

# 杭州北德认证有限公司

## 2017 年度社会责任报告

### 目 录

#### 第一章 前言

- (一) 认证机构履行社会责任的意义
- (二) 社会责任战略和方针
- (三) 核心价值理念

#### 第二章 本认证机构基本情况

- (一) 本机构的基本信息
- (二) 开展的各类业务及发证情况
- (三) 人力资源与认证业务的匹配
- (四) 财务状况及财务审计

#### 第三章 社会责任管理体系和制度的建立情况

- (一) 机构履行社会责任制度的建立及采取措施的情况
- (二) 相关体系运行和自我改进情况

#### 第四章 履行社会责任及绩效评价

- (一) 遵守法律法规、规范运作、诚实守信
- (二) 提升服务水平
- (三) 环保节能减排
- (四) 员工权益
- (五) 服务社会

# 第一章 前言

当今社会，组织的变化加快、市场全球化和知识作为主要资源出现，质量的影响已经超出了顾客满意的范畴，它可直接影响组织的声誉。衡量企业竞争优势的标准，也正在悄然发生变化，成本、质量等传统的标准，已是最基本要求，而履行社会责任，则跃升成为企业在国际市场竞争中胜出的要素。

认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

## （一） 认证机构履行社会责任的意義

杭州北德认证有限公司积极响应国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，深刻领会其精神并与本机构自成立就秉承的“公正、负责、独立、权威”的质量方针相结合，领导层和全体员工充分理解和认同《指导意见》中对认证机构履行社会责任意义的诠释。

1. 履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

2. 履行社会责任是认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会对认证结果采信。

3. 履行社会责任是认证机构的重要义务。“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念。认证机构只有自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，严守执业道德，规范运作，才能保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展。

4. 履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。和谐的劳动关系是认证认可事业发展的保证，认证机构应以机构的发展愿景

激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，以科学、规范、严谨的评价技术博得行业认同和客户的满意。积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强机构的凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

## （二）社会责任战略和方针

杭州北德认证有限公司成立之初就确立了合规、守法、专业、诚信的经营理念，根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，结合 ISO26000 所阐述的组织的社会责任是指组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为：

- ◆ 贡献于可持续发展，包括健康和社会福利；
- ◆ 考虑利益相关方的期望；
- ◆ 遵守适用的法律，并与国际行为规范相一致；
- ◆ 全面融入组织，并在其关系中得到实践。

确立了本公司的社会责任战略，即：依据最基本的三重底线原则，牢固树立可持续发展的理念，在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系。以对社会负责任的态度努力做到将社会责任事项融入公司发展战略，并能在尊重利益相关方的前提下确定优先事项，通过社会责任方针和指标制定和实施，实现社会责任绩效。

## （三）核心价值理念

### ● 公司的愿景及使命

遵循合格评定活动的原则，坚持以服务为本、以技术为先，并在行业内做出自身的特色；通过为客户的产品和服务、项目和管理体系提供优质的认证服务，获得良好的行业声誉及社会效益；在行业内确立通过自身努力为提高行业整体业绩水平而有所贡献的形象；北德认证的认证审核服务应为客户带来经济和社会价值。

### ● 公司的核心价值观

- ◆ 诚实守信

坚守这一基本原则，是开展认证活动的底线要求，是尊重认证的本质属性的自然认同，是认证机构出具一切证实性文件的道德准则。

- ◆ 客观独立

是认证公正性的基础，是对开展认证活动的机构和人员的素质和行为的约束。

- ◆ 尊重个人

尊重他人和被人尊重是和谐社会应有的准则，只有对人的尊重才能发挥出每一个人的潜能，为履行公司的社会责任提供良好的组织基础。

- ◆ 责任

责任是负有使命的一份担当，是认证公信力的重要保证，责任中义务的内涵，是实现机构可持续发展的内在需要。

- 必须遵守的道德原则

- ◆ 严格执行我们的道德守则；
- ◆ 我们的行为必须永远遵循透明、诚实和公平的原则；
- ◆ 我们承诺完全遵守我们业务运作，所在国家的法律和法规性的自然认同。

