



# 2016 年社会责任报告

二零一七年二月十六日

## 报告前言

### 一、报告承诺

本中心保证本社会责任报告的内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

### 二、报告目的

全面系统地公布中心履行社会责任的理念、实践和意愿，使中心各利益相关方和社会公众都能够且有效地监督中心的各项工作。

### 三、报告时间

本报告是中心第三次向社会公布的社会责任报告，涉及的时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

### 四、报告周期

本年度是第三次发布，以后也将每年按照正常的认监委关于认证机构年度工作报告的要求编写发布。

### 五、组织范围

为了便于表述和方便阅读，“福建东南标准认证中心”在本报告中还以“东南认证”、“中心”、和“我们”表示。

### 五、编制依据

本报告参照国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》编制。

### 六、联系方式

您可以登录中心网站进行延伸阅读：

网站地址：<http://www.fjsec.com/>

联系地址：福建省福州市杨桥中路杨南街 83 号

联系电话：0591-83714373

联系传真：0591-83705673

最后，感谢您抽出宝贵的时间阅读本报告，也希望通过本报告可与您搭成沟通、交流的平台，并真诚期待您的反馈，以便我们做得更好。

## 一、中心基本情况

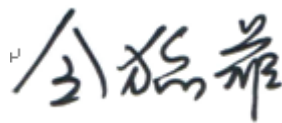
### （一）中心主任致辞

社会责任问题是今后国家发展面临的重要社会问题，直接影响和谐社会的构建，东南认证做为第三方认证机构，承担着“传递信任、服务发展”的使命，对于社会责任的践行更是责无旁贷。

东南认证成立 10 多年来，一直秉持“和谐、创新、卓越”的理念，以技术质量为本，以管理制度为保障，以业务发展为目标，在管理体系建设、文化制度完善、人才培养和业务拓展等方面积极稳妥的推进各项工作。所开展的认证项目已覆盖大部分行业，通过我们的认证实践，相关行业大都在质量、环境、职业健康安全、食品安全等方面达到国内或国际水平，起到了基础保障作用，较好地履行了一个认证机构的社会责任，也得到主管部门及同行业的肯定。

为此，中心按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，发布了 2016 年度社会责任报告，向全社会表达我们对履行社会责任的庄严承诺，接受各利益相关方和社会公众对我们有效地监督，帮助我们不断从制度建设、开拓创新、员工关爱等方面不断完善自己，提高履行社会责任的意识和能力。

今后，我们也将面临更加复杂多变的竞争环境和经营压力，但我们将在新的征程中，将重视管理、提高能力，努力打造品牌，提高公信力，保持健康稳定发展，为实现更大的经济效益和社会效益，为中心员工创建更大更高的发展平台贡献力量。



二零一七年二月十三日

## （二）关于我们

### 1、中心简介

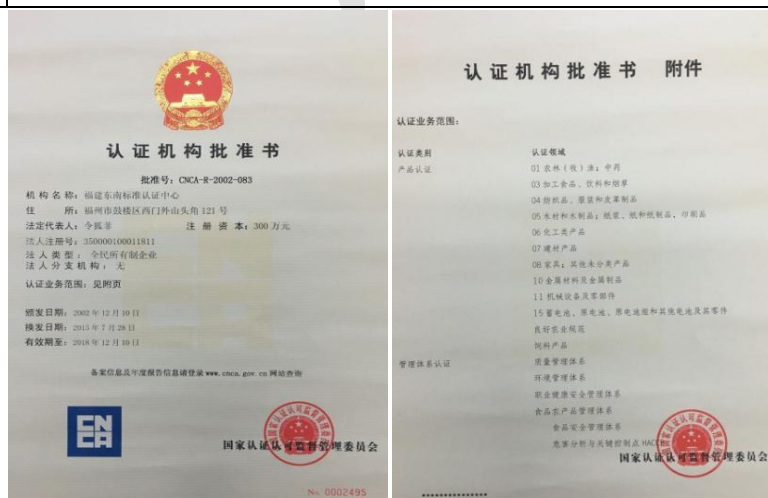
福建东南标准认证中心(英文缩写 SEC)，是福建省产品质量检验研究院于 2001 年全资成立，并经国家认监委（CNCA）批准设立的认证机构（机构批准：CNCA-R-2002-083），注册资金 300 万人民币，现法人代表为令狐菲。

### 2、人力资源

中心拥有一支专业、敬业、职业化的队伍，目前有各类专兼职审核员 100 多名，技术专家 60 余名，涉及食品、农业、机械、建材、塑胶、纺织、电子、电器、电机等，均为行业内权威人士，为中心认证服务提供了强大的技术支持。

