

SCIENCE JUSTICE INTEGRITY EFFICIENT  
科学、公正、诚信、高效



# 2019 年 社会责任报告

Social Responsibility Report

国家家具产品质量监督检验中心（成都）

## 一、报告说明

**报告时间范围：**2019 年 1 月 1 日—2019 年 12 月 31 日。

**范围界定：**国家家具产品质量监督检验中心（成都）。

**编制依据：**市监检测函[2019]2143 号《市场监管总局办公厅关于开展 2019 年度认可及检验检测服务业统计工作的通知》等。

**数据来源：**国家家具产品质量监督检验中心（成都）文件和统计报告等。

**称谓说明：**国家家具产品质量监督检验中心（成都），在本报告中均简称“中心”。

**报告发布形式：**本报告以纸质或电子版两种形式发布，自 2014 年起，我中心每年出版一次社会责任报告。电子版可在本机构网站查询（[www.cqi.org](http://www.cqi.org)）。

**联系方式：**国家家具产品质量监督检验中心（成都）

**地址：**四川省成都市崇州市世纪大道南段 1455 号

**邮政编码：**611230

**传真：**028—82313935

**电话：**028—82313935

## 二、中心主任致辞

中心自 2010 年以来，已走近十年的岁月。

九余年来，中心对履行社会责任的重要性及其意义的认识不断深化，在努力做好产品检验服务的同时，时刻不忘自身所承担的社会责任，以“公正检测、科学检测、诚信检测”为己任，在检验工作上始终贯穿责任理念，在发展过程中始终践行着责任使命。

九余年来，中心始终坚持严格遵守法律法规，检验工作科学规范严谨，检验结果公正公平诚信，砥砺奋进，辛勤耕耘，努力开拓创新，因科学规范而赢得信誉，因诚信运作而获得发展，为家具产品行业绿色、健康发展做出了积极贡献。

九余年来，中心始终忠实履行国家和社会赋予的责任。恪尽职守服务社会，服务广大用户和消费者，服务家具企业。关爱员工，关注环境，热心公益，全心致力家具产品安全，为促进社会和谐进步做出不懈的探索和努力。

今年的社会责任报告，既有对 2019 年履行社会责任的回顾，更有对过去数年社会责任工作情况简单介绍。报告是总结，更是自省和鞭策。

2020 年，中心将在新的发展起点上踏上新的征程。我们承诺，我们将在今后的工作中不断完善社会责任制度，自觉将责任理念融入到检验工作的各个环节，努力提高检验工作质量，确保检验有效性，坚守“传递信任，服务发展”的社会使命，继续自觉履行社会责任，为社会公共安全工作和社会和谐贡献正能量！

### 三、中心基本情况

国家家具产品质量监督检验中心（成都）是由成都市产品质量监督检验院与崇州市政府于 2010 年共同筹建的国家级质检机构，于 2011 年、2012 年分别通过了国家市场监督管理总局（原国家质量监督检验检疫总局）的验收审查和中国实验室国家认可委员会的实验室审查认可。

中心开展了家具产品、家具用原辅材料及配件的检验工作，具有国内领先、国际先进的实验室技术水平，承担着我国家具产品质量监督检验的重任，为各界客户提供科学、公正、高效的产品质量检测检验评价服务。

中心设置有行政部、质量技术部、业务部、市场拓展部和科研事业部五个综合部门以及三个专业实验室。

#### 实验室资质

国家市场监督管理总局（原国家质量监督检验检疫总局）的国家产品质量监督检验中心验收；

国家认证认可监督管理委员会（CNCA）实验室资质认定授权；

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）实验室认证认可证书；

#### 专业技术队伍

中心具有一直由高级工程师、工程师、博士、硕士为主体组成的高水平专业技术团队，整体实力雄厚。

#### 专业实验室

中心由力学性能检测实验室、物理性能检测实验室和化学分析实验室构成。



## 四、履行社会责任情况

中心在国家认监委的指导下，谨守“传递信任、服务发展”的核心理念，将社会责任纳入整体管理中，把责任意识和要求诠释在“遵守法律法规，客观、科学、公正；规范检验运作，持续改进发展；诚信敬业严谨，服务社会安全”的质量方针之中，结合自身业务情况，在诚信责任、经济与服务责任、社会责任、环保责任等几个方面在日常工作中始终如一的贯彻执行。切实树立公正检验、科学检验、诚信检验的社会形象，确保检验工作的公信力。

