

附件 2

国家产品质检中心社会责任报告格式

(2020 年度)

质检中心名称 (盖章): 国家通用电子元器件及产品质量
监督检验中心



市场监管总局认可检测司编制

国家产品质检中心社会责任报告

(二〇二〇年度)

国家通用电子元器件及产品质量监督检验中心

二〇二〇年一月

目录

一、前言

1. 基本情况介绍
2. 社会责任报告内容的真实性的承诺。
3. 报告的时间和范围
4. 报告编制的依据
5. 中心社会责任的发展战略、方针、目标和经营理念

二、中心管理体系和制度文件的建立情况

1. 建立履行社会责任的管理制度文件
2. 管理体系运行情况和自我改进情况
3. 利益相关方的识别和参与情况

三、履行社会责任情况

1. 诚信责任
2. 服务责任
3. 社会责任
4. 环保责任

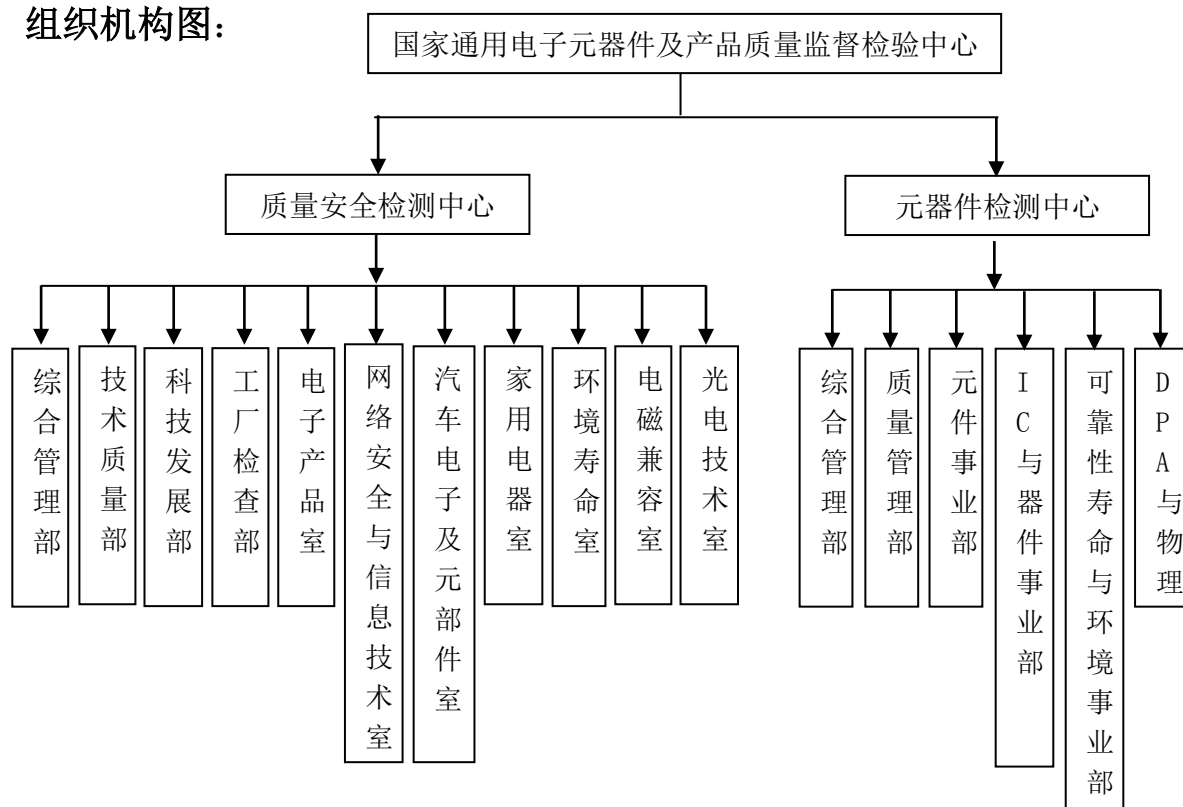
四、结束语

一、前言

1. 基本情况介绍

国家通用电子元器件及产品质量监督检验中心（以下简称“中心”或“本中心”），其法人依托单位为工业和信息化部电子第五研究所（统一社会信用代码：121000004558608245），是由原国家技术监督局审查认可、国家经委批准的第一批国家级产品质检中心，是在检测领域承担国家质量监督检测检疫总局（现为国家市场监督管理总局）指定的国家质量监督抽查任务、国家级科技成果检测任务、各类质量仲裁等法定任务以及委托检测任务，为其提供公正服务的非盈利性第三方实验室，在行政上、经济上完全独立于产品制造方和使用方。该中心的职能和业务主要由我所元器件检测中心及质量安全检测中心承担，所质量与安全处为此授权机构的归口管理部门。

