



公信认证

2020年度社会责任报告

社会责任 | 总结报告 | 2020年度

浙江公信认证有限公司

2021年01月15日

目录

前言.....	1
一、 董事长致辞.....	2
二、 公司基本情况.....	3
三、 2020 年认证业绩及分析.....	7
1、2020 年新增管理体系认证证书及分析.....	7
2、2020 年有机及 GAP 认证证书及分析.....	7
3、服务认证领域发证情况.....	7
4、截止 2020 年 12 月 31 日有效证书及分布.....	8
5、审核方案及其管理.....	9
6、资源状况及分布.....	10
7、财务指标及年审情况.....	12
8、风险管理.....	13
四、履行社会责任实践及业绩.....	14
1、社会责任工作年度策划.....	14
2、理解利益相关方及其需求和期望.....	14
3、疫情应对.....	14
4、社会责任各议题的实践.....	17
遵纪守法.....	17
规范运作.....	17
诚信经营.....	18
提升服务.....	19
创新发展.....	19
环境保护.....	20
员工权益.....	21
服务社会.....	21
五、社会责任展望.....	22

前言

0.1 报告时间范围

2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日。在需要对比时引用前几年的数据信息。

0.2 发布周期

公司社会责任报告为年度报告，本报告为公司自 1993 年成立以来发布的第 14 份企业社会责任报告。

0.3 报告范围

本报告披露的信息范围覆盖浙江公信认证有限公司及其分公司、办事处在履行社会责任方面的方针、制度、活动和绩效等内容。

0.4 数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

0.5 编写依据

国家认监委国认可【2012】52 号《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》 正文：《认证机构履行社会责任指导意见》 附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》 参考文件： ISO26000:2010(ZH)《社会责任指南》

0.6 真实性承诺

本报告内容真实、完整、有效，不存在虚假陈述。

0.7 称谓说明

为便于表述和方便阅读，“浙江公信认证有限公司”在本报告中以“公司”、“GAC”和“我们”表示。

0.8 报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录浙江公信认证有限公司官方网站 www.gac.org.cn 下载报告电子版或致电 0571-85067941 索取。

一、董事长致辞

战罢艰险 “牛” 转乾坤

当时间之手轻轻翻过一页时，我们也如此轻松地挥别了 2020，回望 2020 年，岁为庚子，突如其来的特殊时期，惊心动魄的一幕幕将永远镌刻在历史的印记里，也镌入了每一个公信人的心！

至暗时刻，全体公信人通力协作，战胜了艰难险阻，完成了预期的经营业绩，可喜可贺！这一年：我们积极开展复工自救；我们积极在线上开展免费培训，为企业复工复产尽着微薄之力；我们积极摸索应用远程审核技术，急企业之所急实施远程审核；我们积极协助养老服务组织做好疫情防控管理；我们积极支持春季农业生产，发挥了农产品认证推动产业扶贫的优势；我们对确有困难的企业酌情减免认证费用，与中小型企业拥抱在一起，共克时艰。

经历了 2020 年，风云突变，全球经济格局发生深刻的改变，中国又一次让世界见证了自己张力！疫情确实让许多人的价值观和人生观都发生了很大的变化，但可喜的是，它却让人们的风险意识也得到普遍提高，未雨绸缪已不是空洞的理念！此时，我们的共同愿望应该是：结束疫情，让世界重回正常，让每一个生活在这个时代的人生活得更加美好和丰富！尽管这个过程也许还会是跌宕起伏的，也许还需要时间，只要我们心装大爱，一切艰难都会显得微不足道！

每一个人都了不起！时代已赋予了我们的使命，我们深信“牛”转乾坤、风调雨顺、国泰民安不是梦。

前路漫漫，世界正在经历着、发生着深刻变革，只是无论如何变迁，不变的是必胜的信念；不变的是大爱无疆；不变的是大道无垠！新的一年，全体公信人将带着希望和勇气，昂首阔步。

二、公司基本情况

历史沿革：

浙江公信认证有限公司（GAC）的前身是原浙江省计划与经济委员会批准和设立的浙江质量体系审核中心，于 1993 年 3 月依法工商登记注册，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2002-013），获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可（认可注册号 CNAS C013），同时还获得英国皇家认可机构（UKAS）认可（认可注册号 UKAS NO. 0250），是中国认证认可协会（以下用 CCAA 指代）常务理事，为国内首批第三方认证机构之一。二十多年来，公司历经改制、更名之历程，在认证发展过程中积累了丰富的经验，凝聚了一支高素质的审核员队伍，建立了稳定运行的抗风险机制和规模运作的经营模式。

公司目前批准的资格情况		
管理体系领域	产品认证领域	服务认证领域
质量管理体系（含工程建设）	有机产品认证	卫生保健和社会福利
环境管理体系	良好农业规范认证	教育服务
职业健康安全管理体系	电子设备及零部件	运输服务
食品安全管理体系		公共管理和整个社会有关的其他服务；强制性社会保障服务；
信息技术服务管理体系		娱乐、文化和体育服务
信息安全管理		住宿服务；食品和饮料服务
能源管理体系		污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

2006 年，与北京九鼎国联认证有限公司（CASC）合作开展 IATF16949 的认证审核业务。

2020 年新增“住宿服务；食品和饮料服务”、“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”2 个服务认证范围。

