

**辽宁中建科环认证有限公司**

**2020 年度社会责任报告**



**中建科环**  
ZHONGJIANKEHUAN



# 目录



企业前言



企业简介



企业文化及责任理念



责任担当



结束语

## 一、企业前言：

辽宁中建科环认证有限公司(以下简称中建科环)于2016年03月份成立,公司秉承“公平公正、独立权威、服务客户、创享价值”的方针,规范、诚信、有序的开展认证活动。机构提高内部管理水平,不断提升服务质量聚焦客户,致力于为顾客提供专业精准的认证服务。公司推行“服务赢得尊重,服务创造价值,服务打造品牌”的口号,建设“担当、协作、诚信、团结”的企业文化,实现“专业赢信赖、真诚迎未来、做行业榜样、收明天希望”的美好愿景。

中建科环依据行业的标准要求,开展管理体系认证(质量管理体系(含建筑施工、诚信管理体系)、环境管理体系、职业健康安全管理体系)和服务认证业务。2020年度中建科环新增取得服务类03批发业和零售业领域行政审批,现服务认证业务领域范围包括(02建筑工程和建筑物服务、14在收费或合同基础上的生产服务、18卫生保健和社会福利认证领域的认证、03批发业和零售业服务)。同时拓展诚信体系业务。机构业务类别、领域多方位扩展,响应客户的需求,持续提供增值服务。

中建科环明确履行社会责任是认证活动的本质要求,把承担社会责任建设做为机构需履行的义务,以“传递信任,服务发展”为宗旨,为相关方提供可采信认证结果,展示责任和担当。

本报告本着真实、客观、准确的原则,依据《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》等相关要求,就开展业务以来履行社会责任方面的规划、实践进行阐述。

## 二、企业简介：

### 1) 机构概况

1.法人性质：有限责任公司

2.公司地址：沈阳市和平区文体路6-1号(1003)。邮编：110004

3.成立时间：2016年03月11日

4.注册资金：500万元

5.认证类别：

1) 管理体系认证：

认证领域：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

2) 服务认证：

认证领域：02 建筑工程和建筑物服务、14 在收费或合同基础上的生产服务、

18 卫生保健和社会福利、03 批发业和零售业服务

2) 组织机构图：

2020 年是稳步发展的一年，中建科环避免各项业务环节扯皮、死角等问题，结合生产经营实际情况，机构对各部门的职责权限、接口关系等进行梳理，动态分析各部门、各工作单元间的协调与平衡，精准定位工作职责和标准要求，形成各部门之间互相制约，互相监督，做到知其责尽其能。组织机构图如下：



3) 队伍基本情况：截止 2020 年 12 月 31 日，中建科环人员队伍建设基本情况：机构共有专职人员 25 人，兼职人员 116 人（其中技术专家 78 人）。现有管理人员 12 人，专职审核员 19 人，兼职审核员 23 人，兼职实习审核员 10 人，服务认证人员 15 人。本年度人员流失率为 0 人。基本满足机构认证运营的需求。

QMS 各级别审核员 49 人，其中专职审核员 19 人，兼职审核员 22 人，实习审核员 8 人。（EC 各级别审核员 31 人，其中专职审核员 17 人，兼职审核员 18 人，实习审核员 1 人）。

EMS 各级别审核员 42 人，其中专职审核员 17 人，兼职审核员 21 人，实习审核员 4 人。

OHSMS 各级别审核员 31 人，其中专职审核员 16 人，兼职审核员 15 人，实习审核员 1 人。

#### 4) 2020 年认证项目完成情况

2020 年度，辽宁中建科环认证有限公司共签订初审合同 240 份，再认证合同 9 份，颁发质量管理认证证书 227 张，质量管理体系及 EC9000 管理体系 160 张，环境管理体系认证证书 218 张，职业健康安全管理体系认证证书 218 张，监督审核年检贴 781 份。暂停证书 96 张，撤销证书 44 张。证书按时上报率 99.4%。

### 三、企业文化及责任理念：

“不忘初心，砥砺前行”中建科环把社会责任融入整个组织，从机构的生产经营、战略发展、方针文化到业务活动实践过程，自始至终贯穿社会责任理念，着手履行企业的社会责任，实现机构的可持续发展。

#### A 方针：公平公正、独立权威、服务客户、创享价值

公平公正：公平公正是辽宁中建科环认证业务开展的灵魂，公司以事实为依据，以标准为准绳，排除一切干扰，严格按认证认可规范要求运作，确保认证结果的公平公正及客观性，增强认证结果的公信力。

