



中标研国联（北京）认证中心
China Standards Institute Guolian (Beijing) Certification
Center

2019

社会责任报告

Social Responsibility Report

报告说明 About this report

- **报告简介** 本报告是中标研国联（北京）认证中心向社会公开发布的第十份社会责任报告。
- **时间范围** 2019年1月1日至2019年12月31日， 部分内容及数据适当追溯以往年份。
- **发布周期** 本报告是年度报告，上期报告已于2018年3月发布。
- **报告范围** 本报告组织范围为中标研国联（北京）认证中心。
- **编制依据**：本报告依据国家认监委关于《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》等相关要求。
- **数据来源** 报告使用数据来源包括政府部门公开数据、中心内部相关统计报表及文件。中心保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
- **称谓说明** 报告中“我们”、“中心”、“中标研”以及“CSI”指代“中标研国联（北京）认证中心”
- **报告获取**
 - 可在中心网站下载本报告的电子文档，网址为：www.csiiso.com
 - 若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，可按以下方式联系：
 - 联系方式：中标研国联（北京）认证中心
 - 联系地址：北京市西城区月坛北小街4号院21号平房
 - 电话：010-68017408
 - 传真：010-68396010
 - E-mail：zbybj@163.com

目录Content

01 总经理致辞

02 中心概况

- 中心简介
- 组织机构
- 发展战略
- 有效证书

03 社会责任战略与管理

- 责任理念
- 责任管理
- 责任承诺
- 基本原则
- 责任管理体系

- 责任模式

- 核心主题

04 责任实践与绩效

- 遵守法律
- 规范运作
- 诚信经营
- 员工权益
- 提升水平
- 创新发展
- 服务客户
- 节能减排

05 责任展望

01 总经理致辞 Message

在这辞旧迎新的日子里，我谨代表中标研国联（北京）认证中心与全体员工，感谢大家长期以来，尤其是2019年对中心成长、发展与壮大给予支持与帮助。

在过去一年里，中心围绕“严格规范管理，确保认证工作的有效性；强化服务意识，不断提高顾客的满意度”的质量工作目标，优化认证业务流程，提高认证人员综合业务素质，全面推进认证各项工作电子化。依靠全体员工的力量，在大力开拓认证市场的同时，通过规范内部管理，加强团队建设，强化审核过程管理，努力打造中心核心竞争力，使各项工作都达到了年初制订的质量目标。

我中心将把社会责任理念融入到各个工作环节之中，进一步优化服务流程，完善服务平台，提高认证工作质量，确保认证审核的有效性，紧紧抓住“传递信任，服务发展”主线，扎实履行社会责任，为认证工作和社会进行多做贡献。

02关于中标研 About CSI

- 中心简介

中标研国联（北京）认证中心是经国家工商行政管理部门批准成立的具有独立法人资格的第三方科技服务实体，按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》，于2004年经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）审定批准，批准号：CNCA-R-2005-124。2009年获中国合格评定委员会（CNAS）认可资格的第三方管理体系认证机构。

中心建立并保持了一整套行之有效的管理体系和运作体系，在人员、技术、资金和设施等方面积累了较充足的资源，中心办公场地、办公设施资源充足，办公环境舒适。同时聚集了一批来自各行各业的在管理领域工作多年，熟悉国内外相关法律、法规和标准，熟悉企事业标准化、管理工作的国家级专家、学者以及专业技术管理人员。

中心实行公正性委员会领导下的总经理负责制，公正性委员会任何一方都不具有支配地位，确保了中心认证活动的公正性和独立性，同时中心还设有技术委员会，对认证过程实施有效的管理监控和技术支持，保证了运行的公正性和有效性。