### 3、业务领域

序号	业务领域
1	质量管理体系
2	环境管理体系
3	职业健康安全管理体系
4	食品安全管理体系
5	危害分析与关键控制点（HACCP）体系
6	良好农业规范
7	饲料产品认证
8	其他自愿性产品认证



### 4、经营理念

以提升客户的产品质量和管理水平为己任，通过公正、科学的认证服务，为

客户创造价值。

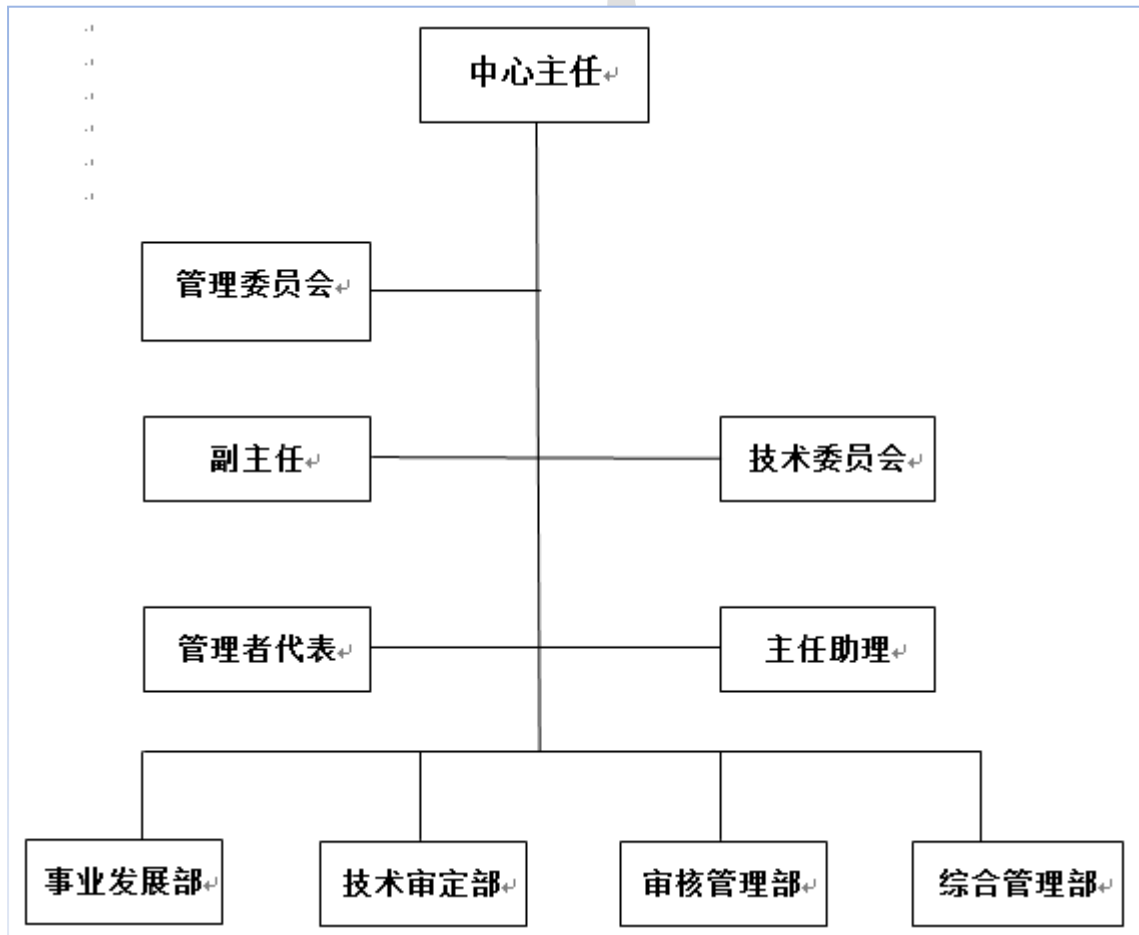
### 5、经营方针

我们致力于以完善的体系，精湛的技术，严谨的作风，为社会提供公正、科学、优质、高效的第三方认证服务，以顾客为中心，不断追求质量和服务的高信誉。

### 6、经营目标

创建管理一流、技术一流、作风一流、服务一流、绩效一流的第三方认证机构。

### (三) 组织机构



## (四) 中心相关方

利益相关方	关注点及期望	沟通方式
中心主管部门—国家认监委、国家认可委、认证认可协会、地方两局、税务局…	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、健康发展	文件、电话、传真、会议纪要、报告、视频等方式
中心投资方—福建省产品质量检验研究院	遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、风险防范、顾客满意、收益回报	文件、电话、传真、会议纪要、报告、座谈等方式
中心认证客户	提高服务水平, 增加多样化服务, 促进其质量、公信力、知名度提升, 节约成本	增值审核服务、满意度调查、合同签订、现场拜访、内部宣传刊物发放
中心员工	提高薪酬及福利待遇、促进能力提高和职业提升	签订劳务合同, 保障员工薪酬福利、劳动保护等基本权益, 收集员工合理化建议、丰富员工生活, 开展研讨会、培训会、工会大会
中心管理委员会	公平公正地开展认证业务	会议
中心分包方—福建省产品质量检验研究院、福建省纤维检验局、莆田市产品质量检验所、三明市产品质量检验所	要平等互利、诚信合作, 对产品认证过程中认证产品合格性控制	电话、传真、受理单、分包合同、检测报告、保密协议
