



# 2019 年度社会责任报告

二〇二〇年 二月

北京中化联合认证有限公司

Beijing Zhong Hua Combination Certification Co.,Ltd

## 前 言

本报告为北京中化联合认证有限公司（简称“HQC”）2019年度社会责任报告。报告就HQC在2019年履行社会责任的理念、社会责任方面的实践、战略与成果进行了阐述，是HQC认真遵守社会公德、诚实守信、服务发展、助益社会、承担社会责任的行为总结。

**郑重承诺：**本报告由北京中化联合认证有限公司编制，内容不存在任何虚假成分、误导性陈述。未来HQC将进一步提高履责水平，为开创“社会和谐人人有责、和谐社会人人共享”的局面做出更大贡献。

**报告范围：**本报告主要描述北京中化联合认证有限公司自2019年1月1日至12月31日期间开展社会责任实践情况。HQC以利益相关方关注的重点以及对运行的影响为依据，让利益相关方更加清晰地了解到HQC在可持续发展中发挥的作用、HQC对利益相关方关注点的回应、行动以及HQC面临的挑战，反映HQC运营状况和社会责任绩效，包含必要的历史数据。

**报告依据：**本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考认监委《认证机构编写社会责任报告编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》编制。

**报告获取：**本报告在北京中化联合认证有限公司网站（[www.hqc-china.com](http://www.hqc-china.com)）发布，可下载电子版（出于环保考虑，建议您阅读电子文件）。

如对报告有任何意见或建议，请与HQC联系。

联系电话：010-84885007/5220/5335

电子信箱：[hqc@hqc-china.com](mailto:hqc@hqc-china.com)

# 目 录

## 前言

### 第一章 机构基本信息

- 一、机构简介
- 二、经营理念
- 三、组织架构
- 四、业务范围
- 五、资源配置
- 六、经营状况

### 第二章 社会责任管理

- 一、目标与方针
- 二、管理原则
- 三、管理机制
- 四、利益相关方

### 第三章 社会责任履行情况

- 一、遵守法律 规范运作
- 二、防控风险 诚实守信
- 三、强化管理 提升服务
- 四、创新发展 助益社会
- 五、以人为本 保障权益
- 六、节能减排 低碳环保

### 第四章 社会责任展望

- 一、建立社会责任长效机制
- 二、促进行业生态文明

## 第一章 机构基础信息

### 一、机构简介

北京中化联合认证有限公司成立于 2001 年 3 月 19 日，是由国家认监委批准（批准号：CNCA-R-2002-075）和国家认可委认可（注册号：CNAS C075-P、CNAS C075-M）的认证机构，是获得中国认证认可协会认证培训资质（课程确认号：CCAAWJ-2016-004）的培训机构，是获得北京市认定资质的高新技术企业，是经北京市工商行政管理局注册，具有明确法律地位的从事认证工作的法人实体。

多年来，HQC 在中国石油和化学工业联合会、相关行业组织以及国家工信部、国家农业农村部、国家卫健委的支持下，以扎实的专业基础，真诚的认证服务，公正的客观评价，为政府采购、二方评价、行业进步、产品提升、绿色发展等方面提供了持续有效的增值服务，赢得了广大客户的信赖，树立了 HQC 的品牌形象。

HQC 开展的各项认证活动均按国家法律法规、认证认可规范、国家强制性产品认证、中化产品认证(含安全、品质、环保、节能、绿色、低碳等产品认证)、管理体系认证、服务认证的有关规定以及 HQC 的相关文件规定执行。

HQC 总部位于北京亚运村安慧里 4 区 16 号楼，与中国石油和化学工业联合会同一办公地点，现有办公面积约 300 平方米；HQC 总部现有工作人员 40 余名，专兼职检查/审核员 100 余名。

HQC 地址：北京朝阳区亚运村安慧里四区 16 号楼 化工大厦

邮编：100723

网址：[www.hqc-china.com](http://www.hqc-china.com)

