

深圳华凯检验认证有限公司



# 社会责任报告

2017 年度

深圳华凯检验认证有限公司

2018年2月28日

# 目 录

## 一、报告说明

## 二、公司概况

## 三、社会责任管理体系的建立和实施

- (一) 积极开展责任治理
- (二) 责任理念融入战略
- (三) 建立改进责任机制
- (四) 利益相关方期望与回应

## 四、社会责任履行情况及绩效评价

- (一) 遵守法律
- (二) 规范运作
- (三) 诚实守信
- (四) 提升服务水平
- (五) 创新发展
- (六) 环保节能减排
- (七) 员工权益
- (八) 服务社会

## 五、总结与展望



## 一、报告说明

### ◆ 时间范围

本报告主要介绍 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间深圳华凯检验认证有限公司践行社会责任的实践情况。

### ◆ 发布周期

本报告为深圳华凯检验认证有限公司的年度报告。

### ◆ 名称说明

为便于表述，本报告中“华凯”、“HIC”、“公司”均指深圳华凯检验认证有限公司。

### ◆ 编制依据

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）》等相关要求进行编制。

◆ 公司网址：[www.hicgroup.com.cn](http://www.hicgroup.com.cn)

◆ 公司邮箱：[hic@hicgroup.com.cn](mailto:hic@hicgroup.com.cn)

◆ 公司电话：0755-22656161

◆ 公司地址：深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路 3019 号百汇大厦南座 21E



## 二、公司概况

### ◆ 公司简介

深圳华凯检验认证有限公司（英文 Shenzhen Huakai Inspection & Certification Co., Ltd. 英文缩写为：HIC），是一家独立、公正及专业的第三方认证机构，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA-R-2016-246。2017年3月30日，经中国认证认可协会批准，加入中国认证认可协会单位会员，会员编号：C01519。2017年11月20日，华凯通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，认可注册号：CNAS C194-M。2017年12月5日，经深圳市罗湖区桂园街道党工委批准，成立中共深圳华凯检验认证有限公司党支部。从审核到认证，从培训到管理，从技术支持到创新解决方案，从提升品牌价值到加强党的建设，HIC-华凯长期致力于帮助客户应对质量、健康、安全、环境、食品安全、资源及可持续发展等方面不断增加的挑战，积极发挥党组织模范带头作用，持续为企业和社会发展贡献力量。2016年9月运行以来，始终以良好的信誉为基础，秉承稳固与发展、求实与创新的精神，建立了一支高素质的管理团队和规范化、标准化、专业化的审核队伍，具备了稳定运行的抗风险机制和规范运作的企业管理模式。华凯严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，坚持以“责任认证、诚信服务”为己任，积极为客户提供公正有效的认证服务，以“传递信任，服务发展”为使命，努力推动认证事业规范发展和全社会诚信体系建设。



## ◆ 业务范围

- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- OHSAS18001 职业健康安全管理体系
- ISO22000 食品安全管理体系
- HACCP 危害分析与关键控制点



