

深圳国衡认证有限公司



2017 年度社会责任报告

二〇一八年二月一日

一、前言（报告编制说明）

时间范围：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日

范围界定：深圳国衡认证有限公司

发布周期：年度报告

数据来源：报告中的信息数据来源于深圳国衡认证有限公司的正式文件、统计报告。

编制依据：《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，并结合本公司社会责任管理体系建设及运行情况。

报告的可靠性保证：本报告经公司管理层会议通过，不存在任何虚假及误导性内容和重大遗漏，并保证内容的真实性、准确性和完整性。

报告获取形式：本报告电子档可以在深圳国衡认证有限公司（以下简称国衡公司）网站下载，如需纸质档请联系我们：0755-22203936。

二、机构概况

深圳国衡认证有限公司（以下简称“国衡公司”）是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，并于 2017 年 9 月通过 CNAS 认可，可独立开展质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证，是中国认证认可协会理事单位。

公司按照国家的相关法律法规和认可规范文件的要求建立并保持有效的内部管理体系。本公司拥有高素质的管理人员、高效能的办

公设施、严密的规章制度和一支来自各行业，具有丰富管理和审核经验的国家注册审核员队伍。

公司在国家认可机构的指导下，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。

三、责任管理

1. 社会责任管理体系建立及实施情况

公司通过建立一个覆盖全局的循序渐进的推进机制，逐步将履行社会责任作为业绩考核指标工作纳入到公司中长期发展战略中，搭建与员工、客户、政府及公众间的沟通渠道，努力实现机构本职工作与社会贡献相结合、内部建设与外部环境相适应、机构共识与社会共识相统一。

公司在市场责任方面，置身行业市场竞争更趋激烈、简政放权背景下新的政策红利不断释放的新背景，公司制定适应机构市场竞争与长远发展的需要的规则，持续优化服务水平，创新业务领域，为客户创造更大价值。

在社会责任方面，牢牢把握住质量这一主题，推动企业转型升级，发挥质量基础设施的作用，“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”；把认证认可与经济

与社会发展深度融合，开展质量宣传，维护百姓利益。

2. 规范运作

(1) 决策规范：公司严格按照岗位职责和权限，规范领导的决策行为，做到规范决策、科学决策、民主决策、程序决策。行政上，实行公司总经理负责制，以总经理为最高决策平台；业务上，设立了维护公正性委员会和技术委员会，保证公司作为第三方机构在履责过程中的公平公正性，建立了管理者代表负责的业务质量管理体系。

(2) 管理创新：公司摒弃“等、靠、要”的思想，探求适合机构可持续发展的市场化业务，充分调动全体员工的积极性、主动性和创造性。为适应市场经济发展的需要，努力做好内部挖潜，积极开拓外部市场，树立自觉维护机构形象意识、建立严格的成本观念和全面质量管理观念，强化品牌战略意识和竞争意识，树立以人为本、超值服务的理念。同时，公司通过简化内部架构的设置，最终形成了决策、管理、执行三层结构制。

(3) 风险管控：财务方面，建立认证风险责任基金，明确风险基金的计提方式、使用范围等，并为部分业务购买商业保险，确保因认证责任对企业造成的损失能够得到合理的补偿。法律方面，建立了“事前预防、事中控制、事后救济”的法律风险防范体系，在规章制度、合同管理和重要决策论证等方面实现了制度化和规范化。

(4) 开展作风自查：组织各部门人员检查是否依规认证、严格执行工作流程、尊重检查结果等工作规范；是否及时受理、反映、解决

合理诉求,及时有效处理咨询、投诉事宜等工作效率问题及服务态度、规范收费、清正廉洁等方面问题。从认证过程的各环节控制风险,识别和分析由认证活动引发的利益冲突的可能性:公正性管理委员会由来自政府、非政府组织、客户、获证客户的顾客、行业协会等各方组成履行对国衡公司活动的监督职责。参与认证活动的人员签署《公正性声明》和《保密声明》。市场人员自觉遵守关于公平竞争的相关规定,不使用商业贿赂及欺诈行为进行不正当的竞争。

