

# 北京东方凯姆质量认证中心

（原中国农机产品质量认证中心）



# 2020

## 社会责任报告

THE 2018 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY  
REPORT OF BEIJING CAM QUALITY CERTIFICATION CENTER

2021.1





## 一、报告说明

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。中心根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，按照“传递信任，服务发展”的要求，建立了贯穿中心管理活动和认证活动全过程的社会责任管理系统框架。通过社会责任管理活动能够有效提升认证质量、保证认证有效性，增强认证公信力。定期发布社会责任报告，已成为越来越多的企业深化履行社会责任、积极与利益相关方沟通的载体和渠道，这对企业充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现社会责任价值具有重要的意义。

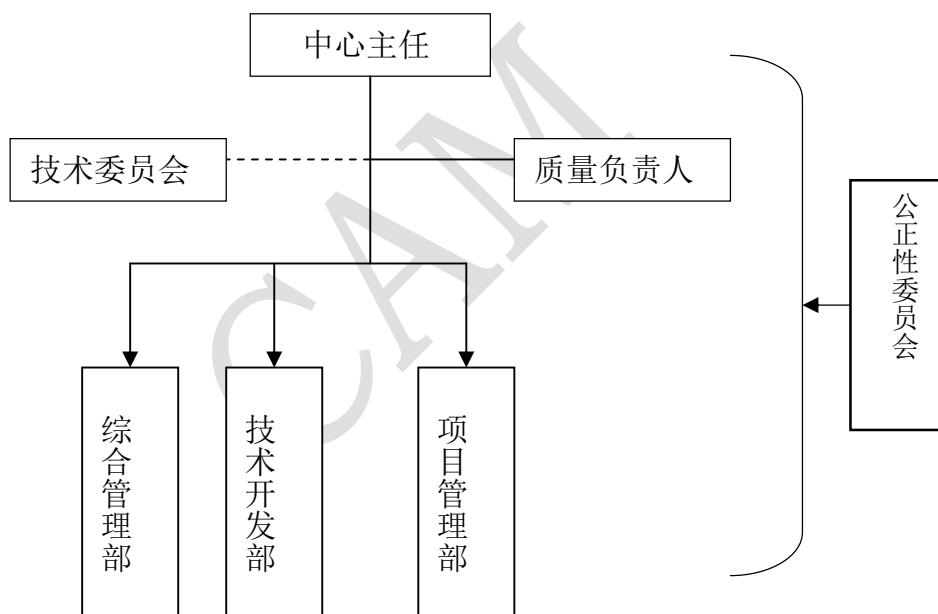
本报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。本报告所引用的数据为 2020 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 二、机构概况

北京东方凯姆质量认证中心，是国家认证认可监督管理委员会批准成立的认证机构。其前身是中国农机产品质量认证中心，成立于 1998 年，隶属于农业部农机试验鉴定总站。2003 年，为贯彻国家认监委关于认证机构改制要求，于 9 月 20 日工商注册了北京东方凯姆质量认证中心，性质为全民所有制企业，主营范围是“认证”。2004

年中国农机产品质量认证中心正式将国家认可委有关产品认证机构注册资格通过认证认可程序转置北京东方凯姆质量认证中心名下。2006 年，为推进农机企业质量管理水平的提升，北京东方凯姆质量认证中心通过申请、认证认可评价程序，获得国家注册的质量管理体系认证机构认可注册资格。2020 年，认证中心继续深化公司化改革，在总站认证指导处的指导下，推进认证业务的全面发展。

### （一）组织架构



### （二）人员概况

中心目前有专职聘用人员 16 人，其中返聘 5 人。中心建立了涵盖人员注册、能力评价、人员培训、使用管理、行为规范、廉洁从业等方面的管理监督体系，保证了认证有效性和认证结果的公正性。中心拥有 3C 认证检查员 85 人，专、兼职体系认证审核员 38 人，自愿性产品认证检查员 53 人，已经形成了一个以农机专业技术人员为基础



