

自强不息 厚德载物 行胜于言



中经认证

北京中经科环质量认证有限公司

BEIJING ZHONGJING KEHUA QUALITY CERTIFICATION CO., LTD.



2019年度 社会责任报告

北京中经科环质量认证有限公司

2019 年度社会责任报告

目 录

前 言	1
第一章 认证机构基本情况.....	2
一、公司介绍	2
二、认证业务种类及有效证书.....	6
三、人力资源	8
四、财务状况及财务审计情况.....	9
第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况	10
一、社会责任理念	10
二、社会责任管理制度及组织保障.....	10
三、社会责任体系运行和自我改进情况.....	10
四、利益相关方的识别与参与.....	11
第三章 2019 年履行社会责任情况.....	14
一、遵守法律法规，把控认证底线.....	14
二、坚持诚实守信，维护行业信誉.....	15
三、完善风险机制，持续规范运作.....	16
四、关注客户需求，提升服务水平.....	21
五、积极跟踪行业动态，注重技术研究.....	23
六、环保节能减排.....	25
七、员工权益	26
八、积极参与社会公益活动，服务于社会.....	30
九、总体绩效	32
第四章 结 语	33

前 言

- **时间范围：**本报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。
- **组织范围：**本报告以“北京中经科环质量认证有限公司”为主体，含所属分支机构。为便于表达，在报告表述中分别使用“中经科环”、“本机构”、“公司”、“我们”或“ZJQC”。
- **发布周期：**北京中经科环质量认证有限公司社会责任报告为年度报告。
- **编制依据：**本报告参照认监委发布的【2012】52 号《认证机构履行社会责任指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。
- **数据说明：**本报告所引用数据以 2019 年度数据为主，辅助引用其他年份数据作为参照，来源为公司正式文件、统计报表或其他有关公开资料。由于统计时间节点不同，可能存在出入，所有数据均以上报认监委数据系统的数据为准。
- **郑重承诺：**本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性负责。
- **报告获取：**本报告以电子版形式发布，可登录中经认证网站“焦点关注”栏目中获取电子版并进行延伸阅读。

网址：www.zjqc.com

第一章 认证机构基本情况

一、公司介绍

北京中经科环质量认证有限公司（简称 ZJQC）创建于 1999 年，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的第三方认证机构（国家认可注册号 CNAS C044-M）。

ZJQC 成立以来，重视认证技术研发，坚持跟踪法律法规、行业政策和国际标准发展，积极参与认证认可有关的科研、标准和政策研究，在管理体系认证领域始终处于前沿位置，是北京市高新技术企业。二十年来，ZJQC 始终重视人才队伍建设，现拥有一支来自各行业的专家型人才队伍，他们在质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、危害分析与安全关键控制点、信息安全、信息技术、业务连续性、道路交通安全管理体系认证和商品售后服务认证等方面具有深厚的管理理论与丰富实践经验，培养了一批掌握现代企业管理知识与思想、勇于创新、团结实干、追求卓越的管理团队，积累了对各类企业进行审核和评审的丰富经验，持续为客户提供优质、高效、增值的评价及认证服务，获得了国家相关技术主管部门和社会各界的充分肯定，赢得了客户的广泛信任。

作为中国认证认可协会（CCAA）常务理事单位，ZJQC 严格遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，始终奉行“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业信念，坚持以“责任认证、诚信认证”为己任，以“公正、客观、科学、规范、诚信”为行为准则，以“传递信任，服务发展”为使命，通过向客户建立信任、向社会传递信任，共同构筑认证认可诚信体系，铸就中国认证认可事业一流品牌。

