



**科学、公正、准确、高效**  
杭州锐德认证技术有限公司

二〇二〇年三月五日



## 目录

前言 .....	3
1 机构简介 .....	4
2 机构理念和架构 .....	5
2.1 理念与战略 .....	5
2.2 组织机构 .....	5
3 公司建设经营与社会责任状况 .....	6
3.1 公司履行社会责任实践 .....	8
3.2 与利益相关方的社会责任沟通 .....	8
3.2.1 本公司与获证客户的社会责任沟通 .....	9
3.2.2 与政府部门的社会责任沟通 .....	9
3.2.3 与相关行业学（协）会的社会责任沟通 .....	9
3.2.4 与公司员工的社会责任沟通 .....	9
3.2.5 与客户提供产品和或服务的接受方的社会责任沟通 .....	9
3.3 社会责任之培训 .....	10
3.3.1 外部培训统计 .....	10
3.3.2 外部培训现场情况 .....	11
3.4 社会责任之认证满意度调查报告 .....	14
3.5 社会责任之公正性委员会 .....	14
3.6 节能环保 .....	15
3.7 职工权益 .....	16
4 结束语 .....	17



## 前言

杭州锐德认证技术有限公司自年成立，历经发展，现已成为国内技术水平领先、认证范围居前、信誉良好的认证机构。

公司始终坚持“科学、公正、准确、高效”，把履行社会责任纳入企业发展战略，积极地将自己的力量投入到社会责任的建设当中，坚持以实际行动反哺社会，实现企业与社会可持续发展，取得了良好的社会信誉。

在企业内部管理方面，公司继续坚持以信誉为核心，以“让我们的家人远离有毒有害，致力于保护人类的健康与环境”作为不懈的追求，不断提高自身竞争力，加强制度建设和干部队伍建设。在全面总结企业社会责任实践经验的前提下，进一步修订和完善了各项规章制度，提升了公司管理水平。同时，公司注重加强自主人才培养，进一步完善人才激励机制，致力于维护机构公正性、维持审核一致性、认证有效性，并在保护环境、推动行业发展、积极参与各项社会公益活动以及促进社区可持续发展等方面做出了应有的贡献。

我们真诚地希望，相关方能一如既往地杭州锐德认证技术有限公司履行社会责任予以关注，从而不断鞭策我们更好地尽好责任、尽好义务，让我们的家人远离有毒有害，致力于保护人类的健康与环境。

本报告依据《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（试行）》以及国家、行业相关规定编制。主要介绍公司在2019年1月至2019年12月期间在履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。



## 1机构简介

杭州锐德认证技术有限公司，是一家经国家认证认可监督管理委员会批准的合法认证机构，批准号 CNCA-R-2017-301, 可开展的管理体系认证有：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证、食品农产品管理体系（食品安全管理体系/危害分析与关键控制点 HACCP）；可开展的产品认证有：01农林（牧）渔、03加工食品、饮料和烟草、有机产品、良好农业规范。是一家专业从事第三方认证的机构，具有独立的法人资格。

杭州锐德认证技术有限公司拥有一支来自各行业，具有扎实的专业技术知识，丰富的管理理论和实践经验，熟练地掌握管理体系标准及审核技能，并获得各种级别国家注册审核员资格的审核员和技术专家队伍，从而保证公司有充足的资源实施各项认证审核活动。

杭州锐德认证技术有限公司严格遵守国家法律、法规和有关制度，坚持以国际标准和国际惯例为准则，秉着“科学、公正、准确、高效”的管理方针，尽职尽责、真挚、热诚、高效、务实、经济的服务为社会各组织提高管理水平做出贡献。

