

# 兴原认证中心有限公司

## 2014 年度社会责任报告

编制： 万霁霞

审核： 肖定生

批准： 王宏林

2015 年 2 月 21 日



## 目 录

1	前言 .....	1
2	兴原认证中心业务发展的基本情况 .....	2
	2.1 基本信息 .....	2
	2.2 发证情况 .....	6
	2.3 人员能力与认证业务的匹配情况 .....	6
	2.4 财务情况 .....	8
3	社会责任管理体系和制度 .....	8
	3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况 .....	8
	3.2 体系运行和自我改进情况 .....	12
	3.3 利益相关方的识别和参与 .....	12
4	履行社会责任情况及绩效评价 .....	16
	4.1 遵守法律。 .....	16
	4.2 规范运作 .....	17
	4.3 诚实守信 .....	17
	4.4 不断提升认证服务水平 .....	18
	4.5 创新发展 .....	19
	4.6 环保节能减排 .....	20
	4.7 员工权益 .....	21
	4.8 服务社会 .....	22
5	结语.....	23

## 兴原认证中心有限公司 2014 年度社会责任报告

### 1 前言

兴原认证中心有限公司根据《认证机构履行社会责任指导意见》(国认可[2012]50 号)的精神编写 2014 年度社会责任报告,这是本机构第三次发布社会责任报告。

我们认识到:履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明,其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求,也是认证事业存在和发展之基础。

在经营实践中,我们始终要求将社会责任深入到企业经营的各个方面,渗透到全体员工的意识中去。基于这种认识,我们坚持每年发布社会责任报告,向社会各界展示了兴原认证中心的经营理念。我们相信,经营理念是我们的行动指南,透过理念特别是企业文化所付诸的行动,能够辨识出我们企业和我们职工对社会各利益相关者所秉持的态度及所意愿承担的责任。

我们的理念是:“传达信任、提升价值”。利用认证手段,促进认证客户能力和意识提升,促使它们建立起一套适宜的管理制度、一套科学合理的决策和监督机制,将质量、环境、职业健康安全 and 风险管理等其他管理要素融为一体,从而使其执行力、竞争力和整体绩效得到全面提升,为社会发展服务。

我们的方针是“**依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上**”。

此次社会责任书涉及的时间是 2014 年 1 月至 12 月,覆盖的范围是兴原认证中心认证管理活动。

公司经营层集体讨论通过了本社会责任报告, 并对此次社会责任报告的真实性和真实性负责。

## 2 兴原认证中心业务发展的基本情况

### 2.1 基本信息

兴原认证中心有限公司成立于 1996 年，是由原中国核工业总公司投资成立的、具有军工背景的认可机构。

兴原认证中心有限公司是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、并经中国认证机构国家认可委员会（CNAS）认可的具有独立法人地位的第三方权威认证机构，具有质量、环境、职业健康安全及食品安全等管理体系的认证资格。

兴原认证中心还依据国防科工局的要求，开展了 GJB 9001B 国军标质量管理体系认证和 EJ/T9001 核工业质量管理体系认证。

经中国核工业集团授权，兴原认证中心承担了中核集团供应商评价工作。

受国家科技部中国国际核聚变能源计划执行中心（以下简称 ITER 中心）委托，承担 ITER 供应商评价工作。

兴原认证中心有一套完整的组织机构和完善的内部管理；办公设施先进，实现了认证全过程的计算机局域网络管理，以确保认证管理工作的高效性和科学性。XQCC 能以卓越的技术、客观公正的第三方立场、优良的信誉品牌为组织提供服务。

兴原认证中心人才资源雄厚，有一支来自核军工各单位、具有扎实专业技术、丰富实践经验和管理经验、经国家注册的专兼职审核员队伍，审核员和管理人员大多数具有高级职称，作风严谨，工作敬业，确保认证证书的权威性。

兴原认证中心设有杭州、广东、湖北、无锡、山东、河北、山西等共七家分公司，并设有泰州、大连、昆明、绍兴、温州等共 5 家办事处。

兴原认证中心服务领域广泛，已累计为近 4 万多家企业提供了认证服务，除核军工企业外，我们还涉及建筑、房地产开发、物业、园林、机械、电子、化工、建材、商贸服务、食品等各行各业。

#### 2.1.1 中心的法律地位

1) 中心是经国家工商行政管理局批准注册的企业法人。注册号为：1000001001990。中心依法自主经营、独立核算、自负盈亏、照章纳税。

- 2) 中心是经 CNAS 认可的从事管理体系认证的第三方认证机构。
- 3) 中心实行董事会领导下的总经理负责制。中心注册法定代表人是董事长。董事长授权中心总经理对中心的工作质量全面负责。
- 4) 中心财务独立，并接受中心董事会和管理委员会的监督。
- 5) 核工业标准化研究所是本中心的国有资产的代表方，持股 70%，是中心的相关机构；根据公司章程，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参与与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。其余出资方为现任的中心骨干管理人员，占 30%。

### 2.1.2 组织机构及职责

中心为使认证具有足够的可信度，按照以下原则设置组织机构、规定职责：

- 1) 认证活动（包括批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消）受控；
- 2) 认证活动要保持其保密性、客观性和公正性，认证的决定由没有参加该项目审核的人员作出；
- 3) 不会因经济上、行政上的压力，屈从某一方而影响到认证活动的公正性；
- 4) 确保相关机构的活动不影响认证活动的保密性、客观性和公正性，并且不得提供：
  - a) 被认证的组织所提供的服务；
  - b) 为获得或保持认证的咨询服务；
  - c) 设计、实施或保持管理体系的服务。

