



# 深圳星火国际认证有限公司

## 社会责任报告

### (2019 年度)



# 目 录

一、 报告说明.....	3
二、 公司概况.....	4-6
三、 社会责任管理.....	7-11
四、 展望未来.....	12



## 一、报告说明

- 1、 本报告时间段：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。
- 2、 报告的组织：深圳星火国际认证有限公司。
- 3、 报告周期：本报告为年度报告。本年度报告覆盖时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。
- 4、 报告数据说明：本报告所采用的数据为 2019 年度覆盖时间段内的数据，由于统计时间段前后有项目交叉或延伸的问题，故此，个别数据可能会有出入，具体以上报认监委信息平台的数据为准。
- 5、 本报告依照《认证机构履行社会责任指导意见》的精神进行编写，内容不存在虚假记载和误导性陈述，我公司承诺：报告内容真实且准确。
- 6、 若对本报告内容有不清楚的地方，可通过公司的联系方式得到最终解答。

地址：深圳市宝安区新安街道海旺社区创业路 1004 号 85 区宏发

领域花园 4 栋 1129

电话：0755-27882503

传真：0755-27883238

邮箱：[1018220573@qq.com](mailto:1018220573@qq.com)



## 二、公司概况

深圳星火国际认证有限公司（中文简称：星火认证/深圳星火；英文简称 SIC）于2018年7月24日成立，并于2018年11月7日经国家认证认可监督管理委员会批准正式成为一家第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA-R-2018-464）。公司经过前期积极充分的准备工作和扎实、认真的认证服务实践，从而使得本公司得以正规地开展认证业务并步入健康发展的良性轨道。主要表现方面如下：

**队伍建设：**公司刚成立时仅有十名工作人员，经过数月的发展壮大，现如今，由新老结合的专、兼职认证管理人员及审核人员已达几十名。且经过公司系统的培训和实战磨合、锤炼，本公司已分别拥有一支德才兼备、专业齐全、遵纪守法的审核员队伍；一批由各大中型企业推荐、具有真才实学、作风严谨的技术专家队伍；一支不怕困难、尊重客户、热情服务的市场开发队伍；一个忠于公司、团结高效、勇于开拓的管理团队；一个搭配合理、事业心强、相互信任的领导班子。

**业务范围：**本公司在大力加强队伍建设的同时，通过积极开发、积累、充实及扩展等措施，现如今已具备质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证资格及售后服务认证资格。

此外，服务区域也从最初的着眼广东省深圳地区，逐步计划扩展到广东省以外的十多个地区。

**经营管理：**公司自着手开展认证业务之初就确定了“诚实守信、服务社会”的认证服务宗旨和“规范、务实、高效、经济”的经营理念，制定和发布适宜的质量方针即：“公正权威 传递信任 增值服务 持续改进”和质量目标（另述）。经过数月的探索、积累和发展，公司不仅基本实现了既定的质量目标，而且在对以上服务宗旨、经营理念、质量方针和质量目标等有了更准确的诠释和理解，同时还建立了与之相适应的一套科学规范、与时俱进且行之有效的规章制度，从而为公司的规范运作、健康发展打下了坚实的基础。为此，我们将继续在规范经营、科学管理、提高素质、优化流程等方面下大功夫；继续努力提高专业化管理水平，为实现创



建“运作规范、专业突出、特色鲜明的一流认证机构”的远大目标而努力奋斗。

**■质量方针（诠释）：**

**公正权威：**客观独立、公平公开、公正表达、权威发布

**传递信任：**诚实待人、诚信合作、事实求是、结论可信

**增值服务：**联系实际、准确判定、识别机会、增值应对

**持续改进：**目标管理、持续跟进、精益求精、不断提

**■质量目标（2019 年度）：**

公司建立、保持有效的管理体系，确保认证审核管理工作满足认证认可规范文件的要求，建立了质量目标考核体系，定期对目标的完成情况进行考核，完善 PDCA 工作管理模式。目前建立的总目标为：1、客户综合满意度 $\geq 85\%$ （实际为 90%）；2、顾客有效投诉次数每月达 1 次或以下（实际为 0 次），并且为实现公司的总目标，公司对内部各部门进行目标分解，并经定期统计确认：结果均达成。具体目标分解如下。

