



2018年度社会责任报告

深圳华智认证服务有限公司

2019年3月12日

一、关于本报告

报告说明

本报告是深圳华智认证服务有限公司（HUAZHI）自 2018 年开始发布的第一份社会责任报告，目的是向政府、行业监督管理部门、股东、获证客户、合作伙伴、员工和社会公众报告本机构在过去的一年里为践行“传递信任、服务发展”核心价值观、履行社会责任所做的努力。

时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间深圳华智认证服务有限公司在守法诚信，独立公正；科学管理，规范服务；用户满意，持续发展，积极开拓，锐意进取，节能降耗、员工权益和服务社会等方面的实践状况。

范围界定

本报告范围覆盖深圳华智认证服务有限公司所有活动。

发布周期

本报告为年度报告

数据来源

报告中的信息数据来源于深圳华智认证服务有限公司的正式文件、统计报告。

编制依据

《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》的要求，并结合本公司社会责任管理体系建设及运行情况编写。

报告的可靠性保证

本报告经公司管理层会议通过，不存在任何虚假及误导性内容和重大遗漏，并保证内容的真实性、准确性和完整性。

报告的获取

目前本报告仅提供简体中文版，包括纸质版及 PDF 电子文稿两种形式，如需纸质档请联系我们：0755-21073657。

解答报告内容方面问题的联络方式：

地 址：深圳市龙华区观湖街道环观南路 72-6 号创客大厦 525 室/518110

网 址：www.huazhi-group.com

电 话：0755-21073657

传 真：0755-21070597

电子信箱：huazhi-group@qq.com

二、机构概况

机构简介

深圳华智认证服务有限公司，具有独立法人资格，专业从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证业务（认监委批准号：CNCA-R-2018-460）。公司以国家相关法律、法规和 CNAS 认可规范作为行为准则，建立并运行完善有效的质量管理体系，为客户提供一流的认证服务，公司设置有公正性委员会、市场部、运营部、技术部、综合部。公司的服务旨在有效地帮助组织满足顾客要求，增强顾客满意，提高管理水平，满足政府要求，避免或减少质量投诉、环保/安全事故风险。

我们围绕客户需求持续创新和改变，与客户保持良性循环。我们致力于为中国企业提供卓越的绩效管理方案与认证和培训，为企业提供有竞争力的企业管理和认证服务，持续提升客户感受，不断为客户创造价值。

