

中铁检验认证中心  
(CRCC)  
社会责任报告

二〇一五年一月

## CRCC 社会责任报告结构

一份完整的企业社会责任报告包括六大主体部分：

- 报告前言：披露报告规范、高管致辞、企业概况、关键绩效表等内容。
- 责任管理：披露企业社会责任管理现状，包括社会责任治理、社会责任推进、社会责任沟通以及守法合规等方面的管理理念、制度、行为和绩效等。
- 市场绩效：披露企业的市场责任绩效，包括管理者责任、客户责任、伙伴责任等方面的管理理念、制度、行为和绩效等。
- 社会绩效：披露企业的社会责任绩效，包括政府责任、员工责任、社会参与等方面的管理理念、制度、行为和绩效等。
- 环境绩效：披露企业的环境责任绩效，包括环境管理、节约资源/能源以及降污减排等方面的管理理念、制度、行为和绩效等。
- 报告后记：披露企业对未来社会责任工作的展望、内外部利益相关方对报告的点评、参考指标索引、报告反馈等内容。

## 一、 报告前言：

### 1. 报告规范（P1）

#### P1.1 报告的可靠性保证：

CRCC 保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

#### P1.2 报告组织范围：

中铁检验认证中心。

#### P1.3 报告时间范围：

2014 年全年，部分内容超出上述范围。

#### P1.4 第几份社会责任报告：

CRCC 第三份社会责任报告。

#### P1.5 报告发布周期：

CRCC 社会责任报告是年度报告，通常在次年 2 月发布。

#### P1.6 报告数据说明：

报告数据不包括财务审计报告。

#### P1.7 报告发布范围：

报告面向社会发布。

#### P1.8 报告参考文献：

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》（国认可〔2012〕52 号）。

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》、《社会责任国际标准 ISO26000》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试

行)》。

说明：CRCC 作为产品认证机构，其组织性质和所承担的社会责任与企业有一定差异，因此对企业社会责任标准进行了有选择地参考。

#### P1.9 报告获取方式：

电子版报告可登陆CRCC官方网站 ([www.crcc.org.cn](http://www.crcc.org.cn)) 下载。如需纸质版报告，请发送电子邮件至 [crccssb@rails.cn](mailto:crccssb@rails.cn)，或致电 86-10-51849064。

## 2. 高管致辞 (P2)

这是中铁检验认证中心 (CRCC) 的第三份社会责任报告。希望社会各界通过这份报告全面了解我们的价值观、经营原则、履行社会责任的措施和绩效。我们愿意广泛听取各方面的意见和建议，接受社会各界监督，持续改进我们的工作，将机构的可持续发展和社会责任理念与各项工作紧密结合，通过提升公开透明度，与各利益相关方建立从互动到理解、从理解到认同的信任关系。

2014年，中铁检验认证中心 (CRCC) 坚持“客观公正、科学准确、服务规范、追求卓越”的方针，把国家、社会和客户的利益始终放在首位，为客户提供公正、权威的认证评价与合格评定服务，通过多种手段，提高专业人员的能力与素质，在业务活动中严把质量关，切实保障认证活动的规范、公正、有效；积极履行认证机构承担的各项社会责任；我们坚持以专业的态度、有效的沟通和优良的业绩，努力获得政府、合作伙伴和客户的认可与理解，在外部环

境、内部机制和发展方式之间建立良性互动模式，走健康、稳步、可持续发展之路。

### 3. 机构简介（P3）

中铁检验认证中心（简称“CRCC”）是2002年10月29日经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号为CNCA-R-2002 -102），2002年11月国家工商注册的国有独资企业，注册资金5100万元，是实施铁路产品认证的第三方认证机构，具有明确的法律地位。

#### （一）机构名称与经营范围变更

2014年1月21日，中铁检验认证中心经国家认监委批准授权“国家铁路产品质量监督检验中心”（国认实函〔2014〕6号），在国家质监总局、国家认监委和行业主管部门的监督和指导下，开展轨道交通产品认证业务和铁路产品质量监督检验业务。这是我中心贯彻国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》和中国质量（北京）大会精神的要求，落实铁道行业关于“做大做强中国铁路产品认证机构品牌”的战略思想，提升铁路产品认证检测管理水平，实现由原有提供单一认证服务的认证机构向认证、检测综合型技术机构转变的重大举措。

