



# 社会责任报告

## 一、报告说明

该报告重点就中合聚信（杭州）认证检测有限公司 2019 年度在践行社会责任等方面的一些探索、尝试、得失与绩效进行了阐述，报告所披露的信息真实、有效。

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容根据需要适当追溯至以前年份。

报告涉及范围：本报告内容涵盖了中合聚信（杭州）认证检测有限公司。

报告发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。

报告数据说明：除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于本公司的现行有效文件、相关统计记录、内部刊物、网站或报告，使用的货币单位均为人民币（元）。

报告编写原则：真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

报告编制依据：本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（3.1 版）》，结合中合聚信（杭州）认证检测有限公司的实际情况进行编写。

可靠性保证：本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。



报告获取方式：本报告电子版可在中合聚信（杭州）认证检测有限公司官方网站下载。

## 二、关于中合聚信

### （一）公司概况

中合聚信（杭州）认证检测有限公司（CCAC）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的一家国际化定位的第三方合格评定机构，致力于以质量为核心，以服务为重点，以客户为导向的全方位合格评定服务。

### （二）机构愿景

CCAC 为了超越客户的期待，时刻追求领先于时代的质量服务技术，我们秉持：

Competen——能力

Conscientiou——责任

Authoritative——权威

Cordia——真诚

### （四）核心理念

我们在坚持精益求精的同时，锐意革新，CCAC 的企业精神是“Dreams”：

D——Declared 坦率

R——Rated 底线

E——Engaged 奉献

A——Activity-based 实践



M——Moderated 节制

S——Social 开放

### 三、责任管理

#### （一）责任理念

CCAC 的社会责任理念体现在公司使命、愿景、核心价值观、经营理念等各个方面，是 CCAC 正确处理企业发展与国家发展、社会进步关系的基本准绳。

#### （二）责任推进

CCAC 努力将履行社会责任融入到公司经营战略及企业文化管理中，公司行政事务部负责归口管理社会责任工作。公司各部门设社会责任管理协调人，协调单位职责中社会责任的相关工作。2019 年，在公司管理层的领导下，公司完善了分级推进社会责任工作的组织体系。CCAC 还积极在官方网站、微信公众服务号上及时发布企业信息，回应公众关切的问题，积极采用多种沟通方式，与利益相关方加强沟通交流。

#### （三）利益相关方

CCAC 以可持续发展为方向，不断提升责任管理水平，走负责任的发展道路。不断加强与利益相关方的对话，回应利益相关方对公司的期望，提高各利益相关方对公司发展的参与度和认同度，实现各方和谐发展。

利益相关方	期望与关注	沟通方式
政府与监管机构	● 助力经济社会发展	● 公益培训会议；



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 履行社会责任</li> <li>● 助力质量技术监督</li> <li>● 守法经营照章纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相关监管部门要求及时上报相关信息；</li> </ul>
行业组织、协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守法律法规</li> <li>● 履行行业规范</li> <li>● 行业合作与分享</li> <li>● 专业科研创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交流拜访；</li> <li>● 参与专业研讨与会议；</li> <li>● 承担课题项目研究。</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 价值增值稳定回报</li> <li>● 制定发展战略</li> <li>● 优化股权结构</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 经营业绩发布；</li> <li>● 定期会议。</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 贴心服务</li> <li>● 增值服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公益培训、论坛、客户研讨会等；</li> <li>● 客户满意度调查；</li> <li>● 一企一策专项服务；</li> <li>● 电话回访。</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 关爱社会</li> <li>● 社区建设</li> <li>● 节能减排</li> <li>● 生态保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 助力企业低碳发展；</li> <li>● 节能减排专项培训；</li> <li>● 绿色办公。</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工权益</li> <li>● 职业健康安全</li> <li>● 员工成长</li> <li>● 人文关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工会小组；</li> <li>● 内部培训；</li> <li>● 绩效激励；</li> <li>● 丰富文化生活。</li> </ul>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 促进和谐</li> <li>● 回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社区沟通；</li> <li>● 志愿者活动；</li> <li>● 公益慈善活动。</li> </ul>
同业机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公平竞争</li> <li>● 合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 学术交流活动；</li> <li>● 专业座谈会。</li> </ul>

