

2014 年度社会责任报告



北京中物联联合认证中心
2015 年 2 月发布



目 录

管理者致辞

前言

一、 基础信息

1. 机构概况

2. 技术资源

3. 认证绩效

二、 社会责任管理

1. 战略目标

2. 制度化建设

3. 相关方的参与和支持

三、 社会责任实践

1. 员工队伍建设

2. 企业文化建设

3. 运行机制建设

四、 社会责任绩效

1. 遵守法律

2. 规范运作

3. 诚实守信

4. 增值服务

5. 创新发展

6. 员工权益

7. 节能减排

8. 服务社会

五、 社会责任展望



管理者致辞

2014年，北京中物联联合认证中心经历十年的发展历程，实现了认证业务与整体素质的稳步增长。多年来，我们在认监委、认可委、认证认可协会的领导下，在社会公众的支持下，以履行社会责任提高认证公信力为目标，探讨、实施社会责任制度化建设的有效途径。我们坚持非歧视原则，公平、公正地对待每一个客户，并通过风险控制，管理创新，不断提升社会责任管理绩效，逐步走上稳步、健康、可持续发展的道路。

我们以顾客为关注焦点，组织多种形式的满意度调查、健全完善客户沟通机制，探讨认证服务的增值性，在规避认证风险的同时，较好地维护客户的合法权益。中心全体人员严守行业准则，讲究职业道德，构建良好的社会形象，努力提高中物联的社会信誉。

履行社会责任是中物联企业文化的重要组成部分，实现稳步发展是中物联重要的经营战略，今后，我们将不断学习先进的社会责任理念和管理经验，坚持“自律、自谦、自勉、自强”的行为准则，履行“尽职、尽责、尽心、尽力”的公益理念，探索、创新社会责任管理机制，在提高风险管理能力，创造企业管理绩效上争取更加积极的效果。



前 言

本报告是北京中物联认证中心第二次发布的社会责任报告，也是中心 2014 年度履行经济、法律和道德三大责任的真实反映。今后中心将逐年发布机构社会责任报告，以此接受社会公众的监督和帮助。

编制原则：

本报告依据中国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）》，本着客观、规范、诚信、透明的原则编写。

称谓说明：

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”，报告所涉及的内容涵盖中心的所有部门和中物联的分支机构。

时间范围：

本报告所涵盖的时间范围是 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，并包括必要的历史信息；中心每年 2 月份定期发布上年度履行社会责任的信息。

信息来源：

中心的正式文件、各部门工作总结、中心管理数据库记录和月度分析报告；报告中所有信息均经过相关部门的认定和管理层的审核。

报告编写：

本报告由北京中物联联合认证中心质量技术部编写，中心总经理批准发布。

发布形式：

本报告以电子版和纸质文件两种形式发布，需要者可通过电话 010-67175077 和我们联系获取。



一、基础信息

1. 机构概况：

北京中物联联合认证中心（China Federation of Logistics Certification Center），英文缩写：CFLC，（以下简称“中物联”），是（原国内贸易部）中国物流与采购联合会发起、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）、中国认证机构国家认可委员会认可（认可注册号：CNAS C065-Q/CNAS C065-E/CNAS C065-S/CNAS）、具有独立法人资格和第三方公正地位的认证机构。在质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系三个业务领域开展认证服务，颁发具有 CNAS 标志和 IAF 国际多边承认标志的认证证书。中物联下属三个分中心，天津分中心、保定分中心和深圳分中心，是中心面向社会公众开放的窗口。

中心建立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。

2. 技术资源：

截止 2014 年底，中心共有审核员 235 人。其中专职审核员占 43%。高级审核员占 34%。多体系审核员占 43%。审核员年度资格保持率达到 100%。另有实习审核员 40 人，技术专家 355 人。目前，中心的技术资源呈逐年上升的良好态势。

3. 认证绩效

截止 2014 年底，中心共注册有效认证证书 8293 个，其中 2014 年新发证书 3659 个（含再认证项目），与去年相比增幅为 8%。营业收入与纳税呈同步增长趋势。根据北京兴税通税务师事务所对中心纳税的审计意见：中物联的财务报表已经按照企业会计准则和《北京中物联联合认证中心会计制度》编制，在重大方面公允反映了 2014 年的财务状况及经营成果和现金流量。