**市场部：**顾客有效投诉处理及时率达 $\geq 98\%$ （实际为 100%）

**技术部：**合同评审准确率达 $\geq 98\%$ 、新项目研发计划完成率 100%（实际为 100%）

**审核部：**稽查合格率达 $\geq 98\%$ 、计划完成率达 $\geq 98\%$ （实际为 100%）

**质量部：**档案评定准确率达 $\geq 98\%$ （实际为 98.5%）

**行政部：**培训计划有效完成率达 $\geq 95\%$ （实际为 100%）

**公正性委员会：**公正性问题判定准确率达 $\geq 99\%$ （实际为 100%）

**技术委员会：**技术问题判定准确率达 $\geq 99\%$ （实际为 100%）

**■公司承诺（持续有效）：**

本公司始终恪守如下承诺，严格遵守国家有关管理体系认证、产品、质量、环境及职业健康安全等方面适用的法律、法规、标准和规章制度的要求，严格遵守行业认证认可的所有规定；坚持管理体系认证自愿的原则，在认可或本公司具



备认证能力的业务范围内向所有的社会各方开放，不附加任何财物利益和其他条件，同等提供优质的服务，不从事有违认证公正性和有效性的活动，不以不正当手段进行业务竞争，不以各种名义进行认证咨询一条龙服务。

坚持对在认证过程中所获取的受审核方需要保密的资料、信息进行保密，除有法律要求和受审核方最高管理者书面授权之外，不向任何第三方泄露。

在本公司有能力实施的认证业务范围内，按照认证程序对受审核方实施审核，做出是否通过的认证决定。对通过认证决定的受审核方，颁发认证证书，授权使用相应的认证标志，通过监督审核确定其管理体系运行的有效性。

严格遵守审核人员行为准则，确保受审核方的权益不受损害。不得以任何名义向申请组织或咨询机构及其代表支付回扣和中介费。

不接受受审核方任何名义的赞助和捐赠；不接受受审核方的礼品和礼金。欢迎受审核方对公司的工作及人员进行监督，公司设有专门部门负责处理社会各方的投诉、申诉和争议等。



### 三、 社会责任管理

#### **深圳星火国际认证有限公司的社会责任管理措施与效果：**

本公司全员始终牢记“诚实守信、服务社会”的认证服务宗旨并一直秉承“规范、务实、高效、经济”的经营理念与核心价值观，以“传递信任，增值服务”为使命，坚持“客观、公正、诚信、规范”的行业基本原则，牢记责任，强化意识，健全制度、积极实践，构筑“责任认证”、“诚信认证”为基础的认证诚信体系，更好地促进我国经济的发展和社会的进步。

在实际经营管理过程中，我公司以严格遵守适用的法律、法规、标准和各项规章制度，依法纳税、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任，并且在确保经营和质量目标完成的同时，还积极投身到力所能及的社会公益活动中，为社会的和谐、进步贡献自己微薄的力量。

为了使公司的每名员工均树立强烈的社会责任意识，自觉履行社会责任，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合。2019 年公司在深圳组织了全体审核人员及认证管理人员集中培训及经验交流，除了对认证审核知识、审核技巧、公正性、保密性进行全面培训外，着重全面宣贯了认证机构履行社会责任的重要性，公司管理层就认证机构履行社会责任给公司全体认证人员提出切实有效的指导意见。在公司管理层的带领下，健全了工作机制、明确了工作责任，使公司履行社会责任工作落到实处，提高了履行社会责任的有效性。具体体现如下：

#### **1、 遵守法律法规——严格遵守各项法律法规及行业自律规范**

为了进一步理解和遵守认证行业涉及的法律法规及相关规范要求，本公司采取“学习、沟通、交流、走出去、请进来”的办法。一方面公司派管理骨干人员积极参加各主管单位召开的相关会议，一方面指派主要骨干参加外部权威单位举办的培训活动，另外，通过邀请专家到公司进行专项讲座。提高对相关法律法规、行业规范的认知度，进而做到知法、懂法、遵法、守法。2019 年度，公司邀请相关专家进行了 2 次面授，效果明显。