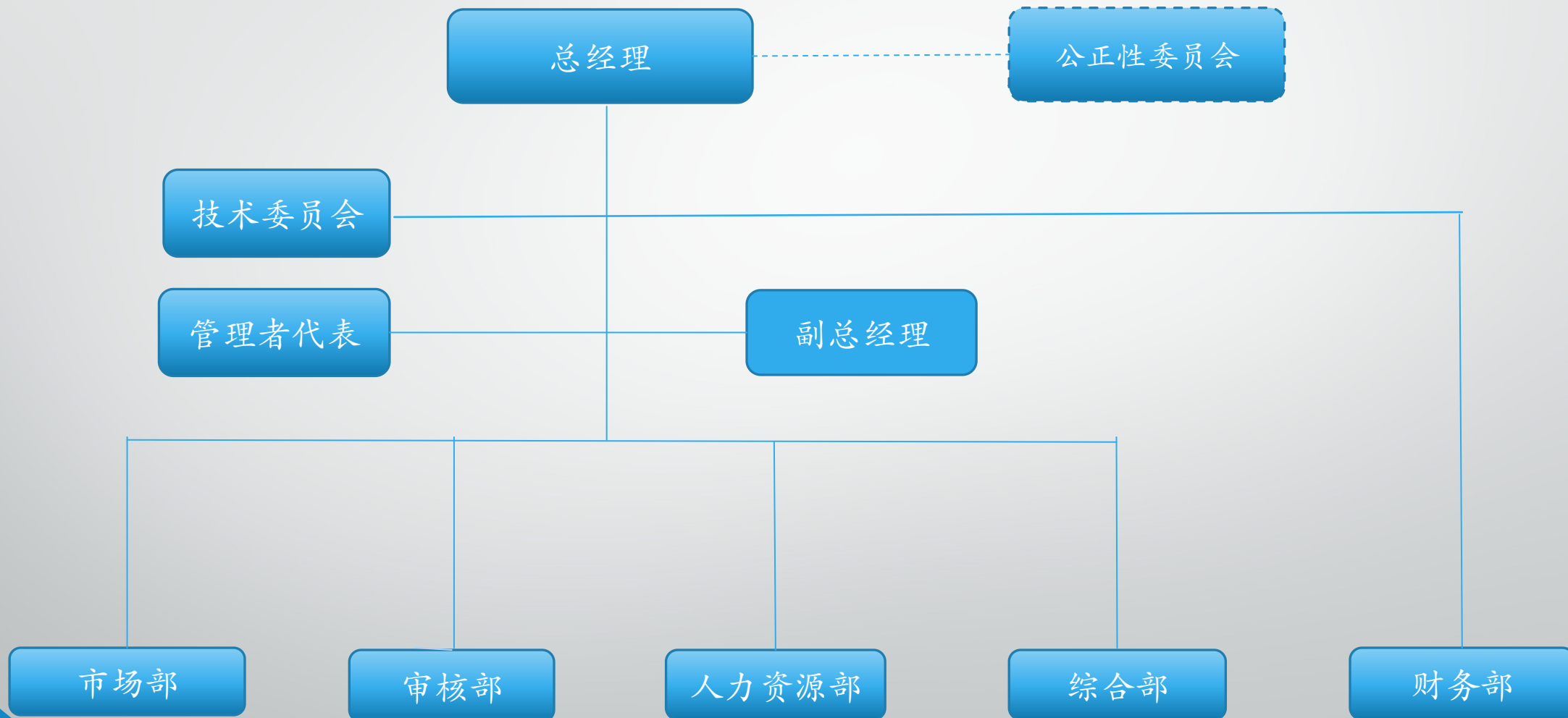
关于中标研 About CSI

- 认证业务范围

中心从成立之初的单一质量管理体系认证发展为多个认证领域的认证机构，目前中心可以开展的认证业务包括：

1. GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系认证
2. GB/T19001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系认证
3. GB/T28001 :2011 职业健康安全管理体系认证
4. GB/T50430-2007 工程建设施工企业质量管理体系认证
5. GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

