

2015 年社会责任报告

北京天一正认证中心有限公司

目 录

一、关于本社会责任报告的说明	2
二、中心主任致辞	3
三、中心的概况	4
1、中心的基本情况	5
2、发展历程的重要事项	7
3、认证业务范围	7
4、认证证书发放情况	10
5、人力资源与认证业务的配置情况	14
四、社会责任管理体系的建设	16
五、社会责任实践履行情况	17
1、坚持规范运作，防范认证风险	18
2、遵守法律法规，维护认证市场秩序	21
3、坚持公平公开原则，诚实守信经营	22
4、了解顾客需求，提升服务水平	24
5、实施创新发展，扩充新的认证领域	26
6、保护员工权益，实现共同发展	30
7、开展节能环保、贯穿日常的各项业务工作	32
8、服务回报社会，传递认证价值	34
六、中心对社会责任工作的展望	35

一、关于本社会责任报告的说明

报告时间范围：本报告是北京天一正认证中心有限公司向社会公开发布的第三份社会责任报告，其时间范围主要是 2015 年 1 月 1 日至 2015 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 2015 年度社会责任报告。

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

报告数据来源：使用数据来源于公司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有限公司官方网站下载，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

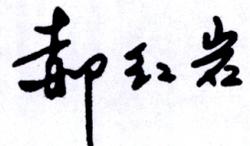
二、中心主任致辞

2015年，对于中心来说是不平凡的一年，在经济新常态的环境下，在各级主管部门的领导和全体员工的努力下，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，承担起企业应尽的社会责任，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。

在过去一年里，中心围绕“严格规范管理，确保认证工作的有效性；强化服务意识，不断提高顾客的满意度”的质量工作目标，优化认证业务流程，提高认证人员综合业务素质，全面推进认证各项工作电子信息化，依靠全体员工的力量，在大力开拓认证市场的同时，通过规范内部管理，加强团队建设，强化审核过程管理，努力打造中心核心竞争力，使各项工作都达到了年初制订的质量目标。

一直以来，天一正始终坚持“独立、公正、客观地开展认证工作，优质、高效地为顾客服务”理念，将履行社会责任和可持续良性发展视为公司文化的重要组成部分，关注认证各相关方的需求，将社会责任融入到中心长期的发展战略中，全面提升中心的社会形象和信誉。展望未来，我中心继续发挥第三方认证的公正性优势，全面提升自身的竞争能力，为认证事业的可持续发展做出我们的一份贡献。

中心主任（签字）：



三、中心的概况

1、中心的基本情况简介

北京天一正认证中心有限公司（原北京天一正认证中心，由于公司所有制发生变化，于2015年10月份进行了更名）成立于1995年，是国内成立较早的认证机构之一，是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。