## 2、 规范运作——提高认证技术水平，建立并完善风险控制机制

公司逐步完善内部的日常运作管理制度和人员管理机制，建立健全各岗位的监督管理机制，有效控制认证风险。

1)、公司成立了公正性委员会，该委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织和机构的代表组成，履行对公司认证活动公正性的总体监督职责。具体措施/机制为：首先，“**经历预防**”：即对认证管理及审核人员建立“初始公正性确认表”，以规避因审核人员与受审核方过去及现今的关系而产生影响公正性的风险；其二，“**项目风险把控**”：即对涉及到具体认证审核项目的有关人员均实施自主声明、公司及受审核方确认等方式，以确保该项目人员配置符合公正性要求。其三，“**监督监察**”：本公司设立质量督察专员，由总经理直接管理，通过电话回访或现场随机抽查等方式对正在实施的认证审核项目现场情况予以实时监督监察，并在此基础上，通过“认证过程有效性监察流程单”，对整个认证审核过程及其结果的公正性及有效性予以客观评价、判定。综合 2019 年度公正性管控结果：总体符合公正性管控的各项规定。

2)、公司着手培养了一批档案评审人员，以及邀请有经验的审核员和一些退休返聘人员，参与确认审核的方式和案卷评阅等方式，对认证审核的有效性进行核查。从而加强认证服务过程中最终合规性，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

3)、为不断提高公司所有从业人员的专业能力，自 2019 年 1 至 12 月，公司抽调、外聘各专业技术专家和人员能力评定人员，再次修订了“认证人员专业能力评定”要求，并在此基础上逐一对所有审核员、管理人员（包括认证规则和方案的制定、认证人员能力评价、申请评审、审核方案管理员、档案评审、认证决定等人员）重新进行了专业能力评价，并通过考试、面谈、见证等多种方式，对相关人员的专业能力进行了证实，保证了审核全过程的专业性，从而提供认证活动的权威性。公司多次邀请行业专家实施现场培训指导并组织相关专题技术规范研讨会，进一步提高各岗位人员技术能力。



### **3、 诚信经营——严格行业自律，维护有序竞争**

公司以《认证证书转换备案办法》为依据，严格执行行业自律。设立专门岗位负责证书转换管理和认证价格管理，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，反对压低价格、降低认证标准、商业贿赂等扰乱认证市场的行为。

### **4、 员工权益——尊重员工、平等雇佣、按劳取酬**

1)、公司贯彻“以人为本”的管理理念，在队伍建设方面遵循“相互尊重、平等互利、按劳取酬”的基本原则，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视，保护员工的身心健康。我们不仅按法规和合同要求按时足额发放薪金报酬外，还积极开展“员工活动”、“文体活动”等多种形式的业余活动，增强员工的企业归属感。

2)、公司进一步完善了人力资源管理制度，为每名员工提供了平等的发展机会，再加上不断进行的认证业务培训，认证事业愿景展望等大大增强了员工对认证事业的荣誉感和责任感。此外，自2019年1月起，公司继续通过岗位轮动学习，使员工从不同岗位学到不同的知识，加深了对认证行业的了解，提高了工作效率，同时也提高了员工个人收入，使得团队的稳定性和凝聚力进一步得到提高。

### **5、 创新发展——开拓创新，发展认证事业**

本公司密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求，积极扩展认证领域，创新认证业务，满足我国政府、行业和企业发展对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。目前公司尚处于发展初期，主要精力集中在现有的认证领域的认证服务上。不过，我们坚信，通过不断提高自身的工作能力，积极探索、勇于实践，在不久的将来我们一定会在继续搞好现有领域认证工作的基础上，为广大客户提供更多领域、更好质量的认证服务。

### **6、 服务社区及社会——积极参加社区建设和社会公益活动**

我们在经营自身业务的同时，不忘回馈社会，热心关注并支持公益事业和积



极的参加社会服务活动。星火认证将会一如既往地坚持发展与奉献并重的公益理念，积极参与社会公益活动 and 积极投身于社区的物质文明和精神文明的建设行列，包括但不限于参与并协助垃圾分类、疫情防控及科普宣传等活动。

