



华标卓越认证（北京）有限公司

2019 年度社会责任报告

2020 年 3 月 15 日

目录

一、报告说明.....	4
二、领导致辞.....	4
三、前言.....	5
四、公司概况.....	5
1.公司简介.....	5
2.组织机构.....	6
3.认证资质及业务范围情况.....	7
4.项目情况.....	7
5.人员能力与认证业务的匹配情况.....	7
五、社会责任管理现状.....	8
（一）遵守法律.....	8
1.依法执业.....	8
2.制度保障.....	8
3.培训落实.....	8
4.财务保障.....	8
（二）规范运作.....	8
1.体系管理.....	8
2.机构建设.....	9
3.风险防范.....	9
4.自查自纠.....	9
5.持续改进.....	9
6.系统保障.....	9
（三）诚实守信.....	10
1.庄严承诺.....	10
2.信息公开.....	10
3.拒绝欺诈.....	10
4.能力保持.....	10
（四）提升服务质量.....	10

1.服务客户.....	10
2.顾客满意.....	10
(五)环保节能减排.....	10
(六)员工权益.....	11
(七)服务社会.....	11
六、责任展望.....	11

一、报告说明

（一）发布周期

本报告为年度报告，是华标卓越认证（北京）有限公司（以下简称 CSEC）本年度发布的第一份社会责任报告。

（二）时间范围

2019 年 1 月 1 日到 2019 年 12 月 31 日

（三）称谓说明

为便于表述，报告中“华标认证（北京）有限公司”也以“CSEC”、“华标认证”、“公司”、“我们”表示。

（四）数据来源

本报告所引用的 2019 年数据来自公司正式文件和统计报告，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

（五）可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。本公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

二、领导致辞

2019 年是认证行业波澜起伏、激荡奋进的一年，华标认证再次以本报告形式向社会发布 2019 年度履行社会责任方面的工作。

社会责任是现代企业健康发展、构筑诚信的重要基石，积极参与社会建设，用于承担应尽的义务，越来越成为企业日常经营的一部分。华标认证作为一家第三方认证机构，在国家认监委的指导下，已深刻地认识到履行社会责任的重要性，我们在履行社会责任中不断学习和探索，不断提升团队规范化、专业化、职业化；不断完善公司社会责任管理体系，努力塑造社会信任、政府放心、客户满意的认证机构社会责任形象，积极承担自身应尽的社会责任，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，树立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。

我们再一次的希望通过这份报告，加强与社会各界朋友的沟通和交流，增进相互了解与合作，使我们履行社会责任得到社会的监督。

三、 前言

为全面反映华标卓越认证（北京）有限公司 2019 年在经营管理活动中履行社会责任方面的重要信息，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》，结合本公司在履行社会责任方面的具体情况，特编制本报告。

本报告是 CSEC 落实健康可持续发展，把社会责任融入企业的发展战略和经营管理，是公司参与构建社会主义和谐社会的自觉行动。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能够加强社会各界对本公司的了解，同时使公司更广泛的获得各界的监督和建议，以不断促进公司的进步与发展。

四、 公司概况

1. 公司简介

华标卓越认证（北京）有限公司（CSEC）是经国家认证认可监督管理委员会批准、中国合格评定国家认可委员会认可的独立第三方认证机构，开展相关管理体系认证和服务认证，同时致力于内审员、外审员、企业管理体系相关岗位人员的培训和专业技能提升。帮扶企业客户持续提升管理水平和内在价值。

CSEC 获得国家认证认可监督管理委员会批准的主要业务有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、SC01 无形资产和土地（如品牌星级评定）、SC03 批发业和零售业服务（如售后服务星级评定）、SC04 住宿服务及食品和饮料服务（如民宿评定）、SC09 不动产服务（如物业服务认证）、SC15 保养和修理服务（如家用电器维修和保养服务等）、SC18 卫生保健和社会福利（如养老服务认证）认证。CSEC 依据国家相关标准和经国家认监委备案的认证实施规则，已在品牌星级评定、售后服务认证、企业诚信管理体系认证等方面为企业提供服务，以满足企业一次审核/审查获得多项专业化认证服务的需求。

