

深圳市环通认证中心有限公司

2014 年度社会责任报告

目录

前言.....	1
第一章 机构篇	2
第二章 职责篇	7
第三章 社会责任篇.....	9
第四章 未来篇	17

前 言

认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。作为一家综合性的认证机构，环通认证中心以“责任认证、诚信认证”为己任，始终将履行社会责任贯穿于认证全过程，我们在提供认证服务的同时，全体人员谨记自己所应该承担的社会责任。在此，本人谨代表公司承诺：自愿且真实地向利益相关方与社会披露本公司有效履行社会责任的实践情况和未来行动计划，提供优质、诚信服务，树立良好社会形象，为社会创造更多价值。

本报告是深圳市环通认证中心有限公司依据《认证机构履行社会责任指导意见》编制的第三份社会责任报告：

报告时间范围：本报告涉及时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

报告组织范围：列入本报告的包括公司总部及各分公司，在报告的表述中分别使用“环通认证中心（简称 UCC）”、“环通”、“本公司”；对于分公司在表述中分别使用“分支机构”。

报告发布周期：环通认证中心有限公司社会责任报告为年度报告。

报告数据说明：本报告所引用的认证业绩、财务数据为 2014 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，所报数据以上报认监委的数据为准；其他数据来自本公司内部统计。

报告编写依据：本报告参考《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，并注重结合自身特点予以编制。

报告发布形式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版请于本公司网站（www.ucccert.com）浏览。

报告内容问题解答：电话：0755-83355888 传真：0755-82531858

感谢您阅读这份报告，希望通过本报告建立起与您沟通交流的良好平台，真诚期待您的反馈，以促进我们做得更好。

深圳市环通认证中心有限公司 法定代表人 曲辛田

第一章 机构篇

深圳市环通认证中心有限公司（以下简称 UCQ）是由深圳市工商行政管理局注册的有限责任公司，总部位于深圳，并在全国设立 12 个分公司及 11 个办事处。



环通认证中心前身是深圳质量认证中心，成立于 1993 年 5 月，隶属深圳市技术监督局。二十余年来，环通秉承“客观、公正、可信”的宗旨，以“责任认证、诚信认证”为己任，不懈努力，勇于追求，逐步形成了以深圳总部为核心，辐射全国 20 多个省、市、自治区的认证服务网络，成为能同时提供各项管理体系认证、培训的综合性认证服务机构。

环通的愿景——用能力和智慧创造价值、回馈社会，做认证行业标杆、立国际卓越品牌。

环通的使命——遵循公正、诚信的原则，提供有效、增值的认证服务。

环通的运营方针——控制风险求生存，提高质量树品牌，追求创新促发展。

1、基本信息

公司名称：深圳市环通认证中心有限公司

英文名称：Universal Certification Centre Co., Ltd.

注册地址及办公地址：深圳市侨香路裕和大厦 6 层全层

法定代表人：曲辛田

2、发展历程

1996 年，经中国质量体系认证机构国家认可委员会评定，国家质量技术监督局批准，被授予从事 ISO9001质量管理体系认证的资格；

2001年 获得荷兰 RvA认可，具备直接颁发带 RvA认可标志的 ISO9001证书资格；

2004年 获得 QUEST Forum (电信业优质供应商论坛)的认可，具有从事 TL9000认证的资格；

2005年 获得英国 UKAS认可，具备直接颁发带 UKAS认可标志的 ISO9001证书的资格；

2005年 经国家认可，具备从事食品安全管理体系和 HACCP体系（HACCP）认证资格；

2008年 经国家认可，具备从事食品安全管理体系（ISO22000）和 HACCP体系认证资格；

2008年 获得荷兰 RvA认可，具备直接颁发带 RvA认可标识的 ISO14001环境管理体系认证证书资格；

2008年 经广东经贸委、科技厅、环保局三部门联合确认我中心为广东省第八批清洁生产技术依托单位；

2010 年 经国家认可，具备从事能源管理体系认证（轻工-食品行业）资格，成为首批能源管理体系认证试点机构之一；

2011年 经国家认可，获得质量管理体系建设领域认可资格；

2012年 经深圳市市场监督管理局确认为第三方碳排放核查机构；

2013年 获得福田区区长质量奖；

2014年 经国家认监委批准，获得信息技术服务管理体系认证资格；首批获得能源管理体系正式认证资格。

3、主要产品和服务

UCC 主要提供管理体系认证服务，依据 GB/T19001 / ISO9001（含 TL9000, GB/T50430）、GB/T24001 / ISO14001 GB/T28001 GB/T22000&专项技术要求标准、GB/T23331 GB/T24405或其他公开的、获认可委承认的特定认证标准对组织进行认证审核，颁发管理体系认证证书。

