



欧瑞认证有限公司  
社会责任报告  
(2023 年度)

# 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）

2023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（2023年01月01日至2023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、ISMS、ITSMS、SC等相关管理活动。

## 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。

## 二、总经理致辞

公司经过多年的规范化发展，公司的认证业务已覆盖了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、建工质量管理体系、信息安全管理体、信息技术服务管理体系、商品售后服务、品牌评价、诚信管理体系、餐饮服务、建筑工程服务等多个认证领域。

经过探索和发展，公司形成了一条诚实守信、质量第一的管理思路。公司建立了一套科学规范、与时俱进的规章制度；培养了一支德才兼备、专业齐全、遵纪守法的审核员队伍。

自2021年12月，我们通过了CNAS认可认可后，认证业务水平得到了进一步的发展，接下来我们将继续在科学管理、提高素质、优化市场上下大功夫；继续坚持为社会各界提供规范、务实、高效、经济的认证服务；努力提高专业化管理水平，协力创建专业突出、特色鲜明的一流认证机构。经过8年的经营，我们满怀信心地朝着创建一流认证机构的远大目标继续奋进，协力创造更加美好的明天。

## 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）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）批准和认可的专业、公正、权威的第三方认证机构（认证机构批准号：CNCA-R-2017-378，CNAS认可号：CNAS C258-M）。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、ISO27001信息安全管理体、ISO20000信息技术服务等管理体系认证以及各类服务认证（9个服务认证领域）。公司拥有一支高素质的、专业能力强、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。

欧瑞认证旨在为社会和企业提供优质、适宜、精准和有效的认证服务，同时响应国家“一带一路”倡议，结合我“走出去”企业的实际需求，为部分开拓国际市场的企业提供可行的认证服务方案，帮助中国企业更好地开拓国外市场，特别是服务于“一带一路”沿线国家的市场。

## 2. 公司运营机构

公司实施总经理负责制。公司总经理全面负责公司的运营，并配有管代协助总经理实施公司管理经营工作。

公司下设认证部、技术部、综合部、财务部等部门。

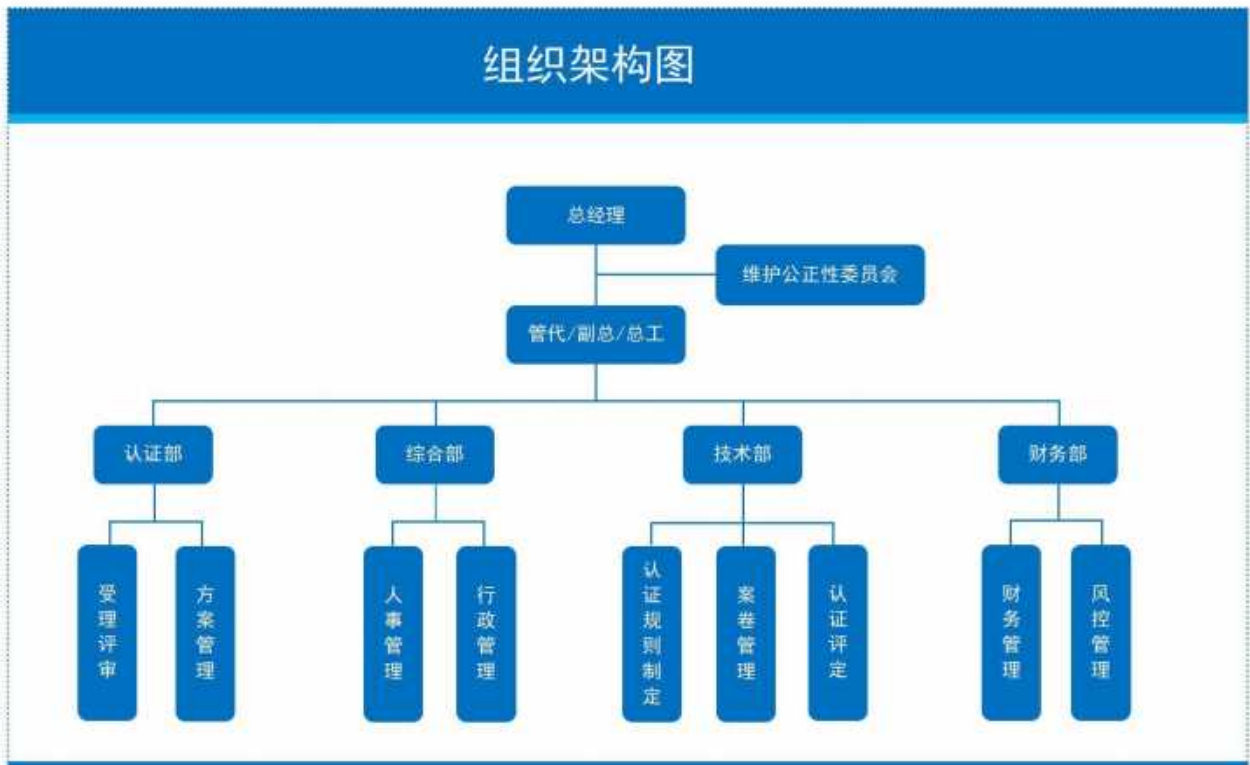
公司力求管理流程简洁，管理活动流程，管理过程科学。采用流程化、系统化、网络化、无纸化办公，公司建立了ERP认证管理系统并运用到管理实践中。

