



2016中环联合认证中心 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



相关信息公布（公示）途径
有关信息通过以下方式向社会公开

中环联合认证中心官网：<http://www.mepcec.com>



关于报告

REPORT ON

本报告是中环联合认证中心自2012年以来第5年连续发布的社会责任报告。本报告按照社会责任国际标准和认监委的相关要求，详细阐述了公司2016年期间履行诚信责任、经济责任、客户责任、员工责任、环境责任、公共责任等方面的理念、战略、机制、承诺、实践、绩效的情况。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告主体

中环联合认证中心

报告时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日，部分表述及数据涉及以往年份。

报告发布周期

社会责任报告为年度报告，每年定期发布。

报告称谓说明

为便于表述和方便阅读，“中环联合（北京）认证中心有限公司”中文简称“中环联合认证中心”，英文简称“CEC”。本报告也以“中环联合”、“公司”、“我们”表示。

报告数据说明

报告使用数据来自公司正式文件和统计信息。

报告指南参照

国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《社会责任报告编写提纲指南》2012年6月21日发布（国认可〔2012〕52号）GB/T36000：2015 idt ISO26000：2010《社会责任指南》。

报告发布形式

本报告为中文版，分为纸质稿和电子稿两种，纸质稿可以向公司综合部索取，电子稿可通过公司网站<http://www.mepcec.com>查阅。

CATALOG

目录

总经理致辞

01 机构概况

- 公司简介
- 核心理念
- 组织架构
- 业务领域
- 荣誉奖项

02 社会责任工作的管理

- 领导机构
- 责任分工
- 各利益相关方的参与

03 社会责任工作的履行

- 诚信责任
 - 遵纪守法
 - 规范运作
 - 防控风险
- 经济责任
 - 以质量为本
 - 以创新为先导
 - 以发展为要务
- 客户责任
 - 丰富服务手段，提升服务质量
 - 重视客户回访，确保客户满意
 - 针对不同需求，提供精准服务
- 员工责任
 - 保障员工权益
 - 帮助员工成长
- 环境责任
 - 广泛开展绿色消费宣传
 - 认真做好内部能源管理
- 公共责任
 - 政府责任
 - 关注职业健康
 - 社会公益

04 展望2017



总经理致辞

GENERAL MANAGER SPEECH

感谢您阅读中环联合认证中心的本期社会责任报告。

在这份社会责任报告中，您将全方位地看到我们在履行社会责任方面的理念、战略、机制、承诺、实践、绩效以及对未来的展望。

我们始终相信，企业履行社会责任，既是政府和社会对企业的期望、要求与约束，也是企业提升核心竞争力、实现持续健康发展的内在需要。

我们深切感知，是社会的阳光雨露滋养了中环联合，使我们逐步成长为行业旗舰。我们敬畏社会，时刻谨言恭行；我们感恩社会，永远勤勉尽责！

我们庄严承诺，积极全面地履行社会责任，既是中环联合的核心价值观，也是中环联合的根本使命。

我们衷心希望，以本报告为渠道加强与社会各界的沟通与互动，广纳贤言，集思广益。在未来的发展中，我们将锐意进取，不仅以财务业绩为依据，更把衡量企业对社会的积极贡献作为己任，以质量传递信任，以责任服务发展，力求做到至臻至善。

热忱欢迎您留下宝贵的意见和建议！

中环联合认证中心总经理 张小丹

机构概况

INSTITUTIONAL OVERVIEW

公司简介

COMPANY PROFILE

独立公正 创造价值 永续经营 百年中环

中环联合认证中心是由环境保护部批准设立的国有企业，是经国家认证认可监督管理委员会批准的第三方综合性专业认证机构，2014年获高新技术企业证书。

公司对社会开展环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、能源管理体系、危害分析与关键控制点等体系认证，环境标志产品、有机产品、低碳产品、一般工业产品等产品认证，国际清洁发展机制（CDM）项目审定与核查、国内温室气体自愿减排（CCER）项目审定与核证、企业温室气体排放核查、节能量审核、合同能源管理项目审核等业务，致力于为社会各界提供权威、公正和独立的第三方认证服务，是环境、能源和气候变化领域的国家级权威认证机构。

公司秉承“独立公正、创造价值、永续经营、百年中环”的方针，坚持“过程控制务实、终端产品双优、理念与时俱进、质量完美一流”，不断提升管理水平，履行和推动社会责任，将“创新、协调、绿色、开放、共享”的理念，融入机构文化和核心服务中。



核心理念

CORE IDEA

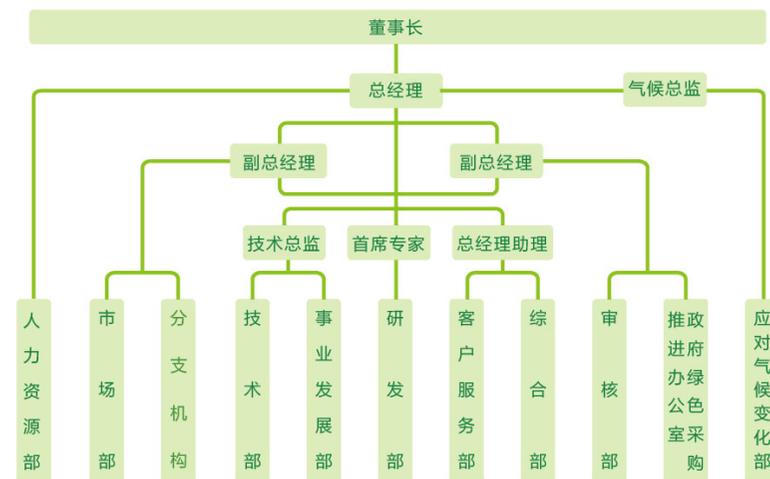
发展愿景 价值观 社会责任理念 经营理念



组织架构

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

为适应业务发展的需要，公司进一步完善了组织架构。现设有市场部、审核部、技术部、应对气候变化部、客户服务部、人力资源部、研发部、综合部、事业发展部和政府绿色采购推进办公室等10个部门，上海、广州、福建、四川、湖北、辽宁、内蒙古、山东、山西、河北、河南、安徽、浙江、东莞、黑龙江、江苏、吉林、新疆等18家分公司。



