



华标卓越认证（北京）有限公司

2018 年度社会责任报告

2019 年 3 月 15 日

目录

一、报告说明.....	3
二、领导致辞.....	3
三、前言.....	4
四、公司概况.....	4
1.公司简介.....	4
2.组织机构.....	5
3.认证资质及业务范围情况.....	5
4.项目情况.....	6
5.人员能力与认证业务的匹配情况.....	6
6.财务状况及财务审计情况.....	6
五、社会责任管理体系.....	7
1.建立了满足公正性要求的管理质量方针.....	7
2 质量目标.....	7
3.信息安全管理方针和目标.....	7
4.认证活动流程.....	8
5.体系运行和自我改进情况.....	8
六、履行社会责任情况及绩效评价.....	9
1.遵纪守法、完善和健全公司治理结构.....	9
2.坚持规范运作、诚实守信.....	9
3.保护供方、客户权益.....	9
4.不断提升认证服务水平.....	10
5.重视审核员队伍的建设，人员素质不断提升.....	10
6.建立一套完善的证后服务体系，为客户创造价值.....	10
7.环保节能减排.....	10
8.保障员工利益.....	11
七、结束语.....	11

一、报告说明

（一）发布周期

本报告为年度报告，是华标卓越认证（北京）有限公司（以下简称 CSEC）本年度发布的 2018 年度社会责任报告。

（二）时间范围

2018 年 1 月 1 日到 2018 年 12 月 31 日

（三）称谓说明

为便于表述，报告中“华标认证（北京）有限公司”也以“CSEC”、“华标认证”、“公司”、“我们”表示。

（四）数据来源

本报告所引用的 2018 年数据来自公司正式文件和统计报告，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

（五）可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。本公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

二、领导致辞

社会责任是全社会都应遵循和承担的共同价值理念，履行社会责任更是中国特色认证事业应有的义务。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。作为以“传递信任，服务发展”为宗旨的认证行业，履行社会责任是认证活动的本质要求，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的基础。

华标认证始终将社会责任理念纳入到公司的整体战略中，在市场开发、业务运营、安全环保、法人治理、信息披露、职工权益保护等方面能够切实履行应有的社会责任，在追求企业经济效益的同时，积极承担对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及员工、客户、供应商、社区等利益相关方所应承担的责任，注重企业社会价值的实现，较好的实现了国家、社会、员工、客户、供方以及合作伙伴共赢，积极推进环境保护、资源节约与循环建设，热心参与社会公益事业，

以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进企业与社会、社区、自然的协调、和谐发展，为落实科学发展观，构建社会主义和谐社会做出了一定的贡献。未来我们将一如既往的把履行社会责任的理念和要求根植于运营管理的全过程和每一位华标人，用心服务！

三、 前言

为全面反映华标卓越认证（北京）有限公司 2018 年在经营管理活动中履行社会责任方面的重要信息，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》，结合本公司在履行社会责任方面的具体情况，特编制本报告。

本报告是 CSEC 落实科学发展观，把社会责任融入企业的发展战略和经营管理，是公司参与构建社会主义和谐社会的自觉行动。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能够加强社会各界对本公司的了解，同时使公司更广泛的获得各界的监督和建议，以不断促进公司的进步与发展。

