



中国质量协会

CHINA ASSOCIATION  
FOR QUALITY

# 中质协质量保证中心 2016年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY  
AND SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT REPORT



中质协质量保证中心

二〇一七年二月廿五日



## ABOUT THIS REPORT

# 关于本报告

本报告书是中质协质量保证中心自2013年以来的第四份社会责任报告。报告本着客观、透明、全面的原则，重点介绍中质协质量保证中心2016年遵守法律、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、服务社会等方面履行社会责任的绩效。希望通过此报告，感受中质协质量保证中心全体员工的真诚并支持、帮助和指导中质协质量保证中心的改革与发展。

**编制依据：**中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》和全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告指南》指导方针及框架编写。

**报告期间：**2016年1月1日至2016年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容提供了其他年份的信息。

**报告范围：**中质协质量保证中心总部及其分中心、办事处。

**报告周期：**本报告为年度报告，每年年初发布。

**报告称谓说明：**报告中“中质协质量保证中心”也以“QAC”“中心”和“我们”表示。

**数据来源：**报告中所使用数据均来自中质协质量保证中心正式文件和统计报告。

**可靠性保证：**中质协质量保证中心保证本报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

**报告获取：**您可在中质协质量保证中心官方网站（[www.qac.com.cn](http://www.qac.com.cn)）下载本报告。您还通过以下方式获取本报告书，或有任何关于报告书的咨询、意见及建议，请联系：

中质协质量保证中心综合管理部

地址：北京市海淀区三虎桥百胜村六号

电话：010-68416002

传真：010-68452535

网址：[www.qac.com.cn](http://www.qac.com.cn)

邮箱：[qaccaq@126.com](mailto:qaccaq@126.com)



# CONTENTS

## 目录

第一部分 愿景构想与战略 .....	2
第二部分 机构概况和管理架构 .....	6
第三部分 责任管理 .....	14
第四部分 社会责任绩效 .....	17
附录 .....	封三





PART ONE THE VISION AND STRATEGY

第一部分 愿景构想与战略





中国质量协会成立于1979年，是国务院国资委领导下和国家质检总局指导下的全国性质量组织。核心业务主要有质量研究、质量评价、质量培训、质量认证、国际交流和质量推进活动等，同时还负责全国质量奖评审、全国质量管理小组活动、全国用户满意工程、中国质量学术论坛和中国质量协会质量技术奖、全国六西格玛推进活动和中国质量月活动等全国性质量活动的组织和指导工作。

中质协质量保证中心是中国质量协会专职从事认证服务的部门。

# 认证 品质 信

## MISSION

### 使命

以一流的诚信、服务、质量、热情为各类组织提供专业的管理体系认证服务，帮助它们深化应用并提升管理绩效，从而获得更大的成功。

为员工营造良好的企业环境，使人人 在其中身心愉快地工作，最大限度地 释放他们的智慧和工作激情以证明自 身价值，从而实现组织利益和个人职 业价值的两个最大化。

## VISION

### 愿景

成为中国认证行业的质量和技 术领跑者及各类组织在寻求提 升管理绩效和规避经营风险服 务方面的首选认证机构。

## CORE VALUES

### 核心价值观

尊重、负责、勤思、进取





DEVELOPMENT STRATEGY

# 发展战略

根据中国质量协会“质量推进活动与质量专业服务双轮驱动，成为国内最权威、国际有重大影响的质量组织”的总体战略，通过提高核心审核员能力素质，以及扩大认证领域范围，特别是国家重要行业和市场成长的新领域，适时开展相应的认证后深化服务，同时加强客户管理的能力，增强客户粘性，加强与协会其他产品与服务联动等手段，实现中心未来3—5年“发展高端客户、扩大认证领域、追求专业影响力”的发展目标。

QUALITY POLICY

# 质量方针

遵章守法，规范认证；  
以人为本，拓展事业；  
精铸品牌，赢得信誉；  
持续改进，追求卓越。

BUSINESS PHILOSOPHY

# 经营理念

不以盈利为最终目的，专注于提升组织管理价值和管理绩效，同时赢得从业尊严。



PART TWO ORGANIZATION INTRODUCTION  
AND MANAGEMENT STRUCTURE

第二部分 机构概况和管理构架



## (一)中心概况

### (A) DEVELOPMENT HISTORY

中质协质量保证中心（Quality Assurance Centre of China Association for Quality, QAC）成立于1993年，是由中国质量协会创办，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（认证机构批准号：CNCA-R-2002-006），中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可（认可注册号：CNAS-C006-Q、E、S、F、En），在国家工商部门登记注册，具有独立法律地位的第三方认证机构。中质协质量保证中心是中国首批六家获得管理体系认证资格的机构之一。

