

2014 年社会责任报告

北京天一正认证中心

目 录

中心主任致辞

一、 前言

二、 中心的概况

1、 中心的基本情况

2、 发展历程

3、 认证业务范围

4、 认证证书发放情况

5、 人力资源与认证业务的配置情况

三、 社会责任管理体系的建设

四、 社会责任实践履行情况

（一） 遵守法律

（二） 规范运作

（三） 诚实守信

（四） 提升服务

（五） 创新发展

（六） 保护环境

（七） 员工权益

（八） 服务社会

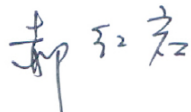
五、 中心对社会责任工作的展望

中心主任致辞

2014年，北京天一正认证中心在各级主管部门和行业协会的领导和支持下，实现了认证业务和经济效益的稳步增长。在这一年中我们中心的各项业务工作始终以履行社会责任为己任，在自身力所能及的范围内承担起企业应尽的社会公民责任，关注每一个客户的需求，关注每一位员工的权益，视客户和员工为天一正中心共同成长的合作伙伴，从而确保中心能稳步、健康、可持续发展。

在过去一年中，中心坚持“以德立业、以质取胜、诚信为本、用户至上”的服务宗旨，努力扩大认证宣传，优化认证业务流程，加强客户服务工作，提高认证人员业务素质，并启动了对企业的增值审核研究工作，在竞争激烈的大环境下，发挥团队优势和员工积极性，使各项工作都达到了年初制订的质量目标。

一个组织，不管其性质如何，不管其规模有多大，如果不能履行其应承担的社会责任，不能合法的开展各项经营活动，该组织就不会有生命力，就不能长久的发展下去。在新的一年里来临之际，我们中心继续保持“顾客至上、质量第一”的工作方针，努力开拓新的服务领域，全面提升自身的竞争能力，为履行好社会责任尽最大的努力。

中心主任（签字）：

二〇一五年二月九日

一、前言

报告时间范围：本报告是北京天一正认证中心向社会公开发布的第二份社会责任报告，其时间范围主要是 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，部分信息内容在披露时间上适度向前延伸。

报告发布周期：报告为年度报告，是中心成立以来的第二份社会责任报告。

报告组织范围：中心总部，含下设分中心及办事处。为便于表达，在报告分别使用“中心”或“我们”。

报告数据来源：使用数据来源于中心正式文件和统计报告。

报告编写依据：依据中国国家认证认可监督管理委员会颁发的《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考了国家认监委发布的《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》以及国家标准化组织发布的《社会责任指南》（ISO260000：2010）等。

报告内容真实性保证：中心董事、监事及高级管理人员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、完整性负责。

报告获取：本报告电子版可以在北京天一正认证中心官方网站下载，如需纸质版本请与中心办公室联系。出于环保方面的考虑，中心建议您阅读电子版。

中心网站：www.btcc.com.cn

中心办公室联系电话：010-88108420，88108424

中心办公地址：北京市丰台区小屯路 89 号航天石化大厦 11 层

二、中心的概况

1、中心的基本情况简介

北京天一正认证中心（原北京天一正质量体系认证中心、航天环境管理体系认证中心）成立于 1995 年，由原中国航天工业总公司组建，以中国航天标准化研究所为依托，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，中国认证机构国家认可委员会（CNAB）评定，具备国家认可资格的管理体系认证机构。国家批准号：CNCA—R—2002—026。

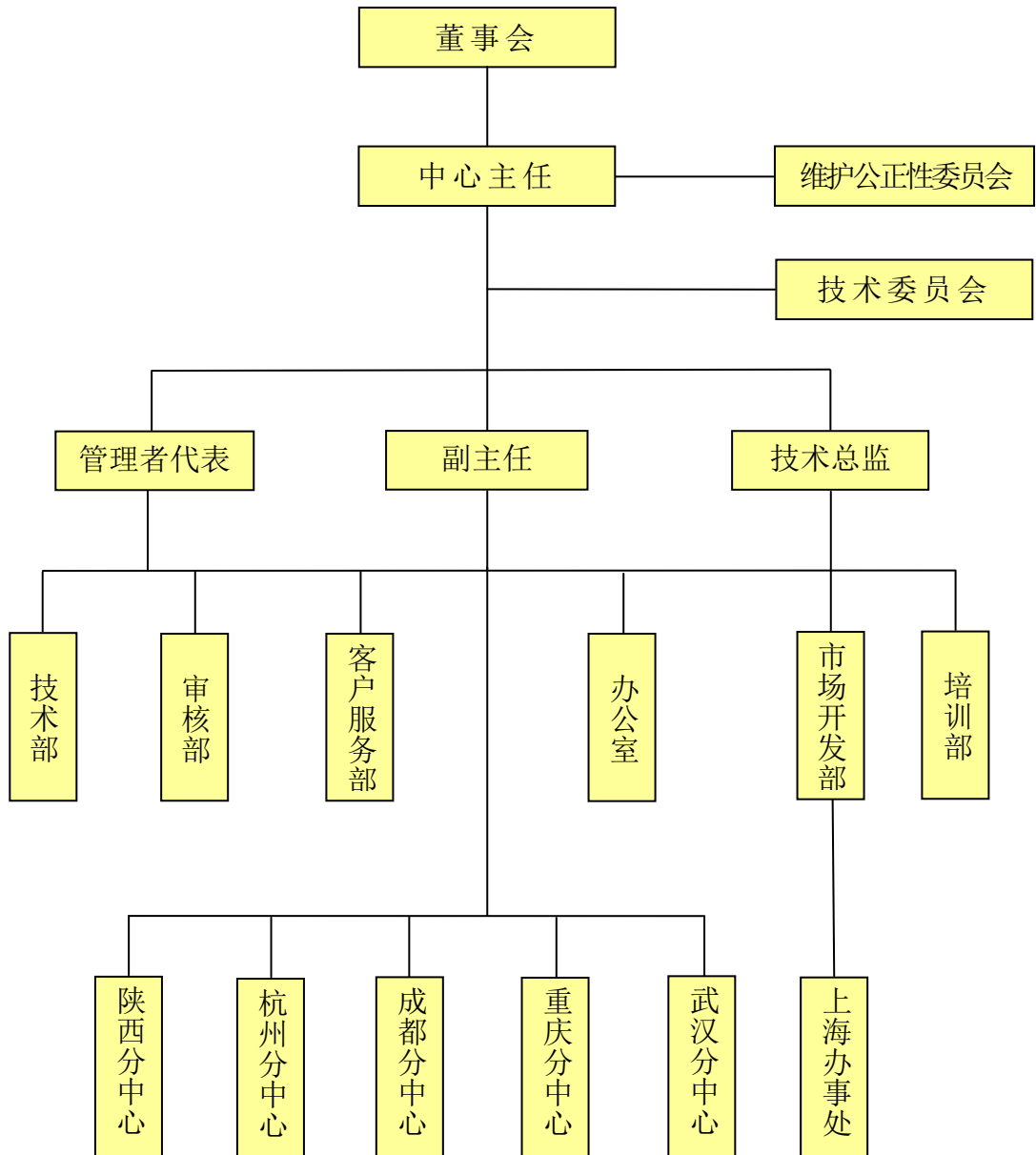
业内同事和客户一谈到北京天一正认证中心，就会想到认证中心的名称和标志，在成立时，取“天一正”这个名称最主要的一个原因是管理者想在认证事业中追求一个永恒的目标“天下第一公正”，标志也体现了这个涵义，棋盘象征“天下”，中间棋子象征“公正”，故中心成立至今一直坚持以独立、公正、客观为准则，以优质、高效作为服务的宗旨，以规范管理和严格遵守国家法律为生存和发展的基础，在激烈的市场竞争中打造航天认证品牌，为注册企业争取更好的社会效益。

