

皇冠认证检验股份有限公司  
**社 会 责 任 报 告**



**2019 年度**



# 目录

## 一、报告说明

## 二、前言

## 三、公司概况

### 1、公司简介

### 2、组织结构

### 3、认证业务

### 4、人力资源

### 5、财务状况及财务审计

## 四、社会责任体系建设

### 1、社会责任的制度建设

### 2、履行社会责任的部门及分工

### 3、利益相关方的识别与参与

## 五、履行社会责任

### 1、遵纪守法

### 2、规范运作

### 3、诚实守信

### 4、增值服务及创新发展

### 5、节能环保及绿色办公

### 6、员工权益

### 7、服务社会

## 六、结束语



## 一、报告说明

- 1、报告的时间范围：本报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。
- 2、报告的组织范围：皇冠认证检验股份有限公司，在报告中的表述为“皇冠认证”或“我们”、“我公司”、“公司”。
- 3、报告发布周期：本报告为年度报告。
- 4、报告编制的依据：本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关规定编写。
- 5、报告数据来源：本报告所引用的数据为皇冠认证 2019 年度数据，所有数据以上报认监委的数据为准。
- 6、可靠性保证：我公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，对报告内容的真实性、准确性、完整性负责。
- 7、报告获取方式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版请登录皇冠认证网站：[www.crowncert.cn](http://www.crowncert.cn) 获取。

联系方式：

皇冠认证检验股份有限公司

地址：广州市天河区体育东路 114 号

电话：020-38803000

邮编：510620



## 二、前言

社会责任是现代企业健康发展、构筑诚信的重要基石，是企业核心竞争力的体现，积极参与社会建设，勇于承担应尽的社会，已经成为企业日常经营的一部分。

皇冠认证检验股份有限公司始终秉承“遵守法规、独立公正、科学有效、优质服务”的理念，以科学、公正、规范、严谨和热诚的工作态度，致力于推动认证事业的规范化、标准化、专业化，在国家认监委的领导下，严格遵守法律、法规和相关文件的规定，在为组织提供优质的认证服务和增值服务的同时，努力提升服务质量，积极履行社会责任，对我们的员工、我们的客户、以及社会上每一个需要我们的地方，都要有承诺、有担当，构筑认证机构良好的社会形象，为中国的认证事业做出自己的贡献！

## 三、公司概况

### 1、公司简介：

皇冠认证检验股份有限公司成立于 2016 年，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（认证机构批准号为：CNCA-R-2018-043）具有独立公正地位的第三方认证机构。

皇冠认证总部位于广州，是从事质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（GB/T28001）认证的认证机构。

皇冠认证拥有一批专业技术过硬、工作经验丰富、长期从事认证工作的国家注册审核员和技术专家，拥有一支充满朝气和开创精神的

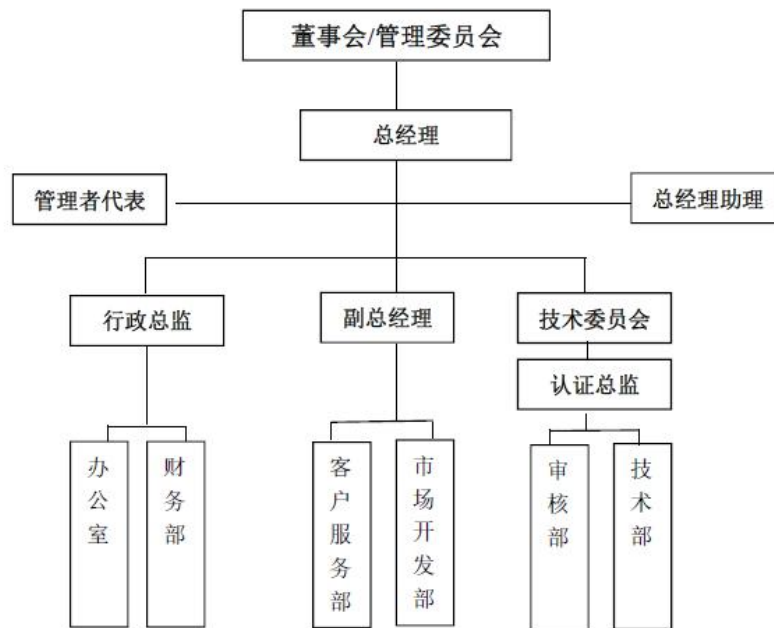


管理队伍和关注管理科学和体系认证的科研开发队伍，随着公司业务的发展，队伍也在不断壮大。2 年来，皇冠认证始终秉承“遵守法规、独立公正、科学有效、优质服务”的理念，以科学、公正、规范、严谨和热诚的工作态度，为众多知名组织提供了优质的认证服务及增值服务，赢得了良好的赞誉，受到社会各界的广泛好评。