价值观

成就客户，艰苦奋斗，至诚守信，超越期待，创造财富。

社会责任

人人可以获取、使用、和分享信息及知识，使个人、团体和企业均能充分发挥自己的潜力并持续提高生活、工作品质的社会。

宗旨

务实、责任、价值

经营理念

机构竞争就是品牌竞争，品牌竞争就是人才竞争

方针

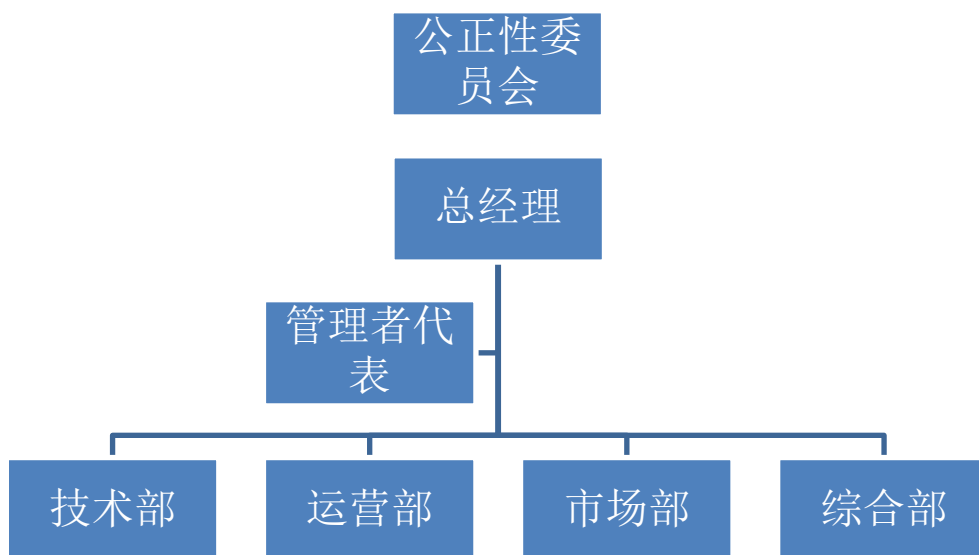
客观、公正、优质、诚信

质量目标

建立、保持有效的管理体系，确保认证审核管理工作满足认证认可规范文件的要求，建立质量目标考核体系，定期对目标的完成情况进行考核，完善 PDCA 工作管理模式。

- 全年客户投诉及时处理率 100%；
- 审核/审查员年度继续教育培训不少于 48 小时；
- 违法违规认证事件为 0；
- 认证信息上报准确率 100%。

组织结构



业务领域

质量管理体系认证 (GB/T19001-2016/ISO9001:2015)

环境管理体系认证 (GB/T24001-2016/ISO14001:2015)

职业健康安全管理体系认证 (GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007)

二方审核

管理培训

三、质量承诺

严格遵守国家有关管理体系认证、产品、质量、环境及职业健康安全等方面适用的法律、法规、规章和标准的要求，严格遵守行业认证认可的所有规定。

坚持管理体系认证自愿的原则，认证运作的方针和程序是非歧视性的，在认可机构批准认可的业务范围内向所有的社会各方开放，不附加任何财物和其他条件，同等提供优质的服务。

坚持以盈利为目的的有偿服务，不从事有违认证公正性和有效性的活动，不以不正当手段进行业务竞争，不接受认证咨询服务，不以各种名义进行认证咨询一条龙服务。

坚持对在认证过程中所获取的受审核方需要保密的资料、信息进行保密，除有法律要求外不向任何第三方泄露。

在本公司有能力的认证业务范围内，按照认证程序对受审核方实施审核，做出是否通过的认证决定，通过监督审核确定其管理体系运行的有效性。

严格遵守审核人员行为准则，确保受审核方的权益不受损害。

欢迎受审核方对公司的工作质量及人员进行监督，公司设有专门负责处理社会各方的投诉、申诉和争议渠道。

四、社会责任建设与战略

作为一个具有长远发展规划、负责任的第三方认证机构，我的目标不追求经济利益的最大化，公司在创造经济利益的同时，还承担对国家、社会、员工、社区和环境的重大责任。华智认证努力践行“传递信任、服务发展”核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任治理工作，将社会责任的理念融入我公司的整体战略目标中，推动本公司与社会的和谐稳定发展。

1) 积极开展社会责任建设，根据社会责任理念和长远发展目标，为持续推动华智认证对社会责任的建设，公司明确社会责任职责和机制，以推动社会责任工作良性、有序的开展。

2) 在建立社会责任管理机制时，始终坚持遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会的八大主题，运用成熟的PDCA循环模式，通过行动规划、规划实施、绩效评估及持续改进四个方面开展社会责任机制的建设和实施。

3) 明确社会责任推行工作计划，把对政府、投资方、客户、公众、合作伙伴、员工的履责要求融入到公司日常经营的全过程，落实到各部门、各岗位。

4) 制定工作行动计划，结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能部门。

5) 推进社会责任项目，各部门根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。

6) 评估社会责任绩效，定期对社会 responsibility 项目进行评估，评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。

7) 实施责任沟通管理，积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请其参与认证有关的社会责任活动。

8) 确定利益方期望，通过全面识别本机构的主要利益相关方，建立与利益相关方的沟通渠道，及时保持与相关方沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望，并通过规划的运行活动，不断满足相关方的要求和期望，明确主要利益相关方、要求和期望、沟通渠道，自觉履行和实现社会责任目标。

9) 创新发展：创新是企业进步的灵魂。华智认证注重创新发展，公司紧紧围绕国家产业政策和经济发展要求，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，开展认证相关链条产品的研发工作，满足政府、行业和企业对认证的需求，充分发挥认证对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用，拓展服务体系认证领域，加强科研工作，创建“知识型”组织。

