

思坦方针

公正

客观

规范

热忱

思坦目标

按规范要求进行认证，保证认证质量

以认真负责的态度，科学严谨的作风
竭诚高效地为客户提供优质服务

严格管理认证队伍，不断提高认证水平
做规范的认证中心

www.bjcscc.net

010-64795109 office@bjcscc.net

北京运营总部：北京市朝阳区来广营西路国创产业园6号楼2层2013

青岛分公司：山东省青岛市李沧区书院路37号5号楼1203

江苏分公司：南京市鼓楼区建宁路65号15#302室

深圳分公司：深圳市南山区招商街道海月社区海月路116号海月花园二期19栋4C

河北分公司：三河市燕郊开发区102国道南侧维多利亚写字楼



北京思坦达尔认证中心
BEIJING STANDARD CERTIFICATION CENTRE

北京思坦达尔认证中心 2018年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018



编制：北京思坦达尔认证中心综合部

编制时间：2019年3月



北京思坦达尔认证中心
BEIJING STANDARD CERTIFICATION CENTRE

Contents 目录

前言	-----	01-02
认证中心基本情况	-----	03-08
社会责任机制的情况	-----	09
中心与利益相关方	-----	10
履行社会责任的主要收获	-----	11-16
2018年中心的财务情况 and 结束语	-----	18

前言 PREFACE

报告编制说明：

· **报告编写依据：**本报告依据国家认证认可监督管理委员会2012年6月21日发布的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》（试行）的要求，结合中心2018经营管理、认证活动的实际而编制。

· **报告涵盖的范围：**本报告内容涵盖了2018年北京思坦达尔认证中心和深圳分公司、河北、江苏、青岛分中心的日常经营管理、认证活动中履行社会责任的基本情况。

· **报告的解释与获取：**本报告解释权属于中心。如需获取本报告，请登录中心网站。（中心网址：www.bjcscc.net）

· **报告的时效：**本报告的内容主要反映中心2018年1月1日至2018年12月31日履行社会责任的基本状况，但考虑到内容的可追溯和历史沿革，某些信息可能会适当向前延伸。

· **管理者承诺：**中心主任、法人卞晓燕郑重承诺：由于认证行业的性质和行业特点，中心在日常经营管理、认证活动中严格遵守国家对认证行业的方针政策，以高度的社会责任感，对社会负责，对消费者负责，对客户负责，为社会和消费者提供可信任的信用证明。并在此声明：根据“指导意见”和“提纲指南”及中心实际编制的北京思坦达尔认证中心2018年社会责任报告，真实反映了中心履行社会责任的基本情况，内容准确，真实、完整、可信。

· **中心社会责任的方针与目标：**深刻理解认证行业的性质和责任，坚持以人为本的理念，以“公正、客观、规范、热情”为中心的经营方针，以认可规范为行为准则，努力提高全体员工的责任意识，为社会和消费者提供可信任的信用证明。



一、认证中心的基本情况

1、机构的设立和发展沿革

北京思坦达尔认证中心于2002年6月经当时中国环境管理体系认证机构认可委员会认可的专门从事环境管理体系认证的机构，认可注册号为HR32。2002年12月经国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）重新批准注册，批准注册号为CNCA-R-2002-064，2011年4月经国家认监委批准扩展了质量管理体系认证。2011年11月质量管理体系认证获得国家认可委的认可。认可专业范围有22大类。2015年7月经国家认监委批准扩展职业健康安全管理体系认证，2017年8月职业健康安全管理体系获得国家认可委的认可，认可专业范围有19大类。2016年8月，经国家认监委批准，扩展信息安全管理体认证、信息技术服务管理体系的认证资格。(信息安全管理体、信息技术服务管理体系尚有待认可)，2018年，向国家认监委申请并获得批准的物流、教育、环保设施运行与维修三个领域的服务认证。还向国家认监委提交党建、建筑施工企业质量管理体系的认证备案。向国家认可委提交了QMS、EMS、OHSMS三个领域共六个大类的扩项申请。2013年和2014年，经国家认监委批准，相继设立了深圳分公司、河北、江苏、青岛分中心。