企业精神

以人为本，挑战自我

经营理念

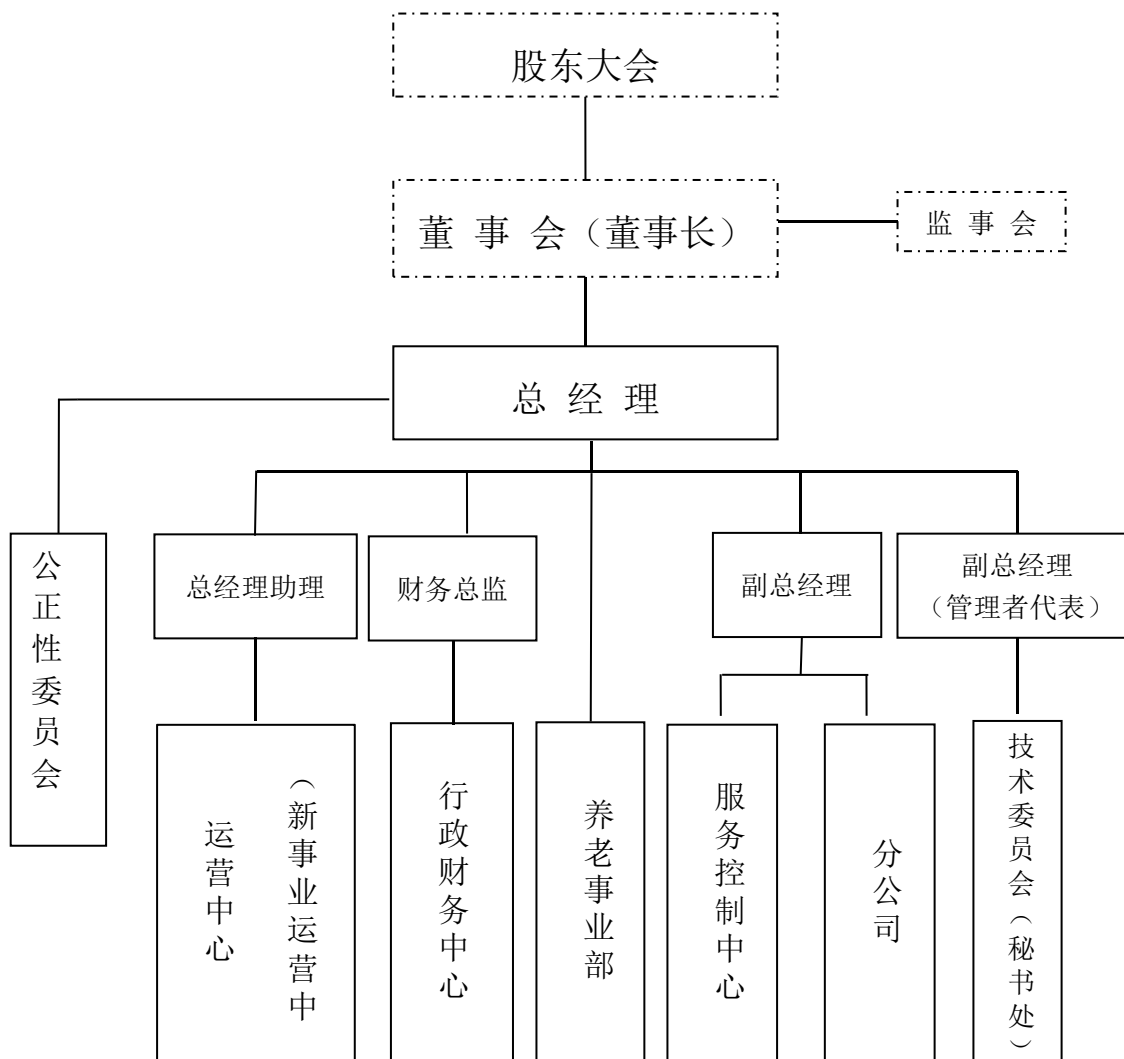
$F(\text{公正}) \times S(\text{服务}) \times E(\text{效率}) + V(\text{价值}) - R(\text{风险})$

社会责任方针

忠诚认证事业	传递责任信任
守法诚信经营	开展公平竞争
致力员工保障	承担社会公益
提升服务质量	倡导增值审核

公司尊崇企业社会责任，将企业社会责任提升到企业战略高度，承担社会责任是公司发展壮大的基本价值观。建立“以社会责任心为主导，以社会公德为基础”的职业道德架构和价值体系，始终是 GAC 的首要任务，并且在公司的企业精神和经营理念中加以充分体现。

GAC 组织机构



2020 年公司组织机构略有调整，新设养老事业部。
截止 2020 年底，公司拥有员工 90 名。

GAC 分支机构一览表

序号	分支机构名称	分支机构地址
1	浙江公信认证有限公司北京分公司	北京市朝阳区胜古中路2号院8号楼F座企发大厦318室
2	浙江公信认证有限公司江苏分公司	南京市玄武区中央门龙蟠路湖景花园14幢502室
3	浙江公信认证有限公司成都分公司	成都市成华区望平街2号望平大厦607室
4	浙江公信认证有限公司广州分公司	广州市天河区体育东路140-148号南方证券大厦1810房
5	浙江公信认证有限公司绍兴分公司	绍兴市越城区二环南路1991号D幢412-418室
6	浙江公信认证有限公司宁波办事处	宁波市江东区百丈东路37号彩虹大厦10楼
7	浙江公信认证有限公司北京办事处	北京市朝阳区十里堡路1号恒泰大厦A座505室
8	浙江公信认证有限公司温州办事处	温州市鹿城区黎明西路307弄12号机械大厦708室