(5) 加强审核员的教育管理:加强审核员入职的考核,同时通过引进外部专业人士,定期对公司工作人员进行专业知识的培训,以确保审核队伍能力的不断完善。

3. 责任绩效

(1) 对内取信于员工:公司切实按照与员工的既定约定履行义务,把员工看作主人。在目标设立时充分考虑到员工的主人翁地位,努力做到把员工的个人追求融入到机构的长远发展之中,形成一种基于诚信的工作文化——有为才有位,从而进一步塑造“平等、信任、欣赏、关爱”的亲情文化,有效降低机构管理中的隐性成本,激发员工的归属感和工作热情。

(2) 对外取信于客户:公司严格依照国家有关法律、法规合法经营,依法照章纳税,遵守财务制度和税务制度。依法开展认证技术服务,通过真诚、优质、高效的服务工作赢得不同层面的客户信赖。积极参与本行业的企业信用体系建设,自觉遵守企业信用管理规章制度,

共同树立信用自律的道德观念和行业风尚。

4. 提升服务水平

(1) 为客户提供服务：加强对重点客户的管理和维护，对客户进行分类评价和管理服务工作，加强重点客户走访，保持优质客户资源。设立了多需求客户专员，实行多需求客户点对点服务，建立感情化客户服务模式。

(2) 为客户创造价值：公司通过在认证过程中，为企业提供对应的绩效改善的建议，同时不定期将收集到的最新环境、安全法律法规传递至受审核方，从而从多角度使管理体系认证真正成为企业提升管理水平，减少环境、安全风险的一种模式。

5. 遵纪守法

国衡公司一如继往地将遵纪守法和诚信经营作为我们的首要品质，是企业可持续发展的重要基石。

(1) 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《公司法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

(2) 尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同并购买社保。

(3) 依法纳税。通过自觉遵守国家财政税收法律法规，诚实守信，依法足额纳税。

6. 员工权益

(1) 依法规范劳动用工, 发展和谐劳动关系。公司尊重职工人格, 公平对待职工, 杜绝各种歧视。坚持把发展和谐劳动关系作为创建和谐机构的重要基石, 把保障员工队伍的稳定作为实现机构可持续发展的必要条件。

各部门做好《劳动合同法》的宣传普及工作, 通过各种有效宣传方式使职工知法、懂法、守法, 更好地保障了职工的合法权益。

(2) 加强薪酬、福利及保险管理, 维护职工合法权益。依法交纳社保, 建立了合理的薪酬制度, 为每一位员工提供带薪假期, 每年不定期组织员工集体活动, 以增进员工的凝聚力和向心力。

同时 2017 年度, 公司为全体员工购买了团体人身险, 为员工在出行、意外医疗等方面提供了保障。2018 年度将着力提升人员社保、团体人身险的购买基数, 从而使员工保障层次进一步提升。

(3) 注重人才培养, 提供业务发展的机会, 本着从现有员工中培养、选拔人才, 建立人才培养和成长机制的原则, 针对不同类型、不同特长的员工设立相应的发展通道。推行技术职务管理, 加强员工职业生涯规划, 建立员工多种晋升通道。

四、结束语

履行社会责任是一项长期工作, 也是认证机构的重要义务, 这篇社会责任报告只是我们的一些浅薄认知, 国衡公司社会责任体系的建立和逐步完善任重而道远。

未来，我们通过不断强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念；建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入经营管理决策；强化诚信自律，践行质量承诺，在经济、环境和社会方面创造综合价值，树立对社会负责的良好形象；充分运用市场机制和手段，积极开展与高校和科研院所的战略合作，确立技术创新主体地位，形成产学研相结合的可持续发展模式；

通过加强风险管理体系与制度建设，将风险管理融入到业务流程、落实到工作岗位，切实提高风险防范能力。

进一步围绕李克强总理在 2018 年实施的《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》，从而为不断推进质量认证体系建设，强化全面质量管理，推动我国经济高质量发展而做出我们的贡献。

深圳国衡认证有限公司

二〇一八年二月一日