目前中心专业认可范围：



2、人力资源与认证业务的匹配状况

管理人员状况:

目前中心有管理人员27人，均具有大专以上学历，其中本科 11人占管理人员的40%，在认证行业从事审核和管理工作10年以上的有7人，最长的已在认证行业从业20多年，对认证行业的历史和现状烂熟于心。目前，中心的部门结构更加合理，职责更加明确，运作更加顺畅。在中心的管理团队中，即有管理经验丰富，又认真负责，熟悉认证工作的老同志，又有较 时间在中心工作的中青年，他们在各自岗位上尽职尽责。所以中心目前的管理人员队伍是一支老、中、青结合的团队，是一支即有丰富的管理经验，又有干劲、热情、勇于担当的管理 伍。是一支有敬业精神、懂业务、守纪律、善管理的团队，能满足中心目前的日常管理和认证工作。

审核人员状况：

中心目前有审核员169人。其中：环境管理体系审核员110，其中专职55人，兼职55人。质量管理体系审核员168人，其中专职 71人，兼职97人。职业安全健康管理体系85人，其中专职43人，兼职42人。

2018年颁发证书和完成审核项目状况：

全年共颁发新证书3668份，其中：质量管理体系2216份；环境管理体系817份；职业健康安全管理体系589份。全年完成监督审 核项目3150个，其中：质量管理体系1982个；环境管理体系697个；职业安全健康管理体系468个。



审核资源与认证业务的匹配情况：

QMS：目前中心认可委认可的业务范围共有22大类，中心目前有QMS审核员167人，他们具有24大类的专业范围，除了涵盖中心现有认可的22大类业务范围外，尚有 2大类的专业储备。

EMS：中心目前经认可委认可的业务范围24大类，中心现有EMS审核员109人，他们具有26大类的专业范围，除了涵盖中心现有认可的24大类业务范围外，尚有2大类的专业储备。

OHSMS：中心目前经认可委认可的专业范围有19大类，中心目前有OHSMS审核员84人，他们具有19大类专业，能支持中心的认可业务范围。

从上述的分析中可以得出现有人员的专业范围能满足认证业务的需求。也为中心以后扩展业务范围储备了人力资源。



审核资源与认证业务量的匹配状况

专职审核员与认证数量的匹配

QMS：2018年共完成初审1964个，监督审核2109个，共派出审核组5367个（初审二个阶段两个审核组、监督审核一个审核组），全年按10个月工作时间计算， $5367/10/73$ （专职审核员） $=7.4$ 则每个专职审核员每月只需参加7.4次审核组。再从审核人日数计算，初审一个项目按6个人/日计算，监督审核按一个项目2个人/日计算，即： $1964*6+2109*2=16002$ 个人/日，假如这人/日数中均由专职审核员完成，可知：按审核组计算方法， $16002/10/73$ （专职审核员数） $=21.9$ 个人/日，则专职审核员每月需完成22个审核人/日，并且还有相当数量的兼职审核员（据2018年统计，兼职审核员承担的审核工作量占27%）。所以审核资源能满足目前中心的审核任务。

EMS：全年共完成初审850个，监审838个，共派出审核组1917个（方法与QMS相同）， $1917/10/59$ （专职审核员数） $=3.2$ 个，专职审核员每月只需参加3.2个审核组。审核人日数 $850*6+838*2=6776$ ， $6776/10/59$ （专职审核员数） $=11.5$ 个人/日，则专职审核员每月只需完成12个审核人/日，其中还有兼职审核人员承担的审核任务。

OHSMS：全年共完成初审619个，完成监督审核579个。共派出审核组1372个。 $1372/10/47=2.9$ ，专职审核员每月只需参加0.3个审核组，审核人日数 $619*6+579*2=4782$ ， $4782/10/47$ （专职审核员数） $=10.2$ 个人/日，则专职审核员每月只需参加10个人/日，其中还有兼职审核人员承担的审核任务。

