



北京国诚京信检验认证有限公司

二0一八年度社会责任报告

2019年2月 编制

一、前言

本报告依据国家认监委《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（试行）》的要求，结合公司履行社会责任的实施情况编制。

1. 本报告时间跨度：报告时间为2018年1月1日至2018年12月31日。

2. 报告的组织范围：北京国诚京信检验认证有限公司

3. 报告的发布周期：年度报告

4. 报告数据说明：本报告所使用的数据均为2018年度数据，由于统计时间的问题，可能会有出入，以上报国家认监委的数据为准。财务数据来自相关的年度财务报表。

5. 报告内容覆盖范围：本报告主要阐述了北京国诚京信检验认证有限公司（简称国诚京信）的社会责任理念、战略与管理、具体实践，是国诚京信认真遵守社会公德、行业道德、诚实守信、承担社会责任的行为总结。

6. 真实性保证：公司对本报告的内容的真实性、准确性、完整性负责。

7. 报告获取方式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版请登陆公司网站（www.bjgcjx.cn）查阅，如需纸质版，可致电010-82015837获取。

本报告是国诚京信公司2018年度履行社会责任的点滴记录，总结了公司作为一个第三方认证机构应履行的社会责任的认识和实践，分析我们在各方面的社会履行责任绩效现状和差距，我们将努力进一步提高履责水平，改进公司运营，为开创和谐社会，传递正能量做出贡献。

本报告由北京国诚京信检验认证有限公司编制。

二、总经理致辞

2018年国诚京信始终如一地坚持企业的经营理念，将认证责任铭记于心，守法诚信、遵章合规。公司致力自我能力的提升，倡导规范服务，以专业水准为客户提供优质的认证服务，不忘“传递信任、服务发展”的初心，也为推进行业自律、推动认证事业的向前发展做出自己的贡献。

2018年是认证认可行业改革创新重要的一年，也是国诚京信公司拓展创新、锐意进取的一年。公司在业务领域上持续创新，2018 年公司开拓了服务认证领域，使公司业务从原来单一的职业健康安全管理体系认证扩展至多领域、业务类型丰富的综合型认证机构。目前公司的业务类型包括：管理体系认证和服务认证。

公司在国家认证认可监督管理委员会领导下，按照认证认可行业要求，严格遵守国家相关法律法规，自觉承担社会责任，在机构日常管理和运营过程中融入社会责任要求，深入贯彻落实科学发展观、树立责任意识、诚信认证的社会形象，构建和谐社会，保证认证公信力。公司在中煤国际工程设计研究总院及相关行业组织的支持下，以扎实的专业基础、优质高效的认证服务，遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则，为企业在实施管理体系方面提供了持续有效的认证服务，赢得了广大企业的信赖，树立了良好的企业形象。

2018 年，是公司成立以来的第 16 年，在大力发展认证业务的近三年里，公司通过不断努力，以高质量的服务，得到了众多客户的信任，目前认证客户已遍布了祖国的大江南北。截止年底，各类管理体系认证证书已达叁千余张，获证客户增至近两千家。

我们将秉承“传递信任，服务发展”理念，在履行社会责任中不断学习和探索，不断提升团队的规范化、专业化、职业化；不断完善公司社会责任管理体系，努力塑造让政府放心、社会信任、客户满意的认证机构社会责任形象，我们将勇于承担社会责任，为政府、为客户、为员工、为社会创造更大价值和更美好的未来。

北京国诚京信检验认证有限公司

总经理：黄艳

2018 年 12 月 31 日

三、公司基本情况

1、公司简介

北京国诚京信检验认证有限公司是按照《中华人民共和国认证认可条例》要求，根据中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的相关规定，经正式工商注册，具有独立法人资格的第三方认证机构。于2002年11月26日成立，原名北京福缘安技术服务有限公司，认监委批准号为CNCA-R-2007-139。2007年公司获得认监委批准的职业健康安全管理体系认证资质，2013年获得认监委批准的质量管理体系认证和环境管理体系认证资质，本年度获得服务认证03和14类认证资质。分别于2007年和2014年获得国家认可委（CNAS）批准的职业健康安全管理体系、质量和环境管理体系认证机构认可资格，认可注册号为CNAS-C129-M。截止目前，公司QMS认可业务范围17个大类，EMS认可业务范围17个大类，OHSMS业务范围共计21个大类。

