



中国质量认证中心
CHINA QUALITY CERTIFICATION CENTRE

2017 社会责任报告

CERTIFICATION CENTRE



中国·北京



社会责任报告

(2017)

二〇一八年二月

关于本报告

报告说明

本报告是中国质量认证中心发布的第七份社会责任报告，反映了中国质量认证中心积极履行安全、环境、质量、节能、员工和公民责任的实践，向政府、各级认证及质量管理部门、认证客户、合作机构、员工报告机构落实“传递信任服务发展”的要求和不断提升公信力、实现永续发展的努力。

编制依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，并参考了 ISO26000《社会责任指南》的相关内容进行编写。

时间范围

本报告以中国质量认证中心 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间履行社会责任的实践为主，部分内容和数据追溯至以往年份。

发布周期

本报告为年度报告。

报告范围

本报告涵盖中国质量认证中心、各地分支机构及部分授权合作单位。

数据来源

报告中的信息数据来源于中国质量认证中心的正式文件、统计报告。

名称说明

为便于表述，“中国质量认证中心”也以“CQC”、“认证中心”、“中心”、“我们”来表示。

语言版本

目前本报告仅提供简体中文版，包括纸质版及 PDF 电子文稿两种形式。电子文稿可通过登录中心网站（www.cqc.com.cn）获取，如需纸质版本可致电索取，联系方式见后页。

基本信息

机构名称：中国质量认证中心

机构性质：中编办批准的事业单位

注册资本：18000 万元

成立时间：2002 年 4 月 18 日

目录 CONTENTS

主任致辞.....	6	2. 拉高线促服务升级	23
第一部分 关于我们		3. 助力地方经济发展	27
(一) 机构简介.....	9	4. 服务“一带一路”建设	30
(二) 组织机构.....	10	5. 开展质量提升行动	34
(三) 服务网络.....	11	6. 倡导低碳绿色新经济	37
第二部分 我们的社会责任		7. 升级服务质量管理体系认证	44
(一) 核心理念.....	13	8. 协助服务政府机关、大企业集团	47
(二) 体系的建立.....	13	9. 臻诚服务客户	51
(三) 责任的分工.....	14	(三) 公益关怀.....	52
(四) 利益方的参与.....	15	1. 员工文化生活	52
第三部分 年度履责情况		2. “质享公益”行动.....	53
(一) 经营管理.....	17	3. 绿色光亮扶贫行动	55
1. 党建行风建设	17	4. 志愿服务敬老行动	56
2. 规范管理	18	5. 服务两局进市场行动	57
3. 释放改革红利	20	6. 有序出行文明共享行动	58
(二) 业务发展.....	20	7. 永恒主题花朵计划	59
1. 守底线保质量安全	20	2018 年工作展望.....	63
		我们的荣誉.....	65

■ 主任致辞



2017 年对于认证认可、检验检测事业发展来讲是里程碑式的一年。党中央、国务院出台了一系列的文件，指出了认证认可、检验检测在服务国家治理、提升质量安全、促进供给侧结构性改革等方面发展的重要作用，为行业和市场发展注入了强劲动力，同时也给认证认可、检验检测行业的深化改革提出了新的要求。

这一年，认证中心牢固树立和贯彻落实党中央的新发展理念，一方面坚持稳中求进的工作总基调，巩固优势拓市场，精细管理降风险；一方面谋求新的突破和发展，强化品牌惠民生，服务升级树标杆，努力履行机构责任。

新时代，新征程，认证中心倍感使命之光荣、责任之巨大。未来，认证中心将以改革创新的精神和求真务实的作风，继续引领行业机构蓬勃发展，推动认证认可、检验检测事业的改革创新，落实好供给侧结构性改革和“放管服”改革要求，助力质量强国战略的实施和认证认可强国目标的实现。

中心主任：

李柏

社会责任报告 | 2017

关于我们

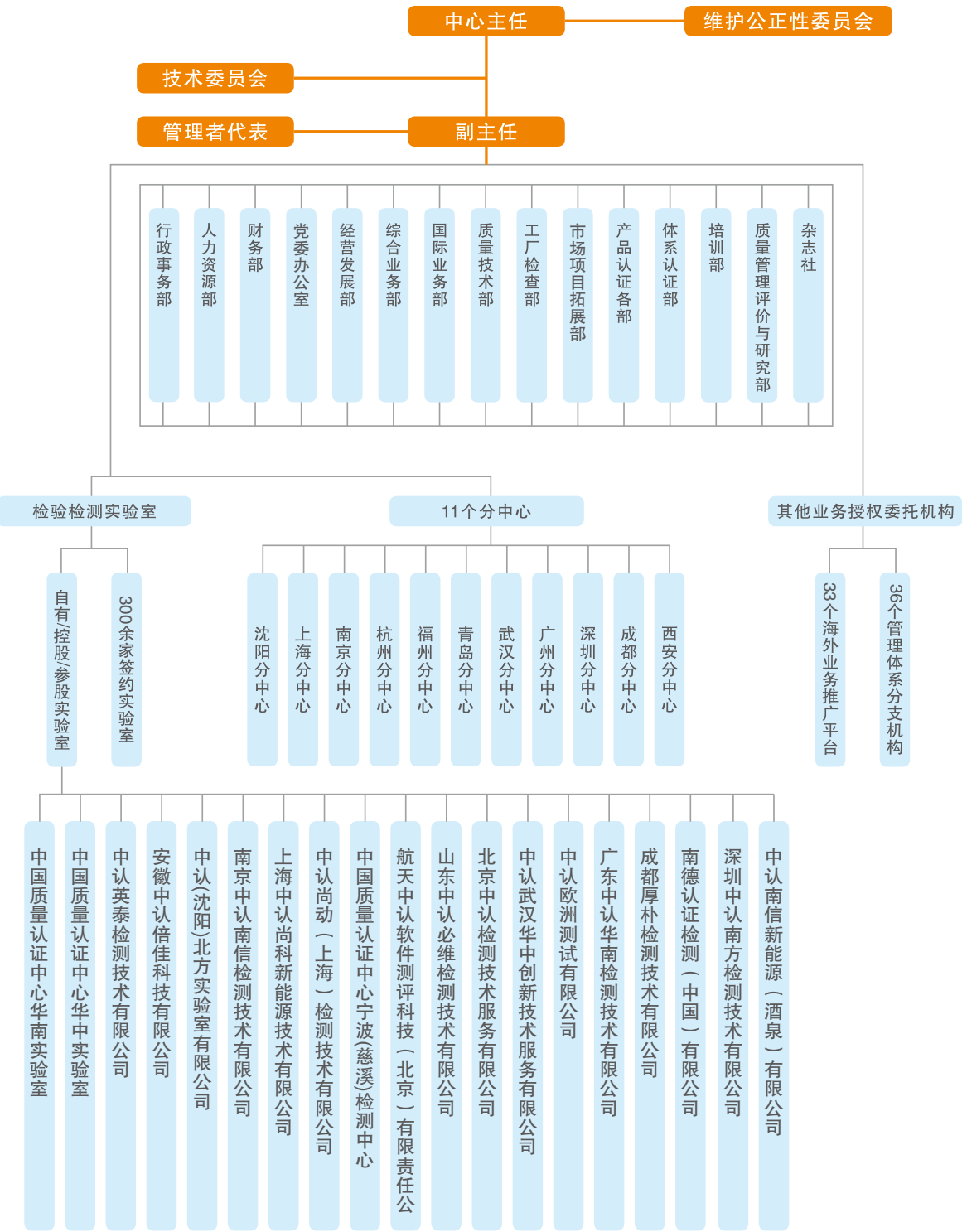
（一）机构简介

中国质量认证中心 (CQC) 是由中国政府批准设立，被多国政府和多个国际权威组织认可的第三方专业认证机构，隶属中国检验认证集团。

中国质量认证中心始终致力于通过认证、检验检测、标准制定等高新技术及专业服务帮助客户全面提高质量与效益，促成各界的交流与合作，促进市场诚信体系与和谐社会建设。经过三十年多年的发展，已经成为业务门类全、服务网络广、技术力量强的一流质量服务机构，以较高的信誉度和美誉度跻身世界知名认证品牌行列。



