

与企业共同成长 为社会创造价值

<http://www.gj-c.cn>

# 2021

# 社会责任报告

Corporate  
Social  
Responsibility  
Report



**国建联信认证中心**  
GJC Certification Center

# CONTENT

## 前言

- (一) 真实性承诺
- (二) 编制依据及参考文献
- (三) 报告时间与覆盖范围
- (四) 机构核心价值观与发展理念
- (五) 机构最高管理者的管理责任承诺
- (六) 机构社会责任战略
- (七) 本报告的获取方式
- (八) 本报告的作用和目的

03

## 机构概况

- (一) 机构情况
- (二) 业务范围
- (三) 发证数量
- (四) 人力资源与认证业务匹配情况

05

## 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
- (二) 我机构社会责任管理制度
- (三) 体系运行和自我改进情况

09

## 履行社会责任情况及绩效评价

- (一) 遵守法律
- (二) 规范运作
- (三) 诚实守信
- (四) 提升服务水平
- (五) 创新发展
- (六) 环保与节能减排
- (七) 员工权益
- (八) 服务社会

11

## 结束语

27

## 附件一：反馈信息表

28

## 附件二：国建联信认证中心社会责任管理制度

30

## （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》《认证机构管理办法》（总局令第193号）

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2021年1月1日至2021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：位于北京市海淀区甘家口街道建设部大院南配楼0401-0403室的北京国建联信认证中心有限公司的认证、认证培训活动。

## （四）机构核心价值观与发展理念

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。

## （五）机构最高管理者的管理责任承诺

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。

## (六) 机构社会责任战略

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。

## (七) 本报告的获取方式

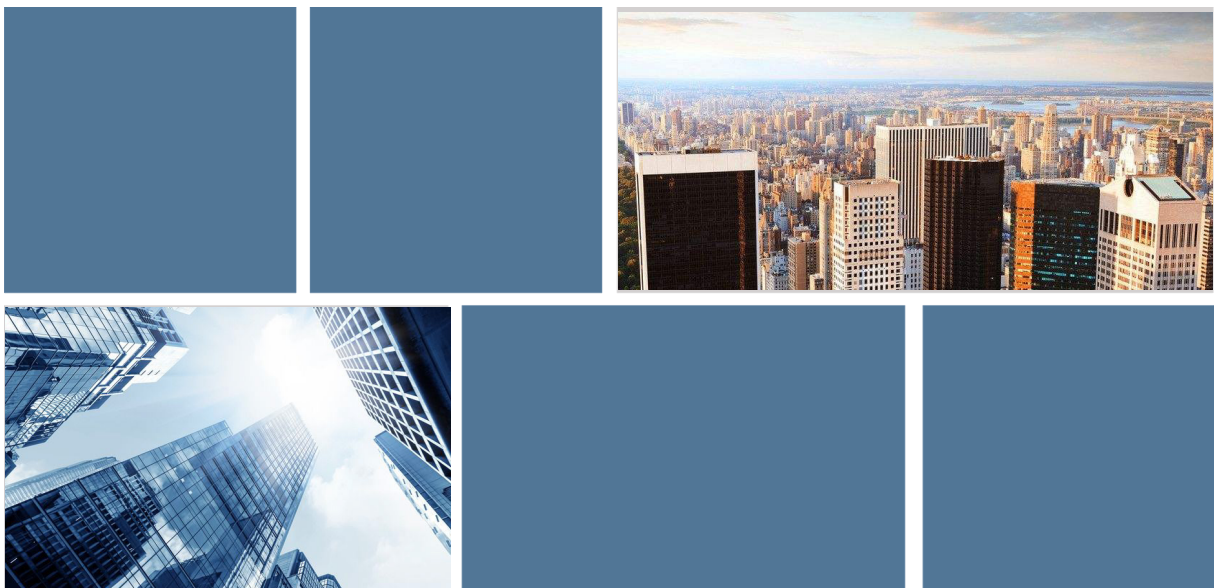
本报告电子版可在国建联信认证中心官网 (<http://www.gj-c.cn>) →“关于我们”→“社会责任”栏目中下载。出于环保考虑，我们建议您阅读电子版报告，如需纸质版报告或对本报告有任何意见和建议，请与我中心联系。

联系电话：010-57811142，电子邮箱：liqian@gj-c.cn

## (八) 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取得的成绩。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）机构情况

国建联信认证中心（GJC）是国家认监委（CNCA）批准、国家认可委员会（CNAS）认可的第三方认证机构，由原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重组而成，从事建材行业认证30多年，累计颁发各类证书十多万张，为国内外众多知名建材企业提供了认证、评价、培训和节能低碳服务，是北京市和中关村高新技术企业，目前设立了吉林、福建、黑龙江、浙南等四家分公司。