CSEC 的质量、环境、职业健康安全管理体系认证获得了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可，在获得认可的领域范围内可以颁发带有中国国家认可标志和国际认可论坛（IAF）互认标志的认证证书。证实本机构在符合相应认可规范文件要求的同时，具有良好的认证能力和服务水平，可为企业提质增效

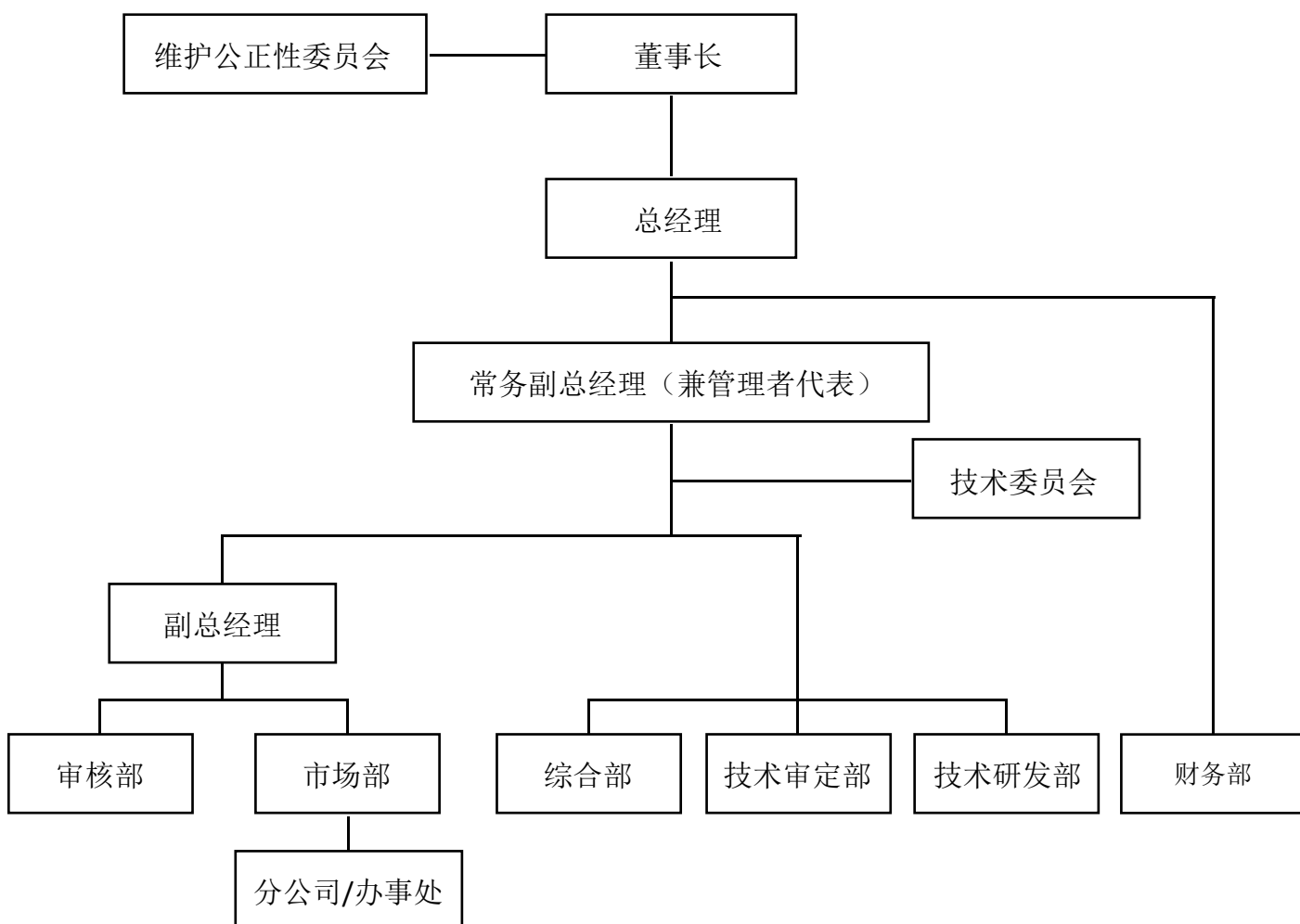
提供更加适宜和有效的认证评价，带来更多的增值服务。

CSEC 重视培训在专业和技术能力提升方面的价值，致力于研发各种培训工具和培训课程，帮助认证从业人员和企业管理人员提高专业技能、职业素养和管理文化。开发的课程包括内审员培训、服务管理人员培训、审核员技能提升培训、质量工具和质量培训、标准理解与实施培训等，以期追本溯源，不断帮助大家提高对标准内涵、管理本质、技术实质的理解与运用，促进认证价值的提升。

