

广东泛标认证服务有限公司
2019 年度社会责任报告

目 录

一、公司概况

- (一) 公司简介
- (二) 战略与管理
- (三) 认证业务范围

二、社会责任管理体系和制度的建立

- (一) 职责分工
- (二) 发展愿景
- (三) 利益相关方

三、履行社会责任情况及绩效评价

- (一) 遵守法律
- (二) 规范运作
- (三) 诚实守信
- (四) 提升服务水平
- (五) 创新发展
- (六) 环保与节能减排
- (七) 员工权益

(八) 服务社会

四、社会责任展望

报告说明

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制, 主要介绍 2019 年1月1日至2019年12月31日期间广东泛标认证服务有限公司 (ESTS) 履行社会责任方面的情况。

报告时间: 2019年1月1日至2019年12月31日。

发布周期: 广东泛标认证服务有限公司 (ESTS) 社会责任报告为年度报告。

报告范围: 本报告主要描述2019年1月1日至2019年12月31日期间广东泛标认证服务有限公司 (ESTS) 各项工作开展的情况。

参考标准: 本报告参照《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指南 (试行) 》。

公司网址: www.estsglobal.com

联系电话: (86)769-21661360

公司地址: 广东省东莞市南城区鸿福路 108 号中盛商务大厦 1913-1916 房

一、公司概况

(一) 公司简介

广东泛标认证服务有限公司（简称泛标公司，ESTS），是一家独立、公正及专业的第三方服务机构（其前身为东莞泛标认证服务有限公司，成立于2017年3月27日，在2019年6月12日正式更名为广东泛标认证服务有限公司），经营范围为认证服务及供应链管理。

广东泛标认证服务有限公司，致力于成为国内认证领域知名品牌之一，持续为客户提供满意增值的认证服务。

广东泛标认证服务有限公司经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA-R-2017-357，批准的认证业务范围为：质量管理体系，环境管理体系、职业健康安全管理体系及森林产销监管链认证。

(二) 战略与管理

1. 公司使命：

为供应链传递信任和价值

2. 公司愿景

通过创立有效激励机制，推动团队自觉遵守廉政政策

成为可信赖的认证和审核机构的优秀代表

成为一家帮助团队成就梦想的公司

3. 价值观

- 优质服务
- 创新高效
- 廉洁公正
- 和合共赢

4、质量方针：公正负责、诚信热情、高质高效、顾客满意

公正负责体现 ESTS 认证的宗旨。按认可规范、相关导则及国际标准的要求，建立独立公正的组织结构，实施独立公正的认证制度，排除有损独立公正性的压力，提供独立公正负责的认证服务。

诚信热情体现 ESTS 人的精神面貌和工作态度效率。用 ESTS 人的热情、诚恳、严谨、独立、公正、规范、准确的精神面貌和工作作风对待我们每一位客户，为消费者提供一种信任，并为建立社会诚信体系作出贡献。

高质高效体现 ESTS 认证持续改进不断完善的精神。吸取国际先进的管理思想，结合认证行业的特点，运用过程方法的理念，以认证工作质量和认证的有效性为核心建立并实施管理体系，使与认证相关的各个过程得到有效控制，并在持续改进的基础上扩大认证的领域，提高认证的质量水平和效率。

顾客满意体现 ESTS 认证以客为尊的服务理念。通过全体员工的开拓、进取、努力拼搏，不断提高企业的整体素质，管理水平和服务质量，持续提升企业的形

象和声誉，取得顾客满意。

(三) 认证业务范围

- ISO 9001 质量管理体系；
- ISO 14001 环境管理体系；
- ISO 45001 职业健康安全管理体系；
- SA8000 企业社会责任管理体系认证；
- FSC COC (FSC[®] A000543) 森林产销监管链认证；
- BRCGS消费品认证、BRCGS食品安全认证、BRCGS包装材料认证
- 其他服务：二方审核包括社会责任、反恐、质量、环境审核，Higg Index FEM验证、SLCP 验证以及创新服务（如二级供应商社会责任解决方案，微信沟通项目）等等

二、社会责任管理体系和制度的建立

(一) 职责分工

公司为了确保企业社会责任工作的顺利开展，由董事总经理和管理者代表主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实，形成了以下部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

