



社会责任报告

(2020)

中健标（北京）认证服务有限公司

二零二一年三月

目 录

一、前言	1
(一) 报告说明.....	1
(二) 编制依据.....	1
(三) 可靠性保证.....	1
(四) 称谓说明.....	1
(五) 报告期.....	1
(六) 发布周期.....	1
(七) 报告范围.....	2
(八) 数据来源.....	2
(九) 报告发放.....	2
二、认证公司基本情况.....	2
(一) 机构的设立和发展.....	2
(二) 组织架构.....	3
(三) 业务范围和发证数量	3
(四) 人力资源与认证业务的匹配状况.....	4
三、社会责任管理体系和制度建立情况	5
(一) 履行社会责任的措施及制度规定.....	5
(二) 体系运行和自我改进情况.....	7
(三) 利益相关方的识别与参与.....	7
四、履行社会责任情况及绩效评价.....	8
(一) 遵纪守法，诚信经营	8
(二) 规范运作，防范风险	9
(三) 立足行业，服务社会	10
(四) 保障员工合法权益，营造和谐的工作环境.....	18
(五) 节能减排，保护环境	18
(六) 与时俱进，创新发展	19
五、结束语	20

一、前言

（一）报告说明

本报告是中健标（北京）认证服务有限公司发布的 2020 年度社会责任报告，展现了中健标（北京）认证服务有限公司积极履行保健服务认证、员工和公民责任的实践，向政府、各级认证及质量监管部门、认证客户、合作机构、员工报告机构落实“诚信专业、优质高效”的质量方针，不断提升公信力，实现持续发展的努力。

（二）编制依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《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》的要求，并参考了 ISO26000:2012《社会责任指南》的相关内容进行编写。

（三）可靠性保证

中健标（北京）认证服务有限公司保证本报告的真实性，不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

（四）称谓说明

为了便于表述，“中健标”也以“机构”、“公司”、“我们”来表述。

（五）报告期

2020 年 1 月 1 日-12 月 31 日

（六）发布周期

本报告为 2020 年度报告，是中健标（北京）认证服务有限公司

成立以来的第六份社会责任报告。

（七）报告范围

主要介绍 2020 年 1 月-12 月期间中健标（北京）认证服务有限公司在履行企业社会责任方面的情况。

（八）数据来源

使用数据来源于中健标（北京）认证服务有限公司正式文件和统计报告。

（九）报告发放

本报告以电子版形式在中健标（北京）认证服务有限公司官方网站发布，如需要获取请登录中健标（北京）认证服务有限公司官网获取。

中健标（北京）认证服务有限公司官方网站：www.cnchc.org

电话：010-58464295

地址：北京市海淀区西衫创意园 5 区 6 号楼 4 层 1 单元 301-A

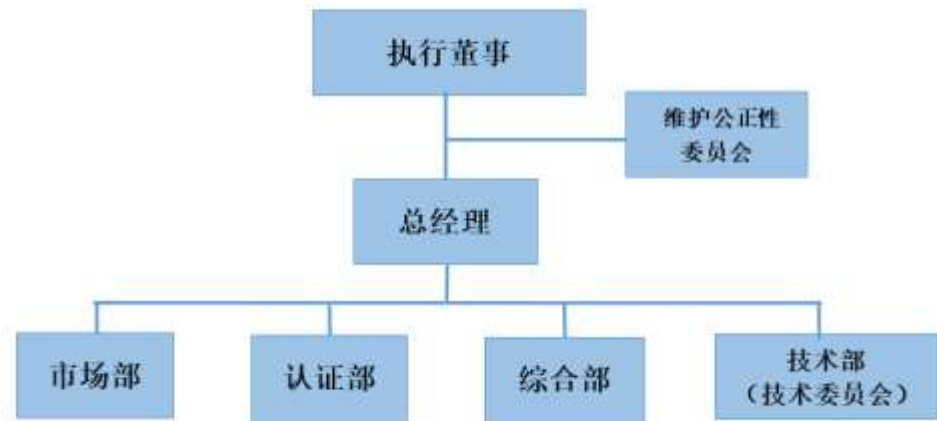
二、认证公司基本情况

（一）机构的设立和发展

中健标（北京）认证服务有限公司是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号:CNCA-R-2015-180），具有企业法人资格的，全国第一家从事保健服务认证的专业认证机构，目前已经运营了六年时间，不断摸索前行。作为新认证领域的认证机构在国家认证认可行业发展的新时期，中健标下一步的发展必将顺应行业的发展势头，履行认证机构客观公正的合格评定职责，更加积极的践行社会责任以有效促进