中心依据中国质量协会几十年的质量管理经验及二十余年的丰富审核实践，携千余名专兼职审核员，在建筑、化工、机械、电子、医药、农业、食品、汽车、运输、金融、教育等30多个行业内，为众多知名组织颁发认证证书，成为国内认证数量较多、认证业务覆盖范围最广、在帮助组织提升管理绩效水平方面能力卓越的认证机构之一。



## (二)机构分布

(B) THE DISTRIBUTION OF INSTITUTIONS

中心总部位于北京，在全国设有8个审核中心和14个办事处。





部分审核中心、办事处全家福



石家庄审核中心



河南办事处



武汉审核中心



湖南办事处



成都审核中心



江西办事处



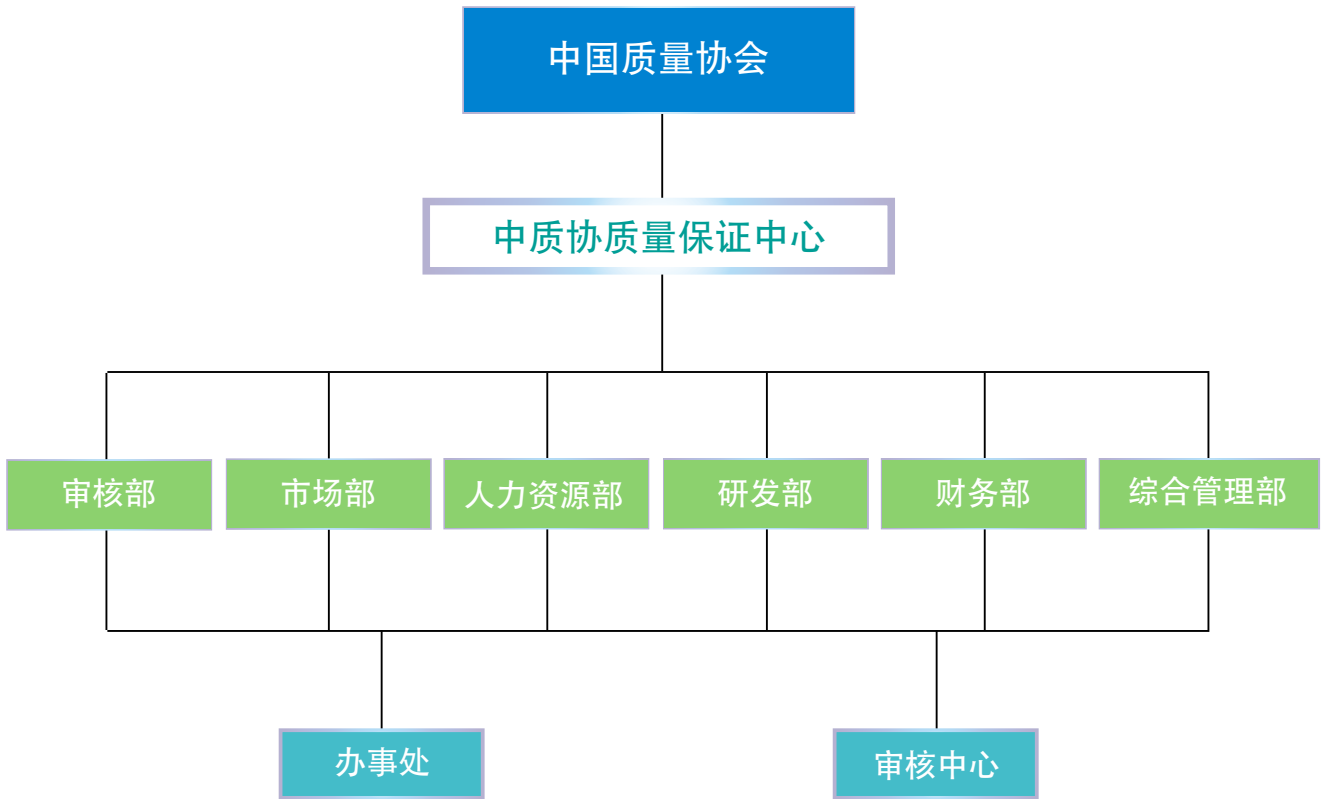
福建审核中心



新疆办事处

### (三) 机构架构

(C) INSTITUTIONAL STRUCTURE



中质协质量保证中心组织机构图



## (四) 人力资源

### (D) HUMAN RESOURCES

中心人员由三部分构成：管理人员、专职审核人员、兼职审核人员。在管理人员中大学以上学历者占90%，研究生学历者占14%。专兼职审核员1068人，能够满足为各类组织提供认证审核服务的需求。中心审核人员遍布全国各地，由中心统筹安排审核计划，以最优人力资源满足不同地域、不同行业、不同认证领域的认证项目需求。



