



中知（北京）认证有限公司
社会责任报告

2019

目录

| | |
|--------------------------|----|
| 一、前言 | 1 |
| （一）报告说明 | 2 |
| （二）社会责任战略 | 3 |
| 二、公司基本情况 | 5 |
| （一）开展业务 | 6 |
| （二）发证数量 | 6 |
| （三）人力资源 | 7 |
| （四）财务状况 | 7 |
| 三、社会责任管理体系建立情况 | 8 |
| （一）制度建立情况 | 8 |
| （二）检查评价 | 8 |
| （三）利益相关方 | 9 |
| 四、履行社会责任情况 | 10 |
| （一）合规经营 | 10 |
| （二）规范运作 | 10 |
| （三）诚实守信 | 11 |
| （四）提升服务水平 | 11 |
| （五）创新发展 | 12 |
| （六）生态环保 | 12 |
| （七）员工成长 | 13 |
| （八）服务社会 | 14 |
| 五、结语 | 15 |
| （一）完善社会责任管理制度和运行模式 | 15 |
| （二）明确并实现社会责任目标 | 15 |
| （三）加强与利益相关方的沟通 | 15 |
| （四）报告反馈联系方式 | 15 |

一、前言

2019 年，中美贸易争端逐渐向科技领域蔓延，拥有自主知识产权的产品或技术成为决定科技企业生死的关键要素。知识产权在国家战略和企业管理层面的重要性越发凸显，市场主体对知识产权贯标认证规范化、高质化的呼声日益强烈。中知（北京）认证有限公司持续秉承“传递信任、服务创新”的理念，坚持“公正、客观、专业、高效”的宗旨，不断提升认证服务质量，各项工作稳步推进，中知品牌认可度不断加强。我们能够更好的关切各利益相关方，在履行社会责任实践，加强与各利益相关方的交流合作，完善社会责任价值体系等方面稳步提升。我们关切经营活动中的经济效益和社会效益，积极通过知识产权认证活动推广系统、规范、高效的知识产权管理，促进客户研发、生产、经营过程中的知识产权创造、保护、运用，通过认证审核将高质量发展的理念传递给广大客户，促进各行业客户的标准意识、创新意识持续提升。

2020 年，中知（北京）认证有限公司将继续深入学习领会《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》、《2018 年深入实施国家知识产权战略 加快建设知识产权强国推进计划》

《国家知识产权局办公室关于规范知识产权管理体系贯标认证工作的通知》等文件精神，不忘初心、牢记使命，深化服务体系建设，坚持“质量优先”原则，稳步提升认证服务质量，为各行业持续提供高质高效的认证服务，推动知识产权贯标认证行业持续健康发展，用实际行动助力知识产权强国和质量强国建设。

（一）报告说明

1. 报告时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容和数据追溯至以往年份。

2. 报告组织范围

本报告涵盖中知（北京）认证有限公司及所有分支机构。

3. 数据说明

本报告所使用数据来自于中知（北京）认证有限公司的正式文件和统计数据。

4. 报告编制依据

本报告根据国家认监委国认可[2012]52 号《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》中的相关要求与建议，参考《GB/T36000-2015 社会责任指南》等文件撰写而成，旨在全面阐述中知（北京）认证有限公司业务运营的基本情况和所关注的社会责任，以便各利益相关方对中知（北京）认证有限公司（以下简称“中知公司”、“中知”或“公司”）所从事的知识产权认证业务，在履行社会责任方面所付出的努力，以及中知人的文化理念进行全面深入的了解。

我们希望能够收到来自各方的宝贵意见，聆听各种不同的声音，并视意见为鼓励，以反馈为动力，在新的一年里中坚守知识产

权管理领域系列国家标准推行的初心，牢记知识产权贯标认证工作推行的使命，持续贯彻中知认证品牌的“传递信任、服务创新”理念，在为广大客户不断提供“公正、客观、专业、高效”的知识产权认证服务基础上，拓展服务内容，提升服务深度，发挥全国首家知识产权认证机构在行业内应有的作用，为创新型国家建设尽一份绵薄之力。

