



# 社会责任报告

2017 年度

## 摘要

本报告为公信认证 2017 年度的社会责任报告，详细说明和汇报了 2017 年度公信认证履行社会责任的各个点滴，并对未来一年的社会责任工作进行展望。

## 目 录

前言	- 2-	2、理解利益方及其需求和期望	-14-
一、董事长致辞	- 3-	3、社会责任各议题的实践	-15-
二、公司基本情况	- 4-	<b>遵纪守法</b>	-15-
三、2017年认证业绩及分析	- 7-	<b>规范运作</b>	-16-
1、2017年新增管理体系认证证书及分析	- 7-	<b>诚信经营</b>	-17-
2、2017年有机及GAP认证证书情况及分析	-7-	<b>提升服务</b>	-18-
3、截止2017年12月31日有效证书情况及分布分析	-7-	<b>创新发展</b>	-19-
4、审核方案及其管理	-9-	<b>环境保护</b>	-21-
5、资源状况及分析	-10-	<b>员工权益</b>	-22-
6、2017年财务指标及年审情况	-13-	<b>服务社会</b>	-23-
7、风险管理体系	-13-	五、公司社会责任展望	-24-
四、履行社会责任实践及业绩	-14-	报告意见反馈	-25-
1、社会责任工作年度策划	-14-		

## 前 言

### 0.1 报告时间范围

2017年1月1日-2017年12月31日。在需要对比时引用前几年的数据信息。

### 0.2 发布周期

公司社会责任报告为年度报告，本报告为公司自1993年成立以来发布的第七份企业社会责任报告。

### 0.3 报告范围

本报告披露的信息范围覆盖浙江公信认证有限公司及其分公司、办事处在履行社会责任方面的方针、制度、活动和绩效等内容。

### 0.4 数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

### 0.5 编写依据

国家认监委国认可【2012】52号《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》

正文：《认证机构履行社会责任指导意见》

附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》

参考文件：

ISO26000:2010(ZH)《社会责任指南》

### 0.6 真实性承诺

本报告内容真实、完整、有效，不存在虚假陈述。

### 0.7 称谓说明

为便于表述和方便阅读，“浙江公信认证有限公司”在本报告中以“公司”、“GAC”和“我们”表示。

### 0.8 报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录浙江公信认证有限公司官方网站 [www.gac.com.cn](http://www.gac.com.cn) 下载报告电子版或致电 0571-85067941 索取。

## 一、董事长致辞



2017 年公信认证始终如一地坚持企业的经营理念，将认证责任铭记于心，守法诚信、遵章合规。公司致力自我能力的提升，倡导规范服务，以专业水准为客户提供优质的认证服务，不忘“传递信任、服务发展”的初心，也为推进行业自律、推动认证事业的向前发展做出自己的贡献。

公司在业务领域上持续创新，2017 年相继开拓了信息安全管理体系认证、服务认证等新型认证服务，使公司业务从原来单一的质量管理体系认证扩展至多领域、业务类型丰富的综合型认证机构。目前公司的业务类型包括：管理体系认证、产品认证、服务认证等。

2017 年，是公信认证创始以来的第二十五年头，在这二十五中，公司通过不断努力，以高质量的服务，得到了众多客户的信任，目前公信认证的足迹已遍布了祖国的大江南北。

随着党的十九大顺利召开，在新时代、新征程的召唤下，公司全体员工将牢记“传递信任”的工作使命，坚决执行党中央、国务院一系列关于质量工作的战略部署，满怀激情地投身于国家关于打造质量管理体系认证升级版的行动之中。

2017 年公司以各种形式、方法服务于社区和企业，把认证目光认真聚焦于养老事业，希望踏踏实实回报社会。在公司内部，2017 年进行工资制度、福利制度等系列与员工切身利益息息相关的改革，切实提高员工收入，进一步激发员工的工作积极性和创造力。

一年来，这些成绩的取得与我们广大客户的大力支持、全体员工及审核员团队的辛勤劳动和无私奉献是分不开的，既承载着所有广大客户的信任，更聚集了每一位公信人付出的辛劳！

这份社会责任报告，也是浙江公信认证有限公司发布的第 7 份社会责任报告，是公司 2017 年履行社会责任的点滴记录，也是公司认真遵守法律法规和社会公德、诚实守信、承担社会责任的行为总结。希望本认证机构的相关利益方通过本报告可以更多了解我们在履行社会责任方面所做的努力，同时也希望听取你们的意见，并在你们的帮助下改进我们的工作，不断提升我们的认证服务质量和水平，实现“为社会提供价值”宗旨。



## 二、公司的基本情况

### 历史沿革

浙江公信认证有限公司(GAC)的前身是原浙江省计划与经济委员会批准和设立的浙江质量体系审核中心,于1993年3月依法工商登记注册,经国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准(批准号CNCA-R-2002-013),获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)的认可(认可注册号CNAS C013),同时还获得英国皇家认可机构(UKAS)认可(认可注册号UKAS NO.0250),中国认证认可协会常务理事,为国内首批第三方认证机构之一。二十多年来,公司历经改制、更名之历程,在认证发展过程中积累了丰富的经验,凝聚了一支高素质的审核员队伍,建立了稳定运行的抗风险机制和规模运作的经营模式。

### 公司目前拥有的资质情况

体系认证领域	产品认证领域	服务认证领域
质量管理体系 (含党建、工程建设)	有机产品认证	教育服务
环境管理体系	良好农业规范认证	卫生保健和社会福利
职业健康安全管理体系	自愿性产品认证—家电产品	
食品安全管理体系		
能源管理体系		
信息技术服务管理体系		
信息安全管理体系		

