

2020 年 社会责任报告



北京中物联联合认证中心

2021 年 2 月 发布

目 录

前 言.....	4
一、编制说明.....	4
二、中物联社会责任战略方针、目标和承诺.....	4
第一章 中物联基本情况.....	5
一、本机构基本信息.....	5
1 概况.....	5
2 办公场所.....	5
3 中心组织机构.....	5
二、中物联各项业务的开展概况.....	6
三、人力资源和认证业务的匹配情况.....	7
四、财务状况及财务审计情况.....	8
第二章 社会责任管理体系和制度的建立情况.....	9
一、履行社会责任的措施及制度规定.....	9
二、管理体系运行和自我改进情况.....	10
三、利益相关方的识别和参与.....	11
第三章 履行社会责任情况及绩效评.....	13
一、遵守法律.....	13
1 识别法规，及时更新.....	13
2 学法用法，依法管理.....	13
3 依法执业，公平竞争.....	14
4 遵纪守法，照章纳税.....	14
二、规范运作.....	14
1 规范行为，设岗稽查.....	15
2 加强管理，整体优化.....	15
3 规避风险，防患未然.....	15
4 重组资源，能力保障.....	16
5 接受监管，持续改进.....	16
6 细化记录，追溯责任.....	16

三、诚实守信.....	17
1 公正保密，书面承诺.....	17
2 信息公开，动态管理.....	17
3 拒绝欺诈，平等竞争.....	18
四、增值服务.....	18
1 资源共享，落实工作.....	18
2 识别需求，深度关注.....	18
3 分类指导，持续提高.....	19
4 提高审核员素质，加大内部培训	19
五、创新发展.....	20
1 分解目标，明确责任.....	20
2 例行检查，推进工作.....	20
六、节能减排.....	20
1 合理安排，集约审核.....	20
2 节能降耗，绿色出行.....	21
七、员工权益.....	21
1 签署合同，保证权益.....	21
2 关心职工，激励成长.....	21
八、服务社会.....	22
1 关注弱势，关爱员工	22
2 尽责社会，扶助青年	22
3 服务社区，服务社会	22
第四章 展望未来.....	26
一、未来的社会责任发展计划.....	26
1 以承担经济责任为基础，追求持续发展的动力.....	26
2 以承担法律责任为保证，履行持续发展的义务.....	26
3 以承担道德责任为关键，争取持续发展的效果.....	26
二、报告反馈联系方式.....	27

前 言

一、编制说明

本报告依据国家认证认可监督管理委员会《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）》，参考了国家标准 GB/T36000-2015《社会责任指南》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、GB/T36002-2015《社会责任绩效分类指引》，本着公正、客观、科学、规范、诚信、真实、透明的原则编写。

本报告中的“中物联”、“中心”、“我们”均指“北京中物联联合认证中心”，报告所涉及内容涵盖了中心的所有部门和分支机构。

本报告涵盖的时间范围是 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，还有必要的延伸的历史信息，如：中物联 2002 年成立等。

本报告采用的信息源自中心的正式文件、各部门工作总结、中心数据信息系统管理记录和分析报告；报告所有信息均经过相关部门的认可和中心领导的审核。

本报告由中心总经理批准发布。

本报告以电子版和纸质文件两种形式发布，需要者可随时通过适宜的方式与我们联系获取。

二、中物联社会责任战略方针、目标和承诺

2020 年，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在国家认监委、认可委和认证认可协会有力的领导、鞭策下，经过全体员工的共同努力，在社会责任方面北京中物联联合认证中心（以下简称“中物联”）取得了一定的成绩，为国家的认证事业和履行社会责任做出了应有的贡献。

中物联遵循“诚信、公正、规范、高效”的战略方针，将企业社会责任作为中心可持续发展的动力，企业社会责任观已深深地融入到我们日常工作的方方面面。

中物联制定了履行社会责任“夯实基础，稳中求进，增值服务，共同进步”的战略目标，规划活动和要求。

为此，我们从日常工作做起，承诺：“心怀感恩，回报社会”，努力履行社会责任。

本报告是中物联 2020 年度履行经济、法律和道德三大责任的真实反映，涉及中心从事 QMS、EMS、OHSMS 和“服务认证”认证业务过程的全部活动，报告内容已经中心主要负责人确认。

希望通过这份报告，进一步加强与社会各界的沟通和交流，增进了解，使中物联能更好地履行应尽的社会责任。

第一章 中物联基本情况

一、本机构基本信息

1 概况

北京中物联联合认证中心，英文名：China Federation of Logistics Certification Center，英文缩写：CFLC，是由中国物流与采购联合会（原国内贸易部）发起，经国家工商行政管理部门注册登记、国家认证认可监督管理委员会批准（国家批准号：CNCA-R-2002-065）的具有独立法人资格和第三方公正地位的专业从事质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证以及服务认证的认证机构，其中质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证获得了中国合格评定国家认可委员会认可（认可注册号：CNAS C065-M）。

2 办公场所

中心地址：北京市东城区夕照寺大街 14 号 4 号楼 702 室

统一社会信用代码：911101018012297454

法定代表人：周 冀

电话：010-67175077

传真：010-67175097

网址：<http://www.bjzwl.org>

邮编：100061

3 中心组织机构

中物联由六个部门、两个委员会和五个分中心构成（见图 1-1 组织机构图）。

维护公正性委员会实施监督认证公正性，并具有参与中心重大行政决策的权力。维护公正性委员会由获证客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府代表、中心管理人员五方代表组成。五方代表利益均衡，必要时，可按照正式渠道实施行政干预，确保中物联的认证活动公正、客观。