2、2020 年有机及 GAP 认证证书及分析

2018~2020年农产品认证

	2018年		2019年		2020年	
	证书数量	客户数	证书数量	客户数	证书数量	客户数
有机认证	174	118	239	178	207	149
GAP认证	13	9	11	11	18	17

3、服务认证领域发证情况

2020 年在服务认证领域共发出证书 3 张，其中养老服务认证 1 张，物业管理服务认证 2 张。

三、2020 年认证业绩及分析

1、2020 年新增管理体系认证证书及分析

2020年度新增证书

类别	QMS	EMS	OHSMS（新、老版）		J	UKAS	FSMS	ITSMS	合计
初审	154	133	121	5	40	3	5	16	477
再认证	342	243	187	11	93	17	5	4	902
外机构转入	6	7	0	5	0	3	0	0	21
增发证书	5	1	5	0	3	0	0	0	14
小计	507	384	313	21	136	23	10	20	1414

2020年新增自发证书

类别	GQMS	GEMS	GOHSMS（新、老版）		GJ	GFSMS	GITSMS	IS	EnMS	合计
初审	4	6	8	0	2	12	1	30	8	71
再认证	0	11	7	0	0	3		5		26
外机构转入	0	0	0	2	0			2		4
增发证书	0	1	17	0	0					18
小计	4	18	32	2	2	15	1	37	8	119

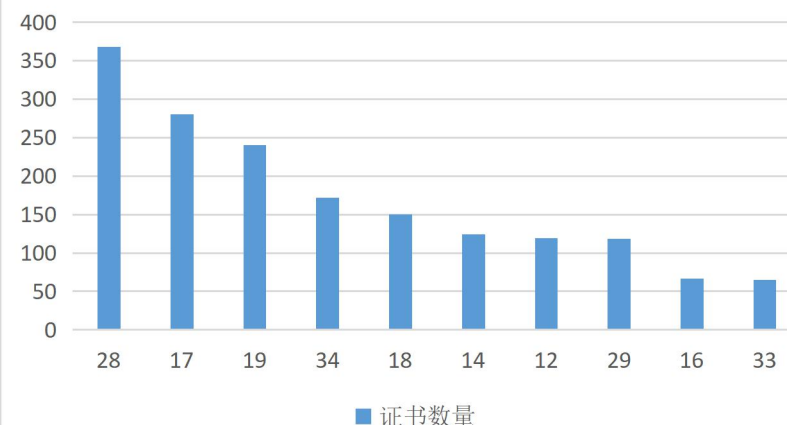
连续三年新增证书情况对比

	带 CNAS 标证书	带 UKAS 标证书	自发证书	合计
2018 年	1468	20	99	1587
2019 年	1401	22	75	1498
2020 年	1391	23	119	1533

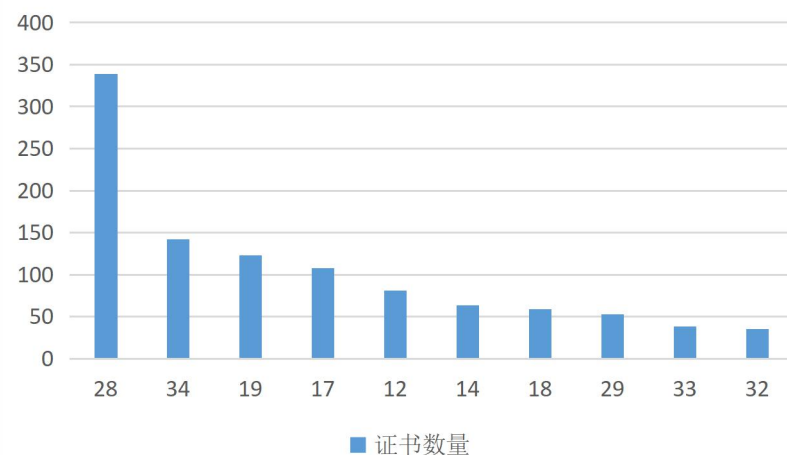
4 截至 2020 年 12 月 31 日有效证书及分布

按领域认证证书分布					
	标准类型/认证规范	有效证书数/报告			
QMS认证	GB/T 19001-2016/ISO9001:2015	1554			
	工程建设施工企业质量管理体系认证	358			
	总计	1912			
EMS认证	GB/T 24001-2016/ ISO14001:2015	1060			
OHSMS认证	GB/T 28001-2011	280			
	GB/T 45001-2020 / ISO45001:2018	634			
FSMS认证	GB/T 22000:2006/ISO22000:2005 / ISO22000:2018	31			
ITSMS 认证	ISO/IEC 20000:2011/ ISO/IEC 20000-1:2018	49			
有机产品认证	GB/T 19630-2011	组织数	149	证书数	207
GAP认证	GB/T 20014-2013	组织数	18	证书数	18

