

2020 年度 社会责任报告

安知认证有限公司发布

目录

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 一、前言..... | 1 |
| 二、关于本报告的说明..... | 2 |
| 1、报告简介..... | 2 |
| 2、报告编写依据..... | 2 |
| 3、报告时间范围..... | 2 |
| 4、报告涉及范围..... | 2 |
| 5、报告数据说明..... | 2 |
| 6、报告发布周期..... | 2 |
| 7、联系方式..... | 2 |
| 三、公司概况..... | 3 |
| 1、公司简介：..... | 3 |
| 2、认证业务范围及证书数量..... | 3 |
| 3、人力资源与认证业务..... | 3 |
| 四、社会责任管理体系和制度建立情况..... | 错误！未定义书签。 |
| 1、本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定..... | 错误！未定义书签。 |
| 2、相关体系运行和自我改进情况..... | 错误！未定义书签。 |
| 3、利益相关方参与..... | 5 |
| 五、履行社会责任情况及社会评价..... | 错误！未定义书签。 |
| 1、遵守法律..... | 错误！未定义书签。 |
| 2、规范运作..... | 错误！未定义书签。 |
| 3、诚实守信..... | 错误！未定义书签。 |
| 4、员工权益..... | 错误！未定义书签。 |
| 5、提升服务水平，创造价值..... | 错误！未定义书签。 |
| 6、创新发展..... | 错误！未定义书签。 |
| 7、环保节能减排..... | 错误！未定义书签。 |
| 8、服务社会..... | 错误！未定义书签。 |
| 六、结束语..... | 1 |

一、前言

企业是社会经济的基本单位，是从事社会生产与服务的经济主体，也是承担社会责任的主体。作为认证型企业，认证的公信力在于认证活动中获得的社会认可和信任。认证机构自觉履行社会责任，不断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、客户和社会采信认证结果。

创新是引领发展的第一动力，保护知识产权就是保护创新。在坚持发展为第一要务的原则基础上，安知认证切实履行企业社会责任，传递信任，服务发展。一次知识产权管理体系的认证，为受审核企业赋予更多的创新指导力量，让每个受审核的企业在贯标后可以有更多的获得感，提升企业在贯标后切实增强保护知识产权的力度，提升创新能力，打造自有品牌。

2020 年是异常艰难的一年，也是波澜壮阔的一年，全国人民共抗疫情、脱贫攻坚，凝心聚力书写历史新篇章。越是在困难的时候越能看出中华儿女的团结一心。在面对疫情影响中，安知认证始终践行“用心服务，品质至上，专业立本，高度责任”的服务理念，减免认证费用，在线回复企业各项知识产权问题，帮扶创新型企业，推动我国知识产权保护工作不断迈上新台阶。

安知认证有限公司始终坚持“公正、严谨、规范、权威”的核心价值观，提供“公正负责、真诚守信、专业高效、严谨务实”的管理方针，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，致力于“企业认证服务-知识产权、认证先行、立足安徽、服务全国”的管理目标。注重信誉，恪尽职守，服务于社会，履行好自己的社会责任。

二、关于本报告的说明

1、报告简介

本报告是安知认证有限公司成立以来发布的第二份社会责任报告，是公司履行社会责任的真实反映。报告经公司管理层审议通过，并保证报告内容的真实、准确和完整。

2、报告编写依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，结合公司的实际情况编制。

3、报告时间范围

2020 年 01 月 01 日至 2020 年 12 月 31 日。

4、报告涉及范围

安知认证有限公司。

5、报告数据说明

除非另有说明，本社会责任报告涉及的数据的时间范围为 2020 年 01 月 01 日至 2020 年 12 月 31 日。由于统计数据的动态性问题，如有出入，以上报至国家认监委“认证认可业务信息统一上报平台”的数据为准。

