



认证机构社会责任报告

(2019年度)

2020年3月

艾硕认证有限公司

认证机构社会责任报告

(2019 年度)

1 前言

1.1 本机构及主要负责人对报告内容真实性的承诺

艾硕认证有限公司（以下简称为“艾硕”）总经理对本报告内容的真实性负责。

本公司愿意肩负社会责任，贯彻始终，若对社会责任有违背的地方，不断改善，并透过适当的渠道，对公众公开。

总经理：何爱群

1.2 报告的时间和范围界定

本报告所涉及的时间跨度从 2019 年 1 月至 2020 年 03 月。本报告所涉及的内容范围是：从事管理体系认证业务的过程中所涉及的全部活动。

1.3 报告编制的依据

《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（试行）》

1.4 本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

1.4.1 本机构的社会责任战略

以“责任认证、诚信认证、服务发展”为己任，建立健全机构的社会责任管理体系，有效践行社会责任。正确处理好机构发展、员工成长及其他利益相关方的关系，自觉为营造健康、和谐、有序的认证市场环境作出努力。把传递信息，服务发展的思想贯穿于认证活动的全过程，竭诚为社会各界提供优质的认证服务。

1.4.2 本机构的社会责任方针

诚信，严谨，高效，提供优质的认证服务。

1.4.3 本机构的社会责任目标

- 1、公司遵守国家劳动法规、环保法规及相关法规。
- 2、禁止使用童工和强迫劳动。
- 3、所有员工一视同仁，不拘性别、不拘种族、不拘宗教、不拘社会归属，反对歧视。尊重员工的基本人权，禁止任何形式的侮辱人格行为。
- 4、提供安全卫生的工作和生活条件，确保员工的健康与安全。
- 5、推动劳资合作，实行平等雇佣。
- 6、合理安排工作计划，合理安排员工的工作时间和休息休假。
- 7、提供合理的工资福利，符合法律法规的相关规定。
- 8、持续改善工作条件和员工福利。
- 9、节能减排，保护环境，共建和谐，造福社会。

1.4.4 本机构的社会责任价值理念

履行社会责任是认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

2 认证机构基本情况

2.1 本机构的基本信息

艾硕认证有限公司（简称 ISCC），是经国家工商管理部门批准成立的具有独立法人资格的第三方科技服务实体。2017 年 11 月 16 日经中国认证认可监督管理委员会（CNCA）正式批准成为综合类第三方管理体系认证机构（批准号：CNC A-R-2017-364）。

目前，公司（简称 ISCC）已经开展质量管理体系认证（QMS）、环境管理体系认证（EMS）、职业健康安全管理体系认证（OHSMS）认证等活动。公司将在认证活动中遵守《中华人民共和国认证认可条例》、遵守 CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》，遵循非歧视原则，不阻碍或阻止申请人的认证申请，公司的认证服务向所有申请人公开、公正、平等的开放，不附加不正当的财务收费或其他条件，诸如，组织规模或是否是某协会或社团的成员等。

艾硕认证有限公司按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》、GB/T19001、GB/T24001、和 GB/T28001 等标准要求以及中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)、中国合格评定国家认可委员会(CNAS)及 CNAS 有关认可规范的规定建立了《质量手册》、《程序文件》等文件化的质量管理体系。

2.1.1 机构名称：

艾硕认证有限公司

2.1.2 机构地址：

广东省广州市海珠区

2.1.3 邮政编码：510310

2.1.4 联系电话：020-31957332

2.1.5 传 真：020-31957332

2.1.6 主要业务：

公司认证业务范围包括：QMS、EMS、OHSMS 认证等。

2.2 开展的各项业务及发证数量

2.2.1 QMS 认证：446 张证书

2.2.2 EMS 认证：264 张证书

2.2.3 OHSMS 认证：238 张证书

2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

招聘了符合认证机构要求的专职认证人员和技术专家，设置了办公室、市场部、审核部、技术部四个职能部门，配备了确保认证机构有效运作的机构管理人员。本机构的人力资源完全满足认证业务的需求：