机构名称：杭州锐德认证技术有限公司

办公地址：浙江省杭州市滨江区南环路1568号寰诺大厦1102室

邮 编：310052

联系 人：黄永刚

联系电话：13456794361

E- mail : hayte.huang@rid-lab.cn



## 2机构理念和架构

### 2.1理念与战略

公司以建设现代化的国际型企业为发展导向，确立了企业的使命、愿景、核心价值观和经营理念：

**使命：**让我们的家人远离有毒有害，致力于保护人类的健康与环境

**愿景：**认证行业专业服务商

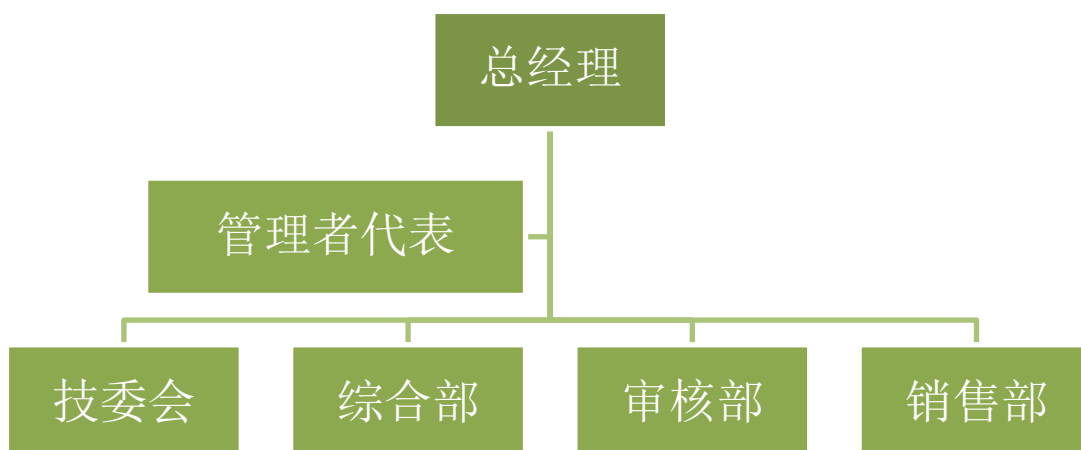
**核心价值观：**科学、公正、准确、高效

**经营理念：**尽职尽责、真挚、热诚、高效、务实、经济的服务

根据公司使命与愿景，高层领导通过分析企业经营的内外环境，均衡考虑各种相关方利益，提出了公司在短期和长期的发展方向和绩效目标：

期限	发展方向
短期 (2020年)	加大人才培养、夯实现有业务和拓展领域，进一步提升在国内外同行的知名度和美誉度。
长期 (至 2023年)	通过渠道拓展、客户维持、资质保持，力争成为国内知名的认证行业专业服务商。

### 2.2组织机构





### 3公司建设经营与社会责任状况

2019年1月1日期至2019年12月31日，我公司共新颁发了 158 张管理体系认证证书，其中质量管理体系证书 82 张、环境管理体系 16 张、职业健康安全管理体系 12 张、食品安全管理体系证书30张，危害分析与关键控制点HACCP证书18张，有机产品认证3张。

