



北京创源信诚管理体系认证有限公司

2019 年度认证机构

社会责任报告

目 录

一、前言	2
1. 报告内容真实性的承诺	2
2. 报告的时间和范围界定	2
3. 报告编制的依据	2
4. 本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念	2
5. 联系方式	3
二、认证机构基本情况	3
1 本机构的基本信息	3
2. 人力资源和与认证业务的匹配情况	5
3. 财务状况及财务审计情况	6
三、社会责任管理体系和制度的建立情况	7
1. 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定	7
2. 利益相关方的识别和参与	8
四、履行社会责任情况及绩效评价	9
1. 遵守法律	9
2. 规范运作	9
3. 诚实守信	10
4. 提升服务水平	11
5. 创新发展	12
6. 环保节能减排	12
7. 员工权益	13
8. 服务社会	14
五、结语	15

一、前言

1. 报告内容真实性的承诺

北京创源信诚管理体系认证有限公司（以下简称为“创源信诚”）及主要负责人对本报告内容的真实性负责。本公司愿意肩负社会责任，贯彻始终，保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，若对社会责任有违背的地方，不断改善，并透过适当的渠道，对公众公开。

2. 报告的时间和范围界定

本报告所涉及的时间跨度从2019年1月至2019年12月。本报告所涉及的内容范围是：创源信诚在从事管理体系认证业务的过程中所涉及的全部活动。

3. 报告编制的依据

- 国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》。2012年6月21日发布（国认可[2012]52号）
- ISO26000：2010《社会责任指南》

4. 本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

4.1 社会责任战略

- ◆ 建立健全机构的社会责任管理体系并有效践行；
- ◆ 处理好机构发展、员工成长及其他利益相关方的关系；
- ◆ 为营造健康、和谐、有序的认证市场环境做出努力，为国家经济和社会发展做出贡献。
- ◆ 积极探索业务创新和管理创新，提升专业化服务水平，满足政府、行业和企业发展对认证的需求。

4.2 社会责任方针

- ◆ 遵守公司运营、认证活动和员工权益相关法规规范；
- ◆ 决策基于相关方利益的平衡；
- ◆ 建立透明客观的评价机制，持续改进我们的工作；
- ◆ 为各利益相关方尽职尽责，通过有效的认证活动与结果实现“传递信任、服务发展”的宗旨。

4.3 社会责任目标

在落实 CNCA《认证机构履行社会责任指导意见》的基础上：

- ◆ 通过专业的认证技术服务，提供高质量和可信的认证结果；
- ◆ 为员工提供个人能力和发展的机会，实现企业和个人共同发展；
- ◆ 加强环境保护，致力于行业和社会的可持续发展；
- ◆ 积极参与社会公益事业与社区建设，创造和体现社会价值。

4.4 社会责任价值理念

履行社会责任是认证公信力的重要保障，认证机构只有自觉遵守履行社会责任，才能够提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信结果。

5. 联系方式

您可通过以下方式获取本报告，如有任何关于本报告的意见及建议，请联系：

北京创源信诚管理体系认证有限公司网站：www.cscchina.com.cn

地址：北京市西城区北三环中路 27 号 4 层 407 室

电话：010-64940518

传真：010-64940518 转 12

邮箱：bjcyxc168@163.com

二、认证机构基本情况

1 本机构的基本信息

1.1 发展历程

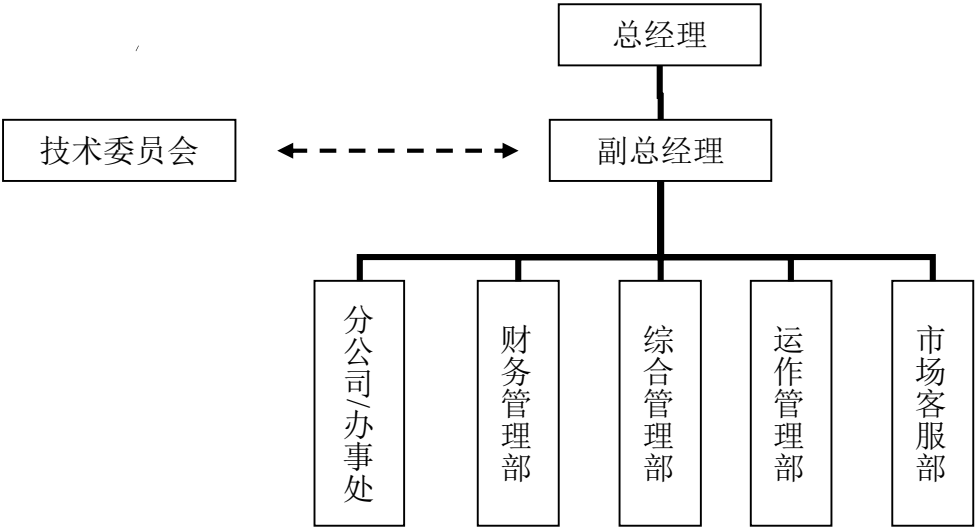
北京创源信诚管理体系认证有限公司（以下简称创源信诚）于 2002 年 9 月 4 日经北京市工商行政管理局批准，并经认监委批准，从事分包深圳环通认证中心有限公司质量/环境/职业健康安全管理体系认证业务。

