



国建联信认证中心
GUOJIAN LIANXIN CERTIFICATION CENTER,LTD

为客户创造价值



地址：北京市海淀区三义河路11号
邮编：100631
电话：010-57811111
传真：010-57811123
网址：www.gj-c.cn

2015 年度社会责任报告

目 录

前 言	1
(一)、真实性承诺.....	1
(二)、编制依据及参考文献	1
(三)、报告时间与覆盖范围:	1
(四)、社会责任战略、方针和价值理念	1
(五)、本报告的获取方式	2
(六)、本报告的作用和目的	2
一、机构概况.....	3
(一)、机构情况	3
(二)、业务范围	3
二、社会责任管理体系和制度的建立情况.....	5
(一)、建立社会责任制度的现实意义.....	5
(二)、我机构社会责任管理制度.....	5
(三)、体系运行和自我改进情况.....	6
三、履行社会责任情况及绩效评价	7
(一)、遵守法律	7
(二) 规范运作	9
(三) 诚实守信	11
(四) 提升服务水平.....	12
(五) 创新发展	13
(六) 环保与节能减排.....	17
(七) 员工权益	17
(八) 服务社会	19
结束语	20
附件一：反馈信息表	21

前 言

（一）、真实性承诺

本报告由我机构组织编写，经我机构领导层审议通过，并保证报告内容真实、准确和完整。本报告中对未来所做规划或预测内容存在一定的不确定性，不排除未来会对相关规划或预测进行调整。

（二）、编制依据及参考文献

编制依据：国家认监委国认可[2012]52号《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》

参考文献：ISO 26000:2010 社会责任指南

（三）、报告时间与覆盖范围：

- （1） 报告时间：本报告主要介绍 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间北京国建联信认证中心有限公司在履行社会责任方面的情况，部分内容和数据追溯至以往年份。
- （2） 发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。
- （3） 覆盖范围：位于北京市海淀区三里河路 11 号的北京国建联信认证中心有限公司的认证和培训活动

（四）、社会责任战略、方针和价值理念

（1） 社会责任战略

建立健全社会责任管理体系，有效践行社会责任，致力于为建材行业传递信任、创造价值

（2） 社会责任方针

发扬建材行业专业技术优势，提供权威认证服务，为社会创造价值，与企业共同成长

（3） 社会责任的价值理念

履行社会责任是认证活动的本质要求，履行社会责任是认证机构的重要义务，“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念，认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。要进一步提升我机构认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，就必须自觉履行社会责任。

（五）、本报告的获取方式

本报告电子版可在国建联信认证中心官网(<http://www.gj-c.cn>)→“关于我们”→“社会责任”栏目中下载。出于环保考虑，我们建议您阅读电子版报告，如需纸质版报告或对本报告有任何意见和建议，请与我中心联系。联系电话：010-57811116，电子邮箱：

guanc@cqbm.com.cn

（六）、本报告的作用和目的

希望通过本报告可以让各利益相关方更多地了解我机构在履行社会责任方面所做的努力与获得的成绩。同时，我们非常愿意倾听和吸纳您对我机构社会责任工作的意见和建议，以不断改进和完善我机构的社会责任工作，不断提升我们的认证服务质量和水平，从而实现“传递信任、服务发展”的宗旨。

反馈信息表及联系方式见本报告附件一。

一、机构概况

（一）、机构情况

国建联信认证中心（GJC）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准、中国合格评定国家认可委员会认可的第三方认证机构和培训机构，是由历史悠久的中国水泥产品质量认证委员会和中国建材质量体系认证中心强强联合而成，主要面向建材行业开展强制性产品认证、自愿性产品认证，以及质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和能源管理体系等管理体系认证。

国建联信认证中心自 1988 年开展认证工作，至今已走过了 28 年光辉历程。中心坚持打造专业品牌的发展定位，开拓创新，发展成为一个功能齐全、信誉卓著的品牌认证机构。众多建材知名企业品牌在本中心认证，在国家公布的 60 家重点支持水泥大型企业（集团）中，中心已认证了 59 家，全国水泥市场上约 80% 的水泥施加有本中心的认证标志。2007 年中心荣获国家认监委组织的全国认证机构认证服务质量综合评价第一名。2010、2011、2012 连续三年中心被中国合格评定国家认可委员会在认可风险评级中评为 A 级机构。2013 年在国家认监委组织的强制性产品认证机构工作质量评比中获得第一名。

2010 年，经国家认监委授权，中心成为首批开展建材行业能源管理体系认证的机构，是国家认监委《能源管理体系 水泥/玻璃/陶瓷企业认证要求》系列标准的起草者，目前已有两百余家知名建材企业通过本中心能源管理体系认证。

2014-2015 年，中心结合社会关注热点，积极扩展自愿性产品认证业务，先后推出陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证、中空玻璃产品认证、装饰装修产品（家具）有害物质限量认证、混凝土外加剂中残留甲醛限量认证等认证项目。