## 二、经营理念

HQC 自创建起，在国家认证认可监督管理委员会领导下，按照国际认证认可通行准则，建立了完善、高效的内部运作机制。

HQC 的质量方针：公正至上 信誉第一

HQC 的永恒承诺：求实、公正、科学、进取

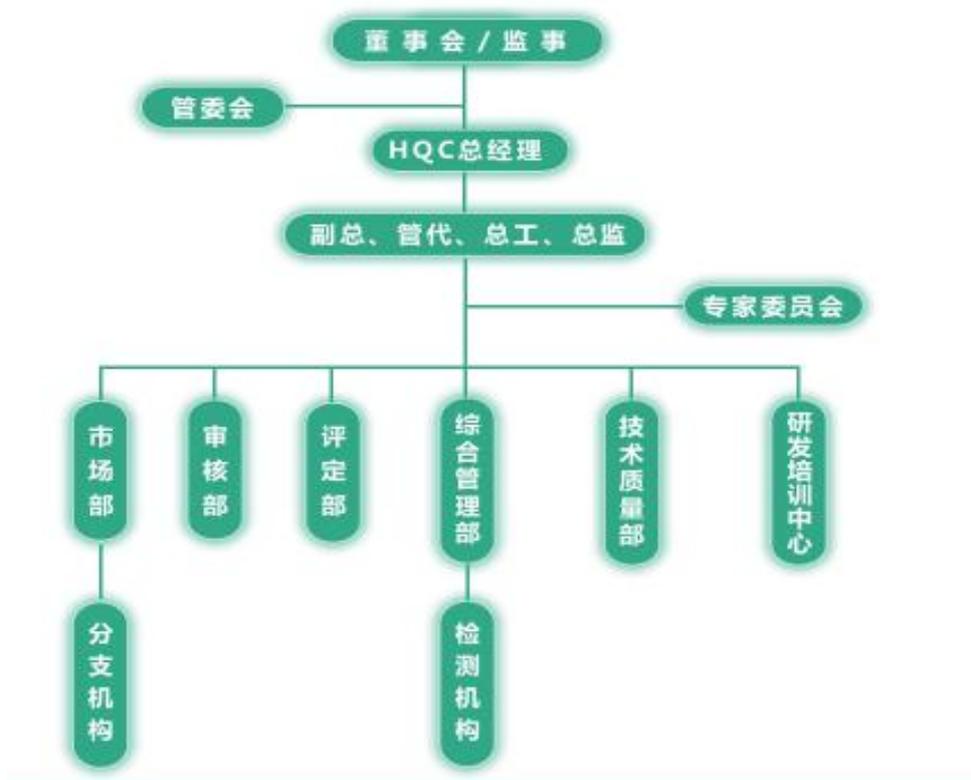
HQC 的管理宗旨：优质、高效、热忱、周到

HQC 的发展愿景：创建“服务型、学习型、创新型”行业品牌

HQC 的经营理念：稳健经营 管理进步 技术发展 竭诚服务

HQC 的工作作风：即刻、日清、互助、担当

## 三、组织架构



HQC 实行董事会领导下的总经理负责制，由总经理、副总、管代、总工、总监组成专业性强、管理经验丰富的领导班子，内设市场部、审核部、评定部、综合管理部、技术质量部、研发培训中心六个部门，并在上海、

湖南、山东、四川、常州院、福建、贵州等地设有办事机构。

#### 四、业务范围

HQC 承担国家认监委指定的强制性产品认证工作，并结合石油和化工行业发展需要，积极开发和实施品质、安全、环保、节能、绿色、低碳产品认证，质量、环境、职业健康安全、能源管理体系认证，服务认证以及绿色评价、低碳核查、易派客电商平台工业品质量评价、生态环保优质农业投入品评价、对外培训等认证服务、技术服务。同时，受中国石油和化学工业联合会的委托，协助开展全行业的责任关怀、品牌培育、生态文明建设、绿色体系建设、化工装置拆除施工企业等级评价等支持性工作。

强制性产品认证：CCC 轮胎、CCC 涂料

管理体系认证：质量（QMS）、环境（EMS）、职业健康安全（OHSMS）、能源（EnMS）

服务认证：批发业和零售业服务、保养和维修服务

中化产品认证：品质、安全、环保、节能、绿色、低碳认证

二方评价：绿色评价、低碳核查、易派客电商平台工业品质量评价、生态环保优质农业投入品评价、化工装置拆除施工企业服务等级评价等。

技术服务：责任关怀、品牌培育、生态文明建设、绿色体系建设、对外培训等以及认证服务支持性工作。

#### 五、资源配置

HQC 拥有一个发展创新、开拓进取、年富力强的管理团队，组建了一支来自石油和化工行业、具有扎实专业技术和良好道德素质、能熟练掌握认证标准和审核技能的检查/审核员队伍，并与 31 家获得国家认可的专业检测机构签署了检验合作协议，与危险化学品安全评价机构以及行业标准化委员会、专业协会等组织保持着良好的合作关系。

截至 2019 年 12 月 31 日，HQC 坐班管理人员 40 名，专/兼职检查/审核人员 121 名，其中产品检查员 90 名（CCC 72 名，自愿产品 68 名），管理体系审核员 46 名（QMS42 名，EMS 25 名，OHSMS 24 名，EnMS 18 名），服务认证审查员 24 名，绿色认证检查员 6 名。

HQC 认证实施人员中，多数具有化工行业专业背景，与 HQC 主营业务基本吻合。HQC 各认证领域认证实施人员的数量和能力基本满足认证业务开展的需要。

## 六、经营状况

### 1、颁证情况

截至 2019 年 12 月 31 日，HQC 有效获证企业共计 809 家，各类有效认证证书共计 3676 张。认证业务保持了良好平稳运行。

近三年获证证书数量一览表

| 年度     | CCC  | 自认  | QMS | EMS | OHSMS | EnMS | 合计（张） |
|--------|------|-----|-----|-----|-------|------|-------|
| 2017 年 | 2801 | 253 | 152 | 70  | 52    | 37   | 3396  |
| 2018 年 | 3023 | 300 | 144 | 72  | 57    | 43   | 3639  |
| 2019 年 | 3035 | 304 | 143 | 79  | 65    | 50   | 3676  |

### 2、财务情况

2019 年度 HQC 严格执行国家相关法律、法规和认证、认可管理制度中对财务工作的有关规定，通过开源节流，HQC 财务状况稳定，收支基本持平，财务运行良好。

## 第二章 社会责任管理

HQC 自成立以来，在探索、实践和发展中深刻体会到，在社会、经济的发展大潮中，切实担负起应承担的社会责任，找准自身定位和发展方向，才能在激烈竞争的浪潮中立于不败之地。