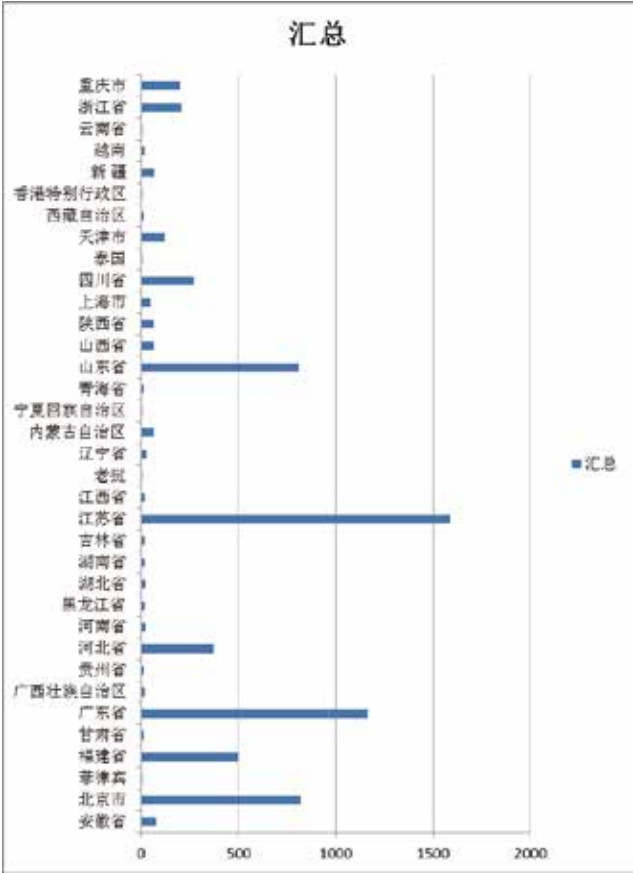
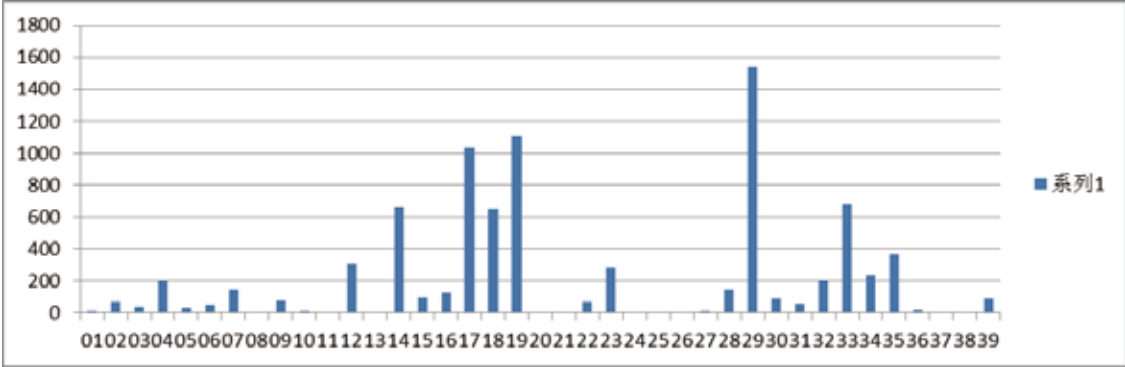
从上述计算结果看，这样的工作量，对于专职审核员是完全可以承受的，所以能满足CNCA《认证机构管理办法》中规定“确保证审核过程中具备合理数量的认证人员……”的要求。

3、证书的有效、暂停、撤销情况

证书类别	有效证书(张)	2018年暂停证书(张)	2018年撤销证书(张)
QMS	4414	1166	701
EMS	1465	410	193
OHSMS	1063	257	141

