



华标卓越认证（北京）有限公司

2017 年度社会责任报告

华标认证 诚信致远

目录

一、 前言.....	1
二、 公司概况.....	2
1.公司简介.....	3
2.认证资质及业务范围情况.....	4
3.人员能力与认证业务的匹配情况.....	5
4.财务状况及财务审计情况.....	6
三、 社会责任管理体系和制度的建立情况.....	7
1.建立了满足公正性要求的管理质量方针.....	8
2 质量目标.....	9
3.信息安全管理方针和目标.....	10
4.认证活动流程.....	11
5.体系运行和自我改进情况.....	12
四、 履行社会责任情况及绩效评价.....	10
1.遵守法律.....	11
2.规范运作.....	12
3.诚实守信.....	13
4.不断提升认证服务水平.....	14
5.重视审核员队伍的建设.....	15
6.建立完善的证后服务系统、为客户创造价值.....	16
7.环保节能减排.....	17
8.员工权益.....	18
五、 结束语	

一、

前言

华标卓越认证（北京）有限公司根据（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）等相关规定编制本报告。企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。

华标卓越认证（北京）有限公司将遵循“客观独立、公开公正、诚实信用”的原则和“坚持标准，公开公信，信誉第一，服务社会”的质量方针，提高认证服务管理水平，积极参加国内外市场竞争的组织活动，提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务。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。

二、公司概况

1. 公司简介

华标卓越认证（北京）有限公司（CSEC）是国家正式批准的第三方独立认证机构，为广大企业和社会提供批发业和零售业服务认证、保养和修理服务认证、质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，华标认证拥有各领域的专业审查/审核员，具有丰富的从业经验和高度负责的职业精神，能为社会和企业提供优质的、适宜、精准、有效的认证服务。同时，CSEC 已在上海成立分公司。已正式运营；

华标认证积极向国家建设“一带一路”倡议，为“走出去”企业提供专业化认证服务，目前已与俄罗斯国家标委所属认证中心等认证机构签署合作协议，为开拓独联体国家等海外市场的企业提供可行的认证服务方案。从成立以来本机构在国家认可机构的指导下积极开展认证工作。以科学的管理、公正的审核为基准，赢得了获证组织的信任。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. 认证资质及业务范围情况

(1)、本机构获得资质批准认可的主要情况如下：

日期	资质主管部门	资质证书名称	资质证书内容	资质编号
2017.08.25	CNCA	认证机构批准书	03 批发业和零售业服务 15 保养和维修服务 质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系	CNCA-R-20 17-349

(2) 本机构获得批准和认可的业务范围如下：

认证服务；技术检测；企业管理咨询；技术开发、技术推广、技术咨询、技术服务；公共关系服务；组织文化艺术交流活动（不含演出）；市场调查；会议服务；翻译服务；承办展览展示活动；租赁机械设备、通讯设备；销售机械设备、计算机软件及辅助设备、通讯设备、电子产品、仪器仪表。

3. 人力资源与认证业务的匹配情况

本机构在各认证领域均配备有足够的认证人员，目前有各类注册级别审核人员共 13 人,兼职人员 3 人。目前本机构人力资源充分，后期还会增进人源。以确保满足认证活动的需求；

人员在业务领域的配备情况如下：

认证服务	专职审核员	兼职审核员
质量管理体系认证	8	3
环境管理体系认证	6	2
职业健康安全管理体系认证	6	1

注：表中 1 人可能具备一个或多个认证领域审核工作资格。

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、审核收费，不接受任何形式的经济资助和赞助。本机构认证工作不接受任何行政干预和来自商业、财政或其它方面的影响。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、财务或其他方面的压力。本机构财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接收会计的年度审计。

本机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任做了充分的评估，并采用购买商业责任保险的方式来对风险可能引发的责任作出安排。若由本机构的失误造成损失时，本机构承诺按客户实际损失（不超过合同总额的双倍）进行赔偿。

三.社会责任管理体系和制度的建立情况

本公司把履行社会责任管理纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。本公司确保保持和持续改进能保障并证实始

终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

**1.建立了满足公正性要求的管理质量方针：“坚持标准、公开公信
信誉第一、服务社会”**

华标卓越认证向用户承诺：我公司将确保领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求在保证客观公正的前提下， 促进受审方改善和管理。

2 建立了华标卓越认证的质量目标：

- （1）无违反公正性事件
- （2）无违反保密性事件
- （3）申诉/投诉处理率 100%
- （4）货证客户满意率 $\geq 90\%$
- （5）监督审核和再认证审核准期率 100%
- （6）审核组专业能力符合率 100%

