

2014 年社会责任报告

北京中轻联认证中心

二〇一五年二月

目 录

| | |
|---------------------------|----|
| 第一章、管理者的话..... | 1 |
| 第二章、概述..... | 2 |
| 第三章、中心概况..... | 3 |
| 第四章、社会责任制度的建设情况..... | 7 |
| 第五章、履行社会责任的具体情况 & 绩效..... | 8 |
| 第六章、展望 2015 年 | 25 |

北京中轻联认证中心 2014 年度社会责任报告

第一章 管理者的话

本中心是从事玩具国家标准和一般工业品尤其是婴童用品认证的技术服务机构，我们的主要社会职能是为社会提供玩具及婴童用品的国家和行业标准，同时通过产品认证业务推进产品标准的实施为产品提供质量信誉证明，为一般工业品和儿童用品的安全提供安全信用证明。我们的业务特性决定了我们需要认真履行社会责任，以便更好地实现我们服务的社会功能。

为了有效推进社会责任工作的落实，本中心在充分识别利益相关方的基础上确定了本中心的社会责任发展战略：

1、公正专业

公正是中心的立足之本，专业是中心成长发展的基础。

2、关注顾客与相关方

关注顾客的需求满足顾客的需求是我们义务，我们必须努力为顾客提供有价值的服务，使顾客得以发展壮大，并与顾客共同发展壮大。

同时关注和了解其他相关方的需求与期望，努力满足其期望，与之形成良好的互动，使中心与社会和相关方共同发展。

3、以人为本

员工是企业最重要的资源，是向社会提供服务的重要保障。关注员工的业务成长与进步，营造公平公正的工作环境，逐步建成一支高素质的团队。

4、培育全员的社会责任意识

社会责任是为社会的公平、公正、友善、向上提供正能量的行为，需要全社会共同努力。创造和谐的社会是我们的共同目标与任务，我们从热爱本职、勇于担当、节约能源、关注环保、乐于助人、关心公益等方面引导员工社会责任意识的提升。

第二章 社会责任报告的说明

1、报告时间：2014 年 1 月 1 日-2014 年 12 月 31 日

2、报告范围：2014 年 1 月 1 日-2014 年 12 月 31 日中心各项工作开展情况，是本中心的第二份社会责任报告，首份报告于 2014 年 2 月发布。

3、发布周期：每年一次

4、编制依据：本报告依据《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）》进行编制。

5、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记录或误导的陈述，我中心对内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6、解答报告内容问题的联系人及联系方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，在我中心网站：www.cclc.cn 公开发布，欢迎提出宝贵意见。具体联系方式如下：

地址：北京阜外大街乙 22 号

邮编：100833

电话：010-68396625

传真：010-68396565

联系部门：综合部

第三章 中心概况

一、中心简介

北京中轻联认证中心（简称 CCLC）是具有独立法人地位的第三方认证机构。实行管委会监督下的主任负责制，坚持公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心前身是原国家质量技术监督局于 1992 年批准的中国玩具产品认证委员会及原轻工业部设立的原中国电工产品认证委员会家用电器/照明电器分委员会（成立于 1989 年）。根据国家认证认可监督管理委员会对全国认证机构重新登

记和审批的规定，本机构重新登记注册为“北京中轻联认证中心”，获批准授权开展产品认证及内审员培训业务。

中心具有十几年的认证历史，拥有一批经验丰富的认证管理人员、国家注册高级检查员审核员教师，并拥有 40 余家具有丰富国际、国内认证经验的签约实验室，先后组织发放了家电、照明、电器附件、玩具产品认证证书数万张。

本机构受国家标准化管理委员会批准，授权承担国家行业标准化技术委员会秘书处工作，负责玩具产品及部分儿童用品国家及行业标准的制、修订及宣贯等工作，同时负责对口玩具专业领域的国际标准化 ISO/TC 181 的联络和技术协调工作。

被商务部批准成为玩具、童车产品的出口技术服务中心，负责承担玩具、童车领域的对外贸易技术服务的有关工作。

中心的主要业务包括：

- 玩具产品强制性认证（CCC）；
- 玩具及儿童用品的产品认证；
- 非强制性家用电器、照明电器、电器附件的认证及其它消费品产品认证；
- 各类内审员培训；
- 玩具产品国家及行业标准的制修订及宣贯工作。

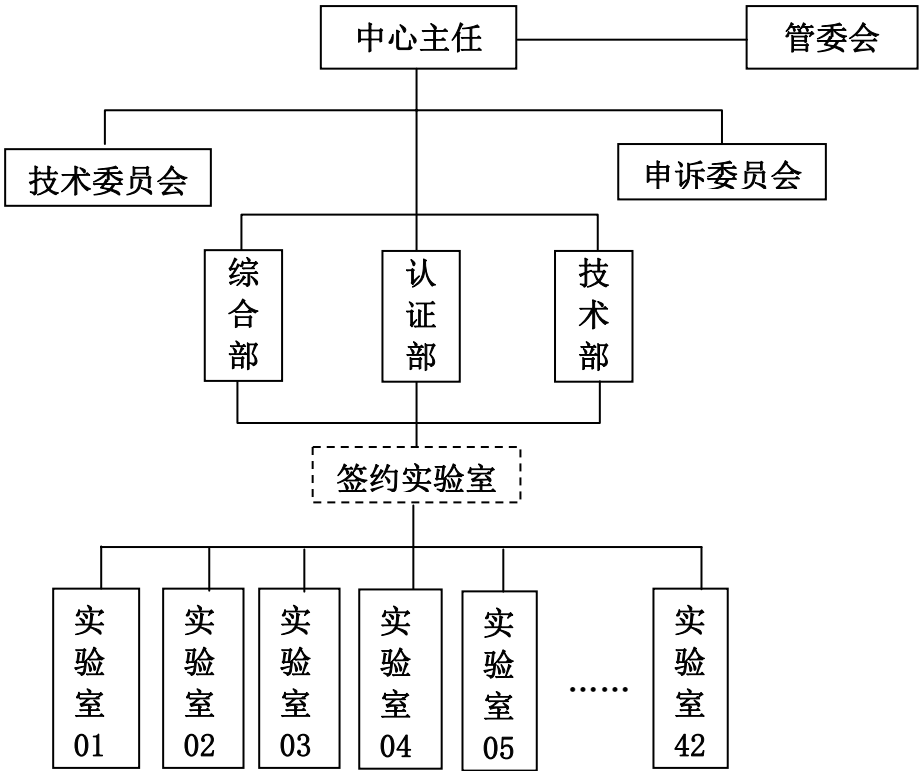
二、中心的发展历程



三、中心组织机构

本中心实行管委会监督下的主任负责制，下设技术委员会和申诉委员会。

管委会由政府、制造商、用户、认证及检测专家代表组成，各方均衡，任何一方不得处于支配地位。认证中心是日常工作机构，由综合部、认证部、技术部 3 个部门组成。



[组织机构图]