中心拥有一支由多年从事管理体系认证与审核工作的专家、国家注册的管理体系高级审核员、审核员组成的专业化认证队伍。这支队伍的主体是一批长期从事航天高科技产品质量、可靠性、安全性和环保研究与管理实践的高素质专家：专业理论扎实、知识储备充足，并在国防工业质量保证体系的建立和考核的长期实践中积累了丰富

的工作经验，可确保为申请认证的客户提供优质、高效的认证服务。

中心实行管理委员会监督指导下的中心主任负责制，设立的职能部门包括有：市场开发部、审核部、办公室、技术部、培训部和客户服务部，另外中心下设有陕西、杭州、重庆、成都、武汉五个分中心和上海办事处，由于各分中心还未经认可，目前其主要职能为负责所在地区的认证宣传和认证市场开发。

中心组织机构如下：



2、发展历程

- 1) 1995年7月17日成立；
- 2) 1996年12月26日质量管理体系认证领域获得原国家质量技术监督局 CNACR 认可；
- 3) 1997年3月1日给国营井冈山仪表厂颁发第1张质量管理体系认证证书。
- 4) 2001年12月1日环境管理体系认证领域获得原国家环保总局 CACEB 认可；
- 5) 2002年1月31日给苏州华泰空气过滤器有限公司颁发第一张环境管理体系认证证书；
- 6) 2002年12月10日获国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA—R—2002—026，可以开展质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系三个领域的认证工作；
- 7) 2003年12月3日职业健康安全管理体系认证领域获 CNAB 认可；
- 8) 2003年12月6日给北京市建雄建筑集团有限公司颁发了第一张职业健康安全管理体系认证证书；
- 9) 2006年成为中国认证认可协会首批理事单位；
- 10) 2006年4月被中国新闻评价中心评价为“中国质量检测认证行业十佳竞争力之星”和“中国质量检测认证行业十佳客户服务满意单位”；
- 11) 2006年7月成为北京中关村企业信用促进会会员及认证专业

委员会常务会员单位。

12) 2010年6月通过CNAS对中心的工程建设施工企业质量管理体系认证领域的认可；

13) 2012年3月成为军民两用技术与产品杂志的常务理事单位。

3、认证业务范围

北京天一正认证中心从成立之初的单一质量管理体系认证发展为多个认证领域的认证机构，目前中心可以开展的认证业务包括：

- 1) IS09001 质量管理体系认证
- 2) GJB9001B 国军标质量管理体系认证
- 3) IS014001 环境管理体系认证
- 4) GB/T28001 职业健康安全管理体系认证
- 5) GB/T19001-2008+GB/T50430-2007 工程建设施工企业质量管理体系认证

4、认证证书发放情况

2014年天一正认证中心颁发质量管理体系证书953张（含工程建设施工质量管理体系60张），环境管理体系证书209张，职业健康安全管理体系证书151张，合计1313张，与2013年颁发1219张证书数相比，增加了近100张。

截止到2014年12月底，中心的累计颁发有效证书数量为3199张，其中质量管理体系领域2079张，工程建设施工质量管理体系领域202张，环境管理体系领域530张，职业健康安全管理体系领域388张。分别占总证书数量的64.98%、6.35%、16.57%、12.13%。

中心有效证书按照不同认证领域的行业分布统计，累计证书数分别为质量管理体系 2754 张、环境管理体系 660 张、职业健康安全管理体系 543 张，具体分析结果如下：

质量管理体系领域排名前 10 位行业为：

- 1) 17 类 基础金属及金属制品，证书数量 606 张，占 22.00%；
- 2) 19 类 电及光学设备、证书数量 467 张，占 16.96%；
- 3) 18 类 机械及设备，证书数量 284 张，占 10.31%；
- 4) 28 类 建筑业，证书数量 237 张，占 8.61%；
- 5) 29 类 批发和零售业、汽车、摩托、个人及家庭用品的修理，证书数量 209 张，占 7.59%；
- 6) 14 类 橡胶和塑料制品，证书数量 176 张，占 6.39%；
- 7) 33 类 信息技术，证书数量 131 张，占 4.77%；
- 8) 12 类 化学品、化学制品及纤维，证书数量 106 张，占 3.85%；
- 9) 34 类 工程服务，证书数量 100 张，占 3.63%；
- 10) 03 类 食品、饮料和烟草，证书数量 56 张，占 2.03%。

环境管理体系领域排名前 10 位行业为：

- 1) 28 类 建筑业，证书数量 147 张，占 22.27%；
- 2) 19 类 电及光学设备、证书数量 82 张，占 12.42%；
- 3) 17 类 基础金属及金属制品，证书数量 77 张，占 11.67%；
- 4) 18 类 机械及设备，证书数量 66 张，占 10%；
- 5) 14 类 橡胶和塑料制品，证书数量 50 张，占 7.58%；
- 6) 34 类 工程服务，证书数量 46 张，占 6.97%；