(二) 组织机构



(三) 服务网络

中国质量认证中心拥有 11 个国内分中心和 36 个体系认证分支机构、300 多家签约检测机构、33 个海外业务推广平台及 37 家境外合作机构，服务网络完备，可为客户提供高效优质的“一站式”服务和国际认证的“本土化”服务。

11

◆ 11 个国内中心

◎ 全面开展中国质量认证中心在各地的产品认证业务

36

◆ 36 家中国检验认证集团国内各地公司

◎ 是中国质量认证中心在各地开展体系认证业务的分支机构

33

◆ 全球 33 家中国检验认证集团海外公司

◎ 是中国质量认证中心海外业务推广平台

300

◆ 300 多家签约检测机构

◎ 为中国质量认证中心各项业务提供检测和技术支持

37

◆ 37 家境外合作机构

◎ 与多家境外认证及技术机构合作开展产品认证工作

我们的 社会责任

（一）核心理念

发展愿景：全球值得信赖的质量服务机构

核心价值观：和谐 进取 责任

客户服务理念：至臻至诚 持之以恒

社会责任理念：认证为民 品质共享

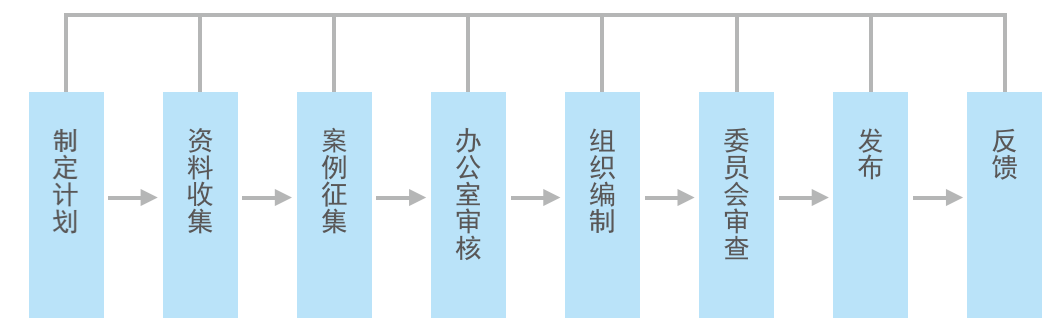
（二）体系的建立

认证中心明确社会责任工作行动计划，成立履行社会责任领导小组，由认证中心主任担任组长，中心领导班子成员担任副组长，各部门主要负责人担任组员。领导小组下设社会责任工作办公室，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。

社会责任工作办公室负责社会责任日常工作的管理与协调，指导和帮助各部门、分中心落实社会责任重点工作部署，进行社会责任重点指标的跟踪和改善，指导开展社会责任典型案例的征集、总结和宣传。各部门、分中心围绕认证中心社会责任各项任务和要求，开展社会责任实践和提升活动。

社会责任工作办公室借鉴认证行业内外优秀企业的经验，持续完善社会责任管理体系、工作体系和指标体系。社会责任领导小组对社会责任指标进行调整。

社会责任报告编制发布流程



社会责任工作办公室按照认证中心社会责任工作的指导思想、基本原则、基本框架和重点内容，着手起草社会责任报告，并报认证中心社会责任领导小组审核后面向社会发布。

(三) 责任的分工

2017 年，认证中心进一步将社会责任工作融入机构管理体系，将各项内容、指标落实到部门，推动社会责任工作切实有效开展。

责任内容	责任部门
质量管控	质量技术部、工厂检查部、各业务部门 / 分中心等
经营管理	各职能部门
市场 / 客户	经营发展部、综合业务部、市场项目拓展部、各业务部门 / 分中心等
员工权益	人力资源部、党委办公室（工会）等
社会参与	各部门 / 分中心

(四) 利益方的参与

认证中心注重搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，让各方更多地了解认证中心，积极参与和支持认证事业的发展。

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府及相关管理部门（质检总局、发改委、财政部、认监委、认可委、地方质监局、地方进出口检验检疫局等）	严格遵守相关法律法规，独立公正、规范运作，增强认证公信力，提高认证有效性；	接受政府监管；协助认证执法；提供认证培训；参加相关会议和活动；及时上报、提供相关信息；
检测机构	加强检测质量管理能力；协助提升检测机构的业务能力；提供必要的技术支持；	组织并参与各类会议和活动；打造检测认证一体化；
客户（委托方）	提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务；提供的服务优质、增值，向社会“传递信任，服务发展”；	以客户需求为导向，优化服务供给和质量；组织召开交流会、分析会、培训会及共建活动；建立反馈渠道，开展客户满意度调查并进行分析；确保认证结果公正有效；
员工	依法签订用工合同并缴纳社会保险；合理的薪酬与福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；员工的归属感，与机构共同成长；	及时签订合同并缴纳社会保险，发放薪酬和福利；组织员工参加各类培训学习，提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见，关心关爱困难员工；
公众和社会	普及认证知识，关注认证产品的社会消费状况，推动认证事业为公众和社会熟知；	组织社会公益宣传活动；志愿者参与；市场买样抽查；接受社会监督。

年度履责情况

（一）经营管理

1. 党建行风建设

党建工作。2017年，认证中心在制度建设上进一步强化了党委的政治核心作用，将党委会审议作为领导班子决策重大问题的前置程序，切实贯彻全国国有企业党的建设工作会议重要精神，坚持中国特色现代国有企业制度的根本方向，推动党建工作与生产经营深度融合，把党建工作成效转化为机构发展优势。



组织召开中心组（扩大）学习会，学习2017年9月6日国务院常务会议精神

认证中心党委坚持以科学发展观、党的十八大及十八届历次全会精神、十九大精神和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，把精神文明建设视作战略投资，注重发挥精神文明内聚人心、外塑形象的强大作用，将物质文明和精神文明建设有机结合、协调发展，实现双丰收。为了落实十九大会议精神，全面加强从严治党和落实国有企业党的建设相关要求，认证中心扎实推进“两学一做”学习教育制度化常态化，并全面总结2017年中心党建工作成果，促进各党支部进一步落实好党建主体责任。



召开 2017 年度党建工作总结会

行风建设。认证中心建立了信箱、邮箱、电话、传真等多方式信访举报途径，开设“行风热线”窗口，主动接受各方监督，以改进工作作风，增强廉洁从业意识，筑牢思想道德防线。加强内审工作，成立专项工作组对突出问题和重点问题进行梳理和研讨，要求各类人员坚守质量底线。对于违反国家法律、行业准则、廉洁自律要求的员工，认证中心坚决严肃处理，以维护健康的市场秩序和良好的机构形象，确保中心认证工作全面、健康发展。

