



Guang Hui

2017

社会责任报告

广汇联合（北京）认证服务有限公司

（二零一七年度社会责任报告）

二零一八年三月. 北京

认证机构社会责任报告

目 录

一、报告说明.....3

二、公司介绍.....5

三、社会责任履行状况10

四、展望未来11

五、报告结语11

认证机构社会责任报告

一、报告说明

1、报告单位

本报告是由广汇联合（北京）认证服务有限公司编写。

2、时间范围

本报告覆盖的时间段为 2017 年 1 月到 2017 年 12 月。

3、报告内容

本报告主要阐述了广汇联合（北京）认证服务有限公司 2017 年度在履行社会责任方面的战略、方针、实践、绩效以及对 2018 年的展望，重点披露了 2017 年度（2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日）广汇联合（北京）认证服务有限公司在遵守法律、规范运作、诚实守信、创新发展、提升服务能力、环保节能、员工权益和服务社会等方面的实践状况。

4、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）》及《（认证机构社会责任指导意见）条文解读》而编写。

5、术语简称

报告中提到的“广汇”、“本公司”、“公司”或“我们”都是广汇联合（北京）认证服务有限公司的简称。

6、获取提示

本报告电子版可以在认监委网站（www.cnca.gov.cn）上下载获取。

认证机构社会责任报告

二、公司介绍

1. 公司发展概况

广汇联合（北京）认证服务有限公司成立于 2016 年，于 2016 年 10 月份经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成为一家提供规范的第三方认证的认证机构。公司原名北京多标检验认证有限公司，因业务发展的需要，于 2017 年 8 月更名为广汇联合（北京）认证服务有限公司。目前已获批的认证业务领域包含：

- ◆ 质量管理体系认证
- ◆ 环境管理体系认证
- ◆ 职业健康安全管理体系认证
- ◆ 中国森林认证
- ◆ 邮政和速递服务认证
- ◆ 在收费或合同基础上的生产服务认证
- ◆ 保养和修理服务认证
- ◆ 卫生保健和社会福利认证
- ◆ 污水和垃圾处置、公共卫生及其它环境保护服务认证等

为了更好地发展，广汇已于 2017 年 8 月搬迁到北京市通州区临河里 1 号楼 2 单元 1419，提升了经营的便利性和员工的工作环境。广汇自成立以来，一真坚持在全面、客观理解自身和行业核心价值的基础上，公司致力于认证机构基础性建设工作，努力让顾客更具竞争力；努力为行业更好的服务于社会、实现公司的发展与社会的发展统一。

2. 业务拓展状况

广汇联合在获批认证机构资质后，经过前期的充分策划，于 2017 年 7 月正式开始实施认证审核。广汇的认证审核开始工作从一开始，就积极响应国家和认监委的号召，从服务认证领域项目开始实施审核，

认证机构社会责任报告

通过认证工作促进企业提升服务水平。截止到 2017 年 12 月，广汇已开展了商品售后服务评价认证及清洁服务认证两个项目，并已拥有了另外 3 个服务认证项目的技术储备及质量、环境和职业健康安全管理体系认证的技术储备，待时机成熟可立即开展相关的认证业务。

3. 人才建设

公司投资人及高层管理人员对人才队伍的建设加以高度的重视，不惜成本的进行人才的引进、培养。尽管公司连续两年都处于亏损状态，但公司仍然没有停下人才引进及培养的步伐，目的就是确保人才的数量和能力跟得上公司的发展，确保认证审核时符合法律法规要求。目前已为本公司已有 7 名训练有素的专职注册审核人员及 5 名认证管理人员。整个团队成员士气比较高昂、有热情、有干劲、专业能力强，工作态度和都能达到预期的效果。

三、社会责任履行状况

1. 社会责任管理体系和制度的建立

1) 履责理念

广汇的社会责任战略、方针目标和价值理念为：在全面、客观理解自身和行业核心价值的基础上，公司致力于认证机构基础性建设工作，努力让顾客更具竞争力；努力为行业更好的服务于社会、实现公司的发展与社会的发展统一。广汇一直基于这一理念，自觉履行社会责任。

2) 履责措施和规定

广汇公司一直以《认证机构履行社会责任指导意见》为纲领，设定了履行社会责任的目标、制定履行社会责任的相关管理措施和规定。公司还将履行社会责任的要求层层分解到各职能部门和岗位，并定期

认证机构社会责任报告

监督检查执行状况。广汇虽成立较晚，盈利并不理想，但仍然坚持按照《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）》的要求，按时提交社会责任报告，在公司获批认证业务的当年就提交了首份社会责任报告（2016 年度社会责任报告），并在积极着手编制 2017 年度的社会责任报告。

