

河北质量认证有限公司  
2019 年度社会责任报告

二零二零年三月

河北质量认证有限公司



## 前 言

- ✧ 报告时间范围：本报告是河北质量认证有限公司 2019 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 31 日的社会责任履行情况。
- ✧ 报告组织范围：河北质量认证有限公司。为便于表达，在报告表述中分别使用“HBAC”或“公司”。
- ✧ 报告发布周期：本报告为年度报告。
- ✧ 报告编写原则：本报告根据国家认证认可监督管理委员会《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）》的要求，同时结合 HBAC 的实际与特点编制。
- ✧ 数据说明：使用数据来源于公司正式文件和统计报告。
- ✧ 报告真实性承诺：本公司及负责人愿意就履行社会责任和本报告内容的真实性做出承诺：
  - ✓ 按照国认可【2012】52 号文件要求定期提供履行社会责任的报告，并确保所提供的信息正确属实。
  - ✓ 自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信、传递信任、服务发展的核心要求。。
  - ✓ 遵守国家认证认可相关的法律法规要求，在认证业务范围内开展认证活动，客观、公正，努力维护认证行业的公信力。
  - ✓ 在开展认证活动中，严守职业道德，诚实守信，公正客观，确保认证的有效性，并对认证的有效性承担责任。
  - ✓ 运用科学的管理手段，建立自我约束、自我发展、自我改进的机制，突出以人为本，不断激发员工的责任感，增强企业的凝聚力，为认证事业积极做出贡献。

### 一、公司概况

## 1、公司简介及历史沿革

公司创立于 1995 年，1998 年由国家认可委员会认可，国家质量技术监督局批准成立中质协质量保证中心河北审核中心。2002 年由中国国家认证认可监督管理委员会重新登记为河北质量认证有限公司，系中质协质保中心分包机构。2011 年 3 月 9 日中国国家认证认可监督管理委员会批准河北质量认证有限公司为独立认证机构（批准证书号：CNCA-R-2011-158），并经中国合格评定国家认可委员会认可（认可编号：CNAS-C145），从事质量管理体系（ISO9001）、建工质量管理体系（GB/T50430）、环境管理体系（ISO14001）和职业健康安全管理体系（GB/T28001）认证活动。2019 年获得中国国家认证认可监督管理委员会批准，开展商品售后服务认证和批发零售服务认证业务。

### 管理理念：

- ✧ 以人为本——公司在人才竞争中识才、惜才、塑才，用才做到人尽其才，为有才者提供展示自己才华的平台；
- ✧ 提高员工回报——在满足社会需求基础上，发展公司的认证事业，在使公司实力雄厚，效益稳定提高的基础上，增加员工的收入。

### 核心价值观：

- ✧ 先学做人——公司管理人员，专兼职审核员、评价人员、专业人员首先具备社会、公司所要求的个人素质，并不断提高个人修养，即爱国，爱家，爱公司，爱客户、爱自己所从事的事业，为其事业真诚奉献，诚信待人，诚实做人；
- ✧ 再去做事——个人素质达到一定水平，然后去从事自己的工作，在此基础上仍要不断提高自己的业务水平，在业务活动中用心做事，把事情做好。