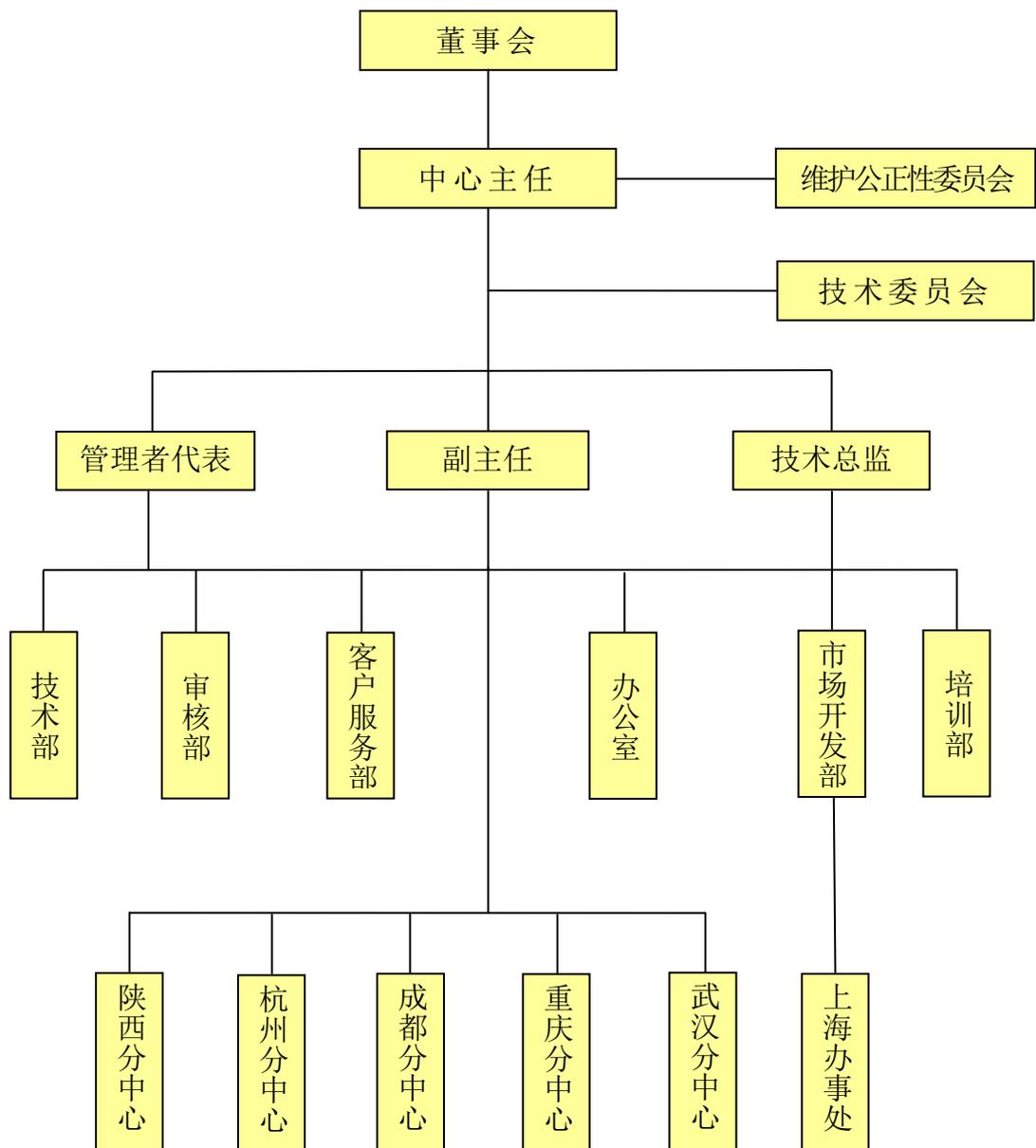
业内同事和客户一谈到天一正，就会想到认证中心的名称和标志，在成立时，取“天一正”这个名称最主要的一个原因是管理者想在认证事业中追求一个永恒的目标“天下第一公正”，标志也体现了这个涵义，棋盘象征“天下”，中间棋子象征“公正”，故中心成立至今一直坚持以独立、公正、客观为准则，以优质、高效作为服务的宗旨，以规范管理和严格遵守国家法律为生存和发展的基础，在激烈的市场竞争中打造航天认证品牌，为注册企业争取更好的社会效益。

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。

中心实行公正性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，五个分中心目前已经 CNAS 认可，其授权的主要职能为负责所在地区的认证宣传、认证市场开发、合同预评审和获证企业的服务。

中心组织机构如下：



2、中心发展历程的重要事项

- 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；

14) 2014年2月成为中国航天质量协会战略合作单位；

15) 2015年12月成为中国民营高科技企业指导专家工作委员会的常务理事单位。

3、认证业务范围

天一正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) ISO9001 质量管理体系认证
- 2) GJB9001B 国军标质量管理体系认证
- 3) ISO14001 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

2015年天一正认证中心颁发质量管理体系证书1165张（含工程建设施工质量管理体系87张），环境管理体系证书312张，职业健康安全管理体系证书234张，合计1711张，与2014年颁发1313张证

书数相比，增加了近 400 张。

截止到 2015 年 12 月底，中心的累计颁发有效证书数量为 3788 张，其中质量管理体系领域 2529 张，工程建设施工质量管理体系领域 200 张，环境管理体系领域 610 张，职业健康安全管理体系领域 449 张。分别占总证书数量的 66.76%、5.28%、16.11%、11.85%。