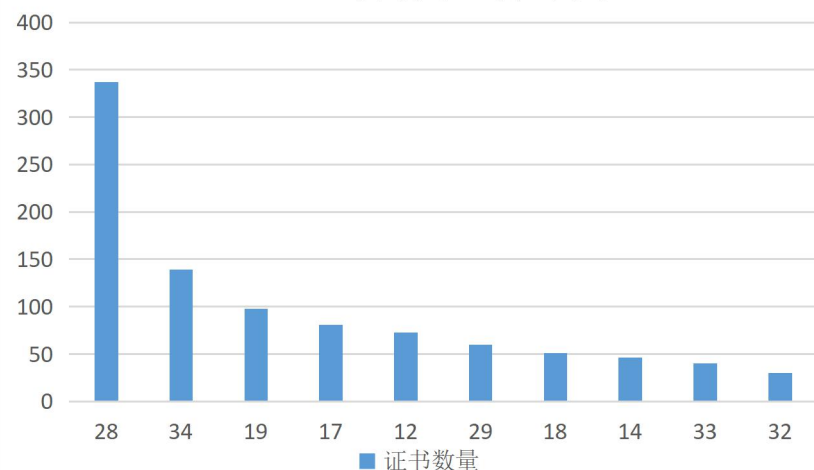
QMS领域专业分布图



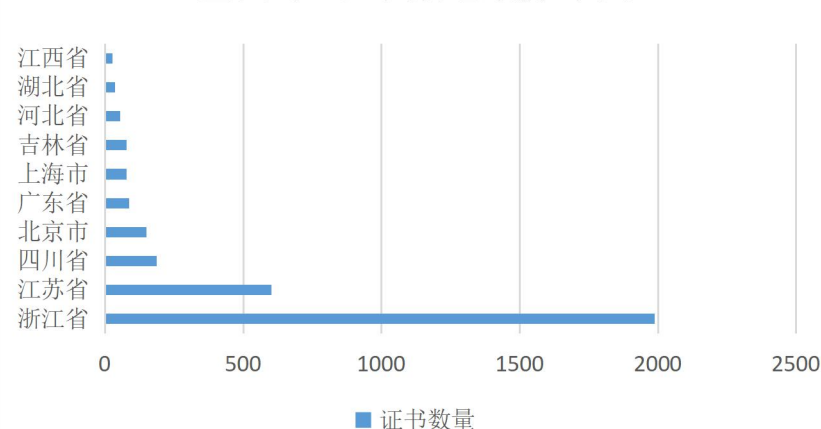
EMS领域专业分布图



OHSMS领域专业分布图



全国QES证书数地域分布图



5、审核方案及其管理

2020年初，由于突发新冠疫情，公司启动了应急方案，积极与客户沟通、告知相关认证信息，并建立了《疫情期间认证专用方案》及《远程审核作业指导书》，在2月中旬复工后，根据方案策划，开展相关审核、日常监督管理等活动。

——持续推进 ISO45001、GB/T50430、ISO22000、ISO20000-1 的转换工作，转换进程因疫情稍有滞阻。

——策划并实施了有机、GAP 的不通知检查。

——湖南省送变电工程公司分别于2020年5月11日和7月2日发生了较大生产安全事故。事故发生后公司第一时间与企业取得联系，了解详细情况后作出相应处置，并在规定时间内上报CNAS。7月2日事故发生后，公司派出调查组前往企业，听取了企业的详细情况报告，了解企业事故发生前后职业健康安全管理体系保持及运行状况、事故发生后的紧急处置情况、初步调查情况以及所采取的纠正和预防措施计划等，确定后续信息沟通、事故整改及验证等要求，帮助企业共同渡过本次难关。

2020年未发现其他获证客户发生重大事故、事件的情况。

内部监管情况：

——2020年，对受审核组织实施100%回访，实际成功回访企业1791家。

监控结果显示公司需要在审核员能力、日常沟通、工作差错及工作效率等

方面进一步改进。

外部监管情况：

——2020 年我机构国家级双随机抽查数为 0，各级地方监管部门抽查了我们的一些企业，掌握的为 32 次，结果均合格。

客户满意度调查：

——2020 年顾客满意度于 6 月底开展，做好问卷测评卷的抽样安排、发放、收集以及后期的统计工作，总体满意率：98.16%。

6、资源状况及分布

2020年各领域审核员数	
领域	级别审核员/审查员/检查员
QMS	228
EMS	147
OHSMS	124
GB/T50430	62
FSMS	10
ITSMS	10
服务认证	43
产品认证	21

2020 年，审核员资格及能力得到有效保持及提升，具体开展工作如下：

——按 CCAA 与 GAC 的相关规范、制度和要求，做好各领域审核人员的聘用管理。

——6 月开展了专职审核员满意度调查，对整个认证流程中的各项服务内容评价，最终满意度达到 87%。

——根据《专职审核员基本工资方案》，每季度收集汇总专职审核员绩效考核表，维护好专职审核员队伍。

——根据年度工作计划的要求建立了《审核员互助学习小组规则和要求》，初步形成线上学习互动的机制，鼓励审核员利用网络进行自主学习和提升。

——2020.1.1-12.31 收集审核行为评价表共 1909 份，其中 15 份合格，其余均为满意，审核人员评价表 3515 份，其中 7 份为能接受已经归档，其余为满意；检查人员工作考核表共 80 份，均为好，检查人员评价表共 254 份，均满意。