2. 规范管理

（1）规范决策

认证中心把领导班子成员、部门负责人作为管理监督的重点，严格按照岗位职责和权限规范决策行为，做到科学决策、民主决策、程序决策。行政管理上，实行认证中心主任负责制，以主任办公会为最高决策平台；政治保障上，形成了党委、纪委以及工会、团委等组织协同推进机构履责的机制；业务运行上，设立了维护公正性委员会和技术委员会，保证认证中心作为第三方机构在履责过程中的公平公正性，并建立了管理者代表负责的业务质量管理体系。

（2）建章立制

“完善管理制度，降低内控风险”是保证可持续发展的根基，只有扎牢根基，才能确保“行稳致远”。认证中心在 2017 年陆续发布或完善相关管理制度，包括《中国质量认证中心宣传工作管理办法（修订）》《中国质量认证中心因公出国（境）外事团组办理规程》《关于严格贯彻领导干部在企业、社会团体兼职相关规定的通知》《中国质量认证中心公务用车制度改革落实措施》等约 15 项重要规章制度，进一步完善了管理基础。

（3）以人为本

人才是组织的重要财富。认证中心遵循以员工为中心的理念，营造和谐的工作环境，员工队伍朝着年轻化、专业化、高学历化等方向发展，为中心的快速发展提供了有力保障。积极开展多层次、多形式的员工培训和公开课，采取导师制和学分制，有针对性地提高员工综合素质和专业技术能力，更好地为中心发展提供智力支持和人才保障。依法与员工签订劳动合同，并缴纳“五险两金”，完善职工医疗补充保险体系。选派青年骨干参加中组部、团中央第 18 批博士服务团西部地区挂职锻炼支援建设工作。

（4）精神文明建设

2017 年，经过全员努力，中心通过了“2015 至 2017 年度首都文明单位”审查以及“全国文明单位”复查工作，成功保持了“全国文明单位”荣誉称号。此外，中心积极落实党中央援藏援疆工作部署，协调相关部门，完成中心 2016 年援藏援疆工作总结的报送及考核工作；邀请高校教授开展题为《社会主义核心价值观与中国传统文化》《捍卫中国：习近平总体国家安全观解读》的讲座，组织全体党员观看建军 90 周年献礼影片《建军大业》，这一系列活动引起广大干部群众的热切反响，有力地提升了中心精神文明建设水平和成效。

（5）财务风险管控

强化预算管理。通过优化预算执行，细分收入数据，分类反映强制性收入和市场化收入的预算完成情况，加强收入、成本、利润率等指标分析，对预算执行的异常情况及时预警和通报。

（6）法律风险防控

成立质量风险防控和应对委员会，进一步降低中心风险，同时配合执法，积极服务地方认证监管。中心全年共接收处理主管部门调查案件 20 件，地方行政监管部门行政执法调查 3 件，接收处理司法部《司法建议书》1 件。申投诉方面，正式受理投诉案件 9 起，目前均已办理完毕。



召开法律风险防控工作会议

3. 释放改革红利

为响应国家切实减轻企业负担的号召，在保证工作质量和认证有效性的前提下，认证中心降低了部分强制性产品认证收费，并采用多种技术手段，降低企业强制性产品认证成本。2017 年，降低收费目标 12800.00 万元，实际降费累计达 13365.32 万元，超额完成任务。

（二）业务发展

1. 守底线保质量安全

（1）强制性产品认证（CCC 认证）基本业务情况。2017 年，认证中心颁发（换发）强制性产品认证证书 250206 张，截至 2017 年 12 月 31 日，累计颁发强制性产品认证证书 1066486 张（不含变更数）。国家认监委启动了 CCC 制度改革工作，中心积极面对并承担了认证模式、产品分类、国内外认证模式比较，CCC 制度适应性比对及工业许可证转 CCC，玩具产品 CCC 改革等 5 项工作进行深入研究的任务，目前所有工作均已完成。在工业许可证转 CCC 方面，中心还获得了电热毯、摩托车乘员头盔 CCC 指定业务资质。在规范市场秩序、严肃认证权威性方面，认证中心 2017 年全年书面函复的正式执法协查来函达到 534 件。

（2）加强证后监督管理。召开 2017 年全国监督抽样检测工作会议，对 2017 年监督抽样检测机构管理制度及考核要求进行了宣贯，研讨年度监督抽样检测方案，明确 2017 年度监督抽样检测工作要求和质量考核关注点，提升监督抽样检测结果的有效性、可追溯性，进一步提升监督抽样检测质量，维护认证有效性。



召开 2017 年全国监督抽样检测工作会议

（3）组织召开专题会议，充分发挥机构作用。开展交流会对行业发展趋势、有关认证要求等方面进行详细讲解并深入讨论，并组织企业代表召开座谈会，切实了解企业的迫切需求，有针对性地解决企业遇到的困难，帮助企业更好地提升产品质量，增强市场竞争力。同时举办从业人员培训会，规范和提升从业人员技能。