2006年,与北京九鼎国联汽车管理体系认证有限责任公司(CASC)合作开展ISO/TS16949的认证审核业务。

通过努力,公司在2017年拓展了服务认证领域、信息安全管理体系领域的资质。

### 企业精神

以人为本,挑战自我

### 经营理念

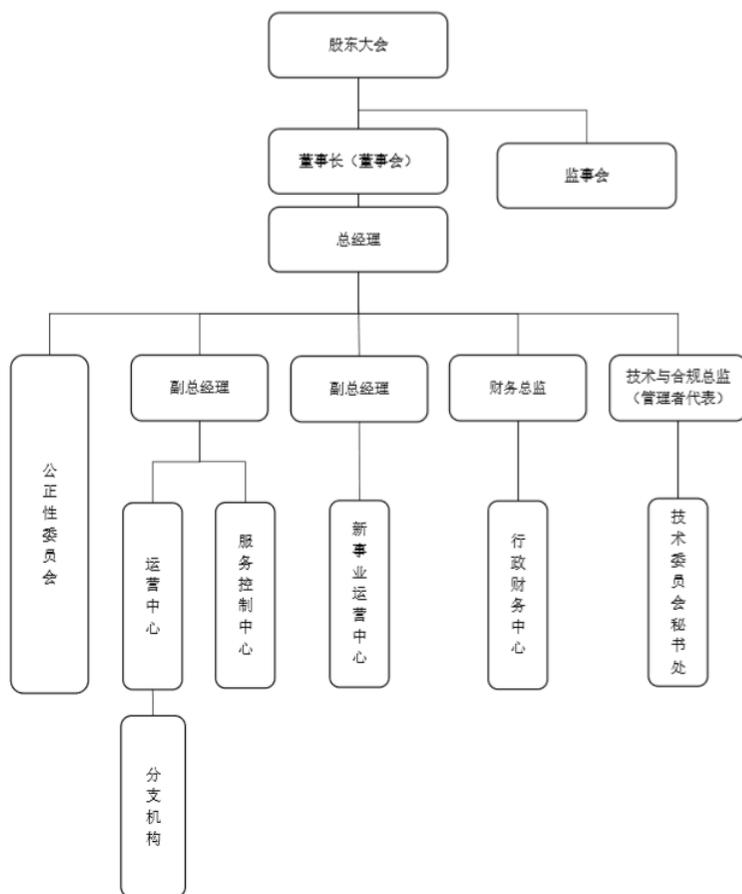
F(公正)×S(服务)×E(效率)+V(价值)-R(风险)

### 社会责任方针

忠诚认证事业	传递责任信任
守法诚信经营	开展公平竞争
致力员工保障	承担社会公益
提升服务质量	倡导增值审核

公司尊崇企业社会责任,将企业社会责任提升到企业战略高度,承担社会责任是公司发展壮大的基本价值观。建立“以社会责任心为主导,以社会公德为基础”的职业道德架构和价值体系,始终是GAC的首要任务,并且在公司的企业精神和经营理念中加以充分体现。

## GAC 组织机构图



2017 年，公司对组织机构进行调整，目的是为了突出技术合规的重要性，体现了在认证过程中合规及认证有效性是公司最根本的责任，也是作为认证机构实现、履行其社会责任的核心。

新成立服务控制中心，全方位地为认证过程提供资源保障，并规范认证过程中的服务行为，建立制度以监视服务提供过程，不断改进服务。

运营中心、新事业运营中心的职责包括：市场开拓及认证过程的管理，这样的调整使业务更贴合于审核项目，信息沟通更直接、迅速。

目前公司拥有在职员工 98 名。

## GAC 分支机构一览表

浙江公信认证有限公司北京分公司	北京市朝阳区胜古中路 2 号院 8 号楼 F 座企发大厦 318 室
浙江公信认证有限公司江苏分公司	南京市玄武区中央门龙蟠路湖景花园 14 幢 502 室
浙江公信认证有限公司成都分公司	成都市成华区望平街 2 号望平大厦 607 室
浙江公信认证有限公司广东分公司	广州市天河区体育东路 140-148 号南方证券大厦 1810 房
浙江公信认证有限公司绍兴办事处	绍兴市越城区中兴中路 305 号时代大厦 602 室
浙江公信认证有限公司宁波办事处	宁波市江江东区百丈东路 37 号彩虹大厦 10 楼
浙江公信认证有限公司温州办事处	温州市鹿城区黎明西路 307 弄 12 号机械大厦 606 室
浙江公信认证有限公司北京办事处	北京市朝阳区十里堡路 1 号恒泰大厦 A 座 505 室

2017 年公信认证公司分支机构情况无大的变化，其中广东分公司搬迁了办公场所，已及时向认监委进行了申报备案。

分支机构作为公信认证的一线市场触角，在这一年中积极联络业务，获取最有价值的市场信息，并在公信认证业务部门的指导下开展正常的市场活动，在此过程中，各分支机构能关注市场行为中的风险，守法合规，坚决维护公平竞争，不参与恶性、不正当的竞争行为，守护行业自律要求。

分公司在授权的认证活动管理中，严格执行总部的各项要求，承担起在认证管理中的管理责任，不断改进其管理过程。

2017 年，召开分支机构会议五次，分别为：

- 1、2017.3.23-24 日现场会议，分支机构负责人会议，涉及上一年度的总结、工作计划，市场分析及应对措施的确立等；
- 2、2017.4.19-20 日现场会议，公司统一信息系统的使用培训；
- 3、2017.5.27 日视频会议，技术领域及专业管理要求的调整变化；
- 4、2017.9.14 日视频会议，CNAS 评审发现问题的通报、分析和改进。
- 5、2017.11.17 日现场会议，分支机构财务管理会议。

通过会议及日常的沟通交流，在管理中能做到要求和信息的上情下达、下情上传，交流充分。

2018 年公信总部也将更好地发挥平台优势，做好资源整合，提升业务协同能力，为分支机构在市场前沿的开拓提供最大的保障与支持，共同维护好公信认证的品牌形象，提升公信品牌在认证市场的美誉度。

### 三、2017 年认证业绩及分析

#### 1、2017 年新增管理体系认证证书及分析

2017 年新增管理体系认证证书一览表

审核类别	QMS (2008版)	QMS (2015版)	OJ (Q2008版)	OJ (Q2015版)	D	UKAS标 (2008版)	UKAS标 (2015版)	E (2004版)	E (2015版)	S	FSMS	合计
初评	63	64	14	7	0	0	3	40	52	92	7	342
复评	186	160	42	43	0	6	13	98	116	166	4	834
外机构转入	8	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	16
合计	257	224	56	50	0	6	16	143	168	261	11	1192

2017 年 GAC 自发证书一览表

审核类别	QMS (2008版)	QMS (2015版)	OJ (Q2015版)	GJ (J2017版)	EMS (2004版)	EMS (2015版)	OHSMS	FSMS	IT	IS	合计
初评	0	38	3	0	7	18	7	2	12	15	102
复评	1	36	2	1	4	22	3	1	0	0	70
外机构转入	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合计	1	74	5	1	12	40	10	3	12	15	173

连续三年新增证书情况对比

	带 CNAS 标证书	带 UKAS 标证书	自发证书	合计
2015 年	1247	23	45	1315
2016 年	1281	34	88	1403
2017 年	1170	22	173	1365

公司在激烈的市场竞争中仍保持发证数量的稳定，并且能够在新领域实现零的突破。

2016 年、2017 年自发证书数量的持续上升，是由于 QMS、EMS 新版换版审核，未全部完成带标转换造成的，无实质的证书量巨变。

#### 2、2017 年机及 GAP 认证证书情况及分析

2015-2017 连续三年有机、GAP 证书数量统计

	2015 年		2016 年		2017 年	
	证书数量	客户数	证书数量	客户数	证书数量	客户数
有机认证	182	153	212	170	184	120
GAP 认证	8	8	11	11	18	13