技术委员会由专、兼职认证人员中的专业带头人和认证认可行业内的资深专家组成。负责中心体系文件的评审，技术问题、疑难问题的研讨及行业学术的交流活动。

中物联的分中心从事认证宣传、市场调研、客户联络、信息反馈等非关键活动。

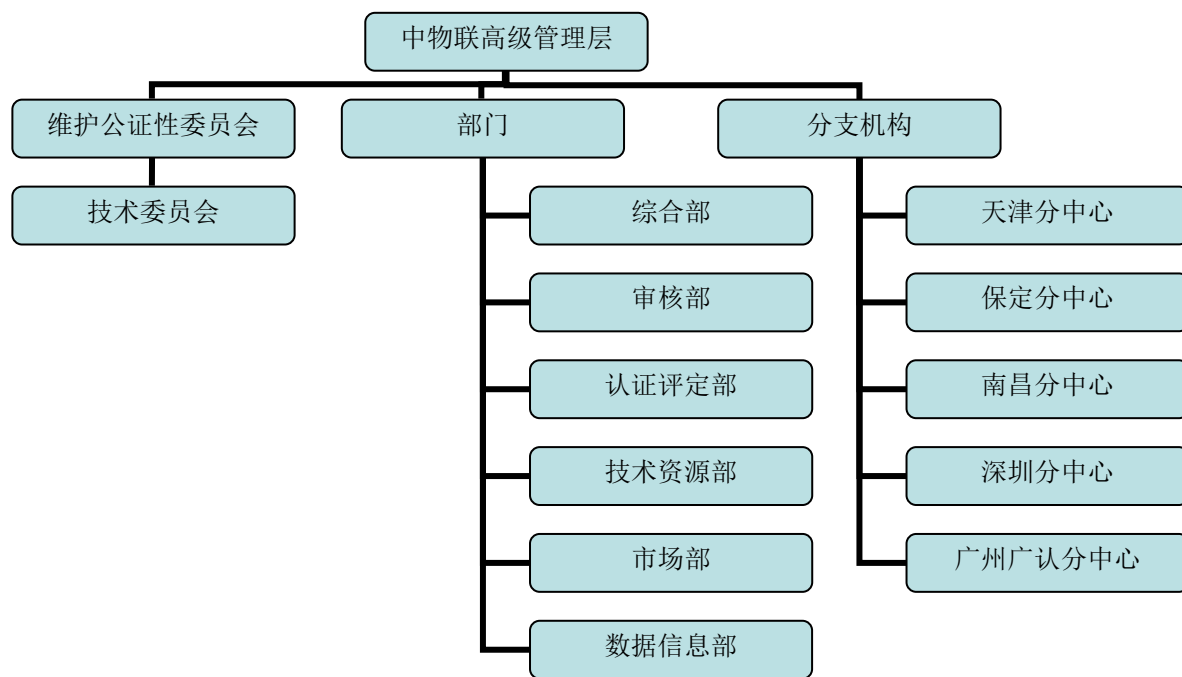


图 1-1 组织机构图

二、中物联各项业务的开展概况

1 各项业务的开展情况：

2020 年我中心严格遵守国家认证认可的相关规范，努力为顾客提供增值服务。在竞争日益加剧的情况下，通过加强内部管理，使机构运作保持平稳发展态势，质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）及服务认证（SC）业务开展稳中有升，中物联的认证结果被广为采信。

2 获得 CNAS 认可的业务范围：

- 质量管理体系（QMS）获得认可的认证业务范围共 29 个：

01 农业、林业和渔业；02 采矿业及采石业；03 食品、饮料和烟草；04 纺织品和纺织制品；05 皮革及皮革制品；06 木材及木制品；07 纸浆、纸及纸制品；09 印刷业；12 化学品、化学制品及纤维；14 橡胶和塑料制品；15 非金属矿物制品；16 混凝土、水泥、石灰、石膏及其他；17 基础金属及金属制品；18 机械及设备；19 电及光学设备；22 其他运输设备；23 其他未分类制造业；24 回收业；28 建筑业；29 批发和零售业汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业；30 宾馆及餐馆；31 运输、仓储及通信业；32 金融中介、房地产、租赁；33 信息技术；34 工程服务；35 其他服务；36 公共行政管理；37 教育；39 其他社会服务。

- 工程建设施工企业质量管理体系（50430）认可的认证业务范围共 16 个：
28.02.00 住宅及非住宅建筑的建设；28.03.01 公路工程建设；28.03.03 桥梁和隧道的建设；28.04.01 市政公用工程建设；28.04.02 电力和电信公用设施项目的建设/通信工程建设；28.06.01 拆除；28.06.02 场地准备；28.07.01 电气安装；28.07.02 管道、供暖和空调系统的安装；28.07.03 其他建筑安装/机电工程建设；28.08.01 抹灰；28.08.02 木工安装；28.08.03 地面和墙壁覆盖；28.08.04 涂装和玻璃安装；28.08.05 其他建筑装修和装饰；28.09.01 屋顶工程。
- 环境管理体系（EMS）认可的认证业务范围共 29 个：
01 农业、林业和渔业；02 采矿业及采石业；03 食品、饮料和烟草；04 纺织品和纺织制品（部分）；05 皮革及皮革制品（部分）；06 木材及木制品；07 纸浆、纸及纸制品（部分）；09 印刷业；12 化学品、化学制品及纤维；14 橡胶和塑料制品；15 非金属矿物制品；16 混凝土、水泥、石灰、石膏及其他；17 基础金属及金属制品（部分）；18 机械及设备；19 电及光学设备（部分）；22 其他运输设备；23 其他未分类制造业；24 回收业；27 供水业；28 建筑业；29 批发和零售业汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业（部分）；30 宾馆及餐馆；31 运输、仓储和通信业（部分）；32 金融中介、房地产、租赁；33 信息技术；34 工程服务；35 其他服务（部分）；36 公共行政管理（部分）；39 其他社会服务（部分）。
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）认可的认证业务范围共 28 个：
01 农业、林业和渔业；03 食品、饮料和烟草；04 纺织品和纺织制品；05 皮革及皮革制品；06 木材及木制品；07 纸浆、纸及纸制品；09 印刷业；12 化学品、化学制品及纤维（部分）；14 橡胶和塑料制品；15 非金属矿物制品；16 混凝土、水泥、石灰、石膏及其他；17 基础金属及金属制品（部分）；18 机械及设备（部分）；19 电及光学设备；22 其他运输设备；23 其他未分类制造业；24 回收业；27 供水业；28 建筑业；29 批发和零售业汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业（部分）；30 宾馆及餐馆；31 运输、仓储和通信业（部分）；32 金融中介、房地产、租赁；33 信息技术；34 工程服务；35 其他服务；36 公共行政管理；39 其他社会服务（部分）。

