

中标华信(北京)认证中心有限公司

2016 年度社会责任报告

2017 年 2 月 28 日

中标华信(北京)认证中心有限公司

目 录

第一章 前言

- (一) 认证机构履行社会责任的意义
- (二) 社会责任战略和方针
- (三) 核心价值理念

第二章 本认证机构基本情况

- (一) 本机构的基本信息
- (二) 开展的各类业务及发证情况
- (三) 人力资源与认证业务的匹配
- (四) 财务状况及财务审计

第三章 社会责任管理体系和制度的建立情况

- (一) 机构履行社会责任制度的建立及采取措施的情况
- (二) 相关体系运行和自我改进情况
- (三) 利益相关方参与

第四章 履行社会责任及绩效评价

- (一) 遵守法律法规、规范运作、诚实守信
- (二) 提升服务水平
- (三) 创新发展
- (四) 环保节能减排
- (五) 员工权益
- (六) 服务社会

中标华信(北京)认证中心有限公司

第一章 前言

当今社会，组织的变化加快、市场全球化和知识作为主要资源出现，质量的影响已经超出了顾客满意的范畴，它可直接影响组织的声誉。衡量企业竞争优势的标准，也正在悄然发生变化，成本、质量等传统的标准，已是最基本要求，而履行社会责任，则跃升成为企业在国际市场竞争中胜出的要素。

认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

（一）认证机构履行社会责任的意义

中标华信（北京）认证中心有限公司积极响应国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，深刻领会其精神并与本机构自成立就秉承的“公正、负责、独立、权威”的质量方针相结合，领导层和全体员工充分理解和认同《指导意见》中对认证机构履行社会责任意义的诠释。

1. 履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

2. 履行社会责任是认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会对认证结果采信。

3. 履行社会责任是认证机构的重要义务。“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念。认证机构只有自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，严守执业道德，规范运作，才能保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展。

4. 履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。和谐的劳动关系是认证认可事业发展的保证，认证机构应以机构的发展愿景激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，以科学、规范、严谨的评价技术博得行业认同和客户的满意。积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强机构的凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

中标华信(北京)认证中心有限公司

（二） 社会责任战略和方针

中标华信认证中心成立之初就确立了合规、守法、专业、诚信的经营理念，根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，结合 ISO26000 所阐述的组织的社会责任是指组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为：

- ◆ 贡献于可持续发展，包括健康和社会福利；
- ◆ 考虑利益相关方的期望；
- ◆ 遵守适用的法律，并与国际行为规范相一致；
- ◆ 全面融入组织，并在其关系中得到实践。

确立了本公司的社会责任战略，即：依据最基本的三重底线原则，牢固树立可持续发展的理念，在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系。以对社会负责任的态度努力做到将社会责任事项融入公司发展战略，并能在尊重利益相关方的前提下确定优先事项，通过社会责任方针和指标制定和实施，实现社会责任绩效。

（三） 核心价值理念

- 公司的愿景及使命

遵循合格评定活动的原则，坚持以服务为本、以技术为先，并在行业内做出自身的特色；通过为客户的产品和服务、项目和管理体系提供优质的认证服务，获得良好的行业声誉及社会效益；在行业内确立通过自身努力为提高行业整体业绩水平而有所贡献的形象；中标华信的认证审核服务应为客户带来经济和社会价值。

- 公司的核心价值观

- ◆ 诚实守信

坚守这一基本原则，是开展认证活动的底线要求，是尊重认证的本质属性的自然认同，是认证机构出具一切证实性文件的道德准则。

- ◆ 客观独立

是认证公正性的基础，是对开展认证活动的机构和人员的素质和行为的约束。

- ◆ 尊重个人

尊重他人和被人尊重是和谐社会应有的准则，只有对人的尊重才能发挥

中标华信(北京)认证中心有限公司

出每一个人的潜能，为履行公司的社会责任提供良好的组织基础。

- ◆ 责任

责任是负有使命的一份担当，是认证公信力的重要保证，责任中义务的内涵，是实现机构可持续发展的内在需要。

- 必须遵守的道德原则

- ◆ 严格执行我们的道德守则；
- ◆ 我们的行为必须永远遵循透明、诚实和公平的原则；
- ◆ 我们承诺完全遵守我们业务运作，所在国家的法律和法规性的自然认同。

