

2016 年度社会责任报告

东北认证有限公司

2017 年 3 月

社会责任报告

一、前言

东北认证有限公司（以下简称 NAC）成立于一九九三年二月三日，在二十四年的发展历程中，始终秉承“独立公正、诚实守信；科学规范、顾客信赖；锐意进取、争创一流”的质量方针，坚持“以质取胜”的理念，不断提升认证工作的质量，促进认证的有效性，努力推动认证事业持续、健康发展。

1、报告编制的依据：

国认可【2012】52号《关于印发认证机构履行社会责任指导意见的通知》、NAC107-2016《社会责任管理制度》。

2、报告范围：QMS(EC9000)、EMS、OHSMS、FSMS、HACCP 认证业务范围。

3、报告内容：NAC107-2016《社会责任管理制度》中规定的内容（NAC 网站发布）

4、报告期：2016 年度

5、报告发布次数：第五次

6、编撰部门及人员：NAC 副总经理：甄浩。

二、NAC 总经理苏会君就本机构社会责任致词

1、本机构愿意就履行社会责任和本报告内容的真实性做出以下承诺：

●按照国认可【2012】52号的文件要求定期提供履行社会责

任的报告，并确保所提供的信息正确属实；

●自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信、传递信任、服务发展；

●遵守国家认证认可相关规范，在认证业务范围内开展认证活动，客观、严谨、真实体现认证成果，提升社会公众对认证的认可度，不断促进获证客户的相关利益方采信认证结果；

●在开展认证活动中，严守职业道德、诚实守信，确保认证的有效性，并对认证有效性承担责任；

●运用科学的管理手段，建立自我约束、自我发展、自我改进机制，突出以人为本，不断激励员工意识，增强企业凝聚力，坚持“以质取胜”的理念，为认证事业积极做贡献。

2、NAC 社会责任发展战略、方针、目标和/或价值理念

1) 本机构社会责任的发展战略

本机构社会责任总体发展战略：以人为本，建章立制，构建社会责任管理体系，有效践行社会责任。

2) NAC 社会责任管理体系方针

筑巢引凤，吸纳人才，提升机构的管理水平和市场竞争力，依法开展认证业务，规范认证行为，保证认证工作质量，持续提高认证有效性和公信力，不断提升机构信用等级，打造认证行业品牌。

3) NAC 社会责任目标

①认证合同签订合规率 100%；

②认证行为规范符合性 100%;

③认证审核结果有效性 100%;

④顾客满意度 88 以上。

4) NAC 社会责任价值理念

●整体价值观

是顾客价值以及在为顾客创造价值的过程中,实现 NAC 机构自身的价值及员工的自我价值;

●人本基石

坚持以人为本,把尊重知识、尊重人才的政策和策略思想落到实处;

●实施原则

不求数量最多,但求信誉最好;不求急功近利,但求公正科学。

3、NAC 基本情况

1.法人性质: 有限责任公司

2.公司地址: 沈阳市沈河区文艺路 21-1 号.邮编: 110016

3.成立时间: 一九九三年二月三日

4.注册资金: 300 万元

5.认证领域: QMS(EC9000)、EMS、OHSMS、FSMS、HACCP

认证

6.分支机构: 下设三个分公司、两个办事处

7.办公设施: 办公场地 1981 平方米, 固定资产 1190 万元。

4. NAC 履行社会责任环境分析（PEST 和 SWOT）

NAC 是我国首批成立的第三方质量管理体系认证机构，是东北地区首家能够直接颁发多体系认证证书的认证机构。NAC 历经 24 年的发展，沉淀了丰富的企业文化，凝聚了一大批各行各业的精英，取得了令人瞩目的成绩。在 2006 年全国认证机构综合评价中名列第一；在 2007 年获认证行业十大影响力品牌称号；2010 年又荣膺“中国行业十大公信力品牌”及“中国认证机构十大影响力品牌”两项殊荣。

目前，NAC 已经是一家集 QMS（包括：EC9000 在内）、EMS、OHSMS、FSMS、HACCP 认证于一身的独立认证机构。

NAC 履行社会责任是落实科学发展观，转变服务发展方式，调整发展结构的需要；

NAC 履行社会责任是认证活动的本质要求，其核心是“传递信任，服务发展”，坚持规范运作、诚实守信，是 NAC 最基本的执业准则，也是 NAC 生存和发展的基础。

履行社会责任是认证公信力的重要保障。NAC 只有自觉履行社会责任，才能在认证活动中获得社会的认可和信任，才能提升 NAC 在社会中的普遍认同感、信任度，进而促进社会、消费者、政府采信 NAC 的认证成果。