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（由于一张证书包括的多种行业产品类别，会造成按行业统计证书数大于实际证书数）分别为质量管理体系 3155 张、环境管理体系 785 张、职业健康安全管理体系 612 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 703 张，占 22.28%；
- 2) 19 类 电及光学设备、证书数量 541 张，占 17.15%；
- 3) 18 类 机械及设备，证书数量 307 张，占 9.73%；
- 4) 28 类 建筑业，证书数量 275 张，占 8.71%；
- 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 265 张，占 8.40%；
- 6) 14 类 橡胶和塑料制品，证书数量 184 张，占 5.83%；
- 7) 33 类 信息技术，证书数量 165 张，占 5.23%；
- 8) 34 类 工程服务，证书数量 122 张，占 3.87%；
- 9) 12 类 化学品、化学制品及纤维，证书数量 111 张，占 3.52%；
- 10) 03 类 食品、饮料和烟草，证书数量 55 张，占 1.74%。

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 157 张，占 28.57%；
- 2) 19类 电及光学设备、证书数量 102 张，占 13.00%；
- 3) 17类 基础金属及金属制品，证书数量 100 张，占 12.74%；
- 4) 18类 机械及设备，证书数量 75 张，占 9.55%；
- 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 71 张，占 9.04%；
- 6) 34类 工程服务，证书数量 56 张，占 7.13%；
- 7) 14类 橡胶和塑料制品，证书数量 52 张，占 6.62%；
- 8) 12类 化学品、化学制品及纤维，证书数量 34 张，占 4.33%；
- 9) 32类 金融中介、房地产、租赁，证书数量 23 张，占 2.93% ；
- 10) 33类 信息技术，证书数量 20 张，占 2.55%。

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 153 张，占 25.00%；
- 2) 19类 电及光学设备、证书数量 64 张，占 13.07%；
- 3) 17类 基础金属及金属制品，证书数量 71 张，占 11.60%；
- 4) 34类 工程服务，证书数量 56 张，占 9.15%；
- 5) 18类 机械及设备，证书数量 52 张，占 8.50%；
- 6) 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 46 张，占 7.12%；
- 7) 14类 橡胶和塑料制品，证书数量 36 张，占 5.88%；
- 8) 32类 金融中介、房地产、租赁，证书数量 20 张，占 3.27%；
- 9) 33类 信息技术，证书数量 19 张，占 3.10%；