部分审核员在中心2016年审核员大会上的合影



## (五)服务产品

(E) SERVICE PRODUCTS

### ——管理体系认证服务

ISO9001质量管理体系认证（含中国共产党基层组织建设质量管理体系）

GB/T50430工程建设施工质量管理体系认证

ISO14001环境管理体系认证

OHSAS18001（GB/T28001）职业健康安全管理体系认证

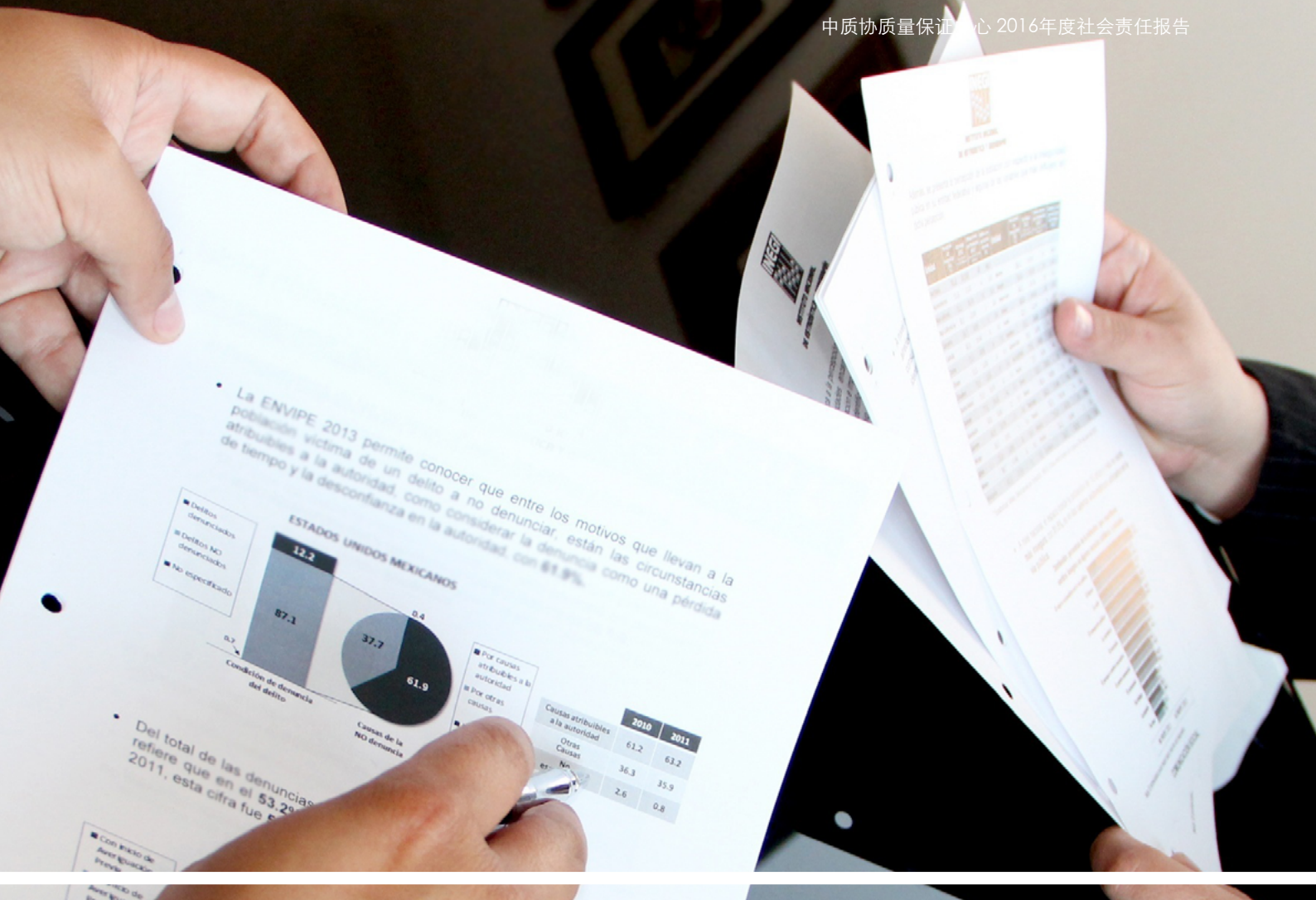
ISO22000食品安全管理体系认证

GB/T23331能源管理体系认证

资产管理体系认证

业务连续性管理体系认证

危害分析与关键控制点认证（HACCP）



## ——管理体系延伸服务

基于过程管控的“一体化管理体系建设”

组织质量管理体系成熟度评价

第三方审核



PART III RESPONSIBILITY  
MANAGEMENT  
第三部分 责任管理





# (一) 责任沟通

## (I) RESPONSIBILITY COMMUNICATION



中心的利益相关方主要包括出资人、监管者、顾客、员工和社会。

中心高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位、多层次的沟通渠道，建立互信机制，了解他们的诉求，加强沟通与回应并转化为行动方案指导中心的社会责任工作，不断满足各方期望。

利益相关方期望与回应措施

利益相关方	期望与要求	沟通与回应
出资人	掌握经营信息；资产保值增值；提升核心竞争力	向出资人提供真实、可靠的经营信息；优化结构，实现管理提升，提高业务绩效，提升核心竞争力
监管者	遵纪守法；规范运作；依法纳税；树立良好行业形象	规范认证，合规管理；注重结构优化，加强日常管理；工作汇报与意见听取；接受监管，主动纳税
顾客	优化资源配置；沟通渠道畅通，提供优质服务	确保资源提供；建立便捷的沟通机制；开展顾客调查；不断改进，提高服务水平
员工	保障权益；提高薪酬福利；促进职业成长；提供良好工作环境，保障职业健康；员工关怀	尊重和保护员工权益；提高薪酬福利；建立人才培养体系；提供安全、健康的办公环境；关怀员工及家属
