

国家铁路产品质量检验检测中心
社会责任报告

二〇二二年一月

目 录

一、前言	1
1. 机构负责人对报告内容真实性的承诺	1
2. 报告的时间和范围的界定	2
3. 报告编制的依据	2
4. 机构的社会责任战略、方针、价值理念	2
二、机构基本情况	2
1. 基本信息	2
1.1 机构简介	2
1.2 检验检测能力	3
2. 开展业务	4
2.1 主要开展技术服务及公益性业务	4
2.2 铁路产品质量监督/质量抽查工作	4
3. 人力资源与检验检测业务的匹配情况	5
4. 财务状况及财务审计情况	5
三、社会责任管理体系和制度建立情况	5
1. 建立的履行社会责任的措施及制度规定	6
1.1 社会责任领导机构	6
1.2 社会责任管理体系	6
1.3 社会责任工作规划	6
1.4 社会责任融入管理制度	6
2. 体系运行和自我改进情况	7
2.1 体系文件修订	8
2.2 外审情况	8
2.3 内审情况	8
2.4 管理评审	9
2.5 设备溯源	9
3. 利益相关方的识别和参与	9
3.1 投资者责任	10
3.2 政府责任	11
3.3 客户责任	11
3.4 伙伴责任	13
3.5 员工责任	14
3.6 内部社会责任沟通机制	14
3.7 外部社会责任沟通机制	14
4. 守法合规	14
4.1 守法合规体系	14
4.2 守法合规措施	15
4.3 守法合规培训	15
4.4 人员培训情况	15
4.5 重大守法合规负面信息	15
四、履行社会责任情况及绩效评价	16
1. 遵守法律	16

2. 规范运作.....	16
3. 诚实守信.....	16
4. 提升服务.....	17
4.1 加强检验检测能力建设.....	17
4.2 运作的客观公正性.....	18
5. 创新发展.....	19
5.1 创新建设人才队伍.....	19
5.2 创新多元发展通道.....	19
5.3 创新人才激励机制.....	20
5.4 科研创新.....	20
6. 环保节能.....	20
6.1 环境管理.....	21
6.2 节约资源能源.....	21
6.3 降污减排.....	21
7. 员工权益.....	22
7.1 稳定劳动合同关系.....	22
7.2 关注职业健康.....	22
7.3 实施民主管理.....	22
7.4 平衡工作与生活.....	23
7.5 传递真情暖人心.....	23
8. 服务社会.....	23
9. 报告责任.....	23
五、结语	24
1. 履行社会责任的发展计划.....	24
1.1 机构管理.....	24
1.2 客户服务.....	25
1.3 人才培养.....	25
1.4 社会公益.....	25
1.5 环境保护.....	25
2. 报告反馈联系方式.....	25
2.1 报告获取方式.....	25
2.2 联系方式.....	26

一、前言

1. 机构负责人对报告内容真实性的承诺

本报告是国家铁路产品质量检验检测中心（以下简称中心）发布的第八份单独的社会责任报告，涵盖了中心积极履行诚信责任、经济与服务责任、社会责任和环保责任的工作情况。

中心保证本报告所提供内容、数据、材料的真实、有效性，绝不隐瞒有关情况或者提供虚假材料，做到独立公正、科学严谨、数据准确、结果可靠、规范专业，努力赢取社会信任、提高公信力。

2021年，中心坚持“客观公正、科学准确、服务规范、追求卓越”的方针，把国家、社会和客户的利益始终放在首位，为客户提供公正、权威的检验检测服务；在业务活动中严把质量关，切实保障检验检测的规范、公正、有效；积极履行检验检测机构承担的各项社会责任；在外部环境、内部机制和发展方式之间建立良性互动模式，走健康、稳步、可持续发展之路。

希望通过这份报告，社会各界能够全面了解我们的价值观、经营原则、履行社会责任的措施和绩效。我们愿意接受社会各界监督，持续改进工作，将机构的可持续发展和社会责任理念与各项工作紧密结合，通过提升公开透明度，与各利益相关方建立从互动到理解、从理解到认同的信任关系。

