

北京海航时代认证中心有限公司

2017 年度社会责任报告



2018 年 3 月 23 日

一、 前言

本报告是北京海航时代认证中心有限公司发布的第一份社会责任报告，阐述了我公司作为独立的第三方认证机构在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、时间、绩效和对未来的展望。本报告向政府及各级认证及质量管理部门、获证客户、员工和公众汇报我公司在落实“坚持标准、公正规范、

服务至上、持续改进的质量方针；和坚持“客户至上、诚实守信、精益求精、追求完美”的服务理念；及不断提升认证公信力、实现可持续发展等方面所做的努力。

1、编制依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，并参考了 ISO26000:2012《社会责任指南》的相关内容进行编写。

2、时间范围

本报告以北京海航时代认证中心有限公司 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间履行社会责任的实践为主。

3、发布周期

本报告为年度报告。

4、报告范围

本报告涵盖北京海航时代认证中心有限公司及各地分支机构。

5、数据来源

报告中的信息数据来源于北京海航时代认证中心有限公司的正式文件、统计报告。

二、 认证机构基本信息

北京海航时代认证中心有限公司（以下简称：海航时代），注册资金 1950 万元，是经国家认监委（CNCA）批准设立的认证机构，批准号：CNCA-R-2017-314。

海航时代的质量方针是：坚持标准、公正规范、服务至上、持续改进；

海航时代的服务理念是：客户至上、诚实守信、精益求精、追求完美。

认证业务范围：质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康管理体系认证；2017 年 11 月海航时代经国家认监委批准，扩展了服务管理体系认证：14 在收费或合同基础上的生产服务认证、15 保养和修理服务认证。

海航时代下设审核部、研发培训部、市场部、财务部、综合管理部共五个部门。管理人员 15 人，都具有大专以上学历。专职审核员 11 人，兼职审核员 19 人，都长期在认证行业从事审核工作多年，有着丰富的工作经验。海航时代将严格按照中国认证认可协会和中国合格评定国家认可委员会的相关规定，竭诚为客户提供认证、培训及相关工作的优质服务。

三、 社会责任管理体系和制度建立情况

1、履行社会责任的措施及制度规定

无论是生产型企业，还是服务型组织，都生存于社会大环境中，因而组织在日常一切活动中，都必须把履行对社会的责任作为自己的崇高使命。只有这样，企业才能得到社会的认可，才能发展壮大。因而履行社会责任不仅与企业管理者，与企业的每位员工都息息相关。对认证企业来说，坚持规范运作、诚实守信是基本要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。本公司将履行社会责任和编制社保责任报告列入了公司管理目标，分解到每个责任部门，制定了实施方案，并要求在内部质量审核和管理评审时对履行社会责任情况进行检查，每年编制机构社会责任报告。

2、体系运行和自我改进情况

北京海航时代认证中心有限公司自成立之初就深刻意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，促进我国认证事业的可持续发展的意义。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、副总经理以及各部门负责人。领导小组主要负责社会责任管理体系的建设工作，包括：组织编制相关制度、文件，汇总提交与社会责任建设有关的议题、信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通与合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。社会责任领导小组的成立，从组织上保证了社会责任管理体系的建立和实施，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。

2017 年，公司认真、系统、全面的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和更新，不断完善内部管理要求，并就相关文件进行全员培训，确保拥有一支认真、担责、向上的管理团队和一支思想和技术过硬的审核员队伍。公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成认证机构年报、人员年报工作。

3、利益相关方的识别和参与

北京海航时代认证中心有限公司致力于搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，让各方更多地了解海航时代，积极支持认证事业的发展。

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府相关管理部门（国家质检总局、发改委、认监委、认可委等	严格遵守相关法律法规，独立公正、规范运作，增强认证公信力，提高认证有效性。	接受政府监管；协助认证执法；参加相关会议和活动；及时上报相关信息。
员工	依法签订用工合同并缴纳社会保险；合理的薪酬与	依法签订合同并缴纳社会保险；及时发放薪酬和福

	福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；员工的归属感，与机构共同成长。	利；组织员工参加各类培训学习；提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见；关心关爱困难员工。
客户（委托方）	提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务；提供优质、增值的服务，向社会传递信任，服务发展	以客户需求为导向，优化服务；建立反馈渠道，开展客户满意度调查并进行分析；认证结果公正有效。
社区及公众	认证知识的普及，认证产品的关注，认证事业的推动	热心公益；志愿者参与；接受社会监督。
投资方	战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、权益保护	根据质量方针，公司充分考虑各环境因素，制定质量目标，保证投资方权益。