本报告的说明

1. 本报告反映了中标华信（北京）认证中心有限公司 2016 年度履行社会责任的情况。报告经中标华信管理层审议通过，并保证公司履行社会责任及本报告内容准确、真实。
2. 报告时间和范围：2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日中标华信（北京）认证中心有限公司认证业务开展过程中履行社会责任情况。
3. 报告编制依据：国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》。

报告反馈、联系方式

中标华信认证中心欢迎您的意见和建议，请不吝赐教！

联系方式：中标华信（北京）认证中心有限公司

地 址：北京市石景山区石景山路 3 号玉泉大厦 505 室

联系电话：010-88255986

反馈邮箱：cshcc_cn@163.com

中标华信(北京)认证中心有限公司

第二章 本认证机构基本情况

（一） 本机构的基本信息

中标华信（北京）认证中心有限公司是由认监委批准设立的认证机构，专业从事 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSMS18001 职业健康安全管理体系和服务认证；管理体系认证已获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）授予的质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）和职业健康安全管理体系（OHSMS）认可证书；服务认证领域为 SC09、SC11，并针对 SC11 领域独立研发了服务认证审查员课程，该课程获得认证认可协会 CCAA 课程确认。

中标华信作为新成长中的认证机构，未来的发展必将顺应认证认可“十三五”发展规划，更加积极地践行社会责任以有效促进机构的健康发展。

（二） 开展的各类业务及发证情况

1. 管理体系认证发证情况

2016 年度共新颁发证书 38 张，为质量、环境和职业健康安全的初次认证审核。

2. 服务认证业务开展情况

2016 年度共新颁发服务认证证书 2 张，为科学研究服务初次认证评审。

3. 有关的内审员、外审员、服务认证审查员培训

2016 年度共开办质量、环境和职业健康安全管理体系外审员培训班 4 次，内审员培训班 6 次；服务认证审查员培训班 4 次。

（三） 人力资源与认证业务的匹配

截止 2016 年末，中标华信认证中心共有专职认证人员 13 名（其中 QMS/EMS/OHSMS 专职审核员 7 名），服务认证审查员 43 名。随着业务的增长和机构业务领域的拓展，2016 年底机构的管理层已经做出人力资源的发展规划，人员的储备及培育是机构健康发展的关键环节，机构将在此方面做出有效的安排并予以实施。

（四） 财务状况及财务审计

1. 财务状况：

营业收入 52 万元，利润总额-38 万元，净利润-38 万元，纳税总额 1 万元，资产总额 35 万元，负债总额-40 万元。资产总额中：固定资产 0 元，长期投资 0 元，流动资产 31 万元。

中标华信(北京)认证中心有限公司

2. 审计情况：

审计报告单位：北京千科会计师事务所

审计报告编号：北京千科审字（2017）第 G015 号

审计意见：我们认为，贵公司的财务报表已经按照企业会计准则和《企业会计制度》的规定编制，在所有重大方面公允反映了贵公司 2016 年 12 月 31 日的财务状况以及 2016 年度的经营成果和现金流量。

中标华信(北京)认证中心有限公司

第三章 社会责任管理体系和制度的建立情况

（一）本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

2016 年，中标华信认真贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（以下简称《指导意见》）的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、确保认证有效性，依据《指导意见》，结合中标华信的实际，在健全依据 ISO17021 和 ISO17065 所建立起来的管理体系的同时，融入社会责任主题的内涵要求，特别在组织治理、风险控制、相关方识别等方面，健全完善履行社会责任的内部管理制度，建立社会责任报告公开发布制度。在制度建设过程中注意结合机构自身的特点，并秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

（二）相关体系运行和自我改进情况

基于中标华信现有的依据 ISO17021 和 ISO17065 标准所建立的管理体系，将社会责任要求与之相容地予以运行，并进一步通过制度完善和绩效考核，将机构社会责任的实践和机构的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能，但还需要在实践方面有诸多的改进。2016 年中，我们在机构的公信力保证、组织结构及部门职责的调整、服务质量提升、完善制度等方面有如下举措：

1) 对机构运作应有的流程进行专业化梳理和完善，引入 IT 化管理，同步启动了风险识别和风险控制流程，形成了《认证过程风险识别/风险评价及风险控制措施》，有效降低认证风险，提高认证有效性；