HQC 由总经理任组长、副总经理以及各部门负责人组成的管理工作领导小组，将履行社会责任提升机构认证质量，与促进认证事业持续健康发展紧密结合在一起，明确社会责任工作的目标、任务、工作职责、实施保障以及部门/人员的职责，成为推进 HQC 社会责任工作的顶层设计，社会责任工作也成为 HQC 全面推进其他各项工作的重要抓手之一。

## 一、 目标与方针

HQC 在履行社会责任工作中，将传播先进质量理念，坚持诚信认证和责任认证，提升公信力和社会认同度，作为 HQC 的终极发展目标，把握服务国家相关行业发展大局，并在工作中始终贯彻执行如下 HQC 社会责任管理方针：

传播先进理念 恪尽法律义务 担当社会责任 延伸政府监管  
提升认证质量 完善追溯机制 关注员工权益 助推社会进步

## 二、 管理原则

HQC 恪守“求实、公正、科学、进取”的质量承诺，以服务发展、助益社会为己任，高度重视社会责任管理制度化、规范化建设，逐步形成履行社会责任的五项原则：

1、合规守法：将遵纪守法、风险防控、合规经营、优质服务作为工作中的最基本目标，将遵章守纪、诚信认证作为全员最基本的行为准则。

2、精准服务：准确理解标准要求，实施认证合规有效，追求认证技术能力建设，建立良性自我完善机制。

3、主动担当：以提高认证和管理最终结果的社会认同和采信为目标，履行“我发证 我跟踪、我签字 我负责”的责任追溯机制。

4、改进提升：建立有效的内外沟通机制，充分尊重与关注相关方利益，寻求改进与支持，促进自身健康、稳定、可持续发展。

5、行为规范：确立“诚实 守信 敬业 进取”核心价值观，倡导“即

刻 日清 互助 担当”工作作风，形成主人翁责任感的企业文化职业氛围，以良好的道德行为规范确保各项工作的落实与推进。

### 三、 管理机制

HQC 社会责任管理实施“策划-实施-检查-改进”管理运行机制。HQC 重视现代企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，建立健全了各项经营管理制度，规范了各项管理要求，为利益相关方的权益保护提供了制度保障。

1、按照法律法规和规范性文件要求，HQC 建立实施了社会责任管理体系，策划运行了社会责任管理文件，包括制订实施了《网站管理办法》、《HQC 微信公众号管理办法》、《申诉、投诉和争议控制程序》等信息公开管理制度；制订实施了《人事管理制度》、《劳动管理制度》、《绩效考核管理办法》、《认证人员执业信用管理制度》、《CCC 认证人员自律管理办法》等保障员工权益、执业守纪的管理制度；与《质量手册》、《程序文件》等管理体系文件、技术性文件及各项实施作业要求共同构成了 HQC 文件化管理体系，为 HQC 规范有效运行、信息交流及时公开公正、保障所有者的权益义务以及经营管理合法合规、资产安全、信息真实完整提供了合理保证，满足了各利益相关方对 HQC 严控风险、规范治理的利益诉求。

2、定期实施检查与评审，确保提升社会责任绩效。按照年度计划 HQC 实施覆盖全部职能部门和分支机构的内审、管理评审及认证风险检查评估。按照行业主管部门要求，接受国家认监委、国家认可委的各项专项检查及认可评审。开展落实认证机构主体责任、提升认证质量及认证技术自我完善的自查。通过内审、管理评审、专项检查/自查及认可评审发现的问题，提出改进建议，组织纠正与整改，使重点薄弱环节得到改进。

3、有效实施项目服务跟踪单、工作联系单、部门及全员绩效考核，加强部门间问题沟通和解决的质量保障机制，规避认证实施过程出现的失误与差错带来的风险，提高了工作质量与效率。

4、发挥办公例会的引领作用，掌控 HQC 各项工作实施情况，部署新工作新要求，以“会议纪要”形式提示、明确工作要求与时限，定期验收与考核。

#### 四、利益相关方

围绕利益相关方对社会责任议题的关注方向，HQC 采用信息交流、调查问卷、深度访谈、专题会议等形式进行有效沟通，调查研究覆盖主要利益相关方，包括股东、员工、合作伙伴、客户、政府监管机构、行业代表等，并将这种沟通机制常态化。

通过开展广泛、深入、形式多样的沟通，掌握利益相关方对于 HQC 社会责任战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的全面需求，并以此为依据，促进 HQC 社会责任工作的全面提升，进而提升利益相关方的满意度。

经梳理识别明确相关利益相关方及期望如下：

| 序号 | 利益相关方   | 期望、诉求与利益  |
|----|---------|---|
| 1  | 政府和相关部门 | 规范运作、风险防控、守法经营、依法纳税<br>责任认证、诚信认证<br>认证的社会效益和公信力<br>专业化规范管理、现代化管理手段<br>认真严谨、求真务实<br>遵纪守法、履行责任、接受监督 |
| 2  | 投资方     | 战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、<br>风险防控、权益保护   |
| 3  | 获证组织    | 履行承诺，收费公开公正、提供客观、公正<br>的认证服务，获得持续改进机会   |
| 4  | 员工      | 保障员工权益、共同成长、促进职业发展、<br>具有荣誉感与归属感  |
| 5  | 公众和社会   | 获得对称的信息、认证的公信力、服务社会，<br>和谐发展  |
| 6  | 合作伙伴    | 客观、公正、共赢，拓展合作领域合作共赢、<br>共谋发展、专业规范、资源共享  |

