



## 2020年度社会责任报告

**科学、公正、准确、高效**

杭州锐德认证技术有限公司

## 目 录

公司总经理致辞 .....	3
一、前言 .....	4
1、编制说明 .....	4
2、编写依据 .....	4
3、理念与战略 .....	4
二、机构基本情况 .....	5
1、机构概况 .....	5
2、组织机构 .....	5
3、业务范围及发证情况 .....	6
4、人力资源与认证业务匹配情况 .....	7
5、财务状况及财务审计情况 .....	8
三、社会责任管理体系和制度的建立情况 .....	8
1、履行社会责任的措施及制度规定 .....	8
2、体系运行和自我改进情况 .....	9
3、利益相关方的识别和参与 .....	9
四、履行社会责任情况及绩效评价 .....	12
1、遵守法律 .....	12
2、规范运作 .....	12
3、诚实守信 .....	12
4、提升服务水平 .....	13
5、创新发展 .....	13
6、环保节能减排 .....	13
7、员工权益 .....	14
8、服务社会 .....	14
五、结束语 .....	17

## 公司总经理致辞

2020年是令人悲伤的、也是令人振奋的，悲伤的是疫情让我们失去了同胞，国家经济遭受重创，振奋的是我们齐心协力共渡难关，战胜了疫情，奋发向上，经济很快得以复苏，我们认证行业也在认监委各项政策的指导下，顺利地度过难关。

我国认证市场体量大，但竞争压力也很大，锐德认证近3年来一直着力服务于食品农产品行业，秉承“科学、公正、准确、高效”的管理方针，通过开展公益培训，免费为客户提供食品安全风险评估服务，提供尽职尽责、真挚、热诚、高效、务实、经济的认证服务，切实为企业找出管理中的疏漏环节，帮助企业逐渐提升质量和食品安全管理能力，通过3年的努力，已初见成效，获得大部分客户的认可。

2020年，锐德认证第一次经历了认证行业的“双随机”监督检查和认可委的认可审查，我们本着通过第三方发现自身问题，改进自身不足的心态，积极配合监督审查，及时进行整改，在各地市场监管部门和认可委的指导和帮助下，不断完善和提升自己的专业技术水平，并顺利通过了考核。

2021年，我们将继续坚持不断学习、不断提升，加强队伍能力建设、进一步完善各项认证管理制度。继续坚持认证的有效性，维护认证的公信力，用认证的有效性树立行业的权威性。

我公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，所有内容真实可靠！

感谢社会各界对杭州锐德认证技术有限公司的信任和支持！

杭州锐德认证技术有限公司

法人代表兼总经理：



## 一、前言

### 1、编制说明

本报告阐述了杭州锐德认证技术有限公司2020年1月1日至12月31日的社会责任理念、发展战略方向、以及运营状况和社会责任绩效。报告仅覆盖杭州锐德认证技术有限公司，不涉及其他分公司。报告编制数据来源于本公司统计数据、以及行业主管部门与第三方评价机构提供的信息。

### 2、编写依据

中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》、《<认证机构社会责任指导意见>条文解读》，以及运营中相关利益方的关注点。