召开客户沟通交流会，提升服务针对性



召开风险防控暨工厂检查员行为规范文件培训会议，全体检查员签署了《工厂检查员行为规范承诺书》

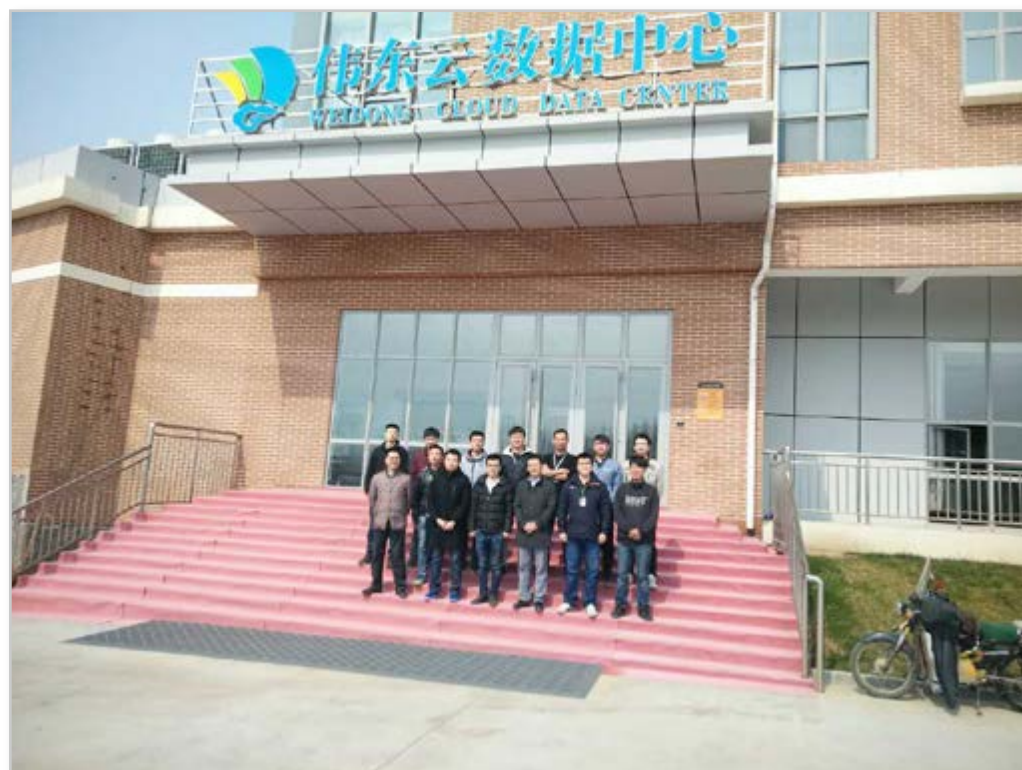
2. 拉高线促服务升级

(1) 参与无人机系统与续航技术评价研究并推出《多旋翼无人机续航评价》技术规范。此项目研究在政府规范无人机行业管理、促进行业质量提升方面具有重要意义，旨在推动认证的科学性、先进性、可行性、操作性、有效性、服务性、国际性，以使认证结果在消费娱乐、农业植保、交通管理、消防救灾、测绘等领域得到政府采信。经专家讨论，一致认为《多旋翼无人机续航评价》技术规范已基本具备实施条件，是目前国内民用无人机检测认证领域的一项创新性突破，是以后开展无人机系统认证的基础。



召开“无人机系统与续航技术评价研究”项目工作会议

(2) 围绕“大数据”开发数据中心场地基础设施评价和信息系统机房动力及环境系统评价项目。国家信息化发展进入快车道，为适应“大数据”基础设施建设发展的新业态，认证中心开发了数据中心场地基础设施评价和信息系统机房动力及环境系统评价项目。2017年全年评价的数据中心项目稳步增长，服务客户涵盖金融、保险、证券、通信、电子支付、数据中心外包等多行业，客户包括中国太平洋保险集团、兴业银行、南京证券有限公司、中国联通、通联支付、科华众生等知名企业。认证中心在“大数据”基础设施领域开拓了新市场，增强了企业核心竞争力，助力产业腾飞。



认证中心人员现场见证评价项目

(3) 开展“十九大”充电设施检查。依靠配套完善，专业过硬的技术服务能力，承接了北京市电动汽车公共充电设施建设运营检查工作，并依据北京市城管委部署，实施了“十九大”重大活动检查任务。重点检查了代表驻地、会场、主要交通枢纽等核心区域及周边二十多个充电网点。通过文件审核与现场检验、检测相结合的方式，全面系统地检查了充电设施运行情况，排除安全隐患，确保重大会议前“零事故”发生。



对电动汽车公共充电设施运行情况进行检查

(4) 颁发浙江省首张电子招标投标系统交易平台认证证书。作为中国招标投标协会首批公布的符合国家认监委要求的电子招标投标系统认证机构，依据《电子招标投标办法》与《电子招标投标系统检测认证管理办法（试行）》，认证中心于2017年6月在杭州颁发了浙江省首张电子招标投标系统交易平台认证证书，当地主要媒体进行了宣传报道，在社会和行业内取得了较好反响。认证中心一直致力于通过认证服务，为推动电子招投标平台标准统一、互联互通、公开透明、安全高效提供技术服务，促进行业规范与合作，市场诚信体系与和谐社会建设，推动电子招投标行业长远健康发展。除杭州外，2017年认证中心还陆续在北京、太原等地为电子招投标获证企业举办了颁证活动。

(5) 制定《智慧配电模块认证技术规范》等技术文件。产品认证部门组织相关检测机构、生产企业等相关方，提出了智慧配电模块产品在短路保护、故障响应及恢复、过欠电压保护等方面的要求并通过技术规范评审，填补了该类产品在产品技术要求方面的空白，在生产企业和终端用户之间搭建了信任传递的桥梁，得到了业内企业的好评。



主办智能云电网装置认证证书颁证仪式

(6) 颁发首张智能马桶“浙江制造”认证证书。2017年10月，认证中心向浙江星星便洁宝有限公司颁发了行业首张智能马桶“浙江制造”认证证书。台州作为“中国智能马桶产业示范基地”“国家级智能马桶产业质量提升示范区”，拥有全国第一家智能马桶产品质量监督检验中心，通过“浙江制造”认证、CQC的安全认证与节水认证，以高标准带动企业快速提升，以认证向社会传递信任，努力打造“千亿级”的智能马桶产业示范基地。



颁发首张智能马桶“浙江制造”认证证书

3. 助力地方经济发展

2017年度，认证中心充分发挥分支机构的技术、资源与品牌优势，积极助推地方经济发展与质量提升，一方面加大对地方政府的支持服务，另一方面努力增强客户粘性，充当发展“排头兵”。支撑企业质量技术创新，促企业做大做强。助力地方政府发展地方经济，促质量第一效率优先。突出认证中心社会贡献价值，奠定中心可持续发展基石。

(1) 以有机产品认证助老少边穷地区精准扶贫

认证中心与辽宁省喀左县政府签署“国家有机产品认证示范区”创建服务协议，成功助推喀左县成为“第一批国家农业可持续发展试验示范区”，成为辽宁省唯一申报成功的县。

认证中心协助石楼县政府申请“创建国家有机产品认证示范县”，通过有机示范县创建活动的一系列举措，打造石楼县优势特色农产品品牌，将青山绿水的生态优势转化为经济优势，切实提高农民收入水平，服务脱贫攻坚仗。

认证中心协助河北省承德市下辖丰宁满族自治县（国家级贫困县），开展为期3-5年的有机认证示范区创建活动，该县于2017年获得“国家级有机认证示范创建县”称号，实现精准扶贫。

此外，认证中心及分中心还对辽宁民生公社、阜蒙东奇家庭农场、康平卧龙湖、沈阳城市公用集团农业公司等单位进行调查并实施认证。认证中心人员多次赴长海、庄河、黑山等县市进行有机示范县创建调研，根据各地实际情况，因地制宜地为各地拟定创建示范区方案，并积极调研实验室建设情况，商讨创建示范区事宜。



深入田间地头实地调研

（2）合作助力打造地方品牌新名片

认证中心承办了2017年争创“全国质量强市示范城市”座谈会，全国37个城市负责人围绕“大力提升质量 建设质量强国”共同探讨交流城市发展质量提升的新思路、新举措。助力武汉市获得C40城市奖，使武汉成为本次唯一获奖的中国城市（另一获奖城市为美国华盛顿市）。



承办2017年争创“全国质量强市示范城市”座谈会

认证中心参加中国质量（上海）大会，与上海浦东新区政府携手服务“一带一路”建设，推进国际质量合作；与青岛市崂山区签订战略合作协议，协助崂山区政府以“大力提升质量，建设质量强国”为主题，组织开展“品质崂山”质量月论坛活动，启动崂山区质量提升行动；与武汉东湖新技术开发区管委会签订战略合作协议，成功开发并启动“光谷造”项目；获得福建省南平市低碳产品认证与评价标准体系及相关制度建设项目；作为江苏省经信委“绿色标准”核心支撑单位，承担扬州、泰州、南通等多地区的绿色标准培训并成为政府首推的第三方服务商；当选“丽水山耕”国际认证联盟主席单位，标志着浙江省以“丽水山耕”品牌认证为示范的农业区域公共品牌认证试点工作正式启动。