科研院所、行业协会—福州大学、福建农林大学、福建省农业科学研究院、福州市农业科学研究所、福建省食品工业协会、福建省标准化协会、安监部门…	技术合作、资源共享、互利共赢	日常交流和研究、技术研讨和培训、增值审核服务
认证同行	经验分享、合作共赢	日常交流和研究、会议、论坛、培训会、微信群、QQ群
社区、物业及公众	促进就业、推动公共事业发	提供培训、就业机会、参与

	展、支持公益慈善活动	公益活动
媒体、刊物	促进认证行业宣传活动, 提高认证机构知名度	电话、邮件交流, 现场采访

SECC

## 二、社会责任管理体系和制度的建立情况

### (一)本中心建立的履行社会责任的措施及制度规定

**明确社会责任领导机构**—在 2014 年，中心就根据具体工作安排，明确管理者代表、技术审定部做为履行社会责任的日常办事机构，其他部门及人员配合，2016 年未有变化。

**建立、优化履行社会责任管理体系**—早在 2014 年，中心就完善了决策机制，严格审批程序，全面组织修订、完善了相关的管理制度文件，理顺了认证流程，完善了中心的管理体系，极大地提升了认证管理效率和质量。

2016 年，中心继续履行社会责任工作要求，优化了中心社会责任管理的体系、措施、制度、规定与流程，建立并完善了中心的社会责任管理与实践的长效机制。

### (二)利益相关方的识别和参与度

**提高利益相关方参与度**—中心积极与认证主管部门、投资方、获证组织、认证同行、行业协会、员工、社区、媒体等利益相关方建立有效长效的参与机制，及时了解利益相关方需求，支持和配合利益相关方参与决策和管理。与利益相关方建立互信，将利益相关方的需求更好的融入中心发展战略和业务领域。

一是积极加强与认证主管部门的沟通，建立常态沟通机制，勤汇报，勤沟通，认真履行各类规范、标准等文件要求。

二是与投资方坚持公平公正的原则，在其指导下，保持长期稳定的合作关系，制定制度，规范行为。

三是与获证组织诚信履行认证合同义务，促进中心与获证组织的可持续双赢发展。

四是与中心所有员工（包括兼职人员）签订劳动合同、保密协议等，公平公正地履行双方的权利和义务。

五是中心每年举办一次维护公正性的管理委员会会议，对业务开展情况和财务状况进行分析汇报，对认证活动过程中的风险进行分析报告，并对中心的发展战略及如何进一步加强中心的内部管理提出了建议，积极发挥管理委员会监督的作用。