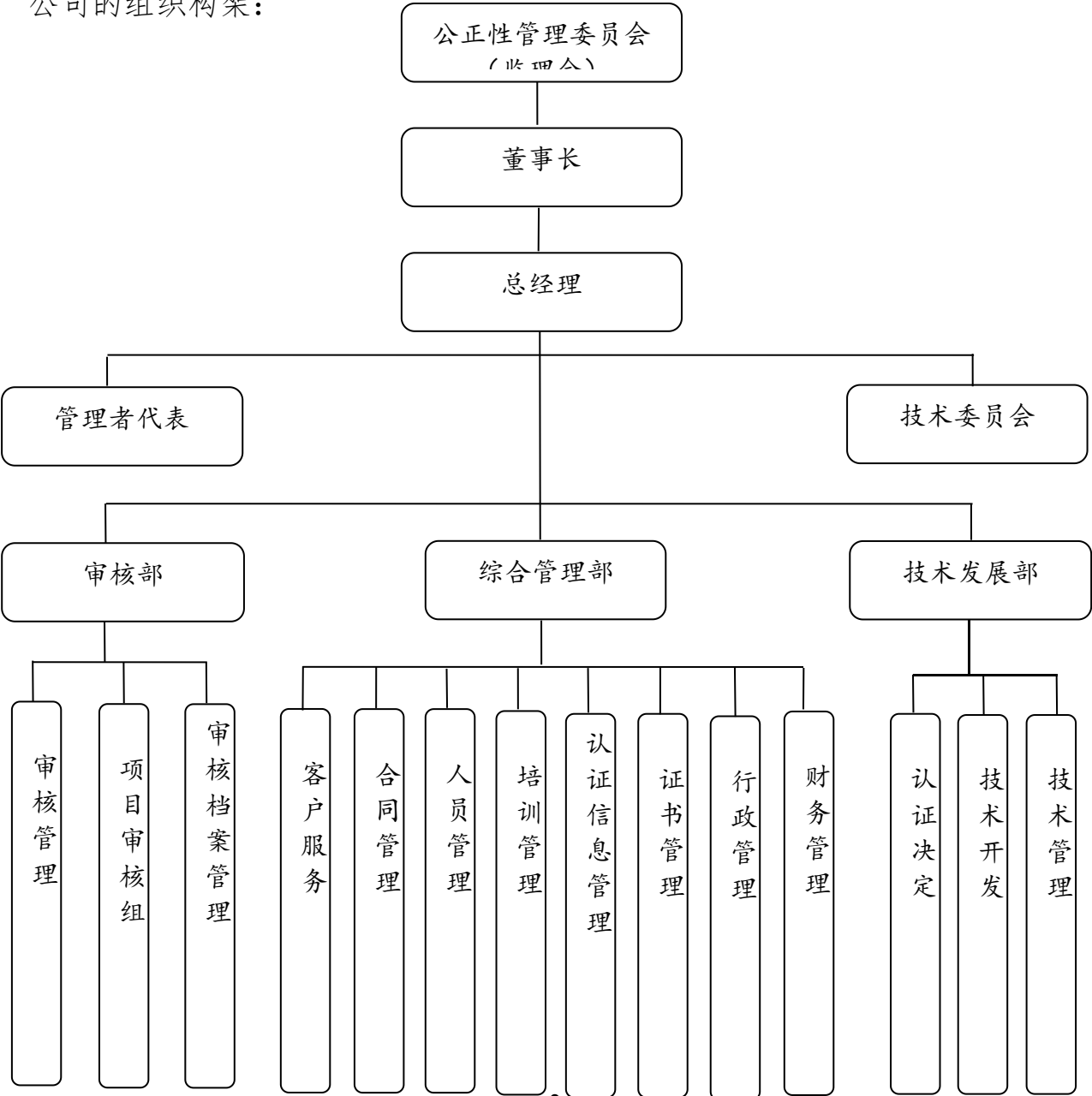
### 质量方针

- ✧ 诚信服务——诚信是服务之本。将诚信服务的理念融入到服务活动的各个

环节，热情与客户进行沟通，真诚为客户服务，高效的处理问题，优质的完成工作；

- ✧ 严守规范——严守规范是服务之规。严格遵守国家、行业有关法律法规的要求是维护服务活动公信力的根本保障；
- ✧ 持续改进——持续改进是我们永恒的目标。不断完善公司的质量管理体系，持续为客户提供优质的服务，促进经济社会发展；
- ✧ 赢得顾客——赢得信誉是我们为之奋斗的源泉。依靠诚实、守信、规范和不断的改进赢得客户的信任，不断追求卓越和提升管理，赢得声誉和信赖。