履行社会责任是认证机构的重要任务。“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值。NAC 只有自觉遵守法律法规、技术规范和标准的要求，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。

履行社会责任是 NAC 实现可持续发展的内在需要。和谐的劳动关系是 NAC 认证事业的重要保证，NAC 将以本机构发展的愿景，激励员工，突出以人为本，不断满足员工的发展需要，积极开展机构品牌建设，增强机构的凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

据统计，截止 2016 年年底，NAC 累计发放认证证书过万张。

5. 各认证领域审核员与认证业务量的匹配分析

根据 2016 年 NAC 的 QMS、EMS、OHSMS、ECEQMS、FSMS、HACCP 审核项目情况及 2017 年审核项目预测，目前现有的专职审核员数量及 QMS、EMS、OHSMS、ECEQMS、、HACCP 级别审核员数量充足。

我公司进一步深入对 QMS (ECEQMS)、EMS、OHSMS、FSMS、HACCP 各认证领域大类、小类审核员数量与相应审核项目数量的适应情况，进行了全面、细致、大量地分析，分析结果表明审核员数量均能满足需求，因分析文字量较大，在此没有详述。

6. 财务状况及财务审计情况

●财务状况：

营业收入同期对比下降 7%，利润总额同期对比上升 5%，净利润同期对比上升 6.7%。

●审计情况：

审计报告单位：辽宁东乘联合会计师事务所

审计报告编号：辽东乘会审【2017】14 号。审计报告防伪标

识：2017S43974

审计意见：我们认为，东北认证有限公司财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了东北认证有限公司2016年12月31日的财务状况以及2016年度的经营成果和现金流量。

三、NAC 社会责任管理体系的建立和实施情况

2012年，NAC 研讨并构建了社会责任管理体系，并于2012年12月30日批准发布。其中：明确了本机构应履行的社会责任目标和绩效指标。

2013年1月，首次编撰了2012年NAC 社会责任履行情况的报告，并上报国家认监委。

2014年2月，首次在NAC 网站发布NAC 社会责任履行情况的报告，2015年2月和2016年3月，再次在NAC 网站发布NAC 社会责任履行情况的报告，公开NAC 社会责任履行的基本情况，并接受社会监督。

四、NAC 社会责任履行情况及绩效评价

1. 遵守法律、法规和行业规范

NAC 在受理企业申请管理体系认证过程中，严格按照CNAS-RC02《认证机构认可资格处理规则》、CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》等要求，能够公正地对待所有认证申请人，无附加不正当的财务或其它条件，不存在与行政机关的利益关系，未接受任何对认证活动的客观、公正产生影响的资助、产品开发、

营销等，没有与认证委托人存在资产等方面的利益关系。

未接受有违公正性的合同，未对 NAC 出资或有资产关联的公司实施认证。NAC 的合同来源于客户的独立申请，未接受咨询机构提供的合同。NAC 及其所属的任何其它部分，不提供也不推荐体系认证咨询，这也包括不提供任何咨询方面的报价。

NAC 在受理拟认证企业认证申请过程中能够做到自觉遵守法律法规等相关要求，按照公司的要求，认真履行道德准则，摒弃不正当竞争、商业贿赂及欺诈行为，做到了随时接受政府、顾客、消费者和社会各界的监督，维护好认证市场，促进认证行业不断地健康发展。

2016 年 NAC 共接受确认审核 2 次（涉及 6 家获证组织），行业监管 31 次（认证认可业务信息统一上报平台公示信息），结论全部合格。没有发生一起顾客投诉、行政违规或行政处罚事件。

2. 规范运作

NAC 是国家第一批成立的认证机构，在 24 年的从业发展中，始终坚持“创办一流机构，确保一流质量，提供一流服务”的总体目标，在具体认证审核活动中，始终贯彻“不求数量最多，但求信誉最好；不求急功近利，但求公正科学”的实施原则。为使自身运作的规范性得到制度保证，NAC 逐步建立了一套比较严密的管理体系，其中包括有 100 序列、200 序列、300 序列等 60 余份管理体系文件，例如《公正性监督委员会组织办法及工作程序》、《认证公正性管理规则》、《认证保密规则》、《申诉、投诉和