业务领域 BUSINESS AREA

发展愿景 价值观 社会责任理念 经营理念

质量管理体系认证
环境管理体系认证
职业健康安全管理体系认证
食品安全管理体系认证
能源管理体系认证
危害分析与关键控制点体系认证
绿色供应链管理评价

管理体系类认证



中国环境标志产品I型认证
中国环境标志产品II型认证
有机产品认证
一般工业产品认证
低碳产品认证

产品类业务



节能量审核
合同能源管理项目节能量审核
国家工业领域电力需求侧评价
北京市能源管理体系第三方评价机构
北京市碳排放管理体系第三方评价机构
北京市电力需求侧第三方认证机构

节能类业务



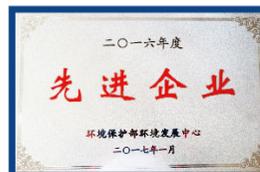
国际CDM项目审定和核证
国际VCS标准项目审定和核证
国际黄金标准(GS)项目审定和核证
世界大坝委员会(WCD)标准项目审定和核证
中国温室气体自愿减排(C CER)项目审定和核证
北京、上海、广东、湖北等16个省市企业碳排放核查
ISO14064企业温室气体盘查
产品碳足迹认证
碳中和认证

低碳类业务



荣誉奖项 AWARDS

发展愿景 价值观 社会责任理念 经营理念



社会责任 工作的管理

SOCIAL RESPONSIBILITY
MANAGEMENT

领导机构 LEADING BODIES

社会责任领导小组

公司成立了社会责任工作领导小组，总经理张小丹任组长，副总经理陈轶群、吴冷担任副组长，各部门和分公司主要负责人担任组员。

领导小组下设社会责任工作办公室，总经理助理、客服部部长刘克金担任办公室主任。

社会责任工作办公室按照公司社会责任工作的指导思想、基本原则、基本框架和重点内容开展社会责任日常工作的管理与协调，指导和帮助各部门、分公司落实社会责任重点工作部署，实施社会责任重点指标的跟踪和完善，组织开展社会责任实践和提升活动。

社会责任领导小组

总经理

副总经理

组长

责任分工

DIVISION OF RESPONSIBILITY

遵纪守法 规范运作 诚实守信 创新发展 提升服务 环保节能 员工权益 服务社会



责任内容	具体要求	主要责任部门
遵纪守法	自觉遵守国家法律法规，遵守政府机构法令条例和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，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。	各部门、各分公司
规范运作	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。	
诚实守信	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，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。	
创新发展	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。	
提升服务能力	积极开展围绕改进和提升组织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。	
环保节能	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。	
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。	
服务社会	积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励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。	

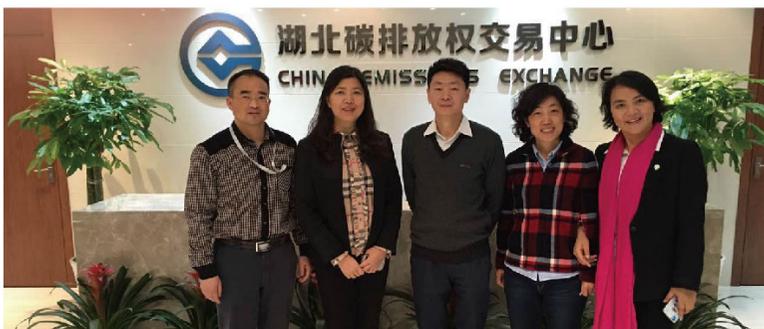
各利益相关方的参与

PARTICIPATION BY INTERESTED PARTIES

利益相关方 要求与期望 沟通与参与

公司高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合的沟通机制，确保与各利益相关方交流的常态化，并积极利用新媒体的平台，鼓励相关方参与互动。

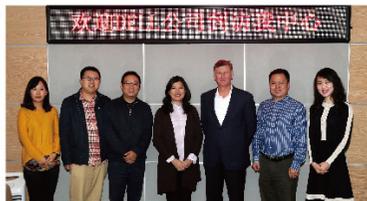
2016年，公司领导带队，先后拜访了北京、上海、天津、广东、重庆、湖北、湖南、河南、山东、内蒙、新疆等15个省市政府部门的相关领导和30余家行业协会、科研机构的领导，走访了100余家重点客户，接待国内外相关政府部门、行业协会、科研院所和国际环境标志等相关组织官员以及客户来访60余批次，广泛进行沟通交流，形成了利益相关方良好的互动机制。



