

北京海德国际认证有限公司

2014 年度社会责任 报 告

二零一五.二月

目 录

| | |
|------------------|----|
| 前 言 | 4 |
| 管理者致辞 | 6 |
| 一、公司概况 | 7 |
| 1、公司简介 | 7 |
| 2、核心价值 | 8 |
| 3、组织结构 | 9 |
| 4、认证业务范围 | 9 |
| 二、社会责任管理 | 10 |
| 1、组织体系 | 10 |
| 2、推进管理 | 10 |
| 3、沟通机制 | 11 |
| 4、自我改进 | 12 |
| 三、公司治理 | 13 |
| 1、遵守法律 | 13 |
| 2、规范运作 | 14 |
| 3、创新发展 | 17 |
| 4、服务意识 | 18 |
| 5、诚信经营 | 19 |
| 四、业务经营状况 | 20 |
| 1、经营绩效 | 20 |
| 2、主营业务运营状况 | 20 |

| | |
|-------------------|----|
| 五、环境 | 20 |
| 1、“绿色”宣言 | 20 |
| 2、“绿色”办公 | 21 |
| 3、“绿色”服务 | 21 |
| 六、员工 | 22 |
| 1、人力资源情况 | 22 |
| 2、基本权益与薪酬福利 | 22 |
| 3、成长发展 | 23 |
| 4、员工关爱 | 23 |
| 七、展望 | 24 |

前 言

本报告是北京海德国际认证有限公司（以下简称“海德认证”）第四份年度社会责任报告。

编制原则

报告遵循国家认监委制定的《认证机构履行社会责任指导建议》的基本要求、参照《认证机构社会责任报告编写指南》的基本原则，结合海德认证的实际情况，并充分考虑利益相关方的愿望进行编制，主要介绍海德认证履行社会责任方面的情况。

报告范围

除特别说明外，本报告披露的是 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日止（以下简称“报告期内”）的工作情况和绩效。

报告主体：北京海德国际认证有限公司（含分公司、办事处）

发布周期

北京海德国际认证有限公司社会责任报告为年度报告

可靠性说明

海德认证保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

发布形式

本报告以印刷品和电子文件两种形式发布，其中电子文件可在公

司网站 www.hicchina.com.cn 查阅。

如果了解海德认证其他方面的信息，而报告中又没有涉及的，或者表述不够详尽的，可通过公司网站进行了解，也可通过以下方式与我们联系。我们将为您做最详尽的解答。

联系方式：

北京海德国际认证有限公司

Beijing Head International Certification Co.,Ltd.

地址：北京市朝阳区东土城路 8 号林达大厦 A 座 7AFB(100013)

电话：+86 (0) 10-65817800

传真：+86 (0) 10-65812598

邮箱：common@hicchina.com.cn

网址：www.hicchina.com.cn

管理者致辞

2014 年是海德认证成立的第十四年，也是海德认证高速发展、不断创新的一年，同时更是认证认可事业深化改革的一年，海德认证始终同认证认可事业同步发展，不断改革创新，为推动认证认可事业发展尽我们微薄之力。

作为“传递信任、服务发展”的认证机构，深入贯彻落实科学发展观，切实履行社会责任，建立健全的管理制度，提升认证服务的意识，率先承诺并披露社会责任实践，我们责无旁贷。同时，作为认证机构，帮助不同行业提升管理体系，增强质量、环境、职业健康管理意识，是海德认证最基本、最重要的社会责任。

海德认证始终秉承“公信、规范、创新、卓越”的质量方针，通过遵守法律、规范经营、创新发展、节约减排，实现公司的可持续发展，并竭力服务社会、回报社会。

海德认证将牢记责任和使命，坚定不移地走绿色发展、循环发展之路。我们相信有社会各方面的关爱，有全体员工的勤奋，我们有信心、有能力承担起责任和使命、创造更好的业绩，向着更高的目标奋进，在可持续发展的道路上越走越宽广！

一、公司概况

1、公司简介

北京海德国际认证有限公司 (英文 : Beijing Head International Certification Co.,Ltd. 简称 HIC) 是经中国国家认证认可监督管理委员会批准 (批准号 : CNCA-R-2002-046) , 中国合格评定国家认可委员会认可具有独立法人资格的第三方认证机构。可以颁发具有 IAF 国际多边承认标志和 CNAS 标志 , 在世界范围内获得尊重和承认的认证证书 , 具有国际性和权威性。

