

自强不息 厚德载物 行胜于言



中经认证

**北京中经科环质量认证有限公司**

BEIJING ZHONGJING KEHUA QUALITY CERTIFICATION CO., LTD.



# 2017年度 社会责任报告

# 北京中经科环质量认证有限公司

## 2017 年度社会责任报告

### 目 录

前 言 .....	1
第一章 认证机构基本情况 .....	2
一、公司介绍 .....	2
二、有效证书及发证情况 .....	5
三、人力资源 .....	6
四、财务状况及财务审计情况 .....	6
第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况 .....	8
一、社会责任理念 .....	8
二、社会责任管理制度及组织保障 .....	8
三、社会责任体系运行和自我改进情况 .....	8
四、利益相关方的识别与参与 .....	9
第三章 2017 年履行社会责任情况 .....	11
一、遵守法律法规及认可规范 .....	11
二、规范运作 .....	12
三、诚实守信 .....	14
四、关注客户需求，提升服务水平 .....	16
五、创新发展 .....	19
六、环保节能减排 .....	23
七、员工权益 .....	24
八、服务社会 .....	24
九、总体绩效 .....	27
第四章 结 语 .....	30

## 前 言

- **时间范围：**本报告时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。
- **组织范围：**本报告以“北京中经科环质量认证有限公司”为主体，含所属分支机构。为便于表达，在报告表述中分别使用“中经科环”、“本机构”、“公司”、“我们”或“ZJQC”。
- **发布周期：**北京中经科环质量认证有限公司社会责任报告为年度报告。
- **编制依据：**本报告参照认监委发布的【2012】52 号《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。
- **数据说明：**本报告所引用数据以 2017 年度数据为主，辅助引用其他年份数据作为参照，来源为公司正式文件、统计报表或其他有关公开资料。由于统计时间节点不同，可能存在出入，所有数据均以上报认监委数据系统的数据为准。
- **郑重承诺：**本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性负责。
- **报告获取：**本报告以电子版形式发布，可登录中经认证网站“焦点关注”栏目中获取电子版并进行延伸阅读。

网站：[www.zjqc.com](http://www.zjqc.com)

## 第一章 认证机构基本情况

### 一、公司介绍

北京中经科环质量认证有限公司（简称 ZJQC）创建于 1999 年，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的第三方认证机构（国家认可注册号 CNAS C044）。

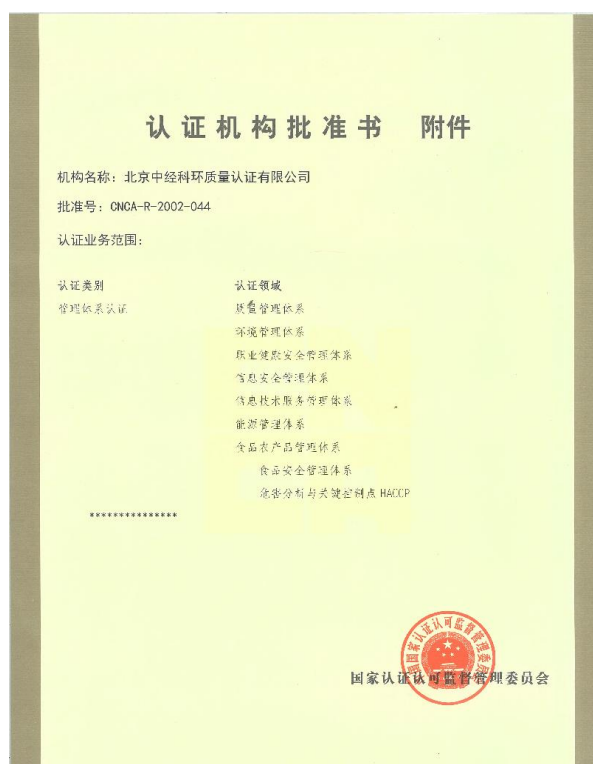
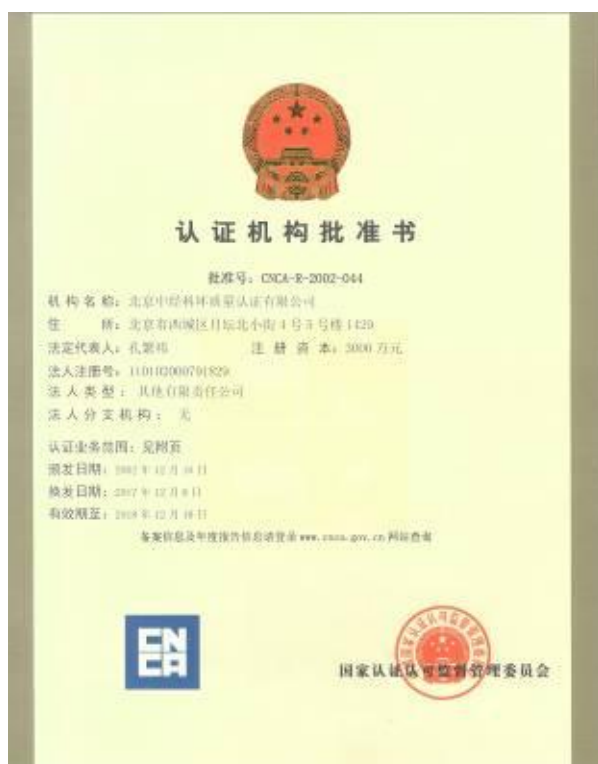
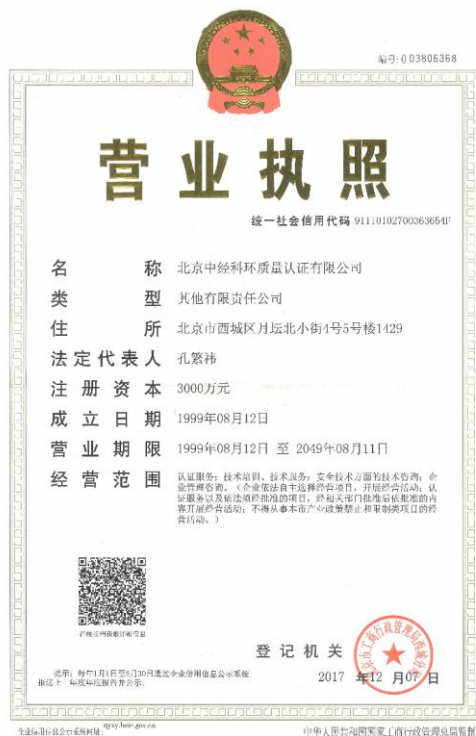
ZJQC 成立以来，重视认证技术研发，坚持跟踪法律法规、行业政策和国际标准发展，积极参与认证认可有关的科研、标准和政策研究，在管理体系认证领域始终处于前沿位置，是北京市高新技术企业。十八年来，ZJQC 拥有一支来自各行业，在质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、信息安全、信息技术、道路交通安全等管理体系认证及安全生产标准化评审方面具有丰富管理与实践经验的专家型人才队伍，更包括一批掌握现代企业管理知识与思想、勇于创新、团结实干、追求卓越的管理团队，积累了对各类企业进行审核和评审的丰富经验，持续为客户提供优质、高效、增值的评价服务，获得了国家相关技术主管部门和社会各界的充分肯定，赢得了客户的广泛信任。

