



# 方圆标志认证集团 2020 年 社会责任报告

鉴证优秀 成就卓越

2021 年 3 月

## 目 录

一、报告说明	3
二、关于方圆	4
三、依法经营，科学管理	13
四、质量至上，严控风险	14
五、创新发展，优质服务	15
六、助力政府，服务地方	19
七、关爱员工，共创共享	31
八、心系社会，参与公益	34
九、2020 年度责任专题	36
十、展望 2021	41
附：读者意见反馈表	42

## 一、报告说明

本报告是由方圆标志认证集团(以下简称“方圆集团”、“方圆”、“集团”或“CQM”)公开发布的第九份社会责任报告,报告主要就方圆集团 2020 年度在履行社会责任方面的实践、思考与成果进行阐述,报告所披露的信息真实、有效。

### 报告时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日,部分内容根据需要适当追溯至以前年份。

### 报告涉及范围

本报告内容涵盖了方圆全集团,包括方圆标志认证集团有限公司(以下简称“集团公司”、“总部”)及其分、子公司(以下简称为“各分支”、“分支机构”)。

### 报告发布周期

本报告为年度报告,每年发布一次。

### 报告数据说明

除特殊说明外,本报告引用的数据、资料均来自于集团公司及各分支机构的现行有效文件、相关统计记录、内部刊物、网站或报告,使用的货币单位均为人民币(元)。

### 报告编写原则

真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

### 报告编制依据

本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求,参考国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南》,结合方圆标志认证集团的实际情况进行编写。

### 可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 报告获取方式

本报告电子版可在方圆标志认证集团官方网站下载(www.cqm.com.cn)。如需纸质报告或对报告有任何意见或建议,请与方圆集团公司联系(联系电话 010-88411888、邮箱 cqm@cqm.com.cn)。

## 二、关于方圆

### 集团概况

方圆标志认证集团（简称方圆，英文缩写 CQM）是在原国家技术监督局批准组建的中国方圆标志认证委员会基础上发展演变而来，是集认证、检验检测、培训、政策研究、标准制定、国际合作于一体，面向全球的集团化、综合性技术服务机构。由核心企业方圆标志认证集团有限公司及其三十余家分、子公司共同组建而成，已形成覆盖全国的服务网络。

方圆标志认证集团分支机构分布图



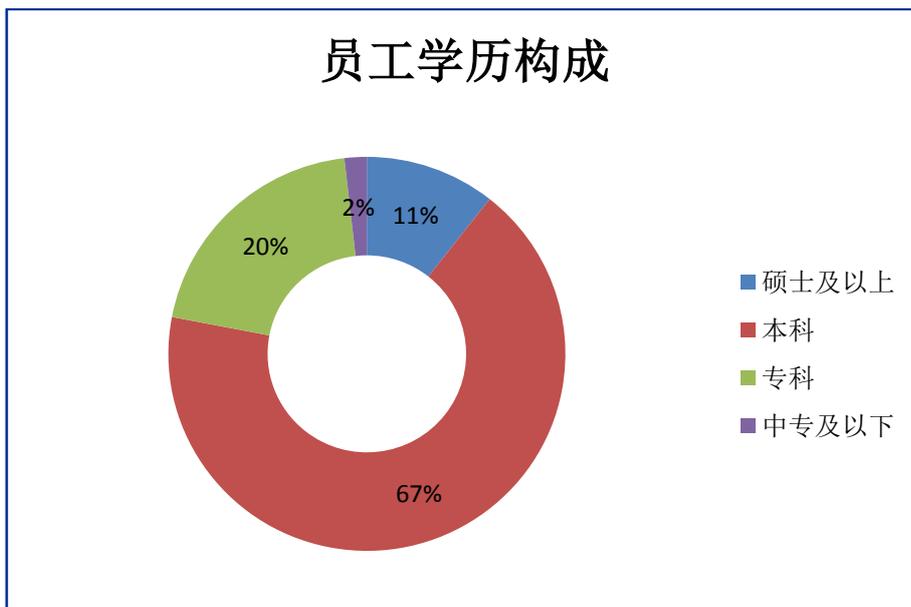
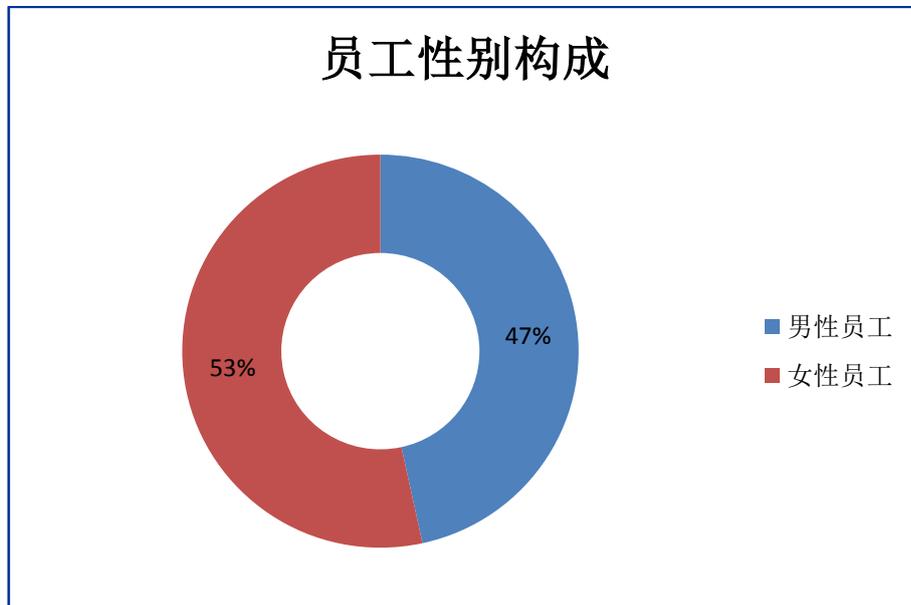
为满足客户的不同需求，方圆在立足认证的同时，不断拓展业务领域，持续提升品牌信誉，已形成完整的延伸服务体系，方圆的认证范围覆盖工业、农业、服务业的方方面面，涵盖电力、建筑、交通运输、信息产业、生产/生活性服务业以及行政机关公共服务等众多领域。认证结果全球认可，国际影响力与日俱增。

方圆具备质量、环境、职业健康安全及食品安全管理体系等国家注册审核员、内审员培训资格能力；同时，我们可为广大客户提供管理改进、标准制定等多项个性化增值服务。

客户满意是我们永远坚守的工作标准，助力客户价值提升是我们矢志不移的追求目标，我们将本着“鉴证优秀、成就卓越”的使命，为客户创造价值，为员工发展提供平台，为社会带来安全和信赖。我们将践行“志坚行粹、信臻至上”的核心价值观，“以质量求发展、靠诚信行天下”的经营理念，使方圆集团成为最具竞争力的国际服务机构。

截止 2020 年底，全集团管理人员共计 1159 人，其中男性 540 人，女性 619 人；硕士及以上 123、本科 781、专科 234、中专及以下 21 人。

截止 2020 年底，集团专兼职审核员、检查员、技术专家近 7000 人。



## 组织架构



## 产品与服务

2019年，集团以检验、检测、认证三位一体融合的理念为指引，巩固发展体系认证业务、调整发展产品认证业务、加强新兴业务规划与运作、创新战略合作模式，拓展行业渠道等，打造可持续发展的核心竞争力，对服务产品继续优化升级。

### 管理体系认证

- 质量管理体系认证
- 工程建设施工企业质量管理体系认证
- 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
- 危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证
- 乳制品生产企业危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证
- 乳制品生产企业良好生产规范(GMP)认证
- 供应链安全管理体系认证
- 知识产权管理体系认证
- HSE 管理体系认证
- 道路交通安全管理体系认证
- 化妆品良好生产规范(GMPC) 认证
- 能源管理体系认证
- 信息技术服务管理体系认证
- 信息安全管理体系认证
- 业务连续性管理体系认证
- 资产管理管理体系认证
- 两型认证
- 中国森林认证

### 产品认证

- 中国强制性产品认证(CCC)
- 有机产品认证
- 富硒产品认证
- 无抗产品认证
- 饲料产品认证
- 良好农业规范认证(GAP)
- 城市家具认证
- 方圆标志认证(质量、安全、环保等)
- 中国节能产品认证(节字标)
- 中国节水产品认证(节字标)
- “浙江制造”、“丽水山耕”、“泰山品质”、“上海品质”认证
- 消防产品认证
- 电器电子产品有害物质限制使用
- 铁路产品认证
- 汽车后市场产品认证
- “绿色贵州”认定
- 人类工效学认证