的审核员队伍，适应当前中心正常开展认证业务的需要。2020 年认证中心向 CCAA 提交注册资料 106 人次。

为提升认证人员能力水平，除日常的中心内部培训外，中心还于 2020 年组织完成认证人员继续网络培训，11 月完成认证人员的年度培训，培训报到率和合格率均在 95%以上。培训中通过学习相关认证认可文件、社会责任相关标准知识，提高了审核员的审核能力，提升了认证人员的履行社会责任意识，增强了审核服务意识。

### （三）开展业务情况

中心主要业务内容为：一是承接国家认监委农业机械强制性产品专家组秘书长单位，配合国家认监委组织、提出农业机械产品强制性认证管理制度、技术方案、实施情况和成效分析等；二是负责组织实施国家农业机械强制性产品认证，向国家认监委和农业农村部提供强制性产品及其获证企业目录。通过初次认证、后续监督、证书管理、信息发布等活动维护国家农机产品强制性认证制度的权威。三是按照农业农村部、国家认监委有关产品质量监督的法规、规章和文件要求，构建及完善认证机构的质量管理体系，机构农业机械领域质量认证人员队伍建设和开展农业机械有关认证法规制度的宣贯。四是在农业机械领域推行自愿性产品认证和质量管理体系认证制度。

2020 年认证证书统计年报(截至到 2020. 12. 31)

类别	拖 拉 机 CCC	植保 CCC	QMS	CPC	合计	年增长率
新发证书	0 (2)	64 (82)	2 (2)	55 (7)	121 (93)	30.11%
换发证书	7 (13)	263 (346)	7 (17)	8 (0)	285 (376)	-24.20%
恢复证书	2 (3)	1 (12)	0 (0)	0 (0)	3 (15)	-80.00%
暂停证书	7 (3)	44 (50)	2 (1)	0 (0)	53 (54)	-1.85%
注销证书	8 (6)	48 (75)	2 (3)	2 (0)	60 (84)	-28.57%
撤销证书数	1 (2)	32 (40)	0 (9)	0 (0)	33 (51)	-35.29%
累计有效证书	38 (42)	640 (609)	21 (21)	62 (9)	761 (681)	11.75%
累计有效企业	24 (25)	420 (397)	21 (21)	18 (4)	464 (447)	3.80%

注：括号内为 2019 年数据。

### 三、机构责任管理

中心作为承担强制性产品认证的专业机构之一，严格遵照国家认监委的各项要求，不断完善管理制度，着力提高认证综合能力。在建立和实施企业/人员分类管理、认证信息收集和可追溯性三大体系的基础上，按照国家认监委的要求，结合中心面临的实际问题，建立了认证中心履行社会责任、认证公信力、认证有效性、时效性 “四位一体” 管理制度，明确了中心的使命、价值观、理念、愿景等顶层价值体系。

根据中心社会责任管理制度，**中心使命**：传递信任、服务三农；**中心宗旨**：提高有效性、增强公信力；**中心理念**：发展、团结、奋斗；**中心价值观**：诚信、责任、创新、发展；**中心战略**：打造优质品牌、创造优秀业绩、提供优质服务；**中心质量方针**：守法、诚信、敬业、严谨、有效、服务；**中心愿景**：努力把 CAM 认证标志培育成为用户信任、企业追求、政府支持、国际互认的优秀服务品牌。

### 四、利益相关方参与

中心识别的可能构成利益冲突的相关方为农业机械化行政管理部门、农业部农业机械鉴定部门、申请认证的企业、承检机构。认证中心未与除此以外的其他单位或个人签订经济合同或合作协议，也不与其他单位发生经济利益关系。对上述四个方面的相关方，中心制定了《对已经或可能构成利益冲突的相关的机构控制措施说明》，文件内容未发生变化。上述四个方面的相关方 2020 年没有发生变化。

农业部农业机械试验鉴定总站作为认证中心的唯一投资方，为保障中心工作的公正性和认证工作的顺利开展，声明在办公场所、基础设施建设、事业经费等方面给予支持和保障，并积极促进农机认证工作的健康开展，为维护中心认证工作的公正性，总站任何人不得以非公正性为目的干扰影响认证工作的正常进行。2020 年投资主体及对中心的要求没有变化。