CSEC 响应国家“一带一路”倡议，致力于开发俄罗斯等独联体国家标准和认证业务，为“走出去”企业提供标准和认证技术支持。

CSEC 秉承“坚持标准，追求品质，公正公信，服务社会”的质量方针，竭诚为有意提高自身管理水平的国内外企业提供专业、权威和增值性的认证服务。

2. 组织机构图



3.认证资质及业务范围情况

(1) 本机构获得资质批准认可的主要情况如下：

日期	资质主管部门	资质证书名称	资质证书内容	资质编号
2017. 08. 25	CNCA	认证机构批准书	01 无形资产和土地 03 批发业和零售业服务 04 住宿服务；食品和饮料服务 09 不动产服务 15 保养和修理服务 18 卫生保健和社会福利 质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系	CNCA-R-2017-349

(2) 公司营业执照范围如下：

认证服务；技术检测；企业管理咨询；技术开发、技术推广、技术咨询、技术服务；公共关系服务；组织文化艺术交流活动（不含演出）；市场调查；会议服务；翻译服务；承办展览展示活动；租赁机械设备、通讯设备；销售机械设备、计算机、软件及辅助设备、通讯设备、电子产品、仪器仪表。

4.项目情况

序号	项目	2019 年度（截止 2019-12-31）
1	有效证书数量（张）	1658（其中：Q：734；Ec：84；E：435；S：378；FW：26）
2	认证客户数量（家）	1240

5.人力资源和与认证业务的匹配情况

本机构在各认证领域均配备有足够的认证人员，目前有各类注册级别审核人员共 180 人,兼职人员 130 人。目前本机构人力资源充分，后期还会增进人员。以确保满足认证活动的需求；

人员在业务领域的配备情况如下：

认证领域	专职审核员	兼职审核员	实习审核员
Q	19	91	33
E	14	56	25
S	14	26	9
FW	12	32	1

注：表中 1 人可能具备一个或多个认证领域审核工作资格。

五、社会责任管理现状

（一）遵守法律

1.依法执业

CSEC 严格按照工商经营许可、国家认监委认证机构批准的范围进行经营。

2.制度保障

CSEC 设专岗、定期、多渠道获取法律法规和行业规范要求，及时更新传递。每季度更新一次适用法律清单，及时公布在公司的系统上，便于查询。我们还及时将法规转化为日常工作的要求，根据法律法规、认证认可要求的变化，及时修订本公司各项管理制度，满足认监委、认可委各项要求。

3.培训落实

公司积极组织相关人员培训学习，确保工作人员的认证活动满足法规的要求，综合部制定了 2019 年管理人员及审核员年度培训计划，并按计划组织实施了相应培训。至 2019 年底共举办管理人员集中培训 20 多次，其中多次涉及分公司认证人员的培训。审核员培训采用集中面授培训和网络视频的方式，主要对审核员进行了认可规范及公司各项管理要求，公司换版后的文件等内容的强化培训，确保审核员及时掌握并运用新版标准，各项培训均取得了较好的培训效果。

4.财务保障

公司认真贯彻执行国家财经法规，2018 年度公司总部和各分公司的财务审计结果表明机构财务状况稳定、所有权明晰；各项税款上缴率 100%。

（二）规范运作

1.体系管理

为了确保认证活动各个环节的规范运作，华标认证依据相关认可规范要求建立了内部管理体系。在 2019 年下半年，通过了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的办公室评审及现场评审，并得到评审员的认可及好评。

2.机构建设

2019 年，公司积极拓展机构建设，新成立海南分公司，拓展公司市场范围。2019 年，公司以扩大人力资源为重要目标，培养、新增审核员 90 余名，大大扩充了审核员队伍。

3.风险防范

公司建立了风险预警机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，形成本年度的《认证活动公正性风险分析控制报告》，定期召开维护公正性委员工作会议，委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、本机构代表组成，公司在召开年度管委会工作会议时，得到了管委会委员对公司认证风险管理、公正性管理的指导和帮助。委员对公司的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分、适宜性进行评审，公司各项工作得到极大的改善。