GJC是国家认监委强制性产品认证建材技术（TC19）专家组组长和秘书处单位、国家认可委产品认证专业委员会和节能减排专业委员会委员单位、中国认证认可协会常务理事单位，是水泥、陶瓷和装饰装修材料等多个建材产品的全国标准化技术委员会委员单位，认证业务范围包括质量/能源/环境/职业健康安全管理体系认证、服务认证、强制性产品认证、自愿性产品认证、低碳产品认证、绿色产品认证和绿色建材产品认证等，多次被国家认可委评为A级认证机构，多次在国家认监委强制性产品认证指定机构年度专项监督综合排名和中国认证认可协会认证机构信誉评价中居于榜首。

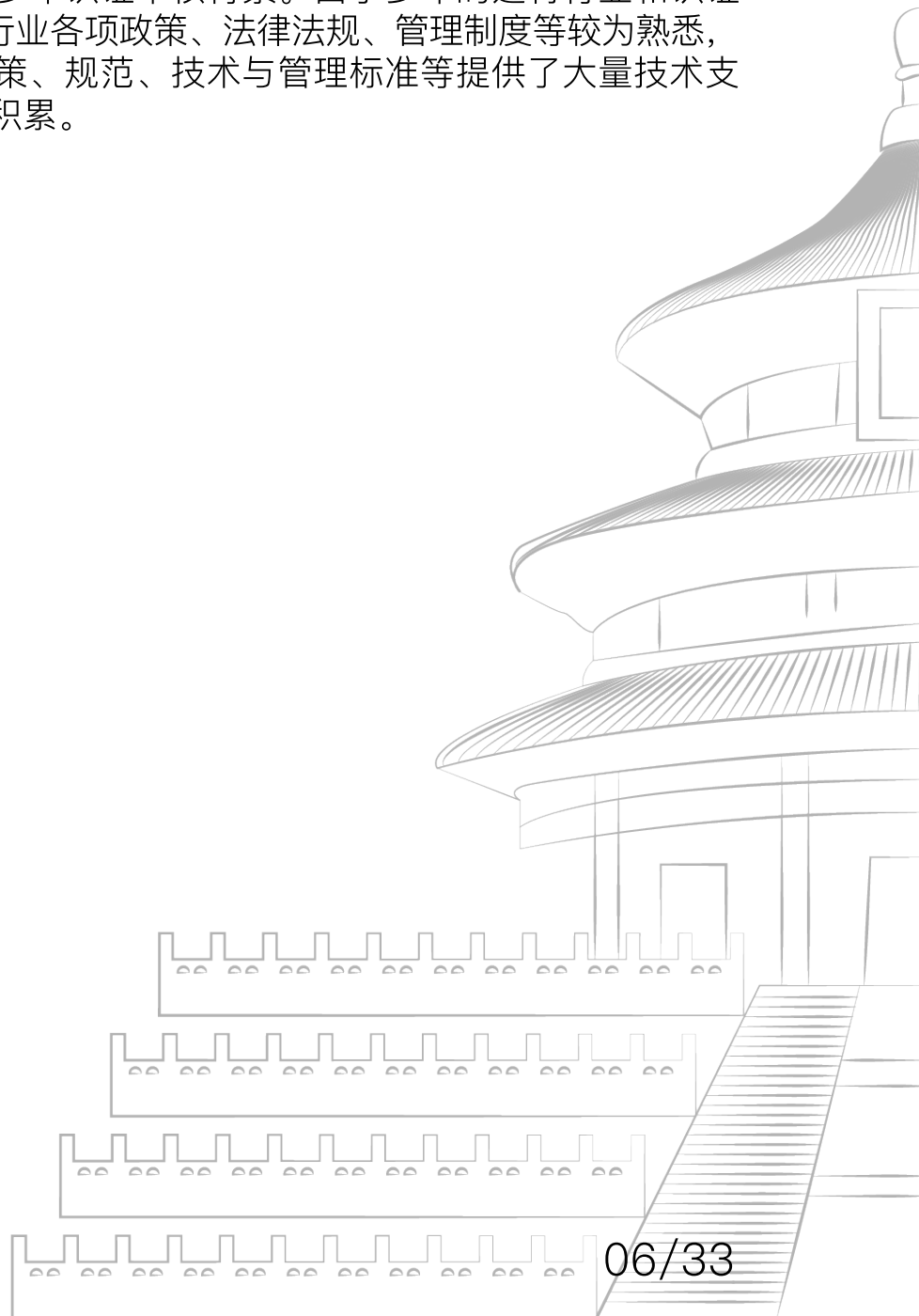
GJC是建材行业权威的工业节能与绿色低碳领域研发机构及第三方服务机构，同时也是建材行业落实绿色发展政策、促进企业转型升级的重要技术支撑机构。中心是工信部确定的首家建材行业工业节能与绿色发展评价中心、是住建部和工信部备案的首批三星级绿色建材评价机构、是2020年绿色制造系统解决方案供应第一中标单位、是建材行业碳交易技术中心支撑单位、部分省市备案的第三方碳核查机构。中心拥有建材行业数据规模较大的绿色制造基础数据库，与国内外众多大专院校、科研院所建立了良好合作关系，承担建材行业绿色、低碳、节能、减排方面百余项国家级和省部级课题及标准的研发工作。中心已帮助近百家企业成为工信部示范绿色工厂及绿色设计产品。