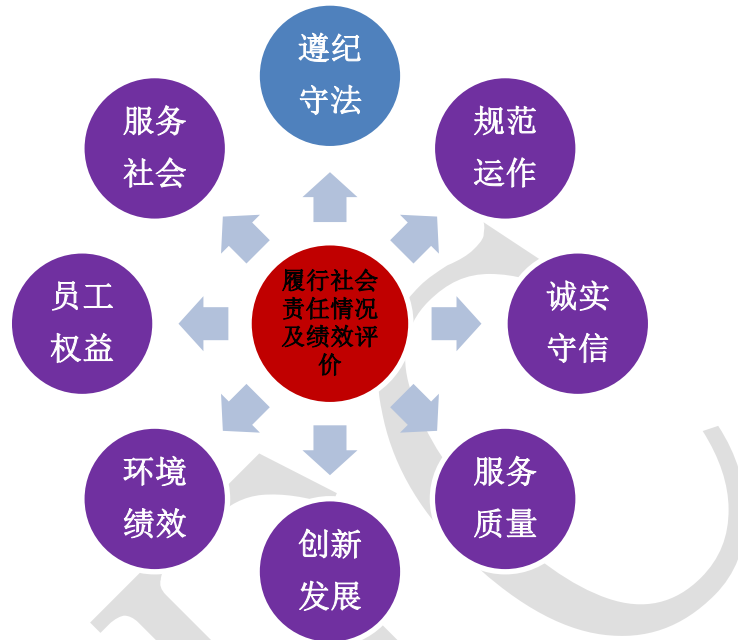
六是与认证同行加强行业状况、认证认可技术等沟通交流，共同维护认证



市场的公平公正，促进其健康发展。

七是与社区、物业、媒体等达成广泛共识，共建安全和谐的社会环境。

### 三、履行社会责任情况及绩效评价



#### （一）遵守法律

中心做为独立的第三方认证、培训及服务机构，一直认为遵守法律法规以及认证认可相关要求是组织生存的最基本要求，因此，自中心成立以来，一直遵纪守法，维护认证市场秩序，反对不正当竞争、商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，对于可能违规的事项，积极向立法和司法部门咨询。

**收集**——中心设专岗、定期、多渠道地获取法律法规和行业规范要求，并及时向中心员工更新传递或培训，2016年共收集或更新中华人民共和国防洪法、中华人民共和国水法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国食品安全法实施条例、GB 3095-2012环境空气质量标准等适用法律法规和行业规范要求100多份。

**培训**——针对新的法律法规和其它要求，中心采用“走出去、请进来”等方式进行培训学习，确保认证活动满足法律法规的要求，2016年组织学习了“党风廉政建设”、“CNAS-CC105确定管理体系审核时间”、“福建省质量技术监督局的”九严禁、两坚持”通知”、“新版《质量管理体系认证规则》”、“福建省产品质量检验研究院关于建立健全“1+N”监督体系的实施办法”、“福建省产

品质量检验研究院工作人员廉洁从业公正从检若干规定”、“HACCP体系“同线同标同质”标准”等新颁布或更新的法规、规则、标准、通知。

**履行**——中心在学习的基础上，将各项法律法规及其他要求均落实到日常的工作中。如中心管理委员会定期检查中心的合规性情况；综合管理部定期跟踪财务、人事、劳动制度及认证人员管理要求等，2016年上半年结合CCAA全国注册系统的人员工作经历，对中心全部审核员的工作经历及专业能力进行重新比对、调整和确认；技术审定部跟踪认证规则、认可规范、行业自律文件要求；审核管理部跟踪审核/检查人员的廉洁自律要求。

2016年度中心财务审计结果表明财务状况稳定、所有权明晰，资本保值增值率与去年相比增长24.93%，100%上缴各项税款及投资方管理费用；中心与所有员工（包括兼职）均签订了劳动合同，并为员工按国家规定购买“五险一金”；审核/检查人员的注册、晋级、转会严格遵循中国认证认可协会的管理要求。

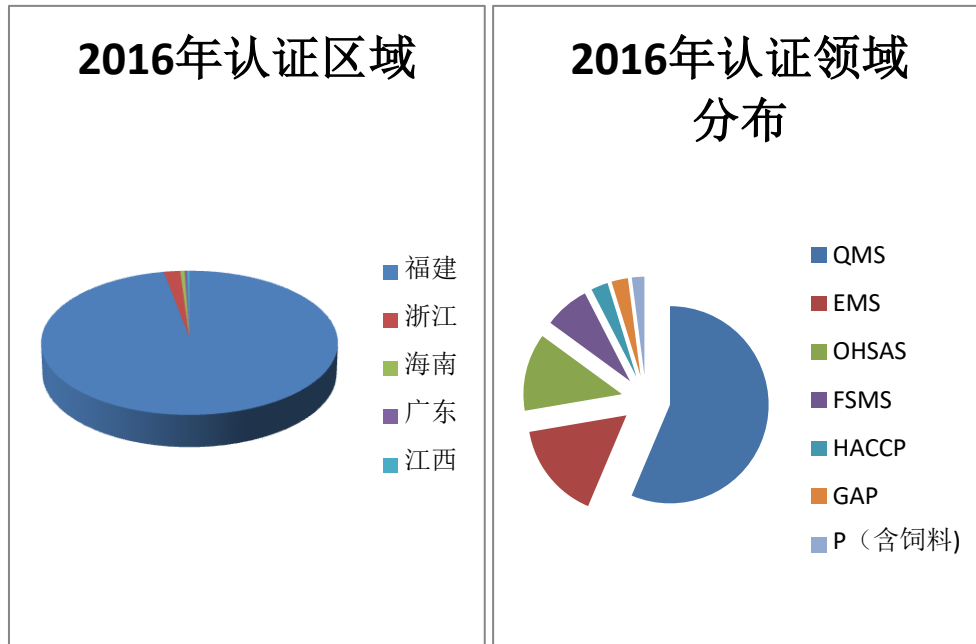
通过以上措施，中心真正做到了知法、懂法、守法，未发现有违反认证认可、财务等相关法规或规范的现象。

