

凯新认证（北京）有限公司 2016年度社会责任报告



创造价值关怀



报告说明

发布周期

本报告为年度报告，是凯新认证（北京）有限公司发布的第四份社会责任报告，首份报告于2014年1月发布。

时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日。

报告范围

公司总部及三个分公司，涉及公司所有业务及其覆盖区域。

称谓说明

为方便表述，对凯新认证（北京）有限公司及其分公司，在报告的表述中分别使用“凯新”、“我们”、“公司”“KCB”表示；分公司在报告的表述中使用“分公司”。

编制依据

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》编制。

报告数据说明

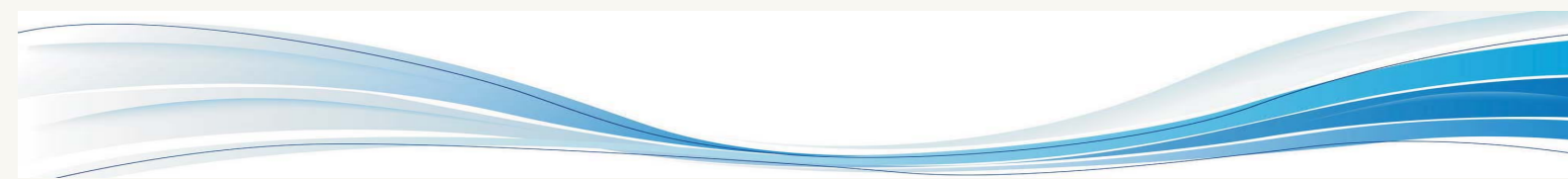
本报告所引用的数据为2016年度的统计数据，由于统计区间问题，表达的数值可能会有出入，以上报国家认监委数据系统的数据为准。

报告可靠性保证

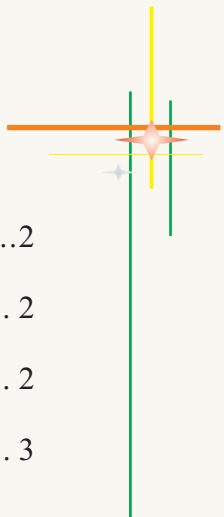
本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

报告索取

请登录凯新认证（北京）有限公司网站：www.kcb-china.com下载报告电子版。



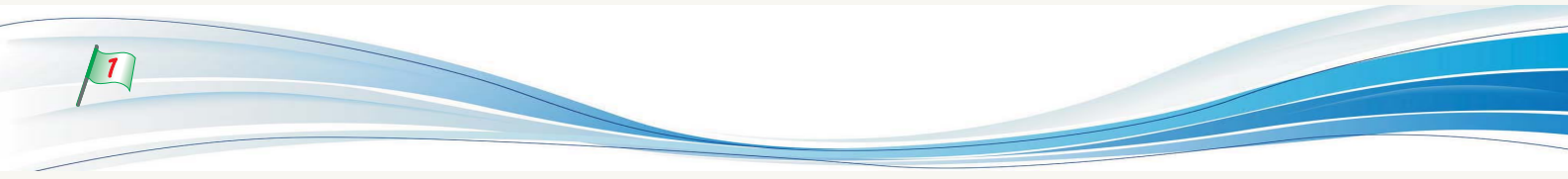
目 录



- 一、基础信息.....2
 - (一) 机构负责人致辞..... 2
 - (二) 公司简介..... 2
 - (三) 凯新的社会责任战略、方针目标和经营理念..... 3

- 二、社会责任管理现状..... 3
 - (一) 遵守法律..... 5
 - (二) 规范运作..... 6
 - (三) 诚实守信..... 6
 - (四) 提升服务质量..... 8
 - (五) 环保节能减排..... 9
 - (六) 员工权益..... 9
 - (七) 服务社会..... 10

- 三、责任展望..... 12



一、基础信息

（一）机构负责人致辞

认证行业的主要职能是为社会提供信用证明，其核心是“传递信任，服务发展”，这是凯新认证（北京）有限公司发布的第四份社会责任报告，我们愿意为我们的决策及活动对社会和环境的影响承担责任。自凯新公司成立至今，我们始终秉承“遵守法规、独立公正、科学有效、优质服务”的理念，以科学、公正、规范、严谨和热诚的工作态度，为众多组织提供了优质的认证服务及增值服务，获得了社会各界的好评。

