



中企华信认证中心有限公司
ZQHX CERTIFICATION CENTER CO.,LTD

基于事实 客观公正 专业高效 严谨务实

2019 年度社会责任报告

中企华信认证中心有限公司



目录

一、关于本报告说明.....	1
二、公司概况.....	2
1、公司简介.....	2
2、认证业务范围及证书数量.....	2
3、人力资源与认证业务的匹配.....	2
4、财务状况.....	2
三、社会责任管理体系和制度建立情况.....	4
四、履行责任情况及社会评价.....	6
1、遵守法律.....	6
2、规范运作.....	6
3、诚实守信.....	7
4、员工权益.....	7
5、提升服务水平，创造价值.....	8
6、创新发展.....	9
7、环保节能减排.....	9
8、服务社会.....	9
五、履行责任情况及社会评价.....	10



一、关于本报告的说明

1. 报告简介

本报告是中企华信认证中心有限公司自成立以来发布的第三份社会责任报告，是公司履行社会责任的真实反映。报告经公司管理层审议通过，并保证报告内容的真实、准确和完整。

2. 报告编写依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，结合公司的实际情况编制。

3. 报告时间范围

2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容根据需要适当追溯至以前年份。

4. 报告涉及范围

本报告内容涵盖了中企华信认证中心有限公司及其分公司。

5. 报告数据说明

除非另有说明，本社会责任报告涉及的数据的时间范围为 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日。由于统计数据的动态性问题，如有出入，以上报至国家认监委“认证认可业务信息统一上报平台”的数据为准。报告中引用的财务数据来自本年度的财务报表，财务数据的货币单位为人民币。

6. 报告发布周期

中企华信认证中心有限公司的社会责任报告为年度报告。

7. 联系方式

地址：安徽省合肥市蜀山区经济开发区芙蓉路与翠微路交口葛洲坝国际中心 16 层

全国统一服务热线：0551-63719001

邮 编：230031

网 址：www.zqhxiso.com



二、公司概况

1. 公司简介:

中企华信认证中心有限公司（简称 ZQHX）——前身为“中企华信（北京）认证中心有限公司”成立于 2015 年 12 月，于 2019 年初由北京市石景山区迁往合肥市经开区，并变更公司名称为中企华信认证中心有限公司，现总部位于安徽省合肥市，经过中国国家认监委批准（批准号：CNCA-R-2017-339），获批认证范围：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、信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、批发和零售业服务认证、卫生保健和社会福利服务认证、运输服务认证。ZQHX 是集认证、培训、二方审核于一体综合性认证服务机构。

ZQHX 以“专业、专注、专心、高效”的三专一高的服务理念服务广大企业。公司设立总经理、技术委员会、公正性委员会、市场部、审核部、人力资源部、综合部等主要职能部门，各部门职责分工明确，拥有多个技术领域的专业审核人员，能够满足各种类型、不同规模和提供不同产品的企业的认证需求，根据企业的现状及需求为企业量身定制专业化、个性化的高品质认证方案。

公司与高校科研机构、产品检验机构、研究院等建立了长期的战略合作及业务交流，能够为客户提供高效的认证服务同时提供认证审核增值服务。

公司着眼于客户和社会的需求和期望，适应于当今市场和客户日益增长的全球性和综合性服务的需求，为客户创造价值，与客户共同成长。

2. 认证业务范围及证书数量

（1）业务范围:

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、信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、批发和零售业服务认证等

（2）截止 2019 年 12 月底，公司颁发有效证书 1521 张。

3. 人力资源与认证业务的匹配

中企华信认证中心有限公司配置了合理数量的审核员，保证审核员数量与认证业务量匹配。截



止 2019 年 12 月底公司配有审核员（不含实习审核员）共 32 人，其中，QMS：正式审核员 31 人，EMS：正式审核员 29 人，OHSMS：正式审核员 15 人。随着公司业务开展及业务量的增长，公司通过招聘、培养一定数量的审核员以保持人力资源与认证业务相匹配。