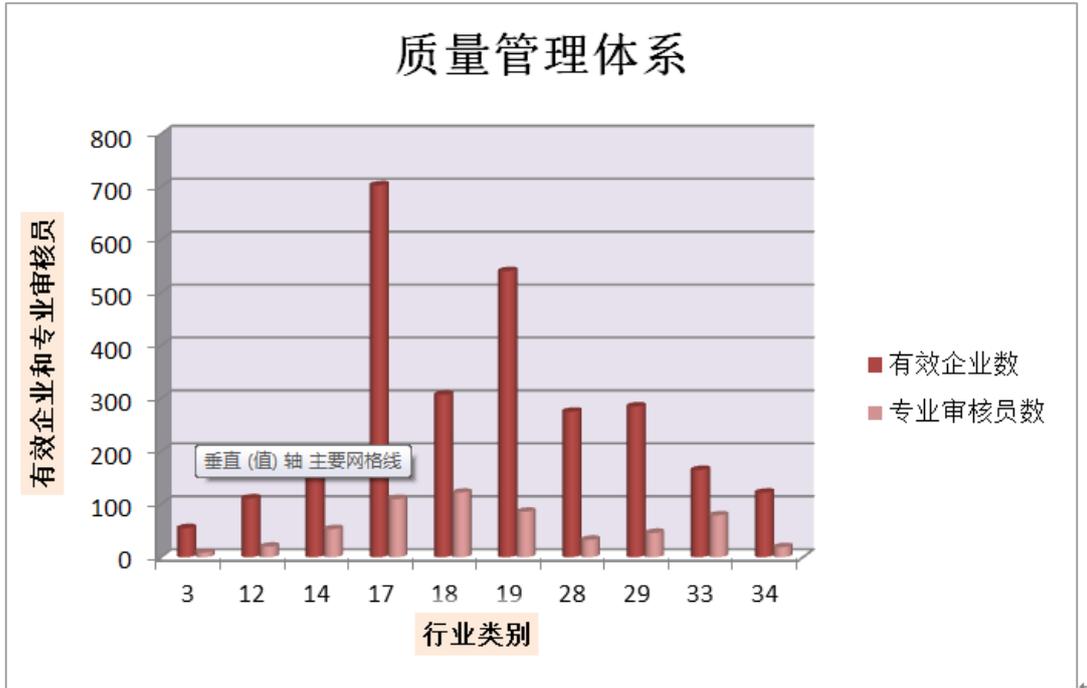
10) 35 类 其它服务，证书数量 10 张，占 1.63%。

5、人力资源与认证业务的配置情况

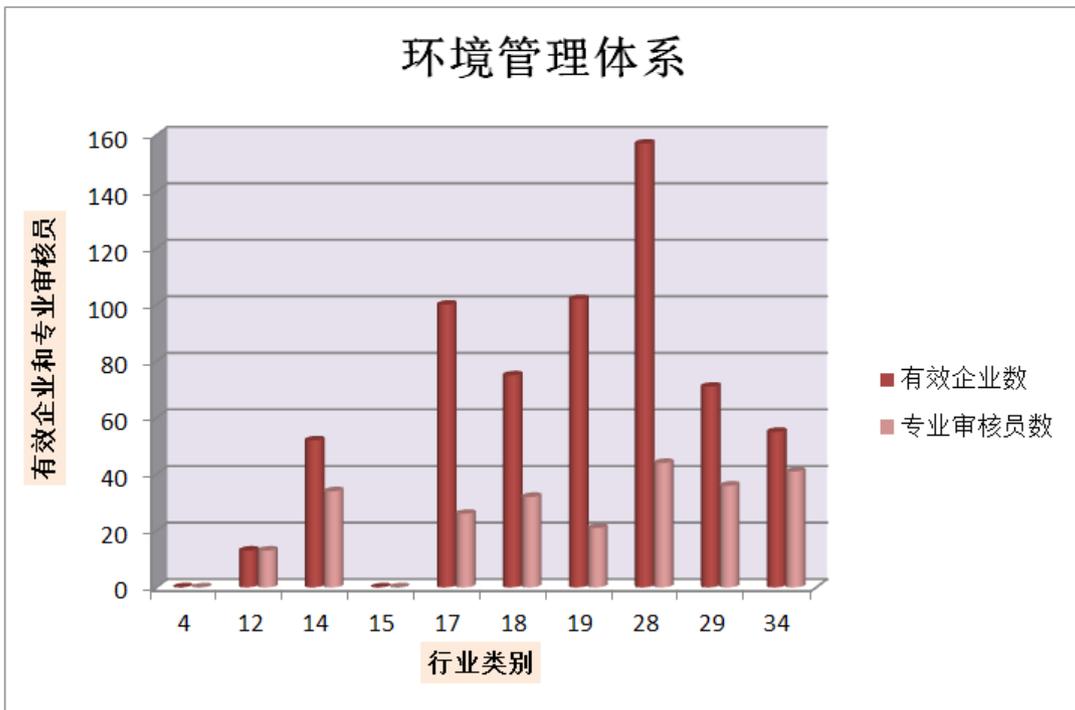
1) 各认证领域行业前十位证书数与审核员数量的匹配分析

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

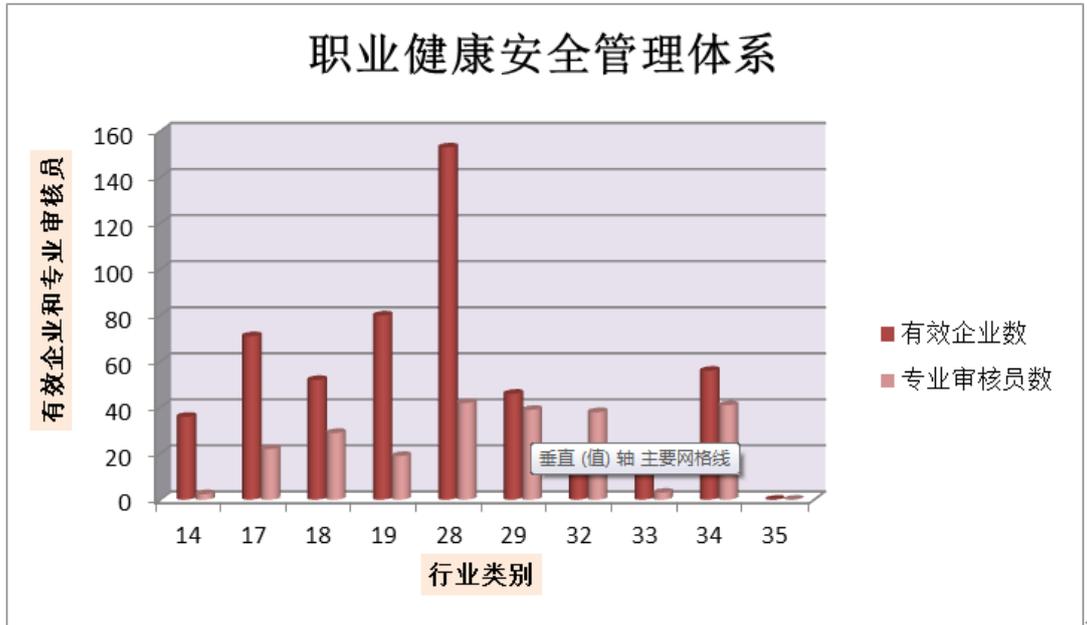
行业大类	QMS 有效 证书数量	QMS 审核 员数量	EMS 有效 证书数量	EMS 审核 员数量	OHS 有效 证书数量	OHS 审核 员数量
3	55	9	/	/	/	/
4	/	/	/	/	/	/
12	111	20	32	13	/	/
14	184	53	52	34	36	18
15	/	/	/	/	12	
17	703	110	100	26	71	22
18	307	122	75	32	52	29
19	541	86	102	21	80	19
28	275	33	157	44	153	42
29	285	46	71	35	46	39
32	/	/	23		20	38
33	165	79	20		19	3
34	122	19	55	41	56	41
35	/	/	/	/	/	/



质量管理体系(横轴代表行业的类别,纵轴代表专业审核员和有效企业数)



环境管理体系(横轴代表行业的类别,纵轴代表专业审核员和有效企业数)



职业健康安全管理体系(横轴代表行业的类别,纵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 86.46%，环境管理体系前十位行业累计占中心的总证书数量的 96.46%；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 88.32%。从证书统计结果看，中心各领域业务涉及的前十位行业比较稳定，与 2015 年相比变化不大，只是排名略有变化；中心业务增长平稳，相应的审核员队伍也比较稳定，变化不大，能够满足业务增长的需要。

从以上分析可知，各管理体系 17、18、19、28、34 大类的证书较多，排在前列，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依然偏少，给现场审核安排增加了一定难度，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

通过对中心各领域的认证项目和对应的审核员数量的统计分析，中心的核心业务和对应的资源处于正常、有效的状态。

分析周期：2015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	2514 (总人日数 10056)	82	122.6	10.2	247	40.7	3.4
GB/T50430	187 (总人日数 1122)	21	53.4	4.5	35	32.1	2.7
EMS	646 (总人日数 2907)	52	55.9	4.7	90	32.3	2.7
OHSMS	488 (总人日数 2245)	48	46.8	3.9	82	27.4	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 10.2，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 46.4%，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 3.4，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 15.5%，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 4.5，按每个月 22 个工作日，有效工作人日使用率为 20.5%，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

4.7, 按每个月 22 个工作日, 有效工作人日使用率为 21.4%, 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 3.9, 按每个月 22 个工作日, 有效工作人日使用率为 17.7%, 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;

