

北京陆航检测认证有限公司  
2019年度社会责任报告

二零二零年二月

## 前 言

1、报告时间范围：本报告是北京陆航检测认证有限公司2019年1月1日-2019年12月31日的社会责任履行情况。

2、报告组织范围：北京陆航检测认证有限公司。为便于表达，在报告表述中分别使用“LTC ”或“公司”。

3、报告发布周期：本报告为年度报告。

4、报告编写原则：本报告根据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》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，同时结合LTC 的实际与特点编制。

5、数据说明：使用数据来源于公司正式文件和统计报告。

6、报告真实性承诺：本公司及负责人愿意就履行社会责任和本报告内容的真实性做出承诺：

①按照国认可【2012】52 号文件要求定期提供履行社会责任的报告，并确保所提供的信息正确属实。

②自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信、传递信任、服务发展的核心要求。

③遵守国家认证认可相关的法律法规要求，在认证业务范围内开展认证活动，客观、公正，努力维护认证行业的公信力。

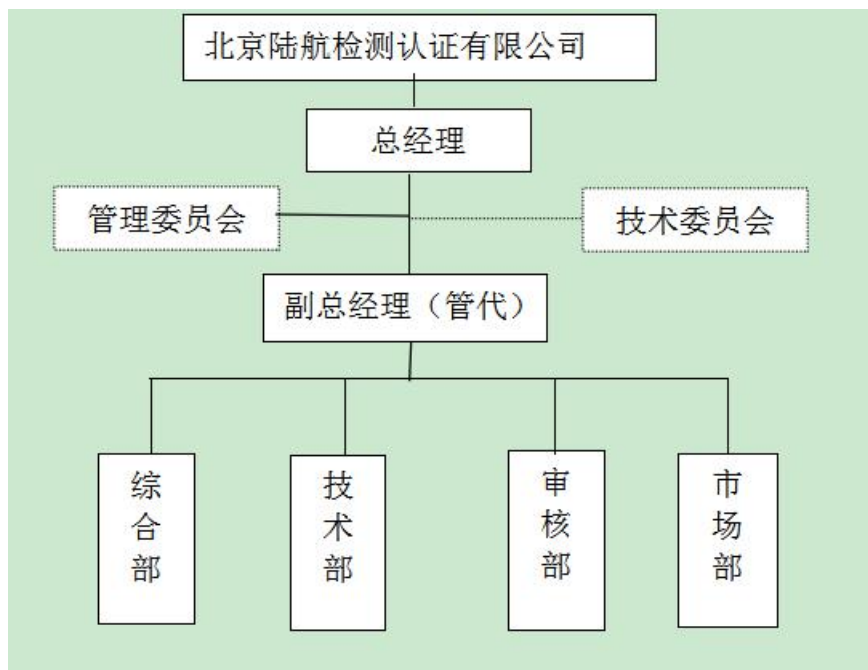
④在开展认证活动中，严守职业道德，诚实守信，公正客观，确保认证的有效性，并对认证的有效性承担责任。

⑤运用科学的管理手段，建立自我约束、自我发展、自我改进的机制突出以人为本，不断激发员工的责任感，增强企业的凝聚力，为认证事业积极做出贡献。

## 一、公司概况

北京陆航检测认证有限公司成立于 2011年11月，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNAS）批准（批准号：CNAS-R-2018-409）的第三方认证机构。主要从事质量（ISO9001）、环境（ISO14001）、职业健康安全（ISO45001）管理体系认证、服务认证工作。

### 1、公司的组织架构：



公司北京陆航依托于安全生产标准化评价工作为背景，立足全国业务范围涵盖建筑、机械、电子、轻工、服务等多个行业。公司着力发展建筑施工行业，目前已经在湖南、湖北、云南等省市及地区开展了建筑施工企业体系认证工作，市场正在持续、稳健的拓展。公司历经六年的成长建设，在稳步做好体系认证审核常态服务，积极响应国家改革发展需要，面向市场与客户，全面提升认证服务质量及效率，致力打造诚信、合规、创新、增值的专业认证服务机构。我公司始终秉承“维护客户的利益、热情坦诚、求实严谨”的核心理念，贯彻“优质、科学、高效”的质量方针，竭诚为广大客户提供满意的体系认

