

2014 年度社会责任报告



中标研国联（北京）认证中心

01 中心负责人致辞

2014 年，中标研国联（北京）认证中心以国家认监委切实履行《质量发展纲要（2011-2020 年）》提出的“参照国际通行规则，建立健全法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督相结合的认证认可管理模式，完善认证认可体系，提升认证认可服务能力”要求，承诺并披露社会责任实践。以“责任认证、诚信认证”为己任，而社会责任是一种社会期望，反映了政府的要求、行业的需求、民众的信任、生态的影响和社会的关切，贯穿于整个认证生命周期。社会责任履行能力已经成为认证机构“软实力”的重要组成部分，成为决定认证结果采信的关键因素。认证机构履行社会责任是一种管理战略和发展模式，是提升“责任认证、诚信认证”服务能力的重要手段。履行社会责任既要作出承诺和付诸行动，因此，作为认证机构来说应主动、自愿且真实地向利益相关方与社会披露其实践情况和未来行动计划，如今，各种类型的组织已经认识到社会责任报告是一个意识和理念升华与现实教育和回馈的过程，从起初的“负担”到如今的“帮助”，一种极具价值的“品牌”宣传，甚至是一种发展机会。

认证机构社会责任报告揭示了其社会责任意识的觉醒，感受到了来自利益相关方和社会的压力；增进了与不同利益相关方建立和谐关系，以及民众、行业和社会的信任；展示了其获得更大发展空间能力和走向全球经济舞台的重要标志。向政府、社会和利益相关方呈现“诚信”和“责任”认证的价值理念，增进社会和利益相关方对认证机构自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，严守执业道德，规范运作等方面的知情权，以及对认证机构的理解和监督，促进其持续改善社会责任行为、实践和绩效，不断提高认证有效性，推动认证行业规范健康发展。

承担应有的社会责任，探索可持续发展道路，积极追求“责任认证，诚信认证”是中心发展的动力，在追求自身发展的同时，中标研把社会责任理念和要求全面融入认证活动过程中，对利益相关方和自然环境负责，追求经济、社会 and 环境的综合价值最大化，中标研切实履行企业公民责任，不断深化低碳发展的经营理念。

今后，我们将以更全面的责任履行，扩展社会责任的边界，谱写自身可持续发展和社会整体可持续发展新的篇章。

中标研国联（北京）认证中心

张建清

目录

01 中心负责人致辞

02 本报告编制说明

03 中心概况

中心简介

组织机构

发展战略

有效证书

04 社会责任战略与管理

责任理念

责任管理

责任承诺

基本原则

责任管理体系

责任模式

核心主题

05 责任实践与绩效

遵守法律

规范运作

诚信经营

员工权益

提升水平

创新发展

服务社会

节能减排

06 责任展望

02 报告说明

编制依据

本报告依据国家认监委关于《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关要求。

时间范围

本报告跨度为 2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

发布周期

本报告为年度报告，是中标研国联（北京）认证中心发布的第一份社会责任报告。

数据来源

财务数据来源于经过审计的中标研国联（北京）认证中心年报，其他数据来源于中标研国联（北京）认证中心内部正式文件和相关统计资料。

指代说明

为便于表述，报告中“我们”、“中心”、“中标研”指代“中标研国联（北京）认证中心”。

报告获取

您可在中心网站下载本报告的电子文档，网址为：www.csiiiso.com

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系人：金文英

联系地址：北京市西城区阜外大街乙 22 号 703 室

电话：010-68017408

传真：010-68396010

E-mail：zbybj@163.com

03 中心概况

中心简介

中标研国联（北京）认证中心 是经国家工商行政管理部门批准成立的具有独立法人资格的第三方科技服务实体, 注册号为: 110102006704431。同时按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》，经国家认证认可监督管理委员会审定批准的具有第三方公正地位的认证机构，批准号: CNCA-R-2005-124。