## 3. 资质证书





#### 4. 公司组织结构图



## 5、批准的业务范围

### (1) 管理体系认证：

- 质量管理体系认证
- 环境管理体系认证
- 职业健康安全管理体系认证
- 信息安全管理体系认证
- 信息技术服务管理体系认证

### (2) 服务认证：

- 01无形资产和土地服务
- 02建筑工程
- 03批发业和零售业服务
- 04住宿服务；食品和饮料服务
- 05运输服务(陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)
- 09不动产服务
- 11科学研究服务(研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务)
- 14在收费或合同基础上的生产服务
- 19污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务。

## 6、经营绩效

### 6.1 营业收入（财务状况）：

欧瑞认证注册资本10000万元，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。

### 6.2 业务数据（发证情况）：

截止2023年12月31日，欧瑞认证有效证书共计4113张。

#### 6.3 业务数据（人员情况）：

截止2023年12月31日，总人数共计135人。

## 7、社会责任履行措施及制度建设

“积极开拓、持续改进、顾客满意”是欧瑞一直秉承的经营理念与核心价值观。我们坚持“客观、公正、独立、权威”的质量方针，牢记社会责任，强化社会责任意识，健全与社会责任相关的管理制度，坚持走专业化认证道路，建设专业化认证机构，更好地为促进我国经济发展和贸易服务。在经营管理过程中，我们始终将遵纪守法、依法纳税、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任。

为了使公司的每名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，将履行社会责任落到实处。2023年公司通过线上、线下等方式，多次组织对全体审核人员及认证管理人员进行了相关的培训。循环对审核知识、审核技巧、公正性管理、保密性管理、规范化管理等认证审核过程的知识和技能进行了培训，为公司履行社会责任奠定了坚实的基础。

## 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”的质量方针和行为准则，按照PDCA的过程管理模式建立并实施社会责任管理体系，社会责任管理已经成为公司内控管理体系的组成部分。

### 1. 社会责任小组的成立

欧瑞认证实行总经理责任制，在独立运行之初，即成立了以总经理为组长、以管理者代表为副组长、各岗位经理为小组成员的全员社会责任小组，负责领导和推进机构的社会责任战略。公司的综合部负责统筹和协调以及日常安排社会责任相关工作，收集社会责任相关信息，推动建立公司的社会责任管理体系。公司将履行社会责任融入日常管理的各个层面和日常运行过程中，并按分工落实检查。公司社会责任报告采取每年于公司网站公开发布和向相关上级监管部门上报形式。

## 2. 社会责任的体系框架

欧瑞认证根据自身的社会责任目标，并结合运营的实际情况，评审各利益相关方的要求和期望并为之采取一定的行动，践行社会责任的义务。欧瑞认证的社会责任管理体系主要包括“遵守法律法规”、“公正规范的运作”、“诚实守信”、“提升服务水平，提高服务质量”、“创新发展”、“环保节能减排”、“员工权益”、“服务社会”等方面。

## 3. 职责分配

主题	负责人
遵守法律法规	总经理、合规经理
公正规范的运作	总经理、管理者代表
诚实守信	总经理、行政人事经理
提升服务水平，提高服务质量	认证经理
创新发展	管理者代表
环保和节能减排	行政人事经理
员工权益	行政人事经理
服务社会	行政人事经理

## 4. 利益相关方

欧瑞认证重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括投资方、顾客、员工、监管方、协会、社区、合作方、竞争对手在内的利益相关方，分析了利益相关方的期望并说明了欧瑞认证对相关方的对应措施。