质量方针

按照有关国际准则与国际标准，坚持客观、科学、公正的原则，向组织提

供全方位、优质与高效的认证服务。

发展目标

以优质高效的服务风范及整体一致的工作水平，赢得社会的广泛信任；
追踪国际标准发展，在管理体系认证领域保持前沿，打造一流认证机构。

经营理念

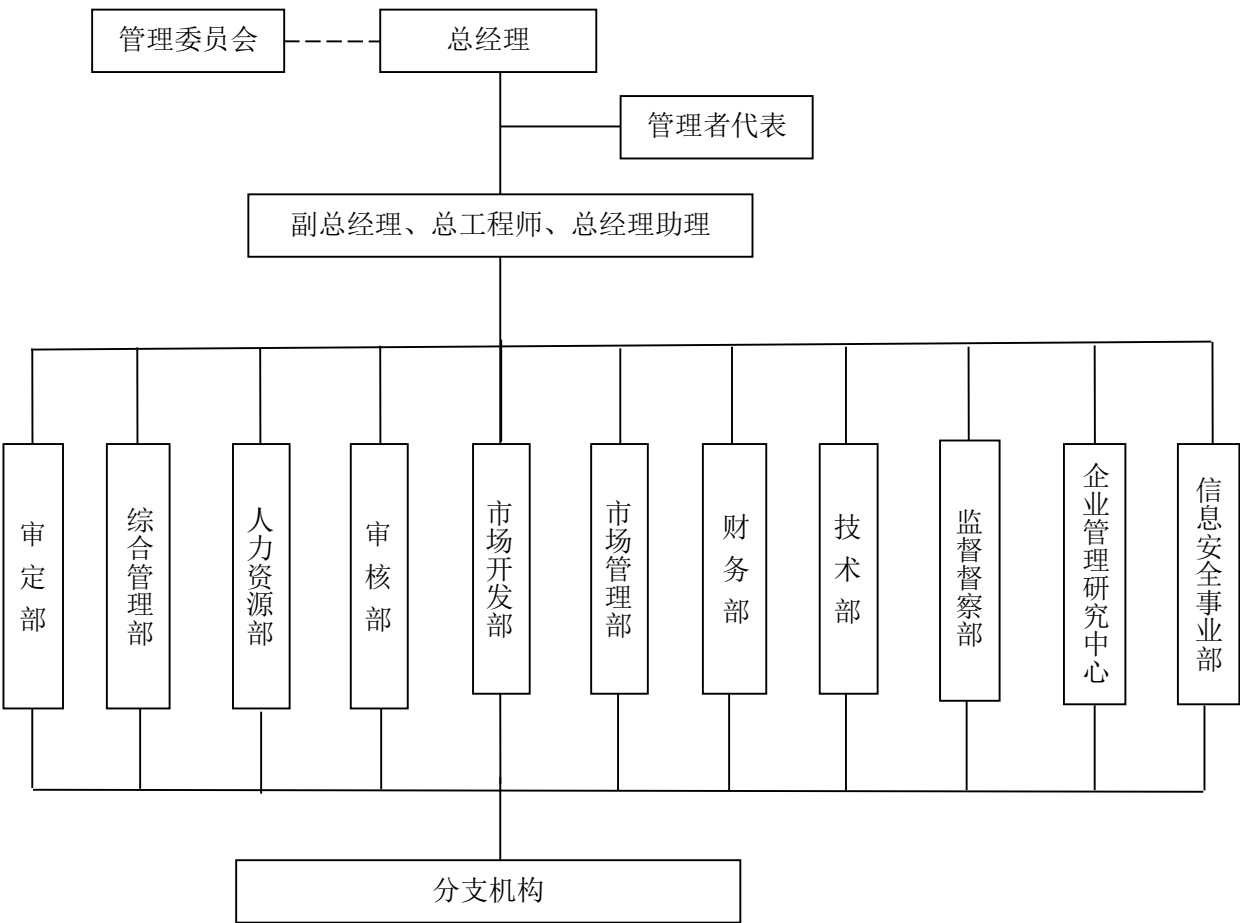
以顾客为中心 以人为本 鼓励创新 为组织提高管理绩效提供增值服务

企业精神

自强不息 厚德载物 行胜于言

组织机构

公司根据业务发展需要，设立十一个职能部门负责认证流程业务和管理服务，并已经在全国设立十一家分支机构负责各地业务拓展工作，确保为全国各
地客户提供优质、高效、增值的认证服务。





编号: 0 04381411

营业执照

统一社会信用代码 91110102700363654F

名 称	北京中经科环质量认证有限公司
类 型	其他有限责任公司
住 所	北京市西城区月坛北小街4号5号楼1429
法定代表人	孔繁祎
注册 资 本	3000万元
成 立 日 期	1999年08月12日
营 业 期 限	1999年08月12日 至 2049年08月11日
经 营 范 围	认证服务；技术培训、技术服务；安全技术方面的技术咨询；企业管理咨询。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；认证服务以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）



在线扫码获取详细信息

登记机关

2018 年 08 月 06 日



提示：每年1月1日至6月30日通过企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告并公示。

企业信用信息公示系统网址：qyxy.baic.gov.cn

中华人民共和国国家工商行政管理总局监制





中国合格评定国家认可委员会 管理体系认证机构认可证书

(注册号：CNAS C044-M)

兹证明：

北京中经科环质量认证有限公司

北京市西城区文兴东街1号国谊宾馆南楼5层2501-2509, 100044

符合 ISO/IEC 17021-1: 2015《合格评定 管理体系审核与认证机构的要求 第1部分：要求》(CNAS-CC01) 的要求，具备承担本证书附件所列管理体系认证服务的能力，予以认可。

获认可的能力范围见标有相同认可注册号的证书附件，证书附件是本证书组成部分。

发证日期：2020-03-03
有效期至：2025-03-31
初次认可：2000-04-19



中国合格评定国家认可委员会授权人 

中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 经国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 授权，负责实施合格评定国家认可制度。CNAS是国际认可论坛 (IAF) 的多边承认协议成员和亚太认可合作组织 (APAC) 的互认协议成员。本证书的有效性可登陆www.cnas.org.cn获认可的机构名录查询。



认证机构批准书

批准号: CNCA-R-2002-044

机构名称: 北京中经科环质量认证有限公司

住 所: 北京市西城区月坛北小街4号5号楼1429

法定代表人: 孔繁祯 注册 资 本: 3000 万元

法人注册号: 110102000791829

法 人 类 型: 其他有限责任公司

法人分支机构: 无

认证业务范围: 见附页

颁发日期: 2002 年 12 月 10 日

换发日期: 2018 年 12 月 10 日

有效期至: 2024 年 12 月 10 日

备案信息及年度报告信息请登录 www.cnca.gov.cn 网站查询



国家认证认可监督管理委员会

认证机构批准书 附件

机构名称: 北京中经科环质量认证有限公司

批准号: CNCA-R-2002-044

认证业务范围:

认证类别	认证领域
服务认证	03 批发业和零售业服务
管理体系认证	质量管理体系
	环境管理体系
	职业健康安全管理体系
	信息安全管理体系
	信息技术服务管理体系
	能源管理体系
	食品农产品管理体系
	食品安全管理体系
	危害分析与关键控制点 HACCP



国家认证认可监督管理委员会

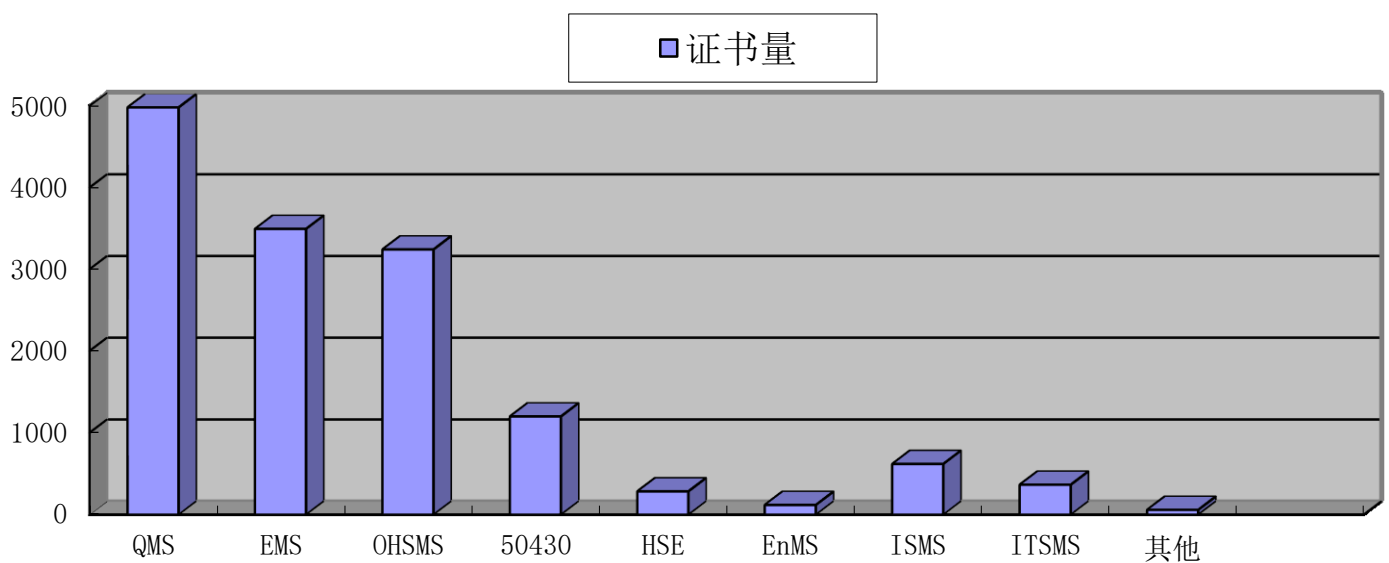
二、认证业务种类及有效证书

截至 2019 年底，公司已开展的认证业务种类共 18 项，其中国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准 10 项，认证规则备案 8 项，公司获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的业务范围共 7 项，基本情况见下表：