三、人力资源和认证业务的匹配情况

中物联的人力资源由决策层、管理层和执行层三部分人员构成。其中：

决策层/高级管理人员共 5 人，均本科毕业，具有高级职称、中级职称各 1 人；从事认证

事业最长的 23 年，最短的也有 15 年；

中层各部门管理人员共 9 人，本科学历的 5 人、专科学历的 4 人；具有中级职称的 1 人、高级职称的 1 人、初级职称 1 人。

中物联注重审核员/审查员的队伍建设和人员能力的培养，截止 2020 年底，中物联培养或招聘级别审核员/审查员 15 人，培养实习审核员 15 人，技术资源呈上升的良好态势。保证了各项认证业务的顺利开展。

四、财务状况及财务审计情况

中物联的财务审计已签约由北京永大税务师事务所有限公司依据国家《企业所得税法》、《税收征收管理法》及其实施细则和有关政策、规定，按照《注册税务师管理暂行办法》、《注册税务师涉税业务基本准则》和《企业所得税年度纳税调整业务规则》等行业规范、要求对中心 2020 年的财务状况、纳税情况作独立、客观、公正的审计。中物联的财务工作执行国家“税法”、“会计法”及其实施细则和有关政策、规定。报表完备、手续齐全，自查自审状况良好。

财务年度审计工作截止期为每年 5 月底之前；社会责任报告上报、公示期为每年 3 月底之前，北京永大税务师事务所有限公司对中物联 2020 年度的财务审计工作尚未结束，正在进行之中。

第二章 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及制度规定

我们履行认证机构社会责任：坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系。为此，中物联：

1 重申了中心经营战略方针，进一步明确了 8 字方针的内涵：

中物联经营战略方针：“**诚信 公正 规范 高效**”，内涵是：

诚信：真诚守信

充分理解顾客的需求和期望，提供诚实可靠的认证服务，以诚立业、以信为本、真诚守信。

公正：客观独立

向所有顾客提供服务，站在客观、独立的立场上，公开、公平、公正的对待认证中的每一项工作。

规范：科学严谨

以科学的态度、严谨的作风、专业的水准提供认证服务，严格遵守国家法律、法规。

高效：注重实效

强调认证工作的时效性，提供高效率的服务过程和高质量的服务效果，在标准规定时间内达到服务的最高水平。

2 重申了履行社会责任的战略目标，进一步明确了 16 字战略目标的具体内容

中物联履行社会责任的战略目标：“**夯实基础，稳中求进，增值服务，共同进步**”，16 字战略目标的具体内容是：

夯实基础：夯实基础工作，加强认证管理，提升认证水平，健全社会责任保证体系，促进社会进步。

稳中求进：提高整体素质，规范审核行为，提高审核能力，营造良好的执业氛围，适应社会发展。

增值服务：关注社会需求，监管认证过程，督导认证动机，创造认证绩效，体现增值服务。

共同进步：强化社会责任，扩展真诚合作，按照资源共享、利益均沾的原则，共创佳绩，回报社会。

3 再学文件，提高认识

中心组织了管理人员对国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的再学习，提高了

认证工作“传递信任，服务发展”的认识；增强了以“责任认证、诚信认证”为己任，建立健全认证机构的社会责任管理体系，践行社会责任，努力为国家经济和社会发展做出贡献的使命感。

以《公开文件》的形式向社会公众做出：“遵循非歧视性原则，向所有申请管理体系认证的委托方或申请客户开放，并进行认证服务”、“对影响公正的活动和关系进行有效管理和控制，确保公正性不受其他利益或其他各方的任何影响”、“保证所有参与认证活动的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的专有信息保守秘密”...等庄严承诺。

4 建立健全宣传教育、责任考核、激励机制

中心通过宣传教育、责任分解、目标激励等多种方法增强全员社会责任意识，不断完善社会责任保证体系，把社会责任融入中心的劳动关系、人力资源、专业资格、财务资源、客户关系、业务运行、认证信息、风险控制等管理工作。按年度分解工作责任目标，逐步形成月总结、季检查、年奖惩的激励机制。

由此，中物联的社会责任工作，建立了有效措施和制度保证。

二、管理体系运行和自我改进情况

1 履行社会责任，坚持“以我为主，博采众长、融合提炼、自成一家”的管理理念：

一是把认证管理工作要求落实到每个工作环节。通过设定目标，给出方法、落实责任，兑现奖惩等措施，规范日常管理。

二是利用中心数据信息系统，记录可追溯的管理数据，检查、监督、指导每个层次、每个岗位的工作质量。

三是从“机构、责任、管理、能力、激励”等方面整合、完善中心认证管理系统，基本形成了“工作有标准、办事有依据、资源能共享、管理零距离”的运行机制。

2 履行社会责任，加强风险防范，实行前置把关和全程追溯相结合的管理办法：

一是市场部业务人员在受理客户申请时，与客户第一次沟通，了解客户的认证动机和贯标情况，并将客户基本信息和“疑虑”录入中心数据信息系统。

二是要求合同评审人员在申请评审环节，与客户第二次沟通，了解客户的认证准备情况，收集法规性证据，甄别、验证申请项目的可行性，驳回不可行的申请项目。将客户申请认证的信息和需要重点关注的问题录入中心数据信息系统。