2011 年经中国认证认可监督管理委员会（CNCA）正式批准成为综合类第三方管理体系认证机构（批准号：CNCA-R-2011-157）。公司具备 QMS\EMS\OHSMS\EnMS\ISMS\ITMS 管理体系认证资格，其中 QMS\EMS\OHSMS 经过中国合格评定认证委员会（简称 CNAS）认可，公司可在 20 多个专业领域内颁发带有认可标志的认证证书。

公司在为客户提供第三方认证服务的同时，根据客户需求，为烟草、政府、旅游服务等行业几百家企业提供流程化、安全标准化、精益管理、现场管理（7S）、目标绩效考核管理、能源管理、低碳等多方面的管理技术服务。

公司注重管理体系前沿领域的学术研究，是“GB/T19004-2011/ISO9004:2009 追求组织的持续成功-质量管理方法”标准的起草单位之一，是国际碳足迹标准以及物质流成本计算方法的跟踪单位。

创源信诚总部设在北京，已经在广东省深圳市设立第一家分支机构：北京创源信诚管理体系认证有限公司广东分公司。分公司属公司的自有资源并在当地工商行政管理局注册，负责市场推广及审核服务工作。分公司由公司全资或控股，主要负责该市及周边地区的市场拓展及联络等。另外，创源信诚分别设立了鞍山办事处和江苏办事处，从事认证市场宣传和推广活动，不参与认证活动。根据公司的决定，于2020年3月起不在延续鞍山办事处的运营，并对其进行撤销。



1.2 企业文化

公司愿景——整合可以利用的各方资源，建立中国具有品牌效应的专业化认证服务机构，兼顾客户、股东、合伙人、员工、合作伙伴各方利益及社会责任，成为大家实现理想和价值的家园

