



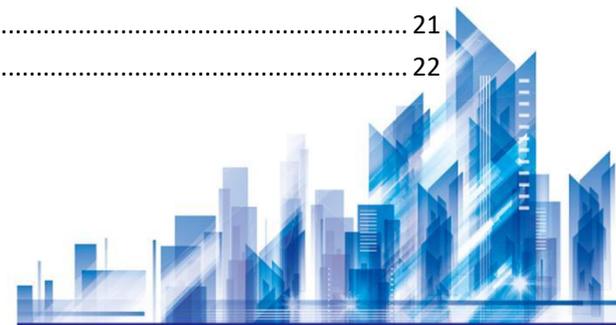
2019年度社会责任报告

浙江公信认证有限公司



目录

前言	1
一、 董事长致辞	2
二、 公司基本情况	3
三、 2019 年认证业绩及分析	7
1、 2019 年新增管理体系认证证书及分析	7
2、 2019 年有机及 GAP 认证证书及分析	7
3、 截止 2019 年 12 月 31 日有效证书及分布	7
4、 审核方案及其管理	9
5、 资源状况及分布	9
6、 财务指标及年审情况	12
7、 风险管理	13
四、 履行社会责任实践及业绩	15
1、 社会责任工作年度策划	15
2、 理解利益相关方及其需求和期望	15
3、 社会责任各议题的实践	17
遵纪守法	17
规范运作	17
诚信经营	18
提升服务	19
创新发展	19
环境保护	20
员工权益	20
服务社会	21
五、 社会责任展望	22



前言

0.1 报告时间范围

2019年1月1日-2019年12月31日。在需要对比时引用前几年的数据信息。

0.2 发布周期

公司社会责任报告为年度报告，本报告为公司自1993年成立以来发布的第**九**份企业社会责任报告。

0.3 报告范围

本报告披露的信息范围覆盖浙江公信认证有限公司及其分公司、办事处在履行社会责任方面的方针、制度、活动和绩效等内容。

0.4 数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

0.5 编写依据

国家认监委国认可【2012】52号《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》 正文：《认证机构履行社会责任指导意见》 附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》 参考文件： ISO26000:2010(ZH)《社会责任指南》

0.6 真实性承诺

本报告内容真实、完整、有效，不存在虚假陈述。

0.7 称谓说明

为便于表述和方便阅读，“浙江公信认证有限公司”在本报告中以“公司”、“GAC”和“我们”表示。

0.8 报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录浙江公信认证有限公司官方网站 www.gac.org.cn 下载报告电子版或致电0571-85067941 索取。



一、董事长致辞

传递信任，服务社会

浙江公信认证有限公司，至今已历时二十六载，它跨越了世纪时光和时代的变迁，始终秉承着“传递信任，服务社会”机构宗旨，坚守着自己的社会责任方针。

二十六年间，公信认证全程见证了中国认证事业从无到有，并逐步成为世界认证之最大的辉煌历程；经历了中国经济乃至世界经济发生深刻变革和巨大发展的历史进程；感受了随着新时代、新征程的开启，中国认证事业必将发生深刻变化的时代紧迫性。这种见证、经历、与感受，让我们公信的全体同仁，深深地认识到：认证机构的服务本身就是一种社会责任的履行，因而必须是以“客观、公证”工作准则来传递信任，服务和服从于经济的整体发展；必须以自身的精湛技术积累服务和服从于经济发展的时代特征；必须以自身的践行让机构与员工、机构文化与社会文化相生相宜、相互相成。

饱含荫庇四方的深情，满怀造福苍生的梦想，公信认证认识到除了以自身工作领域内实践着既定的社会责任外，还必须面向整个社会，因而创办了相关社会公益组织，积极投入了社会公益事业，从关爱自己的员工到投身于老年事业…坚持做更好的企业公民，以自己的行动继续播撒大爱，尽最大的可能将正能量传递给我们的服务客户、合作伙伴、乃至整个社会。

大爱无疆，大道无垠，上善若水，利他利己。行之，我们必将生生不息！

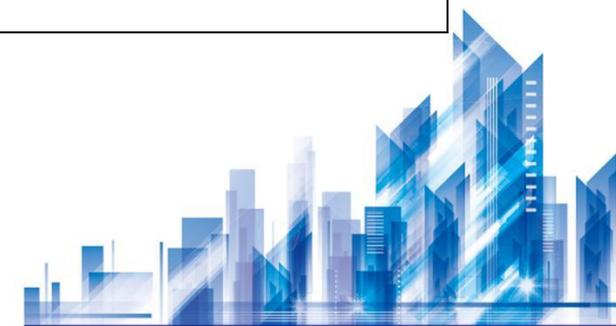


二、公司基本情况

历史沿革：

浙江公信认证有限公司（GAC）的前身是原浙江省计划与经济委员会批准和设立的浙江质量体系审核中心，于 1993 年 3 月依法工商登记注册，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2002-013），获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可（认可注册号 CNAS C013），同时还获得英国皇家认可机构（UKAS）认可（认可注册号 UKAS NO. 0250），是中国认证认可协会常务理事，为国内首批第三方认证机构之一。二十多年来，公司历经改制、更名之历程，在认证发展过程中积累了丰富的经验，凝聚了一支高素质的审核员队伍，建立了稳定运行的抗风险机制和规模运作的经营模式。

公司目前批准的资格情况		
管理体系领域	产品认证领域	服务认证领域
质量管理体系（含工程建设）	有机产品认证	卫生保健和社会福利
环境管理体系	良好农业规范认证	教育服务
职业健康安全管理体系	电子设备及零部件	运输服务
食品安全管理体系		公共管理和整个社会有关的其他服务；强制性社会保障服务；
信息技术服务管理体系		娱乐、文化和体育服务
信息安全管理体系		
能源管理体系		