公司的组织架构：



没有下设分公司和子公司，没有进行认证业务的外包。

## 2、认证业务范围

- ✧ 质量管理体系认证（GB/T19001）；
- ✧ 环境管理体系认证（GB/T24001）；
- ✧ 职业健康安全管理体系认证（GB/T28001/ISO45001）；
- ✧ 工程建设施工企业质量管理体系认证（GB/T19001、GB/T50430）；
- ✧ 商品售后服务认证；
- ✧ 批发零售服务认证。

## 3、人力资源和与认证业务的匹配情况

公司重视认证业务从业人员的培养工作，目前有认证人员 100 余名，其中包括审核员、实习审核员、技术专家以及认证管理人员，认证人员的认证管理能力覆盖了公司的所有经认可的专业范围，公司的人力资源满足目前认证业务的需求。

## 二、公司的财务状况情况

河北质量认证有限公司主营收入来自认证收费。认证收费严格依据 CCAA 发布的《认证机构公平竞争规范—认证价格自律规定》执行，并形成了审计报告。财务审计结果表明，公司能严格执行国家认证收费管理标准和各项财务管理制度，公司经营正常，财务状况良好。

## 三、社会责任管理体系和制度的建立

河北质量认证有限公司将履行企业社会责任作为一项重要的战略举措和社会的郑重承诺，并将社会责任管理融入公司的日常管理及认证活动中。在原有的管理理念和质量方针的基础上建立和形成了公司的社会责任管理理念为：“诚实守信、规范运作、以人为本、服务社会”。要通过责任认证，诚信认证，为获证组织、利益相关方提供信任，向全社会提供获证组织管理

体系信任的证明，提高认证的有效性和公信力。

根据公司的社会责任管理理念，公司在社会责任方面明确了相应部门和岗位的职责，并结合管理制度形成有效的社会责任管理体系，确保有效履行公司的社会责任。

## 1、履行社会责任各部门职责分工

部门	职责分工	具体职责内容
综合管理部	履行社会责任归口管理部门	1、负责社会责任的日常管理，统筹协调安排社会责任相关工作，收集相关信息。 2、负责召开社会责任的工作会议和培训会议。 3、负责对公司社会责任落实情况的监督，促进履行社会责任机制的不断健全和完善，使社会责任工作内容逐步制度化和常态化。 4、适时发布公司《社会责任报告》。 5、负责公司参与各项对外社会责任活动的组织安排（如公益性服务、培训、捐款等社会活动）。 6、人力资源的综合管理，包括薪酬制度、福利保险保障制度、职业发展规划等管理。 7、负责认证合同受理、客户服务和证书管理。 8、负责自愿性系统的数据上报和数据处理。
审核部	审核策划及实施	1、负责审核方案的策划和审核准备管理。 2、负责项目审核实施管理。 3、负责审核过程质量监控。 4、负责保证认证活动的公正、客观和规范。
技术发展部	技术研究和专业人才培养	1、负责技术研究及发展。 2、负责组织和实施认证决定。 3、有效识别认证风险，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

## 2、履行社会责任的具体措施、制度和落实

公司组织、制定和完善相关的制度和文件，不断优化各部门和岗位之间的接口，通过明确岗位职责、流程和相应的管理制度和规定，建立认证管理信息系统，极大提高了认证管理的效率和管理质量。同时进一步规范工作流程，严格审批程序，加强基础管理建设，从而通过实际工作实现社会责任的履行和公信力的有效保证。