## （二）规范运作

**经营绩效**——2016年，中心继续本着“公正、科学、效率、价值”的经营理念，在加强中心内部管理的同时，积极开拓认证市场，在经济环境低迷的情况下，保持一定的经营业绩，与2015年度同期相比较新签认证项目（含再认证）减少约25%，但监督企业保持率与2015年同期相比增加约23.2%。目前有效证书数1150张，与2015年同期1073张相比，增长6.7%，但2016年获证客户流失率为22.1%，与2015年的21%相比，稍有增加。2016年中心总体收入与2015年同比增长约5.2%，员工增加收入达到了年初预定的目标。

按照区域来说，中心仍以福建为主要市场，占证书总量的96.6%，剩下地区为浙江、广东、海南、江西等省市。

按认证领域划分，以质量管理体系占58.3%、环境管理体系占16.5%、职业健康安全管理体系占13.2%、食品安全管理体系占7.7%，危害分析与关键控制点体系占2.9%、良好农业规范占2.8%，其他自愿性产品认证占2.1%。



**资源保障**——中心现有正式在岗员工 41 人，新增 3 名人员，离职人员 2 名。

(1) 年龄结构：平均年龄 34 周岁，30 周岁至 40 周岁为主体。其中：30 周岁以下 11 人，30 周岁至 40 周岁 24 人，40 周岁以上 6 人。

(2) 学历结构：本科学历为主体，其中：博士 1 人，硕士 7 人，本科 27 人，大专及以下 6 人。

(3) 专业技术结构：具有专业技术职称的有 10 人，其中：高级职称 4 人，中级职称 7 人。

(4) 员工男女比例：男性员工 29 人，女性员工 12 人。

序号	认证领域	专职审核员/检查员总数	兼职审核员/检查员总数
1	质量管理体系	37	47
2	环境管理体系	22	23
3	职业健康安全管理体系	21	14
4	食品安全管理体系	13	23
5	危害分析与关键控制点体系	9	5
6	良好农业规范	11	7
7	自愿性产品认证	8	1

2016 年中心审核员/检查员情况见上表，2016 年度审核员以上资格保持率在 100%，大部分 QMS 和 EMS 审核员参与转版培训，并通过转版考试；中心动态控制审核需求与审核人员资源相匹配，确保各类认证领域年度可提供专业审核员人日

数与审核需求审核人日数之比高于 3 比 2。

**信息管理**——2016年中心仍使用信息管理系统管理日常认证活动，并指派专人不定期与分包方进行运行反馈，以不断完善系统功能，目前有认证受理、项目计划、认证决定、注册证书、人员管理、统计分析、信息上报、文件管理、培训管理、案卷管理及OA办公系统等功能，是一个不受时空限制，认证人员在内在外均能正常操作该信息管理系统，基本上能保证各项认证活动的开展，同时也充分保护各认证客户的信息安全。



**体系建设**——中心依据相关认证认可规范要求建立了质量管理体系，日常按其要求对每一步认证流程进行风险评估，识别关键风险点，在2016年的CNAS认可评审中，认真做好以下工作，并顺利通过认可评审：

根据 **CNAS-CC01: 2015** 《管理体系认证机构要求》的变化情况，完成能力分析评价系统的转化，包括认证人员能力准则、审核作业指导书等文件的制订、修订等。

根据 **CNAS-EC046: 2015** 《关于 ISO9001: 2015 及 ISO14001: 2015 认证标准换版的认可转换说明》要求完成中心 QMS 和 EMS 体系的转版工作。

根据认可委（秘）【2016】6 号关于 CNAS-CC105:2016《确定管理体系审核时间》发布与实施安排的通知”的要求进行 CNAS-CC105 的转化工作。

**运行控制**——2016年中心严格按照操作规范要求，从申请受理到认证证书的审批发放，进行全流程规范管理，并实施“差错率”绩效考核。

中心的每一步工作，均为一办理，一人复核，严格控制差错率，2016年度合同评审、审核委派、审核过程、认证决定、证书制作及信息上报的及时率、差错率管理均达到既定目标。