涉及行业包括食品行业、纺织行业、机械行业、设备制造、服务行业等。我司颁发的认证证书严格执行国家标准，符合标准的全部要求，我公司方能颁发认证证书。



图 1 认证机构批准书

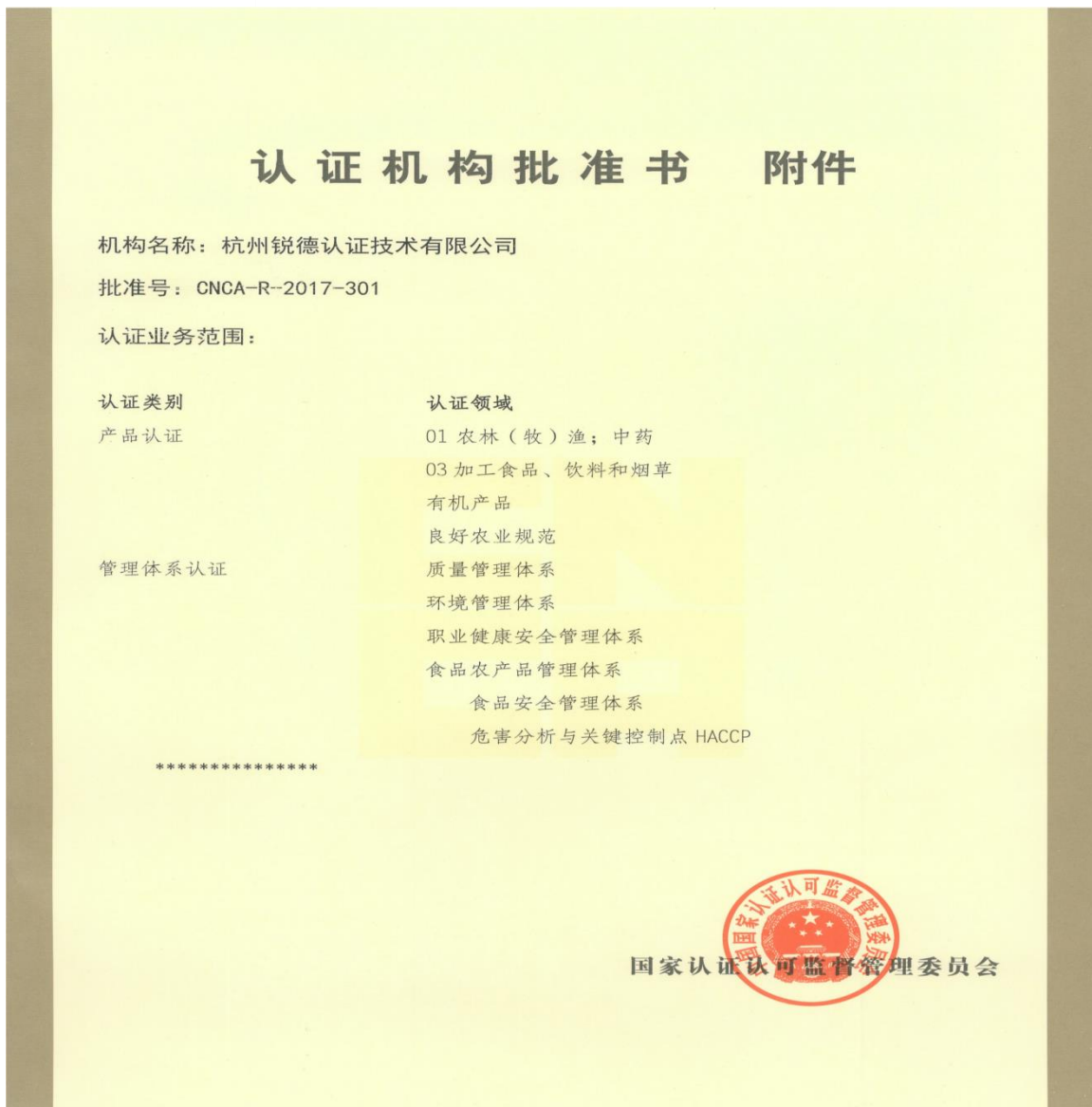


图 2 认证机构批准书附件

公司2019年拥有公司专职人员23人，注册专职审核员11名，兼职审核员人员23名，聘请了数名具有丰富认证实践经验的评审专家负责认证质量监督，为我公司的认证业务提供技术保障。

我公司严格遵守国家财税政策和财政纪律，并按规定进行了税务登记，照章缴纳各种税款。本公司对财务工作高度重视，制订了公司财务管理办法，完善了公司内部财务会计监管制度，防范风险，提高财务会计信息质量，并依法对财务会计报告实施审计。



### 3.1 公司履行社会责任实践

我公司严格按照《中华人民共和国认证认可条例》、《管理体系认证管理办法》、《企业登记管理暂行条例》等法律法规的规定，在全国范围开展管理体系认证活动，并制定了一系列公司规章制度。