拜访湖北省发改委相关领导



公众环境研究中心专家到访中环联合



DELL来访中环联合

利益相关方

政府相关管理部门（环境保护部、质检总局、发改委、财政部、认监委、认可委、地方质监局、地方进出口检验检疫局等）

检测机构

要求与期望

严格遵守相关法律法规，独立公正、规范运作，增强认证公信力，提高认证有效性

在安全与性能、节能环保与低碳等领域提供可靠、准确的相关检测结果；接受监督检查；提供必要的技术支持

股东

品牌经营、稳健发展、良好治理，保值增值

客户
消费者

提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务；提供优质、增值的服务，向社会传递信任，服务发展

员工

维护员工权益；保障职业健康、安全；创造良好工作环境；帮助员工成长；体现人文关怀

公众和社会

服从国家发展战略，服务社会经济发展，促进环境保护工作，倡导绿色生活方式，热心公益慈善，促进和谐发展

沟通与参与

接受政府监管；协助认证执法；提供认证培训；参加相关会议和活动；及时上报相关信息

组织并参与各类会议和活动；打造检测认证一体化

定期召开股东会、董事会；贯彻执行董事会决议，坚持依法合规经营；及时沟通交流，形成一致意见

以客户需求为导向，优化服务；组织召开交流会、分析会、培训会及共建活动；开展客户满意度调查并进行分析；加强微信订阅号、服务号的建设和管理

依法签订合同并交纳社会保险；及时发放薪酬和福利；组织员工参加各类培训学习；提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见；关心关爱困难员工

开展环保节能知识的宣传普及；加强节能产品的认证；积极开展爱心捐助、志愿者活动；自觉接受社会监督

社会责任 工作的履行

SOCIAL RESPONSIBILITY
MANAGEMENT

诚信责任 FIDUCIARY DUTY

遵纪守法 规范运作 防控风险

● 遵纪守法

加强党建工作 深入学习贯彻习近平总书记在全国国有企业党的建设工作会议上的重要讲话精神，明确党组织在公司治理中的职责定位，发挥党组织对法人治理、结构合法、合规运行的监督规范作用；扎实开展“两学一做”学习教育，与财政部国库司第五党支部联合举办主题党日活动；组织开展了《学党章党规 学系列讲话 做合格党员学习教育》和《学习贯彻〈纪律处分条例〉〈廉洁自律条例〉专题党课》教育；结合公司工作特点成立党小组，把党建工作落实到基层；开展了民主评议党员活动；发挥团支部作用，加大对团员青年的党建工作等。从而较好地发挥了企业党组织的领导核心和政治核心作用以及党员的先锋模范作用。



与财政部国库司第五党支部联合开展主题党日活动

依法守诚运营 自觉遵守国家法律、行政法规的各项要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》及机构规范运营的其他要求，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，倡导诚信经营，打造了守信激励、失信惩罚的管理制度体系；将诚实守信、合法合规经营视为创建“百年中环”所必须坚守的道德底线，在参与企业商务谈判和公开投标活动中严格遵循诚信原则，坚持以质取胜，反对低价竞争；在业务开发过程中始终执行公平竞争的原则，严格按照《认证认可协会》的要求收取认证费用，收费规定公开、透明；通过各种方式和途径，自觉接受政府、行业、客户和社会的监督，维护认证市场秩序，保证认证的公信力，提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证结果。



参观“纪念中国工农红军长征胜利80周年主题展览”

狠抓行风建设 组织开展党风廉政教育月活动，针对认证机构的特点，加强反腐倡廉教育和法纪道德教育，特别是加强对市场人员、审核检查人员的职业道德和行业自律教育；修订并发布了《检查员行为规范声明》和《廉洁自律声明》，严格按照声明内容执行，并加强监督管理；进一步修订完善《中环联合权力运行监控机制》，突出重要部门、重要岗位和中层以上领导干部的廉政监督，从制度上预防腐败现象发生；签订《全面从严治党责任书》和《廉政建设责任书》，并依据相关责任书的内容抓好监督落实；认真做好群众信访举报核查工作，自觉接受政府、客户、消费者和社会各界的监督，严肃查处违法违纪行为。



专题党课教育



结合企业实际 学习党建文件

严守财经纪律 制定了科学合理的全年预算，有效地保障了重点工作及各项业务的开展，控制了公司经营成本，杜绝了不必要支出，同时也促进了廉政建设，减少了三公经费的支出。制修订了《财务报销管理办法》、《出差报销管理办法》、《财务管理规定》，规范财务流程，加强财务管理。接收并顺利通过国家审计署针对环境标志收入开展的财务审计。针对高新技术企业财务管理要求，建立了公司研发费用核算体系，做到收入与成本费用相匹配。建立了《分公司财务管理要求》，保证了分公司财务体系的有效管理。通过完善财务制度、定期核查账目、明确纳税支出审批程序等，从制度上提升财务管理水平。顺利完成了上级主管部门对公司的内审工作，并根据内审报告及时制定了整改措施。接受并通过了第三方的财务和税务审计。

● 规范运作

坚持科学决策 公司建立了董事会负责重大决策、总经理负责经营管理、经理层负责日常运营、股东及股东会负责监督的运行机制。严格坚持“三重一大”集体决策制度，并把领导班子、部门负责人作为管理监督的重点，严格按照岗位职责和权限规范决策。召开了公司第五届三次股东会暨董事会，专题研讨论证新形势下公司发展方向及环境标志改革工作，通过了2015年度股东利润（利益）分配方案。