### 诚信责任

#### 依法运营

遵守法律是检验机构最基本的社会责任。中心自成立以来一直把遵章守纪，合规经营作为中心运作的基本要求和有效开展检验工作的前提。一是严格遵守国家法律法规和国家认监委的管理要求，不断完善组织管理架构，建立监督机制，建立健全财务、人事、行政等规章制度，并严格落实执行。二是依法运作，照章纳税，维护相关方的合法权益，独立核算，自负盈亏。严格在国家认监委批准的业务范围内开展检验业务，为企业和广大用户、消费者提供诚信的产品检验服务。三是把《中华人民共和国认证认可条例》等相关法规文件以及中心的体系文件列入中心年度培训计划并组织考核，持续培养员工的学法守法意识。四是不断加强廉政建设，从廉政意识、岗位职责、制度机制、工作流程、外部环境等方面深入进行梳理排查，分析廉政风险点，加



强对重点环节的制度约束与监督。

## 规范运营

中心历来重视对检验业务的质量控制，努力加强能力建设，完善对检验活动的全过程管理和控制，防范检验风险，不断提升检验工作的科学性，保证检验质量。中心按照国家相关法规和检验规范的要求，建立了内部质量管理体系，并依据中心检验业务发展的需要持续完善和改进。形成了依照质量管理制度不断规范检验活动，同时，依据检验实践不断完善质量管理体系的良性管理机制。确保检验活动始终在规范的环境下运作。

## 科学诚信

诚信不是口号，是一个系统。中心在所有的检验任务中都遵循最高的诚信标准，严格执行中心的质量手册和各项规章制度，对不道德行为采取“零容忍”态度，并推行监控和强化程序以确保符合诚信的要求。中心建立了申诉、投诉和争议处理程序，认真对待客户的投诉，客观调查处理并及时回复客户。公平、公正、科学、客观开展检验检测活动，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。

---

## 经济与服务责任

---

### 检验工作

中心以积极为省市府质量监督管理、为社会了解家具产品质量信息提供优质的检验服务为己任，主动、积极地承担四川省市场监督管理局、成都市市场监督管理局对家具产品的质量监督检查检验工

作；省市局对家具产品的风险监测工作；家具产品 CQC 自愿认证检验工作；同时充分利用中心的检验技术优势，为地方企业提高家具产品质量提供积极有效的委托检验服务。2019 年全年共完成各类检验 5250 批次，其中包括家具、儿童家具、双层床产品省级监督抽查 200 批次。在传统业务的检验基础上积极开展质量鉴定检验，为西部地区家具行业的有效监管作出了贡献，社会效益较大。

## 能力建设

在全中心人员共同努力下，4 月中旬，顺利的通过了 CMA 实验室监督、扩项及变更评审，技术能力、人员素质、实验室环境条件、管理水平都得到了认可。2019 年 7 月，顺利通过了国家中心的飞行检查。中心目前共具备 CMA 资质 3299 个参数，188 个产品的检测能力。CNAS 资质 4405 个参数，166 个产品的检测能力。

同时，检验技术人员水平、专业素质的不断提高是我中心保持长久发展的源泉，2019 年中心制定了技术人员培训计划，主动将检验业务技术骨干送出去学习先进经验和技能，让他们能及时充电，中心先后派出 10 批次共 23 人次前往各地进行培训学习，将先进的管理经验和检测技术合理转化为用于自身检验能力提升和业务拓展的理论依据；及时安排中心骨干人员参加 CNAS-CL01《检测和校准实验室能力认可准则》等准则及实验室管理知识学习；同时从政策上鼓励专业技术人员利用业余时间学习相关专业技能，在技术职称晋升、岗位任用上不拘一格、不论资排辈，这些做法有效调动了中心全体人员的积极性，形成了创先争优的良好氛围。现在中心的高级技术人员达 40%，



直接从事家具产品检验、分析的高级工程师就达 6 人，在家具性能检测方面有一名学科带头人。

2019 年中心陆续购置、安装及验收了多台新购设备，包括 1 立方米气候箱、进口力学耐久性能试验机等设备。中心员工按照标准及使用要求，主动提出技术方案，配合施工、安装方，高效完成了实验室的改造和设备安装，不仅检验工作的正常开展，而且提升了中心的技术能力。

中心十分重视自身的科研开发和技术创新能力的建设，在不断拓展检验领域、开发检验项目的同时，有目的的培养既能冲在检验第一线又能承担科研课题研究的高素质专业技术人员。2019 年 4 月-10 月，中心主持了中国标准化研究院的横向课题《家具行业缺陷分析》，对家具行业的现状及问题进行了分析，对家具产品的缺陷进行了分类评价，已顺利结题。

