



社会责任报告  
(2019 年度)

欧瑞认证有限公司

# 一、前言

## 关于本报告

此报告为欧瑞认证有限公司（以下简称：欧瑞认证）

2019 年对外公开发布的《社会责任报告和可持续发展报告》。

本报告参照国家认证认可监督管理委员会（CNCA）发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织ISO 26000《社会责任指南》的各项要求，中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》，并结合欧瑞认证对社会责任的独特理解和欧瑞认证的具体实践编写而成。

## 报告范围

除非有特殊说明，本报告主要描述（2019年01月01日至2019年12月31日）期间社会责任状态，个别内容超出本范围。

报告描述了欧瑞认证在公司治理、价值创造、环境经营、员工、社区、供应链等方面的工作，报告内容涵盖了QMS、EMS、OHSMS、ECPSC相关管理活动。

## 报告可靠性承诺

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 文本语言和发布形式

本报告以中文形式发布。本报告为年度报告，每年发布一次。

本报告一般以电子文档形式发放，如有需要可在公司网站获取。

对本报告的内容如有疑问或建议，欢迎来电或来函询问。

我们的联系方式如下：

机构名称：欧瑞认证有限公司

地址：浙江省杭州市鸿宁路1819号左右世界商务中心1幢2单元1201室

电话：0571-82751996 82751997

传真：0571-82751997-808

电子邮箱：cnescrz@163.com

网址：www.cnesc.com.cn

## 二、总经理致辞

履行社会责任是每个组织应尽的义务和使命，它不仅是组织自身发展的需要，也是组织树立良好社会形象，提高品牌价值的重要途径。

欧瑞认证不忘履行“传递信任、服务发展”的社会使命，认真履行社会责任。本报告凝聚着欧瑞认证一年来对践行社会责任的思考与总结。让所有关心欧瑞认证的利益相关方，了解我们对所承担的社会责任的管理承诺，增进社会各界对我们的了解、信任、支持和监督。

认证来自于社会，服务于社会。我们承诺在提供认证服务的同时，我们时刻牢记所承担的社会责任，将社会责任融入到机构发展的每一个环节中，不忘初心，遵纪守法、规范运作，在机构发展的同时创造社会价值。

展望未来，欧瑞认证将一如既往的践行社会责任，以良好的认证服务，赢得信任；以不懈的创新迎接新的发展机遇和更大的挑战，以更加真诚、开放、包容、进取的精神，努力将欧瑞认证打造成为成为受尊重、具公正性和权威性的认证机构。

## 三、机构概况

### 1. 组织简介

欧瑞认证有限公司(简称ESC)是经国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准的专业、公正、权威的第三方认证机构。公司专注于为中高端客户提供认证服务。专业从事ISO9001质量管理体系(含GB/T50430)、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系认证和服务认证。公司拥有一支素质过硬、专业精干、勤奋敬业、作风严谨、敢于担当的市场开发队伍、审核员队伍、技术专家队伍和管理团队，能够满足不同行业企业、多领域的管理提升需求。

公司本着“诚实守信，服务至上”的经营思想，依托行业背景，科学定位、创新发展，形成了一套规范高效的管理体系，积累了丰富的管理经验。公司以诚信认证、责任认证为己任，努力践行社会责任。公司坚守“严谨、务实、创新、

高效”的服务理念，遵循“客观独立、公开公正、诚实信用”的原则，释放出“传递信任、服务发展”的正能量。

目前，伴随国家产业结构调整持续优化升级、供给侧改革的不断推进，认证服务已步入发展的新起点。为了努力实现与供给侧的需求对接，促进行业和企业提升技术和管理水平，公司以创新发展为驱动，依托行业优势，不断拓展新服务项目，向多元化复合型服务延伸，努力建设成具有专业特色的综合性、专业化的技术服务机构。我们愿与社会各界精诚合作、携手并肩、共谋发展、共创美好未来！