## 五、履行社会责任情况

### （一）遵守法律法规，增强认证工作的公信力

在认证过程中，认证中心自觉遵守法律、行政法规及其他各项要求，包括：《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等涉及公司经营管理、认证活动的国家法律及行业法规。中心获得的认证机构批准证书均在有效期内。中心按法律要求向社会提供认证证书的查询服务，确保认证的权威和公信力。2020 年多次向地方执法部门和相关方提供证书查询服务，对国抽省抽不合格的产品生产企业的产品认证证书进行了处理。



## （二）认真落实廉政建设责任制，加强工厂检查员监管

中心按照检查员行为准则的要求和总站布置的反腐倡廉工作任务，将反腐倡廉工作与业务工作及日常行为紧密结合，加强认证人员思想教育，把廉洁从业的要求贯穿其中，以作风为突破、以教育为基础、以制度为保障、以监督为关键、以纠风为重点，不断推进惩防体系建设，切实加强党风廉政建设和反腐败工作。制定了《认证人员执业信用管理办法》、《认证审查员行为规范》，从制度上明确风险表现形式和防控措施。2020 年结合国家认监委、认证认可协会和总站的相关要求，中心加大了检查员、审核员培养和管理力度，精心制定了《优秀检查审核员考评方案》，注重增强检查员审核员的自律性，通过用户满意度电话回访、查阅检查员行程和往返车票信息、反馈有关意见等多种方式，努力培养和提升检查人员的责任意识、质量意识、风险意识、廉洁意识和服务意识，规范认证流程，加强认证时效性、有效性把控。使大家在工作中提高责任意识、风险意识，依法办事、依规做事，全年未出现违规违纪现象。

## （三）持续改进，不断完善质量管理体系

### 1. 提升服务质量，继续推进项目管理区域负责制

为优化中心的服务质量，服务客户，中心进行项目管理体制改革，继续推行“项目管理区域负责制”，从项目受理、安排检验、派审等认证项目管理工作由区域负责人管理，目的是减少各环节的接口，加快项目运作时效性，服务质量提升效果显著。

### 2. 开展内部审核及管理评审，促进体系持续改进

2020年1月，按内审计划对中心管理层、公正性委员会、技术委员会和三个部门进行了审核，验证了2019年度内审和外审开具不符合的纠正措施有效性，内审开具的不符合项均已完成整改。

经过周密策划，制定了2021年管理评审计划，精心准备输入材料，对认证业务、质量管理体系、申投诉、人员发展、相关方信息反馈等方面进行了评审，认为中心质量方针适宜，中心各项工作围绕质量目标开展，年度质量目标基本完成，质量管理体系运行良好，认证业务发展和质量管理体系运行基本平稳，认证有效性、时效性得到提高。

### **3. 积极迎接年度监督评审，确保中心认可资格有效**

顺利通过国家认监委、认可委的年度监督。通过2020年认证认可评审、国家认监委3C专项监督检查，对检查发现的相关问题，认真分析，确定整改措施，明确了责任要求和整改完成时间，按期完成了不符合整改。特别是针对3C专项监督检查提出的工厂发现的不符合，中心安排专人以不提前通知的形式到涉及的企业进行情况复核并将相关调查结果向认监委相关部门进行专题汇报。

### **4. 组织做好强制性产品认证 TC18 技术专家组年会，推动农机认证业务持续发展**

2020年强制性产品认证TC18（农机）技术专家组会于12月25日在北京市召开。我中心积极谋划，认真搜集会议议题，并提出解决措施建议。农业部农机试验鉴定总站刘旭书记、国家市场监管总局薛岩处长、农业农村部农业机械化推广司政策规划处处长李伟及近20名