2019 年共计接待参观、考察、交流、培训等 20 次。包括四川省市场监管局质量发展处侯小勇副处长、成都市市场监管局质量发展处付秋卉副处长一行 7 人赴中心实验室参观，调研家具等产品的质量状况及缺陷产品召回工作情况。河北省产品质量监督检验研究院戴志强副院长一行赴中心考察交流等。

11 月底，中心派员参加了国际木材解剖学家协会（IAWA）中国分会第五届学术研讨会，近年来，我国木材消费需求和进口贸易发展迅猛，年均进口近 1 亿立方米，但随之而带来的贸易欺诈、消费欺诈以及濒危物种走私等问题屡见不鲜，木材鉴定技术已经成为相关职能

部门执法、消费维权、反欺诈等领域不可或缺的重要技术支撑。



中心人员接待参观及交流工作

## 提高服务水平

在公正、规范、科学检验的基础上，进一步努力为社会提供优质的检验检测服务，满足消费者需求；保护消费者权益，妥善处理消费者提出的投诉和建议，取得广大消费者的信赖与认同。中心以提升服务能力，营造良好的服务环境为目标，持续改进和提高检验服务水平。一是利用例会、培训等时机，针对具体事例对中心员工开展经常性的职业道德和服务意识教育。二是结合产品标准开展专业再培训，以及采取走访企业、到其他检测机构参观等方式，不断开拓中心员工的视野，强化专业素养。三是要求检验人员接到企业提问，不推诿不搪塞，必须给予满意答复。四是通过召开标准宣贯会、发放反馈信息表等方式，积极向客户开展业务宣传，虚心听取客户的意见和建议。五是持续优化业务流程，改进作业方式，努力减轻企业负担，为企业增值增值服务。

5月7日，成检公司风评中心组织中心的技术专家，随同省局前往达州市万源县，对有关企业生产的婴儿床产品开展缺陷调查。经现场认定，企业主动召回存在缺陷的产品共计48件。

在调查中,调查组向生产企业宣讲了缺陷产品召回相关法律法规以及生产者在消除和降低缺陷产品安全风险中应承担的主体责任。通过查阅产品设计图纸、生产台账、销售记录等相关资料,查找该企业生产的婴儿床产品因设计原因导致床头与栏板间隙、栏板高度不符合产品安全规范要求的问题,分析在极端条件下,可能造成婴儿夹伤、跌落、窒息伤害的风险隐患。该企业对调查组提出的问题以及产品设计缺陷的改进建议表示十分感谢,希望在产品质量安全方面得到成检公司更大的技术支持。

中心将不断提升缺陷产品召回技术能力,以问题为导向,找准风险隐患,协助省局做好缺陷产品召回工作,为助推全省缺陷产品召回工作向纵深开展发挥积极作用。

9月,中心成功举办了“质量开放日”活动,在实验室现场,采取现场观摩、问题咨询、交流培训等方式,技术人员们通过大量的事例和现场检测,让参观代表们身临其境,切实感受检验检测工作环境,全方位了解工业品及消费品的检测流程和质量安全状况。通过活动,参观代表们对质量安全有了更加深刻的了解,对如何正确挑选家具产品有了更加深入的认识,营造出了“人人关心质量、人人重视质量、人人享受质量”的浓厚氛围。



中心开展的服务及活动

## 社会责任

### 组织生活

成检公司工会组织中心职工开展了电影《匠心》的观影活动。影片中传递的匠人之心择一事，精一技，终一生的精神，让职工深有感触，只有不忘初心、永葆匠心，才能早日实现中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变，大家纷纷表示，不论在什么工作岗位上，只有坚持匠人精神，才能立足本职，把事业干实干好。

7月25日至26日，公司组织包括中心党员在内的39名党员干部奔赴巴中市通江县开展了红色革命教育。在巴中市通江县沙溪镇王坪村，党员干部参观了川陕革命根据地红军烈士纪念馆，在红四方面军旧址进行了现场教育，回顾了当年革命先烈战斗和生活的历史。大家纷纷表示，要把红色精神与检验检测工作结合起来，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，增强搞好主题教育的责任感和使命感，努力实现理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率。