GJC立足于建材行业，发挥强大的专业优势，充分整合内外部资源，为客户提供从宏观政策到专项技术的培训服务，培训对象上至企业领导，下至基层员工。目前接受GJC各项培训的建材行业专业管理人员达数万人次。

建材工业节能与绿色发展评价中心、全国工业产品生产许可证办公室水泥产品审查部、全国工业产品生产许可证办公室建筑防水卷材产品审查部、

中国水泥协会水泥粉磨企业分会秘书处、建材行业碳交易技术中心秘书处、中国建筑材料联合会绿色低碳建材分会秘书处等行业服务单位均设在GJC。GJC依托专业认证机构优势及广泛客户基础，协助国家有关部门及中国建材联合会、中国水泥协会开展政策研究、标准研制、水泥许可证监管、质量风险管控、质量评价及质量提升、智能制造及两化融合、行业绿色高质量发展数据平台建设、节能节水低碳减排技术装备推广、绿色低碳领域国际交流与合作等行业服务。

GJC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：



### (三) 发证数量

截至2021年12月31日，机构有效认证证书总数达到万余张，其中管理体系认证证书五千余张，产品认证证书五千余张，绿色低碳认证证书近千张。

### (四) 人力资源与认证业务匹配情况

机构现有各类认证人员三百余人，拥有管理体系认证、产品认证、强制性产品认证、绿色产品认证等各类审核员资格千余个，机构认证人员配备能够满足认证业务工作量。



# 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。

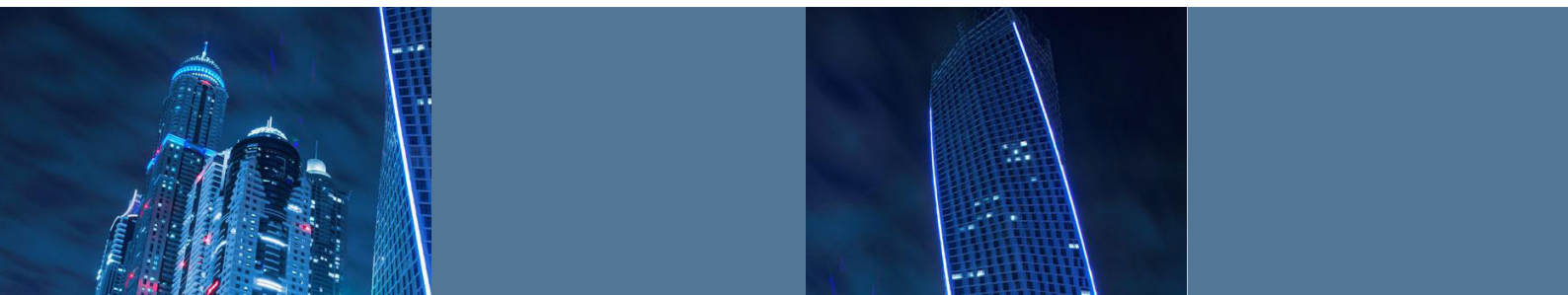
2012年8月，我机构根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可[2012]52号）中履行社会责任的指导思想、基本原则和总体要求，制定了《国建联信认证中心社会责任管理制度》（GJC 105）（见附件二）。经过多年的实践与发展，为更好地履行认证机构社会责任，我机构于2015年9月对《国建联信认证中心社会责任管理制度》（GJC 105）进行了全面的修订，修订后的社会责任管理制度分为九个章节，全面覆盖了国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》中规定的认证机构履行社会责任的主要内容。

《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意義，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，机构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、环保节能减排、员工权益和服务社会等八个方面规定了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。



# 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

我机构建立了法律法规数据库，并由技术部负责相关法律法规的收集、更新和传达工作。目前，法律法规数据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。

