



# 2016 年度社会责任报告



深圳华凯检验认证有限公司

2017 年 3 月 10 日



## 目 录

### 一、报告说明

### 二、公司概况

### 三、社会责任管理体系和制度的建立

- 1、责任理念融入战略
- 2、积极开展责任治理
- 3、建立改进责任机制
- 4、利益相关方期望与回应

### 四、社会责任履行情况及绩效评价

- 1、合规经营
- 2、规范运行
- 3、诚实守信
- 4、提升服务
- 5、绿色环保
- 6、员工权益
- 7、服务社会

### 五、结束语



## 一、报告说明

### ●时间范围

本报告主要介绍 2016 年 9 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间深圳华凯检验认证有限公司践行社会责任的实践情况。

### ●发布周期

本报告为深圳华凯检验认证有限公司的年度报告。

### ●名称说明

为便于表述，本报告中“华凯”、“HIC”、“公司”均指深圳华凯检验认证有限公司。

### ●编制依据

本报告依据《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》等相关要求进行编制。

●网址：[www.hicgroup.com.cn](http://www.hicgroup.com.cn)

●邮箱：[hic@hicgroup.com.cn](mailto:hic@hicgroup.com.cn)

●电话：0755-22656161

●地址：深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路 3019 号百汇大厦南座 21E



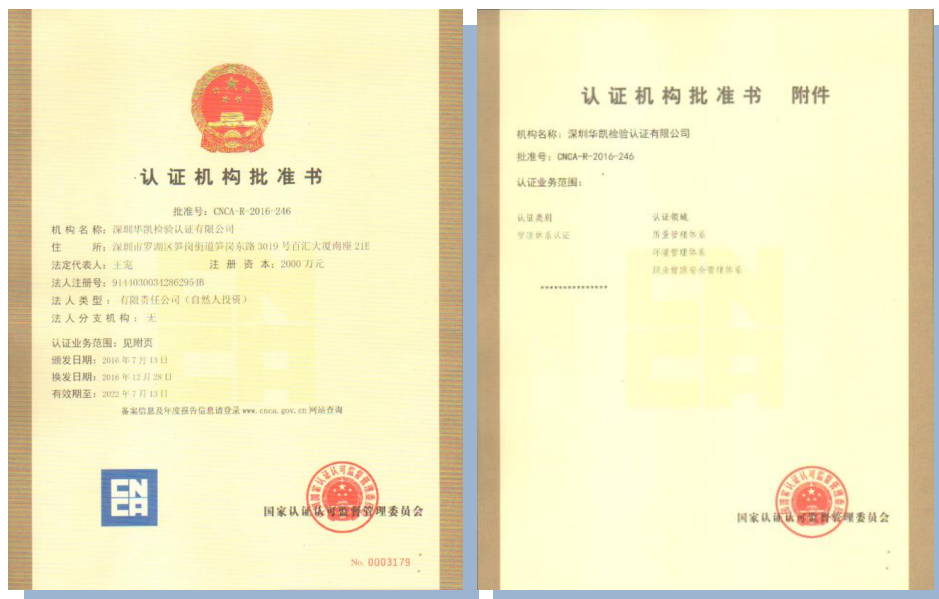




## 二、公司概况

### • 公司简介

深圳华凯检验认证有限公司（简称“华凯”，英文缩写“HIC”）成立于 2015 年 6 月，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的综合性管理体系认证机构，公司致力于质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（OHSAS18001）的认证。2016 年 9 月运行以来，始终以良好的信誉为基础，秉承稳固与发展、求实与创新的精神，建立了一支高素质的管理团队和规范化、标准化、专业化的审核队伍，具备了稳定运行的抗风险机制和规范运作的企业管理模式。华凯严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，坚持以“责任认证、诚信服务”为己任，积极为客户提供公正有效的认证服务，以“传递信任，服务发展”为使命，努力推动认证事业规范发展和全社会诚信体系建设。