2006 年，与北京九鼎国联认证有限公司（CASC）合作开展 IATF16949 的认证审核业务。

企业精神

以人为本，挑战自我

经营理念

F(公正) × S(服务) × E(效率) + V(价值) - R(风险)

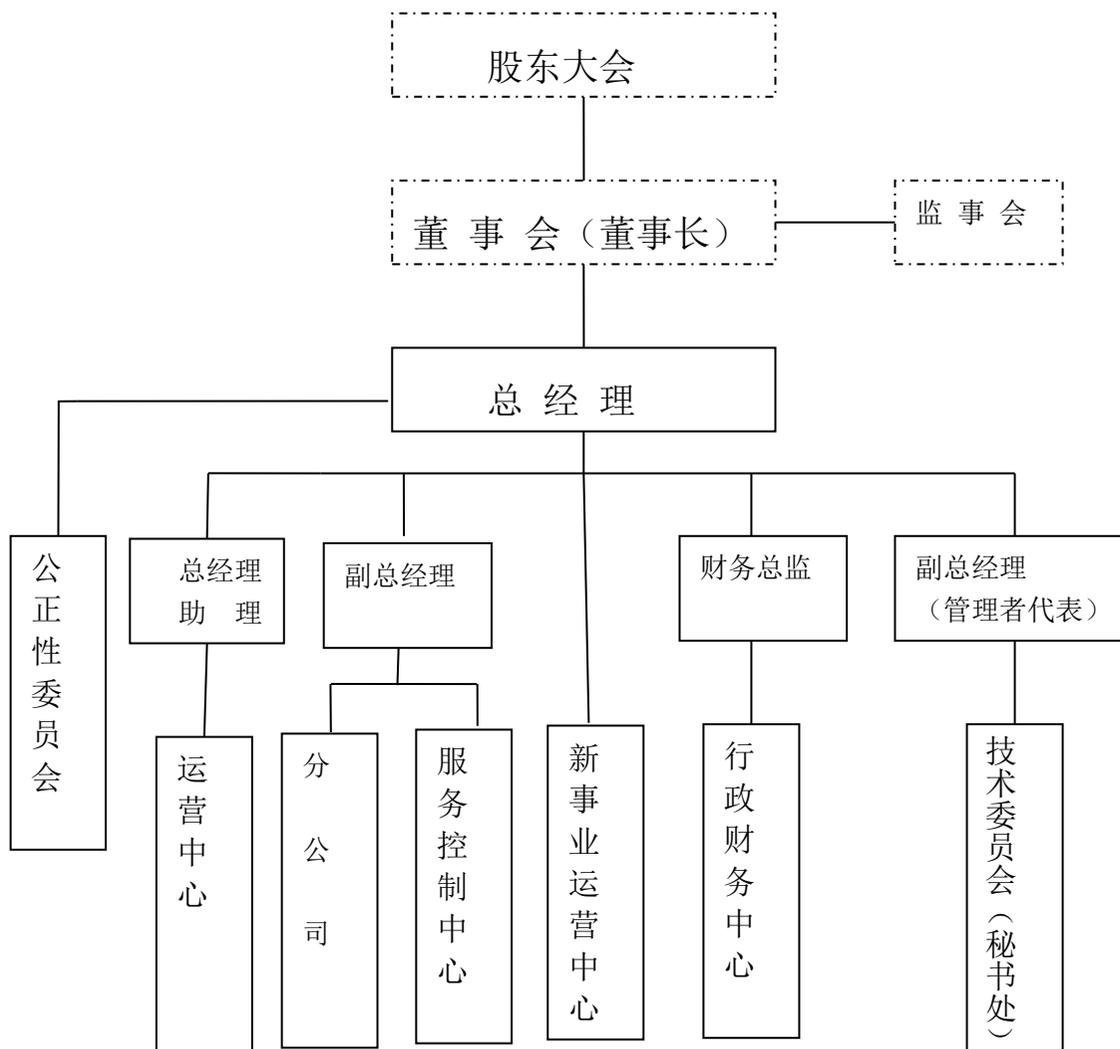
社会责任方针

忠诚认证事业	传递责任信任
守法诚信经营	开展公平竞争
致力员工保障	承担社会公益
提升服务质量	倡导增值审核

公司尊崇企业社会责任，将企业社会责任提升到企业战略高度，承担社会责任是公司发展壮大的基本价值观。建立“以社会责任心”为主导，以社会公德为基础”的职业道德架构和价值体系，始终是 GAC 的首要任务，并且在公司的企业精神和经营理念中加以充分体现。



GAC 组织机构



2019 年公司组织机构未调整
截止 2019 年底，公司拥有员工 98 名



GAC 分支机构一览表

序号	分支机构名称	分支机构地址
1	浙江公信认证有限公司北京分公司	北京市朝阳区胜古中路 2 号院 8 号楼 F 座企发大厦 318 室
2	浙江公信认证有限公司江苏分公司	南京市玄武区中央门龙蟠路湖景花园 14 幢 502 室
3	浙江公信认证有限公司成都分公司	成都市成华区望平街 2 号望平大厦 607 室
4	浙江公信认证有限公司广州分公司	广州市天河区体育东路 140-148 号南方证券大厦 1810 房
5	浙江公信认证有限公司绍兴分公司	绍兴市越城区二环南路 1991 号 D 幢 412-418 室
6	浙江公信认证有限公司宁波办事处	宁波市江东区百丈东路 37 号彩虹大厦 10 楼
7	浙江公信认证有限公司北京办事处	北京市朝阳区十里堡路 1 号恒泰大厦 A 座 505 室
8	浙江公信认证有限公司温州办事处	温州市鹿城区黎明西路 307 弄 12 号机械大厦 708 室