（1）2019 年为了使社会责任的具体措施和制度能够行之有效的在公司内部推行和落地，公司进一步结合各岗位的职责、分工情况，进一步将岗位

职责明确落实到岗位人员，将岗位职责、目标和岗位绩效挂钩，从制度上有效落实社会责任措施，确保制度的有效落实。

## （2）标准转换方面技术工作的开展情况

2019 年度根据职业健康安全管理体系标准换版和 CNAS 认可转换的要求，修改了如下文件：

对公司《认证决定控制程序》、《对授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停/恢复及撤销认证条件的规定》进行了修改；根据 2019 年 CNAS 办公室评审提出不符合，对管理手册、认证证书模板、《内部审核和管理评审控制程序》、《文件控制程序》、《监理会章程》《审议作业指导书》HBAC-JC05-2016、《现场审核作业指导书》HBAC-JC01-2016、《建筑施工企业 QMS+EC9000 审核作业指导书》HBAC-QC28-1-2018、《审核时间的确定控制程序》HBAC-B28-2018、《EMS 通用审核要点作业指导书》HBAC-EJC02/X-2016、《审核计划编写指导书》、建筑施工企业 QMS+EC 审核质量管理体系审核指导书《环境管理体系通用审核要点指导书》HBAC-EJC02/X-2016、《审议作业指导书》HBAC-JC05-2019、《管理体系认证申请表》进行了修订。

（4）法律法规收集和更新 2019 年按照计划 2 月和 7 月分两次进行了法律法规的收集和更新，为现场审核提供了技术保障。

## 3、利益相关方的识别和参与

利益相关方	沟通交流方式
-------	--------

利益相关方	沟通交流方式
政府相关部门（市场监督管理局、生态环境局、应急管理局、发改委、税务总局等）	参加相关会议和论坛； 邀请人员讲解相关政策和法律法规； 汇报文件。
监管机构（认监委、认可委、认证认可协会、各地方市场监督管理部门）	参与监管机构组织的各种会议和培训； 汇报文件； 信息数据的汇总和上报； 接受监督检查和认可评审。
获证组织（客户）	公司网站； 公开文件发放； 内审员培训； 认证认可杂志的寄送； 有关技术和管理专题的培训和研讨； 客户满意度调查、体系运行情况调查； 顾客申诉和投诉的处理。
员工（管理人员和审核人员等）	定期组织管理人员和审核人员的技术交流和研讨； 公司的网站上的信息交流； 多渠道的听取员工的意见和建议； 定期组织公司员工的团体交流活动。
公众和社会（获证组织的客户、所在社区等）	建立公开透明的信息交流平台，包括各职能部门、公司网站、国家的官方网站、公开文件的发放等； 公司社会责任报告的定期发布； 积极参与认证认可日活动； 积极参加地方协会、团体的活动。
合作伙伴（协会、地方政府、其他认证机构等）	建立战略合作关系



### 三、履行社会责任情况及绩效评价。

#### （一）遵守法律。

公司作为独立的第三方认证机构，在运作过程中，充分体会和认识到遵守法律法规和认证认可规范性文件是一个认证机构生存的最基本的要求。任何违反法规的活动是公司生存和发展的最大风险，公司承诺严格遵守适用的法律法规和行业道德标准，并把遵守法规和行业道德标准纳入到公司的管理制度当中，有效落实到日常工作之中，具体的绩效如下：

- 组织公司的管理人员和全体审核员，进一步深入学习和研讨认证认可方面的要求，通过学习、研讨，深刻理解与管理体系认证相关的法律法规的内容和要求，确保后续的工作中有效落实和把握认证风险。
- 组织公司的认证管理人员和审核人员，认真学习认证认可行业新颁布或修订的管理办法、规则和要求，包括《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》和国家相关行业的法律法规及规范要求。另外通过学习和研讨，确定具体落实的措施和方法，完善内部程序和管理制度，确保满足要求。
- 设置专门的法律法规和认证认可要求管理岗位，由专人负责跟踪认证认可制度的变化，梳理适用的法律法规，通过内部培训、会议、网络和邮件等进行宣传和信息的传递。
- 综合管理部负责跟踪市场、财务、人事、劳动制度等法规变化，并通过内部培训、会议、网络和邮件等进行宣传和信息的传递。公司与所有员工签订劳动合同，并为员工按国家规定缴纳社会保险。
- 在认证审核过程中，审核人员严格按照审核流程和认证要求开展审核活动，没有发生因审核人员违反规定而被客户投诉的情况。