争议处理规则》、《认证申请与合同签约控制程序》、《审核方案管理程序》、《审核时间控制程序》、《第二阶段审核实施管理程序》、《监督审核实施管理程序》、《再认证实施管理程序》、《认证范围确认管理程序》、《认证决定管理程序》、《认证范围的扩大、缩小和认证资格的暂停、撤销管理程序》、《认证证书管理程序》、《认证注册与公告管理程序》、《认证证书和标志使用的管理程序》、《获证客户信息通报管理程序》、《认证要求变更的管理程序》、《认证业务范围能力分析和评价管理程序》、《认证人员能力分析与评价准则》、《认证人员能力评价与持续监督程序》、《培训管理程序》、《客户服务管理办法》、《认证转换管理规定》、《关于使用“认可标志和国际互认标识”的规定》、《认证证书和标志使用的管理程序》、《审核质量控制办法》、《增值认证服务方案》、《认证风险控制责任制》、《审核档案质量控制的规定》、《认证公开文件》。整个文件系统为保证认证活动公正、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等制定了全方位的控制办法。

NAC 为提高认证有效性，以规范运作为己任，以客观证据为依据，以适用的法律法规、规范和标准为准绳，“满足认证要求”则“通过认证或保持认证注册资格”，“不满足认证要求”则“不予通过认证或暂停、撤销认证注册资格”。NAC 主要的做法：严把“认证五道关口”，即：认证申请受理关，审核策划关，审核实施关，认证决定关，证后监督关，强调了“四不”原则，即不应

签订的合同不签，不该进组的人员不进，不该派出的审核组不派，不该发的证书不发，对认证全过程实行了严格的管理与控制。

3. 诚实守信

认证是向社会提供产品、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，其核心是“传递信任、服务发展”，因此“诚实守信”是认证机构的安身立命之本。NAC 是一家从事管理体系认证的机构，在 24 年的从业发展中，NAC 始终坚守认证行业的各种基本规则和规范，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，“诚实守信”是其质量方针的基本内涵之一。

1) 在认证申请方面

在认证申请方满足基本认证条件的前提下，在 NAC 自身具备的业务范围内，NAC 公平地接受各方认证申请，从来未对任何一方有过歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。另一方面，NAC 从没有做过虚假宣传，从未发生过超业务范围接受认证申请的问题。

2) 在认证审核方面

NAC 确保对所有认证审核项目的策划和实施都是符合规范要求的。NAC 认真安排每一个审核项目，无论其审核人日、审核组的专业能力等都不存在不满足要求的情况。为了保证审核质量，需要时，我们会增加审核人日，审核组的专业能力也会超配。为保证认证决定的公正性，确保认证决定人员不是相应项目的审核员。为了取信客户，维护认证声誉，我们对审核员的行为细节也

加强了监控，例如：制作《审核员费用报销确认单》、《受审核方对审核员评价表》，并在审核前对审核员进行行为准则方面的教育，包括：费用报销、食宿安排、审核态度等，上述做法收到了比较好的效果。

3) 在认证决定方面

NAC 始终坚持以审核证据为依据，以审核准则为准绳，客观、公正的对受审核方管理体系的符合性和有效性做出评价，在认证决定上严格把关，不迁就不凑合，其目的有两个，一是不断提高获证客户管理体系运行的质量和管理体系运行的能力；二是，提高认证结果的公信力，为第三方采信 NAC 的认证结果承担社会责任。

4) 在业务管理方面

NAC 坚守在已获得的认证业务范围内开展认证活动，决不开展超业务范围的审核。

2016 年，NAC 根据 CC01 等认可规范的转换、质量和环境管理体系认证依据标准的转版，进行了策划，对公司的质量管理体系文件进行了换版，公司的审核员参加了 CCAA 组织的转版考试。根据公司业务发展的需要和顾客要求，开展了 HACCP 体系认证。