四、认证证书发放情况

(一) 强制性认证证书

1、2014 年发证数量

2014 年强制性认证新发证书 2033 张，换发证书 1569 张。发证证书总数达 12863 张，获证企业总数达 2385 家。现行有效证书为 5082 张。

2、近 3 年中心强制性认证发展情况

近 3 年中心强制性认证处于稳定中略有提升的状态，有效证书则处于稳定增长，增长率保持在 20%左右。

近 3 年强制性认证证书的统计表

| | 2014 年 | 2013 年 | 2012 年 |
|-------|---------|---------|--------|
| 累计新颁发 | 2033 张 | 1772 张 | 1796 张 |
| 换发证书 | 1569 张 | 1702 张 | 2777 张 |
| 累计证书数 | 12861 张 | 10754 张 | 8928 张 |
| 有效证书数 | 5082 张 | 4516 张 | 4070 张 |

3、证书分布状况简析

大中型企业的证书数占总证书比例约 32%左右。这些客户的证书每年都在稳定增加，企业自我约束的意识和能力强，一般不会出现有影响的质量问题，认证风险性较低，是中心的优质客户，中心将不断讨论和确定如何做好这些优质客户的服务与维护工作。

对于量大面广的中小企业，中心也按照分类的方法进行管理，鼓励企业增加在产品质量安全方面的自觉性。同时，加大服务和帮扶的力度，帮助中小企业进步与发展。

（二）自愿性认证证书

1、2014 年发证量

中心在 2014 年加大了自愿性认证工作的推进力度，主要是大力推进了电器性能的认证，获得企业和消费者的欢迎。共颁发 22 张证书，其中玩具产品 1 张、热水器性能认证 18 张、汽车座椅 2 张、电动自行车 1 张。

2、近 3 年发证情况

近 3 年产品自愿性认证一直是在徘徊中前行，证书统计如下表：

近 3 年自愿性认证证书的统计表

| | 2014 年 | 2013 年 | 2012 年 |
|-------|--------|--------|--------|
| 新颁发证书 | 22 张 | 9 张 | 31 张 |
| 换发证书 | 0 张 | 2 张 | 1 张 |

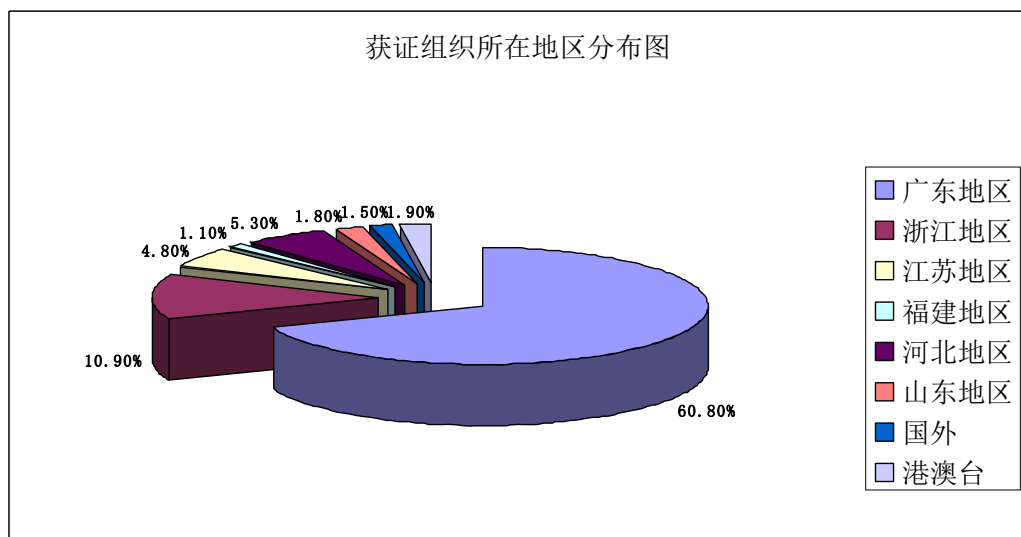
| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 累计证书数 | 610 张 | 588 张 | 579 张 |
| 有效证书数 | 41 张 | 26 张 | 46 张 |

自愿性认证总的发证数量虽然不多，但中心加大了一些新门类产品认证的开发，如：儿童汽车座椅的安全认证、热水器产品和空气净化器的性能认证，使得中心自愿性认证领域有了一定突破，取得了一些进步。