四、 公司概况

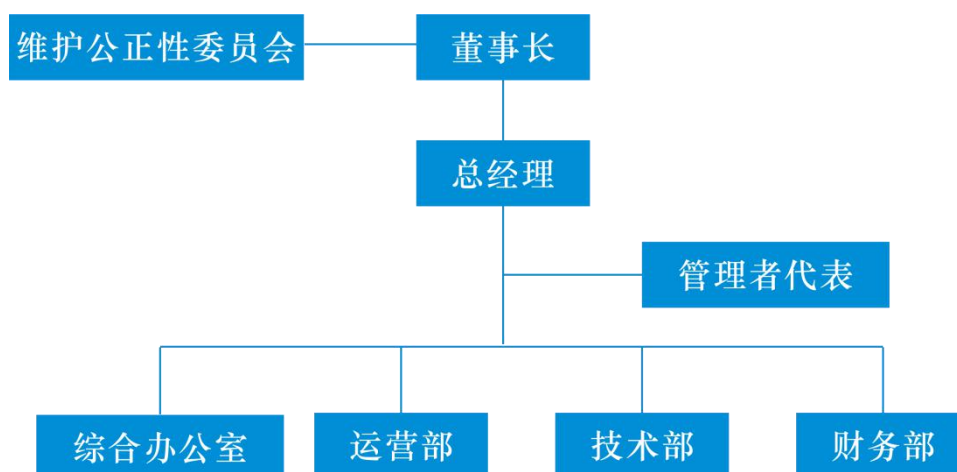
1. 公司简介

华标卓越认证（北京）有限公司（CSEC）是国家正式批准的第三方独立认证机构，为广大企业和社会提供批发业和零售业服务认证、保养和修理服务认证、无形资产和土地服务认证、住宿服务认证、食品和饮料服务认证、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，华标认证拥有各领域的专业审查/审核员，具有丰富的从业经验和高度负责的职业精神，能为社会和企业提供优质的、适宜、精准、有效的认证服务。

华标认证积极向国家建设“一带一路”倡议，为“走出去”企业提供专业化认证服务，目前已与俄罗斯国家标委所属认证中心等认证机构签署合作协议，为开拓独联体国家等海外市场的企业提供可行的认证服务方案。从成立以来本机构在国家认可机构的指导下积极开展认证工作。以科学的管理、公正的审核为基准，赢得了获证组织的信任。通过有效的审核工作，切实提高了获证组织管理体系的有效性，真正将标准转化为保证产品质量、规避经营风险、提高经营绩效的有效

手段。

2.组织机构图



3.认证资质及业务范围情况

(1) 本机构获得资质批准认可的主要情况如下：

日期	资质主管部门	资质证书名称	资质证书内容	资质编号
2017. 08. 25	CNCA	认证机构批准书	03 批发业和零售业服务 15 保养和修理服务 无形资产和土地服务认 住宿服务；食品和饮料服务 质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系	CNCA-R-2017-349

(2) 公司营业执照范围如下：

认证服务；技术检测；企业管理咨询；技术开发、技术推广、技术咨询、技术服务；公共关系服务；组织文化艺术交流活动（不含演出）；市场调查；会议服务；翻译服务；承办展览展示活动；租赁机械设备、通讯设备；销售机械设备、计算机软件及辅助设备、通讯设备、电子产品、仪器仪表。

4.项目情况

序号	项目	2018 年度（截止 2018-12-31）
1	有效证书数量（张）	778（其中：Q：462；50430：17；E：166；S：128；FW：5）
2	认证客户数量（家）	630

5.人力资源和与认证业务的匹配情况

本机构在各认证领域均配备有足够的认证人员，目前有各类注册级别审核人员共 58 人,兼职人员 38 人。目前本机构人力资源充分，后期还会增进人员。以确保满足认证活动的需求；

人员在业务领域的配备情况如下：

认证领域	专职审核员	兼职审核员	实习审核员
Q	21	39	30
E	14	20	12
S	14	14	5
FW	9	3	/

注：表中 1 人可能具备一个或多个认证领域审核工作资格。

6.财务状况及财务审计情况

本机构为具有独立法律地位的第三方认证机构，本机构经济收入来源主要是认证、审核收费，不接受任何形式的经济资助和赞助。本机构认证工作不接受任何行政干预和来自商业、财政或其它方面的影响。本机构在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务或其他方面的压力。本机构财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接收会计的年度审计。

本机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任做了充分的评估，并采用购买商业责任保险的方式来对风险可能引发的责任作出安排。若由本机构的失误造成损失时，本机构承诺按客户实际损失（不超过合同总额的双倍）进行赔偿。

五、社会责任管理体系

CSEC 从成立伊始便十分重视履行社会责任，且在相关规章制度中明确了相关社会责任的基本要求。在 2017 年度制定了 CSEC 规章制度体系建设规划，其中对 CSEC 社会责任的管理和实施进行了专项规划，并在相关制度文件中更进一步明细了对社会责任的要求、职责及管控方法。

