



社会责任报告

(2016)

中健标（北京）认证服务有限公司

二零一七年二月

目 录

| | |
|--------------------------|-----------|
| 一、前言 | 1 |
| (一) 报告说明 | 1 |
| (二) 编制依据 | 1 |
| (三) 可靠性保证 | 1 |
| (四) 称谓说明 | 1 |
| (五) 报告期 | 1 |
| (六) 发布周期 | 1 |
| (七) 报告范围 | 2 |
| (八) 数据来源 | 2 |
| (九) 报告发放 | 2 |
| 二、认证公司基本情况 | 2 |
| (一) 机构的设立和发展 | 2 |
| (二) 组织架构 | 3 |
| (三) 业务范围和发证数量 | 3 |
| (四) 人力资源与认证业务的匹配状况 | 3 |
| 三、社会责任管理体系和制度建立情况 | 5 |
| (一) 履行社会责任的措施及制度规定 | 5 |
| (二) 体系运行和自我改进情况 | 6 |
| (三) 利益相关方的识别与参与 | 7 |
| 四、履行社会责任情况及绩效评价 | 7 |
| (一) 遵纪守法，诚信经营 | 8 |
| (二) 规范运作，防范风险 | 9 |
| (三) 立足行业，服务社会 | 9 |
| (四) 保障员工合法权益，营造和谐的工作环境 | 14 |
| (五) 节能减排，保护环境 | 15 |
| (六) 与时俱进，创新发展 | 14 |
| 五、结束语 | 15 |

一、前言

（一）报告说明

本报告是中健标（北京）认证服务有限公司发布的第二份社会责任报告，披露了中健标（北京）认证服务有限公司积极履行保健服务认证、员工和公民责任的实践，向政府、各级认证及质量监管部门、认证客户、合作机构、员工报告机构落实“传递信任、服务发展”的要求和不断提升公信力，实现持续发展的努力。

（二）编制依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，并参考了 ISO26000:2012《社会责任指南》的相关内容进行编写。

（三）可靠性保证

中健标（北京）认证服务有限公司保证本报告的真实性，不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

（四）称谓说明

为了便于表述，“中健标”也以“机构”、“公司”、“我们”来表述。

（五）报告期

2016 年 1 月 1 日-12 月 31 日。

（六）发布周期

本报告为 2016 年度报告，是中健标（北京）认证服务有限公司

成立以来的第 2 份社会责任报告。

（七）报告范围

主要介绍 2016 年 1 月-12 月期间中健标（北京）认证有限公司在履行企业社会责任方面的情况。

（八）数据来源

使用数据来源于中健标（北京）认证有限公司正式文件和统计报告。

（九）报告发放

本报告以电子版形式在中健标（北京）认证有限公司官方网站发布，欲需要获取请登录中健标（北京）认证有限公司官网获取。

中健标（北京）认证有限公司官方网站：www.cnchc.org

电话：010-58464295

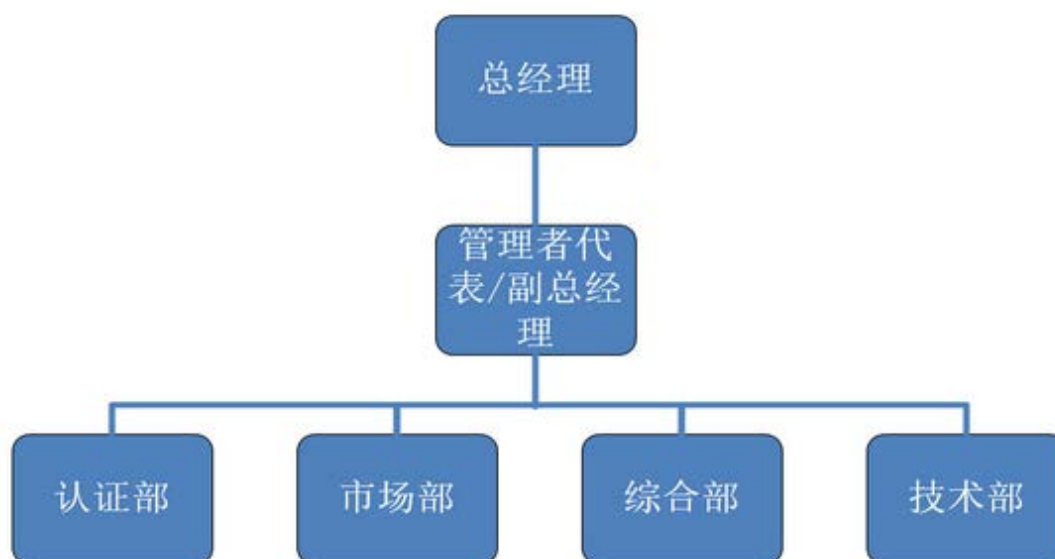
地址：北京市石景山区老山南路甲 11 号院

二、认证公司基本情况

（一）机构的设立和发展

中健标（北京）认证服务有限公司是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号:CNCA-R-2015-180），具有企业法人资格的，全国第一家从事保健服务认证的专业认证机构。作为新认证领域的认证机构在国家认证认可行业发展的新时期，机构下一步的发展必将顺应行业的发展势头，更加积极的践行社会责任以有效促进机构的健康发展。

