



2020 年度社会责任报告

二〇二一年 二月

北京中化联合认证有限公司

Beijing Zhong Hua Combination Certification Co.,Ltd

前 言

本报告为北京中化联合认证有限公司2020年度社会责任报告。报告就HQC在2020年履行社会责任的理念、社会责任方面的实践、战略与成果进行了阐述，是HQC认真遵守社会公德、诚实守信、服务发展、助益社会、承担社会责任的行为总结。

郑重承诺：本报告由北京中化联合认证有限公司编制，内容不存在任何虚假成分、误导性陈述。未来HQC将进一步提高履责水平，为开创“社会和谐人人有责、和谐社会人人共享”的局面做出更大贡献。

报告范围：本报告主要描述北京中化联合认证有限公司自2020年1月1日至12月31日期间开展社会责任实践情况。HQC以利益相关方关注的重点以及对运行的影响为依据，让利益相关方更加清晰地了解HQC在可持续发展中发挥的作用、HQC对利益相关方关注点的回应、行动以及HQC面临的挑战，反映HQC运营状况和社会责任绩效，包含必要的历史数据。

报告依据：本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考认监委《认证机构编写社会责任报告编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》进行编制。

报告获取：本报告在北京中化联合认证有限公司网站（www.hqc-china.com）发布，可下载电子版（出于环保考虑，建议您阅读电子文件）。

如对报告有任何意见或建议，请与HQC联系。

联系电话：010-58235228 / 58235338

电子信箱：hqc@hqc-china.com

目 录

前言

第一章 机构基本信息

- 一、机构简介
- 二、经营理念
- 三、组织架构
- 四、业务范围
- 五、资源配置
- 六、经营状况

第二章 社会责任管理

- 一、目标与方针
- 二、管理原则
- 三、管理机制
- 四、利益相关方

第三章 社会责任实践

- 一、遵守法律 规范运作
- 二、防控风险 诚实守信
- 三、强化管理 提升服务
- 四、创新发展 助益社会
- 五、以人为本 保障权益
- 六、节能减排 低碳环保

第四章 社会责任展望

反馈意见

第一章 机构基础信息

一、机构简介

北京中化联合认证有限公司（简称 HQC）于 2001 年由原国家化学工业部中国轮胎产品认证委员会和中国乳胶制品认证委员会改制成立。是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2002-075）、中国认证认可委员会认可（注册号：CNAS C075-P、CNAS C075-M）的认证机构，是经北京市工商行政管理局注册，具有明确法律地位的从事认证评价服务工作的法人实体。

HQC 被国家认监委指定为首批强制性产品认证机构及中国绿色产品认证机构，被国家工信部指定为节能诊断服务市场化机构、绿色制造体系评价机构，被农业农村部农产品质量安全中心确定为全国生态环保优质农业投入品（化工产品）评价技术机构，获得国家高新技术企业称号。

HQC 是石油和化工行业唯一具有强制性产品认证资质并同时开展品质、环保、安全、节能、绿色等产品认证，服务认证，质量、环境、职业健康安全、能源等管理体系认证以及绿色制造体系评价、温室气体排放核查、课题研究、标准制定、技术推广的综合性认证评价机构。是目前为数不多在职业健康安全体系领域中的 12 大类（化学品、化学制品及纤维）通过 CNAS 认可的认证机构。

HQC 拥有一支服务理念新、专业能力强、具有扎实专业技术和良好道德素质的专业人员队伍，以专业、真诚、增值的高品质服务，为客户在科学运营、管理提升、品质改进和绿色发展等方面提供持续有效的特色服务，赢得了广大客户的信赖，树立了 HQC 的品牌形象。

HQC 总部位于北京朝阳区北苑路 170 号 6 号楼 4 层，办公面积约 800 平方米；HQC 总部现有工作人员 40 余名，专兼职检查/审核员 100 余名。