本公司把履行社会责任管理纳入认证机构内部管理体系的各个层面，保持了相关机制，保障社会责任在机构管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

认证活动的核心价值是能力和公正性，确保能力和公正性是认证机构的本质社会责任。本公司确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

1. 建立了满足公正性要求的管理质量方针：

“坚持标准，追求品质，公开公信，服务社会”

华标认证向用户承诺：我公司将确保领导层和全体员工掌握和遵守国家认证相关法律法规，全面了解顾客的需求在保证客观公正的前提下，促进受审方改善和管理。

2 建立了华标卓越认证的质量目标：

- (1) 无违反公正性事件
- (2) 无违反保密性事件
- (3) 申诉/投诉处理率 100%
- (4) 货证客户满意率 $\geq 90\%$
- (5) 监督审核和再认证审核准期率 100%
- (6) 审核组专业能力符合率 100%

3. 建立了信息安全管理方针和目标：

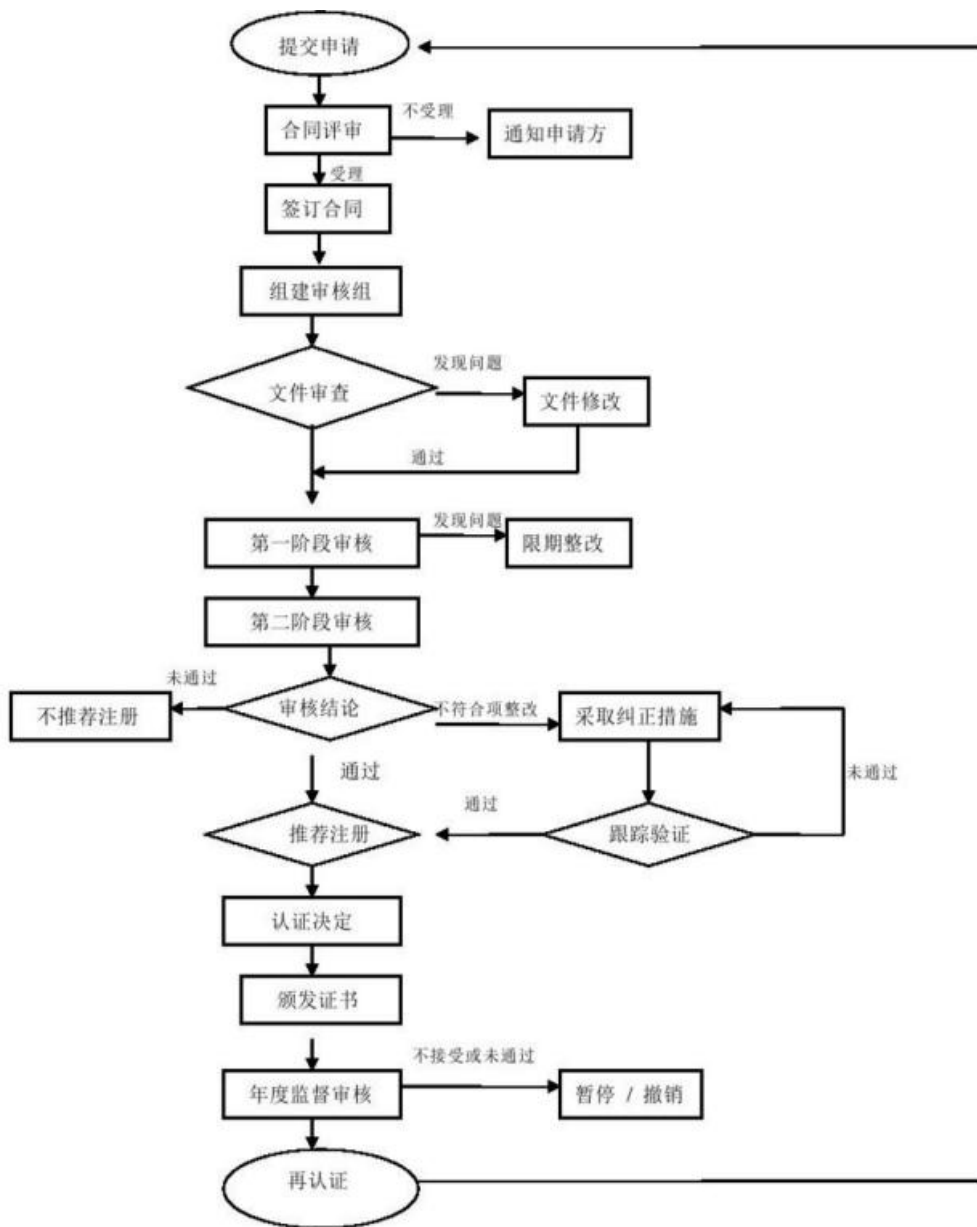
方针：预防为主，全员参与，确保安全，持续改进

目标：确保信息安全事故为 0

各职能部门将目标分析和落实各岗位的业务环节中去，综合办公室负责对目标的监督 and 统计，并向总经理报告实施考核。总经理利用诸如会议，培训等各

种机会和方式解释公司的方针和目标，使公司工作人员了解公司方针和目标，并贯彻实施。

4. 认证活动的流程



5. 体系运行和自我改进情况

2018 年，华标卓越认证（北京）有限公司各部门按体系文件的要求，开展了各项认证工作，经内部审核评估，认为体系运行良好，进一步建立完善相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

公司在积极申请相关领域的认可，并将认真遵循认可规范的各项规定要求。

六、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵纪守法、完善和健全公司治理结构

CSEC 严格遵照《公司法》、《中华人民共和国认证认可条例》及《认证机构管理办法》等相关法律和行业监管部门的相关法规，不断完善由董事长、监事会和高级管理层构成的公司治理架构。董事长、监事和管理层根据《公司章程》赋予的职责，严格执行董事会、监事会的召集和初始决策程序，依法独立运行，履行各自权利和义务。

CSEC 在经营活动中能够认真遵守国家法律法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，依法纳税，并主动接受认监委等政府部门和社会公众的监督。