——2020 年继续开展神秘评价人活动，一年来如期接到评价人的书面反馈，并指出在审核方案策划的合理性及审核员在现场遇到突发事件的应对处理能力等方面需要改进。

——日常做好 GAC 内部见证的实施，截至 2020 年底，内部见证共完成 48 次。

——根据各部门培训需求制订了《公司 2020 年度培训计划》，以线上

为主，主要包括：

a) 于 2020 年 1 月 21 日内部举办了有机产品新版标准和实施规则的学习活动；

b) 分别于 1 月和 5 月，派员参加了绿色产品检查员培训，目前已有 11 人获得注册；

c) 分别于 5 月 17-18 日、6 月 17-18 日和 12 月 14-15 日参加和组织了远程审核在管理体系审核中的应用培训，目前共有 75 人通过认证人员远程审核能力评价；

d) 5 月份组织实施了信息技术服务管理体系的审核员培训；

e) 8 月份组织了民宿服务认证和环保管家服务认证的专业知识培训。

——疫情期间，公司组织了多次线上培训活动，如《确定和不确定》、《感知风险》、《从“产品和服务”质量到“组织”质量——ISO9004 介绍》、《未来社区介绍》等，通过线上培训的方式，帮助审核员利用在家闲暇时间，拓展相关的信息和知识。

—— 于 2020 年 8 月，召开了专职审核员研讨会，通报了今年 CNAS 认可评审情况，结合认可评审的不符合报告和改进建议，以案例的形式让审核员对照认可规范，找问题求答案，以进一步规范审核活动。

7、财务指标及年审情况

2020 年度财务收支状况（不含税/万元）：

公司总收入：3325.22

总成本费用：3144.31

利润总额：239.22

上缴利税：162.56

专项风险基金：115

—— 按要求完成财务审计、年度审计工作。

8、风险管理

基于认证过程风险的识别、评价及日常管理，GAC 需重点关注的认证活动中的风险，将其归纳如下：

- a) 影响公正性的威胁和风险；
- b) 认证过程未满足法律法规、认证规范的要求，所带来的影响认证有效性的风险或不合法、不合规的风险；
- c) 认证过程或其结果未能达到客户的需求和期望，所带来的客户不满意的风险。

2020 年，根据法律法规、认可规范的变化以及年度认可评审中提出的问题，公司重新修订并发布《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》，针对所识别的风险，制定了应对措施，并关注了残余风险的识别与控制。

所确定的应对风险的措施主要有：

- a) 2020 年维护公正性委员会正常运行，受疫情影响，于 2020 年 7 月—8 月以通信方式召开了公正性会议，评价、审议公正性管理过程；
- b) 2020 年，由专职岗位对审核项目进行 100%电话回访，对审核员的服务行为进行核实，严防减少或遗漏现场审核活动的质量事故发生；
- c) 设立专项风险基金，满足风险应对的需要及认证协会的公平竞争信誉保证金的要求。

从公司 2020 年的运营情况来看，公司对风险管理的经验和能力持续保持，各项主要风险均得到有效地控制，公司处于良好的运作状态。

四、履行社会责任实践及业绩

1、社会责任工作年度策划

以董事长/总经理为组长的社会责任领导小组，在 2020 年初结合公司的年度工作计划，对新一年的社会责任工作作出部署和规划。主要包括以下内容：

——确定 2020 年的社会责任工作目标：

- a) 坚守初心，传递信任；
- b) 服务客户，服务市场；
- c) 质量优先，创新发展。

2、理解利益相关方及其需求和期望

公司的生存及发展与利益相关方需求和期望的识别和实现密不可分，公司非常关注这些利益相关方的需求和期望，通过各种手段和渠道保持与利益方的沟通，获取并动态识别利益方相关的需求和期望。

2020 年，维护公正性委员会的作用得到发挥，各利益相关方能有效地监督公司的管理、运行。

2020 年 7 月，维护公正性委员会代表对各领域的 10 份审核卷宗实施抽样，进行现场公正性审查，审查结果表明：公司的整个认证过程符合 IAF、国家认监委和认可规范的有关公正性要求。

2020 年 8 月，因疫情影响，考虑到有委员来自疫情严控区域，经综合考量，

维护公正性委员会以通讯形式召开，共有 16 位委员参加，对提交的公司经营和公正性管理情况、财务公正性分析情况、审核资料公正性审查情况进行公正性审查，委员会一致认为，公司公正性管理过程较好，能满足认可规范要求，公司建立的认证风险基金额度能满足要求，同意继续保持。同时，委员们也对认证过程提出了改进建议。

3、疫情应对

2020 年伊始，全国上下疫情爆发，GAC 为了更好地保护好员工的健康，同时为所有客户提供不间断的资讯和服务，缓解专职审核员长期居家的焦虑和不安，采取了一系列的措施。

——2 月 11 日，线上复工，为客户提供最新的相关认证资讯；

——进行复工准备，根据街道复工条件逐一落实，于 2020 年 2 月 17 日正式复工；

起草《防疫复工方案》、《应急预案》、《公司员工中餐安置方案》《员工上下班注意事项和公司及个人邮件收寄》、《办公区域员工体温情况汇总表》等相关制度和文件；

采购防疫物资有：医用护理口罩 10000 个、医用手套 200 副、84 消毒液 100 公斤、75 度消毒酒精 7.5 公斤，共计支付费用 45828.65 元。