（二）社会责任战略

组织在运行区域中的社会表现及对环境影响的状况，是衡量其综合绩效和持续有效运行能力的关键内容之一。因此，认证机构承担社会责任，履行社会义务，既能够提升公众对认证机构及其认证结果的认可度、信任度和满意度，也有助于推广认证机构依据的相关标准，反映了公众对生态系统、社会公平和良好的组织治理的强烈需求。

中知公司以知识产权认证为核心业务，孜孜不倦钻研业务能力，精益求精业务水平，时刻以推动知识产权管理体系国家标准的贯彻实施为己任，始终将以知识产权认证促认证客户知识产权管理水平提升，助力知识产权强国战略实施作为奋斗目标，以期为社会主义现代化建设尽一份绵薄之力。

1. 服务理念

传递信任

作为第三方认证机构，中知公司将认证质量作为企业的核心竞争力，视企业信誉为生命。我们以专业、认真的态度对待每一次认证工作，并期望通过中知人的服务理念，使知识产权认证领域质量意识蔚然成风，促进知识产权认证行业健康、有序发展。

服务创新

2019 年，我国创新主体面临的国内外环境均发生了较大的变化，强化知识产权创造、保护、运用，提升创新能力和质量成为各创新主体的共识，使用“PDCA”管理模型的各知识产权管理国家标准，能够为创新主体知识产权管理工作开展和体系建立提供有效指引。中知公司致力于通过知识产权认证助力各创新主体知识产权管理能力提升，进而促进创新与发展，服务于知识产权强国建设。

2. 服务宗旨

公正、客观、专业、高效

二、公司基本情况

中知公司是全国首家由国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的知识产权认证机构，由中国专利保护协会于 2014 年 3 月成立。公司主要业务为企业知识产权管理体系认证。

知识产权管理体系认证依据主要为：《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013）、《科研组织知识产权管理规范》（GB/T33250-2016）、《高等学校知识产权管理规范》（GB/T33251-2016）。中知公司依据相关标准为广大客户提供第三方知识产权认证服务，包括初次认证审核、监督审核、再认证审核。

中知公司秉承“传递信任、服务创新”的服务理念，坚持“公正、客观、专业、高效”的服务宗旨，始终把为客户提供优质服务放在首位，着眼于促进客户知识产权管理水平提升，为客户创造价值，助力客户成长。中知公司自 2014 年为浙江正泰集团颁发全国首张知识产权管理体系认证证书以来，目前已累计颁发认证证书上万张，包括中国铁建、商飞、商发、一拖、正泰电器、美的、格力、绿叶制药、海康威视等众多知名企业。公司获证客户遍布北京、上海、山东、浙江、广东、江苏、四川、陕西、新疆、内蒙古、福建、云南、海南等全国省、自治区、直辖市，涉及机械制造、电子通讯、医药化工等数十种行业，囊括创新型企业、高新技术企业、知识产权示范企业、知识产权优势企业等。

人才是企业最宝贵的资源，是企业巨大的财富，更是企业的核心竞争力。随着知识产权管理体系贯标认证工作的不断推进，人才资源的重要性日益凸显。目前公司已建立了一支兼具知识产权管理和认证审核经验的精英审核员团队，囊括前国家知识产权局所属单位的专业技术人员、地方知识产权公共服务部门的专业技术人员、优秀知识产权服务机构的资深律师/代理人、国内知

名企业的知识产权管理人员等。同时，公司特邀多位知识产权、认证行业的权威人士和资深专家组成专家顾问团队，为开展知识产权管理体系认证工作提供了人才保障。

立足当下，放眼未来。中知公司今后将进一步通过精细化、专业化、特色化管理模式，走高质量知识产权认证之路，积极打造高端、权威的中知认证服务品牌，致力于成为知识产权认证行业的引领者，为推动知识产权认证行业持续健康发展，助力知识产权强国建设做出更多的贡献。

（一）开展业务

知识产权管理体系认证。公司通过推动知识产权管理体系系列国家标准的贯彻实施，帮助企业、科研院所、高等学校创新主体建立科学、系统的知识产权管理体系，进一步助力创新主体提升知识产权管理能力和水平。