相关方	要求	期望	对应措施
投资方	稳健、快速求发展	业务稳健快速发展，无投诉及行政处罚，及时汇报	创新发展，开拓新业务领域；完成经营管理目标、指标；严控认证风险，合规提供认证服务。

顾客	质量保证、增值服务、价格合理、信息保密。	品质有与宣传，配置专业的审核团队，价廉物美，信息保密。	配置专业的审核队伍，提供培训等专业增值服务，制定合理的价格体系，签署保密承诺和服务承诺。
员工	职业发展、薪酬福利、健康安全	广阔的发展空间，合理的晋升机制，提供培训提升的计划，良好的工作环境和薪酬福利。	制定人员晋升制度，制定年度培训发展计划和审核员专业能力发展计划，制定合适的薪酬制度和激励制度。
监管方	合规守法、规范经营	发挥示范作用，验收法律法规。	定期收集行业法律法规；定期开展风险管理培训，对风险进行管控；内部审计与监管审核相结合，规范经营运作。
协会	参加各项活动，严守行业自律	发挥示范作业	积极参加协会活动，遵守相关自律要求。
社区	环境达标排放	节能减排、低碳办公	节能减排，并通过审核对获证组织施加影响，积极参与社会公益。
合作方	诚实守信、稳定合作	履行合同义务，加强合作交流	严格履行合同义务；接受合作方的监督，加强与合作方的交流。
竞争对手	公平竞争、共同发展	公平、共赢	积极参加社会团体，促进行业发展。

## 四、履行社会责任情况：

### 4.1 遵守法律法规

欧瑞认证严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等相关规定以及依据认证执法监管要求开展认证活动。所开展的认证活动均已获得国家认监委批准（或备案），具体业务范围可以在国家认监委网站进行公开查询。

欧瑞认证严格遵守《中华人民共和国税法》规定，积极纳税。现正积极联系会计事务所对机构的财务报告进行审计，以确保财务数据的真实性和可靠性。

管理者代表及合规经理负责对认证认可相关的法律法规及相关的审核标准进行识别、更新，并传递至公司相关人员。机构合规部门专人从CNCA、CCAA、CNAS、IAF、市场监督管理局、环保局、安监局等监管部门的网上搜集重要的行业动态信息，并向公司管理人员进行通报，并在定期会议上作认证认可行业重大事项的汇报。如果涉及认证业务相关的法律法规发生重大变更，机构将积极修改管理体系文件并组织对相关人员进行培训。

## 4.2 公正规范的运作

欧瑞认证建立健全各类文件，以确保机构认证活动的规范性运作，保障认证活动的公正性以及认证结果的公信力。

### 4.2.1 识别和管控认证风险

机构定期从组织、人员、活动以及财务等方面识别认证过程中可能存在的风险并采取有效的控制措施，以预防和降低公司在认证活动中引发的风险。

### 4.2.2 规范认证流程

机构的认证人员认真贯彻审核流程相关文件，向审核员发放审核员工作手册，严格控制审核质量。欧瑞认证结合公司特点建立了能够满足公司业务需求的ERP业务系统、OA办公系统、人员管理系统等，覆盖了基本组织信息登记、合同登记、合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理、文件管理等过程。

### 4.2.3 持续监督管理

机构合规部门负责随机抽取审核的客户，进行电话回访，每月按照10%的比例抽取客户资料进行审查，审核文件包中随附受审核方反馈表进行客户满意度调查。

机构每年按照年度见证计划，对审核员进行内部见证，并将见证结果作为人员培训和人员能力提升的输入。

机构开展了合规与稽查项目，旨在对相关行为发生风险进行预防，特别针对腐败。我们的目标是对内透明，对外公开。

### 4.2.4 公正性管理

机构邀请关键利益方代表组成了维护公正性委员会，其公正性委员会全面覆盖机构所开展的认证业务，公正性委员会每年至少召开一次，并进行公正性审查，以最大程度维护公司开展的认证活动。

公正性委员会的职责：  
制定与运行有关的政策，并监督实施；  
对财务状况进行监督；  
认证服务和项目的开发；  
认证审核实施，对投诉的回应；  
做出认证决定；  
为认证活动提供足够的资源。