——建立了《疫情期间认证专用方案》及《远程审核作业指导书》，在复工后，于 2 月底实施了第一家远程审核。

——录制了有机新版实施规则和新版标准的视频课，分享给有机认证客户。

——响应 CCAA 的倡议——积极支持企业复工复产和春季农业生产。

公信认证响应中国认证认可协会的倡议——积极支持企业复工复产和春季农业生产

原创 浙江公信 浙江公信 2020-02-20

点击上方蓝字可以订阅哦

新冠肺炎疫情发生以来，全国上下全力防控，疫情形势出现积极变化。公信认证严格落实和执行各级防控要求，并已通过复工审批，于2020年2月17日正式复工。

为了贯彻政府对企业复工复产的要求，响应中国认证认可协会向认证检测行业提出的倡议，公信认证将支持获证企业复工复产、支持春季农业生产，为打赢疫情防控战、恢复经济社会秩序做出贡献。

参加 CCAA “守护安全底线 服务复工复产”的倡议视频录制工作。

一、积极支持企业复工复产

主动开展对复工复产企业的技术服务，制定疫情期间专项认证方案，开通在线业务咨询、受理、评价等服务通道，采取线上认证申请受理、延期现场审核等措施。

主动跟踪获证客户复工复产的情况，并根据客户需求，帮助其提出重大疫情风险识别及管理方案，以 ISO45001/ISO14001 的管理理念，防控风险，确保有序复工复产。

二、积极支持春季农业生产，发挥农产品认证推动产业扶贫

积极开展有机产品种植、养殖技术支持，分析研判疫情对有机产品种植、养殖的影响，提出技术有针对性的应对方案和建议，开展线上技术培训。

帮助已获有机认证的客户进行新版实施规则和认证标准的转换，提供免费线上技术服务。

三、做好认证证书有效时间接续转移工作

全面排查疫情防控期间到期的认证证书，积极与企业沟通协商，根据疫情情况期间专项方案通过书面调查、远程核查证据等适当方式确认认证证书的有效性，不因认证证书到期影响企业正常开工复工，不因认证证书到期影响企业正常生产经营。

四、共克时艰，帮助企业渡过难关，大力支持中小微企业

在提供必要认证服务的同时，对确有困难的企业酌情减免认证费用，对受疫情影响严重的小微企业减免其认证费用。

五、积极协助养老服务组织做好疫情防控管理，承担良好社会责任

为社区居家养老服务第三方运营商、养老机构免费提供疫情期间的政策咨询、疫情动态提醒、员工职业健康安全风险防范和应急工作指导；通过公众号推送疫情期间养老机构老年人防护要求的相关信息；开设空中课堂，为养老机构提供对安全管理有关标准的解读、交流。

利益相关方的期望及 2020 年开展的主要工作

利益相关方	期望	2020 年的主要工作
政府相关部门	遵纪守法、诚信经营、依法纳税，支持行业及地方的各类认证创新活动，支持和推进当地经济建设	缴纳税款；工商年审；参与的浙江省合格评定协会“认证服务标准化”项目通过验收；持续参与嘉兴区域品牌“嘉田四季”品牌建设活动
监管部门（认监委、认可委、认证认可协会）	遵守行业要求，诚信认证，履行责任	配合认监委“双随机 一公开”检查；认可评审；2020 年 10 月参与中国认证认可协会的“认证技术提升周”倡议活动；参与协会进行认证机构评价活动
获证组织（客户）	真诚合作，提供优质审核服务和能力，及时沟通信息	按方案实施认证审核；协助企业进行转换，录制线上视频课为农业获证客户提供线上新版规则及标准的释义；及时进行远程审核的技术开发，满足在疫情期间的客户认证需求
消费者	提供可信任的认证，正确传递认证信息	召开维护公正性委员会通讯会议；实施信息公开、上报认证信息
合作伙伴（相关认证机构、检测机构、供应商）	促进技术进步，维护行业持续健康发展，合作共赢	与合作方签订合作协议，明确责任和义务，公平竞争；参与行业研讨和交流
员工/审核员	保障合法权益、健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台，实现个人发展和价值提升	签订聘用合同、保障双方权利义务；为员工、审核员提供交通意外保险；提供培训、研讨，帮助员工、审核员提升能力
股东	不断提高公司盈利能力和核心竞争力，实现股东回报，企业健康成长	进行股东权益分配
社区	改善环境，提供安全、健康的生活环境，支持公益事业，回报社会	提供就业机会；参加社会组织；参加公益活动

4、社会责任各议题的实践

遵纪守法

公司始终遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》、《认证认可行风建设实施办法》（试行）。

定期跟踪各类法律法规的更新与变化情况，结合 2020 年法律法规的主要变化，对新发布或修订的法律法规或相关文件制度，在学习的基础上予以全面贯彻、确保实施。

随着《中华人民共和国民法典》的发布及实施，公司应按新的法律要求评估现有管理的合规性，并作出必要的调整。

聘请了专业的法律顾问，对公司相关文件制度、合同文本等进行合规性审查，并根据审查意见，进行修订。

规范运作

为了实现年初确定的社会责任工作目标，公司管理者代表根据年度工作计划的布置，对全公司管理活动的规范运行进行总体管理和协调。

——结合内外部环境变化及个别认可规范的更新（如 CC105, SC125 等），组织对公司管理体系文件进行了必要的修订和补充；

——结合内外部环境变化以及年度评审不符合的整改要求对《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》重新进行修订并发布。把风险管理融入到认证管理过程中的每一个环节，确保公司合规健康发展；

——增加了疫情期间认证专用方案、远程审核作业指导书等。疫情期间按照 CNAS 要求提交了专项认证方案，并根据文审意见进行了修改完善。每月 10 日前组织总部及各分公司上报疫情期间证书的统计报表；