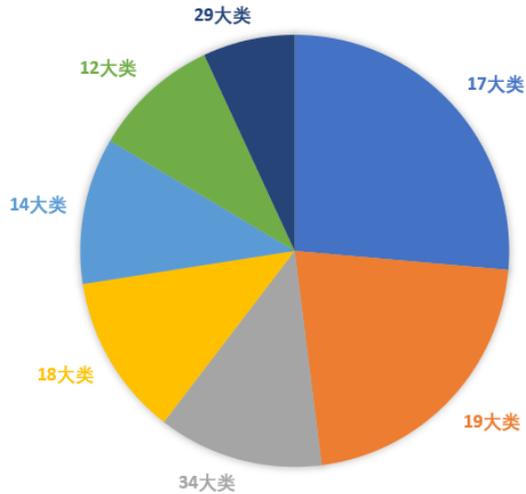
公司在农产品认证领域，保持客户量与发证量的稳定，拥有多年持续认证的老客户。

#### 3、截止 2017 年 12 月 31 日有效证书情况及分布分析

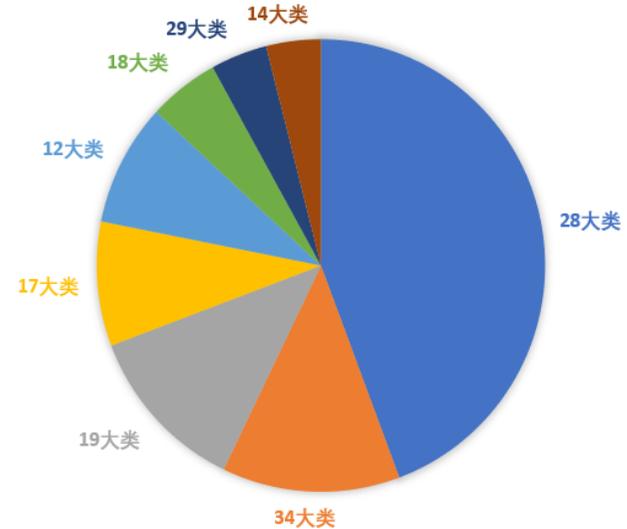
按认证有效性和标准类型统计证书数量  
——截止 2017 年 12 月 31 日

认证领域	有效证书数	暂停认证数	撤销认证数
质量管理体系认 (ISO9001)	1480	124	77
建筑施工行业质量管理体系认证	301	24	8
中国共产党基层组织建设质量管理体系	5	0	0
环境管理体系认证	847	50	15
中国职业健康安全管理体系认证	688	38	15
食品安全管理体系认证	36	3	0
信息安全管理体系认证	15	0	0
信息技术服务管理体系认证	13	0	0
有机产品	178	0	0
良好农业规范	18	0	0

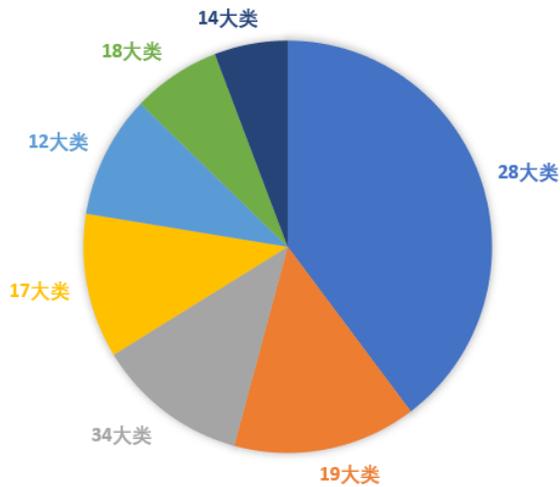
QMS认证领域证书专业分布情况



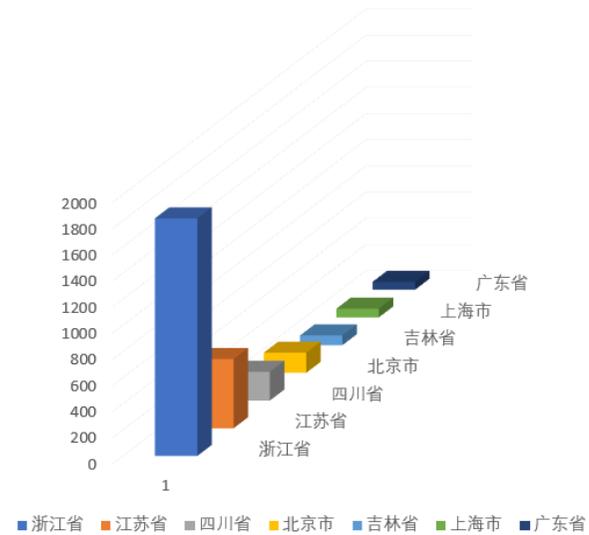
OHSMS认证领域证书专业分布情况



EMS认证领域证书专业分布情况



证书地区分布情况



#### 4、审核方案及其管理

——修订完成了《审核方案岗位说明书》，对方案管理与前道的业务人员的工作流程进行重新规划，打通客户——业务员——方案管理人员的信息通道；

——在原有认证管理信息系统中，新增开发了审核方案管理模块，并已投入试用，对各岗位在信息系统的授权信息进行了更新或重新授权；

——2017 年审核方案管理中的重点工作为 QMS、EMS 的转换，截止 2017 年 12 月 31 日，公司已完成 QMS 的证书转换率 26.3%；已完成的 EMS 证书转换率 29.8%，其进度稍有滞后，主要原因是众多整合管理体系的获证客户，仍在观望 OHSMS 的换版信息，有部分企业不具备自行转换的能力，需借助外力，故影响了总体的转换的进度。

——2017 年，我们进一步加强了审核过程的监控，监控结果主要反映了以下问题：

- a. 提升审核服务质量，如审核组的专业性、审核员的沟通方式和态度等；
- b. 提升与审核前准备工作、沟通、协调有关事宜的服务质量；
- c. 部分企业希望将差旅费写入合同，解决实名报销难的问题。

5、资源状况及分析

截止2018年1月10日经CCAA注册审核员资源现状

领域	级别审核员/检查员(名)	实习审核员(名)	合计(名)
QMS	240	43	283
QJ (GB/T50430)	60	2	62
EMS	140	38	178
OHSMS	118	34	152
FSMS	13	0	13
ITSMS 信息技术服务	10	0	10
ISMS 信息安全	1	1	2
EnSMS 能源	0	14	14
服务认证	13	0	13
有机	22	0	22
GAP	7	0	7

