



2020年度社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

深圳华凯检验认证有限公司

目 录

CONTENTS

1 前 言

关于本报告

3 社会责任体系建立

- 社会责任措施及制度规定
- 责任理念融入战略
- 建立改进责任机制

5 总结展望

2 机 构 概 况

- HIC|华凯简介
- HIC|华凯企业文化
- HIC|华凯业务范围
- HIC|华凯的服务
- HIC|华凯的组织架构
- HIC|华凯的荣誉
- HIC|华凯利益相关方

4 社会责任的履行

- 遵守法规
- 规范运作
- 诚实守信
- 提升服务质量
- 环保与节能减排
- 员工发展与关爱
- 公益活动
- 支援疫情防控
- 党建工作
- 退役军人风采

时间范围

本报告主要介绍 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间深圳华凯检验认证有限公司践行社会责任的实践情况。

发布周期

本报告为深圳华凯检验认证有限公司的年度报告。

机构称谓

为便于表述，本报告中“华凯”“HIC”“公司”“本机构”均指深圳华凯检验认证有限公司。

编制依据

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）》等相关要求进行编制。



公司网址：www.hicgroup.com.cn



公司邮箱：hic@hicgroup.com.cn



公司电话：0755-22656161

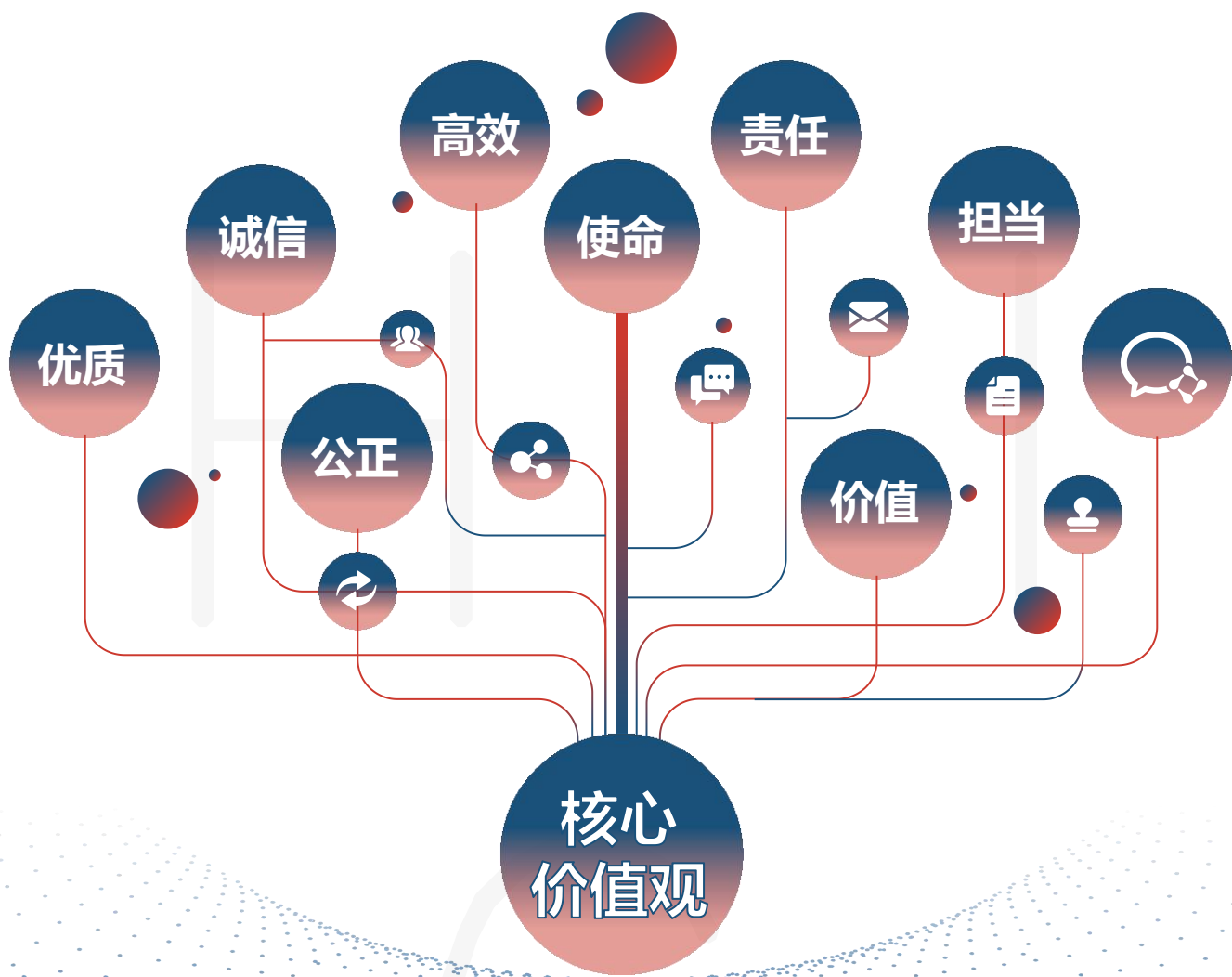


公司地址：深圳市罗湖区笋岗东路 3019 号百汇大厦北座 25B

