

文件号：QP-ZR-2017



浙江全品认证有限公司

Zhejiang Quanpin Certification Co., Ltd.

**2017 年度
全品社会责任报告**

中国 • 浙江省杭州市滨江区浦沿路 74 号 1-603

<http://www.qpc.org.cn>

发布日期：2018 年 03 月 16 日

浙江全品认证有限公司，英文名称：Zhejiang Quanpin Certification CO., LTD. (简称“全品认证”，英文缩写 QPC)，是经中国国家认证认可监督管理委员会批准(批准号：CNCA-R-2015-202)，中国合格评定国家认可委员会管理体系认可机构（注册号：CNAS C197-M），中国认证认可协会（CCAA）权益维护工作委员会委员，浙江省质量合格评定协会认证专业委员会副主任委员，中国认证认可协会（CCAA）会员单位，浙江省质量合格评定协会会员单位，乐清市专利者协会理事单位，从事 ISO9001 质量管理体系（含建工体系 GB/T50430），ISO14001 环境管理体系，OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证的第三方认证机构。

报告时间范围

2017年1月1日~2017年12月31日。

报告编制的依据

《认证机构履行社会责任指导意见》

《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》

参考：GB/T 36000-2015《社会责任指南》

业务范围

ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系的认证。

企业理念

传递信任，服务发展；品质诚信，担当责任。

企业使命

规范履行认证活动，向社会证明企业的 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系满足标准和技术法规等特定要求。

为客户提供优质的专业认证服务，降低客户的经营风险，提升获证客户在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

企业愿景

全球品质，全品认证，努力打造国际一流公正、规范、品质、高效的第三方认证机构。

企业文化

全品取自于英文 Champion（冠军）的音译，意喻为全球品质之意。全品标志，取自于地球及星星元素，意味着全球品质，全品认证。

企业特色

- 1、拥有一支高素质、资深的专业管理体系认证审核员队伍，并具有丰富的认证工作实践经验。
- 2、建立了规范的管理手册和认证程序文件及认证的实施标准、作业指导书，以及审核员的管理细

则、行为规范、处罚条例等管理制度。

3、拥有独具特色的认证服务优势，坚持“传递信任、服务发展”的理念，大力促进政府、消费者和社会采信认证结果；

4、能针对不同企业的实际，严格按照管理体系认证标准要求，制定最佳认证审核计划，让企业通过认证，收到良好效果；

5、对认证通过的企业建立客户服务系统，提供多样化的服务活动，确保认证效果的有效性、持续性；

6、对认证企业通过网络、媒体向全国电商、消费者推广；

7、对审核员审核技术和职业道德实施企业评价和审核员管理规范相结合的晋级管理制度；

8、运用专业审核管理软件，对审核员的监管更加直观、严格。

我们的承诺

始终遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等适用的法律法规、ISO/IEC17021标准及相关认证认可规范的要求，在全品认证的业务范围及法律许可的范围内向所有的申请人提供规范的认证服务；

自觉接受中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）的领导和监管，遵守中国认证认可协会（CCAA）的行业自律要求；

充分理解公正性在实施认证审核活动中的重要性，动态识别和分析由认证活动引起的利益冲突并加以管理，确保认证审核活动的客观性；

提供充分的资源，以实现有能力的管理体系认证活动，为所有客户提供有效的、可信的和有价值的认证服务；

具有独立的法律实体资格，在法律法规许可下实施管理体系认证活动，并具备能力承担相应的责任；

以公开透明的方式实施管理体系认证活动，确保获得对全品认证的品质性与诚信性的信任；

建立并实施专门的保密管理程序，并与所有参与认证活动人员和管理人员签订在法律上具有强制实施力的保密协议，确保对任何关于客户的专有保密信息予以保密；

建立并实施《申诉和投诉管理程序》，保证对申投诉作出适当的处理，并确保所有的投诉都以建设性的和及时的方式加以处理。

一、规范运作，诚信认证

1、培训

2017年以来,积极派人参加认监委、CNAS、CCAA、地方二局组织的相关培训会议及学习交流,参加了认监委2017年认证机构管理工作会议、《ISO45001 标准修订与变化》的培训、CNAS 2017年度认证机构认可技术培训、CCAA 认证机构评价工作培训研讨会、中国认证认可协会权益维护工作委员会2017年第一次会议等会议培训及学习交流。