本公司实行公正性委员会监督下的总经理负责制，公正性委员会的组成符合相关规定，并确保认证的公正性和权威性。总经理下设副总经理，协助总经理处理日常工作。公司拥有一支年富力强的员工队伍，具有一批富有认证经验的专家和国家注册审核人员，员工素质、专业能力完全能够满足认证工作需要。

公司严格遵守国家有关法律法规，以“公正、客观、守信、优质”的质量方针为指导，为广大用户提供高效、优质的认证服务。

2、公司建设与规模

北京国诚京信检验认证有限公司办公地位于北京市西城区教场口街1号院，办公面积约200平方米；现有管理人员20余名，各体系注册审核员已过百人，公司设有综合部、市场部、审核部和技术部四个部门，资源配置基本满足当前认证工作和认证业务的需求。

3. 主要认证业务

公司认证业务范围包括：

——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
- 服务认证

4. CNAS 认可的业务范围

- 质量管理体系认证：共计 17 个大类
- 环境管理体系认证：共计 17 个大类
- 职业健康安全管理体系认证：共计 21 个大类

5. 2018 年度开展认证业务的发证情况

- QMS：861 张证书（其中包含 EC9000 证书 94 张）
- EMS：437 张证书
- OHSMS：409 张证书

6. 公司人力资源与认证业务的匹配情况

公司人力资源与认证业务的相互匹配，提供有符合认证机构要求的专、兼职认证人员和技术专家，目前公司的各类人员满足认证业务的需要，根据审核认证范围的需要我公司现有人力资源如下：

公司共有审核员 109 名，目前单体系审核员占 23%，双体系审核员占 6.4%，三体系审核员占 40.4%，四体系审核员占 14%。级别审核员 74 人，实习审核员 30 人，专兼职审核员按体系细分如下：

QMS 审核员 73 名，其中专职审核员：31 名，兼职审核员：42 名；

EMS 审核员 49 名，其中专职审核员：25 名，兼职审核员：24 名；

OHSMS 审核员 49 名，其中专职审核员：27 名，兼职审核员：22 名。

公司认证人员评价过程经主管部门以及依据公司文件规定评价多方面确认，并在每年度进行持续评价，确保满足国家《认证机构管理办法》及认可相关要求中对机构认证人员的规定。

7、财务状况

本年度公司在内部管理、市场开发、审核资源配置等方面加强了管理、改

进，积极推动认证业务的顺利开展，认证业务保持稳定增长，目前财务状况基本满足日常认证业务经营运作的需要。

公司按照国家规定，每年接受第三方审计机构的财务审计，公司具体财务状况详见本年度财务审计报告。

四、公司履行社会责任管理体系和实施情况

1. 明确社会责任领导机构

公司以总经理为组长的社会责任领导小组，依据《认证机构履行社会责任指导意见》，明确具体社会责任工作安排，要求综合部作为履行社会责任的日常部门，保证了社会责任管理体系的建立和实施。

公司按照对社会责任工作的目标、职责、分工，组织修订完善了相关制度文件，理顺了制度建设管理体系，极大提升了管理效率和管理质量。按照指导意见的要求，优化了公司社会责任管理的体系、措施、制度、规定和流程，建立并完善了公司社会责任管理与实践的长效机制。公司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重要意义。

2. 利益相关方的识别与参与

公司按照行业政策指引，积极响应社会关注，主动承接促进行业发展和客户提升管理带来的新需求，在认证质量、人员培养、新领域开发、客户服务等方面加大投入。公司识别的主要利益相关方及其期望、诉求与利益见下表：

序号	利益相关方	期望、诉求与利益	主要工作
1	政府和相关 部门	*遵守法律法规与要求 *规范经营 *认证的社会效益和公信力 *依法纳税	*学习相关政策、法律法规 *参加相关会议 *向 CNCA/CNAS/CCAA 上报 所有认证信息及工作报告
2	公司股东	*战略发展方向 *资产的保值增值	*定期召开公司股东会议 *提交相应工作报告、财务

		*规范经营 *权益保护	报表和审计报告
3	获证客户	*提供客观、公正的认证服务，获得持续改进机会 *向社会传递信任	每月对相应的客户进行电话回访，每个企业填写相应调查表，满意度达到 100%
4	员工	*保障员工权益 *促进职业发展 *良好的工作环境与氛围 *具有荣誉感	*全员培训 *组织各项活动 *建立内部沟通平台 *实施了绩效考核管理制度
5	公众和社会	获得对称的信息、认证的公信力、服务社会，和谐发展	*提倡节能减排，绿色出行 *参加公益活动

