



# 广东加华美认证有限公司 社会责任报告（2016 年年报）

编制：2017 年 3 月 02 日

CCIC-CSA International Certification Co., Ltd

## 一、前言

本报告旨在总结和向社会与利益相关者报告 2016 年全年广东加华美认证有限公司在履行企业社会责任方面的情况，从而不断提高自身履行社会责任的能力，促进社会与公司的可持续发展。

### 报告的范围：

本报告涉及 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间广东加华美公司相关的经营、价值、创新、环境、员工与社会服务等方面的工作。

### 报告的组织范围：

广东加华美认证有限公司是加拿大 CSA 集团与中国检验认证集团广东有限公司（CCICGD）合资设立的，本报告以广东加华美认证有限公司（以下简称我公司）为主体，相关内容或涉及其投资双方。

### 报告的编写依据：

本报告依据认监委《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的原则，结合我公司性质和实际情况编写。

### 报告真实性承诺：

本报告经我公司领导小组审议通过，并保证报告内容真实、准确。

### 报告发布方式：

报告以印刷版和电子版两种形式向利益相关者发布。

目录

Contents

一、公司概况 ..... 4

二、社会责任管理基础 ..... 7

三、诚信经营 ..... 12

四、创新发展 ..... 15

五、办公环境安全 ..... 17

六、员工绩效 ..... 19

七、社会绩效 ..... 21

## 一、公司概况

广东加华美认证有限公司于 2008 年经国家认证认可监督管理委员会批准后成立，是中国检验认证集团广东有限公司与加拿大 CSA 集团共同投资设立的中外合资企业，专业为广大电器、电气、燃气、卫浴、机械和工业控制等行业的客户提供出口北美市场及其他地区的咨询、测试与认证服务。投资双方依据加华美公司章程分别派出董事和管理人员，共同组成了该合资公司的董事会和管理层，全面负责其经营管理。

我公司在社会责任方面承载着投资双方的价值理念，将社会责任的价值理念融入到企业的发展战略之中，将承担社会责任的要求融入到企业的日常管理制度之中。

**CSA 集团愿景**-通过开发标准为人们和商业服务，创造出更美好、更安全、更可持续的环境。

**CSA 集团使命**-为代表其会员的利益，创造一个更美好、更安全、更可持续的世界 ——主要通过标准开发，技术研究以及在相关领域进行的培训实现使命。以公司的世界级商业子机构为渠道，CSA 集团进行测试、认证与相关活动，以及从技术和财务角度支持组织的运营。

## CSA集团价值观

### 1. 问责制(Accountability):

我们应用 CSA 集团的价值观和使命，承担责任，并为我们的工作以及为我们的同事、我们的客户和我们的成员所做出的决策而采取的行动负责。

### 2. 继续学习(Continuous Learning):

CSA 集团是一家提供支援、以行动为导向的组织。我们投资于我们的同事以便每位员工能提升他们的个人和专业技能。我们努力工作以期望超越我们客户和会员的期望。CSA 集团提供的专家服务确保我们能持续不断地提供符合最高标准的服务和质量。

### 3. 诚信和相互尊重(Integrity & Mutual Respect):

我们本着以诚实、信任为基础，以专业和坚持原则的姿态努力工作，力求向我们的会员和客户提供卓越的业绩，努力超越我们的目标。我们推崇和促进包容性和多元的工作文化，在此环境里以公正、客观和诚信的最高标准来指导我们的决策。