证服务，公司顾客满意率均达到100%。持续长效地服务于企业，使企业保持持久稳定发展。

公司重视认证业务从业人员的培养工作，随着机构增加服务认证资质，也对应开展了商品售后服务认证培训。目前有认证人员 20 余名其中包括审核员/审查员、实习审核员、技术专家以及认证管理人员，认证人员的认证管理能力覆盖了公司的所有认证的专业范围，公司的人力资源满足目前认证业务的需求。

## 2、公司的财务状况情况

北京陆航检测认证有限公司主营收入来自认证收费。认证收费严格依据 CCAA 发布的《认证机构公平竞争规范—认证价格自律规定》和国家有关认证收费标准执行。每年坚持财务审计制度，财务审计结果表明，公司能严格执行国家认证收费管理标准和各项财务管理制度，公司经营正常，财务状况良好。

## 二、社会责任管理体系和制度的建立

北京陆航检测认证有限公司将履行企业社会责任作为一项重要的战略举措和社会的郑重承诺，并将社会责任管理融入公司的日常管理及认证活动中。保持了满足公正性要求的管理方针“尊法守规、客观公正、追求卓越、持续提升”。在认证服务过程中，自觉遵守法律法规、认证规则等要求，要个管理严守职业道德，规范运作，保证认证的有效性，同时积极维护认证市场的有序发展。要通过责任认证，诚信认证，为获证组织、利益相关方提供信任。向全社会提供获证组织管理体系信任的证明，提高认证的有效性和公信力。

公司的质量目标：

客户满意度不小于98%；审核报告质量合格率100%；审核报告递交及时率100%；合同履约率应达到100%；审核报告的数据无误率应达到99%；审核报告的文字错误率不大于0.02%。

公司建立和保持了一套完整的用于开展认证管理的管理体系文

件，包括质量管理手册：阐明质量方针并描述质量管理体系，是LTC质量管理体系运作的纲领性文件；程序文件：质量管理手册的支持性文件，描述为满足认证的要求所涉及的LTC各部门的活动，阐述了认证管理和认证实施过程中各类人员的责任、义务以及如何确保认证的公正性；作业文件：程序文件的支持性文件，包括审核作业指导书、工作表格。这些文件用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。公司保持了一套完整的用于规范员工日常行为和公司管理的制度文件，包括审核员管理制度、档案管理制度等。这些制度确保了公司生产经营等各项业务活动的健康运行，实现了公司的可持续健康发展。在这一年的运行过程中，我们积极发现问题，随时修订管理体系文件，优化各类程序文件和管理制度，修订和增加管理表格和技术表格，使我们的体系文件更适应机构管理，更好的为社会各组织提供服务。所有的文件均有文件审批、修改记录、发放给相关人员。

### 三、履行社会责任情况及绩效评价

#### 1、遵守法律。

公司作为独立的第三方认证机构，在运作过程中，充分体会和认识到遵守法律法规和认证规范性文件是一个认证机构生存的最基本的要求。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，并把遵守法规和行业道德标准纳入到公司的管理制度当中，有效落实到日常工作之中，具体的绩效如下：

及时收集与识别最新法律法规，及时转化为公司的管理制度。

组织公司的管理人员和全体审核员/审查员，进一步深入学习和研讨认证方面的要求，通过学习研讨，深刻理解与管理体系认证相关的法律法规的内容和要求，确保后续的工作中有效落实和把握认证风险。

提高全体审核人员、管理人员遵守法律法规和风险管控的意识。2019年公司多次组织认证管理人员和审核人员，认真学习认证机构管理办法、认证规则等文件。2019年5月通过档案自查、客户回访等具体措施，提高全员责任意识、风险意识，守法经营规范执业蔚然成风，效果良好。