组织架构 The organizational structure

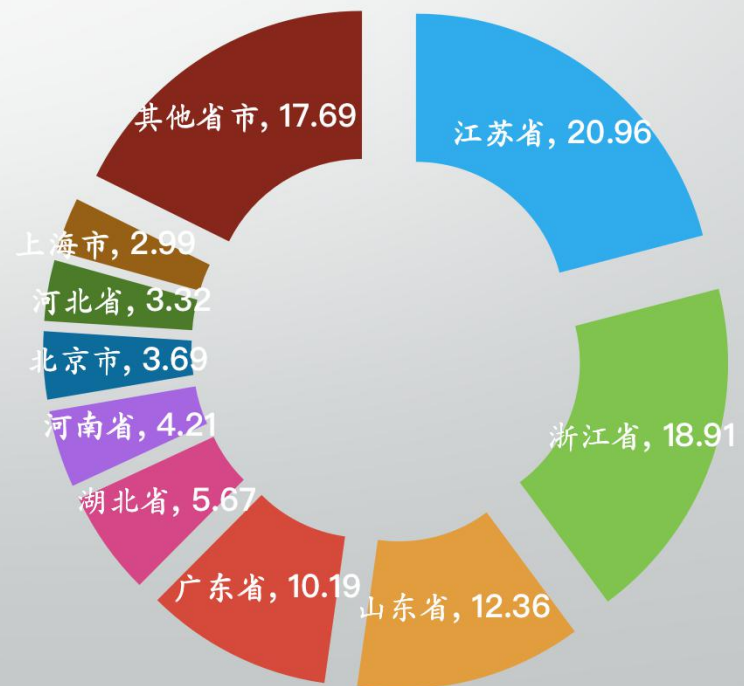
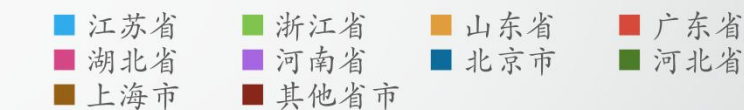


关于中标研 About CSI

• 证书发放情况

项目名称	有效证书张数	新颁发证书张数	监督审核次数	撤销证书张数	注销证书张数
QMS	4626	2704	2099	566	0
EC	81	61	29	13	0
EMS	1366	864	560	163	0
OHSM S	1163	761	464	117	0
商品售后服务评价体系	8	8	0	0	0

各省市证书数量占比



财务状况

financial situation

- 2020年1月，公司聘请了有资质的北京中会仁会计师事务所有限责任公司对我机构2019年的财务报表，包括资产负债表、利润表、现金流量表、股东权益变动表进行审计。审计结果表明本公司财务报表符合国家企业会计准则的相关规定，在所有重大方面公允反映了本公司财务状况经营成果和现金流量。在所有重大方面真实、准确、完整地反映了本机构本纳税年度的所得税纳税申报情况。