3) 履责体系运行及自我改进状况

一年来，本机构按照履行社会责任的体系要求，建立并实施了以《管理手册》、《程序文件》、《工作文件》、《管理制度》、《记录》以及外来文件组成的管理体系，积极落实各项措施，并取得了良好的效果。同时我们将认证真总结 2017 年的社会责任履行情况，并以此为基础，进一步完善各项措施，使本公司社会责任履行更加有章可循、有规可依，从而实现履行社会责任的规范化、制度化。

4) 利益相关方的管理

要履行好社会责任，必须充分了解并不断满足利益相关方的需求。广汇在日常经营活动中非常重视对利益相关方及其关注的焦点与期望进行识别与沟通。目前已识别的主要利益相关包括：政府相关管理部门、股东、客户（获证组织）、员工、公众和社会等方面。

◆ 政府部门：主要要求和期望为遵守法规、规范运作、提高认证公信力；

◆ 股东：主要要求和期望为可持续发展、创造价值；

◆ 客户：主要要求和期望为客观认证、创造价值、传递社会责任；

◆ 员工：主要要求和期望为良好的薪酬待遇和发展机会、健康的工作环境；

◆ 公众和社会的主要要求和期望为认证公信力、参与公益活动。

认证机构社会责任报告

广汇通过网络学习、向监管部门请教、参加行业交流会、与顾客沟通、内部评审、员工交流等各种形式，识别利益相关方的关注焦点与期望。根据相关方的要求和特点，结合公司的实际情况，重点从规范运作、遵纪守法、诚实守信、创新发展、提升服务能力、环保节能减、员工权益和服务社会等八个方面采取相应的措施，积极履行相应的社会责任。

2、履行社会责任情况及绩效评价

1) 规范运作

广汇始终以“在全面、客观理解自身和行业核心价值的基础上，致力于认证机构基础性建设工作，努力让顾客更具竞争力，努力为行业更好的服务于社会、实现公司的发展与社会的发展统一”为宗旨，开展认证服务工作，规范化的运作和管理。广汇建立并实施了由“管理手册、程序文件、工作文件”为主导的管理体系，明确的公司的运作方针、目标，规定了运作的基本流程和要求，并按照要求做好相应的认证审核记录、及时信息披露认证信息，确保了公司规范化的运作。

2) 遵纪守法

广汇始终强调“守法第一”。积极组织员工学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系审核认证机构的要求》以及国家相关法律法规、行业的相关要求，并要求全员在合同评审、现场评审、合格评定（案卷评审）等全过程中按照法律法规要求执行，确保每一个环节都符合法律法规的要求。

广汇遵循国际惯例和国内相关要求，建立了层层把关、环环相扣的遵纪守法监查制度。在认证申请受理及评审关，不仅对拟认证企业的合法性进行评审、同时还对公正性以及认证过程的合法性进行评审；在认证审核过程中，要求现场审核员严格按照认证审核的流程要求，

认证机构社会责任报告

做好沟通、做好现场审核抽样取证、做好审核结论判定、不符合项的验证、以及审核报告的编制等过程；在认证复核及认证决定环节，要求认证复核或认证决定人员做好认证审核档案的确认、审核过程实施的抽查等事项。

为强化风险防控意识，从组织、人员、活动、财务等各方面对影响认证公正性和客观性的风险因素进行分析，广汇制定了《认证风险识别和控制制度》，并结合所识别的风险和制定的防控措施修改了公司相应的管理手册、程序文件和作业文件，从认证活动的全过程着手，保证认证活动的公正、科学和规范。

为规范审核员行为，公司完善了《审核员手册》，并要求人人遵守，宣传公司与认证活动有关人员遵守自律要求和相关职业道德的重要性，通过向客户发放《审核人员评价反馈表》、设立投诉举报受理电话、公司现场回访等方式，对认证活动有关人员的行为自律与合规情况进行监督。

3) 诚实守信

鉴于认证人员的道德品质、职业素养、技术能力直接关系着认证审核工作的形象，也决定着认证工作的有效性和公信力。本公司依据认证认可协会 2015 年发布的《自愿性认证人员自律规范》，完善了《审核员手册》，从认证人员的道德品质、职业素养方面提升审核员的自我约束能力；公司通过网络视频教育、电话沟通、现场指导等方式，不仅培养团队成员的专业技能、而且培养团队成员的道德品质，为保证认证审核过程的公正性、可靠性打下坚实的基础。经过事后调查发现，广汇认证服务过的主要企业，基本都对我们的认证审核工作进行了肯定。

广汇不仅要保证机构自己的认证审核活动诚信可信，同时还教育员工在认证审核过程中，积极引导客户加强质量管理、环境保护管理、职

认证机构社会责任报告

业健康安全管理以及服务管理；引导获证组织以质量求生存、以信誉求发展；引导获证积极履行节能减排责任；引导获证组织加强职业健康安全管理；引导获证组织重视并积极履行售后服务工作；引导获证组织积极参加公益社会活动。

