

北京华安联合认证检测中心有限公司

2014 年度社会责任报告



二〇一五年三月二日发布

北京华安联合认证检测中心有限公司

2014 年度社会责任报告

主任致辞：

北京华安联合认证检测中心有限公司（英文 **Beijing Hua An United Certification and Testing Center Co., Ltd.** 英文缩写 **HAUC**）是为适应我国社会主义市场经济和体育产业发展需要组建，经国家认监委、国家体育总局共同批准（批准号为：CNCA-R-2005-141）设立，经工商管理部门注册成立。中心依据 GB 19079 体育场所开放条件与技术要求系列标准、GB/T 18266 体育场所等级的划分系列标准、相关技术规范以及国家认监委有关认证规则和国家有关法律法规的要求开展体育服务认证。同时，中心对外开展体育设施、样品的检测业务。

北京华安联合认证检测中心是独立的第三方认证机构，具有明确的法律地位。中心下设事业部、技术部、审查部、综合部（含财务），另设立认证技术委员会。中心为受审查方实施独立、公正、系统的认证审查和监督。经审查合格的体育场所将获得中心颁发的相关证书、标牌和标志并给予注册和公布。

中心为作为独立的第三方社会公正机构，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为原则，强化中心的社会责任，共同构筑认证认可诚信体系。

中心主任：刘海鹏

2015 年 3 月 2 日

一、关于本报告

本报告是 HAUC 发布的一份社会责任报告，本报告反映了 HAUC 在 2014 年度履行社会责任的情况。我们愿在今后的认证活动和机构管理过程中，继续加强 HAUC 对社会责任理解与实施力度，并坚持以后每年对履行社会责任方面进行总结和回顾，并对外发布。

报告的时间范围

本报告涉及时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，部分内容由于工作的连续性可能会追溯至以前年份。

报告编写依据

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》

报告数据说明

本报告引用的数据来自于中心内部的统计，保证数据准确可靠。

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，如需纸质需与华安认证检测中心综合部联系。电子版请登录中心网站查询(www.hauc.cn)。

二、机构概况

1、基本情况

北京华安联合认证检测中心有限公司（HAUC）是由国家体育总局和国家认证认可监督管理委员会批准设立的体育服务认证机构，批准号为 CNCA-R-2005-141，具体从事体育场所服务认证业务。

HAUC 承担着国家体育总局体育设施建设和标准办公室标准部及全国体育标准化技术委员会设施设备分技术委员会秘书处指派的办事机构职能，具体负责组织体育设施、设备国家及行业标准的制修订、培训宣贯等工作。

在承担以上职能的同时，HAUC 还对外开展体育设施样品检测、体育场馆服务认证业务。中心是全国体育系统内唯一专业从事体育设施检测工作的第三方机构，检测技术能力已经获得中国合格评定国家认可委员会实验室认可资格，并通过了国家质量监督行政部门的资质认定计量认证行政许可。对外开展的体育服务认证业务同时开创了中国认证行业的先河，并把始终致力于提高中国体育场馆标准化管理水平作为工作目标。

中心的质量方针为“坚持标准、公正规范、服务社会、追求超越”，致力于提高体育场所服务标准化水平，更好地促进体育事业、产业的健康发展。

2、工作团队

HAUC 下设事业部、技术部、审查部、综合部（含财务），另设立认证技术委员会。现有人员满足体育场所服务认证机构的人员及专业规定，能满足我机构开展认证相关工作过程的各项要求，可以为认证委托方提供专业的、富有指导意义的体育服务认证服务。

3、认证业务情况

2005 年 12 月，国家认监委批准 HAUC 业务为体育服务中的“体育场所服务认证”，面向的认证对象为对外开放的体育场馆。截止 2015 年 2 月，通过我中心认证的场馆计 80 余家，其中完成政府采信项目 2 个，合计 41 家场馆，委托单位为国家体育总局群众体育司和北京市体育局。

