
2020

浙江国宏认证服务有限公司
社会责任报告

目录

一、序言

二、公司概况

2.1 公司简介

2.2 认证业务范围及发证数量

2.3 人力资源与认证业务的匹配情况

2.4 财务状况及财务审核情况

三、社会责任管理体系和制度建立情况

3.1 履行社会责任的措施及制度规定

3.2 体系运行情况

3.3 利益相关方的识别和参与

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

4.2 规范运作

4.3 诚实守信

4.4 提升服务水平

4.5 创新发展

4.6 环保节能减排

4.7 员工权益

4.8 服务社会

五、结束语

2020年度认证机构社会责任报告

一、 序言

企业社会责任就是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、消费者、社区和环境的责任，企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，为了全面贯彻落实科学发展观，服务转变发展方式、调整发展结构，履行社会责任已成为认证机构履行社会职能的必然要求，维护认证公信力的重要义务，是认证行业文化核心价值的具体体现。

浙江国宏认证服务有限公司作为一家富有社会责任感的企业，在自身不断发展壮大的同时，时刻不忘企业所承担的社会责任，坚持实现对社会、对行业、对客户、对员工以及对投资者共赢的多层理念，促进企业与社会协调、和谐与可持续发展。秉承以“传递信任、服务发展”为使命，坚持“科学、公正、客观、规范、诚信”的行业基本原则，建立健全自身管理机制，建立高素质的专业认证队伍，以“责任认证、诚信认证”为己任，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，致力于达成“通过持续的培训建立素质良好、专业知识较强的审核员队伍，以优质的服务创建一流的认证机构”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。

本报告依据《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（试行）》等相关规定编制，主要介绍浙江国宏认证服务有限公司在2020年1月至2020年12月期间履行社会责任方面的有关情况，报告经公司总经理审核通过，保证报告内容准确真实。

本报告是公司首份社会责任报告。根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》以及公司工作实际，对2020年公司履行社会责任进行系统报告。本报告内的所有资料及数据都具有真实性。但由于时间有限，报告中难免有错漏的地方，欢迎社会各界朋友们多提宝贵意见。

总经理：张淑英

浙江国宏认证服务有限公司

2021年3月

二、 公司概况

2.1 公司简介

浙江国宏认证服务有限公司成立于2010年02月02日，经国家工商行政管理部门注册登记，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，具有独立法律地位的第三方认证机构。

本公司主要从事管理体系认证服务(质量管理体系、环境管理体系、中国职业健康安全管理体系、企业诚信管理体系)等相关业务。

浙江国宏认证服务有限公司办公地址：浙江省杭州市西湖区三墩镇西园路9号A401室。

自成立以来，公司积极开展多项认证工作，以科学的管理、公正的审核赢得了获证组织的信任。通过有效的审核工作，切实提高了获证组织管理体系的有效性，真正将标准转化为保证服务质量、规避经营风险、提高经营绩效的有效手段。

2.2 认证业务范围及发证数量

2.2.1 本机构获得批准的认证业务范围：

本机构于2019年11月获得中国国家认证认可监督管理委员会的批准，批准号：CNCA-R-2019-587，批准的认证业务范围：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。

2.2.2 本机构的认证证书发放数量：

2020年我公司共新注册发放质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等业务证书43张。其中质量管理体系认证发放有效证书20张，环境管理体系认证发放有效证书11张，职业健康安

全管理体系认证发放有效证书 12 张。

2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

本机构在各认证领域的人员配备情况如下：

领域	专职审核员	兼职
质量管理体系	5	2
环境管理体系	4	2
职业健康安全管理体系	4	2

本机构目前各项工作正在进一步完善中，以确保满足认证活动的需要。

2.4 财务状况及财务审计情况

本机构为具有独立法律地位的第三方认证机构，经济收入来源主要是认证收费，不接受任何形式的经济赞助和资助。认证工作不受任何行政干预和来自商业、财政或其他方面的影响。本机构在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的评估，并制定了风险金制度对风险可能引发的责任作出安排。

本机构财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受独立的会计年度审计。并向 CNCA（国家认监委）提交 2020 年度财务报告。

三、 社会责任管理体系和制度的建立情况

3.1 履行社会责任的措施及制度规定

公司一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，每年在公司年度工作总结报告和年度认证工作质量分析报告中，都涉及社会责任等相关内容。特别是国家认监委发布的《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（试行）》，本公司组织各岗位员工学习，详细领会、坚决执行、认真落实到每个主管部门和主管单位，坚持自觉的履行本公司的社会责任。通过学习更加清晰地认识到“传递信任、服务发展”核心理念与社会责任履行的关系及其重要意义，完善企业文化建设，把员工、客户利益放在首位，主动承担起企业社会责任。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。因此，履行社会责任不仅是认证机构的基本要求 and 重要义务，同时，也是认证行业自律和提升社会公信力的重要保证。

3.2 体系运行和自我改进情况

2020 年以来，本机构管理体系正常运行正常履行社会责任，相关责任措施得到有效实施，效果良好。总结 2020 年社会责任履行情况，我机构将进一步建立完善相关措施和制度，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。