## 2. 公司运营机构

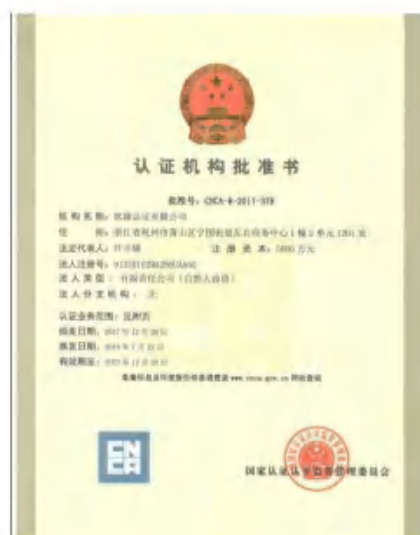
公司采取董事长领导下的总经理负责制。董事长任命总经理全面负责公司的运营，并配有两名副总经理协助总经理实施公司管理经营工作。

公司设有技术委员会。

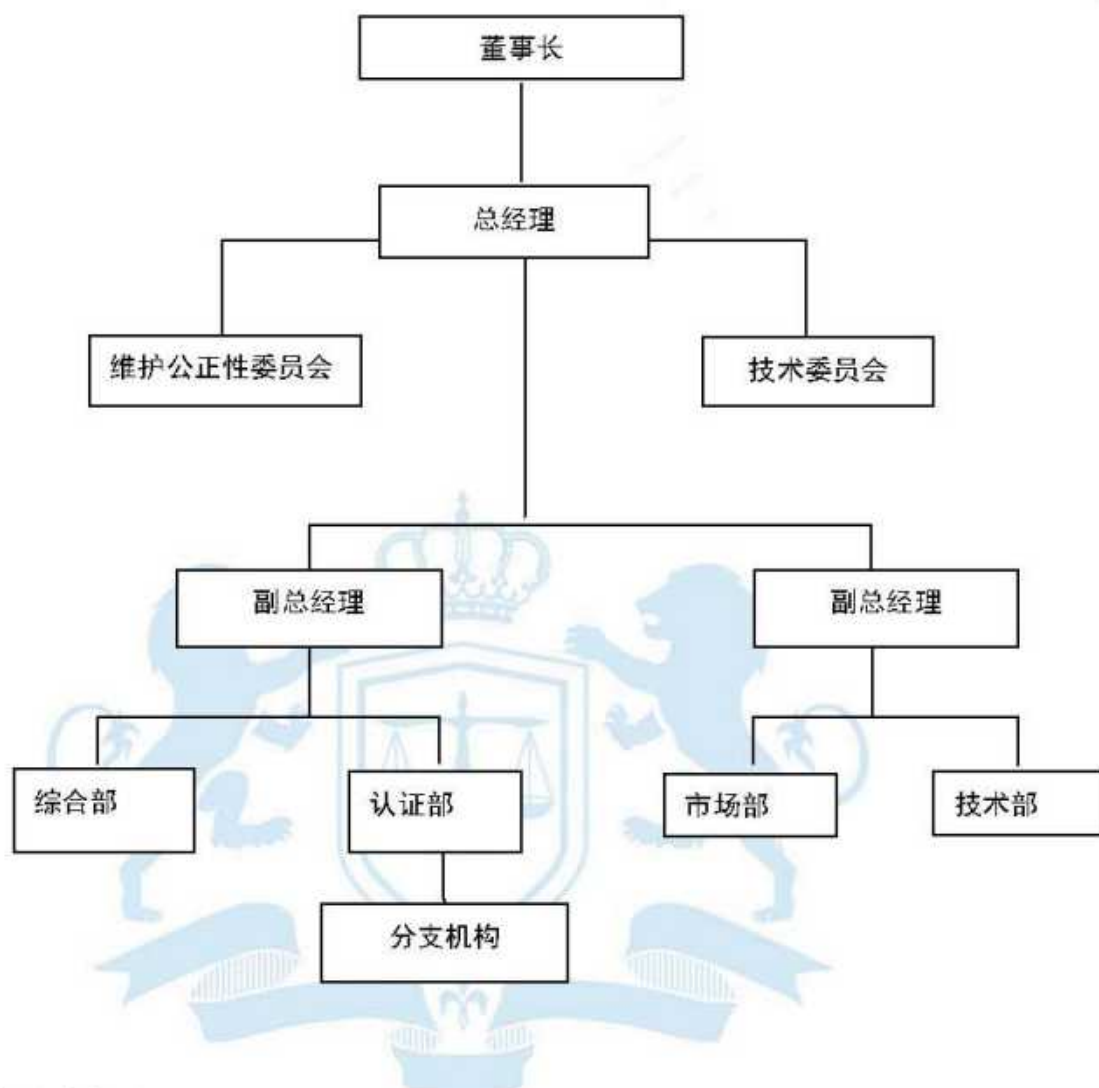
公司下设认证部、技术部、综合部、市场部、财务部等部门。

公司力求管理流程简洁，管理活动流程，管理过程科学。采用流程化、系统化、网络化、无纸化办公，公司已于2018年5月建立ERP管理系统并运用到管理实践中。

## 3. 资质证书



### 3. 公司组织结构图



### 4、规划情况

2019年是欧瑞认证全面发展的一年，欧瑞认证将聚焦主业、合理布局、优化流程、调整结构、成本改善、技术创新、建设能力、精心服务。面对以上几大主题，欧瑞认证管理团队将抵御市场的严峻挑战，打造欧瑞认证优秀认证品牌。推进多元服务产品，在主业的协同下，多项业务逐步推出，加快发展步伐，争创良好经营业绩。

### 5、经营绩效

#### 5.1 营业收入（财务状况）：

欧瑞认证注册资本5000万元，是具有独立法律地位的认证机构，具备财务独

立核算的各种资源，在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

我们建立了完善的财务管理制度体系，严格按照企业会计准则和相关的财经法规的规定，为各级政府部门、投资方及管理层提供高质量的财务报告。本机构营业收入来源主要是认证业务收入，财务模块负责定期报告财务状况和经营成果。所有财务报告均经过会计师事务所、税务师事务所独立审计，并接受投资方的内部审计与监督。

#### 5. 2业务数据（发证情况）：

截止2019年12月31日，欧瑞认证有效证书共计1676张。分别为：