### 4. 安全性(Safety):

我们以身作则，通过我们自己的工作场所的健康和安全实践、我们所提供的服务以及我们所推崇的价值观，促进公众安全。

### 5. 可持续发展(Sustainability):

CSA 集团代表了我们的利益相关者和我们提供服务的社区，凭借着我们的环保和经济实践、我们对推动社会福祉的贡献、我们每天所

推崇的价值观，致力于推动可持续发展的解决方案。

## 业务板块：

2016 年公司主要为产品的安全性提供测试与认证，包括提供相关服务培新等，涉及的业务板块主要有：

### A. 工业控制产品 (Industrial Products)：可为工业控制与过程控制

产品的制造商提供一站式测试、认证及标准开发服务。公司会同时根据北美和国际标准来测试和认证您的工业控制和过程控制产品。

### B. 消费品评估 (Product Evaluation)：除产品认证外，CSA 集团也

提供产品评估服务，协助制造商评估产品开发周期的每个阶段（从预生产到购后）。CSA 集团全方位的评估服务让您获得更有效的数据以作出最明智的决策，并帮助您的产品达到零售商的期望要求，帮助零售商提供拥有如广告所宣传的完美性能的产品。

### C. 灯具与电缆 (Lighting and wiring)：为照明行业、接线设备与

线缆产品提供产品评估、测试和认证服务以及标准解决方案。

### D. 交通运输 (Transportation)：为汽车行业提供标准解决方案。主

要业务涵盖汽车零部件测试、传统和可替代汽车燃料系统，以及休闲车。

### E. 可替代能源 (Alternative Energy & Sustainability )：公司帮

助可再生能源产品的制造商在促进可持续能源生产和减少碳排放中发挥着关键作用。

- F. 电器与燃气产品 (Appliances & Gas) : 为各类燃气产品、家用电器提供性能评估、测试与认证服务及标准解决方案，产品主要涵盖暖通产品、家电产品、煤气炉、烤架与户外烹饪用具、炉灶产品（壁炉）、红外线取暖器、户外取暖器等。
- G. 卫浴与建材 (Plumbing & Construction) : 提供北美卫浴产品的评估、测试、认证服务与标准解决方案。我们按照北美卫浴标准，包括饮用水（NSF Sanitation）、低铅和节水要求，进行测试和认证。同时为在加拿大市场的构造物、建筑物与基础设施提供整套测试与认证服务以及标准解决方案。
- H. 险场所类产品 (Hazardous Locations) : 国家法规和标准规定，危险场所中使用的电气设备应有相关的设计及并通过相关的测试，以降低爆炸发生率。公司可为全球的危险场所产品制造商提供服务。
- I. J. 医疗、安全和技术 (Medical, Safety & Technology) : 公司为医疗、实验室和保健行业的需求提供测试、认证以及标准解决方案。此外，也可防跌落设备、头部保护（安全帽/头盔）、反光服、眼部和面部防护用具、安全鞋等产品根据适用标准进行测试与认证。

## 二、社会责任管理基础

我公司在其主体投资方 CSA 集团的规划指导下，初步建立和实施社会责任管理制度，主要是如下几点：

1. 将社会责任的价值理念融入到企业的使命、愿景和价值观当中；

作为我公司的主体投资公司，CSA 集团的使命、愿景和价值观，充分体现了企业的社会责任意识；加华美公司对全体员工进行社会责任的培训教育，确保员工理解和树立社会责任意识。

2. 将履行社会责任的内容融入到公司的各项管理制度中；

CSA 集团制定的《行为准则》、《公司基本政策》、《质量手册》等管理制度，充分融合了社会责任的要求。我公司遵循 CSA 集团的各项管理制度。

其中《行为守则》充分融入了社会责任的要求，反映了公司的价值观，指导我们如何确保以最高道德标准开展业务。行为准则规定了基本原则，为员工与同事、客户、竞争对手、政府机构和全球社区的互动提供指导。公司之所以能长久地成功，正是因为其坚持不懈地维护自身荣誉。我们视员工为我们最强大的资产，没有员工的支持，就没有 CSA 今天所取得的成就。《行为守则》在 CSA 网站上公开发布，可供社会各利益方下载。