## **7、 环境保护——支持环境保护，促进节能减排**

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。本公司作为一家认证服务机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。尤其在节能减排、环境保护等方面的突出表现。

公司通过早会、宣传栏、内部办公系统公告、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸的良好习惯。

公司积极推行电子化办公系统，提倡无纸化办公，建立了一套完整的认证流程系统及实施了电子版审核案卷，基本实现无纸化办公环境。

通过对打印复印集合统一管理，纸张重复利用等，节约了大量纸张、墨盒消耗，减少资源占用。

在日常工作中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减少员工出行。提倡上下班绿色出行，减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放。最大限度地减少对环境的影响。

## **8、 安全责任——健全安全制度，消除安全隐患**

2019 年，安全管理工作深入贯彻落实科学发展观，以“安全第一、预防为主”的安全管理方针为指导，坚持“安全发展、系统管理、防控结合”的安全经营理念，全面落实安全管理制度、机制和体制建设。

1)、落实安全责任，完善安全管理体制。本公司将落实安全责任，完善安全管理体制作为安全抓手，实施各部门领导负责制，把安全落实作为各部门各项工



作的第一要务，实行层层签订《审核员行为规范》、《安全责任制承诺书》，明确各部门、各下属所有人员的安全职责。

2)、加强安全监管，提升安全管理能力。公司配备数量充足的灭火设施，每个办公室的适当位置均有灭火器，并定期送到相关部门检定。公司外聘老师对防火知识和逃生知识进行培训，以案例分析、讲解、问答、讨论形式，给所有员工讲解如何防火、灭火、逃生的知识。培训后公司要求下班关闭电脑后要将电源关闭。

3)、公司明确规定：对伤亡事故的报告、统计、调查和处理工作应当按照实事求是和“四不放过（事故原因分析不清，不放过；事故责任者和群众没有受到教育，不放过；没有采取防止事故再次发生的预防措施，不放过；事故责任者没有受到处理，不放过。）”的原则，及时、准确地查清事故原因，查明事故性质和责任，总结事故教训，提出整改措施，并对事故责任者提出处理意见。

4)、网络安全为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器适时热备份的同时，至少每月对整个数据库实施一次完整的备份，公司选用更为安全的云服务器；2019年度本公司未发生一次重大事故和一般事故。



## 四、展望未来

本公司作为一家第三方认证服务机构，我们始终清醒地认识到，责任管理是企业履行社会责任的基础，是社会责任的重要内容。我们在提供认证服务的同时，始终牢记自己所应该承担的社会责任。企业成功与社会健康发展密不可分，认证机构除了做好自身的经营管理工作外，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节中。认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是一种新形势下的社企关系。认证机构不应只体现自身的经济价值，更应为追求和体现更高的社会价值，担负起应尽的责任和义务。

2019年，在国家认监委的关怀指导下，本公司无论对社会公益事业方面、还是公司内部社会责任体制建设方面均给予了较大的关注和投入，从而为积极履行本公司的社会责任，在服务社会过程中谋求更大的发展取得了一个良好的开端，凝聚着近一年来我们对认证事业，对践行社会责任的思考、践行及总结。

展望未来，深圳星火国际认证有限公司将继续秉持“诚实守信、服务社会”的服务宗旨，以实际行动和优异的表现更好地履行自己的职责，为持续提高认证服务的可信度，促进经济发展和社会进步作出我们应有的贡献。与此同时，我们将更加坚定、更加主动地承担起自己的社会责任。具体在今后的经营管理中，首先要做好工作规划，在力所能及的范围内，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的文化教育、社区建设，促进区域的和谐发展。

以上仅为本公司对社会责任的初浅认识和基本实践总结，今后我公司将继续深刻理解履行社会责任的重要意义，探索履行社会责任管理工作的更佳途径，牢固树立社会责任意识，高度重视公司的社会责任建设工作，把履行社会责任与公司的发展紧密结合，不断提高本公司履行社会责任的意识和主动性。

深圳星火国际认证有限公司

2020年3月28日