#### 诚实守信，树立良好的企业诚信形象

我公司秉承“科学、公正、准确、高效”的认证价值理念，自觉履行社会责任。我公司审核员在审核认证过程中本着公正客观的态度，诚实守信的工作作风，规范地开展管理体系认证活动。在认证活动的实践中，践行诚信服务方面主要的做法和措施如下：

我公司实施的管理体系认证活动向政府、社会公众和认证客户（企业）负责，履行认证机构的主体责任。

我公司不举行任何可能对认证活动的客观公正产生影响的营销等活动。要求公司任何职员坚决杜绝以任何方式接收认证委托人或任何可能对认证活动的客观公正产生影响的资助或任何物品。

我公司明确规定，公司开展的认证市场推广活动不得从事签订认证合同、组织现场审核、出具审核报告、实施认证决定、收取认证费用，也不能直接或变相从事认证咨询活动，不能为争夺客户诋毁他人或其他公司。

我公司规定了我公司审核员的日常管理、工作管理及审核员的监督考核。并对公司审核员如下行为进行了明确规定：

遵纪守法、敬业诚信、科学公正；努力提高认证活动专业技能和信誉；

不介入冲突或利益竞争，不向审核员配用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；

不接受受审核方及其工作人员或任何相关方的回扣、佣金、礼品或其他任何形式的好处，也不应在知情时允许其他同事接受；

不得有意传播任何错误的或者易产生误解的信息，以防影响审核或审核员注册过程的信誉；

在任何情况下，不损害CCAA及其注册过程的声誉，对违背本规则的情况而进行的调查给予充分的合作。

### 3.2 与利益相关方的社会责任沟通

本公司与认证客户的社会责任沟通主要有两个方面：一是本公司对实施管理体系认证的规范运行、客观公正和确保认证质量向客户做出公开承诺。二是通过与客户沟通，对认证客户信息的真实性进行评价和确认。在此基础上，我公司根据审核组的审核结论，对符合认证要求的企业颁发认证证书，对于符合性证据不足的企业则不颁发认证证书。对审核中发现的不符合情况进行报告，并协助企业在规定期限内进行整改，以确保通过认证的企业符合性，为企业提供的产品和服务提供技术保障。



### 3.2.1 本公司与获证客户的社会责任沟通

主要通过年度监督审核的方式进行，年度监督审核的目的在于企业管理体系的持续符合性检验、前期不符合项目的关闭情况检查。通过年度监督审核，我公司对企业的管理体系的持续符合性起到监督指导的作用，同时企业也能发管理体系运行过程存在的优势和不足。

### 3.2.2 与政府部门的社会责任沟通

我公司直接相关的政府主管部门是中国认证认可监督管理委员会，向认监委沟通社会责任的方式主要包括：认证机构依规设立，严格履行认监委批准的业务领域范围；认证规则按规定上报；认证审核计划及证书信息按时、按量上报；工作中严格执行《认证认可条例》等规范性文件。

公司定期向区市场监督管理局汇报工作，积极参与区局组织的各项培训及质量宣贯活动。

### 3.2.3 与相关行业学（协）会的社会责任沟通

公司于2017年8月份加入了认证认可协会，在社会责任沟通中，对于认证认可协会，本公司按要求向协会上报审核人员确认信息，并积极参加协会组织的各种活动，学习领会协会的精神。其他行业协会也会在今后的工作中加以联系和沟通。

目前我们参加了中国营养学会，肉制品行业协会会员；

### 3.2.4 与公司员工的社会责任沟通

我公司积极保障员工各项权利，包括按时发放工资，上缴各种保险。为了使公司的每名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合。2019年公司在杭州总部组织了多次全体审核人员及认证管理人员集中培训，除了对认证审核知识、审核技巧、公正性、保密性进行全面培训外，着重全面宣贯了认证机构履行社会责任的重要性，公司管理层就认证机构履行社会责任给公司全体认证人员提出切实有效的指导意见。在公司管理层的带领下，健全了工作机制、明确了工作责任，使公司履行社会责任工作落到实处，提高了履行社会责任的有效性。