五、社会责任实践与绩效

根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，华智认证始终将遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会八个方面作为履行社会责任的核心主题；以“传递信任，服务发展”为使命，以提升认证、核查在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证和核查结果为己任，朝着成为专业、规范、公正、高效、可持续发展、服务水平一流的认证机构方面努力迈进。

1、社会责任管理体系建立及实施情况

公司通过建立一个覆盖全局的循序渐进的推进机制，逐步将履行社会责任作为业绩考核指标工作纳入到公司中长期发展战略中，搭建与员工、客户、政府及公众间的沟通渠道，努力实现机构本职工作与社会贡献相结合、内部建设与外部环境相适应、机构共识与社会共识相统一。

公司在市场责任方面，置身行业市场竞争更趋激烈、简政放权背景下新的政策红利不断释放的新背景，公司制定适应机构市场竞争与长远发展的需要的规则，持续优化服务水平，创新业务领域，为客户创造更大价值。

在社会责任方面，牢牢把握住质量这一主题，推动企业转型升级，发挥质量基础设施的作用，“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”；把认证认可与经济与社会发展深度融合，开展质量宣传，维护百姓利益。

2、遵守法律法规

华智认证自成立以来，一直将遵纪守法和诚信经营作为我们的首要品质，是企业可持续发展的重要基石。

1) 自觉遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《公司法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

2) 尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同并购买社保。

3) 各部门做好《劳动合同法》的宣传普及工作，通过各种有效宣传方式使职工知法、懂法、守法。华智将会用部分收入用于新的业务领域开发、技术研究和人才培养上，为华智的可持续发展提供了基本保障。

4) 依法纳税。通过自觉遵守国家财政税收法律法规，诚实守信，依法足额纳税。

5) 华智将所有的法律法规和认可规范融入到全过程的认证活动中，从认证过程的各环节控制风险，识别和分析由认证活动引发的利益冲突的可能性：公正性管理委员会由来自政府、非政府组织、客户、获证客户的顾客、行业协会等各方组成履行对华智活动的监督职责。参与认证活动的人员签署《公正性声明》和《保密声明》。市场人员自觉遵守关于公平竞争的相关规定，不使用商业贿赂及欺诈行为进行不正当的竞争。

3、规范运作

为确保认证活动的公正、科学和规范，华智针对认证活动的业务开展、内部管理、认证风险的识别和防范及获证组织的持续监督对认证全过程建立了管理和控制制度，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

1) 建章立制，使公司的认证活动有章可循，有法可依。依据 CNCA/CNAS/CCAA 有关的法律法规、认证规范及相关规定建立了一套符合华智的质量保证体系文件，覆盖了认证活动的整个流程。

2) 强化对合同评审管理、审核任务安排、认证评定管理、人员管理、法律法规与标准的管理、档案管理、业务范围管理等，以最大限度的降低认证风险，确保认证活动的符合性和规范性。

3) 制定了一系列人员管理办法和制度，通过加强聘任、培训、使用及考核力度，每月组织相关人员学习与业务相关的质量、环境及职业健康安全法律法规和专业技术课，定期聘请相关的质量、环保及安全专家进行拓展知识培训，根据专项检查、确认审核及档案评定中发现的问题点及时纠正并展开自查和监控相结合做到持续改善我们的认证水平。通过《客户满意度调查》加强与客户之间的沟通，发现问题解决问题，更好的了解客户的需求与期待，保证我们认证的权威性和可靠性。

4) 为了确保各个环节的规范运作，我们识别和分析了认证风险的发生机制，认为认证风险的发生始于最高管理层的漠视风险和利益驱动，中层的疏于管理，审核组的各行其是，内部管理存在的缺陷。因此我们建立了自上而下的责任制管理，通过最高管理层的警钟长鸣，管理评审实现社会责任的持续改进。通过全员培训建立风险意识并对加入考核、监管和处罚机制。建立质量保证体系为保障，通过制度建设、能力建设自上而下落实责任制。以落实法律法规、认可规范及相关的规定为主线，将这些认证行业必须遵循的规则深化、细化、具体化，变成本机构的可操作的规章制度文件，通过规章制度和文件的实施，日常检查、纠正、持续改善，使各项制度逐步融入认证管理的各个环节，成为全体参与认证活动人员的自觉行动，逐步形成全员参与，共同防控认证风险的良好局面。