6、报告发布周期

安知认证有限公司的社会责任为年度报告。

7、联系方式

地址：安徽省合肥市经济技术开发区芙蓉路 5211 号葛洲坝国际中心 1405 室

电话：0551-63811188

传真：0551-63811188

网址：<http://www.azrzah.com>

三、公司概况

1、公司简介：

安知认证有限公司（简称“AZRZ”）成立于 2019 年 4 月，2019 年 10 月经过中国国家认监委批准（批准号：CNCA-R-2019-572），公司拥有一支兼具知识产权管理和认证审核经验的专业团队，团队成员在法律、知识产权布局、保护、商业化等方面经验丰富，公司更与高校、科研机构、法律机构等建立了长期的战略合作及业务交流。

依据《企业知识产权管理规范》、《科研组织知识产权管理规范》、《高等学校知识产权管理规范》等知识产权国家标准，意在通过专业的知识产权审核服务，提升企业、高校、科研院所、服务机构等创新主体的知识产权管理能力，为客户提供高效的认证服务同时提供认证审核的增值服务。

公司设立董事会、技术委员会、公正性委员会、市场部、审核部、技术部、综合部等主要职能部门，各部门职责分工明确，各司其职。未来安知认证将不断优化管理，致力于打造高端、权威的认证服务品牌，为社会提供更专业的认证服务，同时为推动知识产权认证行业持续健康发展，助力知识产权强国建设做出更多的贡献。

2、认证业务范围及证书数量

- 1) 业务范围： 知识产权管理体系认证
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认证

- 2) 截止 2020 年 12 月底，公司知识产权管理体系认证有效证书 142 张。

3、人力资源与认证业务

安知认证有限公司配置了合理数量的审核员，保证每个审核员数量与认证业务量匹配。公司目前有审核员共 13 人。随着机构业务量的增长，会增加一定数量的审核员以保持人力资源与认证业务相匹配。

安知认证在 2020 年的认证业务主要集中在长三角地区，安徽发证量最多，为 79 张。其余地区涉及上海、内蒙古、广东省、陕西省、湖南省等多个省份，坚持“知识产权，认证先行，立足安徽，服务全国”的管理目标。

四、社会责任管理体系和制度建立情况

1、本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

安知认证认真贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（以下简称《指导意见》）的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、确保认证有效性，依据《指导意见》，结合安知认证的实际，在健全依据 ISO17021 和 ISO17065 所建立起来的管理体系的同时，融入社会责任主题的内涵要求，特别在组织治理、风险控制、相关方识别等方面，健全完善履行社会责任的内部管理制度，建立社会责任报告公开发布制度。在制度建设中注意结合机构自身的特点，并秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

2、相关体系运行和自我改进情况

基于安知认证现有的依据 ISO17021 和 ISO17065 标准所建立的管理体系，将社会责任要求与之相容地予以运行，并进一步通过制度完善和绩效考核，将机构社会责任的实践和机构的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能，但还需要在实践方面有诸多的改进。2020 年中，我们在机构的公信力保证、组织结构及部门职责的调整、服务质量提升、完善制度等方面有如下举措：

- 1) 根据业务开展的情况和管理上的需求，对组织结构、部门职责进行了必要的规定，完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定，建立起一支具备协作能力和服务意识的业务团队；
- 2) 机构自身的技术管理工作是关键的过程，机构技术部在技术委员会的指导下，负责机构的专业技术管理，为业务领域的研发、扩展和认证审核过程的技术支撑提供保障。另一方面，技术部建立了对外部认证认可法规要求和技术认可、监管等各项要求的定期收集、整理和传递的机制，以确保及时了解行业动态和各项要求。
- 3) 确定了将履行社会责任纳入日常管理的内部机制，在组织保障，制度完善，建立指标体系并定期考核，持续改进等方面实现有效和持续。
- 4) 积极配合国家认监委“双随机一公开”稽查活动，提高认证公信力；