其他管理体系认证。公司已经获得质量管理体系认证、资产管理体系认证、服务认证资质，并将在继续多种认证领域扩展。今后，将进一步通过多种类的管理体系认证服务，推动客户综合治理水平的持续提高。

（二）发证数量

截至 2019 年 12 月 31 日，公司累计颁发知识产权管理体系证书 1.6 万余张。获证企业覆盖北京、上海、山东、浙江、广东、江苏、四川、陕西、新疆、内蒙古、福建、云南、海南等全国大多数省、自治区、直辖市，囊括数百家各级知识产权示范企业、知识产权优势企业，覆盖了小微企业到上万人的不同规模的企业，几乎涉及了国民行业分类中的全部领域。

（三）人力资源

截止到 2019 年 12 月 31 日，公司拥有通过 CCAA 注册的专职认证审核员 200 余人，为开展知识产权管理体系认证工作提供了有力保障。同时，数十位审核员已注册为资产管理体系审核员、质量管理体系实习审核员和环境管理体系实习审核员。

（四）财务状况

2019 年，中知公司顺利完成了年初制定的全年财务目标，经营情况稳健有序，按时积极履行纳税义务。公司坚持和谐发展的理念，为员工提供具有竞争力的薪酬体系和福利待遇。2020 年，中知公司将在为广大客户持续提供优质服务的基础上，积极探索新业务领域的研发和布局，实现公司财务状况稳健，为公司经营发展提供持续动力。

三、社会责任管理体系建立情况

（一）制度建立情况

2019 年，中知公司的内部管理制度日趋完善，运行良好。同时，为满足社会各界的认证服务诉求，我们对业务受理流程、认证审核流程以及审定、制证流程中的质量管理和风险管理细节进行反复推敲，于细微处下真功夫，力求做到制度、流程规范化的基础上实现人性化、科学化、效率化。

公司经营管理层高度重视公司社会责任履行，建立了社会责任履行机制并积极践行。公司各部门主要负责人积极开展部门内履行社会责任的教育与实施工作，加强员工的社会责任意识，把对各利益相关方的履责要求融入到各项业务运作的全过程。

2020 年，中知公司将继续践行社会责任管理制度，按照《认证机构履行社会责任指导意见》要求的八项社会责任，对照《社会责任指南》的相关要求，进一步完善社会责任管理制度，主动披露社会责任相关信息，接受社会和利益相关方的监督。

（二）检查评价

公司经营管理层将 2019 年度履行社会责任情况，按时按要求向公司董事会做陈述汇报，并接受董事会的质询评价。同时，公司将履行社会责任的情况纳入员工绩效评价和服务综合评价模型。为提升模型评价结果的科学性和实用性，公司构建了多层次的评价机制，既有内部质检和评定机制、又有外部监管和评价机制，既有总部监管和核查机制，又有分支机构的监督和评价机制。通过科学合理的指标构建促进员工履行社会责任。

通过上述方式，公司的各项管理制度的落实情况实现了可查可靠，针对出现的问题可以直溯源头，在科学、规范的绩效评价的引导下，公司员工的社会责任意识不断加强，主动履行社会责任，回馈广大客户、各利益相关方及社会的期许。

（三）利益相关方

我们的利益相关方，包括政府部门、行业协会、员工、合作伙伴、客户、供应商与承包商、社区及公众等，他们的信任和支持是我们持续发展的重要保障。

我们在严格遵守国家的法律法规，恪守商业道德的基础上，同各利益相关者方保持了积极有效的沟通：通过下设分支机构实现对审核组的见证审核，显著改善了审核服务主要在客户现场的特殊性带来的评价数据科学性问题的；通过建立在线客户满意度调查系统并实现现场审核后填写，直接获得从认证申请到认证审核全过程服务的质量的反馈，并且成功隔离满意度调查的公正性威胁；借助公司义务廉洁监督员制度，通过来自主管部门、广大客户和业界同仁的监督，实现对审核组审核服务的廉洁性和纪律性监督，确保审核服务的公正性和规范性。

