

# 北京华思联认证中心 2014 年度社会责任报告

## 一、前言

本报告是北京华思联认证中心（以下简称“中心”）依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》编写的，反映了中心 2014 年度履行社会责任的情况。

北京华思联认证中心及中心主任王峰郑重承诺，中心撰写的 2014 年度社会责任报告，均基于中心实际情况，内容真实，有据可查。

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，认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构担负着“传递信任、服务发展”的使命，只有坚持规范运作，诚实守信，严格管理，严守职业道德，规范运作，才能保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展，才能发挥认证应有的作用。

中心的经营理念是：公正、科学、专业、诚信；社会责任战略是依靠一支具有良好职业道德和专业素养的审核员队伍，履行职责，规范运营，打造专业认证机构；利用认证工具，以客观公正的态度、专业的水准、严谨的作风和卓越的服务，促进认证客

户不断提高管理意识和管理能力，促使他们建立起一套科学的、适宜的、将各管理要素有机融合的管理体系，并不断优化，从而使其执行力、竞争力、整体绩效得到全面提升。中心通过为客户提供上述的优质认证服务，达到为社会发展服务的目标。

我们始终要求将社会责任渗透到中心运营的各个方面，贯穿于全体员工的意识中。我们愿意通过透明和合乎道德的行为，为我们的决策以及活动对社会的影响承担责任。基于这种认识，我们再次发布社会责任报告，愿意让所有关心和关注我们的社会各界能准确的了解中心对所承担的社会责任的管理、承诺和实践，增进社会和相关方对中心认证结果的理解、信任和监督。

以责任赢信任，我们将不断强化“责任认证、诚信认证”的社会责任意识，一如既往的为客户提供优质、诚信、专业的服务。

本报告所涉及的时间为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。报告内容覆盖范围为中心在 2014 年度开展的资质范围内的认证及相关服务活动。

## **二、中心基本情况**

### **1、基本信息**

中心是由农业部全国畜牧总站（中国饲料工业协会）及中国农业科学院饲料研究所发起组建的，2008 年 9 月，中心根据农

业部统一部署，并经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，与中国奶业协会所属中奶协（北京）认证有限公司合并而成。

中心是由国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2003-116），中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可（认可号：CNAS C116-Q/F/P），从事认证工作的具有独立法人资格的认证机构。

中心方针为：

公正、科学、专业、诚信

中心目标为：

1. 认证认可法律法规规范要求执行率 100%
2. 认证流程一次工作差错率小于 1%
3. 饲料、畜牧专业认证能力达到该领域行业领先
4. 中心在饲料、畜牧行业树立良好认证品牌形象

中心承诺为：

1. 严格遵守有关法律法规和认可规范，公正的开展认证活动，不从事影响认证公正性的活动，不以盈利为目的；
2. 真诚服务，尊重客户，公平的对待申请人；
3. 高效进取，严格审核，提供专业化的增值服务；
4. 以质量求生存，以信誉求发展。

中心拥有足够的办公场所、设备、交通、通讯工具，拥有一批质量管理、食品安全管理和其他相关领域的国家注册的高级审核员、审核员、产品检验员及技术专家，他们具备广阔的专业背

景和管理实践经验，以强烈的社会责任感、严谨的工作作风、出色的专业能力确保了中心工作的权威性和公正性。同时，中心的人力资源能不断满足各类组织需求，为组织提供有效的增值服务，帮助组织持续完善管理体系，提高管理效率，增强组织满足顾客要求和愿望的能力。

中心具备开展质量管理体系 QMS 认证、食品安全管理体系 FSMS 认证、危害分析与关键控制点 HACCP 认证、良好农业规范 GAP 认证及相关认证活动的审核能力。

中心可承担国内外各类组织的质量管理体系 QMS 认证、食品安全管理体系 FSMS 认证、危害分析与关键控制点 HACCP 认证、良好农业规范 GAP 认证工作以及相关方的委托审核业务。

## **2、开展的各项业务及发证数量**

中心严格按照批准范围开展认证工作。截至 2014 年 12 月底，中心质量管理体系有效证书 533 张，食品安全管理体系认证有效证书 362 张，良好农业规范认证有效证书 72 张。