作为中国认证认可协会（CCAA）常务理事单位，ZJQC 严格遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，始终奉行“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业信念，坚持以“责任认证、诚信认证”为己任，以“公正、客观、科学、规范、诚信”为行为准则，以“传递信任，服务发展”为使命，通过向客户建立信任、向社会传递信任，共同构筑认证认可诚信体系，铸就中国认证认可事业一流品牌。

### 开展的各项业务

获准的认证业务范围包括：质量管理体系（含工程建设施工企业 GB/T 50430）认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证、

信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证、食品安全管理体系认证、危害分析与安全关键控制点体系认证、业务连续性管理体系认证、道路交通安全管理体系认证等，并获得在北京市开展安全生产标准化二级考评及技术服务资格。



## 质量方针

按照有关国际准则与国际标准，坚持客观、科学、公正的原则，向组织提供全方位、优质与高效的认证服务。

## 发展目标

以优质高效的服务风范及整体一致的工作水平，赢得社会的广泛信任；

追踪国际标准发展，在管理体系认证领域保持前沿，打造一流认证机构。

## 经营理念

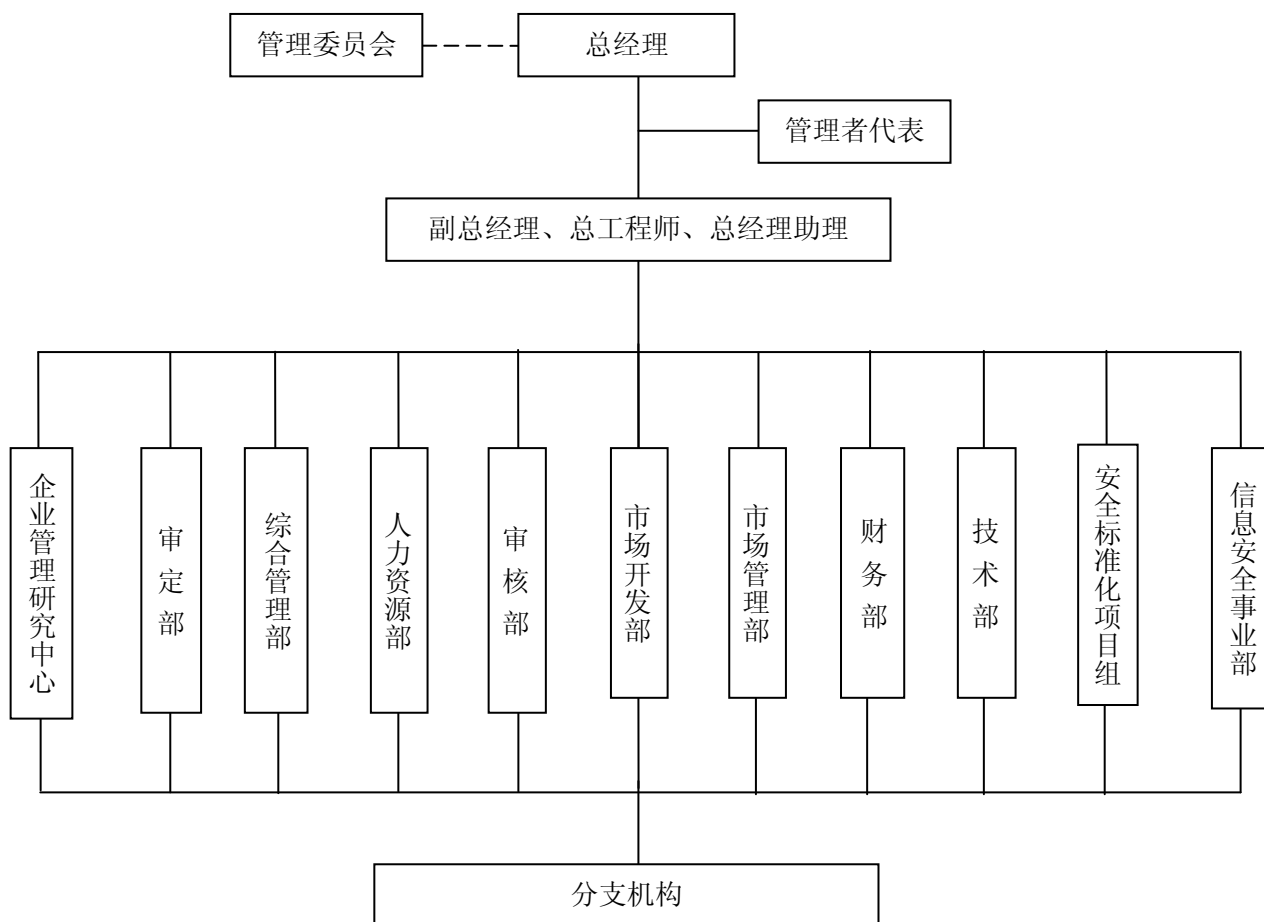
以顾客为中心 以人为本 鼓励创新 为组织提高管理绩效提供增值服务

## 企业精神

自强不息 厚德载物 行胜于言

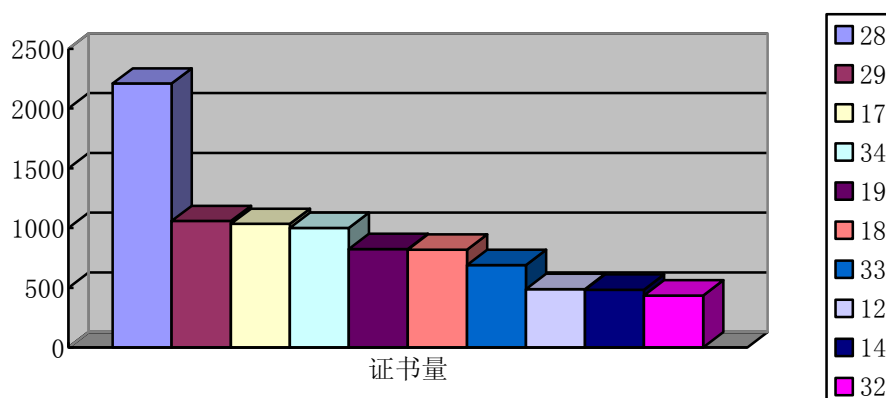
## 组织机构

公司根据业务发展需要，设立十一个职能部门负责认证流程业务和管理服务，并已经在全国设立十二家分支机构负责各地业务拓展工作，确保为全国各地客户提供优质、高效、增值的认证服务。