着“服务分支机构，发挥区域优势”的主题内容展开，在分析区域市场趋势，把握发展机遇等方面做了充分的讨论，会议同时落实了《分支机构良好运营绩效指标体系》的具体内容。目前已经提供了 2019 年各个季度的数据，为后续的发展和管理提供了参考的价值。

2019 年，在巩固传统业务市场的基础上，各分支发展在创新领域业务的开拓方面也有突出表现，如信息领域、服务认证领域均有不小的突破，推进了公司整体的服务升级。



2019 年 3 月 分支机构会议

2019 年 3 月 5-6 日召开了浙江公信认证 2019 年分支机构会议，会议围绕



三、2019 年认证业绩及分析

1、2019 年新增管理体系认证证书及分析

2019 年新增认证证书

类别	QMS	EMS	OHSMS	QJ	UKAS 标	FSMS	ITMS	合计
初评	197	139	134	23	5	5	8	511
复评	342	217	176	87	15	7	1	845
外机构转入	7	5	6	0	1	0	0	19
增发证书	3	8	0	25	1	0	11	48
合计	549	369	316	135	22	12	20	1423

2019 年新增自发证书

类别	QMS	EMS	OHSMS	QJ	FSMS	ITMS	ISMS	EnMS	合计
初评	1	7	8	1	6	5	19	4	51
复评	1	5	1	1	2	0	2	0	12
外机构转入	0	1	1	0	0	0	1	0	3
增发证书	0	2	2	0	0	5	0	0	9
合计	2	15	12	2	8	10	22	4	75

连续三年新增证书情况对比

	带 CNAS 标证书	带 UKAS 标证书	自发证书	合计
2017 年	1170	22	173	1209
2018 年	1468	20	99	1587
2019 年	1401	22	75	1498

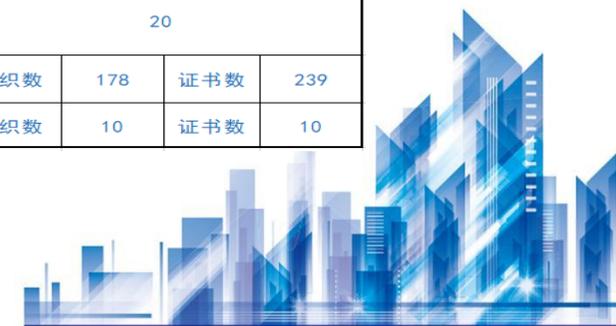
2、2019 年有机及 GAP 认证证书及分析

2017-2019年度证书数量统计						
	2017年		2018年		2019年	
	证书数量	客户数	证书数量	客户数	证书数量	客户数
有机认证	184	120	174	118	239	178
GAP认证	18	13	13	9	11	11