4、认可资格与范围

UCC 主要开展质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、能源管理体系、信息技术服务管理体系认证业务，其中质量管理体系认证获得中国

CNAS、英国 UKAS、荷兰 Rva 的认可；环境管理体系认证获得中国 CNAS、荷兰 Rva 的认可；职业健康安全管理体系、食品安全管理体系认证业务获得中国 CNAS 认可。截止 2014 年底，UCC 具备的认可业务范围包括：

QMS：CNAS 34 个大类，UKAS 9 个大类，RvA 18 个大类；

EMS：CNAS 32 个大类；RvA 12 个大类；

OHSMS：CNAS 33 个大类；

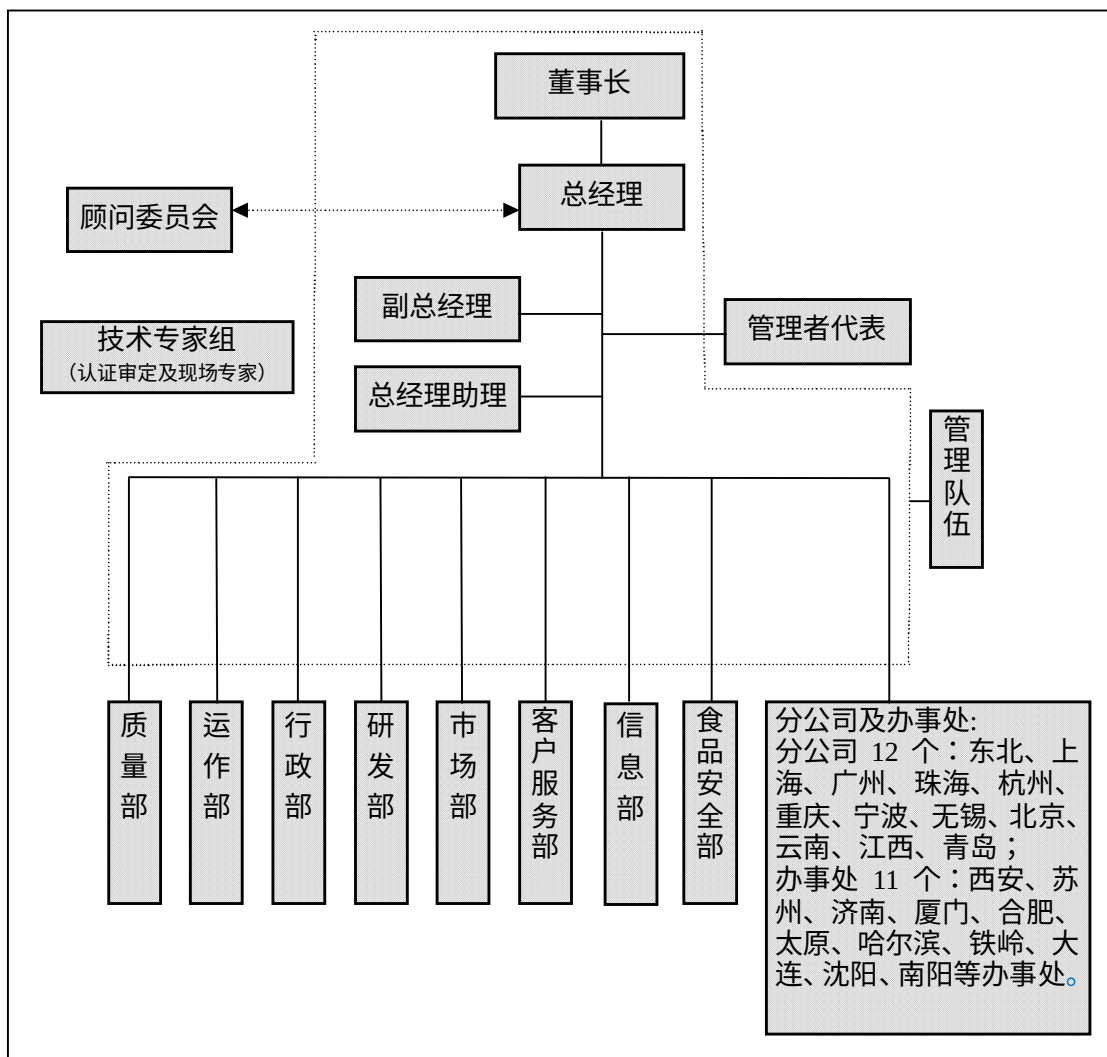
FSMS：CNAS 13 个中类；

HACCP：CNAS 2 个中类。

5、报告期内业务情况

2014 年度环通在质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等传统认证业务方面平稳发展，质量管理体系有效证书数量略减，环境、职业健康安全、食品体系有效证书数量略增；新试点领域能源管理体系、信息技术服务管理体系认证方面，业务开始增长，但仍处于缓慢推进的态势。截止 2014 年 12 月 31 日，2014 年度环通新颁发（含再认证）各领域管理体系证书 4500 余张，监督近 7300 余次；完成 24 家企业碳核查工作和 13 家企业的清洁生产验收。

6、组织机构



7、人力资源状况

截止到 2014年 12月底，环通专兼审核员和技术专家为 1734人，各领域专职级别审核员超过 45% 满足各项业务开展的需要。通过 2014 年度顾客满意度调查显示，获证组织对中心审核人员的总体满意率为 95.65%

高层管理人员：

序号	姓名	性别	职务