地址：北京朝阳区北苑路 170 号 6 号楼 4 层

邮编：100101

网址：www.hqc-china.com

二、经营理念

HQC 自创建起，在国家认证认可监督管理委员会领导下，按照国际认证认可通行准则，建立了完善、高效的内部运作机制。

HQC 的质量方针：公正至上 信誉第一

HQC 的永恒承诺：求实、公正、科学、进取

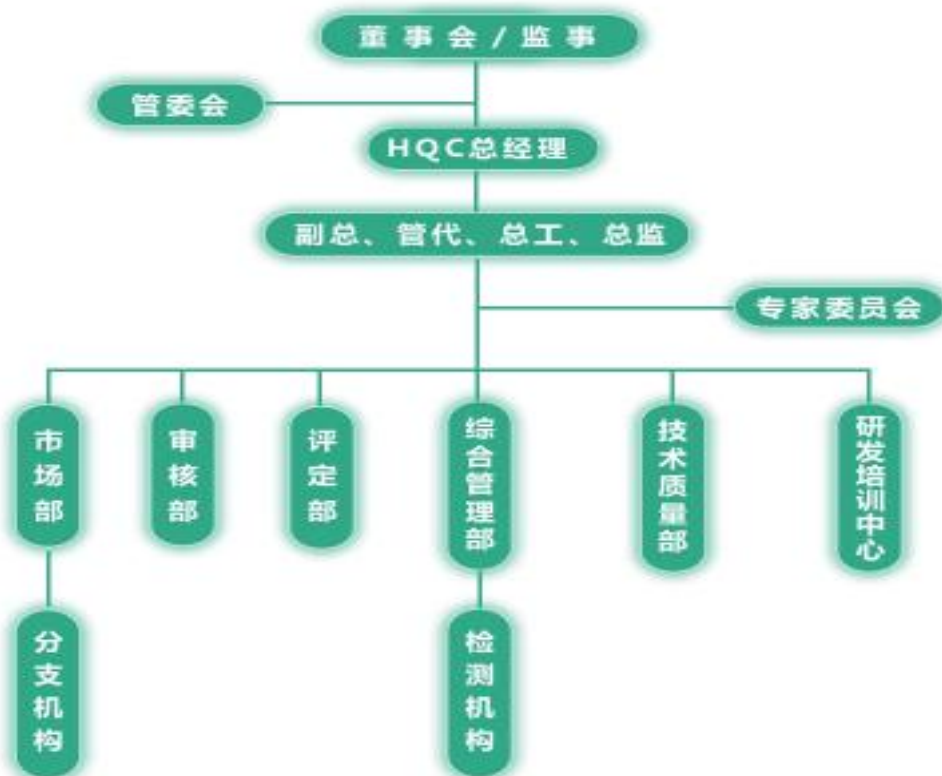
HQC 的管理宗旨：优质、高效、热忱、周到

HQC 的发展愿景：创建“服务型、学习型、创新型”行业品牌

HQC 的经营理念：稳健经营 管理进步 技术发展 竭诚服务

HQC 的工作作风：即刻、日清、互助、担当

三、组织架构



HQC 实行董事会领导下的总经理负责制，由总经理、副总、管代、

总工、总监组成专业能力强、管理经验丰富的领导班子，内设市场部、审核部、评定部、综合管理部、技术质量部、研发培训中心六个部门，并在湖南、山东、四川等地设有办事机构。

四、业务范围

HQC 承担国家认监委指定的强制性产品、国推绿色产品及国推低碳产品认证工作，并结合石油和化工行业发展需要，积极开发和实施品质、安全、环保、节能、绿色、低碳等产品认证，质量、环境、职业健康安全、能源等管理体系认证，服务认证以及绿色制造体系评价、生态环保优质农业投入品评价、易派客工业电子商务平台工业品质量评价、温室气体核查、品牌培育、二方评价、对外培训等认证服务、技术服务。同时，受中国石油和化学工业联合会的委托，协助开展全行业的责任关怀、品牌培育及评价、生态文明建设、绿色体系建设等支持性工作。

强制性产品认证：机动车辆轮胎（含轿车、载重汽车、摩托车）

溶剂型木器涂料（含硝基类清漆、硝基类色漆、醇酸类清漆、醇酸类色漆、聚氨酯类清漆和聚氨酯类色漆）

国推绿色产品认证：涂料、木塑制品、快递包装

国推低碳产品认证：轮胎

国推能源管理体系认证：石油化工、化工制造、橡胶塑料制造、生物科技、其他类等。

质量、环境、职业健康安全管理体系认证：化工行业、橡胶和塑料制品行业、基础金属及金属制品行业、机械及设备行业、其他未分类制造业、批发和零售业等。

服务认证：批发业和零售业服务、运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）、保养和修理服务。

中化产品认证：品质、安全、环保、节能、绿色、低碳认证。

二方评价：绿色制造体系评价、生态环保优质农业投入品评价、易派客产品质量评价、涂料产品低挥发性有机化合物含量评价、化工装置拆除施工安全服务能力等级评价等。

技术服务：责任关怀、品牌培育、生态文明建设、绿色体系建设、对外培训等支持性工作。

五、资源配置

HQC 拥有一个发展创新、开拓进取、年富力强的管理团队，组建了一支来自石油和化工行业、具有扎实专业技术和良好道德素质、能熟练掌握认证标准和审核技能的检查/审核员队伍，并与 34 家获得国家认可的专业检测机构签署了检验合作协议(其中 CCC 检验机构 19 家，自认检验机构 28 家)，与危险化学品安全评价机构以及行业标准化委员会、专业协会等组织保持着良好的合作关系。

截至 2020 年 12 月 31 日，HQC 坐班管理人员 47 名，其中：硕士 7 人，本科 27 人，本科研究生以上学历占管理人员 72.3%。专/兼职检查/审核人员 116 名，其中：产品检查员 87 名（CCC 71 名，自愿产品 63 名），管理体系审核员 46 名（QMS 43 名，EMS 26 名，OHSMS 24 名，EnMS 20 名），服务认证审查员 27 名，绿色认证检查员 16 名。

HQC 认证实施人员中，多数具有化工行业专业背景，与 HQC 主营业务基本吻合。HQC 各认证领域认证实施人员的数量和能力基本满足认证业务开展的需要。

六、经营状况

1、业务运行情况

2020 年在 HQC 全体员工的共同努力下，管理目标基本达成，市场开发、客户维护、新品研发、管理提升等目标基本达到了预期效果。

截止至 2020 年底，HQC 累计颁发有效认证证书 3708 张，其中轮

胎/涂料 CCC 认证证书 3086 张，占比 83%；自愿性认证证书 622 张，占比 17%；年度新颁/换发证书 800 套，新增项目 133 个；有效获证组织共 794 家，获证企业流失率 7.9%。