2014年7月29日，我中心获国家认监委扩大业务范围的批准，产品范围由原来的241项扩大为343项。2014年12月11日完成认证批准书到期换证，有效期至2018年12月10日。

#### （二）认证模式与质量体系

按《铁路产品认证管理办法》的要求，截至2014年底，铁路

产品认证模式仍采用“初始工厂检查+产品抽样检测+获证后监督”，没有新增其他认证模式。

CRCC 坚持严肃的工作态度，严明的工作纪律，严格的工作要求。以标准为准绳，以事实为依据，公正、科学地实施认证和提供服务，维护铁路产品认证的权威和信誉。CRCC 不以营利为目的，注重社会效益，实行有偿服务，保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。

CRCC 按照认可准则的要求建立了质量管理体系，并有效的运作和实施，每年进行内审和管评，并接受认可委的认可和监督。2014 年 CNAS 颁布了 CNAS-CC02 新版规则要求，我中心已按要求对体系进行了相关策划、培训，并对体系文件进行改版修订，相关工作正在进行中。

2014年11月4日-6日进行了认证中心内审，共开出3个不合格项，其中涉及要素4.3运作1项、要素4.4分包1项、要素4.9 1项，不合格项分别分布在城轨部、基础部、业务部，内审中发现的不符合对体系的整体运行无大的影响。针对不符合项各部门已于2014年11月30日前全部整改完成。质量体系内审结果表明，中心C版质量管理体系文件符合认可准则的要求，适合中心实际情况，各部门在日常工作中能按照文件规定开展工作，日常管理工作越来越规范，服务意识明显提高，并建立了纠正、预防不合格和持续改进的工作机制。

2014年12月25—26日进行了CNAS监督评审，本次办公室评审未提供不合格项，评审专家对CRCC工作给予高度肯定。2015月1月底，将

进行CNAS现场评审工作。顺利通过2013年度CNAS监督评审工作后，2014年获得复评审新证书，认可范围涉及17种产品36个标准。

### （三）检验能力建设

2014 年度进一步加大检测技术装备的投入和检测能力的扩展，为适应铁路产品认证的发展提供了基础。CRCC 现有检验机构 24 个，包括自有 6 个检验站及铁道部质检中心京外检验站、国家电线电缆质量监督检验中心、株洲电力机车研究所橡塑弹性元件检测中心、北京交通大学电磁兼容实验室、中国铁路通信信号上海电信测试中心、高速铁路系统试验国家工程实验室机车车辆实验部、北京交通大学结构强度检测实验室、广州机械科学研究院有限公司等 18 个分包实验室，覆盖了认证范围内的铁路产品和参数，基本满足 CRCC 检验检测工作的需要。

### （四）认证运作的客观公正性

2014 年，CRCC 按照《相关机构业务活动与认证活动可能的利益冲突分析和控制》的规定，在认证运作中持续保持客观公正性：一是对铁路产品认证相关机构及相关机构的业务活动可能与认证活动产品的利益冲突进行识别，并采取有效措施进行控制。二是在开展认证业务的过程控制，建立了一整套公开文件，并通过网络信息或期刊杂志向社会各界和申请方公开发布，接受认证各方和社会的监督，确保在中心声明的范围内向所有申请者开放。三是认证业务范围主要来自铁道行业采信目录，少量目录在广泛征求意见的基础上自行发布，认证实施方案充分征询设计、生产、采购、使用、政府等相关方意见并

经会议审议后发布并报 CNCA 和行业主管部门备案。四是对认证结果评定采用回避控制，CRCC 在完成工厂检查、产品抽样检测等评价活动后，作出每一项认证决定前，建立了聘请非利益相关方的技术专家对认证结果进行评定的制度，内部评定人员与认证评价人员严格分开等机制，技术专家组织评定组对 CRCC 提交的申证企业认证证实材料进行全面评定，确认整个认证过程公正性、与程序文件的符合性、现场审查和检验方法科学性、结论的准确性和适宜性后，给出最终的认证评定结果，做为认证中心签发证书的依据。

#### （五）人员状况

2014 年，我中心组织结构没有重大变化，但年末管理层有所调整。员工总数约 1200 余人，专职工作人员约 390 人，新增认证管理人员 18 人，认证管理人员总计 70 余人，其中大学以上学历 70 人、高级技术职称 34 人、中级技术职称 24 人。CCAA 现有国家注册检查员 786 人，包括专职检查员 181 人、兼职检查员 605 人，高级检查员 393 人、检查员 393 人，本年新增专职检查员 46 人、专职高级检查员 2 人、兼职检查员 67 人、兼职高级检查员 153 人。

