

华测认证 CTi

社会责任报告

2019 年



深圳华测国际认证有限公司

2020 年 03 月 04 日

目 录

1 关于本报告	2
2 关于华测认证	3
2.1 公司简介	3
2.2 愿景	3
2.3 价值观	4
2.4 方针	4
2.5 目标	4
2.6 组织结构	4
2.7 业务领域	5
2.8 业务收入结构	5
3 公司治理及社会责任建设	5
3.1 公司治理	5
3.2 社会责任理念与战略	6
3.3 积极开展社会责任建设	6
3.4 社会责任管理机制运行模式	7
3.5 确定利益方期望	7
4 社会责任实践与绩效	9
4.1 遵守法律法规	9
4.2 规范运作	11
4.3 诚实守信	12
4.4 提升服务水平	13
4.5 创新发展	15
4.6 环保节能减排	15
4.7 员工权益	17
4.8 服务社会	19
5 展望 2020	20
6 报告反馈	21

1 关于本报告

报告说明

本报告是深圳华测国际认证有限公司（CTI）自 2013 年开始发布的第七份社会责任报告，主要介绍深圳华测国际认证有限公司在 2019 年 1 月至 2019 年 12 月期间在履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开，向政府、行业监督管理部门、股东、获证客户、合作伙伴、员工和社会公众展现本机构在过去的一年里为践行“传递信任、服务发展”核心价值观、履行社会责任所做的努力。

编制依据

本报告遵照国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可〔2012〕52 号）和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，并结合我公司社会责任建设及运行实践进行编写。

时间范围

本报告重点披露了 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间深圳华测国际认证有限公司履行社会责任的实践状况；作为履行社会责任绩效对比的部分数据可追溯至以往年份。

报告范围

本报告范围覆盖深圳华测国际认证有限公司深圳总部、行政中心（包括行政及人力资源部、财务部）、管理体系和产品认证中心（包括营销中心、运营中心、上海分公司、杭州分公司）、低碳能效中心（包括北京分公司、锦州子公司、技术中心）。

数据来源

报告中的数据来自深圳华测国际认证有限公司及其各中心的数据统计报告。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，由于统计口径差异可能导致数据差异，最终以上报国家认监委、认可委和认证认可协会的数据为准。

名称说明

为便于表述，“深圳华测国际认证有限公司及其各中心”在报告中也以“华测认证”、“公司”、“本公司”、“本机构”来表示。报告中“认监委”指国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、“认可委”是指中国合格评定国家认可委员会（CNAS）。

语言版本

目前本报告仅提供简体中文版，包括纸质版及 PDF 电子文稿两种形式。PDF 电子文稿可以通过 www.cti-cert.org 网站获取。

2 关于华测认证

2.1 公司简介

深圳华测国际认证有限公司是华测检测认证集团股份有限公司（CTI）（股票代码：300012）的全资子公司，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的第三方专业认证机构；是中国认证认可协会（CCAA）会员、广东省认证认可协会和深圳市认证认可协会的首批会员单位。目前设有深圳总部、行政中心（包括行政及人力资源部、财务部）、管理体系和产品认证中心（包括营销中心、运营中心、上海分公司、杭州分公司）、低碳能效中心（包括北京分公司、锦州子公司、技术中心）。

作为中国最早成立并获得国家批准认可的认证机构之一，公司自 1993 年开始从事质量管理体系认证工作，曾代表中国认证机构接受 IQNET、IAF 评审，为我国顺利通过 IAF 认可和有关机构加入国际认证联盟做出了贡献；已累计为一万多家企业提供包括质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系和能源管理体系认证服务，为我国认证认可事业的发展做出了积极贡献。

在产品认证方面，华测认证是国家认监委批准的自愿性产品认证机构，2017 年获得认监委批准的低碳产品认证机构资质；2018 年自愿性产品认证获得 CNAS 认可。

作为国内较早开展低碳能源技术服务业务的机构，华测认证从 2010 年开始在能源低碳领域积极布局，通过七年多的努力，在能源低碳技术领域取得了显著成绩，先后成为国家发改委自愿减排交易项目审定与核证机构、联合国清洁发展机制 CDM 项目指定的拥有碳交易指标审定/核查资格的指定经营实体、自愿碳减排标准 VCS 授权的第三方审定/核证机构、黄金标准 GS 授权的第三方审定/核证机构，经英国碳信托公司（Carbon Trust）授权，在中国大陆、香港和台湾地区唯一提供减碳标志认证的服务商，“深圳低碳技术创新联盟”首批成员单位、“深圳标准认证联盟”首批成员单位，四川省、山西省、山东省、河北省、甘肃省、福建省、吉林省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区、深圳市、大连市、苏州市、无锡市、沈阳市等省市的碳排放核查机构，广东省首批能源管理体系建设认证机构、深圳市首批能源管理体系建设服务机构。2017 年获得工业和信息化部批准的工业节能与绿色发展评价中心资质。