机构负责人（签名）：



二〇二二年一月

2. 报告的时间和范围的界定

时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。

报告周期：本报告为年度报告，每年年初发布。

报告范围：本报告仅限于主要描述国家铁路产品质量检验检测中心履行社会责任工作的情况。

3. 报告编制的依据

《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》（国认实〔2014〕61号）、《国家产品质量监督检验中心社会责任报告编写提纲指南》（试行）、《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》《社会责任国际标准ISO26000》。

4. 机构的社会责任战略、方针、价值理念

社会责任战略

传递信任、共同发展，认真履行机构社会责任，致力打造值得信赖的国内一流的检验检测机构。

社会责任方针

公正诚信、管理科学、服务规范、追求卓越，以严谨、高效的工作和服务质量为委托方和相关方提供优质服务。

社会责任价值理念

科学公正、诚实守信、精益求精、顾客至上。

二、机构基本情况

1. 基本信息

1.1 机构简介

国家铁路产品质量检验检测中心是专业从事铁路产品质量检验检测的第三方国家级检验检测技术机构。2014年1月，中铁检验认证中心（简称CRCC）根据《国家认监委关于对国家铁路产品质量监督检验中心授权的通知》（国认实函[2014]6号），正式取得国家铁路产品质量监督检验中心授权，授权证书编号为：[2014]国认监认字（568）号。

在国家市场监督管理总局、认可委和行业主管部门的监督和指导下，开展铁路产品质量监督检验检测业务和轨道交通装备检验检测业务。

2018年12月，中铁检验认证中心更名为中铁检验认证中心有限公司（简称仍为CRCC）。

2021年9月，根据《市场监管总局关于进一步加强国家质检中心管理的意见》（国市监检测发[2021]16号）文件要求，国家铁路产品质量监督检验中心更名为国家铁路产品质量检验检测中心。

1.2 检验检测能力

中心具有铁路机车车辆、牵引供电、通信信号、工务工程、运输包装、金属化学等产品的检验检测设施、环境和能力，是具有一支专业队伍的检验检测中心，包含机车车辆检验站、接触网零部件检验站、金属化学检验站、铁道建筑检验站、通信信号检验站、运输包装检验站、安全卫生检验站、评估测试部共8个专业检验站，技术能力基本覆盖大多

数铁路产品和参数，满足目前铁路产品检验检测工作的需要。

2. 开展业务

2.1 主要开展技术服务及公益性业务

中心在资质认定、CNAS认可能力范围内开展产品质量检验检测业务，业务上受国家市场监督管理总局、认可委的监督和指导，保证出具的检验检测数据客观、公正、真实、准确，检验检测活动和出具的检验检测结论由CRCC承担法律责任。

主要开展以下方面的技术服务，并根据行业需要拓展其他公益性业务：检验检测技术服务、受委托承担行业技术服务、其他公益性技术服务。

2.2 铁路产品质量监督/质量抽查工作

2021年，中心承担国家铁路局的铁路产品质量监督抽查任务、中国国家铁路集团有限公司的铁路专用产品质量抽查任务及中国成都铁路局集团公司（简称“成都铁路局”）的质量抽查工作。

（1）国家铁路局监督抽查工作。完成20项监督抽查实施细则的内部评审、外部专家评审及国家局技术委员会评审；对2021年国家局抽查计划内的20种31厂项产品开展抽样43厂次，抽到19种样品30厂项，对抽到的样品开展检测，完成检测25厂项；审查监督抽查报告（2020年度计划及2021年度计划）56份，分28批上报国家铁路局及地区铁路监督管理局；

(2) 国铁集团质量抽查工作。完成2021年度29项质量抽查实施细则的内部评审、外部专家评审及国铁集团上报核备工作，目前细则已全部核备完成。上报6批质量抽查通报，共计143厂项。

(3) 成都铁路局集团公司质量抽查工作。2021年新承担了中国成都铁路局集团公司（简称“成都铁路局”）的质量抽查工作，对抽查计划内的15厂项产品开展抽样，抽到样品11厂项；对抽到样品开展检测，完成检测6厂项并出具检测报告；完成质量抽查报告审核6厂项，并上报成都铁路局。