二、社会责任管理

1. 战略目标

近年来，中心确立履行社会责任的十六字战略目标：夯实基础，增值服务，稳步发展，共同进步。

夯实基础：从满足客户要求出发，到增加顾客满意为止，从夯实基础做起，持续改进中心的认证管理，提升整体认证水平，适应稳步发展的需要。

增值服务：从督导客户认证动机出发，优化认证管理全过程，关注客户管理绩效，探讨增值审核方法和策略，把增值服务落在实处。

稳步发展：从提高整体素质出发，规范审核行为，提高审核能力，营造执业良好的氛围，促进中心持续、稳定发展。

共同进步：从创造社会效益出发，与一切合作者真诚合作，按照资源共享、利益均沾的原则，共创佳绩，回报社会。

2. 制度化建设

为增强全员社会责任意识，中心实施社会责任制度化建设，并将相关管理融入现有管理体系中，不断投入运行。包括劳动关系管理、人力资源管理、财务资源管理、客户关系管理、业务运行管理、数字信息管理、风险控制管理等，都融入社会责任的理念。中心按年度分解责任目标，做到横到边、纵到底；逐步形成周检查、月总结、季交流、年奖惩的配套考核。通过中心网站向员工、审核员和利益相关方发布与社会责任的相关信息，自觉接受社会公众的监督。统计结果显示，2014 年工作差错率下降到 0.2% 以下，客户满意率上升到 99%，超额完成年初制定的目标。

3. 相关方的参与和支持

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、网站披露、会议评审等多种形式披露与社会责任相关的信息，主动接受社会公众的监督。



中心利益相关方的识别与互动

利益相关方	期待和关注点	互动方式
政府及职能部门	<ul style="list-style-type: none"> ● 依法经营，照章纳税 ● 遵守劳动合同法，接纳更多就业人员， ● 坚持非歧视原则，按规定受理认证申请 ● 遵守 CCAA 认证价格规定，实施平等竞争 ● 维护认证公信力，确保认证的有效性 ● 规范地开展管理体系认证，实现第三方认证的社会价值 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高全员守法意识，严守职业准则 ● 从机制、能力、制度等方面构建社会责任保证体系，并实施持续改进 ● 维护认证公正性，实施增值审核 ● 定期沟通交流，听取各方面意见 ● 参加相关会议，接收职能部门监督 ● 开展政策调研，推进战略合作
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ● 权益保护 ● 收益回报 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立、执行财务信息披露制度 ● 建立、执行重大行政决策 ● 从机制上保证持续、稳定发展
消费者	<ul style="list-style-type: none"> ● 可信任的认证：准确透明的信息提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受理、处置消费者对认证客户的投诉。
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 认证服务性价比及认证的社会价值 ● 满足客户的多样化需求 ● 维护正常客户关系，保证顾客权益 ● 保证客户信息的安全 ● 推动持续改进，体现实在的认证效果 	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持非歧视原则，满足客户认证需求 ● 加强沟通交流，共同规避认证风险 ● 督导正确的认证动机，促进持续改进 ● 实施并兑现公正性、保密承诺 ● 建立客户档案，全过程记录认证信息
员工 管理人员	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬待遇，福利保障 ● 提供学习机会，满足自我成长的需要 ● 体现人文关怀，开展企业文化建设 ● 参与管理，把自身利益寓于中心利益上形成共同的利益防线 	<ul style="list-style-type: none"> ● 按照劳动合同法要求，落实员工权益 ● 按岗位制定工作细则，实行竞争上岗 ● 组织技能培训、缴纳社会保险、按年度体检、组织旅游、实行年假制度等 ● 建立、实施民主协商、员工参与管理制度
员工 审核员	<ul style="list-style-type: none"> ● 有一定底薪收入，提供更多的认证项目 ● 审核活动中保证人身安全 ● 建立正常的沟通渠道，进行必要的沟通交流 ● 提供培训机会，提高自身素质 ● 需要时，对审核活动提供技术支持 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立底薪制度，缴纳意外保险 ● 建立实习审核员培养库，制定实施培训计划，加快转正进程 ● 在网站上建立平台，沟通交流制度化 ● 跟踪审核活动，提供全天候技术支持 ● 排除非政策干扰，确保审核的独立性
合作方	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供更多的合作机会 ● 进行必要的技术指导 ● 互惠互利共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 适当参与合作方会议和业务推广活动 ● 严守行业规定，促进平等竞争 ● 以分享管理经验为前提，开展培训活动