2014 年我中心完成计划内全部 8 项培训，共组织培训 14 次，参加培训人员 917 人次，完成培训课时 184 小时。培训内容主要有认证中心作风建设廉政建设、服务态度及礼仪培训、CRCC 检查员专项培训、CRCC 检查组长培训、审核技巧与方法培训、2014 年度认证人员（检查员、审核员）继续教育培训（网络课程、面授课程和备案课程）、安全评估管理、安全评估风险控制技术和 CNAS-CC02 新版规则要求培训等。上述这些培训通过笔试、面试结果、中心的顾客满意度调查结



果显示，2014 年 CRCC 培训是充分和有效的。

#### （六）铁路产品认证工作情况

为贯彻十八届三中、四中全会关于改革和政企分开的精神，2014 年 5 月国家铁路局发布了新的《铁路产品认证目录》，对原铁道部发布的第一、二批《铁路产品认证采信目录》进行了调整。2014 年月中国铁路总公司（简称铁路总公司）发布了《中国铁路总公司铁路专用产品认证采信目录》。

我中心根据国家铁路局及铁路总公司的新要求，组织相关方对相应的认证实施规则进行了全面修订。新增规则 3 个，修订规则 132 个，新增及新修订规则已向认监委及铁道行业主管部门及时备案。

2014 年度（截止到 12 月 31 日），我中心受理初次认证申请企业 401 厂项，复评企业 130 厂项，受理扩大产品认证 460 厂项、受理获证后变更 364 厂项，复查审核 88 厂项，复查检验 43 厂项，共计 1486 厂项。

发布产品认证公告 39 期，颁布新获证证书 1272 张，原获证企业扩项、变更证书 1723 张，认证未通过 130 个厂项，完成获证后监督评审 795 家，监督、复查检查和检验 1202 厂项，暂停证书 318 张，涉及 196 个企业 196 种产品；撤销证书 18 张，涉及 13 个企业 18 种产品；注销证书 144 张，涉及 68 个企业 102 种产品。至此，CRCC 累计发证 5573 张、涉及企业 1480 家，当前有效证书 3815 张、涉及企业 1338 家，其中暂停证书 183 张。证后监督对保证产品认证的一致性和有效性、规范铁路产品市场秩序起到了积极作用。

铁路总公司认证采信目录共计 188 项产品,其中 181 项产品 2014 年 8 月 1 日实施认证,7 项产品和 11 个品种(W300-1 型扣件系统、10 种和谐机车产品)因标准原因延期到 2015 年 1 月 1 日实施认证。现已开展认证的 181 项产品中,174 项产品已有 3 家及以上企业获得有效证书或现有全部生产企业均已获得有效证书(含原铁道部行政许可证书),占认证项目的 96.1%;7 项产品因标准更新、企业申请较晚等原因获证企业数量不足 3 家,约占 3.9%。

#### 4. 社会责任承诺:

CRCC 在履行社会责任工作中,郑重承诺:

**遵守法律。**CRCC 严格遵守国家法律法规,坚持严肃的工作态度,严明的工作纪律,严格的工作要求。以标准为准绳,以事实为依据,公正、科学地实施认证和提供服务,维护铁路产品认证的权威和信誉。CRCC 不以营利为目的,注重社会效益,实行有偿服务,保证不受任何可能干扰认证结果公正性的因素影响。守法合规是我们为客户提供公正规范认证服务的基础。CRCC 严格遵守国家各项法律法规,根据《认证认可条例》及《认证机构管理办法》等有关规定,开展相应业务,严格自律。2014 年,为发生因违反法律法规而受到处罚的情况。

**规范运作。**随着新版《铁路产品认证管理办法》的发布,城市轨道交通装备认证制度的建立,为适应新的市场需求以及铁道行业、城市轨道交通主管部门对中铁检验认证中心(CRCC)的新要求,更好地提供行业技术服务、优化工作程序,中铁检验认证中心设综合业务部、机车车辆事业部、基础设施事业部、城轨认证事业部、申诉监理部(设

在技管室）5 个部门，另设有各专业认证评定专家组，由综合业务部归口。各部门均有部门内岗位职责、工作流程、考核奖惩办法等。每年进行内审和管理评审，并接受国家认可委的认可和监督。

**诚实守信。**CRCC 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，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会信任。