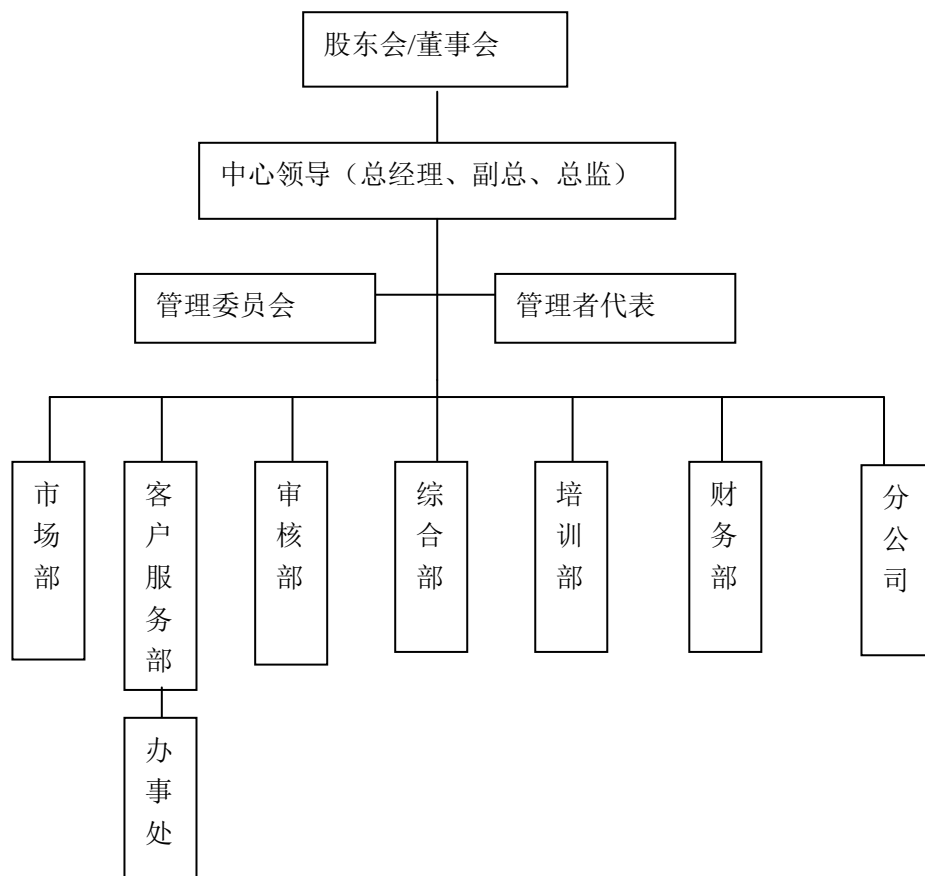
相关机构可提供除上述 a)、b)、c) 外的其他服务，但这些服务和活动不得影响认证机构的保密性、客观性和公正性。

- 5) 按程序处理来自组织或其它方面有关认证或其它事项的投诉、申诉和争议；
- 6) 明确规定参与认证活动各方的权利和职责；明确各个部门及每一位人员的职责；各个部门及每一位人员均可以在自己的职责范围内独立行使职权；可以拒绝一切妨碍履行其职责、影响认证活动正常进行的一切干扰

活动；

- 7) 当认证依据发生变化时，研究认证依据的差异，按要求完成过渡转换工作；
- 8) 财务状况稳定，具有认证制度运作所需的资源，根据认证工作的类型、范围和工作量配备充足的人员，他们具有与所承担工作相适应的技术知识和经历，并通过培训、教育、保持和扩大这种知识，以此保证中心对组织实施认证的能力；
- 9) 通过明确中心的服务范围和与认证工作直接或间接相关的各项活动，确保中心的其他活动不影响对组织认证的保密性、客观性和公正性；
- 10) 通过确保管委会各重要相关方的利益均衡，确保中心的认证工作免受任何可能影响认证结论的财务、商业和其它方面的压力。

中心机构的具体设置见下图：



**2.1.3** 为确保本中心各项活动的公正性，建立了管理委员会，进行下列活动：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策;
- b) 阻止本中心有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动;
- c) 对影响认证可信度的事宜(包括公开性和公众认识)提出建议;
- d) 至少每年对本中心审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

管理委员会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任均在《兴原认证中心管理委员会章程》中规定,并由本中心最高管理层批准,以确保:

- a) 各方利益均衡,以使任一利益方不处于支配地位(本中心的内部或外部人员视为一个利益方,且不应居支配地位);
- b) 获取所有必要的信息,使其能够履行自己的职能;
- c) 如果本中心最高管理层不尊重委员会的建议,委员会应有权采取独立措施(如报告主管部门、认可机构或利益相关方)。采取独立措施时,委员会应尊重 8.5 中与客户和本中心相关的保密要求。

虽然该委员会不能代表所有利益方,但是本中心尽量识别和邀请关键利益方。这些利益方可能包括:本中心的客户,获证客户的顾客,行业协会代表,政府监管机构或其他政府部门的代表,或非政府组织(包括消费者组织)的代表。

**2.1.4** 董事会是代表所有者权益的机构,按《公司章程》及认可规范文件管理中心,定期召开董事会,确保中心能够遵守法律法规以及认可规范的要求,合理、合法地开展认证工作。其职责:

- 1) 批准中心的经营方针和重大决策;
- 2) 批准中心年度工作计划;
- 3) 监督中心财务运作;
- 4) 审查及批准中心年度工作报告、审议重大申投诉;
- 5) 聘任总经理、副总经理、总工、财务主管;