2.2 愿景

我们开发并提供有价值的革新服务，来促进并护卫客户的经营。

2.3 价值观

关注顾客，坚守品质，保障经营，超越期待。

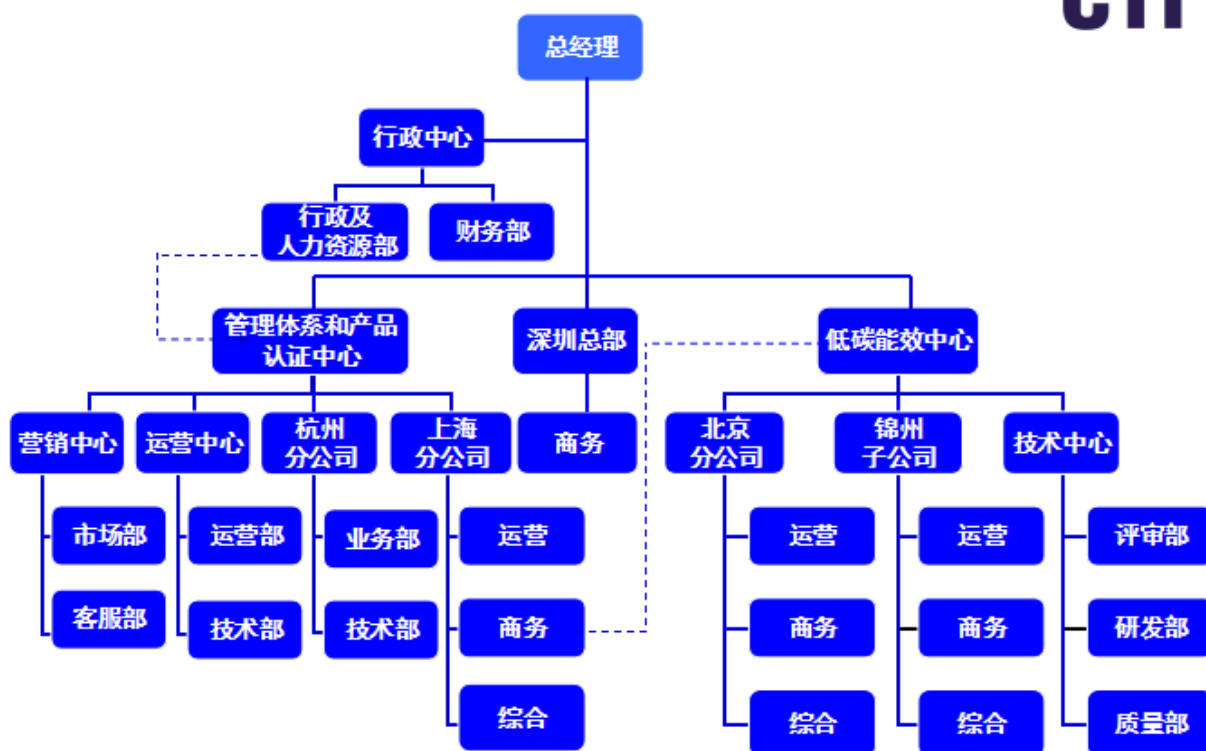
2.4 方针

以诚实、可靠、独立的声誉和形象，满足员工、利益相关方、客户和公众的不同需求，并且不断寻求服务的持续改进。

2.5 目标

- 成为利益相关方认可的最佳认证和培训服务提供商；
- 成为可持续发展领域领先的认证和培训服务提供商；
- 以区别化的知识、能力、交流方式，最高的效率来交付我们的服务，力求实现超越客户和相关方需求的目标。

2.6 组织结构



2.7 业务领域

目前主要开展的业务包括管理体系认证、产品认证、服务认证、低碳业务、二方审核以及培训（管理体系类、管理改善类、温室气体相关课程、免费分享类等）等业务。

管理体系认证领域包括：质量管理体系（QMS）认证、环境管理体系（EMS）认证、职业健康安全管理体系（OHSMS）认证、食品安全管理体系（FSMS）认证、能源管理体系（EnMS）认证和危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证。

服务认证的认证领域包括：批发业和零售业服务、住宿服务/食品和饮料服务、不动产服务、不配备操作员的租赁或出租服务、科学研究服务、卫生保健和社会福利。

自愿性产品认证的认证领域包括：加工食品、饮料和烟草，纺织品、服装和皮革制品等 13 个认证领域，及低碳产品认证、电器电子产品有害物质限制使用自愿性产品认证。

低碳业务范围包括：ISO14064-1 组织温室气体核查、联合国清洁发展机制 CDM 项目审定/核证、黄金标准（GS）和自愿碳减排标准（VCS）授权的第三方审定/核证、自愿性减排交易项目审定与核证（CCER）、各省市重点企事业单位温室气体排放第三方核查。

