



西艾欧认证

# 认证机构社会责任报告 (2019 年度)

西艾欧认证（广州）有限公司

二〇二〇年三月

## 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8月8日至2019年12月31日期间西艾欧认证（广州）有限公司履行社会责任方面的情况。

报告说明：本告知中“西艾欧”、“公司”、“我们”、“本机构”均指西艾欧认证（广州）有限公司。

报告时间：本报告的时间范围为2019年8月8日至2019年12月31日。

发布周期：西艾欧认证（广州）有限公司社会责任报告为年度报告。

报告范围：本报告主要描述2019年8月8日至2019年12月31日期间西艾欧认证（广州）有限公司各项工作开展的情况及履行的社会责任。

参考标准：1、《认证机构履行社会责任指导意见》

2、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》

报告数据说明：本报告引用的财务数据与年报保持一致，如有差异，以年度报告为准。

报告的可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

真诚希望各利益相关方通过本报告能够更多了解西艾欧在履行社会责任方面所做的努力，同时，西艾欧也希望听取不同的意见，进而更好地改进，不断提升自身的认证服务质量和水平。

## 一、认证机构基本情况

### 1.企业简介

西艾欧认证(广州)有限公司(简称“西艾欧”,英文缩写 CIO)成立于 2014 年 7 月 13 日,于 2019 年 8 月经中国认证认可监督管理委员会(CNCA)批准,成为专业的从事服务认证的第三方认证机构。公司服务认证的业务范围:批发零售服务业。

公司的宗旨:本着公正、诚信、独立的原则为广大客户提供准确、可靠、快捷的认证服务,为促进社会的进步和发展做出努力。

公司的理念:顾客至上、客观公正、诚实守信、专业高效、传递信任、服务创新;相互尊重、合作共赢。

公司按照国家的相关法律法规和认可规范文件的要求建立并保持有效的内部管理体系。本机构拥有较高素质的管理人员、稳定可靠的办公设施、严密的规章制度和一支来自各行业,具备丰富专业知识和审查经验的审查员队伍。

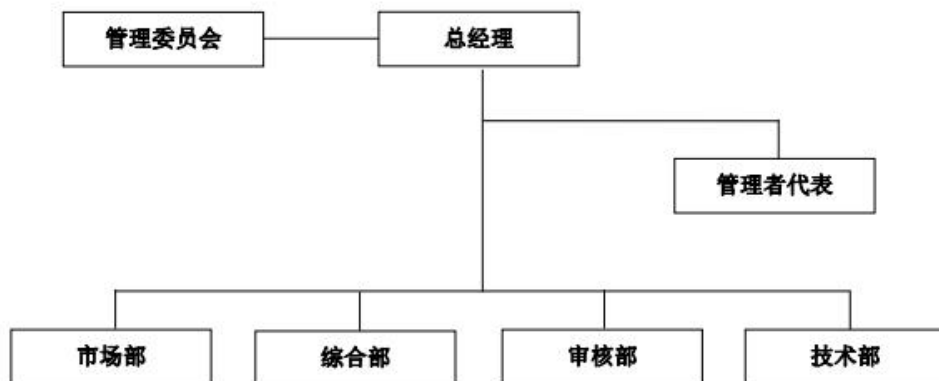
公司实行有偿服务,独立核算,自主经营,有稳定的财务状况和良好的财务监督机制,以精立业,以质取胜,努力成为业内最受尊重和信任的认证机构。

### 2.人力资源与认证业务的匹配情况

#### 2.1 公司组织机构

公司严格执行中国法律法规,招聘符合认证机构要求的专职认证人员,设置了市场部、综合部、审核部和技术部四个职能部门,配备了确保认证机构有效运行的机构管理人员,并设置有维护公正性的管理委员会。

组织机构图



## 2.2 人力资源情况

公司目前有专职认证人员 10 名，基本能够满足认证业务的需求。

## 3.目前的认证情况：

公司于 2019 年 8 月 8 日获得《认证机构批准书》，回顾前期的筹备和申请工作，本公司均是踏踏实实地做好每一项工作。目前公司继续加大力度做好内部基础工作，为接下来全面开展业务夯实基础。从 2019 年 8 月份取得资质至 12 月底，公司尚未开展实质性认证业务，未颁发任何认证证书。在此期间公司对认证相关人员进行了培训，强化了认证人员的业务水平，以便今后能够更好地开展服务认证业务。

## 4.财务状况及财务审计情况

认证费用公司严格执行中国认证认可协会的行业自律和收费指导意见。由于公司业务处于起步阶段，未实现收支平衡，公司目前的财务状况良好，能够满足日常认证业务经营运作的需求。