综合部负责跟踪市场、财务、人事、劳动制度等法规变化，并通过内部培训、会议、网络和邮件等进行宣传和信息的传递。公司与所有员工签订劳动合同，并为员工按国家规定缴纳社会保险。

在认证审核过程中，审核人员严格按照审核流程和认证要求开展审核活动，没有发生因审核人员违反规定而被客户投诉的情况。2020年，公司将进一步跟踪国家认证认可制度的调整变化情况，深入学习和理解相关制度的要求，调整公司内部的运作程序和制度，细化日常管理规定和指导文件，责任到人，目标明确，定期考核，确保对于各方面的法律法规和要求收集充分、理解到位，有效落实，合法合规。

## 2、规范运作

规范运作是有效落实守法承诺和显示认证机构社会责任、认证的公正性、客观性、规范性和公信力的必备要素。作为认证机构首先应充分识别认证风险并进行风险等级的评价，针对风险等级确定有针对性的措施，进行风险预控，实现规范运作，降低认证风险。

完善认证管理程序制度。2019年，公司建立以管理体系文件为主线，内部管理制度为推动力，保证认证活动的公正性、客观性和规范性运作。为了确保满足认证制度的要求和变化的外部环境，公司修订了认证过程控制程序，人员能力分析及评价管理程序等程序文件，主要目的是细化认证过程管理，优化人员能力评价工作，使得认证管理工作规范化、流程化、标准化，提高工作效率。

2019年对审核组长进行了规范化的培训，规范了审核过程程序化要求，档案可追溯性要求，明确了审核组长负责制概念。

公司结合业务发展需求，不断提高管理人员素质，组织了认证法律法规、认证规则等一系列内部培训，安排人员参加了认证机构信息化管理培训等外部培训，培训效果良好。

在认证项目实施过程中，公司严格执行认证规范的要求，有效控制认证风险。公司对审核项目的各环节进行了有效监控，使审核活动更加规范，确保了审核的有效性和充分性，同时，也引导获证组织逐渐提高体系规范化运作的程度。

### 3、诚实守信

公司在认证合同受理过程中严格按照国家认证收费规则收取认证费用，杜绝任何形式的商业回扣，按照自律规范开展业务。

在认证审核过程中，要求认证人员要遵守社会公德、恪守职业纪律。公司所有员工均签署了《公正性与保密承诺书》。在认证公正性方面，在审核任务下达前、现场审核准备会议上、以及与受审核方开展公正性确认，确保审核人员与受审核方没有影响认证公正性方面的情况。对于审核人员现场的表现，公司通过审核组长的评价、受审核方的评价和审核后的客户回访调查三个方面获取审核组现场表现情况，通过有效的监督机制使认证人员能自觉的遵守社会公德、商业道德和行业自律要求。

公司组织认证审核人员和管理人员学习 CCAA 发布的《认证机构诚信经营规范》、《认证人员执业信用管理规范》，并要求大家认真遵守，严格要求自己，遵守行业自律公约。

公司对认证证书实施动态管理，及时将认证证书信息在认监委统一查询系统中公示，为监管部门和公众提供了准确的认证信息。

公司全年没有发生认证重大风险事故，重大工作失误为零，顾客投诉为零。

### 4、提升服务

通过我们对获证客户卓越的认证服务活动，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。

进一步加强团队培训，策划并组织审核员进行培训，提升专业化服务能力，包括服务认证审查员培训，审核员基础知识培训、审核关注点培训、认证机构认可规范培训等，提升人员能力。开展审核员继续教育工作，确保满足CCAA要求。

进一步充实认证管理骨干队伍，吸纳了专职审核员、管理骨干数名，岗位配备较为充足，管理骨干队伍稳定，人员结构得到进一步优化，进一步提升了陆航团队专业化水平和服务能力。

公司在获证组织进行审核时都进行客户满意信息的收集，理解他们对于认证审核过程的意见和建议，在管理方面的进一步的需求。在审核结束后还要进行客户的电话回访，以期获得最真实和有效的信息，对于发现的问题和客户提出的建议意见，及时的制定措施，提高客户的满意度和体系的有效性。