2020 年，公司将进一步根据新冠病毒疫情的发展情况，制定和有效执行疫情控制方案，有效分析认证风险、区域风险和现场审核等情况，进行及时

的调整和有效的认证活动的开展。

## （二）规范运作

规范运作是有效落实守法承诺和显示认证机构社会责任、认证的公正性、客观性、规范性和公信力的必备要素。作为认证机构首先应充分识别认证风险并进行风险等级的评价，针对风险等级确定有针对性的措施，进行风险预控，实现规范运作，降低认证风险。

### ➤ 完善认证管理程序制度

2019年，公司认真贯彻《认证机构认可风险分级管理办法》，策划认证风险管控工作内容和要求，建立以管理体系文件为主线，内部管理制度为推动力，保证认证活动的公正性、客观性和规范性运作。为了确保满足认证认可制度的要求和变化的外部环境，公司对于部分审核作业指导书、审核员手册、内部的管理制度等进行了修订，主要目的是细化管理，使得认证管理工作规范化、流程化、标准化，提高工作效率。

### ➤ 进行认证风险识别和防范

各个部门严格的按照管理体系文件的要求持续有效地运行，对于运行中发生问题时各岗位人员可以较好的进行沟通，运行较顺畅。另外进一步加强人员对于认证认可要求的学习和应用，提高了人员的风险意识和抗风险的能力。2019年影响公正性的风险有33项，涉及董事会、总经理的有4项，涉及综合管理部的有22项，涉及审核部的有7项，涉及技术发展部的有3项，涉及审核组的有2项，均制定了相应的控制措施。来自于认证机构人员影响公正性行为的有11项，并制定了控制措施，风险控制措施实施有效。2019年认证风险识别有213项，识别新增风险3项，为客户服务方面的风险和审核方案策划和审核任务安排职能调整方面的风险。针对新增风险制定的控制措施均得到了有效的实施，风险有效控制。

针对识别的这些认证风险，各部门及岗位人员在认证过程中严格按照制定的管控措施执行。

➤ 加强内部运行管理监控

公司利用业务流程系统动态监控认证活动的进展情况，各部门管理人员可以方便的查询每个认证项目的实施进度和状况，及时发现可能滞后的环节，及时介入管理和进行必要的调整。每月召开例会，对于上月度运行情况进行总结和分析，对于存在的问题及时制定有效措施进行调整。

公司建立了对于项目审核组的事中和事后的监督抽查制度，根据项目特点、项目风险、项目组能力情况进行相应的监督检查。审核过程中，审核组向客户发放客户意见调查，对于审核组提供服务的能力和满意情况进行意见收集，作为一种审核过程评价和人员能力评价的途径。另外，审核部以外部监督的方式对项目组进行审核有效性的调查。调查结果表明：没有发生客户的投诉、审核组均能按照要求实施现场审核，没有发现收受礼品礼金的情况，没有发生刁难客户的情况，没有发现违反认证程序和规范要求的情况。

公司严把最终的认证决定关，一方面，不能满足认证决定条件的项目决不放弃；另外一方面，通过审议，发现审核过程中存在的薄弱环节和认证风险，对于重大风险一定严格管控，规范认证，存在认证风险隐患的，考虑其对认证公正性和可信性构成影响的风险程度，确定有效的预控措施，并将相关信息输入到下一阶段的认证审核工作中，及时进行调整，真正实现风险预控，从而减低风险等级，提高认证公正性、客观性和可信性。

公司按期进行了内部管理体系的审核，通过内审发现的问题得到了及时的纠正并制定了有效的纠正措施，落实有效。内部审核成为了一种较好的内部改进的手段，通过审核发现管理改进的需求和机会，并为管理评审提供了较充分和有效的信息，为下一步的管理提升提供了方向和改进点。