2017年1月13日,为交流认证工作情况,规范认证活动,更好地发挥认证传递信任的作用,浙江省质量技术监督局召开浙江省认证机构座谈会,会中发布浙江省认证工作相关情况,分享认证创新发展,传递信任,质量提升,服务供给侧结构性改革等方面的做法及下一步工作,研究认证机构规范管理意见。全品认证代表参加了会议,并就全品认证2016年作工作会议报告。

2017年5月17日,国家认监委在浙江杭州组织召开2017年认证机构管理工作会议,全品认证机构代表参加了本次会议。

2017年5月21日,浙江全品认证有限公司QPC商标获国家工商总局注册。

2017年6月7日,中国认证认可协会权益维护工作委员会(以下简称委员会)召开2017年第一次全体会议。本次会议是委员会组建工作已经完成后的第一次全体会议,旨在推进后继权益维护工作,统一思想意识,精准发挥合力,充分发挥委员会作用。来自业内的26名代表参加了会议。全品机构作为委员参加了本次会议,并在后续参加多次专门小组讨论,为机构权益维护工作提出自己的意见。

2017年6月13日,中国认证认可协会认证机构评价工作培训研讨会议在京召开,全品认证机构代表参加会议。

2017年7月13日,浙江全品认证有限公司加入浙江省质量合格评定协会,成为会员单位。

2017年7月24日,乐清市专利者协会第五次会员大会盛大召开,浙江全品认证有限公司当选为理事单位,更好为当地企业提供相关技术认证服务。

2017年7月27日,浙江省质量合格评定协会认证专业委员会第二次会议在杭州召开,浙江全品认证有限公司当选为副主任委员单位,会议通过了浙江省质量合格评定协会认证专业委员会工作条例。

2017年11月22日,全品代表参加了中国认证认可协会(CCAA)在杭州举办了ISO45001标准培训研讨会。

2017年11月28日,第六届全国合格评定机构认可工作会议暨中国合格评定国家认可委员会(CNAS)第三届执行委员会第四次会议在北京召开,全品代表参加了本次会议。

2017年11月14日,质检总局修订发布《认证机构管理办法》(质检总局令第193号,以下

简称 193 号令), 自 2018 年 1 月 1 日起施行, 全品代表参加了本次会议。

2017 年 12 月 28 日-31 日全品在南京举办的服务管理体系审查员培训班, 为全品认证进行服务认证要求, 服务认证审查员通用知识培训, 并取得了良好的培训效果。

同时, 积极组织公司内部员工的培训工作, 传达落实新的规范要求, 主要培训有: 关于 GB/T19001-2016/ISO9001:2015, GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准内容理解及审核思路培训、《认证机构管理办法》的培训、《管理体系认证机构要求》的培训、认监委管理体系认证监管工作介绍、认可相关知识培训等, 通过加强培训学习, 不断提升自身的能力水平。

2017 年 10 月与乐清市专利者协会共同组织进行了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系和 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系培训, 免费为乐清市的各行业企业技术和管理人员进行了新版体系的转版培训。

2、遵守行业自律要求, 维护市场秩序:

全品认证在日常运营中严格遵守认证证书转换要求, 审核人员执业机构转换要求, 自觉遵守行业相关行为规范, 严格按公司审核员工作规范开展审核活动, 提高全品社会信誉。

3、规范机构运作:

2017 年通过了中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 评审专家的文件现场评审和审核现场评审工作 (质量、环境、职业健康安全管理体系认证), 并针对审核专家的意见, 对公司的文件、管理方法进行了提升, 对人员进行再培训, 不断规范完善管理制度, 不断提高管理水平和人员能力。