### 3.2.5 与客户提供产品和或服务的接受方的社会责任沟通

我公司在认证过程中严格按照标准要求进行审核，并根据审核过程的特点制订了一套科学有效的文件体系，通过客观、科学、高标准的审核，保证客户企业的管理体系有效运行，为企业的产品和服务提供基础保障，从而让获证客户产品或服务的接受方能获得优质的产品和服务，提高消费者的满意程度。



### 3.3 社会责任之培训

杭州锐德认证技术有限公司，履行社会责任开展收费和公益的培训，更多的公益培训项目，让相关方收获良多。

不完全统计，已收录的大型培训有32场，服务人数超过6000人。

培训点分布全国各地，培训的受众主体来自各个相关方：有来自监管机构、企业端、获证企业端、消费者等等，一场一场的培训，一次一次的品牌感召，让杭州锐德认证技术有限公司获得了相关方的承认和信誉的认可。

开展培训，让相关方感受杭州锐德认证技术有限公司的社会责任。

#### 3.3.1 外部培训统计

外部培训情况统计表1				
序号	时间	地点	课程	人员情况
1	2019/1/11	南宁	食品安全、标签解读、打假应对研讨会	54
2	2019/2/25	桂林	食品生产经营日常监督检查要点表	81
3	2019/3/22	杭州	餐饮服务食品安全操作规范	30
4	2019/4/11	杭州	农村厨师食品安全培训	230
5	2019/4/22	杭州	ISO 22000 & HACCP 内审员培训	15
6	2019/4/26	杭州	餐饮服务食品安全操作规范	30
7	2019/4/28	梧州	食品销售日常监督检查要点表解读和监管新形势	110
8	2019/4/29	南宁	生产许可证后管理 & 食品标签	300
9	2019/5/12	杭州	肉类关键风险点质量管控方法	40
10	2019/5/12	杭州	果干类关键风险点质量管控方法	80
11	2019/5/13	宁波	宁波镇海区 餐饮单位食品安全工作会议	150
12	2019/5/20	广西	2019荔浦市学校、幼儿园食堂食品安全培训会	240
13	2019/5/20	天津	ISO 9001/22000/HACCP内审员培训	10
14	2019/5/24	杭州	生产许可证后管理 & 食品标签	120
15	2019/5/25	杭州	生产企业实验室检测人员技能培训班	10
16	2019/6/14	杭州	杭州知味观《生产过程食品卫生安全管理》专场培训	60



外部培训情况统计表2

序号	时间	地点	课程	人员情况
17	2019/7/3	贵港	广西贵港市场局监管人员培训	256
18	2019/7/6	杭州	杭州滨江市场局大型餐饮示范区创建推进会培训	120
19	2019/7/11	杭州	杭州市江干区市场监督管理局食品安全监管知识讲座	200
20	2019/7/12	南宁	海王集团质量体系、食品安全、HACCP知识培训	50
21	2019/7/15	杭州	萧山区市场监督管理局农村（社区）家宴厨师/餐饮服务单位食品安全培训	1700
22	2019/7/24	杭州	《餐饮服务食品安全操作规范解读和操作实施培训》	20
23	2019/7/25	杭州	塘栖《食品标签和新规范要求》	150
24	2019/8/12	天津	天津市和平区餐饮服务单位食品安全管理员培训	1400
25	2019/9/17	湖州	湖州市吴兴区市场监督管理局关于7718和生产企业微生物控制培训	100
26	2019/9/25	杭州	杭州临安区市场监督管理局关于生产企业食品添加剂培训	120
27	2019/10/18	杭州	江干区市场监督管理局餐饮新规与学校食品安全与营养健康管理规定培训	100
28	2019/10/24	杭州	BRC第八版标准内审员培训	54
29	2019/10/25	湖州	湖州市吴兴区市场监督管理局街道社区保健品食品安全培训	100
30	2019/11/14	杭州	全球有机认证法规培训研讨会	40
31	2019/11/29	杭州	ISO 22000 换版工作培训	
32	2019/12/12	成都	成都市标准化研究院东南亚食品市场和准入要求培训会	