三、社会责任实践

中物联由一个只有十几个管理人员、百十个审核员、单体系的认证机构，发展到现在 80 多管理人员、近 300 名审核人员、三体系的认证中心；履行社会责任，靠的是三种力量支撑。员工队伍建设提供了能力支撑，企业文化建设提供了精神支撑，运行机制建设提供了机制支撑。并在此基础上，积极参与社会责任实践，促进管理体系认证的健康发展

1. 员工队伍建设

中心敞开大门，招贤纳士，始终把加强员工队伍建设当成头等大事来抓，把招聘职能落实到部门，设置招聘岗位，配备多名专职人员，多渠道收集人才供求信息，按年度制定、实施与业务建设配套的招聘、培养计划，按照“招聘一批、培养一批、提高一批”原则提升审核人员的整体素质。一方面采取刊登招聘广告、实行奖励政策、提高薪酬待遇、开展网络宣传、实施人脉攻略等多种方法，吸引业内审核人员。另一方面通过集中管理、统筹安排、定向培养、奖优罚劣等有效措施，落实实习审核员的培养责任，加快实习审核员转正的进度。与此同时，中心按年度开展专业能力需求分析活动，识别培训需要，有的放矢地制定、实施专业培训活动，从 2012 年到 2014 年，中物联每年认证项目增长幅度为 8% 左右，而审核员数量的年均增幅达 10% 以上。中心知人善任，唯才是用，选拔员工中有培养潜质的人才，定向培养，大胆提拔、使用。同时，高薪诚聘社会上优秀管理人才，承担部门经理和业务主管。2015 年正策划实施员工队伍建设的新方案，方案实施后，中心的员工队伍建设将达到更新的高度。

2. 企业文化建设

中心关爱员工，宽容待人，倡导“和谐共事”的企业文化，把入职员工当



成宝贵财富，把离职员工当成永远的朋友，把培养员工当成社会责任。中心按照“劳动法”、“劳动合同法”与员工签订劳动合同和培养协议，通过一对一的沟通交流了解员工的应聘动机，按照“一把钥匙开一把锁”的原则，满足他们自我成长的需要，为所有人提供“成长空间”和“用武之地”。中心按月组织员工评议活动，采纳员工提出的合理化建议，设置管理创新奖、合理化建议奖、自学成才奖、特殊贡献奖、先进员工奖等多种奖项，激励员工奋发向上。

在中心的规章制度中，有员工提薪和享受年假的规定、有鼓励员工参与审核员培训的规定，有落实实习审核员培养的考核方案。同时，允许员工每月三次合理性“迟到”，对合同期内跳槽的员工不指责、不强留，采取“宽容政策”。中心认为，一些优秀人才转移他处就职，也是中物联对社会的贡献。中物联这种“关爱员工，宽容待人”的作风传承至今，已经形成一种和谐共事的企业文化，不仅在职员工能够在这里找到“和谐”和“归宿”，不少离职的员工也经常回访中心，为“娘家”带来精神鼓励和信息资源支持。

3. 运行机制的建设

中心探索适宜的运行机制，把认证管理细化到每一个管理细节。按照精细化管理的原则，中心通过自上而下的布置和自下而上的研讨，制定了 3127 条“工作分类”、602 条“认证要求”和 379 条“管理策划”。2014 年，中心通过整理、筛选、提升，建立了 35 数据库，形成了“现场审核工作要求”、“现场审核反馈处置工作要求”、“核案卷评审工作要求”等 20 多个管理文件，230 份专业文件，139 工作标准，形成了既能够排查认证风险，又督导认证企业持续改进，并具有中物联特色的认证管理运行机制。通过机制的有效运行，市场业务人员负责端正企业认证动机，甄别“花钱买证”客户；申请评审人员核实法律证据，



确认证项目的可行性；现场审核人员识别收集审核证据，提高认证审核的有效性；审核方案管理人员提供技术支持，处置异常突发事件；认证决定人员监督案卷整改，驳回不合格认证项目。目前，这套运行机制仍健全完善过程中，还没有达到理想状态，今后，随着时间的推移，效果会逐步显现出来。