认 监 委 批 准	1	质量管理体系
	2	工程建设施工企业质量管理体系
	3	环境管理体系
	4	职业健康安全管理体系
	5	信息安全管理体系
	6	信息技术服务管理体系
	7	能源管理体系
	8	食品安全管理体系
	9	危害分析与关键控制点 HACCP
	10	服务认证（商品售后服务）
认 监 委 备 案	1	业务连续性管理体系
	2	HSE 认证
	3	道路交通安全管理体系
	4	医疗器械质量管理体系
	5	ISO/IEC 27017 云服务信息安全管理体系
	6	ISO/IEC 27701 隐私信息安全管理体系
	7	ISO/IEC 27018 公有云个人信息安全管理体系
	8	ISO/IEC 29151 个人身份信息保护管理体系

认 可 委 认 可	1	质量管理体系
	2	工程建设施工企业质量管理体系
	3	环境管理体系
	4	职业健康安全管理体系
	5	信息安全管理体系
	6	信息技术服务管理体系
	7	能源管理体系

截至 2019 年 12 月 31 日，公司累计颁发有效认证证书 15376 张，比上一年度增加 1991 张证书，增长率为 14.8%，其中质量管理体系（QMS）证书 5403 张，环境管理体系（EMS）证书 3776 张，职业健康安全管理体系（OHSMS）证书 3489 张，工程建设施工企业质量管理体系（GB/T 50430）证书 1296 张，健康、安全与环境管理体系（HSE）证书 302 张，能源管理体系（EnMS）证书 129 张，信息安全管理体系（ISMS）证书 673 张，信息技术服务管理体系（ITSMS）证书 406 张，其他证书 119 张，各认证领域认证证书数量对比情况如下图所示：

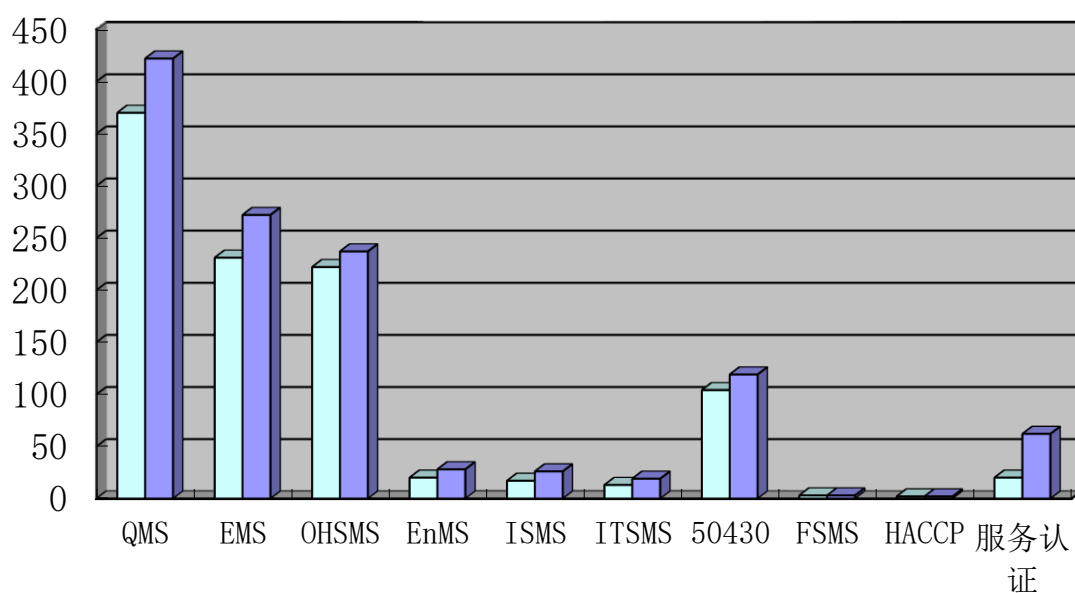


三、人力资源

截止 2019 年 12 月 31 日,公司现有审核员 542 名,其中专职审核员 159 名,比 2018 年增加 61 名,增长率为 12.6%,各认证领域审核员数量及增长情况对比见下面的表格及示意图,其中 35-60 岁数量为 452 名,占审核员总数的 84.3%,大学本科及以上学历的审核员数量为 410 名,占审核员总数的 75.6%,中级职称以上审核员数量为 253 名,占审核员总数的 46.7%,公司现有认证管理人员 83 人,其中从业 10 年以上司龄 56 人,大学本科及以上学历 48 人,中级职称及以上 15 人,公司具备一批年富力强、经验丰富及专业的审核员及管理人员队伍,能够满足公司经营发展需要,使公司更好地为客户提供优质的认证服务。

领域	总数	级别	领域	总数	级别
QMS	506	422	ITSMS	22	19
50430	123	119	FSMS	8	3
EMS	335	272	HACCP	2	2
OHSMS	257	237	服务认证	62	62
EnMS	37	28	业务连续性	18	18
ISMS	42	26	道路交通安全	10	10

□ 2018 ■ 2019



四、财务状况及财务审计情况

公司实施专业化、规范化的财务管理，确保认证机构的公正性及独立性。公司主要经营收入的来源于认证服务、培训服务、管理咨询及其他评价服务，收入持续稳定，财务方面不受来自任何方面可能影响认证公正性的压力。

公司严格遵守国家税收法律法规及财务会计制度规定，密切关注相关政策法规变化，及时准确完成各项纳税申报、税款缴纳及相关统计工作，按时完成税收完税任务。向员工及获证客户宣贯个人所得税综合纳税新政、小型微利企业减负新政及相关财务制度。同时，加强客户服务，及时准确为获证客户提供帮助和出具发票，维护获证客户权益。