4. 财务状况

中企华信认证中心有限公司注册资金 5000 万元，财务状况良好，资金充足，信誉良好，具有完善的财务制度。本机构经济收入来源主要是认证费，不接受任何形式的经济赞助和资助。认证工作无任何行政干预和来自商业、财政等方面的影响。我公司财务部门负责定期评估公司财务状况和收入来源，公司严格遵守《会计法》和国家相关财务管理制度，财务管理工作规范。





三、社会责任管理体系建立情况

社会责任是一个企业在其商业运作过程中，对其利害关系人应负的责任。中企华信认证中心有限公司除考虑自身的财政和经营状况外，还要考虑对社会和自然环境所造成的影响。对于认证行业来说，认证是一种信用保证形式，是一个机构证明组织的产品、服务或管理体系符合相关标准、技术规范或其强制性要求的合格评定活动，其核心是传递信任、服务发展。坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。

1.中企华信认证中心有限公司在 2015 年成立后，开始贯彻执行国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，初步构建了社会责任管理体系，将社会责任融入企业的战略管理，自上而下推进社会责任工作。

愿景：成为最具竞争力的认证机构

质量方针：基于事实 客观公正 专业高效 严谨务实

2.我公司在实行社会责任体系的同时，还加强对相关人员的社会责任意识教育，建立健全了相关的管理制度，如财务管理制度、劳动管理制度、员工薪酬福利制度、保密制度等，积极履行相关的法律法规要求，以责任认证、诚信认证为己任，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，规范运作，提高认证有效性和公信力。

3.利益相关方的识别与参与

利益相关方	要求与期望	沟通形式
政府相关部门	☆ 遵守法律法规及相关要求 ☆ 规范经营和运作 ☆ 增强认证公信力 ☆ 依法纳税，稳健发展 ☆ 合格的认证实施能力和人员能力	➢ 认证信息报送 ➢ 参加相关会议 ➢ 学习相关政策、法律、法规等文件
投资方	☆ 战略发展方向 ☆ 规范经营 ☆ 资产的保值、增值 ☆ 规范运作，创造价值	➢ 定期汇报经营情况 ➢ 召开董事会 ➢ 相关报告
获证组织（客户）	☆ 提供客观、公正、诚信 ☆ 的认证服务	➢ 加强审核员培训，提高审核能力和水平 ➢ 进行客户满意度调查 ➢ 公司网站



	☆ 提供优质、增值服务 ☆ 获得持续改进机会 ☆ 向社会传递信任	
员工	☆ 合理的薪酬和福利 ☆ 保障员工权益 ☆ 拓展职业发展机会 ☆ 良好的工作环境和氛围 ☆ 企业文化	➤ 严格遵守劳动合同法，确保员工权益 ➤ 组织内部专业技术培训 ➤ 参加CCAA的继续教育 ➤ 组织学习CCAA/CNAS/CNCA的文件
公众和社会	☆ 认证的公信力 ☆ 服务社会	➤ 公司网站公开认证结果信息 ➤ 公开社会责任报告



四、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律

中企华信认证中心有限公司严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等相关规定以及依据认证执法监管要求开展认证活动。所开展的认证活动均已获得国家认监委批准，具体业务范围可以在国家认监委网站进行公开查询。

中企华信认证中心有限公司严格遵守《中华人民共和国税法》规定，积极纳税。我们作为国内新成立的认证机构，自成立之日起就坚持合法经营和行业自律，严格遵守“合同法”、“行业自律公约”等法律法规。严格遵守“资源、公平、诚实信用”原则，要求对所开展的所有项目必须规范签订书面合同，并严格进行保密。不以低价扰乱认证行业，与同行保持互相学习，共同发展的态度。

公司技术部负责对认证认可相关的法律法规及相关的审核标准进行识别、更新，并传递至公司相关人员。指定专人从 CNCA、CCAA、CNAS、市场监督管理局等监管部门的网上搜集重要的行业动态信息，并向公司管理人员进行通报，并在每月的经理办公会上作认证认可行业重大事项的汇报。如果涉及认证业务相关的法律法规发生重大变更，中企华信认证中心有限公司积极修改内部管理体系文件并组织对相关人员进行培训。

