

北京国标联合认证有限公司

2019 年

社会责任报告



2020 年 3 月 5 日

目录

公司总经理致辞	1
一、 报告规范.....	2
1. 时间范围	2
2. 组织范围	2
3. 数据说明	2
4. 指导文件	2
5. 真实性承诺	2
二、 机构概况.....	3
（一）公司简介.....	3
（二）业务领域.....	5
（三）公司建设与经营状况.....	6
三、 社会责任管理.....	8
1. 社会责任理念、战略与目标.....	8
2. 建立社会责任管理体系.....	8
3. 与利益相关方的社会责任沟通.....	8
四、 公司履行社会责任实践.....	10
1. 遵守法律、法规.....	10
2. 诚实守信，树立良好的企业诚信形象.....	11
3. 创新发展.....	12
4. 节能环保.....	12
5. 职工权益.....	13
五、 结束语	13

公司总经理致辞

认证认可是国际通行、社会通用的质量管理手段和贸易便利化工具，形象地说，认证认可就是质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”，是市场经济条件下加强质量管理、提高市场效率的基础性制度。2019年，公司紧密地围绕党中央、国务院战略决策和国家经济社会发展大局，在提高服务发展能力的同时结合国家市场监督管理总局统一市场监管体制要求，提升认证质量。我公司秉承“创新引领、规范运作，诚信经营、责任担当”从业原则，修订了认证人员工作手册，管理体系认证手册，各领域认证实施程序和审核内容。依法依规，积极开展了测量管理体系和“质量、环境、职业健康安全、食品安全和 HACCP 体系”等管理体系认证业务，售后服务认证，其业务发展较 2018 年有了大幅度增加，其中，测量管理体系认证业务较 2018 年增长了 50%，质量、环境、职业健康安全管理体系认证在 2018 年 300 余张证书基础上增加到 1100 余张，认证企业规模，大型企业比例由原 20% 上升至 35%；在规范运行方面，认监委双随机抽查，我公司被抽查的 60 多家企业，未出现任何违规现象，顺利地通过了检查；在开拓创新方面，公司通过了“国家高新技术企业”和“双创版”的审核。

我公司作为一个独立、客观、公正的第三方认证机构，充分发挥“传递信任”本质作用是实现认证机构坚持“诚信、责任”认证价值理念，可持续发展的内在需求。鉴此，我公司遵循“传递信任、服务发展、崇尚诚信、责任担当”的企业理念，把公司的核心价值与履行社会责任有机结合并纳入公司战略发展规划中，以落实认证机构主体责任为目标，加强公司的企业文化与社会责任建设，积极培育国标联（ISC）认证品牌，创新发展，把北京国标联合认证有限公司打造成国内一流“公正、规范、务实、高效”的第三方认证机构。

展望新的 2020 年，我公司将以“开拓创新、规范运作、积极有为”的新姿态，为我国质量强国建设、为我国经济高质量发展做出积极贡献。

北京国标联合认证有限公司

总经理



一、报告规范

1. 时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日

2. 组织范围

北京国标联合认证有限公司

3. 数据说明

本报告使用数据来源于公司正式文件和统计数据。

4. 指导文件

- (1) 《认证机构履行社会责任指导意见》
- (2) 《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》
- (3) 《认证机构年度报告上报规范》
- (4) 质检总局令第 193 号《认证机构管理办法》
- (5) 中认协监[2015]112 号《认证机构诚信经营规范》
- (6) 《国家认监委关于建立和落实强制性产品认证指定认证机构主题责任的指导意见》