2) 积极配合国家认监委“双随机一公开”稽查活动，提高认证公信力；

3) 根据业务开展的情况和管理上的需求，对组织结构、部门职责进行了必要的调整，完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定，建立起一支具备协作能力和服务意识的业务团队；

4) 机构自身的技术管理工作是关键的过程，机构技术信息部在技术委员会的指导下，负责机构的专业技术管理，为业务领域的研发、扩展和认证审核过程的技术支撑提供保障。另一方面，技术信息部建立了对外部认证认可法规要求和技术认可、监管等各项要求的定期收集、整理和传递的机制，以确保及时了解行业

中标华信(北京)认证中心有限公司

动态和各项要求。

5) 确定了将履行社会责任纳入日常管理的内部机制, 在组织保障、制度完善、建立指标体系并定期考核、持续改进等方面实现有效和持续。

(三) 利益相关方参与

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none">● 遵守法律法规与要求● 规范经营● 认证的社会效益和公信力	<ul style="list-style-type: none">● 学习相关政策、法律法规● 参加相关会议● 提交报告● 接受评审
投资方	<ul style="list-style-type: none">● 战略发展方向● 资产的保值增值● 规范经营	<ul style="list-style-type: none">● 召开公司股东会议● 经营管理交流活动● 相关报告
获证组织	<ul style="list-style-type: none">● 提供客观、公正的认证服务● 获得持续改进机会● 提供优质增值服务● 向社会传递信任	<ul style="list-style-type: none">● 进行客户满意度调查● 召开获证组织研讨会● 公司网站● 公司微信公众号
员工(含所有审核员)	<ul style="list-style-type: none">● 保障员工权益● 促进职业发展● 良好的工作环境与氛围	<ul style="list-style-type: none">● 会议、培训、活动
公众和社会	<ul style="list-style-type: none">● 获得对称的信息● 认证的公信力● 服务社会、和谐发展	<ul style="list-style-type: none">● 公司网站公开信息● 公司微信公众号公开信息● 公开发布社会责任报告● 参加公益活动
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none">● 公平竞争、合作共赢● 拓展合作领域	<ul style="list-style-type: none">● 战略合作协议

中标华信(北京)认证中心有限公司

第四章 履行社会责任及绩效评价

(一) 遵守法律、规范运作、诚实守信

• 遵守法律

中标华信自创立之初就确立了“公正、负责、独立、权威”的质量方针，坚持“不逾红线、不触底线，以技术为立足之本”，一直把合规守法放在认证经营活动和履行社会责任的首位。

1) 设立专门岗位追踪、收集与公司业务活动相关的法律、行政法规和机构规范运营的其他要求，逐步建立完善公司法规库，并采取多种方式组织法律法规的学习及培训，树立员工牢固的合法意识，尤其对于新出台的政策，及时参加行业提供的培训并组织内部研讨；通过公正性管理委员会，逐步健全自身的合规性评价和风险控制机制，为机构的健康发展保驾护航。

2) 严格遵守国家的法律法规，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。在日常经营管理工作中，公司严格履行财税政策，依法、按时办理工商年检及变更，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。

3) 严格执行中国认证认可协会发布的《认证机构诚信经营规范》、《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证人员执业信用管理规范》等行业自律文件。公司签订的所有认证合同严格按照行业内的规则。认证人员的管理方面，中标华信对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同；机构为认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效提供技术保障和支持。

4) 2016 年认证行业政策监管的大事即国家认监委启动了“双随机一公开”管理体系认证专项检查工作，中标华信在稽查启动之初就组织全员认真学习了相关文件的精神，针对认证活动的全过程，从申请评审、方案策划、审核实施、案卷评定、授予认证各个环节反复自查，坚持“不逾红线、不触底线”。2016 年 10 月 1 日新版《质量管理体系认证规则》正式实施，公司管理层即时组织了对新版规则的学习，深入识别变化以及对认证活动的影响，做出了积极应对：对内系统修订

中标华信(北京)认证中心有限公司

了管理体系文件，对外向客户进行了告知。通过一系列措施的保证，作为认证行业新兵，我们经受住了考验，在认监委公布的《2016 年质量管理体系认证结果抽查情况》（第 38 号公告）中，中标华信“存在突出问题的认证结果数”为“0”。