6) 确保中心的财务、资源提供,使中心具有认证制度运作所需的资源,包括为解决中心运作和/或活动所引发责任而建立承担其认证责任和风险的保险、担保和风险基金,实现可持续发展。

## 2.2 发证情况

截至 2014 年 12 月 31 日，考虑子证书和无标证书，有效证书 **13879** 张，有效企业 **8870** 家，分别比去年全年约增长了 **9.5%** 和 **7%**，有效证书和企业数量均呈逐年上升趋势。中心有效的证书、新增证书、监督次数、暂停/撤销份数的数据按体系分布如下：

认证项目		有效证书 总份数	新颁发证 书份数	监督审核 次数	暂停证 书份数	撤销证 书份数
小类代码	英文简称					
A01001	QMS	6355	2934	3769	470	724
A01002	ECEQMS	1460	601	871	88	122
A02001	EMS	3364	1536	1901	218	253
A03001	OHSMS	2539	1195	1361	155	118
A04001	FSMSC	155	75	76	15	20
A05002	HACCP-C	6	6	0	0	0
A07001	ITSMS	0	0	0	0	0

## 2.3 人员能力与认证业务的匹配情况

### 1. 认证人员数量

级别以上审核员 414 人，同比增加 12.5%；专职认证人员 219 人，比去年增加 64 人，专职比例为 52.8%，实习审核员 142 人，技术专家 683 人，其中总部级别审核员 187 人，实习审核员 52 人。

### 2. 认证人员的能力

中心审核员分布在全国 29 个省市、自治区，专业覆盖中心所有认可的体系资格和业务范围小类。培训部通过外部招聘、内部培养相结合的方式，对中心领域和专业不足的审核员进行填平补齐，确保中心资格和审核项目不受影响。

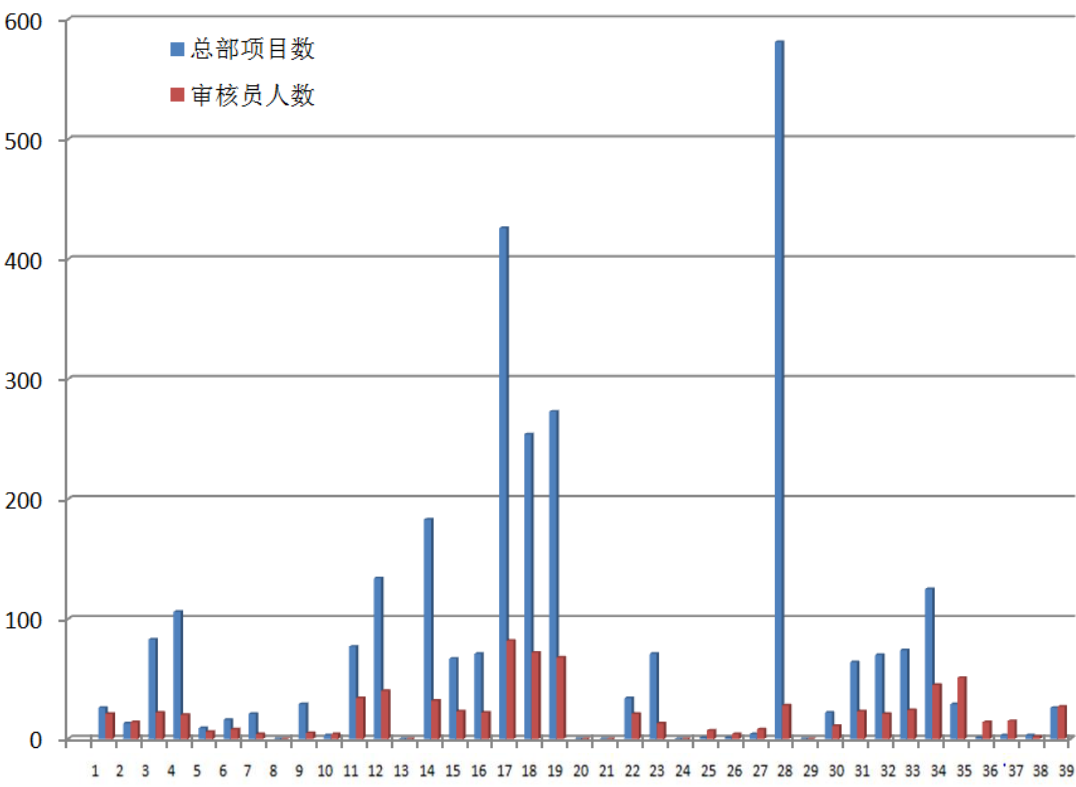
### 3. 适应性分析

从 2014 年认证项目需求和审核任务安排来看，审核员数量和能力基本能满足中心业务发展的需要，保障审核项目的顺利实施；同时符合每个审核组专业审核员数量适宜的要求，确保审核的有效性和充分性。但是个别专业审核资源紧张，