### 3、理念与战略

公司以建设现代化的国际型企业为发展导向，确立了企业的使命、愿景、核心价值观和经营理念：

**愿景：**让我们的家人远离有毒有害，致力于保护人类的健康与环境

**核心价值观：**科学、公正、准确、高效

**经营理念：**尽职尽责、真挚、热诚、高效、务实、经济的服务

根据公司愿景，高层领导通过分析企业经营的内外外部环境，均衡考虑各种相关方利益，提出了公司在短期和长期的发展方向和绩效目标：

期限	发展方向
短期	加大人才培养、进一步提高专业能力，为申请人提供优质高效的认证增值服务
长期	培养专业的食农领域服务团队，为食农企业提供专

## 二、机构基本情况

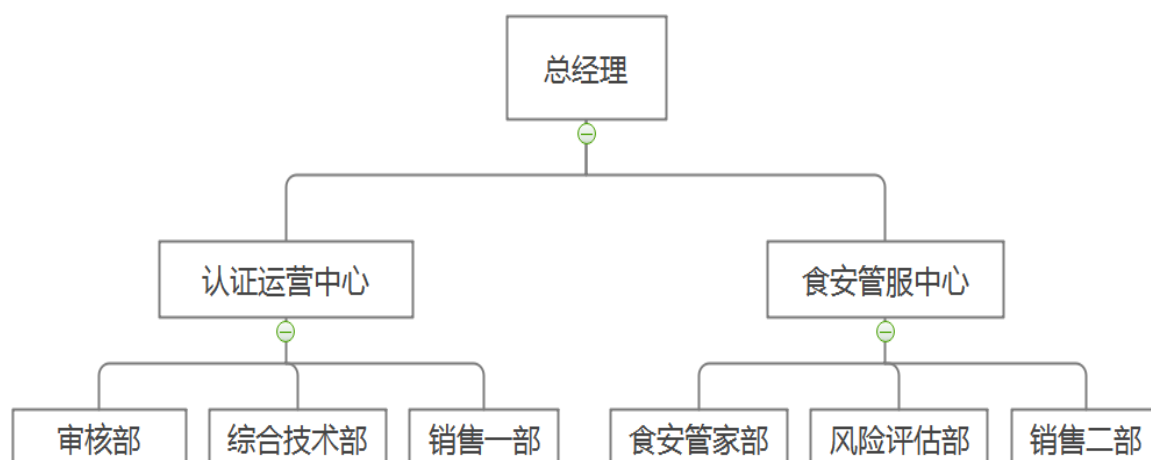
### 1、机构概况

杭州锐德认证技术有限公司，是一家经中国国家认证认可监督管理委员会批准的合法认证机构，批准号 CNCA-R-2017-301,可开展的管理体系认证有：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证、食品农产品管理体系（食品安全管理体系/危害分析与关键控制点HACCP）；可开展的产品认证有：01农林（牧）渔、03加工食品、饮料和烟草、有机产品、良好农业规范，是一家专业从事第三方认证和二方认证的机构，具有独立的法人资格。

杭州锐德认证技术有限公司拥有一支来自各行业，具有扎实的专业技术知识，丰富的管理和实践经验，熟练地掌握管理体系标准及审核技能，并获得各种级别国家注册审核员资格的审核员和技术专家队伍，从而保证公司有充足的资源实施各项认证审核活动。

杭州锐德认证技术有限公司严格遵守国家法律、法规和有关制度，坚持以国际标准和国际惯例为准则，秉着“科学、公正、准确、高效”的管理方针，以及不以盈利为目的的有偿服务原则，尽职尽责、真挚、热诚、高效、务实、经济的服务为社会各组织提高管理水平做出贡献。

### 2、组织机构



### 3、业务范围及发证情况

#### (1) 业务范围

##### ■ 食品与农业板块

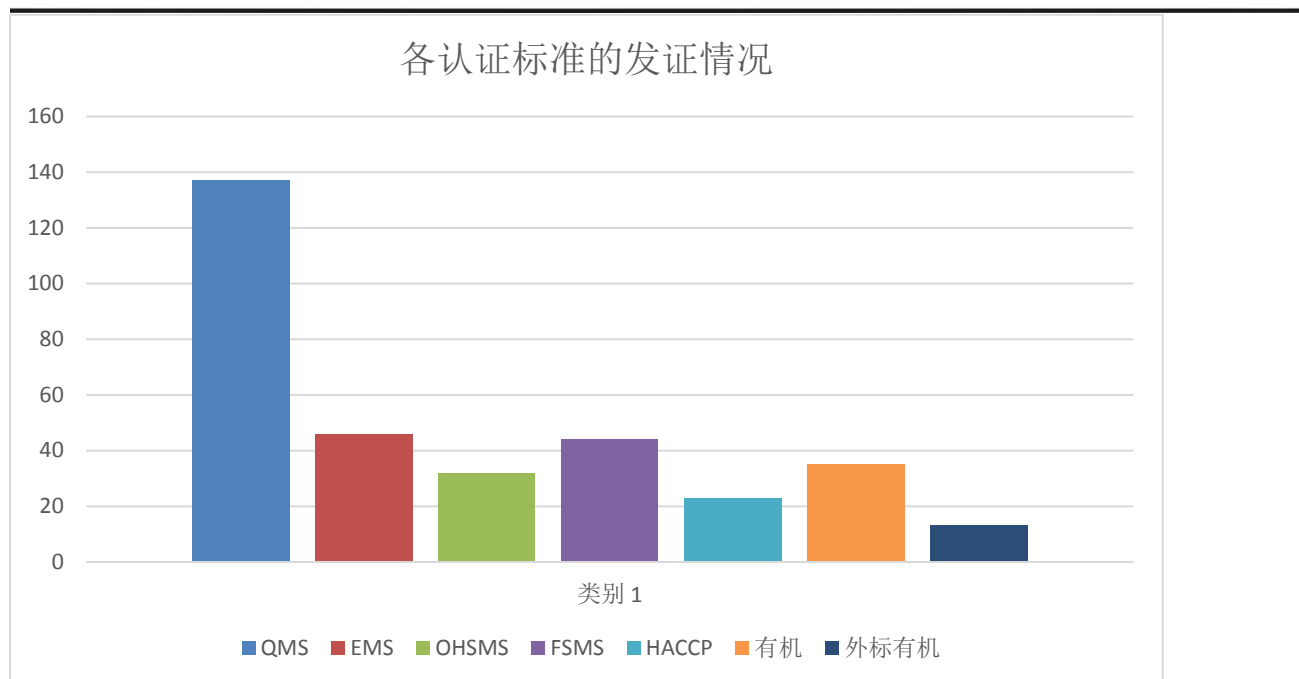
- ✓ 食品安全管理体系认证
- ✓ 危害分析与关键控制点认证
- ✓ 有机产品认证
- ✓ 良好农业规范认证
- ✓ 欧盟（EC）834认证
- ✓ 美国NOP认证
- ✓ 日本JAS认证
- ✓ BRC认证
- ✓ 食品安全风险评估服务