质量管理体系证书：908张；

环境管理体系证书：400张；

职业健康安全管理体系证书：335张。

建设施工行业质量管理体系证书：33张。

商品售后服务评价证书：17张。

#### 5. 3业务数据（人员情况）：

截止2019年12月31日，总人数共计135人。

其中：专职认证人员：35人，注册审核员121人，注册服务认证审查员45人。

## 6、社会责任履行措施及制度建设

欧瑞认证为深入贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审核活动中，推进欧瑞认证切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证过程的有效性。依据《认证机构履行社会责任指导意见》，结合欧瑞认证的实际，开始制定《欧瑞认证履行社会责任管理制度》，完善履行社会责任的内部管理制度，据以建立社会责任报告公开发布制度。结合机构自身的特点，秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和实施，践行社会责任与机构的经营运作高度融合。

## 7. 方针目标和经营理念

(1) 方针：欧瑞认证秉承“客观、公正、独立、权威”的质量方针，走专业化

认证道路，建设专业化认证机构。

(2) 经营理念：积极开拓、持续改进、顾客满意。

### 三、社会责任管理体系和制度的建立情况

公司以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“客观、公正、独立、权威”的行为准则，按照 PDCA 的过程管理模式建立并实施社会责任管理体系。公司的社会责任管理体系已经成为公司内控管理体系的组成部分。