人事行政部

- 1) 负责公司人力资源管理、劳资、技术职务评聘组织工作；
- 2) 保障员工基本权利、保护弱势群体权益
- 3) 创造就业机会，规范用工，保障员工安全健康
- 4) 负责员工满意度调查、培训和绩效考核的组织工作；

- 5) 维护公司工作环境的安全和清洁环保;
- 6) 负责协调组织公司重要会议、文秘事务、接待工作
- 7) 负责公司证书制作等工作

公正性委员会

- 1) 协助制定 ESTS 与认证活动公正性有关的政策以及过程和程序的建立;
- 2) 阻止 ESTS 有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍 ESTS 一致地提供客观的认证活动, 确保认证的公正性;
- 3) 对 ESTS 影响认证可信度的事宜 (包括公开性和公众认识) 提出建议;
- 4) 至少每年对 ESTS 审核、认证和决定过程进行一次审查;
- 5) 负责公司质量体系运行管理及公司内部各业务部门工作质量的监督;
- 6) 对本公司的财务状况进行监督;
- 7) 对公司审核与认证的实施和对投诉的回应;
- 8) 被委以的其他任务或职责, 但这些附加的任务和职责不得削弱其确保公正性的基本作用

销售部

- 1) 负责协调组织公司重要会议、文秘事务、接待工作;
- 2) 负责组织拟订公司的市场发展规划并实施;
- 3) 负责制定公司年度市场开发计划并实施;
- 4) 负责分析研究国内外认证市场的动态, 策划并组织公司认证业务市场的推广、营销和相关的工作

审核及技术部

- 1) 负责统一管理 ESTS 管理体系认证业务;
- 2) 负责公司专职认证人员的培训和管理工作;
- 3) 按照公司质量手册、程序文件的要求负责评定本单位的管理体系认证审核员、技术专家、审核项目管理人员, 并完成相关的备案和档案保存工作;
- 4) 负责管理体系新业务的研发、认证资格的保持;
- 6) 负责管理体系认证服务和认证方案的开发;
- 7) 负责认证的合格评定工作;
- 8) 做出认证决定;
- 9) 负责参加与管理体系相关的行业协会和国际组织的工作。
- 10) 组织审核组实施体系认证审核业务;
- 11) 负责公司开展认证业务的人员资质的注册、聘用、评定、评价、保持和持续培训工作;
- 12) 负责对外宣传、法律、危机防范与处理;
- 13) 负责管理体系认证公开文件的发布和管理

客服部

- 1) 维护 ESTS 体系认证的客户;
- 2) 接受审核委托方管理体系审核申请、签订评审合同并与审核部协调安排进行审核 (含监督、换证及复审);
- 3) 负责公司证书发放等工作;

4) 负责公司认证工作档案归口管理;

5) 负责受理认证申诉和投诉

(二) 发展愿景

- 通过创立有效激励机制, 推动团队自觉遵守廉政政策
- 成为可信赖的认证和审核机构的优秀代表
- 成为一家帮助团队成就梦想的公司

(三) 利益相关方

ESTS重视利益相关方的互利、双赢, 识别了包括投资方、监管方、客户、员工、合作方、竞争对手在内的利益相关方, 分析了利益相关方的期望并说明了公司对相关方的回应。

三、履行社会责任情况及绩效评价

(一) 遵守法律

广东泛标认证服务有限公司在获得资质批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、森林产销监管链认证等认证领域诚信经营, 严格按照相应法规要求稳健运行。ESTS的财务报告均经过会计事务所的审计, 以确保财务数据的真实性, 同时上报行业行政主管部门, 接受行政监督管理。

(二) 规范运作

广东泛标认证服务有限公司严格按照认监委和地方监管机构的要求执行审核和认证活动。

同时公司建立了多方面的监督机制，包括定期的内部稽查制度，以及一定比例的现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性。并通过多种方式收集相关方的反馈意见，包括通过满意度调查了解客户审核的实施情况。

(三) 诚实守信

ESTS深刻理解在开展管理体系认证活动中确保客观公正的重要性。我们建立了适宜的管理架构，政策和程序以有效管理体系认证活动中可能存在的任何利益冲突并确保其客观性。

同时ESTS编制了详细的审核员手册，对审核工作中的各项细节作出了明确严格的规定，由审核员认证贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制审核质量，实现了最基本的社会责任。审核活动中，将社会责任意识贯穿于审核过程中。