（二）组织架构



（三）业务范围和发证数量

2015 年 5 月，公司获得国家认监委批准的认证领域为卫生保健和社会福利认证。认证范围包括:调理保健（足浴、推拿按摩、精油、砭石、熏蒸等）、美容美体、体重控制、母婴保健、养老保健等。

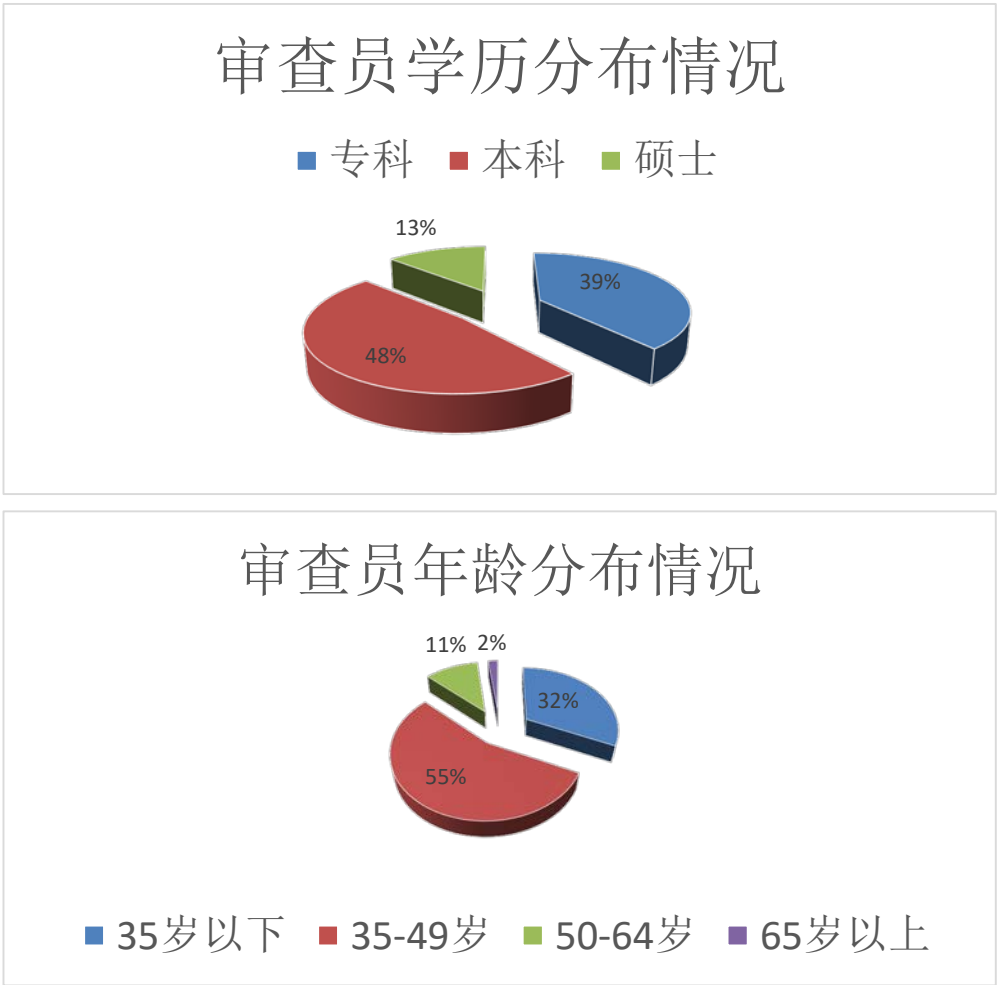
中健标（北京）认证服务有限公司对受审机构进行认证审查，至 2016 年 12 月底，经审查共对 75 家机构颁发了认证证书，其中调理保健 29 家；美容保健 7 家；母婴保健 35 家；体重控制 4 家。撤销调理保健 1 家，并依据认证制度要求对获证机构进行年度监督审查，今年共对 29 家机构进行了监督审查，有效发挥了辅助管理作用。