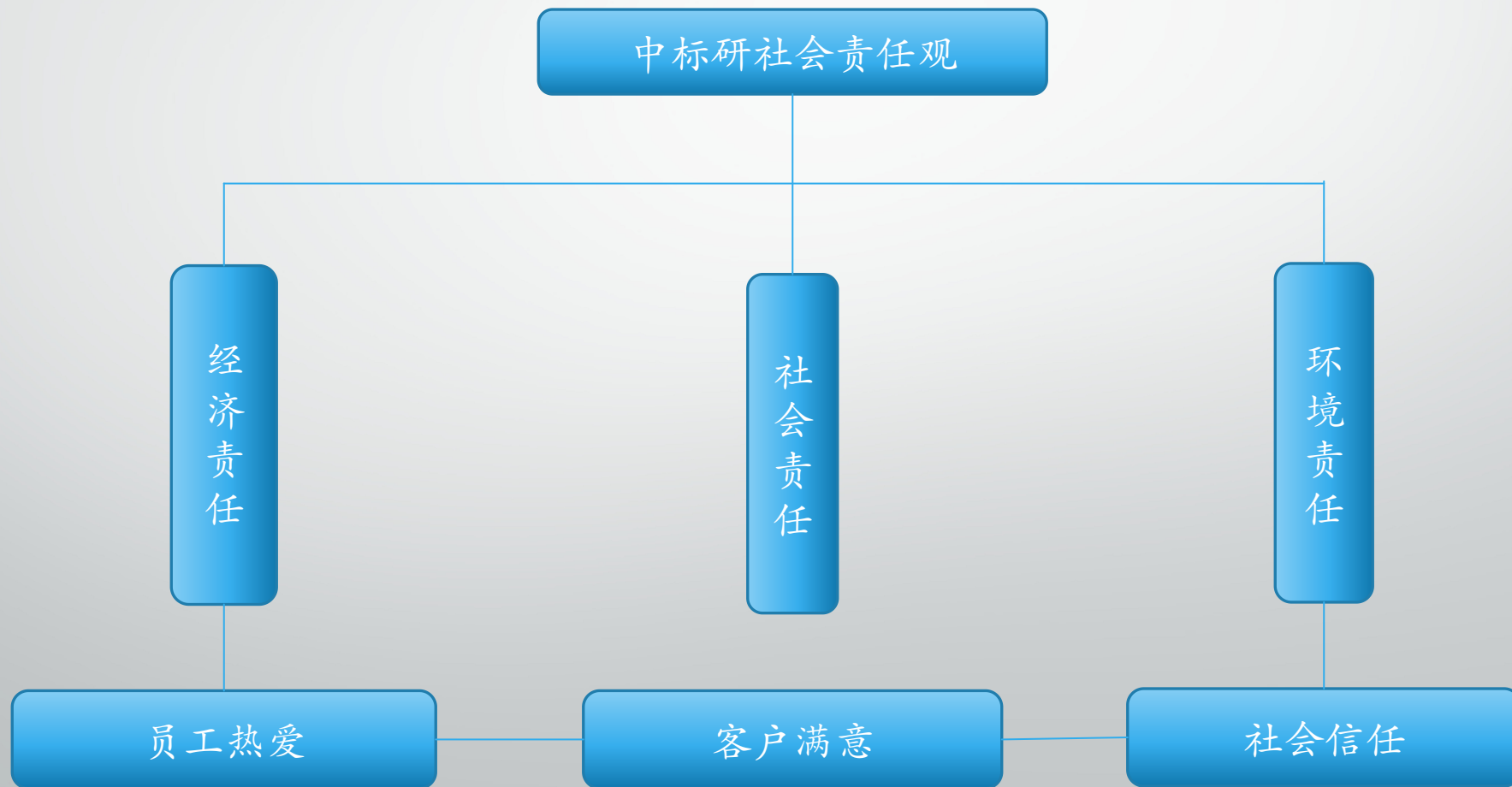
2019 主要财务指标（单位：万元）

资产总额	1343.28
营业收入	877.82
利润总额	156.16
净利润	153.58
纳税总额	36.84

03 责任战略与管理

Strategy and Management of Responsibility

- 中标研继续秉持“员工热爱、客户满意、社会信任”的企业责任观，将中心社会责任作为战略规划的重要组成部分，努力实现自身和社会的可持续发展，中心致力于将企业社会责任转化为认证活动的重要推力，致力于社会责任标识嵌入中心运行的全方位和全过程，统筹兼顾相关方的利益和期望。



03 责任战略与管理

Strategy and Management of Responsibility

社会责任理念

- 中标研根据行业特点和发展定位，社会责任观主要体现在“员工、客户、社会”三个方面，综合反映中心的经济、社会和环境责任，通过不断加大履行社会责任投入，不断强化社会责任管理，不断提升社会责任绩效，强化相关方沟通与回应，携手共建和谐社会。