社会	守法诚信；绿色环保；积极开展社会公益事业	“责任认证、诚信认证”；注重绿色环保；开展公益活动

中心通过加强与利益相关方的联系，拓展沟通渠道，开展深入探讨、交流，及时发布社会责任信息和社会责任报告。通过工作汇报、信息报送、自媒体、对外交流等方式建立健全沟通机制，不断完善社会责任沟通机制。

2016年12月，安徽办事处副主任孙珏明当选合肥市蜀山区政协委员，为中心参政议政、践行社会责任开辟了新渠道。

## (二) 责任推进落实

(2) TO PROMOTE THE IMPLEMENTATION OF RESPONSIBILITY

中心积极响应认监委号召，坚持“责任认证、诚信认证”，探索建立社会责任管理体系，完善组织保证。在中心内部，通过大力推动总部和各分支机构开展责任文化建设，传达社会责任理念和要求，努力提高员工的社会责任意识。注重实践，要求和鼓励员工在工作和审核实践中积极、有效践行社会责任。





PART IV SOCIAL RESPONSIBILITY PERFORMANCE  
第四部分 社会责任绩效

## (一) 诚信经营

### (A) INTEGRITY MANAGEMENT



#### 1. 遵章守法，规范认证

坚持遵章守法，规范认证是对认证机构的基本要求，是持续保证认证机构乃至整个认证行业公信力的前提，是认证事业存在和发展的基础。中心力求在遵纪守法方面作出表率，认真履行法人和公民道德准则，严格遵守国家和本行业相关的法律法规和规章制度，依照《中华人民共和国认证认可条例》以及《认证机构管理办法》中的有关规定，开展相应认证业务活动。反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。带动利益相关方共同遵纪守法，共建法治社会。建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效实施了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。