此外，公司对获得认证证书后，不能持续地保持管理体系有效运行的认证企业，及时办理证书暂停、撤销手续，维护认证的严肃性，推进诚信建设制度化。2019 年共撤销各类企业证书 72 张、暂停各类企业证书 113 张。

2. 规范运作

中企华信认证中心有限公司自成立以来，坚持规范运作、稳步发展的理念，奉行公正、客观、优质、高效的服务宗旨，根据《认证机构管理办法》及 ISO17021 的要求，建立了比较完善的管理体系，编制了质量手册、程序文件和管理制度文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制申请受理、合同签订、审核实施等关键环节；设立了维护公正性委员会，保证公司认证活动的公正性；建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证活动过程的规范管理，以提高认证公信力，为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持；按 CNCA 的要求，及时、准确地上报审核计划、认证结果及审核组信息；积极参加 CNCA 主办的培训学习及机构会议，组织审核员和员工的业务培训及相关专业技能培训，以提供优质的增值服务，树立良好的社会形象。

在审核过程中，市场部人员负责随机抽取当天审核的客户，进行电话回访，每月按照 20% 的比例抽取客户资料进行审查，审核文件包中随附受审核方反馈表进行客户满意度调查。



按照年度见证计划，对审核员进行内部见证，并将见证结果作为人员培训和人员能力提升的输入。

3. 诚实守信

认证作为一种信用证明，其核心是传递信任、服务发展，因此诚实守信是认证机构的根本所在，坚持诚信认证是认证机构的最根本的任务，这也是我机构自成立所奉行的宗旨。中企华信认证中心有限公司自觉遵守社会公德、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，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

(1) 认证申请：中企华信认证中心有限公司坚持通过优质服务、规范程序和专业能力赢取客户的信任，并以此作为开拓市场的准则。在批准的业务范围内、在公司能力范围内开展认证活动。公司公平地接受各方认证申请，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请；不搞咨询认证一条龙，不做虚假宣传。

(2) 认证审核：中企华信认证中心有限公司的每位员工及审核员入职时都签署了保密声明和公正性承诺，明确保密和公正性方面的义务。现场审核时，审核组需签署《公正性声明》，并在首次会议上再次进行公正性及保密性申明，增加客户的信任程度。审核组能公正地实施现场审核活动，并依据实际的审核发现做出认证推荐。公司随审核组给客户发放对审核人员现场工作情况的反馈表，调查内容包括基本能力、审核能力、行为规范等，以提高公司的服务水平。

(3) 通过《公开文件》、网站信息公开等，让客户知悉相关内容。网站上公布了公司的联系方式，自觉接受社会各界的监督。

4. 员工权益

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。只有充分维护好员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心地投入到工作中，从而使公司得到健康持续发展。

(1) 公司建立以来，根据机构自身发展需要，通过多渠道引进，多途径培养，多方法激励等方式，积极创造就业机会，招收录用各岗位人员，并将各类人才资源合理配置。对新聘用的人员，统一不定期开展培训，包括公司文化宣导、劳动人事制度、管理体系运作规范、专业技能、员工手册、审核员行为守则等。

人力资源部按照数量、技能、责任、态度等要素原则，建立了全面、清晰、明确、科学的岗位考核机制，并健全了激励机制，激发了员工的活力，得到员工的高度认可。公司准时给员工发放工资，还增加一些激励措施，使员工从经济上、荣誉上都得到更多的回报，增强对公司的信心。



(2) 安全保护：考虑到审核人员有可能进入企业施工现场，以及其他办公人员有可能因长期久坐使用电脑，可能存在涉及人身安全与健康因素，加强了人员安全、健康防范意识。同时完善员工医疗保险等社会保障措施。在数据安全方面，公司数据采用异地备份，确保公司数据安全。

(3) 教育培训：员工的全面发展关系企业的可持续发展。中企华信认证中心有限公司注重人才的分层分类教育建设。并开始制定实施内部激励机制和员工培训机制，鼓励、引导员工不断学习，掌握、提高多种技能，丰富自身内涵。鼓励员工参加外部培训考试获取各种职称资格，在专业技能上，对员工进行各认证流程业务的专业培训，使员工能够一专多能，全方位发展，掌握更多认证行业的专业知识，通过认证事业的现状、发展等多方面的交流，使员工更清晰认证发展的趋势，对认证事业更有信心。