## 5. 关键绩效表（P4）

市场绩效指标	2013	2014
主营业务收入（万元）	11463	18785
利润总额（万元）	1308	3598
资产负债率（%）	58	46.28
研发投入（万元）	465	401
客户满意度（%）	92	97%
社会绩效指标	2013	2014
纳税额（万元）	478	967
员工总人数（人）	148	202
劳动合同签订率（%）	100%	100%
社会保险覆盖率（%）	100%	100%
工会覆盖率（%）	100%	100%
女性管理者比例（女：男）	26%	14%
员工体检覆盖率（%）	100%	100%
职业病发生率（%）	0	0
员工培训总投入（万元）	13	16.8
员工培训覆盖率（%）	100%	100%
人均培训时间（天）	20	15

员工流失率（%）	1%	2%
环境绩效指标	2013	2014
单位产值能耗（吨标准煤/万元）	0.01	0.02
单位产值水耗（吨水/万元）	0.81	0.90

## 二、 责任管理（G 系列）

### 1. 责任治理（G1）

#### G1.1 机构理念、愿景及价值观

CRCC 将履行机构社会责任作为一项重要的战略举措和对社会的郑重承诺，坚决执行国家政策，服务行业和广大客户，强化机构管理，坚持质量方针，弘扬目标文化，支持公益事业，推动经济、社会与环境健康协调发展，与利益相关方携手促进社会和谐，打造国内一流的认证机构，努力成为行业需要的可持续认证服务提供者。

#### G1.2 风险、机遇及可持续发展分析

风险管理是关系到产品认证工作持续、稳定、健康发展的关键。中铁检验认证中心（CRCC）高度重视风险管理，建立并逐步完善风险管理机制。我们以行业法规和技术规范为依据，识别岗位风险，制定管控措施，构建全面风险管理体系，建立风险管理制度程序体系，加强风险预警，提升风险管理工作效率与效果。重视全面风险管理文化建设，帮助广大员工树立“风险无处不在，风险无时不有”的观念，注重提高管理者风险管理水平和素质，培育和塑造良好的风险管理文化。

从风险管理的工作内容来说，CRCC 的全面风险管理主要包括：

财务风险、经营风险、市场风险、法律风险和廉政风险。

恪守道德、廉洁从业是认证机构发展的基础，CRCC 遵循我国认证行业倡导的核心价值观，以惩防体系建设为主线，建立健全反腐倡廉教育长效机制，坚持把教育、监督等工作贯穿于认证业务的各个环节，推行公开、公平、公正、廉洁、守法的阳光文化，以提高机构的公信力和权威性，持续地服务于国家利益和行业需要。

### G1.3 机构参与的社会责任组织及责任承诺

如果说一个认证机构的发展，依靠的是深厚的文化底蕴（企业文化），那么，认证行业的发展，则依靠公信力。国家认证认可监督管理委员会在《认证机构履行社会责任指导意见》中指出，传递信任，服务发展。传递信任，传递的是认证活动获得的社会认可和公信力；服务发展，则是在认证行业倡导一种价值取向——把自身发展同服务国家利益相结合。因此，CRCC 把服务国家相关行业发展大局，作为机构的终极目标，在致力于成为铁路产品认证优质服务机构的同时，CRCC 积极履行社会义务、承担社会责任、当好社会公民，用实际行动诠释“为和谐铁路服务”的内涵，从而实现永恒的核心价值。

CRCC 承诺，在机构日常活动中，遵守道德准则和法律法规，增强机构透明度，尊重并回应利益相关方的关切和期望，对社会、经济、环境的影响承担责任，实现国家、行业、员工、社会 and 环境的和谐共赢。从而真正赢得竞争优势，实现可持续发展，为社会创造更大的价值。

我们相信，只有对利益相关方善尽每一份责任，才能真正赢得竞

争优势，实现可持续发展，为社会创造更大的价值。

#### G1.4 社会责任领导机构

CRCC 积极推进社会责任管理，逐步建立和完善社会责任组织管理体系，不断提升机构社会责任的履行能力和水平。

CRCC 在管理层的领导下，由综合业务部牵头，会同各事业部、申诉监理部与财务、人力资源等职能部门开展社会责任管理，具体工作包括社会责任管理制度及规划、实施社会责任实践、开展社会责任交流、编制社会责任报告等。