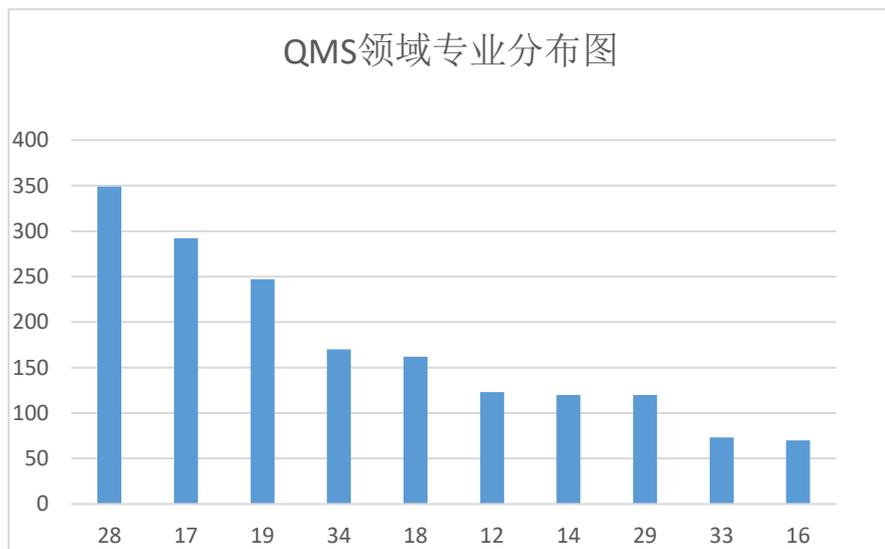
有机认证业绩创历年新高。

3、截止 2019 年 12 月 31 日有效证书及分布

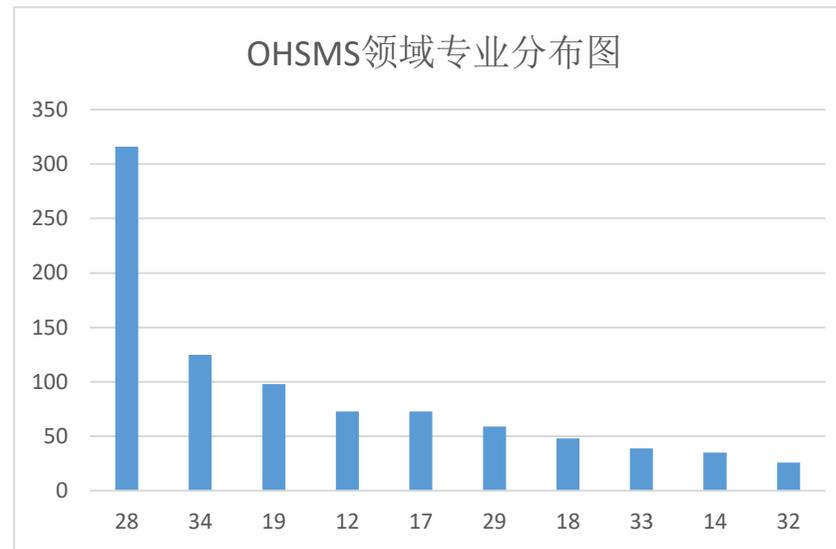
按认证有效性和标准类型统计颁发认证证书数量					
标准类型/认证规范		有效证书数			
QMS认证	GB/T 19001-2016/ISO9001:2015	1433			
	工程建设施工企业质量管理体系认证	316			
	总计	1749			
EMS认证	GB/T 24001-2016/ISO14001:2015	935			
OHSMS认证	GB/T 28001-2011/ISO45001:2018	809			
FSMS认证	GB/T22000:2006/ISO22000:2005/ISO22000:2018	23			
ITSMS 认证	ISO/IEC 20000:2011/ISO/IEC 20000-1:2018	20			
有机产品认证	GB/T 19630-2011	组织数	178	证书数	239
GAP认证	GB/T 20014-2013	组织数	10	证书数	10



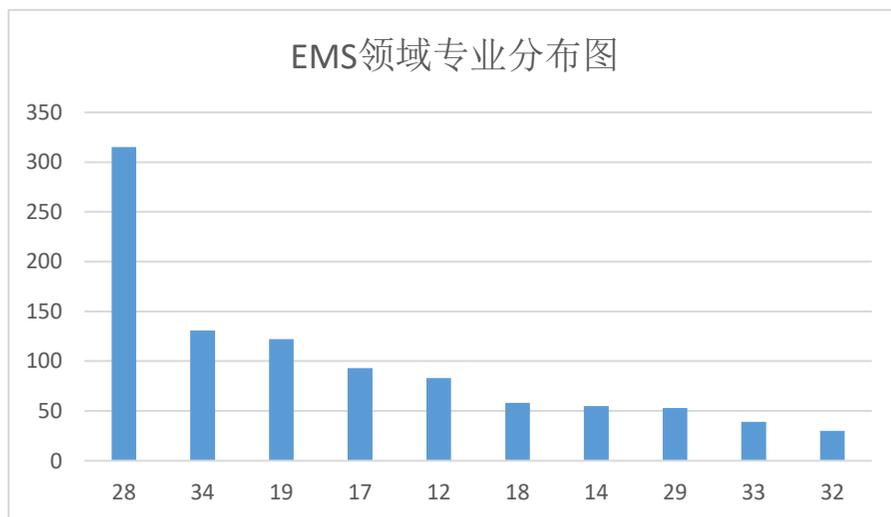
QMS领域专业分布图



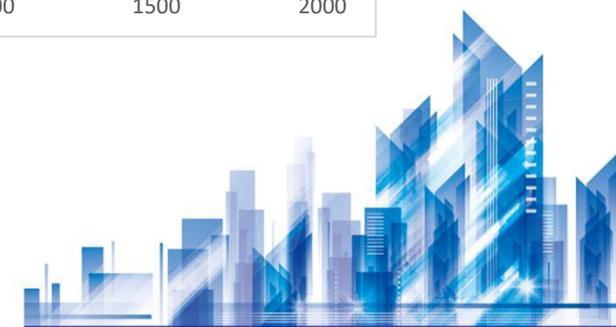
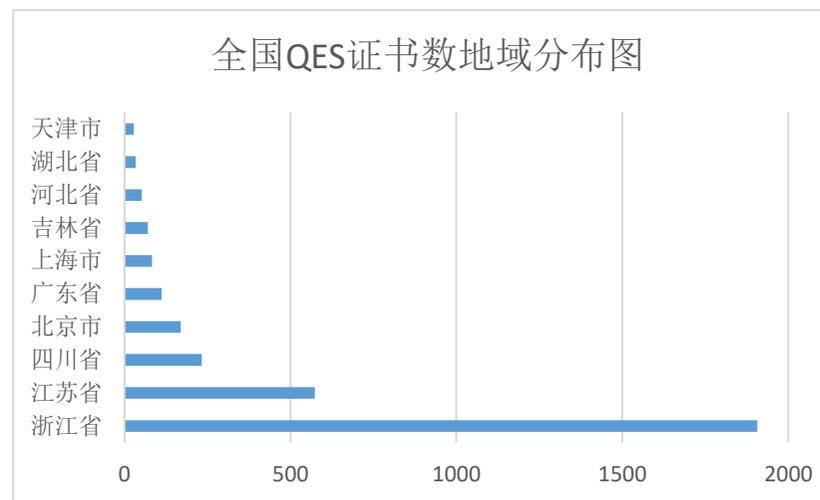
OHSMS领域专业分布图



EMS领域专业分布图



全国QES证书数地域分布图



4、审核方案及其管理

——根据方案策划，完成对客户的审核、日常监督管理等活动。

——对 ISO22000、ISO20000-1 的转换过程进行策划，制订转换方案，设计新版审核用的记录表单。

——组织实施 ISO45001、GB/T50430 的转换工作。根据 ISO45001 的推进，公司多次组织审核组准备会议，新版标准的研讨会等，对转换审核工作起到积极的作用。