我机构在多年的认证活动中积累了丰富的认证审核经验，拥有一支高素质的建材行业认证管理及专业审核员人才队伍，他们中的绝大多数人员均有建材行业教育、工作和多年认证审核背景。由于多年的建材行业和认证工作实践，我机构对建材行业各项政策、法律法规、管理制度等较为熟悉，为建材行业发布的相关政策、规范、技术与管理标准等提供了大量技术支持活动，具有较多的技术积累。

（二）、业务范围

我机构业务范围主要包括：

- 装饰装修产品 CCC 认证
- 质量管理体系认证
- 环境管理体系认证
- 职业健康安全管理体系认证

- 能源管理体系认证
- 产品质量认证
- 装饰装修产品（家具）有害物质限量认证
- 陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证
- 中空玻璃产品认证
- 建材优质产品认证
- 建材环保产品认证
- 节水产品认证
- 节能产品认证
- 混凝土外加剂中残留甲醛限量认证
- 水泥中有害物质限量认证
- 管理培训

二、社会责任管理体系和制度的建立情况

（一）、建立社会责任制度的现实意义

企业社会责任（英文：Corporate social responsibility，简称 CSR），是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。企业社会责任的概念是基于商业运作必须符合可持续发展的想法，企业除了考虑自身的财政和经营状况外，也要加入其对社会和自然环境所造成的影响的考量。

企业社会责任是经济社会发展到一定历史阶段对企业提出的期望与要求。在现代市场经济条件下，企业对社会生活的影响日益深入，在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。我们看到，有的企业因为未履行其社会责任而走向破产，也有的企业，因为出色履行社会责任而获得市场的肯定，得到消费者的青睐。而对于社会而言，企业的社会责任也在其中承担了极为重要的意义。

对于认证行业来说，认证是向社会提供产品、管理体系或满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。因此，坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，是认证事业存在和发展的基础；同时，认证的公信力在于认证活动获得社会认可和信任，认证机构必须自觉的履行社会责任，提升认证在社会公众中的普通认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证结果；遵守法律法规，合理合法的进行认证活动也是认证行业发展的基本要求，只有自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，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。

（二）、我机构社会责任管理制度

为了进一步提高管理水平和服务能力，树立良好的社会形象，不断通过开展认证业务领域的相关活动承担社会责任，我机构从树立责任意识做起，通过完善企业民主管理制度，消除就业歧视，加强企业诚信文化建设，建立和谐的劳动关系，创建企业可持续发展战略，促进了社会责任体系的建设，建立了履行社会责任的内部管理制度、建立了社会责任报告公开发布制度。

2012 年 8 月，我机构根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可[2012]52 号）中履行社会责任的指导思想、基本原则和总体要求，制定了《国建联信认证中心社会责任管理制度》（GJC 105）。经过多年的实践与发展，为更好地履行认证机构社会责任，我机构于 2015 年 9 月对《国建联信认证中心社会责任管理制度》（GJC 105）进行了全面的修订，修订后的社会责任管理制度分为九个章节，全面覆盖了国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》中规定的认证机构履行社会责任的主要内容。

《国建联信认证中心社会责任管理制度》的第一章总则明确了我机构履行社会责任的含义，即：履行社会责任是认证活动的本质要求，履行社会责任是认证机构的重要义务，要进

一步提升“国建联信”认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，中心就必须自觉履行社会责任。总则还规定了我机构履行社会责任的主要内容，并明确在履行社会责任时应重点关注遵守法律法规、认证结果的有效性和公正性、员工权益保护等三个方面的风险。

第二至第九章分别从遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、节能环保减排、员工权益和服务社会等八个方面对我机构履行社会责任的具体要求。

（三）、体系运行和自我改进情况

我机构建立了社会责任管理制度，年度内部审核和管理评审时，检查社会责任工作的开展情况、管理制度的执行情况，评价相关方提出的建议、意见和改进情况。同时，我机构建立了社会责任报告公开发布制度，按年度编制社会责任报告，经我机构领导层审议后，向社会公开发布。

三、履行社会责任情况及绩效评价

(一)、遵守法律

我机构通过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”为己任,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,为国家经济发展服务,为组织的管理水平提升服务。

为更好的遵守认监委、认可委、认证认可协会及各级监管部门的法律法规、认可准则和行业规则,我机构开展了以下工作:

1、建立法律法规库

我中心建立了法律法规数据库,并由中心技术部负责相关法律法规的收集、更新和传达工作。目前,法律法规库主要包括以下几方面内容:

(1) 公司运行的相关法律法规,包括《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国公司登记管理条例》、《企业信息公示暂行条例》等;

(2) 认证机构相关法律法规,包括《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》(CNAS—CC01)等;

(3) 特定业务相关的法律法规,包括《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国环境保护法》及各类污染物排放标准、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》及各类职业健康安全标准和规范、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国节约能源法》及各类单位产品能源消耗限额标准、《强制性产品认证管理办法》、《质量管理体系认证规则》、《能源管理体系认证规则》等。