2020 年，经国家认监委批准 HQC 新扩展了服务认证运输资质、国推绿色涂料资质、国推绿色木塑制品资质。2021 年 1 月 28 日，HQC 绿色快递包装产品认证领域获国家认监委批准，成为首批获得该项资质的认证机构。

2、财务情况

2020 年度 HQC 严格执行国家相关法律、法规和认证、认可管理制度中对财务工作的有关规定，通过开源节流，HQC 财务状况稳定，收支基本持平，财务运行良好。

第二章 社会责任管理

HQC 自成立以来，在探索、实践和发展中深刻体会到，在社会、经济的发展大潮中，切实担负起应承担的社会责任，找准自身定位和发展方向，才能在激烈竞争的浪潮中立于不败之地。

HQC 由总经理任组长、副总经理以及各部门负责人组成的管理工作领导小组，将履行社会责任提升机构认证质量，与促进认证事业持续健康发展紧密结合在一起，明确社会责任工作的目标、任务、工作职责、实施保障以及部门/人员的职责，成为推进 HQC 社会责任工作的顶层设计，社会责任工作也成为 HQC 全面推进其他各项工作的重要抓手之一。

一、目标与方针

HQC 在履行社会责任工作中，将传播先进质量理念，坚持诚信认证和责任认证，提升公信力和社会认同度，作为 HQC 的终极发展目标，

并在工作中始终把握服务国家相关行业发展大局，贯彻执行社会责任管理方针：

传播先进理念 恪尽法律义务 担当社会责任 延伸政府监管
提升认证质量 完善追溯机制 关注员工权益 助推社会进步

二、 管理原则

HQC 恪守“求实、公正、科学、进取”的质量承诺，以服务发展、助益社会为己任，高度重视社会责任管理制度化、规范化建设，逐步形成履行社会责任的五项原则：

1、合规守法：将遵纪守法、风险防控、合规经营、优质服务作为工作中的最基本目标，将遵章守纪、诚信认证作为全员最基本的行为准则。

2、精准服务：准确理解标准要求，实施认证合规有效，追求认证技术能力建设，建立良性自我完善机制。

3、主动担当：以提高认证质量最终结果的社会认同和采信为目标，建立履行认证全过程的责任追溯机制。

4、改进提升：实施有效的内外沟通机制，充分尊重与关注相关方利益，寻求改进与支持，促进自身健康、稳定、可持续发展。

5、行为规范：确立“诚实 守信 敬业 进取”核心价值观，倡导“即刻 日清 互助 担当”工作作风，形成主人翁责任感的企业文化，以良好的道德行为规范推进落实各项工作。

三、 管理机制

HQC 社会责任管理实施“策划-实施-检查-改进”管理运行机制。HQC 重视现代企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，建立健全了各项经营管理制度，规范了各项管理要求，为利益相关方的权益保护提供了制度保障。

1、按照法律法规和规范性文件要求，HQC 建立实施了社会责任管理体系，策划运行了社会责任管理文件。制订实施了网站/微信公众号/信息化管理、申诉/投诉和争议控制程序等信息公开管理制度；有效实施了人事管理、劳动管理、绩效管理、执业信用管理、CCC 自律管理等一系列保障员工权益、执业守纪的管理制度；与质量手册、实施控制程序等管理体系文件、技术性文件及各项实施作业要求，共同构成了 HQC 文件化管理体系，为 HQC 规范有效运行、信息交流、公开公正、保障所有者权益义务以及经营管理合法合规、资产安全、信息真实完整提供了合理保证，满足了各利益相关方对 HQC 严控风险、规范治理的利益诉求。

2、定期实施检查与评审，确保提升社会责任绩效。按照年度计划 HQC 实施覆盖全部职能部门和分支机构的内审、管理评审、认证风险检查评估，开展季度认证技术研讨、月度认证案卷质量分析，以及落实认证机构主体责任自查等。按照行业主管部门要求，HQC 接受国家认监委、国家认可委的各项专项检查及认可评审。通过内审、管理评审、专项检查/自查及评审发现的问题，提出改进建议，组织纠正与整改，使薄弱环节得到改进。

3、有效实施项目服务跟踪单、工作联系单、部门及全员绩效考核，加强部门间问题沟通和解决的质量保障机制，规避认证实施过程出现的失误与差错带来的风险，提高了工作质量与效率。

4、发挥办公例会的引领作用，掌控 HQC 各项工作实施情况，部署新工作新要求，以“会议纪要”形式提示、明确工作要求与时限，定期验收与考核。

四、利益相关方

围绕利益相关方对社会责任议题的关注方向，HQC 采用信息交流、调查问卷、深度访谈、专题会议等形式进行有效沟通，调查研究覆盖

主要利益相关方，包括股东、员工、合作伙伴、客户、政府监管机构、行业代表等，并将这种沟通机制常态化。

通过开展广泛、深入、形式多样的沟通，掌握利益相关方对于 HQC 社会责任战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的全面需求，并以此为依据，促进 HQC 社会责任工作的全面提升，进而提升利益相关方的满意度。