三是要求审核组长接受审核任务后、实施现场审核前，与客户第三次沟通，核实认证项目的可行性，排除不能提供正常生产作业现场，没有进行内审和管理评审的认证风险。必要时，

可以“推迟”或“终止”现场审核工作。

四是授予审核组长排除虚假认证的权利，遇到违法、造假等有悖公正性的认证项目，可在现场审核阶段，终止认证审核活动。

五是要求认证评定人员，对审核证据的充分性、审核结论的准确性、不符合项关闭材料的真实、合规性进行严格把关。直到达标合格，再做认证决定。

3 定期“内审”、“管理评审”，实施管理体系持续改进

中物联按国家质检总局《认证机构管理办法》、认监委《质量管理体系认证规则》、认可委《管理体系认证机构要求》和 GB/T 19011《管理体系审核指南》等要求编制了中心《管理手册》及《内审程序》《管理评审程序》《公正性及风险管理控制程序》，定期对中心的管理体系运行和社会责任履行情况进行检查、评定和改进。

2020 年 5 月中心按计划组织进行了内部审核，系统检查评价了管理体系运行情况，通过内部审核查找了体系运行中的不足，制定并落实了有关纠正措施。内部审核认为，中心的管理体系符合认监委和认可委的有关要求，管理体系有效运行。

2020 年 6 月，由总经理主持召开了中心管理评审会议，会议听取、讨论了各部门、管理者代表和维护公正性委员会的报告，提出并落实了 4 项改进要求，管评所提出的改进，于 12 月已完成。管理评审活动，达到了改进目的、优化了资源配置，为中心不断提高质量管理体系绩效提供了重要促进作用。

4 对上级主管部门提出的问题，100 %采取措施，加以改进

2020 年中物联先后接受了国家认监委、认可委、地方认证监督管理部门多次监督检查，提出了若干问题。

对此，上至总经理，下至普通员工，都极为重视。我们对每个问题都进行了原因分析，并举一反三，采取纠正、预防措施。使上级主管部门的每次检查，每一鞭策都得到回应，都起到促进作用。使审核质量、社会责任都有了更好地保障。

三、利益相关方的识别和参与

1 中心的利益相关方主要包括：

政府部门、投资方、消费者、客户、管理人员、员工、合作方、社区公众和非政府组织。

2 与利益相关方沟通的主要形式：

为了更好地履行社会责任，中心重视利益相关方的沟通交流，期待他们的参与和帮助，并通过文件发布、电话沟通、网络、会议评审等多种形式披露与社会责任相关的信息，虚心接受

相关方的批评和意见，并通过持续改进，实现中心“心怀感恩，回报社会”的承诺。

3 中心利益相关方的关注与参与

中物联关注所有利益相关方的合理述求，通过定期与利益相关方的交流，识别并控制相关风险。中心利益相关方的关注与参与的内容见“表 2-1 利益相关方的关注与参与”：

表 2-1 利益相关方的关注与参与

相关方	期待和关注点	互动方式
政府及 职能部门	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵纪守法，照章纳税，增创社会效益 2. 履行社会责任，实现社会价值，实现可持续发展 3. 坚持非歧视原则，按规定受理认证申请遵守认可规范，体现平等竞争 4. 扩大第三方认证社会影响，提高社会公众的认可度，促进政府采信 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提高守法意识，认真执行认可规范 2. 从能力、管理、机制上落实社会责任 3. 参加相关会议，多种形式沟通交流 4. 自觉接受职能部门监督检查，正确认识自我，持续改进工作 5. 维护认证的公正性和审核的有效性，维护认证公信力
投资方	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定发展战略，实现稳步发展 2. 优选经营者，树立与时俱进的经营理念 3. 获得投资收益 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立、执行财务信息披露制度 2. 建立、执行重大行政决策 3. 从机制上保证持续、稳定发展
消费者	可信任的认证：准确透明的信息提供	受理、处置消费者对认证客户的投诉
客户	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认证服务性价比及认证的社会价值 2. 保证顾客权益，满足合理需求 3. 维护正常客户关系，保持良好的沟通渠道 4. 保证客户信息的安全 5. 推动持续改进，体现实在的认证效果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持非歧视原则，受理客户认证申请 2. 提供公开文件，共同规避认证风险 3. 督导正确认证动机，促进持续改进 4. 实施并兑现公正性、保密承诺 5. 建立客户档案，全程记录认证信息
管理人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 薪酬待遇，福利保障 2. 提供学习机会，满足自我成长的需要 3. 体现人文关怀，开展企业文化建设 4. 参与管理，有益于员工积极性的发挥和权益的保障。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照劳动合同法要求，落实员工权益 2. 按岗制定工作细则，实行竞争上岗 3. 组织技能培训、缴纳社会保险、按年度体检、组织旅游、实行年假制度 4. 建立、实施民主协商、员工参与管理制度
员工、 审核员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有一定底薪收入，提供更多的认证项目 2. 审核活动中保证人身安全 3. 建立正常的沟通渠道，进行必要的沟通交流 4. 提供培训机会，提高自身素质 5. 需要时，对审核活动提供技术支持 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立底薪制度，缴纳意外保险 2. 建立实习审核员培养库，制定实施培训计划 3. 在网站建立平台，沟通交流制度化 4. 跟踪审核活动提供全天候技术支持 5. 排除非政策干扰，确保审核独立性
合作方	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供更多的合作机会 2. 进行必要的技术指导 3. 互惠互利共同发展 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 适当参与合作方业务推广活动 2. 严守行业规定，促进平等竞争 3. 以分享管理经验为前提，开展培训活动