2016年度股东会暨第六届一次董事会



2016年管委会会议

完善公司治理 公司建立了由股东大会、董事会、管委会和公司管理层组成的公司治理基本架构，并不断提高公司治理水平，培育良好的公司治理文化，形成了科学有效的公司运行机制。在明确职责划分、加强授权管理的基础上，董事会和管委会积极履行战略决策职能和监督职能；管理层积极落实董事会决策，加强内部经营管理和风险控制，全力推进改革发展战略的执行。召开了2016年度公司管理委员会会议，梳理上一年度管委会提议工作落实情况，组织管委会成员参与公司认证业务，监督认证过程，把控认证风险。

强化内部管理 依据相关法律法规和其他要求编制、修订了《人事管理制度》、《团队建设管理办法》、《绩效考核管理办法》等管理文件9项，使内部各项管理工作符合法律法规要求，管理规范性不断提升；进一步明确了岗位职责，编制了岗位说明书、岗位流程图，制订了《审核（检查）活动实时抽查方案》，加强工作节点控制，全年共抽查涉及565家企业、863名审核检查员，未发现迟到早退现象；通过签署目标责任书明确责任，做到依规追责，转变工作作风；通过季度、年度考核，提升部门及员工的工作积极性及执行力；通过对项目审核及技术评定岗位的轮岗作业，提升了审核员技术能力及管理水平，保障了审核一致性。

● 防控风险

公司建立了风险管理体系，并根据社会发展和公司内外环境的不断变化进行持续完善和升级。进一步强化内部监督检查机制，加强认证认可监管要求学习，加强了认证审核实施的全程管控。开展了认证风险分析，制定《CEC认证风险排查表》，按照认证活动、认证风险描述、认证风险控制要求、主要责任部门、风险等级、采取的控制措施等内容进行全面的风险把控。

2016年在业务宣传推广过程中都能严格遵守《认证机构管理办法》，全年没有发生被投诉和超范围运作的情况；接受了来自CNCA、地方两局、行业协会等主管部门的例行和非例行稽查、抽查，未发生违法违规情况；处理工商、质检、财政等相关监管部门提出的电话、电子邮件及书面征询共39件，涉及76家企业的获证信息查询及回复，积极配合了各相关管理部门的市场监管和检查工作，为维护消费者合法权益做出了应有的贡献。



经济责任

ECONOMIC RESPONSIBILITY

以质量为本 以创新为先导 以发展为要务

● 以质量为本

质量方针：

独立公正、创造价值、永续经营、百年中环

质量目标：

认证评审：科学、公正、客观、有效性达到 100%。

服务质量：优质、规范、准确、满意率达到 95%。

追求境界：最终客户满意；所有相关方信任；零投诉。

搞好文件修订，提供操作依据 2016 年，公司配合 CC01 文件换版，完成了 14 个程序文件和 9 个作业指导书、111 份体系（Q、E、S、F、H）现场审核记录表格的修订和 ISO9001 和 ISO14001 新标准审核作业指导书的编制。组织人员新编制《果蔬制品审核作业指导书》、《含乳饮料和植物蛋白饮料生产审核作业指导书》、《速冻果蔬加工审核作业指导书》。完成了产品管理文件的编制与修订，新修订程序、作业指导书及记录表格 58 份，并修订完成了环境标志产品认证现场检查记录表格共 20 个。新编制《环境标志产品认证检查员升级作业指导书》，并完成了一般工业品产品认证相关文件的梳理及修订，为确保认证质量提供了依据。



副总理陈铁群现场指导审核检查作业



质量、环境管理体系认证标准转换说明会



现场审核认证产品



现场审核认证产品



董事长席俊清现场检查指导工作



组织良好审核案例评议



印刷企业环境标志认证规则说明会

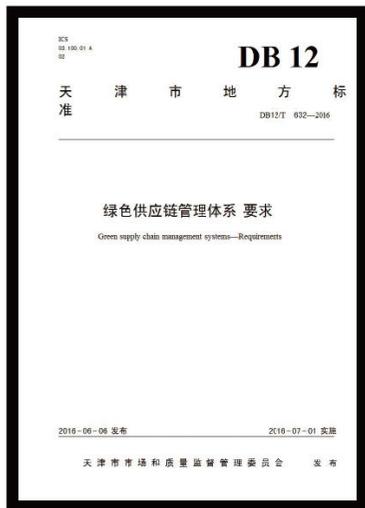
组织学习培训，提升专业能力 2016 年共举办环境标志家具、印刷类、电子企业环境标志认证规则说明会共 3 次；举办质量、环境管理体系认证标准转换说明会 1 次、客户交流沟通会和重点客户沟通交流会各 1 次；组织各种专业知识讲座会、学习研讨会、业务培训会 38 期次，3200 余人次参加学习培训；组织开展了 3 次良好审核 / 检查案例评议活动，为确保认证质量提供了技术支持。

坚持追踪问效，确保证书质量 在日常审核检查中，要求审核检查员严格按照相关文件作业指导书等完成认证审核工作，规范日常审核检查行为，从根本上保证认证审核实施质量。建立了审核检查员微信群，通过该群及时与审核检查员进行沟通，并要求首问负责制、全员参与制，以便及时发现和处理踩线问题。