经梳理识别明确利益相关方及期望如下：

序号	利益相关方	期望、诉求与利益
1	政府和相关部门	规范运作、风险防控、守法经营、依法纳税 责任认证、诚信认证 认证的社会效益和公信力 专业化规范管理、现代化管理手段 认真严谨、求真务实 遵纪守法、履行责任、接受监督
2	投资方	战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、 风险防控、权益保护
3	获证组织	履行承诺，收费公开公正、提供客观、公正 的认证服务，获得持续改进机会
4	员工	保障员工权益、共同成长、促进职业发展、 具有荣誉感与归属感
5	公众和社会	获得对称的信息、认证的公信力、服务社会， 和谐发展
6	合作伙伴	客观、公正、共赢，拓展合作领域合作共赢、 共谋发展、专业规范、资源共享

第三章 社会责任实践

在这难忘的 2020 年，HQC 在国家市场监管总局的指导下，遵照《认证机构管理办法》等相关规定，始终把履行社会责任的重点放在“规范自律、诚实守信、尽职尽责、确保质量”实施认证活动，认真落实认证、认可各项管理规定，紧紧围绕“稳健经营、管理提升、技术进步”的年度工作目标，秉承“扎实、稳妥、合规、务实”的工作原则，

发扬“团结、和谐、拼搏、创新”的工作精神，较好的完成了各项工作目标和任务。

一、遵守法律 规范运营

HQC 建立实施了保证认证活动公正、科学和规范运行的认证业务管理、人员管理及认证风险防控的内部管理制度；建立了覆盖认证全过程的责任追溯机制，确保了 HQC 认证活动的规范实施，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

1、完善文件体系建设

1) 已有文件的评估修订

根据管理提升需要，HQC 组织对《质量手册》、25 个《程序文件》、26 个公开文件、30 套认证决定类文件、22 个技术文件、40 余个操作文件、36 个记录等约 180 余个文件进行评估修订；文件发布执行后，对执行效果进行了检查，根据执行效果评估管理文件的有效性。

2) 新增业务文件的编制

根据业务拓展需要，HQC 组织编制了《中国绿色产品认证须知》、《绿色产品认证实施控制程序》、《绿色产品认证申请书》及附件、《中国绿色产品认证证书》（中英文模版）、《绿色产品认证资料技术评审报告》、《健康、安全与环境管理体系认证实施规则》、《健康、安全与环境管理体系认证实施程序》等；围绕服务认证的开展，编制了《服务认证实施规则》、《服务认证审查人日安排作业指导书》及审查指南等操作文件 15 项。

3) 标准转换与实施

HQC 积极发挥专业认证机构的优势，牵头组织 TC19 技术专家组研究 GB 18581-2020《木器涂料中有害物质限量》标准换代、CNCA-C21-01:2014《强制性产品认证实施规则 室内装饰装修产品》修订工作，编制了《CCC 溶剂型木器涂料认证标准换代实施方案》，组织对转换申请、

资料审查、产品检验/抽样、工厂检查、认证决定等相关要求及记录等约 50 余个文件修订与实施。完成 GB 18581-2020 等产品认证标准变更申报并获得 CNAS 批准。

HQC 跟踪落实 ISO45001/ISO50001:2018 标准转换工作，组织完成 OHSMS 认证标准等同转换工作。根据 CNAS 认证标准换版实施要求，完成 CNAS-RC01、CC105、SC125 标准转换实施工作。对涉及管理体系认证业务范围 38 项技术领域划分及使用说明进行了修订，组织完成 17 份专业领域审核实施作业指导书的制修订。

制修订文件的规范性、准确性、适宜性和可操作性方面有新的提高，满足了认证认可规范要求，受到了 CNAS 认可评审的肯定。

2、开展内审与管理评审

2020 年 HQC 分别于 5 月、10 月组织开展了 2 次内审，内审覆盖 HQC 产品（含 CCC 及自认）、管理体系认证活动的全过程，涉及六个职能部门及三个办事处，审核内容覆盖所有要素条款。抽查案卷 43 家/约 70 余个项目，涉及初始/监督/变更/扩大/ODM/暂/注/撤/恢复、转机构、搬迁、ISO45001/50001 标准转换、疫情期间延续认证结果远程审核等获证组织。对发现的问题组织各相关部门认真进行原因分析，查找工作流程和相关管理中实际存在的问题，制定纠正及纠正措施加以实施，对采取纠正措施的有效性进行了跟踪验证。同比上一年度不符合项减少 2 项，观察项增加 1 项，提高了自我管理、自我完善、自我改进的能力和水平。

按照工作计划，HQC 组织实施了管理评审，管评内容覆盖了 HQC 方针目标及体系运行全过程，通过对风险管理控制、公正性检查结果、内审情况、目标完成情况、质量体系运行情况进行的综合评价，表明 HQC 质量管理体系运行正常、有效；管评提出的 4 项改进措施得到了有效落实，并得到了 CNAS 评审检查的认可。

3、接受 CCC 专项检查及 CNAS 认可评审

2020 年，HQC 分别于 8 月接受了 CNCA 的 CCC 指定认证机构专项监督检查及 11 月接受了 CNAS 管理体系监督认可评审以及管理体系及产品认证认可领域现场见证。

检查组对 HQC 认证实施活动进行了全方位的检查，对 HQC 积极履行主体责任给予了较高评价，对 HQC CCC 认证的专业性给予了充分肯定，认为 HQC 在认证产品一致性控制、检查员队伍建设、加强内部管理和质量控制等方面又有新的提升。

