



北京圣慧认证服务有限公司

2019 年社会责任报告

(CNCA-R-2017-303)

2020 年 3 月



北京圣慧认证服务有限公司

2019 年度社会责任报告

目录

- 一、关于本报告
- 二、公司概况
 - 1. 公司介绍
 - 2 业务范围
 - 3. 组织机构
 - 4. 企业文化
- 三、社会责任管理体系和制度的建立
 - 1. 履行社会责任的措施及制度规定
 - 2. 体系运行和自我改进情况
 - 3. 利益相关方的识别与参与
- 四、履行社会责任情况及绩效评价
 - 1. 遵守法律
 - 2. 规范运作
 - 3. 诚信守信，优化认证服务
 - 4. 提升服务水平
 - 5. 健康环保节能减排
 - 6. 员工权益
 - 7. 服务社会
 - 8. 安全责任
- 五、圣慧对未来履行社会责任的发展计划



一、报告说明

1. 本报告时间范围：

2019 年度报告是北京圣慧认证服务有限公司第三份社会责任报告。

2. 报告发布周期：

北京圣慧认证服务有限公司社会责任报告为年度报告。

3. 报告范围：

涉及北京圣慧认证服务有限公司所有业务及其覆盖区域，其中报告表述名称“圣慧”“北京圣慧” 都代表本公司简称。

4. 报告数据来源：

报告数据均来自北京圣慧认证服务有限公司正式文件与数据统计。

5. 报告编写参考依据：

本报告是北京圣慧认证服务有限公司依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》与国家认监委《认证机构社会责任报告编制指南》以及《中国企业社会责任报告编制指南》等。

6. 报告可靠性保证：

本报告不存在任何虚假记录、深误导性陈述和重大遗漏，保证报告的准确性、真实性。

7. 报告获取及下载阅读：

本报告按照 CNCA 要求结合圣慧自身实践发布，获取电子版请登录北京圣慧认证服务有限公司网站下载获取 www.bjshqc.com

地址：北京市丰台区百强大道 10 号楼 9 层 2 单元 916

电话：010-83602660



二、公司概况

1. 公司介绍

北京圣慧认证服务有限公司（以下简称“圣慧认证”）注册资金 300 万元，同时面向社会各行业提供规范服务的认证机构，国家认监委批准证书号：CNCA-R-2017-303。公司配置与体系运行所需相符合的资源，包括：场地、资金、人员、技术、设备设施等，并严格遵守国家有关法律、法规及 CNCA、CNAS 和 CCAA 的有关规定，坚持“公正、客观、守信、优质”的原则，为客户提供满意的服务和认证审核。

圣慧秉承“七项原则”建立管理体系，七项原则”是认证可信性的核心和基础，圣慧在所从事和将要开展的认证活动中，将这些原则作为决策的基础。在公司的各项认证管理活动中成为指导行为、制定各项规范要求的基本标尺和出发点。

圣慧建立并有效运行能力分析和评价系统，确保公司认证审核活动的的能力需求。能力分析和评价系统运行的有效性将通过后续认证活动予以证实，一直坚持审核过程中的公正性、公开性和保密性。认真做好认证的售后工作，以负责任的态度应对和处理投诉，维护圣慧认证健康公正形象，是我们不懈追求的目标。