公司严格执行财务会计制度，以权责发生制为基础进行会计确认、计量和报告，并采用借贷记账法记账，进行成本预算分析，为本机构持续发展提供了可靠财务相关信息。

公司自开业以来，规避风险、防御风险，充分识别认证业务和审核员服务过程可能带来的各类风险，公司设立了风险基金，为员工及审核员投保意外伤害商业保险，使本机构具有足够承担认证风险和社会责任的能力。

公司每年度聘请有资质的会计师事务所对本机构年度的财务报表、高新费用加计扣除及企业所得税汇算清缴进行审计和鉴证。

2019年度的财务报表及所得税年度纳税申报审计和鉴证工作正在进行中。

第二章 社会责任管理制度的建立和实施情况

一、社会责任理念

社会责任是中经科环企业价值的核心与基础。公司成立以来，始终坚持以顾客为中心、以人为本、鼓励创新、为组织提高管理绩效提供增值服务的经营理念，始终坚持“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神，始终坚持“企业履行社会责任、员工履行岗位责任”的庄严承诺。



二、社会责任管理制度及组织保障

根据国家认监委 2012 年发布的关于《认证机构履行社会责任指导意见》文件精神，公司专门建立了履行社会责任制度，纳入有关程序规则中，同时制定了《ZJQC 履行社会责任实施方案》，成立了由总经理任组长，公司其他领导成员、部门经理以及分公司负责人共同参与的履行社会责任工作小组，全面负责公司履行社会责任各阶段工作的组织领导，并确定了具体的归口实施部门。《方案》确定了公司履行社会责任具体工作内容，要求每年制定实施计划，每个阶段的工作各有侧重，实现持续改进，公司通过网站，定期公开公司履行社会责任情况。

三、社会责任体系运行和自我改进情况

公司将社会责任体系的建立与日常业务的质量管理体系进行融合，年初制定《公司经营目标、管理目标及重点工作计划》并层层分解，日常通过年度管理委员会会议、一年两次的管理评审和每月经营例会检查社会责任履职情况，并提出改进建议。

2019 年 5 月按照公司《认证公正性管理程序》和《认证风险和责任管理程

序》的规定召开管理委员会会议，对公司认证业务及认证活动的公正性和风险进行审查，评价公司的认证公正性和风险管理是否符合相关管理要求，制定的控制措施是否有效实施，本年度针对委员提出的产品研发方向、人员发展战略逐步落实。

2019 年度组织召开管理评审会议，全面对公司各项指标和重点工作完成情况进行评审，管理评审会议共收集 60 余条意见和建议，全部落实到日常工作中，每月进行追踪检查，特别是针对员工的培养培训和企业文化建设明显见到效果。

2019 年度共召开经营会议 18 次，敦促落实各项工作的进展情况，效果显著。



四、利益相关方的识别与参与

公司识别的利益相关方主要包括：公正性利益相关方认证机构的客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表、非政府组织（包括消费者组织）的代表及员工。

1、公正性利益相关方

公司以组成管理委员会的方式开展有关公司发展和公正性管理等工作，在

相关活动开展中能确保向利益相关方征询意见应以均衡的、任一方不处于支配地位的方式进行，2019 年度我公司管理委员会成员单位有 10 个，每个利益方代表人员 1 人，各利益方均衡。

2019 年 5 月 10 日，公司召开了管理委员会年度会议，参会委员听取并审议了公司 2018 年工作总结和 2019 年工作计划报告，审议了公司 2019 年度公正性和风险审查报告。委员对公司的工作业绩充分肯定，评价公司发展稳健，运作规范，稳中求进。同时提出了关注国家和行业动态、提高服务意识、加强与行业协会合作、加强人才队伍建设等建议，公司负责人认真听取各位委员的建议，并针对每一项建议做出回应。



2、员工

公司通过每半年管理人员总结、年度分支机构及专职审核员总结以及管理评审方式定期收集基层员工的意见和建议，特别关注员工的个人发展愿望和对公司发展的期望，并在 2019 年度公司人力资源专项计划中予以落实，如审核员

多领域发展、管理人员培训等。2019 年公司在广泛听取员工的意见基础上对员工守则进行了修订，及时组织进行宣贯，确保所有员工知情与理解。

第三章 2019 年履行社会责任情况

2019 年，公司遵照国家认监委关于认证机构履行社会责任的总体要求精神，结合自身社会责任管理制度开展各项工作，现将全年履行社会责任情况报告如下：

一、遵守法律法规，把控认证底线

遵守法律法规是中经科环经营和管理的基本行为准则，也是中经科环开展各项认证业务的底线。公司在各项日常管理工作中，自觉遵守《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》等各项法律法规要求，开展各项认证业务，规范机构运营管理，自觉接受政府、消费者和社会的监督。同时，作为独立法人组织，公司严格按照《中华人民共和国公司法》及有关法律法规的要求从事经营管理活动，通过全员共同努力，合法创造社会财富，依法缴纳各项税款。

2019 年 3 月 22 日，国家市场监督管理总局下发《关于深入开展认证机构认证质量自查工作的通知》，公司高度重视通知的相关要求，成立以总经理为组长的自查工作组，工作组由分管业务领导和各业务部门、分支机构组成。工作组严格按照自查方案对风险点逐项进行排查并按时向总局提交了自查报告。对自查中发现的问题，公司及时采取相应措施并跟踪处理结果。

2019 年 4 月，根据国家认可委下发的《关于开展认证机构自查工作的通知》精神，公司在结合总局认证质量自查的要求上，积极落实自查中的各项要求。

2019 年 4 月，国家认监委发布《关于进一步规范认证活动的通知》，要求对涉及国家安全、社会民俗、政治组织、民族宗教等领域的认证活动进行清理和规范，我公司及时响应，对公司已获证基层党组织的认证协议在协商的前提下予以解除并办理认证证书的撤销手续。

日常工作中，公司派专人定期上网收集市场监管总局、生态环保部、应急管理部等发布的各类相关信息，合同评审环节在排查“严重违法失信企业名单”的基础上，进一步对认证组织的受理类型进行清理，同时对环保手续等合规性进行严格把关，对不符合受理条件的组织不予受理其认证申请。

2019 年公司未出现各级监管机构行政处罚事件。

二、坚持诚实守信，维护行业信誉

公司自成立以来，一直秉承“诚实守信经营，提供规范、优质的认证服务，坚持公平竞争，履行社会责任，保障相关方权益，维护行业声誉，持续提高认证服务公信力”的信念，开展各项经营活动。

公司在市场开发和招投标活动中，积极落实中国认证认可协会的《认证机构诚信经营规范》，不以降低履行社会责任要求、进行恶性市场竞争去赢取认证服务合同，严格按照要求签署不进行商业贿赂声明，并积极践行。