### 3.3.2 外部培训现场情况



图 3广西南宁·标签解读及打假应对培训



图 4浙江杭州·萧山区市场局食品安全大型培训会



图 5广西荔浦 · 荔浦市幼儿园学校食品安全培训



图 6部分培训现场图片



### 3.4 社会责任之认证满意度调查报告

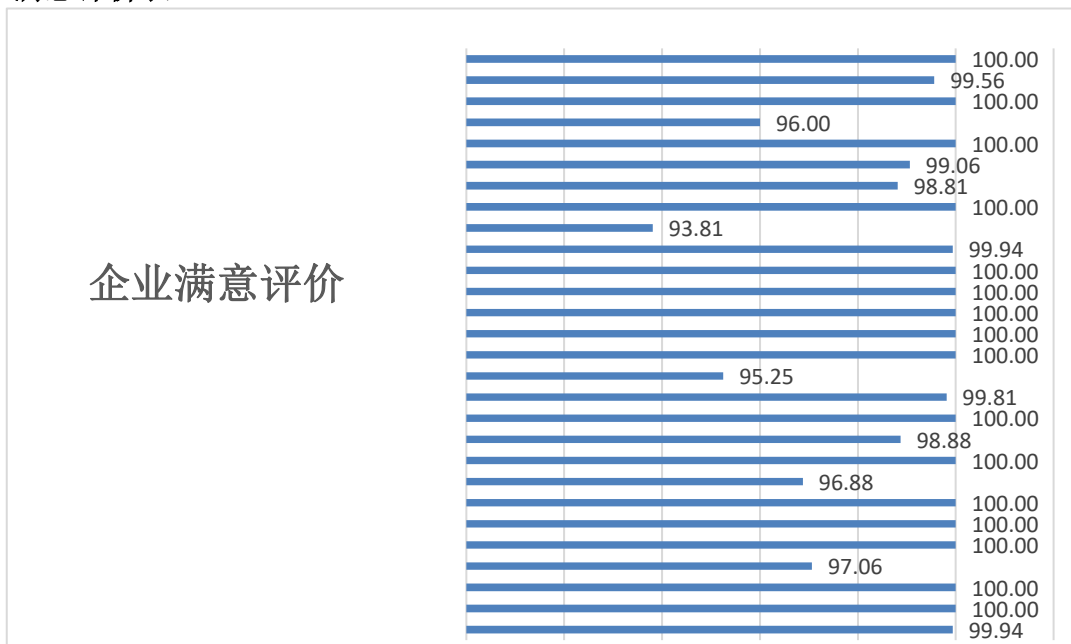
为保证不断提高认证质量，履行社会责任，提升公司质量服务水平，提高认证满意度。杭州锐德认证技术有限公司，2019年度开展了顾客满意度调查。

认证履行本职工作本身就是为社会创造价值，为了提高认证质量，本次共发出31家企业，收到28家企业，本次调查项目共15项，回收率90%，企业满意评价99.07%，调查项目评价99.26%。单项详见附表。