对于不符合认证要求的企业和获证后不能持续保持管理体系有效运行的企业，及时办理证书暂停、撤销手续，维护了认证的严肃性和公正性。

● 以创新为先导

大力加强业务创新 研究开展了绿色供应链管理工作，制定并在国内首次发布了《绿色供应链管理体系技术规范》、《绿色供应链外部供方评价指南》、《绿色供应链组织绿色评级标准》、《绿色供应链绩效评价指南》等 4 项绿色供应链管理系列标准和技术规范 编制了天津市《绿色供应链管理体系——要求》(DB12/T 632-2016)、《绿色供应链管理体系实施指南》(DB12/T 662-2016) 等 2 项地方标准并发布实施；全面参与东莞市绿色供应链推广工作，编写了《东莞市绿色供应链工作方案》，制订《企业绿色供应链管理评价导则——绿色供应链东莞指数（试行）》，并针对东莞市 VOC 排放较大的家具和制鞋行业，开展了首批 28 家企业的实施了“绿色供应链东莞指数”测试工作。根据环保部印发的《环保“领跑者”制度实施方案》，编写了 CEC 环保“领跑者”评价指标体系及遴选办法，落实环保“领跑者”试点工作。推进“产品再制造”认证制度及标准研究，为国家再制造产业基地提供技术支撑。联合中国绿色碳汇基金会，对云南省腾冲市高黎贡山生态茶业有限责任公司工艺减排进行了认证，颁发了“碳减排公益茶”的温室气体核查证书，使该产品成为国内首款标注了碳减排量的公益产品。与清华大学环境学院合作，开展“生物质天然气认定联盟标准”制定，并为地方产业结构调整与绿色发展提供技术支持。与天津合作开展了“工业园区绿色供应链管理”项目研究，探索在区域范围内开展绿色供应链管理体系建立、实施以及绩效评价的理论及方法基础。围绕国家 2020 减排目标和绿色供应链的发展需求，与公众环境研究中心（IPE）合作，推进“中国房地产行业绿色供应链行动白名单”制定，为房地产业的绿色转型提供技术支持，发挥了认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。



天津市绿色供应链试点地方标准发布



绿色产品工作研讨会



向国内首款标注碳减排量的公益产品颁发温室气体核查证书



积极参与开展东莞市绿色供应链管理试点工作



2016年绿色供应链研讨会

亚太经合组织APEC绿色供应链合作网络
2016年年会暨能力建设研讨会

积极开展科研创新 2016年加强了科研课题的申报和研究工作，共成功申请国家发改委、国家标准委、国家认监委、北京市发改委、天津市环保局以及中日中心等国内、国外项目12项，其中《涂料》、《家具》、《办公设备》等3个绿色产品预研标准获得国家认监委立项，《认证认可国际组织调研》项目获国家认监委批准立项，《绿色供应链管理体系要求及使用指南》获认证认可行业标准立项，成功中标北京市节能低碳和循环经济标准项目《产品碳中和实施指南》、《大型活动碳中和实施指南》和《企事业单位碳足迹核算指南》等，《湘潭市低碳发展模型研究》成功中标亚洲开发银行（ADB）技术援助项目。

参与了科技部“国家质量基础共性技术研究与应用”重点研发专项“智能、绿色制造认证评价关键技术研究”、“重点领域绿色产品认证关键技术研究”、“大气污染防治认证评价及清洁空气管理评价关键技术研究”等3个项目并通过预申报。

完成了与日本国立研究机关法人科学技术振兴机构《中国环境产业技术现状与发展调查》合作项目，完成了国家认监委《认证认可国际组织调研》项目，完成了与美国可持续发展联盟（ISC）《SMRS（可持续测量体系）工具的本地化研究与试点》项目等。



● 以发展为要务

业务领域进一步拓展 积极响应国家生态文明建设的战略部署，进一步加大新项目、新产品的研发力度，积极开展碳核查和低碳节能产品、绿色产品认证业务，2016 年获得北京、广东、内蒙、山西、吉林、福建、河北、辽宁、山东、湖北、山西等 15 个省市碳排放核查第三方机构资格。

2016 年，公司 CCER 审定与核证项目总量继续保持行业第一名的成绩，完成审定项目 594 个，占市场总份额的 21%，核查项目 218 个，占市场总份额的 16%。通过了联合国清洁发展机制第三个周期评审，保持了全球 CDM-DOE 资质。

在北京、福建、内蒙古、辽宁、山东、安徽等全国 12 个省市开展了碳核查业务，核查企业数量累计达到 542 家，完成核查报告 576 份，企业数量是 2015 年的 3 倍。

市场范围进一步扩大 公司在积极创新发展的同时，坚持属地化拓展业务，以环保、低碳、节能为核心业务，以环境管理技术为核心竞争力，着力于区域的环境管理服务业务，加快地方能力建设，因地制宜办出特色，各分公司传统业务都有明显增长。2016 年新增设了东莞、黑龙江、江苏、吉林、新疆 5 家分公司，使公司的市场覆盖范围得到进一步扩大。

经营业绩进一步提高 2016 年全年共颁发管理体系及产品认证证书 4148 个，比 2015 年增加 605 个，增长率为 14.59%。营业收入比去年同期增长 19.4%，利润总额比去年同期增长 19.2%，上交税费比去年同期增长 10.2%；资产保值率比去年提高一个百分点，实现了国有资产的保值增值的目标。



与认证企业进行现场审核首次会议



核实企业信息



现场资料确认

客户责任

CUSTOMER RESPONSIBILITY

丰富服务手段 重视客户回访 提供精准服务

● 丰富服务手段，提升服务质量

公司始终坚持以客户为中心，积极围绕履行客户责任、满足客户需求开展多样化的服务活动。2016 年重新梳理认证工作流程，实施认证全过程精细化管理，有效地缩短了项目周期。修订了客服部门的《岗位责任书》、《客户来访接待与信息交流程序》、《客户来访信息处理作业指导书》、《客户服务手册》等文件，进一步规范了客服工作，从制度上保障了客服工作的有效开展，为客户深入了解及实施各项业务提供了参考。公司还优化了微信平台建设，创建微信服务群，通过微信及时发布各类信息 120 多篇，通过服务号查询模块与相关主管部门网站的链接，为客户提供了更加便捷的服务；在服务平台中增加优秀企业模块，向公众宣传获证的优秀企业，为其提供增值服务，受到获证企业的广泛好评。