公司持续加大资金、技术、人员投入，不断拓展新的业务领域。

2.8 业务收入结构

公司制订了“抓质量、树品牌、发展新服务”长远战略目标，并逐步得到了落实。近年来传统体系认证业务收入比重逐步下降，新业务（能源低碳）收入比重稳步提升，改变了过去完全依靠传统单一的业务模式，拓宽了公司收入渠道和服务范围，降低了公司经营风险。

3 公司治理及社会责任建设

3.1 公司治理

华测认证是华测检测认证集团股份有限公司的全资子公司，是具有独立法人资格的认证机构。华测认证实行华测检测认证集团董事会领导下的总经理负责制，总理由华测检测认证集团董事会任命，负责华测认证的日常运营工作，执行董事会的战略部署，对华测检测认证集团董事会负责。本公司目前设有深圳总部、行政中心（包括行政及人力资源部、财务部）、管理体系和产品认证中心（包括营销中心、运营中心、上海分公司、杭州分公司）、低碳能效中心（包括北京分公司、锦州子公司、技术中心）。公司选举职工监事 1 名，负责根据有关法律、法规，对企业的财务活动和经营管理行为进行监督。

为确保认证活动公正性，华测认证成立了九名由来自政府、行业协会、科研机构、客户及本

机构的人员组成的维护公正性委员会，负责对公司认证活动公正性进行监督管理，维持公正性委员会成员进行不定期监督，对公司公正性活动每年集中进行一次公正性审查，并编制公正性审查报告。

3.2 社会责任理念与战略

认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任，作为一个具有长远发展规划、负责任的第三方认证机构，我公司的目标不再只是追求经济利益的最大化；公司在创造经济利益的同时，还承担对国家、社会、员工、社区和环境的重大责任。华测认证努力践行“传递信任、服务发展”核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任治理工作，将社会责任的理念融入我公司的整体战略目标和公司管理目标，在内部质量审核和管理评审时对社会责任的履行情况进行了检查，每年及时编制机构社会责任报告，并在公司官方网站公开发布，积极推动本机构与社会的和谐稳定发展。

3.3 积极开展社会责任建设

根据社会责任理念和长远发展目标，为持续推动华测认证社会责任的建设，公司成立了社会责任工作小组，由总经理任组长、副总任副组长，其他各部门负责人为组员，明确职责，以推动社会责任工作良性、有序的开展。

工作组 设置	成员	职责
组长	总经理	指导社会责任的建设工作，批准公司年度社会责任报告。
副组长	副总、管理者代表	社会责任的建设组织实施，监督社会责任的建设及实施进度。
组员	管理体系及产品认证中心	社会责任中遵守法规、规范运作、诚实守信、创新发展和提升服务水平部分的建设、实施和数据收集。
组员	行政中心	社会责任中遵守法规、环保节能、员工权益和服务社会部分的建设、实施和数据收集。
组员	低碳能效中心	社会责任中遵守法规、规范运作、环保节能、创新发展和服务社会部分的建设、实施和数据收集。
组员	深圳总部	本业务领域内社会责任的建设、实施和数据收集。

3.4 社会责任管理机制运行模式

在建立社会责任管理机制时，始终坚持遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会的八大主题，运用成熟的 PDCA 循环模式，通过行动规划、规划实施、绩效评估及持续改进四个方面开展社会责任机制的建设和实施。



社会责任管理机制运行模式

3.5 确定利益方期望

通过全面识别本机构的主要利益相关方，建立与利益相关方的沟通渠道，及时保持与相关方沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望，并通过规划的运行活动，不断满足相关方的要求和期望，自觉履行和实现社会责任目标。

主要利益相关方、要求和期望、沟通渠道

主要利益相关方	要求和期望	沟通渠道
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ● 守法经营 ● 照章纳税 ● 履行社会责任 ● 助力经济社会发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息披露 ● 数据上报 ● 年度报告 ● 监督检查
行业组织、协会	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守法律法规 ● 履行行业规范 ● 行业合作与分享 	<ul style="list-style-type: none"> ● 行业会议 ● 行业论坛 ● 同行交流

股东	<ul style="list-style-type: none"> ● 资产保值增值 ● 无风险经营 ● 股东权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> ● 财务报告 ● 股东会议 ● 工作规划及报告
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 证书公信力 ● 服务质量 ● 专业水平 	<ul style="list-style-type: none"> ● 电话回访 ● 客户拜访 ● 客户热线 ● 客户满意调查 ● 公益培训、论坛、客户研讨会等
员工	利 <ul style="list-style-type: none"> ● 有竞争力的薪酬福利 ● 劳动权益得到保障 ● 职业发展 ● 荣誉感 ● 归属感 	<ul style="list-style-type: none"> ● 绩效激励 ● 内部邮件、论坛 ● 知识、技能培训 ● 宣传栏 ● 定期例会 ● 文化活动
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 证书公信力 ● 公益慈善活动 ● 志愿者工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公益慈善活动 ● 公益培训活动
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平竞争 ● 同行交流 ● 拓展业务领域 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常业务交流 ● 合作伙伴会议