1	曲辛田	男	董事长
2	蔡晓红	女	总经理、管理者代表(质量管理体系)
3	杨志辉	男	副总经理
4	曲敬仪	女	副总经理

5	齐建元	男	副总经理
6	姜小赤	男	管理者代表(环境、职业健康安全管理体系)
7	徐国民	男	管理者代表(食品安全、能源管理体系)

8、财务状况

UCC遵循以不营利为目的的有偿服务原则，经费的主要来源是客户支付的认证费用。公司的经费主要用于公司的软、硬件设施的建设与维持，用于工作人员的工资、福利、培训及与其它认证机构的交流合作等，同时提取风险保证金以应对认证活动引发的责任风险。公司定期评估财务收入来源，确保其公正性未受到商业、财务和其他方面的损害，2014 年度财务运作平稳，全年纳税总额 830万元，公司接受第三方财务审计，出具无保留意见报告。

第二章 职 责 篇

1、公司愿景、使命和方针

愿景——用能力和智慧创造价值、回馈社会，做认证行业标杆、立国际卓越品牌。

使命——遵循公正、诚信的原则，提供有效、增值的认证服务。

运营方针——控制风险求生存，提高质量树品牌，追求创新促发展。

2、制度建设

作为第三方认证机构，UCC依据 ISO17021《管理体系认证机构要求》的标准以及管理体系认证标准、认证实施规则、认可方案等要求，建立了完善的内部管理体系，并结合自身运营管理特点编制管理体系文件，包括管理手册、程序文件、作业指导书、认证方案等，覆盖认证业务申请、合同评审、方案管理、审核派出、审核实施、认证决定、证后监督、投诉处理、专业管理、人员管理、分支管理等各流程和控制环节，每年管理评审中对体系文件进行适宜性、有效性、充分性评价，从而确保管理规则符合内外部环境的变化，确保公司日常运作持续有法可依，有章可循。

公司自 2013 年起，将履行社会责任作为机构的管理战略之一，全员进行履行社会责任意识宣贯，将践行社会责任作为机构的重要管理内容并建立社会责任报告制度和披露制度。