5. 真实性承诺

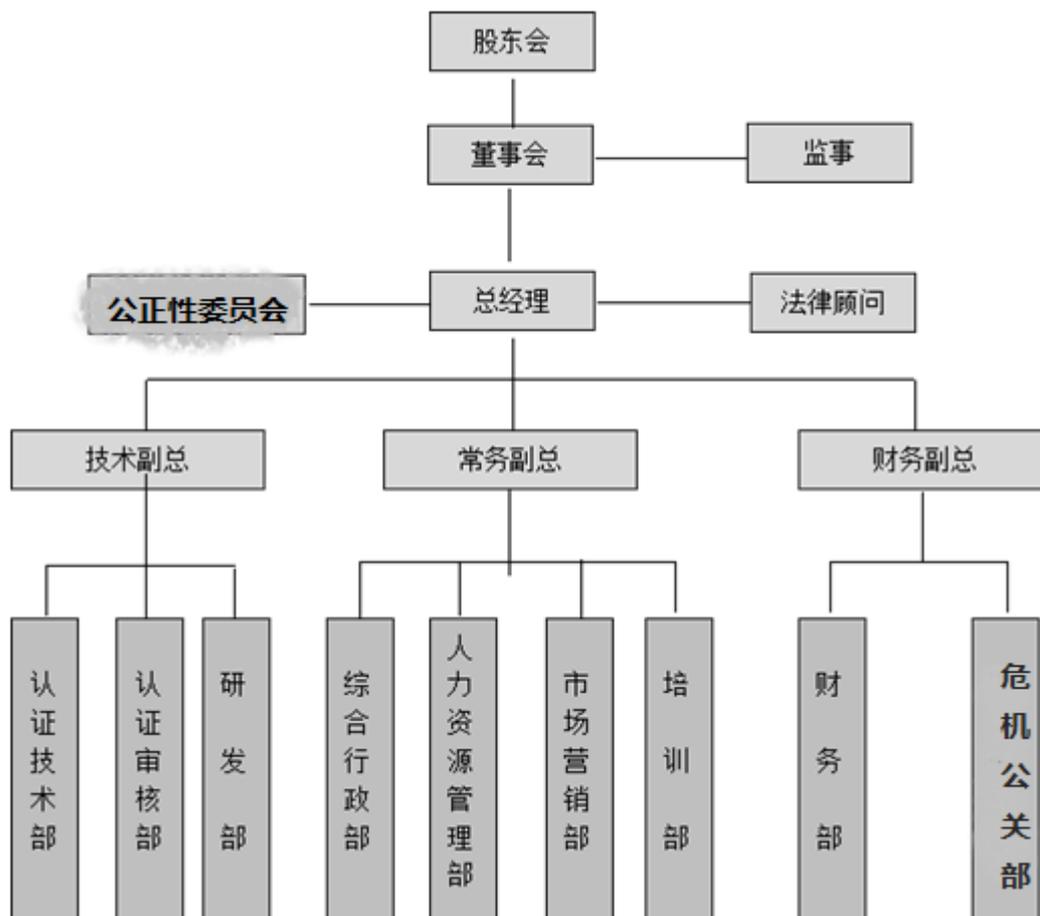
- (1) 我公司承诺：本报告内容真实、可信。
- (2) 本报告可以在 www.china-isc.org.cn 网站获取电子版。

二、机构概况

（一）公司简介

北京国标联合认证有限公司 (Beijing International Standard united Certification Co., Ltd. 简称“国标联认证”，英文缩写 ISC)。2015 年 9 月经原国家质量监督检验检疫总局许可，国家认证认可监督管理委员会批准，获得“测量管理体系”第三方认证机构资质（批准号：CNCA-R-2015-197）。随后由本公司申请，国家认证认可监督管理委员会批准：先后获得“质量、环境、职业健康安全、食品安全、危害分析与关键控制点（HACCP）”管理体系认证；批发和零售业服务认证等领域资质。2018 年获中国认证认可协会团体会员单位荣誉、“国家高新技术企业”资质和国家共青团“青创版”资质。

公司组织结构：



●公司的业务范围：在全国范围实施测量管理体系认证，颁发“测量管理体系认证（AAA）证书”，在全国实施质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证，食品安全管理体系认证、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证；批发和零售业服务认证，颁发认证证书；承担审核员、内审员及师资的培训、考核和发证工作。

公司的主导产品有：“测量、质量、环境、职业健康安全、食品安全、危害分析与关键控制点（HACCP）；批发和零售业服务认证”。认证标准培训服务；认证审核员和内审员培训服务；标准、计量、质量专业技术服务。

●企业理念：传递信任，服务发展；崇尚诚信，担当责任。

●经营理念：“两化、三讲、四快”，

两化：综合化、市场化；

三讲：讲服务、讲合作、讲学习；

四快：信息快、沟通快、决策快、落实快

●工作方针：强化理顺关系，稳固人力资源，整合国标联优势；合规有效运行，积极开拓新品；坚持综中有专；不断紧跟趋势，持续创新超越，坚持以客户为中心，以市场为导向，以专业精神为各类组织提供服务