2、积极开展法律法规的学习培训工作

我机构通过培训班、会议、网络教学、考试等多种方式,积极开展认证相关法律法规的学习、培训工作,并重点关注新颁布或新修订法律法规的培训。

2015年,我机构主要针对《认证机构认可风险分级管理办法》、《中华人民共和国安全生产法》(2014年修正版)、《中华人民共和国环境保护法》(2014年修订版)、《职业健康监护技术规范》(GBZ 188-2014)、《高耗能落后机电设备(产品)淘汰目录(第三批)》、《陶瓷片密封水嘴》(GB18145-2014)、《严防企业粉尘爆炸五条规定》、《非煤矿山企业安全生产十条规定》、《锅炉大气污染物排放标准》(GB13271-2014)、《有限空

间安全作业五条规定》、《水泥窑协同处置固体废物技术规范》（GB 30760-2014）、《生活垃圾焚烧污染控制标准》（GB18485-2014）、《企业安全生产应急管理九条规定》、《金属非金属矿山禁止使用的设备及工艺目录（第二批）》、《水泥行业规范条件》（2015 年本）、《危险化学品目录》（2015 版）、《特种设备目录》、《通用硅酸盐水泥》第 2 号修改单（GB175—2007）、《国家认监委关于加快发展自愿性产品认证工作的指导意见》、《管理体系认证机构要求》（CNAS—CC01）、《节能低碳产品认证管理办法》、《认证机构管理办法》、ISO 9001: 2015、ISO14001:2015 等近期颁布的法律法规标准开展了学习和培训

3、自觉遵守认证认可法律法规的各项要求，认真履行法人和公民道德准则。

各行各业都应当遵纪守法，认证行业也不例外。我机构认真学习了与认证有关的各项法律法规，服从国家质检总局和国家认监委的领导，最终维护认证工作秩序。学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《强制性产品认证管理办法》等相关的法律法规和相关规章制度，只有懂法才能不违法。所以我机构要求所有员工尤其部门领导，认真学习以上法律，领会法律精髓，在日后的工作中避免失误。我机构公开认证基本规范、认证规则、收费标准等信息；及时作出认证结论，并保证认证结论的客观、真实；认证结论经决定人员签字后，由负责人签署；认证机构及决定人员对认证结果负责。

4、反对不正当竞争和商业贿赂

坚持深化治理商业贿赂工作，规范审核人员的工作行为，优化管理流程，净化经营环境。一是在企业中广泛开展反对商业贿赂的宣传教育。通过宣传教育使所有员工清楚地认识到商业贿赂的负面影响，使大家对商业贿赂有一个更系统、更全面和更深刻的了解。我机构持续开展廉洁从业教育，筑牢职工廉洁从业的思想道德防线。2014 年，我机构不断加大思想教育力度，多层次、全方位开展廉洁从业的教育活动。加强反腐倡廉宣传教育，建立廉洁从业教育长效机制。二是深入推进企业不正当交易行为自查自纠，实施自我监督检查，对审核员在业务经营过程中发生的违规、违纪问题进行问责；对监督不力、失职渎职行为进行责任追究。按照“法人负责，分级自查”的原则，严格自查自纠和案件排查工作责任制，一级检查一级。对自查自纠中发现的问题，隐瞒不报、整改不力、纠正不及时、处理不严肃的，要对有关部门、有关责任人实行问责，严肃追究责任。加强对重要部位、重要环节人员廉洁从业的监督与管理。三是着眼解决深层问题建立健全企业防治商业贿赂长效机制。首先，要牢固树立科学发展观。我机构要坚决摒弃重发展轻管理、重规模轻内控的倾向，纠正片面追求市场占有率、为谋求竞争优势而忽视风险进行不正当交易的问题，实行了科学有效的绩效考核办法，加大对违法违规等案件及其责任人的查处追究力度，营造遏制不正当交易行为和反商业贿赂良好内部环境。其次，加强了合规文化、廉政文化和商业道德建设，要求员工树立诚信经营、公平竞争意识和行为规范，提高广大从业人员对不正当交易行为和商业贿赂危害性的认识，改变和纠正商业贿赂是“润滑剂”、“潜规则”等错误观念，营造良好的企业文化氛围，为我机构健康发展、合规经营提供保障。让人们改变习惯，不再敬畏“潜规则”，

