

润标天泽国际认证（北京）有限公司 企业社会责任报告（2018）

润标天泽国际认证（北京）有限公司

Health Quality Certification Commission of China

北京市海淀区中关村医学工程转换中心 3-230

目录

报告编写说明:	1
一、董事长致辞	2
二、关于 HQCC	3
(一) 公司简介	3
(二) 公司战略	4
(三) 组织架构	4
(四) 公司治理	4
三、经营业绩	7
(一) 以服务认证标准为导向, 提升养老服务机构服务能力	7
(二) 行业合作、优势互补, 提升服务认证品质	7
(三) 成熟的认证模式、严谨的评审流程	8
(四) 广泛交流、认真研发, 建立完善服务认证体系	8
四、总结与展望	10

报告编写说明:

1、报告简介:《润标天泽国际认证(北京)有限公司企业社会责任报告(2017)》是润标天泽国际认证(北京)有限公司发布的首份企业社会责任报告,报告将回顾公司在2017年面临过的机遇与挑战,同时总结相关的社会责任实践和绩效。

2、编写依据:参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(G3.1)(GRI 评级自评为A)、《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR2.0)

3、时间范围:报告中的2018年指2018年1月1日-12月31日,部分内容适当追溯以往年份。

4、数据来源:本报告中的数据均来自于公司内部相关资料和统计。

5、指代说明:为方便表述和阅读,“润标天泽国际认证(北京)有限公司”在本报告中也以“HQCC”、“公司”表示。

6、报告下载:本报告包括纸质版和WORD两种形式,您可登陆公司官网<http://www.hqccglobal.com/>下载。

一、董事长致辞

承蒙社会各界的支持和厚爱，润标天泽国际认证（北京）有限公司走过了不平凡的创业发展历程，获得了业界的认同和社会的肯定。这得益于国家政策支持，得益于 HQCC 人锲而不舍的敬业精神、对事业孜孜不倦的追求和不懈的奋斗。

自 2015 年公司成立后，HQCC 把公司技术标准研发与销售经营工作有机结合起来。严格按照《公司法》和国家相关法律、法规、规章的要求，建立现代企业制度，完善法人治理结构，规范公司运作。

2016 年，公司围绕改革、创新主题，深入贯彻落实科学发展观，创新营销策略，积极应对市场变化，开展自主创新，注重财务预算和成本考核，强化公司防御和控制风险能力，促进了公司经营业绩继续保持持续快速增长。

回顾公司的发展史，是一部不断创新的奋斗史，也是一段不断实践企业责任的探索史。我们努力为每一家机构提供最优质的服务，为合作伙伴提供值得信赖的发展机遇，为员工提供实现理想的发展平台，为环境积极倡导绿色生活方式并以不断创造社会价值为己任。

虽然我们期待的福祉不会立刻到来，但在报告中呈现的点滴进步和改变，让我们有理由相信，在全体 HQCC 人的共同努力下，我们共同生活的未来会变得更加具有期待性。

二、关于 HQCC

(一) 公司简介

HQCC 是由国家质量监督检验检疫总局、国家认证认可监督管理委员会管理的权威认证机构，专业从事卫生保健和社会福利领域服务认证和人员培训。该机构制定的标准经国家认监委备案管理。

HQCC 拥有一支高效率的成熟专家队伍，秉承“和谐、进取、责任、奉献”的理念，通过与政府、相关国际组织和机构合作，共同建立卫生健康服务领域国际认证联盟，成为知名的国际型认证机构。