社会责任承诺

- 中标研的社会责任观涵盖紧急责任、社会责任和环境责任三大方面，承诺以科学的社会责任观引导和创新企业各项工作，不以盈利为唯一目的，以“传递信任、服务发展”为使命，坚持“科学、公正、客观、规范、诚信”的行业基本原则，构筑“责任认证、诚信认证”为基础，秉持对社会负责、保护环境、关爱员工及具备良好的职业操守，永续经营，推动认证企业社会责任事业的持续深入健康发展。

社会责任管理

- 企业社会责任只有置于企业管理体系之中，才能发挥最大效能。中标研建立健全社会责任管理体系，发现并管理企业社会责任给中标研发展带来的风险和机遇，逐步改善企业社会责任绩效。

基本原则

- 建立健全自身管理机制，积极履行国家相关的法律法规和规章的要求，以“责任认证、诚信认证”为已任，积极践行社会责任，形成依法规范开展认证业务、带头实践诚实守信的行业良好风气，努力创造健康、和谐、有序的认证市场环境，为社会提供全方面、高水平的认证服务，满足我国经济 and 贸易发展对认证服务的需求，同时创新认证业务，为国家经济发展服务，为组织的管理水平提升服务。

中标研社会责任管理体系

Social responsibility management system of CSI

- 战略规划：确定中标研履行社会责任的总体方针，实现社会责任方针与中心经营方针的匹配和合力。
- 制度设计：由社会责任战略规范出发，构建必要的制度以保证战略实施的有效性和长效性。
- 项目执行：各相关部门围绕中心社会责任战略并结合各自职能，设计具体项目并负责执行。
- 项目评估：在项目设计和执行完成后，由本部门或其他部门进行项目的绩效评估，并储存改进建议。
- 报告编制：编制社会责任年报时管理体系的关键环节，报告除实现利益相关方沟通、责任绩效披露等作用外，也是下一年度责任管理的起始。

中标研管理模式

中标研成立社会责任工作委员会，由总经理担任主任，副总经理担任副主任，相关部门负责人担任委员。主要负责领导、推动中心社会责任工作，审核中心社会责任规划和工作计划，处理社会责任工作中的重大问题，分析社会责任风险并进行有效管理。委员会下设工作办公室，收集工作资料，制定社会责任报告指标体系，发生公司社会责任年度报告，负责日常工作部署和安排，承担相应的管理和落实工作。

中标研核心主题

根据《认证机构履行社会责任指导意见》要求，中心初步建立了社会责任内部制度，并加强对中心认证人员的社会责任意识教育，明确社会责任核心主题为：

遵守法律 规范运作 诚信经营 员工权益
提升水平 创新发展 服务社会 节能减排

04 责任实践和绩效

Responsibility Practice and Performance

遵纪守法：

中标研自觉遵守认证认可等法律法规的各项要求，及时准确向社会提供真实有效的信息，认真履行好企业、法人和公民职责，自觉接受监督，维护认证市场秩序，为认证组织提供规范的认证服务。始终将遵纪守法、诚信经营放在首位，严格遵守国家及行业法规，严格在国家批准的认证领域中开展认证工作，认证业务覆盖质量管理体系（含工程建设施工50430）、环境管理体系、职业健康安全管理体系、服务体系认证。公司拥有的认证审核人员均按CCAA的要求经注册并仅在CSI执业。

建立定期识别法规制度，并将法规要求融入日常运作控制要求。通过实施一系列完备的合规体系和程序，使得中心的运营符合法律法规的强制性要求。在外部审计方面，2019年度获得会计师事务所出具的无保留意见的年度审计报告。积极遵守社会公德、商业道德，及行业规则，主动接受政府和社会公众的监督。

04 责任实践和绩效 Responsibility Practice and Performance

2019年配合我中心获证组织接受认监委、认可委、认可协会和各地方质量技术监督局的例行监督，认真主动地进行问题跟进，均取得良好效果。

CSI作为认证认可协会的会员单位，认真履行协会章程，执行协会的各项自律规范，自觉接受协会的监督，无违规行为。

2019年度，中心审核员已通过CCAA网络平台继续教育学习了《认证机构管理办法》的基础上，对办公室管理人员等认证活动人员组织进行了《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》的学习。

