

# 浙江公信认证有限公司 2015 年度社会责任报告

## 目录

前言	- 2-
一、董事长致辞	- 3-
二、公司基本情况和社会责任管理体系建设	- 4-
三、公司履行社会责任实践和取得绩效	- 9-
1、遵纪守法，诚信经营	- 9-
2、规范运作，提升服务	-11-
3、员工权益，员工发展	-13-
4、环境保护	-16-
5、服务社会，创新发展	-16-
四、公司社会责任展望	-19-
报告意见反馈	-20-

## 前言

### 0.1 报告时间范围

2015年1月1日-2015年12月31日。在需要对比时引用前几年的数据信息。

### 0.2 发布周期

公司社会责任报告为年度报告，本报告为公司自1993年成立以来发布的第五份企业社会责任报告。

### 0.3 报告范围

本报告披露的信息范围覆盖浙江公信认证有限公司及其分公司、办事处在履行社会责任方面的方针、制度、活动和绩效等内容。

### 0.4 数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

### 0.5 编写依据

国家认监委国认可【2012】52号《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》

正文：《认证机构履行社会责任指导意见》

附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》

参考文件：

ISO26000:2010(ZH)《社会责任指南》

### 0.6 真实性承诺

本报告内容真实、完整、有效，不存在虚假陈述。

### 0.7 称谓说明

为便于表述和方便阅读，“浙江公信认证有限公司”在本报告中以“公司”、“GAC”和“我们”表示。

### 0.8 报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录浙江公信认证有限公司官方网站 [www.gac.com.cn](http://www.gac.com.cn) 下载报告电子版或致电 0571-85067941 索取。

## 一、董事长致辞

2015 年是机构创立二十二周年。作为国内第一批认可的认证机构，从 1993 年 3 月成立浙江质量体系审核中心开始至 2000 年 10 月改制成为浙江质量认证有限公司，后又改名为浙江公信认证有限公司，现已走过了整整二十二年。二十二年的风风雨雨，艰辛创业，“公信认证”已经走上成熟，形成规模，认证领域相对比较齐全，辐射地域比较宽阔，资源相对雄厚，成为名符其实的独立的第三方认证机构。

花开花落，冬去春来，在紧张纷繁而又有序的工作中，我们共同度过了非常不平凡的一年。在国民经济调正结构严峻形势下，公司在全体员工的共同努力下，以饱满的精神、认真的工作态度、扎实的工作作风，卓有成效的营销服务，取得了较好的经济效益和社会效益。经过一年的锤炼，我们的经营战略更加清晰，工作思路更加活跃，基础更加扎实，业务领域更加扩展。除原有质量管理体系（含党建、工程建设）、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、有机产品、良好农业规范认证外，今年新增能源管理体系和信息技术服务管理体系，并顺利获得英国皇家认可委员会 (UKAS) ISO9001-2015 版转版认证审核的认可，被浙江省管理咨询与培训协会评为 2014 年度浙江省优秀管理咨询与培训单位。这一年，认证企业有所增加，基本实现公司总体目标。而所有这些成绩的取得与我们广大的客户大力支持、全体员工的辛勤劳动和无私奉献是分不开的。这里既有承载着所有广大客户的信任，更是每一位公信人付出的辛劳！

认证是一种责任，认证责任重于泰山。GAC 是一个独立的第三方认证机构，在开展相关认证审核过程中，应恪守其责任和诺言，在认证的全过程承担责任。坚持以传递认证工作和确保认证结果的社会信任为己任，坚持以社会责任的践行为首要。因此我们公开向全社会做出自己的宣誓：

忠诚认证事业	传递责任信任
守法诚信经营	开展公平竞争
致力员工保障	承担社会公益
提升服务质量	倡导增值审核

这份社会责任报告，是浙江公信认证有限公司发布的第五份社会责任报告，是公司 2015 年履行社会责任的点滴记录，也是公司认真遵守法律法规和社会公德、诚实守信、承担社会责任的行为总结。希望本认证机构的相关利益方通过本报告可以更多了解我们在履行社会责

任方面所做的努力，同时也希望听取你们的意见并在你们的帮助下改进我们的工作，不断提升我们的认证服务质量和水平，在实现“为社会提供价值”宗旨的同时，进而实现“传递信任、服务发展”的最终目的。

## 二、公司基本情况和社会责任管理体系建设

浙江公信认证有限公司（GAC）的前身是原浙江省计划与经济委员会批准和设立的浙江质量体系审核中心，于 1993 年 3 月依法工商登记注册，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2002-013），获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可（认可注册号 CNAS C013），同时还获得英国皇家认可机构（UKAS）认可（认可注册号 UKAS NO. 0250），中国认证认可协会常务理事，为国内首批第三方认证机构之一。二十多年来，公司历经改制、更名之历程，在认证发展过程中积累了丰富的经验，凝聚了一支高素质的审核员队伍，建立了稳定运行的抗风险机制和规模运作的经营模式。公司严格按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》、ISO/IEC17021 标准以及国际/国家认可准则等要求规范运作，专业从事质量（包括工程建设施工企业、中国共产党基层组织建设等）、环境、职业健康安全、食品安全、能源、信息技术服务等管理体系认证和有机产品、良好农业规范认证活动。2006 年，又与北京九鼎国联汽车管理体系认证有限责任公司（CASC）合作开展 ISO/TS16949 的认证审核业务。公司目前设有北京、成都、江苏三个分公司以及绍兴、宁波、温州、北京、常州五个办事处。