2014 年发放质量管理体系证书 241 张，食品安全管理体系认证证书 168 张，良好农业规范认证证书 71 张。

2014 年对质量管理体系获证企业进行了 332 次监督审核，暂停证书 100 张，撤、注销证书 100 张。对食品安全管理体系认证企业进行了 227 次监督审核，暂停证书 58 张，撤、注销证书 27 张。对 71 家良好农业规范认证企业进行了再认证审核。

### 3、人力资源与认证业务的匹配情况

中心以畜牧专业机构为发展战略，注重专业认证人才队伍建设。中心制定了管理文件《审核人员管理规定》，对专兼职审核员进行分类管理，明确认证人员的义务、责任和权利等要求。中心技术部制定了认证人员培训制度、能力评价要求等，确保所有人员均具有足够的能力处理不同类型和领域认证审核项目以及胜任审核所应具备的知识与技能。

#### 3.1 认证人员数量

截至 2014 年底，中心拥有质量管理体系审核员 51 名，其中专职 35 名，兼职 16 名；食品安全管理体系审核员 33 名，其中专职 23 名，兼职 10 名；良好农业规范检查员 15 名，其中专职 11 名，兼职 4 名。危害分析与关键控制点体系审核员 8 名，其中专职 8 名，兼职 0 名。

专职人员变化情况。质量管理体系专职审核员新聘 10 人(含实习审核员转正，下同)，解聘 1 人。截至 2014 年底，专职共计 35 人；食品安全管理体系专职审核员新聘 6 人，解聘 1 人，截至 2014 年底，专职共计 23 人；良好农业规范专职检查员新聘 1 人，解聘 1 人，截至 2014 年底，共计专职 11 人；危害分析与关键控制点体系专职审核员新聘 1 人，解聘 3 人，截至 2014 年底，共计专职 8 人。

#### 3.2 认证人员能力

为了保证认证人员的能力，2014 年度中心在认证人员能力方面采取了一系列措施和方法：

1) 持续在技术领域划分方面进行能力评价系统的更新和完善。

2) 建立了审议问题的反馈机制，将审议环节发现的问题发送给审核员，并定期汇总分析。

3) 对本机构审核员采用内外部面授、网络等方式进行培训，提升审核员的个人素质和业务能力。通过组织、实施各种培训使审核员的专业水平得到了提升。同时注重了培训的有效性评价和审核员的动态考核评价。

4) 建立了审核员月度信息交流期刊的发布机制，通过月度期刊，向本机构审核员提供行业信息，传递认证认可监管部门新要求，剖析典型案例，分享最佳审核实践，解读法律法规新要求。

5) 对审核员的专业能力，审核能力进行现场见证，确保审核的有效性。

6) 对中心的体系资格和业务范围实施了动态管理，及时调整、补充了相关人员，满足了 CNCA、CNAS 对保持认证机构业务范围资格的要求，达到“确保各体系审核员数量满足法定要求及各专业审核员数量满足认可要求”的目标。

### 3.3 适应性分析

1) 聘用的认证人员的专业覆盖了中心所有认可的体系资格和业务范围小类。

2) 中心人力资源通过采取外部招聘、内部培养相结合的方式，对领域和专业不足的审核员进行填平补齐，确保本机构资格

和审核项目不受影响。

目前中心专职审核员数量能够满足审核任务量的需要，保障了审核项目的顺利实施，能符合每个审核组专职审核员数量适宜的要求，确保了审核的有效性和充分性。

#### 4、财务状况及财务审计情况

中心作为农业部全国畜牧总站（中国饲料工业协会）下属机构，财务独立运行。中心每月财务报表需上报全国畜牧总站财务处，年终报表经第三方会计师事务所审计后上报畜牧总站项目资产处。

截止 2014 年 12 月底，中心的经营状况与 2013 年度比较有小幅度降低。2014 年中心资产已达到了 867 万元，对国有资产起到保值增值的作用，得到上级财务机关的好评。中心 2014 年具体财务状况如下：