### 第三章 社会责任履行情况

HQC 始终把履行社会责任的重点放在尽职尽责地开展认证与服务相关业务，围绕“严守法律法规要求加强诚信建设、严格控制发证质量建立完善责任追溯机制、落实改革工作要求提高服务能力、加强风险防控落实主体责任”等方面要求，开展了一系列工作。2019 年 HQC 履行社会责任情况主要体现在以下几个方面：

#### 一、遵守法律 规范运营

HQC 建立实施了保证认证活动公正、科学和规范运行的认证业务管理、人员管理及认证风险防控的内部管理制度；建立并有效实施对获证组织的监管措施，加强认证活动全过程的管理和控制；采取自查、互查与重点检查相结合的方式，建立了覆盖认证全过程的责任追溯机制；确保了 HQC 认证活动的规范实施，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

##### 1、提高全员对法规的理解与执行力

为确保认证活动满足法律、法规的要求，HQC 认真学习积极落实《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（国发[2018]3 号）、国家质检总局《认证机构管理办法》（总局令 193 号）、《国家认监委关于建立和落实强制性产品认证指定认证机构主体责任的指导意见》等法律法规文件及市场监管总局、CNCA、CNAS、CCAA 上级行业各项通知要求，各领域认证认可等法律、法规、标准、要求宣贯率达到 100%。

2019 年度 HQC 组织国家行业法规标准及各项专业技能学习研讨、管理技能沟通、服务感受度交流、换位思考自我提升等多种形式培训交流活动，组织了 47 次集中授课/网络等多种形式的内部培训研讨，培训计划与落实跟踪得到评审员的肯定。

通过授课讲解、专业研讨、月度培训、网络传输等多种学习研讨宣贯方式，进行系统的安排布置，组织各部门/人员逐条分解落实到岗位职责，全面提高了全体人员对法规标准的理解、认识及执行力，自查自纠、改进

完善取得一定成效。

2019 年度 HQC 自觉遵守国家及行业法律法规的各项要求，规范运营。认真履行法人和公民道德准则，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，有效落实认证主体责任，未发生任何违规违法情况，全年度无一人受到相关政府监管部门处罚。

## 2、开展内审与管理评审

2019 年 HQC 分别在 5 月、10 月组织开展了 2 次内审，审核内容覆盖所有部门及要素条款；对发现的问题组织各相关部门认真进行原因分析，查找工作流程和相关管理中实际存在的问题，制定纠正及纠正措施并加以实施。与 2018 年比内审不符合减少 53%，提高了自我管理、自我完善、自我改进的能力和水平。

在做好内审检查的基础上，HQC 组织实施了管理评审，通过对风险管理控制、公正性检查结果、内审情况、目标完成情况、质量体系运行情况进行的综合评价，表明 HQC 质量管理体系运行正常、有效；管评提出的四项改进措施在认证活动实施中得到了有效落实。

## 3、接受 CCC 专项检查及 CNAS 认可评审

2019 年 HQC 分别在 1 月、7 月、11 月接受了 CNCA CCC 指定认证机构专项监督检查及 CNAS 管理体系例行监督/再认可评审以及 QMS/EMS/OHSMS /EnMS/CCC 认可领域现场见证，对 HQC 组织策划实施 ISO45001:2018 及 IS 050001:2018 标准转换，进行了办公室评审和见证评审。

评审组对 HQC 实施 ISO45001:2018 及 ISO50001:2018 标准转换工作给予了较高评价；对 HQC CCC 认证的专业性给予了充分肯定；对 HQC 积极履行主体责任给予了高度评价；评审组一致认为 HQC 在认证产品一致性控制、检查员队伍建设和加强内部管理等方面有显著提升。

经对检查评审开具的 9 项不符合整改，顺利通过了相关检查、评审。在认监委专项检查通报结果中，HQC 获得“落实整改”单项 77 分的成绩，为获评 24 家机构的第一名。

#### 4、规范制度要求

根据管理提升需要，HQC 组织对管理文件进行了梳理，对《劳动管理制度》、《检查/审核员自律守则》、《认证案卷交接管理办法》、《绩效考核管理办法》等管理制度进行了修订。文件发布执行后，对执行效果进行了检查，根据执行效果评估管理文件的有效性。

结合组织机构调整及认证实施活动，依据认证认可相关要求，HQC 评估修订了质量手册、程序文件及公开文件等管理体系文件，制修订文件的规范性、准确性、适宜性和可操作性方面有新的提高，满足了认证认可规范要求，受到了 CNAS 认可评审的肯定。

