



国诚京信

北京国诚京信检验认证有限公司

二0一九年度社会责任报告

2020年2月 编制

目 录

一、前 言

二、总经理致辞

三、公司基本情况

- 1、公司简介3
- 2、公司建设与规模3
- 3、主要认证业务4
- 4、CNAS 认可的业务范围4
- 5、2019 年度开展认证业务的发证情况4
- 6、公司人力资源与认证业务的匹配情况4
- 7、财务状况5

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 5
- 2、利益相关方的识别与参与 6

五、履行社会责任情况及绩效评价

- 1、遵守法律法规8
- 2、规范运作 9
- 3、诚实守信14
- 4、环境保护15
- 5、员工权益16
- 6、提升服务水平18

六、结束语

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. **报告时间范围：**本报告时间为2019年1月1日至2019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2019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. **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010-62000019获取。

本报告是国诚京信公司2019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

2019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。

2019年是认证认可行业深化放管服改革，全面提升认证认可行业公信力和竞争力，规范认证活动管理的一年，也是国诚京信加强内部管理、学习，不断自查完善、锐意进取的一年。今年，公司在稳步发展质量、环境、职业健康安全管理体系的基础上，加大服务认证专业人才引进，于第四季度完成了首批服务认证业务的受理和审核工作。并不断开拓进取，丰富业务类型，于2019年完成石油天然气工业健康、安全与环境管理体系（SY/T6276-2014）、企业信用评级指标评价规则（GB/T23794-2015）及诚信管理体系认证（GB/T31950-2015）的备案，实现了由单一体系局限性向多元化认证服务的成功转型。

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，不断提升认证公信力。公司在成立的17年间，不断积累审核专业经验，挖掘和维护优等客户，以专业高效的认证服务，得到受审核方的一致信任和好评。截至2019年底，公司各类管理体系认证证书已达肆千余张，认证客户已遍布了祖国的大江南北。

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

2019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，2018年获得服务认证03和14类认证资质，本年度通过石油天然气工业健康、安全与环境管理体系（SY/T6276-2014）、企业信用评价指标评价规则（GB/T23794-2015）及诚信管理体系认证（GB/T31950-2015）备案。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。公司拥有一支专业高效、分工合理优化的员工队伍，具有一批富有丰富认证经验和扎实认证知识技能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；现有管理工作人员16名，各体系注册审核员已过百人，公司组织架构设有综合部、市场部、审核部和技术部四个职能部门，资

源配置合理明确，满足当前认证工作和认证业务需求。

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（批发业和零售业服务；在收费或合同基础上的生产服务）

——备案业务（建设施工行业质量管理体系、石油天然气工业健康、安全与环境管理体系、企业信用评价指标评价体系、诚信管理体系认证

4. CNAS 认可的业务范围

——质量管理体系认证：共 17 个大类

——环境管理体系认证：共 17 个大类

——职业健康安全管理体系认证：共 21 个大类

5. 2019 年度开展认证业务的发证情况

——QMS：1532 张证书（其中包含 EC9000 证书 284 张）

——EMS：943 张证书

——OHSMS：919 张证书

——服务：11 张证书

6. 公司人力资源与认证业务的匹配情况

认证人员是认证机构的核心竞争力，其专业能力直接影响认证有效性。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（含实习审核员）169 名，目前单体系审核员占 34%，双体系审核员占 28%，三体系审核员占 30%，四体系审核员占 8%。级别审核员 125 人，实习审核员 44 人，专兼职级别审核员按体系细分如下：

QMS 审核员 109 名，其中专职审核员：32 名，兼职审核员：77 名；

EMS 审核员 78 名，其中专职审核员：29 名，兼职审核员：49 名；

OHSMS 审核员 56 名，其中专职审核员：27 名，兼职审核员：29 名；

服务认证审查员 27 名，其中专职审查员：9 名，兼职审查员：18 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，自成立以来一直将履行社会责任作为公司的一项重要战略举措，严格遵守法律法规，坚持规范运作，为客户提供优质高效的认证服务，关爱员工。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。2019 年，国诚京信技术部，由专人负责定期收集和发布认

证认可行业相关法律法规，通过公司官网，发布认证行业、法律法规等最新信息，向社会和大众宣传贯彻行业动态变化。

▲ 北京国诚京信检验认证有限公司官网相关资讯



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	*学习相关政策、法律法规 *参加相关会议

		<ul style="list-style-type: none"> *认证的社会效益和公信力 *依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> *向 CNCA/CNAS/CCAA 上报所有认证信息及工作报告
2	公司股东	<ul style="list-style-type: none"> *战略发展方向 *资产的保值增值 *规范经营 *权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> *定期召开公司股东会议 *提交相应工作报告、财务报表和审计报告
3	获证客户	<ul style="list-style-type: none"> *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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> *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 	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 获得对称的信息、认证的公信力、服务社会，和谐发展 	<ul style="list-style-type: none"> *提倡节能减排，绿色出行 *参加公益活动