5) 对获证组织持续监督，通过不定期的走访和电话邮件等联络机制，了解获证组织的需求，听取其意见和合理化建议；通过不定期收集政府部门、媒体及主管部门发布的信息了解获证组织管理体系认证状况尤其是法律法规遵守情况：建立申投诉机制，组织专人调查、处理获证组织及利益相关方的投诉。

4、诚实守信

华智自成立以来一直以遵纪守法、科学严谨、公平公正为己任，努力为社会提供被各方采信可以信赖的认证成果。通过文化建设引导员工讲责任、讲正气、讲诚信，廉政建设树立正确的价值观，规范工作中的每一个环节减低认证风险提高认证的有效性，技术性的团队及严谨的工作作风显示出较强的专业能力及增值服务，良好的口碑让我们赢得了数量不多但质量上乘的认证客户。

5、提升服务水平

强调专业性一直是我们实现的认证审核目标,为客户提供专业的认证服务和增值服务,充分发挥认证的社会价值,使认证活动真正成为提升客户管理水平的重要手段之一。我们力图打造一个学习型、激励型的认证机构,鼓励员工利用自身专业背景和优势参与各种学习,取得相关资质。

通过收集客户信息,不仅可以了解审核员现场的各种表现,也可以了解客户的需求及对于我们审核中不足之处的改进。

收集最新的环境、安全法律法规,定期组织学习,以提升审核员的专业能力和为企业提供更及时、专业、便捷的证后服务,使管理体系认证真正成为企业提升管理水平,减少环境、安全风险。

6、创新发展,服务社会

华智始终坚持以服务为基础,以创新为发展的经营模式。注重利用自身背景及人力资源优势,参与环境技术政策研究和制定工作,为企业排忧解难。

1) 鼓励员工积极参与环境、安全、质量研究课题,提高专业水平,更广泛的了解客户在环境、安全、质量方面的需求,更好服务客户。如环境安全标准制订、安全和环境应急预案编制。

2) 建立环保节能意识使之贯穿于日常管理工作中。通过网络化办公、双面用纸、节能措施的落实、绿色出行、合理分配资源,从我做起,从小做起,倡导并助力全社会环境保护。

3) 提倡致力于回馈社会的公益事业,向灾区捐款、贫困家庭奉献爱心,鼓励员工向遭受自然灾害和偏远贫困的地区和人民提供力所能及的帮助,以改善他们的生活和学习环境。

7、员工权益

人是企业最宝贵的财富,只有尊重知识,尊重人才,企业才能获得永久发展的动力,对于认证行业来说尤为如此,认证机构的竞争说到底人才的竞争。华智坚持以人为本、用人唯贤、唯才是举的用人之道。通过平等雇佣、保障员工权益、提供有竞争力的薪酬、福利及广泛民主吸引和留住人才。

在人才选拔上，公司坚持平等双向选择，充分尊重员工意愿，在用人上没有性别、民族、年龄、地域及宗教信仰等歧视。

严格执行国家规定的劳动作息时间，每周五天8小时工作制度，公司不鼓励员工加班，如果需要加班，按照法定要求支付加班费或换休。

按照同工同酬、按绩效分配的原则，做到公平、公正、公开。按照员工资质和岗位需求与员工个人订立薪酬与合同条款，男、女员工在工资待遇、培训、晋升方面享有公平的待遇。

员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、产假、看护假等带薪假期。同时公司提供包括员工体检、节日津贴、生日津贴、生日会、旅游度假、意外保险等福利。

8、服务社会

华智始终以传递信任、服务发展为使命，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观，以实际行动回报社会。华智鼓励员工积极参与政府举办的公益活动，2018年成功举办了多场免费公益研讨活动，为企业应对贸易壁垒，积极走出去提供了技术支持，获得了客户一致好评。

9、环境保护——支持环境保护，促进节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。作为一家认证机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。