3. 识别和促进利益相关者的参与，提升利益相关者的价值；

公司在 CSA 集团的总体部署下，建立了利益相关者的沟通机制，促进可持续发展：

利益相关者	要求与期望	沟通交流方式
政府相关部门（、区	认证的社会效益和	参加相关会议和论



政府、税局、相关协会等)	公信力；履行企业、法人和公民职责；依法纳税	坛；学习相关政策、法律法规、文件汇编
监管机构（质检总局、认监委、地方两局）	遵守认证认可法律法规；规范运作，风险防范，诚信经营	参加监管机构各类会议；汇报文件；监督检查
投资方	战略发展方向；投资回报；经营管理；财务情况	召开董事会；投资双方交流活动；文件汇报；对外信息披露
获证组织（客户）	提供客观公正的评定；优质服务；增值服务；向社会传递信任	CSA 网站；培训与研讨；公告；顾客满意度调查；客户忠诚度计划；申诉处理
员工	合理的薪酬与福利；职业发展与培训；良好工作环境及气氛；员工健康	定期员工沟通会；多渠道倾听员工意见和建议；员工满意度调查；团队建设活动；内部沟通网站
合作伙伴	拓展合作；公平竞争；合作双赢	研讨会；合作协议战略合作

#### 4. 遵守法律 依法纳税 规范经营；

在 2016 年度，我公司自觉遵守法律，行政法规的各项要求，机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，以服务社会为己任，没有发生刑事与民事诉讼案例。

我公司是依法批准设立的具有法人资格的实体，对公司在中国开展的认证与测试活动独立承担法律责任。自 2008 年成立以来，按照政府主管机构的要求，维持工商登记，按时递交年报，完成年检。

依法纳税，我公司一直都是机构所在地的纳税记录良好的单位，没有发生偷税漏税的记录，以此实际行动积极履行作为市场经济中一个合法经营单位应该负担的最基本社会责任。

规范经营，我公司能按照国家认监委发布的<认证机构管理办法>进行日常机构的审批，重大变更，分支机构设立申报等活动并由专人实时关注相关要求和通知的发布平台，确保不遗漏监督要求。我公司严格按照认监委的要求，积极学习信息宣传员的知识，加强与社会各界沟通的能力。

我公司公开承诺组织内不得有欺诈，不正当竞争和商业贿赂等手段，并采取零容忍的措施，每一位正式员工在入职培训阶段都会接受公正、公平、公开的教育并签署相关自我声明文件，确保在提供认证服务的过程中不受到外部影响，客观做出基于科学的判断。在每半年度就开展的例行内部审核活动中，对这一方面进行监督审查，未发现

有相关不符合项产生。

## 5. 规范运作诚实守信

我公司作为加拿大 CSA 集团在中国的官方机构，全面建立了与加拿大总部一致的质量管理体系、职业健康与环境管理制度，这些管理体系制度在全世界 CSA 集团运行并证明行之有效，这些规范运作的科学管理、人员管理、识别和防范认证风险的内部制度的建立与有效实施加强了业务活动全过程的管理与控制，为获证组织提供切实有效的支持，从而为包括中国社会在内的全球市场统一发展发挥了不可或缺的作用。

为确保我公司的检测设备和仪器具备为社会提供科学以及可追溯的第三方数据报告与结论，我公司建立了完善的设备管理制度。规定所有的检测设备与仪器均按照相关法律法规的要求，按时送交国内符合资质的机关进行校准与检定，并对故障设备进行停止使用、及时维修或重新购买的措施。

对于关键检测用消耗品，我公司秉承以质量为先的宗旨，优先从国外认可供应商海外采购，确保其应用标准符合出口国当地实际情况，对于可以替代的材料，大力开发中国本土供应商，并确保按照相应标准的验证方法进行验证，减轻了获证组织的经济负担并提高获证速度。