2. 坚持规范运作、诚实守信

CSEC 为规范内部管理，保证认证活动公证、科学和规范的运作，按照认可规范的要求，在市场开发、业务运营、人员管理和风险防范方面均建立相应的规章制度和内部控制流程，明确了关键控制点；对内部规章制度不断进行修订和完善；另外还定期组织对审核人员、业务人员和管理人员的培训，提高了员工的业务能力和职业素质；还建立了获证组织监督管理机制，明确了具体方法和手段，加强了认证活动全过程的控制，确保了认证活动持续保持符合性和规范性。

认证的公信力在于认证活动获得社会的认可和信任，CSEC 一直致力于以公平、公证、客观的方式开展认证活动。CSEC 为确保认证活动的公信力，制定了相关规章制度，并通过不间断的宣传和检查来要求全体员工自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以真诚的态度和规范的做法对待认证客户和相关方，主动接受地方两局和客户的监督，并保持和他们的沟通。

3. 保护供方、客户权益

CSEC 奉行“诚信为本、客户为重、持续改进、共创未来”，即：以诚信守誉为立业根本，不断听取客户的意见，努力改进服务质量和品质，力求实现合作共赢。CSEC 一直努力实现与供方、客户和社会的良好共存，共创财富、共享成果；注重与各方的沟通，与供方保持互惠互利合作共赢的良性关系，同时把客户的满意度作为衡量企业各项工作的准绳之一，重视与客户的共赢关系，恪守诚信，

共同构筑合作与信用的平台。

4、不断提升认证服务水平

不断提升认证服务水平，是本公司经营层实施认证管理的一个重要支点，也是应尽的社会责任。不断提升认证的有效性，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

（1）保持了有效的能力评价模式，根据对认证业务范围专业特点的分析与风险评估，确定技术领域划分的原则和内容；

（2）针对不同技术领域，确定认证人员资格准则；

（3）针对不同技术领域，相关认证人员管理能力和专业能力培训需求分析；

（4）针对不同技术领域，专业审核指导性文件编制的需求分析；

（5）认证实施过程中的管理能力和专业能力的评价、培训和监督实施；

（6）认证实施过程中的管理能力和专业能力的管理；

（7）认证业务范围的扩大和缩小的管理；

5、重视审核员队伍的建设，人员素质不断提升

（1）组织新审核员培训，针对新人增多。尤其新组长对公司的相关要求不熟悉，组织进行有针对性的组长培训，采用集中授课与发送课件相结合的方式，达到培训效果。同时，对组长及验证审核员提出要求，以老带新，让新人尽快进入角色。