(3) 助力区域认证、联盟认证

认证中心支持“浙江制造”认证，以“浙江制造”认证开展为契机，为多家企业实施浙江制造认证技术服务，助力其提升产品质量和品牌实力；支持西南电气产业联盟筹备成立，以应对低压成套产品认证模式的转变，保持与成套企业之间的粘性，寻求新形势下业务拓展的方向；支持“广东优质”认证，服务广东地方经济发展和质量提升。



成立中国质量认证中心鲁西南办事处

4. 服务“一带一路”建设

(1) 召开 2017 年 CB 工作会议，通报国际动态与技术活动进展，站在国家产业发展的角度，坚持需求导向，优化认证服务供给，注重认证实效，做好专业化、规模化、品牌化建设，更好地利用 IECEE-CB 国际互认体系服务产业发展与质量提升，便利贸易。

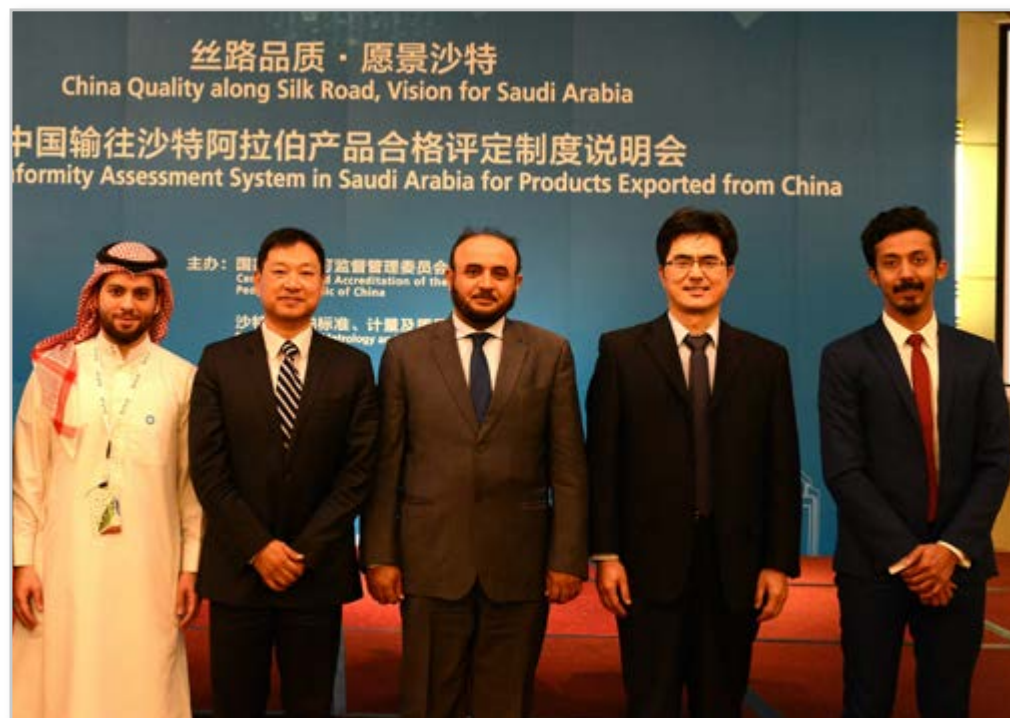
(2) 增强与相关国家和地区的标准、认证信息交流。到访欧洲，与德国 TÜV 莱茵、德国 VDE、法国于达克公司 (UTAC)、英国车辆认证局 (VCA) 等机构进行合作交流。与海合会标准化组织 (GSO) 加强合作，进一步提升“中国制造”的声誉，加快“中国制造”走出去的步伐，服务中国和海湾地区的双边贸易便利化。参加由中国质量认证中心 (CQC)、日本品质保证机构 (JQA)、韩国检

测实验室 (KTL)、新加坡 TÜV-SUD PSB、台湾电子检验中心 (ETC) 和越南第三监测品质标准技术中心 (QUATEST3) 共同成立的亚洲区域性组织——亚洲网络论坛 (ANF) 年会，宣传中心认证业务，增强认证中心在 ANF 领域的国际话语权。与阿根廷认证机构 IQC 签署了双边协议，根据双方协议内容，可直接由认证中心在国内为拟出口阿根廷的客户进行测试，并开展相应的初次工厂检查以及年度监督工厂检查工作，大大地缩短国内相关产品出口阿根廷的认证周期，为广大客户提供更便利的产品出口服务。与捷克电子技术研究院 (EZU) 签署谅解备忘录，加强对 CB 报告及证书的认可，相互委托开展工厂检查，在标准、技术法规、培训等领域展开深入合作，为两国机电产品的出口提供便捷服务。



参加 2017 年亚洲网络论坛 (ANF) 年会

(3) 承办中国输沙特阿拉伯产品合格评定制度说明会，正式获得 SASO 授权成为其新法规框架下的指定机构，可按照 SASO 新法规的要求为客户颁发输沙产品书。



承办中国输沙特阿拉伯产品合格评定制度说明会

(4) 在北京为印度尼西亚举办“质量、认证、技术、创新”高层研修班。研修班聘请相关单位及中心各部门的 12 位行业专家，为学员全面介绍了中国认证认可及国际合作、合格评定制度、国家质量基础设施及国家强制性产品认证制度、CQC 培训及中国认证人员注册制度等领域的内容。

(5) 与美国 UL 实验室、德国 TÜV 莱茵集团、上海市计量测试研究院共同签署了《中国（上海）自由贸易试验区服务“一带一路”桥头堡建设检测认证机构质量合作协议》，打造高品质检验检测与认证服务，更好地服务“一带一路”建设。



与美国 UL 实验室、德国 TÜV 莱茵集团、上海市计量测试研究院共同签署《中国（上海）自由贸易试验区服务“一带一路”桥头堡建设检测认证机构质量合作协议》

(6) 西安分中心与西安交通大学通理学院、西安绿维环境能源科技有限公司共同组建了“‘一带一路’绿色发展协同中心”。三方将共同以该中心为基础，紧密围绕“绿色·低碳·质量”的核心理念、面向“一带一路”沿线国家和地区，致力于将中心打造成一个为各级地方政府和企业提供政策研究、学科研究、课题研究、能力建设、技术支持和决策咨询的专业服务机构。凭借“一带一路”绿色发展协同中心平台，与德中高级人才交流与经贸合作促进会签署了合作协议。



“一带一路”绿色发展协同中心匾额

5. 开展质量提升行动

（1）率先出版 CQC 知识产权书籍。为积极响应《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》的有关精神，帮助各类组织和认证人员更好地理解与贯彻新版 ISO 9001 和 ISO 14001 标准，有效提升质量管理体系和环境管理体系认证的有效性，落实国家认监委打造质量管理体系认证升级版的有关要求，认证中心组织有关专家，结合多年来对标准的深入研究和审核实践，于 10 月正式出版了《2015 版质量管理体系审核员培训教程》和《2015 版环境管理体系审核员培训教程》两本教材。这两本教材是在两个国际标准正式发布后，国内首个针对新版标准理解与应用的正式出版发行的专著，对从业人员和企业均具有重要作用。



《2015 版质量管理体系审核员培训教程》和《2015 版环境管理体系审核员培训教程》

（2）高效组件能力验证助力光伏产业质量提升。为加强光伏产品质量管理，推进光伏产业技术创新与提质增效，国家能源局、工业和信息化部、国家认监委于 2015 年联合发布了《关于促进先进光伏技术产品应用和产业升级的意见》。在此项政策引导下，近两年“领跑者”高效光伏组件技术进步快速，规模化应用效果显著。为保障第三方实验室、企业自有检测资源在高效光伏组件光电性能参数测试中的一致性和准确性，减小光伏项目投资风险，促进光伏产业健康发展，受国家认监委委托，认证中心承担了 2017 年国家认监委能力验证计划 C 类项目（第 47 项）“高效光伏组件光电性能测量”的具体组织实施。