深圳华凯检验认证有限公司（英文缩写为：HIC），是一家独立、公正及专业的第三方认证机构，经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立，批准号：CNCA-R-2016-246。2017年3月30日，经中国认证认可协会批准，加入中国认证认可协会单位会员，会员编号：C01519。2017年11月20日，华凯通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，认可注册号：CNAS C194-M。2017年12月5日，经深圳市罗湖区桂园街道党工委批准，成立中共深圳华凯检验认证有限公司党支部。成立退役军人就业创业孵化平台，现有退役军人10余名，充分将部队优良作风和管理模式运用到企业发展和企业党建中，建立了一支规范化、标准化、专业化的审核和管理队伍，具备了良好运行、规范运作、稳步发展的企业模式。

从审核到认证，从培训到管理，从技术支持到创新解决方案，从提升品牌价值到加强党的建设，HIC|华凯长期致力于帮助客户应对质量、健康、安全、环境、食品、信息、资源、知识产权及可持续发展等方面不断增加的挑战，积极发挥党组织模范带头作用，持续为企业发展和社会建设贡献力量。

机构运行以来，始终以良好的信誉为基础，秉承稳固与发展、求实与创新的精神，机构全面建设稳步推进，华凯严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，坚持以“责任认证、诚信服务”为己任，积极为客户提供公正有效的认证服务，以“传递信任，服务发展”为使命，努力推动认证事业规范发展和全社会诚信体系建设。



企业愿景

努力建设成为一流的综合性认证服务机构

企业使命

传递信任、服务发展

经营理念

以人为本 诚信创新
服务领先 追求无限



- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- ISO 45001 职业健康安全管理体系



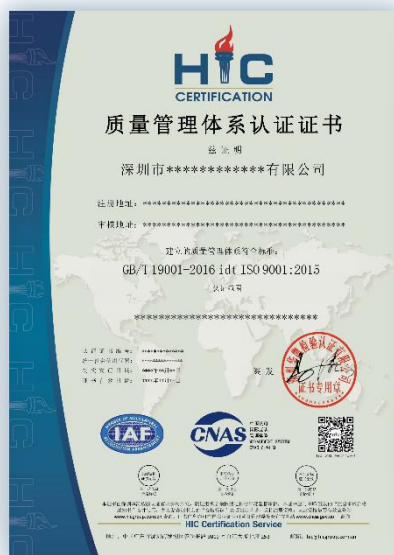
- ISO 22000 食品安全管理体系
- HACCP 危害分析与关键控制点体系
- 有机产品（OGA）
- 良好农业规范（GAP）