业务使命——为客户的可持续发展创造源动力，以信任和真诚构建和谐社会

价 值 观——创业创新、同源共流、申信达诚

1.3 业务领域

1.3.1 体系认证：

◆质量管理体系

- ◆环境管理体系
- ◆职业健康安全管理体系
- ◆能源管理体系
- ◆信息安全管理体系
- ◆信息技术服务管理体系

1.3.2 管理咨询：

- ◆安全评估
- ◆企业标准化
- ◆安全标准化
- ◆精益管理
- ◆7S 培训
- ◆岗位达标与专业达标

1.3.3 培训服务：

- ◆面授培训
- ◆远程培训

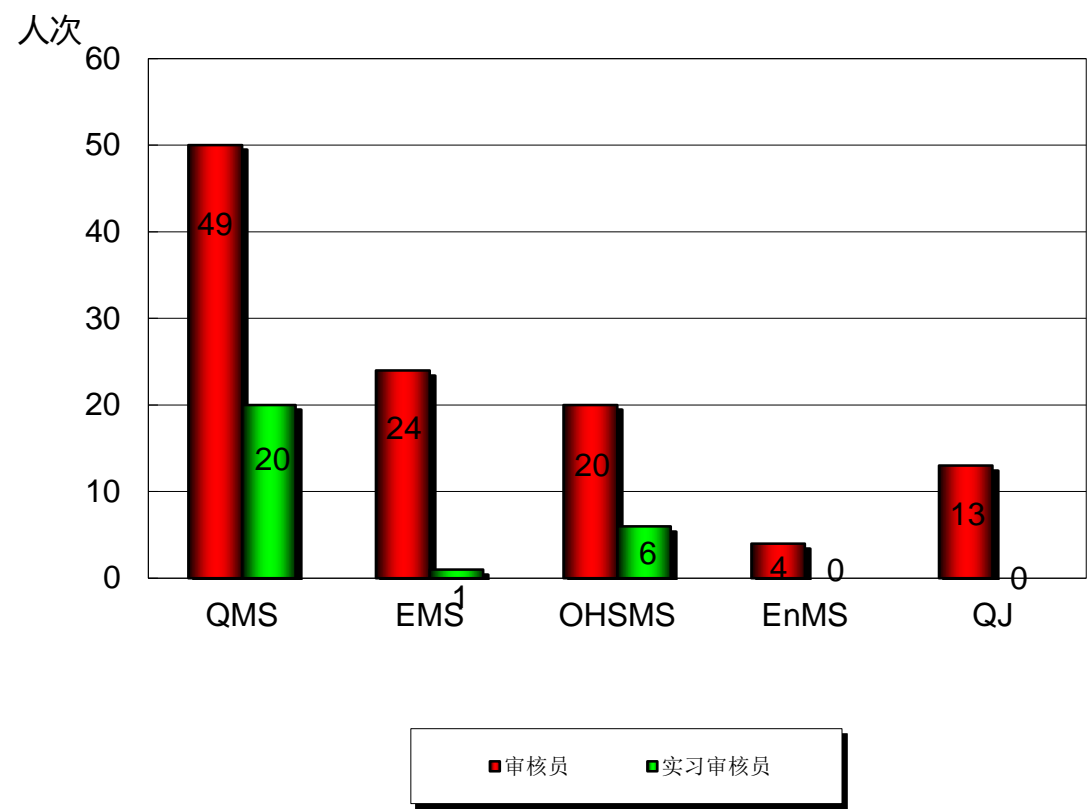
1.3.4 新技术服务：

- ◆新版 ISO9001:2015 变化
- ◆新版 ISO14001:2015 变化
- ◆新版 ISO45001:2018 变化

2. 人力资源和与认证业务的匹配情况

北京创源信诚管理体系认证有限公司一直致力于通过组织、文化建设，人员培训、绩效考核、员工激励和约束等方式，建立一支高效团结的员工队伍，为员工的入职、薪酬、发展、激励等提供一个良好的平台，使每一位员工对自身的岗位职责、专业要求、薪酬福利和晋升发展等有清晰的了解。

根据审核认证范围的需要，截止到 2019 年底，公司的各认证领域认证审核员数量共计 83 人，其中在 QMS、EMS 和 OHSMS 三个认证审核类别中，审核员人次占比分别达到 84%、30%和 31%，针对公司业务量而言，审核人员的数量是充分匹配的。



认证体系	QMS	EMS	OHSMS	EnMS	QJ
审核员	50	24	20	4	13
实习审核员	20	1	6	0	0
合计	70	25	26	4	13

注 1、本表中的人数统计中，存在一人同时具备多个认证领域的资格；

注 2、本表中包括专职和兼职人员；

经国家主管部门以及公司的多方面评审，认定：人力资源满足《认证机构管理办法》的相关规定要求。

3. 财务状况及财务审计情况

创源信诚的基本财务状况良好，拥有充足的财务资金，能够满足日常认证业务经营运作的需要。

创源信诚每年都按照国家规定，接受第三方审计机构进行的财务审计。

三、社会责任管理体系和制度的建立情况

认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、发展服务”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。创源信诚自创立伊始就将履行社会责任放在实现机构可持续发展的首位。坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，全面深入地贯彻落实好党六中全会精神，顺应改革形势，把握改革机遇，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）相关要求中，根据公司发展实际，提出履行社会责任的指导思想、原则和要求，并努力实践。

1. 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

创源信诚深入贯彻落实了认监委指定的《认证机构履行社会责任指导意见》中履行社会责任的指导思想、基本原则和总体要求，成立了社会责任工作小组，副总经理担任组长，带领和指导各部门组员开展小组工作。小组本着把承担社会责任作为战略生存和长远发展的使命，将履行社会责任与日常业务工作活动相结合，持续改进履行社会责任的绩效为目标，通过会议讨论、与员工等相关方沟通，来识别出利益相关方所关注的议题，从而拟定机构的社会责任建设规划，建立履行社会责任的长效机制。