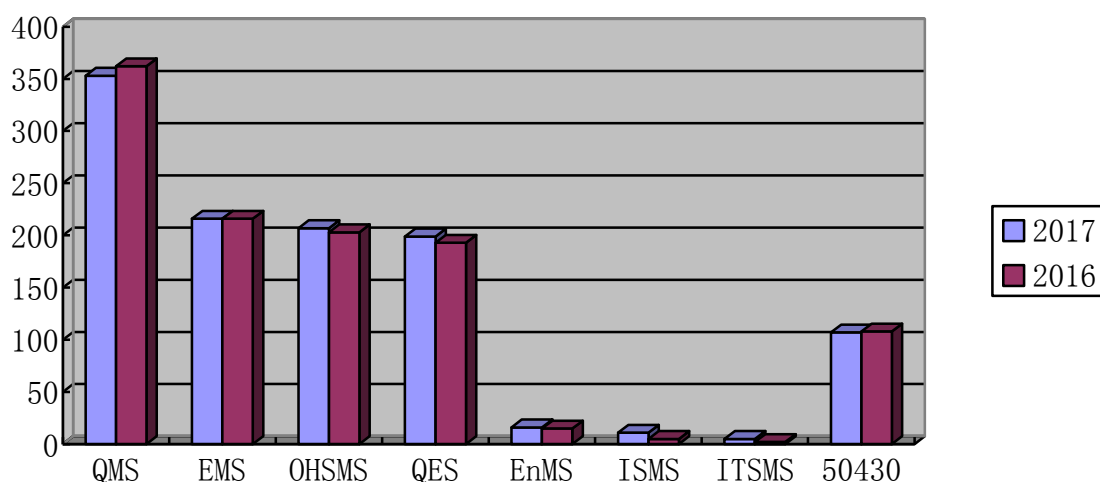
## 二、有效证书及发证情况

截至 2017 年 12 月 31 日，公司有效认证证书 12152 张。其中 QMS 有效证书 4962 张，EMS 有效证书 2961 张，OHSMS 有效证书 2639 张，建筑 50430 有效证书 1082 张，HSE 有效证书 289 张，EnMS 证书 39 张，ISMS 证书 94 张，ITSMS 证书 51 张，其他证书 35 张，从 2017 年度有效证书统计结果看，获证企业按 39 大类专业进行统计，证书数量较多的大类统计排名如下图所示：



### 三、人力资源

截止 2017 年 12 月 31 日，公司拥有审核人员总计 447 人，其中，专职审核员 150 人。各领域审核员的增量与认证业务的增长相匹配，审核资源能满足认证业务的发展。各领域审核员 2017 年度较 2016 年度增量情况见下图：



2017 年度，公司派出的每个审核组都按规定配备了专职审核员。同时，每月对专职审核员的审核任务提前策划并将专职审核员的利用率作为考核指标，确保了专职审核员审核任务的均衡。

### 四、财务状况及财务审计情况

本公司实施专业化、规范化的财务管理，确保ZJQC的独立性，不受来自任何方面可能影响认证公正性的压力。严格的财务制度，保证了机构日常业务的有序进行。

自2012年9月开始实施营业税改增值税以来，公司严格执行财政部和国家税务总局发布的《营业税改增值税试点方案》等文件，严格遵守国家税收法律法规及财务会计制度规定，密切关注相关政策法规变化，及时准确完成各项纳税申报、税款缴纳及相关统计工作。2017年多次组织营业税改增值税专题培训，向公司及获证客户宣贯营业税改增值税的政策法规及相关财务制度，确保本机



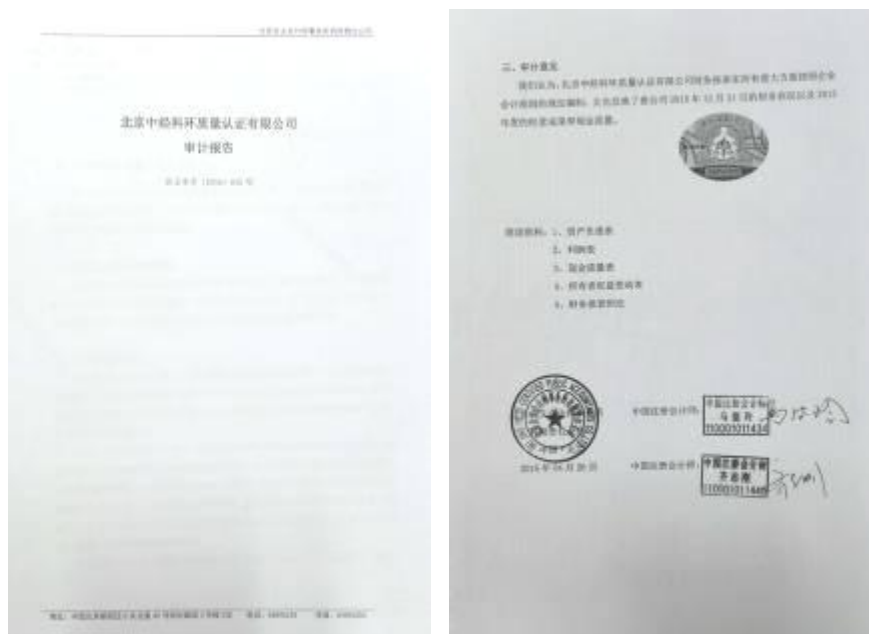
构按时完成税收完税任务。同时，加强客户服务，及时准确为获证客户提供帮助和出具发票，维护获证客户权益。

本机构加强财务规范化、专业化管理及监督工作，严格执行财务会计制度，以权责发生制为基础进行会计确认、计量和报告，并采用借贷记账法记账，有效进行成本预算分析，为本机构持续发展提供了可靠财务相关信息，保证了本机构经营活动的顺利进行。

本机构自开业以来，规避风险、防御风险，是日常工作的重点之一。公司主要经营收入的来源为认证服务、培训服务、管理咨询及其他评价服务。建立了风险基金和审核员意外伤害保险，使本机构具有足够承担社会责任的能力。

每年度聘请有资质的会计师事务所对本机构年度的财务报表及所得税汇算清缴进行审计和鉴证。

2017年度的财务报表及所得税年度纳税申报审计和鉴证工作正在进行中。



## 第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况

### 一、社会责任理念

社会责任是中经科环企业价值的核心与基础。中经科环成立以来，始终坚持以顾客为中心、以人为本、鼓励创新、为组织提高管理绩效提供增值服务的经营理念，始终坚持“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神，始终坚持“企业履行社会责任、员工履行岗位责任”的庄严承诺。

### 二、社会责任管理制度及组织保障

根据国家认监委 2012 年发布的关于《认证机构履行社会责任指导意见》文件精神，公司专门建立了履行社会责任制度，纳入有关程序规则中，同时制定了《ZJQC 履行社会责任实施方案》，成立了由总经理任组长，公司其他领导成员、部门经理以及分公司负责人共同参与的履行社会责任工作小组，全面负责公司履行社会责任各阶段工作的组织领导，并确定了具体的归口实施部门。《方案》确定了公司履行社会责任具体工作内容，要求每年制定实施计划，每个阶段的工作各有侧重，实现持续改进，公司还在内部刊物《认证与管理》杂志中开辟“企业社会责任”专栏，定期宣传报导公司履行社会责任情况。