审核过程流程图：

客户受理→评审→签订合同→审核方案策划→审核实施→审核案卷归档→专家组审定→问题处置→做出认证决定→公开发布信息。

### 四、履行社会责任情况：

#### 1. 遵守法律法规

a) 依法执业：欧瑞认证依据工商管理的经营许可取得合法的工商和税务登记证，在国家认监委批准的认证领域范围开展认证活动；认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂和欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

b) 制度保证：欧瑞认证通过内部管理明确对不同认证行业 and 不同产品涉及到的产品标准和资质进行收集和更新实施动态管理，以满足对适用的法律法规收集和适用的要求。

c) 培训落实：针对适用的法律法规和标准要求，经过识别后传递给相关岗位的人员，欧瑞认证的管理人员每月要组织召开岗位技术研讨会议，并将研讨的结果发给相关人员。

d) 财务保障：欧瑞认证认真执行国家的财务和税收制度，欧瑞认证的全部收入均来源于认证收费，目前财务水平良好，可以保证欧瑞认证正常业务的开展，资本增值保值率持续稳定，各项税款合法上缴。

## 2. 公正规范的运作

a) 体系管理：为了更好的保证欧瑞认证按照认证行业的统一要求规范运作，机构依据认可规范文件规定，结合法律法规要求编制了欧瑞认证的体系文件，争取明年通过CNAS认可评审。

b) 风险防范：为了规范认证机构的运作，对认证风险进行预警和控制，对认证活动中可能出现的认证风险进行识别和分析，顺利进行了每年一次的公正性委员会评审，与会委员对于欧瑞认证对风险管理和控制的状况标识满意，截止到2019年12月31日欧瑞认证的认证活动中未发生过风险事故。

c) 人员保障：充足的人力资源是保持稳定提供认证服务的前提，目前欧瑞认证积极不断招聘和培训管理人员和审核人员，人员配置完全可以满足认证工作的需求。

d) 内外检查：利用内部和外部检查的结果对欧瑞认证日常运作进行持续改进是规范运作的一个重要组成部分。欧瑞认证充分利用内部检查和外部检查的契机，寻找改进的机会，将持续改进作为中标联合追求的永恒的目标。

e) 严格自律：欧瑞认证始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《认证认可行业自律公约》等行业规范的要求，从每一个项目的受理开始把关，对于超出范围的项目坚决不予受理，通过市场人员、分公司、财务结算的层层把关，严格禁止低价竞争的发生，严格执行行业规范的要求，为认证行业的有序发展做出贡献。

f) 规范管理：欧瑞认证从受理项目、签订认证合同、认证评定对案卷审阅和证书发放实施了全流程的ERP系统管理，全部流程的工作要求和记录要求都在系统中体现，可对前置进行检查，发现问题及时解决，每月对发现的问题进行统计分析，并由相关岗位拿出解决方法对全公司进行培训，避免类似问题发生，规范的管理有效的保障了工作的质量和效率。

g) 信息系统保障：信息网络管理的不断升级为欧瑞认证加强内部管理提供了良好的技术保证和支持，2019年度欧瑞认证对不断升级和完善认证流程信息系统，提供了服务器的硬件配置，使信息系统更加方便、快捷、安全。目前线上办公和管理已成为欧瑞认证的特色之一。

h) 风险控制：“传递信任，服务发展”是认证行业的核心价值观，规范运作是保证认证活动公证、客观的必要条件，是体现认证结果公信力的保证。公司技术部作为认证风险管理与监督的主控部门，完善风险控制制度设计，形成了较完善的风险制度体系：

☆编制了《风险控制管理程序》，从管理职责、认证风险识别、认证风险和评估认证风险控制等几个方面进行了详细的规定。

☆形成欧瑞认证威胁认证公正性的利益冲突识别和分析及消除和减少威胁的措施。要求在认证工作中按要求进行控制。

☆通过完善制度设计，达到了风险有识别、控制有手段的管理目标。2019年没有发生认证重大风险事故；重大工作失误为零；没有发生顾客重大投诉。

### 3. 诚实守信的作风

a) 职业承诺：为了保证整个认证活动的公正性，同时也考虑客户的信息的保密要求，欧瑞认证全体员工（包括管理人员、审核员、技术专家）均签署《公正性及保密承诺书》，同时设立风险保证基金，当引发公正性和保密性风险事件时用以支付赔偿。