中心针对监督抽查和质量抽查的问题，及时与上级主管部门沟通情况，组织相关方商讨解决方案、应对措施，更好地为铁路行业产品质量技术监督和管理做好技术服务工作。

3. 人力资源与检验检测业务的匹配情况

中心人力资源配备能够满足检验检测业务的需要，现有工作人员515名，其中管理人员72名，检验检测人员443名。

4. 财务状况及财务审计情况

参照《铁道部产品质量监督抽查检验费用计算办法》（科技技函[2002]46号）文件的核算方式，并充分遵循市场规律，参考其他检验检测机构收费情况，中心制定了铁路产品质量检测收费明细，并统一备案。2021年，中心财务室接受4次审计，财务状况良好。

三、社会责任管理体系和制度建立情况

1. 建立的履行社会责任的措施及制度规定

1.1 社会责任领导机构

中心积极推进社会责任管理，逐步建立和完善社会责任组织管理体系，不断提升机构社会责任的履行能力和水平。

中心在管理层的领导下开展社会责任管理，具体工作包括社会责任管理制度及规划实施、社会责任实践、开展社会责任交流、编制社会责任报告等。

1.2 社会责任管理体系

中心以加强社会责任组织机构建设为重点，通过成立社会责任工作小组（由领导层、综合业务部、合作发展部、技术部、申诉监理部等相关人员组成），来促进机构社会责任工作的规划、推进和开展。

1.3 社会责任工作规划

中心按照国家认证认可监督管理委员会关于印发《国家产品质检中心社会责任报告制度实施指导意见》（国认实〔2014〕61号）文件的精神，规划社会责任工作，编写并发布《国家铁路产品质量检验检测中心社会责任报告》。

1.4 社会责任融入管理制度

为了增强全体员工社会责任意识，建立质量管理体系，并将社会责任的要求融入到《质量手册》中，中心最高管理者发布《公正性声明与承诺》，承诺遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任，并在官方网

站上公布遵守法律法规、独立公正从业、履行社会责任等情况的自我声明，并对真实性负责。

中心通过不断为社会提供检验检测准确数据，保证铁路产品质量，履行社会责任。

2. 体系运行和自我改进情况

中心遵守相关法律法规及上级主管部门的各项规定，每年不断完善管理体系文件，适应市场发展、组织机构调整、引用和支持性文件变化等情况。

同时，机构结合内部监督（如：内部审核、质量监控、质量监督等）和外部审核，不断寻求改进的机会，及时发现潜在或存在的问题，采取必要的纠正和纠正措施以及预防措施，确保体系持续有效的运行。

工作中，根据发现的问题及时调整，不断改进。从总体上看，体系文件满足中心管理的要求，质量方针和质量目标适宜，体系运行有效。在提升公共技术服务能力方面，完善检验检测平台装备建设提升检验检测能力。

中心按照国家质检总局令第163号《检验检测机构资质认定管理办法》、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》、CNAS-CL01《检测和校准实验室能力认可准则》、CNAS-CI01《检验机构能力认可准则》等国家及铁道行业有关法律、法规，结合本中心特点和实际，建立了管理体系，并保证有效的运作和实施，每年进行内审

和管理评审，通过了国家市场监督管理总局的资质认定、认可委的认可并接受日常监督。

2.1 体系文件修订

中心当前运行的为第四版质检中心体系文件；6月底最高管理者/法定代表人发生变更，最高管理者发布了当前体系文件继续运行有效的声明。2021年，中心根据国家市场监督管理总局、认可委、国家/行业等主管部门相应文件更新及中心组织机构的变更，对质量管理体系进行了持续完善。共修订质量手册1份、程序文件7个、作业指导书39个及记录表格25个，中心体系文件的可操作性进一步增强，实现了持续改进。

2.2 外审情况

2021年度中心接受了国家市场监督管理总局资质认定扩项3次；检测领域新扩项577个标准。向国家市场监督管理总局申报变更15次，向认可委申报变更6次，变更申请均已获得批复。

2.3 内审情况

2021年，中心共组织了2次内审，针对内审发现的问题组织各部门进行整改，整改措施已按期有效实施，达到了持续改进中心工作的目的。通过这2次内审，发现中心质量管理体系文件符合国家质检总局163号令修改版，市场监管总局39号令、RB/T 214、CNAS-CL01、CNAS-CI01以及相关领域应用

说明的要求，体系文件是适宜的、有效的，检验检测人员熟悉质量管理体系文件要求，基本能够按照要求开展检测活动，体系运行正常，管理规范。

2.4 管理评审

2021年12月24日中心召开了管理评审会议，会议提出了3项改进建议；2020年12月管评提出的3项改进措施已按规定要求进行了改进，取得了良好的效果。管理评审认为中心的质量方针、目标适宜，质量文件适用，各部门工作有效，质量体系运行正常、有效。