(截止2018年12月31日)

获证客户主要分布在：江苏省，广东省，山东省，北京市，集中在29,19,17等大类行业。



二、社会责任机制的情况

无论是生产型企业，还是服务型组织，都生存于社会的大环境中，因而组织在日常一切活动，都必须把履行对社会的责任作为自己的崇高使命。只有这样，企业才能得到社会的认可，才能发展壮大，很难想象一个对社会不负责任的企业或组织能够生存发展。因而履行社会责任不仅是企业的管理者，而且与企业的每位员工息息相关。所以，中心一直把对每位员工社会责任意识的培养作为经常性工作，使他们懂得对社会，对企业，对自己负责的一致性。如果在履行社会责任中，光有领导的积极性，而没有广大员工的积极性，履行社会责任，就成为无源之水，就成为空谈。

基于上述考虑，中心的社会责任机制，是以中心主任负总责，各部门把落实社会责任融合到各自的职责中，把履行社会责任贯彻于认证活动的全过程，中心通过例行的内审和管理评审来发现，总结，改进履行社会责任方面的经验和问题。把履行社会责任和中心的认证活动，日常管理紧密结合起来，避免出现两张皮。

三、中心与利益相关方

认证机构是向社会和消费者提供可信任的信用证明，因而，认证机构的工作受到方方面面的关注，特别是与机构密切相关的利益相关方会对认证机构寄予更多期望与要求，因此认证机构 必须关注他们的期望，及时的沟通与交流，最大限度满足他们的要求，取得他们的支持与帮助，与中心利益相关方的关系和沟通方式见附表：

利益相关方	相关诉求方	交流方式
政府、工商、税务、劳动保障	履行企业法人责任，公民的义务，合法经营，依法纳税	认真学习和遵守国家、政府有关政策，及时按要求提交中心的真实信息，合法合规经营，依法纳税
行业监管部门 (认监委/认可委/认证认可协会/地方各级认证监管部门)	遵守认证认可法律，规范、规定，规范运作，规避风险、维护认证市场的公正、公平，为社会提供可信任的信用证明	积极参加监管部门举办的各种会议和活动，接受监管部门例行专项检查和评审，及时提供中心认证活动的相关信息。
投资方	合法经营，稳定发展，相应回报	通过召开董事会，报告年度工作状况，财务报告等方式
申请认证的客户	提供客观公正的认证审核，热情周到的服务，使获证组织通过认证提升管理水平，提高组织的经济和社会效益	中心的公开文件，中心网站，初审、年度监督审核，重大信息的沟通
社会、公众消费者	提供可信任的信用证明，提供获证组织的信息真实及时，获证组织向社会和公众消费者提供质量优良的产品和服务	由中心签发的认证文件，及时向监管部门上报认证信息，适时更新中心网站获证组织动态
员工，为思坦工作的人员	合理的薪酬，较好的福利，和谐、团结、良好的工作环境	公开透明的规章制度，充分发扬民主，建立管理者与员工的谈心，交心渠道，为员工提供参加培训的机会，提倡和鼓励员工的发展



四．履行社会责任的主要收获

履行社会责任是每个企业从成立之初就在承担着一定的社会责任，作为认证的中介服务机构，中心也一直履行着对社会的责任。经过几年来贯彻国家认监委关于《认证机构履行社会责任指导意见》，中心在履行社会责任方面认识更深刻了，行动更自觉了。在过去一年里，这方面工作有了新的进步。

1

中心及中心的全体员工坚决维护以习近平同志为核心的党中央，在思想上、组织上、行动上与党中央保持一致。以习近平新时代中国特色社会主义思想指导认证工作。严格遵守国家法律法规和各项方针、政策。依法办事将是所有组织和个人必须遵循的行为规范，也是必须履行的社会责任，因为国家的法律法规、方针政策是调节一切社会关系的基本准则，遵守国家法律法规，是组织、个人履行社会责任的最基本要求。中心把依法依规办事作为中心的首要之举，并要求每位员工，必须严格、自觉遵守国家的法律法规。