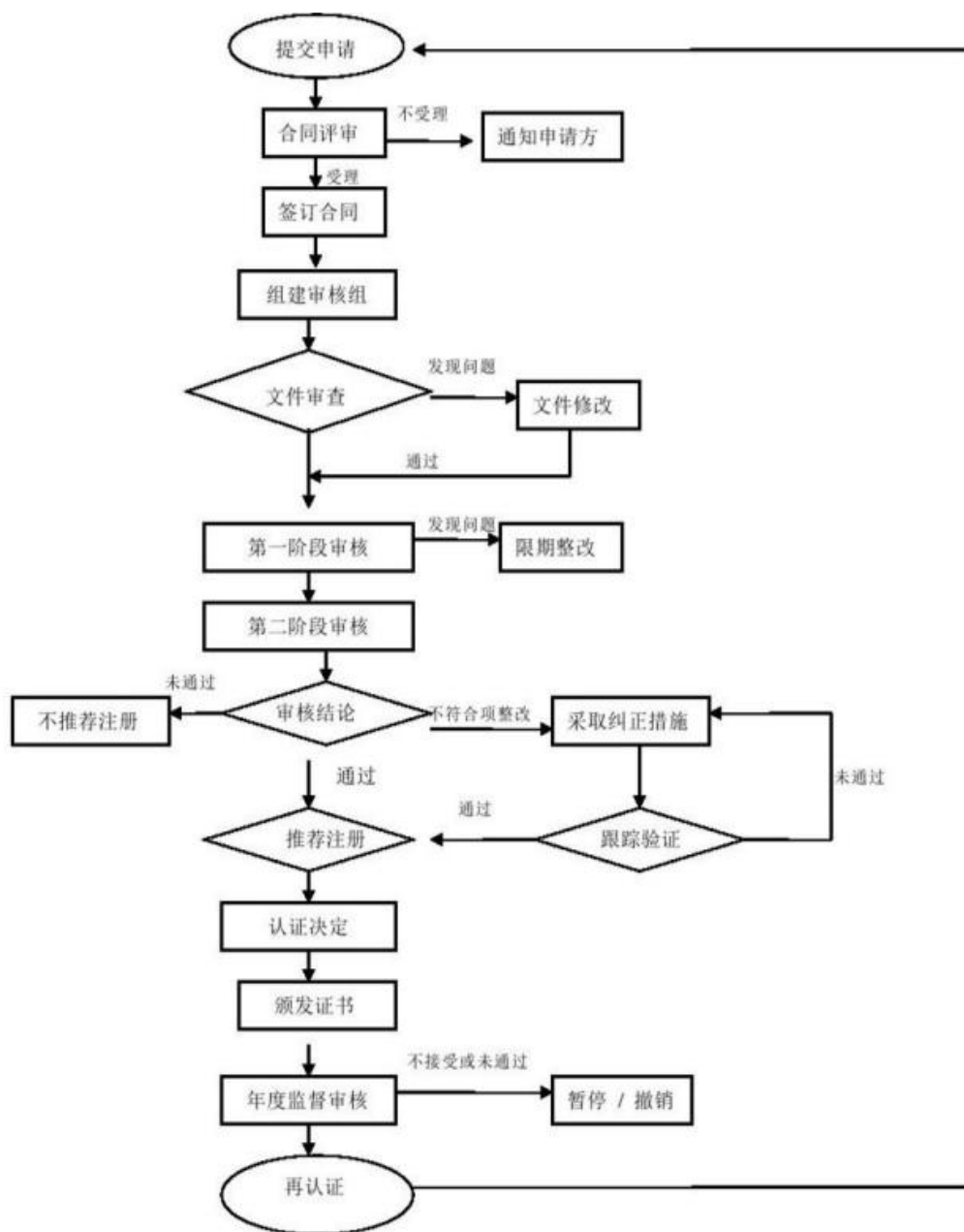
3. 建立了信息安全管理方针和目标：

方针：预防为主，全员参与，确保安全，持续改进

目标：确保信息安全事故为 0

各职能部门将目标分析和落实各岗位的业务环节中去，综合办公室负责对目标的监督 and 统计，并向总经理报告实施考核。总经理利用诸如会议，培训等各种机会和方式解释公司的方针和目标，使公司工作人员了解公司方针和目标，并贯彻实施。

4. 建立了完善的认证活动流程



5. 体系运行和自我改进情况

2017 年，华标卓越认证（北京）有限公司各部门按体系文件的要求，开展了各项认证工作，经内部审核评估，认为体系运行良好，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。

四、履行社会责任情况及绩效评价

1.遵守法律：本公司将始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，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，主要表现在：

（1）本公司认真贯彻认证认可条例和认证机构管理办法的要求，坚持按认可规范文件进行认证管理。

（2）本公司自觉缴纳各种税金，

（3）在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈。2017 年获证客户对本公司满意度水平高达 98.19%。

2.规范运作：本公司建立了一套保证认证活动公正、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，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

自公司成立以来，我公司通过补充人员、细化流程、完善规程等措施，继续提升了审核项目完成能力和风险管控能力。具体表现在：

（1）对所有项目均按时、按规范选派了审核组，基本能满足受审核方和华标卓越（北京）有限公司对重点项目安排的要求。

（2）在认证项目实施过程中，中心严格执行认可规范的要求，有效控制认证风险。证书暂停和撤销：能及时、按规定办理证书暂停、恢

复和撤销。

本公司对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审核的有效性和充分性，同时也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度，并淘汰不符合要求的企业。