#### 5、提升人员业务能力

结合认证技术对人员能力要求，HQC 充分发挥专家委员会的作用，针对日常认证评定、CCC 专项检查、认可评审、相关方信息反馈等，有针对性的组织案例分析与技术研讨。2019 年形成案卷分析 12 期，技术研讨解析 3 期，组织实施了各类技术培训 17 次，法规标准专业检查审核要求考试 12 次，专业领域技术考试 2 次，发送技术文件制修订及实施要求 60 个。及时将 HQC 相关技术规范、管理要求准确地传达到每个认证实施人员，促进了认证人员审核能力、执行能力、政策水平的有效提升。

#### 6、提高认证实施有效性

HQC 着力于提高认证实施有效性，利用项目服务跟踪单执行监管联动保障机制的同时，采取了月度案卷质量分析、问题通报、逐项落实等过程管控。本年度共实施项目服务跟踪单 1967 份、工作联系单 33 份，加强了部门间问题的沟通和解决，提高了工作质量与效率。开展了 12 期每月一培/一考活动，结合认证实践，组织了针对性、指导性强的业务培训，为检验培训效果，专职人员答题率 100%，兼职人员答题率 78.6%，基本覆盖了检查、审核员、案卷评定人员及相关管理人员，提高了认证技术能力和管理能力，认证评定案卷问题得到有效遏制，星级问题由 2018 年 16%降低至 9.6%，同比降低 6.4%；A、B 类良好案卷由 2018 年 88%提升至 90%，同比

提升 2%。，有效提升了认证质量及认证实施的合规有效。

## 二、诚实守信 防控风险

HQC 作为专业型认证机构始终自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚、规范、守法的态度和对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

### 1、落实认证主体责任

HQC 高度重视认证质量建设与主体责任的落实，按照国家认证、认可主管部门的工作部署要求，2019 年全面开展了认证质量自查、整改完善提升具体实施工作。根据《市场监管总局办公厅关于深入开展认证机构认证质量自查工作的通知》（市监认证（2019）18 号文件）、CNAS《关于开展认证机构自查工作的通知》（认可委〈秘〉[2019]48 号）以及《关于开展职业健康安全管理体系认证机构获得认可信息调查工作的通知》（认可委〈秘〉[2019]54 号）等文件要求，HQC 组建自查工作组，制订具体安排与要求的自查实施方案，针对上述要求开展了全面的自查工作。

在上述认证质量自查中 HQC 无违规情况。

通过全面开展认证质量自查，HQC 对发现的问题或潜在问题给予了纠正/整改，消除了产生的问题与影响，进一步完善了认证实施规范性要求，提升了全体认证实施人员质量建设及主体责任意识，加强了 HQC 认证技术能力建设及良性自我完善机制，得到市场监委局及 CNCA、CNAS 肯定。

### 2、风险防控机制完善情况

为加强风险控制，防范“红线”问题，HQC 加强了全员质量责任、风险意识教育，并结合一年来内外部环境变化情况，制定了预防和控制措施予以重点防控，对 HQC 未来认证活动可能存在的风险进行了预测和报警，形成了完整的风险预警与处理机制。

在此基础上，结合内审、CCC 抽查调档，安排了风险防控检查，检查

覆盖 HQC 全部岗位和认证活动，抽查 76 家约 100 余个项目案卷，形成了《2019 年度 HQC 认证风险控制评估报告》，识别出 4 项“不可接受风险”，与 2018 年持平；识别残留风险 5 项，与 2018 年相比减少 1 项，细化新增 1 项；认证风险 72 个，与 2018 年相比，因部门职责调整重新识别增加 5 个风险内容。

### 3、风险信息处理情况

HQC 建立了风险预警通报机制，对凡被国抽、委抽、其他政府监管部门抽检不合格的获证组织及时予以通报，对发现的问题及信息给予跟踪处理，力争把风险防控做到科学、合理、有效。根据国家市场监管总局发布的 4 批次国抽信息，涉及 HQC 发证的 CCC 轮胎、CCC 涂料产品证书 14 张，经核查确认对检验产品安全项不合格涉及认证证书给予撤销处置 20 张，对检验产品非安全项不合格涉及认证证书暂停处置 5 张。

### 4、组织年度飞行检查

根据市场监管总局 2018 年国抽结果、省市场监管局对强制性产品认证及管理体系认证化工获证企业专项治理安排，HQC 认真落实认证机构主体责任、保障产品质量安全工作要求，针对整治重点制定了详实的专项检查实施方案，先后组织实施了三次获证企业飞行检查，涉及 CCC 摩托车轮胎、CCC 化工涂料、EMS 化工生产 26 家获证企业，安排检查审核人日 32 个，飞行检查费用（含交通费、住宿费、劳务费）约 2.2 万元全部由 HQC 承担。

通过对获证企业开展有针对性的飞行检查，有效地落实认证机构的主体责任，形成“我发证、我跟踪、我签字、我负责”的良好跟踪机制，得到全体检查/审核员的高度重视及获证企业广泛关注，赢得地方监管局极大好评。