巴中市红色革命教育

## 员工权益

中心坚决执行国家的劳动法规，制定中心《人事管理制度》、《员工手册》等人员管理制度，严格人员聘用管理制度。维护员工的合法权益，支持员工职业发展，提升员工的薪资福利，努力为员工提供安全、健康的工作环境，让每位员工都能与中心共同成长。

中心员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假、看护假等带薪年假。中心严格按照国家相关规定为员工建立“五险一金”的基本社会保障，同时还为每位员工购买了补充医疗保险，组织员工每两年进行一次健康体检。中心在员工生日、婚嫁、生病等都会送上慰问。

为员工搭建成长平台，实现员工与中心共成长。中心为员工提供良好的职业发展平台和成长机会，促使员工在这里不断成长。对工作成绩突出和表现优秀的员工提升到更重要管理岗位。鼓励员工参加各类与专业相关的培训和学习，提高自身也素质，在学习时间和费用上给予保障。

中心十分重视员工的身心与全面发展，安排各种运动比赛、户外郊游、社会公益活动等，中心员工也纷纷积极参加。细微之处见关爱。



在员工生日时发送短信送上祝福；炎炎夏日，防暑降温费为员工送上一阵阵清凉；员工患病或其家属患病，中心领导会集体看望，送上关爱和慰问金；对工伤员工协助办理保险理赔事项，解除了员工的后顾之忧；在女员工孕期及时调整工作，减低工作压力；对长期患病员工，给予基本生活工资，并采取错峰上下班等措施方便康复后顺利恢复工作。一系列举措解除了员工的后顾之忧，建立了健康而快乐的工作环境，凝聚了人心，稳定了队伍，增强了员工的责任感、荣誉感和归属感，营造出和谐向上的团队精神。

## 参与社会公益

中心一直积极参与社会公益活动。每年 315 期间，中心都会参与消费者协会组织的相关活动，为消费者普及家具产品方面的相关知识。

在日常工作中，热心接待消费者投诉的委托检测，接听四川省消费者协会转来的关于家具消费品投诉的电话，答复市长信箱关于家具消费品的投诉邮件等，为市民安全、放心消费家具产品做好服务工作。

## 报告责任

中心所依托的成都市产品质量监督检验院是国家市场监督管理总局风险监测协作网的成员，每季度末定期在协作网上提交风险信息，并且在平时的检验工作中一旦发现风险点，及时向成都市质量技术监督局进行上报。

## 安全教育



为进一步强化园区消防安全教育，提高火灾防控能力和突发事件应变能力，增强职工在紧急情况下的应变和自我防护能力，2019年12月3日下午，中心组织职工开展了现场消防安全培训和演练。

消防演练采用了“先培训，后示范，再实操”的演练形式，要求每一位一线职工要切实熟练掌握使用灭火器、消火栓等消防设施的使用方法，切实提高安全防火意识和安全感，确保一旦发现火情要“第一时间发现、第一时间汇报、第一时间处置”。通过演练，进一步提高了职工安全防火意识与安全感，切实增强了职工整体消防实战技能，为保障好中心稳定运营工作奠定了坚实基础。



中心员工正在进行消防演习

## 环保责任

中心在完成检测任务的同时，时刻注意自身所承担的自然环境社会责任，在中心管理的各个关节中始终贯穿“绿色”理念，构建环保型、节约型的“绿色机构”。对日常检验过程中所产生的废水、废气、废渣进行统一回收处理，努力减小带来的环境影响。中心实现了电子化办公，下达文件和通知事项等都采用电子化，有效减少纸张的使用，

同时倡导纸张双面使用，降低办公用品的消耗量。提出公交出行，随手关灯，节约用水，规定空调开启温度限制等等。

## 五、结语

2020年，《产品质量监督抽查管理暂行办法》（市场监管总局18号令）、《检验检测机构监督管理办法(征求意见稿)》的相关新要求，ISO/IEC 17025:2017《检测和校准实验室能力的通用要求》、RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》等对检验检测机构相关要求发生变化。随着检验市场的进一步开放，同行间的低价恶性竞争加剧，个别民营检测机构出具虚假报告严重损坏行业信誉。面对现状，中心将坚定初心，不出具一份虚假报告，以过硬的品质，优质的服务赢得客户。同时对内向扁平化高效率组织结构转变，对外重视客户体验、服务理念。进一步研究领会社会责任的内涵，深化员工的社会责任意识，进一步完善中心社会责任管理体系建设，落实各部门的社会责任相关职责。将履行社会责任与中心的发展战略和日常管理紧密结合，进一步加强社会责任履行力度，做有担当自觉承担社会责任的检验机构。