组织机构图：



2. 中心对社会责任报告内容的真实性的承诺

国家通用电子元器件及产品质量监督检验中心自觉遵守国家的法律法规以及行政法规的相关要求，严格按照《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》、《检验检测机构资质认定管理办法（总局第 163 号令）》、《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求（RB/T 214-2017）》、CNAS -CL01(ISO/IEC 17025:2017)及相关要求等要求建立质量体系并开展相关工作。实验室建立并严格执行年度报告制度，每年按时向相关主管部门报送上一年度工作总结，并按要求上报履行社会责任等工作的信息和数据。在 2020 年度开展的各项活动与检测工作，其统计数据真实有效，并公开全部数据，同时接受政府主管部门的审查及相关方的监督。

3. 报告的时间和范围

时间：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

范围：本报告仅涵盖国家通用电子元器件及产品质量监督检验中心（法人依托单位：工业和信息化部电子第五研究所）在 2020 年度履行社会责任的工作情况报告。

4. 报告编制的依据

本中心陈述的社会责任报告编制依据是根据国家产品质量监督检验中心授权管理办法，国家认监委办公室〔2014〕260文件《关于上报国家产品质量监督检验中心工作总结及社会责任报告的通知》以及《国家认监委关于印发〈国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见〉等文件要求，并参考同行编制的社会责任报告。

5. 中心社会责任的发展战略、方针、目标和经营理念

方针：以客户至上为中心，以质量方针为准绳，保证每一次业务的质量。

目标：跟踪国际先进的检测、校准技术与方法，不断满足客户的需求和社会的期望，努力实现各项工作“零缺陷”，不断追求卓越，为国内外客户提供国际一流的技术服务。

经营理念：科学、公正、服务、价值。

二、中心管理体系和制度文件的建立情况

1. 建立履行社会责任的管理制度文件情况

中心每年根据自身社会责任战略目标，结合运作现状，评审已识别的各相关利益方期望的适宜性，制定有《国家质检中心工作报告制度》相关责任文件，并确定中心为达成和平衡这些期望所采取的行动。有关行动措施按国家产品质检中心社会责任的四个方面展开。

2. 管理体系运行情况和自我改进情况

中心依据《认证认可条例》、《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》、《检验检测机构资质认定管理办法》、《检验检测机构资质认定评审准则》、ISO/IEC 17025等法律法规、相关标准要求等，严格开展相关检测工作，严格执行2020年度质量控制计划，质量体系运作稳定、有效，能达到年度质量目标的预期要求。本年度通过了相关机构的多次评审和监督，效果良好。

在文件管理方面，2020年度持续对实验室质量管理体系文件进行维护、修订，并结合实际工作遇到的问题 and 需要，修订了《部门组织基本情

况》文件，完善了包括《国家监督抽查工作流程及相关人员职责》、《文件管理办法》等在内的作业指导书23份，记录表格17份，新编仪器操作规程23份，进一步规范实验室各检测环节的工作程序和数据管理，使检测程序更加规范，数据更加客观、准确、有效。

在日常质量管理控制方面，每月对所出具的各种类型报告进行抽查，重点检查报告规范性（包括报告格式、内容填写、申请检验类别等），测试环境符合性、样品描述、报告中样品电气额定参数与记录描述一致性、检验记录编页、记录涂改、记录及资料存档资料完整性、报告与记录一致性、资料袋登记信息。同时，实验室每月定期召开质量分析会，宣贯检测报告和记录抽查的情况，积极开展预防措施，对发现的不符合项，执行内部不合格纠正程序，并进行相应整改。

2020年，中心接受了CNAS三合一扩项评审、无线电型号核准承检机构监督检查评审、上海市产品质量监督抽查机构评价实地检查等外部评审14次，内部评审6次，并根据内外审发现的问题和不足，进一步规范和完善实验室质量管理体系文件，使得实验室检测工作程序更加规范，检测数据管理更加客观、准确、有效。

3. 利益相关方的识别和参与情况

本中心与利益的相关方，互通检验检测和实验室运作的信息，促进检验检测技术交流，相关利益方主要包括：

1) 政府相关管理部门

政府相关管理部门主要包括有国家市场监督管理总局、工业和信息化部、国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会、地方市场监督管理部门等。