针对检查评审中发现的 10 项不符合（各 5 项）问题，HQC 组织相关部门进行了认真的分析研究，制定整改方案，采取相应的纠正及纠正措施，举一反三查找存在的不足，约谈/批评教育相关人员，修订相关作业文件，经逐一验证，纠正及纠正措施有效，不合格整改通过验收，顺利通过了认监委、认可委的专项检查/监督评审。

在国家市场监督管理总局 2020 年度对 36 家 CCC 指定认证机构专项检查结果通报排名中，HQC 综合评分 82.35 分，排名第四名，轮胎单项评分 87.50 分，排名第一名，获得较好成绩。

4、加强工作质量监管力度

1) HQC 着力于提高认证实施有效性，建立责任追溯机制，采取自查、互查与重点检查相结合的方式，明确检查要求，建立覆盖认证全过程的责任追溯机制，全年共产生项目服务跟踪单 1770 份，工作联系单 25 份，加强工作问题的沟通 and 解决，提高工作质量把关能力。

2) 针对日常管理、案卷核查、检查评审、技术研讨等活动中的问题，HQC 及时分析研究，制定纠正及纠正措施，补充完善文件规定，采用网络/集中培训研讨、沟通交流、约谈等方式，明确问题，统一认识，对存在星级问题人员共计 60 余人次实施了经济处罚。

3) 充分利用每月召开的 HQC 例会，由各部门汇报工作质量自查情况，对受理、审核、评定、批准等重点环节重点人员的工作质量实施月度考核，通过一次合格率、二次合格率、及时率、准确率等指标的

考核，查找短板，界定责任，实施有针对性的改进措施，确保全年无重大差错发生。

二、诚实守信 防控风险

HQC 作为专业型认证机构始终自觉遵守社会公德、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、规范、守法的态度对待认证相关方，通过科学的手段、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、强化风险防控建设机制

为加强风险控制，防范“红线”问题，HQC 制定了预防和控制措施予以重点防控，每周至少 3 次查询识别收集市场监管总局、CNCA、CNAS、国标委、应急管理、生态环境部、发改委等部委发布各项标准信息，收集处理外来文件 66 份，其中 26 份/128 项规定或标准纳入 HQC 法律法规标准清单，并及时组织学习研究落实。

在此基础上，结合内审、案卷抽查等活动，安排了风险防控检查，组织实施了以“资源管理、认证策划与实施、认证评定与决定、证书及信息公开、证书转换”等环节为重点内容的风险评估，形成了风险评估报告。

经评估，与 2019 年相比风险总数增加 28 项，高风险总数增加 44 项，一般风险总数减少 16 项。通过不断强化风险意识，加强风险管控，HQC 已基本形成了较为完善的风险预警与处理机制。

2、加强风险信息处理

HQC 高度关注国家、地方等行政管理机构发布的监管信息，利用网站/公众号/信息平台查询等方式及时跟踪捕捉获证组织产品质量控制情况，实施快速有效管理。

2020 年，根据市场监管总局国抽结果以及地方市场监管部门抽查情况，共对 5 家获证组织分 2 批实施飞行检查；根据查实的问题，暂停 64 张证书，撤销 5 家获证组织及关联 ODM 企业共计 21 张证书；回

复地方市场监管部门相关调查/查询报告 6 份；针对地方市场监管部门的监查活动，发出 5 次风险预警通报；及时组织对各类申投诉的处理及后续跟踪，各类问题及时处理率 100%。

3、落实风险管控措施

1) 为降低认证风险，提高风险管控的有效性，2020 年 HQC 对案卷分类标准进行了完善优化，明确了问题的分类标准和责任人，进一步规范了问题的整改要求，案卷问题得到有效遏制，二星级问题由 2019 年的 2.20% 降至 1.45%，三星级问题由 2019 年 0.77% 降至 0.48%；年度 A、B 类良好案卷占比 85.23%，保持了良好的管理水平。

2) 对内外审发现的问题，由责任部门、人员进行原因分析，提出整改措施，防止再发生。2020 年组织各类技术培训 18 次，发送技术文件制修订及实施要求 68 个，对检查发现的典型案例，纳入每月一培，供全员举一反三，引以为戒。

3) 结合认证评定工作的具体情况，收集汇总日常认证活动中高风险议题提交专家委员会审议，每季度组织召开技术研讨会，针对研讨问题制订具体风险防控措施，发布技术研讨解析 4 期，以会议纪要形式提出防控建议。

4) 针对 D 类企业、搬迁、远程、夜班、转机构等高风险项目，2020 年下半年开始实施每月高管案卷核查这一新举措，重点核查案卷 13 本，对发现的问题均按照不符合项组织了相应整改，进一步提高了高风险项目的管控要求。

5) 加强分包检验机构的质量和风险管理，通过采集 CCC 指定实验室专项检查结果、日常检验报告抽查、案卷审议结果等对 34 家签约检验机构实施月度管理评价，全年共完成 14 次日常评价及两次分包检测机构分级评价工作。