### 三、社会责任体系运行和自我改进情况

公司将社会责任体系的建立与日常业务的质量管理体系进行融合，公司通过定期的经营例会介绍相关社会责任履职情况，并提出改进建议。2017 年度共召开经营会议 21 次，在会上总结了各层次履职情况的同时，也对工作的改进进一步明确方向。

2017 年 3 月 20 日按照公司《认证公正性管理程序》和《认证风险和责任管理程序》的规定，对质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系和信息技术服务管理体系认证活动的公正性

和风险进行审查和分析，评价公司的认证公正性和风险管理是否符合相关管理要求，制定的控制措施是否有效实施，并针对存在的不足，提出改进要求。公司通过季度检查和日常检查，对认证活动的公正性和风险管理情况进行了重点检查，未发现 2016 年度存在认证公正性问题和较大认证风险；2017 年组织的质量、环境、职业健康安全、能源、信息安全和信息技术服务管理体系认证的公正性和风险管理的全面审查，未发现违反相关规定的情形，公司的认证公正性和风险管理措施有效。

公司在策划 2017 年度管理评审活动时，对各部门输入的管理评审资料中要求增加“相关方的反馈意见和认证风险管理及控制措施的实施情况，包括维护公正性的状况”的信息，管理评审会议共收集 66 条意见和建议，会后对大家的意见和建议分别落实到责任部门采取相应措施。

公司对社会管理活动及其绩效进行检查与评价，与认证活动的质量管理体系的监视和测量同时开展，对存在的问题采取有效的纠正措施，2017 年度公司通过季度检查、内部审核及管理评审等活动，对履行社会责任的情况不断进行总结与改善，公司社会责任管理体系运行有效。

#### 四、利益相关方的识别与参与

我公司识别的利益相关方主要包括：公正性利益相关方认证机构的客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表、非政府组织（包括消费者组织）的代表及员工。

##### 1、公正性利益相关方

我公司以组成管理委员会的方式开展有关公司发展和公正性管理等事宜向利益相关方征询意见，且在相关活动的开展中能确保向利益相关方征询意见应以均衡的、任一方不处于支配地位的方式进行，2017 年度我公司管理委员会成

员单位有 10 个，每个利益方代表人员 1 人，各利益方均衡。

2017 年 7 月 7 日，管理委员会召开了年度会议，在会上，管委会委员听取



并审议了公司 2016 年工作总结和 2017 年工作计划报告，以及 2017 年上半年公司各项工作进展情况，审议了公司 2016 年度公正性和风险审查报告。会上，各位委员肯定公司的工作业绩，认为公司发展稳健，运作规

范，一直是稳中求进。同时，也提出了一些建议，如建议公司制定战略性目标，提出针对国家标准制定的短板，积极参与行业标准的制定与国家接轨，关注粮食行业品牌标准和国家奖，加强与大企业和重要行业的联系，会上公司负责人认真听取各位委员的建议，并针对每一项建议做出总结。

## 2、员工

在公司组织的 2016 年度工作总结中，公司倾听每位员工的个人发展期望，收集认证管理人员和审核人员个人发展愿望，结合公司业务发展的需要，在制定 2017 年度公司认证人员专项发展计划中予以落实。

在公司组织的 2017 年年终述职活动中，公司认真听取员工的意见和建议，共汇总 66 条建议，并在后续的改进计划中逐步予以落实。在 2017 年度组织对员工管理制度的修订和汇总过程中，公司广泛听取员工的意见和建议，并由法律顾问审定发布。发布后，公司及时组织进行了宣贯，确保员工知情与理解。

### 第三章 2017 年履行社会责任情况

2017 年，公司遵照国家认监委关于认证机构履行社会责任的总体要求精神，结合自身社会责任管理制度开展各项工作，现将全年履行社会责任情况报告如下：

#### 一、遵守法律法规及认可规范

遵守法律法规是中经科环经营和管理的基本行为准则，也是中经科环开展各项认证业务的底线。公司在各项日常管理工作中，自觉遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等各项法律法规要求，开展各项认证业务，规范机构运营管理。同时，作为独立法人组织，公司严格按照《中华人民共和国公司法》及有关法律法规的要求从事经营管理活动，通过全员共同努力，合法创造社会财富，依法缴纳各项税款。

公司自觉接受政府、消费者和社会的监督，完成 2017 年认监委组织的认证认可检验检测全面质量排查，进行了案卷抽查和获证企业信息排查，排查信息来源和数量包括质检网 8327 条、食药网 3549 条、工商网 1566 条，发现存在不合格企业 5 家，经确认相关企业认证证书均已失效或撤销，不再为我公司获证企业。公司积极配合国家认监委和地方局组织的 2017 年度专项稽查方案，涉及对我公司的 3 家获证组织的专项稽查，其中两家质量获证组织检查结果合格，针对另一家能源获证组织检查中反馈的问题，我公司进行了澄清。

2017 年，公司继续将“遵守法律、诚实守信、规范运作”作为公司经营和管理的基本准则，将责任管理融入公司认证管理的各个流程，坚持以“责任认证”、“诚信认证”为己任，坚持依法、规范开展认证业务、自觉践行诚实守信的作风，凭借优质高效的服务品质以及整体一致的工作水平，赢得了社会的广泛信任，在国内及行业内树立了遵纪守法、管理规范、可信赖、负责任的良好



社会形象。

## 二、规范运作

2017 年，公司继续坚持客观、科学、公正的原则，按照认证认可法律法规和认可规范的有关要求对机构内部实施规范运作管理，为向客户提供更加规范、优质、高效的认证服务做出有力保障。

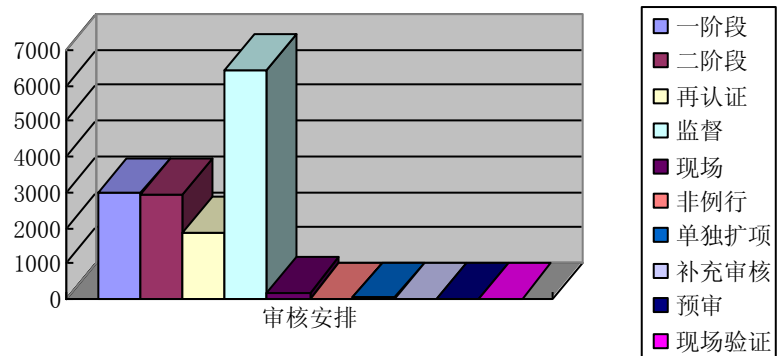
### 1、完善公司体系文件和风险防范机制，确保认证活动公正、科学和规范运行

2017年度结合行业法规、规范性管理文件的变化，以及内部审核和外部评审中发现的问题，公司收集和处理外来文件45份，结合能源管理体系文件合并、《认证机构管理办法》修订、CC121和CC131等认可规范文件的修订等要求，共修订、新增、作废文件125份，其中包括质量手册、程序文件、程序规则、公开文件、体系记录等。针对修订的体系文件，公司及时组织培训，确保员工在文件实施前，能正确理解并实施。2017年度针对体系文件的修订，公司共组织7次专题研讨和10余次专项培训，为修订和新发布文件的执行以及确保认证活动公正、规范的运行奠定了良好的基础。