积极发展公司人员能力，确保员工技能与公司业务发展同步。采

取了多种方式的培训，落实请进来，走出去的方针，加强培养本土技术与管理人员，为社会的进步与发展尽一份绵薄之力。

我公司秉承遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公正公平、客观的方式开展认证活动，严格按照 ISO/IEC17065 以及 ISO/IEC17025 等的行业国际质量管理标准开展认证检测服务，以真诚的态度和规范的做法对待客户、合作伙伴、签约实验室、供应商等相关方，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 and 可靠的成果取得社会信任。开业至今，我公司没有发生因违反诚实守信而导致的投诉或诉讼。

### 三、诚信经营

#### 1. 公司开展的各项业务及发证数量：

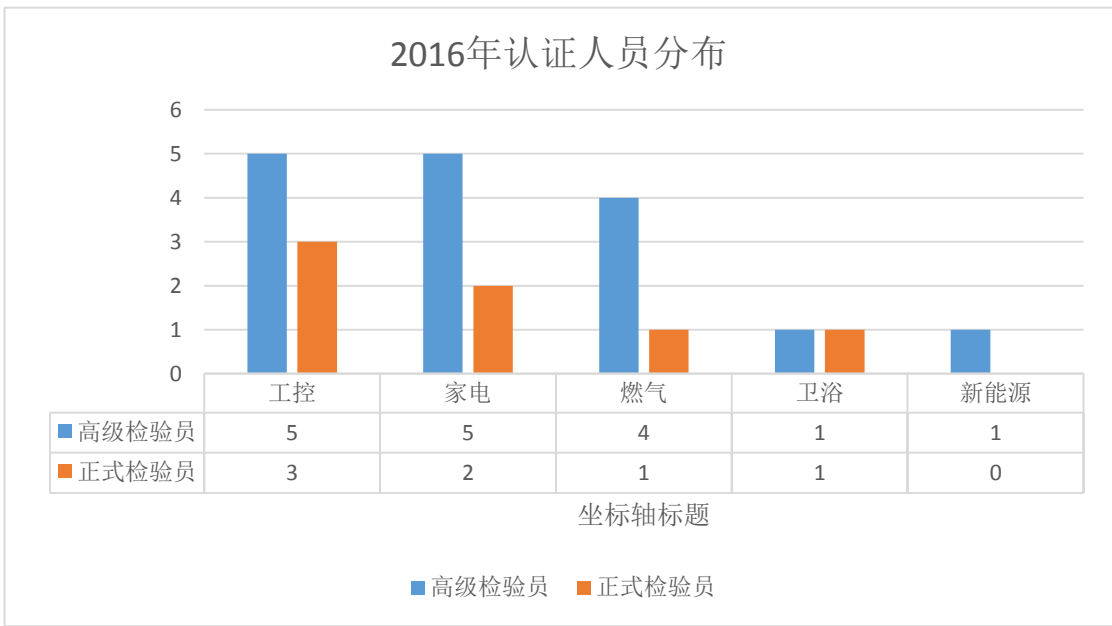
2016 年我公司按照资格范围内开展 “其他自愿性工业产品认证” 项目代码 B0599 的认证业务，共为社会新提供了自愿性产品认证证书 1650 张，注销 276 张。

#### 2. 公司人力资源和各项认证业务的匹配情况：

截止 2016 年 12 月 31 日，我公司共有 CCAA 注册专职认证人员 23 人，无兼职认证人员。

我公司遵照国家相关法律法规规定，与所有专职认证人员签署正式《劳动合同》，并按月购买社会保险及住房公积金。

为确保工作量匹配，提高服务效率和维持合理的员工劳动强度，我公司按照业务需要，配置了相匹配的专业人员结构，具体情况如下图所示。



**3. 公司财务状况及财务审计情况：**

我公司严格按照《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则》、《中华人民共和国税法》等相关法律法规的要求有序开展各项会计核算工作，确保公司财务信息、财务处理符合法律法规的要求，确保利益相关者的合法权益。