公司通过宣传栏、OA办公系统公告、邮件要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。

公司从2018年底起开始提倡无纸化办公，建立了一套完整的OA办公系统及实施了电子版审核案卷，真正实现了无纸化办公环境。通过对打印复印集合统一管理，纸张重复利用等，节约了大量纸张、墨盒消耗，减少资源占用。

在日常工作中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减员员工出行。提倡上下班绿色出行，

减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放，最大限度地减少对环境的影响。

10、安全责任——健全安全制度，消除安全隐患

2018年，安全管理工作深入贯彻落实科学发展观，以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针为指导，坚持“安全发展、系统管理、注重风险”的安全经营理念，全面开展安全生产制度、机制和体制建设。

公司将落实安全责任，完善安全管理体系作为安全抓手，实施各部门负责制，把安全落实作为各部门各项工作的第一要务，实行层层明确分工和承诺，明确各部门、各下属所有人员的安全职责。

加强安全监管，提升安全管理能力，公司配备数量充足的灭火设施，每个办公室的适当位置均有灭火器，并定期由物业管理部门检定。由物业管理处对防火知识和逃生知识进行3课时的培训，以案例分析、讲解、问答、讨论形式，给所有员工讲解如何防火、灭火、逃生的知识。

安全事故通报制度，《职工伤亡事故管理制度》明确规定：伤亡事故的报告、统计、调查和处理工作应当按照实事求是和“四不放过（事故原因分析不清不放过、事故责任者和群众没有受到教育不放过、没有采取防止事故再次发生的预防措施不放过、事故责任者没有受到考核不放过）”的原则，及时、准确地查清事故原因，查明事故性质和责任，总结事故教训，提出整改措施，并对事故责任者提出处理意见。

网络安全，为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器备份的同时，由办公室人员对数据库文档再实施一次下载备份。

2018 年公司重大事故和一般事故发生次数为 0。

六、展望

党中央、国务院做出了新时代战略部署，对认证认可工作高度重视，给认证认可行业带来前所未有的机遇，同时也提出了新的更高要求。新时代催人奋进，新征程任重道远。2019 年华智将重点做好以下工作：加强基础领域建设和全面质量管理，发挥优势，积极开展服务体系建设和认证等工作；推动质量管理体系升级活动；触及高端品质认证服务领域；提高综合服务能力，加强认证人员队伍建设，强化内部关键风险环节管理。

2019 年，公司将继续加强与相关方的协商和沟通，深入理解和关注相关方的期望和需求，通过提升服务质量、树立品牌，不断提高华智公信力，提升认证活动及其结果为国家、社会、股东、客户等相关方带来的价值。

公司将继续深化内部社会责任体系建设，强化社会责任意识，提高社会责任管理水平；坚持以人为本的理念，保障员工权益，深入了解员工思想动态、职业愿景，稳步提高员工素质和工作质量；为国家实现“加快建设认证认可强国，推动我国经济高质量发展”的目标贡献一份力量。

七、结束语

履行社会责任是一项长期工作，也是认证机构的重要义务，这篇社会责任报告只是我们的一些浅薄认知，公司社会责任体系的建立和逐步完善任重道远。未来，我们会积极探索将社会责任融入公司发展战略，不断提高责任管理水平，坚持“公正、优质、诚信”，保证认证的公正性和权威性，同时使员工树立社会责任意识，积极参与社会公益慈善活动。

在今后的经营管理中，我们将更加积极地履行企业社会责任，做好工作规划，在力所能及的范围内，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进区域经济的和谐发展；对利益相关方进行更加深入的沟通和了解，努力实现多方共赢的良好局面，努力取得更大的成绩。

以上仅为我们对社会责任的初浅认识，我们将会在今后的日子里，继续摸索社会责任管理及建设工作，去深刻理解履行社会责任的重要意义，牢固树立社会责任意识，高度重视机构的社会责任建设工作，把履行社会责任与机构的发展紧密结合，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任意识和主动性。

在新的年度，我们将更坚定、更主动地承担起自己的社会责任，为建设和谐社会做出更大贡献。