### 2、加强认证全过程的管理与监控

在合同评审环节，严把申请评审关。在受理认证申请时，重点核查申请企业是否属于国家禁止或淘汰的高耗能、高污染及落后工艺的行业以及诚信经营情况；重点关注环评、安评及验收手续是否齐全；对有行政许可要求的行业，确认行政许可文件的有效性等。对于高风险行业，如食品行业的评审，继续保持高风险项目的受理审批环节。在合同受理环节，认真贯彻行业自律规定，严格控制认证证书转换，对不正当理由和未经中国认证认可协会批准转机构的申请组织一律不予转换受理，杜绝认证证书的违规转换。

公司注重审核方案的策划与管理，针对每个项目的认证周期均制定有审核方案，并根据对获证组织的监视反馈，修订



和完善审核方案。公司通过监督审核、客户回访、行政或行业监督结果、媒体报道、相关方反馈等对获证组织的体系运行情况持续进行监控，全年共安排审

核项目 14505 个，全年办理证书暂停

2676 次；证书恢复 1328 次；证书撤销

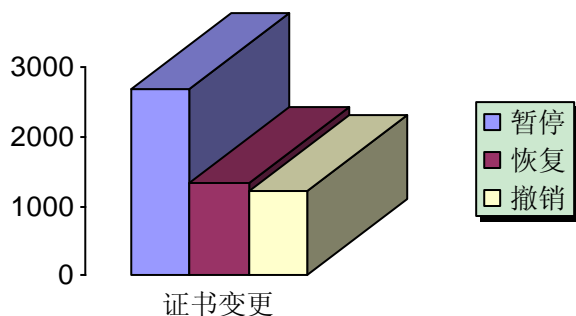
1210 张，全年共作证书状态变更 5214

次，并及时向社会公示相关信息，2017

年度加大了审核调度和调度助理的培

训力度，加大了调度助理的工作量和责

任意识。



在认证决定环节，积极融入公司认证风险管控体系，2017年度进一步识别认证决定活动中可能存在的风险，完善了防范措施，明确了管理要求。案卷审议差错率在受控范围之内，一年来，继续坚持顾客导向，得到了顾客的好评。

在人力资源管理方面，2017 年度公司进一步加强了对专职审核员的服务与管理，对拟聘用的专职审核员，进行培训和面试；积极引导审核人员参加年度继续教育，专职审核员年度继续教育完成率达到 100%；年度内为审核员办理各项注册 507 人次；按照年度策划的要求，完成对认证人员的监控考核，对不符合要求的采取相应措施；公司高度重视新组长上岗前的培训，并经现场评价考核合格后才能正式承担审核组长任务，2017 年度共培养新组长 9 名；在四川成

都、辽宁沈阳、江苏常州、北京四个地区分别组织审核员进行 4 期新版标准的转换培训，采用面授+网络远程培训相结合的方式开展网络远程培训课程 3 期，培训效果显著，并深受参培人员的好评。2017 年度公司认证人员队伍稳定并得到了较好的发展，按照公司各项管理制度开展认证活动，能满足公司业务发展的需要。



2017 年公司继续加强对分支机构的管理，将 12 家分支机构信息及时向国家认监委报送备案。2017 年度，12 家分支机构能够遵守行业自律和公司的各项管理要求，整体业绩得到了稳步提升。

2017 年公司响应国家反腐倡廉政策，配合企业因公接待方式的调整，公司制定差旅食宿标准，审核组自行安排食宿，规范审核接待工作。

### 三、诚实守信

公司自成立以来，一直秉承“诚实守信经营，提供规范、优质的认证服务，坚持公平竞争，履行社会责任，保障相关方权益，维护行业声誉，持续提高认证服务公信力”的信念，开展各项经营活动。我公司在市场开发和招投标活动



中，积极落实中国认证认可协会的《认证机构诚信经营规范》，不以降低履行社会责任要求，恶意进行市场竞争，而去赢取认证服务合同。

我公司与所有认证客户均签订正式的《管理体系认证合同》，《管理体系认证合同》的标准版本均事先经过律师审查，对于特殊合同，如涉及双方责任和权利等方面内容需要修改合同时，均按照程序进行审批。在合同履行过程中，严格履行我方合同责任和义务，若遇客户恶意欠费时，公司通过向客户发放律师函的形式，来维护自身的合法权益。

公司高度重视认证组织法律法规符合性的评价，并将组织法规的合规性评价贯穿于认证申请受理评审、现场审核、认证评定等环节。公司将认证组织行政许可文件的有效期在数据库中进行标注，以便于认证人员及时监视认证组织满足基本法规情况的有效性。

公司建立了《申诉、投诉和索要信息处理规则》，并以公开文件的形式向社会公开，同时由审核组长在审核现场向客户说明申、投诉程序。2017年度，公司未发生有效的申、投诉事件；受理的获证组织相关方/招标方有关认证证书信息查询的请求，公司均按程序以书面的形式予以回复，共回复客户索要信息的请求近百次。

对客户信息的保密始终是公司 and 全体人员的承诺，公司通过《员工守则》、《审核人员管理办法》和《审核组工作手册》，建立了认证人员诚实守信的管理制度。公司派出的审核组，在现场审核首末次会议上，均向受审核方进行保密承诺和公正性声明，接受认证客户的监督。

公司严格按照中国认证认可协会发布的《认证人员执业信用管理规范》的要求，定期对审核员的执业操守进行评价，并将审核员诚信执业评价的结果录入中国认证认可协会的认证人员执业信用系统，2017 年度录入 358 人次，评价

结果无低于 8 分的认证执业人员。公司通过在数据库系统中设置专门审核组成员评价项目，针对每个项目审核人员表现情况进行评价，定期分析评价，分为审核员对组长评价和审核组长对审核组成员评价，如下图所示。

审核员对组长评价

1、沟通协调与组织能力 10分

2、审核计划安排合理性 10分

3、不合格项掌控合理性 10分

4、对组内人员的指导作用 10分

5、组长遵守审核时间行为 10分

6、是否隐瞒认证风险问题 50分

10分项低于6分进行说明，50分项低于40分进行说明

提交评价(S)

关闭(X)

审核组成员和受审核方评价表

审核组成员评价

受审核方评价

	评价条款
基本素质	1. 基本形象与成熟度
	2. 倾听，观察，分析，判断与沟通能力
履行职责	3. 审核准备，准时，与公正性
	4. 独立的审核能力与现场审核情况
工作能力	5. 组织或参与评价及不合格报告水平
	6. 对标准的理解程度
履行职责	7. 审核的思路与技巧
	8. 对审核工作的态度
工作态度	9. 对企业的服务态度
	10. 遵守审核员的行为规范和公司的规定
保专业人	11. 专业能力