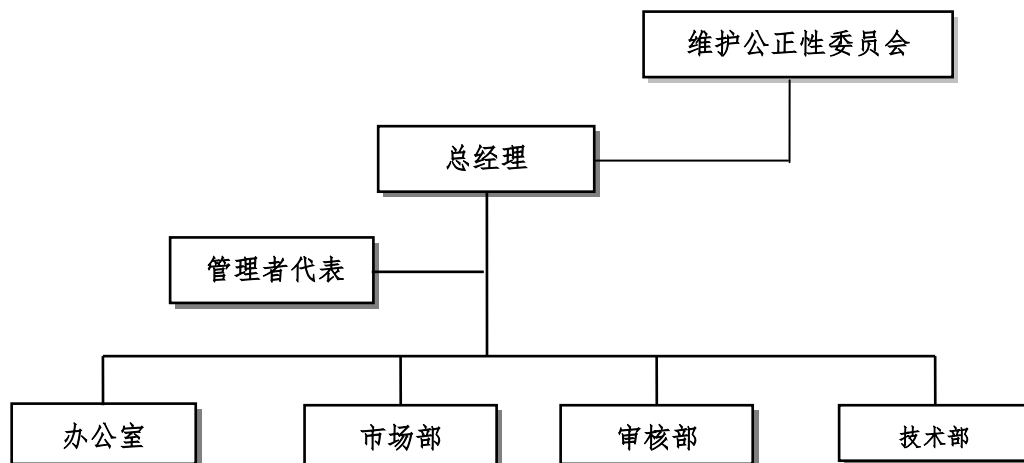
2. 业务范围

北京圣慧认证业务范围为质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、售后服务认证、诚信管理体系认证及培训等其他技术服务。圣慧建立了获取必要的专业知识、技能及所涉及的认证领域所需的相关建议的途径，与行业标准制定单位、CNCA、CNAS、CCAA 等保持着良好的沟通，跟踪行业专业发展新动向，收集相关专业知识材料和来自各方（机构内外部或认证机构人员）的建议，定期或不定期的组织培训，定期收集来自社会相关方提出的改进建议。



3. 组织机构

关于任何参与认证活动的委员会的任命、权限和运作的正式规则的要求，通过职责和权限的明确规定使其各岗位履行相应的职责。组织机构如下图所示：



4. 企业文化

圣慧以“公正、客观、守信、优质”为原则，坚持达到统一理念和行为的效果，并为公司认证认可活动提供充分的、一致的、有效的管理指南。确保公司有能力、公正地实施认证活动。

圣慧以“诚信”与“责任”为方针，做到诚信为本，树立社会责任意识，高度重视社会责任与诚信建设工作，把履行诚信为本，树立社会责任意识与圣慧的发展战略和文化建设紧密结合，加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念，形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。

圣慧以“务实”与“精准求实”为核心价值观，主动把工作落实到实际，以务实为价值观，精准求实为要求，把认证活动做到更完美。



三、社会责任管理体系和制度的建立

1. 履行社会责任的措施及制度规定

本公司自成立以来密切关注企业社会责任在我国的发展情况，自觉履行自己的社会责任。

本机构将履行社会责任列入公司管理目标，分解到各责任部门，制定了实施方案，定期对完成情况进行检查。

2. 体系运行和自我改进情况

一年来，本机构履行社会责任相关措施得到有效实施，取得了良好的效果，本机构将总结 2019 年的社会责任情况，进一步建立完善相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

3. 利益相关方的识别与参与

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府相关管理部门 (CNCA、CNAS、CCAA、技术监督局等)	严格遵守相关法律法规，规范运作，增强认证公信力	积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规，并严格执行。
获证组织（客户）	提供客观公正的评定，提供优质、增值的服务，向社会传递信任。	加强对审核员的管理，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。客户对每次审核活动进行满意度评价，并将结果反馈给公司。



员工	合理的薪酬与福利，职业发展与提升，良好的工作环境，健康的身体。	严格遵守劳动合同法，确保员工的权益，组织员工参加各类培训与学习，认证聆听员工意见。
公众和社会	认证的公信力，参与公益活动	通过公司网站，公开认证结果，接受社会监督，积极参与公益活动。



四、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律

圣慧严格遵循和履行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、国家认监委相关审批规定和工商、税务等行政管理部门及其他有关主管部门的管理要求。严格管理，规范运作，认真履行社会责任，接受社会公众监督，更加完善认证活动中各项工作。

2. 规范运作

圣慧严格要求参与认证活动的审核员及工作人员，严格按照公司编订的《认证审核过程管理程序》文件进行审核活动，将认证活动做到公正性、公开性，以此为基础更好的履行社会责任，提升认同感。