## ●公司愿景

以客户需求为导向，以公正诚信为原则，努力建设成为一流的综合性认证服务机构。

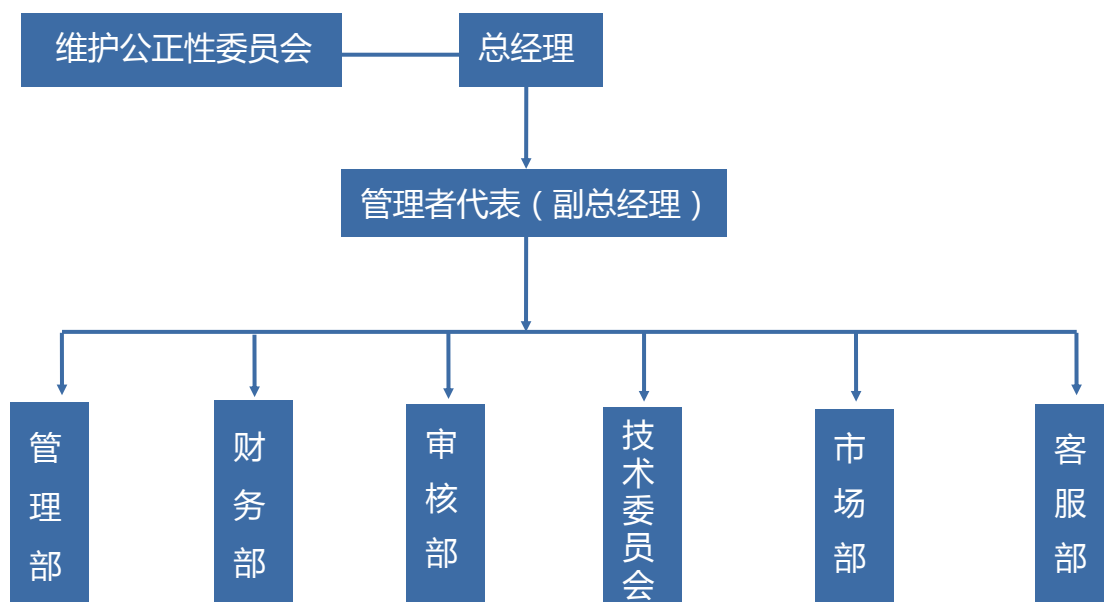
## ●质量方针

公正、诚信、优质、高效。

## ●经营理念

以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限。

## ●组织结构



## ●业务范围

- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- OHSAS18001 职业健康安全管理体系



## 三、社会责任管理体系和制度的建立

### 3.1 责任理念融入战略

深圳华凯检验认证有限公司努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动本机构与社会的和谐发展。

### 3.2 积极开展责任治理

华凯是具有独立的法人资格的认证机构。由投资者代表组成的董事会，任命总经理，对领导班子主要负责人进行监督管理。华凯实行总经理负责制，设立管理机构，落实董事会决议，负责机构日常事务。

华凯成立了维护公正性委员会、技术委员会，以保证机构实施认证活动的公正性。根据所获得的足够客观证据做出认证决定，确保认证活动客观独立、公开公正、诚实信用。

### 3.3 建立改进责任机制

深圳华凯检验认证有限公司明确了社会责任推行工作计划，把对政府、投资方、客户、公众、合作伙伴、员工的履责要求融入到公司日常经营的全过程，落实到各部门、各岗位。

制定工作行动计划：结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行



动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能部门。

推进社会责任项目：各部门根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。

评估社会责任绩效：定期对社会 responsibility 项目进行评估，评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。

实施责任沟通管理：积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请其参与认证有关的社会责任活动。

### 3.4 利益相关方期望与回应

华凯的利益相关方主要包括监管方、投资方、客户、员工和社会。华凯高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位、多层次的沟通渠道，建立互信机制，了解他们的诉求，加强沟通与回应，不断完善社会责任沟通机制。

利益相关	期望与要求	沟通与回应
监管方	遵纪守法； 规范运作； 树立良好行业形象。	规范认证，合规管理； 注重结构优化，加强日常管理； 工作汇报与意见听取；接受监管。
投资方	掌握经营信息； 资产保值增值； 提升核心竞争力。	提供真实、可靠的经营信息； 优化结构，实现管理提升； 提高业务绩效，增强核心竞争力。
客 户	优化资源配置； 畅通沟通渠道； 提供优质服务。	确保资源提供； 建立便捷的沟通机制； 开展顾客调查； 不断改进，提高服务水平。
员 工	保障权益； 提高薪酬福利； 促进职业成长； 提供良好工作环境； 保障职业健康。	尊重和保护员工权益； 提高薪酬福利； 建立人才培养体系； 提供安全、健康的办公环境。
社 会	守法诚信；绿色环保； 积极开展社会公益事业。	“责任认证、诚信认证”； 注重绿色环保； 开展公益活动。



## 四、社会责任履行情况及绩效评价

### 4.1 合规经营

#### 4.1.1 遵守法规

2016 年是华凯正式运行的第一年，公司组织人力财力，积极开展相关法律法规的宣贯和培训工作。严格遵守《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《认证机构管理办法》等规章规范性文件开展认证及其相关活动，所认证项目的合同签订、履行均遵守《中华人民共和国合同法》及其他法律、法规和政策，与公司每名内部人员均签订保密性承诺。坚持稳健经营、规范经营，严把认证流程每一关，对每个环节责任到人，获证组织全年未发生质量事故。

#### 4.1.2 教育培训

每月组织一次员工教育，定期对审核员进行培训，宣教贯彻新政策、新知识。注重文明素质培育，从为人、处事、立业三个角度，弘扬精诚合作的团队精神和爱岗敬业的奉献精神。针对国家出台的有关认证新标准、新政策，不定期召开公司培训会议进行宣传贯彻，加强各部门对专业领域知识的掌握并灵活运用，时刻保持行业敏锐度，确保全员与时俱进，不断完善自我。