任何一个评定项目低于6分，请说明原因或建议

四、关注客户需求，提升服务水平

作为提供认证服务的第三方机构，首要任务是解决客户的需求。2017 年度，在为客户完成认证服务的同时，针对不同的客户需求，利用自身的优势与经验，为客户提供各种增值服务，提升公司服务水平。

1、加强客户服务，体现认证的社会价值

在客户管理方面，一年来，公司配备的大客户客服岗位人员，继续发挥大客户 QQ 群的作用，定期在 QQ 群中发布对客户有意义的信息或文章，对大客户的项目实施全程跟踪管理，解决客户提出的各种需求和问题，关注大客户审核后回访。公司还通过定期寄送公司《认证与管理》杂志、《中国认证认可》杂志、新年工作月历等方式传递认证资讯，送达新年祝福。通过提升客户服务的深度，

推动了客户的审核安排和二次开发的力度。

在完善公司客户服务体系的同时，公司一直重视各认证环节的客户回访，公司市场管理部门每月形成《客服分析报告》，以促进各岗位改进服务质量。经统计，在全体员工的努力下，2017 年度顾客满意度为 94.53%，较 2016 年度增长 7.53%。

## 2、注重培训服务，提升客户自我完善的能力

2017 年，公司注重对客户的培训服务工作，通过召开培训教师专题会、课程研讨会、培训总结会等形式，编制完善了培训教材，累计举办各类公开课培训班 19 期，参训组织 405 家，参训人数达到 2041 人次。

2017 年，公司在继续做好原有传统培训课程的基础上，抓住质量和环境管理体系标准换代的重要时期，紧密跟踪国家标准的发布，及时完成培训教材的修订和印刷，并适时推出新版管理体系文件编写培训课程，利用转换契机提升获证企业人员对标准的理解和应用能力，为广大获证客户实现顺利转换提供了有力保障。



2017 年，公司依据新版认证标准，按照过程方法，指导北京公共交通控股（集团）有限公司等多家认证企业完善规章制度，推动企业管理提升。

新的一年，培训工作将继续围绕客户关切的管理问题，开发出更多、更好的培训课程。为打造企业质量管理体系认证升级，拓展质量管理知识覆盖面，带动广大获证组织质量管理全面升级做好支持和服务！

## 3、注重技术研讨，跟踪行业管理动态，提升认证人员服务能力。

2017 年，公司在技术和科研管理上继续稳步推进，为公司的认证管理、审核服务及新产品开发提供了重要支持，重点开展了以下几个方面工作：

技术和科研管理工作内容		
技术工作	1	QMS/EMS 新版专业审核作业指导书修订 88 个
	2	建筑施工企业通用审核作业指导书修订
	3	CC121/CC131 有关 QMS/EMS 能力准则及作业指导书修订 165 个
科研工作	1	认监委“认证市场准入及监管改革专项组”专家工作组
	2	认可委“电子商务交易服务认证机构认可制度研究”
	3	“一带一路”沿线典型国家认证认可体系影响力指数研究通过课题验收
	4	认证认可协会“认证助推行业质量提升”课题研究 5 项优秀奖
	5	认证认可行业标准“粮食行业质量管理体系要求”立项
	6	参与认证认可协会起草的“服务认证审查员通用要求”行业标准编制
	7	“认证助推企业质量管理提升的作用机理和案例研究”以及“整合管理体系—提升管理效率” 获得认监委认证认可学术论文二等奖和三等奖

日常工作中，公司及时组织相关岗位进行体系文件和技术文件的培训学习，贯彻相关要求，提升公司的认证管理水平。同时，保持与上级单位的有效沟通，了解和获取行业发展信息，积极参与各项研讨，扩大专业视野，提升技术水平。



#### 4、加强自我完善，实施新版标准转换

公司密切关注国际标准化组织（ISO）有关新版 ISO 9001 和 ISO 14001 标准的修订进展，对标准变化的内容进行跟踪研究，在 2015 年 9 月 ISO 正式发布新版标准后，公司不断组织对新版标准的学习与探讨，编制新版标准的培训教

材，同时在多次研讨和认证人员的转换培训，2017 年度公司组织审核员新版审核培训共 5 次，不断提高新版审核的理解和有效性。公司于 2016 年 2 月获得 CNAS 的转换认可，成为首批获新版标准转换认可的认证机构之一，2017 年顺利通过新版标准 CNAS 现场见证评审。

随着 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》和 GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》正式发布实施，我公司向客户全面开展新版标准认证工作，组织新版标准理解和实施公开课培训课程，帮助客户提升管理体系管理水平，为客户提供全面优质服务。公司密切跟踪新版标准换版政策和进展，就转版事宜的安排及时通过杂志、网站等媒介向客户发布了转版公告，为广大获证客户管理体系转换提供及时细致认证服务。

## 五、创新发展

2017 年，公司继续把新产品拓展作为年度重点工作之一。一年来，在能源管理体系认证推广、信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证等方面均取得了较好成绩，新业务申报也取得了突破。2017 年，公司 HACCP 和食品安全管理体系认证获得国家认监委批准，道路交通安全管理体系和业务连续性管理体系认证通过了国家认监委备案。

### 1、安全生产标准化



公司积极落实国务院安委会全面推进企业安全生产标准化的精神，进行技术和人力资源的准备，作为北京市安全生产监督管理局安全生产标准化评审机构，截止2017年底，公司已经为近500家企事业单位提供安全生产标准化技术服务和考评工作，涵盖了工业、人密场所、工程建



设、交通运输等行业，取得了良好的社会效应。不断加强与各区、委、局的联系，开发与安全有关业务领域更广泛的安全业务，积极配合政府开展隐患排查、一岗一清单等活动的开展。

## 2、能源管理体系

公司在首批获得能源管理体系正式认证机构并成功入围了北京市能源管理体系评价机构的基础上，积极为广大用能单位提供能源管理体系建设服务，2017年，公司继续开展能源管理体系认证，努力扩展业务范围，现已初见成效。一年来，公司在继续为一汽集团所属企业提供能源管理体系认证服务，同时公司在煤化工行业与内蒙伊泰集团、河北旭阳煤化工等企业建立了认证关系。2017年，公司的能源管理体系领域在公共建筑业务范围获得认可的基础上，又获得机械制造业务范围的认可。

## 3、信息技术服务管理体系和信息安全管理体系

中经科环于2015年底获得国家认监委批准开展信息安全管理体系统和服务管理体系认证业务的授权之后，于2016年5月正式开展了两体系认证工作，2017年3月获取了两体系的认可资格。认可资格的获取，2017年10月，

公司在国家认监委备案了业务连续性管理体系认证资格，使中经科环能够为企业提供更好的服务。截止到 2017 年 12 月底，颁发信息安全管理体系统息技术管理体系认证证书共计 145 张。