- ISO 20000 信息技术服务管理体系
- ISO 27001 信息安全管理体
- 知识产权管理体系
- 能源管理体系



- GB/T27922 批发业和零售业服务
- 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）



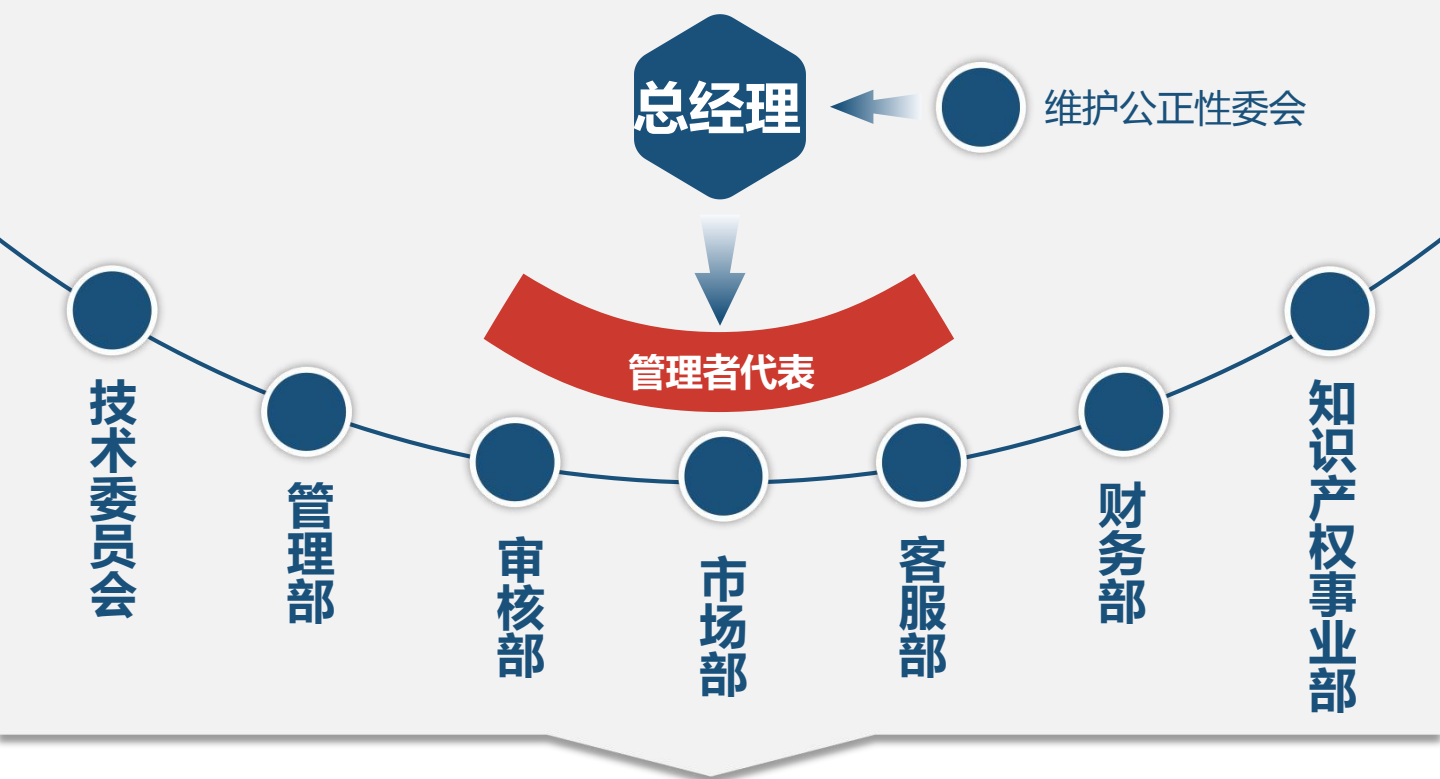
HIC|华凯提供的第三方服务覆盖多个产业：电力与公共设施、新能源、建筑工程与基础设施、工业设备与制造、在役设施资产与运营、餐饮酒店卖场连锁服务、食品农产品、信息技术与通讯、文化教育与医疗服务、消费品、汽车与部件、轨道交通、运输与物流、船舶与海洋工程、电子电气、 航空航天等市场和领域。

HIC|华凯的资深专家团队可为您提供专业、个性化业务解决方案，更加快速、简单和有效！紧跟国际标准，快速获得法规认可，深入掌握当地 法规、文化和市场状况，HIC|华凯使您的事业在世界范围内更具活力、品牌与价值。

围绕供应链管理，确保供应链质量的一致性，减少环境、健康、安全隐患，降低供应链风险，HIC-华凯使您的供应链更安全可靠。优化内部管理、流程，提高人力资源能力，HIC-华凯使您通过管理提高绩效，最终实现可持续发展。

作为可以信赖的伙伴，HIC-华凯的价值不仅体现在提供产品检测和认证服务，帮助客户在供应链，生产及物流、销售等环节改善管理，提高效率，降低风险；HIC|华凯更致力于将可持续发展的理念贯穿始终，积极践行与倡导环境、社会及经济协调发展。