HQCC 按照国务院有关文件要求，充分发挥机构在医疗行业的专家资源优势，完善了养老服务认证标准和实施规则，确定了适合我国国情的养老服务认证模式和工作程序。

HQCC 的专家团队积极与中国社会福利与养老服务协会、中国人民卫生出版社、荷兰皇家医学院、釜山大学、等国内外著名医疗机构。

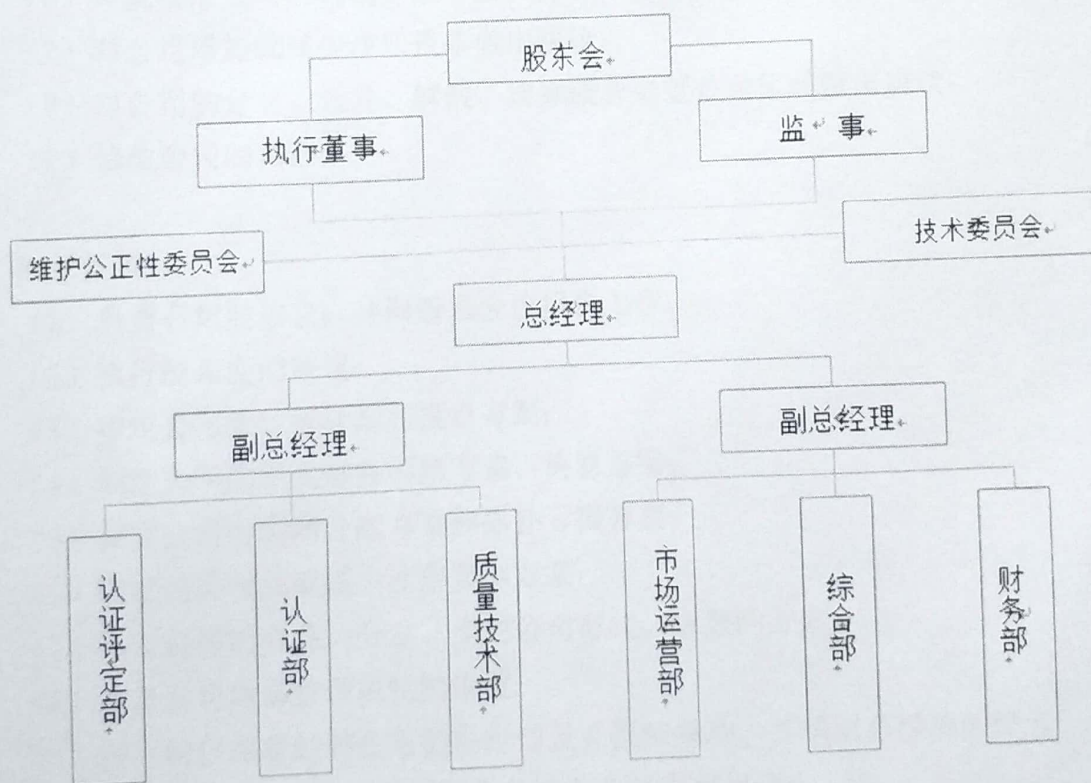
HQCC 积极与国内外著名组织和团体展开广泛交流与合作，组织优势专家资源、集中精力、潜心研究，建立了严格的内部质量管理体系，严谨的认证评审流程，在卫生保健和社会福利领域研发了一系列服务认证标准和认证规则。

《国务院关于深化标准化工作改革方案》、《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020 年）》、国家认监委《认证认可检验检测发展“十三五”规划》确定了提升我国服务质量和能力，建立并完善服务认证体系，促进服务认证事业健康发展，实现服务业可持续发展目标。《2017 年认证认可工作要点》（国认办〔2017〕13 号）关于围绕服务业提质升级，在养老、教育、医疗保健、金融、物流等行业加快推行服务认证，打造优质服务品牌的要求，充分发挥机构在医疗行业的专家资源优势，组织了养老和医疗卫生行业的权威专家团队，广泛吸纳国内外卫生健康领域成功经验，发布了一系列卫生保健和社会福利领域服务认证的规范。

（二）公司战略

1. 我们的愿景：成为全球最值得信赖的企业。
2. 我们的使命：将借助服务认证，与有关政府部门、行业组织、和机构合作，进一步激发服务市场活力，推动特色技术创新、特色服务创新、人员服务能力创新，不断提高服务人员职业能力、提升我国卫生健康和社会福利行业服务质量和水平。
3. 我们的发展理念：加快推行服务认证，打造优质服务品牌，充分发挥公司在医疗行业的专家资源优势。

（三）组织架构



（四）公司治理

HQCC 严格遵守法律法规，并且在此基础上，致力于建立健全、良好的企业管理规章制度，搭建相互监督的体系，以保证客户、员工、股东等利益攸关方的利益。

1. 治理框架

股东会：

- (1) 决定公司的经营方针和投资计划；
- (2) 选举和更换由非职工代表出任的执行董事、监事，决定有关执行董事、监事的报酬事项；
- (3) 审议批准执行董事的报告；
- (4) 审议批准监事的报告；
- (5) 审议批准公司年度财务预算方案、决算方案；
- (6) 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损的方案；
- (7) 对公司增加或减少注册资本做出决议；
- (8) 对公司的分立、合并、解散、清算或者变更公司形式做出决议；
- (9) 修改公司的章程。