公司于 2002 年由中国家用电器研究院投资注册成立 ,2011 年 2 月重组转制后 , 由北京海德国际投资有限公司控股。

四大核心业务 :

管理体系认证 : 质量管理体系 (ISO9001+GB/T50430) 认证、环境管理体系 (ISO14001) 认证、职业健康安全管理体系 (OHSAS18001) 认证 ;

产品认证 : 电器产品性能认证 ;

增值审核 : 基于“卓越绩效模式”的组织管理成熟度测评、基于“ISO9000 族标准”的质量管理体系成熟度测评、基于“卓越绩效的人力资源管理模式”的人力资源专项评审、政府及组织的第二方审核等;

培训业务：卓越绩效模式培训、卓越领导力培训、人力资源开发
专项培训、管理体系内审员培训等。

多年来，公司凭借一大批来自全国各地、各行各业，具有扎实专业技术知识、丰富的管理理论和实践经验的审核员，为广大企业提供了优质的认证审核服务，赢得了广大获证企业的认可和信任。

近两年，公司致力于“量化评估在组织管理中的应用”的增值服务课题研究，并多次配合地方政府为地方企业提供了“以量化审核促企业转型升级”的技术帮扶活动，受到了地方政府及企业的高度评价和认可。

分公司 (批准)：无锡分公司、深圳分公司、杭州分公司、广州分公司、河北分公司

办事处 (备案)：南京办事处

2、核心价值

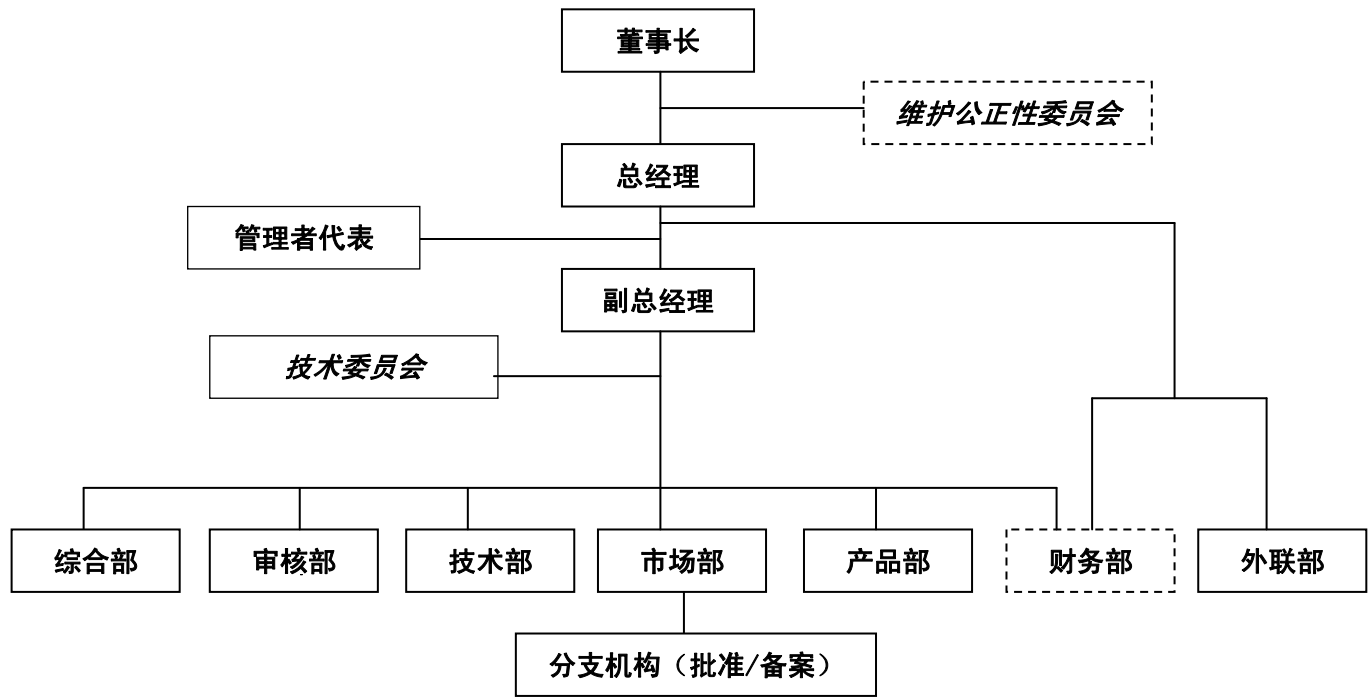
企业愿景—组织高速成长最佳合作伙伴

企业使命—为客户创造价值、为员工创造机遇、为社会创造财富

核心价值观—客户满意、责任感、学习创新、团结合作、结果导向、追求卓越

质量方针—公信、规范、创新、卓越

3、组织结构



4、认证业务范围