而是相信法律。

5、自查和接受各方监督相结合，不仅要自纠自查，而且要自觉接受政府、消费者和社会的监督。

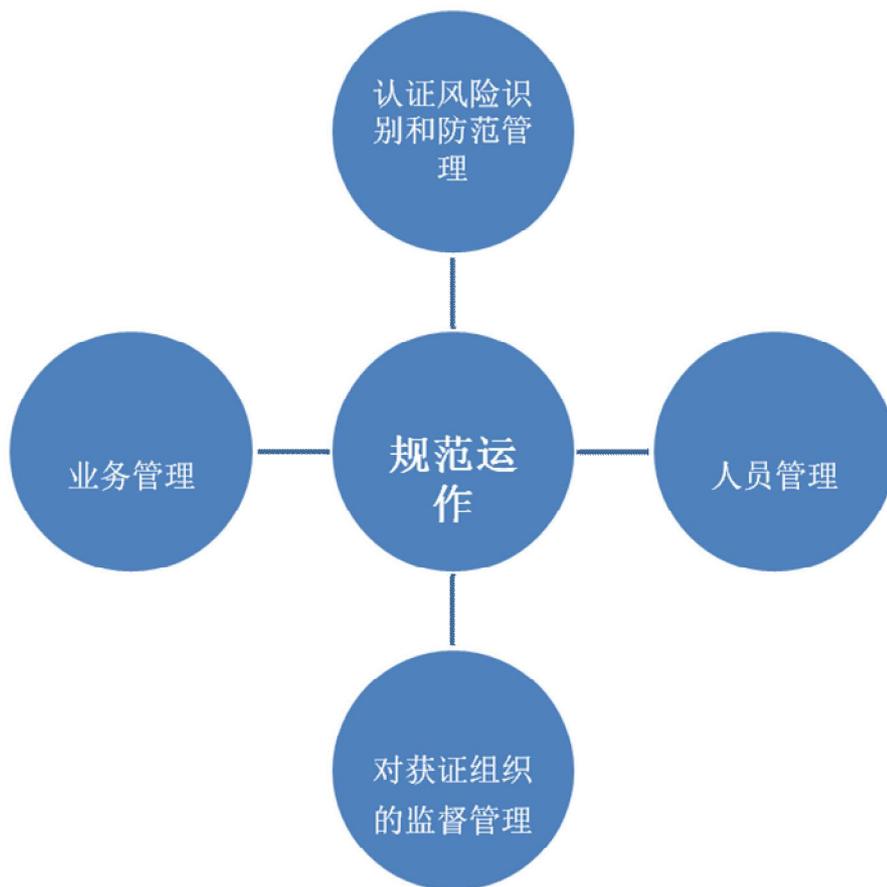
我机构建立和完善了监督、约束机制。及时准确向社会提供真实有效的信息，认真履行好企业、法人和公民职责，自觉接受监督，维护认证市场秩序，为认证组织提供规范的认证服务。商业贿赂比较隐蔽，企业贿赂的资金来源很难界定。商业贿赂情况的甄别存在一定困难，一方面通过自我申报的方式进行自查，另一方面，配合上级领导对自己的监督，配合认监委的检查监督工作。

(二) 规范运作

为了确保认证活动的公正、科学，我们建立了业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

1、规范运作的保障机制

为了保障公正客观的认证活动，我机构围绕业务管理、人员管理、认证风险识别和防范管理及对获证组织的监督措施四个方面，建立和完善了管理措施，保证各项认证活动的规范运行。



(1) 业务管理

以自动化办公管理系统为平台，以业务能力分析和项目风险识别为手段，以项目负责人为代表的专业化团队为支撑，强化合同评审管理、任务安排管理、认证决定管理、认证变更管理、分包方管理、人员管理、法律法规与标准的管理、业务范围与实施规则管理、档案管理、收费管理等工作。

(2) 人员管理

人员的法律法规教育、专业技术能力、公正性和保密意识是认证工作能否实现专业化、规范化、公正性的关键要素，建立审核人员的能力分类管理、过程监控管理、专业培训管理、年度考核管理制度，对认证人员实行专业评价管理、专业培养管理，以及常抓不懈的法律法规和公正性、保密性、质量安全教育，是确保各项认证工作科学、公正、诚信、服务的基础；

(3) 风险识别与防范管理

建立科学的项目研发机制，以风险识别和防范控制为理念，分析国家政策、法律法规、认证特性、产业现状、技术难点、专业能力等项目可行条件，以风险控制为原则制定认证实施方案；通过例行的内审、管理评审、管理委员会会议、认可评审、定期例会和不定期的质量分析讨论等制度对认证过程进行监督，确保认证过程风险可控。

(4) 对获证组织的监督

通过对获证组织定期的监督检查机制，从产品质量、管理体系、认证标志使用等方面对获证产品加以监控；

通过不定期地收集媒体、网络、主管部门信息窗口发布的涉及获证产品或获证组织的质量信息，对获证产品进行监控；

通过对获证组织不定期的走访和联络机制，了解获证组织的需求，听取其意见和合理化建议，及时解决发现的问题；

建立投诉与申诉处理机制，对获证组织的投诉，组织专人进行调查，确定问题的性质和责任，及时进行处理。

2、质量安全风险排查整治

认证的公正性和认证质量是认证工作的生命线，是确保认证机构公正严谨、健康发展的基础。为了消除认证服务中的风险隐患，我机构组织进行了管理体系认证和产品认证工作的质量安全风险排查工作：

对我机构涉及的各认证领域可能存在的质量安全隐患进行一次全方位的排查，同时，结合认证机构自觉履行社会责任的工作部署，制定工作方案，落实责任部门和人员，要求在规定的期限内完成整治工作。

(1) 自我梳理、内部排查、自觉纠正

我机构按照总体工作部署，结合各认证领域现有的内审、管理评审、月例会、不定期的

认证管理工作讨论、抽查认证档案、认证项目风险分析等方式，对可能存在的安全隐患进行了全方位的梳理和排查。

针对各认证领域，我机构从认证风险分析方面、认证流程管理和媒体监督反馈方面、认证人员要求等方面进行认真排查。

●风险分析方面

在产品认证领域，我机构对开展项目相对较多的水泥产品认证项目、瓷质砖产品 CCC 认证、混凝土防冻剂产品 CCC 认证等认证项目进行了梳理。在所有产品认证企业中，混凝土防冻剂产品 CCC 认证有效性相对较差，应重点关注。