2.5 设备溯源

2021年度中心计划量值溯源检定/校准设备5907台/套/件，其中封存、报废或调出设备共计841台/套/件，因此实际计划5066台/套/件，已全部按计划实施，完成率100%。

3. 利益相关方的识别和参与

利益相关方识别和参与有利于促进社会责任管理的持续改进。中心搭建利益相关方沟通平台，不断扩充沟通渠道，及时了解利益相关方的期待和诉求。在管理中，以负责的态度、科学的方法，主动提高机构透明度，努力获得利益相关方的认同、支持和帮助。

利益相关方	对我们的期望	回应措施与成效
投资者	稳定增长的业绩； 持续改进的体系； 信息披露准确； 风险防范适当。	严格的风险控制； 增强核心竞争力； 提升信息透明度。

政府	提供准入管理服务； 保障采信安全可靠。	开展铁路产品检验检测技术研究； 制定铁路产品检验细则； 加强铁路产品检验能力建设。
监管机构	符合认证认可规范； 合规经营与风险防范； 响应国家宏观政策。	依法诚信经营； 及时准确的信息披露； 支持国家政策。
客户	优质的检验检测服务； 良好的检验检测环境。	持续优质的检验检测服务； 加强客户沟通； 客户满意度调查。
合作伙伴 (签约实验室)	优势互补； 诚信互惠； 信息共享。	坚持诚信互利平等协商原则； 合作领域和方式创新； 良好的合作关系。
员工	保障合法权益； 满意的薪酬激励； 良好的工作环境与职业发展 发展空间。	员工参与管理； 员工权益保障； 关注员工发展、改善薪酬激励； 较高的员工满意度； 较低的员工流失率。
社会	关注社会发展； 共建和谐社会。	建设安全可信检验检测环境； 开放检验检测研究成果； 开拓检验检测认知渠道； 参与社会公益活动。
环境	关注环境保护； 促进可持续发展。	实行低碳办公； 形成环保文化。

3.1 投资者责任

中铁检验认证中心有限公司（国家铁路产品质量检验检测中心），是一个独立从事检验检测工作的法人实体单位，其投资单位为中国铁道科学研究院集团有限公司。中国铁道科学研究院集团有限公司保证所属的其他任何机构、任何人员不得以任何方式干预在中心从事的检验检测工作。中心检验检测业务工作接受国家市场监督管理总局和中国合格评定国家认

可委员会的监督管理和指导,管理体制为中心主任/执行董事负责制,保证中心在资质认定、CNAS认可能力范围内开展产品质量检验检测业务出具的检验检测数据客观、公正、真实、准确,承担检验检测活动和出具的检验检测结论的法律责任。

3.2 政府责任

中心自觉将自身发展同服务国家利益相结合,把服务国家相关行业发展大局,作为机构的终极目标,在致力于成为铁路产品检验检测优质服务机构的同时,积极履行社会义务,承担社会责任。

中心承诺,严格遵守国家法律法规,贯彻落实国家政策,积极响应国家产业政策导向,发挥检验检测机构作用,优化组织结构,加大对检验检测技术和检验检测标准研究的投入,加大对检验检测能力建设的投入。做到诚实经营,守信服务,依法纳税。

3.3 客户责任

中心非常重视客户关系管理,在《质量手册》和程序文件中多处描述客户关系管理制度,并在质量目标中明确报告/证书差错率、申诉投诉处理及时率等几项重要客户关系指标,定期考核。在服务客户方面,2021年主要有如下大事:

(1) 为高原内电双源动车组严把质量关,助力复兴号开上“世界屋脊”

中心依托机车车辆、牵引供电、通信信号、工务工程、

运输包装、金属化学、安全卫生等轨道交通全领域技术服务平台，构建了从零部件到整车、从固定设施到移动设备全覆盖的铁路技术装备检验检测认证体系，为高原内电双源动车组定制了“一站式”“个性化”质检方案和专项认证方案。针对高原内电双源动车组高海拔、西部地区、长大隧道等各类复杂运行环境，升级试验工装、陪试设备，为拉林铁路顺利开通和复兴号上线运行作出了重要贡献。该服务案例入选国家市场监督管理总局“检验检测促进产业优化升级”2021年度十大优秀案例，并在全国检验检测开放日上进行发布。