4) 创新发展

广汇积极响应国家和认监委的认证促时服务的号召，通过自主研发，开发了商品售后服务评价认证、清洁服务认证等项目、保养和修理服务等项目，有效地发挥了认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。广汇还根据国家、社会 and 行业发展需要，制定并实施了认证服务管理体系和相关的管理制度，并根据发展需要，适时加以，以最大可能的满足多方的利益需求。

5) 提升服务能力

广汇重点通过人力资源、硬件设施、软件设施、服务模式等方面的改善来提升服务能力。具体来讲，重点是做好人才的引进和培养、业务流程完善、办公软硬件的改善等方面下功夫，以提升公司的认证服务能力。公司已引进和培养了 8 名专职认证审核人员，以及多名优秀的认证管理人员。公司已引进了 ERP 管理系统，有望在接下来认证审核过程中派上用场。针对影响工作效率和工作质量硬件设施（如电脑、座椅及时进行了淘汰）。以上措施都极大的提升了广汇的工作效率和工作效率，提升了服务能力。

6) 环保节能减排

在环保节能减排方面，广汇重点通过推进无纸化办公、双面打印、统一回收废纸张等活动来节约纸张、减少环境污染；通过节约用水用电话活动减少能源的消耗；通过集中回收办公耗材、有毒废弃物等来减少环境污染；通过引导拟认证组织或获证组织励行节能降耗、减少污染排放、合理处理有毒有害废弃物、垃圾分类等措施。

认证机构社会责任报告

以上措施，为国家和社会的环保节能减排工作都起到一定的推动作用。

7) 员工权益

在员工权益保障方面，广汇严格按照劳动和社会保障方面的法律法规要求，签订并履行劳动合同，缴纳相应的社会保险，执行国家规定的劳动作息时间和带薪休假制度，为员工提供相应的劳动保护，改善工作环境，为员工提供舒适的工作环境和办公条件。建立了保障员工合法权益和身心健康的制度机制，充分沟通，努力化解员工与企业矛盾，减少和预防劳动纠纷，全年无劳动投诉和劳动仲裁发生。

在员工的未来发展上，广汇高度重视认证人才和认证管理人员培养，不断为员工提供职业发展和提高技能水平的机会；为全体员工设计了职业发展通道，协助员工制定职业发展规划，推进员工与企业共同发展；广汇员工从入职起，就享有入职培训、岗前培训、专业技能培训、持续发展培训等多位一体的教育，同时还积极鼓励员参加职业教育、在职学历教育、外部专业教育培训等，以保证所有的员工都有机会提升自己的实力，为实人生的规划奠定能力上的基础。

广汇定期组织员工聚会、工作交流等活动，以丰富员工的业余生活，同时还鼓励员参加跑步、登山、打羽毛球、健身等活动，促进员工的身心健康发展。

8) 服务社会

广汇作为一家认证型企业，主要教育员工在认证审核过程，利用自身的工作便利，引导相关方积极参与质量提升、环境保护、安全预防等活动，引导相关方引积极投身到社区活动中。同时，广汇鼓励员工积极参与各种形式的社会公益和慈善活动，以实际行动回报社会。

四、展望未来

2017 年无论公司经营状况如何，广汇都始终坚持将履行社会责任

认证机构社会责任报告

当作重要事项来抓，毫不含糊，并且取得了不菲的成绩。2018 年广汇仍将本着求真务实、精益求精的态度，在开展认证业务的同时，抓好社会责任的履行工作。重点仍然围绕着“遵规守法、规范运作、诚实守信、创新发展、提升服务能力、环保节能减排、员工权益和服务社会”等方加以实施。以“加强法守监管、完善管理体系、加强履责能力的培训、加大新产品开发力度”等方面突破口，使广汇的社会责任履行工作更上一层楼。切实维护认证行业信誉，树立行业形象，承担“传递信任，服务发展”的使命。

五、报告结语

国家富强、社会和谐离不开千千万万健康企业的个体，企业长青、源远流长离不开国富民强、和谐稳定的环境。国家和社会提供了企业发展的环境，企业也应当履行好社会责任，为国家和社会发展做出应有贡献。广汇绝不做只顾眼前利益的社会索取者，而是要做取之于社会、用之于社会的建设者，绝不只顾赚钱而不顾社会责任。广汇将一如继往、竭尽所能地履行社会责任，一如继往地坚持业务发展与履行社会责任并重，为实现企业、社会的和谐发展奠定基础，为企业的长远健康发展奠定基础

广汇联合（北京）认证服务有限公司

2018 年 3 月