TC18组成员出席会议。会议介绍了农机购置补贴机具资质采信强制性产品认证结果有关情况和进展，并针对农机3C制度改革，农机产品强制性认证有关问题研讨审定。

## 5. 积极调动资源，充分发挥技术支撑作用，提高认证工作公正性和规范性

根据《关于做好中央财政农机购置补贴机具资质采信农机产品认证结果工作的通知》（农办机〔2018〕6号）要求，中心继续推进购机补贴机具资质采信3C认证结果政策落实、落细，配合总站做好认证采信信息公开平台的测试工作；按两部委要求及时做好相关信息的公开和报送工作；截至12月20日，中心已有303张证书、合计1708个产品型号上传到信息平台参与农机购置补贴归档；根据部司要求，中心对18马力以下获证自走式植保机械的离地间隙进行逐个梳理，将清查结果上报部农机化司并督促问题企业整改；严格按照两部委要求做好认证技术把关工作，降低认证风险，稳步推进自愿性产品认证结果采信工作，及时修订甘蔗收获机、柴油机、轮式拖拉机辅助驾驶等自愿性产品认证特则，逐步完善相关产品检验作业指导书、质量表格、人日数核算、收费标准等相关配套文件以及评价相关分包实验室等技术准备和管理工作，确保自愿性产品认证结果资质采信工作落地有声，受理认证的产品可以快速发证。

## 六、强化监督检查，促进认证时效性、有效性稳步提升

### 1. 加强证书管理，维护质量认证制度严肃性

2020 年认证证书管理工作总体规范及时，能严格按认证决定及时编制、发放认证证书和暂停、撤销、注销、恢复证书函件，及时回复认证证书查询。定期检查暂停证书恢复申请情况，办理撤销手续。及时识别、通知、受理和换发到期认证证书。截止 2020 年 12 月 31 日，全年新发各类认证证书 121 张，换发各类认证证书 285 张，暂停认证证书 86 张，撤销、注销认证证书 146 张。证书制作时效性均满足要求。建立了完整有效的认证证书、认证报告可追溯性记录。2020 年证书管理情况如下：

2020 年认证证书统计年报(截至到 2020. 12. 31)

类别	拖 拉 机 CCC	植保 CCC	QMS	CPC	合计	年增长率
新发证书	0 (2)	64 (82)	2 (2)	55 (7)	121 (93)	30.11%
换发证书	7 (13)	263 (346)	7 (17)	8 (0)	285 (376)	-24.20%
恢复证书	2 (3)	1 (12)	0 (0)	0 (0)	3 (15)	-80.00%
暂停证书	7 (3)	44 (50)	2 (1)	0 (0)	53 (54)	-1.85%
注销证书	8 (6)	48 (75)	2 (3)	2 (0)	60 (84)	-28.57%
撤销证书数	1 (2)	32 (40)	0 (9)	0 (0)	33 (51)	-35.29%
累计有效证书	38 (42)	640 (609)	21 (21)	62 (9)	761 (681)	11.75%
累计有效企业	24 (25)	420 (397)	21 (21)	18 (4)	464 (447)	3.80%

注：括号内为 2019 年数据。

## 2. 扎实推动认证项目实施管理工作

为提升认证项目的时效性和有效性，中心于 2013 年建立了《认证有效性管理办法》、《认证时效性管理办法》。截止 2020 年 12 月 31 日，安排各类认证项目 728 项。2020 年综合有效性考核指标认证有效性满意度、认证产品抽查合格率、认证结果差错率、QMS 运行维护达标率、顾客投诉率均达到年度目标值。过程有效性考核指标产品检验满意度、工厂检查合格率、工厂审查满意度达到年度目标要求。各

分项目标指标和考核结果见下表。

2020 年有效性指标比较一览

指标类别	指标名称	2020 年目标值	2020	2019	2018	2017 年	目标对比	备注
	顾客总满意度	≥86%	96%	96.82%	93.44%	95.64%	达到目标	
	顾客对工作效率满意度	≥90%	100%	95.66%	93.58%	94.91%	达到目标	
认证有效性综合指标	认证有效性满意度	≥90%	100%	97.03%	94.0%	96.49%	达到目标	
	认证产品抽查合格率	≥85%	100%	88.9%	96.39%	97%	达到目标	
	认证结果差错率	≤0.5%	0.2%	0.5%	0.4%	0%	达到目标	
	QMS 运行维护达标率	无严重不符合项	两项严重不符合项(内审 1 项, CNAS 外审 1 项)	无严重不符合项	无严重不符合项	/	达到目标	
	顾客投诉率	≤0.5%	0%	0	0	/	达到目标	
关键过程有效性指标	认证项目按期完成率	≥80%	/	/	/	/	未做考核	
	产品检验满意度	≥90%	97%	93.93%	93.93%	99.54%	达到目标	
	工厂审查合格率	≥90%	99.5%	97.4%	97.93%	95.17%	达到目标	
	工厂审查满意度	≥90%	100%	97.8%	96.22%	94.15%	达到目标	