(2) 加强试验室能力建设，积极开拓新能源领域的检验检测工作

中心首次在干线铁路对新能源-飞轮储能装置型开展检验检测工作，通过对其节能效果测试，不但使电气化铁路在利用新能源技术实现供电系统电能质量提升、降低电能消耗、实现节能减排领域取得了突破性进展，还在推动新型能储技术与轨道交通电力系统各环节深度融合发展方面具有重要意义。加强新型混合动力机车电源系统试验的能力建设，现已具备开展节能环保型调车内燃机车用锂离子动力电池的单体和模块、电池包和系统、热保障系统及电池管理系统检测项目，实现了提高检测能力和经济效益的双丰收，为引领未来轨道交通装备智能绿色发展潮流重要装备的检测任务奠定良好基础。

(3) 完成国内首套3500m高海拔双向变流装置开展型式试验

中心依据GB/T 36287-2018《城市轨道交通列车再生制动能量地面利用系统》模拟高海拔低气压环境，对国内首套应用于3500m高海拔地区的双向变流牵引装置开展型式试验，为城轨供电系统完全取代二极管整流机组提供可靠的研究数据，标志着具有能量回馈功能的双向变流装置取代既有二极管整流机组又向前推进一步。

(4)国家工程实验室——城市轨道交通受流与磨耗试验台成功落成

中心依托高速铁路系统试验国家工程实验室现有装备，模拟城市轨道交通导电轨供电系统特点，建成了目前世界上唯一试验速度达到200km/h的研究靴轨受流与磨耗关系的试验平台，圆满完成城市轨道交通系统测试国家工程实验室建设。该平台能够精确模拟实际运行条件下受流器与导电轨的接触受流与磨耗工况，为导电轨供电受流器材的产品研发、试验检测、产品认证、标准制修订等提供重要数据支撑，对城市轨道交通供电系统的平稳高效运转、列车的安全可靠运行起到积极作用。

3.4 伙伴责任

建立优势互补、诚信互惠的伙伴关系。坚持诚信、互利、平等协商原则，不断拓展合作领域，探索合作方式创新，建

立起良好的合作伙伴关系。

3.5 员工责任

检验检测是技术密集型的新型服务业，员工是我们机构的宝贵财富，是机构可持续发展的关键，员工和机构的成长相互促进。国家铁路产品质量检验检测中心以“尊重人、培养人、关爱人”为指导，重视每一位员工，为员工提供广泛的民主权利、专业的技能培养及充分发挥员工特长、才智和创造力的舞台，打造敬业、和谐、激情、创新的人才队伍。

3.6 内部社会责任沟通机制

中心通过刊物、网站及单位内部网络即时通等形式建立企业内部社会责任沟通机制。刊物如《质检中心简报》、《中心简报》等，网站网址为crcc.org.cn。

中心管理层就社会责任定期召开会议与员工座谈。

3.7 外部社会责任沟通机制

中心发布社会责任报告，定期召开利益相关方交流会议。出版《铁道技术监督》月刊，编制《中心简报》半年刊发布专题信息，通过中心网站及微信公众号对外发布即时信息。

4. 守法合规

4.1 守法合规体系

中心除了严格遵守国家相关法律法规之外，还按照检验检测机构资质认定评审准则、CNAS认可准则等建立了管理体系。

4.2 守法合规措施

每年通过认可评审和自身的管理评审、内部审核等方式，评价检验检测活动运作的有效性和适宜性，并持续改进。日常持续加强全员廉政教育：坚持逢会必讲，对廉政建设做到会会讲、次次讲，所有业务培训宣贯必有廉政教育一课；为新入职员工上好廉洁从业第一课。加强全员警示教育，在重要节假日等时间节点增加廉政提醒，对相关领域违纪案例通报警示。坚持警示谈话制度，对新提任的所中层干部和从事检验检测的工作人员进行任前谈话和重点教育，所班子成员每年与分管站室负责人进行不少于1次的警示谈话。

