

# 2019 年度认证机构社会责任报告

中岚河北认证有限公司（CNCA-R-2019-494）

二〇二〇年三月一日

目 录

1. 前言.....- 2 -

2. 公司概况.....- 2 -

    2.1 公司简介.....- 2 -

    2.2 公司组织架构： .....- 3 -

    2.3 认证业务范围及发证数量.....- 3 -

    2.4 人力资源和与认证业务的匹配情况.....- 3 -

    2.5 财务状况及财务审计情况.....- 4 -

3. 社会责任管理体系和制度建立情况.....- 4 -

    3.1 履行社会责任的措施及制度.....- 4 -

    3.2 体系运行和自我改进情况.....- 4 -

    3.3 利益相关方的识别和参与.....- 4 -

4. 履行社会责任情况及绩效评价.....- 5 -

    4.1 遵守法律.....- 5 -

    4.2 规范运作.....- 5 -

    4.3 诚实守信.....- 5 -

    4.4 提升服务水平.....- 6 -

    4.5 创新发展.....- 6 -

    4.6 健康环保节能减排.....- 7 -

    4.7 员工权益.....- 7 -

    4.8 服务社会.....- 7 -

5. 结束语.....- 7 -

## 1. 前言

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流,是经济全球化时代新的商业规则,是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善,在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下,企业社会责任的理论和实践得到了迅速发展,企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。

中岚河北认证有限公司始终坚持“客观公正 诚实守信 优质高效”的服务宗旨,秉承“独立、公正、诚信,以高度的责任心与精湛的技术提供优质服务,树立良好的信誉”的管理方针,严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定,注重信誉,恪尽职守,服务于社会,履行好自己的社会责任。

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)》以及国家等相关规定编制,主要介绍中岚河北认证有限公司在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。