● 重视客户回访，确保客户满意

2016 年对包括北京汽车、东方雨虹、西正印刷、美巢集团、北新集团、山西三维、联想集团等 100 余家重点客户进行了现场走访，完成回访项目 2557 个，回访比率达 95.2%。广泛通过电话、公共邮件、同事传递、微信等途径接受客户反映的问题并及时妥善予以处理，一般问题均保证 24 小时内回复。2016 年共接受 630 多个客户反映的问题并做到了及时妥善的处理。通过问卷调查、电话回访、现场走访、微信调查等方式实施了客户满意度调查，客户满意度达到 99.70%。

● 针对不同需求，提供精准服务

2016 年公司新修订了《重点客户管理作业指导书》，制定了重点客户名单。针对客户的不同需求，提供精准的个性化服务。



客户感谢信



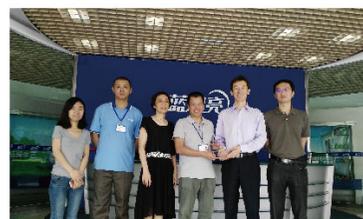
2016 客户满意度调查报告



客户服务手册



2016 绿色印刷获证企业认证有效运行研讨会



走访认证客户—北京东方雨虹防水技术股份有限公司



走访认证客户—鸿博昊天科技有限公司



走访认证客户—北京东方雨虹防水技术股份有限公司

员工责任

EMPLOYEE RESPONSIBILITY

保障员工权益 帮助员工成长



中环联合组织第三届徒步健康行活动

● 保障员工权益

公司高度重视员工权益保护工作，充分发挥员工在民主管理、民主决策和民主监督中的重要作用。设立“总经理信箱”、“意见箱”，建立了员工工作心得交流机制，通过多种渠道征求意见建议。对员工的绩效考评情况定期进行公示，并接受员工申诉和建议。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时为不同身份员工签订《劳动合同书》、《劳务合同书》、《实习协议》、《培训外派协议》等，明确双方的责权利关系，认真履行考核、转正、定级等程序，每月按时支付给员工劳动报酬；严格准确为员工测算各类社会保险及住房公积金的缴费基数并按期足额缴纳。2016 年度顺利通过北京市劳动和社会保障部门的审计，并得到劳动部门的肯定。

● 帮助员工成长

公司坚持“以人为本”，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，用美好的愿景鼓舞人，用宏伟的事业凝聚人，用科学的机制激励人，用优美的环境熏陶人，积极营造健康企业文化。公司积极为员工提供学习培训机会，制定了《2016 年公司人才培养计划和培训计划》，并积极组织开展内部业务培训、讲座 29 期，安排参加外部培训 7 期；制定了《公司科研、技术引领人员管理办法》，通过人才培养、使用及激励机制，鼓励员工积极参与重点科研项目领域研究及重点业务拓展；以“老带新，强带弱”的模式，培养出重点项目发展团队，一些同志逐渐成长为技术领域带头人、青年学科带头人和业务能手；积极组织专业职称申报，提升专业人员技术能力；召开青年员工座谈会，引导青年员工做好职业规划，优化调配内部人才资源，做到人尽其才；积极培养并考核中层干部，不断引导并培养中层干部提升管理能力。



羽毛球比赛冠军队合影

● 关注职业健康

改善办公条件 2016 年公司扩充、改建了办公用房和员工宿舍、增设了员工休息室；更新了办公桌椅和大型复印打印设备；为员工配发了出差办公箱包，为新员工制作了工装，为 44 名员工更新了电脑等办公设备，为员工创造了更加舒适的工作环境。

丰富文体生活 注重公司文化建设，开展了企业文化宣传活动，全年共制作宣传板报 8 期；五四期间组织青年员工开展读书演讲活动，元旦、春节组织文艺演出联欢活动。组织员工开展“倡导低碳、‘健’行环保”徒步行和篮球、排球、羽毛球等户外健身活动，并获得环发中心羽毛球比赛第一名，篮球、排球比赛第三名。

体现人文关怀 公司坚持每年为全体员工提供专业机构进行的免费全身体检，并为全体女职工和 45 周岁以上男职工提供免费的专项体检；进一步补充了员工医疗保险；坚持为员工发放生日卡及结婚、生子慰问金、父母丧葬费和供暖补贴；对身体有病和生活困难员工提供特殊关爱；元旦春节期间关心慰问退休职工，得到了全体员工的拥护。