在管理体系认证领域，我机构对质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和能源管理体系 4 个领域的认证项目进行了研究、分析梳理。根据分析结果，在所有管理体系认证企业中，员工人数在 50 人以下的企业管理体系运行有效性相对较差，应重点关注。我机构对这类企业进行了特别关注，将这类企业的信息告知相关人员、部门重点关注。同时在审核安排策划时，选派有经验的审核员进行重点跟踪。

●认证流程管理和媒体监督反馈方面

我机构对现有内部流程进行了认真梳理，对认证受理、合同评审、审核任务计划下达、检测报告评审、工厂检查、认证决定、证书发放、证后监督和认证变更等诸环节可能出现的质量安全问题进行了分析，避免在内部管理环节出现不应有的问题。

另外，还安排人员关注媒体关于我机构获证企业的报道，到相关政府网站，如国家质检总局和工信部网站上对现有认证项目和获证企业的国家或行业监督抽查结果进行排查，未发现违规的获证企业和认证项目。此外，我机构建立风险基金作为公司的风险管理措施之一，防范可能的风险。

●认证人员管理方面

我机构对 50 多名管理人员、200 多名审核员进行了宣贯教育，多次召开会议强调认证质量和公正性，为新入职人员提供指导教师，言传身教，将切实保证机构信誉和遵守职业道德规范作为工作基本原则加以引导。

(2) 防范风险、规范管理、防微杜渐

通过上述措施，使我机构人员提高了对认证工作质量的认识，树立了从认证工作每一个环节做起的意识，在今后的认证工作实践中自觉履行认证工作的社会责任，正确宣传认证的作用和价值，自觉抵制虚假宣传和不正当竞争行为，为净化认证市场做出应有的贡献。

(三) 诚实守信

1、自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

我机构以建立认证机构的长久信用为己任，为社会提供可以信赖的认证成果；严格按照行业准则开展认证审核相关活动，严格按照自身制定的管理制度规范自身的运作，严格按照

国家认证收费规则进行认证/评估收费，严格执行国家税收制度，如实开票，如实纳税，杜绝任何形式的商业回扣，自觉接受中国认证认可协会组织的价格稽查。多次组织学习《认证机构管理办法》，利用月度例会及审核员培训的机会，专门强调认证人员要遵守社会公德，恪守职业纪律。

2、以公平、公正、客观的方式开展认证活动

我机构依据监管部门的要求建立了统一的认证程序规则，并向社会进行公示并随时可获取；建立完善的内部认证审核管理制度，规范认证审核流程；建立了认证审核规范性文件，保持审核的一致性和客观性。在实际工作中，按照行业自律的规定收取认证费用，减少因自身利益对公正性的影响。坚决杜绝咨询认证一条龙的形为，选派与被审核方无利益关系的人员执行审核任务。建立了申诉、投诉和争议处理程序认真对待客户的各种申诉与投诉，按程序进行处理，不偏袒任何一方，并将结果通知客户。正确对待行业竞争，遵守行业自律原则。为了保持认证业务运作的规范性，建立了代表各方利益的管理委员会，所有活动接受管理委员会的监督。我机构还建立了网站面向客户及社会，提供了认证公开文件的下载及认证结果信息的查询。

3、以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

建立严格的认证工作流程和工作要求，建立良好的与相关方沟通渠道和职责，对认证审核风险建立了良好的风险识别和控制机制，建立了明确的岗位职责要求和绩效考核机制，建立了人员上岗培训、专业能力评价、年度人员能力评价、年度人员绩效评价机制，建立了审核人员专业技能提高机制，不断进行审核人员的职业道德、个人素养的培训和教育，建立了审核工作监督检查制度，建立了审核人员的现场审核评价机制，通过对上述制度的执行和检查，保证了审核的规范、专业、可信，连续三年得到了国家 A 级认证机构的称号。

（四）提升服务水平

为使获证组织对认证的标准更加理解，体系运行更加有效，认证结果更加可信赖，我机构对获证组织开展了如下的服务提供：

1、建立大客户管理制度

我机构对客户进行科学合理的划分，把行业知名企业列为大客户。通常这类客户在管理方面有较高的追求，他们希望在本行业里创造辉煌，走在行业的前列。因此，我机构配备了高级管理人员，随时关注他们的需求及变化，并解决他们提出的实际问题，为其提供最前端的价值信息及理念，协助他们创造佳绩。

大客户通常都有特殊的要求，比如：一致性要求、保密性要求等。对此我机构选派特定审核员进行审核，以满足他们的要求。为能更好的服务于这些大客户，我机构定期以邮件、电话等方式进行沟通；与大客户的面对面的交流，同时开展顾客满意度的调查，不断持续改进服务质量，以达到他们满意为目标。