2021年，我机构主要针对《绿色建材产品分级认证实施通则》（CN-CA-CGP-13：2020）、《通用硅酸盐水泥出厂确认方法》（GB/T 39698-2020）、《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》（GB/T 19004-2020）、《管理体系审核指南》（GB/T 19011-2021）、《市场监管总局关于特种设备行政许可有关事项的公告》、《水泥单位产品能源消耗限额》（GB16780-2021）、《综合能耗计算通则》（GBT 2589-2020）、《工贸企业粉尘防爆安全规定》、《工作场所职业卫生管理规定》、《生产安全事故统计调查制度》、《碳排放权登记管理规则（试行）》、《危险废物排除管理清单（2021年版）》、《危险废物转移管理办法》、《排污许可管理条例（2021年版）》、《企业环境信息依法披露管理办法》等近期颁布或修订的法律法规标准开展了学习和培训工作。

### 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，服从国家市场监督管理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及以上领导，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。2021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、分级管理、年度评价管理制度，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；通过滚动内审、年度内审、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每年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

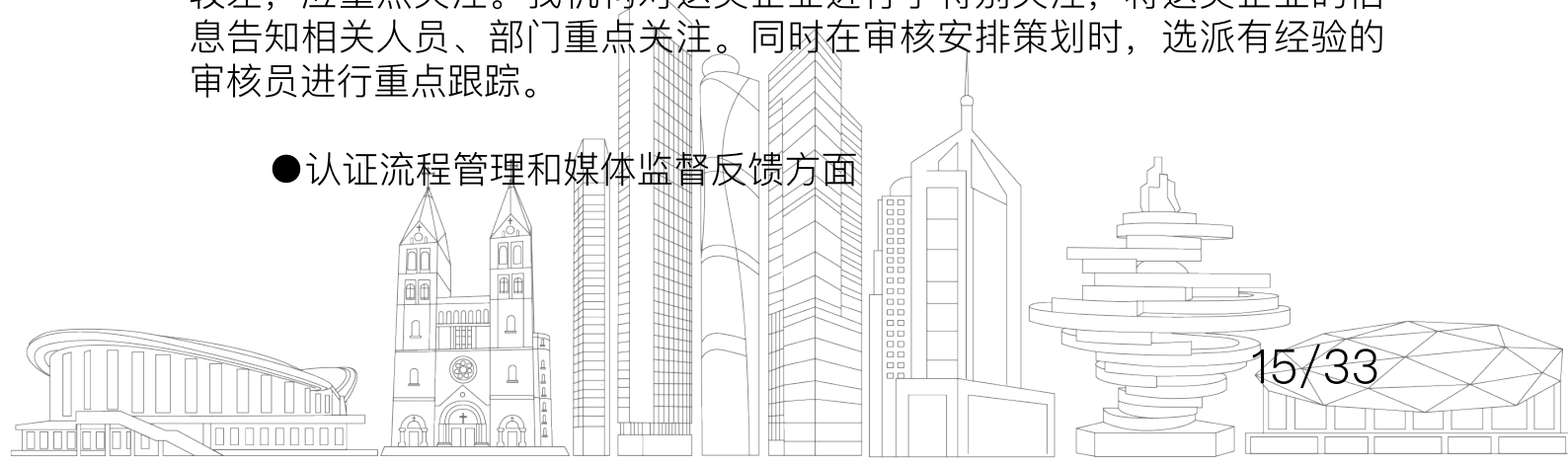
我机构按照总体工作部署，结合各认证领域现有的内审、管理评审、月例会、不定期的认证管理工作讨论、抽查认证档案、认证项目风险分析等方式，对可能存在的安全隐患进行了全方位的梳理和排查。

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认证等认证项目进行了梳理。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，如国家市场监管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，发现违规的获证企业和认证项目及及时采取相应措施。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

我机构对管理人员及专兼职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，并向社会进行公示且随时可获取；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。我机构还建立了官方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的沟通渠道和职责，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。

## （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；与大客户面对面的交流，同时开展顾客满意度调查，不断持续改进服务质量，以达到大客户满意为目标。

### 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，我机构通常把其列为潜在的客户。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，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98%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和评价领域，满足政府、行业和企业对认证的需求，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和评价领域积极扩展：