(四) 提升服务水平

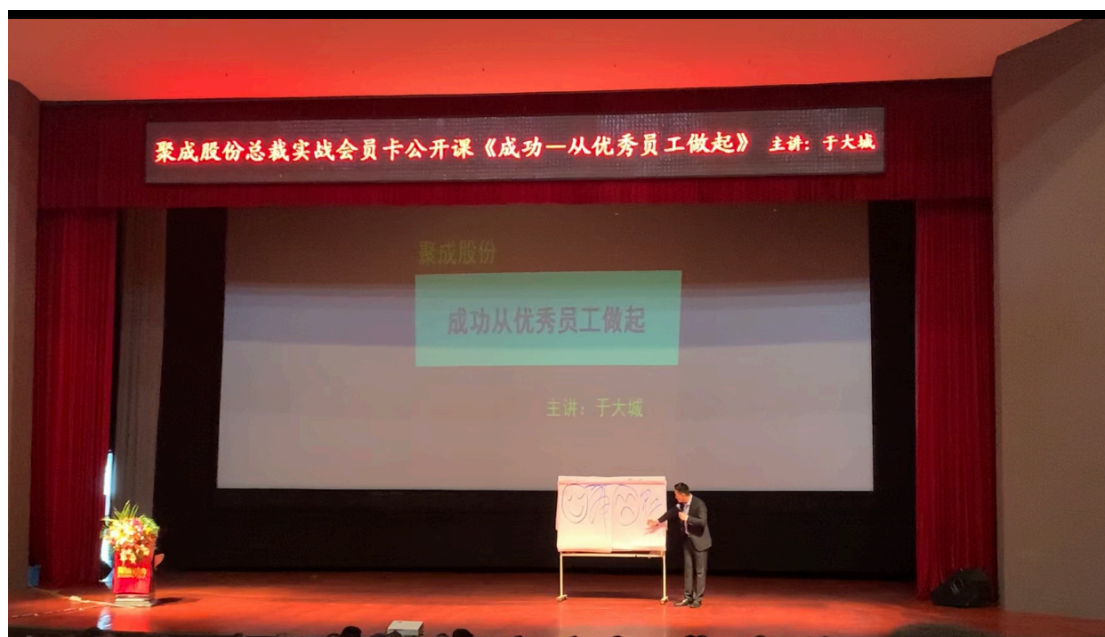
诚信为基，人才为本，德才兼备，唯才是举，是ESTS的企业人才观。同时ESTS建立了具有开创意义的旨在鼓励提升客户服务的绩效考核与股权激励机制。

ESTS完善的人员选拔、培养、带教、能力评价、绩效激励、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统具有一定的竞争力和吸引力。秉持发展、公平、平衡的原则，ESTS的人力资源配置是实现ESTS品牌承诺，提升服务水平的有力保障。

员工的专业能力是提升服务水平的重要基石。ESTS一直重视员工培训以及专业能力和服务态度的提升。2019年度公司根据年度培训计划，对审核人员、办公室人员及相关支持人员进行了持续教育培训、沟通能力培训等。

为了提升员工的专业服务能力，公司安排所有客服及销售同事参加专业培训机构提供的专业客服服务，同时聘请了专业外教每周对员工进行英语口语培训。

除了注重员工专业能力的提升，ESTS大力倡导以客为尊的服务理念。在公司内部形成了人人关注服务质量，在确保认证有效性的前提下，以客户服务为先的工作和服务理念。



(五) 创新发展

ESTS 通过主办论坛及参加行业论坛等方式积极推广和宣传社会责任理念。

另外，ESTS通过微信公众号和公司网站定期发布原创文章宣传行业相关的法律法规，技术要求及行业的最新资讯，极大地便利了广大客户获取相关资讯，得到

了广泛好评。

(六) 环保与节能减排

面对日益严峻的环境污染，“低碳环保，绿色办公”一直是ESTS秉承的科学发展观。电脑、打印机等电器不使用时及时切断电源并在采购时选择一些可靠的低耗节能产品减少对能源的消耗；墨盒硒鼓、玻璃、金属等可循环回收，减少废弃物；提倡员工骑单车、坐公交、乘地铁、共享交通工具，做到绿色出行，减少碳排放量。