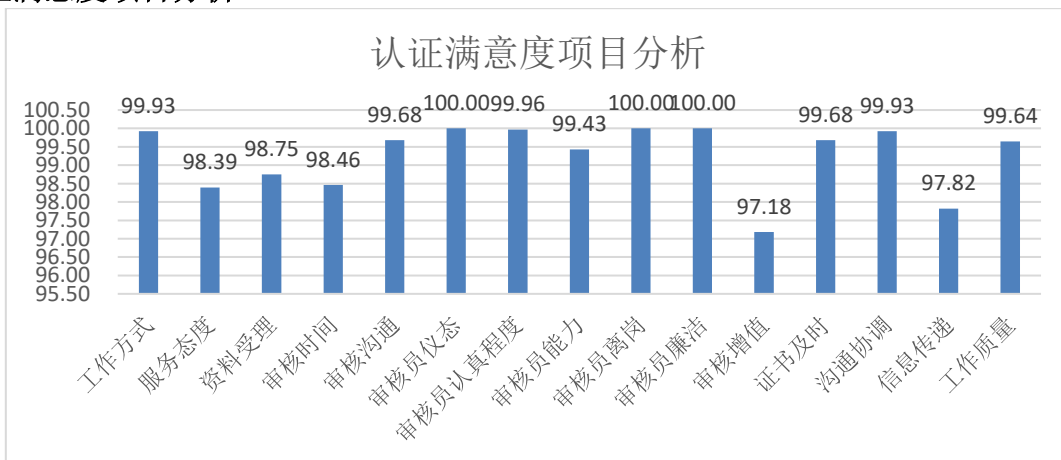
认证满意度回收率表

发出数量	回收数量	回收率
31	28	90%

企业满意评价表



认证满意度项目分析



### 3.5 社会责任之公正性委员会



为落实认证机构的公正性，杭州锐德认证技术有限公司于2019年6月举行了公正性委员会会议，会上对杭州锐德认证技术有限公司的概况、公正性委员会要求、公正性内容、公正性控制等内容展开了详细汇报，并提出制定公正性委员会章程，正式成立公正性委员会。

在认真听取了我公司代表汇报后，公正性委员会成员对我公司提出宝贵建议：在审核和认证工作正常进行的同时，公司人员应当撰写发表相关论文，实现理论与实践的结合。

会后，各公正性委员会成员参观了公司内部办公环境，并展示了公司的企业文化。

经过本次会议，杭州锐德认证技术有限公司公正性委员会正式成立，预示着公司认证事业的各项规章制度更加完善，这无疑为锐德未来的发展打下坚实的基础。

认证是由第三方机构以一个客观的标准为依据，采用科学的方法和规范化程序针对特定的事项进行审核与评定，认证的结果有明确的书面保证，是向消费者或社会其他利益相关提供的一种担保。

公正性是认证的基本特点，是认证结果可以被采信的必要条件，认证机构应当以适当的方式保持公正并且要求这种公正的行为、内涵和效果被利益相关方等公众感知和认同。

国家标准中对公正性有严格明确的定义。公正性是实际存在的并被认可到的客观性。公正性主要表现在开展活动或作出判断时，客观、独立。无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

### 3.6节能环保

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。本公司作为一家认证服务机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。尤其在节能减排、环境保护等方面的突出表现。公司通过钉钉系统、公告、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸的良好习惯。

在日常工作中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减少员工出行。提倡上下班绿色出行，减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放。最大限度地减少对环境的影响。



### 3.7 职工权益

我公司秉持“以人为本”的人力资源理念，主动维护公司职工合法权益。公司采用“事业留人”、“感情留人”构建公司和谐稳定的人际关系。一方面，我公司、注重对员工业务知识和业务技能的培养和提高，并帮助员工规划职业发展；另一方面，也关心员工的生活，每月按时发放工资福利，从而让员工安心工作，而无后顾之忧。维护员工健康与公司凝聚力，定期举办员工运动会。



图 7 职工团建



图 8 职工运动会



#### 4结束语

回顾过往，我们不忘初心，始终维护社会责任与生态环境、社会和谐发展。我们稳健经营，重视法律法规要求；我们加大对人才培养的投入，用最好的工作质量回馈社会；我们加强对员工的关注力度，提供更优渥的职业环境和发展通道；我们坚持保护环境作为使命，一如既往地重视环境保护与可持续发展；我们重视社会公益，情系社会，回馈社会，以更主动的态度承担社会责任。

新的一年，我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿至社会发展始终，唯有如此，才能不负社会的信赖。