公司与所有认证客户签订正式的《管理体系认证合同》，《管理体系认证合同》的标准版本均事先经过律师审查，对于特殊合同，如涉及双方责任和权利等方面内容需要修改合同时，均按照程序进行审批。在合同履行过程中，严格履行我方合同责任和义务，若遇客户恶意欠费时，公司通过向客户发放律师函的形式，来维护自身的合法权益。2019 年未发生合同纠纷。

公司建立了《申诉、投诉和索要信息处理规则》，并以公开文件的形式向社会公开，同时由审核组在审核现场向客户说明申、投诉程序。2019年度公司对获证组织相关方有关对认证的反馈意见和信息查询的请求，公司均按程序以书面的形式100%予以回复。

对客户信息的保密始终是公司和全体人员的承诺，公司通过《员工守则》、《审核人员管理办法》和《审核组工作手册》，建立了认证人员诚实守信的管理

制度。公司派出的审核组，在现场审核首末次会议上，均向受审核方进行保密承诺和公正性声明，同时对有保密要求的认证客户现场审核严格执行保密规定。公司信息管理系统对认证客户电子档案，设专人并授权管理。2019 年未发生违反保密规定的事件。

公司严格按照中国认证认可协会发布的《认证人员执业信用管理规范》的要求，定期对审核员的执业操守进行评价，并将审核员诚信执业评价的结果录入中国认证认可协会的认证人员执业信用系统。公司 2019 年召开审核员大会，对 300 余名认证人员结合认证形势变化再一次进行诚信与自律教育，强化职业道德。公司通过审核组相互评价、认证客户评价、行政监管等方式获得认证人员信用信息。特别是认证客户对认证审核活动满意程度通过网上评价，实时反馈其对公司服务满意程度及相关意见，大大提高了公司对客户状况的分析和处理效率。2019 年公司近 500 名审核员未出现严重失信行为，个别审核员违反规定严格按照公司制度进行处理。



三、完善风险机制，持续规范运作

2019 年，公司继续坚持客观、科学、公正的原则，按照认证认可法律法规

和认可规范的有关要求对机构内部实施规范运作管理，为向客户提供更加规范、优质、高效的认证服务做出有力保障。

1、完善风险防范机制

根据国家认可委下发的《关于开展认证机构自查工作的通知》精神，公司在结合总局认证质量自查的要求上，积极落实自查中的各项要求。公司在风险识别的基础上，组织了相关部门对认证风险点的重新识别，修订完善了《认证风险和责任管理程序》，并对体系文件进行了全面的评审和修订，同时，公司注重对修订文件的宣贯和培训，2019年5月，公司组织职能部门50余人对修订文件的理解与实施进行了培训和研讨，为后续的贯彻实施奠定了良好的基础。

2019年度公司结合行业法规、规范性管理文件的变化，以及内部审核和外部评审中发现的问题，不断完善公司体系文件和风险防范机制。针对新版ISO 45001:2018标准的审核，组织修订了职业健康安全管理体系通用审核作业指导书和专业审核作业指导书9份；针对新版ISO 50001:2018标准，策划了新版标准转换方案并组织修订了能源管理体系作业指导书；针对通用管理过程，编制了9份相应过程的审核作业指导书；组织修订建筑施工质量领域专业能力评价准则，在满足认可规范的前提下，确保专业审核员的能力得到充分的评定。公司在加强作业指导书的适用性的同时，注重审核员获取作业指导书文本体验的提升，及时发布文件修订信息，并通过公司认证信息管理系统发布文本。

2019年1-4季度，公司推出每季度一次的滚动内审，范围覆盖了公司领导层、相关部门及11家分支机构，针对内审中提出的问题和不符合，相关部门均进行了整改。有效的组织内部审核活动对及时发现质量体系运行中存在的问题，改进管理发挥了重要作用。

2019年2月13-14日，公司结合年度述职进行了管理评审，包括部门副经

理及以上领导近 20 人参加了管理评审。会上产生了很多好的思路 and 观点，收集了大量如何做好 2019 年各项工作的合理化建议。评审认为，公司的质量方针、质量目标适宜，公司总体质量目标已实现，通过将制定的年度质量目标量化分解到各部门和岗位组织落实，坚持日常监督检查，充分发挥了自我完善、持续改进作用，公司质量管理体系能够正常有效运行。

2、 加大认证过程管理

2019 年，公司继续加强对分支机构的管理，根据云贵办事处的市场管理状况，于 4 月份办理了撤销手续。一年来，7 家分公司和 4 家办事处能遵守公司的各项管理要求，未出现违规行为。分支机构的整体业绩得到稳步提升，部分分支机构在新品领域取得了较好的业绩。

在面对新的监管和市场形势下，公司出台有关管理体系认证项目合规性管理要求等技术文件，确保认证风险在认证实施环节得以有效控制。一年来，合同评审人员严格执行《认证风险和责任管理程序》，把住了认证风险控制的第一道关。在受理认证申请时，重点关注和核查申请方是否发生违反法律法规、被监管部门处罚及失信惩戒等情况发生，对于发生违法违规问题的申请方要求提供全面有效整改的证据，否则不予以受理；持续关注环评、安评及验收手续和组织行政许可文件有效性；对于高风险行业，如食品行业的评审，将认证决定环节必须的法律性证据提到合同受理环节；严格控制认证证书转换，对不正当理由和未经中国认证认可协会批准转机构的申请组织一律不予转换受理，杜绝认证证书的违规转换。

公司加大审核调度的培训力度，强化审核调度的责任意识，注重审核方案的策划与管理，针对每个项目的认证周期均制定有审核方案，并根据变化的需求，动态管理审核方案。对不能持续保持认证证书的获证组织，100%做到暂停

撤销。公司全年派出审核组达 19031 次，比 2018 年增加 1471 次，审核项目数再创新高。公司通过监督审核、客户回访、行政或行业监督结果、媒体报道、相关方反馈等对获证组织的体系运行情况持续进行监控。

在认证决定环节，公司继续坚持风险控制和服务效率并举，积极融入公司认证风险管控体系。在服务方面，坚持顾客导向，做到批准的认证项目，1 个工作日内完成认证证书的制作。在风险控制方面，公司依法做出不予推荐或保持认证注册决定 7 起，要求实施补充审核 4 起，发出案卷质量信息通报 11 起。另外公司试行对审议流程改变，安排专人专责进行合规性审议，以加强对认证风险的有效管控。2019 年，公司共审议案卷 7835 份，较上一年增加 999 份。