第三章 履行社会责任情况及绩效评价

一、遵守法律

中心学法、用法，自觉遵守法律、法规和行业规范要求，反对不正当竞争和商业贿赂、欺诈行为。

1 识别法规，及时更新

中心通过正式的沟通渠道获得法律法规要求，并在技术资源部设专人识别法律法规的变化情况，将其作为管理、修订中心管理体系文件的依据。同时，按照资源共享的原则建立标准资质数据信息系统，通过专人收集、统一管理、及时补充的办法，存储业务范围内适用的现行产品（技术）标准和资质要求，为认证管理和现场审核提供必要的技术支持。2020 年共备案 271 个文件，其中新生成的文件 188 个，修改类的文件 83 个，更新了法律法规和其他要求文件（图 3-1 法律法规文库）。



图 3-1 法律法规文库

2 学法用法，依法管理

管理层全面学习了国家涉及认证管理的法律、法规、管理条例，如：公司法、劳动法、安全生产法、消防法、工伤保险条例、2020 卫生防疫管理制度、突发公共卫生事件应急条例、妇女权益保障法、认证认可条例等。

管理方面，中心制定颁发各项管理制度均依据法律、法规；管理条例；变更、修订情况，

按期评审、修订中心相关管理制度。

用工方面，中心现有管理人员 82 名，其中女工 57 人，占到 69.51%，怀孕/哺乳期带薪休假女职工 1 人，占到女工总人数 5.5 %。5 天、8 小时工作制、法定节假日休息，妇女保护规定，100%执行。

工作日的上、下午，还安排有工间操活动时间，开展员工体育活动，提高员工健康水平。中心还与慈铭健康体检集团有限公司签订了长期“体检委托服务合同” 每年进行全员体检。

在新冠病毒疫情来临之后，中心采取大部分员工远程办公。对因不得不过来单位坐班人员采取每日消毒 5 次，发放口罩、配备免洗洗手液。

疫情稍缓后大部分员工来中心坐班，中心对员工进行疫情防护培训，并坚持每日消毒 3 次、发放口罩、配备免洗洗手液。把防控疫情常态化，中心无一人感染。

认证方面，以“责任认证，诚信认证”为己任，有效践行社会责任，市场、合同评审、现场审核、认证决定层层把关、杜绝弄虚作假违法行为。

3 依法执业，公平竞争

中心认真履行法人和公民道德准则，依据工商和税务管理等经营许可取得统一社会信用代码证件，按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和 CNAS 认可规范的要求进行管理，在批准的业务范围开展认证活动。反对不正当竞争、反对商业贿赂和欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会公众的监督，维护认证市场秩序。2020 年，没有发生任何因不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为受到处罚的情况。

4 遵纪守法，照章纳税

中心全部收入来源于认证收费，经济收入留足积累后，大部分投入到增加认证资源，扩大认证领域和专业范围上，以求得经营业绩的增长。

中物联严格执行国家“税法”、“会计法”和“企业所得税年度纳税调整业务规则”等行业规范、要求，确保各项税款上缴率 100%。

二、规范运作

中心从道德、法律两个层面，认识认证管理，规范审核活动。把认证管理当成崇高的社会事业来做，把现场审核看成依法办事的过程来管，把规范运作当成中心的“生命线”来抓。不断通过宣传、教育、表彰、动员多种方式，激发审核员自我约束和规范运作的内在动力，而且采取目标激励、责任分解、绩效考核、现场稽查多种措施，确保认证审核全过程的规范性。

1 规范行为，设岗稽查

首先，制定、实施《现场审核工作要求》和《审核专业作业指导书》，把规定细化到审核的每个时段、每个步骤、每个场合，要求审核人员以此为镜，规范自己的言行，收集有效的审核证据。

其次，要求方案管理人员，在认真调研的基础上，从素质、能力、责任三个方面，合理配置审核组成员，针对受审核方的具体情况，策划规范、可行的审核活动。

中心设置技术支持和行为稽查两个岗位，技术支持岗位人员全天候接听现场审核人员的电话反馈、咨询，同他们一起面对现场审核中的技术难题和异常情况，宣传适用的认可规范要求，进行规范化的技术支持与专业辅佐，促使现场审核人员尊重现实、按规矩办事。

行为稽查岗位人员负责对每个审核现场进行电话查访，了解客户对审核组行为准则遵守情况及工作状态的感受，定期向全体审核员通报顾客满意结果，有效提高了认证服务质量。

2 加强管理，整体优化

我们梳理、优化管理流程，坚持针对关键部位和薄弱环节制定工作细则，规范认证申请、合同评审、审核方案策划、现场审核实施、审核案卷评定、认证决定各环节的管理，建立能够追溯认证全过程工作绩效的数据信息系统。

现在，各级领导可按照从属关系，在中心数据信息系统随时检查下属的工作状态，每个管理岗位也可在需要时，通过中心数据信息系统，向直接领导请示工作，获得业务支持。中心的认证管理大体进入工作有“法”可依，记录有“据”可查，绩效公开透明，偏差即时“纠正”的有序状态。

3 规避风险，防患未然

中心建立、实施《认证风险与公正性威胁控制程序》统计风险发生的频次、风险级别和影响程度，预测风险发生的概率，调整管控措施，监测风险控制情况，防患于未然，规避了认证风险。

中心维护公正委员会对认证活动实施监督，已于 2020 年 6 月，中心召开了维护公正委员会会议，对认证风险、公正性威胁风险分析以及涉嫌公正性风险控制情况进行了审查，审查结果表明，中心未发生影响认证公正性的情况和认证活动重大风险事件。