如建工、核行业项目等。

总部认证人员与总部业务的匹配分析：



表：总部项目与审核员的人数对比表

分析说明：

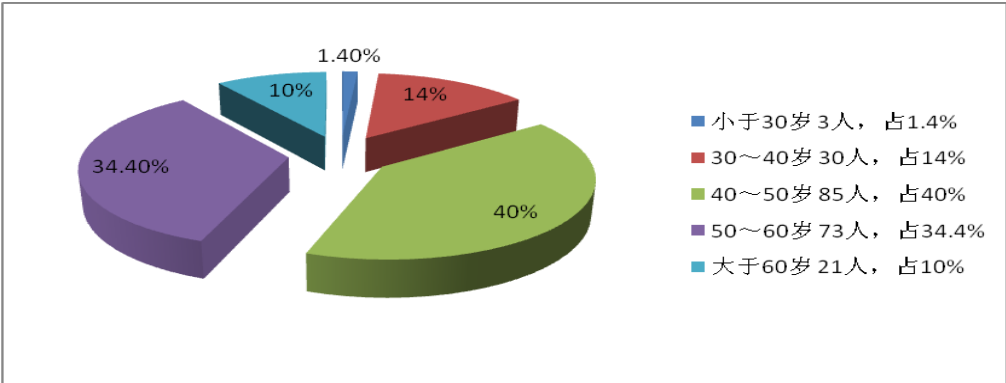
（1）为 2014-1-1 至 2014-12-31，认证模式为 ISO9001：2008 的总部项目数。对于一个认证企业具有多个专业小类的，仅考虑其中一个专业小类。

（2）人员数量从“人员管理”中“专业配备”，按照大类中常用的小类具备的审核员人数进行初步筛选。

（3）项目数、人员数仅为初步的数据，且未考虑项目需要的人日数等信息。

由上看出，目前中心总部 17、18、19、28 大类项目和人员数量悬殊较大，尤其是 28 大类，需加快实习审核员培养和专业审核员引进工作。另外 07、09、10 等大类的人数偏少，应进行一定的储备，以确保专业支撑满足要求。

总部审核员年龄分布如下：



总的来看，总部审核员 50 岁以上人数占到了 44%，年龄在 40 岁以下人员仅占比 15%，年龄层次偏高，须及时补充新鲜力量。

## 2.4 财务情况

坚持规范化的运作，确保了中心的品牌价值不断提升，社会认可度不断提高，更多的客户主动来寻求认证，原有客户的流失率持续下降，使得中心财务营收状况持续增长，经营实力进一步增强，保障了各项工作的顺利开展。

全年营业收入为 12253 万元，纳税总额为 1130 万元，利润总额为 1451 万元，实现净利润为 1074 万元，资产总额为 8901 万元，其中固定资产 4029 万元，4861 万元，负债总额 3942 万元。相关指标均好于去年，据此，可以认为目前中心的财务状况良好，有能力承担有关认证风险。

## 3 社会责任管理体系和制度

### 3.1 社会责任管理体系和制度的建立情况

本公司把履行社会责任纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。本中心确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

#### 1) 建立了满足公正性要求的质量方针和质量目标

——中心的质量方针是：

**依据标准 严守合同 客观公正 信誉至上**

中心总经理向用户承诺：我将确保中心领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求，在保证客观公正的前提下，促进受审核方改善管理。在立足核工业，为振兴原子能事业服务的基础上，不断扩展业

务领域，面向全社会，努力将“兴原”打造成优质认证品牌，确保向社会提供可以充分信赖的认证服务。

——中心的质量目标是：

(1) 顾客满意度好于 85%；不能因审核安排、审核员作风、证书制作、人员沟通态度等导致顾客和审核员极度不满的合理投诉。

(2) 所有的管理工作符合认可规范要求，努力将中心打造成品牌机构，确保一次审核有效率达 96%以上。

(3) 质量目标的分解、落实

a) 分公司、市场部、客户服务部确保在合同评审中，确定申请方专业小类的准确度好于 98%。确保企业信息收集的准确度(多现场，人日)98%，分公司、市场部、客户服务部必须不断提高合同评审人员的能力。中心通过审核部反馈、内部审核、外审等途径，对分公司、市场部、客户服务部界定的认证专业小类作出考核结论；

b) 审核组安排合格率（考虑人日、专业、多场所）达 99%，审核组不符合项误判率低于 5%，审核结论的准确率达 98%。由审核部根据现场审核资料并结合认证决定人员的意见对作出统计，并将错判情况转交审核组和中心培训部，以便加强对审核人员的培训；

c) 顾客满意度由客户服务部负责收集信息并作统计分析。信息来源主要有：

---- 培训部依据《审核员工作质量反馈单》定期作出统计；

---- 定期对获证单位进行调查，调查采取电话和问卷的两种形式：问卷发到中心的所有获证单位，征求对中心审核工作和发证后服务方面的意见和建议；电话调查由客户服务部负责；

---- 客户服务部了解再认证的实施情况，特别要分析证书到期而没有申请让中心再认证的单位的情况。

d). 通过内审、外审抽查审核档案、收集顾客投诉等信息，来判断审核有效性有关的情况。

e). 中心管理评审前各部门要整理有关质量目标落实情况的数据，作为管

理评审的一项重要内容，以便找出差距改进工作。

——中心总经理利用诸如会议、培训等各种机会和方式解释中心的方针和目标，使中心工作人员了解中心的方针，并贯彻实施。

2014 年度，公司开展了一次管理评审，经过管理评审的评价，公司的方针和目标得到有效实施。

## 2) 建立了一套完整的用于开展认证管理的管理体系文件

——中心的质量管理体系文件由以下三个层次构成：

- a) **质量管理手册** 阐明质量方针并描述质量管理体系，是 XQCC 质量管理体系运作的纲领性文件；手册包含了方针的描述，并包括针对 FSMS、HACCP、工程建设企业 QMS、信息技术服务体系认证的四个补充规则。
- b) **程序文件** 质量管理手册的支持性文件，描述为满足认可和认证的要求所涉及的 XQCC 各部门的活动，阐述了认证管理和认证实施过程中各类人员的责任、义务以及如何确保认证的公正性。中心主要的程序文件有：