遵纪守法，还应体现在机构和员工，要服从和服务于国家的政策和规定，因为这些政策和规定表示国家一个时期的主流和导向。

为了确保中心的日常运行符合国家的法律法规，政策规定和员工的守法意识，中心在日常管理活动中经常向员工进行法律意识的教育。

在过去的一年中，中心在经营和认证活动中无论是机构以及为机构工作的人员，没有发生违法违纪的事情。

2

客观公正规范的开展认证活动，为社会和公众提供真实可信的证明，认证机构的基本社会责任是认真负责向社会和公众提供真实可信的认证结果。为此中心2018年主要抓了以下几项工作：

首先，加强了队伍建设。认证活动是靠人去完成的，特别是体系认证，很多都是抽样取证评价，定性分析，认证人员主观意识和责任性对认证结论影响很大，为此中心的管理层把队伍建设作为管理工作的重要内容，抓紧抓好。中心注意从道德准则，职业素养，责任意

识，专业技能等方面强化了培训，在人员管理和使用上防止重专业技能，轻道德准则和职业素养，使参与认证人员，有良好的道德行为，较高的职业素养，较强的责任性，精良的专业技能。

其次，中心在业务建设上采取了一些措施，取得了一定成效。

一是加强了培训，中心在2018年5月10日~12日在北京召开认证人员会议，来自全国各地的112名认证人员参加了会议，此次会议以会代训，传达学习了认证认可监管部门的有关文件，还请了国家认可委的资深老师对新版ISO45001标准及审核方法、审核技巧、审核中一些特殊问题的处理一一作了讲解。中心领导还对认证活动中的一些问题坦诚与大家进行了沟通，对中心的管理要求作了说明。此次培训受到与会人员欢迎，效果不错（选一些审核员培训大会培训照片）。会议期间，还对在2018年认证工作中表现比较好的八位审核人员给予表扬。此外，中心还派人到深圳、青岛、南京进行专门专项的专业培训。为了提高办公室成员的组织管理能力和专业能力，中心全年举办以岗位任职职能小范围、甚至一对一的培训，共达20次。



二是加强了监督，一方面积极配合各级监管部门的监督检查，如实客观地提供情况，对检查中提出和发现的问题积极有效地整改，并举一反三。全年各级监管部门抽调审核案卷7份，现场监督检查8次，截止目前没有发现影响证书有效性的问题。另一方面，中心2018年强化了内部的监督检查，市场部每月对客户进行回访，征求对中心认证工作，审核人员的思想和工作作风、专业技能、职业操守等方面的意见，全年共回访客户60家，满意和比较满意达100%，实现了零投诉。审核部每天通过电话或视频等方式抽查审核组现场审核情况，核对审核组成员，是否按审核计划的时间进场和退场，有没有迟到早退的现象，全年共抽查268个审核组，没有发现问题。技术部每月抽查审核卷宗，查看审核记录是否有相似性、认证评定的准确性，全年共抽查36审核案卷，没有发现越“红线”的问题。

三是加强了沟通，除了认证评定人员在审阅审核案卷发现的问题及时与审核组沟通外，2018年中心定期编发了中心内部的《认证工作通讯》，及时介绍行业监管部门的政策、规范，中心对认证工作的新要求，新规定，中心认证工作的近况，认证审核中的问题及审核有效性分析，审核典型案例的解剖，通过这一方式，把个别的经验和教训变为大家的共同财富。

3

保障员工合法权益，营造和谐的工作环境

维护员工合法权益，中心必须按法办事，按规管理，把中心的管理行为约束在法律的框架内，中心严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保障》的有关规定，并根据中心的实际制定符合法律的规章制度，所有为中心工作的人员，都要与中心签订《劳动合同》，明确规定双方的权利和义务，使员工与中心处于平等地位。