执行董事：

- (1) 负责召集股东会，并向股东会议报告工作；
- (2) 执行股东会的决议；
- (3) 审定公司的经营计划和投资方案；
- (4) 制定公司的年度财务预算方案、决算方案；
- (5) 制定公司的利润分配方案和弥补亏损方案；
- (6) 制定公司增加或减少注册资本方案；
- (7) 制定公司的合并、分立、变更公司形式、解散的方案；
- (8) 决定公司内部管理机构的设置；
- (9) 决定聘任或者解聘公司的总经理及其报酬事项，并根据总经理的提名决定聘任或者解聘公司副总经理、财务负责人及其报酬事项；
- (10) 组织制定公司的基本管理制度。

监事：

- (1) 检查公司财务；

(2) 对执行董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，对违反法律、行政法规、公司章程或者股东会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议；

(3) 当执行董事、高级管理人员的行为损害公司的利益时，要求执行董事、高级管理人员予以纠正；

(4) 提议召开临时股东会议，在执行董事不履行本法规定的召集和主持股东会会议职责时召集和主持股东会会议；

(5) 向股东会会议提出提案；

(6) 依照《公司法》第一百五十二条的规定，对执行董事、高级管理人员提起诉讼。

维护公正性委员会：

(1) 制修订 HQCC 公正性委员会章程；

(2) 协助制定与认证活动公正性有关的政策，如认证有限责任公司的公正性和保密规则等；

(3) 监管 HQCC 运作的公正性；

(4) 听取并审议 HQCC 工作报告；

(5) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；

(6) 决定卫生产品认证和卫生服务认证工作的其他重大事项；

(7) 审议认证有限责任公司的年度财务分析与评估报告、评价公司的公正性是否受到商业、财务和其他方面压力的损害；

(8) 审议因认证标准的变更引起公司相关文件变更的内容对公正性的影响；

2. 合规管理

HQCC 严格遵守法律法规，将责任的开展业务活动坐位企业管理的重要内容。

(1) 遵守商业道德：

1) 严格遵守公司制定的《公正性管理制度》的各项要求，

2) 严格为认证方保守技术秘密，认证人员不参加所从事认证项目的技术咨询工作，确保认证工作的公正性，承诺为委托方妥善保管认证结果并保密。

3) 严格按照国家收费标准进行收费。

(2) 员工守则：

- 1) 遵纪守法、坚持原则、实事求是、作风正派、身体健康，愿意为 HQCC 工作并接受 HQCC 的监督和管理。
- 2) 保持良好的个人素质和较高的道德水平；
- 3) 不断学习、掌握有关认证的法律、法规、规章和程序；
- 4) 严格执行 HQCC 相关的认证的规定；
- 5) 不断提升，使之具有一定的组织和管理能力；
- 6) 接 HQCC 组织的各种培训；
- 7) 严格遵守 HQCC 的保密制度；
- 8) 各级管理人员要严格履职。

三、经营业绩

（一）以服务认证标准为导向，提升养老服务机构服务能力

——开展养老服务认证内审员培训试点

2017 年按照民政部、国家质检局等六部门《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》“加快养老院服务质量标准化和认证建设。建立全面涵盖养老院服务质量的标准化和认证工作体系，探索开展养老院服务质量认证工作。”“各级质量技术监督部门要加强养老院服务质量标准体系建设，完善服务质量满意度测评管理，推动服务质量对比提升，对养老院服务质量认证进行监督管理。”的要求，润标天泽国际认证在民政部和国家认监委大力支持和指导下，正式启动养老服务认证工作。专家团队开始指导有关养老服务机构，在全国养老服务机构标准化建设试点基础上，全面开展养老服务认证的建设工作，依照服务认证标准和规范指导养老服务机构逐项深入开展各类专题培训，提升机构的整体服务能力。

（二）行业合作、优势互补，提升服务认证品质

——养老服务认证工作模式研究暨试点项目启动仪式

2017 年 8 月 5 日在北京国家会议中心第六届中国国际养老服务业博览会期间，中国社会福利与养老服务协会和润标天泽国际认证（北京）有限公司签署

合作框架协议，共同举办了“养老服务认证工作模式研究暨试点项目启动仪式”，双方将发挥各自平台、技术优势，认真贯彻落实国家“十三五”期间在养老服务领域建立评估认证体系、开展第三方评估认证的文件精神，共同合作，在养老服务领域开展服务认证模式研究、服务认证标准体系和服务认证项目，为国家相关部门建立养老服务评估机制和认证体系提供实践经验，为养老服务提质增效做出贡献。国家认监委领导发表了“认证推动养老服务业健康发展”演讲，润标天泽发表“卫生健康和养老服务认证工作的发展路径”演讲。来自全国的100余位养老服务机构领导和专家参加了本次活动。