4.3 守法合规培训

每年对检验检测相关人员开展培训。主要内容有：检验检测相关法律法规、CNAS认可准则、合格评定技术与标准、员工行业作风培训、廉政知识测评等。

4.4 人员培训情况

2021年度中心计划培训内容6项、实际完成9项，累计组织培训班16期，累计培训/考试1312人次、合计18127学时。同时，各站室还对部门内员工进行了安全教育、各项规章制度、体系文件、专业理论知识与实际操作、设备操作、相关标准、CNAS能力认可准则及应用说明等专业培训。

4.5 重大守法合规负面信息

中心在本报告期内不存在重大守法合规负面信息。

四、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律

中心严格遵守国家法律法规，坚持严肃的工作态度，严明的工作纪律，严格的工作要求。以标准为准绳，以事实为依据，公正、科学地实施检验检测和提供服务，维护铁路产品检验检测的权威和信誉。不以营利为目的，注重社会效益，实行有偿服务，保证不受任何可能干扰检验检测结果公正性的因素影响。守法合规是我们为客户提供公正规范检验检测服务的基础，严格遵守国家各项法律法规，根据有关规定，开展相应业务，严格自律。2021年未发生因违反法律法规而受到处罚的情况。

2. 规范运作

为适应新的市场需求以及铁道行业、城市轨道交通主管部门对中心的新要求，更好地提供行业技术服务、优化工作程序，各部门均有岗位职责、工作流程、考核奖惩办法等。每年进行内审和管理评审，并接受国家市场监督管理总局和国家认可委的监督。

3. 诚实守信

中心自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展检验检测等合格评定活动，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。

4. 提升服务

4.1 加强检验检测能力建设

一是启动“十四五规划”。整体规划原则以铁科院集团公司本部（西郊）为核心，集团公司东郊分院（以下简称“东郊基地”）和高村基地为两翼的布局模式，整合原有资源，集中优势，打造功能化、集约化的产业基地，形成一体两翼基本格局。“十四五”期间规划建设项目30个，投资装备建设116台/套；天津高村基地二期装备专项规划5个系统试验平台，包含13套试验系统，占地10760平方米。

二是梳理检验检测“排队”产品情况和检验检测需求，根据实际将能力建设规划作为长期工作，专人负责，重点部署，持续推进。截至目前，针对闸瓦、闸片、轴承以及ATO等重点关注的产品以及短板项目，中心已经分别在东郊试验室和高村基地规划了轨道交通车辆1:1制动试验系统、铁路高速1:1制动动力试验系统、机车车辆滚动轴承试验系统以及全自动运行系统检测平台等检测装备，总投资将超过1.4亿元。

根据CNAS-AL07《CNAS 能力验证领域和频次表》要求，结合能力认可范围确定了能力验证项目和频次。2021年度中心制定了周期能力验证计划，共制定能力验证及测量审核计划60项；目前已实际完成61项。中心各检验站2021年度共制定了62项内部质控计划，实际完成62项，体现了良好的检验检测能力，满足CNAS要求的能力验证领域和频次要求。

4.2 运作的客观公正性

2021年，为保证对相关业务活动与检验检测活动可能的利益冲突进行控制，在运作中持续保持客观公正性。

4.2.1 利益冲突进行识别

对铁路产品检验检测相关机构及相关机构的业务活动可能与检验检测活动产品的利益冲突进行识别，并采取有效措施进行控制。

4.2.2 接受各方和社会的监督

在开展业务的过程控制，建立了一整套公开文件，并通过网络信息或期刊杂志向社会各界和申请方公开发布，接受各方和社会的监督，确保在中心声明的范围内向所有申请者开放。

4.2.3 保证样品的客观公正性

2021年承担的中国国家铁路集团有限公司质量抽查工作，根据《质量抽查计划》和《质量抽查管理办法》，由综合业务部统一协调，在全国各铁路局集团公司和相关单位等采用随机抽样的方式抽样，以保证样品的客观公正性。

4.2.4 积极处理客户申投诉

中心设立申诉监理部，专门受理并承办委托方及有关各方的申诉、投诉和争议，并建立了《申诉和投诉处理程序》，在质量目标中明确将申诉投诉处理及时率纳入每年考核。

截至2021年12月31日，中心无投诉发生，受理的申诉有3

起，主要是涉及检测报告中不合格项目提出的申诉。目前均处理完毕，申投诉处理及时率100%。

4.2.5 客户满意度调查

因受疫情影响，中心本年度未委托第三方进行客户满意度调查。结合中心举办的认证企业线上直播培训班，给参加培训的503家企业发放了中心工作情况满意度调查问卷，共收回有效调查问卷555份。从调查结果来看，客户对中心的各项工作均有较高的满意度，其中对“机构形象”评价满意度最高，满意度为100%。通过客户满意度调查，力争更好地提升服务质量，以创造和谐共赢的合作关系。