➤ 持续对获证组织进行监督，维护认证证书持续有效

对于获证组织的监督分为定期的监督审核和日常的监督两种形式。一方面审核部按照审核方案的策划要求，策划对获证组织的监督周期和频次，一般是12个月内实施一次监督审核，对于不能按期接受监督审核的组织，将对其认证证书进行暂停，暂停期满仍不能按期接受监督审核的则撤销/注销其认证证书。另外综合管理部定期不定期的通过网站、新闻媒体报道、报纸等多方途径对于获证组织日常管理体系的运行情况进行监督，对于发生重大质量/环境/职业健康安全事故、投诉或曝光的，公司会立即组织人员进行调查，确定其相应管理体系的运行情况。其次，公司在获证组织两次监督审核的中期会进行一个定时的回访调查，问卷了解其管理体系相关的运行情况，了解其动态的变化情况，以便进行持续的监督。2019年在进行获证方监督期间运行情况调查中，了解到有关获证客户变化的情况，及时进行审核方案的调整或采取必要的行动措施。

### （三）诚实守信

- 公司在认证合同受理过程中严格按照国家认证收费规则收取认证费用，杜绝任何形式的商业回扣。在市场开发方面严格遵守 CCAA 关于认证证书转换要求，不能满足转换条件的坚决不受理申请，按照转换程序和要求，进行转换项目的申请受理工作。不低价竞争，不低价争抢客户，按照自律规范开展业务。
- 在认证审核过程中，要求认证人员要遵守社会公德、恪守职业纪律。在认证公正性方面，在审核任务下达前、现场审核准备会议上、以及与受审核方开展公正性确认，确保审核人员与受审核方没有影响认证公正性方面的情况。对于审核人员现场的表现，公司通过审核组长的评价、受审核方的评价和审核后的客户回访调查三个方面获取审核组现场表现情况，通过有效的监督机制使认证人员能自觉的遵守社会公德、商业道德和行业自律要求。

- 公司组织认证审核人员和管理人员学习 CCAA 发布的《认证机构诚信经营规范》、《认证人员执业信用管理规范》，并要求大家认真遵守，严格要求自己，遵守行业自律公约。

#### **（四）提升服务**

- 建立大客户维护制度

公司针对现有客户进行科学合理的划分，把具有行业特点的知名企业列为大客户。通常这些大客户在管理方面都有较高的追求，希望在区域、行业能够走在前列，因此我们都有高级管理人员进行跟踪和客户的回访联络，随时关注其需求和变化情况，并及时解决客户提出的实际问题。

- 建立区域客户经理制度

对于一般客户，公司也根据区域划分确定相应的客户经理，对于他们的需求实施对口管理，并由客户经理定期提出客户维护方案，提供有针对性的服务。对于潜在客户，有专门的人员进行跟踪，通过网络、信函方式使其获取认证行业、管理标准、技术政策等方面的新的信息。

- 内审员培训服务

每年公司都不定期的组办内审员的培训班，组织企业内审员研讨标准的内容理解，提高其内审能力，使他们在自己公司的管理体系运行中能发挥带头作用，提高组织管理体系运行的有效性。

- 客户满意度的收集和回访制度

公司在获证组织进行审核时都进行客户满意信息的收集，理解他们对于认证审核过程的意见和建议，在管理方面的进一步的需求。在审核结束后还要进行客户的电话回访，以期获得最真实和有效的信息，对于发现的问题和客户提出的建议意见，及时的制定措施，提高客户的满意度和体系的有效性。公司对获证组织进行了顾客满意度调查，顾客满意度为 96.3%。

#### **（五）员工权益。**

在员工权益方面，公司遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

- 公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合公司实际情况，制定公司内部的管理规定。在遵守法律法规的前提下，以“以人为本”为核心思想，对于人力资源进行人性化的管理。
- 保障员工休假的权利方面，公司建立了《考勤管理制度》、《年休假管理制度》等管理规定，根据国家有关规定，员工享有婚假、产假、丧假、生育津贴等，按照国家规定安排员工休假。
- 员工福利保障方面，按国家规定为员工缴纳医疗、养老、工伤、失业和生育保险五项社会保险。为认证审核人员缴纳商业意外保险，为人员防范风险，增加保障。组织员工旅游，愉悦身心，增进感情，提高公司内部的凝聚力和员工对于公司的忠诚度。
- 员工培养方面，针对员工的不同情况和公司的发展需要，公司多次组织人员参加内部培训和外部学习。一方面是提高认证管理人员的知识和管理经验，通过内外兼修的方式，提高管理人员对于认证认可制度和要求的深入理解，提高认证业务管理能力。另一方面是提高认证审核人员对于相关认证标准和法律法规的理解深度和运用能力。
- 审核人员队伍专职专业化发展方面，完善了专职审核人员薪金制度，充分考虑员工的利益和需求，创建良好的从业环境，目前逐步形成了专职化、专业化的审核员队伍。