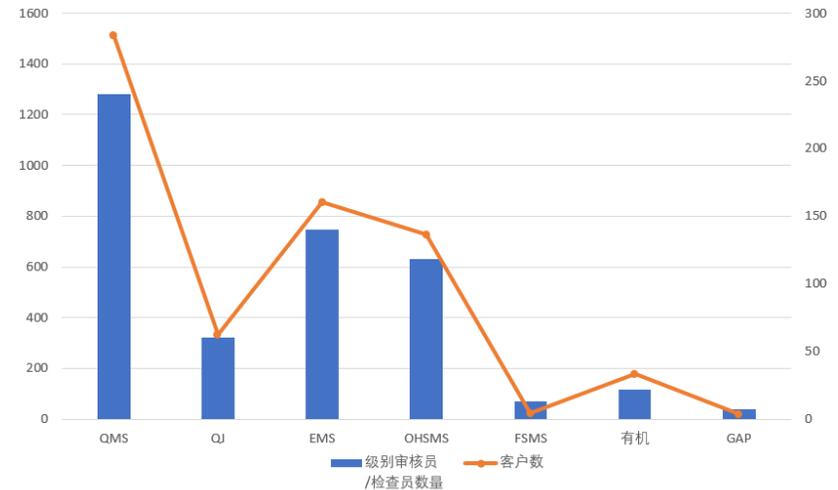
审核员/检查员资源投入方面：

——2017年，继续推进审核团队职业化进程，新招/转聘了专职审核员6人，主要在建筑施工领域，现共有专职审核员101人；

——为了拓展新领域，外部招聘和内部培养双管齐下，招聘信息安全管理体系级别审核员1名，内部挖潜，由原兼职人员转签成专职审核员1名；

——公司出台政策，鼓励内部管理人员进行新领域审核员注册资格的考试。

各领域级别审核员/检查员数量与客户数匹配



目前，公司各领域审核员数量与客户数基本匹配，2018年仍需在有机认证、QES三体系整合审核员资源上加大培育力度。

审核员/检查员资源能力提升方面：

——完成新老领域人员培育，并实现晋级注册49人/次；

——2017年，协助、督促200多审核员/检查员按要求完成CCAA网络培训课程继续教育培训；

——组织形式多样、内容丰富的审核员培训、研讨活动，帮助审核员总结经验，提升能力，特别是随着QMS、EMS新版标准转换审核任务的日益增多，审核员队伍急需补充管理知识及标准应用指导；

a. 5月13日卓越绩效管理专业培训；

b). 6月11-12日GAC审核员大会，包括对服务规范宣贯、CC121和CC131转换培训以及QE新版标准研讨；

c. 5月26日有机、GAP检查员技术研讨会，25名检查员参加，取得较好效果。

新业务领域专业技术培训有：

a. 4月7日养老服务认证专业培训；

b. 6月21日请上海质量培训中心老师对信息技术服务管理体系审核员进行标准转换培训，9名审核员参加并考试，均取得培训通过证书；

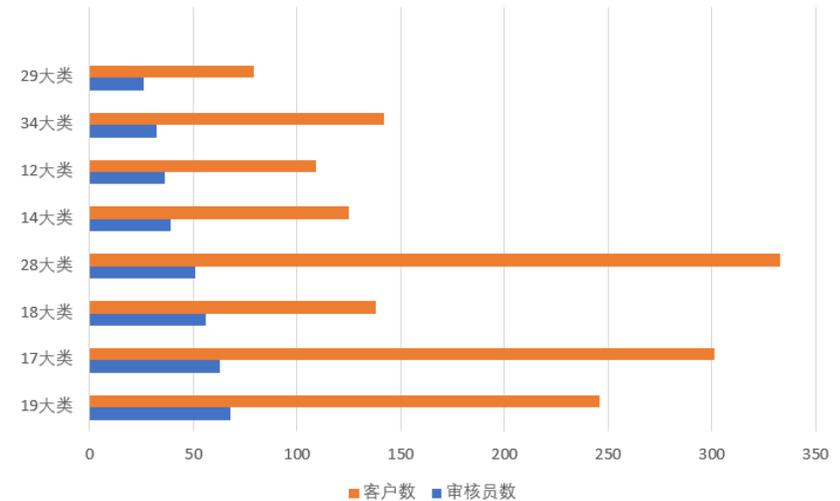
c. 8月29-31日信息安全管理体系统审核员培训，共11名审核员、2名业务员参加，其中11名审核员通过考试获得培训证书。



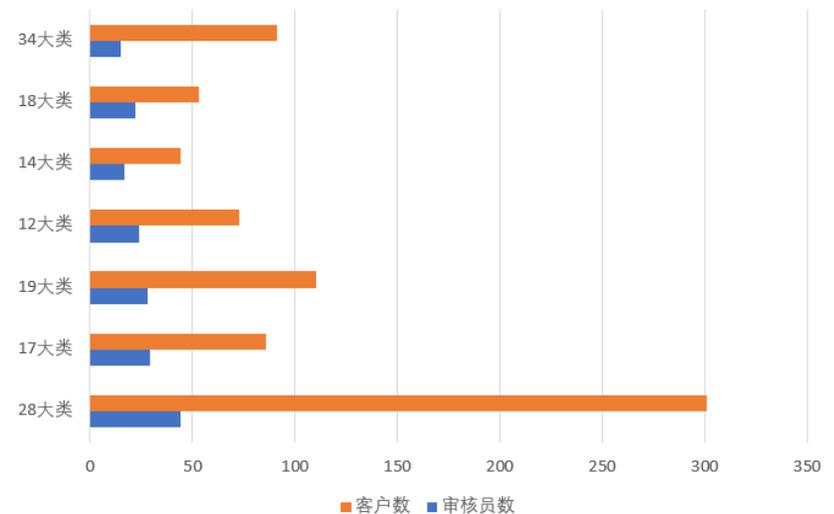
图为6月11日年度审核员大会盛大场面

——专业能力是审核能力的重要体现，2017年公司结合CC131、CC121的转换、管理体系领域业务范围分类的变化，对QMS、EMS、OHSMS三大领域审核员、技术专家的能力进行再确认，共计达354人/次，新评/扩专业41人/次。

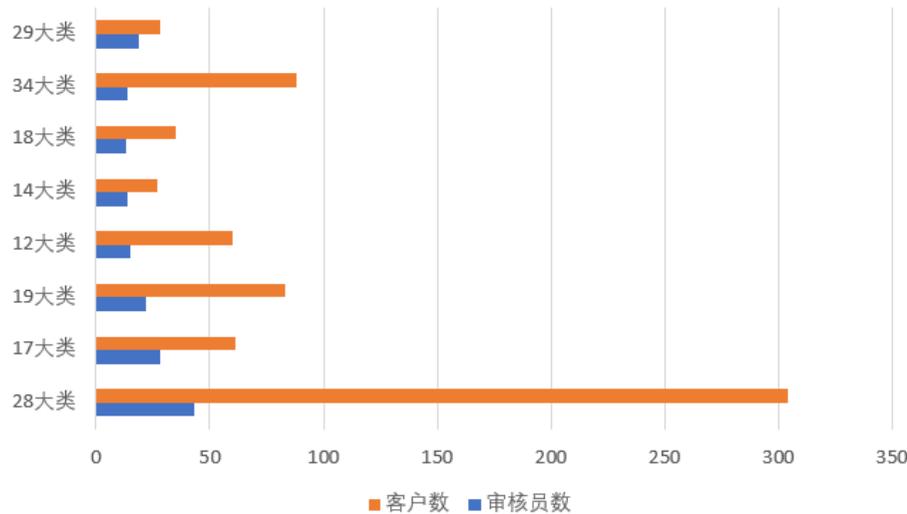
QM领域主要专业大类客户数与审核员数匹配度



EMS领域主要专业大类客户数与审核员数匹配度



OHSMS领域主要专业大类客户数与审核员数匹配度



从上述公司主要业务领域专业审核员的数量上来看，公司在优势专业领域，尤其是建筑施工专业、34大类、12大类在审核员数量上仍稍显不足，特别在审核高峰时段，专业审核员数量不足，将会导致审核时间的推迟、或工作日增加，可能会引发客户对审核安排的抱怨或不满意，同时也将影响审核有效性。