（四）人力资源与认证业务的匹配状况

本机构致力于服务认证业务的研发和实践，按照认证认可协会 CCAA《认证培训课程确认准则》和《服务认证通用知识审查员培训课程大纲》的要求，经过近半年的课程研究和开发，服务认证通用知识审查员培训课程已上报待课程确认，为机构培养所需的认证审查员

和拓展服务认证业务提供了必要的条件。中健标于 2016 年 1 月 9-11 在北京举办了第 2 期保健服务认证审核员培训班，前来参加培训的人员 30 余人，其中注册成 CCAA 服务认证注册审查员共 30 人。自公司成立以来，不断充实和加强人员力量，并建立培训教育机制，对聘用审查员进行持续不断的专业培训，提高审查员综合素质，满足认证审查要求，保障各项工作有效开展。2016 年对认证审查员进行企业调查和综合评价， 评选出 7 名优秀审查员，有效地对审查员进行监督管理。

截止 2016 年底中健标共有认证审查员 55 人，其中专职审查员 11 人，兼职审查员 45 名。审查员学历、年龄情况如下：



三、社会责任管理体系和制度建立情况

（一）履行社会责任的措施及制度规定

2016 年，中健标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》的要求，确保在开展认证审查活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、认证有效性，依据《认证机构履行社会责任指导意见》，结合中健标的实际，在健全依据 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。

中健标由综合部为履行社会责任的管理责任部门，市场部、认证部、技术部等部门辅助实施和监督。具体职责分工如下：

| 部门名称 | 职责分工 | 具体内容 |
|------|------------|--|
| 综合部 | 履行社会责任负责部门 | 1、负责社会责任的日常管理，统筹协调安排社会责任相关工作，收集相关信息。 2、负责对公司社会责任落实工作的监督，不断完善公司社会责任机制，使社会责任工作逐步制度化和常态化。 3、负责发布《社会责任报告》 6、负责对认证人员注册管理、监督管理及专业能力评定工作。 7、负责组织接受认监委的定期监督检查。 8、负责员工绩效考核管理、培训管理。 |
| 市场部 | 对客户提供服务 | 1、负责认证合同的前期受理、合同评审、认证合同的签订。 2、负责认证后的客户服务工作，处理认证投诉、申诉； 3、负责对社会公众进行宣传。 4、负责进行客户满意度调查并对结果进行汇 |

| | | |
|-----|----------------|---|
| | | 总、统计及分析理。 |
| 认证部 | 按照中心规定开展认证审查工作 | 1、制定审查计划。 2、实施认证审查。 3、保证认证活动公正、客观和规范。 |
| 技术部 | 公司认证活动质量和风险控制 | 1、建立、实施、保持和改进管理体系。 2、对认证工作质量进行监督和管理，主要包括日常质量检查、合格评定、组织内部评审、管理评审。 |

（二）体系运行和自我改进情况

2016 年本机构建立了完善的履行社会责任的相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

1、公司承诺以高质量的认证服务使各方顾客满意，并通过持续改进，增强满意度。

2、以公司《质量手册》倡导的管理理念及质量方针作为承担社会责任的基础。

3、在公司坚持从企业负责人做起，开展全员企业社会责任教育、培训和自我审核评价。定期对履行社会责任的情况进行内部审核评价，发现问题，及时采取补救和整改措施，以持续改进社会责任管理体系。

4、贯彻国家关于认证认可的法律和法规，不断完善认证管理制度，提升认证业务能力，加强管理，完善定价体系，合规经营。

5、在保持原有业务优势及特色基础上，努力拓展业务来源和机制，促进认证业务快速发展。

（三）利益相关方的识别与参与

| 利益相关方 | 要求与期望 | 沟通和参与 |
|-----------------------------|---|---|
| 政府监管部门 (CNCA、CNAS、CCAA等) | 遵守认证认可法律法规、规范运作、防范风险、维护公平市场环境、诚信经营，提高认证的社会效益和公信 | 1、积极参与监管部门各种会议和课题研究 2、定期上报认证月报和年报 3、接受监督检查和调研 |

| | | |
|-------|--------------------------------|---|
| | 力 | |
| 获证组织 | 提供客观公正的评定、提供优质、增值服务、向社会传递信任 | 1、公司网站展示证书查询 2、召开获证机构交流研讨会 3、技术培训和交流 |
| 员工 | 合理的薪酬与福利，职业发展与提升，良好的工作环境，健康的身体 | 1、组织员工参加各类培训学习 2、定期进行健康检查 3、建立激励机制 |
| 公众和社会 | 认证的公信力，参与公益活动 | 1、公开透明的信息交流。 2、公司网站发布社会责任报告 3、保健服务标准认证和推广活动 |
| 合作伙伴 | 公平竞争、合作共赢、积极拓展合作领域 | 1、战略合作协议 2、学习和培训 |