三、强化管理 提升服务

HQC 积极开展围绕改进提升获证组织管理水平及保证认证有效性

的多样化的服务活动，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

1、落实疫情防控间相关工作

根据市场监管总局、国家认可委对新冠疫情防控期间工作要求，HQC 组织编制《HQC 疫情防控期间认证相关工作实施规定》、《HQC 远程检查审核作业指导书》等相关规定，全年共办理监督审核延期项目 288 个，安排再认证延期审核项目 30 个；对具备远程审核条件的企业，全年实施了 79 个远程审核项目；对于境外不具备远程审核条件的企业，采取文件审核+产品抽样+疫情结束后补充现场审核的方式共实施 22 个项目。去年下半年起，通过选择多种审核方式，科学调用人员，合理组织实施，解决了因疫情原因造成的审核项目大量积压的情况，截止到 2020 年 12 月 31 日，延期项目完成率达 97%。

2、提高信息化管理水平

1) HQC 认真组织实施数据库升级改造方案的落实工作，本年度共解决日常问题 274 项，系统完善问题 63 项，调整 44 项文件内容，对各类证书、通知、报表模板共计 34 套 84 张累计进行了 35 次修改，调整案卷问题分类标准 72 项，调整国推绿色产品等单元名称共计 110 项。

2) 进一步完善数据库架构，在实现电子案卷运行基础上，实现企业端口、实验室检测端口的上线运行，完成电子签名、视频会议的硬件改造工作。编制完成了《数据库远程操作说明》、《数据库使用操作说明》、《HQC 企业在线申请管理系统测试报告》、《企业在线申请操作说明》、《企业端口运行操作说明》、《实验室端口运行操作说明》等数据库各类操作说明文件。

3、强化人员培养机制

1) 关注新入职、新岗位员工掌握应知应会的程度、实际操作的能力水平，坚持用人部门对新岗新人进行系统培训，转岗/定岗履行面试考核评价，全年入职评价 7 人，转正/定岗考核 6 人；审核人员年度注册 18 人/19 个领域，再注册 74 人/80 个领域；年度确认 112 人/14

2 个领域；各类人员能力见证/新人培养/专业见证 44 人次；完成环保生态肥料、GB/T7544、GB18581、GB18582 认证标准转换及国推绿色产品认证实施人员培训与评价；完成各领域专业认证实施人员、审核员年度持续能力评价 126 人/次；完成远程检查人员能力评价工作共计 31 人次。

2) HQC 利用专业技能学习研讨、管理技能沟通、服务感受度交流等多种形式培训交流活动，利用“每月一培”等线上培训方式，通过网络发送培训资料、学习答卷等各类学习培训 25 期，组织笔试答卷 20 次，培训覆盖面 100%。

3) HQC 加强企业文化建设，坚持“即刻、日清、互助、担当”的管理要求，各部门组织岗位作业文件的评估、检查，围绕各岗位工作质量与时限规定，研究流程优化点，及时调整岗位分工，明确职责权限，理顺工作堵点，最大限度减少工作积压。同时，通过修订活动文件，明确部门间接口要求，强调团结协作，发扬“我为下游服好务，我为上游把好关”精神，推诿扯皮现象基本杜绝。年度受理及时率达到 96%，信息上报及时率 100%，二次核查上报数据准确率达到 100%。

4、提高客户服务感受度

1) 依据《国务院办公厅关于支持出口产品转内销的实施意见》（国办发〔2020〕16 号）精神，为落实《认监委关于精简优化出口转内销产品强制性产品认证程序的通知》（国认监〔2020〕5 号）要求，HQC 组织制定了《关于落实〈认监委关于精简优化出口转内销产品强制性产品认证程序的通知〉的实施方案》，按照 CNCA 要求，于 2020 年 9 月、12 月分 2 两次上报 CNCA 认证监管司组织落实情况，并按疫情防控减免政策规定，共计减免获证组织认证费用 14.54 万元。

2) 开展企业管理体系培训、实验室认可培训、化工装置拆除施工安全服务能力等级评价培训、责任关怀培训、绿色制造体系培训等面向企业的各类培训 15 次，共计培训 100 多人次。组织召开获证组织年

会，为获证组织提供技术负责人专项培训，获得企业的认可和好评。

3) HQC 认真落实认证机构主体责任，配备专人承担 CCC 标备服务工作。2020 年共完成 CCC 非标准标志备案 131 项，购买发放 CCC 标准标志 30.75 万枚。通过为企业提供快捷的标备服务，获得企业的好评。

4) 为真实、有效地获得客户对 HQC 认证服务的评价意见，2020 年 HQC 组织实施的客户满意度调查，范围覆盖了全部获证组织，调查内容覆盖了认证服务质量、审核工作质量、现场检查/审核组遵章守纪情况等认证工作全过程。经综合统计，满意率为 98.95%，遵章守纪执行率 100%，无任何违规行为及擅自迟到、早退现象，HQC 网站的客服在线无客户投诉情况发生，全年度无一人受到相关政府监管部门处罚。

四、创新发展 助益社会

HQC 按照行业政策指引，积极响应社会关注，主动承接促进行业发展和客户提升管理带来的新需求，在认证质量、人员培养、新品开发、技术研究等方面加大投入。

1、新品研发情况

1) 自 2020 年 HQC 先后获得服务认证运输资质、绿色涂料、绿色木塑制品资质后，积极进行人员培训，做好认证技术准备，努力拓宽业务渠道，通过化工报、专业刊物、网站/公众号等渠道进行广泛宣传。截止至 2020 年底，HQC 颁发服务认证证书、国推绿色产品证书、中化产品绿色/生态/低碳证书共计一百余张。