（3）全力保障国家能源局“领跑者”计划。认证中心受国家能源局委托，于 3 月份派出三支检测队伍赴国家首个光伏“领跑者”先进技术基地（大同采煤沉陷区基地）进行现场验收，并圆满的完成了验收任务。认证中心技术人员多次参与国家能源局组织的 2017 年“领跑者”先进产品指标研讨，提供了完善的数据分析报告，保障了《国家能源局、工业和信息化部、国家认监委关于提高主要光伏产品技术指标并加强监管工作的通知》（国能发新能〔2017〕32 号）《国家能源局关于推进光伏发电“领跑者”计划实施和 2017 年领跑基地建设有关要求的通知》（国能发新能〔2017〕54 号）两项最新政策文件的发布。



技术团队参与领跑者基地现场验收

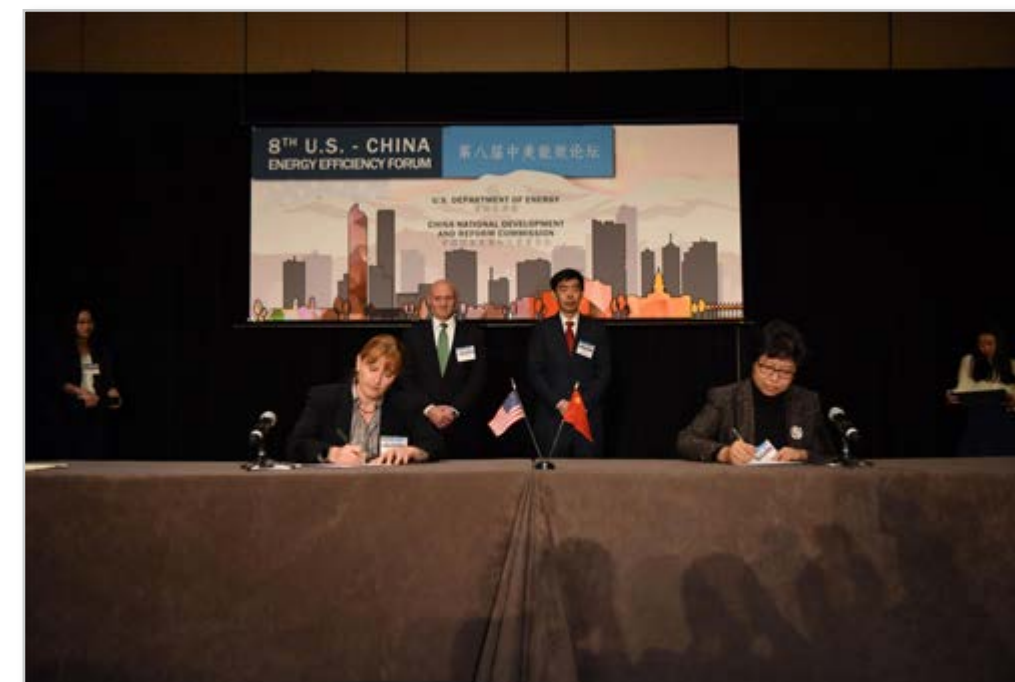
(4) 西安分中心与陕西煤业化工集团有限责任公司联合召开“陕煤集团2017年节能诊断项目启动大会”。项目的成功启动为认证中心与陕煤集团在节能、低碳、环保、质量等业务领域达成战略合作奠定了坚实的基础。



陕煤集团 2017 年节能诊断项目启动大会现场

6. 倡导低碳绿色新经济

(1) 参加由国家发改委和美国能源部主办的第八届中美能效论坛。论坛上，认证中心与美国西北太平洋国家实验室（PNNL）签署了《关于在合同能源管理与能效提升领域加强合作的备忘录》，旨在共同推动能效提升、合同能源管理和相关第三方评价及认证。此备忘录被列入了中美能效合作重要成果。



与美国西北太平洋国家实验室签署《关于在合同能源管理与能效提升领域加强合作的备忘录》

(2) 牵头成立光伏双面发电技术评价与应用推广智库合作组织。为发挥光伏双面发电产业链各单位的技术和资源优势，加强上下游配套合作，认证中心联合上海市太阳能学会、光伏“领跑者”创新论坛牵头成立双面智库合作组织。



牵头成立光伏双面发电技术评价与应用推广智库合作组织

(3) 喜获 IECRE 国际资质，助力国内企业领跑全球新能源市场。认证中心成为国际上首批获得 IECRE 体系光伏、风能两大领域检验、检测和认证所有资质的机构。认证中心已经满足开展 IECRE 关于光伏系统认证和风电系统认证的全部技术要求，出具的认证证书将会在 IECRE 多边互认体系中被承认，助力我国光伏和风电企业“走出去”，在全球新能源市场继续领跑。



IECRE 颁发给 CQC 的认可证书

(4) 认证中心与 ofo 小黄车发布共享单车减排研究成果。课题组参考了中国自愿减排项目《公共自行车项目方法学》的要求，以 2017 年 3 月 1 日 -2017 年 9 月 10 日期间，北京市运营的 10 万辆 ofo 小黄车为例，研究得出共享单车运营过程产生的减排量为 4913 吨 CO₂。



共享单车减排研究成果发布会现场

(5) 召开节能产品政府采购专题培训会。对节能产品政府采购清单申报流程、节能产品政府采购清单管理系统操作和 CA 数字证书办理等内容进行详细说明，方便企业及时了解节能产品政府采购的最新政策，掌握节能产品政府采购清单申报流程。



召开节能产品政府采购专题培训会

(6) 编写 12 本《温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》解析教材，并作为国家发改委指定的全国碳市场能力建设统一教材正式出版。该套丛书可作为各级企(事)业单位温室气体报送工作的指导手册，同时也可以作为各级地方政府应对气候变化主管部门能力建设的教材，以及第三方核查机构、咨询公司及院校等从业人员的专业培训教材。



《温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》解析系列教材正式出版

(7) 承办国家低碳工业试点园区宣传教育活动。成都分中心围绕 2017 年全国节能宣传周、低碳日“工业低碳发展”的主题，进一步提升了四川省国家低碳工业试点园区管理部门对工业低碳发展的认识，为企业指出了向低碳转型的潜在方向，有利于不断传递节能降碳理念，提高全民低碳意识，营造工业园区低碳发展的良好氛围，也同时加强了认证中心低碳业务的宣传与推广，为分中心进一步开展国家低碳工业园区试点项目奠定了良好基础。



“工业低碳发展 建设绿色家园”会议现场



2017 年全国节能宣传周、低碳日“工业低碳发展”的主题现场

(8) 成功中标深圳长城开发科技绿色建筑认证项目，为该项目提供英国 BREEAM、美国 LEED、中国绿标、深圳绿标等多项绿色建筑评价技术服务。建筑质量服务是认证中心近年来重点发展的服务领域。在绿色建筑方面，中心已逐步建立了包括中国绿色建筑评价标识、英国 BREEAM、美国 LEED、德国 DGNB 等国内外绿色建筑体系的技术服务能力。



