

杭州中奥质量认证有限公司
2016 年 社会责任报告

一、 前言

二、 公司概况

1、 公司简介

2、 认证业务范围及发证数量

3、 人力资源和与认证业务的匹配情况

4、 财务状况及财务审计情况

三、 社会责任管理体系和制度建立情况

1、 履行社会责任的措施及制度规定

2、 体系运行和自我改进情况

3、 利益相关方的识别和参与

四、 履行社会责任情况及绩效评价

1、 遵守法律

2、 规范运作

3、 诚实守信

4、 提升服务水平

5、 创新发展

6、 环保节能减排

7、 员工权益

8、 服务社会

五、 结束语

2016 年度认证机构社会责任报告

一、前言

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、消费者、社区和环境的责任，企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，为了全面贯彻落实科学发展观，服务转变发展方式、调整发展结构，履行社会责任已成为认证机构履行社会职能的必然要求，维护认证公信力的重要义务，是认证行业文化核心价值的具体体现。

2016 年是实施“十二五”规划的第三年，把握经济带发展核心区建设的机遇，深入贯彻落实《浙江省质量兴新战略发展纲要》，扎实做好全区质量工作，引导浙江制造向浙江创造转变、浙江速度向浙江质量转变、浙江产品向浙江品牌转变，具有十分重要的意义，我公司秉承立足浙江服务社会的原则，坚持发展的思想，一边学习党中央的政策和号召，一边将服务少数民族、服务企业、回报社会的宗旨，认真履行每一个认证合同，将认证服务的思想和提升企业管理的理念落实到每一个认证活动中。

杭州中奥质量认证有限公司秉承科学发展的理念，以提高人才培养质量为核心，以凝练特色、增强核心竞争力为重点，切实抓好认证、管理、服务等各项工作，进一步健全社会责任制度体系，拓展社会责任服务载体，努力为国家 and 浙江提供智力支持。

2016 年杭州中奥质量公司在继续去年学习“发展观”的同时，深入学习贯彻党的十八大和十八届三中全会的精神，开展党的群众路线实践活动，深化中国梦的宣传，倡导并践行社会核心价值体系，大力推进内涵建设，依托自身专业优势，广泛参与社会服务，自觉担当社会责任，为浙江乃至全国的管理体系认证和社会经济发展都作出了贡献，形成了具有杭州中奥质量特色的社会责任履行体系。秉承以“传递信任、服务发展”为使命，坚持“科学、公正、客观、规范、诚信”的行业基本原则，建立健全自身管理机制，建立高素质的专业认证队伍，以“责任认证、诚信认证”为己任，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，致力于达成“通过持续的培训建立素质良好、专业知识较强的审核员队伍，以优质的服务创建一流的认证机构”的管理目标。注重信誉，恪尽职守，服务于社会，履行好自己的社会责任。

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（试行）》等相关规定编制，主要介绍杭州中奥质量认证有限公司在 2016 年 6 月至 2016 年 12 月期间履行社会责任方面的有关情况，报告经公司总经理审核通过，保证报告内容准确真实。

最后，我们郑重声明，本报告内的所有资料及数据都具有真实性。但由于时间有限，报告中难免有错漏的地方，欢迎社会各界朋友们多提宝贵意见。

总经理： 刘苗苗

杭州中奥质量认证有限公司

2017 年 2 月 27 日

二、公司概况

1、公司简介

杭州中奥质量认证有限公司（下简称：杭州中奥）成立于 2016 年 1 月 21 日，由四个自然人股东出资联合组建成立，并经国家工商行政管理部门注册登记，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，具有独立法律地位的第三方认证机构。2016 年底引进了第三方检测机构作为公司关联股东，增强了公司自己的认证活动实力，以便更好的为企业提供更专业、更完善的认证服务。

