

# 2020 年度社会责任报告



北京中鼎乾元认证有限公司

2021年 3 月9日

# 目 录

一、前言.....	2
1、总经理致辞.....	2
2、核心理念.....	3
二、公司基本情况.....	3
1、公司简介 .....	3
2、公司资质 .....	4
3、认证业务 .....	6
4、人力资源 .....	6
5、机构设置 .....	7
6、经营状况 .....	7
三、社会责任体系建立.....	8
1、社会责任体系建立、运行与持续改进 .....	8
2、利益相关方的识别与参与 .....	8
四、履行社会责任情况.....	9
1、法律法规合规性 .....	9
2、规范运作 .....	10
3、诚实守信.....	10
4、提升服务.....	10
5、创新发展.....	10
6、节能减排，增强环保意识.....	11
7、员工权益.....	11
8、服务社会.....	11
五、结束语.....	12

# 一、前言

## 1、总经理致辞

北京中鼎乾元认证有限公司秉承“传递信任，服务”的宗旨，深入贯彻持续发展的战略主导思想，为提高认证质量、市场价值、公信力做出努力，促进组织管理水平的提高，为社会、经济、贸易发展等方面发挥作用。诚信经营是一个公司的基本价值观，为获得对认证的诚信性与可信性的信任，公司通过公开文件提供获取有关审核过程、认证过程和所有组织认证状态（即认证的授予、保持，认证范围的扩大或缩小，认证的更新、暂停、恢复或者撤销）以及收费标准等的的相关信息，以各种途径公开与客户密切相关的权益，有效防止了客户受到商业欺诈行为的侵害。企业成功与社会健康发展密不可分，认证机构除了做好经营，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节中。认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是一种新形势下的社企关系。

为向各利益相关方展示社会责任承诺，根据中国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》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等文件精神，北京中鼎乾元认证有限公司（以下简称 ZDQY）组织相关部门编制完成本社会责任报告。

本报告所涉及的内容范围覆盖ZDQY从事管理体系和服务认证业务的过程中的全部活动，所涉及的时间跨度自 2020 年 1 月至 2020 年 12 月。本报告所有数据来自 ZDQY认证工作实际及数据统计，以及行政主管部门、认可机构等提供的信息。ZDQY承诺本报告内容的真实性，本报告将上报行业国家认证行业主管部门国家认监委。

北京中鼎乾元认证有限公司

总经理

2021 年 3 月 9 日

## 2、核心理念

ZDQY作为一家认证机构，致力于在管理体系和服务认证领域提供专业和独立的服务。

### (1)、公司管理方针：

依据管理体系标准及相关的法律法规，独立、公正、客观地开展认证工作，优质、高效地为顾客服务，使顾客满意。

### (2)、公司管理目标：

审核案卷评审整改一次有效通过率 $\geq 95\%$

顾客满意度 $\geq 85\%$

客户保持率 $\geq 80\%$

## 二、公司基本情况

### 1、公司简介

北京中鼎乾元认证有限公司（以下简称 ZDQY）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（机构批准号：CNCA-R-2020-503），北京市工商行政管理部门登记注册，具有独立法人资格的第三方认证机构。