——编制了新版有机认证标准和实施规则转换计划并组织实施，组织完成了农产品体系文件的修订，按计划实施了有机产品认证标准、实施规则转版的专项内审和管理评审，于 2 月份完成了认可转换申请工作，并于 4 月 22 日获得 CNAS 的批准换证。

根据有机转版要求对 6 份作业文件进行修订，QMF301P-007-2020A《产品和产地环境抽样测试指南》、QMF3020-002-2020A《作物野生采集检查指南》、QMF3020-003-2020A《畜禽养殖检查指南》、QMF3020-004-2020A《水产养殖检查指南》、QMF3020-005-2020A《食品加工检查指南》、QMF310.10-001-2020A《食用菌检查指南》；

——修订了 QMS 技术领域文件 18 份；EMS 技术领域文件 11 份；OHSMS 技术领域文件 11 份；新编专业审核指导书 EMS 领域《水力发电作业指导书》；修订 QMS 领域《冶金工程作业指导书》；

——通过卷宗评定，监视在审核资料中出现的合规风险，并通过问题的反馈和整改，及时地处理风险；

——2020 年 7 月—8 月组织了覆盖各个业务领域和分支机构的内审，共开列一般不符合报告 13 份，主要涉及审核方案管理、人员能力管理、审核档案管理、远程审核管理等方面，均为一般不符合，按要求完成整改；

——2020 年 8 月 10 日实施年度管理评审；

——2020 年顺利通过了 CNAS 年度评审，其中 8 月 24-28 日接受了 CNAS 办公室监督评审，此次评审为管理体系认证的年度监督及 OP/GAP 的再认可，已完成不符合报告整改；

——本年度已顺利完成了 Q/E/S/IT/有机/GAP 6 个领域的见证评审；

——通过 UKAS 年度监审。于 8 月 11-14 日完成了线上办公室评审，共开具 2 个不符合报告，及时完成了不符合的整改；

——年初立项技术课题 7 项，其中完成《ISO 50001:2018 认证技术研究》、《养老服务认证制度实践研究》、《远程审核 ICT 技术应用研究》、《信息安全管理体系建立和实施的研究》，顺延的有 1 项，未完成的有 2 项。

诚信经营

《认证机构诚信经营规范》（中国认证认可协会二届七次理事会 2015 年 4 月 28 日通过）是公司在诚信经营上的工作准则，公司高层要求公司各级人员，在经营和业务活动中坚持诚信经营、公平竞争的原则，公司各部门及分支机构在具体工作环节中，结合职能，认真履行。

在市场营销环节：

——2020 年，公司在公开性文件、网站、微信公众号等各类公开信息中如实介绍公司的情况、服务内容、工作流程、工作业绩等。不对所提供的内容、质量、效果等进行夸大和虚假宣传，不以任何形式误导客户、相关方及公众；

——在经营活动中自觉维护行业声誉，尊重同行业机构知识产权、商业秘密等；

——在市场活动中自觉抵制各种商业贿赂行为，不应利用正常经营活动向个人输送不正当利益；

——在通过招投标方式获得认证业务的过程中，不提供虚假材料谋取中标、成交；不与其他投标人相互串通投标，或招标人与投标人相互串通投标；中标、成交后无正当理由不得拒绝履行合同；

——公司坚决抑制低价竞争，倡导优质优价，并按公示的认证价格标准收费，执行财务制度的要求，保留凭证、记录等证据，不进行现金交易；

——认证合同签订活动中，不与认证委托方就同一认证业务订立两份以上内容不同的合同；

——在作出认证决定之前，尤其在市场推广营销过程中，不向客户承诺通过认证；

——规范方案管理人员与客户界面之间的言行规范，要求廉洁自律、具备商业道德和职业道德，不恶意诋毁同行；

——对设立的神秘评价人进行轮换，监控业务活动中的诚信服务行为，尚未发现不符合要求的行为；

——结合内审，对业务部门及分支机构进行诚信经营的自查自纪。

在运营管理环节：

——维护客户、员工等相关方权益，不降低要求，不损害相关方权益；

——规范认证人员劳动报酬、审核劳务费的支付过程，不拖欠劳动报酬及审核劳务费，审核劳务费的发放不与审核结论关联；

——以专业的方式处理客户的商业秘密，履行保密承诺；

——主动向主管部门进行报告和披露信息；

——公开举报投诉方式，并在现场审核的首末次会议向客户重申投诉渠道，包括提出意见和建议的方式；

公司自觉接受各级政府、社会和舆论监督，2020 年未收到申、投诉信息，也未在各级政府监管中发现有违规或不诚信的经营行为。

提升服务

——参与浙江省质量合格评定协会的“认证服务省级标准化试点”项目，通过服务业标准化的构成要求，从与客户接触面的客户体验为切入点，对认证全过程进行规范，提出服务、监视、评价、改进等要求。目前试点项目新研制的11个团体标准已于2019年初予以正式发布，贯彻实施。认证标准化项目的试点、推行工作，也给浙江省认证事业的健康发展助力，实现认证服务的质量和有效性的提升，传递市场信任，服务监管需要。该项目于2020年8月份通过现场验收。