3、风险管理

认证机构认证过程的风险涉及运营的各环节，包括：市场前期控制、合同评审控制、现场审核控制、认证决定控制、证后管理等。UCC 已建立了定期进行风险识别和管理现状分析的机制，应对环境和法规变化的需要。2014 年度，环通结合认监委网格检查、地方政府检查、认可委确认审核等要求，从公正性、风险控制、改进机制、能力分析评价系统、审核方案策划、认证过程实施、分支管理、标识使用、申投诉处理、财务管理、信息上报、客户市场、新业务拓展、行业专项规范实施、新颁布的认可规则实施等 16 个方面具体识别风险点并制定控制措施，分解落实责任，并结合中心内部管理信息系统升级，从专业管理、审核派出、授权范围管理、认证业务量统计分析、人员能力管理、认证决定及证书管理等方面加强系统自我监控和约束，应对环境和法规变化的需要。同时，UCC 依然坚持采取审核组审核质量不定期抽查、对认证档案定期进行清查、现场审核抽样跟踪调查等措施，建立风险预

警和快速反应机制，落实审核风险防范责任，提高工作的针对性和有效性，对出现的问题及时进行原因分析，采取措施予以改进等，有效地降低了认证过程可能出现的风险。另外，环通提取认证风险准备金应对认证风险，截至 2014年 12月风险储备金累计已达 483万。

4、自我改进

UCC 建立了较为完善的自我改进制，每年定期开展内部审核、外部评审、管理评审、日常考核检查等，针对发现的问题进行原因分析、制定纠正措施，促进中心的持续改进。2014年度，中心根据内部审核、管理评审的改进建议、顾问委员会反馈及日常工作检查等发现的问题，重点在在如下方面进行了改进：

- 结合 EMS转换，完善修订能力分析报告及审核员能力评价系统；
- 强化风险控制和落实 CNAS确认审核的后续问题跟进；
- 加强专业研讨和培训资源共享；
- 信息系统二次开发等。

第三章 社 会 责 任 篇

1、UCC社会责任管理现状

UCC以“责任认证、诚信认证”为己任，始终将履行社会责任贯穿于认证全过程。随着公司的不断发展和对社会责任意识的提升，公司将社会责任由原来的日常运营上升到战略管理层面，做到从战略上对社会责任进行规划，推进公司持续健康发展。

环通人始终秉持和追求“用能力和智慧创造价值、回馈社会”。公司结合自身管理体系认证的业务特点，以及拥有大量认证及管理人才的人力资源优势，确定了以管理体系相关标准宣贯和技术评价支持作为公司主要公益支持方向，以此回馈社会、服务企业，促进地方经济建设发展。同时环通将公益支持的方向纳入中心的战略管理和日常运营中，在每年的全国工作会议和管理评审中进行总结评价，确认是否进行局部调整，以确保公益支持的有效性，及满足地方经济发展的需要。随着公司的发展壮大和对社会责任关注的提升，我们的社会责任管理延伸到了行业、社会、环境等若干方面。

2、依法执业、规范运作，传递信任，服务发展

认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。UCC在日常经营活动中，践行“公正、严谨、规范、高效、诚信、创新”的核心价值观，自觉遵守中国以及业务开展所在国家和地区的现行有效的法律法规，严格遵守认证规则、认可规范、认证行业自律规范，努力推动对认证结果的采信。

（1）依法执业

UCC 始终将遵纪守法、诚信经营放在首位，严格遵守国家及行业法规，严格在国家批准的认证领域中开展认证工作，认证业务覆盖质量管理体系（含通信 TL9000、建筑施工 50430）、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、能源管理体系、信息技术服务管理体系认证。公司拥有的认证审核人员均依据《认证及认证培训、咨询人员管理办法》的要求在认可协会注册并仅在环通执业。