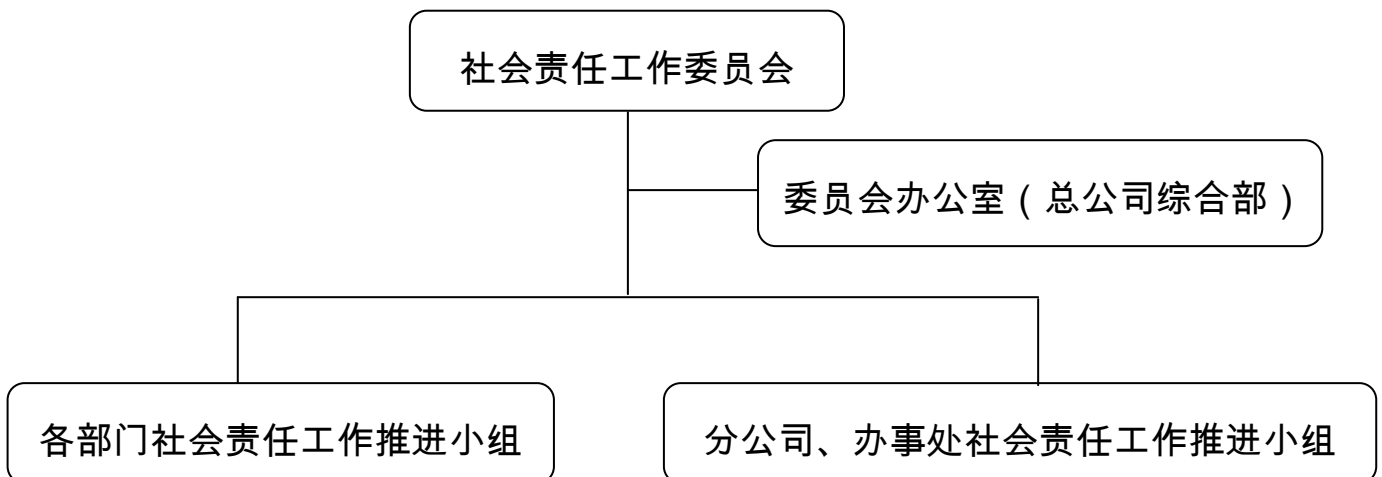
- 质量管理体系认证 (GB/T19001-2008): CNAS 认可 28 个大类
- 工程建设施工企业质量管理体系认证(GB/T50430-2007):CNAS 认可 14 个小类
- 环境管理体系认证 (GB/T24001-2004): CNAS 认可 14 个大类
- 职业健康安全管理体系认证(GB/T28001-2011):CNAS 认可 27 个大类
- 自愿性产品认证：一般工业品（具体批准范围可在网站查阅）

二、社会责任管理

1、组织体系

公司将社会责任纳入总体发展战略,不断健全和完善全方位的社会责任管理体系和工作机制,将履行社会责任融入公司运行各环节和业务全过程,使社会责任管理成为推动公司可持续发展的重要支撑。

公司设立社会责任工作委员会并开展工作,总经理为社会责任工作委员会主任,全面负责社会责任管理工作;副总经理(管理者代表),负责社会责任的日常管理工作。公司社会责任工作委员会下设办公室,办公室设在公司的综合部。其他各部门、各分公司、办事处设立社会责任工作推进小组开展工作。



2、推进管理

报告期内,公司社会责任工作委员会确定社会责任报告的编制原则、编制要求、基本框架及主要内容,并对报告进行最终审核。公司

社会责任工作委员会办公室（即综合部）对社会责任报告编写工作进行安排部署，各部门、分公司、办事处业务骨干参加社会责任报告编制队伍。基本形成了制定计划—资料收集—案例总结—申请提报—案例汇总—报告编制—委员会审定—对外发布的工作流程。同时，在公司管理、经营等方面与优秀企业进行对标，进一步完善了公司的社会责任工作体系和工作方法。