同时为了检查社会责任制度的落实情况，评价社会责任工作的进展，创源信诚采用以下方法来进行落实和评价：

- 例会制度。公司内会定期召开会议，将社会责任制度建设和社会责任履行纳入议事日程，商讨并检查社会责任相关工作的进展。
- 专项培训。公司内各级人员都会接受社会责任制度的培训教育。
- 内部审核。在公司内部审核过程中，专门安排相应的社会责任内容进行审核。

此外，创源信诚自觉遵守各项法律法规、标准和技术规范的要求，保证为社会提供有效的认证：

- ◆ 遵照执行《企业会计制度》具体执行诸如：
 - 申请和接受第三方财务审计的规定；
 - 个人所得税缴纳规定等。
- ◆ 依据国家法律法规建立了劳动管理制度。例如：
 - 劳动合同管理制度；

——工作时间管理制度；

——考勤管理制度等。

◆ 依法建立了薪酬福利管理制度，制定了诸如：

——养老金缴纳规定；

——工伤保险缴纳规定；

——医疗保险缴纳规定；

——生育保险缴纳规定；

——失业保险缴纳规定；

——住房公积金缴纳规定等。

◆ 依据国家法律法规建立了保密管理制度。规定诸如：

——创源信诚与公司从事认证工作的全体工作人员（包括各种委员会成员、兼职审核员及技术专家）签订《保密守则》，要求其在认证过程中对所获得的信息保密；

——创源信诚相关人员所接触到的有关受审核组织或个人的信息，未经其书面同意，任何人不得向第三方披露；

——当法律要求向第三方提供保密信息时，创源信诚应将拟提供的信息提前通知有关客户或个人等。

2. 利益相关方的识别和参与

利益相关方	关注的议题	沟通方法
政府与相关部门	● 遵守法律，规范运营	● 按照相关机构要求上报相关信息
	● 诚实守信，履行社会责任	● 工作会议
客户	● 公正客观的合格评定	● 顾客满意度调查
	● 服务水平、服务质量	● 电话回访
	● 服务范围	● 客户交流会
员工	● 权益保障	● 日常沟通
	● 薪酬福利	● 员工培训
	● 职业生涯发展	● 晋升发展
	● 劳动环境和身心健康	● 员工活动
社会/社区	● 解决就业	● 社区沟通
	● 公益事业	● 志愿者服务

- 安全环保
- 办公节能
- 节能减排
- 绿色出行

四、履行社会责任情况及绩效评价

社会责任已经由认证机构的“自我约束”逐渐转变为“社会约束”，履行社会责任是一项长期而艰巨的任务，我们在认识上和工作上还有很多需要改进和提高的地方，希望大家及社会各界人士提出宝贵的意见和建议。

1. 遵守法律

创源信诚始终一贯自觉地遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，努力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、消费者和社会的监督，努力维护认证市场秩序。

创源信诚遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》的规定，建章立制，将相关要求融入机构的管理文件中。通过对认证活动引起的利益冲突可能性的分析和识别采取措施以消除或最大限度的降低风险；制定《审核员行为规范》，确保审核人员客观、独立、公开公正、诚实信用实施认证审核。

确保所有可能影响认证活动的人员或委员会公正行事，且不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其他方面的压力，这是本机构一直以来坚持的原则。

创源信诚全体的专兼职工作人员均与公司签署了《保密性协议》和《道德准则》，确保认证活动开展中的自我约束和控制。

同时组织全体管理人员、审核人员、技术专家、公正性委员会、认证决定委员会及分支机构全体人员学习各项法律法规，确保各项认证活动符合要求。

- ◆ 自觉接受 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门组织的监管，在 2019 年监督检查中未发现违背法律法规和相关标准的情况。
- ◆ 财务部和综合管理部负责追踪财务、人事、劳动制度等法规，与所有员工签订劳动合同，按国家规定购买“五险一金”。

2. 规范运作

创源信诚严格遵循《认证认可条例》和《认证机构管理办法》的要求，以开展“责任认证、诚信认证”为己任，遵循国际惯例和国家标准，建立保证认证活动公正、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，服务于顾客、社会与经济发展，提高认证的公信力和影响力。机构的规范运作得到了政府、社会的认可，成为了中关村企业信用促进会会员单位。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与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