皇冠认证以服务中国的经济发展为己任，致力于推动认证事业的规范化、标准化、专业化。随着中国经济进入新常态的发展模式，随着中央吹响供给侧改革的号角，我们将不断探索新的服务思路，努力为客户提供更高效的认证服务，努力为中国的认证事业作出自己的贡献。

## 2、组织结构：

我公司为独立的法律实体，实行管理委员会监督下的总经理负责制，管理委员会下设技术委员会、行政总监。总经理下设副总经理，协助总经理处理日常工作。公司设办公室、财务部、客户服务部、市场开发部、审核部、技术部，各部门分别按相应的文件履行其各自职责并向总经理负责。



### 3、认证业务：

我公司业务领域主要为获得认监委批准ISO9001质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证，GBT28001 职业健康安全管理体系认证、服务体系认证。

截止到 2019 年 12 月 31 日，皇冠认证所保有的有效证书为 216 张，其中 2019 年颁发证书 193 张，完成监督审核 10 次。

### 4、人力资源：

本公司现有专职认证人员 12 名以上，其中大专职审核员队伍中有高级职称的占 80%以上。

公司各个部门工办公室作人员约 5 人，能够满足日常工作的人员要求。



## 5、财务状况及财务审计

公司作为第三方独立的认证机构，收入来源主要是认证费用，不接受任何形式的经济赞助，财务独立核算，自负盈亏。

目前我公司财务状况良好，已通过了广州灵通会计师事务所的2019年度审计。

## 四、社会责任体系建设

### 1、社会责任的制度建设

公司密切关注我国社会责任的发展状况，坚持社会责任的制度化建设及完善。

公司依据《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关规定制定了《履行社会责任管理制度》，19年根据公司的发展及社会责任的发展状况进一步完善管理制度，细化各个部门的社会责任分工，修订相关条款，使管理制度更具有时代感和可操作性。

公司组织各部门员工学习分工内的社会责任职责，使员工充分了解履行社会责任重要性、必要性，积极推进社会责任常识及理念的普及，将社会责任和公司的日常工作相结合，使履行社会责任成为公司日常工作的一部分。

公司每年都把社会责任建设作为一项重要的工作来抓，并及时在网站上进行社会责任报告披露。

### 2、履行社会责任的部门及分工



皇冠认证建立了总经理负责、各个部门职责分工，由综合部具体执行的社会责任工作组织框架。

综合部负责社会责任管理体系的建立、制度的制定，并向总经理汇报。

审核部和人力资源部负责审核员的权益制度建设及权益维护。

综合部负责办公室员工的权益、工会活动、绿色办公、遵守法律情况、财务运行等工作。

技术部负责公司的业务质量及增值服务。

### 3、利益相关方的识别和参与

公司的利益相关方包括国家质检总局、国家认监委、认可委、认证认可协会、地方质监局、地方检验检疫局等政府相关部门，以及客户、投资方、员工、其他合作伙伴等等。

公司积极与各利益相关方建立有效的沟通方式，通过电话、会议、座谈等方式及时了解个利益相关方的要求和期望，并在公司的发展过程中充分体现各方的期望和要求。

公司严格遵守相关的法律法规及要求，了解政府相关部门对认证机构的要求，主动接受监管，及时申请评审，按时参加相关会议，充分掌握国家对认证行业的发展规划及指导方向，积极参与主管部门的各类活动，及时上报相关信息。

充分了解客户的需求，坚守诚信，客观公正审核，努力提升服务质量和水平，通过接待客户来访、进行电话回访等多种方式、多种渠道，保持与客户的深入沟通，提供增值服务。



公司管理层与投资方通过每月的例会进行沟通，双方充分考虑到认证行业的客观性、公正性的特点，把投资方的战略构想和公司的发展方向紧密结合，公司及时帮助投资方了解公司发展战略、发展前景和经营状况，充分保护投资者的权益。