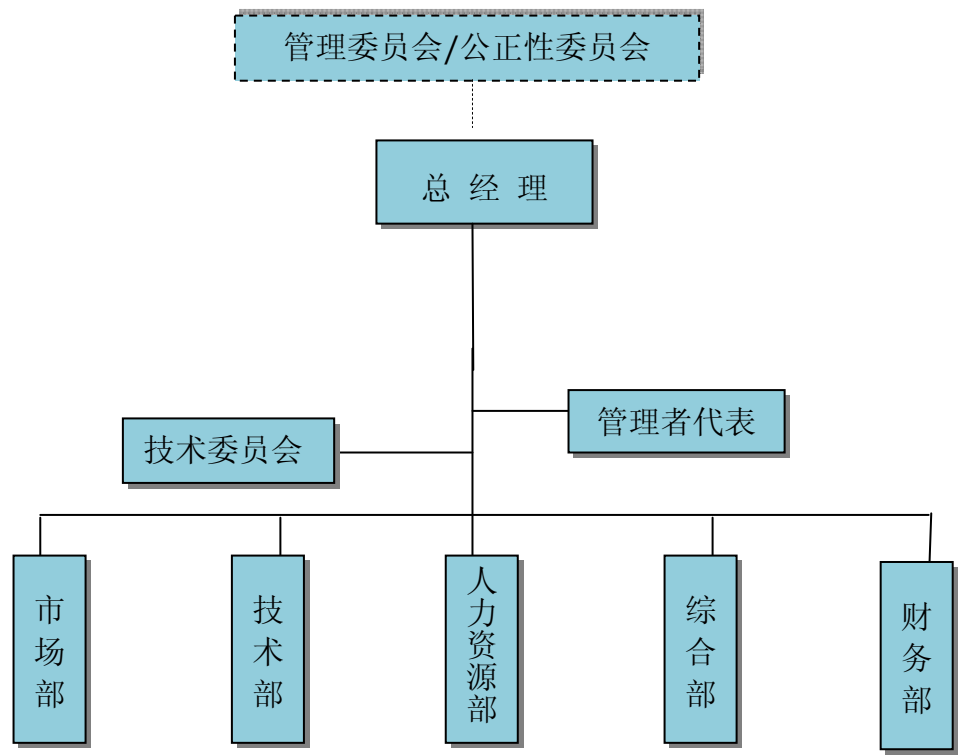
中心建立并保持了一整套行之有效的管理体系和运作体系，在人员、技术、资金和设施等方面积累了充足的资源，截止到 2014 年 12 月 31 日，中心现有工作人员 125 名，其中管理人员 20 名，高级审核员 18 名，审核员 45 名，实习审核员 42 名，中心现有办公场地 200m² ,配备了电脑多台，复印机、扫描仪、传真机和空调等办公设施，保证了办公环境明亮、舒适。中心从事质量管理体系认证业务，内容主要涉及到农业、渔业；纺织品和纺织制品；纸浆及纸制品；化学品、化学制品；橡胶和塑料制品；非金属矿物制品；砧、水泥、石灰和石膏；基础金属及金属制品；机械及设备；电及光学设备；建设；批发零售；宾馆及餐馆；运输，仓储和通讯业；金融中介、房地产和租赁；信息技术；工程服务；其他服务和教育等二十三个大类，同时聚集了一批来自各行各业的在质量管理领域工作多年，熟悉国际、国内相关法律、法规、标准，熟悉企事业标准化、质量管理工作的国家级专家、学者以及专业技术管理人员。

中心实行公正性委员会领导下的总经理负责制，公正性委员会任何一方都不具有支配地位，确保了中心认证活动的公正性和独立性，同时中心还设有技术委员会，对认证过程实施有效的管理监控和技术支持，保证了运行的公正性和有效性。

中心严格遵守国家有关法律、法规、认可规范，遵守国际惯例和有关规定，严格为客户保守技术、商业、管理机密。本着规范、严谨、高效、服务的宗旨，以质量求生存，以信誉求发展。

依托多年的质量管理经验和强大的技术后援和渠道，坚持“公正诚信、科学务实、优质高效、精益求精”的质量方针，携数十名认证界精英，不断开拓新领域，增加新项目，提升服务档次，一如既往地以一流的专业水平，完善的内部管理，严谨的工作作风，热诚的服务精神，全方位的后服务，竭诚为广大客户和社会各界提供全方位的经济、高效、优质、增值的服务，为推动我国管理体系认证工作的发展奉献一份光和热！