5. 创新发展

5.1 创新建设人才队伍

中心明确人才队伍建设与发展目标，逐步形成全面、完整的人才培养体系。鼓励员工积极参加各种相关培训、学历进修、职业技能竞赛和学术交流活动，为员工创造职业资格晋升、技能提升的平台渠道，建设优秀质检人才队伍。

5.2 创新多元发展通道

中心培养以战略规划和管理为重点的经营管理类人才，培养了解行业发展趋势、规律和各专业学科发展的资深专业类人才，培养以掌握高级技能、爱岗敬业、技艺精湛的操作类技术人才。确保员工在相应岗位序列中都有晋升的空间，为员工成长提供更多的通道和更大的平台。

中心落实从严管理的要求，建立合理的人才选拔机制，探索新形势下的用人选拔机制。内部人才公开竞聘上岗，机构需求人才通过市场选聘，后备人才落实培养计划，注重人才的自身培养，人员素质能力不断提升。

5.3 创新人才激励机制

中心在人才考核和收入分配上，重业绩、讲回报、强激励，建立向一线倾斜的薪酬分配机制。中心不断完善绩效考核办法及综合考核评价体系，使员工获得更加合理的报酬。

中心认可员工的成绩，对员工的奉献给予保障和激励。为机构进步和发展做出贡献的员工，授予“优秀员工”的称号并予以奖励。

5.4 科研创新

中心坚持鼓励科研创新活动，2021年新增科研项目21项，研发经费支出2300余万元；科研项目获奖7项，其中省部级奖励3项。

为落实国家创新驱动发展的战略要求，保持行业中的领先地位，CRCC坚持创新驱动、科技引领、专利开发。积极开发具有自主知识产权的新技术，及时申请专利，对工作创新成果及时进行保护，有意识的对自己的核心技术形成保护网，强化保护力度。2021年CRCC共提交专利申请30项，获得专利授权4项。

2021年，中心主持的“轨道交通定位及信息传输系统检

测关键技术研究与应用”获得中国检验检测学会科学技术奖一等奖；主持的“应答器传输系统检测关键技术与应用”获得铁科院集团公司科技奖一等奖。基于科研成果，项目团队围绕列车定位系统检测方法及地车信息传输系统检测技术，创新研制了设计开发-技术验证测试系统、生产制造定标检测装置和现场应用便携式检测设备，构建了轨道交通定位及信息传输系统设备标准、生产、检测和认证体系，填补了国内应答器传输系统检测领域的空白。

6. 环保节能

6.1 环境管理

作为检验检测机构，中心坚持节约环保发展的理念，建立环境管理体系，关注检验检测过程中的环保节能要求，培养员工环保意识，通过EMS环境管理体系认证，培养员工环保意识，为“资源节约型、环境友好型”社会的建设贡献力量。

6.2 节约资源能源

加大环保培训力度，进行多渠道、全方位的全员宣传，提高节能减排意识，绿色办公。员工自觉遵守电梯、电灯、空调、电脑等的使用规定，对打印耗材定期回收，采用双面打印等方式节约纸张，推广自动化办公。

6.3 降污减排

检验检测各环节是中心节能减排的重点。中心从源头抓起，推广新技术，逐步淘汰高耗能设备，提升资源利用效率，

实现资源综合利用，努力减少对环境的影响。

7. 员工权益

中心遵守国家法律法规，努力消除就业和职业歧视，建立职业健康安全管理体系，通过OHSMS职业健康安全管理体系认证，保障员工职业健康安全。

7.1 稳定劳动合同关系

按照《劳动法》的规定，与员工签订劳动合同，劳动合同签订率100%。为员工足额缴纳养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险，社会保险缴纳率为100%。为员工提供补充医疗保险和企业年金。针对一线岗位员工，缴纳人身意外伤害保险。