### 2. 责任推进（G2）

#### G2.1 社会责任管理体系

CRCC 以加强社会责任组织机构建设为重点，通过成立社会责任工作小组（由领导层、综合业务部、申诉监理部、各事业部、财务、人力资源相关人员组成），来促进机构社会责任工作的规划、推进和开展。

#### G2.2 社会责任工作规划

按照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》（国认可〔2012〕52号）文件的精神，规划 CRCC 社会责任工作，编写并发布《中铁检验认证中心中铁检验认证中心（CRCC）社会责任报告》。

#### G2.3 社会责任培训

开展社会责任全员培训和普及教育，牢固树立社会责任意识，形成 CRCC 履行社会责任的发展价值观和企业文化。

### 3. 责任沟通（G3）

#### G3.1 利益相关方对机构的期望以及机构的回应措施

利益相关方沟通有利于促进社会责任管理的持续改进。CRCC 搭建利益相关方沟通平台，不断扩充沟通渠道，及时了解利益相关方的期待和诉求。在管理中，以负责的态度、科学的方法，主动提高机构透明度，努力获得利益相关方的认同、支持和帮助。

利益相关方	对CRCC的期望	回应措施与成效
投资者	稳定增长的业绩； 持续改进的体系； 信息披露准确； 风险防范适当。	严格的风险控制； 增强核心竞争力； 提升信息透明度。
政府	提供准入管理服务； 保障采信安全可靠。	开展铁路产品认证技术研究； 制定铁路产品认证规则细则； 加强铁路产品认证能力建设。
监管机构	符合认证认可规范； 合规经营与风险防范； 响应国家宏观政策。	依法诚信经营； 及时准确的信息披露； 支持国家政策。
客户	优质的认证服务； 良好的认证环境。	持续优质的认证服务； 加强客户沟通； 客户满意度调查。
合作伙伴 (签约实验室)	优势互补； 诚信互惠； 信息共享。	坚持诚信、互利、平等协商原则； 合作领域和方式创新； 良好的合作关系。
员工	保障合法权益； 满意的薪酬激励； 良好的工作环境与职业发展空间。	员工参与管理； 员工权益保障； 关注员工发展、改善薪酬激励； 较高的员工满意度； 较低的员工流失率。
社会	关注社会发展； 共建和谐社会。	建设安全可信认证环境； 开放认证研究成果； 开拓认证认知渠道； 参与社会公益活动。

环境	关注环境保护； 促进可持续发展。	实行低碳办公； 形成环保文化。
----	---------------------	--------------------

### G3.2 内部社会责任沟通机制

CRCC 通过刊物、网站及单位内部网络即时通等形式建立企业内部社会责任沟通机制。刊物，如《中心内部简报》、《认证中心简报》等；机构网站 [crcc.org.cn](http://crcc.org.cn)。

### G3.3 高层领导参与的内部社会责任沟通交流活动

CRCC 机构管理者就社会责任定期召开会议与员工座谈。

### G3.4 外部社会责任沟通机制

CRCC 发布社会责任报告，定期召开利益相关方交流会议。出版《铁道技术监督》月刊，编制《中心内部简报》半月刊、《认证中心简报》半年刊发布专题信息，通过认证中心网站发布即时信息。

## 4. 守法合规（G4）

### G4.1 守法合规体系

CRCC 除了严格遵守国家相关法律法规之外，还按照 CNAS 认可准则全面建立了产品认证质量管理体系。

### G4.2 守法合规措施

每年通过 CNAS 的认可评审和自身的管理评审、内部审核等方式，评价认证运作的有效性和适宜性，并持续改进。每年委托第三方机构开展客户满意度调查，以期获得科学准确公平公正的满意度测评结果。开展员工培训，发放廉政建设手册等。

### G4.3 守法合规培训



每年对认证相关人员开展培训。主要内容有：认证相关法律法规、CNAS 认可准则、合格评定技术与标准、员工行业作风培训等。

#### G4.4 重大守法合规负面信息

CRCC 在本报告期内不存在重大守法合规负面信息。

### 三、 市场绩效（M 系列）

#### 1. 投资者责任（M1）

CRCC 是一个独立从事认证工作的法人实体单位，其投资单位为中国铁道科学研究院，认证业务工作接受国家认证认可监督管理委员会和铁道部的监督管理和指导，管理体制为认证中心主任负责制，采取委员会模式保证认证结果的公正性。下设铁路产品认证公正性管理委员会、城市轨道交通装备认证工作委员会、城市轨道交通装备认证技术委员会。