4. 管理体系认证的健康发展

中心努力提高管理体系认证审核的有效性，为促进管理体系认证的健康发展，努力做好以下四方面工作：

●坚持行业自律，确认证活动的公正性

公正性是管理体系认证的生命线，也是认证机构获得社会信任的前提条件。首先，中心通过公开文件向社会公众做出四点承诺：一是在 CNAS 认可的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件。二是确认证审核全过程不受任何商业、财务和其它方面的压力。三是不允许中心员工、审核人员介入中心及其他机构的认证咨询活动。四是认真贯彻认可规范及相关的法规要求，接受广大客户和社会公众的监督。其次，落实并追究有碍“公正性”的法律责任。要求每个员工和认证人员入职前，必须进行公正性和保密承诺，并通过签字认可，留作法律证据。审核组在现场审核的首次会议做公正性和保密声明的同时，必须承诺不接受任何馈赠，会议记录经认证评定部认可后归入审核档案备查。一旦发生违规事件按中心规定从严处置，并将处置结果反馈相关方。

●前置风险防范，把住认证项目的可行性

2014 年，我们把认证项目的可行性提到议事日程上来，实施前置把关和全程追溯相结合的管理办法。一是要求市场部业务人员在承揽认证项目时，与认证客户进行第一次沟通交流，了解客户的认证动机和贯标情况，甄别、排除“花



钱买证”的认证项目，并将客户基本信息和“疑虑”录入中心数据库。二是要要求合同评审人员在申请评审环节，与认证客户进行第二次沟通，了解客户的认证准备情况，收集法规性证据，甄别、验证认证项目的可行性，驳回不可行的认证项目，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库。三是要求审核组长接收审核任务后、奔赴审核现场前，与认证客户进行第三次沟通，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，可以执行中心暂缓（或停止）现场审核的工作程序。四是授与审核组长排除虚假认证的权力，遇到违法、造假等有悖公正性的认证项目，可以在取证的情况下，终止认证审核活动。

●实施内部监督，强调现场审核的规范性

中心要求审核人员严守职业准则，讲求职业道德，规范现场审核的言行、举动。为了预防、纠正现场审核中的随意性，中心针对近年来遇到的问题、发生波折，制定了现场审核工作要求，把规矩细化到审核的每个时段、每个环节、每个步骤、每个场合，要求审核人员在学习贯彻中反思自己的问题，反馈要求的不足之处。中心坚持从“审核一线”来，到“审核一线”去的做法，反复进行修改、完善加大贯彻执行的力度，直到成为广大审核人员认可的行为准则为止。

为确保现场审核的规范性，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咨询，同他们一起面对现场审核中的管理纠缠和技术难题，宣传适用的认可规范要求，进行规范化的指导与辅佐，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，记录审核组进入企业和离开企业的时间，抽查审核活



动期间的工作状态，对客户进行电话回访，请他们为审核组的表现进行“打分”评价。

●改进薄弱环节，提高认证审核的有效性

从 2013 年下半年开始，我们结合认可委评审活动提出的问题，进行了比较系统的整改活动，并把认证管理的整体优化和审核能力的持续提高，作为 2014 年的工作目标。

中心按月对现场审核和审核案卷评审发现的问题进行排列分析，罗列出影响认证审核的少数关键问题，提示审核人员注意。我们把督导现场审核和严格认证评定把关当成至关重要的环节来抓。一是强调依法认证的重要性。要求审核组长。在首末次会议上，宣传认可规范的规定，告知受审核方：“符合认证要求的责任再与客户组织而不是认证机构”（任何审核都是基于对组织管理体系的抽样，认证机构只对抽样方法和抽取样本的合规性负责），要求企业提供真实可信的法规性证据。二是审核组在现场审核中，一旦发现受审核方在法律证据上弄虚作假，已经涉嫌虚假认证，可以在保留证据的前提下终止审核活动。遇到体系整体运行不真实情况，内审、管评不可信，一定开具严重不符合项。对于不按规定执行强制性标准、特种设备不检定、计量器具不周检、产品不按标准做型式试验、企业产品标准不备案等问题，必须开具一般不符合项。三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性、合规性，进行严格把关，并将不符合中心审核案卷评定标准的案卷退回审核组长，通过协调企业、督促整改、收集新证据、乃至补充审核等多种办法，弥补审核记录不足，直到符合中心规定的案卷评审标准，再做认证决定。



四、社会责任实践与绩效

1. 遵守法律

中物联自觉遵守法律法规和行业规范要求，讲求职业道德，坚决反对不正当竞争和商业欺诈行为。

● 依法执业，公平竞争

中心认真履行法人和公民道德准则，依据工商管理的经营许可取得合法的工商和税务登记证件，按照《认证机构管理办法》和 CNAS 认可规范的要求实施管理，在国家认监委批准的业务范围开展认证活动。中心反对不正当竞争、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。2014 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事情。