##### 4.1 收入状况

截止 12 月 31 日主营业务收入 930 万元，去年同期为 923 万元，经营平稳。

##### 4.2 费用状况

截止 12 月 31 日各项费用合计 828 万元，去年同期为 806 万元，比去年同期增长 22 万元，主要增长在为员工调高工资及缴纳社会保险。

##### 4.3 税金

截止 12 月 31 日上缴主营业务税金及附加 6 万元；上缴所得税 24 万元；增值税 49 万。共计 79 万元。

#### 4.4 利润状况

截止 12 月 31 日实现净利润 71 万元。中心聘请北京中天易会计师事务所有限公司对中心 2014 年度财务状况进行了审计。《审计报告》见年度工作报告材料。

### 三、 社会责任管理体系和制度的完善情况

中心把履行社会责任纳入内部管理体系的各个层面，围绕社会责任建章立制，通过定期自查，不断梳理内部管理制度、管理流程，保障社会责任在机构管理的各个层面持续有效实施。

#### 1、建立对客户负责的质量承诺

1.1 严格遵守有关法律法规和认可规范，公正的开展认证活动，不从事影响认证公正性的活动，不以盈利为目的；

1.2 真诚服务，尊重客户，公平的对待申请人；

1.3 高效进取，严格审核，提供专业化的增值服务；

1.4 以质量求生存，以信誉求发展。

#### 2、建立完整的管理体系文件

中心的质量管理体系文件由以下三个层次构成：



2.1 质量管理手册：阐明质量方针并描述质量管理体系，是中心质量管理体系运作的纲领性文件。

2.2 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中心各部门的活动，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。

2.3 作业指导书：程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、记录表单。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。

2014 年度，中心根据国家认监委、认可委出台的相关文件，对上述文件体系进行了必要的审查和修订。

### **3、建立完整的制度文件**

该套制度文件主要用于规范员工日常行为和中心的日常管理，主要有《审核员手册》、《中心薪酬制度》、《审核员管理规定》、《员工守则》等。

### **4、体系运行和持续改进情况**

基于中心现有的依据 CC01 和 GB/T19001 等标准所建立起来的管理体系，将其社会责任要求与之相容的予以运行，并进一步通过制度完善和绩效考核，将机构社会责任的实践和机构的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能，但

还需要在实践中进行诸多的改进。2014 年中心在机构的公信力保证、组织结构及部门职责的调整、服务质量提升、完善制度等方面有如下举措：

4.1 中心董事会成员进行了调整，管理层人员进行了变更，充实了技术委员会人员。

4.2 通过周例会制度，及时掌握审核工作进度，发现存在的问题，协调各部门工作，提高了工作效率。

4.3 对认证流程进行了改进，确保审核的有效性和及时性。

2014 年，中心管理体系运行良好，通过管理评审、内部审核、管理委员会公正性审查、认可评审、各级认证认可监管部门的监督检查以及上级行政主管部门的行政、财务、国有资产管理等各个方面检查，针对发现的薄弱环节，积极采取了预防措施、保证了体系良好运行。

## 5、利益相关方的识别和参与

中心对利益相关方进行了识别，从上级主管部门、认可机构、认证服务对象、业务合作机构、投资方、其他相关方等几个方面进行分析，生成《相关机构分析识别表》，并对相关风险进行了分析，形成《风险评价表》，分析结果表明，各相关方对中心认证活动公正性的影响在法规规范要求的可控范围内，不影响中心业务活动的开展。

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 遵守法律法规与要求</li> <li>✧ 规范经营</li> <li>✧ 认证的社会效益和公信力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 学习相关政策、法律法规</li> <li>✧ 参加相关会议</li> <li>✧ 提交报告</li> </ul>
投资方	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 战略发展方向</li> <li>✧ 资产的保值增值</li> <li>✧ 规范经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 召开公司董事会</li> <li>✧ 投资方交流活动</li> <li>✧ 相关报告</li> </ul>
获证组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 提供客观、公正的认证服务</li> <li>✧ 获得持续改进机会</li> <li>✧ 提供优质增值服务</li> <li>✧ 向社会传递信任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 进行客户满意度调查</li> <li>✧ 召开获证组织研讨会</li> <li>✧ 公司网站、认证杂志</li> </ul>
员工 (含所有审核员)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保障员工权益</li> <li>✧ 促进职业发展</li> <li>✧ 良好的工作环境与氛围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 会议</li> <li>✧ 培训</li> <li>✧ 活动</li> </ul>
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 获得对称的信息</li> <li>✧ 认证的公信力</li> <li>✧ 服务社会，和谐发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 公司网站公开信息</li> <li>✧ 公开发布社会责任报告</li> <li>✧ 参加公益活动</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 公平竞争、合作共赢</li> <li>✧ 拓展合作领域</li> </ul>	战略合作协议