杭州中奥质量认证有限公司，随着规模的不断扩大，现有办公管理人员 7 名，审核员有 8 名。公司设有运营部、市场部、人力资源部、财务部、综合部、技术部等。并在原有的基础上开始建设和开发各个区域的认证市场，为了更好的服务企业，降低企业的认证成本，公司拟在北京、杭州、山东、广州、云南等地设立分公司。自成立以来，杭州中奥质量认证有限公司积极开展多项认证工作，以科学的管理、公正的审核赢得了获证组织的信任并在认证行业享有良好的声誉。通过有效的审核工作，切实提高了获证组织管理体系的有效性，真正将标准转化为保证产品质量、规避经营风险、提高经营绩效的有效手段。

2、认证资质、业务范围及发证数量

2.1 本机构获得资质批准的主要情况如下：

本机构于 2016 年 6 月 2 日获得中国国家认证认可监督管理委员会的批准，批准号：CNCA-R-2016-235，批准的认证业务范围：

质量管理体系（认证依据：CB/T19001-2008/ISO9001:2008）

环境管理体系（认证依据：CB/T24001-2004//ISO14001：2004）

职业健康安全管理体系（认证依据：CB/T28001-2011/OHSAS18001：2007）

2.3 本机构的认证证书数量情况如下（截止 2016 年 12 月 31 日）：

截止 2016 年 12 月 31 日，本机构颁发的质量管理体系证书 41 张，环境管理体系证书 11 张，职业健康安全管理体系证书 10 张。

3、 人力资源和与认证业务的匹配情况

本机构在各认证领域的均配备有足够的认证人员，人员配备情况如下：

领 域 级 别	专职审核员	兼职
质量管理体系（Q）	5	6
环境管理体系（E）	3	2
职业健康安全管理体系（S）	2	2
社会责任体系审核员		

本机构目前有各类注册级别审核人员共 8 人（不含实习），其中：专职 5 名注册级别审核员，兼职审核员 3 人。 本机构人力资源充分，确保满足认证活动的需求。

4、 财务状况及财务审计情况

本机构为具有独立法律地位的第三方认证机构，本机构经济收入来源主要是认证收费，不接受任何形式的经济赞助和资助。本机构认证工作不受任何行政干预和来自商业、财政或其他方面的影响。本机构在经济上独

立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。本机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的评估，并制定了风险金制度对风险可能引发的责任作出安排。若由于本机构的失误造成损失时，本机构承诺按客户实际损失（不超过合同总额的 2 倍）进行赔偿。本机构 2016 年的认证业务主营收入 24.41 万元，利润总额 -25094.11 元，净利润 -25094.11 元，纳税总额 17291.06 万元。本机构财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受独立的会计年度审计。公司已经按照财务申报的要求向认监委提交了《2016 年财务报告》。

三、 社会责任管理体系和制度建立情况

1、履行社会责任的措施及制度规定

本公司一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，这些年坚持自觉履行自己的社会责任，每年在公司年度工作总结报告和年度认证工作质量分析报告中，都有社会责任相关内容。特别是在认监委发布的《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（试行）》，公司组织大家学习，认真领会，坚决执行、认真落实主管部门和主管单位提出的社会责任要求，将企业的拳拳之心回报给社会。

2、体系运行和自我改进情况

一年来，本机构履行社会责任相关措施得到有效实施，取得了良好的效果。本机构将总结 2016 年社会责任履行情况，进一步建立完善相关措施

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、 利益相关方的识别

本公司制定了认证风险管理办法，用于认证活动中风险的识别、预警，用以确保审核活动规范、有效。具体设计的相关方

识别出的利益相关方有：政府相关管理部门（CNCA、CNAS、CCAA、质监局、商检局等）、股东（刘苗苗、程红、任旺、施川）、获证组织（客户）、员工、公众和社会等。

识别出的利益相关方，通过积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规并严格执行，并且加强对审核员管理和学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。对于员工，严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，认真聆听员工的意见等。通过以上的措施，使本公司真正的参与到社会责任的具体事项之中。

四、 履行社会责任情况及绩效评价

1、 遵守法律

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，还积极参加了认证认可协会组织的工作会议，并多次参加地方质量技术监督局举办的各种认证政策、技术、监管的培训/研讨/宣贯会。