### 国际认证

- FSSC22000 食品安全体系认证
- IECEX 防爆电气产品认证
- IECEE-CB 产品认证
- SA8000 认证（分包 IQNet 业务）
- CE 认证（ATEX 防爆产品、LVD 低压产品、MD 机械产品 分包业务）

### 服务认证

- 合同能源管理服务认证
- 养老服务认证
- 公共机构绿色数据中心服务认证
- 防爆电气设备检修服务认证
- 商品售后服务认证
- 笔译服务认证
- 物业服务认证

### 检验检测

- 低压成套开关设备检验检测
- 低压元器件检验检测
- 电动工具检验检测（电钻、电动螺丝刀和冲击扳手、电动砂轮机、砂光机等）
- 电焊机检测（小型交流弧焊机、交流弧焊机、直流弧焊机等）
- 装饰装修产品检验检测（溶剂型木器涂料、瓷质砖等）
- 生态纺织品产品检验检测
- 实木家具产品检验检测
- 富硒产品检测
- 无抗产品检测
- 农产品检测（畜禽、水产、作物、蜜蜂等）
- 有机产品检测（种植、养殖、加工）
- 城市家具产品检验检测
- 环保、质量、安全产品检验检测
- 节能节水产品检验检测（离心泵、变压器、便器、水嘴、便器冲洗阀、淋浴器等）
- 电器附件检验检测（电线组件、家用和类似用途固定式电气装置的开关、热熔断体等）
- 饲料检测

### 管理培训

- 国家注册审核员、检查员培训
- 管理提升培训
- 国家注册能效评估师培训
- 内审员培训
- 标准宣贯培训

## 技术服务与评价

- 二方评价服务
- 有机生产资料评估服务
- 循环经济评价体系（包括区域、园区、企业）环保技术服务
- 能源审计/节能诊断
- 能源消费情况审核
- 节能效果/检测评估
- 卓越绩效模式导入
- 城市家具评价
- 人力资源管理
- 水效领跑者评价
- 企业标准化良好行为体系建设技术服务及评价
- 实验室认可及计量认证体系建设技术服务
- 客户体验满意度调查
- 绿色制造评价（绿色园区、绿色工厂、绿色供应链等）
- 数字化精益模式导入
- 清洁生产审核
- 节能量审核
- 产品生命周期评价
- 碳足迹评价
- 工业固体废弃物资源综合利用评价
- 工业化和信息化融合体系建设技术服务
- 温室气体排放核查

## 课题研究

- 循环经济领域
  - 编制循环经济领域和相关领域（绿色、低碳、可持续等）发展规划
  - 开展循环经济相关领域课题研究
  - 循环经济重点领域（园区循环化改造、资源循环利用基地等）实施方案或建设方案
- 综合类规划
  - 国民经济和社会发展规划
  - 脱贫攻坚、精准扶贫规划
  - 各类园区发展总体规划
  - 流域经济规划
- 标准化建设领域
  - 制修订国家、地方推荐性标准
  - 标准体系建设
  - 行业、企业等标准化工作

## 年度荣誉

### 2020 年方圆标志认证集团

继续获评合格评定国家认可委员会（CNAS）认可评价 A 级机构  
依据中国认证认可协会 2020 年 11 月发布的《2019 年认证机构发展报告》

方圆在 2019 年全国认证机构各项排名中：

参与政府部门和认证行业及相关管理部门的项目数排名第一

良好认证审核案例入围数排名第一

业务创新评价排名第二

认证规则备案数排名第二

管理体系认证市场占有率排名第二

企业诚信评价 2019 年全国认证机构排名第二

（3 年内未有行政处罚、认可处罚，税收连续 3 年 A 级）



## 利益相关方沟通

方圆高度重视利益相关方的参与,不断完善沟通方式和对话机制,不断提升责任管理水平,走负责任的发展道路。积极使用公司官网、微信公众平台等媒介,加强沟通和反馈,提升沟通的便捷性和及时性,提高各利益相关方对方圆发展的参与度和认同度,实现各方和谐发展。

利益相关方	期望与关注	沟通方式	2020 年主要工作
政府、 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 助力经济社会发展</li> <li>• 履行社会责任</li> <li>• 助力质量技术监督</li> <li>• 守法经营照章纳税</li> <li>• 贡献社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 上报材料</li> <li>➤ 组织或参加会议</li> </ul>	参与各级地方政府质量奖评审工作;各分支开展中小企业帮扶活动;连续获评北京市纳税 A 级单位等。
行业组织、 协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法律法规</li> <li>• 履行行业规范</li> <li>• 行业合作与分享</li> <li>• 专业科研创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 按照认监委、认可委、协会及相关监管部门要求及时上报相关信息</li> <li>➤ 交流拜访</li> <li>➤ 参与专业研讨与会议</li> <li>➤ 承担课题项目研究</li> </ul>	全年累计上报认证信息六万余条;主动参与多次各类行业交流、研讨活动。
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 价值增值稳定回报</li> <li>• 制定发展战略</li> <li>• 优化股权结构</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 经营业绩发布</li> <li>➤ 定期会议</li> </ul>	2020 年集团公司共召开股东会 5 次,董事会、监事会 6 次。
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 贴心服务</li> <li>• 增值服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 公益培训、论坛、客户研讨会等</li> <li>➤ 客户满意度调查</li> <li>➤ 一企一策专项服务</li> <li>➤ 电话回访</li> </ul>	发放客户满意度调查、电话回访企业、开展客户交流活动等。
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 关爱社会</li> <li>• 社区建设</li> <li>• 节能减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 助力企业低碳发展</li> <li>➤ 绿色办公</li> </ul>	开展绿色工厂评价、温室气体盘查等业务;政府课题研究;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生态保护</li> </ul>		<p>倡导全员绿色办公室。</p>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工权益</li> <li>• 职业健康安全</li> <li>• 员工成长</li> <li>• 人文关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 工会小组</li> <li>➤ 内部培训</li> <li>➤ 绩效激励</li> <li>➤ 丰富文化生活</li> </ul>	<p>依法缴纳五险一金，组织全员定期体检等；开展员工关怀，举办拓展活动、参观红色教育基地等活动，丰富广大员工的文化生活。</p>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 促进和谐</li> <li>• 回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 社区沟通</li> <li>➤ 志愿者活动</li> <li>➤ 公益慈善活动</li> </ul>	<p>参加质量日、认证认可日活动，宣传普及质量认证知识；开展精准扶贫、慈善捐款、捐物活动、献血活动、社区共建活动等。</p>
同业机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平竞争</li> <li>• 合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 学术交流活动</li> <li>➤ 专业座谈会</li> </ul>	<p>开展多次交流活动、项目合作。</p>

### 三、依法经营，科学管理

集团始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求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。不断完善公司现代企业管理制度，建立健全法人治理结构，提高管理效率、优化组织结构，增强企业活力。

2020 年是新中国历史上极不平凡的一年，面对错综复杂的国际形势和新冠肺炎疫情的严重冲击，集团深刻领会党中央关于统筹推进疫情防控和经济社会发展各项工作的指示精神，积极贯彻落实市场监管总局关于疫情防控和实施好质量认证相关工作的具体要求，集团经营班子恪尽职守、勤勉尽责，全体方圆同仁兢兢业业、齐心协力，集团总部及全国各地分支机构无一人感染新冠肺炎，有序推进复工复产取得积极成效。

为提升集团化财务管控能力，推进财务管理规范化、科学化、精细化，开发并上线试用合同预算审批功能模块；拟定了收入成本核算细则；在集团总部推行《销售项目预算制度》，实行项目支出事前审批。为加强分支机构财务管理规范化建设，提升财务管理水平，发布了《分支财务人员管理办法》以及《2020 年度分支机构财务考核规则》。

为强化集团总部战略管控能力、投资管理能力、风险管控能力、资源获取能力、资源协同能力及专业管理能力，实施并完成总部组织架构优化，及部门与岗位调整，启动人力资源管理提升项目，包括总部职务职级体系优化、高管薪酬绩效优化、总部员工薪酬体系优化、产品经理激励设计、绩效管理体系优化等。