##### ■ 工业与服务业板块

- ✓ 质量管理体系认证
- ✓ 环境管理体系认证
- ✓ 职业健康安全管理体系认证

#### (2) 发证情况

公司一直以抓质量、保认证有效性的服务理念开展认证服务，2020年发证数量稳步增长，截止到2020年12月31日，发证数量总计318张，其中质量管理体系认证137张、环境管理体系认证46张、职业健康安全管理体系认证32张、食品安全管理体系认证44张、危害分析与关键控制点认证23张、有机产品认证36张、外标有机产品认证13张。

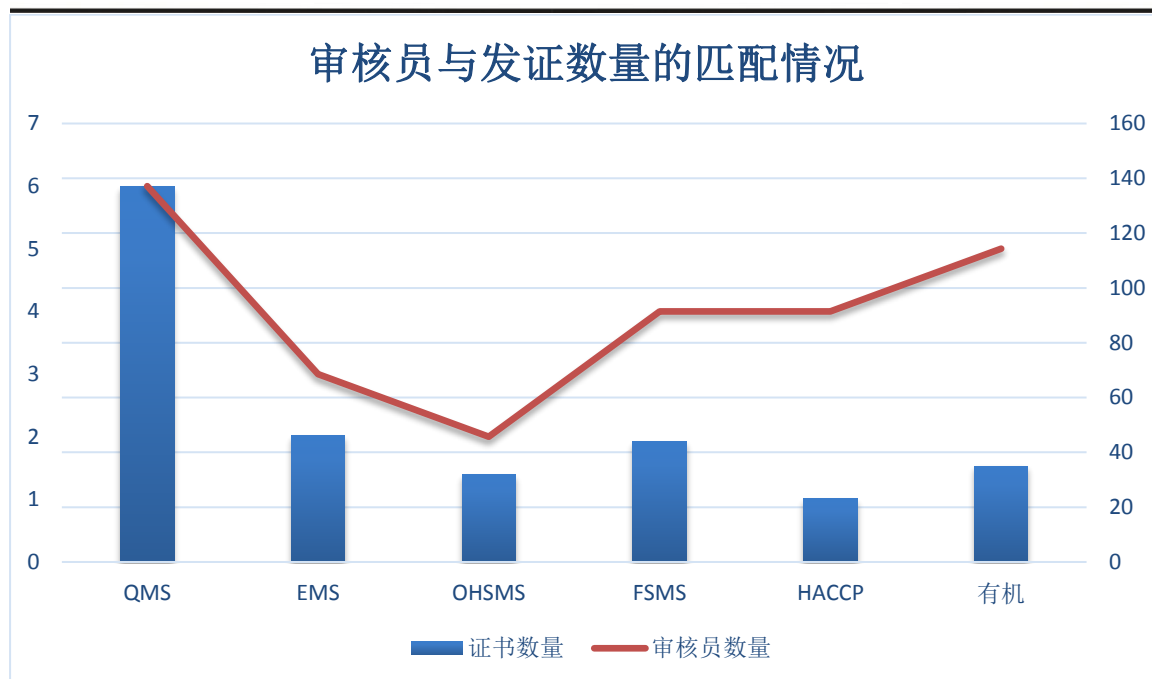


#### 4、人力资源与认证业务匹配情况

杭州锐德认证技术有限公司根据业务发展需求，采用外部招聘、内部培养等方式，增加专业技术人员，不断完善人员培养、评价考核机制，对专业能力、职业素养达不到公司标准的人员进行淘汰。目前公司人力资源满足认证业务需求，详见下图表。