7) 29 类 批发和零售业、汽车、摩托、个人及家庭用品的修理，证书数量 42 张，占 6.36%；

8) 12 类 化学品、化学制品及纤维，证书数量 35 张，占 5.30%；

9) 04 类 纺织品及纺织制品，证书数量 20 张，占 3.03%。

10) 15 类 非金属矿物制品，证书数量 16 张，占 2.42%；

职业健康安全管理体系领域排名前 10 位行业为：

1) 28 类 建筑业，证书数量 148 张，占 27.26%；

2) 19 类 电及光学设备、证书数量 64 张，占 11.78%；

3) 17 类 基础金属及金属制品，证书数量 56 张，占 10.31%；

4) 18 类 机械及设备，证书数量 49 张，占 9.02%；

5) 34 类 工程服务，证书数量 49 张，占 9.02%；

6) 14 类 橡胶和塑料制品，证书数量 32 张，占 5.89%；

7) 29 类 批发和零售业、汽车、摩托、个人及家庭用品的修理，证书数量 28 张，占 5.16%；

8) 33 类 信息技术，证书数量 14 张，占 2.59%；

9) 35 类 其它服务，证书数量 13 张，占 2.39%；

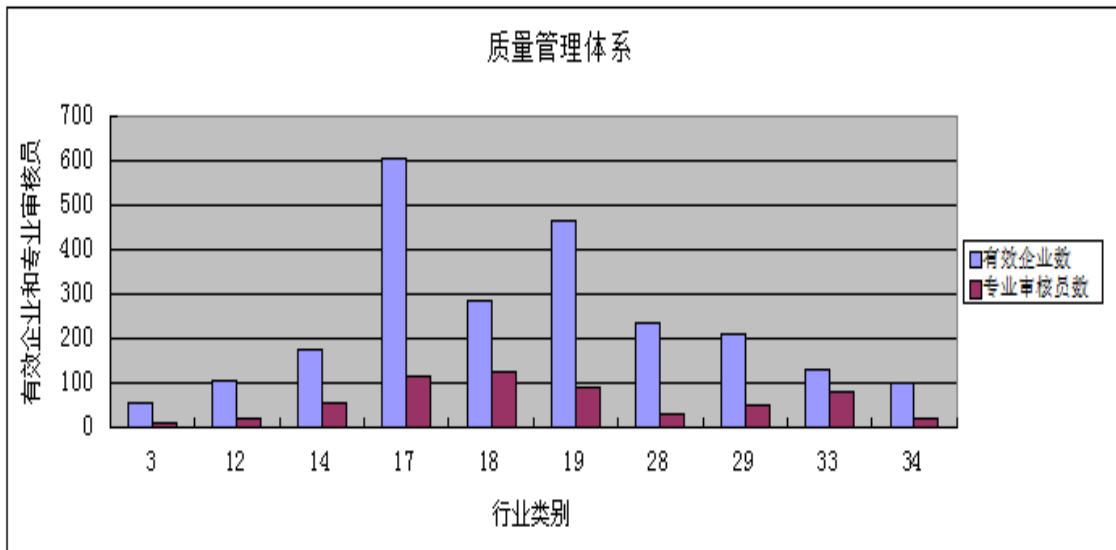
10) 32 类 金融中介、房地产、租赁，证书数量 12 张，占 2.21% ；

5、人力资源与认证业务的配置情况

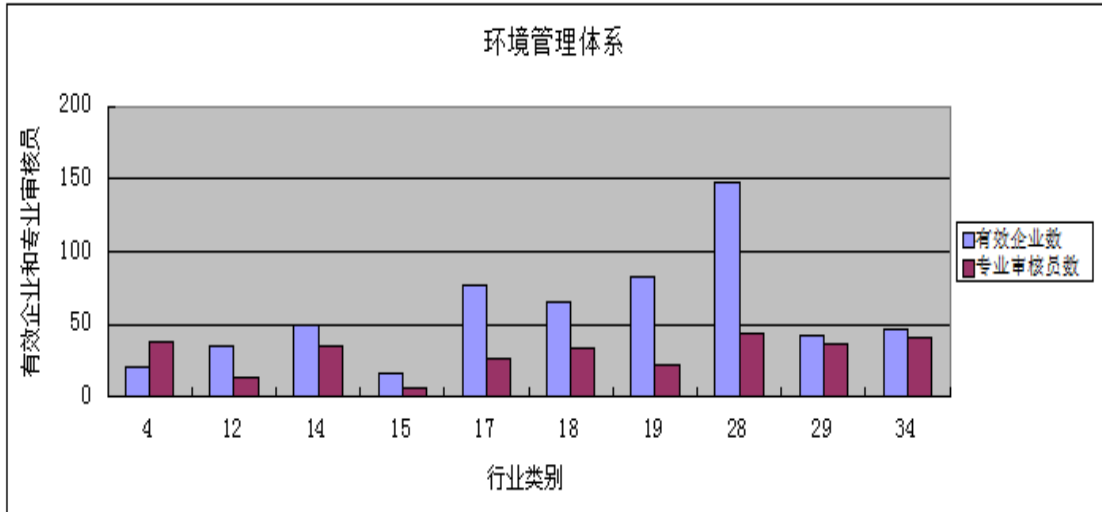
1) 各认证领域行业前十位证书数与审核员数量的匹配分析

质量、环境、职业健康安全管理体系各领域认证证书排名前 10 位行业和相应专业审核员统计表

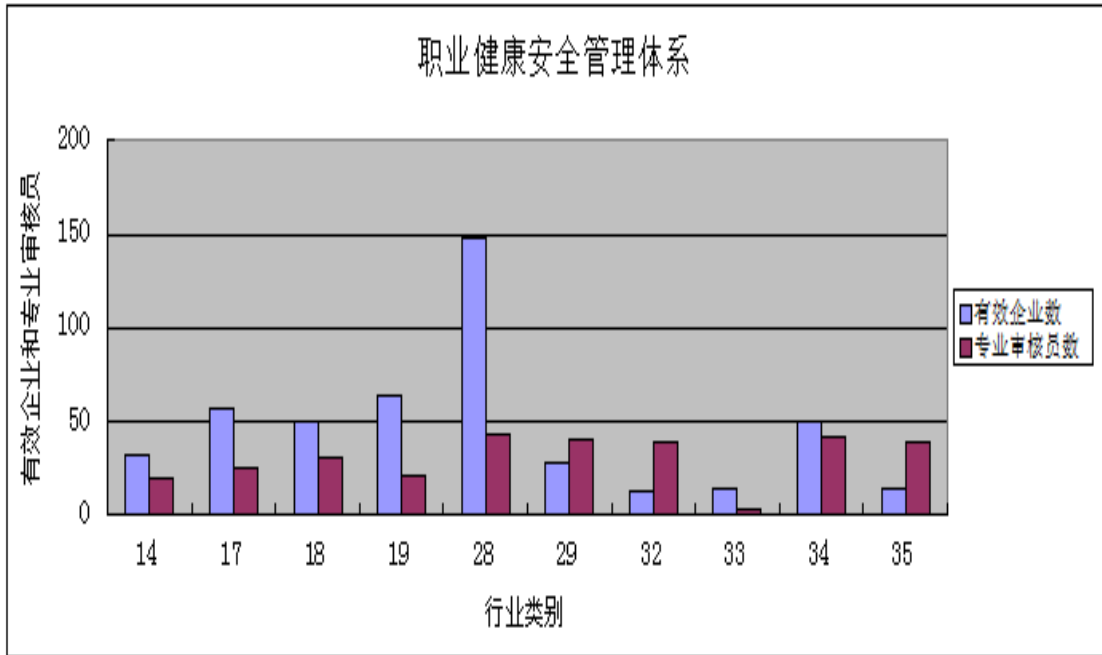
行业大类	QMS 有效企业数量	QMS 审核员数量	EMS 有效企业数量	EMS 审核员数量	OHS 有效企业数量	OHS 审核员数量
3	56	9	/	/	/	/
4	/	/	20	38	/	/
12	106	21	35	13	/	/
14	176	56	50	35	32	19
15	/	/	16	6	/	/
17	606	116	77	27	56	24
18	284	126	66	33	49	30
19	467	90	82	22	64	21
28	237	33	147	44	148	42
29	209	49	42	36	28	40
32	/	/	/	/	12	39
33	131	82	/	/	14	3
34	100	20	46	41	49	41
35	/	/	/	/	13	38