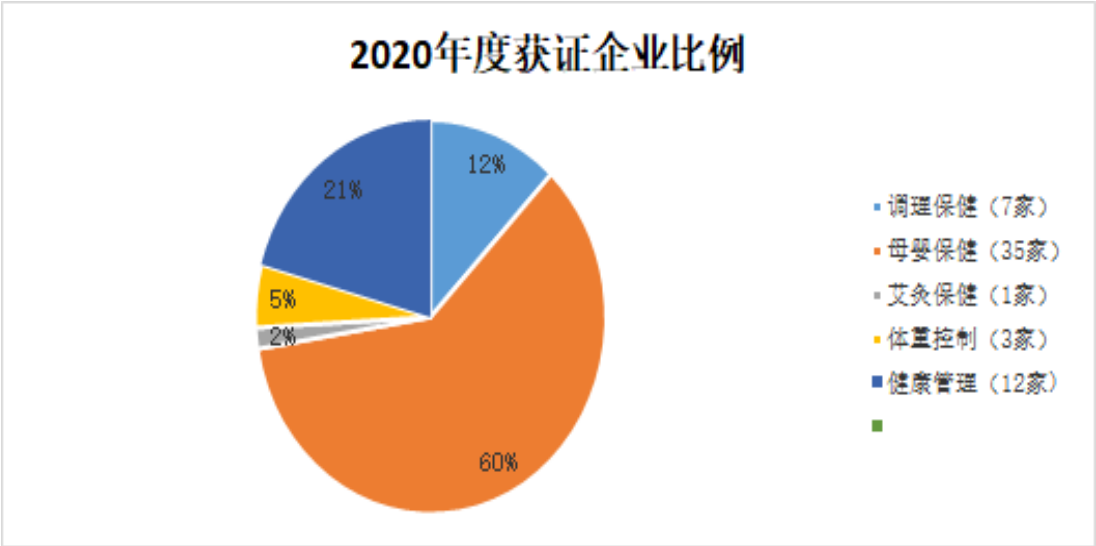
机构的健康发展。

（二）组织架构



（三）业务范围和发证数量

2015 年 5 月，公司获得国家认监委批准的认证领域为卫生保健和社会福利认证。认证范围包括:调理保健（足浴、推拿按摩、精油、砭石、熏蒸等）、美容美体、体重控制、母婴保健、灸疗养生保健、小儿推拿保健、健康管理等。



中健标(北京)认证服务有限公司对保健服务企业进行认证审查，2020 年 1 月至 12 月底，经审查共对 58 家保健服务企业颁发了认证

证书，其中调理保健 7 家；母婴保健 35 家；艾灸 1 家；健康管理 12 家；体重控制 3 家。同时年度内暂停证书 21 家，撤销 10 家，并依据认证制度要求对获证机构进行年度监督审查，今年共对 70 家机构进行了监督审查，有效发挥了辅助管理作用。

（四）人力资源与认证业务的匹配状况

中健标持续加强服务认证审查员队伍的专业建设。2020 年由于疫情原因多次在线上开展了认证审查员专业课程培训，并于 2020 年 6 月完成了保健服务认证审查员继续教育专业培训课程，针对保健服务认证的标准、新认证实施规则、审查案卷填写提交要求、审查员管理办法等方面进行了全面专业的培训。中健标建立培训教育机制，对聘用审查员进行持续不断的专业培训和继续教育工作，提高审查员综合素质，满足认证审查要求，保障各项工作有效开展。2020 年，根据中健标对认证审查员进行企业调查和综合评价，有效地对审查员进行监督管理。

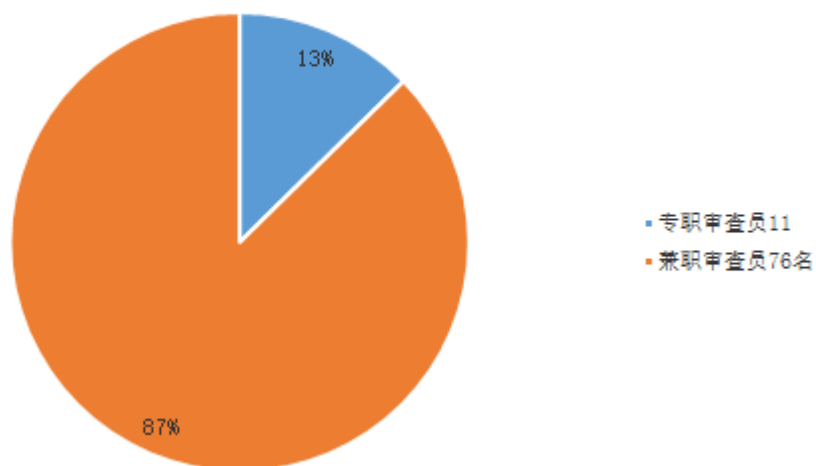
针对保健服务企业对内审人员的需求，机构多次组织保健服务认证内审员培训，为众多保健服务企业输送了近 200 名内审人员，对企业的服务质量管理提到了积极推动作用。