根据审核认证范围的需要我公司共有级别审核员 48 名；其中专职审核员 18 名。其中 QMS 审核员 28 名；EMS 审核员 30 名；OHSMS 审核员 26 名。

审核员队伍还比较薄弱，继续加大审核员招聘及培养的力度将是公司长期的工作重点。

2.4 财务状况及财务审计情况

2.4.1 公司基本财务状况良好，拥有充足的财务资金，能够满足日常认证业务经营运作的需要。

2.4.2 公司按照国家规定，接受第三方审计机构进行的财务审计。

3 社会责任管理体系和制度的建立情况

公司将按照履行社会责任的实施方案，有重点、有步骤地组织履行社会责任活动，在新形势下保持前瞻，巩固和拓展公司的规模和管理体系认证领域，对认证活动实施有效管理和风险控制，把握发展机遇，不断提升公司的价值创造能力，对客户、员工和社会负责，并为他们创造最大化的价值和增值服务。

3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

3.1.1 遵照执行《企业会计制度》

本机构遵照执行《企业会计制度》。具体执行诸如：

——申请和接受第三方财务审计的规定；

——个人所得税缴纳规定；等。

3.1.2 依法建立了劳动管理制度

本机构依据国家法律法规建立了劳动管理制度。例如：

- 劳动合同管理制度；
- 工作时间管理制度；
- 考勤管理制度；等。

3.1.3 依法建立了薪酬福利管理制度

本机构依据国家法律法规建立了薪酬福利管理制度。制定了诸如：

- 养老金缴纳规定；
- 工伤保险缴纳规定；
- 医疗保险缴纳规定；
- 生育保险缴纳规定；
- 失业保险缴纳规定

3.1.4 依法建立了保密管理制度

本机构依据国家法律法规建立了保密管理制度。规定诸如：

——公司管理人员及公司从事认证工作的全体审核员(包括各种委员会成员、兼职审核员及技术专家)签订《公正性声明、报名承诺》，要求其在认证过程中对所获得的信息保密；

——公司相关人员所接触到的有关受审核组织或个人的信息，未经其书面同意，任何人不得向第三方披露；

——当法律要求向第三方提供保密信息时，公司应将拟提供的信息提前通知有关客户或个人；

3.2 相关体系运行和自我改进情况

3.2.1 财务管理制度运行和自我改进情况

——申请和接受第三方财务审计的规定、个人所得税缴纳规定的执行情况较好。

3.2.2 劳动管理制度运行和自我改进情况

——劳动管理制度的执行情况较好。

3.2.3 薪酬福利管理制度运行和自我改进情况

——薪酬福利管理制度的执行情况较好。

3.2.4 保密管理制度运行和自我改进情况

——保密管理制度的执行情况较好。

3.3 利益相关方的识别和参与

3.3.1 遵守和维护认证活动的公正性，是公司生存与发展的根本保证，是向获证客户和相关方传递“责任认证、诚信认证”承诺，为确保认证活动的公正性，从维护公正性的组织建设、制度建立、理顺流程、计划安排、现场审核、资料审议和认证决定各环节把关。

3.3.2 公司成立了由各利益方代表组成的维护公正性委员会，每年召开一次全体会议，对机构的认证活动全过程的公正性实施监督。公司制定了《维护公正性委员会章程》。公司每年召开一次维护公正性委员会会议，对公司的认证活动的公正性进行监督评审。

3.3.3 维护认证公正性非常重要，要确保认证活动的公正性，就必须做到：

一是将维护公正性工作作为一项伟大的事业来做，而不是作为一项临时性工作来做。公正不是一件可有可无的工作，它是人类追求美好社会的永恒主题，是社会进步、和谐发展的重要动力和尺度，还是增强社会凝聚力、向心力和感召力的显著标志，也是中心生存的基本保障和奋斗目标；