质量管理体系（横轴代表行业类别，竖轴代表专业审核员和有效企业数）



环境管理体系（横轴代表行业类别，竖轴代表专业审核员和有效企业数）



职业健康安全管理体系（横轴代表行业类别，竖轴代表专业审核员和有效企业数）

质量管理体系前十位行业累计占中心的总证书数量达 86.12%，环境管理体系前十位行业累计占中心的总证书数量的 88.03%；职业健康安全管理体系前十位行业累计占中心的总证书数量达 85.63%。从证书统计结果看，除服务行业（如 29、34 大类）的证书增加较多外，中心各领域业务涉及的前十位行业比较稳定，与 2013 年相比变化不大，只

是排名略有变化；中心的审核员队伍也比较稳定，变化不大。

从以上分析可知，各管理体系 17、18、19、28 大类的证书较多，均在前 4 名，中心各行业的专业审核员数量和获证企业数量基本相匹配，能够满足现场的审核需求；建筑行业各领域的专业审核员相对偏少，给现场审核安排增加了难度，需加紧培养或引进人才。

2) 各认证领域认证审核人日数与审核员数量的匹配分析

为获取真实、有效和准确的认证业务信息，中心从审核管理的源头把关，利用审核方案管理，以月度审核协调会为手段，结合关键绩效指标如有效监督率等的考核结果，对中心在技术、管理以及人力资源匹配情况进行分析和总结，用量化的数据反映问题，确保中心的核心业务和资源处于正常、有效的状态。

分析周期：2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

人员数量 认证领域	审核项目数量 (含初审、再 认证和监督)和 总人日数	专职审核员工作量			专兼职审核员工作量		
		专职审 核员总 数	年人均 审核人 日数	月人均 审核人 日数	专兼职 审核员 总数	年人均 审核人 日数	月人均 审核人 日数
QMS	2261 (总人日数 9266)	75	123.5	10.3	212	43.7	3.6
GB/T50430	176 (总人日数 1056)	27	39.1	3.3	49	21.6	1.8
EMS	531 (总人日数 2385)	50	47.7	4	74	32.3	2.7
OHSMS	390 (总人日数 1794)	46	39	3.3	67	26.8	2.3

根据上面的统计表分析，质量管理体系认证每名专职审核员平均每个月的工作人日数为 10.3，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 46.8%，如果按中心全部的专兼职审核员来计算，审核员平均每个月的工作人日数为 3.6，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 16.4%，综合上所述质量管理体系审核的人力资源较充分；

工程建设领域质量管理体系认证每名专职审核员平均每个月的工作人日数为 3.3，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 15%，如果按中心全部的专兼职审核员来计算，审核员平均每个月的工作人日数为 1.8，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 8.2%，综合上所述工程建设领域质量管理体系认证审核的人力资源充分；

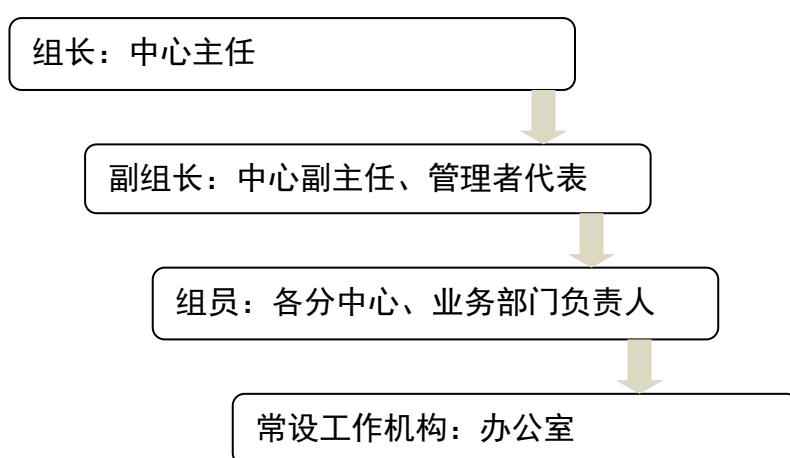
环境管理体系认证每名专职审核员平均每个月的工作人日数为 4，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 18.2%，如果按中心全部的专兼职审核员来计算，审核员平均每个月的工作人日数为 2.7，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 12.3%，综合上所述环境管理体系审核的人力资源充分；

职业健康安全管理体系认证每名专职审核员平均每个月的工作人日数为 3.3，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 15%，如果按中心全部的专兼职审核员来计算，审核员平均每个月的工作人日数为 2.3，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 10.5%，综合上所述职业健康安全管理体系审核的人力资源较充分；

三、 社会责任管理体系的建设

1、明确社会责任领导机构

2014 年年初，中心成立了以中心主任为组长、中心副主任和管理者代表为副组长，各部门和分中心负责人为组员的社会责任工作领导小组领导，全体工作人员在中心社会责任工作管理机制下，通过实施规划与社会责任工作领导小组的共同工作，以双轨责任制将北京天一正认证中心的企业社会责任落到实处。



2、社会责任制度建设

在天一正中心认证内部，除了建立社会责任领导工作小组负责企业社会工作以外，还在内部以多种制度的形式将其落到实处。

- 每年经营目标责任书，每个部门、分中心负责人在年初签署了经营目标责任书，涵盖了经营活动中必须注重的社会责任工作，尤其是员工权益保障部分。
- 例会制度，每月召开的中心主任办公会和每个季度的工作总结会，都会涉及企业社会责任工作内容及其完成实施情况，将社会责任工作纳入常态化。
- 专项培训，2014 年 4 月组织的中心全体工作人员和各分中心、办

事处工作人员进行一次，将中心社会责任作为一个单独内容向全体员工进行培训。

- 对中心的质量手册、程序文件和作业文件进行了修订和完善，将相关的社会责任内容融入进去，有利于结合中心实际工作进行。

3、企业社会责任工作内容与工作部门

天一正认证中心内部的社会责任工作在中心社会责任工作领导小组的带领下，分配到各个职能部门进行实施。

相关部门社会责任工作内容		
核心主题	实施部门	责任内容及措施
组织治理	办公室、技术部	建立完善的组织管理体系，并将社会责任全面融入中心管理、制度建设及其各种关系中。
劳动者权益	办公室	从工作环境、劳动保障、言论自由、协商机制、员工基本权利等方面保护劳动者的权益，特别是弱势群体的权益。
劳工实践	办公室、客服部	创造就业机会，规范用工，保障员工安全、健康，给大学生提供实习和就业机会
公平运营	办公室、市场部、技	以诚信经营为基础，遵守相关

	术部、审核部、各分中心、办事处	法律法规、道德等社会标准和正常的市场秩序，保证公平、公正、公开的市场环境，反对任何形式的不正当竞争。
消费者（客户）	办公室、市场部、客服部、审核部、各分中心、办事处	承担认证审核服务在周期内的相关责任，保护获证组织的权益，与客户共铸诚信守法环境
环境保护	办公室、审核部、市场部、分中心及办事处	在制度建立、资源配备和人员方面保障组织业务运营满足安全、高效、绿色的要求，将安全和环境管理作为中心日常工作的一部分。
社区参与和发展	办公室、分中心、办事处	在经营场所在的社区建立并保持良好的沟通机制，支持社区发展，与社区保持良好关系，积极参加公共和公益活动，提供教育和文化服务。