2、建立专人专项管理制度

对一般客户我机构也配备了相对应的管理人员，对他们的需求实施管理。管理人员分析客户的管理优劣，有针对性的给他们提供解决方案，帮助他们提升管理水平及管理意识。

对于来电咨询的客户，我机构通常将其列为潜在的客户。针对潜在客户，依据认证的不同领域，配备专人负责跟踪，从技术上进行深度指导，并为他们提供最好的解决方案。

对于已有的客户，我机构通过网站或以邮件的形式，介绍新业务的开展情况，最新的产业政策，给他们以技术上、政策上的指导。

3、内审员培训

每年我机构为获证组织提供数十次内审员培训工作，与组织的内审员研讨标准的相关内容，让他们提高对标准的理解，以便于他们在自己的组织中发挥带头作用，提高组织体系运行的有效性。

4、客户满意信息的收集

每次审核时收集客户满意信息，对组织提出相关问题给予及时解决，提高组织的忠诚度及体系运行的有效性。

每年集中以顾客满意调查表的形式进行顾客满意度调查，顾客满意度整体在 95%以上。

（五）创新发展

围绕国家经济和社会发展重点，我机构积极扩展认证领域，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，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。

我机构主要在以下几个认证领域积极扩展：

1、能源管理体系

2009 年 10 月，国家认监委发布“关于开展能源管理体系认证试点工作的通知”，在钢铁、有色金属、煤炭、电力、化工、建材、造纸、轻工、纺织、机械制造等重点行业开展能源管理体系认证试点，我机构成为建材行业试点认证机构。2014 年 11 月，国家认监委和国家发展改革委联合公布“第一批能源管理体系认证机构名单”，我机构成为能源管理体系认证机构，至今已颁发 EnMS 证书两百余张。

2013-2014 年，我机构先后完成了国家认监委《能源管理体系 水泥企业认证要求》(RB/T 106-2013)、《能源管理体系 玻璃企业认证要求》(RB/T 111-2014)和《能源管理体系 建筑卫生陶瓷企业认证要求》(RB/T 110-2014)等标准的起草工作。2015 年，我机构承担了国家认监委《能源管理体系 建材企业（不含水泥、玻璃、陶瓷企业）认证要求》标准的起草工作，目前，该标准已通过标准审定委员会审查，正式报送国家认监委。上述四个标准同属能源管理体系认证系列标准，是 GB/T 23331-2012《能源管理体系 要求》在建材企业的具体要求。制定该标准的目的是为了规范建材企业能源管理过程，协助企业建立一套系统、科学且具有可操作性的能源管理体系，实施持续改进，实现能源目标，提高能源绩效，促进

节能减排工作目标的实现。



《能源管理体系 建材企业（不含水泥、玻璃、陶瓷企业）认证要求》标准审查会

2、陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证

在相关部门的指导和支持下，我机构经过认证策划和技术研发，率先在全国水嘴行业开展了陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证工作，并于 2014 年 12 月 1 日在北京召开陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量首批获证组织发布会。该项工作是加强建材行业标准化和质量管理工作的重要举措，不仅能够使水嘴金属污染物析出得到有效监控，更重要的是使生产企业进一步关注在生产工艺、关键原材料使用、金属污染物析出检测等过程建立质量保证体系，是规范企业生产行为自律的保证，也是向消费者提供公共信息的需要。该项工作也是为了推动 GB18145-2014《陶瓷片密封水嘴》标准的实施。



与会领导和获证组织代表合影

3、被动式低能耗建筑透明部分用中空玻璃产品认证

被动式低能耗建筑透明部分用中空玻璃是我国近一年谈论非常热门的话题，被动式低能耗建筑对透明部分用玻璃的产品性能有严格的要求。如何从众多品牌的中空玻璃中选取符合要求的产品是建筑采购方非常关心的问题。

被动式低能耗建筑透明部分用中空玻璃是目前最复杂、难度最大、质量最高的一种中空玻璃，该产品性能不但要符合 GB/T11944《中空玻璃》（包括 JC/T1079《真空玻璃》）标准要求，还要满足光热性能指标要求，尤其对传热系数、太阳能总透射比和光热比等提出了限定性指标要求。为使产品适应不同的气候带，认证规则对严寒地区、寒冷地区、夏热冬冷地区、夏热冬暖地区和温和地带使用的中空玻璃的光热性能提出了不同的指标要求。生产企业必须对原料用材、加工工艺、生产设备、控制指标、检测水平等制定更加严格的内控标准，否则，很难生产出达到认证要求的产品。

我机构按照国际认可论坛、国际标准化组织、国家认证认可监督管理委员会发布的相关程序对产品质量实施评价过程的要求，充分参考中国建筑玻璃与工业玻璃协会发布的 HB002《被动式低能耗建筑透明部分用玻璃》标准，制订了《中空玻璃产品认证实施规则》，并据此开展了被动式低能耗建筑透明部分用中空玻璃产品认证工作。目前，已有 8 家企业通过认证，认证产品已在国家认监委备案，同时，中国建筑玻璃与工业玻璃协会依据认证结果，将认证产品纳入被动房用材推荐目录。