## 三、强化管理 提升服务

HQC 积极开展围绕改进提升获证组织管理水平及保证认证有效性的多

样化的服务活动，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

### 1、提升质量与效率

本年初 HQC 组织全员对岗位作业文件进行评估、检查，围绕各岗位工作质量与效率，研究流程优化点，及时调整岗位分工，实施作业培训及考核。针对日常审核、案卷检查、认可评审、技术研讨等活动中发现的问题，HQC 及时研究采取发送文件要求、网络/集中培训研讨、沟通交流/约谈等方式，明确问题，统一认识，进一步增强了认证各环节工作人员责任心，提高了相关岗位、工作人员在熟悉法规、理解相关认证标准与实施的综合能力，提高了认证受理实施的及时准确率。本年度内控受理及时率达到 96%，信息上报及时率 100%，二次核查上报数据准确率达到 100%。多次得到知名获证组织的肯定和赞誉。

### 2、开展诚信规范执业自查

HQC 结合本年度认证质量专项自查，组织开展了认证人员诚信规范执业自查工作，全面清查认证人员违规失信行为覆盖率 100%。通过自查表明认证实施人员遵章守纪执行率 100%，全年无一人受到相关政府监管部门处罚；管委会履责率 100%；认证人员公正性承诺率 100%；获证组织信息保密率 100%；未发生任何违规欺诈行为。

### 3、CCC 标志报备管理

HQC 依据《国家认监委关于强制性产品认证标志改革事项的公告》（国家认监委公告 2018 年 10 号）规定，编制了《HQC 强制性产品认证标志管理规定》的公开文件，配备了专业人员承担受理获证企业印刷/模压 CCC 标志报备具体工作。2019 年进一步完善了 CCC 标志备案及 CCC 标志现场检查相关作业要求；共受理完成 CCC 非标准标志备案 284 项；购买发放 CCC 标准标志 23.1 万枚。为企业提供了快捷的标备服务，获得企业的好评。

### 4、提升获证组织服务感受度

HQC 加强对获证企业认证技术的培训指导，利用邮件、微信公众号、获证企业年会、专题会议等渠道，围绕国家法律法规要求、国抽/省抽/日

常认证活动出现的问题等内容开展专题宣贯与培训，为企业提供了增值服务，获得企业的广泛关注和好评。

年内推出企业 CCC 认证技术负责人制，结合两次获证企业年会，CCC 认证技术负责人制推广培训 160 余人次，减少了日常工作流程，减轻了企业负担，得到 CCC 获证组织的充分肯定，增加了客户享受服务的获得感。

#### 四、创新发展 助益社会

HQC 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、新产品开发、技术研究等方面加大投入。

##### 1、新品研发情况

###### 1) 易派客产品质量评价

在石化联合会的大力支持下，HQC 积极对接中石化物资装备部，经过多轮协调沟通，获得特别批准，成为易派客电商平台工业品质量评价机构。目前已认领农药、肥料、化学试剂、橡胶制品等 9 大类典型化工产品，计划编制 31 个产品评价细则，其中化学试剂类、聚酯树脂 12 个细则已通过论证，日后将陆续对平台中有需求的申报产品开展第三方质量评价工作。

###### 2) 生态环保优质农业投入品评价

HQC 充分发挥在肥料产品领域开展绿色认证、环保生态肥料认证的行业优势，紧跟国家部委最新政策动态，主动沟通及时跟进农业农村部国家中心 2019 年 1 号文件精神，积极制定评价工作方案，编制完成了肥料、塑质包材两类农业投入品《评价技术规范》，得到了农业部国家中心领导的一致认可，并确定成为首家生态环保优质农业投入品评价机构。日后将在试点投入品应用基地、膜类包装材料等领域开展更多工作。

###### 3) 化工装置拆除施工企业安全服务能力评价

HQC 与中国化工施工企业协会、石化联合会供应链工作委员会开展深度合作，充分发挥各自优势，针对化工装置拆除施工企业特点，制定了《化

工装置拆除施工企业安全服务能力等级评价规范》等评价文件，现已组织 5 个评价组对山东肥城地区 9 家化工装置拆除施工企业开展了首批能力等级评价工作，提升了企业安全服务能力。

## 2、承担新领域及课题情况

### 1) 获得服务认证资质

为满足认证市场需求，HQC 组织申报了服务认证资质，获得了认监委颁发的“保养和修理、批发业和零售业”两个服务领域资质证书。目前，正积极进行运输服务领域的扩项申报。

### 2) 绿色制造体系评价

HQC 在国家工信部和石化联合会层面先后开展了近 20 个绿色制造体系评价项目，实现了绿色工厂、绿色园区、绿色供应链、绿色设计产品的绿色制造体系项目全覆盖。其中工信部层面完成绿色工厂 8 家，保持了高于同行的 75%通过率。石化联合会层面完成绿色工厂 13 家，绿色供应链 2 家，通过率 100%，极大提升了 HQC 在业界的影响力，也赢得了客户的高度认可和一致好评。

### 3) 全生命周期评价

HQC 对醋酸、环氧氯丙烷、尿素等 5 类化工产品开展全生命周期评价工作，并协助企业成功完成了国家工信部层面及石化联合会层面的绿色设计产品申报工作。

### 4) 责任关怀评估

HQC 与责任关怀委员会共同协作完成扬州化工园区 7 家企业责任关怀培训及现场二方评估工作，并通过责任关怀工作的开展与扬州化工园区建立了长效沟通机制。通过会议、点对点对接、专题研讨、网络培训等多种形式，拓展了服务手段，提供了多种形式的技术培训、技术服务活动，获得企业好评。