2) HQC 配合农业农村部农产品质量安全中心启动首批“生态环保优质农业投入品（试点）”评价工作，经评价后最终推荐了 48 家肥料生产企业成功入围首批“生态环保优质农业投入品（试点）”名单，占首批入围肥料生产企业一半以上。

3) HQC 参与了工信部 2020 年节能诊断投标工作，并再次获得工信部节能诊断服务机构资质。受福建省工信厅委托，合作完成 17 家企业节能诊断服务工作，得到了主管部门的肯定，为 HQC 开展节能诊断

服务工作奠定了基础。

2、承担课题情况

1) 受工信部科技司委托, HQC 作为牵头单位承担了《提高化肥利用率技术应用推广》课题, 经过 2 年多的努力, 课题已基本完成等待验收。

2) 受江苏省市场监管局委托, HQC 参与了《化工行业整合型管理体系认证实施规则》课题研究及试点项目推广工作。《化工行业整合型管理体系 要求》(T/JSCIA 1-2020) 团体标准已于 2020 年 9 月 1 日由江苏省化工协会在全国团体标准信息平台发布, 2020 年 10 月 1 日正式实施。HQC 组织的试点企业南京红太阳生物化学有限责任公司通过了试点审核, 获得了整合型管理体系认证证书。

3) 受石化联合会质量安全环保部的委托, HQC 承接了《2020 年度石油产品生产许可证审查工作项目》技术服务项目, 依据项目要求, 开展了石油产品产业政策、标准、技术要求等情况的跟踪、分析, 提供了技术支持服务。

3、标准制定情况

1) HQC 组织编制完成《绿色设计产品评价技术规范 有机类肥料》、《绿色设计产品评价技术规范 尿素》等行业标准发布稿, 编制完成《绿色设计产品评价技术规范 磷酸一铵、磷酸二铵》行业标准初稿。

2) HQC 向认监委申报的 RB/T 112、RB/T 113、RB/T 114 等三项能源管理体系认证认可行业标准的修订项目, 于 2021 年 1 月 4 日获得立项批准。

3) 作为起草单位, HQC 参与了 CCAA《认证机构远程审核指南》团标的制修订工作, 该标准已于 2020 年 12 月 24 日开始实施。

4) 向石化联合会申报的《石化设备检维修服务 评价规范》和《石油和化工品运输服务 评价规范》两项团体标准, 于 2020 年 9 月 16 日获得立项批准; 已获立项批准的《轿车轮胎产品质量分级评价技术规

范》团标，正在召集标准参编单位，与轮胎生产企业、检测机构共同制定中。

五、以人为本 保障权益

1、打造“中化认证”的品牌形象

HQC 通过网站、企业 QQ 群、电子宣传牌、化工报、会议等内外部渠道，采用文字、照片、宣传册、PPT 等多种方式，对 HQC 的管理理念、业务范围、服务标准、相关业绩进行了广泛的宣传。在各项认证实施活动中，始终宣传“中化认证，质量为先”的管理理念，贯彻实施“规范自律，责任追溯”的管理要求。全方位提升 HQC 品牌知名度，提升全员服务意识和综合能力，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

2、维护员工权益

HQC 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律、法规，以《劳动合同法》为依据维护员工合法权益，健全收入分配制度、社会保险管理体系，合规缴纳医疗、养老、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，同时为员工办理了补充医疗保险、意外伤害等商业保险，以最大限度保障员工权益。

HQC 严格遵守国家及地方法法规法规要求，建立健全保障员工合法权益和身心健康的管理机制，为员工提供婚假、产假、带薪年假、计划生育假、病假、事假等及法定假期，以及女员工孕期、产期和哺乳期等休假权益。

3、助力员工成长

HQC 着力树立“服务型、学习型、创新型”的职业理念，始终秉持“以人为本 和谐发展”的经营理念，重视人才和培养人才，在员工录取、技术培训、福利待遇、职业发展规划等方面，尽最大可能从员工个人角度考虑，用人所长、提供业务发展机会，使员工在 HQC 能够

发挥所长，保证了员工队伍的稳定、健康发展。

2020 年根据 HQC 业务发展需要，加大了人才引进力度，检查员转入 9 人，转出 5 人；坐班人员新进 6 人，转出 5 人；净增 5 人。HQC 成立了党支部，组织开展支部活动，积极吸纳入党积极分子。全年组织检查/审核人员 115 人继续教育，140 人年度集中培训；提升了检查/审核员知识储备与个人能力。

4、关爱员工生活

HQC 视员工为重要资源，在保障员工权益的同时，加强沟通交流，关心员工生活，组织多种形式积极向上的团建与拓展活动，以及多种形式的自娱自乐文体活动，营造健康和谐的工作氛围。

为了保障员工的身体健康，HQC 为员工每年安排一次全面体检，健康体检覆盖率达 100%。办公区域设置了生活自助区，提供了冰箱、微波炉、消毒柜、小餐吧，为员工配备咖啡糕饼的工作茶歇；为员工提供生日卡祝福及节日福利。

5、创建和谐美好的办公环境

2020 年，HQC 投入 200 万元对办公新址进行了装修，将办公面积由原来的 300 平米扩大至 800 平米，并进行了整体的办公设备设施升级改造，实现了办公区域网络全覆盖、公共区域安防系统全覆盖。HQC 组织制定了《HQC 办公室管理规定》，全体员工自觉遵守，共同创造美好和谐的办公环境。