2016 年财务会计审计报告已经由独立的会计事务所审计完毕，报告已经上交至中国认证认可监督管理委员会（CNCA）接受评审与备案。

#### 4. 提升服务水平

2016 年，CSA 继续以秉承“客户忠诚度”为中心的战略，开展了全公司由上至下以提高客户忠诚度为战略目标的活动，通过改善自身的行为，为客户提供满意的认证及各类增值服务，提高客户满意度。

针对不同类别的产品与客户，公司会指派专业客服及销售作为公司与客户双向沟通的窗口服务客户。不管是客服专员，销售或是工程师，都必须积极、迅速地回应客户的需求。客户可以无缝隙地联系我们每一位员工，确保项目的顺利进行。公司规定，任何客户的咨询，包括邮件、电话，必须做到 24 小时内回复、零投诉，从流程上减少了所有认证项目的完成时间。

公司从创立运作不久，为了帮助客户了解国际、国内认证发展动态与市场情况、最新技术标准与更新等，形成了每年举办技术研讨会的惯例，为客户提供除认证业务之外的增值服务。2016 年，公司为新旧客户共举办 21 场研讨会及培训，培训人员总数达到 1160 余人次，受到了广大客户的欢迎和好评。

为了达到客户最高满意度，在全体公司员工高度责任心的努力下，2016 年，公司认证业务的平均关案时间保持 70 天。

## 四、创新发展

日新月异的经济及科技发展，需要认证行业不断地进行标准的发展及业务的拓展。2016 年，公司继续从产品的深度及广度不断地拓展，取得了骄傲的成绩。

2016 年，我们参与国内多个重点行业大型展会，并借此机会展现公司发展和认证测试行业最新动态，其中包括

- 5 月 25 日，参加深圳举行的第十二届中国国际电池技术展览会（CIBF2016），并出席展会“分布式光伏发电与储能标准”论坛，就“储能系统北美认证基本安全法规要求”发言，同现场与会观众进行专业分享和交流。
- 5 月 25 日，参加上海举行的第十届 SNEC 国际太阳能和光伏展，助力中国广大光伏企业赢在亚洲，走向全球。
- 7 月 1 日，参加由上海市太阳能学会、中国光伏测试网联合主办的“2016 光伏领跑者创新论坛-逆变器技术专题研讨会” 并做《1500V 系统逆变器北美认证解析》专题演讲报告。
- 5 月 26 至 28 日，在昆明举办 2016 年中国燃气客户年会，会议以“牵手 CSA，成功开拓全球市场”为主题，吸引了全球各地 100 余家家用燃气具生产商、零售商、测试机构、仪器制造单位参会。
- 7 月 15 日，携手 CAMT 在江苏省增材制造（3D 打印）产品质量监

督检验中心 CAMT 举行了“2016 年增材制造产品专业研讨会”，针对 3D 打印相关的国内外标准、法规、知识产权保护等相关内容进行了交流探讨。

- 10 月 27 日-30 日，参加在香港会议展览中心举办的香港国际秋季灯具展, 展示灯具认证实力和趋势介绍。

与此同时，我司通过积极投身于展会和行业论坛，分享经验的同时，我们也得到了市场的认可和更多国内客户的信赖。

- 7 月，赛拉弗美国公司（以下简称“赛拉弗”）获得目击认实验室证书，正式成为 CSA 集团中国的目击测试实验室。
- 8 月，我们联合广东省电动车商会，为广东粤惠智能科技有限公司颁发 CSA 中国首张 UL2272 检测证书。
- 9 月，授予飞利浦医疗首个 CPC 授权实验室资质，大大缩短其项目时间，并帮助其产品安全的抵达北美和全球市场，进一步提升飞利浦研发的速度。
- 12 月，与普瑞赛思检测技术有限公司（以下简称普瑞赛思）签订储能电池及储能系统产品测试认证战略合作协议，并举行 CSA 集团对普瑞赛思电池产品检测目击实验室授牌仪式。
- 12 月，宣布和全球领先的光伏逆变器专业制造商和光伏系统解决方案开发商阳光电源签订合作备忘录，加深业务合作，拓展合作领