7.2 关注职业健康

重视员工身心健康，努力为员工营造安全、健康的工作和生活环境，定期组织员工体检，在办公场所常备小药箱。为平衡员工的工作与生活，每年安排员工带薪休假，组织员工轮休疗养。建立安全巡检制度，及时发现并规避办公场所、实验室的安全隐患，不定期举办消防知识培训及消防安全演练。

7.3 实施民主管理

中心建立“上情下达、下情上传”式的民主管理机制，推行厂务公开制度，组建工会组织，建立职工代表制度，拓展员工民主参与和沟通渠道，使员工参与管理，维护员工知

情权，确保员工行使监督权。

7.4 平衡工作与生活

“健康工作、快乐生活”是中心为员工提供的保障。建设“职工之家”，组织运动会、单项体育比赛、主题文化艺术活动等多项群众性文体活动，为员工提供展示才华和个性的舞台。组织丰富多彩的休闲活动，使员工在工作之余，乐享生活。

7.5 传递真情暖人心

中心关心员工生活，努力为员工打造美好生活，让员工感受到大家庭的温暖。工会组织“送温暖、献爱心”活动，通过走访慰问、专款救助等方式，帮扶困难员工。设立爱心基金，对遇到困难的员工给予救助，并对直系亲属病重或去世的员工给予关怀。设立献血基金，感谢并慰问献血员工的爱心奉献。重视员工午餐营养与卫生。

8. 服务社会

在成长的过程中，中心致力于建设安全可信检验检测环境，努力开放检验检测研究成果，不断开拓检验检测认知渠道。2021年，继续充分利用微信公众号新媒体形式的特点，公开向社会展示和宣传中心的服务理念、服务规范和服务内容，广泛接受社会各界的监督。同时，积极参与社会公益活动，通过“消费帮扶”、“产业帮扶”的形式，积极参与助农产品的采购，始终以奉献社会为指引，为构建和谐社会贡献

力量。

9、报告责任

定期向国家市场监督管理总局报告行业动态，按要求每季度填报《行业景气指数表》。

五、结语

1. 履行社会责任的发展计划

2022年中心继续紧密围绕国家、政府经济发展导向，关注社会热点需求，严格按照国家市场监督管理总局、国家认可委、北京市质监局、海淀区质监局、国家铁路局、中国国家铁路集团有限公司等文件要求，将进一步清晰发展方向，优化检验检测业务，增强发展的使命感、责任感和紧迫感。

1.1 机构管理

做强做优检验检测主业，科学发展检验检测产业，提升中心的管理能力，打造中心发展的内在动力。调整检验检测业务结构，转变发展方式，激发竞争活力，实现内部协同增效。

响应国家“一带一路”的建设要求，发挥检验检测能力的优势，通过检验检测手段，结合业务将中国标准带入“一带一路”沿线国家，加强双边合作与双边交流，为促进沿线国家共同繁荣做出贡献。

加强国际合作，与其它国家铁路官方组织建立联系，互相交流沟通，推动检验检测的互认工作，扩大国际影响力。

参加铁路行业标准的起草、修订工作，推进将产品检验检测、产品运用考核等要求纳入标准中，为检验检测工作的开展提供依据。

1.2 客户服务

为适应政府、监管机构、投资者和客户的多元需求，不断丰富产品体系，完善产品标准，优化检验检测流程、模式和手段，强化服务质量，提升客户满意度。

1.3 人才培养

强化人力资源体系建设，规划人才发展，培养后备人才。完善机构培训体系建设，全面提升员工专业能力和学习创新能力。建立多层次激励体系，完善管理人员中长期人才规划。

1.4 社会公益

持续建设安全可信检验检测环境，积极参与社会公益活动，始终以奉献社会为指引，热心公益事业，为构建和谐社会贡献力量。

1.5 环境保护

全面落实节能减排工作，以保护生态环境为己任，坚持低碳环保，传递绿色理念。

2. 报告反馈联系方式

2.1 报告获取方式

电子版报告可登陆官方网站（www.crcc.org.cn）获取。如需纸质版报告，请发送电子邮件至 crcccywb@rails.cn，或

致电86-10-51893828。

2.2 联系方式

国家铁路产品质量检验检测中心

中国北京市海淀区大柳树路2号院主楼

邮政编码：100081

电话：+86-10-51893828

传真：+86-10-51893541

E-mail: crccywb@rails.cn