二是将维护公正性工作作为一项知名品牌来做，做大做强。因为，公正产生信任，公正导致权威。就是说，树越大，影子就越大，乘凉的人就越多；

三是将维护公正性工作作为一个形象工程来做。形象的好与差，不仅关系到维护公正性委员会的信誉，而且直接关系到中心的声誉，关系到中心的生命；

四是将维护公正性工作作为历练人生的工程来做。维护公正性委员会成员都是社会贤达，在社会上有一定的影响，我们的人品肯定会影响到公正性工作，而公正性工作又会推进我们人品的升华。

3.3.4 要特别处理好公正性工作与认证工作的关系的要求。首先，公正性工作不是认证工作的障碍，不是不可逾越的绊脚石，而是积极推进、努力完善、相辅相成的关系。其次，公正性工作要体现在认证事务的全过程中，即包括认证工作的起点、过程和结果的全过程之中。再次，公正性工作要处理好实体公正与程序公正的关系。公正工作是配角，是服务于认证工作的，是保证的性质，要全过程服务、全过程保证。

3.3.5 公司在审核方案策划和审核计划安排时，确保安排与申请认证组织如何无利益冲突或利益相关的审核员和技术专家，确保审核的公正性，在案卷审议和做出认证决定时，不安排审核组成员来审议本人的审核案卷和做出认证决定，确保认证决定的公正性。

3.3.6 保护获证客户权益和信息安全，在人员入职、审核现场、审核案卷归档和处置等过程实施签字责任制，审核案卷专人管理。公司与机构管理人员、认证审核人员签订“公正性声明、保密承诺”，并在认证全过程实施有效监督。

3.4 重视员工和认证审核人员的健康安全和权益保障

3.4.1 员工和认证审核人员是公司最宝贵的资源和财富，公司高度重视员工、认证审核人员的健康安全和权益保障，遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，建立了相对完善的管理制度，按照平等、自愿、协商一致的原则与员工和认证审核人员签订“劳动合同”、“劳动合同”中关于合同期限、工作内容、薪金报酬、劳动纪律等主要条款齐全、合法，实现了员工、认证审核人员与公司的共同发展，坚持科学发展、构建和谐发展两大主题，坚持走可持续发展道路，按规定办理养老、医疗、工伤、失业等社会保险，及时

足额缴纳各种保险费用，最大限度的保障员工各类合法权益。通过制定、实施相关政策，有力的促进员工的工作热情，激发员工的工作积极性。

3.4.2 2019 年公司在实现持续发展的同时，在运营中努力建造公司品牌，从申请客户的需求出发，推出被客户认可的高品质服务，全力保障客户的权益，同时公司致力于发展公共关系，奉献社会，促进人、企业、社会的和谐发展。

3.5 为员工和认证审核人员能力提升和发展提供条件

3.5.1 公司的发展与成功源于全体员工和认证人员的共同努力。作为员工和认证审核人员的职业发展、事业成功和自我实现的舞台，公司秉承以人为本的理念，维护好员工和认证人员的基本权益，全力营造安全健康的工作环境，加强员工和认证人员的技术能力、专业能力和审核技巧的培训，把促进员工和认证人员的全面发展作为中心发展的重要目标，努力实现中心价值与员工、认证审核人员的价值相统一。

3.5.2 为确保公司的持续、稳定发展，我们注重对认证审核人员的培养、对员工的培养，给员工和认证审核人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。

3.5.3 建立学习型认证机构，公司对管理人员坚持每周 1 次培训、讨论等学习活动。

3.6 建立约束机制，实施风险控制

3.6.1 公司不断健全和完善质量管理体系和各项管理制度，提高体系文件和专业文件实施的执行力，对机构管理、认证过程、证书颁发等实施全过程风险控制。

3.6.2 建立《认证风险控制程序》，对获证客户风险进行评估，审核组每次审核时反馈审核客户的管理状况和风险程度，进行风险分析，制定控制措施，实施风险控制。

3.6.3 对认证审核人员进行能力和素质评估与考核，每次审核时由审核组长或审核员、技术专家对其他成员的能力进行综合评价，作为人资部门考核认证审核人员的依据；通过对审核案卷的质量评定，作为考核认证审核人员的依据。