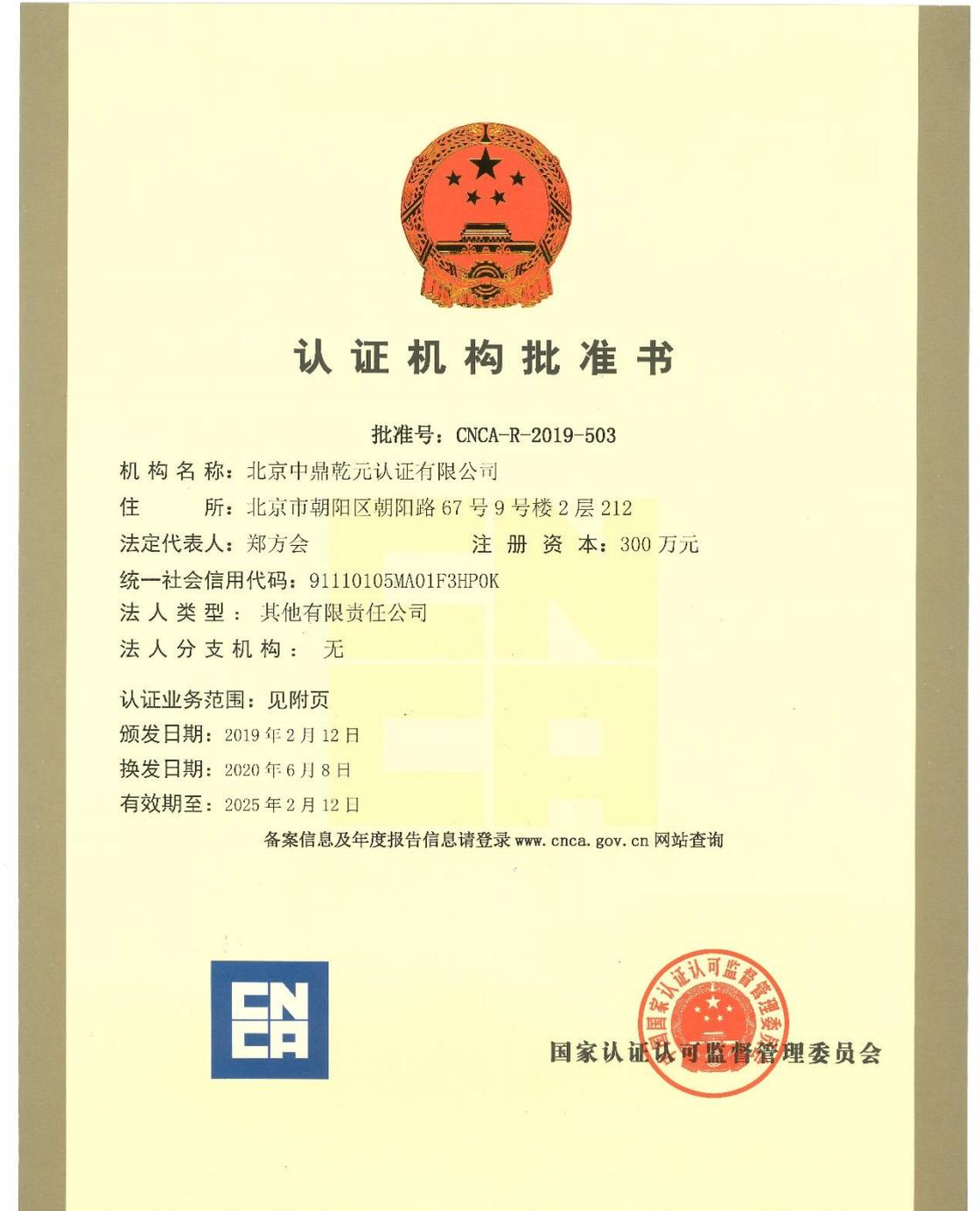
ZDQY在成立之初，便集中一批来自各行业的优秀人才，他们在质量管理、环境管理和环境保护以及职业健康安全管理方面具有丰富的管理、审核经验和专业知识。通过他们专业、规范、严谨的工作，具备为组织提供高效、优质的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系等多元化认证服务能力。