中心按照认证认可条例、认证机构管理办法、认可规范以及认证机构履行社会责任指导意见，完善了中心管理体系，制定了相关管理制度，包括《公正性管理程序》、《保密工作管理程序》、《认证风险管理程序》以及一系列规范认证活动的程序和作业指导书、管理文件，保障认证工作公正、规范的开展；同时，针对

认证机构开展经营活动的特点，结合中心实际情况制订了《中心薪酬制度》等制度，保障员工合法权益。

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1、遵守法律情况

中心作为以畜牧、农产品加工为特色的专业认证机构，严格遵守国家相关法律、《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规的各项要求和行业自律规范，履行法人和公民道德准则，严格在法律框架内，通过规范运作，公平公正公开的开展认证活动，公平竞争、良性发展，不采取低价倾销、商业贿赂及虚假认证等行为，通过公正的认证服务、良好的技术水平和增值服务来赢得客户，自觉接受各级认证认可管理部门、行业管理部门、消费者和社会的监督，维护认证严肃性和公正性，尽自身力量，维护公平竞争的认证市场秩序。

### 2、规范运作情况

中心根据认证相关法规和认可规范，完善自身的质量管理体系，建立起一整套管理制度，以保证认证公正性、认证活动管理的科学性和规范性，对认证相关方进行识别，对认证风险进行评价，完善人员管理评价体系，对人员职业道德、审核能力进行评价和管理，建立了各项认证管理制度，使得认证流程规范化，能

够有效地对获证组织进行审核和监督，保证了认证的有效性，使得获证组织能够持续满足认证要求。

### 3、诚实守信情况

中心严格遵守法律法规和认可规则，自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，通过公平竞争、专业技术水平和增值服务来赢得客户，以诚信、专业、服务来赢得客户和消费者信任，树立起专业化口碑。

中心所有员工均签署《公正性和保密声明》，承诺率 100%。中心对证书实施动态管理，相关信息及时呈报国家认监委和认证认可协会，为用户和政府监管部门提供及时准确的认证信息。

### 4、提升服务水平

中心始终秉持为客户创造价值的理念，通过创新、品牌、服务，致力于向客户提供专业化的解决方案，不断提升服务客户的专业水平。为此，中心开展了如下工作：

#### 4.1 培养专业化的审核团队

1) 为了更好地在审核过程中为客户提供增值服务，中心定期对审核员进行专业培训，目的是提高审核员增值审核能力，确保审核员在现场审核时，能更好的为企业提供提供增值服务。

2) 中心每年都会邀请欧盟同行来华交流并培训。通过交流、培训,介绍欧盟饲料添加剂法律法规的变化,认证规范的变化及运用。

#### 4.2 为客户提供增值服务

针对服务客户集中于畜牧、食品行业,且企业集团较多的特点,中心在开展一般认证工作的同时,围绕改进和提升客户的管理水平及保证认证有效性这2个核心,根据不同客户的需求、管理现状,提供多样化、差异化的服务,主要工作有:

##### 1) 结合认证工作,为企业提供现场诊断服务

2014年农业部出台了《饲料质量安全规范》(以下简称《规范》),此《规范》将于2015年7月执行。为推动规范的落实,2014年度,中心在开展饲料企业管理体系认证工作中,将《规范》的要求作为现场审核的关注重点,引导企业建立《规范》与管理体系结合的意识。

##### 2) 为认证客户提供增值审核服务

中心协助企业集团客户进行二方审核、供应商审核,通过审核,发现管理的薄弱环节并进行改进,协助企业集团所辖企业管理能力的共同提升,确保了产品质量的一致性,食品链的安全性。

##### 3) 为客户提供培训

中心先后为多家企业集团提供了专场免费培训。通过培训,使上述企业集团了解认证标准,理解《规范》实施的总体思路 and 原则,学会如何将认证标准与《规范》进行系统思考的方法,促使他们重新梳理与产品质量相关的各项制度、流程、表单,在与