**质量监控**——中心建立了完善的认证质量内部监控机制，由管理者代表负责认证全过程的质量监控和考核。

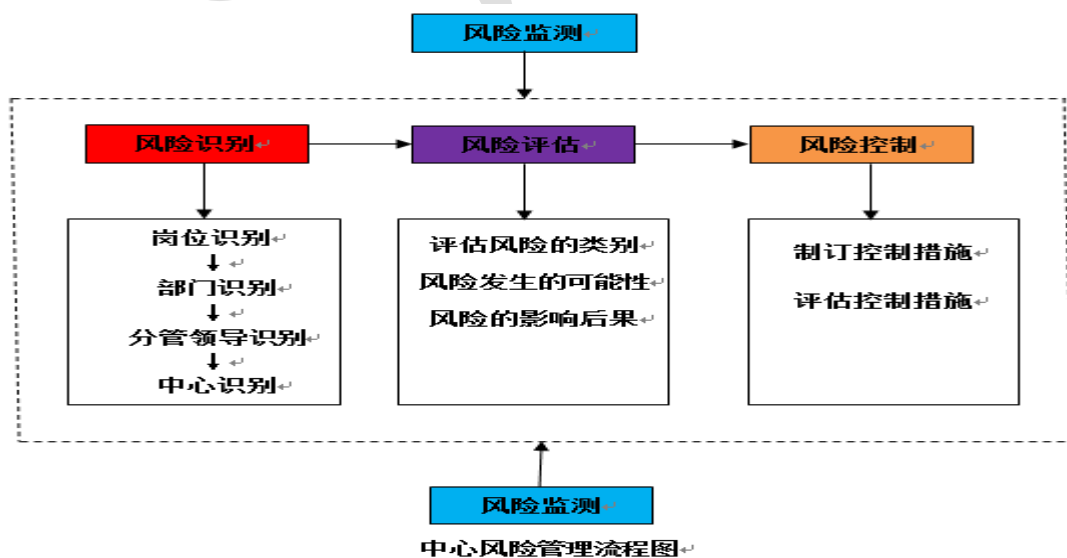
监控和考核以合同评审、方案策划、现场审核、认证决定、人员管理五个过程为主，分别建立了文件化的质量目标、指标，形成了考核方案，2016年初根据上一年度的运行情况进行方案调整。

2016年针对审核过程的规范性和有效性，中心加大了考核力度，10月份出台了《关于审核档案抽查的相关要求》，每个月在认证决定的基础上，再按20%的比例抽查档案，倒追各认证环节的工作质量，对责任人员采取整改、告诫、暂停任务等处理方式，并公布抽查的结果，以降低认证的风险。

2016年中心在接受认可委例行评审的同时，也接受了认可委的确认审核和认监委的针对HACCP体系的食物农产品专项检查，其中确认审核存在不符合的4家，食物农产品专项检查存在不符合的5家，均已完成整改，未受到相关处罚，为此，中心也进一步规范了相关认证流程，以提高认证的有效性。

2016年中心也多次接受地方两局对中心QMS、HACCP体系及GAP的审核/检查能力现场见证或事后监督，相关专家对中心审核组的能力总体满意。

**风险管理**——中心建立了风险管理机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，形成当年度的《公正性分析报告》，定期召开维护公正性委员工作会议，对中心的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分性、适宜性进行评审，截至2016年底未发现中心的认证活动的公正性受到威胁的情况。



**持续改进**——定期进行内部审核和管理评审，2016年12月28日，实施一次管

理评审，提出5项改进建议；2016年7月4-8日，中心实施了一次系统的内部审核，针对发现的4项不符合及日常工作中发现的13项问题，中心也召开了专题分析整改会议，制定了整改方案，积极采取纠正和纠正措施，完善中心的管理体系，提高工作质量。

### （三）诚实守信

**庄严承诺**——巩固全员“质量第一 风险防控”意识，中心所有员工均签署了《公正性和保密声明》，承诺率达100%；并对每名员工进行职业道德教育。

**信息公开**——中心对证书实施动态管理，定期更新中心网站的证书信息。审核信息及证书信息均按要求及时呈报国家认监委和认可委，2016 年度颁发认证证书数与 2015 年相比减少 20.9%；暂停使用的认证证书 443 张（部分已恢复或撤销或失效或再认证），与 2015 年相比减少 21.7%；撤销认证证书 166 张，与 2015 年相比减少 11.7%。

2016 年有一家 QMS 获证组织是因为国家监督抽查不合格，被中心暂停认证证书，整改后经中心监督审核后予以恢复。

中心也十分重视认证活动的信息宣传工作，将信息宣传作为各部门考核目标之一，2016 年累计上报中心网站新闻/行业动态 49 条，上报省质检院新闻 5 条，上报认监委新闻 3 条。

总的说来，中心能够做到信息公开、透明，从而为社会各界提供及时准确的获证组织认证信息及行业状况信息。

**拒绝欺诈**——在市场开发、认证活动中遵纪守法，坚决杜绝商业欺诈行为，2016年度未发生商业欺诈投诉和事件。中心也一直遵循法律的环境，按时缴纳认可评审费用、认可证书管理费用、审核人员注册费用和继续教育费用等，2016 年未发生过与中心利益相关方的任何商业贿赂行为。