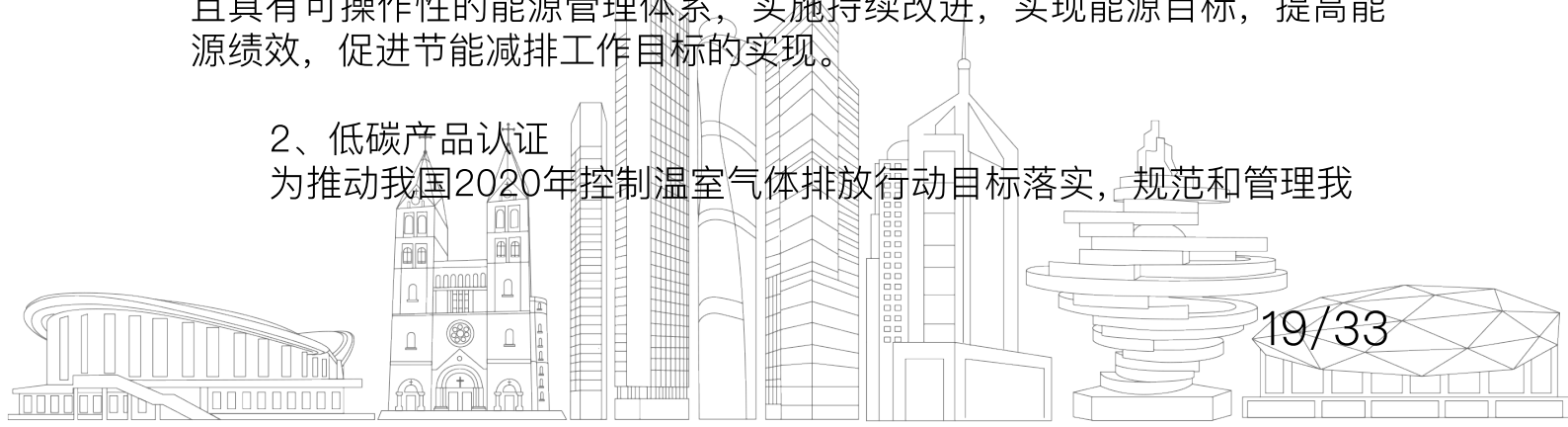
### 1、能源管理体系

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。

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。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。

### 2、低碳产品认证

为推动我国2020年控制温室气体排放行动目标落实，规范和管理我



国低碳产品认证活动，并促进国际贸易，维护和保障我国相关的产业利益，国家发展改革委和国家认证认可监督管理委员会于2013年2月18日联合发布了《低碳产品认证管理暂行办法》。之后，为加快节能低碳技术进步和推广普及，减少二氧化碳等温室气体排放，国家发展和改革委员会和原国家质量监督检验检疫总局于2015年9月17日联合制定并公布《节能低碳产品认证管理办法》，自2015年11月1日起施行。

2016年7月，经国家认监委批准，我机构获得低碳产品认证资质，目前低碳产品认证已成为我机构认证项目的重要组成部分。

### 3、绿色产品认证及绿色建材产品认证

2015年9月11日，中共中央政治局审议通过了《生态文明体制改革总体方案》，首次明确提出建立统一的绿色产品体系。为落实《生态文明体制改革总体方案》，2016年12月，国务院办公厅印发《关于建立统一的绿色产品标准、认证、标识体系的意见》，提出“按照统一目录、统一标准、统一评价、统一标识的方针，将现有环保、节能、节水、循环、低碳、再生、有机等产品整合为绿色产品，到2020年，初步建立系统科学、开放融合、指标先进、权威统一的绿色产品标准、认证、标识体系，健全法律法规和配套政策，实现一类产品、一个标准、一个清单、一次认证、一个标识的体系整合目标”。此后，各部委积极推动绿色产品认证工作，陆续发布《关于推动绿色建材产品标准、认证和标识工作的指导意见》、《国家认监委关于发布绿色产品认证标识的公告》、《市场监管总局关于发布绿色产品评价标准清单及认证目录（第一批）的公告》等多份政策文件。

我机构是国家认监委绿色认证专家组副组长单位，深度参与了国家绿色产品认证制度建设、技术文件的制定和绿色检查员教材编制工作。在国家发布的12个绿色产品认证规则中，我机构参与了7个规则的制订工作，在2020年国家发布的51个绿色建材产品评价标准中，我机构主持其中6个标准的研制任务。

2020年8月，我机构在建材行业率先获批绿色产品认证机构资质，率先颁发了国家第一批绿色产品认证证书，并在国家认监委召开的绿色产品认证新闻发布会上举行了证书颁发仪式，得到了认监委领导的认可，在认证行业和建材行业进一步提升了“国建认证”的知名度。

2021年2月，我机构率先获批绿色建材产品认证机构资质，成为国内

首家建材产品认证机构，2021年已为建材15个行业的150余家企业颁发绿色建材产品认证证书超过200张，以自身的实际工作，推进建材行业“双碳”目标实现，对推动国家建材产品认证工作做出了积极贡献。