## 2. 公司概况

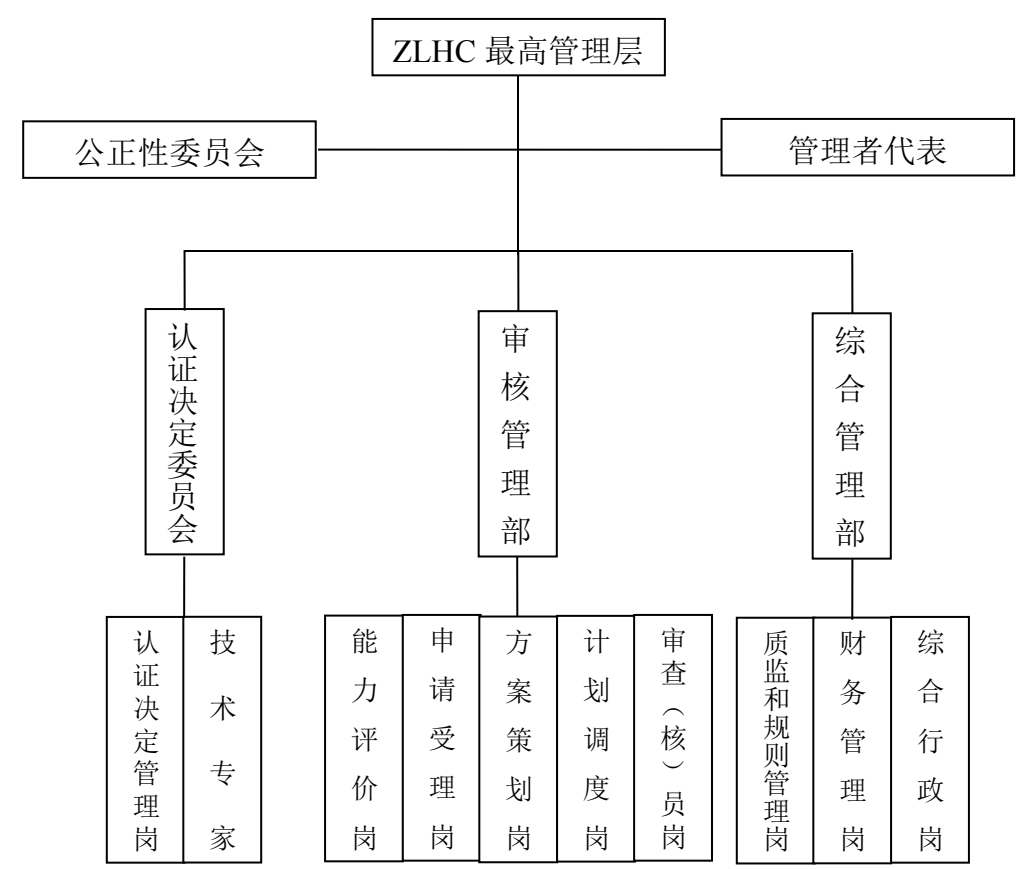
### 2.1 公司简介

中岚河北认证有限公司(Zhonglan Hebei Certification Co.,Ltd., ZLHC)注册成立于2017年12月。2019年1月,ZLHC获得中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准,开展服务认证业务。业务开展一年以来,建立和营造了公正第三方地位和优良的信誉品牌,通过提供精湛的技术服务和优良的服务质量,在河北区域赢得良好的声誉和广大顾客的信任。

中岚认证/ZLHC按《中华人民共和国公司法》实行股东会/执行董事领导下的总经理负责制,并接受公正性委员会监督。

为了贯彻中央“质量强国”战略,更好地服务于我国和谐社会建设和相关产业发展,ZLHC不断优化、整合各项经营资源,为打造公正、专业、权威的认证服务机构而奋斗。

2.2 公司组织架构：



2.3 认证业务范围及发证数量

a) 本机构获得批准的业务范围如下：

认证类别	认证领域
服务认证	批发业和零售业服务
	在收费或合同基础上的生产服务

b) 本机构的认证证书数量情况如下（截止 2019 年 12 月 31 日）：

认证业务种类	有效证书数
批发业和零售业服务	5
在收费或合同基础上的生产服务	5

2.4 人力资源和与认证业务的匹配情况

本机构目前共有工作人员 10 人，其中专职认证人员 10 人，人力资源充分，配置合理，可确保满足认证活动的需求。本机构审核人员在业务领域的配备情况如下：

认证业务	专职审核员	兼职审核员
批发业和零售业服务	8	14
在收费或合同基础上的生产服务	8	14

注：表中 1 人可能具备一个或多个认证领域审核资格。

### 2.5 财务状况及财务审计情况

本机构为具有独立法律地位的第三方认证机构，经济收入来源主要是认证及相关活动，不接受任何形式的经济赞助和资助，经济上独立核算自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的行政、商业、财务和其他方面的压力。本机构综合管理部财务管理人员负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受独立的会计年度审计。本机构对各个业务领域的活动可能引发的责任和风险作了充分的评估和应对。

### 3. 社会责任管理体系和制度建立情况

#### 3.1 履行社会责任的措施及制度

本机构一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，坚持自觉履行自己的社会责任。根据《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）》的文件要求，本机构将每年编制并通过机构网站和认证认可业务信息统一平台公开发布了社会责任报告，向社会公开本机构在社会责任方面的发展和取得的绩效。

#### 3.2 体系运行和自我改进情况

一年来，本机构履行社会责任相关措施得到有效实施，取得了良好的效果。本机构将总结 2019 年社会责任履行情况，进一步建立完善相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

#### 3.3 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通和参与
政府相关管理部门（市场监督管理局、CNCA、CCAA、地方质监局等）	严格遵守相关法律法规，规范运作，增强认证公信力	积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规并严格执行
股东	规范运作，稳健经营，创造价值	定期汇报经营状况，接受董事会监督。

获证组织（客户）	提供客观公正的评定，提供优质、增值的服务，向社会传递信任	加强对审核 / 检查员管理和学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。
员工	依法签订劳动合同、及时交纳职业保险、合理的薪酬与福利，职业发展与提升，安全、和谐的工作环境，身心健康；职业发展与提升	严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，认真聆听员工的意见。
公众和社会	认证的公信力，参与公益活动	通过公司网站公开认证结果，接受社会监督，积极参加公益活动