3.3 利益相关方的识别

2020 年，浙江国宏认证服务有限公司相关措施得到有效实施，取得了良好的效果。用基本恩风险的思维、PDCA 的体系运行模式，进一步建立完善相关措施和制度，制定了认证风险管理办法，用于认证活动中风险的识别、预警，用以确保审核活动规范、有效。识别出的利益相关方，通过积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规并严格执行。并且加强对审核员管理和学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，认真聆听员工的意见等。通过以上的措施，使本公司真正的参与到社会责任的具体事项之中。

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

浙江国宏认证服务有限公司坚持依法经营、诚实守信。本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规和社会公德、商业道德和行业准则的要求，忠实履行合同、恪守商业信用，坚决反对不正当竞争，认真开展相应的管理体系认证业务活动，切实把握好服务质量关和提高业务技术服务水平。

2020年浙江国宏认证服务有限公司组织全体员工认真学习《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》、新的认证认可规范及相关转换要求等文件，加强员工遵纪守法意识，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

会各界的监督，维护认证市场正常秩序。自觉遵守相关规定，积极参加中国国家认证认可监督管理委员会、地方质量监督管理局组织的培训、研讨、官宣会等。 本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

4.2 规范运作

浙江国宏认证服务有限公司成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“独立、公正、科学、专业”的服务宗旨，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，积极参加认监委、认可委和人注委主办的各类培训学习活动。公司建立完善了保证认证活动公正、科学和规范运作的业务管理、人员管理及认证风险识别的内部管理制度，加强员工聘用、培训、上岗及考核力度。建立并开展机构内部的监督核查体系，增加对认证活动的全过程监督，有效促进认证活动过程的管理与风险控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

4.3 诚实守信

“诚实守信，服务发展”是认证工作的核心思想、安身立命之本。作为信用保证机构，诚信认证是认证机构的首要任务，认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。

浙江国宏认证服务有限公司制定了规范的程序，具备足够的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场，在浙

江地区获得客户的信任，认证业务稳步增长。我机构严格遵守认证专业领域认可范围，合同评审严格把关，决不超范围认证，保证上报信息资料的真实有效、积极配合监督管理部门的监督检查。本机构组织大家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《认证审核员转换执业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，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。

4.4 提升服务水平

认证机构是经国务院认证认可监督管理部门批准，依法取得相关资质，可从事批准范围内的认证活动的机构服务机构。认证主要是通过人员的接触、沟通和交流实现的一项活动，提供给客户的产品就是服务。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。

本机构本着“以人文本”的理念，重视人员能力培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，实施例会制度、审核员安排年度培训制度，组织大家传达学习上级文件精神 and 公司程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准等，对各部门目标实现情况进行检查，对发现的问题进行讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。本机构坚持责任认证、诚信认证，

以客户为关注的焦点的理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求。

4.5 创新发展

2020年，我们通过学习国内外先进的标准，通过走出去和引进来的方式；不断培养吸收专业的认证人员，加强自身对认证人员的培养，致力于打造一个专业化的团队。围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，努力创新认证业务模式，竭力满足政府、行业和企业发展的需要，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

4.6 环保节能减排

本机构是具有开展环境管理体系认证的机构，有责任和义务宣传环境保护和节能减排，因此，在积极开展环境管理体系认证的同时，本机构对企业客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。倡导绿色办公理念，工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，审核期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

4.7 员工权益

人力资源是第一资源，作为企业来说，员工可以称的上是企业最宝贵的财富，企业的发展和人的发展是统一的，密不可分的。企业需

向员工提供更多的学习培训、展现自身价值的机会与平台。员工也是机构生存和发展的首要资源。只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续的发展。

本机构严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与正式员工签订并履行用工合同及社会保险，实施年假制度，对于特殊情况下的加班，实施薪酬补贴制度。制定了较为完善的薪酬制度，使员工薪酬稳步提高，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感与责任感。我公司认证人员队伍稳定，无人员无故离职，对提出转会的人员也根据审核人员的要求结合公司的规定进行了合情、合理、合规的安排。截止目前我公司未出现员工投诉事例。

4.8 社会服务

我公司积极参与社会公益事业，鼓励员工参与关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。对员工进行培训，要求各位员工践行节能低碳理念，将节能减排落到实处，提高员工的环保意识。积极协助质量监管部门开展相关企业服务和配合实施检查。

五、结束语

本报告总结了2020年以来浙江国宏认证服务有限公司在社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验、持续改进，更好的将履行社会责任落实到工作当中，将企业的诚信立业、专业服务、持续发展、员工个人价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，努力的成为一个对社会做出价值贡献的认证技术服务

公司，不断地为我们的顾客提供满意的服务，使机构成为更加专业、优质、诚信、自信的行业代表。

如有建议和意见反馈，请与我们联系：

机构：浙江国宏认证服务有限公司

地址：浙江省杭州市西湖区三墩镇西园路9号博科大厦A401室

电话：0571-85024540

邮箱：a824205216@163.com

网址：<http://zjgh.iso-cn.cn>