创源信诚从审核项目的承接、申请评审、审核策划、审核组长指派和审核员的确定、文件审核、计划编制、审核实施、认证决定及证书发放实行全过程管理和控制，确保各项认证活动符合要求。从人员管理、认证实施、认证决定、内部管理等方面。对涉及认证活动的全过程、对公正性构成威胁的所有要素、活动进行识别、分析，并进行风险评估，逐一制定对策措施并加以落实，从机制、制度上保证认证活动的规范运作。

明确认证审核工作要求，规范认证审核行为，保证认证审核质量。严格按照认证认可条例和认证机构管理办法的要求，确保认证活动的完整、客观、真实。

以人员管理为根本抓手，强化管理人员和审核人员的责任意识、风险意识、底线意识、危机意识、人员的法律法规教育、专业技术能力、公正性和保密性意识，是认证工作能否实现专业化、规范化、公正性的关键因素，建立和完善审核员专业和能力分类管理、过程监控管理、专业培训管理、年度考核评价管理制度，对认证人员实行专业评价管理、专业培养管理，以及经常性的法律法规和公正性、保密性、质量安全教育，是确保各项认证工作科学、公正、诚信、服务的基础。

以风险识别和防范控制为着力点，严把认证活动中存在的各类风险，建立认证风险基金防范机制；以风险控制为原则指定认证实施方案；通过例行的内审、管理评审、管理委员会以、认可评审、定期例会和不定期的质量分析研讨等制度，对认证过程进行监督，确保认证过程风险可控。

- ◆ 2019 年，创源信诚多次组织员工，认真学习领会全国认证认可年度工作会议以及认证认可协会年度工作会议等精神，保证员工适时了解认证行业国家政策与最新动态。
- ◆ 2019 年，创源信诚多次组织员工进行 ISO45001:2018 标准培训，更好的学习和理解新标准的要求，为认证转换工作打下坚实的基础。
- ◆ 2019 年未出现违规认证，也未发生过一起投诉和行政处罚事件。

3. 诚实守信

创源信诚能够自觉地遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，着力推动廉洁认证。严格按照行业标准开展认证审核相关活动，严格按照内部规章制度规范运作，严格按照国家认证收费规则进行认证收费，严格执行国家税收制度，自觉接受 CCAA 组织的价格稽查。

坚持以公平、公正、客观、科学的方式开展认证活动，着力增强顾客的信任感和依赖感。创源信诚建立并完善了内部认证审核管理制度，规范了认证审核流程；建立了认证审核规范性文件，保持认证审核的一致性和客观性。按照行业自律的规定收取认证费用，坚决抵制低价竞争，杜绝任何形式的商业贿赂；坚决反对咨询认证一条龙的行为，严格执行选派与被审核方无利益关系的人员承担审核任务，避免相同人员对同一家客户的重复审核。建立了认证申诉投诉和争议处理工作程序及运行机制，建立了由相关方代表组成的管理委员会，对认证活动的事前、事中、事后形成了有效的监督管理。

创源信诚努力以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，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。

创源信诚自始就立足于提供优质认证服务，不打价格战，不走盲目扩张之路，不单纯追求认证数量。2019 年，在公司领导层以及全体员工共同努力下，认证客户数量保持了健康有序增长。

4. 提升服务水平

创源信诚能够较为积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，努力使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。通过开展扎实有效的认证活动，不断满足顾客日益增长的深层次、高水平、多样化的认证需求，实实在在的帮助顾客提高质量、环境、职业健康与安全等管理能力和水平，从而增强顾客满意，体现出认证活动和认证机构的社会价值。

为保证认证审核队伍的整体素质和专业水平，创源信诚建立了内部人员和审核员培训制度，从根本上提高对客户的服务质量和服务水平，同时通过持续不断的学习培训，着力提高全体人员的服务意识、责任意识、使命意识，提升全体人员的综合素质、职业修养和服务本领，更好的为客户服务，实现互利共赢。

- ◆ 2019 年举办面向客户的公开课，组织学习新标准。

- ◆ 2019 年对于地方两局及认可委确认审核相关事项，多次组织审核员和审核管理人员进行学习、培训，明确了管理要求。
- ◆ 对各级别审核员进行专业知识的培训，并组织各审核员之间相互交流和沟通，使审核员在专业知识方面不断提高和进步。
- ◆ 定期安排对审核员进行能力和持续能力的验证工作，通过现场见证或者面谈、笔试等多种方式进行。
- ◆ 组织公司员工学习认可规范和公司的质量手册、程序文件和作业指导书等公司相关文件。