3.7 加强环保宣传、节能减排，倡导绿色办公

3.7.1 提倡节电、节水、杜绝长明灯、长流水，倡导少开空调，推进无纸化办公，文件资料电子化管理。

3.7.2 推行绿色出行，提倡步行、乘公共交通工具，少开车或不开车。

3.7.3 加强安全教育，避免人身伤害和健康损害。

4. 新型冠状病毒肺炎疫情防控期间，积极开展认证工作

为贯彻落实市监认证〔2020〕9号文件精神，打赢疫情防控阻击战，确保疫情防控期间人员安全及认证工作平稳有序的开展，在考虑了疫情实际情况基础上，我们积极优化认证流程，编制疫情期间认证工作文件，防控认证风险。为确保获证组织证书维持有效，艾硕认证有限公司于2020年2月3日（公司原正式上班时间）起采取远程在线办公方式，召开各部门负责人视频会议，随时响应各地客户提出的需求，完成疫情期间各项重点工作部署，为客户提供服务。我们通过电话、微信、QQ和电子邮件、视频会议等方式进行内外部联络沟通，并后续每周根据疫情情况及政府通知确定相应的工作方式及安排，以确保为客户提供全面细致的服务工作。

4.1 克服困难，积极沟通，保障获证组织证书持续有效

艾硕根据市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知精神，按照IAF ID3: 2011《影响认可机构、合格评定机构和获证组织的突发事件或者情况处理》文件的原则及要求，暂停3月15号前已安排的现场审核工作。

为此，我们制定了《关于影响认证机构和获证组织的特殊事件或情况的管理

要求》、《“新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间保证认证活动有效性的实施方案》，确保获证组织的证书有效性不受影响。公司持续关注疫情发展和各地防控措施，及时调整应对方案，尽量降低对客户的影响。后续将根据不同地区疫情防控和客户实际情况协商现场审核服务的时间。

公司充分利用现代信息通信技术，按相关规定将监督项目现场审核调整为文件审核延长认证有效期，事后现场监督及再认证审核。对初审企业积极沟通，做好现场审核的准备工作，待疫情结束后及时安排现场审核。

文件审核实施前，公司各项目审核组长和团队成员做了大量的准备和沟通工作，文件审核达到了预期的效果，客户的反馈较好。我们也在不断总结实践经验，坚持完善文件审核流程，确保审核质量，为客户提供更好的服务。

4.2 在线培训、全员参与，增强认证人员能力

疫情防控期间，现场认证实施工作受限，公司人员在积极稳妥地做好客户服务工作的同时，以饱满的热情投入到培训学习当中，扎扎实实练内功，提升个人能力，以便更好地适应疫情环境下新的工作模式，为客户提供更周全的服务。公司借此契机开展了一系列在线培训，内容涵盖质量、环境、职业健康安全、50430建工认证范围。课程包括如下：

- 1、《工程建设施工企业质量管理规范》条文讲解；
- 2、《目标及其实现策划》；
- 3、《设计开发审核要点》；
- 4、《审核组如何开好首末次会议》；
- 5、《外部供方控制》；
- 6、《现场审核记录》等。

4.3 采取措施，积极复工，办公防疫措施落到实处

疫情发生后，公司第一时间快速反应，采购防疫物资，严格按照防控预案要

求，安排人员对办公区域进行全面彻底清洁、消毒，并为所有到办公室工作和出外勤的员工准备了各类防护用品，包括口罩、手套、洗消用品等，为员工建立了坚实的后勤保障。采购的第一批口罩 300 个于 2 月中旬送达，更多防疫物资在公司人员齐心协力地配合下配置到位。