3、加强审核员队伍建设

2019 年，公司继续把审核员的管理和队伍建设作为年度工作的重中之重。

一是积极稳妥建设专职审核员队伍。2019 年，根据公司业务开展需要，新聘 12 名专职审核员，在专职审核员聘用上严把入门关，充分做好信息调查、内部资料评价和面试关键环节。同时公司注重审核员的激励政策的兑现，于年初及时调整了审核员的工资级别。

二是制定审核员发展计划，拓展审核员资格。2019 年度，为了扩展现有审核员的审核资格，面对 CCAA 组织的两次审核员考试，公司积极组织现有审核员报名参加考试；考虑专职人员与公司业务量匹配，以及考虑到市场、地区、专业、以及多体系的审核员年度指标要求，采取内部培养和引进措施，重点培养和引进了信息技术、信息安全、建筑专业和能源管理体系审核员，能够满足公司经营发展的需要。

三是制定审核员培训计划，加大培训力度。2019 年公司完成了年初制定的审核员培训计划，全年共组织完成 12 次培训，覆盖了 2018 年 ISO 标准化组织

发布的新版认证标准。组织全体 OHSMS 审核员完成了 CCAA 转版培训和考试、ITSMS 审核员全部完成了新版标准培训、EnMS 领域完成了新版标准的培训和研讨。2019 年度，公司注重审核员的岗前培训和任前评价，全年组织 3 次审核员能力提高和专业培训班，全年培训组长 35 人，同时公司在新组长的选聘上，注重培训后的面试环节，并通过现场见证等方式进行新任组长的选拔；针对实习审核员考试门槛的降低，今年公司启动了实习审核员的入门培训计划并予以实施，深受审核员的欢迎和好评。

公司 2019 年 3 月召开审核员大会，审核组长及专职审核员必须参加，北京及附近地区审核员参加，近 300 人的审核员大会上，除贯彻国家和行业相关政策法规外，针对审核中遇到的难点疑点组织大家分组讨论学习，针对新版标准，组织集中研讨学习，统一认识和理解，同时对策划的审核要求进行宣贯并在公司认证管理系统上发布相关作业指导文件。



四是完善审核员管理制度。针对新的情况，公司实时推行审核员现场审核考勤制度，在公司现有认证信息系统上增加 APP 考勤功能，审核员考勤制度的

推出，一方面考勤数据保护了绝大多数遵规守纪的审核员，另一方面也对存在侥幸心理的个别审核员予以警示，针对审核员打卡中出现的遗漏和偏差，公司及时提醒个人，并对打卡中的异常情况，进行通报，2019 年度共通报 5 次。

四、关注客户需求，提升服务水平

公司在坚持“遵守法律、诚实守信、规范运作”经营和管理的基本原则基础上，凭借优质高效的服务品质以及整体一致的工作水平，赢得了社会的广泛信任。利用自身的优势与经验，为客户提供更有价值的服务，提升公司服务水平。

1、实施标准转换，完善业务范围管理

2019 年，公司按照 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》和公司体系文件的要求运行。1 月，国家认可委评审组对公司质量、环境、职业健康安全、能源以及信息技术服务、信息安全管理体认证进行了例行的年度办公室监督评审，日常体系管理工作得到了评审组一致认可。结合随后的见证审核，公司顺利通过了国家认可委年度监督评审。

2019 年 2 月公司制定《ISO/IEC 20000-1:2018 认证标准认可转换实施方案》，5 月 14 日通过新版标准转化认可，11 月通过新版标准现场见证；2019 年 8 月 29 日，公司完成 ISO 50001:2018 转换，并取得新版标准认可资格。同年，公司向国家认可委申请扩大环境管理体的铅酸蓄电池制造以及建筑施工企业质量管理体系的特种工程认证业务，均获得了认可资格，为更好地服务蓄电池制造企业 and 各类型施工企业奠定了基础。

2、强化新增业务拓展，满足各类客户需求

公司近几年在传统认证领域基础上，相继增加了信息安全管理体和信息

技术服务管理体系、业务连续性管理体系、商品售后服务认证、道路交通安全管理体系、食品安全管理体系、HACCP 认证等认证资格，使中经科环为客户能够提供更多样化的服务，推进新业务的实施是 2019 年公司重点工作之一。

2019 年度，公司信息安全管理体系和信息技术管理体系得到快速发展，截止到 2019 年 12 月 31 日，有效证书 1077 张。业务发展方面，为了服务不同类型组织的信息安全管理认证的需求，公司及时向国家认监委备案了与个人信息保护和云服务安全相关的 4 个认证实施规则，为给客户提供全方位的信息安全管理体系认证奠定了基础。

2019 年，公司继续扩展能源管理体系认证业务，一年来，公司在继续为一汽集团所属企业以及大型煤化工企业提供能源管理体系认证服务的基础上，又成功签约北京大学、云南盐化、卓宝集团、冀南钢铁集团等一批重点用能单位并建立认证关系。

截止到 2019 年 12 月 31 日，公司颁发服务认证证书 60 张；培养服务认证审核员 60 余名，服务认证领域得到较快发展。

2019 年，公司在道路交通安全管理体系和业务连续性管理体系方面通过国家认监委备案的基础上，已培养道路交通安全管理体系审核员 10 名，业务连续性审核员 35 名，目前业务连续性启动了认证工作已颁发了 8 张认证证书。

3、加强客户服务，体现认证的社会价值

公司配备的客户服务岗，对客户实施分类管理，对重点客户实施一站式服务，全程对项目实施跟踪管理，对有需求的重点客户配置审核能力较强的审核组，100%进行审核后回访。充分发挥客户 QQ 群的作用，定期在 QQ 群中发布对客户有意义的信息或文章；继续免费为客户在公司，《认证与管理》杂志上刊登宣传文章展示客户风采；采取定期寄送公司《认证与管理》杂志、新年《工作

月历》等方式传递认证资讯，送达新年祝福。通过提升客户服务的深度，满足更深层次的客户需求，让客户获得更好的体验。经统计顾客线上和线下反馈，2019 年公司顾客满意率达到 97%。

4、注重培训服务，提升客户贯标能力

2019 年，公司继续加强对客户的培训工作，累计举办各类公开课、培训班 18 期，参训企业 139 家，参训人数达到 464 人次。在继续做好内审员培训、公开课等常规培训的基础上，公司完成了新版工程建设施工管理规范与新版标准结合的行业课程开发，完成了内审能力提升课程的修订，修订了新版职业健康安全管理体系教材，同时根据行业职业健康安全管理特点，编制了“职业健康安全管理体系与双预控机制建立”专题课程，新课程的开发不仅丰富了培训内容，同时也将助力获证组织顺利完成新版标准的转换。