全品认证机构在日常审核中严格执行管理体系认证规则及相关法律法规, 提供良好有效的审核活动, 确保认证的公正性, 拒绝虚假认证活动。

公司建立了“全品认证风险、认证公正性风险识别和评价报告”, 定期进行风险识别和管理现状分析, 针对环境和法规变化的需要每年根据情况变化进行评审和必要的修订, 从申请受理/合同评审/合同签订, 审核方案策划, 审核组组成及委托, 审核计划批准, 审核过程, 合格评定, 日常管理, 人员管理, 文件管理, 财务管理, 公正性管理等全过程进行风险识别控制, 并落实到岗位, 通过审核员教育不断强化风险意识和责任意识。

公司在日常运作中坚持抓各项制度的执行力。在申请受理/合同评审/合同签订过程中, 有效收集国家许可制度方面的有效证明文件, 严格执行市场准入政策, 确认体系覆盖范围和业务分类合理, 遵守国家的价格政策; 在审核任务下达过程中, 保证认证范围描述准确, 满足审核人日数要求, 认证人员安排合理公正。在审核计划及审核实施过程, 对关键作业现场审核做出安排, 抽

样数合理，保证有效的审核时间，接受地方监管部门的检查；在合格评定过程中，关注认证过程的有效性，认证证书表述的正确性等。同时通过对审核组长的能力验证，以及日常技术部传达国家的政策和机构的要求，通报存在的问题及改进的措施，保证认证全过程的有效控制。追求认证有效性是公司每一个成员包括认证审核员都必须去履行的职责。

同时，不断完善公司内部管理工作，2017年6月公司认证信息管理系统上线，对人员信息、审核管理流程、数据统计分析等进入电子化管理；完善考勤制度，通过公司信息平台（手机APP）定点打卡方式进行考勤，对总部及现场审核人员进行考勤管理；按时按规完成CCAA认证人员注册、信用评价、继续教育、认证认可统计数据上报等工作。

4、开展的各项业务及发证数量：

QMS 质量管理体系认证：310张证书；
EMS 环境管理体系认证：115张证书；
OHSMS 职业健康安全管理认证：90张证书。

5、人力资源和与认证业务的匹配情况

本年度公司招聘了符合认证机构要求的专职认证人员和技术专家，设置了综合管理部、市场计划部、技术部、财务部四个职能部门，配备了确保认证机构有效运作的机构管理人员。本机构的人力资源完全满足认证业务的需求：

根据审核认证范围的需要我公司共有各级别审核员53名；其中专职审核员16名，兼职审核员37名；技术专家50余名，专职审核员按体系细分其中：

QMS审核员48名；其中专职审核员15名，兼职审核员33名；

EMS审核员32名；其中专职审核员12名，兼职审核员20名；

OHSMS审核员31名；其中专职审核员10名，兼职审核员21名；

经公司的综合管理部多方面评审认定：人力资源满足《认证机构管理办法》的相关规定要求。

6、财务状况及财务审计情况

全品公司的基本财务状况良好，拥有充足的财务资金，能够满足日常认证业务经营运作的需要，公司每年都按照国家规定，接受第三方审计机构进行的财务审计，并提供详细的财务审计报告。

自公司2015年成立以来，已顺利通过2015年度、2016年度、2017年度的第三方财务年度审

计考核。

二、全品员工权益

员工是企业生存和发展的宝贵资源，企业和员工是互相尊重、互相信任、互相勉励、共同成长的关系。成就员工价值、实现共同成长，是公司战略发展目标之一。

全品公司坚持“以人为本”的原则，遵守《宪法》、《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的规定，遵守所在地的法律法规，并在企业用工、员工晋级等重要环节上建有完备的程序，从制度上保障人权不受侵犯。公司努力为员工提供优越的工作环境，构建和谐的人文环境，提供广阔的发展平台。全品认证公司与每位员工签订劳动合同或劳务合同，全品认证公司不倡导员工随意加班，对特殊情况需加班的，需按规定支付相关报酬。