五、发放证书的分布情况

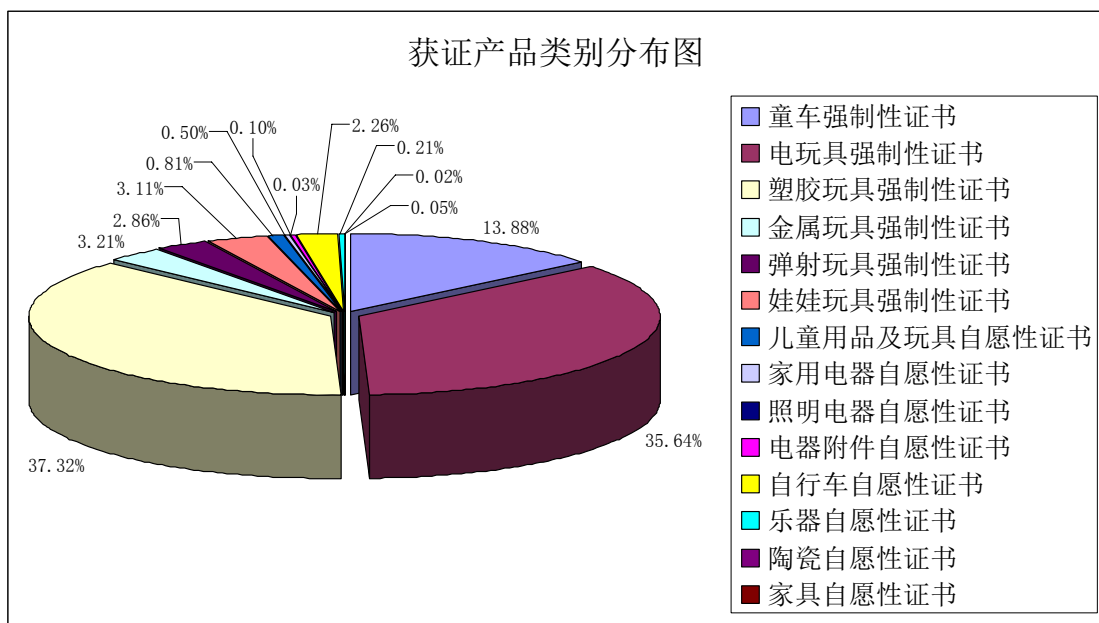
1、获证企业按所在地区分布情况

获证企业主要集中在广东省、浙江省、江苏省，在河北、福建、山东等地也有一些获证的企业，具体分布情况如下图：



2、获证产品分布的情况

获得本中心认证的产品 96%为玩具和童车产品，还有少量的电器及其他轻工行业的产品，具体产品分布情况如下图：



第四章 社会责任制度的建设情况

一、社会责任活动方案的制定与培训

中心一直坚守“公正科学、严谨求实、服务守信、优质高效”的工作方针，以认证准则为依据，向所有申请者提供公平服务。

中心在 2014 年初专门制定了履行社会责任的工作方案，在上半年召开了社会责任的动员会，从合规管理、风险管理、公正性、提升服务水平、对获证企业的责任、对相关利益方的责任、对员工的责任、对消费者的责任、积极参与公益事业、环境保护等方面进行讲解和研讨，并提出了各岗位满足社会责任的要求。中心的社会责任方案注重与业务的有机结合，使得社会责任活动与中心业务同时取得成效。

二、中心履行社会职责分配

为了有效推进中心落实社会责任工作，中心对相关社会职责进行了分配，具体见下表：

| 序号 | 部门 | 社会职责 |
|----|-------|---|
| 1 | 中心管理层 | 负责统筹制定中心管理和体系运行履行社会责任的战略目标，提供资源，推进落实。 |
| 2 | 综合部 | 按中心社会责任战略目标制定相应方案，将有关的社会责任协调安排并落实到相应日常管理工作，收集汇总相关社会责任执行情况，完成责任报告并按相关要求发布。 |
| 3 | 认证部 | 按中心社会责任战略目标方案要求执行认证申请及工厂检查的监督管理工作。 |
| 4 | 技术部 | 按中心社会责任战略目标方案要求执行技术研究、技术评定及各类人员的专业能力管理工作。 |

三、社会责任的落实与推进

1、加强岗位责任的教育与管理

做好本职工作，是履行社会责任的一个重要方面，中心对员工进行责任心和服务意识教育，同时通过调度管控加强认证活动的管理和控制，使得今年的发证效率有了提升，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的认证服务。

2、改进调度严格认证管理

认证管理的效果直接影响认证工作的效率与效果，认证的效率与效果也是中心社会责任的内容之一。为此，中心通过加强受理申请调度制度严格控制认证过程的控制，发现问题及时处理，减少和避免受理申请的积压。对工厂检查调度岗位实施轮岗，改进工厂检查管理，使得工厂检查管理实施了新的管控措施，防治和避免工厂检查中出现一个检查员连续多次进入一个工厂的问题，避免可能的系统误差。

3、制定社会责任推进方案和定期不定期检查

中心在社会责任工作方案中明确工作要求和检查要求，中心在年中工作检查时以及员工年终工作业绩总结中均包括社会责任的内容要求，通过制度和检查促进社会责任意识的培育。

第五章 履行社会责任的具体情况与绩效

一、科研成果

我中心一直重视儿童用品尤其是儿童用品的安全标准及认证方面的科学研究工作，通过开展这些研究，推进我国儿童用品国家安全标准的改革与改进，从而促进我国儿童用品的安全质量提升。具体情况如下：

1、承担国家公益课题

由我中心承担进行的 2012 年度国家公益性行业科研项目《应对欧盟和美国新市场准入指令/法规的玩具、文具和鞋类产品技术标准研究》课题，已完成各项任务，准备验收。

2、承担《儿童用品标准体系研究》项目

由我中心牵头承担了国家标准化委员会《儿童用品标准体系研究》项目，该项目分析研究了我国现行的儿童用品的标准现状，在了解和分析欧美的玩具标

准体系情况，找出我国儿童用品标准与欧美标准的差异，结合国情研究以确定我国婴童用品的体系框架，编制一份儿童用品标准体系表；同时提出我国急需的儿童用品标准制修订建议，推进《儿童用品通用安全技术要求》标准制定工作，探讨儿童用品标准机构设置建议。这个研究项目将能够规划和指导整体儿童用品标准体系的运行和推进。目前该项目已验收通过。

3、承担《儿童用品领域标准对比分析》研究项目

受国家标准委委托，中心还承担了消费品安全标准“筑篱”专项行动之一《儿童用品领域标准对比分析》的研究项目。

该项目将在梳理国内外儿童用品标准领域情况的基础上，由我中心牵头完成儿童用品产品（包括玩具、童鞋、童装、童车 4 个领域）标准分析对比工作，以研究国内外儿童用品标准中规范的安全要素及其发展趋势。根据上述对比结果，综合分析国内外儿童用品领域标准技术要求差异，分析儿童用品领域是否存在“双重标准”的问题。提出改进我国儿童用品领域标准化工作机制，完善标准体系建设的对策建议，提出必要的标准制修订计划。目前该项目正在研究过程之中。

4、制定童车产品出口指南

作为商务部批准的玩具出口商口技术服务中心，按商务部的要求对《童车-出口商品技术指南》进行了维护和更新，新的出口技术指南已在商务部网站发布。

通过指南能帮助童车企业了解欧美等主要贸易国的技术法规要求，指导童车产品设计开发、生产以及经营活动，避免由于不了解目标国的法律法规而造成产品被召回或退回的情况产生，对我国童车出口的发展与提高起到积极作用。