## ◆ 公司愿景

以客户需求为导向，以公正诚信为原则，努力建设成为一流的综合性认证服务机构。

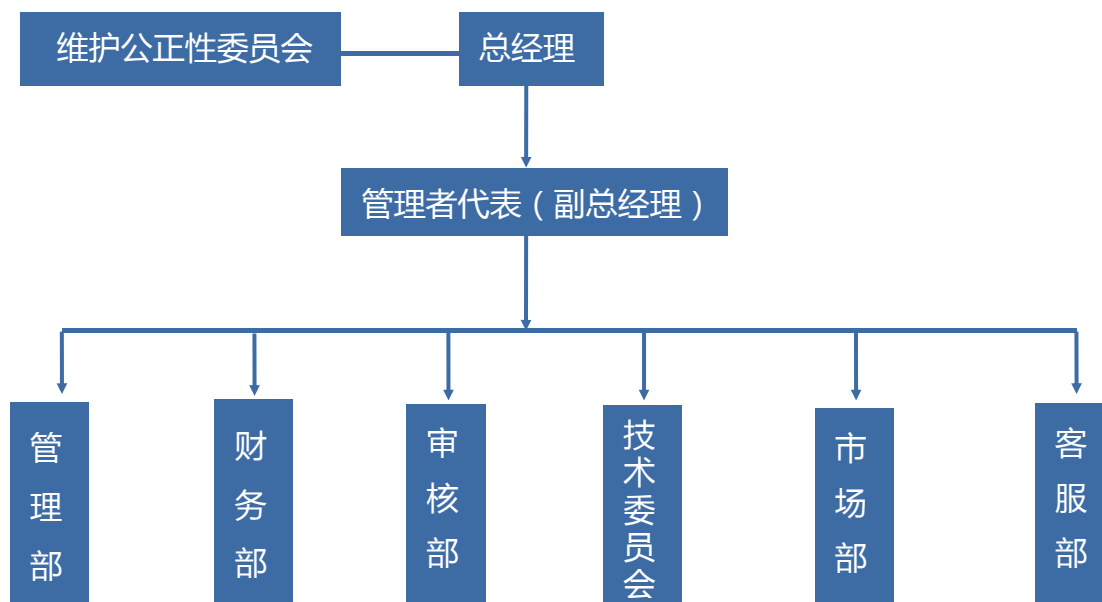
## ◆ 质量方针

公正、诚信、优质、高效。

## ◆ 经营理念

以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限。

## ◆ 组织架构





### 三、社会责任管理体系的建立和实施

#### （一）积极开展责任治理

华凯是具有独立的法人资格的认证机构，实行总经理负责制，设立管理机构，负责机构日常事务。公司深刻认识到履行社会责任对于认证机构提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证事业的可持续发展的重要意义。成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括总经理、管代以及各部门负责人，从组织上保证了社会责任的落实。成立了维护公正性委员会，以保证机构实施认证活动的公正性。成立技术委员会，根据所获得的足够客观证据做出认证决定，确保认证活动客观独立、公开公正、诚实信用。

#### （二）责任理念融入战略

作为一个长远发展的第三方认证机构，华凯不只是追求经济利益的最大化，公司在创造经济利益的同时，还承担对国家、社会、员工、社区和环境的重大责任。华凯努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动本机构与社会的和谐发展。

为确保企业社会责任工作的顺利开展，由总经理和管理者代表主

持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实,形成了各部门主导的社会责任管理架构,在兼顾各利益相关方要求的同时,推进企业社会责任的建设。

### **(三) 建立改进责任机制**

公司明确了社会责任推行工作计划,公司重视企业制度建设,依照社会责任理念涉及的范畴,规范了公司治理,为利益相关方的权益保护提供了制度保障,把对政府、投资方、客户、公众、合作伙伴、员工的履责要求融入到公司日常经营的全过程,落实到各部门、各岗位。建立健全公司章程、公正性管理和风险控制,保障所有者的权益;严格按国家财务法规要求,做好资产管理和资金使用,加强资金安全和财务风险控制,保障债权人利益;按国家劳动法等劳动保障法律法规的要求,保证在合规的前提下做好人力资源管理,保障员工权益。严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求,编制发布了各类管理手册、制度要求、指导书等文件,为公司经营管理、资产安全、工作开展明确了准则,通过执行相关制度,满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的诉求。

### **(四) 利益相关方期望与回应**

华凯的利益相关方主要包括监管方、投资方、客户、员工和社会。



华凯高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位、多层次的沟通渠道，建立互信机制，了解他们的诉求，加强沟通与回应，不断完善社会责任沟通机制。

利益相关	期望与要求	沟通与回应
监管方	遵纪守法； 规范运作； 树立良好行业形象。	规范认证，合规管理； 注重结构优化，加强日常管理； 工作汇报与意见听取；接受监管。
投资方	掌握经营信息； 资产保值增值； 提升核心竞争力。	提供真实、可靠的经营信息； 优化结构，实现管理提升； 提高业务绩效，增强核心竞争力。
客 户	优化资源配置； 畅通沟通渠道； 提供优质服务。	确保资源提供； 建立便捷的沟通机制； 开展顾客调查； 不断改进，提高服务水平。
员 工	保障权益； 提高薪酬福利； 促进职业成长； 提供良好工作环境； 保障职业健康。	尊重和保护员工权益； 提高薪酬福利； 建立人才培养体系； 提供安全、健康的办公环境。
社 会	守法诚信；绿色环保； 积极开展社会公益事业。	“责任认证、诚信认证”； 注重绿色环保； 开展公益活动。

## 四、社会责任履行情况及绩效评价

### （一）遵守法律

坚持以法律法规及规章为准绳。严格在行政许可文件批准的范围内依法经营，在 2017 年行政执法监督检查中，无违法记录和超范围经营情况。作为公正的第三方机构，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业道德，禁止不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为。制定发布了《审核员行为准则》，严禁审核员在审核过程中收受贿赂、礼品及其他好处。全年，未发生有关不正当竞争和商业贿赂法律诉讼及投诉等事件。在认证活动过程中，严格审查申请组织的资质证书的合法性和有效性，重点关注申请组织营业执照及其经营范围、资质许可证、强制性认证等合规要求。通过认证审核活动，传达给获证客户需要识别和收集与行业相关的质量、环境、职业健康安全、食品安全等法律法规，并开展合规性评价，促进获证客户遵守国家法律法规。