- 1) Q/XY. G02. 01 保密控制程序
- 2) Q/XY. G02. 02 外包方评定与监控程序
- 3) Q/XY. G02. 03 认证人员的聘用和管理程序
- 4) Q/XY. G02. 04 认证申请程序
- 5) Q/XY. G02. 05 审核准备程序
- 6) Q/XY. G02. 06 审核实施程序
- 7) Q/XY. G02. 07 认证决定、批准和授予程序
- 8) Q/XY. G02. 08 监督与再认证程序
- 9) Q/XY. G02. 09 证书与标志的管理
- 10) Q/XY. G02. 10 认证要求更改控制程序
- 11) Q/XY. G02. 11 申诉、投诉和争议处理程序
- 12) Q/XY. G02. 12 管理评审程序
- 13) Q/XY. G02. 13 内部质量审核程序
- 14) Q/XY. G02. 14 不符合控制和纠正与预防措施管理程序
- 15) Q/XY. G02. 15 文件管理程序

- 16) Q/XY. G02. 16 记录管理程序
- 17) Q/XY. G02. 17 认证人员能力评定程序
- 18) Q/XY. G02. 18 培训管理程序
- 19) Q/XY. G02. 19 见证人选择及管理程序
- 20) Q/XY. G02. 20 认证业务范围变化实施程序
- 21) Q/XY. G02. 21 办事处管理程序
- 22) Q/XY. G02. 22 客服工作程序
- 23) Q/XY. G02. 23 认证证书转换实施程序
- 24) Q/XY. G02. 24 多场所审核认证范围和抽样方案确定的实施程序
- 25) Q/XY. G02. 25 认可前已颁发证书的转换程序

c) **作业文件** 程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、工作表格。这些文件用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。如：《合同评审作业指导书》、《专业分类作业指导书》、《各专业审核要点》、《认证决定作业指导书》等。

2014 年度，对上述体系文件进行了必要的审查和修订。修订后的文件通过了国家认可委的评审。

### 3) 建立了一套完整的用于规范员工日常行为和公司管理的制度文件

主要有：

《审核员手册》规定了审核员的工作职责、职业规范和行为要求，确定了专业能力提升途径等内容。

《审核员培训、业绩考核和奖惩》规定了审核员培训、业绩考核和奖惩的要求。

《审核员的权利与待遇》规定了审核员享受的权利与应取得的待遇。

《审核员报销规定》规定了与审核员报销有关的财务要求。

《物资采购工作程序》规定了中心物资采购的要求。

《认证工作人员守则》规定了认证人员的行为要求。

《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》规定了管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法。

《管理人员公开竞聘制度》确定了岗位提升的办法。

《管理人员年度考核》规定了各岗位人员年度考核的内容。

《社会责任报告公开发布规定》规定了社会责任报告的内容、格式和公开发布要求。

### 3.2 体系运行和自我改进情况

持续改进是认证机构发展的根本。一年来，本中心的认证工作在以下方面进行了创新发展。

#### 1) 加强了对分公司的管理，实现了所有分公司的国家认可

2014 年，继续完善了与分公司的沟通和管理，强化了月报制度，局部修订了分公司运作规范文件，分公司运作的规范性有明显提高，

为迎接分公司认可，总部编制了标准化的《分公司运行情况报告》PPT，内容涉及分公司概括、业务发展、公正性管理、执行文件、人员管理、目标管理、内部审核、管理评审、流程管理、风险管理等方面，使分公司能全面掌握相关要求，从容满足国家认可评审要求，获得了认可评审员的好感和好评。

经国家认可委组织的办公室评审和见证评审，2014 年 10 月 19 日前，6 家分公司通过了初评，1 家分公司顺利通过了监督评审。认可后，还针对认可发现的典型性问题，组织策划了对分公司的管理培训，提高了分公司的审核能力。

一年来，分公司的业绩取得明显进步。

#### 2) 全面贯彻《质量认证规则》，对认证管理活动进行了全面优化

根据国家认监委《质量认证规则》的要求和认证经验的反馈，对认证流程进行了优化，修订了体系文件，包括管理手册、程序文件、作业文件，——重点修订了认证申请评审表格和时间、一阶段不下现场申请、审核计划、审核报告。主要方面具体体现如下。

2.1) 客户服务部进一步修订合同评审作业指导书，编写合同评审培训教材，通过面授或网络形式，给总部和分公司进行关于合同价格、项目录入、专业评审等

方面技术指导。还负责修订了《一阶段不下现场申请》，在认证申请评审流程中，确定了“基准时间”、“折合系数”、“调整系数”的概念，理清了确定审核时间的思路，降低了审核时间不满足要求的风险。

市场部按要求重新修订了公开文件、申请书、合同蓝本。

2.2) 审核部对 2012 版审核用表进行了较大程度的修订，发布了 2014 版审核用表。为了保证新版审核用表的顺利转换使用，及时编制发布了相关的指令和指南，并和培训部一起，在分公司和总部举办了 8 期培训班，并利用公司网站、级别审核员 QQ 群、审议意见、电话、微信等途径进行宣传、辅导和逐步规范，在较短的时间内完成了新旧审核用表的转换。

2.3) 中心策划新编的审核报告，具有模块化、全息、引领的功能，审核报告适用不同的体系和类似，可根据情况剪裁，不仅全面反映审核活动，还有利于倒逼审核员提高能力，针对审核报告的编制，有针对性地提出了“一级审核证据的思路”，并为审核员编制审核报告提出了有用的案例和指导。