认证领域	QMS	EMS	OHSMS	FSMS	HACCP	有机	GAP
专职审核员/ 检查员数量	6	3	2	4	4	5	3
兼职审核员/ 检查员数量	3	1	0	1	0	1	1

专兼职检查人员数量



审核员与发证数量的匹配情况

## 5、财务状况及财务审计情况

杭州锐德认证严格遵守《会计法》、《中华人民共和国税收征收管理法》等相关法律法规，财务运作正常。每年聘请专业的会计师事务所对公司财务进行审计，审计结果表明，公司财务管理工作规范。2020 年公司营业收入800多万元，财务运作正常。经济收入来源主要是认证、培训、风险评估收费，公司在经济上独立，自负盈亏，不受任何可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

## 三、社会责任管理体系和制度的建立情况

### 1、履行社会责任的措施及制度规定

公司成立以来，一致将为中、小型食品生产企业提供食品安全管理技术服务作为公司的主要目标，并纳入公司的长期战略目标。我机构依据《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）》的文件要求，建立了履行社会责任的内部管理程序，建立起履行社会责任的长



效管理机制，明确社会责任的各项具体要求和落实程序。将履行社会责任的各项目标分解到各层级、各部门，与其它管理职责融合，落实到相关岗位人员，保证相应的组织资源和人力资源，切实为承担社会责任的各项要求提供组织保障。

## 2、体系运行和自我改进情况

我机构履行社会责任相关措施得到有效实施，并取得了良好的效果。机构认证管理体系、认证风险管理系统、能力评价系统、社会责任管理系统运行有序，通过机构内审和管理评审、相关利益方的反馈，不断识别改进机会，实现自我改进。通过评价、改进和创新活动，把社会责任管理体系的运行落实到机构业务流程的每一个节点，全面落实履行社会责任的要求，在制度、资源和人员上保障体系运行，确保全员、全过程、全区域全面履行社会责任，并将利益相关方的期望和需求的满足融入到机构的日常管理和运营工作中。

## 3、利益相关方的识别和参与

机构识别了利益相关方的需求和期望，制定了满足相关方的需求和期望的控制措施，主要措施如下：

### **(1) 加强沟通，及时了解客户需求，提供有效服务**

主要通过年度监督审核的方式进行，年度监督审核的目的在于企业管理体系的持续符合性检验、前期不符合项目的关闭情况检查。通过年度监督审核，我公司对企业的管理体系的持续符合性起到监督指导的作用，同时企业也能发现管理体系运行过程存在的优势和不足。

公司定期进行“认证满意度调查”活动，以调查企业的需求和认证满意度；定期举办线上课堂给予获证企业免费学习，让企业有所收获。

### **(2) 加强法规学习，落实信息通报制度，严格遵守法律法规和相关标准要求**

公司直接相关的政府主管部门是中国认证认可监督管理委员会，向认监委沟通社会责任的方式主要包括：认证机构依规设立，严格履行认监委批准的业务领域范围；认证规则按规定上报；认证审核计划及证书信息按时、按量上报；工作中严格执行《认证认可条例》等规范性文件。

公司直接相关的政府监督管理部门为地方市场监督管理局，公司定期向区市场监督管理局汇报工作，积极参与区局组织的各项培训及质量宣贯活动。

### **(3) 积极配合行业协会，承担公共责任**

自加入行业协会以来，积极参与协会各项事宜，认真履行协会要求，规范填写的各种调查文件，落实协会发布的各种文件。

### **(4) 严格落实劳动法，切实为员工谋福利**

公司按《中华人民共和国劳动法》要求给与员工年假、工资补贴等，另外公司对于有职称的员工给予职称补贴。秉承员工是公司的财富，定期对员工进行培训、培养。公司设立图书角、线上公益培训、线下内部培训多种形式相结合。

公司2020年开展团建活动，开展人文运动会，带领公司员工旅游等活动。



职工运动会图片



职工运动会图片

#### (5) 加强获证有效性的管理，切实保障消费者的利益。

公司在认证过程中严格按照标准要求进行审核，并根据审核过程的特点制订了一套科学有效的文件体系，通过客观、科学、高标准的审核，保证客户企业的管理体系有效运行，为企业的产品和服务提供基础保障，从而让获证客户产品或服务的为广大消费者接受，方能获得优质的产品和服务，提高消费者的满意程度。对于获得“危害分析与关键控制点（HACCP）体系”、“有机产品认证”的客户还进行跟踪调查。

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1、遵守法律

公司自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，积极参加全国合格评定机构认可工作会议，并多次参加CNCA、CCAA、地方市场监管部门、相关行业协会举办的各种标准、认证技术、政策、监管的培训/研讨/宣贯会。