每月组织一次员工教育、开展一堂党课，宣教贯彻新法规、新知识。针对国家出台的有关认证新标准、新政策，及时组织人员进行培训学习，加强对法律法规、专业领域知识的掌握理解，时刻保持行业敏锐度，确保全员与时俱进，不断完善自我。



5 月 17 日，  
参加 2017 年  
认证机构管  
理工作会议。



11月28日，参加第六届全国合格评定机构认可工作会议暨CNAS第三届执行委员会第四次会议。

9月4日，参加ISO/CASCO合格评定工具箱国际研讨会。



9月20日，参加国家有机产品认证示范创建工作会议。

12月13日，参加罗湖区第十期党支部书记培训班。

罗湖区党支部书记培训班（第十期）2017.12.14



## （二）规范运作

以开展“责任认证、诚信认证”为己任，坚守底线，不碰红线，在认证活动的各个环节建立制度保障、监督机制和改进机制，以提升认证价值，服务于获证客户、社会与经济发展，提高认证的公信力和影响力。通过自身不断完善的管理体系的有效运行、技术领域划分与专业能力需求分析、人员能力持续评价系统的构建、认证合同的有效签订、审核方案的管理、认证决定的独立性运作、公正性委员会定期的审查、完善与公开的申投诉处理程序、认证人员行为规范的约束与监督，构成了机构内部监控机制，以确保本机构具有承担认证责任的能力。竭诚接受社会各界的监督，愿意向全社会真实地反映本公司业务活动对经济、环境及社会的影响。建立较为完善的监督和改进机制，通过多种渠道对社会责任的落实情况进行监督检查。对发现的社会责任问题，有相应的改进机制，明确改进责任和责任人，确定改进方法及时限，以保证认证机构的科学性、权威性。



8月24日至25日，在京参加CNAS认证机构认可技术交流培训会。



11月13日，参加国际标准化组织  
机构治理标准化技术委员会  
(ISO/TC309) 全会&反贿赂管  
理全球最佳实践峰会。



### (三) 诚实守信

华凯将诚实守信当作公司最大的社会责任。自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求。以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方。努力推行全心全意为顾客服务的理念，公司设立电话反馈热线，受理投诉建议、提供信息咨询等服务。时刻确保认证活动公正性，识别和分析造成公正性威胁的主要因素，形成《认证活动公正性管理程序》，公司公正性委员会负责对公司认证活动的公正性进行监督。编制《办公人员工作手册》、《审核员工作手册》、《审核员行为准则》，对认证工作中的各项细节作出了明确规定，并实行监督检查机制，以严格控制审核质量，将社会责任意识贯穿于认证服务全过程，力争通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可信的结果取得全社会的充分信任。

### (四) 提升服务水平

华凯始终坚持“客户至上”的服务理念，以真诚、公平、公正、

客观的原则对待每一个客户，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同成长、共同发展的管理目标。华凯对每个获证组织发放满意度调查表，客服部定期对客户进行电话回访，对客户反馈出的意见，及时予以答复并解决。将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围。从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导热情、严谨、廉洁、自律的优质服务，以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，不断创新服务方式，提升客户服务体验。

2017 年是华凯稳步发展的一年，业务范围积极拓展，认证人员队伍不断壮大。全年配合各项业务发展、技术研发、新领域拓展需求，全方位引进各类人才。结合认证高技术服务行业的特点，将员工的学习和发展能力作为重要的竞争力，重视员工的自身修养和素质的提升。坚持每周召开一次例会，每月开展一堂党课，不定期组织新标准、新政策等专业知识培训。



12 月 12 日上午，参加桂园街道党工委学习宣传贯彻党的十九大精神专题讲座暨党工委理论学习中心组（扩大）会议。



10月23日至27日，组织人员参加ISO37001反贿赂管理体系主任审核员培训。



### （五）创新发展

创新是企业进步的灵魂。华凯注重创新发展，紧紧围绕国家产业政策和经济发展要求，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，充分发挥认证对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

2017年是华凯业务快速创新发展的一年，取得了多项成就。

2017年3月30日，经中国认证认可协会批准，加入中国认证认可协会单位会员，会员编号：C01519。

2017年11月20日，华凯通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，认可注册号：CNAS C194-M。