四、 社会责任实践履行情况

北京天一正认证中心一直以来注重履行社会职责，中心领导和全体员工有一个共识，认为社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是文明单位应尽的义务，本报告按照国家认监委 2012 年 6 月制订和

发布的《认证机构履行社会责任指导意见》要求，全面反映了北京天一正认证中心在 2014 年度通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控机制，在遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务、创新发展、保护环境、员工权益和服务社会等八个方面所做工作。

（一）遵守法律

天一正认证中心自成立以来，一直把严格遵守国家相关法律法规的规定作为中心各项工作的基本准则，按照《产品质量法》、《合同法》、《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规及国家认可导则等文件的规定，开展管理体系认证及其相关活动，努力创造守法有序的认证环境。在 2014 年日常管理活动中，开展了以下工作：

1、及时收集新的法律法规和标准

日常管理活动中设立了专门岗位和人员，通过网络查询、主管部门下发文件、订阅报纸、书店购买等多种方式，收集认证相关的法律法规和标准。2014 年对国家和行政主管部门已新颁布和实施的标准、法律法规进行了及时收集，其中收集新的标准条款 7538 条、新的法律法规 82 部，根据新的法律法规和标准要求，对中心 QMS（49 份）/EMS（12 份）/OHSMS（12 份）的作业指导书分别进行了修改和完善。

2、反对商业贿赂及欺诈行为和不正当竞争

治理商业贿赂一直是中心的一项重点工作。每年的工作年会和审核员培训大会都要对中心工作人员和全体审核员进行行为规范教育，使每位员工都把远离商业贿赂牢记在心，都能充分理解到商业贿赂的危害性。同时中心建立督查制度，对每一个合同的执行情况都从始至

终保持在可控状态下，对每一个审核组都做到审核前提醒，审核首次会议要求宣读“不接受一切可能影响公正性的礼品及其他形式的好处”的承诺，审核后回访客户调查审核组成员的表现，坚决堵住有可能产生商业贿赂的每一个环节。通过教育和制度化的管理，2014年度我中心没有接到一起商业贿赂的投诉，在日常自查活动也没有发现一起商业贿赂情况的发生。

守法、诚信、公正是天一正认证中心对社会的承诺，也是我们日常运营的准则，对客户我们做到了诚实守信，公平对待，不搞欺诈，反对任何形式的不正当竞争行为，对社会上的欺诈行为我们也要勇于站出来反对，对于近期社会上有打着认证中心旗号向企业推销的情况书籍和其它材料的行为，我们第一时间通过传真、电话、网站通知等形式通知到客户方，以免客户上当受骗。

3、加强法律法规的宣传和教育

为增强全员法制意识和风险意识，使全体从业人员高度重视认证工作质量风险，深入理解认证相关法律法规要求，中心2014年4月组织了认证管理人员、市场开发人员、分支机构人员专题培训会，深入学习《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法规文件以及中心《审核员管理手册》等，提高全体人员对认证认可法规的理解，进一步提升风险意识和社会责任意识。

4、接受社会各界监督和检查

我中心建立了相关监督管理制度，自觉接受政府、消费者等社会各界的监督。我中心设立了专门的监督举报电话及邮箱，通过网站和

公开文件向社会进行了公布，同时在每年的年底由专人对客户进行满意度调查，对调查结果进行整理分析，对于不足之处进行整改，并将结果及时反馈给对方，从 2014 年社会各方的满意度反馈结果都来看，这些工作都收到了很好的效果。

5、合法经营

在人力资源管理方面，中心严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理办法》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合中心实际情况，制订了系列配套的中心内部人力资源管理制度；

针对国家法律法规、资质与生产许可证目录、落后产能淘汰政策、3C 强制性认证产品目录的动态变化，及时修改和完善中心的作业指导书，对不符合法规要求申请组织，坚决不受理，对体系运行不符合法律法规要求获证组织，将对其资格予以暂停和撤销；

中心的各项认证业务活动均严格遵守《产品质量法》、《合同法》、《认证认可条例》等法律法规，按照认证流程开展认证审核活动，2014 年 1 季度和 4 季度分别完成了营业执照和组织机构代码证年检、认证资质批准证书的年审和换证等工作。2014 年 CNCA、地方两局监管、CNAS 确认审核等市场监管稽查活动中未发生违规事件。

（二）规范运作

建立起认证活动所涉及的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范机制，是认证机构规范经营，有效运行的保障措施。

我中心围绕着业务管理、人员管理、认证风险识别和防范、建立风险基金和获证组织风险分类等几个方面，建立了管理制度并加以实

施，来确保认证活动的规范运作。

1、业务管理

我中心制定了详细的认证管理制度和流程，从认证申请受理、认证申请评审、合同签订、审核方案策划、审核组成员确定、项目的审核安排、现场抽查、认证评定、证书发放、档案管理、人员培训等都做了详细的规定，能做到岗位分工明确、职责清晰。同时根据国家相关的认可文件，结合中心认可业务范围，制定了相关的认证审核管理制度、作业文件等，确保各项工作开展有法可依，管理科学规范，从而全面地提升了中心认证业务的管理水平。

2、人员管理

我中心制定了详细的人员培训、管理和考核制度。对于员工的业务能力、遵守法律法规、保密要求等都有明确的培训要求及考核制度，以确保认证工作的公正性、保密性。审核员的管理一直是我中心的一项重点工作，2014 年中心组织了 7 次的业务培训班，通过案例讲解、专业基础知识、风险教育、技术交流等，极大地提升了审核员的业务能力和风险意识；日常工作中通过电话、网络等工具实时和审核员保持联络，及时了解审核中遇到的问题并提供技术支持；通过企业反馈意见、审核组内部评价、技委会专家对审核档案的评定等方式，对审核员在专业技术能力、道德水准、责任意识等方面建立考核制度，2014 年年度中心对 215 名级别审核员进行了考核，有 210 人合格，有 5 人不合格。

3) 风险识别与防范控制

中心对认证风险实行分级控制，根据行业风险大小，发生后的影响程度，以及认证人员控制风险的能力进行分析评价。风险级别分为一、二、三共三级。影响程度分为轻微、中等、严重三种程度。认证人员能力分为低、中、高三种能力。视三种要素组合的情况确定风险等级。为防范认证风险，中心从以下几方面采取控制措施。

规范认证服务行为:严格按认可规范、规则、指南开展认证工作；不超认可业务范围受理认证业务；不参与认证市场恶性竞争，自觉维护认证市场正常秩序；不与咨询机构建立利益共享关系，杜绝咨询、认证一条龙服务，或变相一条龙服务。