HIC|华凯将以良好的信誉为基础，秉承稳固与发展、求实与创新的精神，严格遵守认证行业相关法规要求，本着“以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限”的核心理念经营企业。践行“传递信任服务发展”的核心价值观,为客户提供更全面、更优质的服务。



为确保社会责任工作顺利开展，机构设立了社会责任领导小组，形成了总经理牵头、各部门为主导的社会责任管理架构，在监督各利益相关方的同时，推进机构社会责任工作的开展和监督。



中国认证认可协会发布《2019认证机构发展报告》 HIC华凯在2019认证机构评价中有**4项上榜**

- “公益项目数” 第16名（仅取得参加评价工作的认证机构数据，以认证机构报告、协会核实的数据为准，行业最优水平为 78 项）；
- “公益项目投入的人均数额” 第12名（仅取得参加评价工作的认证机构数据，以认证机构报告、协会核实的数据为准）；
- “社会责任 2 项指标” 第15名；
- “单张证书纳税贡献率” 第2名（以后台大数据为准，证书总量 500 张以下不参加排名）。

第16名

公益项目数

第12名

**公益项目数
投入人均数额**

第15名

**社会责任
2项指标**

第2名

**单张证书纳税
贡献率**



利益相关方	期望与要求	沟通与回应
政府部门	遵纪守法、规范运作、赋税、 树立良好行业形象	合规经营、加强管理、杜绝低价 竞争、接 受各级监管
非政府组织	公正、公开、持续改进	完善制度、公开信息、接受监督
获证组织	服务、质量、品牌、性价比	规范管理、完善合同条款、提升审核及服务 质量、满意度调查反馈
客户	优化资源、公正公开、畅通沟通	确保资源提供、完善沟通机制、 及时接收 反馈
员工	权益保障、职业发展、环境良好	保护权益、内部沟通、会议协作、 人才培 养、内部审核



履行社会责任的措施及制度规定

华凯将履行社会责任的相关内容及要求充分融入机构运作的各项日常管理规定中，严格遵守国家认证认可相关法律法规和认可规范，坚持“公正、诚信、优质、高效”的质量方针和“以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限”的经营理念，贯彻并强化各岗位工作人员的社会责任意识，使大家深刻理解履行社会责任的重要意义，重视社会责任建设工作。在华凯看来，企业践行社会责任与自身的生存和发展息息相关不可分割。自成立以来，华凯就将践行企业社会责任作为企业发展战略的重要内容，全面融入公司的各项经营和管理活动，持续推动公司的可持续发展。几年来，华凯持续调整商业模式、经营理念和组织形态，以顺应时代发展的趋势，回应国家、社会、伙伴和公众等各方期待。华凯的企业社会责任战略也随之进化。秉承“传递信任、服务发展”的精神，这也为华凯的社会责任提供了思想内核。在此基础上，华凯坚定走诚信认证、规范运作的发展模式，全员参与推动企业社会责任战略引领。

责任理念融入战略

作为一个长远发展的第三方认证机构，华凯不只是追求经济利益的最大化，公司在创造经济利益的同时，还承担对国家、社会、员工、社区和环境的重大责任。华凯努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动机构与社会的和谐发展。为确保企业社会责任工作的顺利开展，由总经理和管理者代表主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实。疫情期间，对深圳、罗湖地区的企业，采取助力发展、优先服务的原则，在认证培训、管理改进、个性化增值服务等方面均进行优先安排。



建立改进责任机制

HIC|华凯明确了社会责任推行工作计划，依照社会责任理念涉及的范畴，为利益相关方的权益保护提供了制度保障，把对政府、非政府组织、获证组织、客户、员工融入到履行社会责任全过程。建立健全公司章程、公正性管理和风险控制，保障所有者的权益；严格按国家财务法规要求，做好资产管理、资金使用，加强资金安全和财务风险控制；按国家劳动法等法律法规的要求，保证在合规的前提下做好人力资源管理，保障员工权益。严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求，编制发布了各类管理手册、制度要求、指导书等文件，为公司经营管理、资产安全、工作开展明确了准则，通过执行相关制度，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的诉求。