社会责任是现代企业健康发展、构筑诚信的重要基石，积极参与社会建设，勇于承担应尽的义务，越来越成为企业日常经营的一部分。凯新公司作为一家第三方认证机构，在国家认监委的指导下，已深刻地认识到履行社会责任的重要性，我们将秉承“传递信任，服务发展”的理念，在履行社会责任中不断学习和探索，不断提升团队规范化、专业化、职业化；不断完善公司社会责任管理体系，努力塑造社会信任、政府放心、客户满意的认证机构社会责任形象，积极承担自身应尽的社会责任，对我们的员工、我们的客户、以及社会上每一个需要我们的地方，都要有承诺、有担当，树立认证机构良好的社会形象，为中国的认证事业做出自己的贡献。

（二）公司简介

凯新认证(北京)有限公司（英文：Kaixin Certification (Beijing) Co., Ltd, 简称KCB），是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的第三方管理体系认证机构（批准号CNCA-R-2002-069），是首批中国认证认可协会（CCAA）理事成员单位，是中国境内为数不多的经中国认可委和美国国家认可委同时认可的认证机构。多年来，以提供高质、高效的认证服务为使命，围绕各类体系认证，不断开拓进取、持续发展的经营理念，以出色的管理方式服务于各行各业。公司领导层以清晰的发展思路，在体系运行、基础建设和认证业务的精、细、严等方面管理开展了大量深入细致的工作，营造了公司良好的企业价值观和文化氛围，实现了本机构业绩的良好发展。尤其是在认证业务流程的优化、审核方案的策划及动态管理、认证质量评估、业务工作量和薪酬制度的改革等具体工作及技术方面，在认证机构中处于领先地位。

公司坚持科学管理的理念，以科学发展观求真务实，继续加强人员队伍的建设，进一步提高认证审核的有效性，以保证本机构继续稳健、深入地发展，竭诚为社会各界服务。

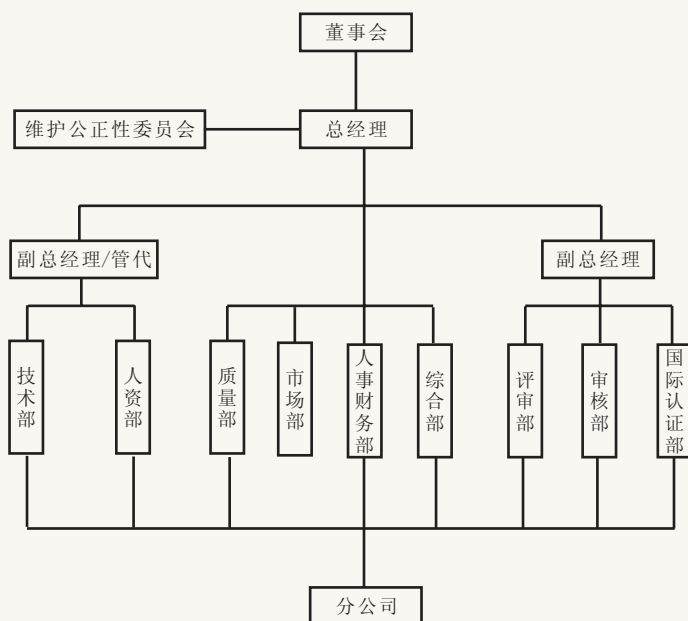
公司总部设在北京，目前在江苏南京、河南郑州、河北石家庄设有三家分公司。

◇ 工会建设

公司成立了工会组织，公司全体员工加入了工会。工会成立后，公司健全了工会的各项管理制度，充分发挥工会的沟通交流、组织协调的机能和作用，共同构建更加和谐的劳动关系，并积极开展了丰富多彩的健身、娱乐活动，在员工身心舒展的同时促进公司的发展。

◇ 组织机构

公司设有大客户部、评审部、审核部、人力资源部、国际部、质量部、综合部、财务部、技术部共九个部门，设置有技术委员会和维护公正性管理委员会。拥有一支来自各有关行业，具有扎实的专业技术及丰富的实践经验和管理经验，熟练掌握认证标准和审核技能，获国家注册审核员、高级审核员、审核员培训教师等资格的专家队伍。



◇ 认可业务范围

CNAS:

- 1) 质量管理体系认证：27个大类
- 2) 环境管理体系认证：20个大类
- 3) 职业健康安全体系认证：17个大类
- 4) 食品安全管理体系认证：4个大类
- 5) 危害分析及关键控制点认证：4个大类
- 6) EC9000：17个小类

ANAB:

- 1) 质量管理体系认证：23个大类
 - 2) 环境管理体系认证：23个大类
- 森林认证（含FSC及CFCC）

●（三）凯新的社会责任战略、方针目标和经营理念

◇ 社会责任战略

以专业的水准、严谨的作风、真诚的态度和卓越的服务，为获证组织开拓管理思路、节约管理成本、提高管理效率，增强市场竞争力做出贡献；在公司内部营造和谐、人文的工作环境，让每个员工都有自我发展、共享企业发展成果的机会。

◇ 方针目标

凯新坚定奉行公正、有效、服务、权威的管理方针，以科学、高效的管理，不断拓展的业务领域，为客户提供客观公正、专业的认证服务。

◇ 经营理念

在稳定中求发展，在规范中求创新，立足民航业优势，追求与顾客共同发展。

● 二、社会责任管理现状

凯新一直秉承稳定规范、服务为本的经营理念 and 社会主义核心价值观，我们不仅把遵章守法、照章纳税、为顾客提供一流的认证评价服务、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，同时还积极主动参与社会公益活动，为社会的发展贡献自己微薄的力量。

公司对全体员工进行了自觉履行社会责任的专题培训，使每名员工树立社会责任意识，将履行社会责任和机构的发展与每个人的切身利益紧密结合。随着对社会责任内涵理解的不断深入，我们会积极探索更加有效的工作手段和方法，提升认证机构履行社会责任的有效性。

●（一）遵守法律

◇ 依法执业

凯新严格按照工商经营许可、国家认监委认证机构批准的业务范围进行经营。

◇ 制度保障

公司设专岗、定期、多渠道获取法律法规和行业规范要求，及时更新传递。每季度更新一次适用法规清单，及时公布在公司的网站上，便于查询。我们还及时将法规转化为日常工作的要求，根据法律法规、认证认可要求的变化，及时修订本公司各项管理制度，满足认监委、认可委各项要求。

◇ 培训落实

公司积极组织相关人员培训学习，确保工作人员的认证活动满足法规的要求，人力资源部制定了2016年管理人员及审核员年度培训计划，并按计划组织实施了相应培训。共举办管理人员培训16次，分公司认证人员集中培训1次，培训内容包括公司文件、每月各部门人员工作过程中发现的问题等。审核员培训采用集中面授培训的方式，共举办集中培训3次，向审核员传递了新版认可规范实施、公司文件转版、管理要求变更等内容，各项培训均取得了较好的培训效果。



◇ 财务保障

公司认真贯彻执行国家财经法规，2016年度公司总部和各分支机构的财务审计结果表明机构财务状况稳定、所有权明晰；各项税款上缴率100%。

● (二) 规范运作

◇ 体系管理

为了确保认证活动各个环节的规范运作，凯新依据相关认可规范要求建立了内部管理体系。在2016年通过了中国国家认可委员会（CNAS），美国国家认可委员会（ANAB）的年度评审，各领域及各专业业务范围资格得到了保持，并得到评审员的认可及好评。



◇ 机构建设

2016年，公司积极拓展机构建设，依据2016年度管理评审输出内容，申请了CNCA有机食品及良好农业规范领域。

◇ 风险防范

公司建立了风险预警机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，形成本年度的《认证活动公正性风险分析控制报告》，定期召开维护公正性委员工作会议，委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、本机构代表组成，2016年10月召开了年度管委会工作会议，得到了管委会委员对公司认证风险管理、公正性管理的指导和帮助。委员对公司的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分、适宜性进行评审，公司各项工作得到极大的改善。



◇ 人员保障

充足的人力资源是确保持续稳定地为客户提供认证服务的基础，公司现有工作人员377名，国家注册专（兼）职审核员349名，专职审核员130名，2016年度审核员以上资格保持率在100%，公司各技术领域项目数与审核员数量基本匹配。

◇ 自查自纠

公司建立了内部监控、考评机制，督促认证管理人员和审核人员认真履行职责。2016年实施了内审、管理评审、增加了分公司的内审频次，对现场审核抽查、顾客满意度进行了调查，制订了全面的自查自纠方案，对公司所有有效客户进行了重新评价，积极落实各项纠正措施，不断完善公司的管理体系，提高认证工作质量。

2016年质量部坚持对所有审核项目百分之百电话检查确认，现场抽查确认，确保审核员按照公司相关制度规定到审核现场实施审核。质量部每月对总部各执能部门及分公司的工作进行检查，各部门采用月度自查、互查的机制，发现的问题及时纠正并采取纠正措施，促进公司体系稳定健康发展。