## （六）创新发展

创新发展是认证机构持续发展的内部动力，对于机构未来的可持续性发

展，还需要进一步进行分析和调整。通过创新谋求认证事业的长足发展，是公司下一阶段需要深入思考和研究的课题。总体的目标是要围绕国家经济和社会发展的趋势和重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证客户发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展的促进作用。

### **（七）服务社区和社会**

服务社区和社会是认证机构在体现其社会责任分担程度的一个方面，认证机构不仅要谋求自身的发展，还应考虑如何在整个社会的经济运行和社会发展中尽自己的一份力量，尤其在有关认证知识、管理知识等方面发挥机构特长，从服务社会，参与社会公益活动，真正体现认证机构的社会责任，在参与社区和社会公益服务方面也要作出自身的贡献。

### **（八）支持环境保护**

进行环境保护、节约资源，减少排放，是公司和社会的共同的 responsibility。公司通过规范审核人员的行为、管理人员的行为和获证组织的行为三个方面，力图实现环保节能减排。

- 公司对于项目审核组实施审核过程中，在保证有效审核证据文件保留的前提下，减少文件复印、打印的数量，过程文件尽可能的通过电子文本传递，减少不必要的浪费。
- 在公司内部管理中，要求无需打印的不打印，采用电子文本传递、下达和下发。对于必须是纸质载体的，则要求实现双面打印，减少纸张耗材的使用。严格打印过程，避免不必要的操作错误带来的打印浪费行为。在用电、用油、用水方面，明确规定节能减排要求，节约意识深入人心，并形成有效的监督机制，杜绝浪费。
- 通过对于环境管理体系认证要求的推行和认证，改善获证组织的环境行为。在环境管理体系认证过程中，充分利用专业认证人员的经验、知识和节能

减排的理念，向客户传递减少资源、能源浪费，减少污染排放的义务和责任以及环境保护的益处，并通过管理体系认证活动，提高企业的环境绩效，为社会和全人类造福。

#### 四、结束语

2019 年公司充分分析了整体认证业务的各项运行情况和社会责任的履行情况，通过对社会责任履行绩效的汇总分析，我们对于公司的整体发展有了一个更清晰的认识，有效履行认证机构的社会责任，不仅有利于认证事业的发展，对于机构本身来讲也会从中受益，维护良好的认证市场环境，有利于认证事业的可持续发展。

未来我们将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作的开展：

- 进一步提升认证服务质量，通过以增值服务为切入点服务客户，获得客户的认可，并进一步培育新的市场。通过高质量的认证服务实现认证公信力的维护和提高。
- 进一步对于新的认证领域进行探索，能逐步实现多元化的认证服务特点。
- 在环保和节能减排方面进一步开展服务项目和内容，能为获证客户和社会尽一份力量。
- 开展服务社区和社会活动，积极参与社会公益事业和社区建设，积极开展认证认可志愿者服务。
- 根据疫情发展，探索远程审核等多种审核方式，服务于获证客户，满足客户合理要求，做好疫情期间的各项获证证书的延期和监督评审工作。

河北质量认证有限公司将秉承“诚实守信、规范运作、以人为本、服务社会”的理念，竭诚为客户提供优质的服务，为认证市场的有序发展尽到认证机构的责任。

河北质量认证有限公司欢迎您提出宝贵的意见和建议！

联系方式：河北质量认证有限公司



地址：河北省石家庄市长安区中山东路 39 号勒泰中心 B 座 901  
邮编：050011 电话：0311-85520182 传真：0311-85520187  
邮箱：[hbac\\_glb@126.com](mailto:hbac_glb@126.com)