社会 责任的履行

遵守法规

HIC|华凯自成立以来，严格遵守国家有关认证认可方面的各项法律法规及要求，依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和相应认可规范的规定，开展管理体系认证活动。同时严格遵守工商税务、经济合同等方面的法律法规，守法经营、依法纳税，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为。坚持以法律法规及规章为准绳。严格在行政许可文件批准的范围内依法经营，在2020年行政执法监督检查中，无违法记录和超范围经营情况。

诚实守信

HIC|华凯将诚实守信当作公司最大的社会责任。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做法对待认证相关方。努力推行全心全意为顾客服务的理念，公司设立电话反馈热线，受理投诉建议、提供信息咨询等服务。时刻确保认证活动公正性，识别和分析造成公正性威胁的主要因素，形成《认证活动公正性管理程序》，公司公正性委员会负责对公司认证活动的公正性进行监督。严格按照编制的《办公人员工作手册》、《审核员工作手册》和《审核员行为准则》，对认证工作中的各项细节作出了明确规定，并实行监督检查机制，以严格控制审核质量，将社会责任意识贯穿于认证服务全过程，力争通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可信的结果取得全社会的充分信任。

规范运作

HIC|华凯始终坚持规范运作、稳步发展，依据国家法律法规、认可规范，建立了完善的运作管理体系，包括：质量手册、程序文件以及相关制度和规范要求，保证了认证活动公正、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，从认证申请受理评审、现场审核、认证决定、客户服务等各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并按CNCA要求，及时上报认证相关信息数据，接受社会监督。

环保与节能减排

生态保护是人类共同责任。华凯始终坚持绿色运营，以大数据、云计算、无纸化办公等提供生态环保解决方案，带动员工践行可持续生活，为共建生态城市、守护绿色地球做出应有贡献。建立了认证机构管理信息系统和数据共享，日常工作通过管理系统完成，逐步实现无纸化办公。在认证活动中也尽量利用网络优势，减少纸的用量，不仅节约了大量的纸张及相关能源的使用和废物排放，也提高了工作效率，降低了认证成本。华凯提倡节约用电，选用环保办公设备，对办公用品的使用制定了相应的制度和规定，比如对空调在冬夏季使用规定了最高值和最低值，做到人走灯灭，人离开空调、电脑、饮水机、打印机等电源，使机构的资源消耗维持在较低水平，同时提倡员工绿色出行，多坐公交、地铁，少开车，减少污染排放，注重每一个细节，从每一件小事管理自身，真正落实环境和节能的相关要求。

认证机构提供给客户的产品就是认证服务，只有建立完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习、日常沟通宣传和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。华凯坚持对每个获证组织发放满意度调查表，客服部定期对客户进行电话回访，对客户反馈出的意见，及时予以答复并解决。将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围。从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导热情、严谨、廉洁、自律的优质服务，以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，不断创新服务方式，提升客户服务体验。为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，机构加强网站建设和公众号的维护，客观公正地宣传机构形象，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。



“诚信体系建设” 交流会

日常培训会



员工发展与关爱

华凯从成立之初就始终倡导“华凯一家人”文化，坚持以人为本，事业共创，成果同享，和谐双赢的宗旨，让每名员工能“以公司为家”，同事即是家人。机构严格遵守《劳动法》等法规制度要求，切实保障员工的合法权益。

2020年2月至3月，受疫情影响，在公司业务几乎停摆，公司出现严重亏损的情况下，公司研究决定，仍按当地标准及时全员发放生活补助总计100余万元。公司出资采购口罩、消毒液、洗手液、测温仪等疫情防控物资，免费提供给公司员工和家属，公司全体人员实现“零感染”。

员工表彰

2020年度华凯开展了优秀员工、优秀审核员评选工作，并发放奖励金。日常工作中，持续开展“扛红旗、争第一”等活动，积极营造创先争优的氛围。

2020年多位审核员收到企业表扬信、感谢信，公司给予通报表彰，并进行奖励，提倡大家向先进学习，不断提升服务质量。

员工权益

华凯为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于公司的女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。根据认证工作特点，及时向员工发放防暑降温补贴，各大节日发放节日慰问金，公司总经办对员工予以婚事、丧事等方面的慰问。公司配备休息区，装配零食架，不定时配送下午茶，休闲食品、水果，安排审核任务时关注并提醒在外地进行审核的审核员的出行安全及气候变化。

