

# 北京东方凯姆质量认证中心

## 社会责任管理实施办法

### 第一章 总则

第一条 北京东方凯姆质量认证中心（以下简称中心）根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，为更好履行社会责任、保证认证有效性、增强认证公信力，促进农机认证事业的可持续发展，制定本办法。

第二条 本办法所称的社会责任是指中心在依法认证、规范操作、提升服务水平、创新发展、职工权益保护等方面履行的社会责任。

第三条 中心在认证过程中不以盈利为目的。中心应自觉遵守国家法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，遵循“公开公正、客观独立、科学规范、诚实信用”的原则，牢记责任，统筹兼顾，积极履行社会责任。

第四条 中心应逐步完善配套履行社会责任的内部管理制度，处理好机构发展、员工成长及其他利益相关方的关系，有效践行社会责任。坚持履行社会责任与创建和谐企业相统一，营造和谐劳动关系，促进职工全面发展，实现中心、职工、社会三者的和谐发展。

### 第二章 价值体系

第五条 中心使命、宗旨、理念、价值观、战略、质量方针、愿景

中心使命：传递信任、服务三农

中心宗旨：提高有效性、增强公信力

中心理念：发展、团结、奋斗

中心价值观：诚信、责任、创新、发展

中心战略：打造优质品牌、创造优秀业绩、提供优质服务

中心质量方针：守法、诚信、敬业、严谨、有效、服务

中心愿景：努力把 CAM 认证标志培育成为用户信任、企业追求、政府支持、国际互认的优秀服务品牌

### 第三章 组织保障

第六条 中心建立社会责任管理领导小组，成员由中心公正性委员会主任与认证利益相关方（主要包括认证投资方、客户、质量监管等方面的代表）及中心部门负责人组成，组长由中心主任担任，领导小组办公室设在认证综合处。

领导小组主要职责包括：

（一）协助审定中心的发展宗旨、发展战略、管理理念等，协助审定中心社会责任管理实施办法；

（二）对中心履行社会责任管理方面提出意见建议；

（三）审议中心社会责任报告，并监督实施；

（四）领导小组办公室承办小组具体事项。

第七条 中心主任及部门职责

中心主任负责中心社会责任的全面管理。批准并组织实施相关社会责任管理办法，各部门具体职能按照中心相关管理制度执行，各部门要把履行社会责任管理工作要求纳入本部门的日常工作之中。

#### 第四章 依法认证

第八条 中心按《中华人民共和国农业机械化促进法》、《农业机械安全监督管理条例》、《认证认可条例》、《强制性认证管理办法》等国家、各级政府、行业主管单位的各项要求，获得开展认证活动的各项从业资格，如营业执照、认证机构批准书等。积极配合有关年度监督、到期换证等检查、评审工作。

第九条 中心应在批准范围内开展认证活动；建立并实施文件化的管理体系，并持续改进；运作机制应符合公正性、公信力和无利益冲突原则。在认证过程中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。

第十条 中心发生的认证业务扩大、缩小或其他重大变更时应向认监委申报，及时获得资格变更的批准，保证认证资质持续有效。

#### 第五章 规范操作

第十一条 中心自觉遵守社会公德、商业道德和廉洁自律要求,以公正公开、客观独立、诚实信用的原则开展认证活动,以真诚的态度和规范的做法对待利益相关方,通过专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

第十二条 中心应建立保证认证活动运行的各类制度,包括廉政风险在内的认证风险防控机制。建立并有效施行对获证组织的监督措施,加强对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撑。

第十三条 中心通过规范的形式(网站或其他形式)公开与认证有关的基本信息,并保证信息内容真实、有效。中心应当及时向社会公布暂停、撤销的认证证书,并采取措施避免失效认证证书和标志继续使用。

第十四条 中心应对认证活动及时做出认证结论,保证认证结论客观、真实,对认证结果承担相应的法律责任。

第十五条 中心应要求获证组织在认证范围内正确使用认证证书和认证标志,对误用和未按照规定使用认证证书和认证标志的,应当采取有效的纠正措施。

## 第六章 提升服务水平

第十六条 中心积极开展围绕改进和提升组织的管理水平,以多样化的服务活动保证认证时效性和有效性,使中心建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合,提供高质量和可信的认证结果。