2020年6月开展顾客满意度调查，以问卷测评卷的方式，确定抽样安排、发放和收集问卷，经后期统计，客户对GAC认证服务的总体满意率：98.16%。

创新发展

养老事业相关业务开展情况：

——为浙江省老年活动中心承担标准化建设工作任务的第一阶段已经完成，输出了《老年活动中心管理和服务规范等级评定管理办法》；

——4月开始参与浙江省民政厅关于《乡镇（街道）居家养老服务中心建设与运营规范》地方标准的起草工作，该项目预计2021年12月完成；

——学习、消化GB/T35796《养老机构服务质量基本规范》、GB38600《养老机构服务安全基本规范》等正在着手进行课程设计工作；

——承接了2020年度金华市浦江县养老绩效评估项目，获得了浦江市民政局有关领导的一致好评。同时，为应对养老机构等级评定最新国家标准的实施，正在着手进行对标文件转换工作，协助养老机构开展服务质量和提升；

——养老服务认证试点涵盖了“机构养老”和“居家养老”2个类型，象山县茅洋乡敬老院机构养老服务认证试点项目已经全部完成，颁发了GAC第一张养老服务认证证书；杭州市余杭区金扫帚养老服务中心居家养老认证项目的前期工作正开展中。



其他服务认证推进：

物业服务认证

基于服务的差异化特征，在 2019 年物业管理服务认证工作开展的经验基础上，2020 年再次开发适用不同类型物业的服务认证要求，并开展相关的试点工作。2020 年公司新增物业管理服务认证证书 2 张；

民宿服务认证

加入浙江省、湖州市、德清县市场监管局联合组织的，由 6 大机构组成的“民宿服务认证联盟”；

邀请浙江旅游职业学院旅游、民宿专业的教授进行民宿专业知识的培训；

牵头起草了《“民宿服务”认证联盟成员自律管理办法》，参与了联盟章程及其他制度文件的评审工作；

参与《乡村民宿服务认证要求》标准的研讨、修订工作；

派员参与德清县莫干山三家民宿的服务认证试点项目。



环保管家服务认证

——2020 年浙江公信认证有限公司与浙江省环保产业协会合作开发环保管家服务认证制度；

2020 年 6 月由浙江省环保产业协会牵头组织环保管家行业专家、浙江公信认证有限公司、浙江省标准协会，起草了 T/ZAEP1 01-2020《环保管家服务规范》团体标准，于 2020 年 8 月 14 日正式发布。

邀请浙江大学陈曙光教授进行环保服务业的专业知识培训。

2020 年 11 月开始试点工作，目前已完成现场审查阶段。

环境保护

环境保护作为可持续发展的重要内容，目前环境管理体系认证、有机认证、能源管理体系认证是公司主要认证业务之一，通过运用认证技术促进客户组织实施环境保护、节约能源、污染防治，推动获证客户通过体系的有效运行，提升合规能力和环境绩效。

公司在内部管理上也采取诸多的管理措施，以期降低非预期的环境影响。

公司数据库功能升级更新，全年共计完成对数据库的升级 33 处。

公司电子证书的尝试获得初步的成效，大大提升了效率。

与浙江省环保产业协会合作，建立环保管家服务认证制度，推动环保管家服务组织为其客户提供标准化的、可评价的、高质量的环保管家服务。

员工权益

公司始终贯彻“以人为本，挑战自我”的企业精神，依法保障员工劳动权、获取劳动报酬的权力，完善优化公司制度，关注员工在公司的成长和发展，努力实现个人价值与企业追求的统一。

在基本保障方面：

——2020 年公司每月按时发放劳动报酬，缴纳社会保险和住房公积金，并于 3 月完成了社保缴费基数申报核定工作，6 月份完成了年度企业社保清算工作。

在员工职业发展和能力提升方面：

——制定《GAC 员工晋升、晋级管理制度》、《GAC 职级、薪酬体系》初稿，目前处于征求意见阶段；

——制订了《公司 2020 年度培训计划》，并组织实施；

员工关怀：

——组织 2020 年新春团拜会；

——组织各部门年中小结及团建活动。

服务社会

——服务区域品牌建设，提升农产品、食品供给质量。2018 年受嘉兴市农民合作经济组织联合会的邀请，为“嘉田四季”品牌定制品牌准入评价准则及实施细则，2019 年、2020 年按计划实施了相应的品牌准入评价工作。

中国认证认可协会（CCAA）于 2020 年发布《2019 年认证机构发展报告》，在质量评价模块中改变了评价内容，以负面清单发布了抽查不合格机构，GAC 不在此列，在注册人员充分率方面进入前 30；在参与政府部门和认证行业及相关管理部门的项目数和公益项目数也进入 30。

2020 年，为帮扶企业尽快度过难关，我们减免了部分企业的审核费用。



五、社会责任展望

2020 年是极不平凡的一年，对任何企业都面对未曾遇见过的挑战，在挑战之下公司全体人员坚守本心、服务客户、沉着应对、勇于创新，使我们在这一年仍能获得可喜的成绩。

2021 年是十四五的开局之年，我国经济发展进入新阶段，作为服务发展的认证行业，公信认证将以服务经济发展为落脚点，在服务客户的过程中落实社会责任。

我们的联系方式是：

公司：浙江公信认证有限公司

地址：杭州市密渡桥路 15 号新世纪大厦 25 楼

邮政编码：310005

邮件：gac@gac.org.cn

电话：0571-85067941

传真：0571-85067941

在相应的位置打“√”

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1、本报告全面、准确地反映了本公司的社会责任工作状况					
2、本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露					
3、本报告披露的信息数据，准确、完整					
4、本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计					
您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议					
您的信息					
姓名：			所属行业：		
联系邮箱：			联系电话：		