5、组织制定玩具及相关儿童用品国家标准

作为玩具标准化技术委员会秘书处挂靠单位，主要负责提出玩具及儿童用品的国家标准、行业标准的制修订计划；组织国家标准、行业标准的制修订及标准宣贯工作；负责玩具及儿童用品国际标准化工作的归口和标准的国内外技术交流工作等。2014 年完成多项标准的制、修订工作，完成了 3 项标准的报批，4 项标准的审定，7 项标准的征求意见。2014 年共发布了包括 GB 6675.1-2014《玩具安全 第 1 部分：基本规范》在内的 8 项玩具国家标准。

通过制定标准进一步完善玩具标准体系，尽可能使儿童用品产品都有标可

依，以保证产品的安全性和儿童的健康发展。

6、积极参与国际标准化活动，跟踪国内外最新标准动态

中心一直有专人负责关注和收集国际标准化动态，积极参与国际标准会议及欧盟 CEN/TC 52 会议以及单边、双边的技术交流活动，通过各种渠道了解国际、国外标准最新情况，并通过相关途径公开发布，方便相关方面了解和使用。

二、经济绩效

中心严格执行财务管理和审批制度，财务收支与运行合规合法。2014 年的营业收入比 2013 年增长 20% 左右，加之以往项目收入的调增，实际增长还高。利润比去年增长 15% 左右，由于调增实际也较去年有较大增长。

三、管理效果与业绩

1、合规管理

中心能自觉遵守各项法律、法规，包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法、认证认可条例、认证机构管理办法、强制性产品认证管理规定等。能按相关规定完成所有的认证合同，诚信经营，合法经营，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。同时带动中心的员工、相关方共同遵纪守法，共建法治社会。

2、加强风险管理

1) 中心对从事的认证活动风险进行了分析，主要有如下风险：

——玩具及儿童用品企业普遍较小，技术力量不足，产品出现质量问题的风险较大，产品使用方是自我保护能力不足的婴幼儿，产品本身就是高风险的产品，一旦发生问题后果是严重的且社会关注度较高，这就要求我们时刻保持高度警惕性，严格执行认证要求以保证产品的安全性。

——产品认证规则本身带来的风险，产品认证是以认证单元为基础发放证书，证书覆盖型号较多，在产品认证制度的要求上存在获证企业抽样合理性与证后监管不能完全覆盖的风险。

——产品认证流程较长，接口较多，管理不到位或员工责任心不强，工作失误就容易产生问题或带来认证结果偏差的风险。

建立应对风险的措施

——中心在多次全体会议上强调要具有风险意识，并对全体员工进行如何提高风险防范意识的讨论和培训，充分认识到了各岗位职责的风险性。

——设置风险基金：中心已设置风险基金，额度为 30 万，并制定了专门的《风险基金使用及管理办法》，规范风险基金的使用及管理。

——中心由专门人员承担了认监委玩具产品风险舆情信息预警联络工作，2014 年处理认监委提供的风险舆情信息多次。

——中心经过分析，确定玩具行业 50 人以下的小企业是风险主体，已经在认证管理多个环节上,如通过飞行检查或加大不预先通知的工厂检查等措施控制认证风险。

3、内审和外审的实施与成果

1) 中心于 2014 年 10 月 8 日至 11 月 8 日进行了的内审，此次内审共开具 6 个不合格项，都已按要求进行了原因分析，并采取了相应的纠正和纠正措施。对 2013 年内审发现的 5 个不合格的纠正措施有效性均进行了验证，总体是有效的。

内审结束后于 11 月 18 日召开了管理评审会议，对 2013 年改进决定的落实、2014 年度体系运行的总体情况以及内审中发现的问题和整改情况进行了全面的评审，并对开展认证管理人员与检查员的业务技能、细化项目完成结果的考核与统计、开展程序文件简化或配备简化流程图的编制及落实澄海办事处建立工作等方面提出了改进建议，将在 2015 年中逐项落实。

2) 认真利用每年的两次外部审核结果，通过对外审发现问题的改进，改进中心的工作，促进中心的认证有效性提升。

4、及时进行申、投诉处理

1) 按规定在中心网站和相关文件上明示投诉信箱和电话。

2) 由专门的部门负责受理日常的申、投诉，并制定了专门的管理程序。

5、反腐、反商业贿赂

1) 中心 2014 年在办公会议、培训等场合中多次强调与中心有关的所有工作人员禁止存在强取和接受贿赂等任何形式的腐败行为。

2) 在文件 CX15 附件一《工作人员守则和保密规定》等相关规定的基础上, 2014 年新增了文件 CX01B22《廉洁自律声明》, 要求与认证有关的人员都要签署该声明。

3) 中心对员工收到的各种小礼品、及有价证券等做出报告和统一交到综合部的规定, 明确不得个人擅自处置, 规定得到了基本落实, 中对于通退回的退回有关方面, 对于不能退回的进行统一处理, 得到有效实施。

4) 2014 年 10 月, 我中心与澄海玩具协会举行了监督 3C 认证检查员遵守行为准则签约仪式, 意在共同维持澄海及周边地区玩具认证行业的良好秩序, 为玩具认证业的不断发展共同努力。所有检查员就检查员行为准则要求进行了宣誓, 并进行了签名活动。

6、公正性

1) 认证机构的社会使命是“传递信任、服务发展”, 所以我们在进行客户沟通和业务开展服务过程中始保持“诚实守信”, 同时要“公平、公正、客观”的对待每一位客户, 坚持规范、严谨的工作作风, 向客户传递认证活动的正面信息, 维护认证机构和认证活动的社会形象。

2) 中心的管理委员会由来自上级单位代表、政府代表、用户代表、商业代表、企业代表、协会代表、专家代表、机构代表组成, 履行对中心认证活动公正性的监督职责。中心组织在 2014 年 11 月份召开了例行的管委会会议, 会议审核了我中心的 2014 年年度工作总结及公正性报告。

3) 与认证有关的人员都要按文件规定签署公正性声明, 且检查员每次去工厂检查之前还要再次签署 CX07B09《检查员公正性声明》, 要求检查员不能对受审方从事过任何可能影响认证过程和认证决定客观性与公正性的服务。经审查 100%检查员都有签署公正性声明