#### 4. 履行社会责任情况及绩效评价

##### 4.1 遵守法律

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定。

本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，独立开展认证业务以来，本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

##### 4.2 规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“客观公正 诚实守信 优质高效”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，积极参加 CNCA 和 CCAA 主办的各类培训学习，建立了比较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，按 CNCA 和 CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

##### 4.3 诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。本机构制定了规范的程序，具备足够的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场，认证业务逐步增长。

本机构严格按照主管部门批准的认证类别及认证领域范围开展业务，合同评审严格把关，决不超范围认证。本机构组织家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格》、《认证审核员转换执业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。

本机构严格执行行业自律公约，独立开展认证业务以来，本机构未有如何违反行业自律公约的现象发生。

#### **4.4 提升服务水平**

认证机构是高科技服务业，其核心服务能力来自于从业人员，必须建立完善的管理体系，加强对从业人员的培训和管理，使其以扎实的专业技能、良好的服务态度，才能为客户提供优质高效的服务。

本机构重视人员能力培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，还坚持每月例会制度，每月至少一天，组织大家传达学习上级文件精神和学习公司程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准等，对各部门目标实现情况进行检查，对发现的问题进行公示、讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，及时征询客户意见、回复顾客反馈，帮助顾客解决问题或合理诉求，对顾客反馈情况进行定期统计分析，客户满意度一直保持在较高水平。

本机构利用多种方式，帮助企业准确把握和理解相关法规、标准等技术要求，掌握认证的最新要求。

#### **4.5 创新发展**

本机构根据国家市场监督管理总局和国家认证认可监督管理委员会的指导精神，积极开展各项活动，通过宣传宣贯、内部培训等多种方式，对 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及

能力管理实施指南》等进行培训，用实践履行了国家的号召，助推企业质量管理全面升级。

#### 4.6 健康环保节能减排

本机构作为认证机构，有责任和义务宣传环境保护和节能减排，在积极开展服务认证的同时，本机构对企业客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

本机构倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，审核期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

#### 4.7 员工权益

员工是本机构生存和发展的首要资源，只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续的发展。

本机构严格执行《劳动法》和《劳动合同法》，与员工签订了劳动合同，按时交纳了五险一金和交通意外险，消除他们的后顾之忧。本机构每年安排员工进行体检，从最近一次体检结果来看，员工身体状况正常。

本机构为员工提供了一流的工作环境、良好的办公设施和交通工具，鼓励员工锻炼身体，保持健康的体魄，员工们身心健康，爱岗敬业。

本机构合理安排员工工作，员工工作量适宜，非特殊情况不安排加班，特殊情况所安排的加班都能得到补休，节假日、年假得到充分保证。一年来员工薪酬稳步提高，2019 年本机构员工队伍基本稳定。

本机构健全了各类安全管理制度，配备了各种安全设施，定期进行安全检查和消防应急演练，举办消防安全知识讲座等，对员工强化安全生产管理、安全责任意识 and 防范意识，提高员工安全技能和安全生产意识起到重要作用。

#### 4.8 服务社会

公司不定期举办公益性培训，利用自身的资源为热爱认证事业的企业和个人提供一个学习的机会和平台。基于管理认证标准理念，融合各项法律法规和政府要求，帮助组织消除“管理多层皮”“制度碎片化”等现象，促进组织的管理系统落地和有效改进。

### 5. 结束语



本报告总结公开了本机构一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的公司。

本机构将每年定期发布社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构将坚持“诚信权威，鉴真求实”的服务宗旨，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。如有任何关于报告书有关的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系：网址：<http://www.zlhbqc.com.cn/> 电子邮箱：[zlhbqc@163.com](mailto:zlhbqc@163.com) 电话：18730129685

中岚河北认证有限公司

2020 年 3 月 1 日