通过以上分析可以看出中心的认证业务和审核员资源的匹配度较好, 能够确保审核项目的有效实施。

三、社会责任管理体系的建设

1、完善社会责任工作监督机制

为了保证社会责任工作落到实处, 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小组领导, 在 2015 年 4 月份召开的公正性委员会会议上, 中心主任第一次向全体委员汇报了公司履行社会责任工作情况, 会上明确公正性委员会要对中心履行社会责任的情况进行日常监督, 发现不足之处, 要及时提出和督促改正, 这使得公司全体人员在日常各项工作中能更好的履行企业社会责任。

2、社会责任制度建设

在公司内部, 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。

1) 经营目标责任书，每个部门、分中心负责人在每年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。

2) 例会制度，每季度公司都会召开全体人员参加的季度工作总结会，会上各部门负责人汇报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，融入到日常各项业务工作中。

3) 专项培训，2015年4月组织的中心全体工作人员和各分中心、办事处工作人员召开市场工作会，会上将中心在日常各项工作中如何履行社会责任向全体员工进行了一次系统培训。

3、企业社会责任工作内容与工作部门

天一正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，了解各相关的需求，并将社会责任工作全面融入中心管理、制度建设中。
劳动者权益	办公室、审核部	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，给贫困大学生提供实习和就业机会
公平运营	办公室、市场部、技术部、审核部、各分中心、办事处	以诚信经营为基础，遵守相关法律法规、CCAA 自律规范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

公司一直以来注重履行社会职责，认为认证机构带头履行社会责

任，是规范认证活动，提升认证质量，保证认证有效性的本质要求，是落实国家质检总局领导提出“传递信任、服务发展”理念的重要保证。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有限公司在 2015 年度通过完善管理机制、规范运作流程、提升人员能力，在履行社会责任方面做了以下几方面的工作：

1、坚持规范运作，防范认证风险

中心一直坚持围绕着业务管理、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，建立和保持管理制度并加以严格实施，来确保认证活动的规范运作。

1) 日常业务管理工作

我中心各部门制订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，确保各项认证和审核活动开展有规可依，管理规范，保持了认证审核活动质量的一致性。

2) 人员培训和管理

每年的年初，中心均根据各部门的提出的需求，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，2015 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，对审核员的专业技术能力、道德水准、责任意识等方面建立考核制度，2015 年年度中心对级别审核员进行了考核，全部合格。

3) 风险识别与防范控制

中心对认证风险实行分级控制管理，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，形成年度的风险评估报告认证风险，

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 2015 年年底累计提取认证风险基金 90 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（包括初审、监督和再认证），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，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。

2、遵守法律法规，维护认证市场秩序

北京天一正认证中心有限公司自成立以来，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要求，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 2015 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。2015 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，根据新的法律法规和标准要求，对中心的作业指导书 QMS（49 份）/EMS（12 份）/OHSMS（12 份）分别进行了修改、更新和完善；同时将法规和标准发放给有关的审核员，方便现场审核使用，提高现场审核的有效性。

2) 反对商业贿赂及欺诈行为 and 不正当竞争

治理商业贿赂一直是中心的一项重点工作。每年利用工作年会、市场工作会、各项培训活动都要对中心工作人员、市场人员和全体审核员进行行为规范教育，使每位员工都能充分理解商业贿赂的危害性，都把远离商业贿赂牢记在心。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；对每一个审核组都要求做到审核前提醒，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，签订公正性声明；审核后回访客户调查审核组成员的现场表现，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，2015 年度我中心没有接到任何商业贿赂的投诉，在日常自查活动中也没有发现商业贿赂情况的发生。



2015 年中心市场工作会议

3) 合法经营、主动接受社会各界监督和检查

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，及时收集相关要求，修改和完善中心的作业指导书，并将有关要求传递到相关岗位，对不符合法规要求的申请组织，坚决不受理，对体系运行不符合法律法规要求获证组织，将其资格予以暂停或撤销；

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，2015年认监委、地方两局监管，CNAS 确认审核等市场监管稽查活动中未发生中心有违规事件。

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。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，电话和邮件有专人接收。2015 年中心未接收相关方和获证客户的申、投诉事件。

3、坚持公平公开原则，诚实守信经营

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) 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，所有管理体系的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。2015 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。