公司组织了年度认证公正性和风险的自我评估分析，配合维护公正性委员会进行了年度公正性审查；管委会对机构年度市场开发、业务范围管理、审核实施、技术评定、财务管理等工作进行了公正性审查，未发现影响公正性的问题，风险抵押金能按规定进行管理和提取。机构对认证风险、认证公正性威胁的识别较为全面，风险等级评价基本正确，相应的控制措施基本合理，通过措施的实施，机构认证过程的风险及公正性风险控制基本有效，能够确保认证公正性。

五、履行社会责任情况及绩效评价

公司围绕遵守法律、规范运作、诚实守信、环境保护、员工权益、提升服务水平等方面为核心，以传递信任、服务发展为使命，以提升认证在社会公众的普遍认同感、信任度和满意度，促进消费者和社会采信认证结果为己任，为努力建设一个具备可持续发展能力的一流的认证机构，更好的履行社会责任奠定坚实基础。

1. 遵守法律法规

公司作为独立的第三方认证机构，认识到遵守法律以及认证认可的规范性

文件是组织生存最基本的要求,公司经营活动涉及的法律包括适用于公司本身、员工个人和受审核方三个方面的法律法规,严格的合规性管理是公司声誉的基础和保证,任何违反法规的活动是公司生存和发展的最大风险。公司承诺严格遵守适用的法律法规和行业道德标准,并把遵纪守法的行为准则和标准融入公司的规章制度中,在日常工作中贯彻执行:

——公司在经营管理中能严格遵守国家的法律法规,包括《中华人民共和国标准法》、《劳动法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等与公司经营管理、认证活动的国家法律及行业法规,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、行业、消费者和社会的监督,维护认证市场秩序。

——在公司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。

——负责跟踪行业认证认可法规、梳理适用的法规和制度,在公司内部会议、系统中予以宣传,并检查相关法规的执行情况;

——综合部跟踪人事、财务等劳动制度等法规,并在公司内部进行宣传培训。公司与所有员工签订劳动合同,并为员工按国家规定购买“五险一金”以及补充商业保险。

——审核部按照认可规范对获证组织进行的年度监督审核和再认证审核,对不满足认证要求的组织及时对其认证注册资格给予暂停或撤销。

在 2018 年中,公司认真履行相关法律义务,自觉接受监督检查,照章纳税、合法用工、没有任何违规现象发生。

2. 规范运作

认证机构要传递信任、服务发展,就应确保认证结果的公信力,而规范运作是保证认证活动客观性、公正性、规范性和认证结果公信力的必备条件。公司建立保证认证业务公正、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,加强认

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是公司的另一社会责任。我公司将不断地为客户提供专业的认证服务的过程中，实现了这一责任。

1) 持续改进管理体系

公司质量手册是依据国家相关法律法规及认证行业规范并结合公司实际情况制定的，公司每年评审公司体系文件的适宜性和有效性，适时修订、完善认证活动过程的内部监督机制。2018 年依据新出台的政策法规、认可要求以及新的标准进行修改和完善和相应的管理制度和体系文件，为确保公司的管理体系文件持续符合认证认可法规、规则的要求，对现行有效的程序文件进行再评价，对未覆盖要求的程序文件进行再补充与完善。

2) 认证流程的管控

公司利用认证信息系统规范认证流程，并动态监控认证活动的实施情况，各岗位人员方便查询审核任务的实施阶段，并能够及时发现可能出现变更或问题的节点并适时予以管理。

按照认可规范及公司文件的要求，公司按计划进行了内审工作，主要对其法律地位、职责权限、合规运作、资源配置、认证实施等方面进行审核，以评价管理体系的适宜性和有效性，并优化管理流程以提高有效性和工作效率。

公司按年初制订的计划开展对审核员的内部见证和定期评价工作，并将相应评价结果作为输入之一来完善人员培训和能力提升工作。定期将认证审议人员发现的问题进行归类向传递至所有审核员，以提高认证审核有效性。