3、沟通机制

海德认证注重搭建与投资方、监管部门、员工、客户、合作方、公众、竞争方、社区间的沟通渠道，充分尊重和维护利益相关方的合法权益，让各方更多地了解公司、关心公司，积极参与和支持海德认证事业的发展。

| 利益相关方 | 沟通形式 | 目标 |
|-------|---|---|
| 投资方 | 定期汇报、请示 信息披露 公司公告 会晤等 | 确保投资者充分享有法律法规规定的各项权益，真诚听取意见，回报投资者，为投资者创造最大价值 |
| 监管部门 | 定期汇报 接受监督检查 收集行业信息 | 遵守法律 规范经营 友好协作 |
| 员工 | 岗位培训 倾听员工心声 了解发展意愿，明确职业发展方向 内部交流 | 维护员工合法权益 调动工作积极性 打通员工成长通道 实现员工与公司共成长 |

| 利益相关方 | 沟通形式 | 目标 |
|-------|--|---|
| | 公平绩效考核和薪酬增长制度 开展团队活动 开展健康体检等 | 提升员工归属感 |
| 客户 | 建立公司与客户多条交流渠道 定期发放满意度调查表 电子信息平台 建立申投诉渠道 提供增值服务 | 关注客户需求，持续发展，提供更全更好更快的解决方案，提供价格合理优质的服务，为客户创造增值和超值的服务 |
| 合作方 | 现场考察 战略合作 定期走访 征求意见 定期召开合作方会议 接受合作方监督 加强合作交流 | 构建稳定、可靠的合作体系，实现公正公平、长期合作、共同发展，创造共赢的局面 |
| 公众 | 服务公众 参与公益事业 | 引导科学消费 带头履行社会责任 服务社会 回报社会 |
| 竞争方 | 创新发展，突出特色 反对不正当竞争、价格竞争 | 友好竞争 和谐共赢 |
| 社区 | 参加社区活动 提倡节约减排 | 增强对公司的理解、信任，赢得尊重 |

4、自我改进

从 2011 年我公司建立社会责任管理机制，编制了第一份社会责

任报告以来，距今四个年头，由于时间尚短，经验欠缺，致使我们在实践中摸索，在失败中获取经验。所以在实施、推行社会责任体系过程中有诸多的不足和欠缺之处，为此，海德认证在今后的工作中将注重能力的建设，如：

- ✚ 将社会责任管理知识纳入管理层的培训课程，对管理人员进行系统的培训，提高社会责任管理的基本知识和认知；
- ✚ 加大参加社会责任报告编制的队伍，广泛提取意见和建议；
- ✚ 多开展社会责任理念的学习和实践案例的总结宣传活动，提高对社会责任的理解力。
- ✚ 公司倡导员工积极参加安全、节能、节水、环保等方面的社会主题活动，提高全员推动公司可持续发展的自觉性和创造性。

三、公司治理

1、遵守法律

自公司创立以来，严格遵照《公司法》、《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等合理经营、合理运作，并可随时接受监管部门监督、核查。

- ✚ 海德认证设置一名专岗人员负责收集相关法律法规、部门规章管理工作。定期进行更新汇总，并公示于公司网站专区中，

供公司管理人员及审核人员进行学习和了解。报告期内，共收集国家法律法规 172 条、部门规章 204 条及地方性法规 169 条，其中涵盖我公司主要业务开展地，如：北京、江苏、浙江、广东、天津、河北、辽宁。

✚ 海德认证按照《中华人民共和国企业所得税法》、《中华人民共和国审计法》等相关要求，依法纳税，且每年的财务报告均经过会计事务所的审计，并出具审计报告，以确保向社会披露的财务数据具有真实性，可接受行政监督管理部门的监督。

✚ 《认证认可条例》和《认证机构管理办法》已纳入公司员工培训的体系中，同时，公司的中层（含）以上管理人员基本人手一本《<认证机构管理办法>理解与实施》，可随时翻阅，随时学习。

2、规范运作




海德认证充分认知到，规范运作是提升认证公信力的灵魂，也是品牌建设的精髓。所以，海德认证无论在管理模式、机构设置、认证流程、风险控制、还是认证人员管理方面等严格遵照 CNCA、CNAS、CCAA 的相关要求严格执行，确保认证的公正性、有效性和符合性。