——策划并实施了有机、GAP 的不通知检查。

——2019 年未发现获证客户发生重大事故、事件的情况。

——根据认可评审、技术评定发现问题，2019 年共发出《审核提示》4 份，与审核员沟通审核活动中加强关注的问题。

内部监管情况：

—— 2019 年，我们进一步加强了审核过程的监控，从 3 月开始对所有项目进行 100%回访，应回访企业总数 1901 家，实际成功回访企业 1721 家。

监控结果除个别审核纪律问题外，共有 7 家企业对我们审核专业性、审核深度等方面提出改进要求，这 7 家均为我们的重点客户，对管理有着较高的追求。

外部监管情况：

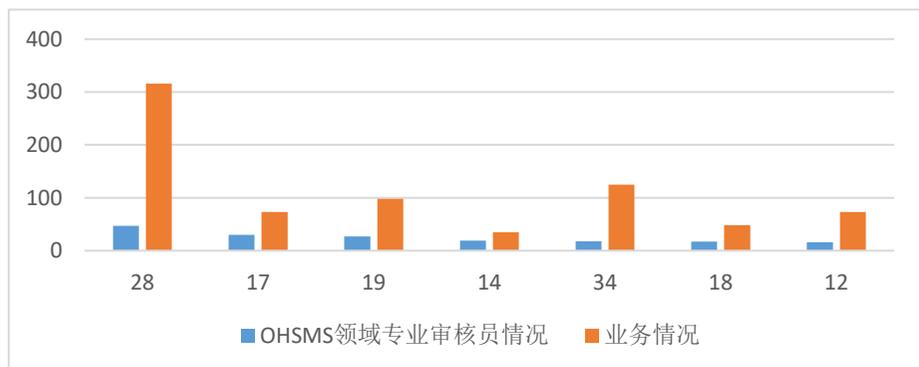
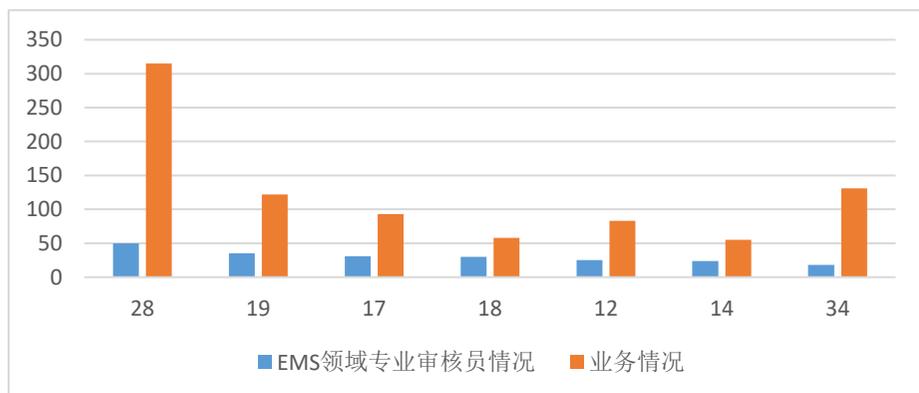
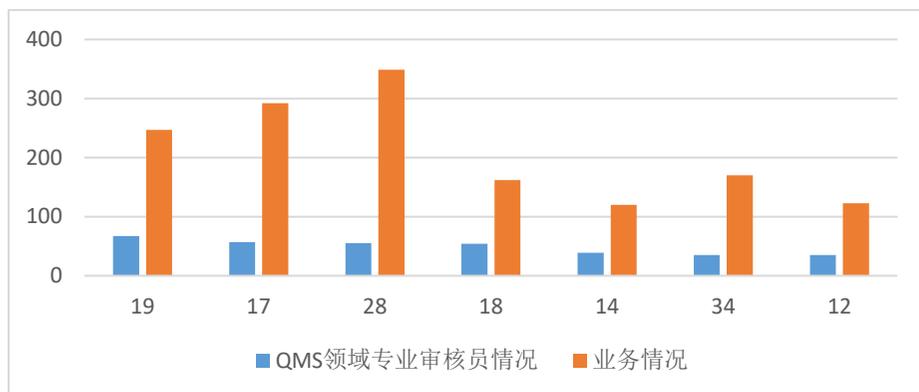
——2019 年我机构国家级双随机抽查数为 0，各级地方监管部门抽查了我们的一些企业，掌握的为 107 次，结果均合格。

——2019 年 11 月，公司在大理的有机蔬菜获证企业被当地市场局抽检中检测到产品不合格，我们获知这一消息后，立刻对该公司的证书采取了撤销的措施，并派人携带认证资料配合地方局调查，地方局对我机构发现问题后的处理程序表示认可，在深入核查公司的认证流程、认证要求以及相关认证卷宗后，认为公司的认证程序规范，符合要求。

5、资源状况及分布

领域	级别审核员/审查员/检查员数
QMS	225
EMS	144
OHSMS	121
50340	61
FSMS	10
ITSMS	10
服务认证	42
产品认证	20





2019年，审核员资格及能力得到有效保持及提升，具体开展工作如下：

——按 CCAA 与 GAC 的相关规范、制度和要求，做好各领域审核人员的聘用管理，重新修改的审核员《聘用合同》，与专职审核员合同重新签订，目前完成率在 100%。

——对专职审核员的基本工资方案进行调整，于 2019 年 7 月开始实施。本次方案的调整目的在于鼓励专职审核员积极参加审核，同时通过绩效指标的考核，把住审核质量、提高审核员各项研讨和专项活动参与的积极性。从实施情况来看，激励效果明显。

——2019 年度已搜集：审核行为评价表（组长评价）1884 份，其中评价满意 1878 份，合格 6 份；审核人员评价表（企业评价）3564 份，评价均为满意；检查员工作考核表（组长评价）87 份，评价均为满意；检查人员评价表（企业评价）248 份，评价均为满意，无不满意情况。