域。与清华大学深圳研究生院举行合作意向签署仪式暨 CSA 集团授权实验室授牌仪式。

2016 年，我公司继续与时俱进，发挥在标准发展、产品测试和认证方面的技术知识和专业优势，为中国乃至亚洲企业进军北美及全球市场提供创新、高效以及多元化的本地服务。同时，继续加快投资步伐，扩大本地服务范围，全面覆盖危险场所和工业、卫浴和建筑、医疗、安全和技术、电器产品和燃气、可替代能源领域，以满足客户在这些领域的可持续发展。在质量和创新精神的带领下，2016 年公司的业务获得了 34% 的增长。

我公司的 CSA 认证业务秉承关注认证的可持续发展的精神，提供各种便利与资源以积极响应、参与或者主导为社会的可持续发展而组织的活动。我公司将一如既往的与相关方在技术创新领域保持沟通与合作。

## 五、办公环境安全

### 1. 职业健康和安全

和 CSA 集团保护公共安全的使命一致，我公司在做好业务的同时，也重视全体员工的职业健康与安全，为员工提供健康和安全的工作环境。2016 年我们设立职业健康和安全管理岗位，并对广州、上海和昆山实验室进行了安全健康环保审核，并制定了数十条改善项目，覆盖

了电气和机械安全、化学品安全、消防安全和应急响应等方面。通过对这些问题的改善，我们在很大程度上减少了安全隐患和发生工伤的几率，并使我们的做法符合国家法律法规的要求。同时，我们还对员工进行工作场所安全，消防安全以及急救等培训，提高员工的安全意识与技能。第三，我们还把职业健康和安全内容作为员工沟通会议的固定项目，确保安全规定和制度得到全面的理解。

## 2. 环保节能减排

响应 CSA 集团关于在公司各个部门运作环节降低能耗、提高工作效率、节约资源的号召，积极履行节能环保的社会责任，珍惜资源，致力于缔造符合环保节能原则的办公环境。根据 CSA 集团参与的 GHG 绿色气体监控系统的统计数据显示，通过日常广泛实施各项节能减排措施，改善技术人员操作流程，积极鼓励获证客户的管理体系备案文件采用电子版本，采用在电脑系统上办理费用报销的申请和处理，尽力创造“无纸办公”的节能环保环境，我公司的碳排放量在实现同等业务量的情况下，取得碳排放量逐年下降的好成绩，顺利通过了 GHG 组织的年度审核。6 月 5 日地球日，作为一家全球领先的测试认证和标准发展机构，我司发布环保贴士，呼吁办公室白领提升办公环境质量，创建绿色地球。提出 4 项环保建议，参与人数包括中国全体员工。

## 六. 员工绩效

公司业务的发展，员工是最大的财富。公司通过实际行动，致力于从多方面、多平台为员工创造一个积极向上，健康快乐的工作环境。

1. 多元化与包容性，公司的多元化是一笔巨大的财富，我们重视并尊重我们整个组织内所有人的才能和贡献！我们致力于提供相互尊重和公平的环境，高度重视团队合作精神和平等的机会。

我们的决策不受年龄、种族、肤色、宗教、性别、民族血统和残障等因素的影响。公司为员工提供了具有市场竞争力的薪资及福利体系，建立透明高效的绩效评估系统，同时，为保证企业与员工的共同发展，不断提升员工能力，工作满意度及工作成就感，公司建立了有助于员工提升的薪酬激励体系，从业绩和价值观两方面对员工进行全面客观的考核，绩效考核不仅提供员工自己工作表现的反馈信息，激励员工不断进步，同时也为工资调整、奖金分配、职务晋升等提供了决策依据。2016 年公司继续调整员工的薪酬计划，使每一位员工得到一定幅度的增长，及时跟上社会薪水调整步伐，保证员工生活水准。此外，公司还提供各种福利，提高员工生活水平和满意度。

