

中坛（北京）认证服务有限公司

社会责任报告

(2019)



一、前言

中坛（北京）认证有限公司 2019 年获得认证资质，本年度中坛（北京）认证有限公司秉承“知识产权认证，助力创新创造”的理念，不断加强认证业务建设，各项工作取得了突飞猛进的发展，中坛认证的品牌认可度不断提升。

本报告是中坛（北京）认证服务有限公司第一次发布的社会责任报告。2019 年我们中坛（北京）认证服务有限公司注重关切各利益相关方，完善社会责任价值体系，履行经济、社会、员工和公民责任等方面社会责任的事件和绩效，努力不断推进国家知识产权战略的实施发展。



中坛认证
ZHONGTAN CERTIFICATION

知识产权认证
助力创新创造

（一）报告说明

1.报告主体

中坛（北京）认证服务有限公司

2.名称说明

为了便于表述，在本报告中，“中坛公司”指“中坛（北京）认证服务有限公司”。

3.报告范围

本报告涵盖中坛（北京）认证服务有限公司及各分支机构。

本报告所涵盖的时间范围为 2019 年 1 月至 2019 年 12 月。

4.报告周期

本报告为年度报告，每年定期发布上年度的履行社会责任信息。

5.信息来源

本报告中的信息数据来源于公司正式文件、统计数据，所有信息均经过管理层以及各相关部门的审核。

6.编制依据

本报告按照国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考认监委《认证机构社会责任编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO26000:2100）和国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）的相关内容编写。本报告由中坛公司组织编写、总经理审阅批准。

（二）社会责任战略

中坛公司社会战略方针：

ZHONGTAN (Beijing) Certification Services Co., Ltd.

公正规范认证，服务社会发展。

认证机构承担社会责任，履行社会义务，既能够提升公众对认证机构及其认证结果的认可度、信任度和满意度，也有助于推广认证机构依据的相关标准，反映了公众对生态系统、社会公平和良好的组织治理的强烈需求。

中坛公司作为认证机构，从事认证活动始终坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而不懈奋斗。

中坛公司以“责任认证、诚信认证”为己任，建立健全公司的社会责任管理体系，有效践行社会责任。正确处理好机构发展、员工成长及其他利益相关方的关系，自觉为营造健康、和谐、有序认证市场环境作出努力，为国家经济和社会发展作出贡献。同时中坛公司保守国家秘密，对其认证活动可能引发的风险和责任，采取合理、有效措施。这些都是中坛公司承担并履行社会责任的具体体现。通过各项工作的不断开展，实现了认证工作对经济增长和社会发展贡献的定量评价，体现了认证认可工作在国民经济中的定位，具有重要意义。

二、公司基本情况

1.公司简介

中坛（北京）认证服务有限公司（ZHONGTAN (Beijing) Certification Services Co., Ltd.）是经北京市工商行政管理局海淀分局登记注册，具有独立法人资格，注册资金 300 万元，并经中国国家认证认可监督管理委员会批准设立的专门从事知识产权管理体系（IPMS）认证的第三方认证机构，批准号 CNCA-R-2019-489。

2.组织机构

ZHONGTAN (Beijing) Certification Services Co., Ltd.

根据中坛公司的运营特点，组织架构设置了营销中心、运营中心、技术发展中心等管理部门，聘用多名熟练掌握管理体系认证标准、熟悉相关法律法规和审核技能的审核员和技术专家队伍，以严谨的工作和优质的服务，开展实施认证审核工作。

公司设立公正性和技术委员会，监督和规范认证行为，维护认证的公正性；处理认证业务中的技术问题，纠正认证活动的偏差，防止认证活动偏离轨道。

3.服务网络

为扩大开拓市场并切实地降低企业开展贯标工作的成本，中坛公司在全国范围内进行了布局，已经形成山东、杭州、广州等分公司，有效地辐射了全国认证市场。目前，中坛公司的审核覆盖了山东、山西、四川、河北、贵州、安徽、辽宁、江苏、浙江、江西、重庆、湖南、上海、北京、天津、福建、河南广东、广西等地。

