



顶呱呱认证有限公司

二〇二〇年度社会责任报告

2021 年3 月

第一章 前言

当前时代，是高速发展的现代化信息社会，组织全球化、市场全球化和信息全球化作为当前发展的大趋势，而质量的影响已经超出了原本的顾客满意这个范畴，现在直接影响组织的形象。当前衡量企业竞争优势的标准，也正在悄然发生变化，成本、质量等传统的标准，已是最基本要求，而一个组织能否践行社会责任，则跃升成为企业在国际市场竞争中胜出的要素。

认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能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、消费者和社会采信认证结果。

（一） 认证机构履行社会责任的意義

顶呱呱认证有限公司积极响应国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，深刻领会其精神，全体员工充分理解和认同《指导意见》中对认证机构履行社会责任意义的诠释。

1 履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。

2 履行社会责任是认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能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、消费者和社会对认证结果采信。

3 履行社会责任是认证机构的重要义务。“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念。认证机构只有自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，严守职业道德，规范运作，才能保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展。

4 履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。和谐的劳动关系是认证认可事业发展的保证，认证机构应以机构的发展愿景激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，以科学、规范、严谨的评价技术博得行业认同和

客户的满意。积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强机构的凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

（二） 社会责任战略和方针

顶呱呱认证有限公司成立之初就确立了诚信、守法、专业、严明的经营理念，根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，组织的社会责任是指组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任。牢固树立可持续发展的理念，在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系。以对社会负责任的态度努力做到将社会责任事项融入公司发展战略，并能在尊重利益相关方的前提下确定优先事项，通过社会责任方针和指标制定和实施，实现社会责任绩效。

本报告说明

- 1 本报告反映了顶呱呱认证有限公司 2020 年度履行社会责任的情况。报告经顶呱呱认证有限公司管理层审议通过，并保证公司履行社会责任及本报告内容准确、真实。
- 2 报告时间和范围：2020 年1月 1日至 2020 年 12 月 31 日期间顶呱呱认证有限公司在认证业务开展过程中履行社会责任情况。
- 3 报告编制依据：国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》。

报告反馈、联系方式

联系方式：顶呱呱认证有限公司

地 址：四川省成都市武侯区锦绣路1号1栋4层417号联系电话：400-962540

第二章 认证机构基本情况

(一) 本机构的基本信息

顶呱呱认证有限公司（以下简称“DGGC”）主要从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证业务。

DGGC 是经中国认证认可监督管理委员会正式批准，具有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证领域。

DGGC 始终致力于培养专业专门的认证技术人才，始终积极准备开发各类专业课程以帮助认证人员学习专业知识。公司自从成立以来，已实现业务过程建立、组织结构、各项资源的全面整合及统一管理，将以科学、规范、严谨的工作作风和态度，精湛的技能、高素质的人员队伍，严明的纪律和优质的服务，力争在国内外认证领域树立良好的行业形象，不断促进认证价值提升。

DGGC 作为新成长起来的认证机构，未来的发展必将顺应国家认证认可“十三五”发展规划，贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，更加积极地践行社会责任，规范运作、特色发展、诚信服务、健康发展。

(二) 开展的各项业务及发证情况

2019年9月25日，机构获得 CNCA 批准开展认证业务，本年度共新颁发证书数张，均为质量管理体系的初次认证审核。2020年度开展环境管理体系，职业健康安全管理体系并颁发证书数张，均为初次认证审核。

(三) 人力资源与认证业务的匹配

因机构成立不久，DGGC 共有专职认证人员 11 余名，兼职审核员若干名。随着业务的增长和机构业务领域的拓展，机构的人员的储备及培育将是机构稳步发展的重中之重。

第三章 社会责任管理

(一) 本机构履行社会责任的措施情况

DGCC 认真贯彻落实国发〔2018〕3 号《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》、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 DGCC 的实际，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。

(二) 相关体系运行和自我改进情况

DGCC 将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、完善制度等方面将会实施以下举措：

1) 对机构运作中现有的流程进行了专业化梳理和完善，严格执行《风险分析及风险控制程序》，更新《风险评估报告-认证过程风险识别/ 风险评价及风险控制措施》，有效降低认证风险，提高认证有效性；

2) 认真对待国家认监委“双随机一公开”活动、各地方市场监管局的“双随机一公开”活动，提高认证公信力；积极分析、整改，提高相关技术水平与认识；

3) 机构自身的技术管理工作能力提升是关键的过程，技术委员负责机构的专业技术管理，为业务领域的开发、扩展和认证审核过程的技术支撑提供保障。同时对国家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，以确保及时了解行业动态和各项要求。