审核员/检查员评价、行为监视方面：

——2017年共策划QESF领域内部见证35次并完成，见证情况良好；

——收集和汇总了审核项目的《企业评价表》和《组长评价表》，情况均良好，未出现不满意或不符合情况；

——神秘评价人对服务行为监视，选聘神秘评价人10名实施服务评价，并定期汇报；

经评价发现1名体系审核员和1名有机检查员在服务行为上有欠规范的情况，由服务控制中心进行诫勉谈话，对其进行警示。

——从审核卷宗评价等其他日常管理，对审核员的能力进行监视，结果显示绝大部分审核员，特别是审核组长工作态度认真负责，审核卷宗的完成质量较好，也有少量审核员存在工作马虎或能力上的缺陷；

其中：

- a.对1名审核员进行了经济处罚；
- b.对2名审核员提出进一步的学习过程方法，提升审核能力的要求，现已按要求完成课程学习，上交学习心得。

对在评价、监视过程中发现的问题，公司也将纳入2018年的管理，采取进一步的措施。

## 6、2017年财务指标及年审情况

2017年公司总体财务状况平稳，其中人力成本有所提高。

2017年度公司收支情况：

本部收入：2337万元；分公司收入：727.35万元；

总成本支出：2185.55万元；

上缴利税支出：171.61万元；

利润总额：130万元。

专项风险基金115万元。

——2017年初，完成年审工作。

——2017年，金3系统正式上线，为了更好地实施新系统，公司组织各级财务人员的培训，以确保满足财务管理的法律法规要求。

## 7、风险管理体系

公司重视对风险的管理，定期系统地识别在管理活动中可能存在的风险，将其归纳如下：

a.影响公正性的威胁和风险；

b.认证过程未满足法律法规、认证规范的要求，所带来的影响认证有效性的风险或不合法、不合规的风险；

c.认证过程或其结果未能达到客户的需求和期望，所带来的客户的不满意的的风险。

2017年公司重新发布《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》，针对所识别的风险，制定了应对措施，组织各全公司管理人员学习，统一认识，提高业务技能，规范管理动作，防范风险。

所确定的应对风险的措施主要有：

a.确保公正性委员会的正常运行，充分发挥其作用，于2017年7月25日召开年度的公正性委员会会议，评价、审议公正性管理过程；

b.设立专职岗位，对审核项目进行电话回访，对审核员的服务行为进行核实，严防减少或遗漏现场审核活动的质量事故发性；

c.使用APP《审核通》，对现场审核活动进行定位签到；

d.设立专项风险基金，满足风险应对的需要及认证协会的公平竞争信誉保证金的要求。

从公司多年的运营情况来看，公司对风险管理的经验和能力不断提升，各项主要风险均得到有效的控制，公司处于良好的运作状态。

## 四、履行社会责任实践及业绩

### 1、社会责任工作年度策划

以董事长/总经理为组长的社会责任领导小组，在2017年初结合公司的年度经营计划，对新一年的社会责任工作做出布署和规划。

主要包括以下内容：

——确定2017年的社会责任工作目标：

- a.重拾“服务”定义，规范服务行为；
- b.强化创新意识，走创新发展之路；
- c.过程合规、结果有效是认证的生命线。

——为实现新的战略目标，对公司组织架构进行调整；

——对社会责任议题的实施进行责任落实，明确职责分工；

——利用各种形式承担社会责任，再次明确社会责任对于认证

服务首要的是传递公正和信任。

### 2、理解利益方及其需求和期望

公司的生存及发展与相关利益方需求和期望的识别和实现密不可分，公司非常关注这些利益方的需求和期望，通过各种手段和渠道保持与利益方的沟通，获取并动态识别利益方的需求和期望。

（详见下表）

2017年7月24日公正性委员会代表对各领域的审核卷宗实施抽样，进行公正性审查，审查结果表明：公司审核、认证和决定过程符合IAF、国家认监委和认可规范的有关公正性要求。

2017年7月25日召开年度维护公正性委员会，公司总经理和14名委员参加会议，由袁能之副主任对公司的经营和公正性管理情况进行、财务公正性分析、审核资料公正性审查情况进行汇报，委员会一致认为，公司公正性管理较好，能满足认可规范要求，公司建立的认证风险基金额度能满足要求，同意继续保持。

同时，委员们对审核/检查过程提出了改进建议，均已提交管理评审统一纳入公司改进程序。

利益相关方	期望和期望	沟通方式	2017年主要工作
政府管理部门	遵纪守法，诚信经营，依法纳税，支持行业及地方的各类认证认可创新发展，推动认证认可业务良性发展，进而推进当地经济建设	政府会议、工作汇报、日常沟通	缴纳税款；工商年审；积极参与行业、地方政府各项认证认可活动；
监管部门（认监委、认可委、UKAS、认证认可协会）	遵守行业要求，诚信认证，履行责任	参与各种会议、信总及时上报、文件传达	日常检查、认可评审、年报
获证组织（客户）	真诚合作，提供优质认证服务，信息及时沟通，客户信息保密	审核、日常沟通、定期走访、召开交流会议、座谈会、内部刊物、公司网站、微信	按方案策划实施认证审核；实施日常的监督管理；为需要转版的获证客户提供信息和帮助；
最终顾客（消费者）	提供可信任的认证，正确传递认证信息	公正性委员会会议、日常参与与监督、投诉处理、信息披露	按期召开公正性委员会；实施信息公开，按期上报认证信息；
合作伙伴（相关行业协会、认证机构、检测机构）	促进技术进步，维护行业持续健康发展，合作共赢	日常沟通、参加会议、行业交流研讨、签订协议	与合作方签订分包协议或合同，明确责任和义务；积极参与行业协会的各项活动，进行交流、研讨；
员工、审核人员	保障合法权益、健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台，实现个人发展和价值提升	日常会议沟通、座谈会、合理化建议、培训、邮件、信函、各种活动、签订合同	与员工、专兼职审核员、技术专家签订聘用合同，保障双方权利和义务；为员工、审核员提供交通意外保险；为员工、审核员提供必要的培训和研讨，以提升其能力；实施员工满意度调查，为进一步改善工作环境和条件，收集信息；
股东	不断提高公司盈利能力和核心竞争力，实现股东合理的收益，企业健康成长	按公司章程规定报告公司经营和业绩	2017年对股东权益进行了分配；
供应商	公平采购、及时付款、平等合作、互利共赢	公开招标	签订协议；公开竞争；
社区	改善环境，节约资源、降低消耗，控制废弃物排放，美化环境、保护生态；提供安全、健康的生活环境，支持公益事业、回报社会	签订协议，参与活动，定期沟通	提供就业机会、环保教育、绿化、参加公益活动。