2019 年度，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》、《质量管理体系认证规则》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；

——公司日常经营管理工作中，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、公司官网予以宣传，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，最大限度保障员工的基本权益。2019年度，新建立实施一套具备竞争力、鼓励机制的绩效管理方案，不断促进员工的积极性，良性竞争；

——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；

2019年，国诚京信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、没有任何违规违法现象发生。

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。

按照认可规范及公司管理体系文件的要求，公司结合自身体系运行状况，按计划进行了内审工作，主要对法律地位、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，对内审发展的缺失，举一反三，及时采取纠正及纠正措施，不断完善，力求更加专业、规范。2019年5月，我公司迎接CNAS对QMS、EMS、OHSMS管理体系再认证及ISO45001/CC125/SC125转换评审工作，为期四天的评审工作顺利结束，且得到认可评审组各位评审员对我公司管理体系运行规范性、有效性的一致好评和肯定。

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，并于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。2019年，国诚京信依据新修订、发布的政策法规、认可要求以及新标准进行修改和完善，确保公司管理制度及管理体系文件（含记录表单）有效性，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，公司各职能部门不定期多次开展培训研讨和自查工作，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。

为进一步贯彻落实《市场监管总局关于加强认证检测市场监管工作的通知》（国市监认证〔2018〕173号）及市场监管总局《假冒伪劣重点领域治理工作方案（2019—2021）》，督促认证机构落实主体责任，深入排查认证质量风险，

推动质量认证工作规范健康发展，市场监管总局办公厅于 2019 年 3 月，面向所有认证机构开展认证质量自查工作；随后，中国合格评定国家认可委员会(CNAS)于 2019 年 4 月，发布认可委（秘）【2019】48 号文，部署认证机构开展自查工作。国诚京信对两项自查工作高度重视，第一时间组织相应职能部门负责人研讨自查工作安排，明确自查工作职责、覆盖范围和时间截点，保质保量、深刻认真对公司全体审核人员、审核档案、认证证书及上报信息进行了全面排查，并将自查相关要求和进展宣贯至获证客户及认证人员，以确保自查工作开展的全面性和有效性，确保各职能岗位人员了解自查重点及排查发现的问题。

2) 认证流程的管控

公司利用认证信息系统规范认证程流程,并动态监控认证活动的实施情况,节能减排,推进无纸化办公的同时,更能便于各岗位人员实时查询审核任务的实施进度,且及时发现可能出现变更或问题的节点并适时予以管理。

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。

今年结合市场监管大环境,以及认可委对公司的评审情况,公司在 2019 年大力增加内部流程风险管控,建立了部门岗位绩效激励机制,全面开展公司自查、自纠、自学,不断排查内部风险,改进岗位工作,提升岗位专业能力,具体工作开展情况如下:

- 为充分调动各职能部门员工履行岗位职责的主动性、积极性和创造性,有力支撑部门任务的达成,进而促进公司整体认证流程,强化员工目标导向和责任意识,客观有效评价员工工作,公司本年度启动《绩效考核管理》机制,针对各职能岗位特点和差异性,制定有针对性的绩效考核标准,以月度为单位兼顾效益与公平的原则,对员工岗位工作付出予以合理的回报,绩效管理的实施,发挥了正确导向作用,形成很好的良性竞争机制。
- 及时了解国家主管部门要求,跟踪标准的变化情况,依据 CNAS 发布的

CNAS-CC125:2018《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》及 CNAS-SC125:2018《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》新技术文件要求，及时组织研讨，识别并对应修订公司相应的程序文件和作业指导书，综合部、审核部、技术部直接，实现主要职能部门全面联动的方式，统筹安排和实施 ISO 45001:2018 标准转换工作，对涉及标准转换的各类认证人员和获证客户，按计划实施转换，截至 2019 年 5 月，所有文件已完成转版修订，认证人员已 100%完成转版培训、考核、重新评价，并于 2019 年 5 月顺利通过 CNAS 关于 ISO45001/CC125/SC125 转换评审。