4.业务范围：

管理体系认证

服务认证

中坛认证
ZHONGTAN CERTIFICATION

知识产权认证
助力创新创造

5.客户分布：

中坛公司成立以来，组建知识产权管理认证审核团队，认证审核业务增长速度很快，客户范围涉及山东、山西、四川、河北、贵州、安徽、辽宁、江苏、浙江、江西、重庆、湖南、上海、北京、天津、福建、河南广东、广西等地。中坛公司通过严谨的认证，促进了企业的创新创造，降低知识产权风险，为国家知识产权战略做出了应有的贡献。

三、社会责任管理体系情况

(一) 社会责任管理体系的建立

自 2018 年成立以来，中坛公司根据自身的社会责任战略方针并结合公司运营内外部环境的变化，识别和评价各相关方的适宜性，确定达成和平衡各利益相关方所采取的举措，成立了履行社会责任的专门小组，按照工作职责和分工持续保持社会责任体系的有效性和适宜性，把工作落实到各个部门和岗位，通过定期收集改进意见，员工座谈，协调和管理社会责任重点指标的落实，过程中不断审议和确认各项举措的充分性及进一步改进的措施，同时，借鉴认证行业内外优秀企业的经验，持续不断完善社会责任体系建设，推动社会责任工作的创新和开展。

(二) 相关部门责任分工

2019 年为了加强社会责任管理，中坛公司相关部门的社会责任进一步融入到公司相关管理中，将各项内容落实到各部门，推进社会责任体系得到各部门的理解和重视。

组织管理方面：由公司运营中心负责建立完善组织体系，将社会责任融入到公司管理、制度建设当中。

员工权益方面：由运营中心负责保障员工基本权利、尊重人权，如工作环境、职业健康等方面。

市场客户方面：由营销中心、分公司负责，按照法律法规、道德等社会标准和正当的秩序，合理经营，并与所有利益相关方保持透明合作关系，强化自身管理，公平竞争、保护产权、信息保密。

社会参与方面：各部门、分公司通过公共和公益活动，提供教育和文化服务，利用技术开发创造就业机会，致力于增进公共利益和推动社区发展。

（三）利益相关方的参与

中坛公司建立了利益相关方的识别、沟通，保证各相关方与中坛公司的相互了解和合作，中坛公司的利益相关方包括政府、股东、同行认证机构、员工、客户、社会公众等。针对不同的利益相关方，中坛公司建立了常态的沟通机制，及时了解相关方的诉求与期望，来自相关方的信任和支持是中坛公司不断发展成长的必要条件，同各利益相关方积极构建相互支持、互利友好的合作共赢关系，共同推动并实现经济增长、环境保护和社会进步的协调发展。

四、年度履责情况

（一）经营管理

国家标准《企业知识产权管理规范》以企业知识产权相关管理活动为标准化对象，中坛公司以国标为依据，通过认证审核查证企业在建立知识产权管理体系时所遇到的问题，保证体系的科学性、有效性和系统性，推动企业经营良性发展，督促企业紧跟社会创新浪潮，全面提升企业的核心竞争力。

1. 服务客户

中坛公司锻造了知识产权管理认证审核精英团队，自公司成立以来，认证审核业务快速增长，目前已完成近千家企业的知识产权认证受理申请和认证审核工作，以及部分企业的服务认证审核工作。

随着知识产权管理体系认证市场需求的不断扩大，2019年度内，中坛公司通过良好的认证审核服务有力地促进了知识产权密集型、科技创新型企业知识产权管理能力的稳步提升。

2. 人力资源

作为专业从事知识产权管理体系认证的高端服务机构,中坛公司拥有一支兼具知识产权管理和认证审核经验的多元化精英团队。服务团队中汇集了一批企业知识产权管理精英以及专利代理机构资深实务专家,团队核心成员均具有十年以上的知识产权从业经验。

中坛公司打造了一支高素质的专业化审核队伍,团队成员中多名拥有硕士学位。公司审核团队成员专业范围覆盖机械、通信、生物、化学、材料等众多技术领域,团队成员具有知识产权布局、保护、商业化等相关丰富经验,能为各行业企业提供知识产权认证审核服务和认证审核服务。

3. 财务状况

中坛公司成立的第一年,顺利地完成了年初制定的全年财务目标。为每位审核员购买人身意外保险。这是顺利发展的一年,中坛公司也将继续坚定而充满活力地发展,推动企业经营良性发展。