### （四）提升服务质量

**能力建设**——为确保认证人员持续满足CNAS-CC01:2015、审核员注册准则、实施规则等的要求，完善认证人员培训和考核制度，中心进行了多场次多形式的内外部培训，2016年培训费用与2015年度基本持平。

2016年对新聘人员（含新进审核员）进行岗前培训12人次，认证人员继续教育培训通过率100%，ISO9001体系审核员转换考试通过率91%，ISO14001体系审核

员转换考试通过率98%，并对认证人员专业能力重新确认119人次，另外，中心本年度也完成了7期与认证审核员研讨培训，对审核的有效性达成一致。

**服务客户**——我们愿意用我们的知识和经验提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。

2016年中心结合获证组织的实际管理情况和需求举办了QMS、EMS转版培训、食品安全管理体系内审员、安全生产标准化等10多期，参加人员达400人次以上，加深获证组织或相关人员对认证标准的理解，提高体系运行的绩效。

**顾客满意**——我们建立了客户意见登记反馈制度、满意度书面调查制度，及时接收、登记、处理客户对中心日常管理工作中的意见、建议和投诉。满意度调查以电话及现场拜访为主要手段，如有投诉，应形成书面记录（参照附表1）。

2016年中心专人通过电话对每一家企业进行业务人员服务、审核纪律遵守等情况进行了回访，对于部分客户，还通过专人现场拜访、研讨交流活动等方式，宣传中心其他认证领域的服务，介绍新的认证认可动态，以随时关注其认证需求，其中评价满意的占总数的98.86%，其他的为一般。

2016年度未接到与认证活动有关的申投诉事项。

### （五）创新发展

2016年，中心继续按“倚质量打造品牌，以创新驱动发展”的战略发展思路，从思想上、制度上、技术上等方面实施展开。

**思想**——中心属于事业单位投资的国有企业，高层管理人员为事业编制人员，在管理思想上带着浓厚的“阿公”色彩，这将束缚中心的发展。为此，中心继续改革创新，实现编制与非编制人员同工同酬，力求从思想上调动员工的工作积极性。

**制度**——为适应认证客户的要求和提高服务价值，中心按《认证人员行为规范、审核人员考核管理办法》，严格实施审核跟踪和客户回访制度，在审核期间及审核后，进行电话访问和回访，调查认证客户的满意度及需求，满意率达98.86%，审核过程均能遵守纪律，未出现迟到、早退等现象。

**业务**——针对国家对安全生产建设、质量提升等要求，中心拓展了业务范围，2016年继续对获证客户提供安全生产标准化、省地市质量奖、实验室认可等相关配套技术服务，在促进业务增长的同时，也受到企业的一致好评。

**技术**——鼓励员工开展技术研究和总结，提交研究论文、参加良好审核案例交流会等，本年度发表的论文有：《食品安全管理体系在小麦粉加工企业的建立及问题探讨》（《粮食与饲料工业》2016 年第 12 期）、《鲍鱼微波真空干燥特性及动力学模型》（《广东农业科学》2016 年第 9 期）。

### （六）环境绩效

中心拥有 ISO14001 环境管理体系认证的领域，2016 年给企业颁发了 65 张（含再认证）的环境管理体系认证证书，在一定程度上促使获证组织在生产、经营活动中考虑节约能源、降低排放，以减少环境负荷，均取得较好的环境绩效。

在从事认证的过程中，中心人员也培养起强烈的环保意识，如办公室夏季限定空调使用温度（不得低于 26℃）、逐步使用电子化办公，减少纸张使用及纸张二次利用、实行人走灯灭、办公耗材统一回收等措施，做到绿色办公、节能办公；审核人员、业务人员等外出时，合理安排线路，减少差旅费用；出差禁止自行开车，做到绿色出行、安全出行、节能出行。

### （七）员工权益

中心采取多种措施保障员工的权益，提高员工的满意度和工作积极性，激发员工的创新能力。



**工作环境**——中心办公地点现位于福州市区二环内，交通较为方便；办公区域宽敞明亮，花草众多，空气清新顺畅，形成了绿色

的办公室；办公气氛融洽，通过长期租赁羽毛球馆、聘请瑜伽教练等鼓励员工进行运动，防止办公室职业病的产生。

**福利制度**——2016 年中心根据不同的员工需求，在《员工福利待遇管理规定》的基础上，进一步完善了的员工服务和福利制度。

一是积极与兄弟单位、部门举办各类联谊活动，增进相互间的了解，增进友



谊，甚至是情感交流。

二是按照劳动法和工会法等要求，与每位员工签订了劳动协议，逐年提高并能按时足额交纳五险一金（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金和意外伤害保险），其中意外伤害保险还适用于中心专职审核员以及常用兼职审核员，2016 年中心未发生过意外伤害。