4 社会责任实践与绩效

根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，华测认证始终将遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会八个方面作为履行社会责任的核心主题；以“传递信任，服务发展”为使命，以提升认证、核查在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证和核查结果为己任，朝着成为专业、规范、公正、高效、可持续发展、服务水平一流的认证机构方面努力迈进。

4.1 遵守法律法规

作为企业公民，最基本的社会责任是本机构的经营管理必须符合国家法律法规、行业规章及相关政策规定的责任。华测认证将守法、合规视为企业的生命，严格遵守法律法规及规章，坚守无风险经营的理念，本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，还积极参加全国合格评定机构认可工作会议，并多次参加各省质量技术监督局举办的各种认证政策、技术、监管的培训/研讨/宣贯会，鉴于本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，自2013年独立开展认证业务以来，本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。。

本机构技术委员会成员定期收集和整理与行业活动相关的法律、行政法规和机构规范运营的其他要求，逐步建立完善法律法规体系，公布在本公司的OA系统中，供审核员学习和使用；将认可制度、认可规范、法律法规等方面的变化，及时传递给公司管理团队，以便管理团队积极应对；公司安排专人跟踪媒体和专业网站上报道的事件和事故，保证在报道的第一时间内掌握与本机构所有客户的信息，并及时相应措施。

► 依法建章

公司始终遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》、《产品、过程和服务认证机构要求》、《质量管理体系认证规则》、《能源管理体系认证规则》、《食品安全管理体系认证实施规则》、《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》和《中国认证认可行业自律公约》等规定，建章立制，持续不断地将最新要求融入本机构的《管理手册》和管理文件中，建立较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，按照CNAS、CCAA的要求，及时上报认证相关信息，并完善人员管理。通过对认证及核查活动引起的利益冲突的可能性进行动态的分析和识别，对可能存

在的公正性威胁采取了预防措施，以避免、消除或最大限度的降低认证及核查风险。

公司针对申请评审、审核时间确定、专业范围界定、多场所抽样、审核员安排、现场审核、认证决定等环节制定了明确的作业指导书，并根据认可规范的更新予以及时更新；建立了初次审核与认证、监督活动、再认证以及特殊审核、暂停、撤销或缩小认证范围及已认可认证证书转换的保障机制，针对认证活动的全过程，从申请评审、方案策划、审核实施、案卷评定、授予认证各个环节反复自查。

► 依法经营

在公司运营过程中，坚持以法律法规及规章为准绳，在行政许可文件批准的范围内依法经营。在 2019 年行政执法监督检查中，无违法记录和超范围经营情况。作为公正的第三方机构，在经营过程中，严格遵守《反不正当竞争法》，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业道德，禁止不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为。公司发布了《审核员职业操守守则》，严禁审核员在审核过程中收受贿赂、礼品及其他好处。2019 年，未发生有关不正当竞争和商业贿赂法律诉讼及投诉等事件。

在认证活动过程中，与客户签订认证合同，严格遵守《合同法》有关要求，认证合同内容公平、公正、公开、无歧视条款、无霸王条款。认证合同经过公司聘请的专业律师审查，满足《合同法》以及认证行业各项认可规范要求。

在受理申请组织申请时，严格审查申请组织的资质证书的合法性和有效性，重点关注申请组织营业执照及其经营范围、资质许可证、强制性认证等合规要求，对于不符合法律法规要求的申请组织，坚决不予受理。同时，根据《质量管理体系认证规则》、《能源管理体系认证规则》和《食品安全管理体系认证实施规则》，公司对获证客户的资质管理进一步加强，安排客服专员对获证客户资质进行跟进，填写跟进记录，对获证客户的“资质”状态进行动态的跟踪和管理，提前三个月给获证客户发出预警通知，确保获证客户的资质持续合法、有效，从而降低认证风险；同时将资质过期失效情况作为认证证书暂停、撤销、缩小认证范围管理的输入。

在认证过程中，除公司自身需要遵纪守法外，通过认证审核活动，要求获证客户持续识别和收集与行业相关的质量、环境、职业健康安全、食品安全和能源等法律法规，并开展合规性评价，促进获证客户遵守国家法律法规。

本机构技术委员成员及时更新相关的法律法规清单，由各中心通过不同形式组织员工学习法律法规，提升了员工的守法意识。

► 依法纳税

公司严格遵守税收相关法规，依法代扣代缴员工个人所得税，依法组织员工个人所得税年度纳税申报；2019 年公司财务状况稳定、所有权明晰，业绩稳步增长，各项税款上缴率 100%。

► 依法保障员工权益

员工是本机构生存和发展的首要资源,只有充分维护好员工的合法权益,才能充分调动他们的积极性,使机构得到健康持续发展。

本机构严格执行劳动法和劳动合同法,与正式员工签订了劳动合同,严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动相关法,切实保障员工利益。2019 年全员劳动合同签订率 100%,为全员购买“五险一金”,为本机构女职工购买生育保险。本机构每年定期对员工进行体检,关心员工身体健康。员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、产假、看护假等带薪假期。