4 重组资源，能力保障

2020 年，中心对人员能力管理系统进行了全面、系统的整改。

一是结合中心认证业务现状，我们组织专业技术人员对各技术领域进行了专业特点和能力需求的再分析，使 QMS、EMS、OHSMS 各认证领域的分组更加合理。

二是新冠疫情期间中心为了优化认证流程，控制认证风险，在确保认证活动合规、有效、可持续的同时，结合自身实际及风险控制能力，对认证实施作出合理优化调整，增加了远程审核、文件审核加远程沟通、部分人员在现场部分人员远程审核等审核方式，保证了审核的客观性、有效性、公正性。

三是实施人才战略，敞开大门，招贤纳士，吸引社会上各类优秀人才，2020 年聘用培养审核员/审查员 15 名，实习审核员 15 人。认证、审核人员队伍得以壮大，认证工作和社会责任的履行得到了资源保障。

5 接受监管，持续改进

2020 年中物联积极配合地方监管部门的监督检查工作，如实提交监管部门所需的档案资料，历次检查均未发现重大问题存在。在 2020 年度的 CNAS 例行监督评审和见证评审过程中，评审专家对中物联的认证管理工作给予了高度肯定，正是在认可委及评审组专家的鼓励帮助下，使中物联的认证管理工作的提升更加稳健。

为了促进中心整体素质的不断提高，我们正视各类监管中发现的问题，认真分析每个不符合的原因，通过专题研究、案例分析、实地考察、纠偏纠错、跟踪效果、改进管理等多种办法，借机推进中心的持续改进活动。一年来，通过制定整改措施，落实整改责任、验证整改效果、纳入管理规范、后续总结提高，取得事半功倍的效果。

6 细化记录，追溯责任

为提升社会责任和认证管理水平，中心利用自建的数据信息系统，建立了工作责任保证系统。该系统由专人维护管理，能详细地显示每个岗位的工作要求，记录每个岗位的工作信息。需要时，能在该数据信息系统追溯管理责任，实施奖罚。

2020 年中心再次优化服务器的硬件配置，进行系统升级，提高了网络速度。使信息的收集、整理、加工、存储、查询、利用等功能融为一体，成为既能体现合理配置、协调运行，又能衔接管理现状、实现共享资源的信息管理系统，为规范管理，履行社会责任、持续改进发挥了保障作用。

三、诚实守信

中心在严格遵守行业自律要求的基础上，强调社会公德和商业道德，拒绝商业欺诈，坚

持诚信经营，以客观、公正的审核，热忱、耐心的服务赢得了社会公众的信任。

1 公正保密，书面承诺

中心通过职业教育、岗前培训、典型推广、违规处罚等多种办法培养员工的诚信意识，要求员工（管理人员、审核员、技术专家）入职时，签署公正性、保密承诺书，确保承诺率达到 100%。要求审核员在每次现场审核的首次会议上，发布《公正性和保密声明》，并将该声明的书面材料签字确认后，作为有法律效应的证据归档留存。

现场审核，观察每一个生产过程的细节，对生产现场的操作、技术参数进行详细的记录，数据真实，客观反映了生产过程的控制，达到了公正、客观、透明的现场审核（图 3-3 审核员现场审核）。

2020 年中心对委派的现场审核活动，向客户进行普遍调查和回访，根据中心稽查情况和认证客户的反馈，没有发生违反公正性的事件。



图 3-2 审核员现场审核

中心每年从认证收入中提取适量的风险基金。目前提取的风险基金已经到达 30 万元。风险基金用于认证活动和运作地域的业务引发的责任赔偿，由总经理审批，专款专用。2020 年维护公正性委员会决议表明，中心财务制度完善，营业收入未用于任何影响认证活动公正性的支出。

2 信息公开，动态管理

中心利用自建网站，公示《公开文件》、认证活动的流程、认证收费标准，及时发布、更新认证证书信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书、注销证书等），相关获证组织信息、审核委派信息及认证证书信息，呈报国家认监委（CNCA），为监管部门和社会公众提供了准确的认证信息。

3 拒绝欺诈，平等竞争

中心认真学习、严格执行《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范》《质量管理体系认证规则》等行业自律文件，并将相关要求解读后，融入内部管理文件和岗位工作细则之中。

市场部和分中心以中心发布的公开文件为准，统一客户开发活动；合同评审人员按照中心制定的工作细则严格把关，拒绝受理不符合申请要求的认证项目；现场审核人员依据适用法律法规和标准要求，认真排查虚假认证的认证风险。

中心宣传、督导正确的认证动机，用实际行动反对商业欺诈。2020 年未发生过商业欺诈的投诉事件，同时，为全部转机构客户办理转换认证机构备案手续。

四、增值服务

2020 年，我们继续贯彻认监委、认可委“质量认证升级”要求，分析了中心客户结构，从客户需求入手，把增值服务作为提升认证质量、强化社会责任的具体措施。

1 资源共享，落实工作

在规范认证管理的基础上，中心正确处理企业、社会 and 所有相关方的关系，热情对待每一项认证申请。要求市场部业务人员，与每个顾客进行广泛的沟通交流，领会他们的期望和要求，了解他们潜在的认证动机。并将了解到的情况录入中心数据信息系统。

各岗人员随时可通过中心局域网调阅每个客户信息。各岗人员在了解客户需求，分析潜在的风险的前提下开展工作，并将本岗工作情况录入数据信息系统，将落实工作的信息继续传递给大家。各岗人员在“资源共享、分工明确”的情况下落实工作，实施认证管理，督导正确的认证动机，满足客户的合理需求。

2 识别需求，深度关注

2020 年，市场部定期组织顾客需求分析活动，撰写客户要求报告，将工作意见传递给各部门，经与部门领导协商，达成一致，转化成具体工作要求，纳入正常的工作检查，步入持续改进的轨道。

2020 年，合同评审人员结合市场业务人员的客户沟通记录，将客户的陈述（包括不合理的要求），都如实录入中心数据信息系统，标记重点“疑似”问题客户，提示后续岗位关注，体现增值服务。