### 5) 承担课题、标准制定

为引领涂料行业绿色环保生态发展，减少有害物质排放，助力环境污

染防治，确保人身健康安全，受认监委的委托，HQC 组织完成了汽车制动液产品纳入 CCC 认证的可行性报告及汽车制动液产品认证实施规则的编制；承接并按时完成了“水性内墙涂料纳入 CCC 强制性产品认证目录的可行性研究”课题；完成了“水性涂料开展自愿性认证的实施规则”的编制。

向国家认监委申报了《化工设备检修服务认证评价规范》、《石油和化工企业品牌培育管理体系要求》两个行标（RB）标准；依据中国认证认可协会要求，申报《化工设备检维修服务认证 评价规范》、《化学品运输服务认证 评价规范》、《中化绿色产品评价方法与要求 肥料》三项团体标准和“化学品运输服务认证关键技术与示范”、“绿色肥料产品认证关键技术与示范”两项课题。

2019 年 12 月，中国认证认可协会发布了《2018 认证机构发展报告》，在参评的 481 家机构中，HQC 在“参与政府部门和认证行业及相关管理部门项目数”位列第 15 名，在“主持参与编制国行标数”位列第 20 名，在“专利授权数”位列第 30 名，在“境外证书数量”位列第 11 名。

### 3、认证技术研究情况

#### 1) 认证技术的开发与维护

2019 年 HQC 加大了认证技术的开发力度，完成了《绿色肥料产品评价要求及方法》、《绿色肥料产品认证实施细则》、《绿色涂料产品认证实施细则》、《环保农药乳油认证实施细则》、《绿色轮胎产品认证实施细则》的编修订工作；完成了绿色钾肥/有机肥料/绿色尿素产品认证技术指标编制。

#### 2) 规范认证作业文件

结合认证实施活动，依据认证认可相关要求，HQC 评估完善了认证审核实施相关技术文件，制修订技术领域分析 8 项，其中新制订 3 项；修订完善业务范围目录、业务范围描述要求、认证业务范围技术领域划分及使用说明等 6 个；修订调整管理体系证书模板、产品证书模版；完善了审核实施作业文件 26 份。

### 4、获得高新技术企业

为加快技术创新步伐，确保技术创新项目的成果转化，加强 HQC 的核心竞争力，提升品牌形象，按照国家《高新技术企业认定管理办法》，经申请审批 18 年 HQC 获得了北京市“高新技术企业”认定资质证书，本年度获得了“中关村高新技术企业”认定资质证书。

## 五、以人为本 保障权益

### 1、提升客户满意

为真实、有效地获取获证组织对 HQC 认证服务专业性与感受度的意见与建议，2019 年度获证组织满意度调查范围覆盖全部获证组织，调查方式：一是利用邮件、微信公众号、培训/会议等渠道进行书面调查答卷，二是采集汇总客服 48 小时回访信息，三是整理汇总现场检查审核反馈信息，四是收集汇总网站客服在线咨询、客户投诉相关信息，形成了立体架构的调查模式。

调查内容覆盖了认证服务质量、审核工作质量、现场检查/审核组遵章守纪情况的认证工作全过程。综合统计：满意率 99%，遵章守纪执行率 100%，无任何违规行为及擅自迟到、早退现象；HQC 网站客服在线无客户投诉。

### 2、维护员工权益

HQC 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律、法规，以《劳动合同法》为依据，从用工管理各个方面切实维护员工合法权益。依法建立健全员工社会保险管理体系，健全收入分配制度，依法为全体员工缴纳医疗、养老、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，同时为员工办理了补充医疗保险、意外伤害等商业保险，以最大限度保障员工权益。

HQC 严格遵守国家及地方法规法规要求，依法建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，结合业务安排为员工提供婚假、产假、带薪年假、计划生育假、病假、事假等及法定假期，保护女员工孕期、产期和哺乳期等休假权益。

2019年HQC继续完善改进了员工薪酬、福利管理制度，对保护员工权益、激励工作热情发挥了有效作用。

### 3、助力员工成长

HQC着力树立“服务型、学习型、创新型”的职业理念，始终秉持“以人为本 和谐发展”的经营理念，重视人才和培养人才，在员工录取、技术培训、福利待遇、职业发展规划等方面，尽最大可能从员工个人角度考虑，用人所长、提供业务发展机会，使员工在HQC能够发挥所长，保证了员工队伍的稳定、健康发展。

一是加大了人才引进力度。检查员转入10人，转出1人；坐班人员进9人，出3人，净增6人，其中4人为中高层引进人员。

二是强化了人员培养机制。关注新入职、新岗位员工掌握岗位应知应会程度、实际操作技能，用人部门对新岗新人培训，转岗/定岗履行面试考核评价。全年入职/考察期评价9人，转正/定岗考核5人；人员年度注册86人/90个领域；各类人员能力见证/新人培养/专业见证89人次；初步建立了培养、使用、监管、调配的人尽其才、才尽其用、人事相宜的资源管理机制。

三是注重人员技能培养。根据CCAA考试安排及HQC人才培养发展需要，组织全体检查/审核员完成继续教育课程，提升了检查/审核员知识储备与个人能力。通过参加外部培训，培养24人取得服务认证审查员资格。组织了全体检查/审核员年度大培训及多种形式的集中/网络等专业技术培训研讨活动。