2.4) 改进了认证证书的制作内容和流程，提高了制证效率

综合部对认证证书内容作了改进，并对项目管理软件上各体系证书模板进行了修改，使得导出的字体和格式更合理，还通过大力推动 word 版《证书制作填写表》，缩短了排版时间，有效提高了出证速度和准确性。

两次修订了《批准管理体系认证注册通知书》，确保了与《审核报告》的一致，并通过将同一企业的多张批准通知书整合为一张，节约了人工和材料成本。

### 3) 进一步完善了职务竞聘制度和其他内部管理制度

为了满足中心业务发展的需要，进一步建立公开、公平、竞争、择优的选人用人机制，拓宽选人、用人渠道，2014 年综合部牵头共组织了 3 次 6 个职位（营运总监、财务部经理/副经理、培训部副经理、审核部副经理、事业部客户部副主管）的中层干部公开竞聘，竞聘评审组经过对参与竞聘人员的综合考量和公示，中心对通过竞聘人员发文正式聘任。

综合部还起草了《关于严格执行公司人员出差相关规定》，进一步明确差旅费用报销标准和规定；对《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》中考勤部分作了补充，使之更完善。

#### 4) 规范了人员培养流程， 优化审核员能力评价方式

培训部改进了人员培养的管理：对重点培养人员与审核部沟通，列入培养计划后，与其签订《培养协议》，约定服务期限、培养费用、双方权利义务等；对分公司人员状况实时掌握，办理人员进入审批时核对分公司专兼职比例、本科以上人员比例等信息，确保分公司人员队伍整体水平。

培训部还改进对审核组组长能力评价的方式，建立了相应的准则和评价记录。尤其是，强化了从被暂停机构转入审核员的管理，对进公司培训、组长能力、审核能力、专业评定及扩展等做提出了专门的管理措施，确保其能力和审核活动满足要求。

#### 5) 积极开展新认证领域及业务范围的开发和技术研究

培训部针对新认可规范 CNAS-CC121:2013《环境管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-GB12:2013《环境管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》以及 CNAS-CC131:2014《质量管理体系审核及认证的能力要求》的转换，识别差异点，策划转换活动，对 78 个 EMS 技术领域，82 个 QMS 技术领域分析表进行修订，修订了作业指导书 54 份，完善中心能力评价系统。

针对新扩展的 HACCP 领域，制定了认证业务范围分类表，对审核员的专业进行挖掘，中心申请范围包括 4 个行业类别，共 22 个专业小类，基本覆盖认监委 HACCP 认证第一批目录；编制了 22 个种类 HACCP 认证人员管理能力和专业能力需求分析表；修订原有的审核作业指导书 6 个（FSMS）；新编审核作业指导书 7 个，将 FSMS 和 HACCP 审核作业指导书进行合并。通过了认监委 HACCP 前 3 个项目的见证工作，以及 CNAS 认可评审工作。



培训部还组织编制了《石油化工工程质量管理体系认证的审核作业指导书》，向 CNAS 提出了扩项申请，在审核部的协调下，顺利获得了石油化工工程质量管理体系认证的 CNAS 扩项认可。

组织进行了信息技术服务管理体系认证（ITSMS）扩项工作，获得了认监委的批准。

中心各部门积极参加国家认监委、认可委、行业协会组织的各项活动共 33 次，如良好认证审核案例的评议交流、《道路交通安全管理体系认证》相关标准的制定、地方标准的制定、食品安全治理研讨会、HACCP 应用与认证研讨等，向行业主管部门反馈意见 81 条，派员参加的 47 人次，上报人员 15 人次，报送论文 2 篇。

同时，根据中心根据经验反馈、内部审核、外部审核、审议、技术研究的结果，编制了相应的审核指令 10 份，发给认证人员，以帮助提高审核有效性。

### 3.3 利益相关方的识别和参与

兴原认证中心由原中国核工业总公司投资成立，并由核工业标准化研究所代为管理，现法人股东是核工业标准化研究所，占股 70%，另 30%由骨干员工持股。

核工业标准化研究所成立于 1983 年 5 月，是从事核领域标准化研究、管理机构，亦是我国核工业技术标准的研究中心和情报分析检索中心，又是核工业技术标准贯彻实施和质量监督的技术归口单位。该所的研究、开发和服务范围涉及铀矿地质、铀矿冶、核燃料循环、核动力厂、核仪器仪表与备、同位素生产及应用、辐射防护等核工业各专业标准化工作。该所自建年以来，在国防科工局和中核集团公司的领导下，组织有关单位开展标准化工作，基本建立和完善了核工业标准体系，已组织编审了约 1600 多项核领域的导则、准则、标准和标准化科研项目，并在核安全法规、核安全监督手册、有关技术文件的研究和编审方面为国家环保总局、核安全局、秦山核电站、大亚湾核电站等单位 and 部门提供服务。

核工业标准化研究所的主要任务是：贯彻执行国务院关于标准化工作的方针政策；研究、分析和评价国内外有关核工业标准体系及其动态；组织和承担有关核工业国家标准和核行业标准的制订和修订及审查、复审、验证工作；协助国防

科工局和核工业集团公司监督检查核工业技术标准的贯彻实施；归口管理核工业标准的情报资料分析、检索、出版发行和服务工作；编辑出版《核标准计量与质量》杂志（季刊）受国防科工局委托承担国防科工局军工核动力标准化技术委员会、国防科工局核材料标准化技术委员会秘书处工作；受国家标准化管理委员会委托承担全国核能标准化技术委员会（下设反应堆 技术、辐射防护同位素、核燃料四个分技术委员会）、全国核仪器仪表标准化技术委员会（下设通用核仪器、反应堆仪表、辐射防护仪表三个分技术委员会）的秘书处工作，并代表中国负责与国际标准化组织 TC85 和国际电工委员会 TC45 的技术联系工作。