研讨公司科研技术引领人员选拔方案



青年座谈会



公司新春联欢会剪影



公司新春联欢活动剪影

环境责任

ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

广泛开展环保知识宣传 认真做好内部能源管理

● 广泛开展环保知识宣传

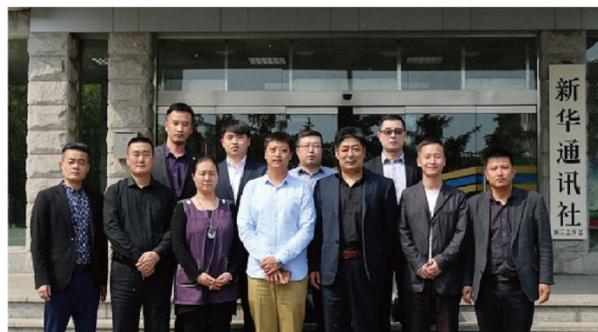
公司以促进环境保护、倡导绿色生活方式为己任，广泛开展节能环保知识的公益宣传。2016 年与新华社《半月谈》新媒体中心、《中国政府采购》、《环境与生活》、《中国认证认可》、《世界环境》等媒体合作，利用纸媒、视频、网络、微信等媒体形式，以及通过“6.5 世界环境日”灯箱广告、“节能宣传周”宣传画、宣传品等多种手段向社会公众宣传节能环保知识和绿色生活理念。

在联合国环境署“中国可持续消费伙伴关系项目”支持下，继续与中国连锁经营协会（CCFA）、世界自然基金会（WWF）和中国零售业可持续发展圆桌（CSRR）共同发起，在全国开展了“2016 年绿色可持续消费宣传周”，并以“小标志，大影响”在北京家居卖场开展了中国环境标志主题宣传活动，向消费者介绍环境标志认证对日常生活产生的积极影响，向认证企业展现环境标志认证广大的市场前景，促进全民绿色消费，提升品牌与机构社会影响力。

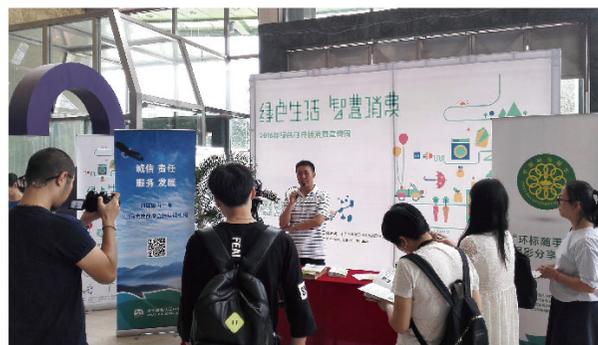
充分利用参加“APEC 绿色供应链合作网络 2016 年年会”、“可持续发展与商业实践—2016 年绿色供应链论坛”、“2016 中欧低碳城市峰会”、“2016 中国国际（广东）节能环保展”、“上海市节能环保服务业协会会员大会”等机会，就中国环境标志、绿色供应链、低碳节能项目等内容进行主旨发言，倡导绿色生产和绿色消费方式。

● 认真做好内部能源管理

公司建立了健全的办公用品申领审批制度，并鼓励耗材回收和修旧利废，防止铺张浪费现象发生。利用 OA 协同办公系统，实现无纸化办公；必要的纸质文件一律实行双面打印；对档案进行扫描和电子化处理，大幅度减少纸张的使用和纸质档案的存放空间。公司制作宣传品全部采用再生纸和绿色印刷，做到了低碳环保。同时，公司还为员工制作了环保宣传公交卡，鼓励大家低碳出行。



副总经理吴冷拜访了新华社半月谈新媒体中心



2016 年绿色可持续消费宣传周——“小标志 大影响”中国环境标志主题宣传活动



积极参加湖北省节能宣传周和低碳日活动

公共责任

PUBLIC RESPONSIBILITY

政府责任 关注职业健康 社会公益

● 政府责任

服务国家发展战略，助力生态文明建设 积极助力国家供给侧结构性改革的战略举措，在制定和发布绿色供应链管理系列四个标准和技术规范的基础上，编制了“家具行业绿色供应链指标评价体系”、“电子行业绿色供应链指标评价体系”等技术文件，并率先在家具、电子行业开展了第一批企业绿色供应链的评价试点，共有12家全国知名家具企业获得绿色供应链管理4星级评价证书，1家电子企业获得绿色供应链五星级评价证书。

向国内首批绿色供应链（GSC）试点企业颁发证书



在环境保护部环境发展中心的大力支持下，组织召开了“供给侧结构性改革与绿色供应链管理创新研讨会”，国家发改委、财政部、工信部、环保部、商务部、天津市政府和东莞市等政府机构，联合国环境规划署、阿拉善SEE、公众环境研究中心IPE、倡导地区可持续发展国际理事会(ICLEI)、可持续发展联盟(TSC)、美国环保协会等公益机构，中国印刷技术协会、中国汽车技术研究中心等行业协会和科研检测机构，以及60余家国内外知名品牌企业的相关负责人参加会议，共同交流了国内外绿色供应链的发展经验及供给侧结构性改革发展方向，取得了良好效果。



中国环境保护部部长陈吉宁、日本环境大臣丸川珠代出席中日友好环境保护中心成立20年主题活动



中日中心党委书记周能福出席会议并致辞



向张中
环联合
认证中
心颁发
证书



向席中
日友好
环境保
护中心
颁发证
书

为贯彻国家《生态文明体制改革总体方案》提出的“建立统一的绿色产品体系”要求，公司结合20多年来环境标志认证工作经验，积极配合国家认监委“中国绿色产品”工作，担任了轻工产品组组长，并全面参与了“中国绿色产品”认证标识组、认证实施组、能力建设组、工厂审查组和信息平台组等5大项目组以及其他12个专项产品组工作，为中国绿色产品的发展积极出谋划策。