公司坚持“以人为本，挑战自我”的企业精神，追求“F(公正)\*S(服务)\*E(效率)+V(价值)-R(风险)”的经营理念，以严谨、踏实、高效的工作作风，公正、公平、公允的认证行为，致力于为客户提升管理水平、增强竞争力和抗风险能力提供有效的增值服务，在认可的范围内可实现一次审核同时颁发带 IAF 互认标识和 CNAS、UKAS 认可标识的认证证书。

公司的方针：

坚持“以人为本，挑战自我”的企业精神，追求“F(公正)×S(服务)×E(效率)+V(价值)-R(风险)”的经营理念。

我们的承诺：

- 始终遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》等适用的法律法规、ISO/IEC17021 标准及相关认证认可规范的要求，在被认可的业务范围及法律许可的范围内向所有的申请人提供规范的认证服务；

- 自觉接受中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）的领导和监管、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和英国皇家认可机构（UKAS）的认可管理，以及中国认证认可协会（CCAA）的行业自律；
- 充分理解公正性在实施认证审核活动中的重要性，动态识别和分析由认证活动引起的利益冲突并加以管理，确保认证审核活动的客观性；
- 提供充分的资源，以实现有能力的管理体系认证和有机产品、良好农业规范认证活动，为所有客户提供有效的、可信任的和有价值的认证服务；
- 具有独立的法律实体资格，在法律法规许可下实施管理体系认证和有机产品、良好农业规范认证活动，并具备能力承担相应的责任；
- 以公开透明的方式实施管理体系认证和有机产品、良好农业规范认证活动，确保获得对 GAC 认证的诚信性与可信性的信任；
- 建立并实施专门的保密管理程序，并与所有参与认证活动人员和管理人员签订在法律上具有强制实施力的保密协议，确保对任何关于客户的专有保密信息予以保密；
- 建立并实施《申诉和投诉管理程序》，保证对投诉作出适当的处理，并确保所有的投诉都以建设性的和及时的方式加以处理。

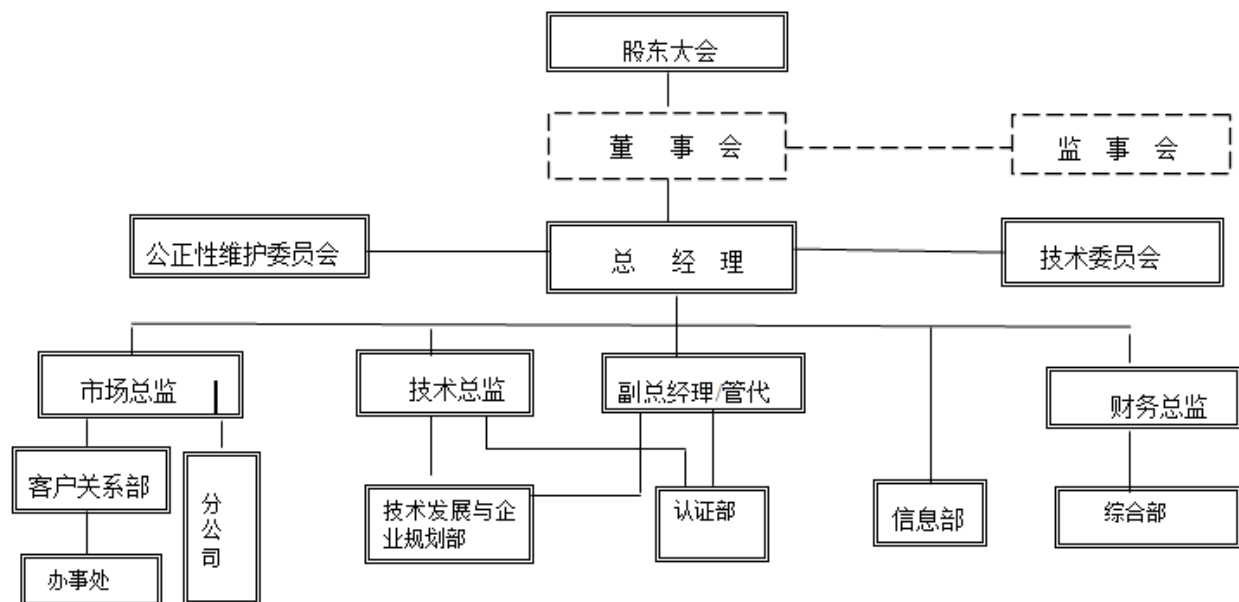
公司尊崇企业社会责任，始终将企业社会责任提到战略高度，将企业社会责任作为公司发展壮大的基本价值观念。早在 2008 年公司管理评审会议上总经理首次提出建立“以社会责任心为主导，以社会公德为基础”的职业道德架构和价值体系，始终是 GAC 的首要任务，并且在公司的企业精神和经营理念中加以充分体现。

公司按照公司法的要求成立董事会，负责制定公司的战略规划、经营目标、重大方针和管理原则；挑选、聘任和监督经理人员；协调公司与股东、管理部门与股东之间的关系。按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》、ISO/IEC17021 标准以及国际/国家认可准则等要求建立体系文件，成立公正性维护委员会，尊重利益相关方的利益，坚持科学平衡，公平发展，每年定期召开会议，抽查认证审核档案资料或跟随审核组观察现场审核过程，审查机构的公正性。公司每年进行一次内部审核和管理评审，每年接受 CNCA 机构年审，CNAS、UKAS 认可评审，根据每次评审提出的问题制定改进措施，努力实现机构科学健康发展。