## 4.2 规范运行

### 4.2.1 建立完善内部规章制度

业务流程方面。从认证申请、审核实施、证书发放、客户服务等多方面建立规章制度；

人员管理方面。从专、兼职审核员的工作行为守则、培训、能力考核和评价等多方面建立规章制度；

基础管理方面。从内部审核、管理评审、风险防范、公正性管理、公开文件、纠正预防措施、投诉、申诉等多方面建立规章制度。

### 4.2.2 建立完善外部监督和改进机制

竭诚接受社会各界的监督，愿意向全社会真实地反映本公司业务活动对经济、环境及社会的影响。建立较为完善的监督和改进机制，通过多种渠道对社会责任的落实情况进行监督检查。对发现的社会责任问题，有相应的改进机制，明确改进责任和责任人，确定改进方法及时限，以保证认证机构的科学性、权威性。

## 4.3 诚实守信

华凯将诚实守信当作公司最大的社会责任。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。努力推行全心全意为顾客服务的理念，公司设立电话反馈热线，受理投诉建议、提供信息咨询等服务。

编制《办公人员工作手册》、《审核员工作手册》、《审核员行为准则》，



对认证工作中的各项细节作出了明确规定，并实行监督检查机制，以严格控制审核质量，将社会责任意识贯穿于认证服务全过程，力争通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可信的结果取得全社会的充分信任。

## 4.4 提升服务

### 4.4.1 意见反馈

华凯从各方面关注和提高服务质量，对每个获证组织发放满意度调查表，市场部门定期对客户进行电话回访，对客户反馈出的意见，及时予以答复并解决。将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围。从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导热情、严谨、廉洁、自律的优质服务，以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，不断创新服务方式，提升客户服务体验。

### 4.4.2 建强队伍

2016 年是华凯起步的关键性一年，这一年华凯实现了公司快速发展，业务范围积极拓展，认证人员队伍不断壮大。配合各项业务发展、技术研发、新领域拓展等需求，华凯全方位引进各类人才，顺利健全了总经办、技委会、管理部、审核部、市场部、客服部、财务部等相关部门。尤其在审核员引进方面，均需通过公司严格考察、面试，并从中筛选责任心强、吃苦耐劳、专业技术过硬的审核员，经过公司内部考核及现场实习全优后方可录用。

## 4.5 绿色环保

低碳节能，节约能源从我做起。华凯始终将减少能源浪费贯穿到审核认证工作全过程，审核资料通过系统上传电子版，大大减少了中间环节的纸张浪费，制定了从办公采购到日常管理等一系列的能源管理制度，并以责任制的方式落实到每名员工日常行动中，有力地促进了各项节能工作的有效展开，取得了较好的节能降耗效果。

- 做到人走灯灭，电脑关机，减少能源浪费；
- 高峰时段绿色出行，践行低碳环保生活；
- 纸张双面打印、复印，减少资源流失；
- 积极参加社会植树造林等活动。

## 4.6 员工权益

### 4.6.1 职业发展

华凯在全力推动企业快速发展的同时，始终重视确保员工基本权益的落实，关注员工个人成长，呵护员工身心健康，为员工搭建公平公正的发展平台和平等公开的升职晋级空间。定期为员工进行专业知识、业务能力等方面的培训和教育活动，在提高业务能力的同时注重培养员工行政管理、团队合作、人际交往等综合能力，对每名新员工指定老员工一对一进行帮带，加快他们成长成才。注重构建分层分类的人才管理体系，鼓励员工立足本职，丰富自身内涵，掌握多种技能。



#### 4.6.2 人文关怀

华凯注重加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，保障员工的安全与健康。与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳五险一金，依法履行代扣代缴义务，维护员工合法权益。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于公司的女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。根据认证工作特点，及时向员工发放防暑降温补贴，各大节日发放节日慰问金，公司管理部对员工予以婚事、丧事等方面的慰问。

#### 4.7 服务社会

华凯积极关注国内外及当地的社会发展问题，注重开展各类社会公益和环保活动。积极响应政府号召，带头践行社会主义核心价值观，坚持单位发展与反哺社会同步，在专业服务、志愿服务等方面发挥应尽的义务，努力用爱心回馈社会，以实际行动回报社会、奉献社会。

### 五、结束语

社会责任是华凯一贯的责任，展望未来，我们将更加积极地履行企业社会责任，深刻理解社会责任的重要意义，把履行社会责任与机构的发展紧密结合，努力践行“责任认证、诚信认证”，不断强化社会责任制度建设与实践，形成长效机制，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任的积极性、主动性。新年度，我们将持续追求卓越服务，不断加强与利益





相关方的沟通了解与合作共赢，努力形成多方共赢的良好局面，在能力所及的范围内，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司与社会经济的和谐发展，为营造全社会关注、践行社会责任贡献力量。

#### 联系方式：

网址：[www.hicgroup.com.cn](http://www.hicgroup.com.cn)

邮箱：[hic@hicgroup.com.cn](mailto:hic@hicgroup.com.cn)

电话：0755-22656161

地址：深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路 3019 号百汇大厦南座21E