### 3、社会责任各议题的实践

#### 遵纪守法

公司始终遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《有机产品认证管理办法》《认证认可行风建设实施办法》(试行)。

——跟踪法律法规变化情况，2017年，中华人民共和国标准化法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国职业病防治法均有修订变化，公司及时跟踪、获取最新的修订情况；

——《中华人民共和国标准化法》，2017年11月4日第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议修订，派出人员参加11月15日认证认可协会组织的标准化基础知识培训；

——与审核实施相关的法律法规要求，公司通QQ群、微信群及时向专、兼职审核员进行通报，要求结合现场审核活动，关注客户对其适用的法律法规的动态管理、学习落实的情况；

——2017年11月14日正式发布《认证机构管理办法》(质检总局193号令)，2018年1月1日起施行。公司组织了各级全员的宣贯和培训，对新修订的《认证机构管理办法》逐条研究、讨论。

后续还将分层宣贯，把《认证机构管理办法》的各项要求深化和体现到公司自身的程序和要求中。



图为公司中层及以上管理人员学习、研讨《认证机构管理办法》

## 规范运作

为了实现年初确定的“过程合规、结果有效”的社会责任工作目标，公司高层从组织层面进行布署，任命技术与合规总监，并任公司管理者代表，对全公司管理活动的规范运行进行总体管理和协调。

——组织公司全员学习CNAS发布的2017版新认可规范的要求，结合公司组织机构的调整，对管理体系手册、农产品认证手册、程序文件、认证专用方案和三层次文件、公开文件等进行了换版修订；

——对公司认证过程管理中的风险进行重新识别，并策划应对措施，发布2017年《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》，把风险管理融入到认证管理过程中的每一个环节，确保公司合规、健康发展；

——运营部门针对分支机构运作过程中的风险，进一步细化分解，把风险控制措施落实于每一项活动中；

——按照CNAS要求对CC121\CC131转换工作编制了计划并组织部门按计划实施；对公司原有的质量、环境技术领域和专业准则分析、审核作业指导书，结合新版技术领域风险等级变化的要求进行了系统的全面梳理，共完成质量、环境管理体系专业准则分析修订共计158个，新增技术领域专业准则分析5个；完成成质量、环境管理体系审核作业指导书共计127份，新增审核作业指导书5份；

——运营部门设置专职监控岗，对审核纪律、服务质量、客户反馈进行监控；

——通过卷宗评定，监视在资料中出现的合规风险，并通过问题的反馈和整改，及时的处理风险；

**严格把握卷宗评定合规底线，防范风险，对存在合规性问题的卷宗，坚持“问题不解决，不发证”的原则，如：**

a.对2家通过环保监测，但未进行最终验收的申请客户，给予发放了注明试生产的认证证书（井冈山卷烟厂/杭州水处理技术研究开发中心有限公司）；

b.1个申请客户未能通过技术评定，为浙江金龙电机股份有限公司；

c.1个获证客户（恒星创业投资集团有限公司），由于申请扩大场所的“三同时验收报告”一直未获得，按不扩大范围的方式结案；

——季度发布《技术简报》对在卷宗评定中发现有问题趋势进行预警和通报，2017年共发布《技术简报》4期；

——2017年7月25日召开了公正性委员会会议，并对卷宗进行了公正性审查；



图为2017年公正性委员会会议

——7月27-28日组织了覆盖QMS（含党建认证和GB/T50430认证）/EMS/OHSMS /FSMS/有机产品认证/GAP认证全过程所有活动和

党支部活动的结合型集中式内审,同时对新事业运营中心5大新领域业务拓展情况进行了内审。7-8月份组织了办事处和分公司专项内审。内审一共开列不符合报告11份,集中在运营中心。不符合报告涉及管理体系的8项、有机/GAP的3项、主要涉及认证申请评审、审核方案、审核委托、审核实施、外包方管理、网站管理等方面,均为一般不符合,对内审提出的所有不符合,督促相关部门及时进行了原因分析和实施了纠正措施;

——9月1日,在总经理主持下实施年度的管理评审;

——3月9-11日、20-21日完成了UKAS的再认可办公室评审工作,并于5月17-24完成了四个项目(涉及04、14、28、29大类)的现场见证,共开具一个不符合报告和2个观察项,及时完成了不符合的整改,已于2017年6月份获得了UKAS新发的认可证书及附件;

——9月份结合CC131:2017和CC121:2017认可转换、接受了CNAS年度评审,并组织完成了7份不符合报告的纠正措施并通过验证,已于12月21日获得了CC121\CC131转换认可证书。



图为2017年CNAS评审现场

## 诚信经营

《认证机构诚信经营规范》(中国认证认可协会二届七次理事会 2015年4月28日通过)是公司在诚信经营上的工作准则,公司高层要求公司各级人员,在经营和业务活动中坚持诚信经营、公平竞争的原则,公司各部门及分支机构在具体工作环节中,结合职能,认真履行。

在市场经营环节:

——2017年,公司组织团队对公开性文件、网站、微信公众号、《公信认证》杂志进行更新换代,在各类信息公开中如实介绍公司的情况、服务内容、工作流程、工作业绩等。不对所提供的内容、质量、效果等进行夸大和虚假宣传,不得以任何形式误导客户、相关方及公众;

——在经营活动中自觉维护行业声誉,尊重同业机构知识产权、商业秘密等;

——在市场活动中自觉抵制各种商业贿赂行为,不应利用正常经营活动向个人输送不正当利益;

——在通过招投标方式获得认证业务的过程中,不提供假材料谋取中标、成交;不与其他投标人相互串通投标,或招标人与投标人相互串通投标;中标、成交后无正当理由不得拒绝履行合同;

——公司坚决抑制低价竞争,倡导优质优价,并按公示的认证价格标准收费,执行财务制度的要求,保留凭证、记录等证据,不进行现金交易;

——认证合同签订活动中,不与认证委托方就同一认证业务订立两份以上内容不同的合同;

——在做出认证决定之前,尤其在市场推广营销过程中,不向客户承诺通过认证;

