

国研科标（北京）医药认证中心有限公司

2020年度社会责任报告

一、前言

国研科标（北京）医药认证中心有限公司（简称：国研科标）是由国家认证认可监督管理委员会（CNCA）行政审批的第三方认证机构，具有独立法人资格，公司注册在北京市昌平区科技园区超前路 37 号 6 幢 B 座 10 层 1008-4 室，2016 年获中关村科技园管委会认定为中关村高新企业。

国研科标严格按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中国药典》、《道地药材标准编制通则》、《中华传统中药认证规则》等有关法律、行政法规的规定开展认证活动。

目前，认证中心拥有道地药材认证和中华传统中药认证两大类。国研科标率先组织国内顶级中药专家团制订了中华传统中药认证技术规范和实施规则，是国内较早拥有中华传统中药认证资质的认证机构。同时，国研科标按照国家标准规范管理，拥有一支专家化的中药认证培训专家队伍，为中药行业各相关单位提供高效优质的培训服务。

国研科标以道地药材和中华传统中药产品认证为切入点，旨在中药流通领域内全面推行认证认可制度，提升中药产品附加值。国研科标始终致力于通过认证帮助客户提高产品和服务质量，确保认证结果的有效性，促进认证结果被买方接受、社会认可和政府采信。

1、报告时效与覆盖范围

本社会责任报告的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

本社会责任报告的内容涵盖范围了整个国研科标（北京）医药认证中心有限公司。

2、编制依据

本社会责任报告的编制依据为《认证认可管理条例》、《认证机构管理办法》文件要求。

3、方针、目标

方法科学、操作标准、行为公正、结果准确、客户满意、持续改进。

4、承诺

我们郑重承诺本报告内的所有资料和数据真实可靠，欢迎社会各界进行监督。我们希望通过这份报告，可以让大家对国研科标（北京）医药认证中心有限公司有更多的了解，也希望对我们的社会责任工作提出改进建议。

二、社会责任管理体系和制度的建立情况

1、社会责任的方针及目标

1.1 社会责任方针：方法科学、操作标准、行为公正、结果准确、客户满意、持续改进。

1.1.1 牢固树立法律意识，一切检测工作都要以法律、标准和管理体系文件为准则，做到有法可依，有章可循，不受任何行政干预和其他因素的影响，确保本公司的公正地位。

1.1.2 牢固树立质量第一的思想，建立健全管理体系，全面推行质量管理，严格进行质量监控，确保使用现行有效的国际标准、国家标准和行业标准，对一切影响标准认定的因素进行有效控制，做到严格管理，精心操作，确保分析数据准确、可靠，认证结论科学、可靠。

1.1.3 牢固树立服务意识和顾客至上意识，廉洁自律，严格遵守职业道德，遵纪守法，不受本单位或个人利益所驱动。保护委托人信息机密和所有权，最大限度满足客户的要求，确保用最高的效率为顾客提供及时、可靠的服务。

1.2 质量目标：

1.2.1 相关标准、规范、法规执行率 100%；

1.2.2 认证报告的主要数据和结论准确率为 100%，其它差错率小于 5%；

1.2.3 报告发放及时率≥95%；

1.2.4 客户投诉答复率 100%；

1.2.5 客户满意度≥95%。

不断完善管理体系，确保持续有效运行；维护认证工作的科学性、公正性，对认证结果的准确性负责。

2.社会责任体系主要文件

2.1 《质量手册》中的“公正性声明”、“质量方针”、“质量目标”和“服务承诺”。

2.2 《程序文件》中的《公正性和保密管理程序》、《认证风险控制程序》、《法律、法规获取程序》、《文件管理程序》、《记录和档案管理程序》、《新业务开发与业务范围管理程序》、《认证专业能力管理程序》、《认证人员管理程序》、《中心分支机构管理程序》、《认证证书和标志使用管理程序》、《顾客来访接待与信息交流程序》、《申诉、投诉和争议管理程序》、《认证信息系统及认证信息公示管理程序》、《内部审核程序》、《管理评审程序》、《不合格控制和纠正预防措施程序》、《认可标志的使用及信息报告管理程序》等。通过这些文件的保障，使本机构在承担政府部门的任务及企业委托产品认证工作过程中更好地履行社会责任。

3.利益相关方的识别和参与方式

3.1 监管方：合规守法，规范经营，内部审核与监管审核相结合，规范经营运作。

3.2 客户：质量保证，提供优质服务，保护客户机密，对客户满意度调查。

3.3 员工：提供职业发展方向，提供岗前、在职培训，提高安全意识，开展健康体检。

3.4 同行业组织：通过积极技术交流、项目合作等，做到客观真实，不隐瞒，不欺骗，不恶性竞争，以真诚赢得信任和尊重。

三、履行社会责任情况

1. 诚信责任

本公司严格遵守国家法律、法规和规章，遵守《认证认可管理条例》、《认证机构管理办法》等有关规定，遵守认证的工作程序和执行相应的标准；坚持第三方的公正性，独立、公正地对外开展认证工作，确保各方的合法权益。保证认证活动不受任何来自内部或外部的可能导致任务质量失控的商业、财务和其他方面的影响；不参与任何有损认证人员判断独立性和诚信度的活动。自觉接受客户和社会的监督。

每位员工严格按照工作流程、岗位职责完成每项工作。严格执行管理体系，并有效运作；认真按照委托方的要求，及时出具认证书。通过《认证管理程序制度》中规定的一系列措施，保证出具的数据准确、客观、真实。每年都按照体系文件的要求，进行内部审核及管理评审，不断完善自身的运作体系。每个评审周期自觉接受相关机构的监督评审及复查评审。

在日常工作中，本公司自觉遵守认证行业的行为规范、商业道德及行业自律要求，公平、公正、科学、客观地开展认证认可活动。

2. 经济与服务责任

公司在科学、规范、公正、诚信的基础上，积极提升检测能力水平，扩展认证认可领域，努力为社会提供更加优质的认证认可服务，满足产业发展需求。

3. 社会责任

3.1 安全责任

本公司十分注重人员和设备设施的安全保障，建立了《安全管理程序》、《设施与环境条件控制程序》等程序文件；在日常工作中，严格控制实验用品的采购、储存、使用，确保管理工作有序规范。定期对办公场所所有灭火器、烟雾报警器等安全设施设备和器具进行检查和核实，保障安全可靠。

3.2 员工权益

本公司实施“以人为本”管理，十分重视人才的培养，积极为认证人员创造职业培训机会，提高认证人员的业务素质。在实际认证认可工作中要求持证上岗，每年组织对员工定期体检。

3.3 报告责任

本公司积极承接各类中医药产品认证认可业务，提供公正、准确、有效的认证认可。

3.4 环保责任

废液严格处置，对有毒废液分类收集，交由专业处理公司处理。对有机废液进行收集，确保废物、废液的处理符合环保要求。微生物废弃物处置前进行严格灭菌，确保安全后弃置。最大程度减少对环境的影响，满足环保要求，并确保人员的健康与安全。

四、2021 年履行社会责任的计划

- 1、进一步完善社会责任管理体系。
- 2、进一步扩大认证认可业务范围，提升检测技术水平，不断满足行业发展需求。
- 3、认真开展法律法规和业务所依据标准的研究和培训，持续提升认证认可专业能力。
- 4、一如既往的为社会各界提供优质服务。

通讯地址：北京市昌平区科技园超前路 37 号 6 幢 B 座 10 层 1008-4 室

联系人：陈强

联系电话：13520170796