2020 年，集团整体收入、认证证书数量稳中有增，方圆继续获评 CNAS 认可评价 A 级机构，在疫情冲击下稳住了集团事业发展基本盘。

#### 2020 年全年：

- 集团预计实现合并收入约 4.5 亿元，同比增长约 8%。（最终数据以审计结果为准）
- 集团管理体系认证（含服务认证）有效证书数 48463 张，全年增长 7.47%。
- 产品认证有效证书共计 11200 张，全年增长 25.65%。



## 四、质量至上，严控风险

“传递信任，服务发展”是我们的使命，方圆因此对自身规范运作有着更高的要求。我们坚持自觉遵守社会公德、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。

2020 年，修订完善了集团《质量监控考核办法》，使考核分值愈趋合理，考核结果更加有效。制定并发布了《2020 年体系运行监控方案》、《2020 年度方圆集团质量目标》，进一步加强对集团总部业务管理部门的质量监控，建立问题通报及整改机制。编制发布《认证人员档案管理规定》，进行档案抽查，进一步规范了认证人员档案。

本年度采取“自行内审”和“远程内审”形式对集团总部、30 家子、分公司进行了内审，共开具了 23 项书面不符合报告、提出了 300 余个沟通问题及建议，发布了《2020 年度质量体系内审总报告》。顺利组织山东、福建、上海、湖南、厦门、河北、安徽 7 个分支机构接受 CNAS 办公室评审，未开具不符合和观察项。组织完成集团总部的办公室评审，出现不符合已全部按时、按要求完成整改。

2020 年 5 月，在重庆召开了集团管理评审会议，根据重庆会议工作精神及内容，行成管理评审决议，发布《2020 年度方圆集团管理评审报告》。8 月，组织召开了第八届管理委员会第三次会议。



## 五、创新发展，优质服务

作为行业领军机构，方圆在立足传统认证业务的同时，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。积极开展围绕改进和提升组织的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。

今年集团新研发上线了品牌认证、非学历教育（中小学科类）服务认证、云服务信息安全管理体系认证、办公楼物业服务认证、家政服务认证等 5 项新业务。参与了国家认监委“小微企业质量提升行动”课题、辅导项目入选国家市场监督管理总局《小微企业质量管理体系认证提升行动优良案例》。作为组长单位承接认监委《食品认证实施规则》修订课题，作为组长单位承接认可委“多场所组织服务认证认可关键技术研究”等多项课题，参与制定国家标准 12 项，认证认可行业标准 1 项，协会团体标准 2 项。在 2020 年认证认可协会良好案例活动中，入选案例数量蝉联第一位。

此外，2020 年方圆获批国推城市轨道交通装备（CURC）牵引传动系统产品认证资质、国推绿色产品认证（12 类产品）资质。新上线国推电器电子产品有害物质限制使用“RoHS 认证”，新研发无抗水产品认证、消防产品认证（10 项产品）、CCC 转自我声明的自愿性产品认证规则（5 类产品）。参与研发包括浙江制造 182 项产品认证规则、上海品牌 2 项产品认证规则、江苏精品 6 项产品认证规则、泰山品质 3 项产品认证规则。参与了认证认可协会《认证机构新冠肺炎疫情期间工作指南》团体标准等课题编写。

### 相关案例：

#### ■ 方圆广东公司被授予“2020 年中央厨房优秀解决方案”奖项

随着社会的发展，团餐配送行业需求日益扩大。各级政府十分重视食品安全问题，尤其关注校园食品安全问题。为响应相关部委指导精神，结合方圆标志认证集团在食品安全管理方面的专业优势，方圆广东公司为中央厨房、集体用餐配送行业提供优秀的解决方案，助力集体用餐配送行业管理提升，保障广大师生“舌尖上的安



全”，守护校园食品安全。

2020 年，在广东省餐饮服务行业协会、广东团餐配送行业协会联合组织的中央厨房（广州）产业资源对接大会上，方圆广东公司被授予“2020 年中央厨房优秀解决方案”奖项，得到组委员与各参会单位充分肯定。

### ■方圆广东公司举办质量管理体系内审员沙盘模型推演培训

2020 年 12 月，方圆广东公司培训学院举办质量管理体系内审员沙盘模型推演培训。此次培训采用全新培训模式，学员根据情景任务，协调团队、思维、工具、流程制作沙盘、推演地图，将沙盘模拟训练与 ISO9000 内审员培训相结合，以一种全新培训理念、培训模式，调动学员积极参与，参加培训的学员通过沙盘演练、分析讨论与自我评价的方式，有建设性地发展其内部审核技巧。达到了预期培训效果，提升实战能力。



### ■大力推进“泰山品质”认证工作

泰山品质是继“浙江制造”“上海品牌”之后的第三个“高端品质”产品认证，不仅关注产品的性能要求、安全要求等指标、关键技术指标要达到国际先进水平或者高于国际、国家标准水平，也关注企业的整体质量管理、自主创新、绿色发展等特性。“泰山品质”认证联盟于 2018 年 5 月 9 日成立，由 9 家中外知名的认证机构、检测机构组成，方圆标志认证集团为首任秘书长单位。



2020 年泰山品质认证工作持续推进，方圆山东公司制定完成《2020 年“泰山品质”认证工作方案》；组织 30 家获证企业进行国家认监委区域高端认证制度调研；协助中国品牌日活动组织方顺利完成中国品牌日-“泰山品质”颁证仪式活动；完成 3 项“泰山品质”认证团体标准的制定发布，并为 3 家客户颁发泰山品质认证证书。



■金猴集团向方圆山东公司审核管理与客服部赠送锦旗。



■方圆首批加入“浙江省永康五金产业创新服务综合体”

2020 年 9 月，方圆浙江公司作为首批认证机构成功加入“浙江省永康五金产业创新服务综合体”。“浙江省永康五金产业创新服务综合体”是围绕五金八大传统行业转型升级和医疗器械、军民融合产业培育发展，在整合全市创新资源的基础上，引进域外创新服务资源而设立的系统性创新服务平台，旨在为永武缙产业集聚区的企业提供研发设计、创新创业、新兴产业培育、智能制造、检验检测等全链条创新公共服务。

方圆将借助该服务平台，积极为永康企业提供“ISO 认证、标准和认证咨询辅导、浙江制造对标达标认证”等一系列技术服务。

## 浙江省永康五金产业创新服务综合体



浙江省永康五金产业创新服务综合体是围绕五金八大传统行业转型升级和医疗器械、军民融合产业培育发展，在整合全市创新资源的基础上，引进域外创新服务资源而设立的系统性创新服务平台，旨在为永武缙产业集聚区内的企业提供研发设计、创新创业、新兴产业培育、智能制造、检验检测等全链条创新公共服务。

**研发设计**

为五金产业企业提供产品研发设计、工业设计、品牌设计等服务。

**检验检测**

提供技术咨询、成果转化、创业孵化、技术交流、知识产权、科技服务、人才培训等服务。

**产业培育**

以中科院浙江轻工所永康智能制造技术研究中心为主，依托浙江永康机床，与永康机床企业开展产业合作。

**智能制造**

提供企业转型升级培训、工厂智能化改造、信息数据集成、工业智能应用等服务。

**标准检测**

国家工业工具刃具产品质量监督检测中心（筹）、国家工业计量校准标准实验室（筹建）国家实验室认可（CNAS），开展检验检测服务。

**智慧服务**

构建永康智慧监管平台，实现“一证一查一评一守”智慧监管模式，率先打造省内五金产业智慧监管应用。

**服务功能**

**服务绩效**

目前，综合体为6000户企业、2.5万家五金产业的中小企业提供全产业链产业创新公共服务，已累计整合服务平台7家，集聚服务机构45家，引进人才20630个，服务企业13000多家次，组织服务在役科技人员数653人，解决企业技术难题305个，成果转化产值62亿元。

总体架构

### ■ 助力江苏昆山地铁导入卓越绩效模式

5月7日，方圆江苏公司技术总监刘立生、客服培训部副部长王冉等一行五人，应邀参加昆山市轨道交通投资发展有限公司导入卓越绩效管理体系暨争创苏州质量奖宣贯培训会。昆山市轨道交通投资发展有限公司董事长蒋建武，副总经理闵荷琼及相关部门管理人员出席会议。



卓越绩效模式是组织提高产品、服务和经营质量，提升竞争力和经营管理水平的有效途径。

方圆江苏公司将进一步密切关注客户发展需求，加强沟通了解，深化交流合作，引导企业学习先进的管理经验和方法，不断追求卓越，提高竞争能力，实现高质量发展。

### ■ “鉴证优秀 成就卓越” 客户答谢会

2020年11月，以“鉴证优秀 成就卓越”为主题的方圆湖南公司客户答谢会在长沙神农大酒店隆重拉开帷幕。湖南省市场监督管理局认证监管处领导以及湖南省质检院、省建材院、中建五局、二十三冶、徐记海鲜、湖南路桥、凯美特等160余名客户代表、湖南方圆全体专职人员等200余人共聚一堂，回顾过去，展望未来。