● 识别法规，及时更新

中心按照资源共享的原则建立标准资质数据库，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。目前为止，共收集到 14632 个法律法规和行业规范，2014 年共识别、更新新法律法规和其他要求 4602 个。

● 适时培训，促进整改

为满足适用的法律法规和认可规范的要求，2014 年中心以 CNAS-CC121:2013《实施环境管理体系审核及认证能力要求》、CNAS-CC131:2014《质量管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-GC11:2011《质量管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》、CNAS-GC12:2011《环境管理体系认证机构认证业务



范围能力管理实施指南》、CNAS-GC13: 2011《职业健康安全管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》五个认可规范为基本教材，借 CNAS 转版评审机会，组织系统培训活动，并结合培训识别管理上的差距和问题，制定整改措施，提升认证管理水平。

● 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和盈利水平的提高。目前，中心有足够的经济实力控制经营风险，确保各项税款上缴率为 100%。

2. 规范运作

中心通过认证风险和公正性威胁分析、制定实施工作要求文件、稽查现场审核合规性、内部审核和管理评审等多种方法，规避各方面的认证风险，确保认证审核全过程的规范性。

● 加强管理，整体优化

从 2011 年开始，我们用了三年时间，梳理、优化管理流程，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库。现在，各级领导可按照从属关系，在中心数据库随时检查下属的工作状态，每个管理岗位也可在需要时，通过中心数据库，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。2014 年中心目标管理统计结果显示，各部门工作差错大幅度下降，工作目标完成率达到 95%以上。



● 规避风险，防患未然

中心建立、实施《认证风险和公正性威胁分析制度》统计上年度风险发生的频次、风险级别和影响程度，预测本年度风险发生的概率，补充新增风险因素，调整管控措施，监测风险控制情况。2014 年识别新增风险因素 3 项，调整防控措施 9 项，风险发生频次比上年下降了 35.4%。

中心维护公正委员会的成员由行业协会、中心、政府监管部门、消费者组织、获证客户代表组成，对认证活动的公正性实施监督权力。2014 年 4 月，中心维护公正委员会召开会议，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。

● 重组资源，能力保障

2014 年，中心以能力保障为目的，重组资源为手段，整顿人员能力评价体系。我们结合 CNAS-CC121: 2013 和 CNAS-CC131: 2014 转换工作，进行业务范围内的专业能力需求分析，更加准确地界定技术领域。同时，结合审核员绩效考核，对审核员的专业能力进行了重新评价、确认，缩小或调整审核员专业审核资格；对新增专业能力的审核员实施审核案卷跟踪，讲评他们首次审核中存在的问题，进行必要的专业辅导。必要时，暂停首审不达标审核员的专业审核资格。需要时，进行停职培训后，实施必要的专业考试，考试合格后再行恢复。中心按月组织审核资源适度性分析活动，并通过分析找出资源使用的问题，识别培训需求和专业缺口，有的放矢地制定、实施招聘、培养、培训计划。目前，中心认证管理人员能力充分，审核员的数量与认证项目数量呈现同比增长态势，能够满足认证工作的需要。



● 接受监管，持续改进

根据国家认监委网站显示的信息，2014 年中心接受地方“两局”监督检查 91 组次，合格 90 次，合格率为 98.9%，比上年提高 7.5 %（2013 年检查 35 次，合格 32 次，合格率为 91.4%）。我们针对个别认证项目审核专业或认证范围不准确、审核证据不充分等问题，组织针对性分析活动，定出有效的整改措施，并由专人跟踪检查整改效果。这些措施包括调整合同评审人员、编制审核作业文件、实施认证项目负责制、稽查现场审核合规性、考核案卷评审质量等等，均收到立竿见影的效果。

● 行业自律，客观评价

中心自觉遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《认证认可行业自律公约》等行业规范的要求，并针对中小企业认证客户认证项目的可行性严格把关，排除“花钱买证、蒙混过关”的认证风险。