四是加强企业文化建设。在各项认证实施活动中，HQC始终积极宣传“中化认证，质量为先”的管理理念，以“即刻 日清 互助 担当”为日常工作要求，开展了质量月与成果分享活动，提升全员服务意识和综合能力，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

### 4、关爱员工生活

HQC视员工为公司重要的资源，保障员工权益，加强沟通对话，关心

员工生活，构筑员工成长通道，组织了多种形式积极向上的团建与拓展活动，以及多种形式的自娱自乐文体活动，营造健康和谐的工作氛围。

为了保障员工的身体健康，HQC 为员工每年安排一次全面体检，健康体检覆盖率达 100%。

办公区域设置了生活自助区，提供了冰箱、微波炉、小餐吧，为员工配备咖啡糕饼的工作茶歇；为员工提供生日卡祝福及节日福利。

2019 年 HQC 增加了工会福利支出，改善了办公场所环境，全面更新了办公设施设备，持续更新了宣传栏，开展了满意度调查等，提高了员工的归属感和满意度，员工各项满意度调查结果均大于 90%以上。

## 六、节能减排 低碳环保

HQC 积极开展环境保护和促进节能减排，在全员中倡导“厉行节约、低碳环保”理念，减少管理和认证活动中能耗及污染排放。具体措施包括：

### 1、节约用电

办公室尽可能利用自然光，减少照明灯杜绝“长明灯”。办公电脑、复印机、打印机等办公设备设置不用时自动进入低能耗休眠状态，长时间不使用时及时关闭，减少待机消耗。下班前关闭办公电脑和照明灯等室内用电设施的电源开关。

### 2、节约办公损耗

HQC 积极推进文件电子化传递、无纸化办公，充分利用网上办公系统，一般事务性通知、资料传送等通过网络进行，减少纸质资料印发（复印）和使用传真的频率。根据不同需要，必需的文本文件双面印制，使用小字号字体。有专人负责空白证书领用及台帐管理。加强办公经费和办公用品使用管理，严格配备标准，规范办公用品的配备、采购和领用，选择环保、质优、价廉、低能耗的办公设备。

### 3、倡导低碳生活

提倡绿色出行，提倡上下班骑自行车或步行，少开车或不开车，集体

公务活动安排合乘汽车，减少空气污染。倡导低碳生活，提倡减少一次性物品使用及垃圾分类，废旧物品纸张回收。

#### 4、节约会务费和接待费

精简会议，控制会议数量，压缩会议时间和规模，提倡开短会。确需举办的会议，本着节约、高效的原则统筹安排会议地点和有关会务事项，降低会议成本，严禁重形式、讲排场、摆阔气等铺张浪费现象。公务接待坚持热情、周到、节俭的原则，严格公务接待标准，控制陪餐人数，避免少客多陪、用物用烟用酒情况。

以上措施的实施，HQC 办公费用的支出逐年减少，说明了环保节能减排的成效。

## 第四章 社会责任展望

2020 年，HQC 将继续全面履行社会责任，并重点关注以下方面：

### 一、细化管理推进改革 建立社会责任长效机制

以持续完善 HQC 管理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升管理水平，保障公司、股东、员工利益，实现公司可持续发展。

HQC 将围绕着“服务提升，管理创新”主线，“加强风险控制，防范‘红黄线’问题，加强对高风险客户（D 类企业）审核有效性的管控，确保所有具有或潜在风险问题及时处理率 100%”、“继续强化服务意识，不断改进工作质量，持续提升满意程度，相关方满意度 $\geq 90\%$ ”、“继续深化认证评定环节改革创新工作，确保认证质量做到科学、合理、有效”、“培养一专多能复合型人才，稳固现有人员，引入稀缺人才，试行计件奖励机制、项目经理制”四个方面工作的同时，推进机制创新、持续发展。

### 二、抓好服务和技术创新 促进行业生态文明

HQC 将继续把“生产一代，研发一代，储备一代”的理念贯穿于 2020 年技术创新发展的始终，通过认证活动和其他增值服务的方式，将这些理

念加以实践，并推广到石化行业企业中去，从而促进石化行业的生态文明建设。具体举措有：

1、借助行业协会等外界的技术力量以及大型企业、检测机构、标委会、专家、检查/审核员等力量，共同推动绿色认证、服务认证、低碳产品认证、碳核查、绿色工厂等新项目技术研究，积极探讨《团标》制定及运用，推进新领域市场的实施运行。

2、继续强化客户服务意识，丰富客户服务的手段。提高信息化、电子化管理程度，完善数据库升级功能，软、硬件设施配置，实现企业端口、实验室远程端口运行，完成非认证业务数据库搭建工作。在做好认证业务的同时，为企业量身定做多元化的特色增值服务项目，服务于企业、受益于行业。

2020年是HQC稳健发展、专业型品牌认证机构建设发展的重要之年。HQC将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的HQC品牌形象。

如需了解更多信息，可访问：<http://www.hqc-china.com>。

如需反馈意见，请发送邮件至：[hqc@hqc-china.com](mailto:hqc@hqc-china.com)。

北京中化联合认证有限公司

2020年2月25日