4.2 规范运作

华测认证以开展“责任认证、诚信认证”为己任,坚守无风险经营目标,在认证活动的各个环节建立制度保障、监督机制和改进机制,以提升认证价值,服务于获证客户、社会与经济发展,提高认证的公信力和影响力。

本机构通过自身不断完善的管理体系的有效运行、技术领域划分与专业能力需求分析、人员能力持续评价系统的构建、认证合同的有效签订、审核方案的管理、认证决定的独立性运作、公正性委员会定期的审查、完善与公开的申诉处理程序、认证人员行为规范的约束与监督,构成了本机构的内部监控机制,为履行公司的社会责任提供良好的组织基础,以确保本机构具有承担认证责任的能力。

► 加强风险控制

公司坚守无风险经营目标,2019 年对认证可能引发的认证风险和新出现的、变化的风险进行了重新识别和评估,形成《认证活动风险分析及应对措施》,识别出本机构面临的合规风险、公正性风险、认证过程中风险、认证人员安全风险多项,并对由此可能引发的责任做出了适当的安排,包括制订了明确的控制风险的具体措施、提取认证风险基金、购买职业责任保险和人员意外伤害险等。公司一直连续提取认证风险基金;集团为温室气体项目审定与核证活动、认证等业务购买了大额保险,以应对可能产生的职业责任风险。

获证客户管理体系是否持续保持符合性和有效性,是认证机构风险控制关注的重点。公司对不按照规定周期进行监督审核的获证组织坚决予以暂停或撤销,2019 年度共暂停证书数量 92 张,撤销证书数量 160 张,因客户管理体系存在重大问题而中止现场审核 6 次。

► 加强监督管理

国家对认证机构实施“五位一体”的监督模式,即“法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督”。

公司建立内部审核制度,对公司管理体系的运行情况进行监督。2019 年 1 月实施覆盖了质量、环境、职业健康、食品安全、能源管理体系、自愿性产品认证领域的年度内部审核,覆盖了公司所有职能中心;责任部门针对不符合项及时进行了原因分析,提出了改善对策,防止了类似

问题的再次发生。

2019 年 1 月，公司召开了质量、环境、职业健康、食品安全、能源管理体系、自愿性产品认证业务领域的管理评审年底总结会议，对 2018 年度每个月管理会议中提出的要求及管理体系业务领域运行过程中存在的不足提出了改进要求和目标。

2019 年 5 月，公司通过了认可委对 QMS（含 EC）、EMS、OHSMS、FSMS、EnMS、PC 领域年度监督认可评审。

公司遵守行业自律要求，在认证价格、转换机构方面执行协会发布的自律文件。2019 年未接受到违反自律规范的处罚。

2019 年全年未接收到社会公众对我公司认证活动的投诉。

➤ 公正性管理

认证的本质是提供信用证明，公信力是认证的价值所在，而影响公信力最大的威胁是公正性。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、消费者和社会对认证结果采信。公司为确保认证活动公正性的措施包括：识别和分析造成公正性威胁的主要因素，形成《认证活动公正性管理程序》和《认证活动风险分析及应对措施》；所有认证人员均需签署公正性声明；开展员工背景调查，掌握员工职业经历，与客户沟通审核计划中的成员是否与客户存在违反公正性的关系等；同时，公司根据认可规范要求，成立了维护公正性委员会，负责对公司认证活动的公正性进行监督。2019 年通过维护公正性委员会成员对公司审核档案抽样，与审核员交谈等公正性审查活动，未发现有任何有违公正性的认证活动，委员会成员认为公司管理规范，对公正性管理采取了有效措施，运作保持了公正性。

4.3 诚实守信

“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念，诚实守信一直是华测认证严格恪守的核心价值，通过自觉遵守行业自律规定，倡导以科学、公正、透明的态度，致力于营造一个规范、健康的认证市场。公司一贯保持诚实守信，注重机构品牌建设，未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况，以公正、公平、公开、自律的方式，将履行社会责任融入到认证活动的全过程，严格遵守公司的认证专业领域和范围，不做虚假宣传，用科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得了社会的信任。

➤ 自律表率、规范秩序

作为中国认证认可协会会员，广东省认证认可协会会员和深圳市认证认可协会会员，公司严格执行《中国认证认可协会关于加强行业自律与诚信建设工作的意见》、《认证机构诚信经营规范》

和《认证人员执业信用管理规范》等行业自律规范，在认证活动过程，坚持客观独立、公开公正、诚实信用的原则，不断提高认证质量，主动接受社会各界监督，以优质高效的服务回报社会，为规范认证市场秩序起到了表率作用。在获证企业转换机构方面，尊重企业自主选择，不人为设置门槛。2019 年存在突出问题的认证结果数为“0”，在行业自律方面未受到相关方的投诉。