通过上述方式，我们有效追踪响应社会及公众的相关诉求，从而与各利益相关方构建了相互支持、互惠互利的合作关系，为推动经济增长、环境保护和社会进步做出了有效贡献。

四、履行社会责任情况

（一）合规经营

作为独立的第三方认证机构，在认证审核活动中严格遵守法律法规及认证认可的规范性文件，恪守职业道德是中知公司义不容辞的责任。为保证每一位员工树立良好的规则意识，红线意识，公司制定了相关管理制度并分发给每一名员工，并要求全体员工阅读后签署承诺书。

公司利用各分支机构内训会、月度例会、年度总结会等活动机会加强廉洁培训，树立员工廉洁奉公、一心为客户的廉洁服务精神。我们将与客户密切相关的权益，包括业务流程、收费标准等信息进行公开，主动接受来自利益相关方的监督。我们从获证客户、合作伙伴、公司员工以及其他有关主管单位聘请有良好品德素养、公道正派、清正廉洁、勇于批评的同志成为公司义务廉洁监督员，协助我们共同做好廉洁监督、合规运营工作。

中知公司始终以严格的自我要求，严格遵守《认证认可条例》、《知识产权认证管理办法》、《关于规范知识产权管理体系贯标认证工作的通知》等相关规定，按照中国认证认可协会的相关要求，以及公司内部的相关规定做好自查自律，为知识产权认证行业树立遵纪守法、公平竞争的典范。

（二）规范运作

2019年，公司的各项管理制度运行良好，规则意识在公司内部不断得以强化，认证业务受理、认证审核实施、认证决定等管理制度和流程进一步完善，持续保持制度化、专业化、规范化，

确保公司各项业务规范运营。

公司建立了包含 20 余项评价指标的审核服务综合评价模型，重点关注审核服务过程中的合法性、合规性、廉洁性、纪律性等。

同时，公司对日常业务中出现的问题及时自查自纠，并且查漏补缺及时完善相关业务管理方面的制度。

（三）诚实守信

2019 年，公司诚信建设的成果得到了有效保持。为确保诚信工作成果落地，公司设立反馈热线，并通过微信开设客户“满意度调查”专栏，启动“见证审核”服务，并将员工的诚实守信作为了重点考察项目，纳入审核员绩效综合评价，运用现代化手段督促员工践行诚信服务理念。同时，我们的“导师制”在诚信建设过程中也发挥了重要作用，通过“以老带新”，实现了诚实守信精神的传承，有力保证了服务质量稳步提高。

（四）提升服务水平

2019 年，我们进行了两次重要服务升级。

第一次，我们全面提升了业务受理和认证实施速度，快速响应并满足客户业务受理和审核排期需求，全面实施本地化审核与就近审核等。同时，我们设立了申投诉反馈专人专线，针对客户认证过程中任何问题，我们承诺 24 小时解决并答复。

第二次，我们提出了高质量知识产权认证理念并予以落实。高质量知识产权认证的内涵在于在现有认证模式的基础上，注重认证实质效果的提升：关注创新主体管理体系的符合性，通过认证对体系的符合性等对标因素进行分析，帮助创新主体不断改进管理体系；关注创新主体管理体系的有效性，通过认证不仅能够对其体系运行对标诊断以持续改进，而且能够助推其创新能力和知识产权管理水平提升，风险防控能力增强；关注管理体系对创

新主体的效益，以效益为导向，以认证为手段，促进管理体系在创新主体内部的良性运转；为产业赋能，通过认证使创新主体在知识产权管理能力、创新能力方面获得实质提升，在产业内形成模范带头作用，引领行业发展。为确保高质量知识产权认证的落地实施，中知公司采用“PDCA”管理模式，不断加强公司审核管理业务建设。