b) 信息公开：欧瑞认证将认证活动的要求、流程、费用等公众需要得知的信息在官网中发布，并将认证客户的证书信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书等）在官网中发布，根据国家认监委要求将认证客户证书的信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书、保持证书、变更证书、失效证书等）按照日报和月报的要求及时在认证认可业务信息统一上报平台进行上报，保障用户和政府部门及时准确的了解认证信息。

c) 拒绝欺诈：认真研究《中国认证认可行业自律公约》和《认证认可协会关于加强行业自律与诚信建设工作的意见》等行业自律规范，将相关要求体现在欧瑞认证内部管理文件之中，指导欧瑞认证在市场开发，认证活动中遵纪守法，坚决杜绝商业欺诈行为，2019年度未发生过商业欺诈的投诉事件。

d) 能力保持：认证人员的能力是获取客户和社会信任的基础，欧瑞认证根据认可要求制定了内部控制文件，对认证人员全部进行初始能力的评价，评价合格的方可安排从事相关的认证工作，并定期监督评价，以保证持续满足能力的要求。

此外欧瑞认证的全体审核员都参加了认证认可协会组织的审核员持续教育课程培训和考试，全部考试合格。在日常管理中欧瑞认证通过对案卷质量的评价寻找审核员能力不足的问题，对审核员进行有针对性的培训和指导，对于可能存在的共性问题制定相关文件和要求，不断提高审核人员的能力，更好的胜任审核任务，满足审核要求。

#### 4. 创新发展提高服务水平

a) 测量要求：业务人员和顾客对认证意向进行洽谈，充分了解顾客对认证工作的期望和要求，指导顾客填写认证申请书和认证合同。在审核过程中审核人员通过与顾客进行面对面的交谈，了解客户的期望并以真实情况向机构反馈，作为持续改进的一个依据，审核结束之后客服人员通过电话询问顾客对认证工作的意见建议，作为工作改进的输入。

b) 满足要求：通过合理安排工作流程，减少认证审核周期时长，2019年度欧瑞认证将认证周期的时长作为重点指标控制，满足客户的要求，通过一年的努力取得了良好的效果。

#### 5. 保障员工合法权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

☆执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件；

☆尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止强迫劳动。

☆通过QQ群、微信群等多种方式或措施让员工参与或了解公司的决策；

☆公司为员工提供人性化的福利，在为员工提供法定社会基本保险的同时，还提供相应的补充商业保险，以最大限度地保障员工权益；

☆为员工提供带薪年假及免费体检，并不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。

☆制定年度培训计划并予以落实，促进员工的进步与成长，为员工发展提供平台。

认证人员现场培训活动：



## 五、结语

坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信息，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗。

我们将继续深刻领会和研究社会责任的内涵，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。我们将：

(1) 通过以增值服务为切入点，获得客户的认可，培育新的规模市场。以高质量的认证服务和可信的认证结果促进相关方对认证结果的采信，有效提升认证行业的社会价值。把握先机，不断探索新的认证领域。

(2) 细化内部管理，树新风、立正气，确保机构平稳、健康的发展。使机构的稳健发展为投资方、员工带来更好的收益。

(3) 积极参与社会公益事业和社区建设，积极开展认证认可志愿者或志愿服务。

(4) 继续加强资源节约和环境保护意识培养。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。

要在全体人员中不断地加强责任意识的培育。把对社会负责、对机构负责、对员工负责很好结合起来。要求员工把履行社会责任作为自己言行准则。特别是要把这种责任意识真正落实到认证活动中，做到对认证活动中的每一个环节负责。

要把履行社会责任的内容与要求与日常管理，认证活动紧密结合起来，把要求和任务分解落实到各个部门，建立适合公司特点，有效的社会责任管理机制。

在今后的工作中，我们将更加积极地履行社会责任，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设以及扶贫济困等社会公益活动。充分发挥认证机构的优势，在自己力所能及的范围内更多地回馈社会，贡献社会。