公司制定公信认证机构管理存在的风险及措施一览表要求并组织实施，充分发挥各个环节的预防作用，强化机构内部自律管理，重视技术评定和认证决定的把关作用，要求认证过

程中的各个环节对认证风险保持清醒的认识，严格执行认可规范和公司管理程序要求，把问题消灭在各个环节的作业中，杜绝流入下道环节。

公司目前组织机构图：



到 2015 年底公司获得国家认监委批准的领域为质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、能源管理体系、信息技术服务管理体系、有机产品（植物生产、动物养殖、食品加工）、良好农业规范（果蔬模块）等；获国家认可委认可的质量管理体系有 33 个大类，环境管理体系有 22 个大类，职业健康安全管理体系有 32 个大类，食品安全管理体系有 9 个中类，有机产品有 3 个类别，良好农业规范有 1 个模块。

2015 年底，公司颁发的各认证领域的有效认证证书总数量为：

标准类型/认证规范		有效 证书数	暂停 证书数	撤销 证书数	注销 证书数
QMS 认证	GB/T19001-2008/ISO9001:2008	1681	70	125	
	ISO9001:2015	2			
	中国共产党基层组织质量管理体系	4			
	工程建设施工企业质量管理体系认证	336	18	21	
	总 计	2023	88	146	
EMS 认证	GB/T24001-2004/ISO14001:2004	826	33	36	
OHSMS 认证	GB/T28001-2011	662	26	23	



FSMS 认证	GB/T22000:2006/ISO22000:2005	21	1	3	
有机产品认证	GB/T19630-2011	180	2	2	1
GAP 认证	GB/T20014-2008	8			

注：本表中证书数包括 UKAS 和公司自发的证书数

#### 公司人力资源与认证业务的匹配情况

公司拥有专职审核员100余人，兼职审核员140余人，同时配备了技术专家队伍。

认证类别	专职审核员	兼职审核员	合计
QMS	100	139	239
EMS	74	43	117
OHSMS	63	37	100
FSMS	8	5	13
有机	9	9	18
GAP	6	1	7

注：本表中 1 人可能具备 1 个或多个认证领域审核资格。

2015 年公司共完成各类认证业务审核人日 11048 天，其中 QMS、EMS、OHSMS、FSMS 四个认证领域 10695 天，专职级别审核员人均年审核人日 60 余天，按专兼职级别审核员总数计算，人均年审核人日 30 余天，级别审核人员的数量与认证业务量是充分匹配的。本年度共有 262 名审核员参加审核，从认证项目需求和审核任务安排来看，审核员数量和能力基本能满足公司业务发展的需要，保障审核项目的顺利实施，同时符合每个审核组专业审核员数量适宜的要求，确保审核的有效性和充分性，目前专业审核员数量与有效证书的行业专业分布情况是匹配的。

#### 财务状况及财务审计情况

根据 2015 年度的公司工作目标中下达的财务经营活动指标，本年度公司整体经营运作良好，财务收支平稳，为公司推动认证活动奠定了经济基础，满足公司正常运行的工作开展。具体财务指标如下（以人民币“万元”为计量单位）：本年度主营业务收入：2275.7 万元，纳税总额：204.0 万元，利润总额：203.5 万元。2015 年度经浙江浙经天策会计税务事务所有限公司进行财务审计。

公司已建立认证风险基金，每年提取专项风险基金，保障公司按相关法规要求承担认证责任，用以赔偿因公司责任给申诉、投诉方造成的经济损失，或认证引发连带责任的经济损失。对因GAC的责任事故而给获证方造成损失的，GAC按认证合同规定予以赔偿，赔偿金从风险基金中支付；目前已有风险基金115.9万元，到至今未曾发生赔付。

为健全社会责任工作的组织架构，公司成立了以董事长/总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括副总经理/管理者代表、技术总监、市场总监、财务总监、分公司总经理以及各部门负责人。该小组主要负责社会责任管理体系建设，汇总提交与社会责任建设有关的议题和信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通和合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。在总经理的年度工作计划中有社会责任工作的安排，并在每年的公正性维护委员会会议、管理评审会议及日常工作会议中研究讨论相关社会责任议题。

公司建立了利益相关方的识别和参与机制，以确保和相关方的相互了解和参与合作：

利益相关方	期望	沟通方式及主要工作
政府管理部门	遵纪守法，诚信经营，依法纳税，支持和推进当地经济建设	政府会议、工作汇报、日常沟通，及时缴纳税款，工商年审
监管部门（认监委、认可委、UKAS、认证认可协会）	遵守行业要求，诚信认证，履行责任	参与各种会议、信息及时上报、文件传达、日常检查、认可评审、年报
获证组织（客户）	真诚合作，提供优质审核服务和能力，信息及时沟通，客户信息保密	审核、日常沟通、定期走访、召开交流会、座谈会、公开文件、内部刊物、公司网站、微信
最终顾客（消费者）	提供可信任的认证，正确传递认证信息	公正性委员会会议、日常参与与监督、投诉处理、信息披露
合作伙伴（相关行业协会、认证机构、检测机构）	促进技术进步，维护行业持续健康发展，合作共赢	日常沟通、参加会议、行业交流研讨、签订协议
员工、审核人员	保障合法权益、健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台，实	日常会议沟通、座谈会、合理化建议、培训、邮件、微信、各种



	现个人发展和价值提升	活动、签订合同
股东	不断提高公司盈利能力和核心竞争力，实现股东合理的收益，企业健康成长	按公司章程规定报告公司经营和业绩
供应商	公平采购、及时付款、平等合作、互利共赢	公开招投标、签订协议
社区	改善环境，提供安全、健康的生活环境，支持公益事业、回报社会	签订协议，参与活动，定期沟通，提供就业机会
环境	节约资源、降低消耗，控制废弃物排放，美化环境、保护生态	环保教育、绿化