3. 诚实守信

本公司自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以客观独立、公开公正、诚实信用的方式开展认证活动，以城诚实的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任，主要表现在：

（1）诚信为本，杜绝广告的虚假和夸大其词

本公司秉持这样的理念：诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时痛快，本公司绝不与客户签署带欺骗和误导性合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中，作为每位员工得行为，才能赢得事业的不断发展。

2017 年公司制定的《公开文件》及宣传手册，经审查，都是实事求是的。

（2）坚持以证据说话，确保认证的公正性

本公司在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核的过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

（3）坚持兑现对员工的各项承诺

公司依据《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇。

4、不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是本公司经营层实施认证管理的一个重要支点。不断提升认证的有效性，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

（1）保持了有效的能力评价模式，根据对认证业务范围专业特点的分析与风险评估，确定技术领域划分的原则和内容；

（2）针对不同技术领域，确定认证人员资格准则；

（3）针对不同技术领域，相关认证人员管理能力和专业能力培训需求分析；

（4）针对不同技术领域，专业审核指导性文件编制的需求分析；

（5）认证实施过程中的管理能力和专业能力的评价、培训和监督实施；

（6）认证实施过程中的管理能力和专业能力的管理；

（7）认证业务范围的扩大和缩小的管理；

5、重视审核员队伍的建设，人员素质不断提升

（1）组织新审核员培训，针对新人增多。尤其新组长对公司的相关要求不熟悉，组织进行有针对性的组长培训，采用集中授课与发送课件相结合的方式，达到培训效果。同时，对组长及验证审核员提出要求，以老带新，让新人尽快进入角色。

（2）组织实施总部及分公司审核员培训，提升审核员能力。

(3) 通过新技术手段，将最新信息及时告知审核员，及时解决分公司及审核员面临的疑惑。通过钉钉工作群、微信或 QQ、及时解答审核员问题。

(4) 按照 CNAS-CC105(2016)/CNAS-CC106(2016)及新领域相关要求修订认证申请评审作业指导书、合同评审记录表和审核员人日核算记录表等表格；编写了认证申请评审问题案例的编制与汇总分析，作为认证申请人员能力提升的指南。

6、建立一套完善的证后服务体系，为客户创造价值

项目管理人员一对一的服务，做到对认证全业务流程跟踪与服务，对客户信息及时反馈与更新，客户流失原因分析并采取措施、重点客户回访等方式加强与客户的沟通与联系，对客户的反馈和需求第一时间给与解决，做到客户满意。

7.环保节能减排

积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

(1) 在业务活动中关注节能降耗，本公司采用了电子化管理流程，所有的管理沟通，均在局域网中进行，节约了纸张的消耗。同时还通过大力使用节能设施和节电制度，实现了节能的目标。

(2) 环保采购：本公司在物资采购过程中，优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品，并将其例如采购制度中。

8. 员工权益

遵守国家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机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。具体表现在；公司力求高效、团结的员工队伍，并视人力资本为公司的最宝贵资本，通过去管理和开发使公司和员工同步发展。同时公司保持了人力资源管理相关的制度，包括《工作人员守则》、《管理人员劳动报酬、考勤及福利待遇管理办法》、《人事管理制度》、《审核员手册》，使得在员工管理的各个方面有章可循、与时俱进、保障职工的合法权益。此外，公司还为员工提供了医疗保险、基本养老保险、意外伤害保险、午餐补贴等一些福利待遇。为员工创造安全的工作环境；

公司还会陆续组织一些户外拓展活动。通过一定的方式，让员工放松心情，保证身心健康。促进团队凝聚力！

本机构合理安排员工工作，员工工作量适宜，加班能得到补休，节假日、年假得到充分保证。

五、 结束语

2017 年，尽管本公司在确保认证公正性、获证客户权益保护、职工权益保护、环保、等方面都承担起了应有的社会责任，但是，我们也清醒的意识到，履行社会责任永远在路上，公司社会责任履行情况也仍然有很大的改进空间。

公司仍一如既往秉承“坚持标准、公开公信、信誉第一、服务社会”的企业使命，始终坚持“客观独立、公开公信、诚实信用”的原则，积极建设以“肩负责任、值得信赖”为主要特征的企业文化，更

多的承担起社会责任，与企业员工共享发展的成果，并利用认证机制，推进质量管理、环境保护和职工权益保护工作，为社会发展做出贡献。今后我们会进一步总结经验，更加坚定地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；

如对本报告有任何疑问、意见和建议，可以通过以下方式联系：

运营中心地址：北京市朝阳区大羊坊甲 6 号院 2 号楼一门 601 室

网址：www.hbrzchina.com

邮箱：hs@hbrzchina.com

电话：010-84935246