截止 2020 年底我机构共有认证审查员 87 人，其中专职审查员 11 人，兼职审查员 76 人。审查员的学历分布为：硕士 13 人、本科 53 人，专科 21 人。

2020年度审查员学历分布情况



2020年度审查员分布比例



三、社会责任管理体系和制度建立情况

(一) 履行社会责任的措施及制度规定

2020年，中健标继续贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审查活动中，能够切实履行社

会责任，确保认证质量、认证有效性，依据《认证机构履行社会责任指导意见》，结合中健标的实际情况，在建立健全依据 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。

中健标由综合部为履行社会责任的管理责任部门，市场部、认证部、技术部等部门辅助实施和监督。具体职责分工如下：

部门名称	职责分工	具体内容
综合部	履行社会责任负责部门	1、负责社会责任的日常管理，统筹协调安排社会责任相关工作，收集相关信息。 2、负责对公司社会责任落实工作的监督，不断完善公司社会责任机制，使社会责任工作逐步制度化和常态化。 3、负责发布《社会责任报告》 4、负责对认证人员注册管理、监督管理及专业能力评定工作。 5、负责组织接受认监委的定期监督检查。 6、负责员工绩效考核管理、培训管理。
市场部	对客户提供服务	1、负责认证合同的前期受理、合同评审、认证合同的签订。 2、负责认证后的客户服务工作，处理认证投诉、申诉； 3、负责对社会公众进行宣传。 4、负责进行客户满意度调查并对结果进行汇总、统计及分析理。
认证部	按照中心规定开展认证审查工作	1、制定审查计划。 2、实施认证审查。 3、保证认证活动公正、客观和规范。
技术部	公司认证活动质量和风险控制	1、建立、实施、保持和改进管理体系。 2、对认证工作质量进行监督和管理，主要包

		括日常质量检查、合格评定、组织内部评审、管理评审。
--	--	---------------------------

（二）体系运行和自我改进情况

2020 年中健标对现有管理制度进行了系统研究，完善了社会责任的相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

1、中健标承诺以高质量的认证服务使各方顾客满意，并通过持续改进，增强满意度。

2、2020 年备案发布了八项保健服务认证实施规则。

3、在中健标坚持从企业负责人做起，开展全员企业社会责任教育、培训和自我审核评价。定期对履行社会责任的情况进行内部审核评价，发现问题，及时采取补救和整改措施，以持续改进社会责任管理体系。

4、贯彻国家关于认证认可的法律和法规，不断完善认证管理制度，提升认证业务能力，加强管理，完善定价体系，合规经营。

5、在保持原有业务优势及特色基础上，努力拓展业务来源和机制，促进认证业务快速发展。

6、中健标不断加强与多方合作，互利共赢，旨在为认证企业提供更多的增值服务。

（三）利益相关方的识别与参与

利益相关方	要求与期望	沟通和参与
政府监管部门 (CNCA、CNAS、CCAA等)	遵守认证认可法律法规、规范运作、防范风险、维护公平市场环境、诚信经营，提高认证的社会效益和公信力	1、积极参与监管部门各种会议和课题研究 2、定期上报认证月报和年报 3、接受监督检查和调研
获证组织	提供客观公正的评定、提供	1、公司网站展示证书查询

	优质、增值服务、向社会传递信任	2、召开获证机构交流研讨会 3、技术培训和交流
员工	合理的薪酬与福利，职业发展与提升，良好的工作环境，健康的身体	1、组织员工参加各类培训学习 2、定期进行健康检查 3、建立激励机制
公众和社会	认证的公信力，参与公益活动	1、公开透明的信息交流。 2、公司网站发布社会责任报告 3、保健服务标准认证和推广活动
合作伙伴	公平竞争、合作共赢、积极拓展合作领域	1、战略合作协议 2、学习和培训