核工业标准化研究所依据《中华人民共和国公司法》和《兴原认证中心章程》对兴原实施管理，核工业标准化研究所不干预中心的运行和中心的财务，不影响中心第三方的地位，不参加与认证活动有关的咨询活动，不损害认证工作的客观、公正性。

## 4 履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律。

本公司作为中央企业的基层单位，始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，主要表现在：

- 1) 本公司认证贯彻认证认可条例和认证机构管理办法的要求，坚持按认可规范文件进行认证管理。
- 2) 本公司自觉缴纳各种税金，多年来被当地税务部门评为 A 级企业。
- 3) 在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈，获得了获证客户的好评，经满意度调查，2014 年获证客户对本中心的满意度水平高达 95.6 % 。

## 4.2 规范运作

本公司建立了一套保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

一年来，中心审核部通过补充人员、细化流程、完善规程等措施，继续提升了审核项目完成能力和风险管控能力。具体表现在：

1、在符合认可规范要求及满足客户需求的前提下，随着项目量的逐年增加，中心审核项目完成能力进一步增强。

全年共安排审核项目 18978 个，对所有项目均按时、按规范选派了审核组，基本能满足受审核方和中心对重点项目安排的要求。

2、在认证项目实施过程中，中心严格执行认可规范的要求，有效控制认证风险。证书暂停和撤销：能及时、按规定办理证书暂停、恢复和撤销。

中心对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审核的有效性和充分性，同时，也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度，并淘汰不符合要求的企业。

## 4.3 诚实守信

本公司自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，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，主要表现在：

### 1) 诚信待客，杜绝广告的虚假和夸大其词

本公司秉持这样的理念：诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时痛快，公司绝不与客户签署带欺骗和误导性质合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中，作为每位员工的行为，才能赢得事业的不断发展。

公司 2014 年度新制作的《公开文件》以及 1 期广告，经审查，都是实事求是的。

### 2) 坚持以证据说话，确保认证的公正性

本公司在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

### 3) 坚持兑现对员工的各种承诺

公司依据《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇。2014 年度，员工的工资平均收入水平近 10 万元，员工满意。

## 4.4 不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是本公司经营层实施认证管理的一个重要支点。我们认为，通过我们对获证客户卓越的认证服务活动，不断提升认证的有效性，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

### 1) 建立了一套有效的能力评价系统

本中心的能力分析评价系统包括：

- (1) 根据对认证业务范围专业特点的分析与风险评估，确定技术领域划分的原则和内容；
- (2) 针对不同技术领域，确定认证人员资格准则；
- (3) 针对不同技术领域，相关认证人员管理能力和专业能力培训需求分析；
- (4) 针对不同技术领域，专业审核指导性文件编制的需求分析；
- (5) 相关认证人员管理能力和/或专业能力的评价、培训和监督的实施；
- (6) 认证实施过程中的管理能力和专业能力的管理；
- (7) 认证业务范围的扩大和缩小的管理；

2014 年根据《专业扩展实施细则》、《专业分类评定准则》的要求，全年完成审核员、技术专家 226 人次的专业评定工作，共评定专业小类 1961 个。

### 2) 重视审核员队伍建设，人员素质不断提升

2014 年主要开展的活动有：

针对审核员升级见证和专业能力见证的问题，发放通知，及时与审核员进行沟通，提高见证的有效性。2014 年已安排现场见证 256 人次，见证覆盖率达 83.4%。

针对 CNAS-CC121\131 转换，对培训部工具包进行修订和完善，收集整理学习材料并发给审核员学习。组织全体审核员、相关认证人员进行培训、考试，对审核员 QMS\EMS 专业进行重新评定和确认，对总部及分公司各类认证人员的能力进行评定，制作各类认证人员上岗合格证书，确保人员能力满足新认可规范的要求。

对于新增的 HACCP 认证领域，对审核员专业进行评定，因人员较少，仅 12 人，为了覆盖更多种类，对审核员专业能力进行扩充，确保满足认可要求。

### 3) 建立了一套完善的证后服务体系，为客户创造价值

公司客户服务部，按职责包括：

——收集获证客户的反馈信息，及时作出答复；

——对审核组现场审核活动进行监督管理；

——围绕如何提升贯彻标准水平，组织对获证客户进行多种管理培训。本公司一年一次开展的《核电企业认证经验交流会》，是核电企业交流认证经验的重要平台，获得了好评。

## 4.5 创新发展

2014 年，培训部针对新认可规范 CNAS-CC121:2013《环境管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-GC12:2013《环境管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》以及 CNAS-CC131:2014《质量管理体系审核及认证的能力要求》的转换，识别差异点，策划转换活动，对 78 个 EMS 技术领域，82 个 QMS 技术领域分析表进行修订，修订了作业指导书 54 份，完善中心能力评价系统。

针对新扩展的 HACCP 领域，制定了认证业务范围分类表，对审核员的专业进行挖掘，中心申请范围包括 4 个行业类别，共 22 个专业小类，基本覆盖认监委 HACCP 认证第一批目录；编制了 22 个种类 HACCP 认证人员管理能力和专业能力需求分析表；修订原有的审核作业指导书 6 个（FSMS）；新编审核作业指导书