为探索全民健身活动中心运营管理的有效模式，以便更好提高对外开放的服务水平和质量，保障体育服务公益性，通过在全民健身中心开展体育服务认证试点，探索建立全民健身中心标准化、规范化管理的工作机制，逐步打造一批真正具有竞争力和示范性的全民健身中心，引导、推动全民健身中心提升体育服务水平，更好地满足群众的健身需求，2010 至 2011 年国家体育总局群众体育司在部分省（市）组织开展了全民健身活动中心体育服务认证试点工作。2010 年 6 月至 2011 年 12 月，国家体育总局群众体育司在北京、上海、江苏、浙江、黑龙江等地全民健身活动中心进行了体育服务认证工作试点，取得了显著效果。

为进一步规范北京市体育场馆体育服务行为，提升体育服务

质量，促进体育服务业又快又好发展，北京市体育局承办了《北京市 2009 年在直接关系群众生活方面拟办的重要实事》第 49 项中“支持 30 个奥运场馆开展体育服务标准化认证工作，鼓励奥运设施向公众开放”的工作任务，旨在通过体育服务认证加强体育场馆的标准化化管理，促进场馆服务质量水平的提高，有效发挥认证场馆的示范效应。本项工作历时两年，截止 2011 年初，已全部完成全市 30 家体育场馆的体育服务认证工作。

此外，依托各地方体育局和运动协会，对北京、上海、江苏、浙江、广东、吉林、河南、黑龙江、新疆等地的体育场馆进行了认证，取得了较好的效果。

2015 年，中心将整合资源，利用好国务院、体育总局 2014 年下半年促进体育产业有关政策，丰富认证产品类型，促进业务拓展。目前已经完成 10 余家新业务的签订，预计年底将完成 50 家的认证场馆新业务。

三、HAUC 对履行社会责任的承诺

为保证机构履行社会责任，现承诺如下：

1、以“责任认证、诚信认证”为己任，以“传递信任，服务发展”为使命，通过提供优质认证服务回报社会和相关方。

2、做到“遵纪守法，规范运作，诚实守信”，自觉接受政府、认证委托方、消费者和社会的监督。

3、坚持“以人为本”，保护员工合法权益，建立和谐的劳动关系。

4、创新认证服务水平，积极发挥认证作用；提倡认证管理活动节能环保、资源节约。

中心主任：刘海鹏

2015 年 3 月 2 日

四、HAUC 履行社会责任情况

HAUC 在开展认证服务的过程中，一直将机构履行社会责任作为运营管理中的重要工作着眼点之一，建立规章制度，组织有关活动，明确监督职责。过去一年开展的工作情况如下：

1、 遵纪守法情况

2014 年度，我中心严格执行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《体育服务认证管理办法》、ISO/IEC 导则 65 及 HAUC 认证质量管理体系等有关法律法规及文件的规定，全年没有违法、违规事件发生，无客户投诉事件。

2、 规范运作情况

HAUC 严格按照《体育场所服务认证实施规则》及认证机构质量管理体系文件的要求开展认证技术规范文件备案、业务洽商、认证受理、现场审查、认证决定、证书及标牌制作、监督审查等各阶段活动工作。

2014 年，HAUC 在认证合同洽商中严格按照认证价格政策，不虚报价格。在认证受理环节，严禁发生无故不受理行为。在现场审查、认证决定等环节，严格按照认证规则和体系文件的要求进行。

2015 年 2 月，我中心组织了认证审查人员培训暨研讨班，对认证审查技术进行了培训，结合现场审查要求培训体育场所服务理论和场馆服务实际运营案例，澄清了部分审查人员的在技术环节及操作层面的困惑，效果较好。

3、 加强顾客关系建设，提升服务质量

2015 年 2 月，我中心在认证场馆首都体育学院游泳综合馆组织了认证场馆负责人座谈会暨研讨会，会上大家分享了体育服务认证对场馆标准化管理、规范化管理带来有益经验，并提出了宝贵的意见和建议。

2014 年 5 月、12 月，我中心人员通过现场走访、电话回访等方式，对获证的体育场馆文件体系运营情况、对外开展服务质量情况、认证标牌及证书使用情况、现阶段存在的问题等情况收集了大量信息，为后期工作做好了信息储备。

4、 创新发展

HAUC 是国家认监委批准设立的第一家服务认证机构，在认监委领导和有关部门的关怀、支持下，在机构管理、认证实施规则、认证技术规范等方面给予了大力支持。我中心也创新性提出了针对体育场所服务的认证依据、审查方法、顾客满意度测量方法，开创了中国认证领域的先河，在实际工作中得到了场馆的正面、积极的评价。