中国
绿色产
品研
讨会



政府绿色采购与绿色消费研讨会暨环境标志产品政府采购十周年活动

为政府采购清单制定提供技术服务 在财政部国库司和环保部科技司指导下，组织召开了“政府绿色采购与绿色消费研讨会暨环境标志产品政府采购十周年”会议，参会领导及国内外专家充分肯定了中国环境标志对政府绿色采购工作的积极作用。来自政府、行业协会、科研院所、认证企业以及UNEP、ICLEI等国际组织200多位中外专家参加了会议，进一步夯实了环境标志产品政府采购成果。

2016年，公司还动态更新了第17期、第18期政府绿色采购清单，并经财政部批准新增了《扫描仪》、《生态纺织品》2个品目，公示了《投影仪》、《数字化一体机》等2个品目。完成了部分产品的《环境标志产品政府采购环境绩效报告》。报告显示，2015年环境标志产品政府采购中办公家具共减排1482.26吨挥发性有机物（VOCs），减排33.1吨甲醛；电子类主要办公用品共减排620.259吨二氧化硫，620.259吨氮氧化物，97.706吨烟尘；复印纸共减排1590.59吨化学需氧量、15.91吨总磷和159.1吨氨氮，为节能减排工作做出了巨大的贡献。



开展“绿色采购”“绿色消费”工作



席俊清副主任为获奖企业颁发证书

为国家绿色印刷工程提供技术支持 继续与国家新闻出版广电总局、中国印刷技术协会开展合作，提出了2016年以及“十三五”绿色印刷工作建议。扩展了与广东省、上海市印刷协会的合作，共同推动绿色印刷认证。累计颁发绿色印刷证书1108个，与上年相比增长26%。

承办了中国印刷技术协会2016年年会暨绿色印刷总结表彰大会，并获得由国家新闻出版广电总局授予的“绿色印刷特别贡献单位”的荣誉称号。



获得绿色印刷特别贡献单位荣誉证书



参加GEN2016年工作会议



2016绿色公共采购生态标志培训研讨会



与GEN伙伴合影



参加2016中日韩环境标志工作组会议



与澳大利亚环境标志机构签署合作协议



参加中欧可持续供应链高峰论坛



与德国环境部及环境标志机构代表会谈



组织召开2016年绿色公共采购生态标志培训研讨会



拜访新西兰环境标志机构

服务“一带一路”建设，广泛开展国际合作 与联合国环境署联合，在北京举办了“亚太区域绿色公共采购和生态标志培训会”。来自15个国家的47代表以及地方政府采购中心共60余人参加了此次培训。

作为执行机构，继续与联合国环境署（UNEP）开展可持续公共采购十年计划项目（SPP 10YFP）和东盟+3/SPP-EL项目，积极参与项目活动并分享中国绿色采购经验，并保持了UNEP SPP 10YFP项目顾问成员资格。继续与地方可持续发展国际理事会（ICLEI）、国际绿色采购网络（IGPN）、国际社会与环境认可和标签联盟（ISEAL）、国际可持续发展研究所（IISD）等国际组织的合作。

在全球环境标志网络（GEN）平台上继续开展双边、多边合作交流，与德国、新西兰、澳大利亚、日本、韩国、泰国、新加坡等多国环境标志机构深入开展环境标志互认工作，拓展了与欧盟之花的环境标志合作；拓展了与哈萨克斯坦环境标志机构合作并签署战略合作协议。继续当选并兼任全球环境标志网络（GEN）理事。

公司全年共完成19个出访任务，共有33人次参加，涉及13个国家和地区，促进了环境保护双边、多边合作，宣传了中国环保“好声音”，也为推动“一带一路”区域环境合作奠定了良好基础。

参与了新一轮中日技术合作项目，并就绿色供应链这一新型环境管理工具开展合作，学习借鉴日本企业开展绿色供应链管理优秀经验，为在中国更好地应用这一政策工具、提升环境质量服务。公司还继续与日本地球战略环境研究机构（IGES）开展了第六期应对气候变化领域合作，并派遣青年技术骨干赴日本研修。



小婴儿之家献爱心活动



公司董事长席俊清为贫困户发放生活用品



组织义务植树活动

● 社会公益

积极参与赴河北省围场县扶贫调研工作，了解贫困村自然情况、贫困户现状、产业发展前景和各村对精准扶贫的需求等，针对各村现状，分别提出了开展扶贫工作的意见与建议，并为当地贫困户发放粮油等生活用品。

通过中华环保基金会，为江西省崇义县铅厂镇中心小学和初中两所学校捐赠安装了价值30万元的净水设备和配套设施，解决了500余师生的饮用水安全问题。

组织开展爱心捐助活动。公司员工共捐赠羽绒服、皮衣、被褥等衣物267件，钱款2360元。

积极组织志愿者服务活动。公司员工参加志愿者服务、义务植树、义务献血200余人次。

展望2017

OUTLOOK 2017

2017年是实施十三五规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，是环境保护治理的攻坚之年，是中环联合的改革创新转型之年。

面对风险与希望同在、挑战与机遇并存的2017年，我们将认真贯彻落实党和国家提出的“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，坚持以深化改革为牵引，以创新发展为导向，以质量安全为根本，以社会责任为己任，坚持“传递信任，服务发展，担当责任，追求卓越”的企业文化理念，以“做强做优做大、实现保值增值”为目标，坚持“绿色发展、循环发展、低碳发展”，加强公司治理和业务建设，以市场需求为导向加大研发创新，以认证服务为手段，履行社会责任，为环境保护工作和经济社会的协调发展做出积极贡献。



创新 协调

绿色 开放 共享