

文件号：QP-ZR-2020



浙江全品认证有限公司

Zhejiang Quanpin Certification Co., Ltd.

**2020 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：2021 年 03 月 25 日

浙江全品认证有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号：CNCA-R-2015-202），并通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可（注册号：CNAS C197-M）的第三方认证机构，具有独立法人资格。专业从事管理体系认证服务，业务范围覆盖质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、服务认证。

浙江全品认证有限公司现为：

中国认证认可协会（CCAA）理事单位，

中国认证认可协会（CCAA）权益维护工作委员会委员，

中国认证认可协会（CCAA）认证技术专业委员基础研究技术分委会委员，

浙江省质量合格评定协会理事单位，

浙江省质量合格评定协会认证专业委员会副主任委员，

浙江省质量合格评定协会绿色认证评价专业委员会成员，

乐清市专利者协会理事单位，

杭州市级高新技术企业，

国家高新技术企业。

报告时间范围

2020年1月1日~2020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》

参考：GB/T 36000-2015《社会责任指南》

业务范围

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、服务认证（批发业和零售业服务，在收费或合同基础上的生产服务），以及相关备案认证领域项目。

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，向社会证明企业的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、服务认证（批发业和零售业服务，在收费或合同基础上的生产服务）、食品安全管理体系认证，HACCP 危害分析与关键控制点体系认证等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，以及中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可要求；

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、可信任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》，保证对申投诉做出适当的处理，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、培训及相关工作安排

2020年以来，积极安排参加认监委、CNAS、CCAA、地方二局组织的相关培训会议及学习交流，并取得良好的培训及学习效果。

2020年以来，因受新冠疫情的影响，公司严格按政府及主管部门要求，推迟开工时间，为服务广大客户要求，实行在家远程办公，在完全满足当地政府开工要求后，申请杭州市开工许可后才进行正常办公，并积极做好各项防疫工作。

2020年1月13日-17日，全品认证CNAS认可领域接受年度复评，并顺利通过CNAS年度复评，CNAS派出3人评审组对全品各认可领域进行了全面细致的评审。评审组对全品认证管理体系运行情况、履行社会责任情况、机构能力分析评价系统实施以及认证业务范围管理、人员管理、认证实施过程管理、新标准认可转换的总体策划和实施进度进行了系统评审，同时关注了全品获证组织的合规性及接受地方局稽查情况，对全品的认证风险管理能力、持续改进能力进行了深入评估。在评审过程中，评审组认真严谨的工作态度、高效敬业的工作作风充分展示了CNAS评审员的职业素养和专业精神，参加本次评审的全品认证各业务板块陪同和接受评审人员均表示在与CNAS评审员的交流和沟通中受益匪浅。

2020年2月2日，全品发布关于新型冠状病毒肺炎疫情期间工作的安排，公司杭州总部根据《浙江省滨江区人民政府关于延迟本区企业复工和学校开学》的通知，全品认证总部办公室2月10日正式上班。其它地区上班审核时间安排根据本地区政府的相关通知要求，安排审核认证活动工作时间。公司从2月3日-9日，启动远程办公机制，如有相关工作需要，相关认证人员根据公司的安排在家开展工作，正常受理各体系的认证申请、文件评审等工作。取消各地区2月10前的现场审核计划。对于在此期间已经安排的审核计划，我公司市场计划人员将与您联系，延期安排现场审核。公司于2月10日起采取全员远程办公方式为客户提供服务。在此期间我们的工作人员

将通过电话、微信、QQ 和电子邮件等方式和您联络沟通。后续每周根据疫情情况及政府通知确定相应的工作方式及安排，确保为客户提供全面细致的服务工作。

2020 年 6 月 1 日，公司邀请相关单位进行健康讲座，进一步提高员的健康知识了解，关注流行疾病的预防及自我防护。宣讲单位：浙江省为民健康教育宣传中心，宣讲内容：急救知识、重大疾病流行疾病预防知识、工作人员心理健康。