——2017年,制定《服务规范》,明确了业务人员、方案管

理人员与客户界面之间的言行规范，要求廉洁自律、具备商业道德和职业道德，不恶意诋毁同行；

——设立神秘评价人，对业务活动中的诚信服务行为进行监控，尚未发现不符合要求的行为；

——结合内审，对业务部门及分支机构进行诚信经营的自查自纠。

在运营管理环节：

——维护客户、员工等相关方权益，不以降低要求、损害相关方权益作为谋取不正当的利益；

——规范认证人员劳动报酬、审核劳务费的支付过程，不拖欠劳动报酬及审核劳务费，审核劳务费的发放不与审核结论关联；

——以专业的方式处理客户的商业秘密，履行保密承诺；

——主动向主管部门进行报告和披露信息；

——公开举报投诉方式，并在现场审核的首末次会议向客户重申、投诉渠道，包括提出意见和建议的方式；

公司自觉接受各级政府、社会和舆论监督，2017年未收到申、投诉信息，也未在各级政府监管发现有违规或不诚信的经营行为。

### 提升服务

根据年初确定的重拾“服务”定义，规范服务行为的管理目标，公司自上而下地启动了服务提升计划，围绕着工作计划，主要开展了以下活动：

——重拾服务定义，回归服务本源。认证活动是一项服务活动，认证机构是一个服务型机构，从服务定义出发，处理好公司不同层面与客户有关的接触面；

——以服务接触理论为依据，绘制认证活动的服务蓝图，从服务定义的本源去理解服务需求、服务提供、服务评价，最终形成优质的服务质量；

——在服务蓝图的基础上，进一步明确了三类与客户接触人员的服务规范，从职业形象、职业装备、职业语言、职业行为表行等方面规范服务活动，从而在客户面前展示专业、正直的职业形象；

——3月份，实施了专业的服务礼仪的培训。邀请了专业培训师对市场人员、公司内部管理人员实施了服务礼仪的培训；

——6月份举行的审核员年度大会中，对全体审核员进行服务规范的全面宣贯；

——为审核员/检查员统一形象，更新配置审核工作包、文件夹、标识牌；

——服务规范实施评价采用神秘评价人制度，由公司领导直接选聘合格神秘评价人，定期实施评价汇报，对不合格服务进行识别及处置，并在公司层面考虑系统的改进。



图为专业的服务礼仪培训

## 创新发展

在公司年度工作计划中，公司高层提出了“强化创新意识，走创新发展之路”的目标和要求，在2017年，为使公司的服务领域更加完整，更好地满足客户对于不同管理领域的服务需求，公司成立新的部门，在政策和资源上给予支持，大力开发新领域业务。

### 在新业务领域的拓展方面：

——开发信息安全管理领域业务，并完成申报，于2017年3月获得CNCA的批准；

——开发服务认证领域业务（教育服务；卫生保健和社会福利），完成申报，于2017年6月获得CNCA的批准。

### 在新领域技术准备和业务发展方面：

#### ——服务认证领域方面

随着我国进入服务经济时代，服务业的结构调整和产业升级对于推动经济发展，以及“稳增长、调结构、促改革、惠民生”具有重要意义。为了能使认证认可制度能在服务业更好地发挥作用，切实的提升服务业质量水平、管理水平，提升顾客对服务业的良好体验，非常必要在服务业推进服务认证的开展。

2017年，公司在服务认证领域进行初探，取得了一定的进展。

a. 培训工作及能力提升。2016年12月，公司派员赴上海参加了服务认证审查员的培训；2016年12月，公司组织服务认证审查员培训班，教育服务专业；2017年3月，公司组织养老专业的专项培训；

b. 文件起草及相关准备工作。收集学习养老服务行业的国家标准、地方标准及国外先进标准；成立服务认证工作小组，分工组织起草认证标准；2017年3月底，完成Q/GAC701-2017《机构养老服务质量规范》、Q/GAC702-2017《医养结合养老服务质量规范》初稿；根据认可规范及方案的要求，组织编写服务认证专用的管

理手册及相关程序、《GAC服务认证实施规则》。

2017年11月，民政部发展《养老机构服务质量基本规范》征求意见稿，公司再次组织人员对Q/GAC701-2017《机构养老服务质量规范》、Q/GAC702-2017《医养结合养老服务质量规范》及评价指标体系重新修订，2017年12月已正式完稿。

c. 市场开拓准备工作。走访了省内医养结合的养老服务机构，了解养老服务机构的管理现状。走访国际知名品牌的养老机构——水印养老，了解其养老服务项目在国内的开展情况。与水印养老社区中国有限公司达成战略合作协议，将在资源共享、项目运营等方面进行全面合作。



图为与水印中国团队的合影

2017年，在养老服务认证领域的工作开展，公司深感在新领域开拓上的不易，但同时也坚信在服务经济时代到来的今天，服务质量的全面提升是今后质量工作的一个方向，之所以选择养老行业作为公司服务认证的突破口，也是基于公司服务社会、回报社会，积极承担社会责任的初心。

——信息技术服务管理体系和信息安全管理体系领域

a. 根据认可方案，重新修订《信息技术服务管理体系专用认证方案》、《信息安全管理体系专用认证方案》；

b. 结合组织机构调整，重新梳理信息领域的认证过程，对受理文件、审核用记录表式进行修订；

c. 组织ISO20000标准的转换培训，ISO27001的审核员培训；

d. 截止2017年12月31日，信息领域共实施审核22家，完成评定并批准发证18家，其中ISO20000证书12张，ISO27001证书15张。

2017年，在信息技术服务管理体系和信息安全管理体系上的开发和探索为公司在这两个领域的认证审核活动积累了经验，也为下一步工作的开展奠定基础。



图为信息安全管理体系现场审核

2018年，公司将在信息领域投入更多资源，并在基础技术管理方面进行深耕，不断提高审核员的能力，为寻求认可做准备。

——ISO/TS16949领域

2017年立足于对原有客户的维护，结合标准转版为客户策划适宜的审核时机，与九鼎做好日常的沟通和联络，本年度共实施转换的获证客户8家，再认证客户3家，新增客户1家。

——能源管理体系领域

2017年，在能源管理体系领域实现了零的突破。

## 环境保护

环境保护作为企业可持续发展的重要内容，目前环境管理体系认证、有机认证、能源管理体系认证是公司主要认证业务之一，通过运用认证技术促进客户组织实施环境保护、节约能源、污染预防，推动获证客户通过体系的有效运行，提升合规能力和环境绩效。

公司在内部管理上也采取诸多的管理措施，以期降低非预期的环境影响。

——在原有《认证信息管理系统》上，新增开发了审核方案管理模块，开发分支机构远程使用信息系统的功能，减少纸质信息的传递，节约资源，提升效率；

——2017年11月，手机APP《审核通》及后台投入使用，方便审核员及时获取审核任务信息，提高沟通效率，降低沟通成本；

——增加远程视频会议的软硬件投入，与深圳银澎云计算有限公司签订了视频会议服务协议，到2017年底共使用云会议4次，节约会议成本，时间成本；

——组织植树节的活动，在享受自然风光的同时，也需要保护自然环境。



图为植树节活动合影

根据公司办公设施管理日常管理要求，倡导“节能环保，绿色办公”理念，努力打造绿色办公环境。开展节约一度电、一张纸、一滴油、一滴水的活动，号召员工从点滴做起，从身边做起，以实际行动支持社区环境保护。