认证活动是一项多人参与和合作，共同努力完成的，因而作为中心领导要十分关注员工的工作和生活，最大限度的调动每位员工的积极性，在中心内部营造一种团结、友爱、和谐、协作的氛围。

认真落实“带薪休假制度”，根据国家有关规定，中心制定了享受带薪休假的规定，只要符合条件的人员，中心将根据工作和个人意愿适时安排带薪休假。此外，中心还对员工享受的婚假，产假，丧假，做出了具体的规定，凡有员工遇到的上述情况，中心会主动安排假期，基本工资照发。

中心建立了以基本工资，岗位津贴，绩效报酬为主的合理的薪酬制度，体现按劳分配的原则，避免干好干坏一个样。中心确保员工的工资按时足额发放，从不拖欠，中心还按照有关规定，为每位正式员工办理了社会保险，考虑到员工外出机会多，可能遇到意外的突发情况，中心还为员工购买人身意外伤害的商业保险，解除了员工的后顾之忧。

把人才培养作为中心业绩考核的重要指标。中心除了要保质保量完成认证工作之外，还要尽可能的早出人才，多出人才，中心如果把人才培养与发展搞好了，即能留住人，稳定队伍，又会促使认证工作高质量发展。为此，中心十分重视对人才的培养，关注他们的发展，培训内容包括：新员工的岗位培训，审核人员的发展和晋升培训，职业素养的培训，专业技能的培训，行业规范的培训等，使员工在获取相关知识上能随时更新。此外，中心要求所有审核人员必须完成国家认证认可协会规定的继续教育内容与实践，对完成情况记入人员的考核内容。

营造温馨、和谐的工作环境，使中心成为员工的第二个家。管理者很少用权力和职位因素去实施管理，更多的是以个人的人格魅力和专业知识对员工实施管理和领导。平时领导与员工之间广泛开展谈心活动，及时沟通领导与员工之间在一些认识上差异。每逢节假日，中心都要举办聚餐，中心规定每月第一周的周三，为在当月生日的员工集体过生日派对。中心于2018年10月组织办公室全体人员到山西平遥古城、壶口瀑布、王家大院参观游览，领略了人类的古文明和作为 母亲河——黄河的壮美。激发员工对伟大祖国的热爱。在三天的游览过程中，领导、员工大家融合一体，进一步密切了干群关系，增加凝聚力、向心力。对员工的实际问题，中心领导会换位思考，给予切实关注，合情合理的解决。正确处理一个人的问题，可以稳定一大片。



2018年，中心还为在办公室工作的人员安排了体检，使每位员工对自己的体质做到心中有数，有针对性的做好锻炼和预防。

2018年，中心每月为当月过生日的员工集体过生日，另外为每位员工生日时选购图书，并且中心全体员工均在扉页上留言祝福。

2018年，中心用于上述活动的费用就达到6.5万元。

4

节能减排，保护环境

作为管理体系认证的机构，搞好节能减排要做好两个方面工作。一是机构本身在日常管理，认证活动以及中心工作人员在日常生活中要带头做好节能减排工作，另一方面通过认证活动促使获证组织在节能减排方面取得成效，从某种意义上说做好后者的工作显得更为重要，更有意义。

中心建立了以基本工资，岗位津贴，绩效报酬为主的合理的薪酬制度，体现按劳分配的原则，避免干好干坏一个样。中心确保员工的工资按时足额发放，从不拖欠，中心还按照有关规定，为每位正式员工办理了社会保险，考虑到员工外出机会多，可能遇到意外的突发情况，中心还为员工购买人身意外伤害的商业保险，解除了员工的后顾之忧。

在机构本身节能减排方面中心主要抓了以下几方面工作：

1) 对员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高全体员工节能减排的自觉性。要求员工在工作、学习、生活中做节能减排的模范实践者和节能减排社会意义的积极宣传者，以自己的模范行动去带动家庭，影响社会。