2020 年 6 月 20 日，全品认证举办云南区域审核员培训交流座谈会，探讨审核知识，认证行业的发展前景、全品认证的优势以及对审核员的标准审核学习培训。

2019 年 7 月 25 日，认证服务省级标准化试点项目实施情况来全品检查，并召开了相关会议，会议中充份肯定了全品认证在认证服务省级标准化试点项目所做的工作，并为下一步验收布置了相关的工作计划。

2020 年 7 月 8 日，全品获得 ISO22000 食品安全管理体系认证资质批准。

2020 年 8 月 10 日，全品获得 HACCP 危害分析与关键控制点认证资质批准。

2020 年 10 月 21 日，中国认证认可协会认证技术专业委员会全体会议在太原举行。本次会议作为“2020 认证技术提升周”系列活动之一，围绕“认证技术促进质量提升”这一主题，深入探讨认证技术面临的内外部发展环境以及关于认证技术发展的思考。浙江全品认证有限公司代表牧野作为基础研究技术分委会委员，在会议上发表《谈谈对 GB/T19001-2016 标准中“监视和测量资源”的认识》以及自愿性认证的前途，认证的作用是传递信任，认证必须随着时代的发展不断地改进创新才有前途等专业性重要议题。

2020 年 10 月 30 日，全品代表参加认监委组织 2020 年食品农产品认证机构认证关键岗位人员能力提升活动，本次培训重点关注了疫情防控常态化影响的食品农产品认证最新政策解读，食品安全市场监管政策，新版有机认证制度介绍，同时培训了认证关键环节（合同评审，认证决定，人员评价，现场审核）技巧，重点案例剖析等内容，取得了良好的培训效果。

2020 年 10 月 29 日，中国认证认可协会召开浙江会员座谈会，协会会长、行业发展和会员服务部相关人员、部分在杭会员单位等相关负责同志与会。会议讨论热烈，积极务实，全品代表参加了本次会议，并参与了相关的讨论。

2020 年 11 月 20 日，全品机构代表作为理事单位参加乐清市专利者协会第五届四次会员大会，会中各会员单位互动交流，共谋发展，进一步提升行业综合竞争力，为乐清市经济发展做出贡献。

2020 年 12 月 1 日，浙江全品认证有限公司被认定为国家高新技术企业。

同时，公司积极组织内部员工的培训工作，传达落实新的规范要求，主要培训有：认证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。

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，2020 年度，百分百全部按 CCAA 行业认证证书转换自律要求进行认证证书转换，以及审核人员执业机构转换，未出现一起违规事件，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：

2018 年 1 月 10 日，全品通过了中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 颁发的三体系认可证书，2020 年 1 月 13 日-17 日通过 CNAS 专家评审组对全品认证公司质量管理体系，环境管理体系，职业健康安全管理体系年度办公室监督评审及现场见证评审。

全品成立了由各利益方代表组成的维护公正性委员会，每年召开一次全体会议，对机构的认证活动全过程的公正性实施监督，公司制定了《维护公正性委员会章程》，2020 年 12 月 11 日召开 2020 年度维护公正性委员会会议，浙江省质量合格评定协会代表，同行代表，以及各相关方利益代表加参加本次会议，对全品 2020 年度的认证活动公正性进行监督评审。与会委员们对全品认证活动和审核案卷进行了公正性审核，重点对申请评审，计划安排，案卷审议，认证决定和证书签发等全过程进行了审核和评价，未发现影响认证公正性的问题，均符合要求。会议各相关方给以全品认证活动过程高度评价。

维护认证公正性非常重要，全品将维护公正性工作作为重要工作来抓，公正产生信任，公正性工作也体现在全品认证活动的全过程中，全品认证人员也切实做到每一个认证环节中。

全品认证机构在日常审核中严格执行 CNAS 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、安全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，审核组组长及委托，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，自2017年6月公司认证信息管理系统上线以来，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。

2020年8月17日起，CNAS对全品认证审核企业进行现场确认审核，2020年9月22日至25日，CNAS对全品认证机构办公室进行专项监督检查，以及国家认监委组织双随机一公开检查，评审结论为保持认可资格。