公司充分发挥无纸化办公的优势，全体员工尽可能在网上传递信息，减少对纸的消耗。审核任务书、通知单等大量记录表单通过电子审批保存，网络电子邮件方式发送传递。针对审核过程中的资料收集，从2017年开始全部采用拍照和扫描的形式收集和保存。这些措施大大减少打印邮寄，为环保节能作出贡献。公司推行6S工作环境管理，鼓励员工关注工作环境，积极整理，注重细节，从每一件小事管理自身，覆盖了安全、环境和各方面要求。

(七) 员工权益

公司为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。随着公司业务的发展，公司建立了具有开创意义的绩效考核与股权激励机制，并于2017年、2018年及2019年有效推行并实施，取得了良好的执行效果。

公司与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育及住房公积金）。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。

对于公司的女职工还可享有产假及三八妇女节半天休假。

除了提供法规要求的员工福利以外，公司还通过商业保险公司为员工以及员工的家人提供了意外伤害险。同时，公司定期举行员工聚餐，每年提供国外旅游，没有组织集体旅游的，也会提供旅游经费给到个人，这些都极大地提升了公司员工的归属感。

作为一家年轻向上蓬勃发展的公司，ESTS非常重视员工的意见和建议，除了平时的沟通之外，公司在2019年年度大会上专门设立了“吐槽大会”环节，并且为员工评选出的多位获奖者颁发了奖杯和丰厚的奖金。针对大家提出的意见和建议，公司管理层非常重视，专门召开了会议研究改善措施并予以落实。

（八）服务社会

ESTS对客户的主要责任是为客户提供规范、增值、专业的认证审核服务，确保客户的管理体系通过我们的认证得以完善及持续改进，最终为他们的管理体系绩效水平提供良好的保证。

ESTS积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题。公司实践企业公民的概念，强化诚信体系建设，规范经营和社会活动，承担社会责任，履行相应的义务，实现自身经济价值的最大化，以实际行动回报社会、奉献社会。

除了确保自身的诚信合规经营以外，ESTS还通过主办论坛及参加行业论坛等方式积极推广和宣传社会责任理念。

另外，ESTS 通过微信公众号定期发布原创文章宣传行业相关的法律法规，技术要求及行业的最新资讯，极大地便利了广大客户获取相关资讯，得到了广泛好评。

四、社会责任展望

履行社会责任是一项长期性工作，也是一项事关构建认证认可诚信体系的重要任务。实施社会责任管理是公司适应行业发展要求，提升公司竞争力和影响能力的重要举措。

在新的一年里，ESTS 会一如既往地秉承为供应链传递信任和价值是公司使命，乘着全面推进质量管理的东风，不断提升专业能力和服务水平，在挑战中前进，在实践中把握机遇，与认证认可事业共同发展。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实全国认证认可检验检测工作会议精神，聚焦行业需求，坚持服务为本，做技术创新和标准化工作的推动者，进一步加强自身建设。

“不忘初心、牢记使命”，敢于创新，坚决破除与改革发展要求不相适应的思想、观念和行为，聚焦行业发展需求，坚持服务为本，探索实施了一系列服务行业发展的创新举措。

随着公司业务的稳步发展，我们将更加努力践行社会责任理念，服务并反馈社会。

1、遵守法律

严格遵守认证法规、行业自律公约及规范，倡导公平竞争。

2、规范运作

继续识别改进的机会；进一步提高管理绩效。

3、诚实守信

继续严格行业自律规范;确保持续有效运行公司的质量管理体系,强调增值服务。

4、提升服务水平 继续贯彻执行“以客为尊”的原则

5、创新发展

整合优化现有资源,创新认证模式;

拓展认证项目领域,加大新项目开发力度。

6、环保与节能减排

继续推进办公节能, 量化绿色绩效指标。

7、员工权益

继续通过培训及考核来增强员工的专业素质;进一步倡导工作与生活的平衡、提高员工工资收入。

8、服务社会

加强与社区与慈善团体等公益组织的互动合作;关注弱势群体及社会公益事业。