### 3. 认证信息化水平进一步提高

2020 年对信息管理系统升级和优化, 增强系统的可操作性和安全性。通过信息化系统逐步完善, 数据准确性、工作质量、工作效率都得到了进一步提高。中心网站信息内容进行完善, 进一步加大宣传力度, 利用各种途径和媒介加强中心和农机认证对外宣传。

## 七、夯实诚信基石 践行纳税责任

人无信不立，国无信不强。社会信用体系是社会主义市场经济体制和社会治理体系的重要组成部分。纳税信用最能反映一个企业的社会信用状况。认证中心作为小规模纳税人缴纳增值税税率为3%（2020年小规模纳税人增值税税率降至1%），2020年严格执行相关法律法规，全年实缴增值税为7.14万，比2019年减少39.90%。每年请第三方对中心的财务进行财务审计，并通过上级部门相关审计。

## 八、环保节能减排，绿色办公

为配合国家构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，中心主要采取了以下几方面措施：加大对员工节能降耗、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，严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源。员工餐厅不使用一次性餐具；整合公司车辆资源，提高使用效率，倡导员工低碳出行；科学处理办公垃圾等。

## 九、维护职工权益

尊重员工，保障合法权益。中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。中心与员工签订劳动合同，逐年提高并能按时足额交纳五险一金（养老、医疗、工伤、失业、生育保险和住房公积金）。公司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劳动合同及社会保险。建立了员工薪资增长机制。认证中心按照合同约定按时足额发放工资，未出现工资拖欠情况。

关于劳动时间与劳动保护：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和舒适的工作环境和办公条件；每天上午 10 点和下午 3 点各进行一次 15 分钟的工间操。

关于人权与强迫劳动：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、参加工作，从未发生非法限制人身自由和强迫劳动的情况。

关于知情权与沟通机制：中心通过各级员工座谈会等不同方式或措施让员工参与或了解公司的决策；关于薪酬福利与保障：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；在为员工提供法定社会基本保险的同时，还提供相应的补充商业保险，以最大限度地保障员工权益；

关于休假与体检：为员工提供各种带薪休假（年假、病假、产假、婚丧假等）和组织年度职工健康体检。积极组织员工参加投资母体组织的各类户外锻炼、以增进员工的凝聚力与向心力。

积极参加相关工会活动。年末参加“传递信任杯”乒乓球比赛、组织员工到国际农机展参观学习、通过集体活动，持续增进员工的凝聚力与向心力。

## 十、公共关系和社会公益事业

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公司活动的全过程。

### 十一、制度建设与信息披露

中心坚持做好信息披露工作，主要是健全办事公开制度，向社会公开办事依据、工作流程、工作要求、岗位工作负责人及联系电话等内容。按时向各主管部门上报数据，在今年的工作实施中，没有发现违反规定的情况。

### 十二、诚信文化建设

中心为加强诚信文化建设、创造团结和谐的工作氛围、创建学习型团队，围绕职业化专业化、中心技术问题、未来工作计划等内容进行了一系列团结建设活动，培养大家学习、思考的工作氛围，树立诚信、敬业的企业文化。通过开展丰富多彩的文化活动，中心的凝聚力进一步增强。

### 十三、中心履行社会责任的发展计划

在未来的发展道路上我们将继续深入研究社会责任的内涵，探索中心履行社会责任的具体要求，把社会责任与质量工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性，我们将不遗余力地践行社会责任，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。

### 十四、报告反馈联系方式

通讯地址：北京市朝阳区东三环南路 96 号

邮政编码：100122



联系人：北京东方凯姆质量认证中心 综合管理部

电话：(010) 59199076

传真：(010) 59199077

电子邮件：ocam\_office@163.com

网址：<http://www.ocam.com.cn>

CAM



公正

科学

优质

高效

名称：北京东方凯姆质量认证中心

地址：北京市朝阳区东三环南路 96 号农丰大厦

网址：<http://www.ocam.com.cn/>

联系方式：010-59199076 / 010-59199083/75/82