



认证机构社会责任报告

(2019 年度)

大连鼎昇认证有限公司
二零二零年三月

前 言

1. 报告的时间界定

本报告所涉及的时间跨度从 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日。

2. 报告发布周期

每年一次。

3. 报告所涉及的内容范围

公司从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品农产品管理体系认证业务的过程中所涉及的全部活动。

4. 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）》

5. 报告的可靠性承诺

本报告内容不存在任何虚假记载，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

一、公司基本情况

大连鼎昇认证有限公司（简称“鼎昇认证”，英文缩写 DSC）位于辽宁省大连市高新园区广贤路 107 号 2 号楼，是经大连高新技术产业园区市场监督管理局批准，于 2015 年 6 月 4 日成立，是经国家认证认可监督管理委员会批准设立的专门从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品农产品管理体系（食品安全管理体系、危害分析与关键控制点 HACCP）四个领域认证的第三方认证机构，批准号为 CNCA-R-2016-212，批准时间为 2016 年 2 月 3 日。公司严格遵守国家有关法律、法规，按照国际惯例规范运作，奉行公正、诚信、规范、创新的宗旨，为企业提供规范、务实、高效、经济的服务。

本公司实行有偿服务，独立经济核算，其经费来源主要依靠对客户认证收取的认证费，不接受客户任何形式的资助，以确保认证工作的公正性和客观性。

公司严格执行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和认可规范要求，不从事任何有损公正性的活动，平等地面向社会所有认证申请人，自觉接受国家认监委、国家认可委、认证认可协会的监督管理，接受认证认可协会行业自律的管理要求。

公司由获证组织，获证组织的顾客，行业协会代表，认证领域的政府监管机构或其他政府部门的代表，非政府组织（包括消费者组织、工会）的代表，投资方等各方面人员组织成立公正性委员会，任何一方不处于支配地位，批准了维护公正性委员会章程，董事长对公司全面事务负责。公司设置了市场部、人力资源部、审核监检

部、技术部、培训部、财务部等六个管理部门，以保证管理体系正常运行。

公司的质量方针：

公正、公信，服务于国家质量振兴；

科学、求实，支持于中国品牌创造。

质量目标：

（1）符合《中华人民共和国认证认可条例》及其他法律法规要求，符合国家认监委(CNCA)及认可机构的各项管理要求，杜绝重大违规行为的发生；

（2）确保认证起步于规范与公正，着眼于品牌认证，落脚于一流水平认证；

（3）鼎昇认证/DSC 支持、担当经济发展和社会责任；

（4）为各类组织提供优质、增值服务，顾客满意度稳步提高。

质量指标：

认可规范关键内容控制率达90%；

认证审核人员重大失误率为零；

重大信息的收集和处理及时率达95%；

获证组织满意率 $\geq 90\%$ ；

获证组织投诉率 $< 1\%$ 。

二、认证机构主要业务及运行情况

1. 公司认证业务范围

包括：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、食品农产品管理体系认证四个领域。

2. 运行情况

公司成立以来，坚持规范运作、稳步发展的理念，严格遵守国家法律、法规及认证认可监管机构的文件规定，积极组织各类培训。为加强机构基础建设，制订了公司的培训计划，组织了所有管理人员和审核员进行了认证认可条例、认证机构管理办法、认可委和认可协会的各类标准培训共 5 期。建立了比较完善的管理体系，公司制定了管理手册、程序文件、工作文件和作业指导文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全。公司通过系统的培训，使各岗位相关人员对认证行业的标准准则有了深入了解，熟悉各部门的岗位职责权限，掌握了相关的工作技能为今后公司认证业务的开展奠定了扎实的基础。

三、认证机构人力资源与认证业务匹配情况

公司严格执行中国法律法规，招聘符合认证机构要求的专职认证人员以及兼职审核人员、技术专家等相关人员，设置了管理层、市场部、人力资源部、审核监检部、技术部、培训部、财务部等六个职能部门，配备了确保认证机构有效运行的机构管理人员。公司目前共计专职认证人员 10 名。本公司的人力资源基本能够满足认证业务的需求。

四、认证机构财务状态

公司的基本财务状况良好，能够满足日常认证业务经营运作的需要。

具体情况详见公司 2019 年度财务报表。

五、公司建立的社会责任制度及措施

公司按照国家认监委印发的《认证机构履行社会责任指导意见》制定相关文件并有重点、有步骤地开展社会责任活动。其中包括：组织编制相关制度、文件，推进社会责任工作的实施，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通与合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。

公司依法建立了劳动管理制度、薪酬福利管理制度，保密管理制度，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”、“劳务合同”，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。

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、对管理人员的培养，给管理人员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。公司对管理人员坚持每周 1 次培训、讨论等学习活动。

为加强环保宣传、节能减排，倡导绿色办公，公司提倡节电、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；推行绿色出行，提倡步行、乘公共交通工具，少开车 或不开车，加强安全教育，避免人身伤害和健康损害。

六、 客户满意度

公司高度重视“服务客户”。在保证其它客户机密得到保护的前提下，公司技术部积极地与客户或其代表合作，明确客户的要求，为客户监视与其相关的工作提供方便。

这些合作包括：合同评审中双方通过充分沟通，明确客户的需求，并主动提供客户需要的信息；合同实施中，在确保保护其他客户机密信息的条件下，按规定、经批准允许客户进入本公司的相关区域，观察或监视与其相关的检测活动；在认证过程中，与所有客户建立沟通机制，将认证过程中的任何问题及时通知客户。根据客户的需求，提供经营范围许可内的建议和指导以及需要的意见和解释；在提供服务结束后，应继续与客户保持沟通，提供客户需要的信息（如标准变化）等。

为了加强对证后企业的服务工作，改进公司的工作水平，公司邀请客户参与微信上的满意度调查，收集每一家客户正面或负面的反馈。调查内容包括企业对公司的整体印象、认证活动计划安排合理性、检测认证人员的能力、认证后服务等多方面调查问卷。市场部负责对这些反馈的分析提出改进相关管理体系或技术运作的建议、措施等。

七、结语

社会责任是一项长期的重要工作，越来越受到社会各方的关注和重视。2019 年，大连鼎昇认证有限公司自觉接受政府和社会公众的监督，将履行社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节，致力于回馈利益相关方，实现企业与社会和谐发展。

公司将牢记“公正、公信，服务于国家质量振兴；科学、求实，支持于中国品牌创造”的方针理念，深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，

着力提升质量升级，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、传递正能量、创和谐的美好公司形象。

公司将在今后的时间里，大量引进行业专家、国家注册审核员为主体，组成专业齐全、技术雄厚、系统配套的技术支撑系统，不断吸纳认证行业的精英们一同前进，发展成为不仅具有多体系的认证能力，并擅长多元化、多种专业、多种规模的认证业务，以获得国家主管部门和社会各界的肯定。

公司以及每一名员工愿意并承诺持续不断地为我们的顾客提供他们的需求并得到其满意以及增值的服务，使公司成为更加专业、更加自信、更加优质的行业领先者。如需反馈意见，请及时和我公司联系。

在新的一年里，公司将通过不断的实践与创新，继续不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好的履行社会责任，推动社会的和谐与进步。

八、联系方式

公司名称：大连鼎昇认证有限公司

地 址：大连市高新园区广贤路 107 号 2 号楼

电 话：(0411)84791887 邮编：116023

二零二零年三月十日