●质量目标：

1、遵纪守法，各项认证活动，符合《中华人民共和国认证认可条例》及相关法律法规要求，符合国家市场监管总局认监委及各认证机构的各项管理要求，维护国标联的声誉，不断打造国标联认证民族品牌。

2、不断追求有认证有效性，建立有效的认证风险防控机制。认真关键风险点有效控制率 100%，杜绝重大风险事件的发生；

3、以顾客为关注焦点，不断提升客户服务能力。努力为客户提供增值服务。顾客满意率在大于 95%，顾客重大投诉为零；

4、不断改进和完善管理体系，坚持持续改进不断追求质量卓越；

5、公司团队能力、作风建设措施计划实现率 90%

● 企业愿景：砥砺前行、积极进取, 创新引领、快速成长, 努力打造国内一流、公正、规范、务实、高效的第三方认证机构。

到 2019 年底，公司发展了 5 个分公司，15 个合作机构。拥有专职认证人员 50 余名、兼职认证人员 300 多名。

（二）业务领域

本公司现阶段核心业务为——测量管理体系认证、质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理认证、食品安全管理体系认证、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证；批发和零售业服务认证，等 7 项认证服务业务。上述 7 项认证是现代企业管理体系的重要组成部分，也是我国迈向质量发展新时代，全面提升质量、提升我国综合实力、夯实质量技术基础的重要技术支撑，国家高度重视。

公司目前的核心业务是测量管理体系认证。该认证活动最突出的特点是依据与国际标准（ISO10012）一致的高要求来进行认证，这与我国以前建立的计量确认体系和计量保证体系等不同，既要保证测量设备的准确可靠，又要保证测量过程和数据的连续受控。企业只有建立这种科学的测量管理体系，才能保证企业的产品质量、节能环保、贸易结算、安全健康等全面满足市场的要求。

公司目前为企业提供的服务产品有：

- 企业诊断服务、认证标准培训服务；
- 认证审核员和内审员的培训服务；

- 标准、计量、质量专业的培训服务；
- 标准、计量、质量专业人才培养服务。

(三) 公司建设与经营状况

1. 公司的经营状况

2019 年是我公司扭亏为赢、稳建发展的关键之年。一年来，在公司董事会的领导下，公司各部门和全体员工积极进取、团结协作、真抓实干，取得了可喜的业绩。

(1). 认证业务有了较快增长。据统计：2019 年公司的认证业务较 2018 年有了显著的增加，其中，测量管理体系认证较之 2018 年增长了 50%。质量、环境、职业健康安全管理体系认证在 2018 年 300 余张证书基础上增加到 1100 余张，认证企业规模，大型企业比例由原 20% 上升至 35%；公司经营业绩较好，据统计：2019 年公司的认证服务收入较 2018 年增长 50%。

(2). 拓展认证业务领域。2019 年经国家认监委批准，我公司积极准申请“能源管理体系认证；服务认证增项。

(3). 积极参与测量管理体系认证市场竞争，并以“专业规范运作、诚实守信经营、优质高效服务”赢得了中国石化行业，烟草、冶金等一些大型企业的中标，向认证服务市场展示了我公司的专业技术实力，提升“国标联”认证品牌的影响力。

(4). 强化了认证服务市场推广。建立了“国标联商务网站”（营销型网站）并先后在“百度网”、“搜狐公众平台”、“中国网中国国情”、“腾讯大辽网”、“东北新闻网”、“新浪内蒙古网”、“中国商务新闻网”、“中国企业资讯网”等多家网站媒体介绍了“国标联”认证作为“管理体系认证服务商”的认证特点和优势，受到广大企业用户的青睐，提升了公司在社会公众中影响力和“国标联”品牌知名度。

2. 公司自身建设方面

在公司原有各项向国家认监委备案的“认证管理规则”和公司内部管理制度制度的基础上，2019 年公司在自身建设主要开展了以下工作：

(1). 狠抓了公司认证业务的规范运作。依据《认证机构管理办法》、《管理体系认证实施规则》和《管理体系审核员确认准则》的相关规定，结合公司的实际，我公司相继制定并发布实施了：