建立定期识别法规制度，并将法规要求融入日常运作控制要求：

法规类型	法规名称	收集部门	收集渠道	频次
公司治理	公司法、税法、企业会计准则等。	行政部	政府网站	年度
认证认可	认证认可条例、认证机构管理办法、认证及认证培训咨询人员管理办法、质量管理体系认证实施规则等法规条例； ISO/IEC17021, CC01等认可规范；ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, ISO22000, ISO50001等认证标准。	管理者代表	CNCA/CCAA/ CNAS/UKAS/ RVA认可网站	季度
专业技术	认可领域各专业范围法规，详见专业分析报告法规清单。	各领域专业管理人	标准化网站	年度
职业健康	劳动法、劳动合同法、安全生产法、职业病防治法等。	各领域专业管理人	标准化网站	年度
环境保护	环境保护法、大气/水/固体废物污染防治等。	管理者代表	政府网站	年度

UCC 通过实施一系列完备的合规体系和程序，使得公司的运营符合法律法规的强制性要求。在外部审计方面，2014 年度获得会计师事务所出具的无保留意见的年度审计报告。

UCC 积极遵守社会公德、商业道德，及行业规则，主动接受政府和社会公众的监督。2014 年度配合我司获证组织接受认监委、认可委、认可协会和各地质量技术监督局的例行监督 7 次，认真主动地进行问题跟进，均取得良好效果。

UCC 作为认证认可协会的常务理事单位，认真履行协会章程，执行行业协会的各项自律规范，自觉接受国家、省、市行业协会的监督，无违规行为。

(2) 规范运作

UCC 依据《管理体系认证机构要求》建立完善的内部管理体系，从合同评审、审核安排、审核实施、认证决定、证后监督管理等各环节严格按体系要求运作，定期开展内部审核和管理评审，进行持续改进；2014 年度分别接受中国、英国、荷兰认可委员会的外部评审，均获得好评，确保认证资格的持续有效。

公司以内部管理手册、程序、作业指导书为运作依据，在此基础上建立了信息化管理系统，规范公司内部业务流程和管理，建立岗位责任制和岗位风险控制体系，每年更新识别风险并制定应对措施，有效地控制运营过程中的风险。

为确保公正性，UCC 每年进行公正性更新识别和分析；所有认证项目的工作人员均需针对具体项目签订公正性声明和保密承诺；此外还建立了由来自政府、行业协会、客户、技术专家、非政府组织等相关利益方的 11 位代表组成顾问委员会，定期对 UCC 的运作公正性进行监督检查，2014 年检查结果表明 UCC 运作情况良好，财务稳定，不存在因利益而引发的公正性威胁。

3、创新发展

2014 年，中心在稳定传统认证业务的基础上，持续进行清洁生产、碳核查、信息技术服务等新业务的研发并取得一定的效果：

1)、清洁生产方面：

继续进行强制性和自愿性清洁生产企业的培训和审核技术依托服务工作。2014 年度完成 13 项清洁生产的验收，并获得福田区节能与环保模范企业称号。

2)、碳核查方面：

2014 年度中标成为深圳市第四批碳核查供应商和龙岗区碳核查供应商，完成 24 家企业的碳核查工作。

3)、信息技术服务方面：

2014 年度完成该领域的审核试点，完成 6 个项目认证并颁发证书，并完成该领域的认可准备工作，向认可委提出认可申请。

4、对股东的责任

依据公司章程，公司建立了完善的法人治理结构，会计师事务所每年对公司出具财务审计报告，以保证投资者的权益。公司建立由利益相关者代表组成的顾问委员会，监督公司的运营公正性并提交公正性审查报告，每年对公司的经营、财务、新业务拓展等方面进行审查，确保相关方利益。

5、对员工的责任

员工是公司最核心的宝贵财产。UCC 以人为本，把人才战略作为公司发展的重点，公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《认证及认证培训、咨询人员管理办法》、《认

证机构管理办法》等相关法律法规，尊重和维护员工的个人权益，切实关注员工健康、安全和满意度，重视人才培养，实现员工与企业的共同成长，不断将企业的发展成果惠及全体员工，构建和谐稳定的劳资关系。

(1) 完善员工保障体系，维护职工合法权益。

公司建立了完善的包括薪酬体系、社保、医保等在内的薪酬与福利制度，严格按照国家和地方法律法规的规定，为全体专职人员办理了医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，并按照标准为员工缴纳一定比例的住房公积金。此外公司为工作人员提供免费午餐、独生子女补贴、健康体检、节假日慰问、员工新生儿祝贺、探望生病员工、带薪休假等福利支持。