职业发展

关注员工成长是华凯的管理理念。通过开展各类课程与培训，努力成为员工成长顾问、业务发展伙伴、组织文化使者、生态建设助手，让每名员工成为独立思考、全面发展的人，激发每个人的活力，为华凯的现在和未来培养人才。

我们一直高度重视员工的发展，建立了专业和管理“双通道”职业发展体系，帮助每个员工结合自身意愿制定全面的职业发展路径。在能力提升的同时，每名华凯人的成长贡献都能通过职级体系得到及时明确的体现。



社会责任的履行

过去一年，华凯员工不仅更加积极地利用业余时间参与公益活动，而且在各自工作岗位上自觉传播社会正能量，积极参加志愿者组织，开展扶贫帮困、捐资助学等公益活动。对华凯人而言，公益已经成为工作和生活的一部分，寻常而日常。



2020年1月10日，华凯认证为广东省陆丰市碣石镇湖坑村捐助扶贫款10000元。

2020年10月16日，为救助员工许某身患重病的母亲捐款6766元。

2020年11月，在中国认证认可协会发布的《2019认证机构发展报告》中，华凯荣获“公益项目投入的人均数额”第12名（仅取得参加评价工作的认证机构数据，以认证机构报告、协会核实的数据为准）。



支援疫情防控



青山一道同云雨，明月何曾是两乡。

新冠肺炎疫情发生以来，抗击疫情成为全人类的共同战役。在这场严峻斗争中，哪里有疫情，哪里困难多，哪里就有四面援助、八方支援。为支持一线新冠肺炎疫情防控工作，积极响应党中央及地方政府号召，华凯认证多次向全公司同事、亲朋发起捐款倡议，支援疫情防控工作。倡议发出后，大家众志成城、积极参与、慷慨解囊，用实际行动阐释了“一方有难，八方支援”的大爱精神，充分体现了共克时艰、守望相助的高尚情怀！



2020年1月30日，为支援河南省郑州疫情防控捐款10200元；

2020年2月6日，为支援河南省驻马店市疫情防控10000元；

2020年3月4日，响应罗湖区桂园街道两新党委号召，为支援武汉一线疫情防控捐款17666元；

2020年9月3日，出资5000余元向桂园街道晶都健康驿站坚守疫情防控一线的工作人员进行慰问。



华凯认证大家庭 武汉加油!		华凯认证大家庭 武汉加油!		华凯认证大家庭 武汉加油!		华凯认证大家庭 武汉加油!	
HIC华凯认证抗击疫情捐款倡议书 尊敬的各位同事： 连日来，举国上下众志成城、尽锐出战，一场场抗击疫情、捍卫生命和健康的战斗接连打响。广大医务人员纷纷请战上演“最美逆行”，人民子弟兵庄严宣誓“若有战，召必回”，党员干部以冲锋者的姿态始终挺在抗击疫情最前沿。习近平总书记等中央政治局常委为支持新冠肺炎疫情防控工作捐款…… 在这场没有硝烟的战斗中，没有局外人，没有旁观者，唯有团结一心、同舟共济，方能凝聚磅礴之力，打赢疫情防控阻击战。为此，公司发起捐款活动，倡议全体同事献出一份爱心，伸出援手共同抗击疫情，形成众志成城齐战“疫”的强大合力，一起为打赢这场疫情阻击战加油助力！ 此次捐款自觉自愿、量力而行，为抗击疫情出一份力，让身陷危局者不感孤单，让身处一线的战“疫”人员感受暖意。 我们坚信，万众一心，没有翻不过的山；心手相牵，没有跨不过的坎！病毒终将退场，春天必然到来！		抗击疫情捐款接龙： 办公室人员： 1、威 3000元 2、涛 1666元 3、漫 1000元 4、进 500元 5、费 500元 6、全 500元 7、宇 500元 8、凌 500元 9、纯颖 200元 10、彦 200元 11、玉 200元 12、汾 200元 13、家 200元 14、琪 200元 15、霸 200元 16、生 200元 17、明 200元 18、郗 200元 19、洁 200元 20、媛 200元 21、青 200元 22、灏 200元 23、磊 200元 24、琳 200元 25、露 200元 26、斌 200元 27、斌 100元		28、琳 200元 29、颖 100元 30、娣 100元 合计：12266元 审核人员： 1、平 200元 2、明 200元 3、卓 200元 4、赛 200元 5、茜 200元 6、敏 200元 7、伟 200元 8、一 200元 9、坤 200元 10、诚 200元 11、姣 200元 12、娟 200元 13、向 200元 14、尧 200元 15、梅 200元 16、君 200元 17、丽 200元 18、耀 200元 19、年 200元 20、芳 200元 21、毅 200元 22、丽 200元 23、琳 200元		3、卓 200元 4、赛 200元 5、茜 200元 6、敏 200元 7、伟 200元 8、一 200元 9、坤 200元 10、诚 200元 11、姣 200元 12、娟 200元 13、向 200元 14、尧 200元 15、梅 200元 16、君 200元 17、丽 200元 18、耀 200元 19、年 200元 20、芳 200元 21、毅 200元 22、丽 200元 23、琳 200元 合计：5400元 总计：17666元	