第十七条 中心应及时受理企业认证申请和认证实施,及时向认证委托人出具认证证书,对认证项目档案妥善保存,并承担保密责任,不得泄露或遗失,档案保存期符合相关要求。

第十八条 中心应保证外部各方对中心公开性文件的有效获取,保证认证信息的及时上报,并以适当方式通知相关方。

第十九条 向认证相关方提供适宜的增值服务。

第二十条 中心监视并测量顾客满意度,定期进行统计分析,采取措施提高顾客满意度。

## 第七章 创新发展

第二十一条 中心围绕社会的发展，积极扩展以农机为重点的认证领域，创新认证业务模式，满足各方对认证的需求，努力为保障农机质量安全作出应有贡献。中心应制定中长期发展规划，促进中心健康、可持续发展。

第二十二条 为提高认证有效性和公信力，推进认证工作持续健康发展，中心建立提升认证公信力管理办法，对重点工作实施绩效管理考核。

## 第八章 环保节能减排

第二十三条 积极运用认证技术促进农机行业节能减排。推动以农机动力为基础的节能、环保认证制度的建立、实施。

第二十四条 中心应按国家有关环境保护与资源节约的规定，落实节能减排责任。通过宣传教育等有效形式，不断提高员工的环境保护和资源节约意识。推进中心信息化建设，积极使用节能产品，厉行节约，减少管理和认证活动中的能源消耗及污染排放。

## 第九章 职工权益保护与文化建设

第二十五条 中心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，保障员工的合法权益。重视人才和培养人才，提供员工业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

第二十六条 中心加强文化建设，培育员工诚信意识，提高诚信水平，推动“忠诚、友善、勤奋、进取”企业文化氛围建设，为认证事业稳定发展创造良好的内外部环境。

第二十七条 建立健全保障职工职业健康安全和身心健康制度机制。逐步完善包括员工培训和能力评价的人员管理制度，保证人员能力持续符合要求。

## 第十章 公共关系和社会公益事业

第二十八条 中心于每年年初发布社会责任报告，公布履行社会责任的现状、

规划和措施，完善社会责任沟通方式和对话机制，及时了解和回应认证相关方的意见建议，主动接受利益相关方和社会的监督。

第二十九条 中心应积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励人员开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

## 第十一章 持续改进

第三十条 对社会责任管理办法定期进行评审改进，对相应制度进行持续改进。通过持续改进，使中心全体人员理念更新，行为改进。

## 第十二章 附 则

第三十一条 本办法由中心负责解释。

第三十二条 本办法自中心批准之日起施行。

附：社会责任报告编写提纲

北京东方凯姆质量认证中心

二〇一三年五月

# 社会责任报告编写提纲

## 一、前言

- 1、中心领导致辞
- 2、中心领导对报告内容真实性的承诺
- 3、报告编制的依据
- 4、中心社会责任战略、方针、目标和/或价值理念等

## 二、认证机构基本情况

- 1、中心基本信息（认证综合处负责）
- 2、开展的各项业务及发证数量等（认证审查处负责）
- 3、人力资源和与认证业务的匹配情况（认证综合处负责）
- 4、财务状况及财务审计情况等（认证综合处负责）

## 三、社会责任管理体系和制度的建立情况

- 1、中心建立的履行社会责任的措施及制度规定（社会责任观、社会责任观的价值体系等）（认证综合处负责）
- 2、相关体系运行和自我改进情况（认证技术处负责）
- 3、利益相关方的识别和参与等（利益相关者的责任定位）（认证综合处负责）

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

- 1、依法认证情况
- 2、服务情况
- 3、创新发展
- 4、环保节能减排
- 5、职工权益保护
- 6、公共关系和社会公益事业
- 7、制度建设与信息披露
- 8、诚信文化建设

## 五、中心履行社会责任的发展计划

## 六、报告反馈联系方式等