2) 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。2015 年中心共新颁发证书 1711 张，撤销证书 319 张，暂停证书 1092 张，每个月对暂停、撤销、恢复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。

3) 自觉遵守行业自律规范

认证认可协会发布和制订的行业自律公约，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，要求中心工作人员严格执行《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）》、《认让证书转换备案办法（试行）》及《注册认证人员转换执业机构暂行规定》。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、了解顾客需求，提升服务水平

随着认证行业行政审批的放开，批准的认证机构数量的近两年迅速增加，认证市场竞争环境的日益激烈，都对中心客服工作提出了更高的要求。2015年，中心从详细了解客户需求、开展增值服务，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70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。

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) 依托军工行业背景，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，均具备军工行业知识背景，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，2015年中心组织了5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。

3) 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，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。

5、实施创新发展，扩充新的认证领域

1) 做好扩充信息安全管理体系认证领域的各项准备工作

随着互联网的发展，信息安全成为许多企业管理方面的缺陷，然而目前国内很多企业信息安全建设的概念仅仅停留在简单安装杀毒软件的层面，这是远远不够的。杀毒软件只能解决病毒相关问题，却不能解决由系统管理不严、员工操作不当和黑客入侵引发的安全问题。信息安全管理体系建立对企业显得更加重要和迫切，只有企业自身建立一套完善的信息安全制度，使用有形的产品和无形的制度相互配合，才能避免核心机密被类似‘棱镜’项目所窥视。

中心组织相关专业的审核员和技术专家，学习 GB/T22080-ISO 27001《信息安全管理体系 要求》标准，结合国家认监委发布的 CNAS-CC01:2011《管理体系认证机构 要求》、CNAS-CC17:2012《信息安全管理体系认证机构 要求》、CNAS-CC15:2009《管理体系审核时间》、CNAS-SC18:2012《信息安全管理体系认证机构认可方案》等认可导则要求，修订了中心的质量手册、程序文件、第三层次作业文件，对 ISMS 认证审核和管理过程所有人员/职能和拟开展认证活动技术领域进行了分析，认为中心基本具备该认证领域的的能力，等报国家认监委批准后，正式开展信息安全管理体系的试点审核工作。

2) 开展保密管理体系建立和迎接审查工作

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 2015 年年初

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。外聘专家对中心全体人员进行了多次保密知识的培训，其中 6 名主要涉密管理人员还参加了国家保密资格审核中心组织的上岗考核培训，均取得了培训合格证书。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 10 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、涉密电脑、保密软件、保密柜等保密和监控设备，均已调试完毕，正处于运行阶段。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。

3) 全面推行办公软件信息共享，提高工作效率

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，2015 年 5 月份起，各分中心在授权的范围内，均能在中心办公系统软件上自己录入申请认证材料，进行合同预评审，查阅审核预安排，收费登记、审核案卷的审查状态，这有利于中心与分中心的信息共享，大大的提高了认证审核的工作效率，录入好的申请认证材料基本上能实现当天从市场开发部转到技术部和审核部。

6、保护员工权益，实现共同发展

天一正始终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中心的各项管

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，并且逐年不断提高员工的工资、福利待遇，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。2015 年中心主要做了以下几方面的工作

1) 严格遵守劳动法规，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。2015 年初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，每个月每人交通补贴在原来 300 元的基础上增加了 150 元，每年合计多支出 6 万多元。

2) 关心员工的身体健康

中心坚持每年为在岗职工和离退休职工在航天中心医院安排一次全面的健康体检。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。

HEALTH EXAMINATION REPORT
健康体检报告

航天品质 健康关怀

姓名	赵家玉
性别	女
年龄	60岁
单位	天一正
部门	



健康管理部官方微信

ASCH 航天中心医院
北京大学航天临床医学院

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，每天利用中午利用休息时间，开展打乒乓球和瑜伽健身活动。考虑到

中心坐班人员的青年人较多，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 2015 年陕西分中心春节联欢会和云台山旅游度假图片：