（2）组织实施总部及分公司审核员培训，提升审核员能力。

（3）通过新技术手段，将最新信息及时告知审核员，及时解决分公司及审核员面临的疑惑。通过钉钉工作群、微信或 QQ、及时解答审核员问题。

（4）按照 CNAS-CC105(2016)\CNAS-CC106(2016)及新领域相关要求修订认证申请评审作业指导书、合同评审记录表和审核员人日核算记录表等表格；编写了认证申请评审问题案例的编制与汇总分析，作为认证申请人员能力提升的指南。

6、建立一套完善的证后服务体系，为客户创造价值

项目管理人员一对一的服务，做到对认证全业务流程跟踪与服务，对客户信息及时反馈与更新，客户流失原因分析并采取措施、重点客户回访等方式加强与客户的沟通与联系，对客户的反馈和需求第一时间给与解决，做到客户满意。

7.环保节能减排

CSEC 积极践行环境友好及能源节约型发展，切实推进环境的可持续和谐发展。通过宣传、贯彻公司的环境保护政策，提高所有员工的环境意识，倡导绿色办公；倡导夏季少开空调，实施办公照明的分区管理，鼓励员工绿色出行，减少电能消耗和碳排放；在办公及审核过程中，积极采取多种措施，并制定信息化专项规划，大力推进无纸化办公。

CSEC 在现场审核过程中，采取多种方法向客户及相关方宣传 CSEC 的环保政策和理念，向客户和相关方施加影响。

8. 保障员工权益

CSEC 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》，依法保护职工的合法权益。CSEC 所有员工均已按照国家 and 地方有关法律法规与公司签订了《劳动合同》或《劳务合同》，并按照国家 and 地方法律法规为员工办理了医疗、养老、失业、工伤、生育保险。

CSEC 注重与员工的沟通，尊重员工权利，定期召开员工座谈会，进行员工满意度调查。

CSEC 不干涉员工信仰自由，不因民族、种族、国籍、宗教信仰、性别、年龄等采取歧视行为，实行按劳分配、同工同酬，积极促进劳资关系的和谐稳定。另外，公司还会陆续组织一些户外拓展活动，通过一定的方式，让员工放松心情，保证身心健康，促进团队凝聚力。

热心公益事业，在有限的范围内积极组织员工捐赠不用的衣物和书籍等给社会公益组织，发挥作用，减少浪费。

七、结束语

回望 2018 年，甘苦和荣耀同在。面对机遇和挑战，CSEC 全体脚踏实地、严格自律，坚持以质量求效益、以服务求发展，牢牢把控认证质量；管理层率领整个团队，采取多种措施，积极抢占发展先机，持续提高整体实力，不断增强发展后劲，完成了公司预定的各项目标任务，为 2018 年画上了一个圆满的句号。

未来 CSEC 会更加坚定地把履行社会责任融入到中心的发展战略中，将企业的持续健康发展与企业价值观、人的价值观建设进行有机融合统一，从而推动社会环境的健康和道德水平的提高。

展望未来，CSEC 将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作：

1. 加强全体员工优良价值观建设，培养优良品德；在认证业务活动中勇于承担责任，坚持诚信、公证、客观。
2. 不断学习，努力创新，积极探索新的认证领域和新的服务方式，提升自身的服务水平和能力，为客户、相关方及社会创造更大的价值。
3. 利用认证业务就活动积极向客户、相关方及社会倡导环境保护理念，推广节能减排措施，热心公益事业，从身边做起，从自己做起。

CSEC 真诚欢迎有关各方提出改进意见和建议！

单位：华标卓越认证（北京）有限公司

网址：www.hbrzchina.com

邮箱：hs@hbrzchina.com

电话：010-84935246