7 个，将 FSMS 和 HACCP 审核作业指导书进行合并。通过了认监委 HACCP 前 3 个项目的见证工作，以及 CNAS 认可评审工作。

培训部还组织编制了《石油化工工程质量管理体系认证的审核作业指导书》，向 CNAS 提出了扩项申请，在审核部的协调下，顺利获得了石油化工工程质量管理体系认证的 CNAS 扩项认可。

组织进行了信息技术服务管理体系认证（ITSMS）扩项工作，获得了认监委的批准。

中心各部门积极参加国家认监委、认可委、行业协会组织的各项活动共 33 次，如良好认证审核案例的评议交流、《道路交通安全管理体系认证》相关标准的制定、地方标准的制定、食品安全治理研讨会、HACCP 应用与认证研讨等，向行业主管部门反馈意见 81 条，派员参加的 47 人次，上报人员 15 人次，报送论文 2 篇。

#### 4.6 环保节能减排

积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

##### 1) 推动了环境管理体系认证和环境保护培训

本公司 2014 年为 3364 个企业开展了环境管理体系认证，促进了他们对环境因素的识别和环境行为的改进，包括节能降耗、减少污染、遵守环境法律法规和持续改进。

组织了 6 次环境管理体系内审员班和 / 或环境保护技术培训班，大力宣传环境管理和环境保护的技术，为推进环保理念作出了贡献。

公司正在开展能源管理体系认证的筹备工作，旨在为节能工作贡献力量。

##### 2) 在业务活动中关注节能降耗

本公司采用了电子化的管理流程，所有的管理沟通，均在局域网中进行，节约了纸张的消耗。

同时，还通过大力使用节电设施和节电制度，实现了节能的目标。

### 3) 环保采购

本公司在物资采购过程中，优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品，并将其列入到采购制度中。

## 4.7 员工权益

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用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。具体表现在：

### 1) 完善人力资源管理，建立团队精神

公司力求建立高效、团结的员工队伍，并视人力资本为公司的最宝贵的资本，通过去管理、开发，使员工和公司同步发展。公司新修订了人力资源管理相关的制度，包括《工作人员守则》、《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》、《人事管理制度》、《中层干部竞聘管理办法》，使得在员工管理的各个方面有章可循、与时俱进、保障职工的合法权益。

公司建立了工会组织，并积极拨出经费支持工会开展活动，沟通信息，通过工会反映职工要求，有关员工的重大制度出台前先有工会负责人参加，发表意见，保障其切身利益在法律法规规定条件下得到充分满足，比如公司制定的住房公积金制度和休假制度早就走在社会的前列。

公司在用人上对员工公平，为员工提供同一个平台进行竞争。主要体现在岗位晋升中采用公开竞聘的方式。

### 2) 非物质激励报酬

公司将职工的薪酬水平定位在社会中上水平。公司还注重通过企业文化建设来吸引和留住优秀人才，提供非物质激励报酬。

公司鼓励年轻员工参加各类活动，给他们充分的脱颖而出的空间，给他们发

挥才干的机会。对于新员工，均要组织参与到审核组中进行实习，使他们增加才干，提高对认证有更深入的认识。

公司鼓励员工积极思考、发表文章，并规定，若其文章被报刊杂志录用，公司给以奖励。

公司还建立了《信息与交流》内刊和 QQ 交流群，让员工彼此分享自己的思想、心得，提升他们的个人荣誉感。

公司经过定量考核，表彰 6 名优秀审核员。

### 3) 建立合理的后勤福利制度，保障职工合法权益

公司注重保护职工的合法权益，新修订了《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，为员工提供医疗保险、基本养老保险、生育保险、意外伤害保险以及住房公积金，公司还建立了供暖、降温、交通、午餐补贴，为员工创造安全的工作环境。

进测算，2014 年，公司员工的收入水平近 10 万元，较大幅度高于北京市平均工资水平。

自公司成立以来，每年组织全体员工进行定期身体健康检查，在五四青年节、三八妇女节、重阳节等特殊节日均通过一定的方式，让员工参加放松心情，保证员工的身心健康。

2014 年 5 月，组织员工参观了中国人民抗日博物馆，2014 年 9 月，组织员工去野外进行了拓展训练。

公司保持了绩效考核制度的有效实施，全体员工进行了 2014 年度自我评价和领导评定，实施员工绩效管理，保障考核机制的公平合理，从而保证公司员工的优秀劳动成果时得到肯定。

## 4.8 服务社会

本公司积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。



2014 年，公司积极响应“全民义务植树”的号召，鼓励员工在植树节参加义务植树活动。

2014 年，利用认证认可日的时机，积极向社会宣传认证认可知识。

2014 年，公司继续在核工业系统部分企业赞助“兴原杯”乒乓球赛，以活跃核工业职工的体育事业。

2014 年，继续参与并赞助上地街道组织的羽毛球和乒乓球比赛，获得了男女团体冠军。

## 5 结语

2014 年，尽管本公司在确保认证公正性、获证客户权益保护、职工权益保护、环保、公益事业等方面都承担起部分社会责任，但是，我们也清醒地意识到，履行社会责任永远在路上，公司社会责任履行状况也仍然有很大的改进空间。

公司仍一如既往秉持“传递信任、提升价值”的企业使命，始终坚持“**客观公正 信誉至上**”的方针，积极建设以“肩负责任，值得信赖”为主要特征的企业文化，更多地承担起社会责任，与企业员工共享发展的成果，并利用认证机制，推进质量管理、环境保护和职工权益保护工作，为社会发展做出贡献。

对本报告的任意疑义及反馈信息，请致电： 010-62981193， 万霁霞