(二) 业务发展

1. 规范管理

为了保证中坛公司的可持续发展,完善工作管理制度,降低企业运行风险。依据 ISO/IEC17021(CNAS-CC01)的要求,结合国家新的认可规范和法律法规的要求,不断完善公司管理体系建设。2019 年陆续修订和补充相关管理制度,包括《审核组长作业指导书》等多项各种类型的工作规范文件,进一步完善了管理基础。从市场开发、合同评审、审核策划、审核组长指派、审核员选定、文件审核、审核计划的编制、审核的实施、认证决定及证书发放等进行管控和监督,维护认证的公正性。从制度上保证认证活动的规范运作,维护认证的有效性和公信力。

2. 以人为本

人才是公司的第一生产力，中坛公司为员工营造了温馨和谐的工作环境，员工队伍专业化水平在知识产权领域首屈一指，兼具知识产权管理和认证审核经验，为中坛公司的快速发展提供了有力保障。通过多元化、多形式的员工培训以及内部交流，提升员工综合素质和专业技术能力，更好为公司储备智力支持和人才保障。公司开通了审核人员的技能提升内训系统，并定期对审核员进行岗前培训和经验讨论交流，努力打造知识产权认证领域内的高端服务机构。

严格执行法律法规，维护员工的基本权益，严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工资支付管理规定》等，制定了内部规章制度，依法与员工签订劳动合同，缴纳五险一金，并针对审核员的工作特质，为员工购买了意外伤害保险，保障员工的利益最大化。

3. 诚实守信

社会诚信形象是中坛公司社会责任的综合反馈。公平、公正、客观地开展知识产权认证活动，是认证机构最基本的社会责任，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方。中坛公司推出服务承诺，设立投诉热线，受理投诉建议、提供信息咨询，与企业零距离保障了审核服务质量的稳步提升。

严格执行中国认证认可协会发布的《认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系价格自律暂行规定》、认证证书转换备案制度要求，正面引导和教育员工，通过不同形式的宣导，进一步规范了从业者行为。

公司与员工签署廉洁自律承诺书，通过现场审核事项记录表格确保审核人员在审核工作中廉洁奉公、洁身自好。

完善客户服务机制，除了在审核现场下发《客户满意度调查表》之外，中坛公司还设立投诉专线电话，使客户对我们审核组进行监督，维护认证审核工作的严肃性和公正性。

4. 服务升级

发展认证市场是中坛发展之源，提高认证质量是中坛发展之本。为了更好的促进公司服务升级，中坛公司一直秉承以下的承诺：

(1) 客户至上

知识经济时代，构建一个完善的知识产权管理体系是一个企业迎接未来挑战的战略性行为，也是一项整合内外多方资源的艰巨任务，中坛公司基于丰富的行业经验，以客户至上的服务流程助力企业构建知识产权核心竞争力。中坛公司以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，不断创新服务方式，不断提升客户体验，努力适应“互联网+”时代发展的新需求，集中全体中坛人的智慧与力量，以新举措铸就知识产权认证世界品牌。

(2) 规范受理

2019 年公司严格依据认证业务范围，准确界定，针对审核项目与企业反复沟通，调查核实企业相关信息，保证审核策划的信息有效性。对于不符合认证条件的企业坚决不予受理，同时与企业沟通界定审核范围、风险评估和审核人日。严格执行公司制定的认证收费标准，做到公开公正。

(3) 加强评审，及时颁证

认证决定是认证机构对认证工作质量最终检验把关的关键环节，中坛公司非常重视评审工作，按照认证评定的工作流程，确定了评审的关键控制点，选择资深的认证决定人员实施评审，同时对评审工作进行定期的讨论，使评审工作的一

致性得到保证，保证公正性，把评审的问题与审核组长进行沟通，确保审核质量，提升审核人员的专业能力。

为了保证证书信息的准确性和及时性，公司制定严格的颁证程序，保证了证书信息的准确性，通过信息化系统颁证的时间也大为缩短。

(4) 满意度调查

通过审核现场填写客户满意度调查，要求每位组长收集顾客意见。2020 年建立客户反馈制度，就共同关心的焦点、热点和难点问题及任何相关情况进行反馈。做到现场审核百分之百反馈，负面反馈百分之百回访。