首批中空玻璃产品认证证书颁发仪式

4、积极开展课题研究和标准起草工作，为拓展业务领域进行技术储备

(1)《水泥制造能耗测试技术规程》标准的起草工作

作为 GB 16780《水泥单位产品能源消耗限额》的配套标准,《水泥制造能耗测试技术规程》标准在国家标准化委员会立项并列入国家“百项能效标准推进工程”。该标准在分析水泥企业特点和实际情况的基础上,能耗评价计算方法科学合理、可操作性强,对推广高效节能产品,推动节能技术进步,提高节能管理水平,加快产业结构调整和优化升级,促进节能减排,积极应对气候变化,确保实现水泥工业“十二五”节能减排目标具有重要意义。

(2)《预拌混凝土低碳产品评价方法及要求》和《蒸压加气混凝土砌块低碳产品评价方法及要求》的起草工作

建材行业是国民经济重要的基础原材料工业,也是高耗能、高排放行业。目前,通用硅酸盐水泥、平板玻璃、铝合金建筑型材和陶瓷砖等建材产品已经制定了低碳产品评价方法及要求。但作为碳排放量较大的预拌混凝土和蒸压加气混凝土砌块产品还没有制定低碳产品评价方法及要求。大部分生产企业针对产品碳排放的管理仍处于传统型、粗放型的管理模式,碳排放管理经验、意识、应用方法和人员能力建设等方面存在不足。

在这一背景下,我中心起草了《预拌混凝土低碳产品评价方法及要求》和《蒸压加气混凝土砌块低碳产品评价方法及要求》。该技术规范有助于加强相关产品生产及运输过程中二氧化碳排放的管理,使降碳工作落到实处,结合产品特点,统一考虑原材料引入的碳排放、生产能耗和产品运输油耗的碳排放,从而找到改进点,不断降低单位产品碳排放量。通过评价方法及要求的应用,一方面可为企业生产相关产品提供依据,全方位降低单位产品碳排放量;另一方面,也为第三方认证提供依据,从而规范评价标准的一致性。目前,我机构已向国家认监委申请,将该技术规范列入《第三批产品低碳技术规范》。

(3)绿色建材试评价工作

绿色建材作为绿色建筑的基本要素,对于节约资源、减轻对生态环境影响、改善人民居住环境、促进绿色建筑发展具有十分重要的意义。2014年5月,《绿色建材评价标识管理办法》(建科(2014)75号)正式发布实施,《办法》明确规定,由住房城乡建设部、工业和信息化部(以下简称两部门)负责绿色建材评价技术要求的制定工作,负责三星级绿色建材的评价标识管理工作。2015年4月,两部门联合编制了针对保温材料、砌体材料、预拌混凝土、建筑节能玻璃、陶瓷砖、卫生陶瓷和预拌砂浆等7类产品的《绿色建材评价技术导则》(征求意见稿)。2015年5月,我机构经两部门授权,开展针对前述7类产品的绿色建材试评价工作,以及评价技术导则的验证工作。

(4)《北京市绿色建材评价标识管理与政策研究》课题

2015年4月,我机构受北京市住房和城乡建设委员会委托,开展了《北京市绿色建材评价标识管理与政策研究》课题的研究工作。在我国绿色建材评价工作即将全面展开的背景下,该课题通过调研、资料收集、专家咨询、实地考察等方式,研究了国外、国内及北京市绿色建材评价的现状、管理政策及存在问题,在住建部和工信部两部绿色建材评价政策的

基础上，提出了符合北京市实际的《北京市绿色建材评价标识管理与政策建议报告》和《北京市绿色建材评价标识管理办法实施细则》(草案)，课题对北京市绿色建材评价标识的管理和相关政策制订具有积极推动作用。2015 年 11 月，该课题顺利通过北京市建委组织的结题评审。

(六) 环保与节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已经成为全球趋势，我机构一方面积极运用认证技术促进环境保护和节能减排，另一方面积极倡导绿色办公，通过各种节能减排举措与技术，降低日常办公环节的能源消耗和碳排放。

1、积极运用认证技术促进环境保护和节能减排

通过开展环境管理体系认证、能源管理体系认证、建材节能产品认证、建材环保产品认证、装饰装修产品(家具)有害物质限量认证、陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证、中空玻璃产品认证等业务，让老百姓的消费选择做到心中有数，同时也为政府的后续推广配套政策提供有力支撑。

2、利用协会资源促进环境保护和节能减排

我机构积极协助中国建筑材料联合会节能减排分会，开展联合会第三批百家节能减排示范企业的评选工作，并积极参与中国建筑材料联合会绿色低碳分会的成立筹备工作。

3、绿色办公

减少打印机的数量，优化打印机的质量。将原来型号落后、性能低、故障高、修理频繁的打印机淘汰，保留了性能较好的打印机，打印质量提高了，从而减少了纸的浪费，硒鼓、墨盒等耗材的用量也相应减少。同时鼓励纸的多次使用；

4、无纸化办公

利用网络平台，提倡无纸化办公；利用邮件系统，以电子文件的形式进行管理性文件的讨论与最终发放；利用内部平台，以电子文件的形式发布公司的各类管理性文件；利用网站，发布各类文件通知，供客户阅读与下载。