7、提升服务水平

中心利用各种机会向员工进行提高服务意识教育, 强调作为认证机构, 是第三方服务行业, 被服务的企业就是我们的衣食父母, 通过多年的教育与监督管理, 中心每位员工的服务意识都在不断提高, 能做到急企业之所急, 做好每位客户的服务工作。

8、保密

中心有严格的保密规定，每位员工、检查员以及涉及认证过程中的各类人员都要与中心签署保密协议，并在工作中时刻做好保密工作。2014 年新入职的各类人员都签署了保密协议。

9、创新发展

1) 中心每年都积极争取一些软课题项目，鼓励员工积极参与，使得同志们在项目执行过程中提升自己的专业能力，参与创新工作。

2) 中心鼓励员工努力参加新业务开发，注意必要的投入，包括派员工去生产和检测一线去培训，争取新的业务有所发展。

3) 鼓励员工在认证模式上探索与创新，也鼓励员工为中心管理政策提出建议与意见

四、利益相关方责任

1、利益相关方的识别

中心已识别利益相关方，以及相关方对中心的要求和期望，并努力为实现这个期望而开展各项工作。

| 利益相关方 | 要求和期望 | 实现方式 | 2014 年完成的主要工作 |
|---------|-------------------------|---|---|
| 政府与监管机构 | 遵守各项法律法规，按相关规定开展各类认证活动。 | <ul style="list-style-type: none">● 注意维护制度和政府信誉● 按有关要求及时上报相关信息● 参加工作会议● 配合作好技术支持工作 | <ul style="list-style-type: none">● 全年累计上报认证信息余条● 参加各类工作会议 次● 配合监管部门完成 11 次协查工作● 配合作好 TC21 工作组秘书处有关 3C 认证咨询工作● 配合认监委召开 TC21 专家组会议 |
| 认证企业 | 作好认证服务工作，提高发证速度 | <ul style="list-style-type: none">● 通过高度控制，以提高认证时限性 | <ul style="list-style-type: none">● 制定专门的高度管理制度● 共召开各类座谈会 4 次 |

| | | | |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| 员 工 | 提高技术服务能力 注重服务态度 | <ul style="list-style-type: none"> ● 开展满意度调查 ● 召开面对面座谈会 ● 电话回访 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成近 2800 份满意度调查反馈表, 结果显示良好 ● 开展多种形式的增值服务 ● 严格执行收费标准 |
| | 薪酬福利 晋升与发展 能力培养 | <ul style="list-style-type: none"> ● 提升员工的薪酬待遇 ● 对工作成绩优秀的人员给予晋升 ● 加强员工的技术及业务能力的培训 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成了 1 次薪酬调整 ● 年终奖较 2013 年有所提升 ● 4 人得到晋升 ● 累计开展各类培训 23 次, 参加人数 254 人次 ● 推荐部分员工参与到科研课题中 |
| 合 作 方 实 验 室 | 加强合作, 实现双赢 | <ul style="list-style-type: none"> ● 加强实验室管理工作 | <ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期完成实验室业务范围确认工作, 防止超范围的情况发生 |
| 社 区 与 环 境 保 护 | 热心公益, 服务社会 节能减排, 保护环境 | <ul style="list-style-type: none"> ● 减少在日常工作中的能源消耗 ● 注意公共环境卫生的维护 ● 积极参与社会公益活动 | <ul style="list-style-type: none"> ● 通过宣传、教育、检查等措施减少了不必要的能源消耗 ● 每位员工都能自觉的开展节能开支, 为保护环境贡献一份力量 |

2、对获证企业的职责

1) 提高认证时限性满足客户需求

中心在理顺认证流程基础上, 进一步加大认证时限的控制管理工作。中心在受理阶段实施了全面的调度制度, 设定专门的岗位每天及时跟踪项目的进度, 对于超过一定时限不能受理的项目及时另行处理, 由专人负责跟进, 这一举措有利于及时调配受理工程师的工作量, 避免了积压项目的情况产生。也能及时提醒相关受理工程师尽快完成项目, 对于疑难项目也能及时发现并处理。

从下表受理及时率统计表结果来看, 这一措施对提高发证速度起到了积极的作用, 还需要我们继续加强这方面的管理工作。具体受理及时率的统计见下表:

受理及时率统计表

| 完成受理时间 | 2014 年 | 2013 年 | 2012 年 | 备注 |
|--------|--------|--------|--------|----------------|
| 7 天内 | 68% | 74% | 58% | 受理时间含企业资料整改的时间 |
| 15 天内 | 79.6% | 85% | 68% | |
| 30 天内 | 91.5% | 95% | 77% | |

2) 开展增值服务满足顾客需求

各个岗位时刻做好客服工作，各岗位都能积极的为企业提供认证前期或获证后各种增值服务，包括耐心回答企业的前期认证咨询、指导企业填写认证文件、帮助企业查询跟进认证进度、对于急于拿到证书的客户及时对证书进行扫描并发送给客户、提供详细的费用清单等等。

开展数十次标准执行过程中条款的解释工作，为企业在技术上提供了支持与帮助。对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。

3) 对于暂停和撤销证书的异议及时处置，消除了企业的异议，或调整处置结果，确保做出公正、正确、有效的认证决定，2014 年累计完成了近 36 次的异议处理，未发生任何申诉/投诉现象。

4) 严格按国家规定进行收费，对满足减免收费条件的企业适当进行了减免。

5) 关注企业对中心、对检查员的反馈情况

中心要求每个受检查的企业在检查结束后向中心返回 CX01B09 《受审方对检查员的评价反馈表》和 CX07B06 《受审方意见反馈表》，企业从中心受理及时性、认证公正性、工作严谨性、服务效率，检查员遵守检查员行为准则、专业能力、专业态度等方面进行评价。

——企业对检查员的总体评价情况

2014 年，共收到企业填写的《受审方对检查员的评价反馈表》2478 份，检

查员签署的《廉洁自律声明》683 份。按照企业反馈情况，各检查员均能按照《廉洁自律声明》的内容，严守检查员行为准则，没有不良反馈，企业对检查员的总体评价为“好”的达到 100%。

——企业对中心的评价情况

从 2014 年共收集统计了 2478 份《受审方意见反馈表》，每个反馈表中 4 项内容均为满意，个别企业在“其它方面评价/建议”中对检查组给予的专业指导表示赞赏。