会议期间，湖南省市场监督管理局相关领导围绕认证监管要求、认证市场发展方向等发表讲话。方圆客户代表湖南徐记酒店管理有限公司、湖南凯美特气体股份有限公司分别进行了认证案例分享，在多年的合作中，他们见证了企业在方圆认证的帮助下从弱到强、从优秀到卓越的发展历程，高度赞扬了方圆的专业精神和服务质量，希望今后继续与方圆携手同行，共创未来。

### ■ 智赢未来——厦门方圆 2020 年质量论坛

2020 年 12 月，方圆厦门公司成功举办“厦门方圆 2020 年质量论坛”，来自厦门及周边地区的 300 余名质量管理工作者共聚一堂，针对质量管理工作中问题进行了分享与交流。质量管理专家蒋领伟先生和管理咨询专家崔曼秋女士分别就数字化质量经营和卓越管理助力企业高质量发展两个主题进行了演讲，2020 全国质量标杆厦门国宇健康管理中心有限公司、厦门质量奖获奖企业长塑实业有限公司、全国物业 50 强企业厦门联发物业管理有限公司分别从企业实践角度分享了企业质量管理提升最佳实践经验。大会平行分论坛按照质量提升主题、卓越管理主题、业务风险管控、服务质量主题展开交流与研讨，来自高等院校、专业机构、企业的专家进行了分享与交流，会场气氛热烈。



大会还同期开展了企业质量管理优秀论文及经典案例的征集评选活动，活动共征集优秀论文及案例 30 余篇，充分展现了方圆客户在应对疫情、业务连续及复原力、质量提升方面的优秀实践经验。

## 六、助力政府，服务地方

方圆集团分支机构遍布全国，各地公司均积极投身国家推动经济社会高质量发展，与供给侧结构性改革的重点行业、重点领域。积极参与地方政府质量提升行动，服务区域经济高质量发展，区域品牌建设。积极参与各类国家标准、行业标准、团体标准、企业标准研发制定。

2020 年，公司贯彻落实国家市场监管总局质量管理体系升级行动、小微企业质量管理体系认证提升行动，服务各级各部门精准脱贫攻坚战，积极参与国家和地方“双随机一公开”等市场监管行动，主动承担和践行国家质量基础设施服务机构的社会责任。

### 相关案例：

### ■广东省潮州市中小企业质量管理体系认证暨质量提升培训班

潮州市市场监督管理局为深入贯彻落实习近平总书记视察广东重要讲话精神及《广东省市场监督管理局关于开展 2020 年中小企业质量管理体系认证培训工作的通知》文件精神，启动潮州市中小企业质量管理体系认证培训班，方圆广东公司承办并派出资深高级讲师授课！



培训分三期在潮州市委党校举办，方圆专家向 200 多名企业管理人员宣贯《认证认可条例》

和质量认证相关政策，讲解质量管理体系标准理解与实施、QCC 品质圈及班组管理知识，解读《民法典》中产品责任相关知识，引导企业牢固树立“质量第一、诚信为本”的经营理念。参会人员均感到受益匪浅，受到一致好评。并表示将在接下来的生产经营中切实加强全面质量管理，提升质量竞争力，更好应对疫情带来的冲击挑战。

### ■湖北省宜昌市宜陵区食品医药包装产业集群质量提升项目

方圆湖北公司针对此项目开展了 12 家企业调研、举办了为期 3 天 5 期的培训、完成了 3 家企业的质量提升辅导。项目得到了湖北日报，宜昌市人民政府官网，宜昌市主要媒体持续跟踪报道，引起社会广泛关注。宜昌市分管副市长亲自批示肯定，湖北省将本项目评为优秀示范项目，受到了《中国质量报》、《湖北日报》、湖北卫视台的专题宣传推广。



### ■“CCFA 黄冈扶小模式”提升中小生产企业市场能力

扶持中小生产企业提升市场能力计划（简称“扶小计划”），是中国连锁经营协会（CCFA）联合多家农食企业、第三方审核机构共同发起的食品生产质量提升行动计划。在“扶小计划”的框架下，黄冈地标优品企业通过“边走市场边合规”，取得认证资质直接上 CCFA 中国商品数据



共享平台，以此带动地标优品企业提质增效，全面提升市场竞争力，为消费者提供有品质的特色商品。根据黄冈“扶小计划”，方圆湖北公司成立了项目工作小组，积极与企业及湖北黄商集团股份有限公司沟通，确保扶小计划有序推进。

### ■湖北武当山特色民宿服务质量提升项目

旅游民宿服务认证是方圆近年启动的新型服务认证领域，方圆湖北公司 2020 年组织完成民宿调研 30 余家，举办了为期 3 天共 6 期的培训班，分层次对管理人员、服务人员 300 人次进行了教育培训，选取具有典型代表的 2 家民宿作为重点辅导对象进行质量提升，并组织编写《武当山特色民宿服务规范》、《武当山特色民宿服务评价标准》地方标准。



### ■顺利承办 2020 年厦门市首席质量官培训

受厦门市市场监督管理局委托，2020 年，方圆标志认证集团厦门有限公司组织 7 场首席质量官培训，涉及生物医药、物业、机械、电子、卫浴建材、家具、软件与信息技术等行业，培训人数近 500，助推了厦门市制造业和服务业质量提升。



### ■圆满完成 2020 年“浙江制造”高级研修班

2020 年 9 月，方圆浙江公司结合“质量月”活动在杭州举办了“浙江制造”品字标建设 2020 年高级研修班。本次高研班特别邀请了浙江省经信厅的相关领导，浙江大学、中国计量大学的专业教授，国际权威认证机构的技术专家，品联会和联盟的主要负责人前来授课，面向省内各级市场监管人员、“浙江制造”认证企业的主要负责人，开展了 2 个阶段、为期 4 天的

研修课程。

在第一阶段（9月9日-10日），已完成了“智能制造与数字化转型”、“质量诊断工具和改进方法”、“贸易战下制造业的机遇与挑战”、“浙江制造”标准体系与制定要求、认证联盟创新驱动下的“浙江制造”认证的授课。第二阶段的研修（9月22日-23日），浙江省知识产权保护中心副研究员余孝云，讲授“制造业集群知识产权联盟建设”相关内容；SGS轻工部化学技术总监卢耕博士就轻纺、化学工业等领域，讲述当前“国际贸易技术壁垒和准入制度”；作为省政府“智慧浙江”特聘专家，浙江大学信息技术与经济社会系统研究中心主任、博士生导师刘渊老师，以“智能制造重构全球竞争新格局”为主题，向学员们展开了关于新一轮数字经济的思考。

此次研修涵盖了宏观形势分析、行业趋势发展、管理工具应用等不同层次的内容，同时也为“品字标浙江制造”各个相关方提供了一个相互交流、跨界学习的线下平台，共同探讨当下制造业企业面临的问题和发展的机遇，提升制造业转型升级，推进浙江产业结构调整和转型。



### ■成功举办浙江省食品生产安全风险防控师资培训

为进一步加强食品生产安全风险管控，提升浙江省食品生产安全监管水平，按照《寻找关键控制点（CCP）加强食品生产安全风险防控行动方案》的相关要求，12月14日至15日，方圆浙江公司在杭州成功举办全省食品生产安全风险防控师资培训，各市、县（市、区）市场监管局共200余人食品生产安全监管人员参加了培训。



省市场监管局食品生产处有关负责人做了开班动员讲话，肯定了“寻找关键控制点（CCP）行动”对落实企业主体责任、加强食品生产企业风险防控的重要意义，并对下一步实施推进工作提出明确要求。此次培训邀请方圆浙江公司、省食品工业协会的专家进行授课，分别就危害分析和关键控制点知识、关键控制点（CCP）建立与实施进行了系统讲解，内容丰富，结构紧

凑。通过本次集中培训学习，进一步提升了全省食品生产安全监管业务水平，为接下来指导全省所有食品生产企业导入关键控制点防控措施打下了扎实的基础。

会议期间，省市场监管局召开了食品生产安全风险防控交流会，部分市、县（市、区）市场监管局代表就“寻找关键控制点（CCP）行动”如何在食品生产企业中实施落地进行了深入交流和研讨。