➤ 信息公开、公正透明

华测认证对认证证书实施动态管理，相关证书信息及时在本公司的网站公布了查询渠道，对暂停、撤销和颁发认证证书等相关证书信息、审核信息及时呈报国家认监委、国家认可委和认证认可协会，为广大客户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。对信息上报要求，严格遵守行业主管部门要求，做到不漏报、不瞒报、不迟报。

➤ 财务健全、诚信经营

作为上市公司华测检测认证集团的全资子公司，公司财务需经过专业会计师事务所审计，所有财务制度规范、财务数据公开。与客户签订的认证合同真实可信、价格公开透明。2019 年财务审计初步结论为出具无保留意见审计结论，财务审计报告将于 2020 年 4 月出具。

4.4 提升服务水平

华测认证坚持“客户至上”、“以客户为关注焦点”、“助力客户价值提升”的服务理念，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同成长、共同发展的管理目标。

华测认证每季度通过客服部发放和回收《顾客满意度调查表》，了解客户对本机构的建议和意见，2019 年对获证客户进行了 100% 的电话回访，了解客户审核后的需求和困惑以及感受，将收集到的信息及时汇总、分析、处理和传递。客服中心除了开展电话回访外，还通过现场拜访、专题研讨会、客户年会，以征求客户意见和需求。

华测认证以真诚、公平、公正、客观的原则对待每一个客户，严格按照审核依据和规范的审核流程开展现场审核；要求每位审核员诚信、正直、保守秘密和谨慎、客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力和扎实的专业功底，科学的获取客观证据，审核发现和审核结论都建立在充分的审核证据的基础上，审核组和华测认证均在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出认证结论。

➤ 客户信息管理

2019 年公司进一步优化了“认证机构信息管理系统”软件，让客户信息管理、审核过程管理、审核员信息管理等变得轻松、高效。从系统中能够详细了解客户基本信息，以及客户认证活

动进程、上次认证审核信息、所属的客服专员以及证书状态等。

➤ 沟通管理

建立了畅通的客户沟通渠道。在每家客户审核完成后，公司发一份《致客户书》，其中详细明确了各种沟通渠道，包括客服人员姓名、电话、传真、邮件、微博、微信、QQ 号及公司服务热线，让客户总能在第一时间找到专属的客服专员。同时，改变以往在审核前才与客户沟通的惯例，变被动为主动，要求客服专员每个季度至少保持一次与客户沟通，识别和收集客户各项需求，掌握客户体系变化情况。

对大客户编制拜访计划，对大客户进行上门拜访，了解客户需要。

华测认证利用网站及微信提供行业资讯，让客户及时掌握认证认可行业动态信息。

➤ 客户活动

2019 年公司组织了多场公益培训和研讨会，内容涉及新版质量和环境管理体系标准、职业健康安全管理体系转版、能源管理体系转版、温室气体核查、绿色发展与绿色工厂评价、信息化环境下可持续竞争优势的打造等内容。



➤ 人员服务能力提升计划

2019 年开展共 20 余次人员服务能力提升培训，包括新标准要求 and 转版审核关注点及注意事项、法律法规要求、客户维护沟通技巧、低碳能源业务知识、绿色制造业务知识、两化融合业务知识培训等。通过培训，改变员工思维，提升了员工专业技能和服务质量，形成了全员服务、全过程服务的意识。

2019 年完成了对现有客户的问卷调查，客户对我公司各项工作的总体满意度为 95%，达到

年初制订的目标。

4.5 创新发展

创新是企业进步的灵魂。华测认证注重创新发展，紧紧围绕国家产业政策和经济发展要求，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，开展认证相关链条产品的研发工作，满足政府、行业和企业对认证的需求，充分发挥认证对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

► 拓展能源低碳领域，开展节能减排认证

为顺应国家节能减排产业政策，华测认证从 2010 年开始着手布局能源、低碳业务，先后取得了八项国际、国家和地区的资质；先后成为多个省市、自治区的碳排放核查机构。

► 加强科研工作，创建“知识型”组织

华测认证积极参加国家、行业课题研讨以及国家、行业和地方标准的起草、修订工作，为创建“知识型”组织打下坚实的基础。华测认证于 2017 年 10 月三十一日取得了高新技术企业证书。



4.6 环保节能减排

面对日益严峻的环境污染和气候变暖，国家出台了节能减排相关产业政策。华测认证为响应国家产业政策，更好地实现认证认可服务节能减排工作的目标，引导产业升级，积极拓展能源低碳技术领域，为企业提供节能减排技术服务，影响获证组织遵守能源法律法规，使用绿色低碳环保的原辅材料，推动绿色制造生产，推广区域内循环经济。