——两次调查问卷反馈的情况

中心针对广东澄海及浙江平湖等玩具及童车产区开展了调查问卷活动，主要调查检查员是否存在收取红包以及对中心工作的情况，具体反馈情况如下：

| 时间 | 调查对象 | 发放数量 | 反馈情况 | |
|------------|--------------|------|-----------|-----------|
| | | | 电话反馈数量/比例 | 书面反馈数量/比例 |
| 2014 年 6 月 | 澄海地区执行任务的检查员 | 200 | 139/70% | 56/28% |
| 2014 年 7 月 | 平湖地区执行任务的检查员 | 55 | 32/59% | 23/41% |

在收到的回馈中，全部企业都反映我中心检查员不存在额外收取交通费用、报销无关票据，或者收取红包、礼品、礼金或任何形式的好处，及参加受审方安排的娱乐活动等现象。

6) 积极进行走访和开展座谈会

中心在在 2014 年 1 月、6 月和 8 月中心多次召开澄海地区获证企业座谈会，进一步听取企业对我中心认证工作的意见，并对有关检查员的工作情况进行满意度调查。在 7 月到深圳与客户代表座谈，通过沟通和交流了解他们的困难、疑惑以及要求，并一一为他们解答。

中心于 2014 年 6 月 23 日在澄海地区召开了获证企业座谈会，共有 47 个企业的 50 个代表参加会议。会上向参会企业代表也发放了针对检查员的调查表，最终回收 32 份。从调查表汇总情况来看，没有发现检查员存在额外收取交通费用，报销与检查无关的票据，收取受审方红包、礼品或其他好处，参加受审方出资的娱乐活动的问题，企业对检查员和中心的认证工作基本表示认可和满意。

2014 年 8 月 11 日在澄海地区召开获证企业及代理机构座谈会，来自 32 家企业的 33 名企业代表和来自 10 家代理机构的 11 名代表参加会议。参会代表对经常在澄海地区执行检查任务的 16 名检查员在廉洁自律、公平公正、专业能力、工作态度四个方面进行了无记名打分，分值从 5 分到 1 分。从调查表汇总情况来看，检查员均能符合上述四个方面的要求。

3、为各级政府部门的责任

1) 玩具认证制度的执行效果对认证主管部门的信誉有重大影响，我们在工作中，在制度的建设与执行中时刻注意制度和政府信誉的维护。

2) 及时处置各地政府抽查的不合格结果；2014 年共收到认监委、各质检局的国抽/省抽/市抽不合格以及市场召回情况共计 18 批次，涉及中心 54 张证书。对上述不合格产品涉及的证书均按照有关规定进行了相应撤销或暂停处置，并将信息传递给下次监督检查时由检查员重点予以核查。对于需要进行飞行检查的企业，都按照要求进行了检查和后续证书处置。

3) 配合各地质检部门对获证企业信息的核实工作，对无证查处给予配合。2014 年共完成各地方局提出的 11 次协查，都进行了核查并予以回复。

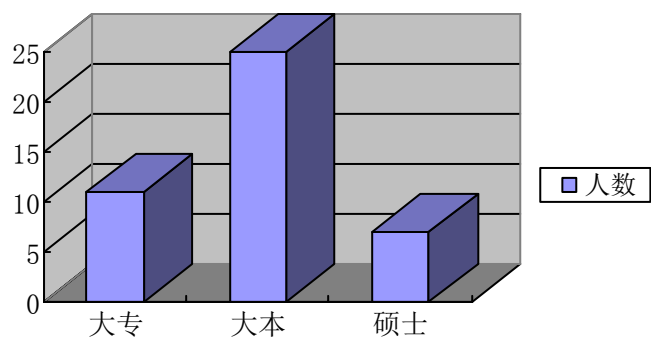
4) 作为认监委“TC 21 儿童用品”秘书处，作为各类认证事宜的支持工作，对于企业提出的认证范围界定的咨询进行及时回复；对于企业咨询的与认证有关的问题进行耐心的解答。在 2014 年 8 月配合认监委召开了 TC21 专家组会议，讨论玩具及童车认证实施规则的修改建议。

4、对员工的责任

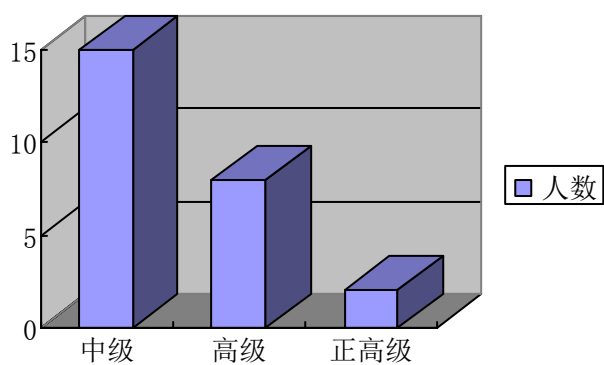
1) 员工概况

——认证管理人员：

中心目前有日常认证管理人员 43 人（包括两名实习生），其中男 19 人，女 24 人；大专 11 人，大本 25 人，硕士 7 人（学历比例见下图）；中级称职 15 人，高级职称 8 人，正高 2 人。