中心对于外部监督发现的社会责任问题，有相应的改进机制，明确改进责任和责任人，确定改进方法及时限，力争尽快弥补缺失，持续改进，以保证认证机构的科学性、权威性。

中心按照认证监管部门的要求及时报送认证活动信息，通过报送信息，使得监管部门、客户和公众了解和监督中心的认证情况。



十届全国人大常委会副委员长、中国质量协会名誉会长顾秀莲看望工作人员





与民政部组织的地方党政领导干部社会改革发展专题研究班座谈交流

在中心第八届维护公正性委员会第四次全体会议上，来自国家发改委能源研究所、工信部科技司、国家旅游局、中国消费者协会、中国化工环保协会、北京信息科技大学管理学院、中国印钞造币总公司、中粮贸易有限公司、公安部第一研究所、北新集团建材股份有限公司的委员们对中心运作的公正性给予了充分的肯定，并积极为中心的事业发展献计献策，就中心的发展规划和体系运行等情况提出宝贵的意见和建议。我们对此都采取了积极的行动，有效保证了开展认证业务的公正性。



## 2. 开拓进取，稳中求进

2016年，中心不断开拓新的业务，恢复HACCP食品安全管理体系认证资格，资产管理体系和业  
务连续性管理体系在国家认监委备案，获得开展业务的资格，组织人员通过服务认证考试。

2016年，中心通过公正、科学和规范化的管理，注重实施重点行业关注创新、优质行业关注粘  
性、潜在行业关注动态、集团客户关注合作的“四个关注”，为组织提供增值的认证服务，从而  
赢得社会的信誉，在认证领域里创立中心的优质品牌，客户满意度逐年提高。先后收到中国水利  
水电第六工程局有限公司、洛阳中油检测工程有限公司等多家获证组织的感谢信。

2016年，中心各项业务指标持续增长。新签项目数量、新签项目金额和新颁证书数量继续呈快  
速增长势头。

2016年，中心加强内部管控，进一步健全各项规章制度，顺利完成中国质协的各项任务，荣获  
“2016年中国质量协会先进集体”荣誉称号。



中国质量协会会长贾福兴为中心颁奖



中心审议工作会议



编制新版质量管理体系和环境管理体系换版审核指导书



## (二) 创新发展

### (2) INNOVATION AND DEVELOPMENT

中心围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，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。中心积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

#### 1. 追求卓越，提升影响力

2016年，中心积极参与中国质量协会组织的各项全国性质量推广普及活动，争做中国质量志愿者，全员参加全国企业员工质量知识竞赛，推荐和引导获证组织参加全国“质量月”、质量大讲堂等质量公益活动。



9月1日，质保中心主持第七届中国质量学术与创新论坛“质量管理体系和模式”专题的研讨。来自中航工业成都飞机工业（集团）有限责任公司、神龙汽车有限公司等组织介绍了质量管理体系过程绩效评价体系的构建、质量管理组织变革设计等。



中心员工参加中国质量志愿者活动



中心员工参加2016年全国卓越大会



质量大讲堂与董明珠合影



中心员工赴德参加质量管理研修

2016年，中心积极承接行业课题研究和国家各类标准的制修订工作。

——认证认可协会课题《围绕补短板，支持和引导认证机构开展增值服务，向价值链高端延伸，提升认证的有效性和质量效益研究》副组长单位，该课题荣获中国认证认可协会2016年度政研课题成果三等奖。

——新版GB/T19000和GB/T19001国家标准起草单位。

——新版GB/T24001国际标准起草单位。

——GB/28227.2-2011《文化服务质量管理体系实施指南 第2部分：室内博物馆》起草单位。

——GB/28227.3-2011《文化服务质量管理体系实施指南 第3部分：室外博物馆》起草单位。



中心参与《管理体系认证活动相关业务范围分类手册（2016）》的部分翻译、校对等工作

2016年10月，中心承办国家认证认可监督管理委员会服务认证研讨会



## 2. 创新研发，创造延伸价值

2016年，中心继续关注获证组织提升管理体系绩效和有效性的需求，关注顾客价值，拓展和发展管理体系深化服务项目。

中心依托中国质量协会的专业平台，起草编制的社团标准《组织质量管理体系成熟度评价》正式发布。该评价准则站在组织质量管理体系运行的基础上，运用适宜方法对组织质量管理体系运行过程进行定性和定量评价，识别组织体系的成熟度等级，最终明确组织改进方向和创新空间，促进组织体系的自我完善，实现持续成功。