组织机构

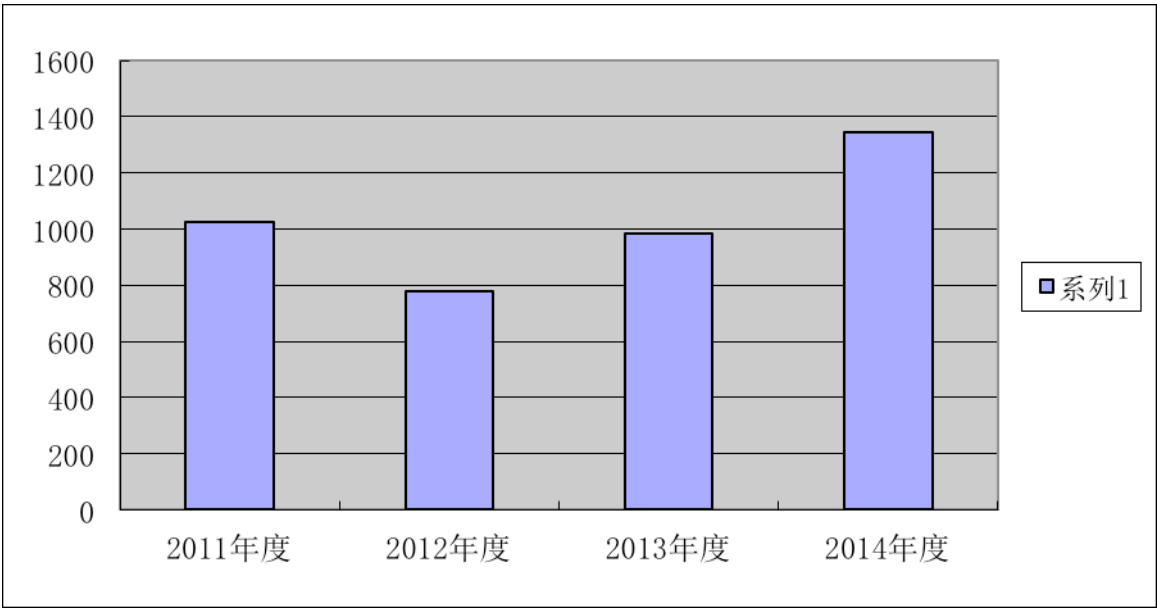


有效证书情况

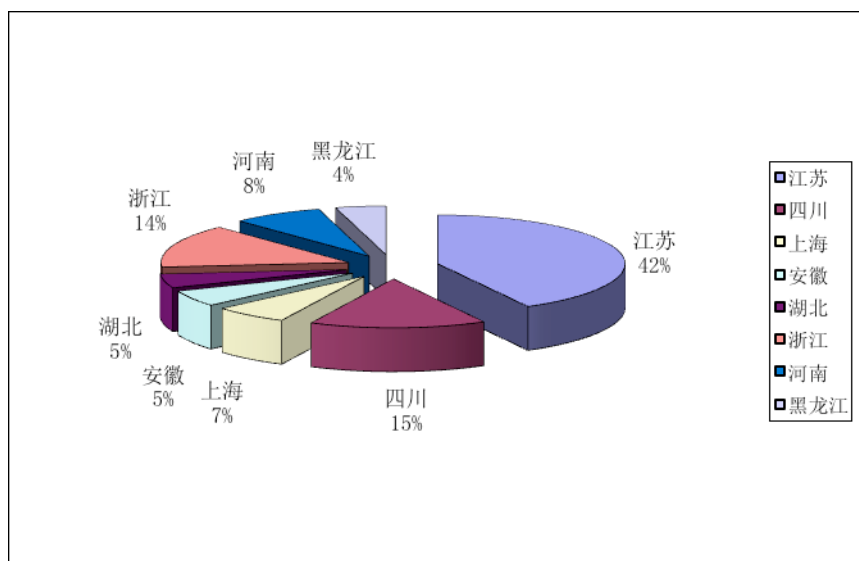
2014 年度较 2013、2012、2011 年度有效证书状态变化情况如下：

年份	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
2011	1026	413	476	356	161
2012	776	276	495	260	374
2013	982	419	612	140	301
2014	1484	649	635	141	222