——2019 年继续开展神秘评价人活动，一年来如期接到评价人的反馈。

——年初，结合 QES 新版标准，修改了《GAC 审核员见证评价报告（2019A）》。日常做好 GAC 内部见证的实施，截至 2019 年底，内部见证共完成 58 次。

——根据各部门培训需求制订了《公司 2019 年度培训计划》，共完成培训活动 17 项，主要包括：

- a) 完成修改了新员工培训（2019 年版）PPT 教材，做好新员工上岗培训；
- b) 组织浙江省团体标准的宣贯培训，修改了公司审核人员服务规范；
- c) 召开了 2019 年度审核员大会，进行了“精益运营核心思维”的专题培训，讨论了精益生产、智能制造、“3.21 响水”爆炸案例和认证服务质量



接触点等四大主题；

d) 组织了 CC125/SC125 转换培训及考核；

e) 10 月份组织了实习审核员培训（从现有实习审核员队伍中挑选了专业背景相对比较好的人员，安排培训）；

f) 10 月组织了一次 ISO22000-2018 版新标准研讨会；

g) 有机检查员年度培训，2019 年 5 月参加了浙江省农科院组织的专业知识培训；2019 年 12 月底组织了新版标准专项研讨会，并 CCAA 网络平台管理人员确认，2020 年 1 月将出台培训课程，后续跟踪。

—— 分别于 2019 年 1 月、2019 年 9 月，召开了专职审核员研讨会，通报了今年 CNAS 认可评审情况，结合认可评审的不符合报告和改进建议，提醒审核员在审核策划和实施过程中的不足之处以及改进要求，对 ISO45001:2018 转版审核差异化进行研讨和总结。



6、财务指标及年审情况

2019 年度财务收支状况（含税/万元）：

公司总收入：3324.54

总成本费用：3241.06

利润总额：202.16

上缴利税：188

专项风险基金：115

—— 按要求完成财务审计、年度审计工作。



7、风险管理

基于认证风险的识别、评价及日常管理，GAC 需重点关注的认证活动中的风险，将其归纳如下：

- a) 影响公正性的威胁和风险；
- b) 认证过程未满足法律法规、认证规范的要求，所带来的影响认证有效性的风险或不合法、不合规的风险；
- c) 认证过程或其结果未能达到客户的需求和期望，所带来的客户不满意的风险。

2019 年，根据法律法规、认可规范的变化，以及年度认可评审中提出的问题，公司重新修订并发布《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》，针对所识别的风险，制定了应对措施。

所确定的应对风险的措施主要有：

- a) 确保维护公正性委员会的正常运行，充分发挥其作用，于 2019 年 4 月 12 日召开年度维护公正性委员会会议，评价、审议公正性管理过程；
- b) 2019 年 3 月起，专职岗位对审核项目进行 100%电话回访，对审核员的服务行为进行核实，严防减少或遗漏现场审核活动的质量事故发生；
- c) 设立专项风险基金，满足风险应对的需要及认证协会的公平竞争信誉保证金的要求。

从公司 2019 年的运营情况来看，公司对风险管理的经验和能力持续保持，

各项主要风险均得到有效的控制，公司处于良好的运作状态。

中国认证认可协会（CCAA）于 2019 年 12 月发布《2018 认证机构发展报告》，对 2018 年认证机构情况进行了评价，评价工作依据的数据截止到 2018 年底。

——认证质量评价结果方面，客户投诉率、抽查不合格率、专职认证人

员充分率 3 项指标上排名在行业最优水平；

——认证创新评价结果方面，业务种类指标上排名在行业最优水平。

公司应根据行业发展报告，深入分析行业现状，持续保持优势，剖析短板，力争在林立的竞争环境中立于不败之地，进一步提升品牌影响力，将公信认证品牌做强做久。





四、履行社会责任实践及业绩

1、社会责任工作年度策划

以董事长/总经理为组长的社会责任领导小组，在 2019 年初结合公司的年度工作计划，对新一年度的社会责任工作做出布署和规划。主要包括以下内容：

——确定 2019 年的社会责任工作目标：

- a) 坚守初心，传递信任；
- b) 服务客户，服务市场；
- c) 质量优先，创新发展。

2、理解利益相关方及其需求和期望

公司的生存及发展与相关利益方需求和期望的识别和实现密不可分，公司非常关注这些利益方的需求和期望，通过各种手段和渠道保持与利益方的沟通，获取并动态识别利益方的需求和期望。

2019 年，维护公正性委员会的作用得到发挥，各利益方能有效地监督公司的管理、运行。

2019 年 3 月到 4 月，维护公正性委员会代表对各领域的 11 份审核卷宗实施抽样，进行公正性审查，审查结果表明：公司审核、认证和决定过程符合 IAF、国家认监委和认可规范的有关公正性要求。

2019 年 4 月 12 日召开年度维护公正性委员会会议，公司总经理和 15 名委

员参加会议，由公司代表袁能之对公司的经营和公正性管理情况、财务公正性分析情况、审核资料公正性审查情况进行汇报，委员会一致认为，公司公正性管理较好，能满足认可规范要求，公司建立的认证风险基金额度能满足要求，同意继续保持。同时，委员们对审核/检查过程提出了改进建议，均已提交管理评审统一纳入公司改进程序。