- 规范运作

中标华信建立了保证认证业务公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加上认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。为了进一步树立良好的社会形象，提高认证公信力，机构管理层决策尽早获得 CNAS 的认可，通过技术约束手段进一步促进机构的健康发展。在认监委批准后，2016 年机构积极地采取了一系列举措，于 8 月份顺利获得 CNAS 认可。质量、环境和职业健康安全三个领域在 10 个大类可颁发带有认可标志的认证证书。

1) 持续改进文件化管理体系

按照 CNAS-CC01 的要求，本机构利用获得认可的机会，进一步完善管理体系并同步强化风险控制过程。2016 年根据业务开展的情况和管理上的需求，对组织结构、部门职责进行了必要的调整，对机构运作应有的流程进行专业化梳理和完善，完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定，对体系文件进行了修改换版，对未覆盖要求的程序文件进行了补充与完善，形成了一整套文件化的管理体系。通过申请阶段的内审、管评，以及评审、整改的过程，对管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证公正性、申诉投诉和争议、认证实施、认证评定等进行了全面检查，并及时整改存在的问题，保证了管理体系按照认可规范的要求有效地运行，同时为管理体系的改进起到了很好的促进作用。

2) 完善机构能力评价系统

依据 CNAS-CC131、CC121、GC11、GC12、GC13 等认可规范，中标华信在 2016 年开展了对认证业务范围的专业分析、差异性分析，并根据本机构资源的实际情况，进行了专业能力需求的初步分析，在此基础上，逐步建立完善现有认证人员的能力评价系统。通过 CNAS 评审组的办公室评审，不仅对机构的能力管理进行了细致的考评，更是一次对机构能力评价系统难得的升级。

3) 全过程控制认证审核活动

中标华信(北京)认证中心有限公司

为更有效地规范运作，中标华信 2016 年大力推进业务过程的 IT 化管理，通过机构的内部在线平台，对申请评审、审核方案管理、审核资料的下发和回收、审核现场监督、案卷评定等一系列过程实施流程化管理，使认证审核有效性得到了较充分的保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性，获得了 CNAS 评审组的高度好评。

经过半年多的努力，中标华信在 2016 年 8 月顺利通过 CNAS 办公室评审，9 月通过现场见证，11 月成功取得质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）和职业健康安全管理体系（OHSMS）认可证书，标志着机构发展迈向新的里程碑。随后我们立即启动了依据 CNAS-EC046 的 ISO9001 和 ISO14001 标准换版工作，目标是通过认证人员的培训和审核实践，不断提升审核的能力，力争 2017 年上半年完成认可转换，以更好地为社会提供所需要的认证服务。

- 诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。中标华信自觉遵守社会公德、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操作对待认证相关方，以科学的手段、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。

1) 中标华信坚持通过优质服务、规范的程序、专业能力争取客户的信任，开拓市场。公司公平地接受各方认证申请，未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。

2) 严格遵守公司的认证专业领域和范围，不做虚假宣传，未发生超范围发证的情况。

3) 认证合同价格、认证人员转机构、认证证书转换均严格按照相关自律规定执行。

4) 所制定的认证合同收费标准符合认可规范及行业规则，并及时通过《公开文件》的发布使其各相关方知晓。

5) 为了取信客户，维护认证声誉，中标华信制定了《审核人员行为规则（试行）》，对审核员的行为规范加强了监控和管理。审核资料中的《受审核方对审核

中标华信(北京)认证中心有限公司

员评价表》给客户提供了一个反馈现场审核情况的途径。

6) 按照《认证机构信息通报规则》，如实向上级主管部门上报获证组织月报及有关信息。

(二) 提升服务水平

中标华信在创立之初就确立了“以认证提升价值”的经营理念，并将这一理念视为社会责任的一部分，为此中标华信 2016 年结合 QMS/EMS 标准的换版，通过举办新版标准的公开课程的培训，向客户宣传在经济转型期，质量管理理论和实践的现实意义。还通过对服务认证在企业从产品经济向服务经济转型中的作用讲解，及时向有需求的客户介绍这一新的认证活动目的和意义。