四、履行社会责任情况及绩效评价

（一）遵纪守法，诚信经营

中健标结合国内的经济环境和认证形势，认真执行《认证机构管理办法》，坚持“审时度势，规范治理，以人为本，创新发展”的路子，提高风险管控意识，强化内部治理机制。

中健标重点加强认证认可法律法规和风险管理的培训，强化了全体审查人员、管理人员遵守法律法规和风险控制意识和能力，将遵守法规和风险防控放在各项工作的首位。2020 年公司守法经营，不存在违法经营的情况。

中健标将“审查员自律规范”、结合 CCAA《认证人员执业信用管理规范》作为审查员管理的常规内容。2020 年 CCAA 多次对认证行业内审核人员进行处罚通报，中健标及时将相关处罚通报告知审查员，并通过 QQ 群、微信群、电子邮件方式对公司审查人员、管理人员等进行实例教育。务求通过多层次、全方位开展诚实、诚信的宣传教育。通过宣传教育使中健标审查从业人员清楚地认识到现场审查过程中弄虚作假对公司的负面影响，使中健标全员对弄虚作假有一个更系统、更全面和更深刻的认识。

中健标一贯坚持诚信经营，公平、公正、客观地开展认证活动，不受任何相关利益方的威胁，除收取认证费用外，不接受来自任何客户的任何捐赠，不派任何与客户有利益关系的人员参加审查，认证决定人员和审核组人员严格分开。严格按认证合同履行责任。

（二）规范运作，防范风险

自觉遵守法律法规的各项要求于机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

中健标遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》、CNCA 颁布的《管理体系认证规则》等的规定，对机构指定的《质量手册》及其他管理文件进行了完善。

风险管理的实施过程及执行力取决于机构各类人员：

- 市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；
- 审查组委派、审查实施过程质量控制、审查员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；
- 审查质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

中健标在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2020 年中健标继续依据机构业务开展情况，结合具体业务，从市场管理、人员管理、认证管理、合规管理 4 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对

措施，业务风险得到有效的控制。

（三）立足行业，服务社会

据相关数据分析，我国保健服务产业年平均增长率有望保持在 20% 以上。这也意味着，任何一位拥有保健服务专业知识和技能的从业者，都将面临巨大的发展机遇。

***疫情期间中健标为保健服务企业提供帮扶服务**

2020之初，举国上下同心，全力抗击新冠病毒肺炎疫情。受疫情影响，我国保健服务业承受了巨大打击，众多保健服务机构停业，员工待业，特别是中小型保健服务企业更是困难重重。

中健标认证公司迅速响应，依托专业优势，履行社会责任，发挥第三方认证机构作用，发布保健服务组织卫生、安全、防疫等诚信信息，向消费者、市场传递信任。在确保疫情防控到位的前提下，引导保健服务企业增强抗风险能力，帮扶企业有序推进复工复产。推出系列服务措施：

1、针对保健服务机构编制《疫情防控指南》。

企业或居家庭环境中，个人健康决定了当前防控的效果。除了隔离消毒、医疗药物外，保健也是改善个人健康状况、增强抵抗力的重要手段，能够在新冠肺炎防控中发挥重要作用。我们针对调理保健服务机构（母婴月子会所）及人员、用品用具、环境等分别编辑了防控指南，旨在增强应对疫情危机的能力，提高保健服务机构的安全卫生等综合服务水平。

母婴保健服务机构应对疫情防控指南

引言

2020 年春节，突如其来新型冠状病毒肺炎疫情在全国蔓延，疫情就是命令，防控就是责任。而母婴保健服务行业属于特殊和风险较高行业，孕产妇及婴幼儿一旦感染，易发展为重症，为此中健标（北京）认证中心高度重视，迅速响应，积极发挥自身优势和社会担当与责任，根据目前对该疾病的认识制定本指南，适用于疾病流行期间孕产妇及家人的预防指导；我们希望能够在这次疫情防控战役中提供一些帮助，发挥第三方作用，向消费者传递卫生、安全等保健服务机构防疫能力的信任、诚信等信息，助力打赢疫情防控阻击战。

举措

2、搭建公益讲座微课堂

在全国保健服务标准化技术委员会指导下，搭建了公益讲座微信平台，邀请政府相关部门的领导、著名专家学者、疫情防控一线医护人员、企业家、防控成果突出的企业（良好实践），进行授课、指导和交流。同时，在疫情期间，为认证企业中的标准工作组、观察员单位免费提供《保健服务国家标准培训》。