2015年公司根据“浙江公信认证有限公司实施《认证机构履行社会责任指导意见》方案”对公司体系文件和各项管理制度进行了持续评估和完善，同时修订了公开文件。公司现有的管理体系已充分融入了社会责任的理念和管理要求，各部门和分支机构通过公司年度管理目标的分解展开和实施在机构日常运作中落实各项社会责任工作，通过培训不断提升员工履行社会责任的知识和技能。2015年在年度内审和管理评审会议中对公司社会责任工作实施情况和结果进行了检查评价，并提出了改进意见。

2015年7月22日，公司召开了2015年度维护公正性委员会会议。本年度会议介绍了2014年度公司的业绩与发展、变化情况，法律法规、认证规则、准则等的变化情况，新领域拓展情况，社会责任建设及2015年公司工作目标和计划等，充分听取了委员会意见，会议审议通过了2014年度GAC公正性审查报告，并商定2015年度公正性审查活动的安排。这一年度未有违反公正性要求的事件发生。

### 三、公司履行社会责任实践和取得绩效

#### 1、遵纪守法，诚信经营

公司始终遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《有机产品认证管理办法》等适用法律法规和认证认可规范要求规

范运作，自觉接受中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、英国皇家认可机构（UKAS）的认可管理和中国认证认可协会（CCAA）的行业监督，积极配合上级主管部门开展各项监管活动，着力提高认证有效性，推动认证结果的采信。2015年1月份完成了机构批准证书换证工作，包括总部及三个分公司的批准证书的更新。8月底按国家质监总局统一换发新版批准证书的要求，及时完成了机构新版批准书的更换工作，涉及总部及三个分公司的批准证书的更新。

公司坚持“诚信为本，回报至上，互利互惠，共赢发展”的经营理念，在经营活动中严格遵守国家法律法规、国际贸易通行规则、商业道德准则及行业自律规则，按照市场规律运营，始终恪守公平、诚信经营，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。公司成立以来在与合作各方的商务关系中，未发生有违商业道德行为的现象。公司严格履行财税政策，依法按时办理工商年检和变更，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系，每年年初对上一年度的财务情况进行审计。

公司坚持“惩防并举、注重预防”的反腐倡廉工作方针，使廉洁从业教育常态化，不断增强全体员工的自律意识，整合并协调各类监督资源，有效融入管理监督流程，发挥事前防范、事中跟踪、事后惩戒作用，完善对权力运行的监督机制。结合审核人员会议不断强调提升认证人员的专业素质、执业能力和职业道德水平，加强认证人员对法律、法规和廉洁自律相关规定的理解和掌握，倡导“诚实服务顾客”作风，并在实际工作中认真落实国家认监委发布的《认证认可行风建设实施办法》（试行）。

公司规范下属的分公司及办事处业务工作，严格遵守《认证机构管理办法》要求运作，根据新发布的《认证机构管理办法》，公司对《分公司设立和管理程序》、《办事处设立和管理程序》进行修改和完善，进一步加强对分公司管理人员的培训与制度执行的监督。2015年4月召开分公司/办事处年度工作会议，在会上传达了认证认可会议精神，讨论了认证认可领域的新常态、各分支机构的发展思路。要求各分支机构组织人员学习认证认可方面的法律/规范要求，根据自己的实际进行风险识别，建立制度和机制进行管控。2015年，北京分公司、江苏分公司、成都分公司均通过国家认可委认可评审。2015年9月成立了常州办事处，并向认监委备案。

公司在国内同行业之间，公平竞争，严格抵制价格垄断、串通投标、掠夺性定价等不正当竞争。认真贯彻CCAA《认证机构诚信经营规范》，诚实守信经营，提供规范、优质的认证服务，坚持公平竞争，履行社会责任，保障相关方权益，维护行业声誉，持续提高认证服务公信力。

公司持续完善与供应商的议价机制，信守合同，保证供应商的权益。实行阳光采购，对供应商公开公司采购政策和采购信息，引进公开竞争机制，保证供应商公平机会。

公司尊重他人的知识产权，公司在审核及合作中，未发生侵犯他人知识产权的行为。严格执行中国认证认可协会《认证证书转换监督备案办法》，通过提高外机构转入门槛等方法，坚决杜绝外机构随意转入，同时公司规定，对于因违规被主管部门撤销、暂停的认证机构，公司拒绝接收从该认证机构转入的项目。

根据中国认证认可协会新修改的《管理体系员审核员注册准则》、《有机产品认证检查员注册准则》、《良好农业规范认证检查员注册准则》，积极学习新注册准则的变化，修改了公司《认证人员聘用和能力评价管理程序》、《见证人及见证工作管理程序》、《有机产品认证人员管理程序》、《良好农业规范认证检查人员评定、聘用和管理程序》、《农产品认证见证人及见证工作管理程序》，并报 CCAA 人员注册部备案。对审核人员转机构，公司严格履行中国认证认可协会关于审核人员转机构的相关要求与流程。