3、利益相关方参与

| 利益相关方 | 要求与期望 | 沟通形式 |
|----------------|--|--|
| 政府相关部门 | ☆ 遵守法律法规及相关要求 ☆ 规范经营和运作 ☆ 增强认证公信力 ☆ 依法纳税，稳健发展 ☆ 合格的认证实施能力和人员能力 | ➤ 认证信息报送 ➤ 参加相关会议 ➤ 学习相关政策、法律、法规等文件 |
| 投资方 | ☆ 战略发展方向 ☆ 规范经营 ☆ 资产的保值、增值 ☆ 规范运作，创造价值 | ➤ 定期汇报经营情况 ➤ 召开董事会 ➤ 相关报告 |
| 获证组织（客户） | ☆ 提供客观、公正、诚信的认证服务 ☆ 提供优质、增值服务 ☆ 获得持续改进机会 ☆ 向社会传递信任 | ➤ 加强审核员培训，提高审核能力和水平 ➤ 进行客户满意度调查 ➤ 公司网站 |
| 员工 （含所有审核员） | ☆ 合理的薪酬和福利 ☆ 保障员工权益 ☆ 拓展职业发展机会 ☆ 良好的工作环境和氛围 ☆ 企业文化 | ➤ 严格遵守劳动合同法，确保员工权益 ➤ 组织内部专业技术培训 ➤ 参加CCAA的继续教育 ➤ 组织学习CCAA/CNAS/CNCA的文件 |
| 公众和社会 | ☆ 认证的公信力 ☆ 服务社会 | ➤ 公司网站公开认证结果信息 ➤ 公开社会责任报告 |
| 合作伙伴 | ☆ 公平竞争、合作共赢 ☆ 拓展合作领域 | ➤ 战略合作协议 |

五、履行社会责任情况及社会评价

1、遵守法律

安知认证自创立之初就确立了“公正负责、真诚守信、专业高效、严谨务实”的质量方针，坚持“不逾红线、不触底线，以技术为立足之本”，一直把合规守法放在认证经营活动和履行社会责任的首位。

1) 综合部设立专门的岗位职责追踪、收集与公司业务活动相关的法律、行政法规和机构规范运营的其他要求，逐步建立完善公司法规库，并采取多种方式组织法律法规的学习及培训，树立员工牢固合法意识，尤其对于新出台的政策，及时参加行业提供的培训并组织内部研讨；通过公正性管理委员会，逐步健全自身的合规性评价和风险控制机制，为机构的健康发展保驾护航。

2) 安知认证有限公司严格遵守《中华人民共和国税法》规定，积极纳税。自成立之日起就坚持合法经营和行业自律，严格遵守《中华人民共和国合同法》、《行业自律公约》等法律法规。要求对所开展的所有项目必须规范签订书面合同，并严格进行保密。不以低价扰乱认证行业，与同行保持互相学习，共同发展的态度。

3) 严格执行中国认证认可协会发布的《认证机构诚信经营规范》、《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证人员执业信用管理规范》等行业自律文件。公司签订的所有认证合同严格按照行业内的规则。认证人员的管理方面，安知认证对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同；机构为认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，为保证认证人员注册证书持续有效提供技术保障和支持。

2、规范运作

安知认证建立了保证认证业务公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加上认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。为了进一步树立良好的社会形象，提高认证公信力。

1) 持续改进文件化管理体系

2020 年根据业务开展的情况和管理上的需求,对组织结构、部门职责进行了必要的调整,对机构运作应有的流程进行专业化梳理和完善,完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定,对体系文件进行了修改换版,对未覆盖要求的程序文件进行了补充与完善,形成了一整套文件化的管理体系。通过申请阶段的内审、管评,以及评审、整改的过程,对管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证公正性、申诉投诉和争议、认证实施、认证评定等进行了全面检查,并及时整改存在的问题,保证了管理体系按照认可规范的要求有效地运行,同时为管理体系的改进起到了很好的促进作用。

2) 完善机构管理系统

坚持规范运作、稳步发展的理念,根据《认证机构管理办法》及 ISO17021 的要求,建立了比较完善的管理体系,编制了质量手册、程序文件和管理制度文件,各项工作严格按照规定执行;严格控制合同签订、申请受理、审核实施等环节;设立了维护公正性委员会,保证公司认证活动的公正性;建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度,加强认证活动过程的规范管理,以提高认证公信力,为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持。