- 修订了管理体系认证业务流程，认证审核规则、审核报告以及审核资料合规性、完整性等业务环节的规范要求。
- 制定了《认证人员管理制度》、《审核员工作手册》。
- 实施了测量管理体系分级认证。
- 强化了年度监督审核，按国家认监委的相关规定，对不履行监督审核的个别获证企业，发布了“暂停使用管理体系认证证书”的公告。

(2). 强化了公司所属分支机构（含联络点）的目标责任管理。制定了公司《分支机构管理办法》，明确了公司所属分支机构（含联络点）的性质、任务，并依据“责、权、利”平衡的原则、按“目标责任制管理模式”对分支机构实行“目标责任管理”并与分支机构签订“目标责任书”。

(3). 制定了公司《管理体系认证服务市场推广管理办法》和《认证服务市场推广的有关规定》，不仅规范了公司的市场推广工作，也进一步调动和激发了公司市场推广人员的积极性。

(4). 制定、发布了公司《员工成长发展规划》和《员工薪酬管理实施细则》，不仅明确规定了公司员工的薪酬管理制度，也提出了员工成长发展的路径和股权激励的通道，以及员工表彰奖励制度，为公司创新发展中的人才管理奠定了基础。

(5). 狠抓公司业务的诚信经营，自觉履行认证机构的主体责任，并以公司“自我声明”方式向社会和认证客户发布“公司认证服务活动的承诺和自我声明”，欢迎国家认监委相关部门和社会公众、认证客户和媒体监督。

3. 遵纪守法方面

我公司认真贯彻落实了《认证机构管理办法》和《认证机构诚信经营规范》的要求，规范运行。2019 年认监委双随机和地方监督抽查，我公司被抽查的 60 多家企业，未出现任何违规现象，顺利地通过了检查；财税方面，严格遵守国家财税和财经纪律，并按规定进行了税务登记，照章缴纳各种税款。坚持国家有关

认证收费标准，制订了公司财务管理办法，公司内部财务会计监管制度，防范风险管控措施，提高了财务会计信息质量，并依法对财务会计报告实施审计。结果表明，公司经营正常，财务状况良好。

三、社会责任管理

1. 社会责任理念、战略与目标

(1) 社会责任理念——“崇尚诚信，责任担当”，自觉落实认证机构的主体责任，履行“规范，公正，诚实守信，优质，高效”的认证企业社会责任。

(2) 公司社会责任战略——树立“战略视野、现代理念”，把培育“科学规范，客观公正，诚信服务，责任担当”的企业文化和加强企业社会责任建设纳入公司的“战略发展规划”积极推进，充分发挥认证“传递信任，服务发展”的本质作用，促进公司健康有序、可持续发展。

(3) 企业社会责任建设目标——努力构建履行社会责任的认证企业，实现“企业满意，百姓放心，政府和社会采信”的战略目标。规范运作、诚信经营，做企业实施管理体系认证的真诚朋友。

2. 建立社会责任管理体系

北京国标联合认证有限公司是经国家认监委批准的第三方认证机构，经公司股东会授权，公司总经理负责公司的经营管理和社会责任建设，组建了公司“公正性委员会”，并制定了《公正性委员会》，对公司的认证活动实施时时监督。此外，公司设立了认证技术部、认证审核部、市场部、培训部、人力资源部、研发部、财务部、危机公关部和综合行政部。依据公司管理制度，各部门各司其职，相互协作，互相监督，确保公司认证活动的诚信经营、规范运作、开展社会责任管理体系有序运行。

3. 与利益相关方的社会责任沟通

(1) 相关方识别

本公司的相关方包括：

- 认证客户（企业）；
- 获证客户；
- 政府部门（国家认证主管部门以及国家认证监督部门）；
- 相关行业学（协）会；
- 本公司员工；
- 客户方提供产品或服务的接收方。

(2) 本公司与认证客户的社会责任沟通主要有两个方面：一是本公司对实施管理体系认证的规范运行、客观公正和确保认证质量向客户做出公开承诺。二是通过与客户沟通，对认证客户信息的真实性和申请范围真实性进行评价和确认。在此基础上，我公司根据审核组的审核结论，对符合认证要求的企业颁发认证证书，对于符合性证据不足的企业则不颁发认证证书。对审核中发现的不符合情况进行报告，并协助企业在规定期限内进行整改。以确保通过认证的企业管理体系符合可依认证标准的要求，确保为企业提供的认证服务收到实效。