2014 年度较 2013、2012、2011 年度有效证书的变化情况：



有效证书地域分布

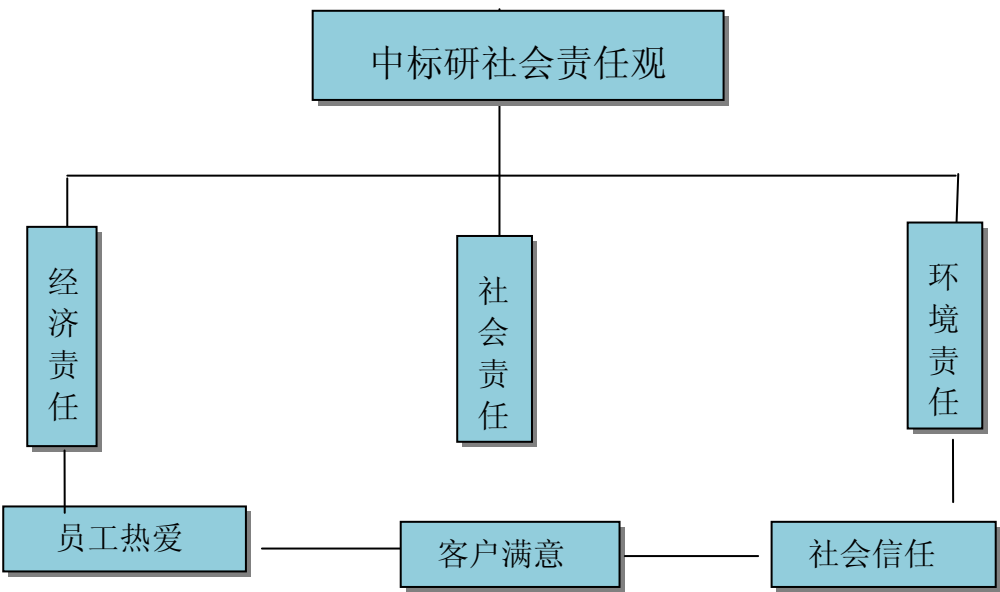


财务状况

2012-2014 主要财务指标 单位：万元			
	2012 年	2013 年	2014 年
资产总额	351.71	395.2	468.42
营业收入	589.5	1011.2	1084
利润总额	6.08	54	39.73
净利润	4.56	40.5	29.8
纳税总额	33.94	50.6	35.48

04 责任战略与管理

中标研秉持“员工热爱、客户满意、社会信任”的企业责任观，将中心社会责任作为战略规划的重要组成部分，努力实现自身和社会的可持续发展，中心致力于将企业社会责任转化为认证活动的重要推力，致力于社会责任标识嵌入中心运行的全方位和全过程，统筹兼顾相关方的利益和期望。



社会责任理念

中标研根据行业特点和发展定位，社会责任观主要体现在“员工、客户、社会”三个方面，综合反映中心的经济、社会和环境责任，通过不断加大履行社会责任投入，不断强化社会责任管理，不断提升社会责任绩效，强化相关方沟通与回应，携手共建和谐社会。

社会责任管理

企业社会责任只有置于企业管理体系之中，才能发挥最大效能。中标研建立健全社会责任管理体系，发现并管理企业社会责任给中标研发展带来的风险和机遇，逐步改善企业社会责任绩效。

社会责任承诺

中标研的社会责任观涵盖紧急责任、社会责任和环境责任三大方面，承诺以科学的社会责任观引导和创新企业各项工作，不以盈利为唯一目的，以“传递信任、服务发展”为使命，坚持“科学、公正、客观、规范、诚信”的行业基本原则，构筑“责任认证、诚信认证”为基础，秉持对社会负责、保护环境、关爱员工及具备良好的职业操守，永续经营，推动认证企业社会责任事业的持续深入健康发展。