鉴于本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，自 2016 年独立开展认证业以来，本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

2、规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“独立、公正、科学、专业”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，积极参加认监委、认可委和人注委主办的各类培训学习，建立了比较完善的管理体系，根据新的认证认可相关法律和规范，公司修改了管理手册、程序文件和作业文件，并组织全体员工认真学习新版文件的要求，并对各项工作严格按照规定执行，记录齐全，按 CNAS、CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

3、诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。 本机构制定了规范的程序，具备足够的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场，在浙江地区获得客户的信任，认证业务稳步增长。 本机构严格遵守认证专业领域认可范围，合同评审严格把关，决不超范围认证。 本机构组织大家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《认证审核员转换执业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。

鉴于本机构严格执行行业自律公约，自 2014 年独立开展认证业务以来，本机构未有如何违反行业自律公约的现象发生。

4、提升服务水平

认证机构是经国务院认证认可监督管理部门批准，并依法取得法人资格，有某种资质，可从事批准范围内的认证活动的机构服务机构，认证主要是通过人员的接触、沟通和交流实现的一项活动，提供给客户的产品就是服务。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。

本机构以人为本为理念，重视人员能力的培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，管理人员坚持周例会制度（审核员安排年度培训制度），组织大家传达学习上级文件精神和学习公司程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准等，对各部门目标实现情况进行检查，对发现的问题进行讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。本机构坚持责任认证、诚信认证，以客户为关注的焦点的理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求。

5、创新发展

2016 年，本机构加强自身的认证人员的培养，致力于打造一个专业化的团队。并不断跟踪认证认可技术的发展，密切跟踪碳核查、能源管理体系认证、企业社会责任认证等新的认证领域，派人参加相关培训学习，为今后开展相关认证做好准备。

6、环保节能减排

本机构作为 EMS 认证机构，有责任和义务宣传环境保护和节能减排，因此，在积极开展环境管理体系认证的同时，本机构对企业客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，审核期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

7、员工权益

人力资源是第一资源，作为企业来说，员工可以称的上是企业最宝贵的财富，企业的发展和人的发展是统一的，密不可分的，员工渴望能得到的是，企业能够提供更多的学习培训，展现自身价值的机会与平台，企业则更需要员工积极、创造性的工作。员工也是机构生存和发展的首要资源。只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续的发展。 本机构严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订了劳动合同，按时交纳了五险（养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），对经常出差的审核员，还另外购买了交通意外险。为了保证本公司认证人员的自身权益，本公司于 2016 年起，实施员工体检制度，根据员工所属区域不同指定同级别的体检中心，安排和落实了员工体检，对身体欠佳的员工和审核员进行了妥善安排，截止 2016 年底，公司内部未出现一例员工投诉的案例。

本机构为员工提供了一流的工作环境、良好的办公设施。本机构每年

至少组织一次旅游，加强员工沟通交流，形成了良好的工作氛围。注重员工学习培训，制定了年度的培训方案。合理安排员工工作，实施年假制度，对于特殊情况下的加班，实施薪酬补贴制度。制定了较为完善的薪酬制度，使员工薪酬稳步提高。机构认证人员队伍稳定，无人员无故离职，对提出转会的人员也根据审核人员的要求结合公司的规定进行了合情、合理、合规的安排。

8、服务社会

2016年10月，与新华社浙江分社举办了“爱在重阳、关怀永久”的大型公益活动。

2016年11月本机构与中国计量学院继续教育学院签订了《合作培训备忘录》，依托中国计量学院的师资力量，共同推进认证事业在各个省市的大力发展，为企业和机构提供专业培训的 platform。

五、结束语

本报告是我公司首份社会责任报告，总结公开了本机构成立以来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的公司。

本报告将发布在公司网站，如有任何关于报告书有关的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系：

网址：www.hzzo-iso.cn 电子邮箱：admin@hzzo-iso.cn 电话：0571-88192916