中心邀请部分企业代表 参加社团标准内部评审会



新疆油田项目



2016年，基于过程管控的管理体系深化服务项目在众多的获证组织中展开，获得了客户高度的认可和好评。该服务项目以ISO9000族系列标准和卓越绩效评价准则等国家标准为依据性框架标准，融汇管理学的基本原理和方法，通过高水平专家的精心指导，将组织可能贯彻的质量、环境、职业健康安全、测量等管理标准和安全标准化、企业内部控制规范、全面风险控制等多方面的要求，运用过程方法进行系统整合，深入融合到组织的生产经营实际中，帮助组织建立切合实际、全面规范、高效管控的一体化管理平台。



国资委机关质量管理体系文件编写培训



贵州茅台酒股份有限公司



神东煤炭集团公司



北京城建集团



北京燕山石油化工有限公司



中国石油新疆油田分公司



兖矿集团



2016年，中心继续开展分行业及专题技术研究，提升服务质量，延伸服务深度。

8月5日，中心组织煤炭、建材、建筑、石油化工、服务等行业代表，召开“基于新版标准要求管理体系改进实践研讨会”



6月16—17日，中心举办“混凝土行业能源管理体系标准”培训



2016年，中心於俊尧老师完成的红光电气集团有限公司审核案例最终被评定为中国质量协会2016年良好认证审核案例





### 3. 推进换版工作

新版ISO9001和ISO14001标准正式发布后，根据行业主管部门的有关文件精神及要求，中心积极推进标准换版工作。



## (三) 员工权益

### (3) EMPLOYEE RIGHTS AND INTERESTS

员工是企业财富的创造者，企业发展离不开员工的劳动创造。员工有了稳定而幸福的生活环境，才能安心工作，才能为企业创造更多的效益。“保障员工权益，建设幸福家园”是中心履行社会责任的重要内容之一。中心一直坚持将对人的开发、培养、关怀、激励和管理放在首位，将员工的价值的实现作为立业之本，努力保障员工权益，促进员工成长。



## 1. 权益保护

中心严格遵守员工权益保护各项法律法规和政策规定，落实平等就业，关爱员工，关心员工福祉，落实企业对员工的责任。

### (1) 遵守劳动法规

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，按时缴纳社会保险，严格执行国家有关员工带薪休假的规定，保障员工享有休息、休假的权利。

### (2) 平等雇佣

招聘人才不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待，平等、公开招聘，任人唯贤。

### (3) 关爱女员工

中心员工中，女员工占52%。中心依照《女职工劳动保护特别规定》，为女员工创造平等、良好的工作环境。同时，严格执行女员工在怀孕、生育、哺乳期间劳动保护特别规定，在员工体检时为女员工特别增加检查项目。





## 2. 提高薪酬福利

薪酬福利关系到每名员工的切身利益。2015年底开始，中心本着多劳多得、公平竞争的原则，以促进员工的工作绩效改进和效率提升为目的，重新设计岗位绩效工资系统。2016年7月，中心管理人员薪酬改革方案正式实施。



## 3. 员工成长

员工的素质与活力是组织发展的根本动力。2016年，中心继续加强人才培养，努力拓宽员工职业发展通道，建设人才培养体系。



### (1) 员工职业发展通道

建立员工职业生涯管理制度，实行“管理序列”与“专业序列”双轨并行的职业发展通道，调动员工的工作积极性和创造性，激发员工学业务、比贡献、岗位成才的热情。

### (2) 人才体系培养建设

中心对每位入职的新员工进行入职培训，培训内容涵盖中心工作的文化、制度、行业知识等内容，以使新员工全面了解中心情况，迅速融入中心的文化氛围和良好地开展工作。

中心利用一切可能的资源和机会，采用多种方式对管理人员、审核员进行培训教育，夯实基础，提高认识，鼓励和引导员工在推进中心发展战略的同时追求个人进步。中心一直致力于打造学习型的企业文化。





中心举办资产管理体系培训，介绍资产管理体系的起源和发展、国际标准和国内标准的情况、ISO55000标准的主要内容、典型行业企业开展资产管理体系的实施过程、评价和重点等

服务认证培训，主要从服务认证基本概念、服务及其理论技术、服务认证发展情况、相关法规标准等方面展开，为协会业务拓展开辟了新的思路，同时也为准备参加服务认证审查员考试的老师进行了基础知识培训