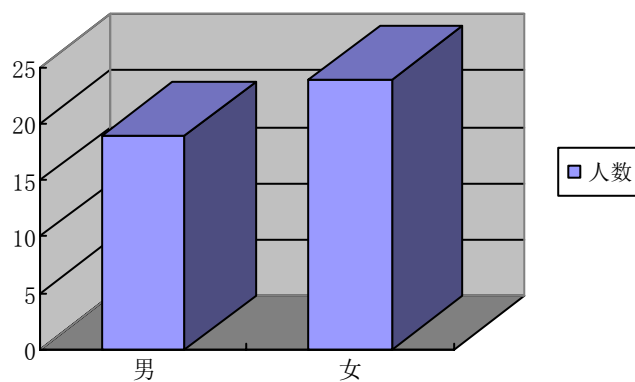


员工学历比例图



员工职称比例图

中心员工普遍都有中级以上职称，未获职称的人员也在积极的申请和累积相关职称要求。



员工性别比例图

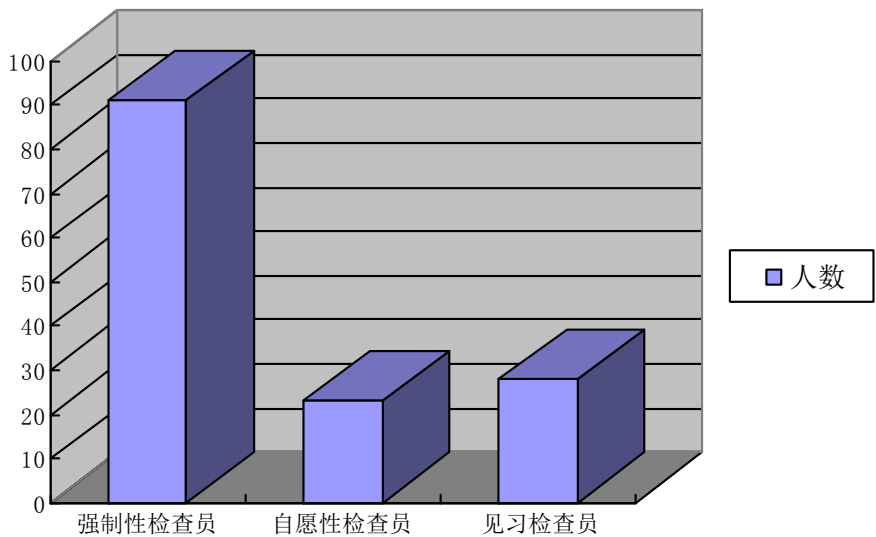
中心在选择员工时没有性别歧视，男女平等，同工同筹，具有良好的性别平

等意识。

中心在 2014 年共新增 7 人，基本能满足日常工作需求。

——检查员情况

- 目前中心共有签约强制性检查员 91 人，自愿性检查员 23 人，见习检查员 28 人，比例分布图如下：



检查员比例图

- 各类检查员基本满足中心目前业务的需要，见习检查员是中心储备的工厂检查骨干的后备力量。2014 年新增强制性检查员 31 人，自愿性检查员 2 人。
- 强制性检查员人数 91 人，每年需要的检查人日数约 3526 人日，检查员能提供约 3536 人日，可以满足工厂检查任务量。检查员分布地区不均匀，导致需要调配其他地区检查员的情况发生，可能会带来一些检查及时性的问题，还需要中心继续加大检查员队伍的培养。
- 加强检查员技术能力培训工作

2014 年 10 月底中心在广东澄海再次召开了检查员年度培训及遵守行为准则的教育活动，有 70 多名检查员参加。此次培训采用开展工厂实地检查培训与检查技术与业务培训研讨相结合的形式进行，为期一周。中心提前将相关思考问题

发给检查员，要求检查员在实地工厂检查时带着问题进行工厂检查，在会议培训阶段再一起讨论解决方案，培训收到了较好的培训效果。

- 为了方便检查员更好的开展检查工作，中心为每位检查员配备了方便使用的文件包。

2) 人权方面

中心充分尊重每位员工的权利，不存在任何形式的强制劳动，不雇用童工。

中心按照岗位聘用员工，按照个人能力与意愿安排工作，不存在用工与职业方面的差别歧视。

3) 社会保险与福利

——员工享有平等就业取得相应岗位劳动报酬的权利，享有休息、国家规定的法定假期的权利。员工入职后享有国家规定的养老、失业、工伤、医疗和生育等社会保险及住房公积金的权利。因工负伤的员工还享有法定工伤待遇，中心每年还会根据中心效益情况，发放相关节日、交通、或困难员工等特殊补助，每年组织一次集中体检，适时组织员工旅游或集体活动。

福利项目主要有：五险一金，节日补助、带薪年假、年度奖金、防暑降温费、购买统一文件包及适当的集体活动等，这方面我们支付的薪酬总额约近 300 余万元。

——开展员工及家属慰问帮扶

在得知员工有重大疾病或特殊困难时，我们第一时间送去关怀并给予一定的经济补助，据不完全统计，2014 年慰问困难、重疾职工及家属约 3 次，发放慰问金约 1 万元。

——中心号召和督促大部分员工参加了北京市职工互助保障计划。还鼓励员工参与了国资委的大病互助计划。

4) 完善的薪酬体系

我中心薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，采用岗位系数的形式和月度奖金加年终奖金的薪酬制度，鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。具体差异的确定能够做到广泛听取各方意见，确保与员工的贡献与

能力匹配，做到公平公正。

定期开展市场薪酬调研，持续关注员工薪酬的竞争力水平。

本年度已进行了一次薪酬调整，并已连续 5 年执行了调整，每次调酬幅度平均约为 10~15%。

对有显著成绩和贡献、品行优秀者给予特殊物质奖励。

员工的培训、发展及晋升

5) 加强员工技术能力的培训

2014 年共进行内部培训 17 次，累计 235 人次，派员参加外部培训 6 次，累计 19 人次。通过这些培训，使我们员工更加熟悉业务流程，在专业技能方面也得到了一定的提升。主要培训包括：

- 组织开展 GB 6675 标准培训

2014 年 5 月 GB 6675-2014 新标准发布后，中心组织部分员工参加了国家标准化委员会举办的培训班，对新标准进行了系统性培训。

- 组织汽车座椅标准培训

中心于 2014 年 4 月 19 日邀请天津汽车检测中心的四位专家针对 GB 27887-2011《机动车儿童乘员约束系统》标准进行了全员培训。此次培训是在周末举行，由员工自愿参加，最终中心全体员工都牺牲了休息时间参加了此次培训，体现了员工获取知识与技术的积极性。取得了很好的培训效果。

此次培训对 GB 27887-2011《机动车儿童乘员约束系统》标准条款及检测要求的相关知识进行了讲解，对儿童汽车座椅静态和动态试验进行了介绍，专家还结合检测过程的实际情况和遇到的各种需要注意的问题，做了认真的讨论。

此次培训使大家熟悉了 GB 27887-2011《机动车儿童乘员约束系统》的相关要求，解决了认证检测过程中的一些问题，对于中心儿童汽车座椅认证业务的开展起到了很大的推动作用。

- 组织体系文件的再培训

2014 年 11 月 22 日召开了中心体系文件的集中培训，本次文件的修改主要

围绕着 CC02-3013《产品、过程和服务认证机构要求》发布而进行修订，对质量手册、体系文件及作业指导书修订内容进行了培训。

- 新员工培训

新员工在入职时，首先要对其进行认证总体概念、中心的认证流程、实施规则、部门涉及的管理文件等必要的培训，在日常工作中仍旧采取一带一的培训方式，指定专门熟悉相关业务的人员对本岗位新进员工实施一对一的传带，共同实施同一项目的认证，使新员工在实践的基础上尽快掌握认证流程及认证规定。新进员工的业务能力和服务意识提高比较显著。