◇ 持续改进

公司始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证认可行业自律公约》和《认证机构管理办法》等行业规范要求，在历次行业认证收费价格检查中，未发生违反行业自律公约的情况，在行业内取得了良好的评价和信任。在2016年顺利通过国家认可委、美国认可委实施的年度评审，针对识别的各项改进机会，公司举一反三，积极采取了各项措施，并得到主管机构的认可。在2016年CNCA的“双随机、一公开”管理体系认证专项检查工作中，本机构被抽取认证结果11家，未发现突出问题，这一结果是对我机构一年来质量管理、风险控制、规范流程等各项管理工作成绩的充分肯定，也同样是凯新各位同仁共同努力的见证。

◇ 系统保障

2016年公司对认证计算机管理系统进行持续完善，结合认证活动的新变化和要求，增加了相关的使用功能。通过设备维护、局域网络建设、服务器升级、网络环境升级、数据定期备份、杀毒软件升级和病毒查杀保证了公司日常业务工作的顺利开展和客户信息安全的保护。

● (三) 诚实守信

◇ 庄严承诺

公司所有员工均签 了《公正性和保密声明》，承诺率达100%。

◇ 信息公开

公司对证书实施动态管理，相关证书信息及时在公司的网站发布，时时更新。2016年暂停使用认证证书781张，撤销认证证书538张，有效认证证书共计7878张，相关证书信息、审核信息及证书信息及时呈报国家认监委和认证认可协会，为广大用户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。

◇ 拒绝欺诈

严格执行《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范（试行）》等认证规则、认可规范、行业自律文件，公司制定了相关管理要求，在市场开发、认证活动中依法依规，坚决杜绝商业欺诈行为，2016年度未发生商业欺诈投诉和事件。

◇ 能力保持

为确保审核人员持续满足相应能力要求，共举办管理人员培训16次，分公司认证人员集中培训1次，培训内容包括公司文件、每月各部门人员工作过程中发现的问题等。审核员培训采用集中面授培



训的方式，共举办集中培训3次，向审核员传递了新版认可规范实施、公司文件转版、管理要求变更等内容，各项培训均取得了较好的培训效果，确保公司各岗位人员能力得到持续保持。凯新公司积极组织相关认证人员对2015版QMS、EMS标准的研讨工作，为下一步标准转版审核奠定基础，更好的为企业提供服务。

●（四）提升服务质量

◇ 服务客户

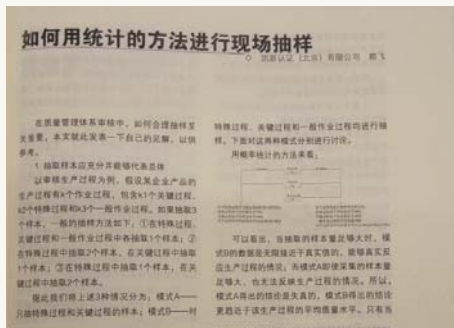
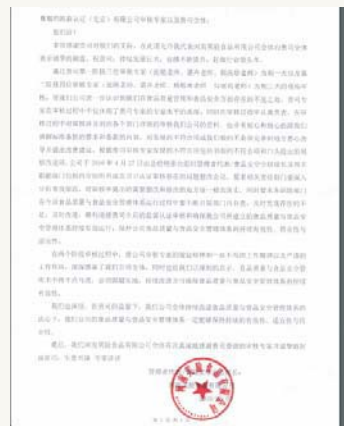
我们愿意用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。公司网络系统查询功能，为认证证书及认证文件的查询提供便利；实现认证证书二维码查询功能。

◇ 顾客满意

凯新的顾客满意调查覆盖率达100%，我们对每一次现场审核的审核人员表现均进行电话调查，对客户提出的建议、意见，我们第一时间积极完善的解决、改进。公司采取首问责任制，第一个接到顾客电话的同事负责到底，确保顾客及时得到准确的回复。2016年，公司收到河南笑脸公司的感谢信，也是对凯新服务客户的肯定。

学术研讨

为不断给客户带来优质服务，凯新积极组织审核员参与各项研讨课题，2016年，组织审核员针对2015版转版审核进行研讨，优化审核流程，提高审核质量。公司审核员也不断钻研，对标准、审核深入研讨，2016年，公司三位审核员分别在《中国认证认可》杂志发表文章。



新版标准中“过程方法”在质量管理体系中的深化应用

在ISO 9001:2015版标准（以下简称新版标准）中，“过程方法”成为标准的单独要求（见4.4条款）。这是新版标准与ISO 9001:2008标准（以下简称旧版标准）的主要区别之一。新版标准倡导组织建立、实施质量管理体系（QMS）以及提高其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求增强顾客满意。下面笔者就新版标准中“过程方法”在QMS中的深化应用谈个人的看法。