5、绿色出行

鼓励广大员工绿色出行，公共交通优先，在内部开展“每月少开一天车”活动，组织员工参加“为地球关灯一小时”活动，集体参加社会“无车日”活动。

(七) 员工权益

1、健全培养机制，提升员工成就感

我机构将人才培养放在第一要务上，发掘人才、重视人才、培养人才是发展之根本，每年都安排员工参加各种培训，包括岗位技能培训、继续教育培训、专业性培训等。

2015 年，我机构主要开展了建材认证工作综合培训、ISO9001:2015 转版培训、

ISO14001:2015 转版培训、网络学习培训以及各类岗位技能培训工作。



2015 年建材认证工作会议及综合培训

2、完善福利机制，增强员工积极性

我机构通过强化管理、规范经营、依法运作，经济效益有了大幅度的提升，秉承着企业与员工均受益的原则，趋步提高员工的薪酬待遇，建立建全员工福利制度，为员工缴纳“养老、失业、工伤、生育、医疗”等基本保险和住房公积金，对因休产假而收入出现下降的女员工、因直系亲属去世的员工进行了慰问性补助。

我机构全面开展一年一度的员工健康体检。主要对员工的身体健康指标进行检查，体检项目包括血常规、尿常规、心电图、C14 呼气试验，针对已婚女同事增加了妇科检查项目，针对中老年同事新增了颈动脉超声等检查项目。去年全体员工接受了体检，开展员工体检是我机构关心每一位员工的身体健康的内容之一。

3、关爱日常生活、维护员工身心健康

我机构启动关爱员工饮食工程，提高中餐质量，为员工吃到多种多样的班中餐，与附近的餐厅签订送餐协议，提高了标准，每周公布中餐食谱，大大提升了员工饮食水平。

7 月-8 月正进入酷暑阶段，持续的高温天气让员工感到不适，为保护员工的身体健康，我机构购买降暑饮品及水果，为审核员按天发放高温补贴，鼓舞了员工工作的积极性，将关心送到每一位员工的心中。

北京雾霾污染严重时期，我机构实行弹性工作制，并为员工配发防雾霾口罩，维护员工身体健康。

我机构工会和党支部定期开展活动，鼓励员工积极进行体育锻炼，每年组织员工参加一次户外拓展训练，每周两次体育运动，并购置健身器械、建立了员工体验活动室，以增强员

工体质，打造企业团队精神。

4、建立安全保障，保护员工安全

我机构为全体审核员办理了“意外伤害保险”和“人身保险”，常用审核员均投保两份保险。

（八）服务社会

我机构自成立以来，始终认真履行企业公民社会责任、支持社会公益事业，关注社会发展，在能力范围内积极回报社会，与社会各阶层、社区建立了良好的关系，从而提升了认证机构的整体形象。

我机构在 2015 年开展了以下社会公益活动：

（1）救助贫困母亲

参加了“幸福工程——救助贫困母亲”行动，该活动主要以贫困地区计划生育家庭的贫困母亲为救助对象，帮助她们发展家庭经济，脱贫致富。

（2）支持大学生社会实践

为大学生提供社会实践机会，积极创造适合大学生就业实践的工作环境。以切实有效的行动，帮助大学生拓展社会视野，提升业务技能，为大学生们接触社会、积累经验、历练人生提供了良好的舞台。

（3）参与社区活动、共建和谐社区

与周边社区合作开展义务讲座活动，发挥专业优势，为普通百姓解读节能减排、装修材料等热点生活问题，共同创造美丽家园。

结束语

我机构在 2015 年严格履行社会责任目标，从严格遵守法律、规范运作、诚实守信、努力提升服务水平、保持创新发展、立足环保节能减排，关注员工权益，提升服务水平做起，完成了企业的社会责任目标。

展望未来，我机构将从以下几个方面开展履行社会责任工作：

- 1) 企业作为市场主体，向社会提供产品及服务，必须把消费者放在重要地位，提升服务水平；
- 2) 在市场竞争中，企业为了自身的发展，必须致力于创新发展，创新产品及领域；
- 3) 坚持走可持续发展的道路，关注环保，节能减排，发展循环经济；
- 4) 企业要更加致力于内部和谐及外部和谐。
- 5) 作为认证机构，企业要更加关注于公平公正、诚信服务。

2016 年，我机构社会责任工作重点为：

- 1) 策划并实施为客户提供 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015 的转版培训工作；
- 2) 开展装饰装修产品（家具）有害物质限量认证、陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证、中空玻璃产品认证、绿色建材评价等工作，帮助消费者选用绿色环保建材产品
- 3) 继续推广能源管理体系认证工作
- 4) 积极拓展自愿性产品认证业务范围
- 5) 关注低碳产品认证、碳交易核查、清洁生产审核咨询、碳足迹报告等绿色低碳相关的业务领域，探讨开展相关工作的可能性

我机构联系方式:

电话: 010-57811111

传真: 010-58043785

电子邮件: guanc@cqbm.com.cn

邮编: 100831

通讯地址: 北京市海淀区三里河路 11 号建材南配楼 0401 室

中心网址: <http://www.gj-c.cn/>