3. 诚实守信，优化认证服务

圣慧以“诚信”与“责任”为方针，做到诚信为本，树立社会责任意识。在开展认证活动中及时与客户联系处理认证审核中的情况，并及时了解任何可能使圣慧产生有关危害树立公司诚信形象的情况，公司将识别、分析他们或其所涉及单位的活动是否会对公正性产生威胁，以决定这些人员是否继续进行该项工作或回避，提升圣慧整体公司形象。

认证活动的本质是向采信认证结果的各方提供获证组织满足特定认证准则要求的信用证明。认证服务在我国当前经济社会生活中的根本作用在于“传递信任、服务发展”，圣慧以此为出发点，在传递信任能力、公正性等方面建立了自身的工作机制，规范运作、诚实守信，向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

4. 提升服务水平

通过健全圣慧履行社会责任的内部管理制度，提高圣慧认证服务水平，加强与客户、圣慧员工沟通，及时处理问题，避免出现不利于履行社会责任和公正认证活动的情况。



认证机构是技术服务机构，认证主要是通过人员的接触、沟通和交流实现的一项活动，提供给客户的产品就是服务，只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。

本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求，每次审核都向顾客发放满意度调查表，征询客户意见，对每个客户都进行电话回访，对顾客满意情况进行统计分析，经统计，本机构的客户满意度在 95%以上的高水平。

服务客户，满足获证客户提升管理水平要求，我们珍惜每一次为客户服务的机会，利用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供建设性的建议和意见，提供认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求，为客户提供增值服务。

5. 健康环保节能减排

圣慧致力于改善环境，注重节能减排。本机构作为 EMS 认证机构，有责任和义务宣传环境保护和节能减排，因此，在积极开展环境管理体系认证的同时，本机构对企业客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提供环保绩效。

本机构倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，审核期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

6. 员工权益

圣慧严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》，以及相关法律、法规和制度。



建立了比较完善的用工管理体系。圣慧始终坚持以人为本的管理理念，尊重保护员工的各项合法权益。

(1) 尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止限制人身自由和强迫劳动；

(2) 本机构合理安排员工工作，员工工作量适宜，节假日、年假得到充分保证，2019 年本机构员工队伍基本稳定；

(3) 本机构注重员工的学习培训，除不定期有网上进行培训，带领员工学习有关行业、法律法规标准外，还多次委派员工参加各类培训学习，提升他们的素质和能力；

(4) 每个岗位进行工作量化，员工每月根据自己的工作情况进行自评，并且年底再评价，实行绩效考核，从而促进员工在工作中的责任感和荣誉感。

7. 服务社会

圣慧积极参加社会公益活动，让社会更加温馨，也能锻炼员工参与社会实践的能力，提高人与人之间的沟通能力，从而有利于更好的履行社会责任。

(1) 公司不定期组织相关人员参与街道清扫工作，服务社会创建一个美好的和谐社会；

(2) 公司员工内部自愿为灾区捐款、捐物，温暖每一个需要关爱的儿童；

(3) 圣慧鼓励公司员工自愿参与社区活动及社区活动建设。

8. 安全责任

圣慧总经理和员工签署安全责任承诺书，定期进行安全检查，截止目前，圣慧未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。

(1) 加强安全管理，落实安全责任



公司安排专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器适时备份的同时，至少每月对整个数据库实施一次完整的备份。

（2）加强应急管理，提升应急能力

圣慧不断完善安全生产相关制度，包括应急管理制度。在安全、应急管理中包括了办公环境、审核及业务活动路途中和受审核方现场的安全应急管理。圣慧严格执行行业内对从业人员年龄的规定，安排老专家从事技术支持工作。各级管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以电话、短信、微信、QQ 的方式提醒在外审核员注意安全。



五、圣慧对未来履行社会责任的发展计划

本报告总结公开了本机构一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效，今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有强烈社会责任感的公司。

本机构将坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“独立、公正、客观、科学、规范、诚信、优质”的服务宗旨，强化社会责任意识，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。