(3) 本公司与获证客户的社会责任沟通

主要通过年度监督审核的方式进行，年度监督审核的目的在于企业管理体系的持续符合性检验、前期不符合项目的关闭情况检查。通过年度监督审核，我公司对企业建立的管理体系的持续符合性起到监督指导的作用，同时企业也能发现管理体系运行过程存在的优势和不足。

(4) 与政府部门的社会责任沟通

我公司直接相关的政府主管部门是中国认证认可监督管理委员会，地方市场监督部门，沟通社会责任的方式主要包括：认证机构依法依规设立，严格履行认监委批准的业务领域范围；认证规则按规定上报；认证审核计划及证书信息按时、按量上报；对获证单位如何作好监督和跟踪服务等相关事项。

(5) 与相关行业学（协）会的社会责任沟通

在认证过程中为了了解和掌握各行业生产特点和要求，我公司常与行业协会进行沟通，影响企业生产或服务过程中质量、环境、安全、能源等的关键因素、控制手段，便于发现企业的不足，指导企业的整改。还有常与认证认可协会沟通，

向协会上报审核人员确认信息，并积极参加协会组织的各种活动，学习领会协会的精神。

（6）与公司员工的社会责任沟通

我公司积极保障员工各项权利，包括按时发放工资，上缴各种保险，并为员工购买了附加的人生意外保险。在员工培养方面，公司组织了专业业务技能培训，帮助员工规划职业生涯，提高业务能力。

（7）与客户提供产品和或服务的接受方的社会责任沟通

为了了解获证企业的社会效益，我公司制订了一套科学有效的文件体系，对认证企业的客户的满意度调查和沟通，了解获证企业所提供的产品，在质量、环保、安全、节能等方面是否满足认证的要求，社会形象或服务是否符合社会和需求方的需求，将这些需求反馈给获证客户，促使获保证企业更好持续运行管理体系，为企业的产品质量、生产安全、节能降耗、环境保护、公平交易等提供了坚实的保证，也有效管理了获证企业的质量安全风险和效益风险，进而赢得了获证企业的满意。

四、公司履行社会责任实践

1. 遵守法律、法规

我公司严格按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《测量管理体系认证管理办法》、《企业登记管理暂行条例》、和《认证机构诚信经营规范》等法律法规的规定，在全国范围开展“测量、质量、环境、职业健康安全、食品安全等管理体系认证、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证；批发和零售业服务认证，”等认证活动，并制定了一套规章制度。

- 质量手册
- 认证业务流程
- 认证规则
- 认证作业指导书
- 公正性声明

- 认证标志使用规定
- 认证收费管理规则
- 申诉、投诉和争议处理规定
- 审核（查）人员管理与考核办法
- 认证证书管理制度

2. 诚实守信，树立良好的企业诚信形象

我公司秉承“诚信、责任”的认证价值理念，自觉履行社会责任。我公司审核员在审核认证过程中严格按照认证所依据的标准要求，本着公正客观的态度，诚实守信的工作作风，规范地开展认证活动。在认证活动的实践中，践行诚信服务方面主要的作法和措施如下：

(1) 我公司实施的认证活动向政府、社会公众和认证客户（企业）负责，严格执行国务院《生产者责任延伸制度推行方案》和《认证机构诚信经营》的要求，自觉履行认证机构的主体责任。

(2) 建立了公司“公证性委员会、强化认证业务的公正监督”。

(3) 我公司制订了《影响认证活动客观公正性的处罚条例》，不开展任何可能对认证活动的客观公正产生影响的营销等活动。要求公司任何职员坚决杜绝以任何方式接收认证委托人或任何可能对认证活动的客观公正产生影响的资助或任何物品。

(4) 我公司制订了《认证服务市场推广管理办法》，明确规定，公司开展的认证市场推广活动不得从事签订认证合同、组织现场审核、出具审核报告、实施认证决定、收取认证费用，也不能直接或变相从事认证培训和认证咨询活动，不能为争夺客户诋毁他人或其他公司。