#### 4、绿色工厂评价

工信部于2016年11月公布了首批“工业节能与绿色发展评价中心”名单，我机构作为建材行业首家评价机构入选。按工信部工作安排，评价中心承担各地区及各行业节能与绿色发展的政策研究宣传、绿色标准制修订及绿色评价等核心功能，将中心打造成为促进国家层面政策导向及企业层面贯彻落实的桥梁和纽带。

2021年新完成十余家绿色工厂评价、咨询工作。其中7家企业获国家级绿色工厂殊荣。5年来，我机构直接和间接参评后列入国家绿色示范企业的项目达到60余个，在建材行业入围数量第一，助推了我国建材行业绿色制造的进程。

目前，机构牵头或作为主要起草单位发布了8项绿色工厂评价行业标准。包括水泥、玻璃、陶瓷、水泥制品、石膏制品、绝热材料、耐火材料、砂石等，在推动建材行业绿色制造标准体系不断完善的同时，随着行业内绿色工厂示范的蓬勃开展，进一步深化建材行业绿色发展工作的方向。

#### 5、绿色设计产品认证

为贯彻党中央、国务院关于做好碳达峰、碳中和工作重大决策部署，落实建材行业发展目标，推动水泥企业高效、清洁、低碳、循环、绿色发展，根据《工业和信息化部办公厅关于开展绿色制造体系建设的通知》（工信厅节函〔2016〕586号）文件精神，北京国建联信认证中心有限公司独家开发了水泥产品高端认证项目——“水泥绿色设计产品认证”，引导企业按照全生命周期的理念，在产品的设计开发阶段系统考虑原材料选用、生产、销售、使用、回收、处理等各个环节对资源环境造成的影响，力求产品在全生命周期中最大限度降低资源消耗、尽可能少用或不用含有有毒物质的原材料，减少污染物产生和排放，从而实现环境保护的作用。

#### 6、连续两年中标工信部节能诊断服务机构，深入推进公益节能诊断工作

我机构连续两年中标工业节能诊断服务机构，支持建材行业开展公益

性节能诊断工作。2021年度开展数十家企业节能诊断工作。借助《水泥单位产品能源消耗限额》（GB 16780-2021）标准的发布，我机构引导企业在诊断过程中对标达标，推动企业绿色制造体系创建工作。同时引入信息化手段，利用建材行业绿色制造基础数据库开展线上诊断，提升节能诊断服务水平。提高企业能效和节能管理水平，促进行业绿色高质量发展。

## 7、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）加快绿色低碳节水标准研制，强化“双碳”领域课题研究

标准研制工作聚焦建材行业绿色低碳发展，2021年度由我机构牵头或参与完成标准60余项，8项绿色工厂标准、5项绿色设计产品标准以及GB 16780水泥能耗限额、节能监察、企标领跑等重点国家、行业、团体标准发布，极大提升了机构在工业节能绿色制造及节水标准化领域的影响力。

### （2）积极推动开创性标准、课题研究成果申奖

我机构荣获2021年度建材行业标准工作先进组织；T/CBMF 41-2018《硅酸盐水泥熟料单位产品碳排放限值》和T/CBMF 42-2018《建筑卫生陶瓷单位产品碳排放限值》两项团体标准列入工信部2021年度百项团体标准示范项目。

## (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、绿色产品认证、低碳产品认证、中空玻璃产品认证、建材环保产品认证、节水产品认证、家具中有害物质限量认证、陶瓷片密封水嘴金属污染物析出量认证、混凝土外加剂中有害物质限量认证、水泥中有害物质限量认证、预拌混凝土中有害物质限量认证和绿色低碳评价等业务，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

我机构积极参与建材行业应对气候变化工作，通过支持建材行业碳交易技术中心配合生态环境部开展建材行业碳排放基准值及配额分配方案研究，并进行碳市场模拟交易运行等工作，目前《水泥、平板玻璃、建筑卫生陶瓷单位产品碳排放限额》及《建材行业碳交易技术指南》等标准已经顺利完成。

通过合作开展标准、课题研究，与砂石、非金属矿、混凝土、玻璃纤维、木材、预拌砂浆、混凝土外加剂、保温材料等专业协会搭建起战略合作新模式。参加全国硅藻新材料、绝热材料、非金属矿、砂石、混凝土外加剂、建筑遮阳、玻璃纤维、建材机械等行业年会，并做专题报告，其中支持中国混凝土与水泥制品协会开展2020年预拌混凝土行业绿色示范工厂评选，完成本年度67家工厂的技术资料评审并形成结果。

### 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；同时鼓励纸张的多次使用。



## 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。

## (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。

2021年我机构主要开展了文件审查及不符合项、绿色建材产品认证、《水泥单位产品能源消耗限额》等系列标准、ISO管理体系标准现状及未来发展、认证监管、法律法规、网络学习以及各类岗位技能培训工作。