五、积极跟踪行业动态，注重技术研究

公司自 2008 年以来，每年投入一定的资源致力于认证技术的研究，积极参与国家认监委、认可委及认证认可协会的各类研究课题、标准制定、论文及良好案例征集工作，为行业发展助力，目前公司已获得 8 项计算机软件著作权，为机构可持续性发展奠定了良好基础。

2019 年，公司受邀参与的国家认可委组织的“电子商务交易服务认证机构认可制度研究”，其中公司负责起草的《电子商务交易服务认证机构认证业务范围管理指南》于 2019 年 9 月一次性通过了国家认可委科技委员会的验收。

2019 年度，公司积极参与国家认可委“小微企业”专家工作组活动，并承担运输和仓储行业组长单位任务，目前该课题已取得阶段性成果。

公司积极参与认证认可学术论文征文活动，2019 年在《中国认证认可》杂志上发布论文两篇。在中国认证认可协会组织的 2019 年良好审核案例交流活动

中，公司审核员共申报 7 份案例，其中 2 份案例参加现场交流评议。

公司重视标准制定工作，力图通过认证标准的制定推进自我研发的认证业务。2019 年，公司承担的国家认监委立项的认证认可行业标准“粮食加工企业质量管理体系要求”和“清洁服务认证要求”，已通过审查处在发布阶段。



六、环保节能减排

面对日益严峻的环境和能源问题，中经科环作为一家开展环境管理体系、能源管理体系的认证机构，加大对认证活动的把控力度，通过实施科学有效的认证审核，帮助组织加强对重要环境因素、主要能源使用和消耗的控制，提高认证组织环境绩效和能源绩效。同时，公司加大管控力度和环保节能方面的投入，并取得了良好的成效，主要表现在以下方面：

1、实现绿色办公

公司严格内部行政管理，倡导绿色办公。保证日常所需前提下，从点滴推动公司内部节能减排，将节能环保要求纳入日常行政办公制度，并在广泛倡导的同时有法可依的实施管理。公司全面推行无纸化办公，购置节能打印设备；倡导节水节电，每天下班前职能部门关闭所有用电设备，要求员工离开办公室前，关闭空调和照明设备，违反规定予以公示。

2、推广使用新媒体

公司在认证过程操作全部实现电子化，在审核任务沟通环节使用移动终端APP，极大的方便了公司与审核员的沟通；公司继续通过网站及微信，向相关方发布通知公告及行业资讯等，同时利用认证信息管理系统，及时向客户端发放认证文件，以便客户快捷获取。提升网络性能、推广使用新媒体，在业务较大幅度增长的前提下，降低了邮寄和通讯费用，提升了认证工作效率。

3、倡导绿色办会

公司鼓励全体员工积极响应首都“畅通北京，绿色出行”的号召，积极践行“绿色出行文明交通从我做起”，公司在组织的各类会议和培训活动中，积极推行绿色办会的理念，会议资料通过电子文件的形式向与会代表发放，会议

期间提倡节俭用餐，采用工作餐或自助餐形式。

七、员工权益

员工是公司最重要和最宝贵的资源，公司成立以来，始终关注员工权益维护和员工职业生涯发展，始终把员工的成长与公司战略规划同步策划并实施，让广大员工享受公司发展和改革的成果。同时，公司积淀了深厚的企业文化，“自强不息、厚德载物、行胜于言”的企业精神深入人心，为员工的工作行为及成长发展提供了最有力指导，创造了最良好的内外环境。

1、严格遵守相关法律法规要求，维护员工合法权益

按照劳动合同法等各项法律法规要求，制定公司人员管理规程，将所有聘用人员纳入劳动合同管理，依法按程序办理合同签订、入职、转正、续签、离职、退休等手续，合同履约率 100%，退休返聘人员全部签订劳务协议。严格依照国家要求按时发放所有员工工资并缴纳各项社保，对有要求的外地户口人员办理居住证明。严格执行国家法律法规规定的规范运作，尊重员工的个人意愿，倾听员工的合理诉求，在劳动关系管理中做到和员工充分沟通，全年未出现任何形式的劳动纠纷。

2、重视人员的引进和培养，强化培训教育

公司人员招聘本着公平、开放的原则，广泛面向社会招聘人才。年初制定切实可行的培养招聘计划，严格执行初选、初评、复试程序，截止 2019 年 12 月 31 日，公司共有管理人员 83 人，其中，2019 年公司共招聘新员工 11 人，离职 10 人，为使新员工尽快融入公司适应岗位，加强了新员工试用期的培养和评价管理，每位新员工在入职培训的基础上，由专人进行实习指导，正式上岗前，由部门经理和主管领导进行评价和考核，经征求意见新员工和机构双向满意度

较高。

2019 年，公司加强了对认证管理人员的培训力度，员工入门、转岗培训率 100%。公司制定了切实可行的培训计划，涵盖标准知识、认可规范、法律法规、办公技能、企业文化、服务技巧以及商务知识等多个方面，全年专题培训 12 次，并督促各业务部门落实部门层面的培训计划，同时对培训效果进行检查评价，并作为年中评选先进员工的条件。



3、健全员工福利和休假制度，增强员工满意程度

公司从依法休假、例行体检、配备运动器材、年节福利、集体旅游、伤病慰问等方面，体现公司人文关怀，保障员工福利。

公司为员工及审核员投保意外伤害保险，进一步保证员工权益。2019 年 9 月组织全体管理人员集中进行了年度体检，根据人员特点，有针对性地设立体检项目，强化体检效果。为公司专职审核人员办理体检报销，给予员工福利的同时，方便员工因地域灵活安排个人体检。公司在伤病慰问工作中，及时了解员工状况，帮助员工解决困难，利用双休日组织员工拓展活动，增加员工的凝聚力和对公司的归属认同感。公司依照国家关于女职工劳动保护的相关规定，对在岗女职工给予充分关怀，并通过妇女节休假、劳动保护、带薪产检、哺乳照顾等形式，在日常管理中体现。