三是丰富多彩的工会活动，如带薪休假、带薪产假、健康体检、举办“三八”妇女节、参加质检院各类运动比赛、献血活动、演讲比赛、“我们的节日—红红火火闹元宵”首届主题手机摄影大赛活动等。



四是中心制定了年度员工培训计划，鼓励员工进行学历提升，鼓励员工参加国家注册审核员的培训和考试，且免费培养。

五是其他福利，包括午餐补贴、防暑降温费、卫生用品保健费、生日祝贺、喜丧慰问费、服装费、“六一”儿童节慰问费等，日常会对产假、生病员工进行慰问。

六是积极参加上级主管部门的各类培训、研讨会，如认可委举办的“2016 年度认证机构认可要求宣贯会”、“2016 年度第二次认可评审一致性问题研讨会”、“第五届认可工作会议”等。

七是中心自成立 10 多年来，还未有退休人员，如有发生时，将按《员工福利待遇管理规定》实施。

**营造环境**——营造员工积极参与的环境，发挥其聪明才智，调动其积极性和创造力。如鼓励员工提出合理化建议、成立审核技术研讨会、项目攻关小组，举

办客户服务座谈会、员工运动会等，中心根据各种活动的规模大小，给予资金和时间上的支持。

#### （八）服务社会

中心致力于质量认证服务事业，秉承“服务政府、服务社会、服务企业”的宗旨，积极承担社会责任，开展多种形式的社会服务活动。

一是与石狮市政府农业办公室、石狮市质安技术职业培训学校共同举办石狮市第一期生产经营型、职业技能型、专业服务型的新型农民职业培训班，助推“三农”发展。

二是协助莆田市仙游市场管理局开展红木家具等重点行业企业质量管理及品牌创建培训，加深企业对管理体系要求的理解，并将企业管理标准及卓越绩效要求导入日常管理中。

三是与石狮质安技术职业培训学校一起，通过现场及视频，为荣誉酒店集团全国 13 个会场的餐饮管理人员及厨师团队献上一堂精彩的餐饮安全卫生和营养课程，包括食品营养与膳食健康、餐饮行业如何查询与使用 GB2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》、餐饮具清洗消毒、交叉污染防控等内容，倡导餐桌安全与饮食健康的重要性，帮助企业打造健康安全营养的饮食环境，确保“舌尖上的安全”。

#### 四、结束语

本次是中心推出的第三份社会责任报告，也是东南认证承担社会义务、履行社会责任的一次承诺，在面对以往成绩、当今挑战和未来发展，2017 年我们将：

- 1、加强诚信经营，远离恶性竞争，避免行业潜规则，传递认证行业正能量。
- 2、加强与政府主管部门、行业协会、认证同行、获证组织、员工及其他相关方的沟通交流，做到资源共享。2017 年中心也计划进行公益讲座 2-5 场，内容可能涉及两化融合、安全生产标准化、食品安全、认证有效性监管等。
- 3、加强监督管理，完善管理流程，提升认证有效性，确保中心的审核、技术及管理各项工作能满足认证认可要求和顾客要求，努力做到零投诉。
- 4、加强人员管理，鼓励员工亲身履行社会责任，努力培养员工服务意识、责任意识和公益意识，增加社会责任感，同时通过全中心人员的共同努力，力争

个人年收入持续稳定地增加。

在未来的发展中，中心将以履行社会责任为己任，以中心健康稳定发展为原则，增强员工的责任意识，为客户提供更优质、高效的认证服务，也为员工打造更高更宽的发展平台。

最后，我们也清醒地意识到，认证行业要持续健康发展，只能与其他认证同行一道，开拓创新、提高水平、维护信誉、承担责任，努力提高全社会对我国认证认可事业的认知、认同，为社会全面发展贡献力量。

福建东南标准认证中心

二零一七年二月十三日

以上社会责任报告将在中心网站 (<http://www.fjsec.com/>) 上公开发布，  
欢迎全社会进行查阅、监督，敬请提出宝贵意见。

附表 1：申投诉的记录、调查和处理记录

申投诉人/单位		申投诉方式	
申投诉人/单位电话*传真	*		
申投诉人/单位地址*邮编	*		
主要申投诉内容描述	记录部门/人员： 年 月 日		
处理方案	提出人： 年 月 日 批准人： 年 月 日		
调查组负责人		调查组成员	
调查结果	调查组负责人： 年 月 日		
处理结果	批准人： 年 月 日		