2) 对节电，办公用品的使用制定了相应的制度和规定。比如对冬、夏季空调的使用规定了最高值和最低值，做到人走灯关，防止长明灯。公司内部办公一律使用废纸（双面用纸），使用率应达到90%以上。

3) 倡导和推进无纸化办公。充分利用网络的现代化办公手段，在认证活动中尽量利用网络优势，减少办公用纸。2018年所有审核项目都实现了电子化卷宗。这不仅节约了大量的纸张、能源，而且也缩短了运营时间，提高了效率，降低了认证成本。为了推进此项工作，中心还专门请技术人员改进和优化了软件设置和招聘网管人员，为每位认证工作人员配置了电脑，对他们进行了培训。

在认证活动中，通过现场审核活动促进获证组织在节能减排方面取得成就，在获得环境管理体系认证的组织中，很多组织都把节能减排作为目标指标，制订切实可行的管理方案，实现节能减排上年年有成效。在现场审核中把组织的节能减排绩效作为审核的重要内容。

在质量管理体系的认证活动中，审核人员要求获证组织从产品（服务）的设计，就要从原材料使用，资源能源的消耗，贯彻落实节能减排的要求，从产品生命周期的五个不同阶段，提出节能减排要求。

5

服务社会

作为一个企业，除了以自己的优质产品和最好的服务服务消费者和社会外，企业还肩负着社会的责任，要把对投资人负责、对员工负责、对社会负责三者结合起来。中心基于对社会的一种责任，中心为社会提供近两百多个就业岗位，如果一个企业光顾自己的利益而不顾员工和社会的利益，这是一种不负责任的行为。

中心为了更好地履行社会责任，中心从2015年开始，建立了“社会责任基金”，每颁发一张新的认证证书提取10元作为该基金的来源，财务建立专门账户，专款专用，2018年共提取社会责任基金2.78万元，加上历年提取的，累计提取社会责任基金6.65万元。中心还制定了对基金的募集、使用、管理的办法，建立“基金”的目的，一是通过这种方式使全体人员都来参与，以提高大家的责任意识；二是通过中心的这一举动，以求达到“抛砖引玉”的作用，倡导在认证行业建立这样的社会责任基金；三是随着中心业务的扩大，基金的积累也会愈来愈多，一旦社会或者中心员工遇到困难，需要帮助时，则可尽一个企业的绵薄之力。

2018年，中心上交税收59.25万元，代扣上交个人所得税98557.75元。

中心每年按规定及时缴纳残疾人就业保障金，为残疾人就业提供力所能及的帮助。

在认证活动中，通过现场审核活动促进获证组织在节能减排方面取得成就，在获得环境管理体系认证的组织中，很多组织都把节能减排作为目标指标，制订切实可行的管理方案，实现节能减排上年年有成效。在现场审核中把组织的节能减排绩效作为审核的重要内容。

在质量管理体系的认证活动中，审核人员要求获证组织从产品（服务）的设计，就要从原材料使用，资源能源的消耗，贯彻落实节能减排的要求，从产品生命周期的五个不同阶段，提出节能减排要求。



五．2018年中心的财务情况

中心的财务收入全部来自认证的项目收费，全年共收入891.15万元，支出730.23万元，2018年盈利160.92万元。

六．结束语

北京思坦达尔认证中心在国家认监委的领导下、在国家认可委和中国认证认可协会的指导和帮助下，2018年在履行社会责任方面做了一些工作，在遵守法律法规；客观、公正、规范地开展认证活动；保证员工合法权益，营造和谐的工作环境；节能减排；服务社会等方面取得了一些成效，比2017年有一定进步。但我们深知，此项工作距离社会期望还有差距。特别是如何提高认证的有效性，真正为社会和消费者提供一个可信任的证明这个作为中心的最根本社会责任还任重道远，可以说这个问题永远在路上，我们决心在新的一年里，在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，在国家认监委和各级监管部门的领导与帮助下，把履行社会责任做的更加扎实，更有成效。