3、提供全方位认证服务

疫情期间，落实国家认监委文件要求，并对遭受损失的保健服务认证企业减免相关认证费用；及时补充保健服务机构安全防控要

求，引导认证企业提高防控能力；为企业提供内审员公益培训活动，提高疫情防控的安全与管理人员素质，增强应对疫情风险的能力；发挥第三方作用，向消费者及时传递卫生、安全、防疫能力等诚信信息。

4、认证结果获得政府平台采信

国家市场监督管理总局中国物品编码中心和全国保健服务标准化委员会共同打造了“全国保健服务机构和用品用具安全追溯”平台，实现权威、专业的服务质量安全追溯，在行业中树立和展示专业、安全、卫生的榜样，向社会及消费者宣传推广，提升服务企业和用品用具的品牌影响力，引导消费者识别达标、安全、专业的保健服务机构和用品用具，满足消费者的安全健康服务需求。



※举办全国保健服务行业国家标准宣贯会

2020年9月7日，由国家市场监督管理总局中国物品编码中心、全国保健服务标准化技术委员会联合主办，北京国康健康服务研究院、

中健标（北京）服务认证有限公司、杭州贝康健康科技有限公司联合承办，厦门橙优乐科技有限公司、铁力艾眸医疗器械制造有限公司、宁波璞元康复科技集团有限公司支持的“全国保健服务行业国家标准宣贯培训暨互联网+保健服务和用品用具质量追溯平台启动仪式”在杭州开元萧山宾馆举行。国家市场监督管理总局中国物品编码中心总工程师李建辉、国家市场监督管理总局信息中心原副主任庞翔、全国保健服务标准化技术委员会副主任兼秘书长刘玲、中国消费者协会消费监督部副主任李妍等相关领导和来自全国各地保健服务机构代表、相关行业组织、新闻媒体等二百名代表参加参加了此次启动仪式。



回顾保健服务行业近些年的发展，已慢慢走向规范化与标准化，行业细分领域更加专业化，其中离不开相关国家标准的引领，实施认证是检验标准的一种手段。会上，我们对通过五星认证进入全国保健服务和用品用具质量追溯平台的机构颁发了铜牌和荣誉证书，并对在保健服务行业相关标准制定过程中作出突出贡献的专家和企业代表颁发了贡献奖，以资鼓励。



＊深圳“服务认证体验周”系列活动启动

9月21日上午，我市召开了深圳保健服务认证交流会，以“共创质量强国，助力保健服务业高质量发展”为主题的“服务认证体验周”系列活动正式启动。当天举行的首场活动是2020年保健服务认证体验活动。



深圳的服务业发展十分迅猛，以“传递信任、促进发展”为使命

的服务认证工作大有可为。市市场监管局鼓励认证机构积极拓展服务认证领域，目前，深圳市一般服务认证获证组织家数 965 家，约 1200 张证书，全国城市排名第 3，其中今年新获得保健服务认证证书 6 张。会上，举行了全国保健服务标准化技术委员会、中健标（北京）认证服务公司、深圳健康产业发展促进会与深圳标准认证联盟战略合作协议的签约仪式，举行了保健服务认证获证企业颁证仪式。



深圳市市场监督管理局计量认证处处长郭力军指出：希望市场监管部门、深圳服务认证机构，借助深圳粤港澳大湾区、中国特色社会主义先行示范区“双区”驱动的大好形势，在服务认证领域积极开拓，勇于创新，为扩大内需服务，为中国新时代的发展贡献更大力量。

***举办保健服务行业国家标准深圳宣贯会**

2020 年 11 月 19 日上午，由全国保健服务标准化技术委员会主

办，深圳市保健科技学会、北京国康健康服务研究院、中健标（北京）服务认证有限公司、筋膜学（深圳）健康产业科技有限公司承办的“全国保健服务行业国家标准深圳宣贯会”在深圳富临大酒店隆重召开。出席本次会议的领导有原国家质量监督检验检疫总局总工程师、中国质量万里行促进会会长刘兆斌，全国保健服务标准化技术委员会副主任兼秘书长刘玲，深圳市市场监督管理局计量和认证处高级主办黄建华，中国物品编码中心产品开发运营部工程师李昊，深圳保健科技学会会长梁凯林等。来自深圳市保健服务机构代表、行业相关协会代表、保健专家学者等近二百位业内人士和新闻媒体记者参加了本次会议。