ZDQY致力构建一个专业素质强、工作规范一致、富于进取精神、充满学习氛围、具有社会责任感的认证机构，打造行业高端认证品牌。

ZDQY本着“公正、公开、严谨、规范”的服务宗旨，以技术提升能力，以规范提升管理，以合作实现共赢，全面提高认证质量和有效性，竭诚为企、事

业单位提供满意、周到的服务。

## 2、公司资质



# 认证机构批准书 附件

机构名称：北京中鼎乾元认证有限公司

批准号：CNCA-R-2019-503

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

04 住宿服务；食品和饮料服务

09 不动产服务

12 电信服务；信息检索和提供服务

17 教育服务

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

\*\*\*\*\*



国家认证认可监督管理委员会

### 3、认证业务

2020年 ZDQY得到广大客户的支持，认证业务稳健发展，认证有效性得到较大提高，截止 2020年 12月底，ZDQY认证有效证书量1232张。

### 4、人力资源

#### (1)、审核人员情况

公司具有注册审核员、服务审查员资格的共计90人。具体明细如下

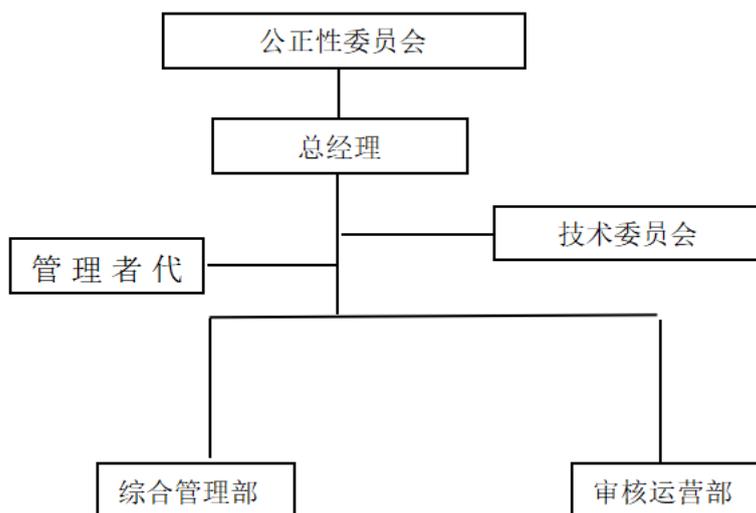
认证领域	QMS	EMS	OHSMS	服务
正式审核员	38人	27人	19人	60人
实习审核员	32人	8人	3人	不涉及

审核资源基本满足认证要求，确保了公司2020年认证工作的有效开展。

#### (2)、公司管理人员与认证业务匹配情况

公司工作人员均具备大学以上学历。公司管理人员认证行业从业年限绝大多数在两年及以上，超过三分之二的人员在认证机构工作多年，具有较丰富的认证行业工作经验。通过人才的不断引进和优化，公司管理人员受教育程度和管理能力普遍较高，确保了公司认证工作的有效开展。

## 5、机构设置



## 6、经营状况

(1)、2020年度累计颁发有效认证证书共1074 张，其中：

管理体系认证证书 1048张（Q422张，QJ23张，E302张，S293张，诚信6张，HSE2张）

售后服务认证证书 26张

(2)、2020 年暂停证书 103张。

(3)、2020 年撤销证书 32 张。

(4)、2020 年度对获证组织实施监督审核的次数：Q66次，E45次，S41次，HSE2次，诚信3次，服务6次

ZDQY财务来源为认证费用。认证费收费标准进行公示，是 ZDQY的主营收入。

因公司成立时间较短，前期投入较多，目前尚未盈利。

### 三、社会责任体系建立

#### 1、社会责任体系建立、运行与持续改进

ZDQY 自成立之初就深刻意识到履行社会责任对于认证机构提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展的重大意义。成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括总经理、副总经理以及各部门负责人。

领导小组主要负责社会责任管理体系的建设工作，包括：组织编制相关制度、文件，汇总提交与社会责任建设有关的议题、信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通与合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。社会责任领导小组的成立，从组织上保证了社会责任管理体系的建立和实施，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。

责任内容	责任部门
质量控制	审核运营部、技术委员会
员工权益	综合管理部
市场/客户	审核运营部
节能减排	综合管理部
社会参与	各部门

2020 年，ZDQY 将社会责任工作融入机构管理体系，责任落实到部门，推动社会责任工作有效落实，促进管理水平和核心竞争力的全面提升。

#### 2、利益相关方的识别与参与

ZDQY持续关注相关方的期望与诉求，以实现认证提升信任、服务社会的理念，提高相关方关注认证、参与认证，实现互动、共赢。

ZDQY利益相关方及参与情况:

利益相关方	期望	沟通方式	参与情况
公司投资者	投资回报稳定、并持续提升，公司治理良好规范，信息披露及时、准确，风险防范措施适当，公司稳健发展等	董事会、定期工作报告、审计报告	召开公司董事会及日常沟通会，听取公司经营者汇报，审议认可报告、预算报告及年度报告等
申请认证客户	提供方便、快捷、公平、专业的认证服务，价格适宜，及时，态度好，易沟通，提供增值服务等	访问、电话/ 邮件等询问、现场审核沟通、交流，回访，调查，申投诉受理等	参与了调查，接受了现场审核，接受了公司的回访和满意度调查等，满意度达 99%
消费者	提供可信任的认证结果，推动质量、环境和安全的提高，提供准确透明的认证信息	消费者代表参与监督、提供电话或邮件咨询、询问、在线解答服务、投诉受理等等	消费者代表参与公司公正性监督，综合管理部受理社会各届的投诉和解答等
工作人员、审核员及其家属	合理薪资待遇、良好的职业发展和个人成长道路、良好福利和政策保障、安全、良好工作环境及身心关怀等	日常沟通、交流，电话/ 邮件等、询问、会议等	相关人员就薪水、节假日安排、员工待遇等向公司领导及综合管理部沟通，合理要求得到妥善安排
政府主管部门及政府其它相关部门	执行政府法律法规政策，提供可靠的认证结果、实施规范的认证行为、配合并参与政策的制定等	有关审核计划、认可信息、获证组织信息等认证信息上报网络系统，电话、邮件、文件、通知等沟通	举办了相关政策解读、培训及交流会议，开展网格化、例行监督检查等，ZDQY符合要求