- 持续性的部门培训

每次中心文件和新要求发布后，各部门都及时进行了详细的培训，尽量避免由于对新规定的不熟悉而影响认证工作的符合性。

对于各岗位在日常工作中发现的问题以特殊案例的形式及时组织研讨，并提出解决问题的建议及方法，统一认识。认证部和技术部多次组织共同参与联合培训，将评定中发现的问题一起讨论并提出解决方法。全年各部门集中培训总计组织实施了几十次，部内研讨数次。

- 其他培训

中心派员参加有关方面的培训，如将员工送到一些产品生产厂和检测机构进行培训等。

6) 员工的晋升与发展

中心对工作能力强，工作成绩优秀的员工都给予了晋升，2014 年度共有 5 人被提晋升，包括副总工程师、部长助理及业务主管等职位，给绩优员工提供了更广阔的成长空间；中心有 5 人参与了中心相关课题的研究工作，使其有关业务及技术能力得到了提高，也为其自身发展奠定了一定的技术基础。

5、对签约实验室的责任

目前我中心共有签约检测机构 42 家，其中强制性产品认证检测机构 23 家（含 4 家香港实验室），自愿性产品认证检测机构 36 家，2014 年新增 2 家强制性认证检测机构，4 家自愿性检测机构。

根据认监委 2014 年第 26 号公告，完成了上海方圆玩具检验所、中国家用电器研究院、浙江省质量科学研究院、慈溪市天瑞消费品检测技术有限公司、广东省汕头市质量计量监督检测所的更名和扩项工作，以及东莞标检产品检测有限公司的签约工作。

除东莞标检产品检测有限公司和浙江省五金与家具研究所近期刚刚签约的检测机构外，中心已完成其余 40 家签约检测机构年度业务范围确认工作，本次发生变化的业务范围主要集中在部分标准的限制范围的描述方面，共涉及 11 家。

根据认监委要求，针对我中心签约的强制性产品认证检测机构，已按季度汇总检测报告的数量和问题，计算各检测机构的质量指标上报至认监委。

6、对消费者的责任

1) 结合标准的制定工作，通过市场调研听取消费者对玩具认证的意见，关注玩具的伤害案例，确定标准的技术参数水平和认证的关键环节；

2) 认真、细致和耐心的解答消费者通过网络、电话提出的有关认证的疑问；

3) 积极受理和解决消费者对获证产品的投诉问题。今年未收到消费者对获证产品的投诉问题。

五、积极倡导创建绿色环保中心

我中心通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理等各方面的能源消耗，提高大家节约能源的好作风，包括：

在办公中尽量采用无纸化办公，中心加强文件扫描的力度，将大多数文件都进行扫描，保存为电子版，方便工作人员使用，不再向检查员和员工发放纸质文件资料，多采用电子形式发放等；

鼓励和要求单面废纸的再利用，对于单面纸收集起来，再次使用。对废纸、各种包装箱集中送到废品回收的造纸厂再利用；

搁置电脑按国家有关规定进行回收；

节约用电、用水，夏天空调在早 9：00 至 17：00 统一设定温度在 26 度等。鼓励中午休息时关灯节电；提倡乘坐公共交通工具，少开私家车。

估计 2014 年共节省纸张近 8 箱，中心每位员工能积极响应绿色、低碳的理

念，也提高了中心的运营效能。

六、热心公益，服务社会

1、开展慰问捐款活动

2014 年 11 月 24 日，我中心受中国关心下一代工作委员会邀请，参加了中国关心下一代工作委员会爱心基地暨太阳村试验幼儿园开园揭牌仪式，同时对“太阳村”儿童开展慰问、交流活动。

“太阳村”位于北京市顺义区，一个非政府的慈善组织，十多年来无偿代养代教服刑人员未成年子女，对孩子们开展特殊教育、心理辅导、权益保护及职业培训等服务。目前，“太阳村”免费收留了 123 名儿童，年龄从几个月到十七八岁不等。“太阳村”自建了种植基地，靠自己的产业及社会捐赠来满足孩子们教育、生活等开支。同时，通过让孩子自耕、自种、自收，教育和培养孩子们的吃苦精神、自立能力。

我中心派员参与了上述活动,并将代表中心全体员工向太阳村给予了捐款，希望尽自己的微薄之力，把温暖带给每一个“太阳村”的孩子，呼唤社会都来关注这个弱势群体，以我们的热情和努力重新焕发出孩子们的生活热情。同时也让孩子们父母安心接受改造、重归社会。

2、继续积极参与政府组织的各项社会公益活动

在 2014 年六一儿童节到来之际，与国标委领导一同来到石景山游乐园，现场向消费者和儿童发放标准宣传小册子，讲解标准购买和使用玩具的注意事项，得到了消费者的好评。

在 2014 年 10 月上午在北京西单图书大厦参加了国家标准化管理委员会主办的“世界标准日”的活动，中心派专人参加了此次活动，在会上发放了相关玩具标准并回答有关玩具购买及使用方面的问题，并现场发放宣传小册子。

3、中心多次购买新发布或常用标准文本，向相关检查员、检测机构、企业、等方面免费赠送这些标准。

4、标准的实施过程中难免会产生标准理解不一致或不准确的问题，作为玩具标委会秘书处挂靠单位和标准归口管理部门，经常为企业和社会有关方面做标准执行方面的解释工作，且都是免费的义务服务。

5、中心按在职员工人数的 1.7% 积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾事业。

第六章 展望 2015 年

2014 年是我中心的技术水平的能力提升年，中心把社会责任的推进与中心的主要目标结合，制定方案中的各项活动都基本予以落实，基本使社会责任在中心进行了有效的推动。

我们将在 2015 年，加强与社会各利益方的沟通与交流，继续动员全体员工积极参与社会责任的各项活动，带动中心整体社会责任意识的提升，不断完善并落实责任管理制度和机制，形成长效机制，不断探索有效实施社会责任的方法和管理机制，使社会责任与日常工作紧密结合，有效的履行社会责任，向社会提交一份满意的答卷。