3) 积极配合政府部门开展“双随机一公开”检查

2020 年安徽省市场监督管理局开展“2020 年认证从业机构双随机检查”,抽调我机构潘有利老师作为专业指导,参与现场检查。潘老师积极配合参与前期检查准备,认真阅读作业指导书,了解各项评分准则,圆满完成此次检查。同时检查结束后,除配合提交各项报告后,我机构也积极进行内部研讨,机构运行中是否会存在同样的疏忽错误,或者有向其他机构可以学习改进的地方,努力提升认证水平,为客户提供最优质的认证服务。

3、诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动,诚信认证是认证机构持续发展的保证。安知认证自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求,以公平、公正、客观的方式开展认证活动,以真诚的态度和规范的操作对待认证相关方,以科学的手段、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社会信任。

1) 安知认证坚持通过优质服务、规范的程序、专业能力争取客户的信任,开拓市场。公司公平地接受各方认证申请,未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。

2) 严格遵守公司的认证专业领域和范围,不做虚假宣传,未发生超范围发证的情况。

3) 认证合同价格、认证人员转机构、认证证书转换均严格按照相关自律规定执行。

4) 所制定的认证合同收费标准符合认可规范及行业规则,并及时通过《公开文件》、网

站信息公开等，让客户知悉相关内容。网站上公布了公司的联系方式，自觉接受社会各界的监督。

5) 为了取信客户，维护认证声誉，安知认证制定了《审核人员规范声明》，对审核员的行为规范加强了监控和管理。

6) 按照《认证机构信息通报规则》如实向上级主管部门上报获证组织月报及有关信息。

4、 员工权益

尊重员工、保障员工权益是安知认证的经营理念和企业文化的内涵之一。员工是认证机构最主要的资源和生产力，安知认证遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度与机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

1) 与正式员工签订劳动合同，按时足额缴纳各类保险及养老金，确保女员工生育、哺乳期相关权益。为所有员工提供基本保障。

2) 建立和完善符合公司法和劳动法规定的薪酬机制，在公司业绩增长情况下，使员工待遇逐步提高。

3) 高度重视员工的学习和不断的技术能力提升，除满足协会对人员资格保持的继续与教育的需求外，根据需要召开认证人员的培训和技术交流研讨会，除传达、学习国家认证认可新法规外，还聘请公司内、外部专家讲授审核及相关专业知识。

4) 为了让员工放松精神，工作张弛有度，同时增进员工感情和团队凝聚力，公司每年采取多种方式组织员工的文娱活动。

5、提升服务水平，创造价值

认证机构提供给客户的产品就是服务，只有建立完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。针对客户的问询，第一时间作出反馈。

1) 为及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我公司建立网站、微信等现代通讯手段，使其成为与客户沟通的重要桥梁。

2) 机构团队建设方面，对每一位员工进行服务意识教育并对在岗人员提出具体操作性的要求，我们对于人员能力、技术能力、机构业务运行软件系统等的投入，目标均是不断提高机构的整体服务能力，确保为客户提供更优质的服务，以使客户不仅通过认证证实其所建立运行的管理体系对于标准的符合性，更能通过本机构提供的认证服务帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

3) 知识产权服务万里行，助力复工复产

2020年初各行各业都受到了疫情的影响，我机构积极参与由安徽省市场监督管理局（知识产权局）组织全省知识产权认证机构开展的“知识产权服务万里行”活动，坚持把最优化营商环境作为知识产权发展的重点，支持创业创新，将活动落到实处，为企业提供公益咨询，开展专利申请、商标注册、知识产权侵权预警、知识产权运用等培训助力企业复工复产。



6、创新发展

创新是发展的生命，积极拓展新的认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证组织的发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。