基本原则

建立健全自身管理机制,积极履行国家相关的法律法规和规章的要求,以“责任认证、诚信认证”为已任,积极践行社会责任,形成依法规范开展认证业务、带头实践诚实守信的行业良好风气,努力创造健康、和谐、有序的认证市场环境,为社会提供全方面、高水平的认证服务,满足我国经济和贸易发展对认证服务的需求,同时创新认证业务,为国家经济发展服务,为组织的管理水平提升服务。

中标研社会责任管理体系

战略规划：确定中标研履行社会责任的总体方针，实现社会责任方针与中心经营方针的匹配和合力。

制度设计：由社会责任战略规范出发，构建必要的制度以保证战略实施的有效性和长效性。

项目执行：各相关部门围绕中心社会责任战略并结合各自职能，设计具体项目并负责执行。

项目评估：在项目设计和执行完成后，由本部门或其他部门进行项目的绩效评估，并储存改进建议。

报告编制：编制社会责任年报时管理体系的关键环节，报告除实现利益相关方沟通、责任绩效披露等作用外，也是下一年度责任管理的起始。

管理模式

中标研成立社会责任工作委员会，由总经理担任主任，副总经理担任副主任，相关

部门负责人担任委员。主要负责领导、推动中心社会责任工作，审核中心社会责任规划和工作计划，处理社会责任工作中的重大问题，分析社会责任风险并进行有效管理。委员会下设工作办公室，收集工作资料，制定社会责任报告指标体系，发生公司社会责任年度报告，负责日常工作部署和安排，承担相应的管理和落实工作。

核心主题

根据《认证机构履行社会责任指导意见》要求，中心初步建立了社会责任内部制度，并加强对中心认证人员的社会责任意识教育，明确社会责任核心主题为：

遵守法律	规范运作
诚信经营	员工权益
提升水平	创新发展
服务社会	节能减排

05 责任实践和绩效

1. 遵纪守法：

中标研自觉遵守认证认可等法律法规的各项要求，及时准确向社会提供真实有效的信息，认真履行好企业、法人和公民职责，自觉接受监督，维护认证市场秩序，为认证组织提供规范的认证服务。

责任目标		实际完成情况
1	《认证机构管理办法》宣贯率100%	100%
2	商业贿赂为0	0
3	市场稽查符合性大于98%	100%
4	税款上缴率100%	100%

2014年度，中心审核员已通过CCAA网络平台继续教育学习了《认证机构管理办法》的基础上，对办公室管理人员等认证活动人员组织进行了《管理办法》的学习。

2. 规范运作

建立健全机构内部的业务管理制度和人员管理机制，建立有效的认证风险识别和防范机制，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

责任目标		实际完成情况
1	项目价格符合CCAA规定最低限价100%	100%
2	审核员专兼职比例大于50%	52.3%
3	审核员资格保持率100%	100%
4	审核工作文件一次合格率大于80%	88.01%
5	认证决定通过率大于99%	100%
6	认可评审合格通过	合格通过

2014年度 中心新颁发证书 649 张，监督审核 635 次，再认证审核 127， 均满足CCAA 关于初审和监督审核最低限价规定。

中心目前级别审核员为63人，其中专职审核员为33人， 专兼职比例为52.3%

2014年中心所有审核员按CCAA规定进行了年度确认或再注册要求。

2014年度审核工作文件为1343份，一次合格文件为1182份 一次合格率为88.01%

2014年6月合格通过了认可委的QMS例行评审，2014年9月通过了建工领域的办公室认可评审和现场见证。

3. 诚信经营

遵守社会公德、商业道德和行业自律要求,积极推进以诚信为核心的认证认可信用体系建设,不断提高信用等级。

责任目标		实际完成情况
1	维护公正性维护会履行职责100%	100%
2	认证人员公正性承诺100%	100%
3	审核员能力评价准确率大于98%	99.6%
4	审核人日符合率大于99%	100%
5	申请组织获证信息更新及时性大于99%	100%
6	获证组织信息保密100%	100%