公司与每一位员工签订正式的劳动合同，积极缴纳社会保险，建立合理的薪酬及激励政策，为困难员工提供帮助，为员工提供良好的工作环境及学习及发展的机会。

## 五、履行社会责任

### 1、遵纪守法

皇冠公司严格遵守认证行业相关的法律法规，包括《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》《质量管理体系认证规则》等，公司在日常的认证审核工作中严格遵守国家认监委及有关部门法律法规的规定，积极遵照主管部门的要求，遵纪守法，诚信经营，努力维护守法有序的认证环境。

我公司严格遵守财务规定，依法纳税，及时上报国家认监委、认可委等主管部门要求的各种信息，遵守各种商业法规，确保在公司的所有经营活动都在法律法规的框架下进行。

我公司严格遵守国家相关的法律规定，与全体员工签订劳动合同，积极缴纳社会保险，为优秀员工提供职业学习和培训的机会，每年都组织员工进行户外拓展等活动，对于生活中遇到困难的员工提供



适当的经济援助，对于女职工的产假、哺乳假都执行或高于国家的相关规定，充分体现对职工的尊重和相应权利的保护。

皇冠认证在认证审核过程中，严格遵守相关的法律法规的要求，与客户签订标准的认证合同，继续完善场开发人员及审核员的工作管理制度，坚决杜绝不正当竞争及商业贿赂情况的出现。

在年初公司年度审核工作会议上，重点对全体审核员进行了风险防范意识及市场纪律的培训，通过对法律法规的要求及行业的行为规范的讲解，使每位审核员都能认真学习领会，都能把远离商业贿赂牢记在心，充分理解到商业贿赂的危害性。在认证过程中，要做到尊重客户，严格执行合同，诚信为本，绝不容许有任何欺诈的行为出现；同时公司建立督查制度，对每一个合同的执行情况都从始至终保持在可控状态下，对每一个审核组都做到审核前提醒，审核中抽查，审核后回访调查，坚决堵住有可能产生商业贿赂的每一个环节。通过教育和制度化的管理，本年度我公司没有发生一起商业贿赂的行为。

皇冠公司自觉接受政府、客户、消费者等社会各界的监督，公司设立了监督举报电话及邮箱，通过网站向社会进行了公布，由监督部专人负责，审核部定期对客户回访、进行满意度调查，充分听取客户对公司各部门及审核组的意见和建议，同时由监督部对社会各界的监督信息进行整理分析，及时汇报给总经理，公司组织相关人员对于不足之处进行整改，并将结果及时反馈给对方，收到了各方的积极好评。

## 2、规范运作

认证活动有着自身的特殊性，对认证活动进行科学规范的管理，



建立业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，是认证公司规范经营，树立社会形象切实有效的措施。

二年来，皇冠认证围绕着业务管理、人员管理、认证风险识别和防范、对获证组织的监督措施几个方面，建立了管理制度并加以实施，来确保认证活动的科学规范。

### **业务管理方面**

我公司制定了详细的认证管理流程，从合同签订、合同评审、审核组确定、审核安排、现场审核、认证决定、证书发放、档案管理、人员培训、审核监督、现场抽查等都做了详细的规定，做到岗位分工明确、职责清晰。同时根据认可文件，编制认证文件及相关的管理制度，确保各项工作开展有规可依、科学规范，从而全面地提升了认证业务的管理水平。

### **人员管理方面**

我公司制定了详细的人员培训、人员管理的规定及相关程序。对于员工的业务能力、遵守法律法规、保密要求等都有明确的培训要求及考核制度，以确保认证工作的公正性、保密性。审核员的管理是我公司的一项重点工作，我公司在年初组织了一次全体审核员的业务培训，通过法规培训、案例讲解、风险教育、技术交流等，极大地提升了审核员的业务能力和风险意识；日常工作中通过电话、微信群等网络工具实时和审核员保持联络，及时了解审核中遇到的问题并提供技术支持；对审核员在专业技术能力、道德水准、责任意识等方面建立考核制度，对全面提升审核员素质，确保认证工作的有效性起到了极



大的作用。

### **风险识别与防范管理方面**

我公司针对对于不同行业、不同风险情况、不同规模的企业，制定相应的风险控制程序，对于高风险的行业，合同签订前就做一次系统的调查，对于行业的现状、企业的资质、生产状况等做一次全面的了解，以确定风险程度，并作为签订合同的重要依据。对于人数较少的小型企业，充分了解企业的组织架构、法律资质等，确保体系运行的条件可以充分满足。通过培训增强审核员的风险防范意识，严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等的规定，严格执行我公司的审核纪律和审核要求，确保现场审核的有效性。对合同评审到认证决定的每一个环节都以风险控制为原则制定实施方案，把风险防控贯穿到认证实施的整个过程，确保认证风险的可控。