利益相关方的期望及 2019 年开展的主要工作

利益相关方	期望	2019 年的主要工作
政府相关部门	遵纪守法、诚信经营、依法纳税，支持行业及地方的各类认证创新活动，支持和推进当地经济建设	缴纳税款；工商年审；参与浙江省合格评定协会“认证服务标准化”项目；参与嘉兴区域品牌“嘉田四季”品牌建设活动；
监管部门（认监委、认可委、认证认可协会）	遵守行业要求，诚信认证，履行责任	配合认监委“双随机一公开”检查；根据认监委、认可委的要求实施机构自查活动；认可评审；参与协会进行认证机构评价活动
获证组织（客户）	真诚合作，提供优质审核服务和能力，信息及时沟通	按方案实施认证审核；协助企业进行转换
消费者	提供可信任的认证，正确传递认证信息	召开维护公正性委员会；实施信息公开、上报认证信息
合作伙伴（行业协会、相关认证机构、检测机构、供应商）	促进技术进步，维护行业持续健康发展，合作共赢	与合作方签订合作协议，明确责任和义务，公平竞争；参与行业研讨和交流
员工/审核员	保障合法权益、健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台，实现个人发展和价值提升	签订聘用合同、保障双方权利义务；为员工、审核员提供交通意外保险；提供培训、研讨，帮助员工、审核员提升能力
股东	不断提高公司盈利能力和核心竞争力，实现股东回报，企业健康成长	进行股东权益分配
社区	改善环境，提供安全、健康的生活环境，支持公益事业，回报社会	提供就业机会；参加社会组织；参加公益活动



3、社会责任各议题的实践

遵纪守法

公司始终遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》、《认证认可行风建设实施办法》（试行）。

定期跟踪各类法律法规的更新与变化情况，结合 2019 年法律法规的主要变化，对新发布或修订的法律法规或相关文件制度，在学习的基础上予以全面贯彻、确保实施。

规范运作

为了实现年初确定的社会责任工作目标。公司管理者代表根据年度工作计划的布置，对全公司管理活动的规范运行进行总体管理和协调。

—— 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）、CNAS 自查要求，公司策划自查方案，并按要求向认监委、省市场监管局、认可委提交了自查报告，对自查过程中发现的问题，也及时进行处理；

—— 组织公司全员学习 CNAS 发布的新版认可规范的要求，结合公司实际情况，对各类文件进行了修订；

—— 结合公司内部调整、CC125/SC125/ISO22000/ISO20000-1 转换、党建认证业务取消等情况，对管理体系手册、程序文件、认证专用方案和三层次文件、公开文件等进行了换版修订。

—— 结合规范变化以及认可评审提出的改进意见，对《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》进行修改补充，动态管理把控认证活动中的风险，确保公司合规健康发展；

—— 根据 CNAS 要求策划并实施了 CC125\SC125\ISO22000\ISO20000-1 转换策划及计划并组织实施，结合转换修订了 OHSMS 技术领域文件 55 份，OHSMS 作业指导书 35 份，FSMS 技术领域文件 10 份，作业指导书 10 份；ISO20000-1 技术领域文件 2 份，作业指导书 1 份。

—— 信息技术服务管理体系领域通过现场见证，获得认可。

—— 申请 CNAS 质量、环境、有机、食品安全管理体系领域的专业的扩项工作。其中包括：

- 1) FSMS C1(水产)；
- 2) EMS 15A 类别；
- 3) 有机认证的食用菌。

—— 关于分支机构申请了绍兴分公司扩项，已通过文件评审及办公室评审，目前等待认可决定中。

—— 通过卷宗评定，监视在资料中出现的合规风险，并通过问题的反馈和整改，及时的处理风险；

—— 季度发布《技术简报》对在卷宗评定中发现问题进行预警和通报，2019 年共发布《技术简报》4 期，2019 年简报进行了改版，增加“审核员有话说”专栏和“工业互联网与传统体系审核的撞击”版块，从原来单一的由技委会提供信息转为广大审核员共同参与；



—— 2019 年 7 月—8 月组织了覆盖各个业务领域和分支机构的内审，共开列一般不符合报告 11 份，观察项 3 份，按要求完成整改；

—— 2019 年 4 月 12 日召开了维护公正性委员会会议，并对审核/检查卷宗进行了公正性审查；

——2019 年 8 月 22 日实施年度管理评审；

——2019 年顺利通过了 CNAS 年度评审，其中 9 月 3-6 日接受了 CNAS 办公室监督评审并结合 CNAS-CC125:2018、CNAS-SC125:2018、ISO20000-1、ISO22000 转换评审及绍兴分公司扩项；

——本年度已顺利完成了 Q/E/S/F-C/F-E/IT/有机 6 个领域的见证评审。

——通过 UKAS 年度监审。于 1 月 21-22 日完成了办公室评审、 22-23 日完成了现场见证，共开具一个不符合报告，及时完成了不符合的整改。

——2019 年初制定发布了《公司技术类课题管理办法》，明确规定计划制定、立项、项目输出、输出评价等要求。制定和组织实施年度技术管理工作计划，以技术课题的形式开展各认证领域的技术研究工作。成立 6 个课题小组，共提交 7 份立项书（2019.3.25 立项 6 个课题，7.1 立项 1 个课题）。目前为止，其中 4 项完成并已经提交了结题报告和课题成果。1 项课题在收尾阶段，预计 3 月份结题。其他课题尚在进行中。

诚信经营

《认证机构诚信经营规范》（中国认证认可协会二届七次理事会 2015 年 4 月 28 日通过）是公司在诚信经营上的工作准则，公司高层要求公司各级人

员，在经营和业务活动中坚持诚信经营、公平竞争的原则，公司各部门及分支机构在具体工作环节中，结合职能，认真履行。

在市场营销环节：

——2019 年，公司组织团队对公开性文件、网站、微信公众号，在各类信息公开中如实介绍公司的情况、服务内容、工作流程、工作业绩等。不对所提供的内容、质量、效果等进行夸大和虚假宣传，不得以任何形式误导客户、相关方及公众；