5. 创新发展

创源信诚能够较为认真地围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，秉承继续是创新的前提，创新是最好的继承。创新是认证工作的灵魂，只有坚持穿新的思路 and 理念，不断推出适合企业要求、超越顾客期望的新产品、新服务，才能避免竞争同质化，才能提升竞争层次，丰富竞争内容，真正实现以差异化竞争为手段，以内涵式增长为方向，提升服务能力。通过努力创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，才能发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

2019 年，创源信诚坚持创新，借鉴同行的发展经验，深耕客户，为客户提供深层次的增值服务。虽然本机构在此方面处于起步阶段，但通过认监委领导的鼓励和同行的经验交流，更加坚定了我们走创新和深耕的发展道路。

6. 环保节能减排

创源信诚深入贯彻落实科学发展观，聚焦经济发展方式转变需求，积极采用新技术和新方法，积极地运用认证技术开展环境保护和促进节能减排，努力减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

创源信诚基于智能管理平台，对机构的认证过程、认证证书、认证人员、管理文件实施信息化管理，提高工作效率，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。指定办公场所空调使用环境温度限定，针对办公照明、电脑、复印机、打印机、饮水机等的使用进行具体可操作的节能减排措施，降低用电度数；要求管理人员、审核人员出行尽可能使用公共交通工

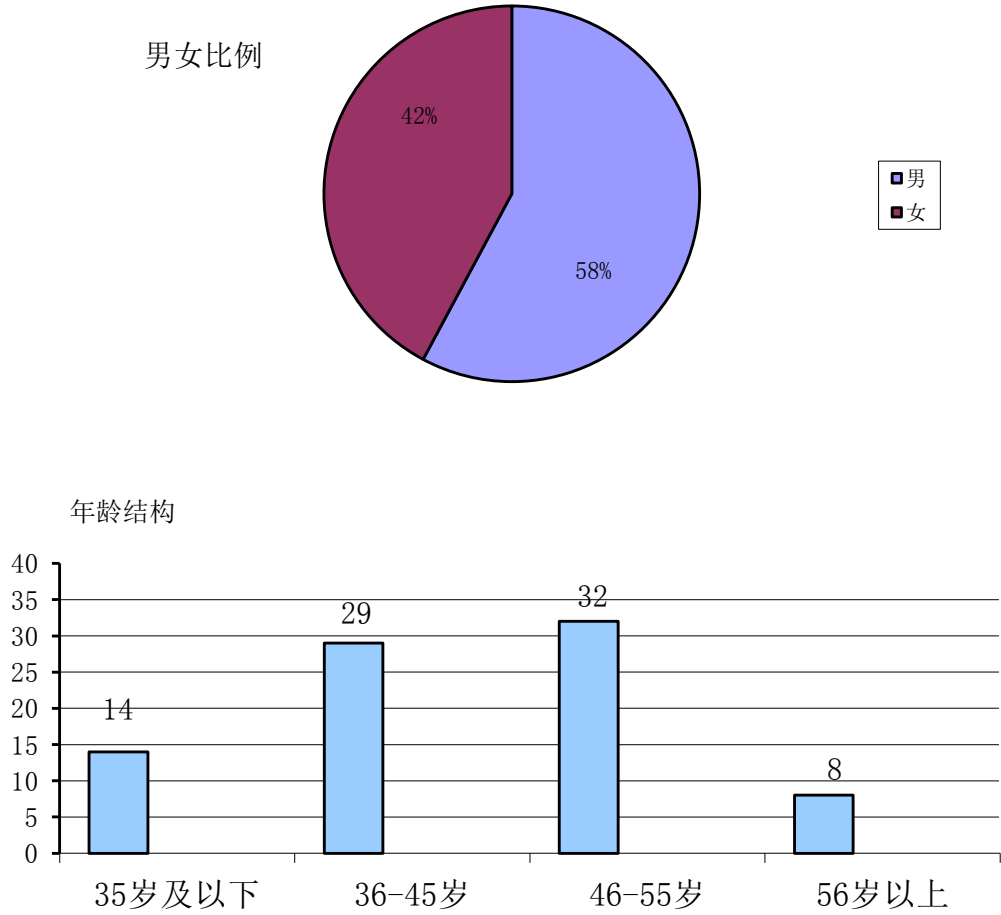
具，最大限度的控制差旅费支出、人力支出和碳排放；在文件审核和现场审核时，提倡企业提供电子版文件，以减少审核过程汇总的纸张消耗。