认证中心获得绿色建筑项目中标通知书

(9) 启动低碳中小学建设第二期项目，助推低碳试点城市建设。武汉分中心与武汉市硚口区合作建设硚口区低碳中小学项目，为硚口区建立 6 所低碳中小学校园并授牌。培育中小学生的生态文明意识，推动形成勤俭节约人人尽责、节能减排人人担当、绿色环保人人作为、生态文明人人践行的新风尚，助推武汉市低碳试点城市建设。

(10) 积极配合财政部和国家发改委做好节能产品政府采购的技术支持工作。截止目前, 认证中心已配合发布 22 期节能产品政府采购清单, 共包括 28 个四级品目、62 种产品, 涵盖一千多家企业, 四十多万个产品型号/系列, 有力推动了产品能效水平的提升和节能产品的使用, 为节能减排和应对气候变化发挥了重要作用。

7. 升级服务质量管理体系认证

(1) 召开体系认证工作会议, 对有针对性地进行客户服务、继续扩大研发范围丰富产品库、加快标准转版工作、牢固树立风险意识、切实抓好认证质量, 以及加快人才培养等方面提出了具体要求。



召开体系认证工作会议

(2) 关注民生, 践行责任, 配合养老服务质量专项工作。中标国家发改委社会司课题“《关于全面放开养老服务市场 提升养老服务质量的若干意见》政策评价研究”, 参与养老服务产业政策评估课题研究; 承担对民政部、国家标准委等单位的政策评价工作, 完成政策评价报告并提出养老服务质量与标准化方面的政策建议; 承担国家认监委 2017 年度“国家认监委认证认可科技支撑

计划”项目之一《我国社区养老服务质量评价制度关键技术研究》课题研究工作; 承担中检集团 2017 业务开发扶持项目《我国社区养老服务质量评价制度关键技术研究》。



在武汉开展养老服务认证培训

(3) 与国家发改委产业经济与技术经济研究所、杭州市上城区人民政府在杭州联合开展《养老政策评价及社区养老服务质量评价关键技术》课题研究。参与国家发改委工作, 完成政策评价报告, 走访调研辽宁、黑龙江、浙江民政局, 与养老机构座谈, 并对 200 家养老机构发放调查问卷。



联合举办养老政策评价及社区养老服务质量评价关键技术课题会议

(4) 积极开拓养老服务质量评价及养老产品认证,完成首批 CQC 养老机构服务认证工作。沈阳分中心与总部培训部一起拜访辽宁省质量技术监督局和辽宁省民政厅,开发养老服务质量评价及养老产品认证业务。2017 年 9 月召开了辽宁省养老机构服务质量评价体系宣贯会,得到了辽宁省民政厅、辽宁省质监局的高度重视和支持。2017 年 12 月,沈阳松蒲博爱养护中心获得了认证中心首批养老服务认证证书。同批获证的还包括武汉市江汉区社会福利院。



颁发的“养老服务认证证书”(四星级/五星级)

(5) 开展“十三五”国家重点研发计划项目《服务认证关键技术研究与应用》。参与了餐饮服务认证指标体系和标准的研究工作,已完成认证认可行业标准《餐饮服务认证标准》征求意见稿;负责《语言培训服务认证技术要求》编制工作,已完成了征求意见稿。认证中心参与员工因作为课题骨干参与国家“十三”重点研发计划“国家质量基础的共性技术研究与应用”专项“服务认证关键技术研究与应用”项目,收到中国认证认可协会发出的感谢信。

8. 协助服务政府机关、大企业集团

(1) 与公安部交通管理科学研究所签订了战略合作协议。根据协议内容,双方将在信息共享、技术研究、推动测试认证及强化后续监管等方面深入开展合作,并将在合作协议的框架下,联合国内相关技术机构,适时发布相应的研究成果,推动智能网联汽车从研发、制造向应用过渡,引导行业健康发展。

(2) 与国家机关事务管理局开展“中央国家机关能源管理体系建设试点项目”,对指定单位开展能源管理体系建设试点,总结试点工作经验,最终实现能源管理体系建设工作在中央国家机关单位中的全面铺开。



“中央国家机关能源管理体系建设试点项目”验收评审

(3) 与水利部机电研究所签署战略合作框架协议，双方将围绕水利水电行业供应商评价、节能低碳、光伏项目开发、定制化质量技术服务等多个方面开展合作，共同为该行业质量提升贡献力量。



与水利部机电研究所签署战略合作框架协议

(4) 与中国气象局就观测质量管理体系建设进行了互动交流，探讨下一步深层次合作空间。

(5) 与美国戴尔公司就未来 CCC 认证、节能认证、政府采购、信息安全、功能安全等质量服务发展相关内容进行交流并达成进一步合作意向。

(6) 与红星美凯龙签署战略合作协议，不断创新合作模式，拓展合作领域，在企业领域、政府领域、科研领域、标准化建设领域和人才培养领域开展更广泛、更深入的合作，共同打造“绿色环保，正品保障”的平台助力优质品牌成长，推动家居行业转型升级和环保发展，为中国家居行业健康发展贡献力量。

(7) 与上海临港集团签署战略合作协议，双方进一步整合优势资源，建立常态化的工作机制，助力上海在“一带一路”、长江经济带和科创中心等国家战略中的建设。



与临港集团签署战略合作协议现场

(8) 与京东商城策划开展全球品质招商，将质量提升工作植入京东实体业务，并与上海一号店合作，扩充检测业务范围，增加购买鉴定，全面提升质量。

(9) 与国家电网及中石化易派客平台用户合作，针对中高压电力电缆产品特点及质量现状，为满足社会、用户及相关方对该类产品出厂试验可追溯性需求，尝试将“互联网+”模式引入电缆产品评价认证领域，推出互联网+电缆例行试验管理系统评价业务。

(10) 与航天科工集团和北京工业大学等9家单位联合申请“工业大数据应用技术国家工程实验室”项目，已获国家发改委批准并开始筹建，为未来在大数据领域的拓展、认证服务的网络和信息化提供支持。

9. 臻诚服务客户

(1) 呼叫中心答疑解惑。为更好地接听客户电话，解答客户咨询的相关问题，认证中心客服人员梳理、研究历年电话接听情况，并与开发公司协商，修改呼叫中心 IVR 及电话接听流程，修改后 2017 年累计接听电话 35535 通，较 2016 年的 13792 通，同比增长 157.65%。

(2) 系统升级优化服务。为服务认证客户，主动传递认证信息，在中国质量认证中心产品认证在线管理系统（简称产品认证 3.0）升级改造之际，客服、网络紧密配合，使 3.0 系统成功对接短信平台，实时将受理通知、送样通知、工厂检查通知、费用结算通知、申请不受理通知、证书寄出通知、申请退回通知共 7 类内容发送给手机绑定用户，截至 2017 年 12 月 31 日，共送达短信 46676 条。此项措施深得客户的认可，2018 年度将进一步扩大通知发送的内容，更加主动地向客户传递认证信息，服务前移。

(3) 完善标志管理提升品牌形象。优化自愿性认证标志审批工作流程，在线申办模式更快捷、高效、环保。业务系统中新增自愿性标志业务在线申办功能，功能包含“客户申请”、“业务受理”、“核准使用”以及“制发批准书”等内容，实现了标志申办全流程线上服务。通过完善标志管理系统，不仅客户申办标志备案工作变得更加简单高效，同时进一步提升了中心对企业使用自愿认证标志情况的监督和管理。