#### 2. 客户责任（M2）

##### M2.1 客户关系管理制度

CRCC 非常重视客户关系管理，在《质量手册》和《程序文件》中多处描述客户关系管理制度，并在质量目标中明确受理及时率、证书差错率、申诉投诉受理及时等几项重要客户关系指标，定期考核。

##### M2.2 积极处理客户申投诉

CRCC 设立申诉监理部，专门受理并承办申请方/受审核方及有关各方的申诉、投诉和争议，并建立了《申诉、投诉和争议的处理程序》，并在质量目标中明确将申诉投诉受理及时率纳入每年考核。

##### M2.3 客户满意度调查

CRCC 每年采取两种方式进行客户满意度信息收集，一是审核员/检查员调查表的收集与处理，由客户对现场审核人员的工作表现、工作纪律和服务态度进行评价反馈，发现问题，申诉部及时与客户沟通，进行处理。第二种方式是每年对客户进行现场走访或电话访谈式的满意度调查，主要针对 CRCC 产品认证管理与服务征询顾客意见，以便于持续推动该项服务水平的提升，帮助其不断满足顾客的需求。

### 3. 伙伴责任（M3）

建立优势互补、诚信互惠的伙伴关系。坚持诚信、互利、平等协商原则，不断拓展合作领域，探索合作方式创新，建立起良好的合作伙伴关系。

## 四、 社会绩效（S 系列）

### 1. 政府责任（S1）

CRCC 自觉将自身发展同服务国家利益相结合，把服务国家相关行业发展大局，作为机构的终极目标，在致力于成为铁路产品认证优质服务机构的同时，CRCC 积极履行社会义务、承担社会责任、当好社会公民，用实际行动诠释“为和谐铁路服务”的内涵，从而实现永恒的核心价值。

CRCC 承诺，严格遵守国家法律法规，贯彻落实国家政策，积极响应国家产业政策导向，发挥认证机构作用，优化组织结构，加大对认证技术和认证标准研究的投入，加大对检验检测能力建设的投入。做到诚实经营，守信服务。依法纳税，保证不出现偷税漏税行为。

### 2. 员工责任（S2）

认证是技术密集型的新型服务业,员工是我们机构的宝贵财富,是机构可持续发展的关键,员工和机构的成长相互促进。CRCC 以“尊重人、培养人、关爱人”为指导,重视每一位员工,为员工提供广泛的民主权利、专业的技能培养及充分发挥员工特长、才智和创造力的舞台,打造敬业、和谐、激情、创新的人才队伍,营造温馨、幸福的大家庭。

尊重人

机构的可持续发展,离不开员工的共同努力。CRCC 尊重员工的价值,通过建立民主管理机制,畅通员工沟通渠道,形成公平、开放、包容的工作氛围,使员工将 CRCC 作为成就事业的沃土。

汇聚优秀人才

CRCC 坚持公平和效率原则,按照岗位需要,通过制订招聘计划,采用公开招聘的方式,引进优秀人才。在招聘中,杜绝性别、年龄、民族、地域等歧视现象。

员工学历结构		员工年龄结构	
硕士研究生及以上	30	30 岁以下	71
本科	99	30-40 岁	62
大专	43	40-50 岁	43
中专及以下	30	50-60 岁	26

保障员工权益

CRCC 遵守国家法律法规,努力消除就业和职业歧视,确保员工职业健康安全。

稳定劳动合同关系。按照《劳动法》的规定，与员工签订劳动合同，劳动合同签订率 100%。为员工足额缴纳基本的养老、医疗、工伤、失业、生育、住房公积金等社会保险，社会保险缴纳率为 100%。为员工提供补充医疗保险和企业年金。针对一线岗位员工，缴纳人身意外伤害保险。

关注职业健康。重视员工身心健康，努力为员工营造安全、健康的工作和生活环境，定期组织员工体检，在办公场所常备小药箱。为平衡员工的工作与生活，每年安排员工带薪休假，组织员工轮休疗养。建立安全巡检制度，及时发现并规避办公场所安全隐患，不定期举办消防知识培训及消防安全演练。

实施民主管理。CRCC 建立“上情下达、下请上传”式的民主管理机制，推行厂务公开制度，组建工会组织，建立职工代表制度，拓展员工民主参与和沟通渠道，使员工参与管理，维护员工知情权，确保员工行使监督权。

## 培养人

CRCC 坚持人才是发展第一资源的理念，进一步提升员工的专业素质，持续培养创新型人才，完善员工激励机制，点亮员工理想，搭建成就事业的平台，确保人尽其才，才尽其用。