2014 年 12 月，HAUC 根据国家体育总局委托，对已经命名资助的全民健身活动中心组织了运营管理标准化培训，参加人员为各地体育部门有关干部及全民健身中心的负责人，培训效果好。

从 2010 年开始，我中心承担了国家体育总局群体司全民健身中心评价项目。在项目过程中，群体司领导采纳我中心开展全民健身中心试点认证的建议，选取了江苏武进区全民健身中心等

10 家场馆开展体育服务认证，取得了良好效果，得到了司领导的肯定，对如何构建公共体育服务标准化提供了良好的范例。

2009 至 2014 年为进一步规范北京市体育场馆体育服务行为，提升体育服务质量，促进体育服务业又快又好发展，我中心承担北京市体育局委托的对 30 个奥运场馆开展体育服务标准化认证工作，鼓励奥运设施向公众开放的工作任务，该项目的完成加强了体育场馆的标准化化管理，促进了场馆服务质量水平的提高，有效发挥认证场馆的示范效应。

5、节能环保

从 2012 年开始我中心每逢北京春季植树期，会组织员工去郊区开展植树活动，通过购买树苗、亲手栽植，对增强绿化和保护环境的意识。

HAUC 在日常工作中本着“环保、节约”的原则，提倡无纸化办公，尽量使用网络办公。对于纸张使用，尽量做到纸张双面使用再作废处理。对于用电、用水、办公用品使用，在内部会议上都会反复强调，在用电开关、水龙头部位都会做出提示。

6、“以人为本”，构建和谐用工环境

HAUC 一直将人才作为中心最重要、最宝贵的资源，在中心经济条件允许的前提下争取创造最好的环境给员工。

(1) 保证员工合法权益

我中心从企业性质上是国家体育总局系统内的一家国有企业，按照国家劳动法律法规与员工签订正式的用工合同，为其缴

纳“五险一金”。同时，为减少个人经济负担又加上了员工本人和家属的商业医疗保险。同时，根据经常出差实际情况，为每个人上了补偿医疗保险、交通事故意外保险。

（2）员工福利

中心职工不仅享受法定假日和带薪年假，同时还享受婚产假、外地职工探亲假、公假、吊唁假等假期。对于员工生日有生日红包；对于传统节日发放过节费（或礼品）。上述措施有效地增强了员工的归属感和凝聚力。

（3）员工发展

中心一直重视员工个人发展，创造条件为员工提供各类型的培训、学习机会。2014年，中心内举办各类小型培训10余次，大型培训3次；外派培训1人；赴美国交流考察1人。通过培训学校活动，丰富了个人视野，提高了个人能力和忠诚度，也促进了中心有关工作的开展。

五、结语

HAUC一直将配合体育行政部门提高中国体育服务标准化作为中心的目标任务。由于采信政策的问题，目前体育服务认证业务发展情况一般，但随着2014年国务院46号文件《国务院关于加强发展体育产业促进体育消费的若干意见》及国家体育总局《体育场馆运营管理办法》给我们提供了一个较好的政策环境和发展契机，中心将努力结合政策、形势开展认证业务。

在业务发展的前提下，我们不会忘记自身承担的社会责任，

在新的一年里，我们争取做好以下工作：

一是健全中心社会责任有关管理制度，明确对员工、中心相关方、社会的责任、承诺及具体实施办法；

二是进一步做好员工在相关方关系、员工福利及个人发展、环保节约方面的工作；

三是结合新形势、新特点、新需要，更好地为获证场馆开展专业技术支持工作，夯实认证成果；

四是利用好政策契机，促进政府采信，通过认证活动带动、促进场馆履行社会责任。

HAUC 欢迎社会各界对我中心履行社会责任提出宝贵意见、建议。也诚恳希望国家认监委对我中心履行社会责任给予指导。

报告单位：北京华安联合认证检测中心有限公司

地址：北京丰台区南三环中路 15 号院

联系电话：010-67650808 传真：010-67657046

中心网站：www.hauc.cn