2017 年 3 月，公司成为了中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会批准的会员单位，并获得了“ITSS 标准研制和应用单位”资质。申请成为 ITSS 会员，是中经科环与行业协会合作之间一次新的创新。通过 ITSS 分会搭建的会员平台，参与 ITSS 分会活动，可以进一步了解 IT 企业的发展现状及对标准认证方面的需求，可以进一步了解信息技术服务行业的发展趋势及其标准的前沿技术。公司积极参与 ITSS 分会的会员活动，并在中经科环的企业客户中积极宣传，为我国信息技术服务领域标准的推广尽一己之力。



2017 年 6 月公司获得了中国通信工业协会信息安全分会授予的“信息系统业务安全服务资质”评审单位资质。这是中经科环在信息技术认证领域又一个新的开拓。



2017 年度，公司信息安全管理体系和信息技术管理体系审核资源得到了较好的发展，公司 2017 年度已审核项目 159 个，组织信息技术服务管理体系和信息安全管理体系审核员进行相关知识培训 4 次，不断提高审核员审核能力和服务水平。

#### 4、服务认证

2010 年 11 月 15 日，我公司承担“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”课题“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”。2013 年，参与中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的“服务认证认可制度的改进”科研项目。公司在多个领域开展服务认证研究，2017 年，公司主编的《清洁服务认证要求》行业标准完成了标准审查委员会第一次审查后的修改，目前处在二审待审阶段。此外，公司向国家认监委申请了商品售后服务认证资格，目前已获批准。

#### 5、积极参加科研项目

2017 年度，公司积极参与科研项目，参与国家认监委“认证市场准入及监管改革专项组”专家工作组活动，3 个工作组均已完成 2017 年任务，取得阶段性成果。参与认可委“电子商务交易服务认证机构认可制度研究”，按计划推进，“一带一路”沿线典型国家认证认可体系影响力指数研究通过课题验收。公司向中国认证认可协会政研委提出开展“认证助推行业质量提升”课题研究，得到政研委支持，承担的 5 个子课题报告均顺利完成并获得优秀奖。

2017 年 8 月 28 日，北京中经科环质量认证有限公司与中国粮食行业协会签署战略合作框架协议，旨在不断创新和完善粮油行业的质量管理、标准体系和评价制度建设，加快粮油行业品牌工程建设，推动粮油行业发展。





## 六、环保节能减排

面对日益严峻的环境和能源问题，中经科环作为一家开展环境管理体系、能源管理体系的认证机构，加大对认证活动的把控力度，通过实施科学有效的认证审核，帮助组织加强对重要环境因素、主要能源使用和消耗的控制，提高认证组织环境绩效和能源绩效；同时，公司在 2017 年度加大管控力度和环保节能方面的投入，并取得了良好的成效，主要表现在以下方面：

### 1、倡导绿色办公

公司严格内部行政管理，倡导绿色办公。保证日常所需前提下，从点滴推动公司内部节能减排，将节能环保要求纳入日常行政办公制度，广泛倡导的同时，有法可依的实施管理。公司内部全面推行无纸化办公，监督办公区所有人员做好节水、节电。做到人走灯灭，资源利用最大化。

### 2、推广使用新媒体

公司在认证过程全部实现数字化操作，在审核任务沟通环节使用移动终端 APP，极大的方便了公司与审核员的沟通；公司继续通过网站及微信公众号，向相关方发布通知公告及行业资讯等。2017 年度公司通过提升网速、推广使用新媒体，在当年业务较大幅度增长的前提下，通讯费用支出较上年度减少了近万元。

### 3、倡导绿色出行，绿色办会

公司鼓励全体员工积极响应首都“畅通北京，绿色出行”的号召，积极践行“绿色出行文明交通从我做起”，2017年度在业务稳定增长的前提下，公务用车油耗支出较上年度基本持平；公司在2017年组织各类会议和培训活动中，积极推行绿色办会的理念，除个别需要印制纸面会议材料的，其余会议资料均通过电子文件的形式向与会代表发放，会议期间需要提供就餐服务的，尽可能提供工作餐或自助餐。

## 七、员工权益

员工是公司最重要和最宝贵的资源，公司成立以来，始终关注员工权益维护和员工职业生涯发展，始终把员工的成长与公司战略规划同步策划并实施，让广大员工享受公司发展和改革的成果。同时，公司积淀了深厚的企业文化，“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神深入人心，为员工的工作行为及成长发展提供了最有力指导，创造了最良好的内外环境。

### 1、严格遵守国家人力资源和社会保障相关法律法规要求

按照劳动合同法等各项法律法规要求，制定公司人员管理规程，将所有聘用人员纳入劳动合同管理，员工劳动合同管理达100%。依法按程序办理合同签订、转正、续签、离职等手续，合同履约率100%。严格依照国家要求按时发放所有员工工资并缴纳各项社保，规范运作，知会本人。尊重员工的个人意愿，倾听员工的合理诉求，在劳动关系管理中，和员工做到充分沟通。全年未出现任何形式的劳动纠纷。

### 2、重视人员的引进和培养，鼓励并支持员工钻研认证业务、在认证行业的职业发展，为员工创造更广阔的发展空间

公司充分了解员工职业生涯规划，制定切实可行的培训计划，满足岗位能

力要求和公司业务发展的需要同时，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。年度员工入门、转岗培训率 100%；按月在各部门组织不同形式和内容的岗位培训，增强员工的业务能力和从业技能。根据行业发展形势，组织有针对性的专项培训，使员工及时把握行业动态，与时俱进。不定期的对员工进行普法知识培训，增强员工的自我保护意识，做到知法懂法，依法办事。公司现有 77 名坐班管理人员中，2017 年新聘 24 人，离职 15 人，男员工 26 人，女员工 51 人，女员工占总人数近 2/3。为应届毕业生提供就业岗位 3 个，为残疾人提供就业岗位 2 个。

### 3、在内部建立健全的员工福利和休假制度，遵照执行，维护员工各项合法权益

公司人员招聘本着公平、开放的原则，广泛面向社会招聘人才。严格按照国家要求，与员工签订《劳动合同》，按程序办理合同签订、转正、续签、离职等手续，并足额缴纳社会保险，将其写入《员工守则》，作为制度坚持执行，做到公司合同内员工全覆盖，并为公司员工及审核员购买意外伤害保险，进一步保证员工权益。

从各法定节假日依法休假、例行体检、年节福利、集体旅游、伤病慰问等方面，体现公司人文关怀，保障员工福利。2017 年 9 月组织了全体坐班管理人员集中进行了年度体检，根据人员特点，有针对性地设立体检项目，



强化体检效果。为公司专职审核人员办理体检报销，给予员工福利的同时，方便员工因地域灵活安排个人体检。在年节、生日福利发放方面，保证了坐班人员全覆盖。在伤病慰问工作中，及时了解员工状况，明确当事员工困难和需求，