4、开展的各项业务及新发证数量：

QMS 质量管理体系认证：2222张证书；

EMS 环境管理体系认证：824张证书；

OHSMS 职业健康安全管理认证：767张证书；

服务认证：46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总工作人员356名；其中各领域注册专职审核员48人/101人次，各领域兼职审核员69人/109人次；各领域技术专家235人/448人次，审核员按体系细分其中：

QMS审核员110人；其中专职审核员44名，兼职审核员56名；

EMS审核员64名；其中专职审核员37名，兼职审核员27名；

OHSMS审核员34名；其中专职审核员20名，兼职审核员14名；

一般服务认证审查员：32人，其中专职审查员12名，兼职审查员20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，并顺利通过2020年度的第三方财务年度审计考核。

7、遵守法律

依法治国是中国社会的新常态，依法治企是企业生存和发展的必然方向，是市场经济的客观要求，也是现代企业的新常态。全品作为独立的第三认证机构，经营活动涉及的法律不仅涉及到适用于公司本身和员工个人法律法规，还涉及到公司客户即受审核方三方面的法律法规，全品认证公司持续遵守法律法规以及认证认可的规范性文件，恪守商业道德，不断完善内部控制和风险管理程序，确保公司经营合法合规。

2020年，公司继续聘请浙江显仲律师事务所李梅玲律师作为本公司常年法律顾问，为公司决策，管理和经验中涉及法律的问题提出咨询和处理意见，同时进一步优化公司组织结构，各项管理制度，以建立科学合理、规范、先进、有效、可行的全品制度体系，同时梳理全品适用的法规和制度，促使全品的各项经济活动符合国家法律，法规，方针政策以及内部控制制度的要求。

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。

2020年度评选出优秀审核员、优秀工作者，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。

2020年以来，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。

2020年以来，浙江全品认证有限公司积极参与浙江省质量合格评定协会成立认证服务省级标准化试点工作机构，审核认证服务标准化地方标准制定的相关工作；参与认证服务标准化工作方面重大事项的研究、审议和决策；协助对认证服务标准体系的运行进行监督检查；保障认证服务标准化工作顺利开展的各项资源充分、有效；在分管领域内协调认证服务标准化工作中的问题。同时参与编制《审核人员差旅费用管理规范》等团体标准，并顺利通过各项标准验收，主持并参与编制的认证团体标准的数量共计11个。

2020年度，全品申请软件著作权共计6项，覆盖公司所有认证管理各流程，大大提高了全品认证管理的效率，为全品更好服务客户打下坚实基础。同时为公司高新创新能力打下坚实基础。

2020年公司技术部为可持续发展，研讨新领域标准，积极开发新标准体系认证，同时对生命周期的审核和应用等相关文件资料，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，全品认证公司并顺利通过2019年度CNAS认可年度评审工作。

2020年12月，浙江全品认证有限公司被认定为国家高新技术企业，肯定了全品创新能力的发展。

全品公司继续通过“全品认证”微信公共平台，塑造和推广全品公司品牌形象，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继续开展“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，常年参加乐清市一心一意公益联合会组织的各项公益活动。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。

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。

2020年，遭遇新冠疫情的影响，全品积极应对各种复杂情况，制定一系列的相关应对措施，努力降低因疫情对公司客户的相关影响，并积极参与因疫情带来的各种社会公益活动。

2020年1月31日，全品认证机构向浙江省红十字会捐款用于防控新冠肺炎抗疫。

2020年2月29日，全品认证机构员工刘美作为党员，向地方党组织捐款用于防控新冠肺炎。

2020年3月12日，全品认证机构向武汉员工寄送口罩用于防控新冠肺炎。

2020年3月12日，全品认证机构员工石巧英给需要坐高铁的同事朋友捐助口罩，向闵行疫情防控及地方支部进行专项捐款，劝说亲属家族和邻里，并带头不窜门，不拜年；参加党员志愿服务，帮助小区疫情防控。全力支持交警家属的工作，春节期间连续在交通值勤，为疫情防控站在一线

2020年，是全品公司积极向上发展的一年，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。

2020年，是全品公司拼搏努力发展的一年。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

全品微信公众号：



浙江全品认证有限公司

2021年3月