2. 我公司严格遵守《劳动法》及相关劳动法律法规，完善员工工作、生活条件，保障员工各项权益。公司不断改善工作环境，提高劳动

保护设施的投入，为员工提供了更清洁、更安全的工作环境。我公司根据相关法律法规的规定，为员工按时足额缴纳社会养老、医疗、工伤、生育、失业等各项保险及住房公积金，除此以外，为员工购买补充商业医疗保险，定期体检，解除了员工的后顾之忧；员工节假日加班严格按照有关规定支付加班工资或进行加班调休，并且为所有员工提供带薪年假。同时，员工俱乐部也积极组织筹划安排各种团队活动，不仅促进同事之间的合作友谊，更丰富了员工的业余生活，促进员工的健康发展。

3. 支持员工的持续发展及对愿意进修的员工提供帮助是我们的一贯政策，公司鼓励员工不断进修以提高现时的工作技能，亦为未来接受更高任务作好准备。公司坚信员工是公司最宝贵的资产，支持和鼓励员工的个人职业发展，并尽力为员工提供职业发展机会和专业技术和管理能力培训。公司通过提供一系列各种形式的培训课程，给予员工所有支持和机会，使员工能力得以最大发挥，事业不断发展。随着公司业务量的上升及新产品、新技术的不断涌现，为了提高公司员工的技术水平、公司在认证市场上的竞争力及认证质量，我公司专门配置了培训讲师及协调员进行组织安排公司人员的培训工作。2016 年全年，我公司组织 CCAA 年度培训 19 人。国内技术培训 16 批次，国内管理培训 3 批次，海外技术培训 10 批次。与此同时，公司积极组织时时内部学习管理系统在线培训课程及考试，

更方便员工学习及提升知识及技术水平。

## 七、社会绩效

我公司怀揣一贯坚持的愿景：“创造一个更加美好、更加安全、更加可持续发展的世界，一个标准化能为人类和企业服务的世界”，凭借问责制、持续学习、诚信和相互尊重、安全性、以及可持续发展的公司核心价值观，秉持我们的诚信原则，与我们众多利益攸关者：投资方、员工、供应商、客户、咨询顾问、代理商、政府官员、监督机构、整个同业社区等，建立良好的信任互动关系。公司以诚实和正直的态度开展业务；因此，我们不接受礼物或恩惠来换取给予优惠的待遇；公司尊重我们公司所在国的法律、习俗、礼仪和文化，并遵守当地的法律；公司致力于自由和开放的竞争，以公平的方式对待客户、竞争对手和供应商。

2016 年，我们坚持公司的愿景和价值观，秉持诚信原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，杜绝通过贿赂等非法活动谋取不正当利益。在创造社会价值的同时，承担对公司众多利益攸关者的责任并切实履行应尽的义务，实现可持续发展。公司通过实际行动，从各个方面诠释了我们对社会责任的不断深入认识和理解。

1. 坚持凭借公司核心价值观，以诚实和正直的态度开展业务，坚持第三方检验机构的中立性和客观性，为这个社会提供更安全可靠和可持续发展的产品设立准尺，以创造一个更加美好、更加安全、更加可持续发展的世界，实现公司的愿景。
2. 2016 年，公司业务不断发展，积极扩张人才库，共面向社会新聘用了 38 个职位，为提高本地社会就业贡献了一份力量。

## 公开发布

我公司将本文的公开发布作为本社会责任报告的一部分，本文以中文纸质版或者中文电子版发布，欢迎致电或来函我公司索取，我们将向社会各相关方提供本报告。

联络方式：

公司：广东加华美认证有限公司 GM Office

地址：中国广东省广州市萝岗区科学城科研路 10 号

邮编：510663

电话：020-87320648

传真：020-32053102

电子邮件：[csa.gz@csagroup.org](mailto:csa.gz@csagroup.org)

**感谢您的关注！**

**（全文完）**