独立权威：中建科环是第三方认证机构，独立开展认证工作，审核结论完全以审核证据为基础，不受任何外界因素的干扰。公司通过建立专职、专业、专注、高素质的审核员团队，持续用我们的专业能力获得客户和社会的认可。

服务客户—致力于客户的满意与成功。

创享价值—不断改革、创新、打造品牌，分享成就带来的快乐。

#### B 公司目标

- 1、提高内部管理水平、不断提升服务质量；
- 2、严格执行认证行业法律法规要求，实现认证服务合规率 100%；
- 3、以客户为关注焦点，为客户提供专业精准的认证服务，客户满意率 95%以上；

4、诚信至上，坚守合约，合同履约率 100%；

5、建立快速响应机制，客户响应率 100%。

### C 公司愿景

专业赢信赖，真诚迎未来

做行业榜样、收明天希望

### D 公司使命

1、致力于为顾客提供专业精准的认证服务。

2、聚焦客户关注的压力与挑战，提供有竞争力的解决方案和服务，持续为客户创造最大价值

### E 公司文化

1、自我提升、自我完善

2、担当、协作、诚信、团结

3、为员工搭建实现自我价值的平台

### F 我们的理念

企业价值观：诚信为先，服务至全

和谐同事、尊重他人



### G 企业口号

服务赢得尊重、服务创造价值、服务打造品牌

### H 社会承诺

专业精准的审核    信誉卓著的认证    直接快速的支持    长期可靠的合作

规范合理的收费    行业经验的积累    高效求实的工作    周到满意的服务

## 四、责任担当：

中建科环生产经营过程中不断导入社会责任，履行“建立信任、传递信任、服务发展”的社会职责，将履行社会责任融入公司的战略发展和生产经营的全过程，最高管理者明确机构社会责任，不断提升社会责任工作意识和能力，提升管理水平和综合实力。技术审议部承担社会责任相关工作，并赋予公正性管理委员会监督的权利。

中建科环从依法经营、规范运作、诚实守信，绿色环保、员工权益、创新发展、服务社会等方面进行 2020 年度社会责任和可持续发展进行报告：

#### A、依法经营，规范运作

中建科环承诺在提供认证服务过程中，将社会责任融入日常工作。自觉遵守法律法规以及和行业规范要求，并把依法经营、规范运作做为立足之本，为所有客户提供公正、客观的认证服务。

2020 年度机构生产运营过程中，修订和完善了管理体系手册、程序文件及管理制度，对《风险管理控制程序》、《审核方案策划管理程序》等 11 个程序文件和《认证人员管理制度》《见证评价人员管理规定》《人事档案管理制度》《疫情时期特殊审核实施方案》等管理制度进行了修订和补充。在本年度认可办公室评审、现场见证过程中不断加深认证认可要求理解，通过制度的建立与完善，约束管理行为，全方位规范化管理和实施。为业务的规范运作提供制度保障。

2020 年受新冠肺炎疫情影响，中建科环按照市监认证【2020】9 号（市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知）、IAF ID3：2011《影响认可机构、合格评定机构和获证组织的突发事件或情况的管理》文件的要求，制订《新型冠状病毒疫情防控期间认证审核活动管理方案》《疫情时期特殊审核实施方案》为抗击疫情和复工复产做好积极准备，2020 年 02 月 12 日机构组织全体员工网络学习，掌握疫情期间开展认证工作的基本要求，实施审核控制要点及注意事项，规避机构与受审核方的疫情传播风险，积极响应疫情期间复工复产的号召。机构根据受审核方的要求和实际情况评估风险，切实加强疫情防控工作，助力疫情防控期间复工复产。

2020 年 08 月 31 日至 09 月 04 日中建科环接受认可委对我机构的办公室评审，2020 年 10 月 08 日~09 日、11 月 05 日~06 日进行部分认可项目的见证评审。通过认可委评审老师对质量管理体系（含建工）、环境管理体系、



职业健康安全管理体系的管理文件、运行文件、技术领域分析文件、审核档案等评审以及审核过程的见证，对机构的管理、运行过程给予充分的肯定和评价，并指出我们的管理和认证过程中需加强和完善的地方。为机构后续的工作提供方向和动力。

中建科环以风险识别和防范控制为着力点，严控认证活动中存在的风险。2020 年公司依据标准要求对风险的等级、疫情突发的风险等进行细化和确认，在合同受理、审核策划实施、认证决定等认证活动的全生命周期过程进行风险控制，并附以过程控制、内外部监督等制约机制，建立风险预警、风险管理、风险自我防范体系，规避认证过程风险。