审核方案管理人员在制定审核方案时，明示该认证客户可能出现的认证风险，提请审核组通过现场审核予以关注和纠正。

审核组通过首末次会议、审核中的交流、末次会议前的管理层沟通和开具不符合项等多种方式，宣传诚信公正的社会责任、正确的认证动机，启迪客户的守法意识，促进关键部位和薄弱环节的整改，推动管理体系的有效运行。同时对企业的生产过程存在的技术、管理问题，在末次会议上审核组提出建设性意见，供企业参考，把自身的技术经验、管理经验贡献出来。为社会做贡献得到企业好评。

实践证明这种做法是可行的、必要的，通过认证过程实践，收到更加积极的效果。

3 分类指导，持续提高

中心通过电话、走访、邮件、书面调查等方式收集客户的管理信息，分析认证客户的管理现状和认证动机，探讨多样化服务和分类管理的新思路。

对于认证动机较好，愿意借机推进管理的客户，派遣适宜的审核组，实施增值审核，肯定他们的管理业绩，指出管理上的薄弱环节，用开具不符合项的办法，督促他们整改管理、推进工作。

对于把认证证书当成荣誉，用“证”朝前、不用“证”朝后的认证客户，通过反复、多次的正面宣传，纠正他们在认证动机上的商业思维，在末次会议上重点强调认证周期的概念和遵守认证规则的重要性，明确暂停、撤证的风险和保持认证资格的重要性，使他们逐步接受、认可、适应持续改进管理体系的要求。

对于以获证为单一目的的申请组织，采取道道把关的做法，通过不受理申请、开具严重不符合、暂停认证证书、撤销注册资格等方法，或“积极整改，保持资格”或“整改无效，清理出局”。2020 年，中心的“分类督导，持续提高”工作逐步见效，为今后提升管理、提高信誉做到了实处。

4 提高审核员素质，加大内部培训

2020 年中心通过“钉钉”对中心全体审核员进行业务培训 41 次，内容包括了审核要求、法律法规要求、审核技能、专业知识等，提高了审核员的业务能力和审核能力，使审核工作更加顺行。

五、创新发展

中心为履行社会责任、夯实基础工作，立足管理创新，实施稳步提高、持续增长的设想，在 2020 年取得一定进展。

1 分解目标，明确责任

年初通过总结上年度工作，在充分酝酿、讨论的基础上，制定出中心的管理目标，把履行社会责任内容增加到工作岗位。

与此同时，中心要求部门领导进行全年的工作策划，对部门职责内的各项工作落实到可操作的程度，包括工作细则、质量要求，重要程度、检查方法，记录格式，存在问题、考核标准。经相关人员评价后，作为全年工作和绩效考核的依据。形成“中心重担大家挑，人人心中有目标”的工作氛围。

2 例行检查，推进工作

中心建立、实施例行检查制度，要求各级领导按照“逐级管理，逐级考核，逐级负责”的原则，定期抽查工作业务和社会责任的履行情况。

检查的依据是年初发布的工作策划，检查的内容包括工作进度和工作质量。检查要指出成绩，找出不足，对需要整改的地方要提出整改要求和应完成整改的时间，由技术资源部跟进整改完成情况，并在整改完成后报告实施检查的主管领导，确认整改效果。

经验证明，这种例行检查的不断实施，有利于调动管理人员的积极性，促进社会责任的履行和管理创新。

六、节能减排

我们提高全员的环保意识，响应国家节能减排的号召，积极推行节能减排的社会责任。

1 合理安排，集约审核

中心按月开展审核资源适度性分析，通过分析把节能减排、节约费用支出纳入提高资源使用效率的重要措施。2020 年，中心继续开展审核员资源本地化活动，结合客户布局招聘、培养审核员，结合审核员分布开发认证市场，力求做到“当地资源当地用，资源调剂少出省”，从而减少认证活动中能源资源的消耗及污染排放。方案管理人员用“联串”企业的办法优选审核路线，避免“人员交替，线路交叉”的浪费，减少了路途的时间和往返的费用。结合疫情情况能半现场审核的不安排全现场审核，一是为员工的健康，二是考虑企业承担的费用，创造了

节能减排的工作绩效。

2 节能降耗，绿色出行

中心“树立绿色办公意识，践行低碳生活”方式，提倡一张纸两面用，能用电子版就绝不用纸质版。并号召员工冬季每天晚开半小时空调和公用区域电灯，号召随手关灯，节约用水。

通过活动将绿色办公的理念植入每一位员工心里。

中心采纳了员工提出的合理化建议，为减少办公废弃物的排放，我们使用废旧纸张的背面打印文件、复印资料。综合部设置专职人员每天下班后检查电脑和办公设备的关闭情况。

与此同时，中心自建的数据信息系统和局域网，把公告发布、文件流转、沟通交流、知识培训、日常事务、个人事务、管理信息、系统维护等八大功能融为一体，初步实现了无纸化办公，为节能降耗作了应做的贡献。

七、员工权益

中心严格遵守人力资源和社会保障方面的法律法规，维护员工合法权益，注重人才培养，在员工的技能提高、事业发展方面做出努力。

1 签署合同，保证权益

中心按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，在平等自愿的基础上和每一位员工签订和续签劳动合同，在合同中明确双方的权利和义务，明示薪酬、待遇、社会保险事宜，规定双方违约责任。

在中心的《员工手册》中，进一步解读了现行的薪酬待遇、考勤制度和福利待遇，包括享受年休假、延长假的规定、发放加班工资的规定、上缴五险的规定、午餐补助和交通补助的规定等等。

员工按月确认自己的出勤情况，核实中心兑现的工资、奖金和社会保险的缴纳情况，享有考核知情权。中心按年度评价员工的工作绩效和成长记录，兑现调资方案，表彰先进，激励后进。