## 建设人才队伍

CRCC 明确人才队伍建设与发展目标，经过长期探索，逐步形成全面、完整的人才培养体系。CRCC 还鼓励员工积极参加职业技能竞赛和学术交流活动，为员工创造技能沟通、学术交流的平台，提高员

工岗位技能水平。

### 多元发展通道

CRCC 设立经营管理、科学研究、工程技术、生产服务四个类型的岗位序列,确保员工在每一个序列都有晋升的空间。保证不同岗位、不同专长的员工都能得到发展,为员工成长提供更多的通道和更大的平台。

- 培养以战略规划和管理为重点的经营管理类人才。
- 培养了解行业发展趋势、规律和各专业学科发展的资深专业类人才。
- 培养以掌握高级技能、爱岗敬业、技艺精湛的操作类技术人才。

CRCC 落实从严管理的要求,建立合理的人才选拔与保留机制。内部人才公开竞聘上岗,机构需求人才通过市场选聘,后备人才落实培养计划,注重人才的自身培养,人员素质能力不断提升。

### 创新人才激励

CRCC 在人才考核和收入分配上,始终以“重业绩、讲回报、强激励”为指引,建立向一线倾斜的薪酬分配机制。2014 年,CRCC 完善绩效考核办法,制定了年度综合考核评价体系,使员工获得更加合理的报酬。

CRCC 认可员工的成绩,对员工的奉献给予保障和激励。为机构进步和发展做出贡献的员工,CRCC 授予“优秀员工”的称号,并给予疗养等奖励。

## 关爱人

### 平衡工作与生活

“健康工作、快乐生活”是 CRCC 为员工提供的保障，CRCC 建设“职工之家”，组织体育比赛、运动会、艺术节等多项群众性文体活动，为员工提供展示才华和个性的舞台，组建篮球、排球、乒乓球、羽毛球、摄影、书法、钓鱼等协会，使员工在工作之余，乐享生活。

### 传递真情暖人心

CRCC 关心员工生活，努力为员工打造美好生活，让员工感受到大家庭的温暖。工会组织“送温暖、献爱心”活动，通过走访慰问、专款救助等方式，帮扶困难员工。设立爱心基金，对遇到困难的员工给予救助，并对直系亲属病重或去世的员工给予关怀。设立献血基金，感谢并慰问献血员工的爱心奉献。重视员工午餐营养与卫生。

## 3. 安全生产（S3）

预防为主，巩固安全。CRCC 非常重视安全风险，将安全风险视为机构社会责任的重要环节，牢固树立安全发展的理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，建立安全管理长效机制，加强重点环节的安全防范，打造本质安全型认证机构。

CRCC 不断完善安全管理体系，加大安全投入，努力确保员工安全，明确安全责任，加强安全培训。加强安全检查，防范安全事故的发生，每月对实验室、办公场所进行隐患排查，确保安全疏散通道的畅通和消防设施的完好。

## 4. 社区参与（S4）

在成长的十年中，CRCC致力于建设安全可信认证环境，努力开放认证研究成果，不断开拓认证认知渠道，积极参与社会公益活动，始终以奉献社会为指引，向社会播撒爱心，热心公益事业，为构建和谐社会贡献力量。

## 五、 环境绩效（E 系列）

### 1. 环境管理（E1）

党的十八大报告提出，大力推进生态文明建设。建设生态文明，是关系人民福祉、关乎民族未来的长远大计。坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持节约优先、保护优先、自然恢复为主的方针，着力推进绿色发展、循环发展、低碳发展，形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式，从源头上扭转生态环境恶化趋势，为人民创造良好生产生活环境，为全球生态安全作出贡献。作为认证机构，CRCC 坚持节约环保发展的理念，关注认证企业及产品生产过程中的环保要求，培养员工环保意识，为“资源节约型、环境友好型”社会的建设贡献力量。

### 2. 节约资源能源（E2）

加大环保培训力度，进行多渠道、全方位的全员宣传。2014 年积极开展“节能减排宣传周”活动，培养员工节能减排意识，绿色办公已成为员工工作中的实际行动。员工自觉遵守电梯、电灯、空调、电脑等的使用规定，对打印耗材定期回收，采用双面打印等方式节约纸张，推广自动化办公。