责任目标	实际完成情况
《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等法规文件宣贯率100%	100%
商业贿赂为0	0
市场稽查符合性大于98%	100%
税款上缴率100%	100%

规范运作 standard operation

建立健全中心内部的业务管理制度和人员管理机制，建立有效的认证风险识别和防范机制，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

中心目前QMS、EMS和OHSMS领域级别审核员为84人，专兼职比例为80%，2019年中心所有审核员按CCAA规定进行了年度确认或再注册要求。

中心依据《管理体系认证机构要求》建立完善的内部管理体系，从合同评审、审核安排、审核实施、认证决定、证后监督管理各环节严格按体系要求运作，定期开展内部审核和管理评审，进行持续改进2019年6月合格通过了CNAS的QMS、EMS、OHSMS办公室认可评审和现场见证，确保认证资格的持续有效。

为确保公正性每年进行公正性更新识别和分析；所有认证项目的工作人员均需针对具体项目签订公正性声明和保密承诺；此外还建立了由来自政府、行业协会、客户、技术专家、非政府组织等相关利益方的11位代表组成的管委会，定期对CSI的运作公正性进行监督检查，2019年检查结果表明运作情况良好，财务稳定，不存在因利益而引发的公正性威胁。

责任目标	实际完成情况
审核员专兼职比例大于50%	80%
审核员资格保持率100%	100%
审核工作文件一次合格率大于80%	90%
认证决定通过率大于99%	100%
认可评审合格通过	通过

诚信经营 Honesty

遵守社会公德、商业道德和行业自律要求,积极推进以诚信为核心的认证认可信用体系建设,不断提高信用等级

责任目标		实际完成情况
1	维护公正性维护会履行职责100%	100%
2	认证人员公正性承诺100%	100%
3	审核员能力评价准确率大于98%	99%
4	审核人日符合率大于99%	100%
5	申请组织获证信息更新及时性大于99%	100%
6	获证组织信息保密100%	100%

员工权益 Employee Rights and Benefits

- 遵守国家相关劳动法律、法规，维护员工合法权益，依法与职工签订并履行劳动合同，按时足额缴纳社会保险，保护员工的身心健康。健全合理收入分配制度，重视人才，重视认证人员队伍的建设，加强人员培训投入，为员工提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。
- 员工是企业实现可持续发展的关键要素和宝贵财富，中标研坚持以人为本，将激励和调动员工工作的主动性、积极性和创造性为中心发展的动力和基础。严格遵守国家法律法规，保障员工合法权益。规范劳动合同管理，中心目前专职审核员为84人，均签订了劳动合同，与员工签署劳动合同率达100%。
- 中心规范执行工资制度，保证员工应发薪酬在当地最低工资标准以上，依据国家法律法规和合同规定对员工的加班进行补偿，依法缴纳按国家规定的各项社会保险，并按时足额发放工资薪酬，准时足额率为100%
- 中心关注员工人身安全和身体健康，严格执行国家规定的工作时间和休息、休假制度，鉴于认证行业的特点，中心在与员工协商和员工自愿原则的前提下，依据实际运作的需要安排员工加班，同时也为员工的超时工作进行调休或支付当地法律、法规规定的劳动报酬，中心管理人员按国家休假制度执行。
- 中心关注员工健康，每年组织员工进行体检；此外，中心还特别关注女性职工的权益保障，除为女员工创造平等、良好的工作环境外，还严格执行女员工在孕期、生育期、哺乳期间从事生产劳动的有关规定，在员工体检时为女员工特别增加检查项目。
- 构建了系统的人才培养体系，包括新员工入职培训、通用技能培训、专业培训、审核员持续教育、持续能力评价等，中心除审核人员继续教育之外，全年完成ISO9001基础知识、认证机构管理办法、认可条例、认可规范等培训项目，聘请有关专家采取讲座研讨的方式，对中心有关人员进行培训。确保了审核员专业知识的更新和能力的提升，以更好地为获证组织提供有效的认证服务。