## 2、规范运作，提升服务

2015 年公司根据新的认证法规和认可规范文件要求，继续对机构内部管理体系进行了梳理和改进，优化了机构能力分析和评价系统，强化了机构认证业务范围管理能力。策划和实施完成了 CNAS-CC02 转换工作，合并了原有机认证管理手册、GAP 认证管理手册，完成了《农产品认证管理手册》的修订，对有机、GAP 程序文件进行汇总；依据 SC21\SC22 认可规范有关转换的要求，编制了 GAP 认证领域分析文件（果蔬模块）1 份。对有机认证检查指南文件 1 份、GAP 认证检查指南 1 份进行修订。根据 CC02 转换、SC21、SC22 和 GAC 程序文件的要求，对有机产品认证（18 名级别检查员）和良好农业规范认证（8 名级别检查员）的检查员，进行了人员能力的转换评定。4 月 7—8 日完成了专项内审，4 月 20 日进行了专项管评，于 5 月 30—31 日接受了 CNAS 的专项评审，并于 2015 年 8 月 10 日顺利获得认可转换批准。

策划和实施完成了 CNAS-CC18 转换工作：依据 CC18 等有关文件，对《FSMS 认证业务范围（食品链）分类表》进行了修订调整；并组织专业人员进行技术分析文件修订、补充、完善。依据新版《GAC FSMS 认证认可分类表 2015》的要求，对 28 名 FSMS 人员的专业能力按新要求进行分类和转换。并结合年度认可评审完成认可转换。

公司建立了“认证机构管理存在的风险及措施一览表”，定期进行风险识别和管理现状分析，针对环境和法规变化的需要每年根据情况变化进行评审和必要的修订，从申请受理/合同

评审/合同签订，审核方案策划，审核组组成及委托，审核计划批准，审核过程，合格评定，日常管理，人员管理，文件管理，分公司/办事处管理，财务管理，公正性管理等全过程进行风险识别控制，并落实到岗位，通过审核员教育不断强化风险意识和责任意识。

公司在日常运作中坚持抓各项制度的执行力。在申请受理/合同评审/合同签订过程中，有效收集国家许可制度方面的有效证明文件，严格执行市场准入政策（对不具备国家环保、安全“三同时”要求的和许可证不完善等不同情况的企业，拒绝受理），确认体系覆盖范围和业务分类合理，遵守国家的价格政策；在审核任务下达过程中，保证认证范围描述准确，满足审核人日数要求，认证人员安排合理公正。在审核计划及审核实施过程，对关键作业现场审核作出安排，抽样数合理，保证有效的审核时间，接受地方监管部门的检查；在合格评定过程中，关注认证过程的有效性，认证证书表述的正确性等。同时通过对审核组长的培训，每季度技术委员会议及认证技术简报，传达国家的政策和机构的要求，通报存在的问题及改进的措施，保证认证全过程的有效控制。追求认证有效性是公司每一个成员包括认证审核员都必须去履行的职责。

2015年有机产品检查未在规定期限内完成整改不通过有2家，管理体系认证证书转换企业由于证书转换所需资料严重不全不通过有1家，还有某企业无排污许可证、无监测报告、企业生产不正常不通过1家。

公司一贯注重审核员队伍建设，2015年在这方面做了持续性的措施跟进，加强了与审核员的日常沟通，针对一些重要的认证管理要求要求以及日常发现的问题，先后发布了三次《审核案例》，以提醒审核员的工作。通过电话询问、客户走访等途径加强与客户的沟通，了解审核组在现场审核活动的表现。对经客户反馈工作态度认真、敬业并能帮助企业寻找管理改进的审核员，公司予以了表彰。定期对《审核人员评价表》进行收集整理和统计分析，对调查到的2名审核员在审核中迟到和审核资料整改拖沓采取面谈和限制使用的措施。各认证领域人员聘用情况都与上年度基本保持平衡或略有增加，审核员队伍相对稳定。从各领域的业务运行情况来看，目前机构专职审核员的数量和专业配比能够满足机构业务发展需求。2015年1月-12月，审核员继续教育按 CCAA《2015年度认证人员继续教育管理方案》进行策划和组织开展，所有审核员按要求的学时完成继续教育培训。

公司按认监委要求，所有的现场审核计划提前五天及时上报“自愿性认证活动执法监管系统”，接受全国地方两局的监管，配合相关部门调查核实工作，发现异常情况及时与地方两局进行沟通与澄清，及时解决问题。2015年自愿性认证活动执法监管系统的检查结果显示，



未发现在计划实施过程中的问题。2015 年度，获证企业未发生发现重大认证质量事故；获证企业未通报有重大事故事件曝光。2015 年上半年浙江省出入境检验检疫局受国家认监委委托对认证有效性专项稽查，共抽查了 34 套卷宗，且四川、新疆等数家获证企业也接受了国家认监委组织的认证有效性专项稽查，认证部也对稽查的结果进行了及时跟踪和妥善应对，截止 2015 年年终，未发现相关监管网站上有处罚信息。

根据 CCAA《认证人员执业信用管理规范》，与公司现有的审核员管理规范进行整合，制定了《公信认证（GAC）认证人员信用管理制度》，使审核员考核机制更加完善。

公司建立申诉和投诉管理程序，对接受到的投诉情况进行分析，将顾客投诉作为考核项目纳入部门、员工的绩效考核，对认证全过程进行监控，保护顾客利益。2015 年未发生顾客重大投诉。公司建立公正性和保密管理程序，在员工和审核员聘用，下达审核任务书、首次会议上明确保密要求，在每次审核员会议上学习强调。

公司在 6 月、10 月、11 月组织了 4 次 ISO9001:2015 转换培训，共 259 名审核员参加了培训，占总 QMS 审核员的 80%。2015 年 7 月 22-23 日共 9 名 GAP 检查员参加了 GAP 标准转版培训并考试取得合格。