### 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，逐步提高员工的薪酬待遇，建立健全员工福利制度，为员工缴纳养老、失业、工伤、医疗、生育等基本社会保险和住房公积金。同时，为进一步完善员工医疗保障体系，我机构为符合条件的员工缴纳了“北京普惠健康保”团体保险。

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

疫情期间，我机构按照相关政策开展防疫工作，严格履行离京报备手



续，组织职工接种新冠疫苗，定期为职工发放防疫用品，保障职工生命健康安全。

启动关爱员工饮食工程，牵头与周边单位联合筹建职工食堂，旨在提高用餐水平，保障职工饮食安全。同时设立茶歇室，为职工为员工提供咖啡机、牛奶、酸奶、水果等食品，受到员工的一直好评。

为职工建立图书角，每月提供党、时政、科普、时尚、健康等各种专业的专业类、生活类杂志供职工阅读学习，丰富职工文化生活。

为职工发放生日蛋糕，定期发放劳保用品和节日慰问品，为职工送去节日的祝福和温暖。

工会和党支部定期开展活动，为职工办理北京市公园年票，每年定期组织春秋游活动，积极鼓励员工积极进行体育锻炼，每月组织职工开展羽毛球、篮球、游泳、瑜伽等各种类别的体育活动，为职工办理健身卡，以增强职工体质，打造企业团队精神。

#### 4、建立安全保障，保护员工安全

为保障员工人身及财产安全，使员工在工作期间或其他个人生活中遭受意外伤害时能得到有效救治和经济补偿，我机构为员工缴纳了团体意外伤害保险。另外，结合国内国际新冠疫情形势，为进一步减少员工复工复产后的后顾之忧，我机构为员工缴纳了法定传染病（新冠肺炎）企业团体保险。

## （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2021年开展了以下社会公益活动：

### 1、开展庆祝中国共产党建党100周年系列活动

组织承办中国建材联合会系统“初心永向党，奋斗新征程”歌咏比赛，包括中国建材联合会各直属单位、中国建材集团、北京金隅集团、中国建材报社在内的在京建材行业各大企业参与到活动中来，大家唱响新时代，歌颂党的光辉历程，庆祝党的百年华诞。

## 2、开展清明节祭扫英烈活动

清明时节，我机构组织全体员工赴“白乙化烈士纪念馆”开展祭扫活动。以深切缅怀革命烈士，弘扬英烈的崇高品质和革命精神，使全体党员、职工的思想得到了升华，增强了全体职工的历史使命感和责任感。

## 3、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。

## 4、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。作为北京工业大学硕士研究生兼职指导教师，与高校联合培养硕士研究生。

## 5、关爱退休职工

我机构非常重视退休职工生活保障，职工生病或生活遇到困难等，我机构积极协助予以解决，每年春节前后都组织退休职工团聚，发放慰问金及慰问品。

我机构在2021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：

- ▶ 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；
- ▶ 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；
- ▶ 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；
- ▶ 企业要更加致力于内部和谐及外部和谐；
- ▶ 作为认证机构，企业要更加关注于公平公正、诚信服务。



感谢您在百忙之中阅读本报告，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。

为了方便我们及时和您取得联系，反馈您所提出意见或建议的处理结果，建议您填写以下信息：

反馈人姓名：

电话：

电子邮件：

邮编：

单位及职务：

通讯地址：

1、您对本报告的整体评价如何？

很好

较好

一般

较差

2、您认为本报告的完整性如何？

很好

较好

一般

较差

3、您认为本报告在体现认证机构行业特点方面的表现如何？

很好

较好

一般

较差

4、您认为本报告披露数据的质量如何？

很好

较好

一般

较差

5、您认为本报告的可读性如何？

很好

较好

一般

较差

6、您是否能够方便地获取本报告？

是

否

7、您认为本报告还应披露哪些内容？

8、您认为本报告有哪些不足？

9、您对我机构的社会责任工作有哪些建议？

10、其他

我机构联系方式：

电话：010-57811142 传真：010-57811123

电子邮件：liqian@gj-c.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

机构网址：<http://www.gj-c.cn/>



官方网站



微信公众号

# 国建联信认证中心 社会责任管理制度

## 第一章 总则

第一条 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“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。根据CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》，特制定本制度。

第二条 本制度所称社会责任的主要内容包含八个方面：遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能减排、员工权益和服务社会等。

第三条 中心将重点关注在履行社会责任方面的下列风险：

（一）在遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求方面出现失误，导致出现违法违规情况，在各级政府监管过程中出现问题，中心遭受经济与行政处罚直至暂停、撤销认证资格。