(4) 分中心制发证书方便企业取证。为给客户提供更多拿证途径，同时进一步增强分中心与客户接触机会，将客户对分中心的认知从主要从事 CCC 认证及工厂检查扩展到更为广泛的业务层面，认证中心在南京、深圳等分中心开始试点制发 CCC 证书工作，试点打印证书。在 2017 年中，各试点分中心已开始为企业提供证书打印服务，其中深圳分中心现场发放证书累计超过 2000 套。

(三) 公益关怀

1. 员工文化生活

认证中心设立 10 余个俱乐部长期开展健步走、台球、足球、羽毛球比赛等各项运动，倡导全员健身，提高员工身体素质和水平。



组织开展体育健身活动

除体育活动外，认证中心在每年传统佳节，围绕核心价值观，开展猜灯谜、对对联、写心愿、送祝福等活动；举办“法制宣传月”知识产权高峰论坛，普及工作和生活中的法律知识，增强员工法律意识；长期举办“分享阅读 共沐书香——读书学习活动”，让知识流动起来，鼓励员工多读书，提高自身素质，传承书香文化。



举办“法制宣传月”知识产权论坛



组织开展文化活动

此外，认证中心还定期举办职工系列丰富多彩、温馨浪漫主题活动。



开展绿植盆景 DIY 活动

2. “质享公益”行动

2017 年 9 月是全国第 40 个“质量月”，认证中心联合各地分中心在全国多个主要城市举办了“质享公益”系列活动，向社会消者进行科普。



“质享公益”系列活动现场

3. 绿色光亮扶贫行动

2017年8月，认证中心联合昆明市科学技术局、飞利浦照明（中国）投资有限公司、中国可再生能源学会光伏专业委员会、云南省绿色能源行业协会等单位举办了“绿色光亮扶贫助困进千家公益捐助”活动。为当地贫困农户和儿童分发了由飞利浦照明（中国）投资有限公司捐助的8000只LED灯泡、100多盏台灯等物资，旨在将环保节能的照明产品应用在精准扶贫项目中，帮助贫困地区家庭节省电费支出的同时改善照明条件。此次活动共覆盖家庭近3000户，受益群众逾万人。



绿色光亮扶贫助困进千家活动

作为国内影响力最大的质量服务机构和行业领跑者，认证中心的公益活动也时刻体现“质量”这个特点，要做“质量公益”，为贫困地区家庭、孩子们捐助实实在在节能环保、高质高效的产品，并将联合更多有责任感的企业和组织，争取把公益活动持续做下去，形成“质量公益”的系列名片，为中国千万个贫困地区家庭的生活、孩子的成长尽心尽力。

4. 志愿服务敬老行动

为弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，履行认证中心承担的社会责任，认证中心各级部门、各地分中心、党支部经常组织员工去养老院、空巢老人家里进行慰问，捐赠节日礼品、香皂和牛奶等所需的日常用品，在空巢老人家里开展清扫，得到了老人们的高度赞扬。



组织到养老院、空巢老人家里开展服务

5. 服务两局进市场行动

各地分中心积极接洽和联合地方两局（或市场监管局），开展3·15、世界认可日等专题的宣传和推广活动。通过解答咨询、发放宣传资料、播放认证中心宣传片等方式向社会宣传了认证认可知识，对消费者如何选择强制性认证产品、有机产品及相关产品知识进行了讲解。



杭州分中心联合拱墅区市场监管局、拱墅区消费者协会，以“放心消费在杭州，服务城市国际化”为主题开展宣传纪念活动



沈阳分中心携手辽宁省及地方质监局、出入境检验检疫局开展宣传活动



广州分中心携手广西壮族自治区质监局开展消费品质量安全“进社区”消费者教育活动

6. 有序出行文明共享行动

成都分中心组织和号召分中心 20 余名员工成立了志愿者小分队开展“有序停车文明出行”志愿者服务活动，走上街头，对乱停乱放、倒地的共享单车进行了有序地摆放，并为每辆车系上倡议有序停车的宣传小卡片，以吸引更多公众参与到文明行动中来。向公众倡导文明使用共享单车的理念，通过营造文明出行的氛围，让广大市民认识到在享受共享单车给出行带来便利的同时也应该自觉维护好公共秩序，做到“有序停车文明出行”。



“有序停车文明出行”志愿者服务活动现场

7. 永恒主题花朵计划

关爱儿童成长是认证中心永恒的活动主题，2017 年，认证中心多次组织相关活动，守护国家未来花朵。

认证中心一直以来都关爱残障儿童、外来务工人员等弱势群体，每年都组织不同形式志愿活动。



组织为外来务工人员子女募捐 & 走进孤儿院开展公益活动

前往甘孜藏族自治州丹巴县梭坡小学开展爱心送校服公益活动，在物质上尽自身的绵薄之力之外，要让孩子们感受到来自社会的更多关爱，健康成长，衣暖童心，让爱同行。



为甘孜藏族自治州丹巴县梭坡小学捐送校服

组织党员和群众开展学习雷锋志愿服务活动。为西安白鹿原太阳村孩子们带去了学习用具、智力玩具、书籍以及食用油等生活必需品，还与孩子们一起进行互动游戏。



为西安白鹿原太阳村孩子捐送生活用品

认证中心举办“公益之光 点亮金桥”微心愿认领学雷锋主题志愿活动，向对口帮扶的江西省景德镇市西湖乡中心小学学生征集心愿，在系统内外单位及社会公众发布进行认领，收集心愿认领的捐赠品送给学校。



上海分中心对口江西省景德镇市西湖乡中心小学开展系列帮扶活动

社会责任报告 | 2017

2018年 工作展望



2018 年是十九大后的开局之年，改革开放迎来 40 周年，质量认证作为市场经济条件下加强质量管理、提高市场效率的基础性制度任务依然艰巨，责任更加重大，创新突破永远在路上。乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。认证中心将深入贯彻落实党中央、国务院有关文件精神及上级单位的要求，一张蓝图绘到底，以改革创新的精神和求真务实的作风，努力开创认证中心工作新局面，下力气推进各项改革、加强市场化转变、重点产品领域质量认证研究，推动认证中心事业新发展！

2018 年，认证中心将继续深化推进社会责任工作，服务质量提升、助推新经济发展、承担民族质量服务、普及质量消费知识、积极开展社会帮扶，推进实现机构与社会的和谐发展，将“认证为民、品质共享”的社会责任理念深入践行到实际工作之中，尽己所能使质量工作惠及更广大的利益相关方和社会大众。

5

社会责任报告 | 2017

我们的荣誉

我们的荣誉



▶ 中国质量认证中心获得
“全国文明单位”称号



▶ 中国质量认证中心获得
“首都文明单位”称号



▶ 中国质量认证中心连续15年
荣获“中央国家机关文明单位”称号



▶ 中国质量认证中心荣获
2017年度“中国政府采购奖”



中国质量认证中心
CHINA QUALITY CERTIFICATION CENTRE

认证为民 品质共享

地址：北京市丰台区南四环西路188号9区

邮编：100070

电话：86-10-83886038

传真：86-10-83886873

E-MAIL: ppxc@cqc.com.cn