(5) 我公司制定了《认证人员管理办法》，规定了我公司审核员的日常管理、工作管理及审核员的监督考核。并对公司审核员如下行为进行了明确规定：

- 遵纪守法、敬业诚信、科学公正；
- 努力提高认证活动专业技能和信誉；
- 不介入冲突或利益竞争，不向审核员配用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；

- 不接受被审核方及其工作人员或任何相关方的回扣、佣金、礼品或其他任何形式的好处，也不应在知情时允许其他同事接受；
- 不得有意传播任何错误的或者易产生误解的信息，以防影响审核或审核员注册过程的信誉；
- 在任何情况下，不损害 CCAA 及其注册过程的声誉，对违背本规则的情况而进行的调查给予充分的合作；
- 不对受审核方既进行咨询又进行认证审核。

(6) 我公司为保护认证活动各相关方的合法权益，维护认证的公正性和有效性，制订了《申诉、投诉和争议的处理规定》。并向社会发布“自我声明”对公司依法开展的认证服务活动进行承诺和声明，欢迎国家监委、社会公众、认证客户和媒体进行监督。同时，我公司也履行对认证客户和获证企业遵守认证法律法规进行监督的责任。

3. 创新发展

我公司在开展“测量、质量、环境、职业健康安全、食品安全等管理体系认证、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证；批发和零售业服务认证，”等认证活动的实践中，勇于探索认证技巧，创新认证方法。同时公司开拓了对获证企业增值服务事项，技术指导。根据市场的需求公司正在开拓新的认证领域。

创新认证服务方式——

- 提出“认证服务+互联网”模式，搭建公司“认证服务”营销型网站；
- 推行认证服务“供应链推广”模式
- 推行“诊断式服务”和“认证标准培训服务”举措；
- 探索建立针对不同行业产业特点，建立科学、高效、便捷的认证服务模式。

4. 节能环保

我公司关注环保，主张节约，降低资源损耗。公司制定了《行政管理规定》，明确了对办公用品的管理制度。公司除重要文件外，打印资料均采用双面打印，

以节约纸张；在节假日，公司拉闸断电，以便节约电源。另外，公司倡导低碳出行，在无特殊事务时，提倡使用公共交通工具。以上这些节能环保意识已成为公司员工的自觉行动。

5. 职工权益

我公司秉持“以人为本”的人力资源理念，主动维护公司职工合法权益。公司采用“事业留人”、“感情留人”构建公司和谐稳定的人际关系。一方面，我公司注重对员工业务知识和业务技能的培养和提高，并帮助员工规划职业发展；另一方面，也关心员工的生活，每月按时发放工资福利，并为员工提供附加的交通保险。从而让员工安心工作，而无后顾之忧。

五、结束语

认证认可可是“国家质量技术基础”的重要组成部分，我国已纳入国家重点发展的战略性新兴产业，尤其在由高速增长转向高质量发展的新时代，认证认可作为国际通行、社会通用的质量管理手段和贸易便利代工具，是国际公认的市场经济条件下加强质量管理，提高市场的效率的基础性制度。实践表明，认证认可的本质是传递信任、服务发展，是社会公认的市场经济“信用证”。质量管理的“体验证”和国际贸易的“通行证”。因此，倍受政府、社会和企业关注和欢迎。

2020 年公司继续将“认证服务助力质量提升”作为公司神圣职责和光荣使命。从企业战略发展的高度出发，把履行社会责任与公司的企业文化建设有机结合起来，秉承“诚信、责任”的认证价值观念，恪守“崇尚诚信、责任担当”的职业原则，坚持创新引领，自觉、规范的履行社会责任，全面落实认证机构在认证活动中的主体责任，为推进我国认证认可事业的健康、有序发展，为促进我国“质量强国”建设做出积极贡献。

信息反馈

《北京国标联合认证有限公司 2019 年社会责任报告》希望得到社会各界的

意见和建议。

- 您对报告的评价；
- 您对本公司的建议和意见。

反馈信息联系方式：

联系人：刘达军

联系地址：北京市朝阳区北苑路 168 号院 1 号楼 1603

联系电话：010-5109 5018

邮箱：service@china-isc.org.cn