机构认证信息管理系统软件已投入使用，使公司的认证全过程实现系统化、规范化管理，提高工作效率。

中建科环自觉接受社会及行政主管部门的监督，2020 年的认证运营过程中，接受审核项目所在地的现场稽查四次。每次稽查过程中，审核组及客户积极配合得到了上级行政主管部门的认可。

## B、诚实守信

中建科环规范从业行为，把“诚信至上，坚守合约”做为经营目标，对经营业务、从业人员进行管理和诚信考核，承诺自觉信守行业自律要求，有序开展认证活动：

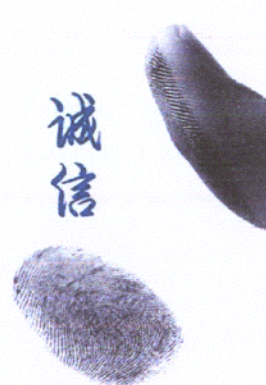
2020 年度机构从市场开发、申请受理、合同签订、审核策划和实施、认证决定以及后续服务等全寿命周期进行工作流程细化、疏理，各部门互相监督、制约，实现可持续改进。

机构把诚信执业做为认证人员义不容辞的义务和责任，对从业人员进行专业调整和能力再确认，结合客户反馈信息，进行诚信、年度综合考核，提升从业人员的责任感。

中建科环强化使命担当，切实履行社会责任。机构管控认证经营全过程，按标准规范要求操作，切实落实认证机构主体责任，确保认证有效性。着实服务社会，传递信任。

### 1) 合同受理阶段：

中建科环在业务范围内开展业务，事先了解客户的需求和基本情况，通过受理项目的评审，把企业生产经营管理、范围确认等工作前移，把好认证活动的第一道关口。并通过客户后续服务跟踪，关注用户感受，以用户的思维看待问题，换位思考，解决实质性的问题、增



加客户粘度，提高市场占有率。

## 2) 认证策划、实施、决定：

2020 年度中建科环审核策划过程中充分考虑客户的实际情况：如规模、体系范围、性质、复杂程度、相关方关注以及风险程度等，并配以审核时间的合理计算、审核组的综合能力、专业能力等实施策划并进行动态管理。事前加强与市场、客户沟通，确保审核过程有效



实施，机构加强影响认证质量的要素（人员能力、管理、技术）资源协调配合，从各个层面、各个维度提高认证质量。提高被公众认可和采信度，履行社会责任。

2020 年中建科环管理层共抽查案卷 40 余卷，随机现场监查 10 余次，对发现的问题，举一反三，通过培训、讨论和建议传递表等方式传递信息实现持续改进，逐步提升认证质量。

中建科环建立了申诉和投诉处理程序，明确了客户、利益相关方的申诉流程，网站、



电话、邮箱等渠道畅通，2020 年度通过审核员评价反馈（对审核员服务意识、态度、审核方法和能力、审核行为规范、标准理解语言表达等）进行调查，认证客户综合满意度评价表（认证受理、审核准备、现场审核、认证决定、后续服务）的服务全过程进行调查跟踪，2020 年

未发生获证客户的申诉、投诉和争议的情况。

公司严格遵守认证规则，以公平、公正、客观、科学的方式开展认证活动，通过规范的收费管理，抵制低价竞争。严格执行数据上报的要求，着力增强客户的信任感。

## 3) 行业自律

机构加强行业自律与诚信建设，推行公平竞争的原则，维护公平、有序的竞争环境，推行“担当、协作、诚信、团结”的企业文化。自觉践行诚信理念。严格按照自律和诚信建设要求实施认证活动全生命周期的监督管理。2020 年机构严格按照行业自律要求，公平竞争，并将信息公示告知相关方，建立监督机制，自觉维护机构形象口碑，提高认证公信力和社会认知度。

#### 4) 维护公正性

为维护客户并考虑相关方的社会利益，2021 年初机构依据公正性委员会章程进行了换届选举并召开了第二届第一次会议，公正性管理委员会的组成、工作开展以第三方独立、公正的立场对机构的生产经营中可能对公正性、合规性有影响的业务进行监督，抽查 2020 年度认证项目 10 余项，针对财务、合同、审核、风险、人员管理等方面业务的公正性、风险等进行评估。中建科环就 2021 年的工作开展向公正性管理委员会征询意见，确保可能影响公正性的威胁得到控制，持续提升认证结果的可信度。



#### 5) 相关方的参与

随着对社会责任关注度的不断升温，中建科环加强社会责任建设，建立沟通和反馈机制，以网站平台、合同、回访等方式将相关信息告知相关方，并对相关方的需求和关注点给予响应，通过信息反馈持续改进，形成良性运行机制。