4.自查自纠

公司建立了内部监控、考评机制，督促认证管理人员和审核人员认真履行职责。2019 年实施了内审、管理评审、包括上海分公司，对现场审核抽查、顾客满意度进行了调查，制订了全面的自查自纠方案，对公司所有有效客户进行了重新评价，积极落实各项纠正措施，不断完善公司的管理体系，提高认证工作质量。

5.持续改进

公司始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证认可行业自律公约》和《认证机构管理办法》等行业规范要求，在历次行业认证收费价格检查中，未发生违反行业自律公约的情况，在行业内取得了良好的评价和信任。在 2019 年顺利通过国家认可委的评审，针对识别的各项改进机会，公司举一反三，积极采取了各项措施，并得到主管机构的认可。

6.系统保障

2019 年公司对认证计算机管理系统进行持续完善，结合认证活动的新变化和要求，增加了相关的使用功能。

（三）诚实守信

1. 庄严承诺

公司所有员工均签了《公正性和保密声明》，承诺率达 100%。

2. 信息公开

公司对证书实施动态管理，相关证书信息及时在公司的网站发布，时时更新。相关证书信息、审核信息及证书信息及时呈报国家认监委，为广大用户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。

3. 拒绝欺诈

严格执行《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范（试行）》等认证规则、认可规范、行业自律文件，公司制定了相关管理要求，在市场开发、认证活动中依法依规，坚决杜绝商业欺诈行为，2019 年度未发生商业欺诈投诉和事件。

4. 能力保持

为确保审核人员持续满足相应能力要求，公司先后举办了管理人员培训、分公司认证人员集中，培训内容包括公司文件、每月各部门人员工作过程中发现的问题等。审核员培训采用集中面授培训和网络视频的方式，向审核员传递了新版标准要求、新版认可规范实施、公司文件转版、管理要求变更等内容，各项培训均取得了较好的培训效果，确保公司各岗位人员能力得到持续保持。

（四）提升服务质量

1. 服务客户

我们愿意用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。公司网络系统查询功能，为认证证书及认证文件的查询提供便利；提供微信公众号等。

2. 顾客满意

华标认证的客户满意调查覆盖率达 100%，我们对每一次现场审核的审核人员表现均有企业填写《审核人员工作反馈表现表》，对客户提出的建议、意见，我们第一时间积极完善的解决、改进。

（五）环保节能减排

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，公司鼓励使用自带餐具，减少快餐盒、塑料袋、一次性筷子等的使用和其他垃圾排放。

2019 年我公司继续推广绿色办公，减少电灯的使用区域，按时关闭电源、电器开关，夏季提出空调温度少降 1 摄氏度、多省一度电的口号，建立审核员、办公室工作人员微信群、钉钉群，减少沟通的办公成本，办公用纸全部推行双面打印、复印，办公文件尽量推行无纸化，合同、申请书在网站还是那个提供电子文档供客户下载，在新的审核档案都扫描成电子文档的基础上，安排专人将有效期内的审核档案全部扫描成电子文档，尽量减少纸质文件的使用，用我们的实际行动为节能减排做出贡献。

（六）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，按时缴纳保险，切实保障员工的权益。

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。

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。

华标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。

（七）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、责任展望

华标认证今年的责任报告是基于我们对社会责任粗浅的认知，今后我们将继续深刻领会和研究社会责任的内涵，一如既往地致力于为客户提供优质、高效的认证服务，同时，充分发挥华标认证的行业优势，在传递信任、服务发展的征途中与广大认证界同行一道，在实力的不断发展的同时，更加认真地践行自身的社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业

的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信。

我们将：

- 健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；
- 建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；
- 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；
- 把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司的认证活动的有效性；
- 加强与国内外同行的在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构好的经验。
- 采取具体措施，注意小事和细节，力所能及地做好身边的节能环保。

社会责任已经由认证机构的“自我约束”逐渐转变为“社会约束”，履行社会责任是一项长期而艰巨的任务，我们在认识上和工作上还有很多需要改进和提高的地方，希望大家提出宝贵的意见和建议。

单位：华标卓越认证（北京）有限公司

网址：www.hbrzchina.com

邮箱：hs@hbrzchina.com

电话：010-64915699