▲ 北京国诚京信检验认证有限公司 2019 年度技术通报

2019 年度国诚京信技术会议及通报 一览表

编号	文件名称	发布时间
1	关于新版标准转换申请评审及方案策划要求 (ISO45001:2018)	2019-01-01
2	关于依据 ISO45001:2018 版标准审核要求	2019-02-01
3	关于依据 ISO 45001: 2018 新版认证标准实施职业健康安全管理体系认证转换的通知 及附件	2019-02-28
4	关于开展对危险化学品相关行业认证 有效性自查的紧急通知	2019-03-28
5	关于积极落实“开展认证机构认证质量自查工作”的通知	2019-03-28
6	关于开展认证机构自查工作的通知 (CNAS) 及 GCJX 关于积极落实“CNAS 关于开展认证机构认证 自查工作”的通知	2019-04-26 2019-05-13
7	关于召开 2019 年中国认证认可协会宣传工作座谈会暨通讯 员工作会议的通知	2019-06-03
8	2019 年度 CNAS 办公室评审不符合及相关要求通报	2019-06-12
9	2019 年度市场监督管理局双随机等检查的关注点	2019-08-01
10	关于重申对从事安全生产综合评价的认证机构认可要求的 通知 (CNAS)	2019-08-13
11	2019-CNAS 专项监督及确认审核典型案例	2019-09-18
12	关于山东聊城地区 2019 年 9 月底地方市场监督管理局 开展的 2019 年认证活动专项检查发现问题通报	2019-10-21

➤ 公司关注并高度重视各项自查及专项排查工作，本年度分别积极响应配

合完成多项自查工作：2019年3月，市场监管总局办公厅组织认证机构开展认证质量自查；2019年4月，CNAS组织开展认证机构自查；2019年7月，市场监管总局认证监管司组织开展认证人员注册工作质量调查；2019年8月，江苏省市场监管局开展全省化工企业质量认证体系专项治理工作；公司各职能部门对以上各项自查和专项排查工作及时统筹，部署得当，通过全面充分深入的自查，提高了公司的运作水平，完善了各项内部管理，提高了认证工作质量，并及时结合自查结果编制审核/技术指导书，通报至相关认证人员，全面提升人员专业能力和风险意识。

➤ 为规范认证审核行为，健全公司审核队伍工作监管机制，增强审核人员的认证风险意识，公司自2019年4月起，建立并实施审核通APP考勤打卡制度，实施以来，不断根据实操产生的问题，完善APP功能模块，确保实操性、稳定性和真实性，审核通APP考勤打卡实施近一年时间，切实加大了公司对认证实施环节的风险预防和控制能力。

➤ 为对认证评定环节加强多重复查管控，技术部自2019年7月起，开展专项审议工作，每月设立不同专题，由外聘专家老师，对已经获证的多体系审核案卷，进行专项审议，对申请评审、审核实施、认证决定、证书信息整体流程资料进行复核，工作开展后，累计审议案卷60份，汇整专家提出的相关问题，及时向相应岗位人员和审核组进行通报，并将专项审议结果作为认证决定人员资格持续评价的重要输入信息，采纳入认证决定人员年度评价。

➤ 2019年度，公司进一步完善人员招聘、培训、绩效考核等管理制度，在各个层面加强对各类认证人员的管理，并在发展审核员专业能力培养的同时，额外关注行政/管理人员岗位工作能力的提升，定期组织召开行政人员会议，举办行政/管理人员专业培训，对相应部门岗位人员工作涉及的认证认可规范及指导文件进行系统化深入研讨培训，不断提升人员能力知识，为全体行政/管理人员提供了技术交流和提升平台；另，公司积极配合并委

派相关部门管理人员参与上级主管部门组织的各项专业培训研讨会，通过外部培训交流，提高国诚京信内部的专业知识和管理能力。2019 全年共组织人员培训。

▲ 2019 年度 国诚京信行政/管理人员培训



➤ 认证人员是认证机构的核心竞争力，其专业能力直接影响认证有效性。2019 年，人员能力评价工作在 CNAS 办公室评审期间，未被开具不符合，综合部依据管理文件和要求对认证人员能力评价的同时，结合实际认证环节，考虑风险管控重点难点，分别推出：取消实习审核员专业能力评价以及严控高风险项目技术专家的使用的相关通知，从人员能力评价源头控制后续认证风险。2019 年底，综合部严格遵照 CCAA《认证机构和认证人员失信管理规范》相关要求，对全体审核员如实进行全面信用评价，全体认证人员无失分情况。

3. 诚实守信

作为第三方认证机构，国诚京信严格遵守《认证机构诚信经营规范》和《中国认证认可行业自律公约》相关要求，公司向受审核方提供规范、优质的认证服务，坚持公平竞争，履行社会责任，保障相关方利益，维护行业声誉，持续改善和提高认证服务公信力。

1) 国诚京信确保在公开性文件、网站等宣传媒介中如实介绍公司情况，人员情况，认证情况等相关信息，不对所提供的服务内容、质量、效果等进行夸大和虚假宣传，不以任何形式误导客户、相关方及公众。