✚ 海德认证严格遵照 CNAS-CC01：2011《管理体系认证机构

要求》中的规定，全面贯彻落实这些要求确保海德认证有能力实施管理体系认证工作。

✚ 随着相关准则、规则或制度的发布或改版升级，海德认证每年会对管理体系文件相关内容进行修订，及时做到满足新的规定或要求。例如：报告期内，CNAS-CC121：2013《环境管理体系审核及认证的能力要求》和 CNAS-CC131：2014《质量管理体系审核及认证的能力要求》两项规范文件发布后，海德认证及时作出反馈，重新修订了 QMS 和 EMS 技术领域分组和作业过程及能力需求分析表，以及对认证管理人员和审核人员进行相关培训和考核，无论是文件还是人员能力均能满足新的要求，并顺利的通过转换评审。

✚ 2014 年 10 月 20 日-23 日，公司接受了 CNAS 认可评审小组针对 QMS (EC9000)、EMS 和 OHSMS 领域的年度监督评审，以及进行了 CNAS-CC121：2013、CNAS-CC131：2014 的转换认可评审。通过为期 3.5 天的办公室评审，CNAS 评审组认为海德认证能够持续符合 CNAS 认可规范的要求，管理体系运行有效，特别对机构各级工作人员认真负责的工作作风，全面的风险预测机制以及信息化建设、电子化审核系统的开发与运用等诸多方面给予了高度评价与认可。

-  2014 年 2 月 28 日，公司的技术部和审核部协同组织召开了认证风险研讨会，对 CNAS-RC02：2013《认证机构认可资格处理规则》、CNAS-EC-017：2013《认证机构认可风险分级管理办法》和《认证机构管理办法》的有关认证机构暂停、撤销的处置原则、认证机构分等分级以及违规处罚规定等内容进行了学习和讨论，达成了 2014 年公司认证风险控制的重点，技术部根据讨论意见修订了《HIC-2014 年风险控制工作标准》，于 2014 年 4 月 1 日发布实施。
-  报告期内，优化了“审核人员薪酬管理规范”及“专职审核员工作量考核办法”，专职审核员使用率显著提高，分级评价工作更加公平、合理。
-  健全技委会技术研讨机制，定期组织技委会人员进行研讨和交流。报告期内，技术部建立技委会月例会制度，报告期内，开展了 8 次技委会会议，针对认证评定过程出现的问题以及标准条款的理解和审核等问题进行充分的沟通和交流，并通过对问题案例的讲解加深了认证评定人员对风险控制要求的理解和把握，统一了认证评定的基本准则和要求，根据研讨结果，形成了三期《一致性评定意见》发到公司网站审核员专区中，对审核工作起到了较好的指导作用。

✚ 海德认证设置一名管理岗位—审核质量管理岗，主要负责审核项目的内部稽查工作，全年电话抽查 2996 组，抽查比例 35.24%。另外，根据《关于 2014 年度国家认监委“网格化检查”及国家认可委“确认审核”工作开展情况的通知》，在 6 月 30 日前完成了组长自查汇总分析。

通过以上一系列举措，海德认证锐意进取，不断完善工作流程和工作方法，努力提升认证的公信力。

3、创新发展

海德认证始终秉承“创新发展”的理念，不断的拓展新业务领域，以及不断引进新的管理模式和工作方法，打破墨守成规的工作思路，海德认证相信，新的思路才能创造新的机会。

✚ 2014 年，是海德认证全面实施全电子化审核的第一年，此举措，对于海德认证来说，是一种革新，打破原来的工作模式，重新接纳新的事物，起初确实面临着巨大的困难和挑战，通过一系列的努力，目前电子化审核系统已顺利运行，随着系统的实施，使海德认证收获颇多，报告期内，海德认证颁发的证书数量创新高，技术管理工作进一步加强，认证风险也得到了有效控制等等。同时，随着电子化审核的实施，2014 年 4 月，公司网站进行改版升级，优化了部分网站模块。

2014 年 4 月，公司开发并运行了二维码验证系统，通过在认证证书上增加二维码，获证组织或其他需求方可通过手机二维码扫描即时获取证书的信息，包括企业名称、地址、认证领域、认证范围，证书有效期、证书状态等。此举措，获得上级主管部门、客户的高度好评，二维码的添加不仅方便客户查询，也很简便的查证证书的真伪，提高了证书的有效性。