严格认证受理程序：认真仔细核实申请认证组织提供的资料，通过与申请组织沟通和上网核查，确认申请资料的真实性；

认真进行合同评审，准确描述认证产品范围，正确确定专业类别和人日数。充分考虑相关因素，评价认证风险等级，识别需要控制的重点。

合同评审由技术部经理审核确认，受理认证的决策需经中心领导批准确认。

合理策划审核方案:审核方案依据申请认证组织或获证组织的认证风险类别进行，充分体现组织及其产品的性质，合理安排审核人日数和审核组的人员配备。

审核方案需经项目管理负责人审核确认后方可付诸实施。

完善审核员人才数据库，便于计划调度和项目管理人员掌握审核员能力状况。

加强审核方案实施活动管理：严格执行中心《质量管理体系审核程序》、《环境管理体系审核程序》、《职业健康安全管理体系审核程序》，按程序要求进行每次审核的策划和实施；建立实施现场审核活动的监督机制，形成项目管理人员、客服管理人员对现场审核过程监督，审核组成员之间相互监督，受审核组织对审核组成员监督的监督机制，确保按审核计划完成审核过程。

审核组成员在进入现场后以及审核过程中进一步识别风险，审核组长采取措施控制风险。对疑难问题及时与审核部沟通，不得擅自处理。对风险一、二级的项目，编制审核作业指导书，确保审核的一致性。

严格审核案卷的审定程序：审核案卷未经认证决定人员审查确认不得发放认证证书。

认证决定人员认真按中心“六不通过”原则审查案卷，发现问题并提出问题，提出的问题未得到解决不得发放认证证书。

认证决定人员不得对有本人参与审核的案卷进行审查。

案卷审查人员如果为非专业人员，应经过专业认证决定人员复审。

审核部及时与获证客户联系，安排证后监审和再认证审核。对于不按时接受监审的客户，由客服部向客户发出暂停、撤销的通知，并报认监委备案，在中心网上公布，对不按时接受再认证审核的客户，有效期满后在网上公布。

4、建立了风险防控基金和企业风险分类管理的长效机制

中心从 2004 年开始就建立了认证风险基金，至 2014 年年底累计提取认证风险基金 80 余万元。另外中心编制了《企业认证风险评价调查表》，要求审核组长每次审核，都要详细和认真的填写此表，详细记录企业每次审核及体系运行的相关信息，建立企业风险等级名录，截止 2014 年 12 月底，中心已完成 3018 家获证企业（含国军标获证组织）风险评价及系统录入工作。中心将动态地对企业的风险情况进行更新，根据不同风险等级采取不同的监管措施，特别是针对高风险的获证企业，中心采取加大监督审核的频次和非例行监督检查等措施。

（三）诚实守信

作为第三方认证机构，承担着“建立信任、传递信任、服务发展”的社会职责，向社会提供对获证组织及产品的信任。天一正在日常的认证审核活动中，严格遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，牢记诚实守信的理念。

1、开展诚信教育活动

天一正始终坚持认证公正性的原则，提倡诚实守信是认证工作的基础，日常教育中注重方式多样性，在 2014 年度工作会议上，强调诚实守信是一个审核员的基本素养和能力要求，如果脱离这个原则，就谈不上认证审核工作的公正性，就无法体现认证“传递信任”的作用。中心平时注重培育全员积极向上的氛围，积极倡导广大职工“在社会做文明公民，在单位做文明职工，在家庭做文明成员”，努力促进全体职工和单位共同成长。对全中心职工从为人、处事、立业三个方面进行宣传教育，确立正确的志向、树立做人的准则，积极践

行社会主义核心价值观。

2、遵守商业道德，坚持公平开放无歧视原则

公平的对待每一认证客户，是中心成立以后的工作原则。在受理客户的申请材料和进行专业范围评定时，均一视同仁，所在收费价格和认证流程均在中心网站公开透明，所有过程都是按流程来走，不允许有插队和特殊照顾的现象发生。中心内部有文件规定，从受理申请和进行评定，3天之内必须给客户有明确的回复。另外不允许申请认证的客户为较快的安排审核和获得证书而给中心工作人员或审核组成员送“红包”和“礼品”，在签订合同时有专门条款规定不允许送礼品的明确要求，在审核过程中审核员要与中心签订不接受任何影响公正性的礼品或其它好处的协议书，并在审核首次会议上宣读。2014年中心没有发现存在对客户歧视的现象，也没有出现违反商业道德，进行商业贿赂和接受商业贿赂的行为。

3、遵守行业自律规范

认可协会发布和制订的认证认可行业自律公约，对规范行业从业者行为，优化市场竞争环境，促进认证行业健康有序发展，提高工作质量和有效性，保护全行业的整体利益发挥了重要作用。天一正在日常市场活动中严格执行《认证认可行业自律公约》、《认证价格自律规定》、《与认证证书有关的违公平竞争行业约束（试行）》、《认证证书转换备案办法（试行）》及《注册认证人员转换执业机构暂行规定》。从2006年认证认可协会实施行业自律以来，中心均严格遵守，在协会组织的历次价格自律、认证证书转换和审核员执业转换检查中，天

一正中心均符合要求。

4、及时对外公开获证组织信息

获证组织的信息及时准确的向外公开，是认证机构给提供社会负责任的认证服务重要内容，为保证认证信息的准确性和及时性，中心对认证证书实施动态管理模式，及时将相关的证书信息公布在中心的网站上，基本做到每天更新一次。2014 年中心共新颁发证书 1774 张（含国军标认证证书 461 张），撤销证书 249 张，暂停证书 888 张，每个月对暂停、撤销的证书信息在中心网站进行公告。认证企业的审核信息和证书相关信息也能够做到每天及时、准确的上报国家认监委，为广大社会用户和政府监管部门提供详细的认证信息。

（四）提升服务

认证认可行业的不断发展以及市场竞争的日益激烈，都对中心客服工作提出了更高的要求。2014 年，中心从加强沟通、创新服务手段入手，积极改进客服工作质量，从而进一步提升顾客满意度。

1、多渠道了解客户的震求

天一正通过多种方式与客户进行沟通，主要形式包括业务经理到客户现场进行拜访、电话回访、邮件联系、召开研讨会等方式。每个季度中心都会给客户邮寄中心编制的《认证信息通报》，给 68 家有代表性的获证客户订阅了《认证认可杂志》，年底给客户邮寄“顾客满意度调查表”，另外客户也可以通过中心邮箱（btcc@btcc.com.cn）或中心网站论坛反馈意见。根据客户反馈的信息和意见，中心客服部和市场部组织人员进行专门分析，采取相应的整改措施，不断改进中心

各方面的工作。

由于中心有不少的客户是军工企业，所以我们在日常工作中不仅要关注直接客户（获证组织）反馈的意见，还要特别关注间接用户（军方）和相关方（国防工业主管部门）的意见，平时主要通过现场审核与军代表座谈、定期拜访用户、向国防工业主管部门汇报、不定期邀请用户参加研讨会等形式了解用户反馈和用户需求，并对各方收集到的信息细致汇总和分析，以便持续改进自身服务水平，提高军方和相关方的满意度。