2014 年 8 月，中心通过内审和管理评审，对自身管理体系的运行状态和运行效果进行了全面、系统的评价，找出了 56 个不足之处，三个管理上薄弱环节，开具 4 个不符合项。通过关闭内审不符合项，把 23 整改要求纳入四季度工作计划。同年 9 月，中心又结合关闭 CNCS 认可评审开具的不符合项，加大绩效考核的力度，对人力资源评价、审核方案管理、审核案卷评价做了系统性改进，整改效果已随着时间的推移逐步显现。

● 细化记录，追溯责任

为提升中心的认证管理水平，中心利用自建的数据库，建立工作责任保证系统。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，记录每道工序的工作过程。需要时，能在该数据库追溯管理责任，实施奖罚；必要时，



能通过该库请示、批复工作，推广管理经验，展示典型案例。2014 年中物联认证中心再次优化服务器的硬件配置，对数据库进行了系统升级，使信息的收集、整理、加工、存储、查询、利用等功能融为一体，形成一个既能体现合理配置、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，持续改进发挥了保障作用。

3. 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。

● 以人为本，诚信承诺

中心通过职业教育、岗前培训、典型推广、处罚违规等多种办法培养员工的诚信意识，要求员工（包括管理人员、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。2014 年中心委派现场审核活动 9472 组次，委派审核员 16553 人次，根据中心稽查情况和受审核方的反馈，没有发生违反公正性的事件。

中心每年从认证收入中提取 5% 建立风险基金。当基金达到 20 万时，提取比例降至 2%，当基金达到 30 万时，停止提取。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。2014 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。



● 信息公开，动态管理

中心利用自建网站，公示《公开文件》的汇编、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）和认证认可协会（CCAA），为监管部门和社会公众提供了准确的认证信息。

● 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》和《认证机构公平竞争规范》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。市场部以中心编制的公开文件为准，统一客户开发活动中的宣传口径；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；现场审核人员依据认证认可条例，认真排查虚假认证的认证风险。中心在认证管理的全过程，坚持宣传、督导正确的认证动机，用实际行动反对商业欺诈。2014 年未发生过商业欺诈的投诉事件，同时，为 317 家认证组织办理转换认证机构备案手续，审批通过率为 100%。

● 能力保持，持续评价

2014 年，中心制定了 CNAS-CC121：2013 和 CNAS-CC131：2014 转换工作方案，并于 7 月前后分别组织实施。结合两个文件的落实，我们修订了人员能力评价准则，通过三年一次对人员能力的持续评价，对全部认证人员的专业能力进行了重新确认：



——结合中心认证组织的特点，进行专业分析，重新划分了 QMS、EMS OHSMS 的技术领域，确定相应的评审资格，提出相应的专业需求和评定准则。共编写技术领域专业需求分析文件 230 份，其中 QMS 领域 132 份，EMS 领域 54 份、OHSMS 领域 44 份。

——对 235 名 QMS 审核人员的技术领域专业能力进行了重新确认，按新的评价准则规范逐一规范了审核人员专业能力评价表，以及相应的工作经历和审核经历证据，通过面谈、考试等方法进行验证。

——对 52 名 EMS 审核人员的技术领域专业能力进行了重新确认，按新的评价准则规范逐一规范了审核人员专业能力评价表，以及相应的工作经历和审核经历证据，通过面谈、考试等方法进行验证。

——对 38 名 OHSMS 审核人员的技术领域专业能力进行了重新确认，按新的评价准则规范逐一规范了审核人员专业能力评价表，以及相应的工作经历和审核经历证据，通过面谈、考试等方法进行验证。

——为确保专业资格评审的准确性，共进行面谈、考试 164 人，并提供相应证据（记录和试卷），其中 270 份已经归档。

——对合同评审人员和认证决定人员的专业资格，以及其他认证人员的业务能力进行了重新确认，确认通过率为 98%。

4 增值服务

2014 年，我们客观分析中心的客户结构，从关注客户需求入手，探讨提升服务水平的具体措施。

● 按月分析，落实工作

在规范认证管理的同时，如何满足顾客需求、正确处理企业、社会 and 所有



相关方的关系，成为中心无可回避的问题。中心热情对待每一项认证申请。要求初次接触客户的市场部业务人员，与顾客进行广泛的沟通交流，真心领会他们的期望和要求，了解他们潜在的认证动机。用文字详情录入中心数据库，并通过中心局域网向各部门公示，大家在“知己知彼“的情况下，关注顾客，诱导正确的认证动机。