2014 年，完成了公司内部系统认证合同管理、电子档案管理模块的开发，实现了电子化证书的功能。

4、服务意识

作为高新技术行业的认证公司，海德认证非常关注公司的内部和外部的服务意识，使员工有归属感，使客户有满足感是我们的宗旨，海德认证一直不断努力成为您高速成长的最佳合作伙伴。

为了推进公司管理部门的业务能力和服务水平的不断提升，公司于 2014 年 11 月中旬至 12 月中旬开展了年度内外部综合服务满意度测评工作。采用员工、审核员、分公司及合作方内/外部 360 度测评方式展开。综合服务满意度实测 85.1%。

海德认证不断加强增值审核服务，将研发的 OPI（企业竞争力发展指数）、QPI（质量管理体系成熟度测评）、LPI（领导力评估工具）测评方式纳入增值审核体系。同时，也加入公

司员工的培训体系，公司内部率先完成了管理层员工 LPI 测评工作。

✚ 健全的员工内部培训体系。每年初，综合部向员工发放《培训需求调查表》，征集培训需求意向，编制年度培训计划并落实执行。报告期内，海德认证召开了五次大型培训会。

✚ 随着电子化审核、电子证书和证书二维码的研发和实施，对于获证客户或需求方来说，通过证书“二维码扫描”，可以快速、便捷的查询证书有效状态，起到了“获证客户如何保持认证证书”的提醒功能。另外，海德认证也帮助获证客户建立了一个永久的“认证信息档案文件夹”，也为机构解决了“如何提供证书信息送达的证据”的难题。电子化审核也提升了工作效率，减少了不必要的邮寄时间、项目流转时间等等，无论是项目受理，还是评定时效，均有很大的进步。我们所采取的一系列的努力，都是为了能更好更快的服务我们的客户。

5、诚信经营

公司始终坚持诚信经营，依法纳税，积极履行企业社会责任，为地方经济建设和发展做出了贡献。

海德认证设专岗人员负责证书的信息上报工作，上报数据真实有效。在公司官网设置证书查询模块，也为获证组织和需求方提供真

实有效的证书信息。


2014 年 5 月，中国中小企业协会对海德认证的信用状况进行了评价，评定结果为 AAA 级。


四、业务经营状况

1、经营绩效

本报告期内，主营业务收入共计4900.96万元，主营业务成本3905.30万，营业税金及附加30.05万，销售费用104.50万，管理费用756.57万，实现净利润84.38万元。（其他具体数据详见《2014年度审计报告》）

2、主营业务运营状况

 **管理体系认证**：截止2014年12月31日，QMS/EMS/ OHS MS 三领域有效证书10224张，比2013年增长1892张证书。2014年度，新颁认证证书4960张、监督保持通知书5691张，年内累计暂停证书3348张、撤销证书1552张。

 **电器产品性能认证**：截止 2014 年 12 月 31 日，有效证书 77 张，报告期内，新增证书 16 张。

五、环境

1、“绿色”宣言

近年来，我国大部分地区遭遇持续的雾霾天气，给正常的社会生

产、生活带来了巨大的影响，并严重危及人体健康。作为提倡严格执行环境管理体系的认证公司，理应发挥示范带头作用，为改善环境质量做出贡献。

海德认证将坚持以科学发展观为统领，以科技创新和技术进步为支撑，大力倡导节约、环保、文明、低碳的生产和生活方式，坚持走可持续发展之路，实现经济效益、社会效益、环境效益相统一，使循环经济和节能减排成为公司的新的发展方式、新的效益增长点和竞争力。

2、“绿色”办公

公司倡导“绿色”办公，尽可能实施无纸化办公和再生纸利用，选用低耗能的设备实现节能减耗，同时，各部门按需使用办公用品并按需领用复印纸。

公司会议室使用分路照明，不同办公区均有节约指示标识，如：及时关闭电源、关闭水龙头、以及公司并号召下班离岗后，检查身边电器的关闭情况等等。此外，2014 年公司建立电话会议系统，方便与分公司、办事处进行内部交流。