#### 4.2.5 申/投诉途径

机构制定的《申诉和投诉处理规定》以公开文件的方式发放给相关方，明确了申/投诉的类型、受理流程以及内部职责等，确保申/投诉的反应速率和处理效果。

### 4.3 诚实守信

欧瑞认证遵守高标准的专业操守，并承诺以规范、公平的方式对待员工以及利益相关方及第三方之间的业务往来。合规准则对我们在商业行为等方面的指导原则和规章制度进行了具体规定，同时，机构道德守则和“零容忍”准则阐述了员工应遵守的道德规范，以及机构对不道德行为的“零容忍”立场。

欧瑞认证始终要求公司员工在开展业务过程中始终以最高商业道德标准要求自己，遵守各地的各项法律法规，并符合当地国情。坚决杜绝在认证过程中出现商业贿赂等腐败行为。

欧瑞认证始终贯彻《认证机构管理办法》、《自愿性认证人员自律规范（试行）》、《中华人民共和国认证认可条例》等行业自律规则。中国认证认可协会发布了《认证机构诚信经营规范》，我机构及时组织相关人员学习本规范，并安排专人负责审核员信用档案的建立，以确保机构能够提供规范、优质的认证服务，以提升机构在认证行业的竞争力和认证服务的公信力。

2023 年，欧瑞认证未有任何违反行业自律公约的现象发生。

### 4.4 提升服务水平， 提高服务质量

#### 4.4.1 加强人员培训、提升人员能力

欧瑞认证始终关注认证人员能力水平的建设，在公司内部建立了完整的培训体系和制度，并制定年度培训计划和内部见证计划，并严格按此执行。对于培训，

机构主要从三个方面着手：对管理人员的培训，提升认证管理能力；对审核员的培训，提升认证审核的能力；对市场人员的培训，提升市场开发能力和客户服务水平。2023年累计对审核员、办公室人员、进行培训16次，主要涉及内容有更新的体系文件、审核文件包的填写、法律法规、认证到系统使用、远程审核证据保留等，传授审核经验和技巧，强调合规审核的重要性，同时强调职业道德的重要性。

2023年累计对管理人员培训5次，主要涉及内容有公司的规章制度，员工手册、认证流程、认证行业所需的知识和技能、新版标准要求、认证认可要求、认证行业法律法规、认证风险控制、认证市场服务意识等。

2023年通过电子邮件、电话、面授等方式对市场人员的培训累计7次，主要涉及的内容有市场开发过程中的风险风范，市场开发技巧，市场维护、市场服务意识等。

#### 4.4.2 关注客户需求，建立客户服务制度

机构贯彻“客户第一”的原则，始终以“关注客户需求”为中心开展认证业务。在日常工作中，主要通过电子邮件、电话、业务经理、审核员以及受审核方反馈表等多种方式收集客户需求。客户也可通过电子邮件、网站、电话等方式反馈意见和建议。机构设置专职客服经理为客户提供服务，直接负责该客户的需求，定期与客户进行沟通以确认客户年审的时间及要求，并就认证过程中涉及的问题与机构进行沟通。欧瑞认证管理人员负责不定期的对客户进行回访，进一步了解客户需求，并掌握审核过程中审核员审核的实际情况。机构在公司官方网站公开了《认证服务流程》等公开文件，供客户了解机构的质量方针、相关介绍、评审和认证过程、申投诉、认证标志的使用、客户职责等内容，并公布了公司的联系方式和邮箱，以供客户第一时间反馈其意见和建议。

### 4.5 创新发展

机构结合自身发展特点以及围绕社会发展的重点，积极扩展认证领域，创新认证业务，积极参与行业、地方、团体标准制定，以满足机构发展、行业和企业发展对于认证的需求。近几年机构积极相应国家节能减排的可持续发展政策，研发了一系列双碳绿色认证，并对认证业务中的一些自主研发系统申请了软件著作权。

欧瑞认证自成立以来，积极扩展自身业务领域，引用国外先进的技术标准和认证规则，为客户提供优质的认证服务。

欧瑞认证是中国认证认可协会会员单位，认证结果受到企业、行业协会及社会广泛接受及认可。

## 4.6 环保和节能减排

欧瑞认证积极履行环保节能的社会责任，大力倡导绿色办公、绿色出行，在日常运营中更注重节能减排；另外，机构试图通过认证服务使企业实现绿色生产、绿色服务，以推动经济、社会与环境的和谐发展。大力倡导绿色办公和绿色出行。机构始终坚持使用低能耗的办公设备。采用分路照明，及时关闭不适用区域的照明，并提倡充分利用自然光照明及LED照明；由于认证行业的特点，办公室纸张用量相对较大，在日常工作中公司提倡电子化文件优先原则，纸张双面利用，实现资源的最大化利用，减少纸张的浪费，ERP业务系统、OA办公系统，也为实现无纸化办公作出了巨大贡献；各人员的办公用品均按需领取，报废的硒鼓由供应商统一处理，避免不必要的浪费；公司也不断增强员工用水用电的节约意识，加强对节约水电能源等方面的宣传；办公场所规定空调使用环境温度。