员工权益

Employee Rights and Benefits

	责任目标	实际完成情况
1	依法签订劳动合同达100%	100%
2	按时足额发放劳动报酬达100%	100%
3	员工社会保险覆盖率达100%	100%
4	员工职业发展培训大于3次/人年	4次
5	员工满意度大于95%	96%

改进与提升Improvement

- 努力以高质量的认证服务和可信的认证结果促进政府主管部门和行业管理部门对认证结果的采信，有效提升认证行业的社会价值。
- 中心通过审核组现场客户反馈问卷调查和客服定期电话征询调查的方式，对中心审核活动的满意度100%进行调查。调查内容包括审核组的工作能力、工作态度、工作纪律等。
- 2019年共调查3223家，其中满意3078家，满意率为95.5%，对客户有效投诉在24小时内处理完成。

序号	培训内容	培训对象	人次
1	合同评审作业指导书 CNAS-CC15 审核时间确定管理程序	申请评审人员及相关人员	10
2	注册、发证实施程序 认证决定审议指导书	认证决定人员	25
3	CNAS- CC01: 2018	管理人员、审核人员	125
4	ISO9001:2018、ISO14001:2018、 ISO45001:2018标准相关内容 多场所审核认证范围和抽样方案确定的 实施程序 审核实施程序	管理人员、审核人员	158
5	审核准备程序 审核实施程序	项目管理人员	32
6	证书和标志的管理程序	证书制作人员 信息上报人员	15

责任目标		实际完成情况
1	客户申投诉小于5项/年	0
2	客户申投诉处理率100%	100%
3	客户满意度大于95%	95.5%
4	审核方案实施率大于98%	100%
5	客户访问覆盖率大于99%	100%

创新发展

中心根据市场发展，并结合中心自身情况，在2019年度进行了QMS、EMS、OHSMS认可复评，于2019年6月接受了CANS办公室评审和现场见证，对评审专家提供不符合进行了原因分析，并采取了相应的纠正措施，顺利通过评审。

中心今年成功申请了服务体系认证，今年是开展认证活动的第一年，为日后的活动开了个好头。

服务客户

中心针对边远落后贫穷地区客户，结合中心自身经济情况，采取了减少或减免认证费用等方式，服务客户，促进社会经济健康发展。2019年度对2家实行了减少认证审核费。

节能减排

中心在各项管理和认证活动中努力减少资源、能源浪费，减少污染排放。通过认证活动积极促进环境保护和节能减排。

审核案卷全面采用电子文档，2019年1月至12月实施审核文件电子文档节约纸张共计10万2千张。

以上是我们在2019年度在社会责任方面做了一些工作，但远远还不够，存在着比较大的差距，特别是在创新发展，服务社会等方面应进一步加强努力。

05 责任展望

Responsibility and Expectation

为了更提升服务能力，营造良好的服务环境，持续改进和提供综合服务水平，传递社会公信力。在2020年度中心拟采取如下措施：充分利用审核人员技术研讨会、培训等时机，结合业内外具体事例开展职业道德和服务意识教育；结合ISO45001:2018认证标准转版等开展专业再培训；结合国家认监委事中事后监督检查机制，充分利用中心已建立的微信平台对审核组现场实施监督检查，并认真听取客户的意见和建议；进一步优化工作流程，为客户提供增值服务。

我们在今后的经营管理中，将进一步遵循自愿、公平、诚实信用的原则，遵守社会公德，接受政府和社会公众的监督，进一步积极保护员工的合法权益，进一步加强“诚信认证、责任认证”。密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求，积极扩展认证领域，创新认证业务，满足我国政府、行业和企业发展对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用积极从事环境保护、积极参与社区建设等公益事业，加强对员工社会责任的培训教育，尽企业应该尽到的社会责任，从而促进中心本身与全社会的协调、和谐发展。