中心严格遵守并执行国家相关法律法规和相关政策，积极接受政府监督管理，以科学、公正、服务、价值的经营理念，按时上报相关检验检测数据等信息，积极参与相关会议和活动，提升中心检测公信力和品牌效应，规范实验室正常运作。

2) 各认证机构

主要包括与中心签署的认证机构，提供相关领域检验检测技术服务和支撑，认证检测咨询和相关培训工作。中心每年按时根据认证机构的要求报送年度工作报告或自查报告，接受必要的监督检查；同时为各认证机构提供数据准确、科学严谨的检测报告及相关记录，积极参与举办的各类会议和培训活动，加强技术沟通和交流合作。

3) 客户

中心通过建立良好的沟通渠道，充分了解客户需求，为客户提供优质的服务，每月定期开展客户满意度调查并进行客户满意度分析，为客户提供各类公正、独立、科学的检验检测服务。

4) 员工

中心与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立有工会组织；收入分配制度健全，重视人才和培养人才，为员工提供技术学习机会，并设立评星制度增强员工的责任感和荣誉感。

5) 社会

中心在从事基础研究、技术服务之外，还积极参与社会公益事业和社区建设。在行政主管部门的指导下定期深入省内中小学校、社区、乡镇开展电器安全、信息安全等一系列素材丰富、形式活泼的科普活动，让中小学生和广大人民群众学会和了解如何避免生活中的各类安全隐患。在提高

中小学生的安全意识、增强安全防范能力的同时还激发了他们对科技知识的探索欲望，收到了良好的社会效应。

三、履行社会责任情况

1. 诚信责任

1) 中心制定有《质量手册》及《公正性声明》，同时中心所有员工签署《公正性承诺书》，保证中心依法运营，自觉遵守法律、行政法规的各项要求和规范运营的其他要求，保证独立、公正的法律地位，不从事或从参与任何可能影响其检验检测独立性和诚信性的活动，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，维护检验检测市场秩序。

2) 规范运营。中心建立并严格执行《公正性控制程序》程序文件，保证其检验检测活动的独立性和公正性；制定有《授权机构基本情况》文件明确职责、责任和工作程序；制定有《检测校准的工作程序》及《证书和报告控制程序》程序文件，保证了出具检验检测数据和结果的及时性，以及数据和结果的准确、客观、真实。

3) 科学诚信。中心《质量手册》规定了自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，并建立有《保护委托方的保密信息和知识产权程序》、《国家产品质量监督抽查工作程序》等相关的程序文件保证公平、公正、科学、客观开展检验检测活动。

2. 服务责任

1) 政府支撑方面

随着物联网、人工智能等技术的逐步成熟以及人民群众对智慧生活需

求的渴望，智能家居、智能家电行业进入了快速发展时期，产业规模连续数年快速增长。与此同时，智能化对智能家居的产品也提出了新要求，为促进智能产品的普及，提升用户体验和使用安全，开展智能家居家电的信息安全评估非常重要，电子五所联合领域内的技术专家研发推出了系列智能产品的优品认证。作为国内知名的第三方认证机构，工信部电子五所联合京东、苏宁等知名电商平台合作推出系列“优选”项目。入选的优质产品可获得电商平台营销资源的扶持，有效助力企业加强品牌竞争力。

在广东省市场监管局的指导下，通过走访企业，对消费者投诉、行业数据、质量风险信息进行调研，提出卓有成效的质量提升方案，智能门锁合格率从70%提升至95%。同时为行业提供贴近需求的技术服务如开展行业培训、培育区域品牌、联合京东和苏宁电商平台共同举办品质优选直播活动。

2) 承担国家、省市等产品监督抽查任务情况

本中心在贯彻落实国家市场监督管理总局《关于全面推进“双随机、一公开”监管工作的通知》、《产品质量监督抽查管理暂行办法》等规章制度上，持续创新支撑各级政府部门的相关工作，继续加强和完善检验检测机构质量建设，深入参与国家市场监督管理总局国家监督抽查“双随机、一公开”、“抽检分离”制度等制度的建设、抽查人员培训等事项，积极配合各级市场监管部门检验检测机构监督抽查工作，依据国家市场监管总局新版文件实施，修订了《国抽工作要求和人员职责》作业指导书。