四、履行社会责任情况及绩效评价

（一）遵纪守法，诚信经营

中健标结合国内的经济环境和认证形势，认真执行《认证机构管理办法》，坚持“审时度势，规范治理，以人为本，创新发展”的路子，提高风险管控意识，强化内部治理机制。

公司重点加强认证认可法律法规和风险管理的培训，强化了全体审查人员、管理人员遵守法律法规和风险控制意识和能力，将遵守法规和风险防控放在各项工作的首位。2016年公司守法经营，不存在违法经营的情况。

公司将“审查员自律规范”、结合 CCAA《认证人员执业信用管理规范》作为审查员管理的常规内容。2016年 CCAA 多次对认证行业内审核人员进行处罚通报，公司及时将相关处罚通报告知审查员，并通过 QQ 群、电子邮件方式对公司审查人员、管理人员等进行实例教育。务求通过多层次、全方位开展诚实、诚信的宣传教育。通过宣传教育使公司审查从业人员清楚地认识到现场审查过程中弄虚作假对公司的负面影响，使公司全员对弄虚作假有一个更系统、更全面和更

深刻的认识。

公司一贯坚持诚信经营，公平、公正、客观地开展认证活动，不受任何相关利益方的威胁，除收取认证费用外，不接受来自任何客户的任何捐赠，不派任何与客户有利益关系的人员参加审查，认证决定人员和审核组人员严格分开。严格按认证合同履行责任。

（二）规范运作，防范风险

自觉遵守法律法规的各项要求于机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

我机构遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》、CNCA 颁布的《管理体系认证规则》等的规定，制订并较为有效实施了机构的《质量手册》及其他管理文件。如：为保证中健标认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议 制订了《申诉、投诉、争议处理程序》；为确保审查人员客观独立公开公正诚实信用地实施审查活动，制订用于规范审查工作及审核员行为的《审查员手册》。

风险管理的实施过程及执行力取决于机构各类人员：

- 市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；
- 审查组委派、审查实施过程质量控制、审查员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；

- 审查质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

我机构在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2016 年依据机构业务开展情况，结合具体业务，从市场管理、人员管理、认证管理、合规管理 4 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对措施，业务风险得到有效的控制。

（三）立足行业，服务社会

2016 年 1 月 14 日由中健标（北京）认证服务有限公司、全国保健服务标准化技术委员会主办、广东宣贯部具体承办的全国保健服务行业国标准化和行业认证广东宣贯会在广州顺利召开。此次会议得到了社会各界的广泛关注，广东省保健协会、广东省足浴协会、广东省养生协会、广东省营养协会、美博城等 1000 多家企业 1500 多人参会，为宣传和落实国务院健康服务行业政策，推进“健康中国”战略实施，促进行业健康、规范、快速发展，在行业企业建立规范化、标准化管理体系，规范行业，推动保健服务认证工作起到了非常积极的作用。

活动现场对多家企业的现场达标及认证申请进行了受理。宣贯会的顺利召开和圆满落幕，标志着广东保健服务行业标准化进程的正式开始，在未来进一步的规划中，将推动广东保健服务行业的标准化建设和认证工作迅速拓展铺开，促进行业发展和营业规划化管理。



2016 年 5 月 10 日，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）技术处和中国认证认可协会（CCAA）注册二处相关领导到我公司进行现场调研和监督指导工作。此次主要调研服务认证行业标准、服务认证审查员注册、保健服务认证的开展等议题。调研组和我公司负责人进行了热烈的讨论和交流，对我公司在保健服务认证、服务认证审查员管理、专业能力评价等方面给予较高评价；同时也对我公司在保健服务认证、认可和人员管理方面提出了很好的建议。



2016 年 8 月 2 日，国家标准化管理委员会副主任崔刚；国家中

医药管理局政策法规与监督司司长麻颖、巡视员刘长武；国家认证认可监督管理委员会认可监管部葛红梅主任、庞翔副主任、王孝霞处长、科标部陈悦副主任、王晓冬处长、认证认可技术研究所等部委领导组成中医养生保健服务认证调研组到全国保健服务标准化技术委员会、中健标（北京）认证服务有限公司对保健服务认证工作进行检查和调研。

调研组听取了健标委和中健标对中医养生保健服务认证工作实施和开展情况的汇报，对中健标的认证管理给予肯定和高度评价。同时调研组也对中医养生保健服务认证下一步工作和规划进行了协调和安排。随后调研组前往五星级获证企业华夏良子亚运村店进行现场考察。