2) 公司各职能部门及认证流程中，自觉维护行业声誉，充分尊重同业机构的信誉、知识产权、商业秘密等，不发布对行业声誉不利的信息，不损害同业机构的信誉和合法权益。

3) 国诚京信直接向认证人员支付劳动报酬或审核补助，并依法合规留存相关凭证记录，不拖欠劳动报酬或审核补助；公司从未通过明示或暗示，提出认证人员作出的认证结论与报酬存在关联。

4) 国诚京信对于发生如下情况的，均如实上报相应主管部门；影响客户权益的，如实向获证客户通报：发生违法违规行为，收到行业协会、认可机构或行政监管部门处罚的；主要负责人受到认证认可行政监管部门处罚或刑事处罚的；主要或全部业务陷入停顿的等，同时，公司会对存在的问题进行妥善处理，自我监督，自我完善。

5) 公司对于聘用的行政人员、认证人员，均采取前置信用核查方式，于正式聘用入职前，核查人员信用记录，从业经历信息，个人教育/工作信息等，对于存在不良经历或记录的人员，会采取慎用或不予聘用。

公司自觉接受政府、社会和舆论监督，公开服务项目、服务承诺和申投诉方式，明确告知客户投诉及解决争议的渠道，提出意见和建议的方式，双方失信违约后应承担的责任，并认真对待公众对本公司的各项建议和投诉，及时处理、反馈，责任到人，跟踪处理结果。从认证各个环节做到恪守职业道德，诚实守信。

4、环境保护

国诚京信在日常经营活动中，坚持节约环保原则，降低能耗，建立认证管理系统化建设，实现审核过程的电子化操作管理，满足客户端、机构端、审核员端多方联动使用，充分利用目前互联网大数据的技术优势，极大的减少了纸张的消耗和资料打印、复印过程中对环境的污染。公司不断完善办公设备管理制度，让每一位员工自觉养成良好的工作习惯，如节约水电、减少纸张打印或重复使用二次稿纸等，努力营造节能减排、绿色办公的良好氛围，将节能减排落到实处，为环境保护尽到微薄之力。

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。

5、员工权益

企业文化对企业的意义不容小觑，企业文化氛围可以提高员工凝聚力，激发积极性和创造力，使企业工作环境和谐，使员工与企业合二为一，将个人利益与集体利益融合在一起，向着共同的目标一起努力。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，并于2019年度，加强员工之间文化生活交流，增加公司团建，员工聚会及各类节日、文娱活动，积极有效的促进员工凝聚力，幸福感，努力实现个人价值与企业追求的统一。

➤ 在基本保障方面：

——严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律规定，依法与员工签订劳动合同，按时缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育保险及住房公积金）；

——薪酬制度完善，员工可以依法享受：年假、病假、丧假、事假、婚假等，女职工还可享受产前假、产假、哺乳假等；

——坚持为每位员工缴纳了商业补充医疗保险；

——每季度根据调查实际需要，为员工统一发放劳保用品；



▲ 2019 年度 国诚京信员工每季度劳保用品发放

➤ 在员工职业发展和能力提升方面：

——公司本年度启动《绩效考核管理》机制，针对各职能岗位特点和差异性，制定有针对性的绩效考核标准，兼顾效益与公平的原则，对员工岗位工作付出予以合理的回报，充分调动各职能部门员工履行岗位职责的主动性、积极性和创造性；

——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。并根据员工本人意愿，综合能力实际情况，对人员岗位进行灵活调整，更好的实现员工优势特长发挥，拓展员工职业发展机会；

——制订《2019 年度培训计划》，对管理人员实施涵盖认证认可规范要求、公司管理文件、岗位工作流程在内的多期培训，并于 2019 年第四季度，启

动所有人员轮岗培训机制，调动全员参与培训，锻炼口才、勇气、并促进全员提升岗位知识能力储备；

➤ 在工作氛围、团队建设方面：

——为每月生日员工发放生日祝福礼金；

——春节、国际妇女节、中秋节、圣诞节等节日期间，公司统一根据节日特点，筹办员工聚会及活动，丰富员工生活，增进员工之间的感情；

——组织全体员工团建及外出旅游活动，提升团队凝聚力及员工幸福感；

办公室员工与审核员队伍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。



▲ 2019 年度 国诚京信员工团建活动

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 2019 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 100%，零投诉。

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。我们清楚的认识到了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。

公司将努力完善社会责任管理制度，不断推进履行社会责任工作，增强员工的社会责任意识，坚持创新发展战略，开拓新的业务发展模式，并积极组织、倡议员工参与社会志愿者活动，回馈社会，服务社会。。

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：010-6200 0019
传 真：010-8202 0854
网 站：<http://www.bjgcjx.cn>
邮 件：bjfuyuanan@163.com