4) 机构持续大力推进计算机信息系统化管理，通过机构的信息管理平台，对申请评审、审核方案管理、审核文件的下发和回收、审核现场监督、案卷评定等一系列过程实施流程化管理，使认证审核有效性得到充分的保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性；

第四章 履行社会责任

(一) 遵守法律、规范运作、诚实守信

DGCC 自创立之初就确立了“公正、严明、独立、权威”的质量方针，坚持“不逾红线、不触底线，以服务为立足之本”，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) 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清单，并采取多种方式组织法律法规的学习及培训，树立员工牢固的合法意识，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) 严格遵守国家的法律法规，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。在日常经营管理工作中，公司严格履行财税政策，依法、按时办理工商年检及变更，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。

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，DGCC 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，保证认证人员注册证书持续有效提供技术保障和支持。

4) DGCC 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。

5) 持续改进文件化管理体系

按照 CNAS-CC01 的要求，进一步完善管理体系 并同步强化风险控制过程。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订，对覆盖要求的程序文件进行补充与完善，形成了一整套文件化的管理体系。对机构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。

6) 完善机构能力评价系统

机构成立以来，基础管理工作不断改进、细化和完善，同时稳步迅速的发展。在结合认证实践，对领域划分、人员评价等工作做了具体的细化工作。

7) 全过程控制认证审核活动，为更有效地规范运作，DGGC 将大力推进业务过程的信息化管理，通过机构的认证业务管理系统，对申请评审、审核方案管理、审核资料的下发和回收、现场审核签到、审核实施的监督、案卷评定等一系列过程实施流程化管理，使认证审核有效性得到了较充分的保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性。

8) 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。DGGC 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。DGGC 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。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。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。

(二) 提升服务水平

DGGC 在创立之初就确立了“以服务提升价值”的经营理念，并将这一理念视为社会责任的一部分。

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。

（三）创新发展

创新是发展的生命，顶呱呱认证有限公司管理层深刻领会国家认监委“关于加快发展自愿性产品认证工作的指导意见”，紧紧抓住经济转型期释放出的各项利好政策，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。

《指导意见》鼓励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。

基于以上背景，2019年顶呱呱认证有限公司利用本机构在企业服务行业的资源、技术和人才优势以及行业的发展前景，在创新企业管理服务领域做出了积极的研发和探索。

（四）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。顶呱呱认证有限公司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，通过业务流程信息化管理及非正式文件双面打印、优化打印机的质量等举措，大大减少了耗材（硒鼓、墨盒、打印纸）的用量。

作为一个具有环境管理体系认证资格的认证机构，利用新版标准换版的机会，向企业正确传达新标准的新的环境理念和价值观，特别是新版标准关于环境生命

进行有效的沟通，并通过机构提供的转版认证审核，为企业提供有效的服务。

（五） 员工权益

尊重员工、保障员工权益是顶呱呱认证有限公司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，顶呱呱认证有限公司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。为专职员工缴纳补充医疗保险，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。

（六） 服务社会

1. 本机构根据自身的力量所及，关注和积极参与社会公益和慈善捐助活动。

2. 本机构尽自身所能，将为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼机会。

结束语

在我们国家新的经济转型期中，合格评定活动必将发挥重要的作用，作为新加入认证行业的认证机构，有机遇也面临巨大的挑战，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作，是有利机构健康有序发展的基本保障。

公司将在 2021 年结合国家《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、CNCA 要求、CNAS 认可规范，继续完善机构管理，并将机构的官方网站、认证管理系统、微信端服务平台、机构内部人员能力评价系统等，运用现代化解决方案，不断提升机构的各流程业务管理能力，为更高效的信息化管理提供手段和方法，为扩大认证业务范围、认可业务范围做好必要的技术准备，夯实能力，扩大市场，加速发展。

同时还要继续高度关注服务认证领域标准、认证需求，认证技术等的发展与动向，力争进一步扩展服务认证业务。通过本机构的努力和在技术研发上的投入与创新为新认证领域的持续提升做出贡献。

2021年是公司“继续加油”的一年，公司领导进一步提出了 2021年“深化管理、开拓创新”的发展目标和努力方向，全面落实机构总体经营战略，落实认证服务市场开发布局，坚决响应国家市场监管总局关于开展“质量认证升级”活动的精神，结合本机构的具体情况和特点在质量认证升级活动中做出相应的努力，特别是在服务小微企业认证服务方面、在审核方法创新、在整合管理体系等方面积极践行，突破瓶颈，争取做出好成绩！