### **对获证组织的监督管理方面**

我公司根据认证认可的相关规定，在规定的时间内完成对对获证组织的监督审核工作。我公司成立了专门的监督审核部门，负责获证组织的监督审核工作。通过提前打电话、发传真和企业进行沟通，及时告之监督审核信息，敦促企业按要求完成监督审核的准备工作，并按时进行监督审核。通过不定期的回访，及时了解企业的质、经营信息，对于信息变更情况及时掌握，并在实施监督审核过程中予以关注。对于出现产品质量问题、体系运行有重大变化、经营上收到主管部门处罚等的企业，及时评估体系运行的有效性，并做出保持体系运行还



是暂停、撤消的决定。

### 3、诚实守信

皇冠认证作为独立的第三方机构，深深知道坚持诚实守信具有的重要意义。

皇冠认证严格遵守国家的法律法规、按照认证认可的相关规定开展认证审核工作，严格遵守认证认可协会的自律规定，签订认证合同时全面了解企业情况，对于其他机构转入的企业及时上报给协会，不符和转换要求的坚决不受理，严格按合同签订金额收取认证费用，如实开具认证发票。

根据与企业协定好的审核时间准时派出审核组，审核员现场保质保量完成审核任务，公司技术部门及时出具审核结论；对社会上的监督意见能够及时反馈。我公司 2019 年在合同执行率、客户满意度等方面中都获得了较高的评价。

### 4、增值服务及创新发展

皇冠认证在为客户提供高质量认证服务的同时，也为客户提供适宜的增值服务，努力提升客户的质量、环境、安全管理水平，大大增强了客户的满意度。

在现场审核时，审核组除了完成审核任务外，公司鼓励审核员向企业提出改进性的建议和意见。

综合部负责收集国家有关认证、质量管理等方面的文件，把其中和获证企业有关的文件通过网站公示、电子邮件、传真等形式传递给企业，使企业能够及时掌握认证行业有关的资料和信息，为体系的有



效运行提供了文件上的支持。

皇冠认证积极关注行业内新技术、新标准的发展情况，对于新的认证标准及时组织技术人员跟踪、学习，并根据公司的实际需求及人力资源情况制定相应的认可计划。

针对职业健康安全管理 2018 版的换版工作，公司及时将相关信息通报给获证企业，对于换版流程及一些技术问题，由技术部指定专人负责解答，给予企业技术上的支持。

## 5、节能环保绿色办公

推进节能环保，公司提倡从我做起，日常出行尽量选择公共交通工具，鼓励大家尝试使用共享单车等新型绿色出行方式。

## 6、员工权益

我公司与所有员工都签订正式劳动合同，详细规定了员工的待遇及相关权利，及时发放薪水和奖金，按时交纳保险，对市场、监督等部门的订阶梯性的薪酬奖励制度进行修订，切实保障老员工和优秀员工的权益。

为员工制定培训计划，从员工进职开始为员工提供相关的业务、专业技术培训，对优秀员工由公司选送参加审核员培训并为他们提供实习机会。

充分了解员工的诉求，尽可能为员工提供各种帮助，解决他们生活、工作和思想上的问题。

皇冠认证制定了专门的人员管理制度及审核员管理制度，详细地规定了各类人员的责任及权利，切实建立起制度化的员工权益保护措施



施。

## 7、服务社会

公司积极参与社会上的各种公益和慈善活动，鼓励员工做善事、行善举，为需要帮助的人提供尽可能的帮助，尽己所能服务社会，用实际行动诠释如何履行社会责任，并把此项工作作为我公司履行社会责任的一项重要内容。

## 六、结束语

2020 年是国家继续全面深化改革之年，也是认证行业改革继续深入的一年，我们会紧随改革步伐，继续强化社会责任意识，进一步完善社会责任管理体系建设，加强社会责任绩效考核体系，坚持社会责任发布制度，牢固树立发展理念，拓展人才成长渠道，营造创新文化，全面提升服务能力，努力完成时代所赋予我们的伟大使命！

皇冠认证检验股份有限公司

地址：广州市天河区体育东路 114 号

电话：020-38803000

[www.crowncert.cn](http://www.crowncert.cn)