● 识别需求，深度关注

市场部每月组织一次顾客需求分析，经过筛选、提炼，升华成具体工作要求，分解到各部门、相关岗位，撰写成客户要求报告，录入中心数据库，通过中心局域网向全体管理人员传递信息。征求各部门领导和相关工作人员意见，协商修订达成一致后，作为日常工作重点关注的客户要求。2014 年，不断把客户合理的要求转化成具体工作要求，纳入正常的工作检查和工作总结，步入持续改进的轨道。

合同评审人员结合市场业务人员的客户沟通记录，根据申请评审需要与认证客户再次进行沟通交流。通过协商认证范围、核准员工人数、确认许可资质（需要时）、确定技术领域等工作，进一步了解客户潜在的认证动机，识别客户的合理需求。对客户的陈述（包括不合理的要求），都如实录入中心数据库，并通过数据库传递给相关人员。同时，通过正面宣传启发认证客户的贯标动机，标记重点“疑似”问题客户，提示后续岗位关注、诱导，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，包括咨询人员的介入、把认证当成商业行为和某项审核证据不充分等等，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、审核中的交流渗透、末次会议前的管理层沟通和



开具不符合项等多种方式，宣传正确的认证动机，排除公正性威胁，启迪客户的守法意识，促进关键部位和薄弱环节的整改。

经过 2014 年一年的实践，证明这种做法是可行的、必要的。

● 坚持原则，督导整改

中心针对某些认证客户管理随意、记录不规范的现状，一方面要求审核人员在如实陈述审核发现的基础上，附上原始审核证据（复印件），并签名确认其真实性。另一方面要求审核案卷评审人员严格把关，并在需要时，核实法规性证据的可信性，必要时，现场验证不符合项的整改效果。

与此同时，中心根据地方“两局”的监督检查情况，在制定、实施纠正措施的同时，对问题客户实施特殊审核方案，督促客户借机整改，推进工作。经办人负责把每次整改过程录入数据库，并通过本月工作总结跟踪其整改效果，成功的经验纳入日常管理，整改无效的问题纳入下月工作计划。

2014 年中心实施补充审核 12 项次，非例行检查 13 项次，取得比较积极的效果。

● 分类督导，持续提高

2014 年，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，实施规范的审核活动，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”的认证的客户，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，获证后详细宣讲认证周期的概念和遵守认证规则



的重要性，监审前灌输暂停、撤证的危险和保持认证资格的重要性，使他们逐步接收、认可、适应持续改进管理体系的要求。对于有“花钱买证”倾向的申请组织，采取道道把关的做法，通过不受理申请、开具严重不符合、限期整改、验证整改效果、暂停认证证书、撤销注册资格等方法，或“积极整改”或“清理出局”。在分类督导，持续提高上收到较好的效果。

5. 创新发展

中心夯实基础工作，立足管理创新，实施稳步提高、持续增长的发展战略，并在 2014 年初见成效。

● 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，定出中心的方针目标，并经过“横到边”、“纵到底”的分解，把工作内容明确到每个工作岗位。与此同时，中心要求部门领导进行全年的工作策划，对部门职责服务内的每一项工作落实到能够操作的程度，包括工作细则、质量要求，重要程度、检查方法，记录格式，目前存在的问题、拟采取的措施、主责人和考核标准。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。

● 提出要求，指导管理

为了提升认证管理水平，中心对每项管理提出具体要求，与工作策划配套执行。包括《审核专业资格评定工作要求》、《审核员资格管理工作要求》《审核方案管理工作要求》《合同评审工作要求》、《计划调度工作要求》、《现场审核工作要求》、《现场审核反馈处置工作要求》、《审核案卷评定工作要求》、《信息上报工作要求》《工作检查和整改工作要求等等，共计 99 份要求性文件。每份



工作要求详细陈述了相关的工作流程，明确什么时间干什么、怎么干、用什么方法、干到什么程度，出现问题按什么程序处理，特殊情况如何请示批复，同时附上数据信息的录入方法和有代表性的正反案例。实践证明，中心把工作要求进行精细描述，进行“傻瓜相机”式的传递、指导，对规范认证管理、创造性地推进工作十分有益。

● 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“一级管理一级，一级考核一级，一级对一级负责”的原则，定期抽查下属的工作情况，并把抽查结果录入中心数据库。检查的依据是部门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，检查记录综合评价被检查的工作项目，指出工作成绩，找出不足之处。对需要整改的工作要提出整改要求和应完成整改的时间，由质量技术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，促进管理创新。