# 二、社会责任管理体系建立

1.认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准或技术法规等特定要求的信

用证明，其核心是“传递信任服务发展”。因此，坚持规范运作、诚实守信是认证机构的要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。

西艾欧在成立后就开始贯彻执行国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，构建了社会责任管理体系，明确本机构应履行的社会责任，并确定了责任目标。公司把履行社会责任纳入了内部管理体系的各个层面，围绕社会责任建章立制。公司建立了对客户负责的质量承诺，建立了完整的管理体系文件。通过定期自查，不断完善内部管理制度、工作流程，保障社会责任在机构管理的各个层面持续有效实施。

2.西艾欧把履行社会责任纳入内部管理的各个部门，并体现在管理体系的规定中，特别是把握好每个认证环节，在认证市场策划和开发、申请受理、签订合同、认证过程策划、现场审核安排与实施、认证决定、证书的发放、证后监管等过程中，深入切实贯彻“诚实守信、公正客观、规范运作、传递信任”的社会责任方针。

3.西艾欧在 2019 年度的工作过程中，较好地执行了财务管理制度、劳动管理制度、薪酬福利制度、保密制度等，继续加强公司人员的社会责任意识教育和培训，健全了相关的管理制度，认真履行相关法律法规的要求，以责任认证、诚信认证为己任，规范运作，提高认证有效性和公信力。

### **三、履行社会责任情况及绩效评价**

#### **1.遵纪守法**

公司自获取认证资质以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，积极筹划相应的认证业

务活动。公司组织全体员工认证学习《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。

鉴于公司严格遵守各项法律法规和政策要求，自机构成立正式运营 4 个多月以来，未有违法法律法规或受到行政处罚的情况发生。

## 2.规范运作

公司严格遵守国家法律法规、国家认证认可监督机构相关文件规定，积极参加 CNCA、CNAS 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，各类工作严格按照规定执行。加强对员工的相关培训，未来在正式开展认证活动中，严格要求过程合规、记录齐全，按照市场监督管理局及 CNCA、CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

## 3.诚实守信

公司组织员工认证学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《自愿性认证人员自律规范》等行业自律规范，坚持诚实守信，只要坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。公司也才能规范有效的运作，取得好的发展。

## 4.提升服务水平

公司具备专业能力、服务能力强的关联人员及审查人员，并且用我们的真诚及经验服务每一位客户，我们本着服务企业，提高有效性为目标，针对企业存在的问题，及时采取具有针对性的有效措施。

公司建立了回访制度，日后会定期对已获证组织进行电话或者现场走访，了解企业对公司的满意度和其他需求，发现问题及时解决。

## 5.创新发展

公司将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，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，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。公司将重点考虑自身状况，为企业提供更多类别的认证产品，满足客户的需求。

## 6.员工利益

公司按需设岗，按照《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，建立了保障员工合法权益的制度机制，并设立绩效考核制度，秉承在双发自愿的基础上，与每位员工签订或者续签劳动合同，从而增强员工从事认证行业的荣誉感和责任感。

为确保公司的持续、稳定发展，我们注重对认证审查员的培养、对员工的培养，给员工和认证审查员的成长和提升提供平台和空间，确保为客户提供更优质的认证服务。

公司关怀每一位员工，杜绝性别、民族、宗教信仰等各种歧视，严格执行国家规定的劳动作息时间；员工享受国家法定的节假日、公众假日、带薪年假；经常组织员工节日聚餐、公司年会，举办员工集体生日会等，增加凝聚力。

## 四、结束语

2019年是西艾欧设立认证机构之年，公司从事认证的时间尚短，目前处于夯实基础的阶段，主要精力集中在建立规范、标准，建设好审查员队伍。我们相信，只有建立好稳定的基础，才能为新的认证领域和服务项目积累经验，奠定实力。我们深知经验和办法的不足，也深知认证机构履行社会责任的长期性和重要性。我们会不断改进自身工作的同时，积极探索和创新认证业务。

接下来，我们将：

1、通过深入理会服务认证这种创新制度，打造服务行业认证的新规范、高标准，以获得客户和公众的认可。

2、以高质量的认证服务和可信的认证结果促进相关方对认证结果的采信，有效提升认证行业的社会价值。同时，不断探索新的认证领域。

3、细化内部管理，确保公司平稳、健康的发展，为员工带来更好的收益和获得社会的尊重。

为了更好地建立、完善社会责任管理体系和制度，欢迎社会各界对我们的工作提出建议和监督，您的建议将对我们的工作改进起到不可估量的价值。

联系电话：020-66221168

联系人：纪瑞芬

联系地址：广州市越秀区福今路 62-1 号 203 房