2016年8月26日，中健标（北京）认证服务有限公司、全国保健服务标准化技术委员会主办的全国保健服务国家标准达标认证认可峰会在北京隆重举行。

国家认证认可监督管理委员会副主任董乐群、国家标准化管理委

员会副主任崔钢、全国保健服务标准化技术委员会主任（国家中医药管理局原副局长）李大宁、国家中医药管理局政策法规与监管司司长麻颖、公安部治安管理局处长徐晓飞、全国保健服务标准化技术委员会副主任兼秘书长刘玲等出席本次会议并发表重要讲话。



参会领导和嘉宾为 2016 年通过保健服务认证的 30 家行业企业颁发了认证证书和铜牌。获证企业纷纷表示，通过认证能够规范企业从业行为、提高管理水平和服务质量、降低运营过程中存在的风险，企业因为保健服务认证获益匪浅；仕馨月子会所、华夏良子、北京留指间等新老获证企业代表在会上做了主题发言。



和《中医药健康服务发展规划（2015-2020 年）》的政策精神，在健康服务领域进一步推行保健服务认证。通过发展规范化、专业化的第三方认证，为政府监管提供技术保障和支持；为保健服务行业安全诚信经营奠定基础，为顾客营造出安全、卫生和舒适的消费环境。

出席会议的还有国家认监委认可监管部、中国认证认可协会、湖南颐而康、杭州俪宸、北京五指生、喜之家、武汉圣玛莉、北京禧月阁、长春师任堂、北京巍阁等认证主管部门、认证企业以及保健服务行业企业代表共计约 500 余人参加了本次会议。

2016 年，为落实国家认监委和国家中医药局联合签署的《关于共同推进中医药健康服务完善中医药认证体系的合作协议》，我机构积极参与国家中医药管理局“中医养生保健服务认证”课题的研究、编制工作，该课题经过多次研讨和调研，目前已经上报国家中医药局结题。

（四）保障员工合法权益，营造和谐的工作环境

依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。员工是单位里社会责任的承受者也是传播者。中健标坚持“以人为本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围、提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和愿景的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。

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技术能力的不断提升,除满足协会对人员资格保持的继续教育的需求外,根据需要召开认证人员的培训和技术交流研讨会。

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。

(五) 节能减排,保护环境

环保是国家的基本政策,中健标积极响应国家要求,从自身的日常管理入手,在公司的管理制度中增加节能减排的要求,鼓励节能环保,厉行节约,减少浪费和污染,从点滴中为国家环保事业贡献自己的力量。如办公用纸双面循环使用,人走关灯,人离关水,改善技术人员操作流程,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。公司鼓励广大员工绿色出行,公司副总带头绿色出行,公共交通优先,公司 95%以上的人员公交上下班,履行绿色出行。

(六) 与时俱进,创新发展

中健标在 2016 年,始终秉承“以战略发展的眼光,勇于突破不合时宜的思维定势,向平庸挑战、鼓励创新”的理念,发扬以往舍我其谁、当仁不让、捷足先登的优良传统,与时俱进,开拓创新。

2016 年初,公司制定了新一轮的人才储备战略,并在 1 月举办第 2 期保健服务国家注册审查员培训班,共计招生 30 余人。目前已培养服务认证审查员近 60 名,为公司人才培养和储备开辟了一条新路径。

我机构还积极参与保健服务相关国家标准的制修订工作，如《母婴保健服务场所通用要求》、《保健按摩器具售后服务规范》、《保健按摩器具安全使用规则》、《中医养生保健(非医疗)服务机构认证要求》等标准的制修订；同时还参加国家认监委和中医药局牵头的《中医养生保健服务认证课题》和《中医药保健服务标准研究》的制修订工作，为保健服务的标准化、规范化贡献微薄之力。

2016 年，我们坚持公司以诚实和正直的态度开展业务，致力于自由和开放的竞争，以公平的方式对待客户和竞争对手。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。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。

五、结束语

本报告是我公司第二份社会责任报告，总结公开了本机构本年度内在认证机构社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。公司作为保健服务认证第一家认证机构，具有强烈的社会责任感，将致力于“传递信任、服务发展”，愿与广大认证界同行一道，不遗余力地履行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立良好的行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任。加强与各利益相关方的沟通与交流，增进相关方对认证认可结果的采信。来年轻中心将继续把履行社会责任视作一项应尽的义务和职责，接受社会各界的监督，不断完善社会责任管理体系建设，中心愿承担更多的社会责任，从而推动社会、经济、环境的协调发展。