全品公司尊重员工的公民权利、政治权利、经济权利、社会权利和文化权利，倡导经济独立、自主择业、信仰自由等，充分尊重员工在工作中的基本权利。所有员工在工作中机会均等，不分性别种族、民族和宗教信仰，同工同酬。

全品公司建立健全劳动用工制度，规范用工管理。员工劳动合同签订率100%，及时续签率100%。对所有兼职审核人员都签订了聘用合同，明确了权力和义务。

全品公司坚持发展成果与员工共享的原则，努力提高员工薪酬和福利待遇。按规定及时为员工缴纳五险，从根本上保障员工的合法权益，让员工无后顾之忧。全品认证建立了合理的审核及岗位薪酬制度，合理分配收入，保障员工正常收入与福利。

全品公司任何时候都把员工的健康安全放在首位。公司严格遵守国家及所在省市的法律法规，遵守国家和地区的职业健康安全法律法规要求，重视员工劳动保护工作，不断改善员工工作环境。全品公司关心员工身体健康，建立员工健康保障机制，国家特定节日为员工发放相应礼品。

2017年度评选出优秀审核员4名、优秀工作者1名、特殊贡献者1名，对优秀员工均进行了表彰和奖励。

全品公司建立审核员双向沟通渠道，通过建立全品认证员工交流QQ群及全品认证微信群等方式，及时发布CCAA、全品相关审核员注册、标准转版、考试、培训等相关信息，建立了审核技术问题研讨制度，成为审核员讨论审核思路、标准理解、交流学习心得的良好平台，并主动收集专兼职审核员审核过程中遇到的问题及相关建议，为公司后续审核员的能力发展及培育等提供良好的支持。

三、可持续发展

浙江全品认证有限公司是一个具有强烈社会责任感认证机构，倡导关心社会，关注社会，为社会的发展提供力所能及的服务，倡导积极向上的社会正能量，全品认证持续坚持创新发展理念，积极拓展创新认证新领域，努力扩展新的认证项目。

全品公司将环境保护作为企业可持续发展的重要内容，目前环境管理体系认证是公司主要认证业务之一，我们积极运用认证技术来促进企业环境保护和节能减排，帮助企业通过体系的有效运行来不断提升环境绩效。

公司坚持“节约发展、绿色发展”的理念，重视低碳节能和绿色环保宣传，加强办公节能管理，倡导绿色办公。

2017年，公司为更好提高工作效率，减少资源消耗，公司所有办公实行计算机认证机构管理系统进行办公，大大提高的认证受理及审核员的工作效率。

公司制定办公设施管理规定、空调管理规定等制度，倡导“节能环保，绿色办公”理念，努力打造绿色办公环境。开展节约一度电、一张纸、一滴水的活动，号召员工从点滴做起，从身边做起，以实际行动支持环境保护。

在遵守法律法规，规范认证行为，加强行业自律，诚信认证经营，保护相关方权益，服务社会，保护环境等方面进一步开拓创新，为建设一个公平、公正、规范、诚信的认证环境做出自己的贡献。

2017年公司技术部为可持续发展，跟踪研讨GB/T19001-2016/ISO9001:2015，GB/T24001-2016/ISO14001:2015新版标准相关文件资料，研讨审核过程中出现的相关问题。公司定期组织进行审核问题研讨，通过QQ群、微信群等，让审核员积极发表意见，不断提高技术水平。

全品公司积极参加各项技术研讨及认证行业管理活动，顺应认证新的形势对全品公司的发展加以规划，有针对性地进行业务研发和新领域拓展，努力创新，以求更大发展。公司积极参加了CNCA，CCAA，CNAS在本年度举办的各项所有会议，了解合格评定机构的发展状况，听取对CNAS认可服务的意见和建议，全品认证公司正积极准备在2017年进行CNAS认可工作。