#### 四、诚信经营



### （一）获得服务认证资质

在当前产品同质化、技术同质化、竞争白热化的时代，组织的服务已成为企业的战略决策、且对企业生存具有决定性的影响因素之一。CCAC 深刻认识到这一点，同时响应国家大力优化国内市场供给，引导企业加强全面质量管理，于 2019 年 2 月拿到服务认证资质，目前服务认证领域为 SC03 批发业和零售业服务、SC18 卫生保健和社会福利，具体开展商品售后服务评价体系认证以及居家养老服务质量评价认证。

### （二）标准化项目继续推进

2019 年 CCAC 积极响应国家推进质量提升行动，完善服务业标准体系，推动养老、健康等领域服务标准制修订与试点示范的号召，顺应当下“标准化+战略”的潮流，继续推进两个标准化项目，分别为“社区居家养老服务标准化试点”以及“动物诊疗机构管理省级标准化试点”。

其中动物诊疗机构管理省级标准化试点项目于 2019 年 12 月基本完成动物诊疗机构管理标准的编写工作。同时 CCAC 还参与杭州市动物诊疗机构分级评价项目，进一步推动行业内部的有效管理。

### （三）认证业务范围覆盖广

CCAC 业务范围涵盖房地产管理、建筑设计和工程、纺织品制造、鞋类制造、纸制品制造、化学制品制造、塑料制品制造、金属制品制造、机械制造、电和光学设备制造、运输设备制造、批发和零售业、运输、仓储和通信业、信息技术、工程服务、图书馆等。其中浙江建



安检测研究院有限公司，中国联通网络通信有限公司绍兴市分公司，浙江中一检测研究院股份有限公司、桐乡市水务集团有限公司为省内知名企业。

#### （四）参加未来健康展

2019 年 CCAC 参与了未来健康展，是唯一一家受邀参展的第三方合格评定机构。CCAC 坚持“大卫生、大健康”的理念，以此次展会为契机，凭借自身专业的技术团队和丰富的第三方质量服务经验，以及多元化的模式，为社区居家养老服务机构提供服务认证，推动居家养老的普及化，服务于大健康产业。

#### （五）公司治理

2019 年 CCAC 重点推进在股权多元化、检验认证整合、股权激励探索等方面工作，不断完善运行机制，健全规章制度，提升治理水平，推动公司健康、稳步发展。

#### （六）固本拓展，持续发展

2019 年，在明确了战略定位与核心业务的同时，以固本拓新为原则，积极优化业务结构，深耕体系认证业务，大力培育服务认证业务。

#### （七）强化管理，提高质量

##### 1、守法合规

CCAC 始终坚守“以质量求发展、靠诚信行天下”的经营理念，把质量与诚信作为经营的首要原则，坚持“公正运作，客观评价，科学管理，规范服务”的质量方针，严格按照国家法律、法规、认证认可



条例、规则、准则的规定和要求，恪守商业信用，遵守反垄断法和反不正当竞争法，规范开展认证及相关业务活动，跟踪获证企业行为，稳健履行社会责任。CCAC 主动接受和配合国家认监委、各级地方监管部门和社会各界的监督检查，2019 年度未发生违法违规行为。

## 2、诚实守信

CCAC 坚持诚信经营，在普法教育、行业监管、内控建设、审计监管、防止腐败和全面风险管理等方面认真贯彻公正性和非歧视性方针和原则，兑现在“公正性声明”中的承诺，实施公正性管理，CCAC 与认证咨询机构、认证委托人在资产、管理或人员等级方面均不存在影响公正性的利害关系。对于获得认证证书后，不能持续保持管理体系有效运行的认证企业，及时办理证书暂停、撤销手续，维护认证的严肃性，推进诚信建设制度化。

## 3、加强内控

2019 年，为更好地满足行业管理中一系列认证认可制度变化要求，为保证管理体系持续适宜性与有效性，公司加强风险管控，优化日常监控、质量目标统计、体系文件下发等体系监管工作。

### （八）优质服务，客户点赞

CCAC 坚持以客户为关注焦点，对客户，承诺提供公证、权威、贴心的服务，努力为客户提供一站式平台服务。2019 年，公司内部采取了多种举措，努力增强服务能力，继续加强个性化服务，做细客户服务工作，推动区域品牌建设和企业转型升级，帮助客户提高产品和服务质量以及管理水平。



## 五、创新发展

认证机构承担着“传递信任、服务发展”的社会职能，对国家，CCAC秉持着质量至上的责任理念，在维护产品质量和安全，推动经济可持续发展，促进社会和谐稳定等方面发挥重要作用。CCAC积极维护市场的公证，向社会提供获证组织及产品的信任和保障证明，持续推动地方产业发展，助力和谐社会建设，为社会的可持续发展不断努力。2019年，CCAC积极服务浙江省内各地经济发展。