► 积极布局能源低碳业务，实现可持续发展

围绕国家对重点用能单位考核要求，推进能源管理体系的建立，促进能源管理技术的运用以

及提升能源管理绩效；积极开展 ISO14064 温室气体排放的审定/核证、CDM 项目审定与核证；探索环保节能工作，努力为提高经济社会发展的质量和效益做出新贡献。

作为联合国 CDM 指定经营实体(DOE)，2019 年我司核查了一百多个清洁发展机制（CDM）项目。

2019 年共完成了几百家各省市、自治区的碳核查项目。

以上项目涉及到发电、电网、化工、石化、钢铁、有色金属、建材等行业领域。

作为国家认监委批准的能源管理体系认证机构、广东省、深圳市、福建省等省市能源管理体系建设服务单位，2019 年完成了多家企业能源管理体系初次认证审核。

多次开展节能减排研讨会及沙龙活动，帮助组织提高节能减排意识，促进能源管理技术的运用，不断加强并提高企业自身能源资源管理工作的整体水平、提升能源资源管理绩效，促进节能减排工作。

积极协助重点耗能企业参与全国碳市场交易，为多家电力集团和化工企业构建了碳排放管理体系，并参与了深圳碳交易所、北京交易所等机构组织的碳市场能力建设。

2019 年公司承担的绿色制造体系评价项目，有多家园区、工厂获得国家工信部或省级工信主管部门的批准，成为国家级绿色园区、绿色工厂或省级绿色工厂。

➤ 绿色办公

本公司各部门持续严格执行公司文件《办公室节能减排措施》中的要求，对用电（如空调、电脑、复印机、打印机、照明）、用纸、用水及办公耗材、办公用品等进行了控制，提升了全员的节能减排意识，降低了管理成本。

公司利用《认证机构信息管理系统》，所有审核信息传递通过系统实施，包括客户信息、合同评审、审核委托、认证决定等，在文件审核和现场审核时，改变了原来审核员提供纸质文档的方式，全部改为电子化审核，极大的减少了纸张的使用；同时提倡客户组织提供电子版文件，以减少信息传递及审核过程中的纸张消耗，如果需要用到纸张，则需要双面打印或复印，通过业务流程 IT 化管理及非正式文件要求双面打印、废止回收利用、优化打印机的质量等举措，大大减少了耗材（硒鼓、墨盒、打印纸）的用量，。

减少一次性办公用品的使用，如一次性签字笔、一次性水杯、涂改液等。

张贴节能小标语，对空调规定开放时间和温度，明确责任人，照明实施区域管理，中午休息及下班后关闭照明。

鼓励员工绿色出行，在上下班及外出审核时，尽量选乘公共交通，为环保做出表率。

4.7 员工权益

人是企业最宝贵的财富，只有尊重知识，尊重人才，企业才能获得永久发展的动力。对于认证行业来说尤为如此，认证机构的竞争说到底人才的竞争。华测认证坚持以人为本、用人唯贤、唯才是举的用人之道。通过平等雇佣、保障员工权益、提供有竞争力的薪酬、福利及广泛民主吸引和留住人才。

➤ 人才选用

随着公司业务不断发展以及未来战略规划，公司重点选用具有能源低碳领域的技术、管理人才及建筑领域的审核人员，通过内部选拔和外部招聘的方式来满足公司发展需要，在人才选拔上，公司坚持平等双向选择，充分尊重员工意愿，在用人上没有性别、民族、年龄、地域及宗教信仰等歧视。

➤ 员工合法权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规及深圳市地方各项劳动法规，切实保障员工的合法权益。本机构与全员工签订规范的劳动合同，2019 年全员劳动合同签订率 100%，依法为员工缴纳“五险一金”，确保女员工生育、哺乳期相关权益，

每月按时发放员工薪资，严格执行国家规定的劳动作息时间，每周五天 8 小时工作制度，公司不鼓励员工加班，如果需要加班，按照法定要求支付加班费或调休。

公司编制有《员工手册》，明确规定了员工的劳动关系、薪酬管理、休假规定及法定假期、保险福利、培训和发展的权益。从制度上保障了员工合法权益。员工手册签署率 100%。

➤ 薪酬及福利体系

公司建立了具有竞争力的薪酬体系，大幅提高了审核人员的基本工资，特别是增加了资格工资，极大的鼓励了审核人员专业晋升的积极性，提供了明确的提薪通道；建立了审核员《员工关键绩效指标管理卡》，对审核人员在审核计划执行、审核工作量、合作态度、审核资料质量、遵章守纪方面进行考核，按照同工同酬、按绩效分配的原则，做到公平、公正、公开。按照员工资质和岗位需求与员工个人订立薪酬与合同条款，男、女员工在工资待遇、培训、晋升方面享有公平的待遇。

员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、产假、看护假等带薪假期。同时公司提供包括员工体检、节日津贴、生日津贴、生日会、旅游度假、意外保险等福利。2019 年员工体检率为 100%。