### 3、员工权益，员工发展

员工是企业生存和发展的宝贵资源，企业和员工是互相尊重、互相信任、互相勉励、共同成长的关系。成就员工价值、实现共同成长，是公司战略发展目标之一。

公司坚持“以人为本”的原则，遵守国家签署的人权方面的国际协议，遵守《宪法》、《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的规定，遵守所在地的法律法规，并在企业用工、员工晋级等重要环节上建有完备的程序，从制度上保障人权不受侵犯。公司努力为员工提供优越的工作环境，构建和谐的人文环境，提供广阔的发展平台。

公司尊重员工的公民权利、政治权利、经济权利、社会权利和文化权利，倡导经济独立、自主择业、信仰自由等，充分尊重员工在工作中的基本权利。公司劳动用工制度明确规定不使用童工、反对强迫劳动，禁止在招工、薪酬、福利、晋升工作中有歧视行为。公司充分尊重各民族员工的风俗习惯，员工享有宗教信仰自由。所有员工在工作中机会均等，不分性别种族、民族和宗教信仰，同工同酬。

公司建立健全劳动用工制度，规范用工管理。员工劳动合同签订率 100%，及时续签率 100%。对所有兼职审核人员都签订了聘用合同，明确了权力和义务。本年度新进人员 4 人。

公司重视保护妇女合法权益。公司有女工权益保护机构，担负维护女员工权益的职责。工资中增加女工卫生保护津贴，每年三八节组织女职工活动，男女员工实行同岗同酬，关心女工职业成长，女工享有完全平等的政治权利，在晋级中同等条件优先使用女性员工。公司中层干部中女干部比例达到50%以上。截至2015年底，女员工超过员工总数60%以上。

公司重视培养年轻干部，设立青工委，维护青工权利。

员工可以通过投诉电话、举报箱等渠道，反映他们遇到或可能发生的人权问题。公司对员工的检举和上访按照规定及时登记处理。目前没有侵犯人权的检举和上访事件发生。

涉及员工劳动关系、工资福利、劳动保护、工作时间、考勤制度等方面关系员工切身利益的大事，按相关政策法规，经员工代表大会讨论审议，通过与员工代表平等协商、公示告知等程序，将协商结果进行公示、公布，并在劳动合同中予以明确。劳动合同中对员工劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职工保险福利待遇、女员工特殊保护、职工技能教育培训等方面作了详细规定。

公司坚持发展成果与员工共享的原则，努力提高员工薪酬和福利待遇。企业员工平均工资水平高于当地平均工资水平。社会保险制度健全，按规定及时为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金，员工的养老、失业、工伤、医疗等保险参与率达到100%，从根本上保障员工的合法权益，让员工无后顾之忧。并为专职审核员购买了人身意外伤害保险。

公司任何时候都把员工的健康安全放在首位。公司严格遵守国家及所在省市的法律法规，遵守国家和地区的职业健康安全法律法规要求，重视员工劳动保护工作，不断改善员工工作环境。公司坚持实行员工带薪休假制度。公司关心员工身体健康，建立员工健康保障机制，夏季做好防暑降温措施，为员工发放清凉饮料费用。

目前员工文化结构比例为：大学本科及以上占总人数的66%；大专占总人数的28%；公司不遗余力发展认证业务的进程中始终把关注员工的能力提升、团队的协作和员工心理健康等方面也置于重要工作环节，每年策划和实施主题活动以配合公司整体计划目标的实施进程。重视人才培养，舍得花本钱为员工积极创造有利条件培养专业人才。同时，利用空余时间开展多种形式的业务技能演练和研讨，例如公司8、9月份组织中层助理对新版标准进行内部讲课，提升他们的理解能力和讲课水平。

团结互爱是公信人崇尚追求的理念和目标。今年公司有一名审核员身患重病去逝，公司派人前往家中慰问。无论是员工还是家属，只要出现有难，我们都会以积极的态度做些力所



能及的实事，让员工真真切切感受组织的关怀。正是有了这种“以人为本”的管理理念，普通员工在日常的工作生活中也常常有一些大公无私的表现，事迹虽小却令人感动。例如今年就有多名审核员，遇到家人急症入院或长辈病故等突发情况发生，她/他们都仍然坚守在审核现场。

团队的力量是无穷尽的，随着时代的不断进步、发展，公司为员工的成长铺垫了各种知识、技术的培养历程，但是仅仅依靠知识聚集的团队也是远远不够的，我们还要考虑员工的生活保障、丰富多彩的娱乐活动来凝聚团队的力量。公司利用每年组织的专项主题活动和各类节日活动，给员工与员工之间、员工与公司领导之间的和谐融洽创造轻松愉快的交流机会，在“休闲玩乐”的过程中增长见识、增进了解。2015年公司组织了员工及家属前往台湾旅游。关心员工不仅从生活上、精神上得以关怀，公司更加注重的是平安快乐的生活，在各个节日放假前为员工发放“出行安全告知书”，嘱托我们的员工重视安全、平安幸福！

公司设有总经理信箱，员工可随时通过此渠道向领导层反映情况、咨询问题。公司定期召开座谈会等方式与员工进行面对面的交流。公司鼓励员工树立终身学习的观念，参加审核员培训和考试，将员工职业发展与企业发展有效结合，为员工实现职业规划提供支持和保障。

本着责权利相结合的原则，公司关心员工成长，实行人才激励，坚持能者上、庸者让的用人机制，通过有效的人才竞争机制，保证每位员工都享有平等竞岗和升职机会，坚持认真选好人、用好人、培养人、关心人。