质量管理体系成熟度评价标准培训，为打造了一支具有丰富管理和实践经验、有专业和专长的专家队伍

中心全国审核员视频培训，讲解质量、环境管理体系换版审核实务以及CCAA审核员注册系统使用辅导等



### (3) 思想文化教育，提升素质

中心充分发挥党群组织作用，深入贯彻落实党中央和协会党委的相关精神，结合“两学一做”教育活动，认真学习习近平总书记系列重要讲话精神，开展各种形式的爱国主义教育，自觉践行社会主义核心价值观，增强中心的凝聚力。



7月1日，党员党日活动

5月4日，组织青年因地制宜开展主题拓展训练活动，增进了青年之间的交流和友谊



中心注重知识交流，快乐分享，规定每月开展一次读书会，全体职工参加，就新知识、新思想、经典、美文、网络应用、管理应用等共同参与，气氛活跃。



## 4. 职业健康关怀

中心一方面继续加强员工职业健康工作管理，预防、控制和消除职业危害对员工健康的损害，切实保障员工身心健康。每季度进行审核人员工作量统计、分析，防止审核人员超负荷运转，以保证审核人员的健康和审核工作的质量。健全员工健康管理制度并加大安全健康投入，保证安全、健康的工作环境。为了维护办公场所的清洁、卫生和安全，提升工作的愉悦感，中心安排5S培训以及定期检查。开展职业健康教育培训，提高员工安全意识和自我防护能力，定期组织员工体检，体检覆盖率达100%。每年为专职审核员购买意外保险。



另一方面，关注员工的职业心理健康，开展职工心理健康教育和咨询。注重人文关怀和心理疏导，缓解员工压力，增强员工的归属感。同时建立健全沟通机制，要求领导干部深入了解员工的思想动态，想方设法为员工解决实际问题。



## 5. 员工关爱

落实“对员工要善”的要求，通过帮助困难员工，开展丰富多彩的文体活动，将关爱传递给全体员工，努力为员工打造幸福家园。为了减轻员工压力，使广大员工保持良好的精神风貌、健康的体魄和充沛的精力，中心积极组织、开展各种业余活动，努力营造欢乐、祥和的氛围。如积极组织奥林匹克公园健步走、春节文艺汇演等活动以及建立读书、艺术、体育等兴趣小组，丰富员工的业余生活。员工生病住院和生育子女时，中心都有工会代表上门慰问。为有临时困难的家庭申请补助。每年召开退休老同志新春茶话会。

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，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。



## (四) 环保节能减排和社会公益

(D) ENVIRONMENTAL PROTECTION  
AND ENERGY CONSERVATION  
AND SOCIAL WELFARE

积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

通过开展环境管理体系、能源管理体系等认证活动，提升组织环保意识，增强环保实践能力，提高组织的环境绩效，为社会创造环境价值。

重视自身环保责任，履行环保节能减排。建立办公信息系统，节约用纸，呼吁员工尽量使用双面打印，尽量多地采用视频会议、视频培训等。电脑、打印机等办公设备不使用时及时切断电源，采购时选择可靠的低耗节能产品。规范办公用品领用和发放，组织回收废电池、墨粉盒、旧书报等，实现资源回收利用，杜绝污染和浪费。倡导员工午餐时践行“光盘行动”，爱惜粮食减少浪费；鼓励员工乘坐公共交通工具绿色出行。员工自发向社会困难人员捐赠钱物，向山区儿童捐赠图书、衣物，参加善行者扶贫基金组织的爱心厨房等活动。

“为者常成，行者常至”，中质协质量保证中心在行业内是一个有责任、有担当的机构，也正因为如此，在践行社会责任方面我们一直在努力探索，相信不倦前行，一定能实现“传递任务，服务发展”的目标。



# APPENDIX

## 附录

### 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进中质协质量保证中心社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成如下问题：

1、您对本报告的总体评价是

好 较好 一般

2、您认为本报告所披露信息是否清晰、准确、完整

高 较高 一般 较低 低

3、您认为QAC在保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

4、您对QAC社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

意见反馈表可采用信件、email或传真方式提供给我们。

姓名：                      职业：

邮寄地址：

单位：

地址：北京市海淀区三虎桥百胜村六号中质协质量保证  
中心综合管理部

联系地址：

邮编：

邮编：100048

e-mail：

电话：010-68416002

电话：

传真：010-68452535

传真：

网址：[www.qac.com.cn](http://www.qac.com.cn)

邮箱：[qaccaq@126.com](mailto:qaccaq@126.com)