### 3. 降污减排（E3）

试验、检验环节是 CRCC 节能减排的重点。CRCC 从源头抓起，推广新技术，逐步淘汰高耗能设备，提升资源利用效率，实现资源综合利用，努力减少对环境的影响。

## 六、 报告后记（A 系列）

### 1. 展望

2014 年是 CRCC 保持持续健康发展的关键一年。根据国家对加快发展高技术服务业提出的“充分利用现有资源，加强测试方法、测试技术等基础能力建设，发展面向设计开发、生产制造、售后服务全过程的分析、测试、检验、计量等服务，培育第三方的质量和安全检验、检测、检疫、计量、认证技术服务。”的指导性意见，贯彻“中国铁路产品认证机构品牌、做大做强”的战略思想，落实国务院《质量发展纲要（2011-2020 年）》、以及“关于加快发展高技术服务业的指导意见”的要求，进一步规范我国铁路产品认证采信制度的有效实施，推进铁路科学发展新局面，提升铁路产品认证检测水平和检测能力，由现有提供单一认证型服务的认证机构向提供检测服务的综合机构延伸。针对业务发展的需要，更名中铁铁路产品认证中心为中铁检验认证中心，增加检测检验业务，同时适应铁路政企体制改革，筹建国家铁路产品质量监督检验中心，为强化铁路设备质量安全提供技术支持和风险保障。为此 CRCC 将进一步清晰发展方向，优化认证业务，增强发展的使命感、责任感和紧迫感。

机构管理：做强做优认证主业，科学发展认证检验产业，提升 CRCC 管理者能力，打造中心发展的内在动力。调整认证业务结构，



转变发展方式，激发竞争活力，实现内部协同增效。

客户服务：为适应政府、监管机构、投资者和客户的多元需求，不断丰富产品体系，完善产品标准，优化认证流程、模式和手段，强化服务质量，提升客户满意度。

人才培养：强化人力资源体系建设，规划人才发展，培养后备人才。完善机构培训体系建设，全面提升员工专业能力和学习创新能力。建立多层次激励体系，完善管理人员中长期人才规划。

社会公益：持续建设安全可信认证环境，积极参与社会公益活动，始终以奉献社会为指引，向社会播撒爱心，热心公益事业，为构建和谐社会贡献力量。

环境保护：全面落实节能减排工作，以保护生态环境为己任，坚持低碳环保，传递绿色理念。

## 2. 报告评价

《CRCC2014 年社会责任报告》全面客观地披露了 CRCC2014 年履行社会责任的总体情况，系统阐述 CRCC 的责任内涵。

责任融入机构运行。CRCC 成立十一年来，始终以利益相关方的期望引导机构发展，秉持“客观公正、科学准确、服务规范、追求卓越”的质量方针，在战略中明确社会责任规划，将社会责任融入机构运行。

报告结构稳定，富有延续性。报告结合我国认证事业和机构发展的实际，按照“传递信任，服务发展”的要求，结合 CRCC 企业文化和认证业的特色，以责任管理、市场绩效、社会绩效、环境绩效为

考核指标，以机构管理、客户服务、人才培养、社会公益、环境保护为框架体现 CRCC 五大责任，这是 CRCC 有效执行战略的具体体现。

报告内容详实、条理清晰。报告囊括了相关利益方关注的重点问题，向相关利益方传递 CRCC 社会责任的理念、实践、绩效，以期提升 CRCC 认证在公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而达到促进政府、客户和社会采信认证结果的效果。

3. 参考索引

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》（国认可〔2012〕52 号）。

《中国企业社会责任报告编写指南》（经济管理出版社）

4. 读者意见反馈

本部分主要内容为读者意见调查表，以及读者意见反馈的渠道。

为了持续改进中铁检验认证中心（CRCC）社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到+86-1051893194。您也可以选择通过网络（ <a href="http://www.crcc.org.cn">http://www.crcc.org.cn</a> ）回答问题。					
1. 报告整体评价（请在相应位置打“√”）					
选 项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地反映了CRCC的社会责任 工作现状？					
2. 本报告对利益相关方所关心的问题 进行回应和披露？					
3. 本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					
2. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
3. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
4. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？					

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓 名：

职 业：

机 构：

联系地址：

邮 编：

e-mail：

电 话：

传 真：

我们的联系方式是：

中铁检验认证中心申诉监理部

中国北京市海淀区大柳树路2号

邮政编码：100081

电话：+86-1051849064

传真：+86-1051893194

E-mail: crccssb@rails.cn