（五）创新发展

为及时满足各利益相关方对认证审核工作的要求，公司积极创新服务方式方法。我们于 2019 年末推出了“中知创评”系列新产品。

中知创评由创新与知识产权管理成熟度评价、产业链知识产权管理能力评价、知识产权管理体系星级认证、资产管理体系认证、中知云平台五个模块组成。其中：

创新与知识产权管理成熟度评价可以使管理体系的收益值可量化，成熟度可测量，最终使得企业的管理层好决策。

产业链知识产权管理能力评价以产业链为单位整体实现管理体系效益，旨在提升管理收益的同时节约管理资源。

知识产权管理体系星级认证是以《企业知识产权管理规范》为分级标准，对认证结果进行分级评价，从而实现服务升级。

资产管理体系认证旨在依据 ISO55000 族标准，帮助创新主体通过建立、实施资产管理体系，优化资产管理并减少成本，通过运营资产获得效益，带来持续提升。

中知云平台基于对近万家创新主体知识产权管理需求的精准调研，致力于整合行业专家与名师资源，以实现能力提升为目标，为广大客户提供定制化的能力提升方案与课程。

（六）生态环保

中知公司在公司内部坚持无纸化办公、集成化办公和节约办公。同时，加强内部教育，树立员工的环保意识。同时，我们积极督促员工加强环保知识的学习和环保理念的养成。

在安排审核活动的过程中，我们发挥了强大的调度能力，实现审核员就近审核，同一区域集中安排审核。审核员在外出审核过程中优先选择公共交通出行的传统优良做法，最大限度降低了认证过程中的资源能源消耗和 PM2.5 等大气污染物排放。

（七）员工成长

人才是企业最宝贵的资源。中知公司始终坚持以人为本，将员工成长和全面发展视为公司治理中最重要的一环，通过完善的制度为各类人才得到科学、合理和广阔的成长舞台。

公司根据当前热点知识产权问题、标准问题、管理问题等对已有员工培训课程不断进行内容调整和升级，保证员工获得的信息最新最热，习得的理论前沿实用。同时，我们拓展了课程版图，以期做到员工综合素质的不断提升。我们通过召开内部培训教师选拔会，通过综合评比课件制作和讲课效果选出数十名内部培训讲师，为公司内训和员工互相学习、互相促进提高打下良好基础。

我们通过总结出知识产权认证涉及最多的几大行业，充分发挥公司 200 余名专职审核员数量多、行业覆盖全、专业能力突出的特点，组建了专业研究室，研究室下设专业研究小组，并逐步完善专业领域审核作业指导方案。通过“三个专业”动作，实现相关专业领域的审核服务做到专业突出、特色明显，以期为不同行业客户提供更有针对性和更加有深度的审核服务。

同时，公司高度重视对员工的人文关怀，组织员工积极参加党支部活动，做好“不忘初心、牢记使命”主题教育，严格落实

“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求。

（八）服务社会

我们坚信，良好的社会环境是企业发展壮大的必要条件，中知公司长期注重履行社会职责，积极服务与回馈社会。我们鼓励员工积极参与志愿活动，以实际行动支持脱贫攻坚战。

2019 年，中知公司主动向甘肃省平凉庄浪县柳梁镇吊咀村订购了 4000 公斤苹果，不仅解了村民们的苹果滞销的燃眉之急，更使得吊咀苹果的美名传播开来，助其打开了销路。我们参加多项知识产权活动，如中国知识产权年会、粤港澳大湾区知交会、汽车行业知识产权年会等，利用各类平台宣传知识产权标准化管理理念，为知识产权强国建设添砖加瓦。

五、结语

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是知识产权战略纲要收官之年。中知公司将牢记使命、不忘初心，以推动知识产权标准化管理为己任，切实履行社会责任，不负各利益相关方的期许。我们将：

（一）积极加强研发创新，不断提升服务水平

继续加强研发创新投入，不断开拓新的服务领域，深化服务体系的建设，用不断提升的服务水平满足各利益相关方多元化、高端化的知识产权管理和创新管理需求。

（二）不断完善制度建设，切实实现责任目标

根据国家政策、市场环境、利益相关方诉求的变化，不断完善公司内部管理制度和业务实施制度，制定适宜的社会责任目标，提升公司品牌影响力，为行业树立标杆，促进全行业的健康良性发展。

（三）加强沟通利益相关方，快速回应各方诉求

充分利用社交媒体和自媒体，加强和利益相关方的全方位沟通，及时有效的获取利益相关方的真实诉求，落实主体责任，做到有求必应，有责必担，快速回应，充分解决。

（四）报告反馈联系方式

总机电话：010-82257728

传真：010-82257997

邮箱：service@zzbjrz.com

微信公众平台：中知贯标认证