## 员工权益

公司贯彻“以人为本 挑战自我”的企业精神，依法保障员工劳动权、获取劳动报酬的权力，完善优化公司制度，关注员工在公司的成长和发展，努力实现个人价值与企业追求的统一。

在基本保障方面：

——2017年对《GAC工资方案》、《GAC员工福利制度》、《GAC考勤管理制度》、《GAC培训管理制度》、《退休聘用人员管理制度》进行全面的修订，并广泛征求员工的意见，对工资、福利、补充保险、考勤、职业培训与发展等做出更加人性、合理的安排，得到员工认可；

——每月按时发放劳动报酬，缴纳社会保险和住房公积金，并于3月完成了社保缴费基数申报核定工作，6月份完成了2016年度企业社保清算工作。

在员工职业发展和能力提升方面：

——2017年，结合组织机构调整，对全部岗位重新进行岗位能力要求的梳理，形成《岗位任职要求》文件；

### 目前公司员工学历及职称分布情况

按文化程度分	硕士及以上	大学本科	大专	中专及高中
人员占比	10%	61%	23%	6%
按职称/专业技术等级分：	高级职称	中级职称	初级职称	未评者
人员占比	8%	25%	25%	42%

公司通过制度，鼓励员工进修学历，鼓励员工参与职称评定，不断提升基本素质和能力。

——制订了《公司2017年度培训计划》，共包括17项培训及研讨活动，其中员工能力持续提升的培训12项，占计划的67%，

涉及岗位基本要求的培训6项，占计划的33%；本年度已完成培训14项，新增培训7项；

——组织实施员工能力评价工作，并根据员工能力评价结果分析公司员工能力分布情况，汇总出《2017公信认证员工岗位能力测评报告》，从测评结果来看，员工的实际工作能力、态度、知识和技能等已达到岗位任职要求，满足正常管理活动和公司发展的需要，但仍需在“公司业务的持续学习、沟通能力，工作细致性”等方面予以改进，公司将在2018年针对以上方面确定新的能力提升计划。

在工作氛围、团队建设方面：

——开展2017世界读书日活动，唤醒大家的读书情节，营造学习型组织氛围，此次活动全员积极参与，共推荐好书36套（/本）书，丰富公司“悦读吧”；

——组织全体员工的春游、带薪旅游活动，丰富员工生活，增进员工之间的感情；

——为退休人员召开答谢会，组织一年一度的重阳节退休老同志聚会活动。



图为2017年新加坡印尼旅游活动

## 服务社会

——2017年，响应认监委开展质量管理体系认证升级版试点工作的要求，开发并申报了整合管理体系——《企业经营管理体系 要求》，该标准包含了企业经营战略管理、组织治理、风险管理、营销管理、质量管理、生产管理、安全管理、环境管理、财务资源、人力资源、设施设备管理等内容，为企业经营管理提供了一体化的标准和依据。

在标准开发过程中，公司的开发团队也得到了知识的补充和技能的训练。

——QMS、EMS升级转换方面，借助网站、微信公众号、杂志等平台，多次宣传新版标准的转换要求，在平台共发布与新版转换相关的报道46篇；组稿并发布一期《公信认证》杂志的新版特刊。

以标准转换为契机，帮助企业提升管理水平。2017年针对小微企业举办了免费的新版标准培训服务，获得众多的客户好评。至此，公司已组织了获证组织的各类转换升级培训班138次，受训人员达3300人次。



图为公司领导参加新安集团体系转版启动大会

——获证企业在2017年获得荣誉众多和成果丰硕，主要有：

a. 中亿丰建设集团股份有限公司、浙江东南网架股份有限公司、浙江省建工集团有限责任公司、江苏无锡二建建设集团有限公司、浙江博元建设股份有限公司、南京国豪装饰安装工程股份有限公司、歌山建设集团有限公司、浙江勤业建工集团有限公司、浙江建工幕墙装饰有限公司、浙江大经建设集团股份有限公司、浙江诸安建设集团有限公司、江苏省送变电公司、江苏中南建筑产业集团有限责任公司、宁波交通工程建设集团有限公司、苏州第一建筑集团有限公司、浙江省三建建设集团有限公司、金丰环球装饰工程（天津）有限公司、浙江省建工集团有限公司、南通市中南建工设备安装有限公司、云南省送变电工程公司、中天建设集团浙江安装工程有限公司、浙江省工业设备安装集团有限公司、杭州市设备安装有限公司、浙江森晟建设有限公司、浙江大丰建筑装饰工程有限公司荣获中国建设工程鲁班奖(国家优质工程)；

b. 浙江巨化股份有限公司、宁波方太厨具有限公司、浙江金龙电机股份有限公司、浙江洁丽雅股份有限公司、得力集团有限公司、杭州电缆股份有限公司、宁波兴业盛泰集团有限公司、浙江阿克希龙舜华铝塑业有限公司、康奈集团有限公司、久盛电气股份有限公司、浙江建业化工股份有限公司通过“浙江制造”认证；

c. 浙江中烟工业有限责任公司、湖南省送变电工程有限公司等企业获得行业优秀QC成果奖；

d. 浙江洁丽雅纺织集团有限公司在2017“质量之光”年度质量盛典客户被评为“年度魅力品牌”；宁波方太厨具有限公司入选CCTV国家品牌计划等。

——公司积极参与中国认证认可协会、浙江省合格评定协会、浙江商贸流通协会等行业协会的日常工作 and 活动，推进行业良性发展做出贡献。

## 五、社会责任展望

2017年十九大胜利召开,公司在2018年需贯彻党的十九大精神,贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》精神,以新思想、新理念、新方略,进一步服务经济社会发展,帮助客户提高管理水平,助力质量提升行动。

为实现新一年的规划,公司全体人员应从思想、观念上有彻底的转变,从能力上不断提升,从方法、措施上精准策划,以全新的面貌迎接新的一年。



### 报告意见反馈

为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的宝贵意见和建议。请您协助完成以下反馈意见表中提出的相关问题，并反馈给我们，感谢你的支持。

请在相应位置打√

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 本报告全面、准确地反映了本公司的社会责任工作现状？					
2 本报告对利益相关方关注的问题进行回应和披露？					
3 本报告披露的信息数据，准确，完整？					
4 本报告的可靠性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计？					
您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？					
<b>您的信息</b>					
姓名：	所属行业：				
联系方式：	电话：				
邮政编码：	通讯地址：				



浙江公信认证有限公司  
 电话/传真：0571-85067851 0571-85067941

地址：浙江省杭州市密渡桥15号新世纪大厦25楼  
 网址：www.gac.org.cn