2、规范服务行为

中心要求工作人员在平时的业务活动中，严格执行中心《为获证组织提供服务的管理规定》和《客户服务手册》，保证上客服工作的程序化和规范化，及时、准确做好企业获证后的相关服务工作。对来电问询的客户，中心员工都能按照“中心服务规范”要求，遵循首问负责制，耐心、细致地给予客户满意的答复，不能推诿，并且把这项工作作为日常工作质量的重要考核指标。全年为 2082 家企业邮寄“保持通知书”和“年监标志”，向 2118 家企业发送“监督审核预通知”。

3、依托行业背景，发挥技术优势

为协助客户提高整体管理水平和竞争力，天一正提供的不仅是一张证书，而且是一项具有增值的审核服务。我们中心的大多数审核员除了熟悉有关的认证标准外，更具备专业知识，了解行业特色、顾客需求、业务流程等。审核人员在完成审核工作的过程中，还同时会将航天系统内先进的管理理念和技术进展分析给企业，为客户提供增值

服务。

在国军标认证领域，天一正认证中心始终坚持“一次成功、系统管理、预防为主、实行法治”的武器装备管理指导思想，依托航天专业背景，遵循“以国为重、以人为本、以质取信、以新图强”为核心内容的航天系统价值观，持续提升天一正中心的服务水平和服务能力。特别是对审核员素质与能力的提升，一直都是中心管理工作的重点。认证机构的技术水平很大程度上体现为审核人员的技术水平，天一正为此建立了完善的人员能力培养、提升和评价体系，并尽可能多的提供各类培训与研讨的机会，2014 年中心组织了 6 次针对军品认证的技术研讨和培训，内容包括技术状态管理、质量问题双归零标准、军品研制过程的特别要求、产品的可靠性等方面内容，这对军品审核员的能力提升有很大的帮助。

（五）创新发展

1、开展保密管理体系建立工作

随着中心的获证组织有越来越多的军工企业，对审核过程中所接触到企业的涉密信息如何管理显得越来越重要，中心于 2014 年 7 月启动了保密管理体系的建立工作，成立了保密工作领导小组，确定了中心的涉密部门、涉密人员、要害部门部位。对中心相关人员进行了多次保密知识的培训，组织人员编写了中心保密管理制度文件 20 个，设计了需形成运行控制的记录表格 54 份。设置了专门的保密室，投资 6 万多元对保密室进行改造，配备了防盗门、门禁、红外监控、摄像头等保密和监控设备，现已调试完毕，正处于试运行阶段。保密管

理体系的各项工作基本上准备就序，等待上级保密主管单位的现场审查。

2、跟踪低碳认证的发展动态

在我国《国民经济和社会发展第十二个五年规划》中，进一步提出把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快转变经济发展方式的重要着力点，推进低碳发展试点示范区，是积极探索符合我国国情的绿色低碳发展道路、推动经济发展方式转变的有效途径。2013 年国家发展改革委和国家认监委共同发布《低碳产品认证管理暂行办法》，并将通用硅酸盐水泥、平板玻璃、铝合金建筑型材、中小型三相异步电动机 4 种产品列入《低碳产品认证目录（第一批）》，开启了我国低碳认证事业的先河，2014 年中心组织技术专家多次对《低碳产品认证管理暂行办法》进行了学习和研讨，收集了国内外低碳认证的相关资料，聘请国内低碳研究的专家进行讲座，形成了低碳研究的技术文件，并组织专家参与地方政府低碳产业园的前期建设咨询工作。

3、中心认证办公系统软件全面换版改造，提高工作效率

为了中心工作人员能便捷地共享信息，高效地协同工作，从管理的层次、管理的要素以及管理的内容方面实现各分支机构、办事处对认证中心通信和信息发布功能、日常办公功能，信息集成、知识管理等多种功能，中心对原办公业务软件系统进行了全面换版工作。

新办公业务软件系统采取基于认证审核工作流程模式，将原来的 C/S 架构转化为 B/S 的架构，使各分支机构可以能过网络登录使用本系统，以提高办公效率，2014 年 2 月正式上线运行。

从近 1 年来的软件系统运行情况来看，新业务办公软件系统在以下几个方面有了明显的改进：

- ◇ 提高查询效率；
- ◇ 改进模型架构；
- ◇ 规整原有系统的功能模块
- ◇ 实现认证通信和信息发布；
- ◇ 实现日常工作的远程办公及协同工作；
- ◇ 实现认证档案信息、审核员信息以及获证企业信息等信息集成；
- ◇ 实现客户满意度及专家知识应用与管理；
- ◇ 各部门的工作效率有较大提高。

（六）保护环境

随着我国经济持续快速发展的同时，环境与发展的矛盾日益突出，资源相对短缺、生态环境脆弱、环境容量不足，逐渐成为中国发展中面临的重大问题，作为从事环境管理体系认证业务的第三方认证机构，在环境保护、节能减排等方面富有双重的社会责任：既要在自身的业务活动做节能环保，绿色出行办公；还要通过认证机构增值服务促进获证组织实现绿色制造，绿色服务，为社会提供绿色产品，应该说后者的效益更加重要和显著。中心主要有以下措施：

1、加强对审核员环保专业知识培训

为提高环境管理体系审核员的专业业务素质，更好为企业提供更

值服务，外聘资深专家，分别于 2014 年 4 月 26 日-27 日和 2014 年 5 月 24-25 日在北京、杭州举行了两期环境专业知识培训，基本覆盖了中心所有环境管理体系审核员和管理工作人员，培训的专业知识内容涉及“固体废物处理及其应用”、“水污染控制技术”、“大气污染的控制与治理”、“环境监测”等，培训结束之后，通过使用 A 和 B 两套不同考试试卷的形式对所有参培人员进行了考核，对考核不合格 4 名审核员和工作人员，采取了暂停审核安排和告诫处理，要求重新进行培训和考核合格后，方能上岗和参加审核，端正了以前部分审核员对中心专业培训可参加可不参加及不认真听课的态度，起到了提升审核员环境专业知识水平的效果，从 2014 年中心下半年技委会对环境管理体系审核案卷的审查反馈意见来分析，审核员对专业条款、关键场所的审核深度有较显著的提高。另外中心还利用 2014 年 3 月份中心年会的有利时机，对全体审核员进行了更新和新发布环境保护法规和标准的培训；

2、关注企业的环境绩效、帮助企业实现绿色生产

要求审核员现场审核过程中，除关注法规外，还要关注地方政府对污染物总量控制的要求，要在生产现场花尽量多的时间，而不是在办公室查记录，在企业中审核时重点关注以下几方面的环境绩效：1) 重点核查企业建设项目环境保护设施是否严格执行同时设计、同时施工、同时投产使用的“三同时”制度；2) 环保设施是否能够保持正常运转，如企业的污水处理站、除尘设施；3) 重要环境因素的各岗位运行的关键特性是否进行监测，如处理后污水的 pH、SS、BOD 和