《规范》要求全面对标的基础上，完善管理体系，并在集团的企业统一实施。

#### 4) 建立季刊发布机制

通过季刊向客户传递行业信息，讲解认证标准，探讨管理之道，解读国家的法律法规。

通过上述提升审核员的专业能力，帮助组织建立管理体系与实际的管理有机结合的服务，提升了中心在畜牧行业、食品行业专业形象，客户满意率达到 100%。我们对每一次现场审核均进行审核员表现书面调查，培训、现场诊断进行电话回访，2014 年度没有出现客户投诉的情况。通过提升服务水平，也促进中心审核员不断学习，中青年审核员的审核能力、专业能力得到较大提升，为我们向客户提供高质量和可信的认证结果奠定了良好的基础。

### 5、创新发展情况

创新是企业发展的助推器。2014 年，中心积极创新业务模式，拓展新的认证领域。

当前社会公众高度关注食品安全状况，中心获证企业中许多行业龙头企业对此非常关注。我们根据客户需求，利用自身专业特点，积极开辟新的服务方式，协助集团客户对下属企业和供方进行形式多样的验厂、评定活动，得到客户的认可和信任。

低碳发展是畜牧行业未来的发展方向，在全国节能降耗的大背景下，畜牧行业企业环境管理体系认证的愿望越来越强烈。为

满足客户的需求，2014 年中心已着手准备向国家认监委申请环境管理体系、职业健康管理体系的资质。

## 6、环保节能减排情况

虽然我中心主要从事的是农产品质量安全方面的认证，但在审核中，通过认证知识、管理知识的讲解等活动，使得客户优化管理流程、改进生产流程，客观上起到了环境保护和促进节能减排的作用，减少了管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

我们也积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动，让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念，办公照明分区减量控制，严格执行人走灯灭措施，推进无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少纸张使用，办公废弃物如：硒鼓、电话、电脑配件、电池等耗材，统一回收以旧换新，积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅消耗。

## 7、员工权益方面

中心严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，与每一位员工签订劳动合同，并认真严格履行用工合同及社会保险，根据行业特点，在规定的社会保险之外，中心还为每一位员工购置了人身意外伤害险，解除了员工的后顾之忧。中心建立了良好的收入分配制度，保证了每位员工收入逐年递增，增强了员工的归属感。中心制订了人才培养计划，对每一位员工均会进行



职业规划，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的责任感。鼓励员工参加健身活动，不定期组织各种形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力和向心力。

## 8、服务社会方面

中心根据自身能力，积极参与社会公益事业，在行业内配合有关部门编制、宣传有关食品安全、认证认可知识，积极参加公益活动。

为指导饲料企业做好《饲料质量安全规范》实施前的各项准备工作，规范生产行为，确保饲料产品质量，各地饲料行业主管部门相继召开了宣贯会或培训班。中心审核专家应邀先后为广州、陕西渭南、湖南长沙等地各级主管部门的饲料监管人员、饲料企业负责人及质量管理人员进行了《规范》培训。

为指导企业日常经营中应用《规范》，农业部相关部门拍摄了《规范》学习视频，组织编写《规范》应用指南，中心特组成项目组，参与到视频台词、《规范》应用指南的编写工作中。

农业部还启动了《规范》示范企业的验收工作，中心审核员作为验收专家组成员，参与了四川、湖北、上海、黑龙江等地的示范企业验收工作。

## 五、结语

2014 年度，中心深入研究思考，大力实践探索，落实《认证机构管理办法》有关要求，严格遵照法律法规和认可规范的要求，扎实推进中心各项工作，努力提高认证有效性，充分发挥行

业优势，在传递信任、服务发展的征途中与广大认证界同行一道，践行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高社会对认证认可事业的认知、认同和信任，圆满完成了既定各项工作。

在 2014 年，中心将以认证认可会议精神为指导，继续深化落实《认证机构履行社会责任指导意见》，制订履行社会责任的发展规划，积极履行社会责任。

2015 年度，中心将在 2014 年度认证实践基础上，深化认识认证机构履行社会责任的意義，深刻领会认证机构履行社会责任的指导思想、原则和要求，总结中心 2014 年度相关工作内容，在严格按照认证认可法规、规范从事认证活动基础上，根据中心专业化、行业化定位，围绕国家经济和行业发展重点，针对所服务客户的特点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业发展对认证的需求；同时，积极参与社会公益事业和社區建设，鼓励开展认证认可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。

报告反馈联系方式：

地址：北京市朝阳区农展北路 55 号中欧宾馆 408 室

电话：010-59195185

传真：010-59195184

E-mail: info@hslcs.org.cn