### 2、规范运作

公司始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“科学、公正、准确、高效”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监督管理机构的相关文件规定，积极参与CNCA、CCAA和地方质监局主办的各类培训学习，建立了比较完善的管理体系，制定了相关管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并按照CNCA、CCAA的要求，及时上报认证相关信息，不断完善人员培训和管理机制。

### 3、诚实守信

公司自觉严格遵守认证认可各项规定，将“诚信认证，传递信任”作为开展认证工作的主导思想，公司制定了规范的认证管理程序，组织员工认真学习《中国认证认可行业自律公约》、《认证审核员转换职业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实守信，公平竞争，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场，使得认证业务稳步发展。公司严格遵守认证专业领域批准的业务范围，合同评审严格把关，严禁超范围认证。



公司严格执行自律公约，自独立开展认证业务以来，未出现任何违反行业自律公约的现象。

#### 4、提升服务水平

公司建立了人才培养、引进机制，进一步提高认证管理人员的专业技术服务能力。2020年年初制定了人员培训计划，内部培训共13余次，聘请外部专家培训3次，认证管理人员的专业技术能力得以很大的提升。对外聘请行业专业技术专家12人，提升公司专业、精准的服务能力。通过一年的培训提升，公司整体服务能力进一步提升。

公司坚持客户至上的理念，客户有问必答，顾客反馈问题第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求。对客户进行电话回访，对顾客满意情况进行统计分析。经统计，本机构客户满意度一致保持在较高水平。

#### 5、创新发展

公司积极发挥专业能力，尽力为食农行业的发展提供技术支持，2020年参与了编写《抹茶加工技术规范》、《浙江省食品经营主体责任清单》。

#### 6、环保节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。公司作为一家认证机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。尤其在节能减排、环境保护等方面的突出表现。公司通过早会、钉钉软件、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸的良好习惯。

在日常工作中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减少



员工出行。提倡上下班绿色出行，减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放。最大限度地减少对环境的影响。

## 7、员工权益

公司严格执行劳动法和劳动合同法，与每位员工签订了劳动合同，公司为员工提供各种福利，包括：五险一金、午餐补贴、健康体检、节假日慰问等。对经常出差的人员，还另外购买意外险，消除员工的后顾之忧。定期安排员工体检，定期组织员工开展团建活动，直接领导每年至少与员工进行一次一对一沟通交流，听取员工的意见反馈，交流员工的职业规划，合理安排员工工作，工作强度适宜，按照国家年休制度给予员工年假，加班可进行调休，法定假日严格按国家规定执行。每月按时发放员工工资和津贴，员工月薪处于行业中上水平，目前员工稳定性较好、工作积极主动。

## 8、服务社会

杭州锐德认证积极履行社会责任，为食农行业质量和食品安全管理提升提供支持和服

### （1）积极开展公益培训，帮助企业提升食品安全责任意识

疫情期间，2月至6月，建立了2个食品安全知识QQ交流群，每周在群内开展食品安全知识培训2次，每次培训参与人员200人以上。至今仍保留该交流群，并制定专人为群内的食农企业解答问题。



2020年,在地方市场监管部门的组织下,分别在广西、内蒙、浙江、福建等开展线下公益培训20余次,培训内容主要为食品安全相关法律法规的宣贯、食品安全主体责任的解读、食品安全应急预案等,共培训食品企业质量负责人员6000人次。



呼和浩特市食品生产企业食品安全主体责任宣贯培训图片



浙江武义县食品安全应急培训图片

## (2) 助力各地监管部门，维护安全健康的食品消费环境

2020年，参与浙江临安、滨江、萧山、台州、湖州、云南昆明、临沧等地方市场监管部门组织食品安全风险评估13次，共评估食品生产企业、餐饮企业、学校食堂、农贸市场、商超3000多家，每次评估为企业找出安全隐患，提出整改建议，并帮助企业完成整改验证，为消费者营造健康安全的食品安全消费环境。





超市风险评估检查图片



农贸市场风险评估检查图片

## 五、结束语

回顾过往，我们不忘初心，始终维护社会责任与生态环境和谐发展。我们稳健经营，重视法律法规要求；我们加大对人才培养的投



入，用最好的工作质量回馈社会；我们加强对员工的关注力度，提供更优渥的职业环境和发展通道；我们坚持保护环境作为使命，一如既往地重视环境保护与可持续发展；我们重视社会公益，情系社会，回馈社会，以更主动的态度承担社会责任。

2021年，我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿至公司发展始终，唯有如此，才能不负社会的信赖。