同时要求审核员在审核中绿色出行、拒绝铺张浪费；尽可能使用视频进行会议或培训，减少不必要的出行；鼓励员工上下班乘坐公共交通设施，减少私家车的使用，为节能减排尽一份绵薄之力。

## 4.7 员工权益

欧瑞认证始终认为公司的业务发展是离不开员工的，始终将员工视为公司最重要的资源、最宝贵的财富。公司通过实际行动致力于从多方面多平台为员工创造一个积极向上、轻松舒适的工作环境，注重员工的专业知识的培养，实现员工和公司的共同成长。积极践行“以客户服务为中心，不负信任，坚持奋斗，拥抱变化”的核心价值观。

### 4.7.1 依法维护员工合法权益

欧瑞认证严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行《劳动/劳务合同》，依法为员工缴纳五险一金（养老、医疗、工伤、失业、生育险以及住房公积金）。机构与员工签订《劳动/劳务合同》率为100%。员工节假日加班严格按照有关规定支付加班工资或进行加班调休，并且为所有员

工提供带薪年假。机构严格遵守国家对“孕期、产期、哺乳期、育儿期”女员工的相关规定，维护女职工权益福利。并在三八妇女节给与女员工关怀问候。

#### 4.7.2 员工福利

欧瑞认证为不同种族、民族、信仰和性别的人提供公平公正的就业机会，致力于打造互相尊重、轻松舒适的办公环境，高度重视团队合作精神和公平机会。

机构为员工提供了具有市场竞争力的薪资水平和福利待遇，严格执行岗位责任制，建立了透明的绩效评估体系，并根据绩效水平发放奖金。

机构人事制度还规定各种假期，关爱员工健康，发放津贴，并为保障员工利益购买了商业保险，公司还积极联合物业开展消防演习，以提高员工安全意识。

#### 4.7.3 员工培训和职业发展

为实现可持续发展的战略规划，欧瑞认证为员工提供了继续学习的环境和平等的机会。公司主要通过岗前培训、内部培训、外部培训等途径促进和帮助员工实现职业发展，同时要求员工在每年年终总结时根据公司的发展规划制定自身的职业发展规划，实现公司发展目标和员工个人目标的有效结合，从而最大程度的调动员工的劳动积极性。

### 4.8 服务社会

欧瑞认证始终秉承“诚信服务、稳步发展”的理念，在寻求发展的过程中不断回报社会和服务社会，培养员工树立正确的人生观和价值观。截至2023年底，欧瑞认证持续向社会提供就业岗位一百多个，为应届大学生提供了就业机会，积极扶持小微企业，为小微企业、社会组织、政府单位开展公益培训，为国家稳定生产、稳定就业、促进经济发展贡献了自己的一份力量。积极向社会公众宣传认证认可知识和文化，配合国家认监委开展“世界认可日”的宣传与推广活动。坚持凭借公司的核心价值观，始终以诚信的态度开展认证业务，为社会提供更可靠的管理提升服务。

## 五、总结与展望

欧瑞认证从成立至今已有8年，在社会责任方面进一步做出成绩。社会责任是一项长期的重要工作，公司将秉承“一切只为信任”的服务理念，积极履行认证机构的社会责任，在力所能及的范围内，增加对社会公益的事业的投入，促进公司、社会与环境的和谐发展。

随着国家各部位发布促进经济发展，优化营商环境政策，2023年认证行业将迎来发展变革的一年，欧瑞认证将结合市场发展需求和自身特点，突出机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，努力将欧瑞认证建设成为公众认可、社会满意的认证机构。在2023年欧瑞认证将继续以创新发展、扩展认可业务范围和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。

我们的联系方式如下：

机构名称：欧瑞认证有限公司

地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心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](http://www.cnesc.com.cn) [www.cnesc.org.cn](http://www.cnesc.org.cn)