(4) 人文关怀：员工综合素质的提升是企业文明素质的直接体现。为丰富员工文体活动，中企华信认证中心有限公司先后组织员工畅游三河、野外烧烤等活动。通过与同行举办一些联谊交流，使员工能更多地了解其他认证机构与本公司的差异，知道努力的方向，也为后续有可能开展的联合审核多一些了解。通过各种活动活跃了企业团队氛围，增强了团队凝聚力。

(5) 权益保护：依法维护员工的合法权益是构建和谐劳动关系的基础。员工是企业社会责任的承受者也是传播者。中企华信认证中心有限公司按照国际法律及地方法规政策，为员工购买社会保险，依法维护员工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、医疗保险、失业保险、生育险等社会保险。定期组织安排员工进行健康体检。同时制定完善了各类奖励制度。

(6) 坚持实干为先，提高服务增值效益，作为一家第三方机构，中企华信认证中心有限公司在批准后，一直坚持为客户提供公证、客观、权威、可信的认证服务为使命，为客户提供复合型要求的完整、全面可信赖的服务的理念，虽然创立之初，公司尚未开展认证业务，但公司正在全面地为开展认证业务做基础工作，包括完善认证流程、完善专业能力评价体系、完善人员知识的储备、现场审核能力的培训等基础工作，为后续为企业提供增值服务，提高效益打基础。

5. 提升服务水平，创造价值

认证机构提供给客户的产品就是服务，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。针对客户的问询，第一时间作出反馈。每次审核向客户发放满意度调查表，征询客户意见，对每个客户进行电话回访，征集客户本公司的意见和建议。每次审核结束时，审核组会依据客户的具体情况，在不违反公正性的前提下，提出改进建议。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我公司加强了网站建设，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。



6. 创新发展

中企华信认证中心有限公司关注社会和客户的实际需求，积极扩展认证领域，以满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。2019 年公司提交信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证资质扩项申请，并于 2019 年 9 月获得了信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证资质的批准，2020 年我们正在积极准备产品认证的扩项工作。虽然公司还处于起步阶段，但在公司的发展过程中，我们坚持创新，向同行学习成功经验，努力开发新形式的增值服务方式，树立公司的形象，为更多的客户提供更加优质、高效、增值的认证服务。

7. 环保节能减排

中企华信认证中心有限公司除了提倡公共交通上下班外，还非常注重环境建设，注重培育环保节能意识，在各个卫生场所设立节水和节能标识，对办公室的节能灯做到人走灯灭，打印机、传真机等设备做到定期维修保养。配置配套的消防灭火设备，防止火灾隐患。坚持废纸重复利用，并逐渐推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。

8. 服务社会

公司根据自身的力量所及，积极参与社会公益活动，将回馈社会的思想融入到公司活动的全过程。公司坚持为客户提供及时、便捷的获证后服务。公司招聘了一定数量的公司人员和审核员，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到责任。



五、结束语

履行社会责任是我们的一项长期任务，是永恒的主题，也是我们维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业核心文化价值“诚信、责任”的具体体现。

本《认证机构社会责任报告》是我公司成立之年的履行社会责任情况的总结。在明年以至今后的发展过程中，我们将积极尝试履行社会责任的方法，打造一个独具特色的认证机构。

我公司对未来履行社会责任的发展规划：

（1）进一步健全社会责任管理体系，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求融放到日常管理工作中；

（2）进一步完善社会责任管理体系文件和制度，建立健全相关机制，保证社会责任在公司管理的各个层面有效实施，定期进行自查和改进，保证机制持有效；

（3）加强员工社会责任的培训，提高员工的社会责任意识，将公司推动和员工自觉履行有机地结合，调动员工履行社会责任的自觉性和创造性；

2020 年将是认证行业竞争激烈的一年，我们将结合市场发展需求和自身特点，积极探索，不断寻求改进机会，努力把中企华信认证中心有限公司建设成为公众认可、社会满意的认证机构。在 2020 年中企华信认证中心有限公司将以创新发展、扩展认可业务范围和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。