建立审核员双向沟通渠道，通过已建的审核员 QQ 群等方式，及时发布 CCAA、GAC 相关审核员注册、标准转版、考试、培训等相关信息，拉近了审核员之间的距离，成为审核员讨论审核、交流学习心得的良好平台。抓住面授培训机会，发放书面“审核员沟通函”，主动收集兼职审核员的可审核时间、天数，以及相关建议，为公司后续审核员的使用、培育等提供依据。

公司开展多形式活动，积极鼓励倡导员工多读书读好书，除了要努力提升自身的业务知识水平以外，还要博览群书提升综合素质和文化涵养，2015 年员工团拜会的主题为“一杯清茶一杯咖啡、一首慢歌一书在手，与智者畅读与朋友发呆，有这么的暖意微醺，是这么的温润入心”的新年读书会。公司为每一位员工发放读书卡，选择自己喜爱的书籍阅读，并且对参与写阅读感的作者在公司的“公信杂志”上分批展出，公司给予每位 300 元的稿费奖励，同时公司还在相对紧张的办公区域里规划出“员工读书园区”。同时还以自媒体的形式，如微信平台、文化园地墙刊等丰富公司的文化建设。

#### 4、环境保护

公司将环境保护作为企业可持续发展的重要内容，目前环境管理体系认证是公司主要认证业务之一，我们积极运用认证技术来促进企业环境保护和节能减排，帮助企业通过体系的有效运行来不断提升环境绩效。

公司坚持“节约发展、绿色发展”的理念，重视低碳节能和绿色环保宣传，加强办公节能管理，倡导绿色办公。

2015年，公司继续不断优化应用软件，提高工作效率，减少资源消耗。

公司制定办公设施管理规定、空调管理规定等制度，倡导“节能环保，绿色办公”理念，努力打造绿色办公环境。开展节约一度电、一张纸、一滴油、一滴水的活动，号召员工从点滴做起，从身边做起，以实际行动支持社区环境保护。

采用采购低能耗的办公设备，用盆栽植物绿化工作场所，办公用纸双面打印复印，集中收集办公废纸/审核档案，定期分类送纸浆厂回收利用，利用公司信息平台收发文件，建设数字化档案，推行无纸化办公，完善耗材回收机制，硒鼓集中管理，鼓励员工乘坐公共交通工具、公共自行车、走路，在午餐、午休或离开岗位时，关闭包括电脑、打印机等各种办公设备。

公司积极组织员工学习环境管理、能源管理和有机产品知识，结合管理体系认证审核活动，积极在企业中宣传培训和推行环境管理体系、有机产品认证，开展节能减排增效服务，引导企业可持续发展。

公司推行远程视频网络会议，使北京、江苏、成都等分公司和办事处人员同步进行了的网络视频学习，方便各分公司、办事处的学习，经济实效。

#### 5、服务社会，创新发展

2015 年继续深入贯彻实施《质量发展纲要（2011-2020 年）》和国务院办公厅印发《贯彻实施质量发展纲要 2015 年行动计划》，发挥认证行业在服务经济发展中的作用。实施《中国制造 2025》，坚持质量作为建设制造强国的生命线，主动适应经济发展新常态，强化企业质量主体责任，引导企业严格质量安全责任，提高质量管理水平，加快质量技术创新，不断提升产品和服务质量，打造中国经济升级版加强质量技术攻关、自主品牌培育。建设法规标准体系、质量监管体系、先进质量文化，营造诚信经营的市场环境，走以质取胜的发展道路。

2014 年底成立新版标准技术小组，跟踪研讨 ISO9001、ISO14001 (DIS、FDIS) 以及 ISO 及 IAF 的相关文件资料，同时购买了正式英文版标准进行翻译，完成对审核员培训讲义和客户的转换培训讲义，为新版标准转换审核作好充分准备。2015 年共举办二期 ISO9001: 2015 版说明会，参加人员共有 300 余人，获得了客户的一致好评。2015 年 7 月参加中国认证认可协会在京举办“ISO9001: 2015 标准的变化与发展”主题培训讲座，了解 9001 标准的最新的发展情况，及时掌握标准的变化和发展情况，对 ISO9001 标准在中国的换版实施工作起到了积极的推动作用。2015 年 8 月参加中国合格评定国家认可委员会（CNAS）秘书处在京召开了认证机构认可技术交流培训会，了解 ISO/IEC17021-1:2015《合格评定-管理体系审核认证机构的要求》（CNAS-CC01:2015）的转版变化内容，提升认证机构技术管理能力，更好地理解和掌握认可规范要求。8 月参加由国家认监委主办、认证认可协会承办的“认证机构履行社会责任经验交流及行政审批和监管政策培训班”，关注市场对认证认可行业的需求，规范认证行为，积极创新，利用良好的改革契机不断推动认证认可工作发展。

为拓展新领域 iso20000 信息技术服务体系，顺利申报批准 ITSMS 审核员 10 人，在 8 月份获得信息技术服务管理体系认监委批准证书。为拓展新领域能源管理体系，在 11 月底获得该领域批准证书。同时完成了 24 大类 QMS、EMS、OHSMS 扩项和 13 大类的 OHSMS 扩项认可工作。

2015 年继续积极落实《浙江省质量强省建设“十二五”规划》和《2015 年质量强省建设行动计划》有关要求，大力促进提质增效升级和浙江经济社会持续健康发展。公司秉承“用户至上”理念，在合作中想用户之所想，通过提升技术，改善服务，强化管理，为用户和消费者提供具有可持续性发展的产品。