4、健全人员录用晋级和收入分配制度，创造良性的人才培养环境

公司自人员招聘之初，采取公平、客观、透明的原则录用人才，以岗位和人员能力的匹配为出发点，平等对待所有员工，杜绝因性别、地域等任何因素造成的一切形式的歧视。

公司每年根据岗位述职结果，在征求各方意见的基础上，根据本人工作表现和用人需求，及时调整员工的岗位性质、等级和职别，做到人尽其才，能者上庸者下，2019 年公司晋升领导层 1 名、晋升部门经理 1 名，免职 1 名部门经理。公司每年根据业务的提升，拿出合理部分用于员工收入的调整，努力提高员工待遇。2019 年初，上调了所有员工工资及餐费补贴，其他补助也给予了适当调整。



5、营造良好办公环境，确保员工身心健康

良好的办公环境是保障员工身心健康的重要条件之一，公司一直致力于对办公环境的持续改善。2019 年，公司在大力改善办公环境的基础上，投入资金更新办公设备。同时，注重企业文化建设，结合公司获认可二十周年庆，组织完成企业文化墙的设计制作，对公司的宣传册进行了更新换代。为了丰富员工的生活，公司通过组织猜灯



谜、观影以及团队拓展等文娱活动，释放工作压力也促进了员工的团队意识。2019 年公司正式推行员工工作绩效考核，通过日常的工作质量的考核促进员工的自律和工作的积极性。



八、积极参与社会公益活动，服务于社会

2019 年度，公司紧跟党的方针政策，加强员工思想教育，积极参与社会公益事业和社区建设，服务客户的同时，力所能及的回馈客户与社会。

1、积极参与党建活动

公司设立党支部，鼓励员工关心政治，紧跟党的领导，推动员工思想进步，做好各级方针政策的上传下达。自 2005 年成立以来，公司党支部始终要求公司党员带头，争当表率，勇于奉献，使公司员工群体对党有了更加直观、真切的认识，在公司中树立了鲜明的旗帜。公司鼓励员工思想进步，向党靠拢，并做好思想帮扶和交流。2019 年度组织内部党员、积极分子活动、学习 12 次，完成 2 名党员的组织关系转入工作。

公司党支部积极配合并参与上级党组织各项活动，以此为媒，加强自身与周边兄弟单位和社区的联系和交流。公司多次参与到街道社工委组织的各项特

色或系列活动中，密切了党群关系，也推动了社区精神文化建设。依托公司党支部，组织多种形式的志愿和捐献活动，服务社会。以此同时，公司党支部从自身实际出发，组织员工开展形式多样的党组织活动，如座谈会，民主生活会、参观学习、集体观影等，传递正能量，增加了员工的向心力，激发了员工的积极性。



2、立足行业，服务社会

公司同客户和各有关单位密切联系，利用自身特点，广泛服务社会，公司在实践中不断地践行服务社会的理念。在和有关单位的日常接触中，公司不断向各企事业单位普及认证知识，发放宣传资料，提高认证行业的公众认知度，推广公司形象和认证事业。为了加深了解、合作共赢，公司利用网站、《认证与管理》杂志、微信、QQ 群等便于客户接受的方式，向公司客户传播行业动态，发布认证前沿信息。2019 年，公司编辑制作《认证与管理》杂志共 4 期，免费向用户印刷发放 41289 册。

3、积极组织各类公益活动

公司多方获取信息，组织并参与到各类型的志愿服务和公益活动中。公司在发展自身业务的同时，时刻不忘肩负的社会责任。通过社区、网络以及其他公众媒体，获取信息，有针对性的组织员工开展帮扶和志愿公益活动。多年来，公司面向自然灾害地区、偏远贫困山区、城市贫困家庭等组织的员工捐赠活动，作为常态公益行为坚持下来。2019 年度，公司组织项公益活动 3 项，组织为四川、重庆地区聚爱公益服务站捐赠衣物、书籍 400 余件，为扶持胡家营村脱贫，以购买农产品的形式对口支援该村农业经济的发展，均收到良好的社会效果。



九、总体绩效

2019 年，公司在全面落实社会责任管理制度、履行社会责任的同时，公司在经营和管理上也得到了一定的发展，基本实现了年度既定的各项目标、指标。公司在行政稽查和检查、外部评审中未出现违反《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、认可规范和中国认证认可协会自律规范的重大问题，公司认证等业务总体运行稳健。公司在遵守法律法规、规范运作、加强认证风险管控、审核人员服务能力建设、认证管理团队建设、保障员工合法权益、服务获证组织和社会等方面继续稳步提升。

第四章 结 语

认证机构建立和实施社会责任管理体系是一项长期性的工作，我们相信，在市场监管总局及上级单位的领导和指导下，我们将继续深入研究认证机构履行社会责任的内涵，将社会责任与认证业务更加紧密结合，将“诚信认证”、“责任认证”、“传递信任”作为指导公司各项业务的出发点和落脚点，不断完善公司履行社会责任的各项工作。

2020 年履行社会责任工作展望

2020 年，我们将继续强化管理，将社会责任管理视为落实企业发展战略、践行核心价值的内在要求，强化公司战略、经营、企业文化三个层面的融合，不断推动机构的健康可持续发展，2020 年度我们将计划重点开展以下工作：

- 1、积极做好疫情防控工作，为客户提供优质便利的认证服务；
- 2、持续稳定保持传统认证业务的增长，确保新版标准转换有序、高效的进行；
- 3、加强人员队伍建设和能力建设，满足公司经营和风险控制的需要；
- 4、积极稳妥推进新产品、新业务的发展，加大服务认证产品的投入；
- 5、提升管理效率，提高工作质量，强化监督检查，完善绩效考核，开展文化建设，提升团队凝聚力。

意见反馈

2020 年，我们将继续在“履行社会责任”的路上前行！同时我们殷切地期望得到社会各界有关我们社会责任建设方面的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和完善社会责任管理体系，请您在百忙中对我们编制的社会责任报告和社会责任履行情况做出评价，您反馈的意见可以根据您的要求得到保密。

意见反馈表：

1、 您认为报告信息披露的质量如何？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

2、 您对报告的哪部分信息比较感兴趣：

3、 您对报告的整体评价？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

4、 您对我们改进履行社会责任的建议和意见？

注：您反馈的意见是否需要保密：☐是 ☐否

您的联系信息：

姓名：

所属行业：

联系电话：

通信地址：

电子邮箱：



北京中经科环质量认证有限公司

BEIJING ZHONGJING KEHUAN QUALITY CERTIFICATION CO., LTD



地址：北京市海淀区三里河路7号新疆大厦B座7层

邮编：100044

电话：010-68316666

传真：010-68359004

网址：www.zjqc.com

E-mail：zjqc@zjqc.com