### ■圆满完成广西第五届自治区主席质量奖评审

方圆广西公司积极配合自治区质量强桂办，组织第五届广西主席质量奖的评审工作，2020年9月23日至28日圆满完成现场评审工作。

在本次评审工作中，方圆根据自治区质量强桂办对现场评审科学公正的具体要求，从人员安排、工作流程、现场评审、纪律保证，后勤保障等各方面作出了详细安排。在具体操作中，秉承实事求是、公正负责的工作态度和认真专注、严谨细致的工作作风，确保评审专家准时高效，保质保量完成项目现场评审工作，赢得了各方好评。



### ■助力河北小微企业质量管理提升

为配合河北省“质量月”小微企业质量管理提升行动试点工作，更好地推动工作的开展，方圆河北公司执行董事孙云平受根力多生物科技股份有限公司邀请，为企业举办了“质量认证助推质量提升”专题分析研讨会。

根力多生物科技是专业从事生物、有机、土



壤调理等产品研发、生产、销售、服务为一体的高新技术上市公司。先后通过方圆管理体系认证、环境管理体系认证、健康管理体系认证、欧盟和美国国际实地检验认证。致力于推进土壤改良，提升农产品品质，更好的为农户提供好技术、好服务，践行“健康土壤 幸福人类”之使命，努力做社会化服务的探索者和践行者。

### ■ 协同开展四川省现代种业产业帮扶活动

为贯彻落实四川省委、省政府《关于加快建设现代农业“10+3”产业体系推进农业大省向农业强省跨越的意见》，2020年12月，认检监管处会同四川省农科院植保所、中国测试技术研究院、方圆四川公司组成专家组对3家种子企业进行现场调研指导，帮助企业加强质量管理，提升产品和服务质量、增强市场竞争力和可持续发展。



专家组先后对四川德维兰地农业科技有限公司、成都金田种苗有限公司、四川益民高新农业科技有限责任公司开展了现场调研指导。方圆四川公司专家向种子企业详细介绍了质量管理体系认证、GAP 认证、知识产权认证，通过认证手段帮助企业规范管理、建立企业品牌。

### ■ 大力支持河南省小微企业质量管理体系认证提升行动

河南省小微企业质量管理体系认证提升行动旨在进一步贯彻落实党中央、国务院关于支持民营经济和小微企业发展的系列决策部署以及《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》和《河南省人民政府关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的实施意见》精神，大力推广 ISO9001 先进质量管理方法，精准帮扶小微企业解决质量管理中存在的问题，逐步提升小微企业质量管理水平，提高小微企业产品和服务供给质量，助力河南省小微企业高质量发展。



提升行动 2020 年 12 月开始，各级市场监管部门按照“一个行业一个行业抓质量提升”“重在实效”的要求，大力普及质量认证知识，广泛宣传市场监管总局“小微企业质量管理体系认证提升行动服务平台”和百万企业全面质量管理培训平台”，积极组织小微企业参加免费线上

培训,引导更多小微企业参与质量管理体系认证提升行动。结合各地产业特点和自主申报情况,河南省市场监管局选定装备制造业、食品行业的 50 家小微企业参与试点工作,选择方圆标志认证集团河南有限公司等机构作为技术支撑单位,通过现场调研、问题诊断、服务指导、建立体系等活动,切实帮助小微企业解决质量管理中存在的“痛点”“难点”问题。

### ■顺利承办江苏省化工行业整合型管理体系研究项目

由江苏省市场监督管理局主办、方圆江苏公司承办的“江苏省化工企业质量体系升级版——整合型管理体系项目”验收会于 12 月 8 日在京召开。国家市场监督管理总局认证监管司二级巡视员葛红梅,江苏省市场监督管理局副局长王俊胜,方圆标志认证集团有限公司副总裁刘险峰等领导出席会议并讲话。来自国家市场监督管理总局、江苏省市场监督管理局、江苏省化学化工



学会、方圆标志认证集团的专家及项目组成员出席了该项目的验收会。北京三星九千认证中心、北京中化联合认证有限公司、北京世标认证中心有限公司、江苏九州认证有限公司、方圆标志认证集团江苏有限公司等认证机构代表及试点企业代表参加了本次会议。

验收专家认真听取了项目组的汇报,审阅了项目组提交的全部研究成果资料,认为该项目达到了预期目标,对量质并举打造管理体系认证“升级版”,提高化工生产企业质量、安全、环保与职业健康的管理能力起到了很好的示范作用。验收组成员一致同意该项目通过验收。

会议认为,该项目作为江苏省 2020 年重点工作,按照“站位高、标准先、规则细、认证严”的定位,贯彻落实了《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》以及省委省政府关于在全省开展化工产业安全环保整治提升行动的各项要求,初步形成了可复制可推广的科研成果。下一阶段,省局将在全省化工行业进一步加大推广标准的应用,扩大化工行业整合型管理体系的试点面,为助力化工产业高端发展贡献江苏经验。

方圆将总结经验,梳理化工行业整合型管理体系建立与实施的良好案例,积极协助配合项目推广工作,传递信任、服务发展,切实履行认证机构社会责任。

## ■ 当选“苏州制造”品牌国际认证联盟副理事长单位

为贯彻落实苏州市委、苏州市政府的质量发展战略，使“苏州制造”成为高品质、高水平产品的代名词，加快推动苏州制造业的质量变革、效率变革和动力变革，苏州市市场监督管理局筹备组建了“苏州制造”品牌国际认证联盟，旨在以第三方认证模式引领生产企业提高产品质量，打造“苏州制造”品牌。12月3日上午，“苏州制造”品牌国际认证联盟成立暨首次全体联盟成



员大会在苏州举行。苏州市市场监督管理局局长虞伟、副局长王燕、副局长韦锋，苏州市工业和信息化局副局长贾长城等领导出席。

联盟首批成员单位共有 16 家，包括国内外认证机构、质量品牌研究机构、标准化机构和检验检测机构。会议宣读并表决通过“苏州制造”品牌国际认证联盟章程，选举产生了联盟理事长单位、副理事长单位、联盟理事长、副理事长、秘书长等。成员单位签署了《“苏州制造”品牌认证诚信承诺书》。方圆江苏公司当选为“苏州制造”品牌国际认证联盟副理事长单位，施晓彦总经理当选为副理事长。方圆将积极履行副理事长单位的职责，努力担当积极作为，为苏州制造业高质量发展做出应有贡献。

## 方圆入选国家市场监管总局《小微企业质量管理体系认证提升行动优良案例》精选案例：

### 江苏众众电热科技有限公司

#### ——打造过程管控硬实力，赢得高端客户信任

##### 一、企业简介

江苏众众电热科技有限公司（以下简称“众众”）成立于 2015 年 12 月，是江苏省民营科技企业，主要对加热管、PTC 加热器、新能源汽车用 PTC 电加热器及其他各类电加热设备进行生产加工，现有员工 40 人，年产值逾 2000 万元。公司先后取得质量、环境、职业健康安全、TS16949 管理体系认证证书以及欧盟 CE、防爆合格、防爆生产许可证等资质许可证书。本次质量提升活动前主要客户是国内中低端汽车零部件采购商，企业的中短期目标是打进高端汽车零部件采购商的供应链体系。

##### 二、企业急需解决的质量管理问题

企业依据质量管理体系标准和《光电设备企业核心过程质量管理控制指南》等进行质量管

理提升。

质量管理问题分析：生产现场管理混乱、生产过程控制能力差、工艺指导作用不足等，这些“难点、痛点”并不是技术问题而是管理问题。企业以问题为导向，分析原因，通过对以上问题分析，找到了亟需改进的方向：改善生产现场环境；强化过程质量目标考核；改变生产计划末端控制方式；完善生产工艺准则。专家组确定从以上四个方面入手为“众众”打破发展瓶颈、提升企业经营规模和质量管理水平、实现战略目标提供指导。

### 三、企业质量管理体系建设的经验做法

企业根据梳理出的问题进行整体策划，制定出行动计划，计划中明确了各方职责、工作节点以及预期目标。

#### 1. 生产现场引入 6S 管理，提高生产效率

全员系统学习 6S 管理知识，在公司原有基础上重点改进“整理”、“整顿”，提高“素养”管理，通过交流研讨、绘制整理、整顿、安全草图，指导企业按要求调整生产区域资源定置、布局，体现精益生产的现场要求和生产区域安全控制要求，提高了生产效率。