全品公司建立了“全品认证”微信公共平台，既是通过自媒体渠道塑造和推广公司品牌形象，也是分享管理知识和管理经验，服务社会和利益相关方。

我们在全品微信公众号开展“我最 XX 的审核经历”有奖征文活动，讲述分享难忘的审核经历感悟，得到审核员积极响应。得到了公司全体审核员的积极参与及互动。

公司通过公开文件、网站等将公司的认证服务信息告知顾客，在合同文本中考虑国家、顾客、认证机构三方的利益平衡，明确各自权利、义务关系；通过公司的网络平台，积极宣传贯彻国家认证认可政策、法律法规标准方面信息，介绍新版管理体系标准内容，推广管理体系审核和企业

实施管理标准的经验，探讨认证审核和企业推行管理体系的经验，以及为认证企业和审核员提供认证信息和服务做了大量工作，也起到了良好的作用。公司积极开展客户信息调查，建立了客户信息档案，了解客户需求，更好的为顾客提供增值认证服务。

公司组织员工积极参与各项公益活动，部分员工加入公益组织并成为会员和志愿者，积极参与慰问敬老院帮扶活动，传承中华民族尊老敬老的美德，为老人送去关怀慰问；参加爱心助学义卖活动等。通过参加这些身边的公益活动，力所能及的尽一份我们的绵薄之力，为社会增加一份温暖。

全品公司员工傅求峰党员积极参加杭州市上城区志愿者活动及参加社区党支部各项活动，并参加在杭州火车站和利民广场和浙二医院老年人志愿者活动。

部分活动如下图：

2017年4月参加一心一意公益联合会组织的敬老院给老人过生日活动：



2017年5月参加一心一意公益联合会组织的爱心义卖啤酒助学活动：



2017年9月参加一心一意公益联合会组织的爱心超市义卖助学活动：



四、公司社会责任展望

浙江全品认证有限公司严格执行国家税法，按时缴纳税款。

积极参与各项公益活动，倡导公司员工积极加入公益组织并成为会员和志愿者，为社会奉献一片爱心和微薄的力量。

2017年，是全品公司夯实基础的一年，遵纪守法，诚信经营是全品公司始终遵守的原则。按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》所提出的认证机构社会责任报告的要求，履行社会责任，履行“传递信任，服务发展”的使命，落实《认证机构管理办法》，促进全品所有员工“全球品质，全品认证”的意识，创建社会监督互动平台，使对认证事业和工作关注、关心和感兴趣的利益相关方与社会各界能在公开透明环境下清晰准确地了解全品公司所承担社会责任的管理、承诺、实践和绩效，以及未来行动计划等信息，增进社会与利益相关方对全品公司及其认证结果的理解、信任和监督，提升全品公司的行业自律及其持续改进能力。

我们将继续深入学习贯彻党的十九大会议精神，认识新常态、适应新常态。并在可能到来的更加严峻的形势下，用智慧与勇气迎接机会与挑战。

我们将利用新版GB/T19001-2016/ISO9001:2015，GB/T24001-2016/ISO14001:2015标准转换契机，忠实地服务于顾客，努力为顾客提供富有价值的认证审核，提升公司的核心竞争力。

全品公司的发展正面临着难得的历史机遇，也面临着诸多矛盾相互叠加的严峻挑战。自强不息，奋斗不止。2017年，是全品公司打基础求发展的一年。我们坚信，只要公司的全体员工们能够团结一心，奋发向上，兢兢业业，赢得广大客户的肯定和支持，全品的明天一定会更加美好。

五、报告反馈联系方式

为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的宝贵意见和建议。如有反馈意见，请将您提出的相关问题及意见，通过传真或邮件反馈给我们，感谢您的支持！

我们的联系方式是：

公司：浙江全品认证有限公司

地址：浙江省杭州市滨江区浦沿路74号1幢6楼

邮政编码：310053

网址：<http://www.qpc.org.cn>

邮件：qpc@qpc.org.cn

电话：0571-89997082

传真：0571-89997087



浙江全品认证有限公司

2018年3月16日