四、 履行社会责任情况和绩效评价

1、遵守法律

北京海航时代认证中心有限公司自成立以来，严格遵守国家法律法规和各项方针政策。并把依法办事作为公司首要准则，严格依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。海航时代定期组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定。

2、规范运作

北京海航时代认证中心有限公司自成立以来，始终坚持“坚持标准 公正规范 服务至上 持续改进”的质量方针和“客户至上 诚实守信 精益求精 追求完美”的服务理念，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，建立了完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和其它工作文件，各项工作都严格按照规定执行，所有记录齐全，并按照 CNCA、CCAA 的要求及时上报认证相关信息、完善人员管理。

3、诚实守信

北京海航时代认证中心有限公司自成立以来通过公开文件、公司网站、微信公众号的方式公开公司各项与客户密切相关的信息，包括服务内容、范围、收费标准等。公司所有审核员在入职时均需与公司签署《保密及公正性承诺》，明确保密和公正性方面的要求和义务。审核组现场审核时均签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明，以增强客户的信任程度。公司日常进行审核真实性调查，确保避免虚假审核。

北京海航时代认证中心有限公司自觉接受社会各界的监督，包括主管领导、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申诉和投诉意见。公司通过公开文件、网站、微信公众号等方式公布通信地址和联系电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申诉和投诉处理流程，各相关部门在接收到投诉信息或通报后，及时反馈到公司综合管理部，由综合管理部按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。

4、提升服务水平

认证是认证机构向客户提供专业服务的过程，只有建立一套完善的管理体系、一支专业、敬业的审核员队伍，才能为客户提供优质高效的服务。为提升服务水平，公司定期对全体人员进行标准及技能的培训，并就重点案例讨论、分析问题点和改进方法。

每次审核任务，公司都会随审核组发放《审核员工作质量反馈单》《顾客满意度调查表》《审核员审核表现评价表》，调查、收集客户对审核工作的满意度、以及审核员的现场工作态度、行为规范等各类信息，以帮助企业不断改进不足、提升服务水平，得到客户的高度认可。

5、环保节能减排

环境污染日趋严重，国家出台了一系列举措倡导绿色环保、建设生态文明。北京海航时代认证中心有限公司自成立以来响应国家号召，在日常工作中力求做到节能减排、绿色办公、绿色出行。我们合理安排照明布局，在醒目处张贴节约用电、用水标志，做到人走灯灭，下班所有电脑、及用电设备关闭。实行无纸化电子办公，大部分文件审阅及流程审批均在自动化办公系统中进行。控制易耗品的使用，提倡使用二次用纸。领导外出办公带头乘坐公共交通。

6、员工权益

北京海航时代认证中心有限公司自成立以来严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律、法规，致力于为员工提供全面的福利保障。我公司不仅为员工提供国家所有规定的各项福利保险还为每一位员工投保意外伤害保险。所有员工均可享受公司各类假期、享受每年一次免费的健康体检。

7、服务社会

作为一个企业，除了以自己的优质产品和最好的服务服务消费者和社会外，企业还肩负着社会的责任。公司鼓励员工参与各项社区服务、捐赠、献血、看望孤寡老人等，关心支持教育、文化、卫生的等公共福利事业。对参与社会活动的员工给予奖励。

五、 结束语

2017 年是北京海航时代认证中心有限公司快速成长的一年。在国家认监委的领导下、在国家认可委和认证认可协会的指导和帮助下，海航时代积极、客观、公正、规范地开展认证活动；履行社会责任；遵守法律法规；保证员工合法权益；营造和谐的工作环境；节能减排；服务社会等方面取得了一些成效。但我们深知，作为一家年轻的认证机构，我们还有很多不足，距离社会期望还有差距。特别是如何提高认证的有效性，真正服务于社会 and 消费者还有很大上升空间，我们决心在国家认监委领导下把各项认证工作、履行社会责任做的更加扎实，更加有效。

2018 年，我们将继续提升自身的认证水平、提高管理水平，开拓新领域的认证服务，为客户提供更满意、具有价值的认证服务。同时我们将继续坚持“科学发展、绿色发展、低碳发展”的发展理念，加大节能减排力度，强化责任落实，为生态文明建设做出积极贡献。

北京海航时代认证中心有限公司感谢行业各主管部门和社会各界的大力支持和帮助。新的一年，我们将再接再厉，确保实现海航时代的 社会责任和目标，接受行业各主管部门和社会各界的监督和指导。

如需反馈或了解更多讯息，可以访问：<http://www.bjhhcc.com.cn>

北京海航时代认证中心有限公司

2018 年 3 月 23 日