#### 2. 在各工序建立质量目标，降低质量成本

改变过去末端考核的方式，强化过程质量要求，管理目标设定和考核从后端前移至各主要工序过程，对各关键过程绩效参数的波动进行监控，从内外部成本损失入手，建立月度成本损失数据系统，以一次交验合格率为测算指标，减少中间环节产生的不合格品，降低质量成本。

#### 3. 精益生产策划与过程监督，提高交付能力

考虑规模、特点及要求，制定柔性化的生产计划，确定控制边界，生产计划安排不仅仅是考核投料开始、产出结束的安排，增加各工序节点、采购件到货的节点时间安排，各工序加工的工作量、测算工序排产时间等，有效调度生产资源，合理安排产品交付。

#### 4. 强化工艺指导准则作用，提高产品质量

原来的工艺类指导书不分产品型号、规格，内容粗犷，缺少特性控制指标及产品关键工序用设备型号、精度等要求。改进后的工艺指导规范结合产品特性要求设定各关键过程绩效参数值，如控制计划更加明确流程的 5M1E 要素、特性控制指标，补充了关键工序用设备型号、精度、检测方法和频次等。特别是 PTC 产品按照产品型号、规格型号，对铝管压接、固化、烧结过程的确定控制参数值及允差要求，减少中间环节产生的不合格品，强化过程管理，提高产品质量。

#### 四、质量提升效果

##### 1. 6S 经验推广，精益生产，生产效率得到显著提升

通过 6S 管理的推广应用，生产现场焕然一新（见图 10-1）。整洁的环境更便于电子产品质量控制，整顿后的车间有利于人流、物流，减少了人、物品的流转时间，生产现场各物品便于查找、取拿、存放，实施了看板管理作业，提高生产效率。



图 10-1 改进后的工作现场

##### 2. 制定柔性化生产计划和指导书，降本增效，经营绩效取得较大提升

工艺规范按不同产品规格要求明确了各过程/流程的工序参数、产品特性指标控制界限和放行的准则，形成柔性化生产计划和生产工艺指导书（图 10-2、图 10-3）。通过生产过程质量考核，质量损失由原来的月均损耗 2000 元以上（2019 年 8~10 月份），降至月均损耗在 1000 元以下（2020 年 3~5 月份），公司的一次交验合格率由原来的 92.5%（2019 年 8 月份）上升至 98.17%（2020 年 3 月份）（图 10-4），尤其在“外部成本损失”方面，降幅比较明显，损失金额趋向于零（图 10-5）。体现了因返工返修报废所造成的料、工、费的损失，质量成本得到有效控制，企业经营成良性发展态势。

生产计划通知单（防爆加热器）

序号	订单日期	产品名称、规格型号	订单数量	交货日期	特殊要求	进库	生产计划安排										备注	
							送料	穿线装配	耐压测试	烘干检测	箱体喷漆	整机装配	检验	包装	发货			
1	03.10	ESK-80-390, ESK-100-390, ESK-100-390	9	04.28			计划时间	03.10	03.15	03.20	03.25	04.05	04.10	04.15	04.19	04.25		
							计划数量	333	333	333	333	9	9	9	9	9		
							实际时间	03.10	03.15	03.20	03.25	04.05	04.11	04.13	04.16	04.20		
							实际数量	333	333	333	333	9	9	9	9	9		
2	04.21	ESK-80-390, ESK-100-390, ESK-200-390, ESK-330-390	9	06.18			计划时间	04.21	04.29	05.05	05.10	05.15	05.20	06.09	06.16	06.16		
							计划数量	570	570	570	570	9	9	9	9	9		
							实际时间											
							实际数量	570	570	570	570	9	9	9	9	9		

图 10-2 改进后的生产计划

### 作业指导书的前后对比

文档名称: 作业(操作)指导书  
文件编号: 201707  
版本号: 1

目的: 为芯体制作提供作业指导, 以确保其准确作业, 确保产品质量。  
1. 按照薄片工艺图选择合适规格的PTC芯片材料工艺片。  
2. 胶枪涂抹电胶在表面薄薄一层分布均匀的胶水。  
3. 将电胶与薄片图形的PTC陶瓷片预先组合。  
4. 将PTC片、工艺片、电胶、绝缘膏纸和磁芯组合。

产品名称: PTC  
工序名称: PTC  
工序号: 020  
版本: 01

1. 按照薄片工艺图选择合适规格的PTC芯片材料工艺片。  
2. 将电胶与薄片图形的PTC陶瓷片预先组合。  
3. 将电胶与薄片图形的PTC陶瓷片预先组合。  
4. 将电胶与薄片图形的PTC陶瓷片预先组合。

图 10-3 工艺指导书的前后对比



图 10-4 产品一次交验合格率

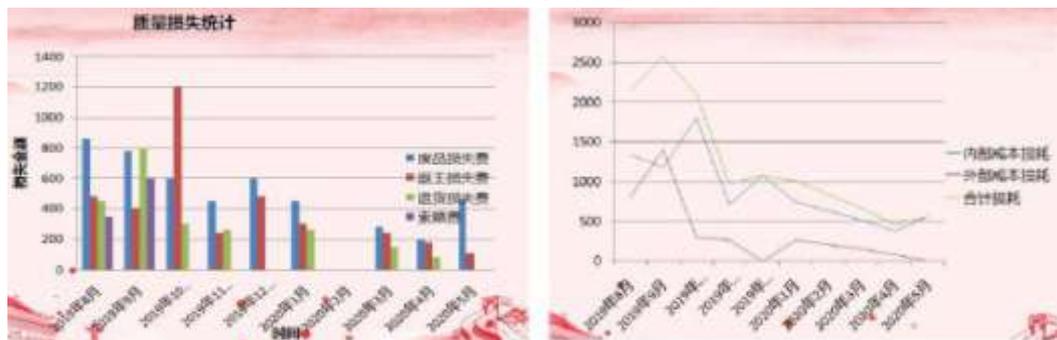


图 10-5 质量成本下降

### 3. 聚焦客户要求提升顾客满意，精准施策，强化产品交付能力

一切以满足客户要求出发，针对每个顾客订单中的产品规格、型号、交付节点等变化确定专项工艺策划，做到一批量订单的产品一个策划，以确保将顾客不同批次、规格的产品要求转化为控制规范以指导生产、放行过程。精益拉动式的生产策划、细化到工序目标的质量指标的考核，使得生产过程的产品质量、效率提升。提升行动前因生产安排粗犷、产品质量不稳定、返工多等导致的产品交期延迟问题，随着生产节拍的有序安排、工序产品合格率提升而得到控制。今年以来，产品尚无一次延期交付，顾客满意度从 86.3% 攀升至 95.8%。

### 4. 管理绩效提升质量自信，筑巢引凤，赢得高端客户信任

质量管理带来的一系列变化，增强了管理者进军高端市场的信心。2019 年底，公司邀请日本 TMT 公司(大众、上汽等大型汽车企业的电器零部件供应商)来厂实施二方审核，TMT 公司代表了解到企业正在实施“质量提升行动”项目，通过现场检查后，对公司生产区域的定置管理和布局改善、生产过程关键点控制的改进予以高度评价，由此公司化被动为主动，与 TMT 公司互换谈判角色，以期望的价格与 TMT 公司签订了长期合同。其他高端客户获悉后，纷纷来电来人了解，有意扩大订单，进一步提升了“众众”品牌的影响力，2020 年一季度公司已完成全年预期订单额的 2/3。

### 5. 规范化运作彰显优势，管理赋能，助力履行社会责任

企业和社会是密不可分的整体，2020 年 2 月下旬，公司将规范化的管理理念引入抗击疫情恢复生产的作业指导，成为扬中当地首批通过验收的复工复产企业，其经验被《扬中新闻》进行宣传介绍。复产后生产的首批 PTC 电加热器产品也被选为抗疫物资用于武汉雷神山、火神山等防疫医院净化空调配套。

## 五、启示

大多数小微企业处于经营管理的初级阶段，尤其在生产管理环节普遍存在粗放式管理的弊端，这一现状是制约小微企业成长的重要因素之一。

企业通过在生产现场引入并实施“6S”管理、在生产工序设定质量目标、精益化生产策划与监督、完善工艺文件等方面开展了质量提升活动，通过完善和强化过程管控，企业提高了产品质量和生产效率，降低了质量损失，赢得了高端客户的信任。

编写单位：方圆标志认证集团

## 七、关爱员工，共创共享

公司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用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，不断健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，通过丰富多样的公司活动增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

