

2019 年度社会责任报告



北京中鼎乾元认证有限公司

2020年3月

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.....	4
1、公司简介	4
2、公司资质	5
3、认证业务	7
4、人力资源	7
5、机构设置	8
6、经营状况	9
三、社会责任体系建立.....	10
1、社会责任体系建立、运行与持续改进	10
2、利益相关方的识别与参与	10
四、履行社会责任情况.....	11
1、法律法规合规性	11
2、规范运作	12
3、诚实守信.....	12
4、提升服务.....	12
5、创新发展.....	12
6、节能减排，增强环保意识.....	13
7、员工权益.....	13
8、服务社会.....	13
五、结束语.....	14

一、前言

1、总经理致辞

北京中鼎乾元认证有限公司始终秉承“公信诚信，持续稳定”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，公司通过公开文件的标准收费、监审/再认证通知书上的具体收费，公开与客户密切相关的价格，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 2019 年 1 月至 2019 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

2020 年 3 月 6 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：

公平公正、严谨规范、优质高效、永续发展

- ①公平公正：严格执行国家法律法规，履行认证机构的社会职责，以公平公正的行为准则维护认证的行业信誉。
- ②严谨规范：严格执行行业的认证认可制度，讲求职业道德，自律认证行为，以严谨规范的工作态度扩展认证业务。
- ③优质高效：严格执行公司的服务宗旨，排除来自各方面的干扰和风险，以优质高效的服务宗旨赢得客户满意
- ④永续发展：坚持守正创新的时代理念，加快业务建设，提升综合实力，以管理的持续改进带动公司的永续发展。

(2)、公司管理目标：

- ①严格执行国家认证认可制度，确保认证审核公正、有效；
- ②年度认证客户满意率 $\geq 90\%$
- ③认证项目抽查合格率 $\geq 95\%$
- ④客户流失率 $\leq 20\%$
- ⑤认证过程实施监控率100%

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-2019-503），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体系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，竭诚为企业、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

批准号：CNCA-R-2019-503

机构名称：北京中鼎乾元认证有限公司

住 所：北京市朝阳区西大望路 27 号[2-1]2 幢 4 层 410 室

法定代表人：郑方会

注册 资 本：300 万元

法人注册号：91110105MA01F3HP0K

法人类型：有限责任公司（自然人投资或控股）

法人分支机构：无

认证业务范围：见附页

颁发日期：2019 年 2 月 12 日

换发日期：2019 年 3 月 22 日

有效期至：2025 年 2 月 12 日

备案信息及年度报告信息请登录 www.cnca.gov.cn 网站查询



国家认证认可监督管理委员会

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
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



国家认证认可监督管理委员会

3、认证业务

2019 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 2019 年 12 月底，ZDQY 认证有效证书量 327 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 59 人。具体明细如下：

认证领域	QMS	EMS	OHSMS	售后服务审查员
人员数量	28	19	12	43

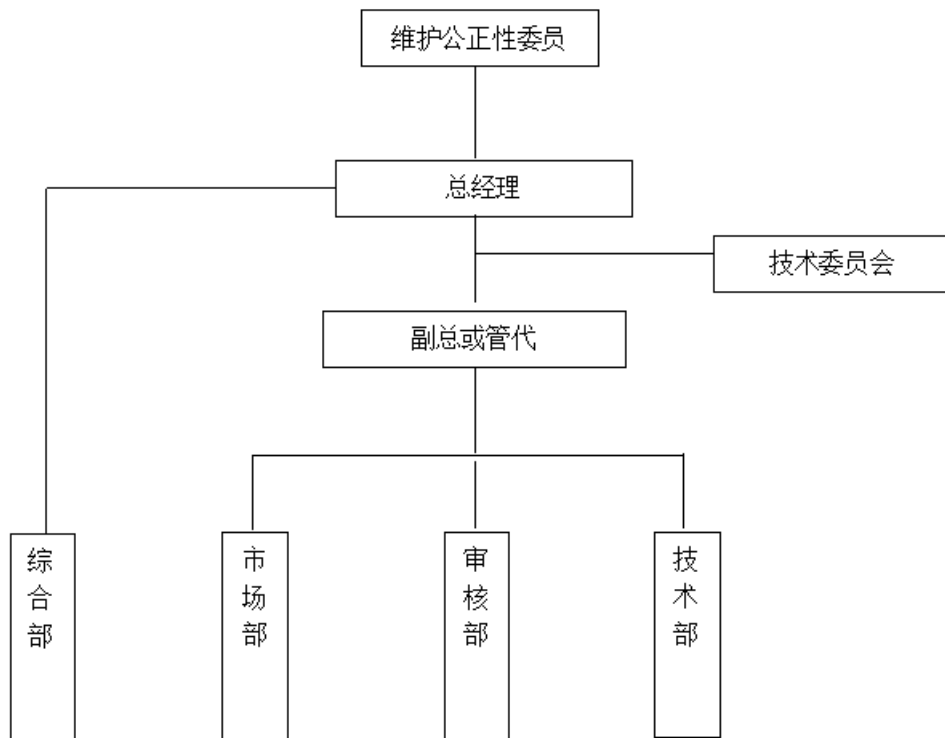
审核资源基本满足认证要求。另公司现有实习审核员 20 余人，确保了公司 2020 年认证工作的有效开展。

(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

ZDQY 组织机构图



6、经营状况

(1)、2019年度累计颁发有效认证证书共 327 张，其中：

 管理体系认证证书 317张

 售后服务认证证书 10张

(2)、2019 年暂停证书 0 张。

(3)、2019 年撤销证书 0 张。

(4)、2019 年度对获证组织实施监督审核的次数：0

 由于都是 2019 年初次发证，目前还未到监督期。

 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	市场部、审核部、技术部
员工权益	综合部
市场/客户	市场部
节能减排	综合部
社会参与	各部门

2019 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，听取公司经营管理者汇报，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2019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

2019年，是ZDQY的认证元年，开局良好。2020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。