2 关心职工，激励成长

中心按需设岗，提供平等就业、竞争上岗的择业机会。按照“干什么学什么，缺什么补什么”的原则，识别培训需求，组织培训活动，为员工提供自我成长的机会。按照“能者上，平者让，庸者下”的原则，培养和选拔人才。现有管理人员中 40 岁以下的员工 42 人，约占员工总数的 51.2%；审核员年轻化，45 岁以下的审核员 50 人所占的比重已达 25.12 %。

中心倡导“愉快合作，共同进步”的企业文化，每年组织一次年会，一次春游，一次丰富多彩的年度联欢，构建温馨的工作氛围，促进员工间的合作交流。因年末疫情严重，取消了年度联欢会。这并不影响员工的工作积极性。

中心为方便部分职工午餐热饭配备了电冰箱，微波炉，疫情期间带饭的员工较多，中心还增加了微波炉的数量，方便员工使用。通过看望病休员工、延长春节休假、投保商业意外保险等多种形式体现人文关怀，保障员工的合法权益。

每周还配发酸奶，一年 3200 多份，提高员工健康水平。

端午节、中秋节为员工发放节日福利，做到每人一份。

每日 2 次工间操，缓解员工工作压力，减少颈椎、腰部的疾病。对员工的思想问题，能及时沟通，通过谈话了解和解决员工的思想问题，轻装上阵，做好本职工作。

通过以上活动，激发了员工的团队意识；提高了企业的凝聚力；为社会减负，增加了正能量，尽到了我们的社会责任。

八、服务社会

中心积极参与社区、社会公益和慈善活动，履行社会责任。

1 关注弱势，关爱员工

中物联对患病职工、退休职工及生育职工等特殊群体给予重点关注，在他们需要帮助的时候实施必要的关爱，委派代表看望、慰问，尽到社会责任，并增加员工的归属感。

2 尽责社会，扶助青年

中物联建立了审核员培养库，广泛接纳实习审核员，通过采取由有充分能力的审核员指导实习审核员保证培养效果，并通过给实习审核员提供充分的现场实习审核经历，当成大事来抓。对新转正或新入职的审核员提供审核机会，并通过讲评专业技能、指导现场审核、实施现场见证等多种办法，提高他们的审核能力。

中物联还大力支持大学毕业生的社会实践活动，为他们提供实践机会，开阔社会视野、提升专业技能，提供必要的方便。

3 服务社区，服务社会

中物联与东城区龙潭街道社区结对子，开展社区共建活动，履行社会责任。

2020 年 9 月中物联参加龙潭街道组织的“消防培训”活动。有消防支队对志愿者进行火灾的预防和扑救培训，（见图 3-3 和 3-4）提高了员工消防能力水平，进一步降低了消防风险。



图 3-3 接受消防支队的消防培训



图 3-4 接受消防支队的消防培训

2020 年夏季参加参与社区垃圾分类宣传活动，为治理社区环境，减少污染，给居民一个安逸的生活环境。中心志愿者积极参与社区组织的垃圾分类宣传活动。



图 3-5 宣传指导垃圾分类



图 3-6 宣传指导垃圾分类

第四章 展望未来

多年来，中物联牢牢把握时代节奏和社会需求脉搏，坚持“诚信、公正、规范、高效”方针理念，为履行社会责任发挥积极作用。今后，中心还将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，保持和提高持续发展的推动力，以提升认证公信力为目标，以践行社会责任为基础，以实施精细化管理为手段，探讨差异化竞争、内涵式发展的道路，从经济、法律、道德三个方面提高自身的责任意识“传递信任，服务发展”，为社会做出更大的贡献。

一、未来的社会责任发展计划

1 以承担经济责任为基础，追求持续发展的动力

中心坚持“平进平出，略有盈余”的经营管理原则，开展资源适度性分析，提高实现价值的能力。通过降本求利，照章纳税，参与社会公益活动，承担应尽的经济责任。按照“造福社会，互惠共赢”的原则，与其他群体和组织、社会和政府部门进行密切合作，共谋发展，并以此维护中心的根本利益，找到持续发展的动力

2 以承担法律责任为保证，履行持续发展的义务

中心努力提高法律意识，从法律高度看待认证的公正性，对认证结论的真实性承担相应的法律责任。不断完善“责任认证，诚信认证”的责任管理体系。把认证管理的法律责任分解落实到每个认证人员，不仅让他们知道自己工作涉及的法律法规是什么，而且让他们知道如何把法律责任落实到自己的工作上去，用高度的责任心维护认证过程的客观性、真实性，认证结论的公正性、权威性。

3 以承担道德责任为关键，争取持续发展的效果

中心加强认证职业道德建设，以承担道德责任为关键，实现管理体系认证的社会价值。一方面采取多种形式的职业道德教育，解读“诚实”的内涵价值，明确“守信”的具体要求。另一方面坚持道德立场，履行道德责任，从道德层面维护认证过程的客观性、真实性，认证结论的公正性、权威性。

履行社会责任是时代赋予我们光荣使命，也是认证机构生存发展的生命线。与其他认证机构相比，中心工作尚有不足之处。今后，我们一定发扬成绩，纠正不足，以践行社会责任为己任，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强文化建设，提升管理理念，创新工作方法，塑造更加良好社会形象，发扬团队精神，为管理体系认证事业的持续、健康发展，贡献

力量。

二、报告反馈联系方式

本报告有电子版和纸质文件两种形式，欢迎各界阅读电子版。

若有必要需看纸质版报告的，请与中物联综合部联系。

若有反馈意见，请与我中心联系。

联系电话： 010-67175077

传 真： 010-67175097

网 址：<http://www.bjzwl.org>

邮 编：100061

地 址：北京市东城区夕照寺大街 14 号 4 号楼 702 室

北京中物联联合认证中心

二〇二一年二月