(5) 获证客户后续服务

通过微信公众号把与知识产权有关的信息广泛传播给获证客户，通过协会组织的论坛进一步加强机构与企业、机构与专家之间的信息共享和经验交流，逐步构建定期的交流机制，精准把握客户需求。

5. 员工权益

中坛公司将员工权益放在首位，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，并结合公司实际，制定与其配套的公司内部规定，切实保障员工的合法权益。尊重员工人权及其它权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动，严格执行法律法规，维护员工的基本权益。建立了保障员工合法权益和身心健康的管理机制，健全收入分配制度。重视人才和培养人才，切实保障员工的合法权益，增强员工的荣誉感和责任感。

(1) 公司按照国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金等五险一金，使员工获得必要的社会保障。

(2) 开展团建活动：中坛公司不定期组织不同形式的员工集体活动，在 2019 年春季组织了泰山峰会，年底组织了苏州年会，增进了团队凝聚力，促进了团队成员之间良好沟通与交流，彼此间形成了一种信任互助的关系，也为大家同心聚力，共同促进公司迅速发展打下了良好的基础。

6. 绿色环保

中坛公司及全体员工一直为配合国家构建“资源节约、环境友好”型社会而努力，我们从身边点滴小事做起，倡导绿色办公，梳理并深化绿色、低碳发展理念，更好地履行社会责任。

1) 加强水电节约意识，对空调等大功率电器的能源管理，响应国家的节能减排政策，夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度，冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度。

2) 严格执行人走灯灭，电脑关机，减少能源浪费。

3) 积极倡导办公电子化，对于必需的纸质文件，鼓励双面打印、复印，统一回收废纸、纸箱、报刊、杂志，减少费用，并实现资源的循环再利用。

4) 对废旧的墨盒、硒鼓、电池统一回收、集中交由有资质的单位处理，减少废旧物资对环境的影响。

5) 合理安排审核线路，统筹审核区域及审核时间，积极降低审核人员的差旅消耗。

(三) 社会公益

中坛公司坚持致力于社会公益事业，结合知识产权认证行业的特点，有针对性的精准帮扶有关创新主体积极回馈社会。中坛公司配合政府有关部门重庆、陕

西西安、辽宁大连等西部、东北地区提供知识产权认证知识的传播，为提高社会为知识产权认证的了解做出了应有的贡献。

结束语

2020 年，中坛公司将在 2019 年工作的基础上，持续推进社会责任体系建设，积极履行社会责任，做一个有责任、有担当的认证机构。未来，中坛（北京）认证服务有限公司一定全力配合国家创新驱动发展战略，为知识产权所有利益相关方提供系统的创新解决方案，提高企业知识产权管理水平，提高企业创新效率，提高社会创新发展层次。中坛公司将继续贯彻国家认监委、认可委和认证认可协会的各项要求，充分发挥在知识产权专业方面的优势，走专业化认证机构之路，为客户提供更加满意的认证服务，维护认证市场秩序，不断提升品牌形象，为社会各界提供可信任的认证结果。加大审核现场、案卷等稽查力度，对于不合规项目和人员严肃处理，优化项目运营全流程，明确关键岗位工作标准。

中坛公司希望各利益相关方通过本报告可以更多地了解我们在履行社会责任方面所做的努力，希望能够听取到利益相关方的各种宝贵意见，并在利益相关方的帮助下不断改进我们的工作，不断提升知识产权管理体系认证服务的质量和水平，从而实现“知识产权认证，助力创新创造”的最终目的。

中坛（北京）认证服务有限公司，希望凭借优质的服务与企业建立起长期的战略合作关系，通过认证服务工作，来促进企业提高管理体系运行的有效性和效率。

我们期待更多的行业客户，用我们的专业竭诚为社会提供公正、诚信、优质、
高效的服务！

报告反馈联系方式

电话：010-82897170

邮箱：bjztrzgs@vip.163.com

微信公众号：中坛认证



中坛认证
ZHONGTAN CERTIFICATION

知识产权认证
助力创新创造