当市场有需求时，NAC 则寻求扩大业务范围，以便满足潜在客户的需求，为社会各界提供更多领域的服务。

4. 提升服务水平

2016 年，NAC 持续坚持增值认证服务的理念，通过审核或其

它方式努力为获证客户提供增值认证服务，按照《增值认证服务方案》，NAC 一些做法如下：

1) 审核过程体现“增值”作用

针对每一次审核，审核组在对受审核方做出基本符合性评价，得出基本审核结论的同时，都根据受审核方的具体情况，在不违反“公正性”的前提下，提出观察项问题点和改进建议，其内容不仅涉及管理体系方面，也涉及其它管理方面，一般是以口头形式提出，有的也应受审核方请求以书面形式提出。这一做法受到了获证客户普遍的认可和欢迎，为获证客户持续改进管理起到了十分有意义的作用。

2) 专题项目提供“增值”服务

一些多年获证组织已不再满足于认证依据标准上的“符合性”认证审核，更加关注有效性的审核，并想通过审核增加企业总体管理水平的进一步提高。针对这样的客户，NAC 应企业需求和请求，与企业共同确定课题，为其提供“增值服务”。

2016 年，NAC 与多家获证客户共同研讨和确定审核课题，取得了非常好的效果。既满足认证要求，又满足客户的需求，客户十分满意。

3) 利用刊物和网站传递各种重要信息

NAC 自办有《东北认证》刊物，每年定期向客户发送，刊物信息丰富，向客户传送了大量有益信息。2016 年度共发行《东北认证》刊物两期，主要内容包括：政策园地、信息公告、新域新

苑、审核研究、NAC 论坛、企业天地、认证动态、服务之窗等。

5. 创新发展

东北认证有限公司（NAC）在过去的一年，秉承“发展才是硬道理”的理念，积极探索，锐意进取，敏锐地关注行业发展的动态，大力推进新的认证业务领域的开发。2016 年，FSMS 领域的包装材料认证业务范围接受了 CNAS 组织的见证评审。

2016 年，NAC 对 HACCP 认证业务范围进行了研发，完成 HACCP 扩项所需资料的收集、整理、审核、编目、沟通、申请上报、资料补充等工作，于 2016 年 8 月接受了 CNAS 的办公室评审。

2016 年，NAC 积极探索审核的有效性，完成了新版 QMS 检查表编制和新版 EMS 检查表编制等 2 项审核课题的研究。

2016 年，NAC 积极探索审核管理创新，完成多个审核项目档案的数字化存储试点，提高了审核工作效率，降低了纸张等资源消耗。

6、传承 NAC 良好的企业文化

2016 年，NAC 继续传承良好的企业文化，通过走访、电话沟通等方式，了解获证客户的需求，介绍国际、国内认证发展动态，及时传达国家主管部门有关认证的最新要求，讲解认证标准的变化、法律法规知识，及客户之间交流管理体系运行的经验等。

7、充分利用 NAC 现有的培训资源，为行业的可持续发展做贡献

2016 年，NAC 举办了 4 期认证人员继续教育培训班，为认证

行业培养了一批德才兼备的优秀专业审核人才，为行业的可持续发展做出了贡献。

2016年，NAC为获证客户提供QMS、EMS、OHSMS、FSMS内审员培训23班次。为获证客户管理体系的有效运行奠定了基础。同时，也为获证客户管理体系自我发展、自我约束、自我完善提供了保障。

8. 环保节能减排

支持环境保护，促进节能减排。本机构在管理体系认证活动中鼓励获证客户的管理体系备案文件采用电子版本；加强从事管理体系认证活动相关人员的有关“节能减排”理念的树立和相关知识的培养，树立“铺张浪费可耻，节约勤俭为荣”的科学发展观；充分利用专业认证人员经验、技能、节能减排的理念，向客户传递减少资源、能源浪费，减少污染排放的义务和责任以及环境保护的益处，并通过管理体系认证活动，提高企业的环境绩效，为社会和全人类造福。

9. 员工权益

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《劳动合同》，依法交纳社会保险，公司建立了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，重视专、兼职审核员的队伍建设，注重培养优秀人才，提供审核业务发展机会，每年利用集中培训及网络培训、面授等多种方式进行审核员业务知识与行为准则等方面的教育，增强了从业人员从

事认证事业的荣誉感和责任感。人力资源管理状况总体稳定。

10. 服务社会

2016年，NAC积极参与社会公益活动，为构建和谐社会的做出了一定的贡献。NAC根据6月9日世界认可的主题“认证认可 通行世界”，进行了认证认可宣传。

11. 责任实现与绩效

2016年NAC依据社会责任管理体系，兑现了最高管理者的承诺，完成了既定的社会责任目标，并通过良好的实践，取得了较好的绩效（附件1：NAC社会责任履行关键指标绩效考核表）。