公司目前的业务主要分布在江浙及四川、北京等区域，特别是浙江的大型企业在我公司的获证组织中占了一定比例。2015 年，获证企业中获得各种荣誉数量不断增加，保持了良好的势头，在获证企业中有纳爱斯集团有限公司、宁波方太厨具有限公司入围第二届中国质量奖提名奖，杭州宇中高虹照明电器有限公司、康奈集团有限公司、杭州中策橡胶有限公司、浙江衢化氟化学有限公司、杭州钱江电气集团股份有限公司获得中国出口质量安全示范企业；浙江东南网架股份有限公司、浙江万丰奥威汽轮股份有限公司、浙江洁丽雅股份有限公司获得 2015 年浙江省人民政府质量奖，康奈集团有限公司董事长郑秀康、浙江菲达环保科技股份有限公司董事长舒英钢获得 2015 年浙江省人民政府质量奖个人奖；在国家中国建设工程鲁班奖（国家优质工程）、国家优质工程奖及省市的质量奖中年年都有我们的获证组织。浙

江宝业建设集团有限公司、浙江省建工集团有限责任公司、中亿丰建设集团股份有限公司、五洋建设集团股份有限公司、浙江勤业建工集团有限公司、宁波建工股份有限公司、浙江省东阳第三建筑工程有限公司获 2014 年度中国建筑业竞争力百强企业；浙江省建工集团有限责任公司、中亿丰建设集团股份有限公司获 2015 年度全国工程建设企业质量管理先进单位等等。

公司通过公开文件、网站等将公司的认证服务信息告知顾客，在合同文本中考虑国家、顾客、认证机构三方的利益平衡，明确各自权利、义务关系；2015 年出版六期《公信认证》杂志，积极宣传贯彻国家认证认可政策、法律法规标准方面信息，介绍新版管理体系标准内容，推广管理体系审核和企业实施管理标准的经验，探讨认证审核和企业推行管理体系的经验，以及为认证企业和审核员提供认证信息和服务做了大量工作，也起到了好的作用。公司积极开展客户信息调查，建立了客户信息档案，定期走访客户，了解客户需求，提供增值服务。

客户不论大小，同样获得尊重，公司严格按照合同的约定，安排审核人员开展审核活动，不断加大新领域认证开发，提高认证水平，向用户提供全面的产品信息，最大限度满足用户的需求。2015 年公司主动收集客户需求，组织公司的管理人员和审核员，对一些新兴领域和在体系推进管理中碰到阻碍的企业，特别是小微企业进行了服务，增强客户满意度。

作为国家第一批批准的有机产品认证机构，公司在受理过程时严把质量关，对高风险的产品及只为获证不愿意把有机认证作为事业的绝不受理。对于想真做有机的客户，公司则加强对这类客户的技术和产品销售服务。为推动我国有机产业健康、稳步发展，2015 年积极配合国家认监委和当地质检部门开展了“有机产品认证示范创建”工作，其中有机产品认证示范创建区贵州省黔东南苗族侗族自治州雷山县有两家有机产品获证企业。

公司建立了“公信认证”微信公共平台，既是通过自媒体渠道塑造和推广公司品牌形象，也是分享管理知识和管理经验，服务社会和利益相关方。

公司积极参加各项技术研讨及认证行业管理活动，顺应认证新的形势对 GAC 的发展加以规划，有针对性地进行业务研发和新领域拓展，努力创新，以求更大发展。公司与运营所在社区、物业建立伙伴关系，针对会影响社区的开发项目，与社区进行相互协商和谋求共识。2015 年 10 月 20 日参加了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）申诉专门委员会赴浙江杭州对该地区的认证机构开展专项调研，了解合格评定机构的发展状况，听取对 CNAS 认可服务的意见和建议。

#### 四、公司社会责任展望

2016年，我们将继续深入学习贯彻党的十八届五中全会精神，认识新常态、适应新常态。并在可能到来的更加严峻的形势下，用智慧与勇气迎接机会与挑战。国家的“十三五”规划，已为我国社会经济发展提出了全面建成小康社会的宏伟目标，同时也可能向我们提供新的市场和新的机遇。为保持公司持续健康发展和抵御风险，必须有新理念、新思路、新举措，进一步解放思想，转变观念，要分享国家改革红利，赢得广大顾客信任，须以构建创新的机制并大力推进，从强化基础管理入手，利用新版ISO9001:2015和ISO14001:2015标准转换契机，公司新领域开拓，忠实地服务于顾客，努力为顾客提供富有价值的审核，提升公司的核心竞争力。因此，我们必须以努力为实现做强公司的目标，确保公司基业长青而奋斗。

公司的发展正面临着难得的历史机遇，也面临着诸多矛盾相互叠加的严峻挑战。自强不息，奋斗不止。2016年，正是公司组建并正式运转的第23年头。经过二十多年的磨练和积累，我们正进入青年时代，充满着朝气。我们坚信，只要公司的全体员工们能够团结一心，奋发向上，兢兢业业，赢得广大客户的肯定和支持，我们的明天一定会更加美好。

浙江公信认证有限公司

二〇一六年二月二十日



## 报告意见反馈

为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的宝贵意见和建议。请您协助完成以下反馈意见表中提出的相关问题，并反馈给我们，感谢你的支持。

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 本报告全面、准确地反映了本公司的社会责任工作现状？					
2 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3 本报告披露的信息数据，准确，完整？					
4 本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计？					
您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？					
您的信息：					
姓名：	所属行业：				
联系方式：	电话：				
邮政编码：	通讯地址：				

我们的联系方式是：

公司：浙江公信认证有限公司

地址：杭州市密渡桥15号新世纪大厦25楼

邮政编码：310005

邮件：gac@gac.org.cn

电话：0571-85067941

传真：0571-85067941