2020年，承担包括彩色电视机、有源音箱、织物蒸汽机、空气净化器、按摩器具、固定式通用灯具、人民币鉴别仪等7个产品共计180批次的国抽任务。此外，还承担了包括广东、山东、辽宁、上海、浙江、云南昆

明、江苏无锡等省市监督管理局的监督检查任务，产品涉及智能门锁、餐具消毒柜、电吹风、电热饭盒、滚筒洗衣机、液晶电视机、笔记本电脑等电子电器产品，基本覆盖了中心主要业务领域。

3) 承担国家、省市等产品质量风险监测任务情况

承担国家市场监督管理总局“家用电器”、“电子电器”、“智能门锁”3个产品的质量安全风险监测站，从产品质量风险监测、行业调研、风险研判等多个维度促进新兴消费品质量提升，为我中心涉足智能家居产品打下坚实基础，同时为进一步推动国家相关标准制修订提供有力的依据，切实有效促进行业质量工作水平提升。

4) 参加比对情况

2020年，中心参加并完成了电饭锅、电磁灶、电冰箱、储水式电热水器、电动洗衣机、平板电视、数字电视接收器（机顶盒）、电风扇、计算机显示器、微型计算机、投影机、打印机12项产品的能效一致性核验，参加外部实验室能力验证及测量审核事项共计12项，满足频次要求。自行组织的能力验证计划覆盖电气领域的材料试验、电学试验、结构判定、性能测试、电磁兼容5个子领域，开展并实施了9项能力验证计划，11项测量审核计划，参加报名实验室为102家。为响应国家抗击疫情、减轻企业负担、助力企业复工复产的号召，中国赛宝实验室举办的“中国赛宝实验室2020年能力验证技术研讨会”以“线上”的方式通过视频会议免费举办。共计有190多家来自全国各地的实验室代表参加了会议。研讨会内容详实，精彩纷呈，受到同行们的一致好评。

3. 社会责任

1) 保障安全。中心制定有《安全生产工作实施细则》及部门《安全生产

管理规定》、《实验室应急处理预案》等安全管理文件，定期进行安全管理制度的学习，制订安全注意事项，防止安全事故发生，建立健全应急管理体系，定期进行安全检查，特殊检测岗位并设有安全防护措施，为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和环境，保障员工职业健康。

2) 员工权益。中心与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立有工会组织；收入分配制度健全，重视人才和培养人才，为员工提供技术学习机会，并设立评星制度增强员工的责任感和荣誉感。

3) 参与社会公益。中心在从事基础研究、技术服务之外，还积极参与社会公益事业和社区建设。在行政主管机关的指导下定期深入省内中小学校、社区、乡镇开展电器安全、信息安全等一系列素材丰富、形式活泼的科普活动。与央视联合拍摄《每周质量报告：衣物干燥机产品质量状况》，针对衣物干燥机产品质量安全情况，向消费者提出选购指南和使用建议；参与由广州市天河区教育局主办的天河区青少年科技创意与发明大赛活动展，并进行无人机科普与展示，培养学生科技创新意识和兴趣，激发学生科技创新热情和活力，营造科技创新良好氛围，在提高中小学生的安全意识、增强安全防范能力的同时还激发了他们对科技知识的探索欲望，收到了良好的社会效应。

4) 报告责任。中心建立有《国家质检中心工作报告制度》，按时向相关行政部门报送相关检验检测数据、工作情况及行业动态，并积极向总局报送质量风险信息及检测质量情况。对内开展质量培训，保障报告的质量，培养员工形成报告所含社会效益的责任意识。

4. 环保责任

中心指定有化学检测和电池废弃样品存放管理等相关作业指导书，避

免检测中的污染排放；工作中实行定时供电供调等措施，降低能源消耗。积极参与能效标准检测，促进环境保护和提高节能产品的质量。

四、结束语

我中心将依照《国家产品质检中心授权管理办法》持续提高管理水平，以科学、公正、服务、价值精神理念继续前行，自觉遵守法律法规、标准和相关技术规范的要求，加强中心质量管理、规范质量管理体系运作，建立健全机构管理及人员管理机制，建立有效的风险识别和预防机制，保障中心质量与报告结果的公信力和可靠性。同时，在国家市场监督管理总局及国家认监委的领导下，以质量提升为共同目标，全力配合国家质量工作深化改革，并结合自身实际情况，不断完善自身能力，不断改进服务质量，不断加强和完善制度建设、落实相关责任机制，更好的履行社会责任，提高实验室工作质量和管理水平。