机构团队建设方面，对每一位员工进行服务意识教育并对在岗人员提出具体操作性的要求，我们对于人员能力、技术能力、机构业务运行软件系统等的投入，目标均是不断提高机构的整体服务能力，确保为客户提供更优质的服务，以使客户不仅通过认证证实其所建立运行的管理体系对于标准的符合性，更能通过本机构提供的认证服务帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

(三) 创新发展

创新是发展的生命，中标华信管理层深刻领会国家认监委“关于加快发展自愿性产品认证工作的指导意见”，紧紧抓住经济转型期释放出的各项利好政策，积极拓展新的认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证组织的发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。

“指导意见”鼓励认证机构发挥自身技术优势、专业特长、人才资源专长，依托自身擅长的产业行业背景，创新发展自愿性产品认证业务；鼓励认证需求方、采信方和认证市场主体协同创新，合作开发适用的认证制度，探索市场接受的营销模式，大力创新技术标准、认证模式、认证流程方法，全面培育研发和市场能力；鼓励行业协会、产业联盟和社团组织运用认证手段实现管理目标和发展需求，积极引导和规范发展联盟认证、区域认证。基于以上利好，2016 年中标华信总结上年开发科学研究服务领域技术的经验，利用本机构在物业管理行业的资源、技术和人才优势，在不动产服务领域做出了积极的研发和探索。2017 年我们将进一步通过创新激发需求，扩大服务认证实践，为认证市场的培育壮大尽己之力。

中标华信(北京)认证中心有限公司

（四） 环保节能减排

认证机构自身所从事的事业就决定了应树立良好的环境保护意识，并将其在所开展的认证业务中贯彻落实。中标华信在自身的管理和认证活动中注重减少资源能源消耗及污染排放，通过业务流程 IT 化管理及非正式文件要求双面打印、优化打印机的质量等举措，大大减少了耗材（硒鼓、墨盒、打印纸）的用量。

作为一个具有环境管理体系认证资格的认证机构，利用 2016 年新版标准的换版的机会，向企业正确传达新标准的新的环境理念和价值观，并通过机构提供的转版认证审核，为企业有效的服务。

（五） 员工权益

尊重员工、保障员工权益是中标华信的经营理念和企业文化的内涵之一。员工是认证机构最主要的资源和生产力，中标华信遵守国家劳动法等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与机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

1) 与正式员工签订劳动合同，按时足额缴纳各类保险及养老金，确保女员工生育、哺乳期相关权益。为兼职审核员上意外保险，为所有员工提供基本保障。

2) 建立和完善符合公司法和劳动法规定的薪酬机制，在公司业绩增长情况下，使员工待遇逐步提高。

3) 高度重视员工的学习和不断的技术能力提升，除满足协会对人员资格保持的继续与教育的需求外，根据需要召开认证人员的培训和技术交流研讨会，除传达、学习国家认证认可新法规外，还聘请公司内、外部专家讲授审核及相关专业知识。

4) 为了让员工放松精神，工作张弛有度，同时增进员工感情和团队凝聚力，公司每年采取多种方式组织员工的文娱活动。

（六） 服务社会

1. 本机构根据自身的力量所及，关注和积极参与社会公益和慈善捐助活动。
2. 本机构尽自身所能，坚持为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入

中标华信(北京)认证中心有限公司

职场提供良好的锻炼机会。

结束语

在我们国家新的经济转型期中，合格评定活动必将发挥重要的作用，作为新加入认证行业的认证机构，有机遇也面临巨大的挑战，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作，是利机构健康有序发展的基本保障。

公司将在 2017 年结合 CNAS 认可规范的更新，进一步完善已经投入使用的业务系统和操作平台，调整完善机构的业务范围管理和能力评价系统，为更高效的信息化管理提供手段和方法，为扩大认可范围做好必要的技术准备，夯实能力，开拓市场，加速发展。

继续高度关注服务认证领域标准、认证需求，认证技术等的发展与动向，力争进一步扩展服务认证业务。通过本机构的努力和在技术研发上的投入与创新为新认证领域的持续提升做出贡献。

坚持科学发展观，以人为本，协作共赢，营造内、外部和谐发展环境。

2017 年为中标华信认证中心的“开拓年”，意在“夯实基础、开拓业务”，全面落实机构总体经营战略，落实认证产品市场开发布局，以期全面实现公司确立的合规守法、公正客观、诚实守信、品牌经营、服务创新、健康发展的目标。