（二）认证结果的有效性、公正性出现严重问题，向社会及相关方严重误导并导致各方发生较大损失，中心形象受损，从法律层面上要承担相应的责任，从而给中心带来不可承受的损失。

（三）员工权益保护不够，可能导致员工积极性受挫，影响中心稳定与发展，人才流失，从而从根本上削弱了中心的竞争能力，给中心的稳定与发展造成较大损失。

## 第二章 遵守法律

第四条 自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，是中心的基本要求。中心要严格执行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法规、规章及行业协会各项自律文件要求。

第五条 中心在经营活动中，应遵循客观、独立、公正、诚实信用的原则，遵守社会公德、职业道德。不得通过贿赂、欺骗等非法活动谋取不

正当利益。在市场推广与拓展、合同签订等活动中，不得采取不正当竞争行为。

### 第三章 规范运作

第六条 中心要完善公司治理结构，严格按照公司章程开展各项经营活动，保证股东的利益。要按照认可规范等要求建立保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理等各项程序，规范运行活动。

第七条 中心要按照所制定的文件《防范与承担风险的规定》要求，进行认证风险的适时识别、严格防范，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。

第八条 中心要严格按照有关要求制定信息报告制度，向CNCA、CNAS、CCAA等机构如实报告信息，自觉接受上述机构、地方政府监管部门对中心认证活动的监管与监督。

### 第四章 诚实守信

第九条 自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，是认证活动的本质要求。中心在认证全过程中必须坚决贯彻诚实守信的基本价值观。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。对不符合认证要求的客户不发放认证证书，确保向社会与采购方提供真实、可靠的认证结果。

第十条 中心应加强提高职业道德、素养和良好服务态度教育培训工作，在全体员工，包括审核员中树立实事求是、诚实守信的职业道德。

第十一条 中心应加强对全体工作人员、审核员遵守职业道德、审核员行为规范情况的监督、管理，在中心业绩考核、审核员考核等评价、考核工作中予以贯彻、落实。

### 第五章 提升服务水平

第十二条 只有使获证组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有

机结合，才可称得上是高质量和可信的认证服务结果。中心要积极开展围绕改进和提升获证组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，切实提高服务水平，确保认证的有效性。

第十三条 中心确立走“建材专业品牌机构”的发展道路，提出向认证客户“提供增值服务”的理念，并通过培训向全体审核员灌输这个意识。围绕这个理念聘用具有相应专业知识、工作经历背景的具有较强专业能力的审核员从事审核工作，并通过培训、持续教育不断提高他们的能力。审核组、审核员要在审核中尽其所能针对审核问题提出改进建议，实现“提供增值服务”的承诺，从而不断提高获证客户的满意度与忠诚度。

## 第六章 创新发展

第十四条 创新、发展是中心做大做强的前提与保障。中心要围绕国家经济和社会发展重点，顺应建材行业发展需要，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，把发展能源管理体系认证、低碳认证等作为下一步努力的方向与发展重点，努力满足政府、建材行业和企业发展对认证的需求。

第十五条 中心要树立危机意识、创新意识，将认证领域的拓展，认证模式的创新作为中心发展优先考虑的问题来抓，在制定中长期发展规划是要确立创新发展的目标，从人、财、物几方面积极投入资源，提供切实保障，确保上述两方面获得长足进步。

## 第七章 环保节能减排

第十六条 建设资源节约型、环境友好型社会是我国的基本国策。中心在认证业务开展及自身运行管理两个方面都要积极贯彻这个国策。要积极运用认证技术，拓展相应的认证业务，促进环境保护和节能减排，为建材行业节能减排，建设花园式企业做出自己的贡献。

第十七条 中心要积极发展和利用现代化网络、电子等办公手段，改进中心审核管理、审核员管理方法，减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放，包括纸张等易耗品的消耗，在安排审核计划、审核员差旅等方面也要尽可能地节能减排。





## 第八章 员工权益

第十八条 认证机构的最主要资源就是人力资源。只有具备优质的人力资源，中心的稳定与发展才能成为可能。中心要树立“以人为本”的理念，十分重视保障员工权益。

第十九条 中心要严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工、特别是审核员签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，充分调动员工与审核员的工作积极性。

第二十条 中心要重视人才和培养人才，建立人员晋升、个人发展的规划与机制，积极为员工提供业务发展、公平竞争的机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

## 第九章 服务社会

第二十一条 中心要积极参与社会公益事业和社区建设，提供机会并鼓励中心员工投身到认证认可志愿者活动或志愿服务中去，关心和支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

第二十二条 本制度由公司董事会制定和修改，并负责解释。

第二十三条 本制度自公司董事会批准之日起执行。