（三）成熟的认证模式、严谨的评审流程

——国家认监委“服务认证体验周”养老服务认证体验活动

2017年9月28日，润标天泽国际认证（北京）有限公司和邳州市社会福利中心协助承办了由国家认监委主办，中国社会福利与养老服务协会和江苏省民政厅组织的“服务认证体验周”养老服务认证体验活动。

养老服务认证体验活动中，由润标天泽认证机构具备养老服务认证资质的审查组，完整展示了润标天泽养老服务认证模式和流程，通过了国家认监委领导和认证专家组的检查，得到了各级领导和专家的好评。第三方认证机构与行业协会紧密配合，符合国务院“放管服”改革要求，能够共同构建高效性养老服务认证体系，激发社会活力，提高各单位的参与养老服务认证工作的积极性，落实各项认证任务，推进服务认证工作有效开展，提升服务认证工作的品质。

（四）广泛交流、认真研发，建立完善服务认证体系

——系列养老服务服务认证标准和认证规则制定

多年来，润标天泽国际认证（北京）有限公司的专家团队积极与国内外著名组织和团体展开广泛交流与合作，组织优势专家资源、集中精力、潜心研究，建立了严格的内部质量管理体系，严谨的认证评审流程，在卫生保健和社会福利领域研发了一系列服务认证标准和认证规则。

2015年至2016年按照国务院《关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》（国办发〔2015〕84号）和《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发〔2016〕91号）文件要求，充分发挥机构在医疗行

业的专家资源优势，组织了养老和医疗卫生行业的权威专家团队，广泛吸纳国内外卫生健康领域成功经验，将医疗服务和养老服务充分结合，发布了一系列养老和医养结合服务认证标准规范，建立了完善的认证模式。

其中：

Q/HQCC 218-2015《养老服务机构服务规范》，规定了养老服务机构的基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求和服务规范与要求；

Q/HQCC 401-2016《养老服务机构服务认证实施规则》确定了养老服务认证的基本要求和程序；

Q/HQCC 2721-2015《医养结合服务规范》，规定了医养结合养老服务的术语和定义、机构设置的基本要求、服务内容、服务要求以及服务质量评价与监管等内容；

Q/HQCC 402-2015《医养结合养老服务机构认证实施规则》确定了医养结合服务认证的基本要求和程序。

（五）颁发中国首张国际养老服务认证证书

（六）京津冀协同发展卫生技术培训标准化建设与认证示范区启动会

9月21日，由中国殡葬行业认证委员会主办，北京社会管理职业学院现代殡葬协同创新中心、润标天泽国际认证（北京）有限公司协办，秦皇岛海涛万福环保设备股份有限公司承办的“HQCC中国殡葬行业认证委员会审查员培训班”在秦皇岛举行。来自全国各地殡葬服务行业的专家学者、行业精英，共37名学员参加了培训。

（七）HQCC中国殡葬行业认证认可委员会首届审查员培训班

9月21日，由中国殡葬行业认证委员会主办，北京社会管理职业学院现代殡葬协同创新中心、润标天泽国际认证（北京）有限公司协办，秦皇岛海涛万福环保设备股份有限公司承办的“HQCC中国殡葬行业认证委员会审查员培训班”在秦皇岛举行。来自全国各地殡葬服务行业的专家学者、行业精英，共37名学员参加了培训。

（八）京津冀协同发展卫生技术培训标准化建设与认证示范区” 工作会议圆满结束

按照国家和京津地区卫生健康的实际需求，“示范区”首先确定了基层卫生体系建设的全科医师培训、高技术领域的干细胞制备与存储技术、中医健康领域的小儿推拿技术和百姓美好生活向往的医美技术，组织京津冀和全国的专家制定相关认证技术规范，有关规范通过了国家认证认可监督管理委员会的备案审核，本次会议就是总结去年一年的工作，规划 2019 年的工作，同时，按照《中华人民共和国认证认可管理条例》的有关规定，启动相关领域国家注册审查员培训班，培养一支具备国家资质的专业化认证审查员队伍，为标准化建设与认证工作的深入开展打下良好基础。

四、总结与展望

2018 年，公司在实现业务快速稳定增长的同时，重视权益方保护，实现可持续发展，维护职工利益最大化，积极推进养老服务业认证，做出了可喜的成绩。

2019 年，我们将以更加饱满的工作态度和务真求实的一腔热忱，继续接受社会各界的监督，在紧抓新政带来的发展机遇，完成经营发展、企业规模扩大的同时，不断完善公司社会责任管理体系建设，不断探索有效履行社会责任的着力点，加强与合作伙伴等利益相关方的沟通与交流，从而促进公司更好地履行社会责任，实现自身与全社会的和谐发展。