防范意识和防范能力；三是按照福建省疫情防控领导小组的相关文件精神，做好外地返榕人员、接触者和密切接触者基本情况，建立台账，逐个落实干部职工、家属、接触外来人口有关的信息统计，建立员工健康台账；四是成立疫情防控党员志愿服务杨南小分队，每天安排 2 名党员志愿者负责做好员工体温检测、发放佩戴口

單、就餐劝导及交通疏导等工作；五是积极响应中组部的号召，东南联合党支部三个部门共捐款 5050 元。

质量提升——中心致力于质量认证服务事业，秉承“服务政府、服务社会、服务企业”的宗旨，积极承担社会责任。2020 年，中心为进一步贯彻党中央、国务院关于支持民营经济和小微企业发展的决策部署，深入落实《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》，根据省局的任务和要求，中心承接了福州和南安两地共 7 家小微企业的质量管理提升工作。中心实施“一企一策、精准帮扶”的政策，多次深入企业，通过与企业管理人员的交流、调研、培训、研讨等方式，对企业的生产现场管理、生产流程和质量管理进行辅导，经过 6 个月的精心辅导，帮助企业梳理和完善工作和生产流程 40 多个，编制质量管理手册和程序文件 100 余份，制定生产和质量管理作业指导书 60 余份，促使企业按规范有序的生产。同时，通过精益现场管理，为企业节约了大量的生产空间，保证物流人流的顺畅，促进管理效率的提升。

同时，2020 年为南平政和、建瓯、宁德柘荣、南安等地组织了 9 场次质量管理和生产管理线下培训，以及 4 场次的线上培训，参训人员约 500 余人，帮助企业解决质量管理、产品质量等问题 30 余个。

四、结束语

本次是中心推出的第六份社会责任报告，也是东南认证承担社会义务、履行社会责任的一次承诺，在面对以往成绩、当今挑战和未来发展，2021 年我们将：

1、坚持不懈抓党风廉政建设，确保中心队伍安全，并积极应对行业政策调整，确保中心平稳有序发展，也要加强诚信经营，远离恶性竞争，避免行业潜规则，传递认证行业正能量。

2、加强与政府主管部门、认证同行、获证组织、员工及其他相关方的沟通交流，做到资源共享。2021 年中心仍计划进行公益讲座 2-5 场，内容可能涉及食品安全、认证有效性监管、质量管理体系标准、质量管理先进方法等，并积极支持小微企业复工复产，开展小微企业质量管理提升行动。

3、加强监督管理，完善管理流程，提升认证有效性，确保中心的审核、技术及管理各项工作能满足认证认可要求和顾客要求，努力做到零投诉。

4、积极研发体系认证和产品认证模式，扩充新的认证领域，重点组织人员培训，弥补在节能、低碳、能源消耗方面的短板，打造新的业务能力。

5、加强人员管理，鼓励员工亲身履行社会责任，努力培养员工服务意识、责任意识和公益意识，增加社会责任感，同时通过全中心人员的共同努力，力争个人年收入持续稳定地增加。

6、开展企业文化建设，推进党务政务公开，以党建带团建组织集体活动培育整体意识、增强集体荣誉感，进一步规范员工结婚、生育、住院等慰问工作。

在未来的发展中，中心将以履行社会责任为己任，以中心健康稳定发展为原则，增强员工的责任意识，为客户提供更优质、高效的认证服务，也为员工打造更高更宽的发展平台。

最后，我们也清醒地意识到，认证行业要持续健康发展，只能与其他认证同行一道，开拓创新、提高水平、维护信誉、承担责任，努力提高全社会对我国认证认可事业的认知、认同，为社会全面发展贡献力量。

福建东南标准认证中心
二零二一年三月十六日

附表 1：申投诉的记录、调查和处理记录

申投诉人/单位		申投诉方式	
申投诉人/单位电话*传真	*		
申投诉人/单位地址*邮编	*		
主要申投诉内容描述	<div>记录部门/人员： 年 月 日</div>		
处理方案	<div> 提出人： 年 月 日 批准人： 年 月 日 </div>		
调查组负责人		调查组成员	
调查结果	<div>调查组负责人： 年 月 日</div>		
处理结果	<div>批准人： 年 月 日</div>		

以上社会责任报告将在中心网站 (<http://www.fjsec.com/>) 上公开发布，
 欢迎全社会进行查阅、监督，敬请提出宝贵意见。