陕西分中心春节联欢会



中心工作人员云台山旅游度假

7、开展节能环保、贯穿日常的各项业务工作

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、节能减排等方面负有双重的社会责任：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) 提升审核员专业审核能力，帮助企业实现绿色制造

为提高环境管理体系审核员的专业业务素质，更好为企业增值提供服务，外聘资深专家，分别于2015年12月2日-3日在北京了一期环境专业知识和新版标准培训，以回答试卷的形式对所有参培人员进

行了考核，对考核不合格审核员和工作人员，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。

要求审核员现场审核过程中，除关注法规要求外，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) 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；2) 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；3) 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。

2) 全面推行审核记录和档案电子化，提升工作效率

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，一直是中心这几年来重点关注的工作。中心专门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，并为任务较多的专职审核员和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了审查的效率，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，2015 年共归档电子审核案卷文档 3512 份，按每份档案平均 100 张纸计算，节约纸张 351200 张，合计 702 包新纸，相当于为地球保

护了 6 棵 40 年龄红松。另外减少邮寄 3500 次，节约邮寄成本近 70000 元；缩短了审核后发证周期，与实行电子化档案之前相比，每家企业的平均发证周期减少了 4 天。

3) 从日常的点滴工作做起，开展各种形式的环保节能活动

中心积极开展“低碳生活、低碳出行”活动，提倡和坚持中午休息关灯 1 小时，要求员工做下班后及时关灯和关电脑，办公用纸两面使用。在日常审核资料传递，使用中心 OA 办公系统，实行点对点的无纸化办公；夏天开启时控制温度在 25 度以下，冬天空调取暖控制在 20 度左右。日常办公的废弃物处置主要由办公室进行分类管理，废弃的电脑显示器、主机、打印机、硒鼓等提供给有资质的单位回收处理。

8、服务回报社会，传递认证价值

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，在解决就业、积极参加行业主管部门活动等方面发挥应尽的义务，为社会和谐发展做出应有的贡献。

1) 招聘应届大学毕业生，解决社会就业难问题

充足的就业是社会稳定的基本要求，近 2 年，北京天一正认证中心根据单位自身发展需要，坚持“人才多种类，引进多渠道，培养多途径，激励多方法”的原则，积极创造就业机会，2015 年，中心新招聘刚毕业的大学生 3 名，开展集中培训，内容包括中心的劳动人事

制度、认证法律法规、质量管理体系、岗位职责等，采取的老员工带新员工一对一模式，使他们均能详细了解岗位的工作要求，很快进入了工作角色。

天一正中心鼓励并支持员工从身边小事做起，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，如 2015 年春季派人参加航天标准化研究院组织的义务植树活动，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。

2015 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，深受认可技术研究所好评和认可。2015 年，中心积极参加认可协会组织的良好案例评审活动，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”，天一正从成立那一天开始，就从审核能力、公正性方面保证机构和人员运作规范、诚实守信，使发放的每一张证书均能经过起检查，特别是中心有不少的客户都给十大军工集团提供配备产品的企业，对产品质量和可靠性要求高，不能半点马虎，中心审

核老师能严格按程序审核和把关，使中心颁发的证书得到国防科工局和军队装备部门的认可和信任。

六、中心对社会责任工作的展望

2015 年是中心第三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，多倾听利益相关方的要求、意见和呼声，充分发挥中心全体员工履行社会责任的主动性和自觉性，全面提升中心落实社会责任的质量和层次，为我国的认证事业做出更大贡献。2016 年，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（如政府主管部门、协会和获证组织）的沟通渠道和途径，加强与其沟通和协调，推进其参与对中心社会责任管理工作的监督和频次，增强利益相关方的信任；

——继续做好扩大信息安全管理体系认证领域的工作，加强对各类人员的信息安全管理知识的培训和教育，完善各类实施信息安全管理体系认证管理文件和人员能力评价系统，争取在 2016 年上半年通过国家认监委的审批备案；

——组织中心人员开展 3-4 次有意义的社会公益活动和集体活动，提升各部门及分中心、办事处工作人员履行社会责任的意识和责任心，树立起社会责任从小事做起、从我做起的自觉性，把社会责任工作融入到日常的业务工作中。

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