深圳市市场监督管理局计量和认证处高级主办黄建华发表了致辞，指出，保健服务行业作为服务业特殊组成部分，在我国国民经济中占有举足轻重的重要地位，深圳保健服务行业近年来发展较快，但是从业机构服务质量、管理不规范、缺乏标准，是行业面临的普遍问题。以标准作为提升服务质量的抓手，制定标准，并严格按照标准运行，开展管理体系以及保健服务认证，必将有利于行业

的规范发展，有利于企业质量提升和品牌培育，有利于满足广大消费者的需要。

***中健标参与制定的三项国家标准正式发布**

由全国保健服务标准化技术委员会归口，中健标认证联合相关技术组织、院校、企业参与制定的《健康管理保健服务规范》、《老年保健服务规范》、《保健调理按摩技术操作规范》等国家标准并经国家市场监督管理总局、国家标准化技术委员会批准发布，将于2021年6月1日正式实施。相关标准的宣贯会议、行业培训、服务认证等工作将同步展开。

中华人民共和国国家标准

公 告

2020 年第 26 号

关于批准发布《标准化工作导则 第 2 部分： 以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件 起草规则》等 586 项推荐性国家标准 和 2 项国家标准修改单的公告

国家市场监督管理总局（国家标准化管理委员会）批准《标准化工作导则 第 2 部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》等 586 项推荐性国家标准和 2 项国家标准修改单，现予以公布。



— 1 —

（四）保障员工合法权益，营造和谐的工作环境

依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。员工是单位里社会责任的承受者也是传播者。中健标坚持“以人为本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围、提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和愿景的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。

- 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,

确保了女员工生育、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技术能力的不断提升，除满足协会对人员资格保持的继续教育的需求外，根据需要召开认证人员的培训和技术交流研讨会。

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。

(五) 节能减排，保护环境

节能减排是国家的基本政策，中健标积极响应国家要求，从自身的日常管理入手，在公司的管理制度中增加节能减排的要求，鼓励节能环保，厉行节约，减少浪费和污染，从点滴中为国家环保事业贡献自己的力量。如办公用纸双面循环使用，人走关灯，人离关水，改善技术人员操作流程，鼓励获证客户的管理体系备案文件采用电子版本，采用在电脑系统上办理费用报销的申请和处理，尽力创造“无纸办公”的节能环保环境。公司鼓励广大员工绿色出行，公司副总带头绿色出行，公共交通优先，公司 95%以上的人员公交上下班，履行绿色出行。

(六) 与时俱进，创新发展

合时宜的思维定势，向平庸挑战、鼓励创新的理念，发扬以往舍我其谁、当仁不让、捷足先登的优良传统，与时俱进，开拓创新。

中健标还积极参与保健服务相关国家标准、行业认证标准的制修订工作，中健标参与制定的 GB/T 39509-2020《健康管理保健服务规

范》、GB/T39510-2020《老年保健服务规范》、GB/T39511-2020《保健调理按摩技术操作规范》等三项国家标准已于2020年底发布并将于2021年6月1日正式实施，为保健服务的标准化、规范化贡献微薄之力。

中健标参与制定的第一部保健服务行业认证标准RB/T 307-2017《保健服务组织认证要求》，于2018年3月正式实施。同时中健标积极参与行业认证标准化建设工作，申请了计划编号2017RB069《调理保健服务认证要求》的行业认证标准，该标准计划经国家认监委国认科【2017】136号《国家认监委关于下达2017年第二批认证认可行业标准制定计划项目》的通知中正式批准。经过数次的专家讨论会、预评审会以及行业内企业实地考察调研工作，已经将报批稿提交认监委相关专家进行审批。

2020年，我们坚持公司以诚实和正直的态度开展业务，致力于自由和开放的竞争，以公平的方式对待客户和竞争对手。秉持诚信原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，杜绝通过贿赂等非法活动谋取不正当利益。公司通过实际行动，从各个方面诠释了我们对社会责任的不断深入认识和理解。

五、结束语

本报告是中健标2020年度社会责任报告，总结公开了本机构本年度内在认证机构社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。公司作为从事保健服务认证的第一家认证机构，具有强烈的社会责任感，将致力于“传递信任、服务发展”，愿与广大认证界同行一道，不遗余力

地履行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立良好的行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任。加强与各利益相关方的沟通与交流，增进相关方对认证认可结果的采信。未来中健标将继续把履行社会责任视作一项应尽的义务和职责，接受社会各界的监督，不断完善社会责任管理体系建设，中健标愿承担更多的社会责任，从而推动社会、经济、环境的协调发展。