4. 员工权益

遵守国家相关劳动法律、法规,维护员工合法权益,依法与职工签订并履行劳动合同,按时足额缴纳社会保险,保护员工的身心健康。健全合理收入分配制度,重视人才,重视认证人员队伍的建设,加强人员培训投入,为员工提供业务 发展机会,增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

责任目标		实际完成情况
1	依法签订劳动合同达100%	100%
2	按时足额发放劳动薪酬达100%	100%
3	员工社会保险覆盖率达100%	100%
4	审核员月最高工作日不大于22日	21日
5	员工职业发展培训大于3次/人年	5次
6	员工满意度大于95%	96%

员工是企业实现可持续发展的关键要素和宝贵财富,中标研坚持以人为本,将激励和调动员工工作的主动性、积极性和创造性为中心发展的动力和基础。严格遵守国家法律法规,保障员工合法权益。规范劳动合同管理,中心目前专职审核员为33人,均签订了劳动合同,与员工签署劳动合同率达100%

中心规范执行工资制度，保证员工应发薪酬在当地最低工资标准以上，依据国家法律法规和合同规定对员工的加班进行补偿，依法缴纳按国家规定的各项社会保险，并按时足额发放工资薪酬，准时足额率为100%

中心关注员工人身安全和身体健康，严格执行国家规定的工作时间和休息、休假制度，审核人员每月最高工作日不超过22人日，中心管理人员按国家休假制度执行。

中心除审核人员继续教育之外，全年完成ISO9001基础知识、认证机构管理办法、认可条例、认可规范等培训项目，投入资金10万元，聘请有关专家采取讲座研讨的方式，对中心有关人员进行培训。

序号	培训内容	培训对象	人次
1	合同评审作业指导书 CNAS-CC15: 2014 审核时间确定管理程序	合同评审人员	3
2	注册、发证实施程序 认证决定审议指导书	认证决定人员	10
3	CNASCC01-2011	管理人员、审核人员	60
4	ISO9001:2008 标准相关内容 多场所审核认证范围和抽样方案确定的实施 程序 审核实施程序	管理人员、审核人员	72
5	审核准备程序 审核实施程序	项目管理人员	18
6	证书和标志的管理程序	证书制作人员 信息上报人员	3

5. 提升水平

努力以高质量的认证 服务和可信的认证结果促进政府主管部门和行业管理部门对认证结果的采信,有效提升认证行业的社会价值。

中心通过审核组现场客户反馈问卷调查和客服定期电话征询调查的方式，对中心审核活动的满意度100%进行调查。调查内容包括审核组的工作能力、工作态度、工作纪律等。2014年共调查1343家，其中满意1316家，满意率为98%，对客户有效投诉在24小时内处理完成。

责任目标		实际完成情况
1	客户申投诉小于5项/年	1
2	客户申投诉处理率100%	100%
3	客户满意度大于90%	98%
4	审核方案实施率大于98%	100%
5	客户访问覆盖率大于99%	100%

6. 节能减排

中心在各项管理和认证活动中努力减少资源、能源浪费，减少污染排放。通过认证活动积极促进环境保护和节能减排。

责任目标 应用 IT 办公节约纸张 5 万张/年

从2014年1月起实施审核文件电子文档 节约纸张55000张。

以上是我们在2014年度在社会责任方面做了一些工作，但远远还不够，存在着比较大的差距，特别是在创新发展，服务社会等方面应进一步加强努力。

06责任展望

为此,我们将在今后的经营管理中,进一步遵循自愿、公平、诚实信用的原则,遵守社会公德,接受政府和社会公众的监督,进一步积极保护员工的合法权益,进一步加强“诚信认证、责任认证”。密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求,积极扩展认证领域,创新认证业务,满足我国政府、行业和企业发展对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用积极从事环境保护、积极参与社区建设等公益事业,加强对员工社会责任的培训教育,尽企业应该尽到的社会责任,从而促进中心本身与全社会的协调、和谐发展。

中标研国联（北京）认证中心

2015 年 1 月