党建工作

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把质量工作摆到了战略高度，明确提出大力开展质量提升行动、建设质量强国。华凯认证不忘初心、勇于担当，着力贯彻质量强国战略、当好高质量发展的推动者、践行者。在罗湖区委、桂园街道党工委的坚强领导下，华凯认证党支部积极发挥基层党组织战斗堡垒作用，我们不断建强队伍，提升核心竞争力，立足自身行业优势服务大众，确保机构良好发展的同时积极回馈社会。

新冠疫情爆发后，我们积极响应政府号召推迟复工，党员队伍冲在前，与所在社区、办公大厦建立联防联控机制，先后动员党员、积极分子、员工60余人次，到社区、大厦防疫点做好疫情筛查、防控点执勤、人员排查、防疫知识宣传等任务，公司内部由党员组成疫情防控小组，负责每日疫情排查、体温检测、登记，监督提醒员工做好消毒、通风、口罩佩戴等工作。用实际行动阐释了共克时艰、守望相助的高尚情怀。各级党组织多方联手、心手相牵，构筑起一道抗击疫情的坚固防线，充分表明了党员队伍作为社会建设的强大力量，在关键时刻能够拉得出、顶得上、起作用。



华凯在企业管理中融入军事化管理，公司优先聘用退役军人军属，吸纳了多名退役军人党员。积极贯彻“支部建在连上”理念，把支部当成连队来建，把企业当部队来管。我们借鉴部队管理先进经验，将谈心交流、开展思想工作、批评与自我批评等制度融入日常工作，给退役军人压担子、给思路、教方法，让他们积极打头阵、当先锋、想干事、能干事、干成事。当前，退役军人党员已成为公司建设中一支十分重要的基础力量。

OUR TEAM



总结 展望

2020年注定令人难忘。

一场新冠疫情呼啸而来，给人类文明带来全面冲击。经此一“疫”，我们更加清楚的认识到，企业的使命和责任。

2020年中美贸易战更使得企业生存举步维艰，经此一战，我们更加清楚的认识到，质量强国的重要性和紧迫感。

党的十八大以来，以习近平总书记为核心的党中央把质量工作摆到了战略高度，明确提出大力开展质量提升行动、建设质量强国。

面对百年未有之大变局，和新一轮科技革命和产业变革兴起，质量提升急需提速。建设质量强国不是坐而论道，不能凌空蹈虚，而认证机构的重要使命和责任，就是为这座质量“大厦”打好地基，做好其中的“钢筋水泥”，为企业发展保驾护航。

对华凯而言，现在和未来，华凯将持续投身这项责任和使命的思考与实践。着力贯彻质量强国战略、当好高质量发展的推动者、践行者。积极发挥基层党组织战斗堡垒作用，我们不断建强队伍，提升核心竞争力，立足自身行业优势服务大众，确保机构良好发展的同时积极回馈社会。

当前疫情仍在持续，我们更要放眼未来。很多年后，我们还将不断回望这个春天。我们相信，只有超越一己一时一地，坚持以用户为本、与同道为伍、向未来而行，企业才能可持续地创造价值，实现更好的我们和世界。



公司网址: www.hicgroup.com.cn

公司邮箱: hic@hicgroup.com.cn

公司电话: 0755-22656161

公司地址: 深圳市罗湖区笋岗东路 3019 号百汇大厦北座 25B