2017 年慰问伤病员工 5 人次，慰问家属身故员工 2 人次。

日常管理中，了解员工的职业规划和诉求，制定切实可行的培训计划并着重落实。严格执行上岗培训制度，入职、转岗培训 100% 落实；强化业务培训，将部门业务培训常态化、制度化。针对公司业务及人员总体需求，全年组织管理人员培训 15 次。



#### 4、自公司成立以来，本着公平、公正的态度，对待所有员工，建立并健全完整的人员录用晋级制度和收入分配制度

逐年对员工收入进行调整，提高员工待遇。2017 年初，上调所有员工工资及餐费补贴，每人予以一定比例的增加，其他补助也给予了适当调整。公司自人员招聘之初，采取公平、客观、透明的原则录用人才，以岗位和人员能力的匹配为出发点，平等对待所有员工，杜绝因性别、地域等任何因素造成的一切形式的歧视。公司依照国家关于女职工劳动保护的相关规定，对在岗女职工给予充分关怀，并通过妇女节休假、劳动保护、带薪产检、哺乳照顾等形式，在日常管理中体现。

#### 5、为员工营造良好办公环境，保证员工工作期间身心健康

良好的办公环境是保障员工身心健康的重要条件之一。公司一直致力于对办公环境的持续改善。2017 年，随着办公迁址，公司投资 200 余万元，全面





改善了办公环境，并整体规划，人均办公面积增加至 10 平米，办公区配置绿植花卉 200 余盆，增设休息餐饮区和阅读区。办公区由楼宇物业配置中央空调，各办公室和公共区域按区域配置烟感装置和灭火器，为员工呈现了一个明亮、整洁、舒适的办公环境。

## 八、服务社会

2017 年度，公司紧跟党的方针政策，加强员工思想教育；积极参与社会公益事业和社区建设，服务客户的同时，力所能及的回馈客户与社会。

### 1、积极参与党建活动

公司设立党支部，鼓励员工关心政治，紧跟党的领导，推动员工思想进步，做好各级方针政策的上传下达。自 2005 年成立以来，公司党支部始终要求公司党员带头，争当表率，勇于奉献，使公司员工群体对党有了更加直观、真切的认识，



在公司中树立了鲜明的旗帜。公司鼓励员工思想进步，向党靠拢，并做好思想帮扶和交流。2017 年度组织内部党员、积极分子活动、学习 6 次，完成 1 名预备党员的转正上报。

公司党支部积极配合并参与上级党组织各项活动，以此为媒，加强自身与周边兄弟单位和社区的联系和交流。公司多次参与到街



道社工委组织的各项特色或系列活动中，密切了党群关系，也推动了社区精神文化建设。2017 年度派代表参与上级组织的培训、活动等 10 余次。并依托公司党支部，组织多种形式的志愿和捐献活动，服务社会。以此同时，公司党支部从自身实际出发，组织员工开展形式多样的党组织活动，如座谈会，民主生活会、参观学习、集体观影等。传递正能量，增加了员工的向心力，激发了员工的积极性。

## 2、立足行业，服务社会

公司同客户和各有关单位密切联系，利用自身特点，广泛服务社会，公司在实践中不断地践行服务社会的理念。在和有关单位的日常接触中，公司不断向各企事业单位普及认证知识，发放宣传资料，提高认证行业的公众认知度，推广公司形象和认证事业。为了加深了解，合作共赢，公司利用网站、《认证与管理》杂志、微信公众号、QQ 群等便于客户接受的方式，向公司客户传播行业动态，发布认证前沿信息。



## 3、积极参与各类公益活动

公司多方获取信息，组织并参与到各类型的志愿服务和公益活动中。公司在发展自身业务的同时，时刻不忘肩负的社会责任。通过社区、网络以及其他公众媒体，获取信息，有针对性的



组织员工开展帮扶和志愿公益活动。多年来，公司面向自然灾害地区、偏远贫困山区、城市贫困家庭等组织的员工捐赠活动，作为常态公益行为坚持下来。2017 年度组织为北京市贫困家庭捐款一次；以购买农产品的方式，支援平谷区胡家营村一次；为川渝贫困山区捐款捐物一次，均收到了良好的效果。

## 九、总体绩效

2017 年，公司在全面落实社会责任管理制度、履行社会责任的同时，公司在经营和管理上也得到了长足的发展，基本实现了年度既定的各项目标、指标。公司在外部评审、行政稽查和检查中未出现违反《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、认可规范和中国认证认可协会自律规范的重大问题，公司认证等业务总体运行稳健。公司在遵守法律法规、规范运作、加强认证风险管控、审核人员服务能力建设、认证管理团队建设、保障员工合法权益、服务获证组织和社会等方面继续稳步提升。

## 第四章 结 语

认证机构建立社会责任管理体系是一项长期性的工作，我们相信，在认监委及上级单位的领导和指导下，我们将继续深入研究认证机构履行社会责任的内涵，将社会责任与认证业务更加紧密结合，将“诚信认证”、“责任认证”、“传递信任”作为指导公司各项业务的出发点和落脚点，不断完善公司履行社会责任的各项工作。

### 2018 年履行社会责任工作展望

2018 年，我们将继续强化管理，将社会责任管理视为落实企业发展战略、践行核心价值的内在要求，强化公司战略、经营、企业文化三个层面的融合，不断推动机构的健康可持续发展，2018 年度我们将计划重点开展以下工作：

——落实 2018 年度认证人员专项发展计划；

——落实 ISO 9001: 2015 及 ISO 14001: 2015 新版标准转换方案，积极跟踪 GB/T 50430-2017 和 ISO 45001: 2018 标准转化情况，为获证组织完善管理体系提供高效的服务；

——推进业务连续性、道路交通安全管理体系及商品售后服务认证；

——推进 HACCP 认证和食品安全管理体系认证（ISO 22000）等新品，进一步完善产品链；

——落实《生态文明总体改革方案》，积极拓展绿色产品认证业务等；

——加强企业文化建设，积极稳妥推进绩效考核。



## 意见反馈

2018 年，我们将继续在“履行社会责任”的路上前行！同时我们殷切地期望得到社会各界有关我们社会责任建设方面的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和完善社会责任管理体系，请您在百忙中对我们编制的社会责任报告和社会责任履行情况作出评价，您反馈的意见可以根据您的要求得到保密。

### 意见反馈表：

1、 您认为报告信息披露的质量如何？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

2、 您对报告的哪部分信息比较感兴趣：

---

3、 您对报告的整体评价？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

4、 您对我们改进履行社会责任的建议和意见？

---

---

---

---

注：您反馈的意见是否需要保密：☐是 ☐否

您的联系信息：

姓名：

所属行业：

联系电话：

通信地址：

电子邮箱：



# 北京中经科环质量认证有限公司

BEIJING ZHONGJING KEHUAN QUALITY CERTIFICATION CO., LTD



地址：北京市海淀区三里河路7号新疆大厦B座7层

邮编：100044

电话：010-68316666

传真：010-68359004

网址：www.zjqc.com

E-mail:zjqc@zjqc.com