积极开展人才培养与职业发展通道建设，人才梯队建设，内部培训体系建设，职业晋升渠道建设。通过公司发展为员工成长提供新机遇，优化考核激励机制，让创造价值的员工享受价值。年内集团总部及三十余家分支机构共计组织培训 900 余次，参加培训人员 12000 余人次，共计投入 70 余万元，培训涵盖审核员培训、实习审核员培训、远程审核操作培训、认证人员管理培训、CCC 检查员培训、服务认证培训、绿色产品人员培训、农食产品人员培训等。

### 相关案例：

#### ■新方圆，信方圆——方圆标志认证集团 2020 年工作会顺利召开

12 月 29 日，方圆标志认证集团 2020 年工作会在京顺利召开，全国三十余家分支机构代表与集团总部共聚一堂，集团董事长、总裁冀晓东对全年工作进行了回顾与总结。2020 年是极不平凡的一年，面对错综复杂的国际形势和新冠肺炎疫情的严重冲击，在以习近平总书记为核心的党中央的坚强领导下，我国成为全球唯一实现经济正增长的主要经济体。作为行业领军机构，方圆始终与国家同呼吸、共命运，一年来，在集团公司党支部的正确领导、董事会的英明决策下，集团经营班子恪尽职守、勤勉尽责，全体方圆同仁兢兢业业、齐心协力，疫情期间全集团无一人感染新冠肺炎，有序推进复工复产取得积极成效。2020 年，集团整体收入、认证证书数量稳中有增，方圆继续获评 CNAS 认可评价 A 级机构，在疫情冲击下稳住了集团事业发展基本盘。



### ■不忘初心，爱国奋进 ——电影《金刚川》观影活动

为纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年，缅怀先烈，铭记历史，10 月 30 日，集团公司党支部组织公司党员和全体员工共同观看爱国主义电影《金刚川》，追忆抗美援朝，致敬革命先烈。

影片传达出志愿军英烈不畏险阻、舍生忘死、为国捐躯的大无畏爱国主义精神，观影后，公司党员干部及全体职工纷纷表示，要继承发扬革命先烈们的光荣传统，将爱国奋进的激情和动力融入本职工作，立足质量认证技术服务，为国家经济社会高质量发展做出新的更大的贡献。



### ■坚持“两山路” 奋进新时代

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想及系列重要讲话精神，7 月 24 日，方圆江苏公司党总支与方圆浙江公司党支部结对共建，共同开展“学习‘两山’精神、追寻红色足迹”主题红色教育活动，携手走进“绿水青山就是金山银山”理念发源地——安吉余村，切身感受习总书记“两山”理念在安吉的成功践行。



### ■方圆福建公司瑜伽煅炼活动



### ■方圆浙江公司登山活动



### ■浙江公司党支部开展追寻“红色记忆”现场教学活动

11月13日上午,方圆浙江公司党支部的党员、入党积极分子、青年团员来到上城区马市街小营巷,开展了一场以追寻“红色记忆”为主题的现场教学活动。

小营巷历史文化街区是杭州现存不多、极具杭州传统风格的坊巷,也被称作江南第一名巷——“红色小巷”。党员们在现场回顾了毛主席亲临小营巷视察的美好瞬间,了解了中共杭州小组的创建发展史,感受了科学家钱学森故居书香门第的人文气韵。一张张珍贵的照片,一件件感人的历史事件,让大家深受鼓舞。小营红巷的精神催人奋进,作为革命成果的享有人,我们更应不忘初心、牢记使命,在今后的工作中发挥好党员的先锋模范作用,为新时代贡献自己力量。



### ■“不忘初心跟党走，牢记使命勇担当”主题团日活动

为持续深化“不忘初心、牢记使命”主题教育,强化团员青年理想信念,加强红色教育,感悟革命先辈初心,弘扬先辈革命精神,激发青年团员工作活力和创业激情,近日方圆山东公司组织团员青年代表赴大峰山革命根据地纪念馆,开展“不忘初心跟党走,牢记使命勇担当”主题团日活动。



### ■集团公司年度消防演练



## 八、心系社会，参与公益

作为和谐社会的企业公民，方圆坚持参与社会公益事业和社区建设，鼓励分支机构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。积极参与认证认可、检验检测、绿色环保等主题日活动，参与公益知识宣传、科普。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。减少资源浪费，推行光盘行动。

集团全倡导节约每一度电、每一滴水、每一张纸，发现他人有浪费行为时及时规劝。杜绝长明灯，随手关灯，做到人走灯熄，并能充分利用自然光照明；减少电脑、打印机、碎纸机、显示器等用电设备的待机时间，下班时关闭饮水机电源；办公室的空调温度夏季不得低于 26 摄氏度，冬季不得高于 20 摄氏度。防止长流水，随手关紧水龙头，做到人离水断，提倡一水多用。提倡少用纸，在不违反保密规定的前提下提倡双面用纸以及废旧纸张的回收循环利用；充分利用电子文档流转系统，推广网络办公，推进无纸化办公。减少一次性用品的使用，如签字笔、纸巾、纸杯等。提倡使用钢笔和可更换笔芯的圆珠笔和签字笔，自带毛巾、杯具等。养成良好的生活、卫生习惯。不随地吐痰，不乱扔废弃电池，做好办公垃圾分类存放与处理，将生态环保的理念贯穿到日常工作和生活的方方面面。

### 相关案例：

#### ■参与四川省认证宣传周暨检验检测机构开放日

2020 年 9 月 15 日，以“认证认可共铸四川质量，检验检测同绘强省蓝图”为主题的四川省“质量月”活动——认证宣传周暨检验检测机构开放日的启动仪式在绵阳市举行。方圆标志认证集团四川有限公司作为主要单位参与协办。来自全省部分市州市场监管局、重庆市北碚区市场监管局、有机产品认证示范区、检验检测机构的代表，有关企业、社区、消费者、学生代表，共计 200 余人参加了活动，近 2000 名公众代表通过微信公众直播平台全程观看了启动仪式。



### ■助力江西省有机产品认证活动宣传周

2020 年 9 月，江西公司配合江西省市场监督管理局参与了“江西省有机产品认证活动宣传周启动暨专家产地行”活动，江西公司作为专家团队之一对德兴市、修水县的有机获证企业进行实地走访和指导。

此外，由方圆标志认证集团作为起草人起草的“赣抚农品”系列团体标准 2020 年顺利通过专家评审会的评审，该系列标准的制定为江西省抚州市完成生态产品价值、实现机制试点进一步推进起到关键作用。



### ■方圆吉林公司党支部赴白城市慰问贫苦户

临近年关，方圆吉林公司总经理韩伟海深入吉林省白城市洮北镇楚伦村贫困户家庭进行帮扶慰问并研究解决实际困难。

在驻村干部的陪同下，韩伟海深入贫困户穆玉芬、康淑珍、刘国军家中，为他们带去米面油等生活物资，了解他们的身体康复情况，详细询问了台风灾害对粮食产量的影响，今年经济收入情况，一同商谈明年增收计划，研究解决他们遇到的实际困难。他鼓励贫困户，要坚定信心，在当前疫情防控常态化的特殊情况下，坚决高质量打赢脱贫攻坚战。



■ 方圆福建公司组织义务献血



■ 方圆安徽公司代表全省认证机构宣读自律承诺书



■ 向甘肃礼县红十字会捐赠扶贫资金 10 万元



## 九、2020 年度责任专题

### 战疫情，方圆在行动！

2020 年，面对新冠肺炎疫情的不利影响，集团上下一心、共渡难关。集团公司和各地分支机构积极行动，根据当地疫情防控形势建立疫情防控领导小组、工作组，制定并落实疫情防控方案。密切关注员工健康安全，确保办公场所防疫设施与物资到位。积极参与属地、社区疫情防控的工作安排、志愿者活动，视情况开展捐款捐物活动。疫情期间，集团总部及全国各地分支机构无一人感染新冠肺炎，有序推进复工复产取得积极成效。

（一）坚持党建引领，全力做好疫情防控。

疫情爆发后，集团公司党支部、董事会第一时间向方圆湖北公司发出慰问，详细了解他们深处疫情一线的具体情况和实际困难，并为湖北公司员工和专职审核员垫发了 2 月份生活费。在陈文斌总经理的带领下，湖北公司提前成立了疫情应急小组，制定了防控预案，整个疫情期