## 5、员工权益

在员工权益方面，公司遵守国家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机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，并结合公司实际情况，制定公司内部的管理规定。在遵守法律法规的前提下，以“以人为本”为核心思想，对于人力资源进行人性化管理。

保障员工休假的权利方面，公司建立了《考勤管理制度》等管理规定，根据国家有关规定，员工享有婚假、产假、丧假、生育津贴等，按照国家规定安排员工休假。

员工培养方面，针对员工的不同情况和公司的发展需要，公司多



次组织人员参加内部培训和外部学习。一方面是提高认证管理人员的知识和管理经验，通过内外兼修的方式，提高管理人员对于认证认可制度和要求的深入理解，提高认证业务管理能力。另一方面是提高认证审核人员对于相关认证标准和法律法规的理解深度和运用能力。

## 6、创新发展

创新发展是认证机构持续发展的内部动力，对于机构未来的可持续性发展，还需要进一步进行分析和调整。今年公司资质上新增了服务认证业务范围，首先增加了批发与零售业服务认证范围。通过创新谋求认证事业的长足发展，是公司下一阶段需要深入思考和研究的课题。总体的目标是要围绕国家经济和社会发展的趋势和重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证客户发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展的促进作用。

## 7、进一步强化底线意识和风险意识

在2019年度审核员培训中，通过大量的行政监管案例、认可规范案例和认证管控案例，向审核员传递底线意识和风险意识，要求老师在认证审核过程中必须关注底线，守住底线。

## 8、支持环境保护

进行环境保护、节约资源，减少排放，是公司和社会的共同的責任。公司通过规范审核人员的行为、管理人员的行为和获证组织的行为三个方面，力图实现环保节能减排。

公司对于项目审核组实施审核过程中，在保证有效审核证据文件保留的前提下，减少文件复印、打印的数量，过程文件尽可能的通过电子文本传递，减少不必要的浪费。

在公司内部管理中，要求无需打印的不打印，采用电子文本传递、下达和下发。对于必须是纸质载体的，则要求实现双面打印，减少纸张耗材的使用。严格打印过程，避免不必要的操作错误带来的打印浪费行为。在用电、用油、用水方面，明确规定节能减排要求，节

约意识深入人心，并形成有效的监督机制，杜绝浪费。

通过对于环境管理体系认证要求的推行和认证，改善获证组织的环境行为。在环境管理体系认证过程中，充分利用专业认证人员的经验、知识和节能减排的理念，向客户传递减少资源、能源浪费，减少污染排放的义务和责任以及环境保护的益处，并通过管理体系认证活动，提高企业的环境绩效，为社会和全人类造福。

#### 四、结束语

社会责任报告既是机构与相关方沟通和交流的平台，也是机构增强自我约束和接受社会监督，促进改进的一种重要手段，通过对社会责任履行绩效的汇总分析，我们对于公司的整体发展有了一个更清晰的认识，有效履行认证机构的社会责任，不仅有利于认证事业的发展，对于机构本身来讲也会从中受益，维护良好的认证市场环境，有利于认证事业的可持续发展。

新一年中我们将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作的开展：

1、进一步深入学习和领会社会责任的内涵，探索认证行业履行社会责任的内在规律。把积极承担社会责任与认证服务工作紧密结合，把履行社会责任融入到我公司发展中。提升认证服务质量，通过以增值服务为切入点服务客户，获得客户的认可，并进一步培育新的市场。通过高质量的认证服务实现认证公信力的维护和提高。

2、进一步对于新的认证领域进行探索，能逐步实现多元化的认证服务特点。

北京陆航检测认证有限公司将秉承“维护客户的利益、热情坦诚、求实严谨”的理念，竭诚为客户提供优质的服务，为认证市场的有序发展尽到认证机构的责任。

北京陆航检测认证有限公司欢迎您提出宝贵的意见和建议！

联系方式：北京陆航检测认证有限公司

地址：北京市朝阳区南皋路129号23号楼206室

邮编：100015

电话/传真：010-69555216