办公区培育多种植物，营造舒适的办公环境。

3、“绿色”服务

为了能更好的提供服务，更有效的帮助客户，2014 年，海德认

证召开一次大型的环境领域培训课程，参加人数高达 150 人，并邀请环境领域的专家针对环境保护与污染治理基础知识进行主讲，收益颇多。

海德认证倡导审核员在审核过程中，发扬节约减排的风格，同时要求在食宿方面以简单便捷为原则。每次审核后，审核企业应反馈填报《审核员/检查员行为规范调查表》，以对审核员的各方面表现进行监督。

六、员工

1、人力资源情况

截止到 2014 年 12 月 31 日，公司体系内管理部门在册工作人员总数 50 人，专兼职注册认证人员 335 人。报告期内，新进注册认证人员 36 人。

2、基本权益与薪酬福利

公司依照《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》的有关规定，与员工订立劳动合同，劳动合同的变更、续订、解除或终止均依法执行。

✚ 公司依法实行每日 8 小时工作制，平均每周工作不超过 40 小时的制度，执行情况基本正常。

✚ 公司在招聘、使用、培训、选拔、薪酬待遇、晋升等方面均无对性别、年龄、民族、种族、宗教信仰、身体状况等的歧

视政策，无强迫劳动、使用童工等现象。

✚ 建立了完善的人事管理制度，为全体员工缴纳五险一金，并严格执行国家法定休假规定，倡导员工工作与生活的平衡。

✚ 公司实行职业健康监护制度，每年度进行一次员工健康体检，另外对于入职三年以上的员工办理商业补充医疗保险。

✚ 公司按月足额拨付工会经费。员工入会率 100%。

✚ 严格落实和维护女职工在岗位就业、劳动保护、休息休假等各项合法和特殊权益。

✚ 为保障员工的合法权益，体现公平、公正、合理的分配原则，公司制定有规范的薪酬管理制度，公司坚持在可持续发展和效益增长的同时，通过科学的绩效考核机制，合理的对员工进行薪酬奖励，以不断提高员工的收入水平，让员工共享公司发展成果。

3、成长发展

不断完善培训内容，建立覆盖全员的培训体系，培训实施过程涵盖新员工入职培训、岗位专业培训、认证人员的继续教育，继续推进技术人员梯队的建设，打造学习型组织，建立健全培训机制。

4、员工关爱

积极发挥工会组织的作用，关心员工生活，将公司领导的人文

关怀，落到实处，在公司与员工之间架起和谐温暖的爱心桥。

✚ 2014 年，公司领导牵头为生病的审核员家属募捐慰问费 5370 元。

✚ 海德认证尽力为怀孕女职工提供便利的工作条件；为生育员工送上礼品；哺乳期享受带薪 1 小时哺乳假等。

✚ 邀请中医大夫为员工进行为期一周的中医诊疗咨询。

✚ 海德认证每逢法定节假日会发放过节费或过节礼品，充分体现关爱员工之心。

✚ 不定期组织郊游、聚餐等各种形式的活动。

海德认证以人为本，增强员工的归属感，使员工有家般的感觉，所以海德认证的员工就职年限均比较长。

七、展望

2015 年，将迎来认证认可事业变革的一年，公司将坚持稳中求进，突出抓好发展重点，为转型升级奠定良好的基础。

进一步强化以绩效管理为重点的管控体系建设，完善公司治理，加强协同管理，突出绩效考评，切实提升对各分公司、办事处的管控水平，确保公司整体发展战略的推进和总体发展目标的实现。

进一步强化以价值创造为核心的运营体系建设，强化市场开发，延伸服务范围，推进多元化发展，持续创造价值。

进一步强化认证风险控制体系的建设 ,加强经营风险、投资风险、公共安全风险的防控 ,把各类风险控制在萌芽状态。

进一步强化以改善发展环境为主的思想意识 ,引导各分公司、办事处主动融入当地经济和社会发展中 ,推进与社区及周边区域的和谐共处 ,不断优化发展环境 ,树立良好形象 ,推动认证认可事业的发展。

进一步强化以人为本的民生保障体系建设 ,坚持以人为本的理念。增强员工的归属感和幸福感。

我们将坚定信心 ,万众一心 ,攻坚克难 ,圆满完成年度奋斗目标 ,以优异的业绩汇报社会 !

正如古人所云 :以铜为镜可以正衣冠 ,以史为镜可以知兴替 ,以人为镜可以明得失。所以 ,海德认证衷心希望广大社会能给予我们监督与支持 ,使海德认证越走越远 !