► 员工激励与晋升

为提升员工工作热情，激发员工工作潜能，公司制订管理制度，引入 KPI 考核体系。中层考核从沟通能力、协作能力、服务意识等维度进行季度考核，KPI 考核结果直接与管理层薪酬挂钩；2019 年中层考核结果均达到 90 分以上，中层管理人员能够持续胜任管理工作。

为加强对认证人员的绩效考核的管理工作，树立为客户服务的良好形象，建立一支具有较高专业素养、技能和能力的认证人员队伍，公司建立并完善了《审核员绩效考核管理办法》、《管理体系认证人员能力准则和评价程序》，分别对申请评审人员、审核方案管理人员、审核员、认证决定人员进行了年度考核，特别是对审核员的持续能力进行了评价，包括年度确认、CCAA 的年度持续教育培训、审核频次、现场见证、审核资料、审核报告、客户反馈意见、绩效考核共八个维度进行了考核，而绩效考核又包括了审核计划执行、审核工作质量、审核员利用率、民主评议等维度。

公司提供员工职业晋升通道，开辟了管理晋升路线和技术晋升路线二个晋升通道，鼓励员工毛遂自荐，让有能力的人员能够获得晋升。

建立了审核员资质晋升前的技术委员会面试制度。对实习审核员现场见证前需要安排面试；审核员安排实习审核组长前需要评价面试；作为实习审核组长晋升审核组长（审核员晋升内部高级审核员）现场见证前需要安排面试。该项制度一直坚持执行，通过面试和现场见证考核，促进了申请人在认证认可制度、认可规范、法律法规、体系标准知识以及审核技能（或组长管理能力）等方面知识和技能的提升。

► 员工培训机制

审核员队伍需要不断提升个人能力和素质，必须通过不断吸收新的知识和技能，公司为此明确规定了与认证相关的人员的能力培训规划，包括：

新员工入职培训：包括公司文化、管理制度、运作流程、员工手册等。

岗前培训：包括岗位职责、岗位工作流程、岗位管理文件和岗位技能四个方面。

能力提升培训：审核员后续教育培训、专业能力培训、审核技能、法律法规知识培训等。

2019 年所有审核员均完成了审核员继续教育培训和认证人员能力提升培训。



► 民主心声

为充分发扬民主，倾听员工的心声，华测认证建立了畅通的沟通渠道，包括论坛、杂志、邮件、例会、OA 系统、总经理信箱及总经理沟通会等沟通渠道，使员工能够对公司的发展建设与管理工作建言献策。

4.8 服务社会

华测认证始终以传递信任、服务发展为使命，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

► 公益活动

华测认证积极参与政府举办的公益活动，2019 年成功举办了多场免费公益研讨活动，为企业应对贸易壁垒，积极走出去提供了技术支持，获得了客户一致好评。



► 社区建设

公司所在园区为商务园区，公司积极支持并参加园区各类活动，协助举办各种研讨会，为园区企业提供检测、认证、培训等技术服务。

► 志愿者活动

公司鼓励员工积极参加社会活动，在多个社会活动中出现了华测认证员工的身影。

如员工参加宝安义工联、社区义工站活动等。

5 展望 2020

新时代催人奋进，新征程任重道远，华测认证将一如既往积极践行社会责任，以良好的社会服务赢得客户的信任，以不懈的创新迎接 2020 年新的发展机遇和挑战，通过建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作，同时也提出了新的更高要求。

2020 年华测认证将重点做好以下工作：

- 1、保证质量、环境、职业健康安全、食品管理体系认证等基础领域的管理能力稳步提升；
- 2、继续加大在低碳能源领域、绿色制造体系、温室气体核查、能源管理体系建设和认证等的人员培训和技术投入；
- 3、支持深圳标准认证联盟在深圳标准认证领域的标准制订、产品检测和认证工作；
- 4、加大开发两化融合管理体系贯标项目、逐步开展服务认证；

5、加强认证服务人员队伍建设，强化内部管理，提高华测认证综合服务能力。

2020 年，公司将继续加强与相关方的协商和沟通，深入理解和关注相关方的期望和需求，通过提升服务质量、树立品牌，不断提高证书的公信力，提升认证活动及其结果为国家、社会、股东、客户等相关方带来的价值。

公司将继续加强内部社会责任体系建设，强化全公司的社会责任意识，并提高社会责任管理水平；坚持以人为本的理念，保障员工权益，深入了解员工思想动态、职业愿景，稳步提高员工素质和工作质量；加大对社会公益事业的支持力度；努力打造民族认证品牌，为国家实现“加快建设认证认可强国，推动我国经济高质量发展”的目标贡献一份力量。

6 报告反馈

华测认证真诚希望通过本报告与关心支持和监督我们的朋友们建立起沟通交流的平台。期待您的反馈，以便我们做得更好！

地址：深圳市宝安区新安街道留仙三路 4 号华测检测大楼 8 楼 A 区 邮编：518048

电话：0755-82721719

传真：0755-82721582

网址：www.cti-cert.org

微信公众号：