## 本报告的说明

1. 本报告反映了杭州北德认证有限公司 2017 年度履行社会责任的情况。报告保证公司履行社会责任及本报告内容准确、真实。
2. 报告时间和范围：2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日杭州北德认证有限公司认证业务开展过程中履行社会责任情况。
3. 报告编制依据：国家认监委《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（试行）》

## 报告反馈、联系方式

杭州北德认证有限公司欢迎您的意见和建议！

联系方式：杭州北德认证有限公司

地址：杭州市西湖区阳光花园（公寓 2 幢）137-8#

联系电话：0571-28121621

反馈邮箱：tangm@bd-cert.com

## 第二章 本认证机构基本情况

### （一）本机构的基本信息

杭州北德认证有限公司由杭州明宇投资管理有限公司投资创办的具有独立法人资格的第三方认证服务机构。公司注册资金3000万人民币。注册地址位于杭州西湖区，是中国国家认证认可监督管理委员会正式批准（批准号：CNCA-R-2017-348）的具有管理体系认证资格的认证机构。

公司业务团队由德国TÜV NORD（联合国CDM-DOE，编号E-022）碳盘查与可持续发展认证业务审核员构成。技术人员能力资质覆盖：环境管理体系认证咨询；清洁生产审计；碳盘查；碳减排项目（CCER，CER）开发；节能评估；节能量审核；绿色建筑认证；企业碳盘查（ISO14064）；产品碳足迹ISO14067；可持续发展/低碳区域项目开发；碳资产管理；可再生能源合同能源管理；能效管理体系 EnMS（ISO50001）；供应链监管（ISCC，FSC）等。

### （二）开展的各类业务及发证情况

1. 公司业务团队完成多项国际、国内相关研究课题 包括：中德青岛园区可持续发展指标体系评估、佛山制造行业调查报告、德国环保部碳交易课题，杭州自行车项目碳减排核查，杭州市碳排放测评与管理指南（DB3301/T62-2010）等。

2. 2017年为三体系认证做前期准备，未发出证书。

### （三）人力资源与认证业务的匹配

公司拥有专业工程师及审核员 15 名及数名外部技术专家，其中 CDM DOE 审核员及欧盟海运碳盘查(MRVShipping)10 名（包括：一名高级审核员及 7 名主任审核员），节能评估审计师 3 名。（包括：一名高级工程师及 2 名工程师）。

随着业务的增长和机构业务领域的拓展，2017 年底机构的管理层已经做出人力资源的发展规划，人员的储备及培育是机构健康发展的关键环节，机构将在此方面做出有效的安排并予以实施。

### （四）财务状况及财务审计

审计情况：

2017 年的财务状况正在审计当中。

## 第三章 社会责任管理体系和制度的建立情况

### （一）本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

2017年，杭州北德认证有限公司认真贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（以下简称《指导意见》）的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、确保认证有效性，依据《指导意见》结合北德认证的实际，健全完善履行社会责任的内部管理制度。在制度建设中注意结合机构自身的特点，并秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

### （二）相关体系运行和自我改进情况

为进一步通过制度完善和绩效考核，将机构社会责任的实践和机构的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能，我们有如下举措：

1) 根据业务开展的情况和管理上的需求，对组织结构、部门职责进行了必要的调整，完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定，建立起一支具备协作能力和服务意识的业务团队；

2) 机构自身的技术管理工作是关键的过程，机构技术信息部负责机构的专业技术管理，为业务领域的研发、扩展和认证审核过程的技术支撑提供保障。另一方面，技术信息部建立了对外部认证认可法规要求和技术认可、监管等各项要求的定期收集、整理和传递的机制，以确保及时了解行业动态和各项要求。

3) 确定了将履行社会责任纳入日常管理的内部机制，在组织保障、制度完善、建立指标体系并定期考核、持续改进等方面实现有效和持续。

## 第四章 履行社会责任及绩效评价

### （一）遵守法律、规范运作、诚实守信

#### ● 遵守法律

北德认证自创立之初就确立了“公正、负责、独立、权威”的质量方针，坚持“不逾红线、不触底线，以技术为立足之本”，一直把合规守法放在认证经营活动和履行社会责任的首位。