6. 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，维护员工的合法权益，注重人才培养，并在关注社会公益上做出努力。

● 签署合同，保证收益

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、上缴了五险的规定、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，具有考核知情权。中心按年度工作绩效和成长记录，制定、兑现调资方案，体现奖优罚劣。

● 培养激励，共同成长

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。现有的管理人员中 35 岁以下的员工占员工总数的 68%，45 岁以下的审核员所占的比重已达到 48%。

中心倡导“和谐共事，共同成长”的企业文化，构建温馨的工作氛围。开展丰富多彩的集体活动，每年组织一次全面体检，一次春游活动，坚持每天做两次工间操，鼓励员工带薪休假，促进员工间的合作交流，为认证人员投保商业意外保险，从制度上保障员工的合法权益。在 2014 年末组织的联欢活动上，中心表彰先进，颁发了优秀员工奖、持久贡献奖、特殊贡献奖等奖项，

7. 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措施

● 合理安排，集约管理

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。2014 年，中心开展审核资源本地化活动，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，资源调剂不出省”，从而减少认证活动中能源资源的消耗及污染排放。计划调度人员用“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，不仅减少了路途的时间和往返的费用，而且创造了节能减排的工作绩效。

● 节能降耗，绿色办公

2014 年，中心开展“树立绿色办公意识，践行低碳生活”活动，主动参与北京市政府倡导的分类回收纸张换取再生纸的活动，号召员工外出及上下班乘坐公共交通工具、骑自行车或步行，冬季每天晚开半小时空调和公用区域电灯，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，中心自建的数据库和局域网，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，为节能降耗开了一个好头

8. 服务社会

中心响应中国认证认可协会的号召，根据自身力量，积极参与社会公益和慈善活动。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，在他们生活、经济需要帮助时候实施必要的关爱，委派代表看望、慰问，以此增加员工的归属感。

中心建立审核员培养库，广泛接纳社会上的实习审核员，并把安排审核、积攒审核经历、加快转正进程当成大事来抓。通过“传、帮、带”对新转正或新入职的审核员尽快提供审核机会，并通过现场见证、指导现场审核、跟踪审



核案卷、讲评专业技能等多种办法，扩展他们的技术领域。同时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。

五、社会责任展望

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、高效的管理理念，为社会发展发挥积极作用。今后，中心将保持和提高认证机构持续、稳步发展的推动力，以提升认证公信力和影响力为目标，走差异化竞争、内涵式发展的道路，总结经验，纠正不足，探讨“以我为主，博采众长，融合提炼，自成一家”的精细管理，并从以下三方面完善社会责任制度，争取为社会做出更大的贡献。

1.以承担经济责任为基础，追求持续发展的动力

中心认真贯彻中国认证认可协会中认协监(2013)102号“关于颁布实施《认证机构公平竞争规范——认证价格自律的规定》的通知”精神，交纳公平竞争信誉保证金，如实上报认证价格执行情况，自觉接受认证价格执行情况的监督检查。通过资源适度性分析，提高实现价值的能力，实施节能减排，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。

2.以承担法律责任为保证，履行持续发展的义务

认证机构是一个法律实体，或法律实体有明确界定的一部分，认证机构的社会责任就是为获证组织向社会出具真实的信息，同时也要对认证结论的合规性承担相应的法律责任。中心实施持续、稳步的发展战略，必须提高自身的法



律意识，教育全员从法律高度看待认证的公正性，明确依法认证的重要性。中心建立健全“谁发证谁负责、谁审核谁负责”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，并通过尽职尽责用自己的工作质量和审核质量，保证认证过程的客观性、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

为提高认证工作质量，必须提高从事认证工作人员的素质，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。中心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。坚持管理体系认证的道德立场，履行管理体系认证的道德责任，不断提高全员职业素质和职业能力，讲求职业道德，验收职业准则，从道德层面保证工作质量和审核质量，维护认证过程的客观性、真实性，认证结论的公正性、权威性。

在建立健全中物联社会责任保证体系过程中，我们深刻认识到，履行社会责任是时代赋予我们光荣使命。与其他认证机构相比，我们的工作尚有不足之处。今后中心将发扬成绩，纠正不足，将社会责任融入企业文化建设，提升管理理念，创新工作方法，塑造更加良好社会形象。为管理体系认证事业的持续、健康发展，贡献力量。