6、提高员工的归属感和满意度

在 2020 年这个特殊年份，HQC 全体员工，团结一心，共克时艰，没有因疫情裁减一员，并因为迁址，提高了所有管理人员的交通补贴。疫情期间每天安排员工健康打卡，及时与受疫情影响滞留外地的员工进行沟通，了解员工身体状况，发送防疫物资，做好日常消杀检查等工作。2020 年度员工综合满意度为 95.9%，同比 2019 年 90%，2018 年 93%，均有所提升。

六、节能减排 低碳环保

HQC 积极开展环境保护和促进节能减排，在全员中倡导“厉行节约、低碳环保”理念，减少管理和认证活动中能耗及污染排放。具体措施包括：

1、开展节能降耗

办公室区域照明杜绝“长明灯”、办公设备设置自动休眠状态、设备器材长时间停用及时关闭电源、文件电子化传递等等节能降耗要求已成为 HQC 工作人员自觉行为。

伴随现代电子设备设施的应用，HQC 选择环保、质优、价廉、低能耗的办公设备。同时，进一步开发利用网上办公系统，利用钉钉软件及电子设施，召开网络视频会议、线上培训、远程审核等项具体活动及实施工作。本年度完成了认证信息系统升级改造，实现了认证档案资料信息网络传输、存储、浏览、借阅和电子化管理。

2、倡导低碳环保

HQC 倡导绿色出行，提倡上下班骑自行车或步行，少开车或不开车，集体公务活动安排合乘汽车，减少空气污染。倡导低碳生活，减少一次性物品使用，实施垃圾分类及废旧物品纸张回收。

2020 年 HQC 组织召开的获证组织工作会议、检查/审核员年度培训、全员工作会议等，本着精简会议、节约高效的原则进行周密安排，采取压缩会议时间和规模、提前发放电子培训资料/课件、线上视频交流、提交电子答卷等方式，在降低会议成本的同时，获得良好效果及好评。

以上措施的实施，HQC 办公费用的支出逐年减少，体现了环保节能减排的成效。

2020 年，是极为不平凡的一年，经过全体员工的共同努力，我们克服了前所未有的困难，实现了年初制定的年度目标。2020 年 12 月

中国认证认可协会发布了《2019 认证机构发展报告》，在参评的 596 家机构中，HQC 在“参与政府部门和认证行业及相关管理部门项目数”位列第 15 名，在“主持参与编制国行标数”位列第 27 名，在“核心期刊发表论文数”位列第 28 名，“注册认证人员转出比例”位列第 23 名，在“境外证书数量”位列第 20 名。

第四章 社会责任展望

2020 年，HQC 将继续全面履行社会责任，并重点关注以下方面：

1、防控认证风险，落实主体责任。

一是加强风险控制，防范“红黄线”问题，实施案卷问题清单的动态化管理，坚持高管抽卷核查制度，实施闭环管理，确保所有具有或潜在风险问题及时处理率 100%。

二是继续深化认证评定环节改革创新工作，坚持以老带新原则，实施会评等形式，统一评定标准尺度，提高评定质量和效率。实施 A、B 类检查/审核案卷奖励制度，鼓励检查/审核人员提高现场检查/审核能力和案卷合规的自查能力，提升案卷一次合格率。

三是培养“一专多能”复合型人才，充分利用资源，合理资源配置，为客户实施个性化服务，提升客户服务感受度。

2、促进技术进步，加强创新建设。

一是制定 2021 年度生产一代，研发一代，储备一代的新产品研发方案，明确发展方向，加强新产品开发力度，提高成果转化率。重点跟踪认监委绿色产品认证塑料制品扩项通道的开放时间，组织实施扩项申报。

二是配合石化联合会推进责任关怀，开展标准制修订、培训、宣传，启动评价/认证试点工作。

三是研究在新形式下行业的新需求，积极探索标准、安全、环保、碳核查、品牌体系等领域的技术服务工作。

3、推进企业文化建设，坚持“团结、和谐、拼搏、创新”的发展理念，增强员工主人公意识。

一是持续开展“每月一培、每月一考”活动，有效利用“两微一端”，开展线上线下多种形式的培训活动，提高认证实施人员的专业能力和职业素养。

二是建立人才引进机制、人才留住机制，完善薪酬结构、奖励制度及各项福利制度，推进执行激励机制。

三是针对工作中存在的堵点、难点，对症下药，克服不敢管、不会管等畏难情绪，坚持“新官理旧账、离岗不免责、有责必追究”的工作作风，推进企业文化建设，传递正能量，增强凝聚力。

2021年是建党100周年，是十四五的开局之年，也是HQC成立20周年。新的一年，挑战与机遇并存，发展与困难同行。HQC将在国家市场监督管理总局的领导下，在认证监管司的指导下，密切把握国家、行业发展脉络，积极关注利益相关方需求，进一步加强质量管理体系建设，发扬锐意进取精神，实现全面、协调和可持续发展，为维护认证市场秩序和履行社会责任发挥应有的作用。

如需了解更多信息，可访问：<http://www.hqc-china.com>。

如需反馈意见，请发送邮件至：hqc@hqc-china.com。

北京中化联合认证有限公司

2021年2月20日