1) 严格遵守国家的法律法规，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。在日常经营管

理工作中，公司严格履行财税政策，依法、按时办理工商年检及变更，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。

2) 严格执行中国认证认可协会发布的《认证机构诚信经营规范》《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》《认证证书转换备案办法（试行）》《认证人员执业信用管理规范》等行业自律文件。公司签订的所有认证合同严格按照行业内的规则。认证人员的管理方面，北德认证对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同；机构为认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效提供技术保障和支持。

#### ●规范运作

北德认证建立了保证认证业务公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加上认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

#### ● 诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。北德认证自觉遵守社会公德、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操作对待认证相关方，以科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

1) 北德认证坚持通过优质服务、规范的程序、专业能力争取客户的信任，开拓市场。公司公平地接受各方认证申请，未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。

2) 严格遵守公司的认证专业领域和范围，不做虚假宣传，未发生超范围发证的情况。

3) 认证合同价格、认证人员转机构、认证证书转换均严格按照相关自律规定执行。

4) 所制定的认证合同收费标准符合认可规范及行业规则，并及时通过《公开文件》的发布使其各相关方知晓。

5) 按照《认证机构信息通报规则》如实向上级主管部门上报获证组织月报及有关信息。

## **（二）提升服务水平**

机构团队建设方面，对每一位员工进行服务意识教育并对在岗人员提出具体操作性的要求，我们对于人员能力、技术能力、机构业务运行软件系统等的投入，目标均是不断提高机构的整体服务能力，确保为客户提供更优质的服务，以使客户不仅通过认证证实其所建立运行的管理体系对于标准的符合性，更能通过本机构提供的认证服务帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

## **（三）环保节能减排**

认证机构自身所从事的事业就决定了应树立良好的环境保护意识，并将其在所开展的认证业务中贯彻落实。北德认证在自身的管理和认证活动中注重减少资源能源消耗及污染排放，通过业务流程 IT 化管理及非正式文件要求双面打印、优化打印机的质量等举措，大大减少了耗材（硒鼓、墨盒、打印纸）的用量。

## **（四）员工权益**

尊重员工、保障员工权益是北德认证的经营理念和企业文化的内涵之一。员工是认证机构最主要的资源和生产力，北德认证遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度与机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

1) 与正式员工签订劳动合同，按时足额缴纳各类保险及养老金，确保女员工生育、哺乳期相关权益。

2) 建立和完善符合公司法和劳动法规定的薪酬机制，在公司业绩增长情况下，使员工待遇逐步提高。

3) 高度重视员工的学习和不断的技术能力提升，除满足协会对人员资格保持的继续与教育的需求外，根据需要召开认证人员的培训和技术交流研讨会，除传达、学习国家认证认可新法规外，还聘请公司内、外部专家讲授审核及相关专业知识。

## **（五）服务社会**

1. 本机构尽自身所能，坚持为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼机会。



## 结束语

在我们国家新的经济转型期中，合格评定活动必将发挥重要的作用，作为新加入认证行业的认证机构，有机遇也面临巨大的挑战，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作，是有利机构健康有序发展的基本保障。

公司将在 2018 年进一步完善业务系统和操作平台，调整完善机构的业务范围管理和能力评价系统，为更高效的信息化管理提供手段和方法，为扩大认可范围做好必要的技术准备，夯实能力，开拓市场，加速发展。

继续高度关注服务认证领域标准、认证需求，认证技术等的发展与动向，力争进一步扩展服务认证业务。通过本机构的努力和在技术研发上的投入与创新为新认证领域的持续提升做出贡献。

坚持科学发展观，以人为本，协作共赢，营造内、外部和谐发展环境。

2018 年为杭州北德认证有限公司的“开拓年”，意在“夯实基础、开拓业务”，全面落实机构总体经营战略，落实认证产品市场开发布局，以期全面实现公司确立的合规守法、公正客观、诚实守信、品牌经营、服务创新、健康发展的目标。