COD 等指标的检测； 4) 生产制造的工艺是采取清洁生产工艺，是否考虑了环境影响的源削减或消除，原材料或能源替代，再利用、回收、再循环、再生和处理，充分体现污染预防的理念； 5) 对环境控制总体结果的监测。如污染物的减排，节能降耗效果等。

3、全面推行审核记录和审核档案电子化

2014 年中心全面推行“审核案卷电子化”工作，以减少审核管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。中心制定了审核案卷电子化的归档要求，要求审核员提交电子化审核档案，并为技委会阅卷老师配备了笔记本电脑，改善了电子版案卷的阅卷条件和提高的审查的效率，实现了在家远程办公。目前中心电子化文档要求已经全面普及并实施，2014 年共归档电子审核案卷文档 3033 份，按每份档案平均 100 张纸计算，节约纸张 303300 张，合计 606 包新纸，相当于为地球保护了 5 棵 40 年龄红松，另外减少邮寄 3000 次，节约邮寄成本近 50000 元。

(七) 员工权益

天一正坚持员工是企业最宝贵的财富，认为员工是一个单位能否持续发展壮大的核心竞争力，中心在鼓励员工参与经营管理工作的同时，始终关注员工自身的成长，为员工提供培训学习、专业提升、职业规划等各种机会，逐年不断提员的工资、福利待遇，改善员工工作环境，保障员工的职业卫生安全健康，给员工营造一个公平、健康的能施展自身才华的舞台。2014 年中心在关爱员工主要做了以下几方

面的工作

1、遵守劳动法规，保护员工权益

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础，中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理办法》等国家法律法规，按照规定要求登记社会保险，依法维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。每年为在岗职工和离退休职工在航天中心医院安排健康体检一次。另外考虑到外出审核工作的风险，中心给专职审核员每人办理 1 份包括意外伤害险、意外医疗险、意外住院补贴医疗保险在内的团体人身保险。2014 年由于北京的雾霾天气较多，中心为员工购买和发放了防雾霾的 3M 口罩；2014 年底考虑到北京市交通成本的上涨，中心给每位坐班的工作人员上调了交通补贴，每个月每人在原基础上增加 150 元，每年合计多支出 7 万多元。

2、关注员工的自身发展

中心在完成经营目标的同时，重视员工的自身能力的提升，始终把员工自身的成长与推动中心发展有机结合起来。中心对每一个新入职的员工均根据自身特点做出三年职业发展规划，采取老员工带新员工的导师负责制，对员工进行培训，帮助员工根据自身的特点和兴趣选择适合自己的岗位，每两周进行一次考核，将员工职业发展规划的实现率作为各用人部门的绩效指标纳入年度经营目标责任进行管理。2014 年新招聘了 3 名新员工，均签订了劳务合同和职业发展规划协

议，均能按期转正和找到适用自身发展的岗位，另外还根据中心人才发展通道，对 3 名老员工岗位进行了调整，把其调整到适合自身发展的工作。中心的员工队伍一直较稳定，超过 80%的员工在中心工作年限有 10 年以上。

3、提升员工素质、开展多种形式的文化活动

职工综合素质的提升是单位文明素质的直接体现，为丰富职工文体活动，中心先后成立乒乓球队、瑜伽健身、太极拳等兴趣小组，每天中午利用休息时间，开展打乒乓球和瑜伽健身活动。考虑到中心坐班人员中青年人较多，在每年的五四青年节、元旦均组织卡拉 OK 比赛活动。每逢员工的生日，中心均发放贺卡和礼品表示庆贺。每年单位均组织员工外出旅游休假和组织春节联欢会，具体见 2014 年陕西分中心春节联欢会和长白山旅游度假图片：





陕西分中心春节联欢会



中心工作人员长白山旅游度假

（八）服务社会

天一正认证中心倡导和坚持“诚信、责任、创新、服务”的理念，在发展的过程中不忘回报社会，以传递信任，服务发展为使命，在扶贫帮困、积极参加行业主管部门活动等方面发挥应尽的义务，力

求为社会和谐发展做出绵薄之力。

1、坚持从小事做起，参加社会公益活动

天一正中心鼓励并支持员工身边小事做起，积极参与各种形式的服务经济、服务社会的公益活动与志愿者活动，培训和建立员工勇于担当的价值观和人生观。如 2014 年春季派人参加航天标准化研究院组织的义务植树活动；中心曾捐资 3 万元与中国认证认可协会的其它成员单位在甘肃省陇南市武都区共同兴建甘泉中认希望小学；组织员工参加和开展了无偿献血活动；

2、积极参与认监委和认可协会的相关活动。

2014 年为配合国家认监委认可技术研究所开展的认证认可对国发经济活动贡献率的调查，中心积极给获证组织进行宣传，鼓励企业参加这次活动，使其能够积极主动的配合，顺利完成调查统计工作，中心及时上报和提供了 25 企业的认证认可贡献率统计表的数据，深受认可技术研所在好评和认可。2014 年，中心积极提交良好审核案例两份，派专家参加认可协会良好审核案例的评审工作。

3、认证结果被社会采信

认证活动的本质是社会提供产品、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，认证的核心社会价值和本质在于“传递信任、服务社会”，天一正从能力、公正性方面保证机构和人员规范动作，诚实守信，使发放的每一张证书均能得到社会的认可和信任，特别是中心颁发工程建设领域的质量管理体系认证证书，在企业的每一次招投标活动中都能予以采信。2014 年 8 月中旬，中心在扬州的

一家模具加工获证企业，有一项重要投标活动参加，由于整改的材料提交较晚，离投标时间只有三天才将材料提交中心，时间恰好为周末，为了满足企业要求，中心技术部、办公室工作人员和技委会专家周末加班加点，把企业的证书制作出来，扫描和邮寄给企业，为此企业还给中心送来了一面锦旗，具体见下图。



五、中心对社会责任工作的展望

2014 年是中心第二次编制社会责任报告，对如何能更好履行社会责任还在探索的过程中。我们将继续研究和深入领会社会责任内

涵，充分发挥中心全体员工履行社会责任的主动性和自觉性，为客户提供更加优质高效的认证服务。展望未来，我们将从以下几方面深入推进社会责任工作：

——拓宽与各利益相关方的沟通渠道和途径，加强与其沟通和协调，推进其参与中心管理的深度和频次，增强利益相关方的信任；

——继续实施和保持中心保密管理体系有效运行，加强对各类人员的保密意识的培训和教育，完善各类保密管理实施的运行记录，争取在 2015 年通过国家保密主管部门的现场审查和备案；

——加大对各部门及分中心、办事处履行社会责任目标的考核力度，鼓励员工探索创新发展的思路和方法，不断提高员工责任心、业务能力和执行力。

真诚的欢迎大家对我们社会责任报告提出宝贵的意见和建议。

我们的联系方式：

联系部门：北京天一正认证中心办公室

办公地址：北京市丰台区小屯路 89 号航天石化大厦 11 层

联系电话：010-88108420，88108424

传真：010-88108419

邮箱：btcc@btcc.com.cn

网站：www.btcc.com.cn