2020 年 3 月 2 日周一，是公司广州办公室复工的第一天。目前公司办公室、技术部、审核部、市场部各部门各岗位均已经有员工回到办公室工作，审核员全部实现在线办公。进入公司办公室，可以看到井然有序地防疫安排，办公室主任值守，为每个员工配置了体温计，每天统计两次测温结果、分发口罩、手套，员工戴口罩办公，保持安全距离，公司制定防疫要求，健康防疫措施落实到了每一个细节。

在此特殊时期，为确保安全，艾硕的工作方式有所调整，但我们服务客户、履行责任的行动不会停止。为最大限度保障员工的安全，严格执行防疫手册、坚持不折不扣地落实防护措施、统筹做好疫情防控并不间断地推进各领域认证，确保申请组织、获证组织有效开展认证工作，为企业提供更好的服务！

5. 责任展望

制定可持续发展计划，公司已制定 2020 年度“履行社会责任实施方案”，确定了具体的实施措施，有重点、有步骤地履行社会责任的活动，在新形势下保持战略前瞻，巩固已有成果，有效管理和控制风险，把握发展机遇，不断提升公司的价值创造能力，对获证客户、员工、认证审核人员和社会负责，并为他们创造最大化的价值。

6. 结束语

6.1 作为认证机构，客户遍布祖国各地，我们的认证活动与各利益相关者休戚相关，我们创造财富的资源来自于社会，我们时刻铭记着所肩负的使命和应尽的义务，主动履行社会责任，回报客户、回报员工、回报社会，以实现公司与社

会的良性互动、和谐发展。

6.2 公司履行社会责任的宗旨与理念、思路与原则：遵循自愿、公平、诚实守信的原则，遵守社会公德、认证认可规范，促进公司与社会的协调、和谐发展，推进经济社会可持续发展。从公司的实际情况出发，把履行社会责任延伸到管理体系认证活动全过程中，向建设经济社会、环境和谐发展的规划目标不断迈进。

6.3 公司作为“传递信任，服务发展”的认证机构，始终围绕着深入贯彻落实科学发展观和核心价值观，切实履行《质量发展纲要》提出的“参照国际通行规则，建立健全法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督相结合的认证认可管理模式，完善认证认可体系，提升认证服务能力”要求，承诺并披露认证机构履行社会责任实践，责无旁贷。

6.4 公司以“责任认证、诚信认证”为己任，“传递信任，服务发展”将履行社会责任，满足社会期望和政府的要求、行业的需求、客户的信任、生态的影响和社会的关切，贯穿于整个机构认证生命周期。社会责任履行能力已经成为公司软实力的重要组成部分，成为决定认证结果采信的关键因素。我们认为，履行社会责任是一种管理战略和发展模式，是提升“责任认证、诚信认证”服务能力的重要抓手。

为此，公司采用“履行社会责任报告”形式公开披露履行社会责任所作出的承诺和付诸的行动，主动、自愿且真实地向利益相关方与社会披露其实践情况和未来行动计划。

6.5 遵守法律法规和认证认可规范，严格自律。遵纪守法，诚信经营是艾硕始终遵守的原则。按照国家认监委（国认可【2012】52 号文）《认证机构履行社会责任指导意见》所提出的认证机构社会责任报告的要求，履行社会责任，旨在贯彻《质量发展纲要》，履行“传递信任，服务发展”的使命，落实《认证机构管理办法》，促进艾硕“责任认证、诚信认证”意识，创建

社会监督互动平台，使对认证事业和工作关注、关心和感兴趣的利益相关方与社会各界能在公开透明环境下清晰准确地了解公司所承担社会责任的管理、承诺、实践和绩效，以及未来行动计划等信息，增进社会与利益相关方对公司及其认证结果的理解、信任和监督，提升公司的行业自律及其持续改进能力。

我们通过各种形式的宣传和培训向员工、向认证审核人员传达相关法律法规和认证认可规范的要求，使全体员工知法、懂法、守法、执法，确保认证活动的规范性和合规性。

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的好的经验。

报告反馈联系方式

电话：020-31957332

邮箱：isccjsb@163.com

艾硕认证有限公司

2020 年 03 月