- ◆ 2019 年，创源信诚积极继续推行节能措施，用管理制度、提高意识和改善习惯行为等方法，切实开展节能环保活动。
- ◆ 积极推进环境、能源管理体系的建立与实施，帮组企业进一步加强资源节约的意识，提升能源管理绩效，促进节能减排工作。

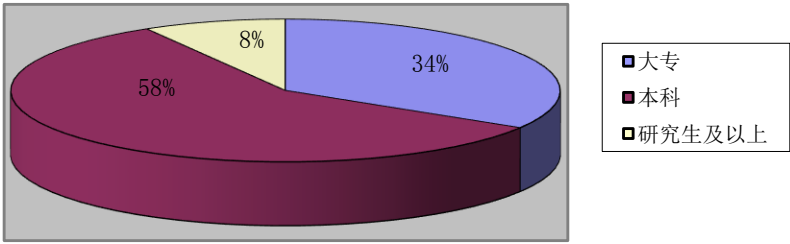
7. 员工权益

人力资源作为认证事业发展的根本，也是 CSC 最宝贵的资源和可持续发展的关键。

人员结构：截止目前公司共有专兼职审核员 83 人。



学历结构



创源信 C 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。公司严格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，合同到期及时续签；严格执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件。

为保障员工的合法权益，体现公平、公正、合理的分配原则，公司制定了规范的薪酬管理制度。在坚持可持续发展和效益增长的同时，公司通过科学的绩效考核机制，合理的对员工进行薪酬激励，不断提高员工的收入水平，让员工共享公司的发展成果。公司也严格执行薪酬管理办法，按时足额支付员工工资，并按照国家及分支机构所在地政府规定为员工缴纳“五险一金”。同时公司会根据每月的考勤情况，为员工提供饭补和交通补助，员工也享有带薪休假的权利。

创源信诚关注员工的职业生涯发展，建立了从入职到持续发展的培训规划在公司内部会制定人员发展规划和培训计划，根据人员的不同情况，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，明确员工的发展方向。规划员工职业发展和专业提升计划，开展持续发展培训，帮助审核员锻炼和提高自身专业和技能水平，以及职业素养。在外部，公司也会邀请专业、技术和行业专家给员工或审核员进行培训，提高员工专业知识和业务能力。通过各种员工培训，提升员工的专业技能，使员工能更好地满足本岗位的工作要求，并在工作中发挥更大的作用。

建立沟通渠道，让员工参与机构管理。通过座谈会、通讯工具等形式，了解员工诉求。每年组织春游、年会，回顾总结工作成绩，展望新年的发展方向。通过多种形式的活动，加强审核员、管理人员之间的感情交流，增进相互理解，增强公司的向心力和凝聚力。

8. 服务社会

自北京创源信诚管理体系认证有限公司成立以来，始终认真履行社会职责，支持社会公益事业，关注社会发展，在力所能及的范围内积极回报社会。同时鼓励员工积极参与各种形

式的服务经济、服务社会的活动与志愿者活动，培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

积极为大学生提供社会实践机会，帮助大学生拓展社会事业，提升业务技能，为大学生接触社会、积累经验、历练人生提供良好的舞台，同时通过大学生的社会实践活动，符合公司人才理念和技术专业要求的大学生也可以积极加入到创源信诚的大家庭当中。

此外，我公司积极发展与其他机构的关系，通过多种方式的交流和沟通，拓展自身的服务范水平。如我公司室中国认证认可协会理事会员单位，北京中关村企业信用促进会的会员单位，中国烟草总公司认可的烟草行业专业认证机构。

五、结语

回顾过去一年，创源信诚在履行社会责任方面开展了一系列工作，取得了积极的成效。未来，我们将继续研究和深入领会社会责任内涵，本着求真务实、精益求精的精神不断提高社会责任意识和管理绩效，为客户提供更优质高效的认证服务。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，为建设质量强国而努力奋斗。

我们将：

- 健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；
- 建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；
- 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；
- 把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司的认证活动的有效性；
- 加强与国内外同行的在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟公司的好的经验。