2017年12月5日，经深圳市罗湖区桂园街道党工委批准，成立中共深圳华凯检验认证有限公司党支部。

2017新获得认监委审批：

- ISO22000 食品安全管理体系
- HACCP 危害分析与关键控制点

## （六）环保节能减排

低碳节能，节约能源从我做起。公司各部门对用电、用纸、用水及办公耗材、办公用品等进行了严格的制度性控制，提升了全员的节能减排意识，降低了管理成本。

华凯使用了先进的认证信息管理系统，贯穿合同评审、审核实施、认证决定、证书注册、等主要认证过程，审核资料通过系统上传电子版，大大减少了中间环节的纸张浪费。公司还制定了从办公采购到日常管理等一系列的能源管理制度，并以责任制的方式落实到每名员工日常行动中，要求员工减少一次性办公用品的使用，如一次性签字笔、一次性水杯、涂改液等，有力地促进了各项节能工作的有效展开。同时提倡客户组织提供电子版文件，以减少信息传递及审核过程中的纸张消耗。

- 张贴节能小标语；
- 鼓励员工绿色出行；
- 做到人走灯灭，电脑关机，减少能源浪费；
- 纸张双面打印、复印，再生纸利用，减少资源流失；
- 积极参加社会植树造林等活动。

## （七）员工权益

### 打造家文化

华凯成立之初始终倡导“华凯一家人”文化，坚持以人为本，事

业共创，成果同享，和谐双赢的宗旨，让每名员工能“以公司为家”，同事即是家人。当企业迅猛发展之时，离不开员工的添砖加瓦；当企业遇到困难之时，更需要员工不离不弃的坚定支持。公司为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。公司配备休息区，装配零食架，不定时配送下午茶，休闲食品、水果，安排审核任务时关注并提醒在外地进行审核的审核员的出行安全及气候变化。重大节日及假期，组织员工进行聚餐、踏青、旅游等娱乐活动。

### 职业发展

华凯在全力推动企业快速发展的同时，始终重视确保员工基本权益的落实，关注员工个人成长，呵护员工身心健康，为员工搭建公平公正的发展平台和平等公开的升职晋级空间。定期为员工进行专业知识、业务能力等方面的培训和教育活动，在提高业务能力的同时注重培养员工行政管理、团队合作、人际交往等综合能力，对每名新员工指定老员工一对一进行帮带，加快他们成长成才。注重构建分层分类的人才管理体系，鼓励员工立足本职，丰富自身内涵，掌握多种技能。

### 人文关怀

华凯注重加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，保障员工的安全与健康。与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳五险一金，依法履行代扣代缴义务，维护员工合法权益。员工可以依法享

受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于公司的女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。根据认证工作特点，及时向员工发放防暑降温补贴，各大节日发放节日慰问金，公司总经办对员工予以婚事、丧事等方面的慰问。

## （八）服务社会

华凯始终以传递信任、服务发展为使命，关注国内外及当地的社会发展问题，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担当的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

## 五、总结与展望

社会责任是华凯一贯的责任，华凯致力于社会责任管理体系的建设和不断完善，履行社会责任是我们应尽的义务。展望未来，我们将更加积极地履行企业社会责任，深刻理解社会责任的重要意义，把履行社会责任与机构的发展紧密结合，努力践行“责任认证、诚信认证”，不断强化社会责任制度建设与实践，形成长效机制，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任的积极性、主动性。

2018 年，华凯将依托全面实施质量强国战略，深入推进供给侧结构性改革和“放管服”改革，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》、《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》，加强基础领域建设和全面质量管理，继

续拓展高端品质认证服务领域，在国家全面推动认证认可行业提质升级、打造“互联网+认证认可检验检测”新业态的形势下，推进公司各项业务全面发展。

2018 年，公司将深化内部社会责任体系建设，强化社会责任意识，提高社会责任管理水平；坚持以人为本的理念，保障员工权益，深入了解员工思想动态、职业愿景，稳步提高员工素质和工作质量；持续追求卓越服务，不断加强与利益相关方的沟通了解与合作共赢，努力形成多方共赢的良好局面，在能力所及的范围内，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司与社会经济的和谐发展，为国家实现“加快建设认证认可强国，促进经济平稳健康发展和社会和谐稳定”的目标贡献力量。



公司网址：[www.hicgroup.com.cn](http://www.hicgroup.com.cn)

公司邮箱：[hic@hicgroup.com.cn](mailto:hic@hicgroup.com.cn)

公司电话：0755-22656161

公司地址：深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路

3019 号百汇大厦南座 21E