今年通过认可委对公司的评审，梳理了公司的管理流程，建立了以部门为节点的自身运行控制，实现了公司认证活动客观、公正、权威，为认证结果的公信力创造了条件，具体如下：

1) 为提高工作效率，提高人员能力水平，改变岗位工作流程，明确岗位职责与工作要求，公司进一步完善了岗位标准及要求。在项目管理环节从受理、审核、监督由同一岗位负责，由认证决定评价后直接转入证书制作，减少中间环节，

客户只需联系受理人员即可了解项目的实施情况和问题，加快了出证的速度，更好的满足客户需求。

2) 及时了解国家主管部门要求，跟踪标准的变化情况，依据新的要求修改了公司相应的程序文件和作业指导书，规范了审核的统一要求，提升认证审核的有效性和充分性。

3) 按认可委要求顺利通过了年度的办公室评审和见证评审，并按照认可委对 CC121 的自查要求进行了自我检查，通过认可委的专业、严格的评审，提高了公司的运作水平，完善了各项内部管理，提高工作的质量。

4) 公司建立了以主要部门为主的目标责任考核机制，明确相应人员的目标责任，提取关键考核指标，并与每位责任人签订了考核协议书，通过对每个人员的目标任务的实现，推动了公司年度目标的实现。

5) 落实主管机构要求，本年度完成了 CCAA 人员规范执业的诚信自查，涉及公司所有认证人员，对 109 人的注册过程，参与认证过程进行了全面的自查，确保认证的公信力；

6) 完成了生态环保部有关蓝天保卫战的自查工作，每天安排专人对发布的问题企业进行动态跟踪比对，确保公司已发证客户和申请认证的客户不出现相关问题。

3. 诚实守信

作为第三方认证机构，公司承担着建立信任、传递信任、服务发展的社会职能，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。国诚京信自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，时刻牢记诚实守信的信条，并贯穿于公司的日常活动。

1) 诚信经营是公司的一个基本价值观，公司通过公开文件的标准收费，公开与客户密切相关的价格，以网站等各种途径公开与客户密切相关的权益，有效防止了客户受到商业欺诈行为的侵害。

2) 严格遵守公司的认证专业领域和范围，不做虚假宣传和超范围认证工

作；公司在受理认证项目时，通过网络对客户法律地位、取得认证的情况、有无接受相应投诉及处理、企业人数、认证范围等信息进行核实，以确保受理项目的符合性。对监督审核项目与客户联系确实联系人、组织结构、范围、生产地等相关信息是否有变化，确保审核客户信息的真实性。坚持通过优质服务、严肃而又灵活、规范而又认真的审核方式赢得客户的信任。

3）公司对所聘用人员从教育背景、工作经历等进行核实，确认所聘用人员身份及个人能力的真实性，为公司提供合格的人力资源保障。为了取信客户，维护认证声誉，对审核员的行为规范加强了监控和管理。审核资料中的《受审核方对审核员评价表》给客户提供了一个反馈现场审核情况的途径。

4）对主管机构的诚实守信，按照 CNCA/CNAS/CCAA 要求对认证审核计划、证书信息、人员、转机构项目等方面如实上报，对存在的问题进行妥善处理，自我监督，自我完善。

公司自觉遵守社会公德、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，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会信任。公司领导要求全体人员自觉遵规守纪，恪守职业道德，坚决抵制不正当竞争行为。

4、环境保护

公司为了达到节约能源的目的，对自身日常经营活动中的环境影响行为进行了认真仔细的分析和排查，利用每月的员工培训对部门和员工进行了相应的环保节能教育，以促使员工用自身行为切实体现环保节能理念。

公司综合部制订了严格的办公区域节能减排要求，主要针对办公照明、电脑、复印打印机、空调、饮水机等用电设备的使用进行了可操作性的节能减排措施，使节能减排落到实处。

审核部在安排审核时，尽量安排审核员就近审核，以最大限度的控制差旅费支出、人力支出和碳排放。

公司已完全实施无纸化办公系统，每一位员工均可以在公司信息系统中完成工作或业务操作，审核员的审核资料均通过系统进行上传并安排审议。

5、员工权益

公司贯彻“以人为本”的企业精神，依法保障员工劳动权、获取劳动报酬的权力，完善优化公司制度，关注员工在公司的成长和发展，努力实现个人价值与企业追求的统一。

在基本保障方面：

——2018 年对《员工工资方案》、《员工福利制度》、《考勤管理制度》、《培训管理制度》进行全面的修订，并广泛征求员工的意见，对工资、福利、补充保险、考勤、职业培训与发展等做出更加人性、合理的安排，得到员工认可；