## 四、履行社会责任情况

### 1、法律法规合规性

ZDQY组织员工认真学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证证书和认证标志管理办法》等相关的法律法规和相关规章制度。公开认证基本规范、认证规则、收费标准等信息。及时做出认证结论，经认证人员签字后，由负责人签署，并保证认证结论的客观性、真实性。

## 2、规范运作

ZDQY自成立以来，坚持规范运作、稳步发展的理念，奉行公正、独立、诚信、权威、专业的核心价值观和服务宗旨，根据《认证机构管理办法》的要求，建立了完善的管理制度，编制了质量手册、程序文件以及管理文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制申请受理、审核实施、认证决定等关键环节，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，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；组织对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。

## 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首要任务，这也是我机构自成立所奉行的宗旨。ZDQY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。

## 4、提升服务

ZDQY始终真诚、公正、平等对待每个申请客户，并通过专业性的审核，为客户带来增值性服务。

ZDQY具有一批专业性、服务意识强的审核人员队伍。他们本着服务企业、提升有效性为目标，针对企业在管理方面存在的问题，采取不遮掩、不放过态度进行指出，通过暴露问题，要求企业采取针对性的纠正措施。

## 5、创新发展

创新能力，是衡量一个认证机构的行业地位、技术实力、品牌价值的重要因素。在新品研发方面，公司由于成立时间较短，拟立足于现有的三体系认证，在打牢基础的同时着手研究拓展其他体系认证及自愿性产品认证。

## 6、节能减排，增强环保意识

面对日益严峻的环境问题，我公司在日常工作和认证活动中，努力减少资源和能源浪费，减少污染排放。对员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高员工节能减排的自觉性。在认证活动中也尽量利用网络优势，减少纸的用量，这不仅节约了大量的纸张及相关能源的使用和废物排放，也提高了工作效率，降低了认证成本。公司对节电、办公用品的使用制定了相应的制度和规定，做到人走灯灭，人离开闭空调、电脑、饮水机、打印机等电源，使公司的能源消耗维持在较低水平。

## 7、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的发展。我公司严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订了劳动合同，按时交纳社会保险，建立健全收入分配制度，并为员工创造轻松愉悦的工作环境；员工享受国家法定的节假日、公众假期；公司管理者及所有员工在人格上是平等的，管理者以个人的人格魅力和专业的知识对员工实施指导，及时与员工沟通以解决在某些问题上的认识差异，统一认识；公司2020年组织了公司团建活动，为期2天，大家到怀柔赏美景，品美食，参与团队游戏，增加凝聚力。公司十分重视员工的发展，重视人员队伍的建设，定期为员工提供专业培训，提高他们的素质和能力，并为他们提供广阔的发展空间，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。公司定期组织员工学习相关的法律法规，学习公司文件，提高他们对规定的实施能力及实施的有效性。定期组织审核员进行交流沟通和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧和审核质量。

## 8、服务社会

公司鼓励员工参加各类社会公益活动，关心支持教育、文化、卫生的等公共福利事业。在自身经营活动节能减排的同时，ZDQY 还致力于协助行业企业向“资源节约型、环境友好型”企业转变，对于市内的审核活动，鼓励当地的审核员乘坐地

铁和公交前往受审核企业，减少交通拥堵，将宝贵的交通资源让与社会。

## **五、结束语**

2020年，是ZDQY的认证刚刚开展的第二年，开局良好。2021年，ZDQY将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

### **1、完善公司治理，建立长效机制**

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、股东、员工利益，实现公司可持续发展。

### **2、抓好服务和技术创新，促进行业生态文明**

公司始终将把“科学发展、绿色发展、低碳发展”的理念贯穿于明年工作的始终，通过认证活动和其他增值服务的方式，将这些理念加以实践，从而促进社会的生态文明建设。

公司将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升经济效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。