2020 年度机构共收到客户反馈表 200 余份，对机构认证活动（合同受理、审核实施、后续服务等）的开展以及审核队伍（服务意识、标准理解、公正廉洁等）等方面的建设反馈意见，结合最高管理者随机回访的信息进行分析总结，2020 年度中建科环整体表现得到顾客认可。

#### C、绿色环保

中建科环倡导低碳生活、绿色环保理念，推行健康文明、绿色环保生活方式，从日常生活的“节电、节水、节油、节气”的点滴做起，保护环境、保护动物、节约能源，建立绿色生产生活方式。2020 年中建科环引入认证项目管理系统，推行资源共享，实现无纸化办公。开展“我运动、我健康”的活动，从点滴做起，为社会环境治理和节能减排尽到社会责任。

#### D、员工权益

中建科环始终把人力资源做为企业提升最强有力的力量，加强团队建设和人员储备，为员工发展



提供通道和平台，提高工作积极性和绩效，提升企业的凝聚力。

2020 年中建科环从以人为本为出发点，完善细化薪酬，福利、休假、医疗、劳动合同、职业健康等管理要求，强化细化薪酬制度和体系，提高员工福利待遇（节日发放慰问品、防暑降温福利等），激发员工工作热情，提高向心力和凝聚力，着力打造幸福、和谐团队。

机构依法签订劳动合同，为员工缴纳五险一金，通过发放交通补助、通讯话费补助、午餐补助等福利切实保障员工的合法权益。公司每年度安排员工健康管理，对员工身体和心理的跟踪、预测和评估。使员工感受到中建科环大家庭的保障及安全感。

选举的 3 名员工代表架起机构与员工的桥梁和纽带，传达公司的规章制度、企业文化，并将基层员工的心声、建议和意见及时传递。机构管理层及时了解思想动态和工作情绪，进行情绪疏导、压力缓解，建设和谐大家庭。

机构把社会责任纳入培训内容并应用于公司认证运营管理，着力提高全体从业人员的社会责任意识和履行社会责任的能力。通过培训员工及时了解行业要求和动态，有效的提升了公司的内部管理规范及标准的理解。2020 年度开展 CNAS 专项检查案例学习，双随机一公开案例分析学习，案卷审议问题分析，如何做好审核组长、实习审核员培训、服务认证知识以及建筑施工专业知识等培训。提升工作能力和意识，提升社会责任感。



#### E、创新发展

2020 年机构引进外部资源，邀请行业资深的专家进行对口培训，对行业动态、专业知识、审核技巧等进行有针对性的培训，中建科环组织参加外部培训 4 次，不断积累组织知识，提升综合实力。

2020 年中建科环服务类别三个领域的基础上（02 建筑工程和建筑物服务、14 在收费或合同基础上的生产服务、18 卫生保健和社会福利），拓展了 03 类批发业零售业领域的业务许可，并为服务体系业务开展进行准备。同时信息安全领域业务也在有条不紊地开展。

中建科环将持续关注国家行业的相关要求，解决认证过程的短板，优化认证服务，不断

提高认证工作有效性和口碑。

#### F、服务社会

2020 年一场突如其来的疫情打乱了正常的生活，各行各业都受到了严峻的考验。中建科环响应国家号召，通过辽宁省继续教育协会向辽宁省慈善总会捐款 2 万元，用于购买防疫物资，支持复工复产。

疫情期间，机构主动与客户沟通，了解企业复工复产情况，向认证企业提供线上申请受理、咨询释疑等服务业务以及疫情期间认证证书有效期期满，如何合理维持证书的业务。消除客户证书到期的疑虑和担心，通过主动服务提高对机构信任度，承担社会责任。

公司通过开展帮扶困难职工、组织义务献血、鼓励员工加入志愿者行列的活动，传递热爱生活、积极乐观、服务社会的正能量，践行机构的社会责任。

#### 四、财务情况：

2020 年度中建科环主营业务收入 7409155.18 元，成本费用支出 6374817.04 元，利润总额 1065713.46。具体财务情况委托辽宁同飞玺铭会计师事务所有限责任公司出具财务报告。

### 五、结束语：

中建科环在生产经营过程中，遵守法律法规，规范运作，诚信经营，加强行业自律，维护相关方的权益，履行社会责任，为传递信任、服务发展提供保障。并将社会责任与经营服务的各环节紧密结合，践行社会责任，彰显认证服务的价值。向社会传递信任，赢得社会认同、尊重。中建科环接受社会各界的监督。



The End