## 六、绿色环保

### （一）协助企业节能减排

CCAC秉持保护环境、亲善自然之情，本着服务大局、服务政府、服务社会、服务客户的原则，充分发挥资源优化配置的作用，落实国家节能减排和低碳经济发展政策，切实做好自身节能降耗，主动担负起节能减排的责任，推动节能减排，促进企业与社会、环境的全面协调可持续发展。

CCAC积极关注地方提质增效、节能减排、健康安全、环境生态友好等政府和社会重点项目，探索实施绿色低碳相关形式多样化、需求差异化、内容个性化的客户培训服务，推动各地重点能耗企业加强节能减排工作，CCAC努力帮助企业低碳持续发展。

### （二）倡导全员绿色办公

CCAC推行绿色办公理念，公司全体员工积极响应节能环保倡议，争做节能环保表率，从细节入手，从点滴做起，采取各种有效措施节能降耗。推行电子化办公；推行视频会议；鼓励双面打印；使用再生



纸张；午休时间关掉电源；并鼓励员工乘坐公共交通工具；采取集中供水饮水；员工餐厅不使用一次性餐具；整合公司车辆资源，提高使用效率，倡导员工低碳出行；科学处理办公垃圾等。

## 七、员工发展

### （一）维护员工权益

员工是 CCAC 生存与可持续发展的宝贵财富和资源，CCAC 与员工之间建立形成相互尊重、相互信任、相互勉励、共同成长的和谐关系。CCAC 把员工发展放在根本位置，大力推进以人为本的现代化管理方式，积极营造人尽其才的良好成长环境，从激发员工潜能、实现员工个人价值出发，不断完善员工成长与发展体系，为员工提供保障、创造条件，促进企业与员工共同成长和发展。

CCAC 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《工会法》等法律法规，从用工管理等各个方面切实维护员工合法权益。公司建立了较为完善的用工管理制度，与员工 100%签订劳动合同，依法建立健全员工社会保险管理体系，为员工全额缴纳社会保险、补充医疗保险、意外伤害保险等，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务，促进员工关系的和谐稳定。

2020 年开年，由于新型冠状病毒的原因，中合聚信（CCAC）为更好保障公司员工的生命安全和身体健康，按照党中央应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组有关会议精神和浙江省重大突发公共卫生事件一级响应机制，以及《杭州市人民政府关于延迟本市企业复工和学校开学的通知》的有关规定，将春节假期将延长至 2 月 29



日，于3月2日正式复工。同时，为了最大程度保障公司员工的生命安全和身体健康，确保公司在疫情期间有序复工，现公司已为全体员工购买了平安乐业福保险。

## （二）助力员工成长

员工是 CCAC 最宝贵的资源和财富，CCAC 以平台吸引人，以事业留住人，以管理塑造人，以关爱凝聚人，使公司基业常青。CCAC 始终坚持公平、公正的选人用人原则，依据岗位要求招聘员工，不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待员工，努力为每个岗位配备最合适的人员。

CCAC 为每位员工建立职业生涯管理制度，实行“双通道”或“多通道”的职业发展路径，管理序列、技术序列、审核/审定序列，为员工提供成长机会和发展通道。通过青年技术人才培养机制，使专家们将知识、经验教授给青年技术人才，建立起人才梯队。

## （三）开展员工关爱

公司注重加强人文关怀，关心员工生活，通过物质和非物质激励等方式，全方位关爱员工。2019 年，公司将员工关怀工作制度化，努力营造 CCAC 和谐融洽的“家”文化氛围，增强员工归属感。全年通过举办各类活动，丰富广大员工的文化生活。

## 八、社会和谐

CCAC 秉承“志坚行粹 信臻至上”的企业核心价值观，积极参与公益事业，回馈社会，时刻以一个负责任的企业公民视角审视自身运营，结合行业及业务特点，在传承中华优秀传统文化、传播推广认证文化，



推广诚信之风，传播公益理念方面助力社会和谐与可持续发展。

CCAC 本着对社会负责任以及“我为人人，人人为我”的精神，主动参与扶贫助困、支援灾区、志愿者等活动，倾情回馈社会。

## 九、展望 2020

2020 年，注定是艰难的一年，CCAC 将“知难而上、勇于担当”，承担社会责任，进一步健全社会责任管理机制与体系，强化社会责任沟通，将社会责任融入 CCAC 发展战略和日常运营。