——每月按时发放劳动报酬，缴纳社会保险和住房公积金；

——为每位员工缴纳了商业补充医疗保险；

——每季度为员工发放劳保用品。

在员工职业发展和能力提升方面：

——2018 年，结合组织机构调整，对全部岗位重新进行岗位能力要求的梳理，形成《岗位任职要求》文件；

——制订了《公司 2018 年度培训计划》，共包括 13 项培训及研讨活动；

——对员工能力实施评价及持续评价工作，并根据员工能力评价结果，了解员工的实际工作能力、态度、知识和技能等已到岗位任职要求，满足正常管理活动和公司发展的需要，但仍需在“公司业务的持续学习、沟通能力，工作细致性”等方面予以改进，公司将在 2019 年针对以上方面确定新的能力提升计划。

在工作氛围、团队建设方面：

——组织全体员工的春游、带薪旅游活动，丰富员工生活，增进员工之间的感情；

——为每月生日员工发放生日祝福礼金；

——确保女员工生育、哺乳期相关权益，以此增强员工对公司的凝聚力与归属感。

员工与审核员是认证机构最主要的资源和生产力，尊重员工和保障员工权益是培育与任用人才的根本。为员工建立通畅的发展通道也是公司的社会责任。2018 年，公司培养培育新人及审核人才列为公司重要日程安排，为了激励员工，公司将逐步完善薪酬制度，实行全面绩效管理，将绩效管理深入到每个岗位。公司建立员工制度，促使员工快速学习与成长，不断提高技术与专业水平，以此培养人才，拓展员工职业发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。重视员工培养工作，积极开展内部和外部培训，并对培训效果进行跟踪评价，不定期组织全公司员工对行业法律法规相关标准的学习。本年度共组织人员培训多次，包括了法律法规、业务知识，认证标准等内容，提高了员工的业务能力和综合素质。

6、提升服务水平

公司紧跟市场需求和社会要求的发展，紧跟先进的合格评定技术，积极拓展公司认证领域的认可范围，策划各类人员编制工作流程，总结认证审核和管理工作经验，开展业务知识培训，以促进整个团队的共同进步。

国诚京信坚持客户至上的服务原则，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户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构，强化对客户的增强服务，从而达到与客户共同成长，共同发展的管理目标。

公司在 2018 年度由公司审核部对获证客户进行了回访，了解客户需求，收集公司从受理、审核、发证等环节的服务质量，为获证组织和机构之前搭建交流和沟通的良好平台，顾客满意率达到 98%以上。

六、结束语

本年度的社会责任报告是基于公司对社会责任粗浅的认知，对于认证机构来

说，履行社会责任是一项长期的工作，既是责任，也是义务。今后我们将继续深刻领会和研究社会责任的内涵，一如既往的致力于为客户提供优质、高效的认证服务。

2019 年公司将继续根据细分的职责，把履行社会责任尽可能更加具体地落实到公司内部每个部门、每个员工，努力使业务工作和履行社会责任有要结合起来。公司会持续关注国家认监委、认可委和认证认可协会等国家相关部门的公告和通知，加强自身内部管理工作，完善公司内部的程序文件和相关作文件，持续做好节能减排工作，建立更加完善的社会管理体系，为客户提供客观、公正、科学、优质的认证服务。

我们清楚的认识到社会责任建设任重道远，我们面对的机遇和挑战，积极分析自身的优势与不足，将继续执行国家认监委的《认证机构履行社会责任指导意见》要求，不断完善国诚京信公司的自身社会责任制度建设和实施，完善利益相关方的沟通渠道，建立完善的沟通机制。公司将努力提升认证技术与管理能力，努力维护认证信誉，树立良好的认证机构形象，积极为全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认可结果的信采，为国家认证事业的进步和发展做出应贡献。

衷心感谢各方一直以来对我公司的认可和支持，希望社会各界、各相关方继续给予我们以关注和支持，并为我们的工作提出宝贵的意见和建议！

地 址：北京市西城区教场口街 1 号

邮 编：100120

电 话：010-82015837

传 真：010-82020854

邮 件：bjfuyuanan@163.com