间湖北公司全员安好，做到了业务不断、人心不乱。

“疫情就是命令，防控就是责任”，在上级党组织的领导下，方圆公司党支部快速响应，于大年初二成立以支部书记为组长的疫情防控领导小组，通过微信群组动态掌握各分支机构及全体员工每日健康状况。根据疫情发展第一时间发布防控要求，严格落实“四方责任”，确保全集团疫情防控工作始终走在前。全体党员同志积极响应党中央号召，踊跃捐款，发挥了带头作用、表率作用。疫情期间通过视频会议形式，支部委员会开展了在线党建学习，并对集团“三重一大”相关事项进行了审议决策，保证了疫情期间党组织对公司的有效领导，集团公司各项重要工作的有效落实。

## （二）承担认证机构社会责任，有序推进复工复产。

集团公司认真贯彻落实《市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知（市监认证〔2020〕9号）》，迅速制定并发布了疫情防控期间认证审核工作调整安排，向每一家获证客户发出通知，并对生产防疫物资的认证客户进行重点沟通，主动为其提供定制化服务。为响应落实《关于应对疫情影响加大对个体工商户扶持力度的指导意见》（国市监注〔2020〕38号），4月底，集团公司及江苏公司、广东公司、广西公司等13家分支机构，向共计29家个体工商户认证客户发出减免认证费用承诺书，克服自身生产经营困难，为支援复工复产做出了积极贡献。

公司还第一时间组织技术专家加紧研究远程审核技术，发布了管理体系认证远程审核要求，上半年通过远程审核发出证书一千余张。2月之后，集团公司在满足疫情防控要求前提下，逐步启动远程办公、错峰上下班，合理安排复工复产，确保办公场所防疫工作及时到位，通过视频会议、网络课堂等形式，竭力降低疫情影响。

### 相关案例：

#### ■ 武汉加油，我们在一起！

武汉封城后，方圆湖北公司积极行动，提出“讲政治、提精神、健身心、增能力、保业务”的要求，倡导全员观看影视剧《长征》，学习革命前辈面对困难和敢于挑战困难，坚忍不拔，自强不息，勇往直前的革命英雄主义精神；提倡全员在家进行体育锻炼，增强体质，并打卡分享锻炼数据；要求全员充分利用居家时间开



展学习研讨，增强专业能力，做好业务及相关能力方面的自我提升；同时积极响应上级疫情防控部署，主动为政府、客户排忧解难，高效服务，展现方圆人的专业和担当。

2月20日至3月11日之间，公司组织内部在线培训交流活动，管理人员及专职审核员全程参与，共选取了23个主题讲解并讨论；公司另组织各类内、外部线上培训讲座16余次。组建了3个小组、共15人进行了3次远程审核演练，并进行总结分析，形成《湖北公司远程审核操作流程》、《远程审核客户提示卡》；并在后续策划安排远程审核予以实践，提高了认证人员的能力。公司还预发了2-3月生活费，保障员工和专职审核员疫情期生活不受影响。

### ■我为抗疫献“热血”

在全国抗击疫情的非常时期，献血就是支援抗疫前线，2020年2月28日，由江西公司总经理张立带头参与，共有十名员工用“热血”抗击疫情，成为了最美“蒙面侠”，截止2020年，江西公司已连续八年组织开展献血活动，以实际行动践行无私奉献精神，奉献爱心，回馈社会。



### ■一份发往泰国的“加急”快递

2020上半年，国内齐心协力共渡难关的时候，我们收到了很多国外客户朋友的关心和问候。然而就在我们即将战胜疫情的关键时刻，国外疫情突然爆发，形势严峻！很多国家当地已经无法采购到必要的防疫物资。方圆浙江公司心系海外的客户朋友，主动关心慰问远在泰国的优质客户宝力钢管有限公司。得知他们已出现防护物资严重短缺、防疫工作困难重重时，公司通过多方渠道紧急筹集一批防疫物资，尽我们最大努力帮助客户解燃眉之急。疫情无情，方圆有爱！小小口罩暖人心，愿为远在异国他乡的客户带去一份温暖和希望！



### ■ 打好疫情防控和认证服务“组合拳”

方圆陕西公司认证客户咸阳雅尔艾服装有限公司是陕西省唯一一家国务院疫情小组收储生产医用防护服的企业，新冠疫情发生后，雅尔艾服装公司加班加点增产增量，保障医用防护服等防控急需医疗器械的供应。为提升企业的管理水平，方圆与企业沟通，有效开展工作，于 2020 年 4 月 4 日至 5 日迅速进驻咸阳雅尔艾服装有限公司开展三体系年度监督审核工作，进一步帮助企业对医用防护服质量、环境、职业健康安全管理体系进行持续改进，确保产品合格出厂，并给出了指导性意见和建议，推动雅尔艾公司产品和管理水平不断提高。



### ■ 携手社区，联防联控

面对疫情，方圆主动履行社会责任，响应号召，积极捐赠防疫物资，发挥企业在抗击疫情总的积极作用。

方圆山西公司携手太原市物业管理协会，紧跟权威信息、科学筹备、联防联控，及时向防控第一线物业公司传递防疫物资，保护人民群众的身体健康和生命安全，为共同打赢疫情防控“阻击战”这场硬仗密切配合、尽己所能。



### ■ 方圆审核服务保障在行动



### ■网络直播“以质战疫”公益讲座，助力复工复产

为了尽快实现复工复产，方圆福建公司创新业务模式，迅速搭建线上培训平台“方圆 E 学院”，开展线上培训。开发了“以质战疫”系列公益课程、卓越绩效管理类、质量管理提升类、三体系内审类、高效审核实践类五大系列线上培训 20 余门课程。疫情期间开展系列公益培训 12 期，其中 5 期“以质战疫”系列公益课程云直播，内容涵盖疫情下病毒防护知识、复工安全管理、企业管理变革机会、风险管理等内容，吸引数千人在线观看，互动留言好评如潮。截止 10 月底，已开展线上各类培训 21 期，参训人员 12839 人次，做到在疫情期间方圆服务政府、企业不受影响。



### ■助力客户实施远程审核

疫情让现场认证工作变得举步维艰，很多中小企业亟需第三方认证机构的评价，可以保持或增加自身的竞争力。方圆标志认证集团有限公司根据市场监管总局办公厅印发《关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间合理实施质量认证相关工作的通知》的文件精神，深入研究 CNAS-CC14《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》的文件要求，创新远程审核的技术规范。在确保将人民群众生命安全和身体健康放在第一位的前提下，有条件启动远程审核以满足客户的需求。

远程审核采用钉钉视频会议，QQ 在线通讯等 ICT 工具，从视频、音频、文件、图片、定位等多渠道进行审核取证工作。远程审核认证工作是为了有序推进疫情防控期间认证审核工作，切实加强疫情科学防控，助力客户有序做好复工复产。



## 十、展望 2021

2021 年是国家经济社会发展具有特殊重要性的一年，集团将深刻领会、全面贯彻党的十九届五中全会、中央经济工作会精神，牢牢把握“以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线”的国家战略，立足以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，牢记初心使命、主动担当作为，充分发挥质量基础设施服务机构“传递信任，服务发展”的重要作用。

“十四五”时期，集团将坚持以改革创新引领事业发展，巩固提升认证主业，创新开拓新兴业务，培育发展重点行业，为国家、社会、人民提供更高水平的质量技术服务，推动集团实现可持续发展、高质量发展。通过全体员工共同拼搏努力，开创集团跨越式发展新局面！

方圆标志认证集团

2021 年 3 月

## 附：读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

本报告是方圆标志认证集团向社会公开发布的第九份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您对报告的意见和建议，以不断改进和完善方圆的企业社会责任工作。欢迎您填写以下表格，并通过传真、邮寄或电子邮件等方式反馈给我们。

选择性问题的：（请在所选选项前打√）	
1. 您对本报告的总体印象：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
2. 您认为报告披露的社会责任信息质量：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
3. 您认为报告内容的结构安排：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
4. 您认为报告的视觉设计效果：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
5. 您认为本报告的可读性：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
开放性问题：	
1. 您认为本报告存在哪些不足？	
2. 报告中哪些部分最吸引您？	
3. 您认为我们今后的报告中还应该披露哪些内容？	
4. 您对方圆标志认证集团社会责任工作有哪些建议？	
意见反馈人信息：联系我们：	
您的姓名：_____	地址：北京市海淀区增光路 33 号
工作单位：_____	邮编：100038
联系电话：_____	电话：400-176-1888
联系地址：_____	传真：010-88411888
电子邮件：_____	电邮：cqm@cqm.com.cn
	网址： <a href="http://www.cqm.com.cn">http://www.cqm.com.cn</a>