（五）环保节能减排

森林体系认证

2016年，顺利通过ASI对公司森林认证体系的办公室评审。这也标志着KCB在现有许可的业务上，向更深更专业的领域为与森林有关的制造、销售的客户提供全方位的服务。

绿色办公

我们也积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动，让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念，开展了减少水、电能消耗，减少碳排放，倡导绿色出行，夏季空调温度限定的行动，办公照明分区减量控制，严格执行人走灯灭措施，推进无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少纸张使用，办公废弃物如：硒鼓、电话、电脑配件、电池等耗材，统一回收以旧换新，最大限度的减少会议，积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅消耗。

（六）员工权益

平等雇佣

凯新按需设岗，为每个人提供平等的择业与择岗机会。按照《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，在自愿的基础上，与每个员工签订或续签劳动合同，合同中明确薪酬福利，为员工缴纳五险一金做到平等雇佣。

◇ 保障权益

严格执行国家规定的劳动作息时间；为员工提供法定社会基本保险，员工社会保险覆盖率100%；为员工提供带薪年假及免费体检，体检率100%；鼓励员工带薪年假、鼓励员工参加健身运动、不定期组织各种形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。公司设有瑜伽室供员工午休时锻炼身体；公司设有午休休息区，内置休息躺椅、按摩椅、书架，为员工午休提供便利；公司设有咖啡厅，内置冰箱、微波炉、咖啡机、各种餐具，为公司员工午餐休闲提供便利。

◇ 身心发展

公司不定期组织丰富多彩的各项活动，促进公司员工的身心发展。公司综合部在每位员工生日的当天精心准备小礼物并送上全公司的祝福；在三八节当天，为全体女员工庆祝节日；2016年，公司还策划组织了北京近郊的景区团建活动，增进了同事间的友谊。



◇ 人才发展

公司始终注重人才选拔和培养，为青年员工职业发展提供了更多选择与可能，组建以青年人为主的内审员队伍和质量工作小组，有效促进了团队年轻化建设，为公司的可持续发展提供了基本的保障。关注员工职业发展：建立覆盖全员的培训体系：新员工入职培训、管理能力的培训、岗位专业培训等；不定期聘请外部专家对公司中层以上人员实施培训，提升管理能力。

◇ 安全保障

2016年公司未发生办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。公司建立了263电子邮箱，便于及时传递相应信息，解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以邮件的方式提醒在外审核人员注意安全。

● (七) 服务社会

我公司积极参与社会上的各种公益和慈善活动，与所在社区保持良好的关系，认真履行一个企业应尽的社会责任。

为庆祝中国共产常成立95周年，使凯新员工了解、回顾、重温中国共产党95年的辉煌历程、改革历史，加强理想信念教育，引领员工进一步坚定核心价值观和端正凯新的企业理念，凯新工会组织了公司员工参加中国美术馆举办的《庆祝中国共产常成立95周年--美术作品展》。



公司免费为有需要的企业进行2015版标准宣传及培训，为企业进行增值服务，在力所能及的范围内服务社会。

三、责任展望

凯新今年的社会责任报告是基于我们对社会责任粗浅的认知，今后我们将继续深刻领会和研究社会责任的内涵，一如既往地致力于为客户提供优质、高效的认证服务，同时，充分发挥凯新的行业优势，在传递信任、服务发展的征途中与广大认证界同行一道，践行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信。

我们将：

- ◇ 健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；
- ◇ 建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；
- ◇ 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；
- ◇ 把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司的认证活动的有效性；
- ◇ 加强与国内外同行的在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构好的经验。

社会责任已经由认证机构的“自我约束”逐渐转变为“社会约束”，履行社会责任是一项长期而艰巨的任务，我们在认识上和工作上还有很多需要改进和提高的地方，希望大家提出宝贵的意见和建议。

报告反馈：

地址：东城区新中西街新中大厦706室

邮编：100027

联系方式：010-65535910 010-65535911

传真：010-65511869

电子邮件：kcb@kcb-china.com

网址：<http://www.kcb-china.com>



KCB Certification

凯新认证（北京）有限公司

Add:北京市东城区新中西街新中大厦706室, 100027

Tel:010-65535910 010-65535911

Fax:010-65511869

Email:kcb@kcb-china.com

Website: <http://www.kcb-china.com>