本认证机构发挥自身技术优势、专业特长、人才资源专长，依托自身擅长的产业行业背景，创新发展自愿性产品认证业务；鼓励认证需求方、采信方和认证市场主体协同创新，合作开发适用的认证制度，探索市场接受的营销模式，大力创新技术标准、认证模式、认证流程方法，全面培育研发和市场能力；鼓励行业协会、产业联盟和社团组织运用认证手段实现管理目标和发展需求，积极引导和规范发展联盟认证、区域认证。

7、环保节能减排

认证机构自身所从事的事业就决定了应树立良好的环境保护意识，并将其在所开展的认证业务中贯彻落实。安知认证在自身的管理和认证活动中注重减少资源能源消耗及污染排放。

安知认证有限公司除了提倡公共交通上下班外，还非常注重环境建设，注重培育环保节

能意识，在各个卫生场所设立节水和节能标识，对办公室的节能灯做到人走灯灭，打印机、传真机等设备做到定期维修保养。配置配套的消防灭火设备，防止火灾隐患。坚持废纸重复利用，并逐渐推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。

8、服务社会

1) 安知认证始终保持要服务社会的责任理念，尽所能参与到社会福利性活动中，同时坚持为客户提供最优质的获证服务，及相关售后服务。

2) 在 2020 年初期，疫情的突然爆发影响着社会中的每一个人，我机构及时做好疫情防护工作。对客户及时发布了《关于应对新型冠状病毒突发事件工作调整的通知》，后期对于部分的行业及企业采取了减免认证费用的办法，与企业一起共渡难关，坚持“传递信任，服务发展”。对日常的工作运营采取了线上办公模式。即使社会大影响下许多行业开始裁员减工，机构部分业务也无法正常开展时，安知财务部依然按时发放工资福利待遇，保障每位利益关系人都可以安心面对疫情带来的经济影响。

3) 本机构招聘了一定数量的公司人员和审核员，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到责任。



4) 积极主动参与各级单位举办的知识产权研讨会，贯彻建设知识产权强国强省的政策方针，助力紧缺性人才培养战略实施。

在 2020 年 10 月，我机构潘有利老师作为特邀嘉宾出席知识产权培训，并参与授课。培训由国知局、安徽省市场监管局主办，国家知识产权培训（安徽）基地、阜阳市市场监管局和合肥知识产权发展联盟联合承办的首期“知识产权急需紧缺人才系列培训班”。培训有全

省 16 个地市市场监管局及各县市区市场监管局知识产权工作人员共 110 余人参加。



5) 积极宣传认证认可活动，扩大认证的社会影响



在 2020 年积极参与了由蚌埠市市场监督管理局筹办的以“守护安全底线，服务复工复产”为主题的 2020 世界认可日活动。在现场与线上开展宣传工作，引导企业关注和重视认证认可工作，对于认证认可的作用不十分了解的企业，我机构人员结合企业各自具体情况，结合法律法规的规定，进行认真分析，鼓励企业营造创新环境，大力培养专业人才，完善企业知识产权管理体系。

六、结束语

履行社会责任是我们的一项长期任务，是永恒的主题，是我们维护认证公信力的重要任务之一，也是认证行业的核心文化“诚信与责任”的具体体现。

我公司对未来履行社会责任的发展规划：

1) 健全社会责任管理体系，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求融放到日常管理工作中；

2) 完善社会责任管理体系文件和制度，建立健全相关机制，保证社会责任在公司管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证机制持有效；

3) 加强员工社会责任的培训，提高员工的社会责任意识，将公司推动和员工自觉履行有机地结合，调动员工履行社会责任的自觉性和创造性；

本《2020 年度社会责任报告》是我公司在 2020 年度履行社会责任情况的总结。2021 将会总结过往的认证经验，结合市场发展需求和自身特点，积极探索，不断寻求改进机会，以更加优质的服务获得更多客户的认可。同时将以创新发展、扩展认可业务范围和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点用更多的方式承担社会责任。我们将不断努力将安知认证有限公司建设成为公众认可、社会满意的认证机构。