五、责任展望

履行社会责任是NAC永恒的主题，同时，是NAC维护认证公信力的重要任务之一，也是认证行业文化核心价值的具体体现。

本机构计划在2017年，积极尝试履行社会责任的方式、方法，打造一个具有行业特点的履行社会责任的发展模式。

1) 服务社会。继续参与社会公益活动，内容包括：组织公益活动、慰问、捐款、募集善款等。

2) 创新发展

积极探索审核管理创新，降低资源消耗，全面推行审核项目电子化档案。

深入研究依据新版质量和环境管理体系标准的审核方式和方法，充分利用审核资源，在一定的审核时间内，有效的控制认证风险，并对获证客户管理体系运行的状况做出正确、客观、公

正的评价。

2017年NAC将大项目、EC9000、FSMS、HACCP审核组长的培养作为工作重点，并制订了相应的人力资源发展规划。

3) 传承NAC良好的企业文化

2017年NAC继续传承良好的企业文化，继续加强与获证客户的联系，传递信任；继续召开审核员集训大会，提升全体审核员的认证知识能力，提高全体审核员认证风险意识、责任意识、客户服务意识，不断增强认证行业在社会上的公信力和第三方采信率，为行业的可持续发展做贡献。

六、结束语

社会责任是相关法律规定组织对社会整体承担的责任，无论这种责任是份内还是份外的，无论是应履行的责任还是应尽的义务，对于NAC而言一定会恪尽职守，尽其所能，无怨无悔，并愿为社会责任的履行公开做出承诺，希望社会各界给予监督。

联系方式：东北认证有限公司

联系人：甄浩

联系电话：024-83961618

附件 1:

NAC 履行社会责任关键指标绩效考核表

序号	职能部门	关键绩效	计量单位	指 标
1	总工办	认可评审通过	次	一次通过
2		认证全生命周期风险管理覆盖率	%	100
3		维护公正性委员会履责率	%	100
4		认证新领域开发项数	项	1
5		审核员撰写论文发表篇数	篇	1 (社会责任报告)
6		增值服务	项/年	2 (专题项目)
7		认证技术改进	项/年	2 (检查表)
8		认证监管符合性	%	100
9	人力资源部	审核员审核能力评价准确率	%	100
10		审核员专、兼职比率	%	17.5
11		审核员资格保持率	%	100
12		依法签订劳动合同率	%	100
13	工会委员会	员工合理化建议	项/年	5
14		员工满意度	%	95
15	培训中心	适用的法律法规宣贯率	%	100
16		员工职业发展培训	人次/年	110
17	市场中心	认证项目开发	%	-3
18		商业贿赂	项	0
19		商业欺诈	项	0
20		申请组织获证信息更新及时率	%	100

NAC 履行社会责任关键指标绩效考核表

序号	职能部门	关键绩效	计量单位	指 标
21	客户服务中心	获证组织再认证比率	%	82.5
22		暂停跟踪率	%	100
23		客户申（投）项	项/年	0
24		客户申（投）诉处理率	%	0
25		客户满意度	数值	99.53
26		获证客户信息更新及时率	%	100
27		暂停证书	张	187
28		撤销证书	张	146
29	审核部	市场稽查符合性	%	100
30		监督准期率	%	100
31		审核组专业人员配备率	%	100
32		审核人日符合率	%	100
33		良好审核案例上报项数	项/年	0
34		合同履约率	%	100
35		获证客户信息更新及时率	%	100
36	检定部	审核计划审批及时率	%	100
37		合同专业评审及时率	%	100
38		认证决定及时率	%	100
39		获证客户信息更新及时率	%	100

NAC 履行社会责任关键指标绩效考核表

序号	职能部门	关键绩效	计量单位	指 标
40	办公室	办公用电 (KWh/年) 降低率	%	18
41		公益活动	项/年	1
42		证书发放准确率	%	100
43		证书发放及时率	%	100
44	财务部	办公纸张节约率	百万元产值纸张消耗降低率%	1
45		按时足额发放劳动薪酬达	%	100
46		员工社会保险覆盖率	%	100
47		员工享有劳动待遇覆盖率	%	100
48		税款上交率	%	100
49		固定资产保值率	%	96