——在经营活动中自觉维护行业声誉，尊重同业机构知识产权、商业秘密等；

——在市场活动中自觉抵制各种商业贿赂行为，不应利用正常经营活动向个人输送不正当利益；

——在通过招投标方式获得认证业务的过程中，不提供虚假材料谋取中标、成交；不与其他投标人相互串通投标，或招标人与投标人相互串通投标；中标、成交后无正当理由不得拒绝履行合同；

——公司坚决抑制低价竞争，倡导优质优价，并按公示的认证价格标准收费，执行财务制度的要求，保留凭证、记录等证据，不进行现金交易；

——认证合同签订活动中，不与认证委托方就同一认证业务订立两份以上内容不同的合同；

——在做出认证决定之前，尤其在市场推广营销过程中，不向客户承诺通过认证；

——规范方案管理人员与客户界面之间的言行规范，要求廉洁自律、具备商业道德和职业道德，不恶意诋毁同行；

——对设立的神秘评价人进行轮换，监控业务活动中的诚信服务行为，尚未发现不符合要求的行为；

——结合内审，对业务部门及分支机构进行诚信经营的自查自纪。

在运营管理环节：

——维护客户、员工等相关方权益，不降低要求，不损害相关方权益；



- 规范认证人员劳动报酬、审核劳务费的支付过程，不拖欠劳动报酬及审核劳务费，审核劳务费的发放不与审核结论关联；

- 以专业的方式处理客户的商业秘密，履行保密承诺；

- 主动向主管部门进行报告和披露信息；

- 公开举报投诉方式，并在现场审核的首末次会议向客户重申、投诉渠道，包括提出意见和建议的方式；

公司自觉接受各级政府、社会和舆论监督，2019 年未收到申、投诉信息，也未在各级政府监管中发现有违规或不诚信的经营行为。

提升服务

- 参与浙江省质量合格评定协会的“认证服务省级标准化试点”项目，通过服务业标准化的构成要求，从与客户接触面的客户体验为切入点，对认证全过程进行规范，提出服务、监视、评价、改进等要求。目前试点项目新研制的 11 个团体标准已于 2019 年初将予以正式发布，贯彻实施。认证标准化项目的试点、推行工作，也将给浙江省认证事业的健康发展助力，实现认证服务的质量和有效性的提升，传递市场信任，服务监管需要。

- 2019 年 4 月 11 个团体标准正式发布；

- 公司全面贯彻认证服务业标准化项目，提升服务质量，根据团体标准的要求，对《服务规范》进行了修订；

- 分别于 4 月，6 月组织进行相关标准化要求两轮的主题培训；

- 7 月份，根据团体标准要求，组织服务满意度调查，满意度为 95.35%，从调查结果看，主要的问题有公司的个性化服务、公司网站/微信/邮箱信息的便捷性等，同时也列举了有建设性的改进意见，公司将考虑纳入新一年的工作计划中。

从推行标准化至今，由客户及市场的认可度不断提高，各试点机构的业务量持续提升。机构的创新能力在不同程度上得到锤炼，为将来业务创新奠定了基础。

同时通过标准化项目的推进，在一定范围内提升认证服务的美誉度，也获得客户企业、监管部门的认可与支持，为规范在浙江省内的认证服务活动起到积极的示范作用，为进一步推进浙江省认证服务业高质量发展进行了有益地尝试。

创新发展

2019 年，公司在新领域业务中的发展情况如下：

养老服务认证业务开展情况：

- 组织服务认证审查员及养老服务人员共 7 人参加思德库养老信息化研究中心开办的“老年人能力评估”班，增加对养老专业知识的了解。并与德清县养老服务指导中心合作，承接了德清民政的 60 周岁以上老年人能力评估项目。

- 初步建立了包含养老院院长、大学养老护理专业教授、养老护理员、养老社工师在内的 11 人养老专家库。2019 年 5 月 30 日召开了一期养老专家座谈会，专家对养老政策、老年人能力评估的意义做介绍，对承接政府“养老服务能力评估项目”的工作流程做了经验交流。

- 参与了浙江省老年活动中心主导的《老年活动中心管理和服务规范》行标升级工作，本项工作目前正在进行过程中。

- 象山县茅洋乡敬老院养老服务认证试点工作推进中。

其他服务认证推进：



进行探望，组织了员工募捐活动；2019年国庆节组织全体员工观看电影《我和我的祖国》、开展“夏送清凉”活动等。

服务社会

——服务区域品牌建设，提升农产品、食品供给质量。2018年受嘉兴市农民合作经济组织联合会的邀请，为“嘉田四季”品牌定制品牌准入评价准则及实施细则，2019年按计划实施了相应的品牌准入评价工作。

——注册成立民办非企业单位——“浙江颐康助老服务研究中心”，从事与养老服务相关的公益事业。



五、社会责任展望

总结过去的一年，是为了更好地向新的一年出发。

认证事业经过调整，将进入新一轮的机遇期，在 2020 年，公信认证将以认证责任为首要，服务经济发展为落脚点，服务客户，提升自我，以谋求进一步地发展。

我们的联系方式是：

公司：浙江公信认证有限公司

地址：杭州市密渡桥路 15 号新世纪大厦 25 楼

邮政编码：310005

邮件：gac@gac.org.cn

电话：0571-85067941

传真：0571-85067941

在相应的位置打“√”

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1、本报告全面、准确地反映了本公司的社会责任工作状况					
2、本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露					
3、本报告披露的信息数据，准确、完整					
4、本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计					
您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议					
您的信息					
姓名：			所属行业：		
联系邮箱：			联系电话：		