UCC 依照国家和地方法律法规规定工作时间。鉴于认证行业的特点，公司在与员工协商和员工自愿原则的前提下，依据实际运作的需要安排员工加班，同时也为员工的超时工作进行调休或支付当地法律、法规规定的劳动报酬。

公司关注员工健康，每年组织员工进行体检；此外，公司还特别关注女性职工的权益保障，除为女员工创造平等、良好的工作环境外，还严格执行女员工在孕期、生育期、哺乳期间从事生产劳动的有关规定，在员工体检时为女员工特别增加检查项目。

(2) 注重员工培养，提高职业技能。

UCC 构建了系统的人才培养体系，包括新员工入职培训、通用技能培训、专业培训、审核员持续教育、持续能力评价等。2014 年度，中心持续关注认证人员专业能力提升，合计投入审核员培训费用约 4225 万元，组织专业领域现场培训 14 次，培训人数达 454 人，录制培训视频 7 份，开展网络在线培训 4 次，培训对象主要涉及审核员，技术专家等，此外，组织审核员继续教育面授培训 124 人次；网络培训 575 人次；组织全公司备案课程共计 19 个培训班 478 人次，确保了审核员专业知识的更新和能力的提升，以更好地为获证组织提供有效的认证服务。



(3) 深入企业文化建设，促进公司与员工的共同发展。

公司企业社会责任理念与企业文化一脉相承，公司坚持“以人为本”的文化理念，培养员工对企业的认同感、信任感、归属感，营造一个“企业关爱员工，员工忠诚于企业”的和谐文化氛围。

公司注重企业文化建设，设有内部局域网、微信群、办公 OA 系统等沟通平台，定期发送公司发展情况信息及沟通展现员工工作、生活风采，不仅让员工第一时间了解公司、行业的最近进展，也充分展现了员工的自我风采，是企业 and 员工互动的良好平台。



□ 环通文化内部传播



2014 年公司除了进一步发挥公司内刊媒介的宣传作用，还开展中秋节慰问、迎春年庆、周末羽毛球比赛等活动，促进了员工的沟通与了解，提高了员工对企业文化、企业精神的认知和认同，增强了凝聚力。



6 安全责任

环通重视安全管理，建立完善的安全管理制度，并由行政部门定期进行安全巡检，及时发现隐患，及时采取纠正行动，避免问题发生。截止目前，环通及各分支机构未发生一起办公环境和人身安全事故。

- (1) 员工安全：考虑到认证行业审核员的工作特点，为审核人员以及要外出工作的员工购买了商业意外险，包括意外伤害和意外医疗；
- (2) 信息安全：为确保数据及网络信息安全，建立了完善的信息系统管理和数据备份管理制度，定期进行数据及系统备份；
- (3) 突发事件应急管理：为确保日常工作和审核工作安全，环通主动识别危险因素，并制定应急预案，对员工进行培训、组织应急演练、审核前确认安全条件等，有效地提升公司员工的应急能力。

7、环境责任

UCC 关注环保节能，在开展环境管理体系认证业务中，向企业宣传环保的理念及相关控制要求，重点关注企业节能技术的应用和节能效果的有效性，积极运用认证技术及专业能力推动企业的环保工作，促进企业环保节能水平的提升。同时，UCC 大力推进能源管理体系认证实践，开展能源管理体系标准、节能减排技术宣贯，借助机构的能源管理经验服务社会客户。

在内部日常运营中，注意资源节约和环保意识的推广，采取了随手关灯、分区空调温度控制、每天提前 30 分钟关空调等措施，减少电的使用；同时中心推行内部信息化办公系统，减少纸张等资源的使用。

8、服务社会

UCC 结合自身业务特点，确定管理体系相关标准宣传和技术评价支持作为公司主要公益支持方向，利用自身人力资源的优势回馈社会，服务企业。

(1) 公益宣传

公司作为深圳市中小企业发展中心技术依托单位，2014 年度向社会免费提供企业低碳管理培训、温室气体盘查标准培训，覆盖 70 人；提供免费内审员培训，覆盖 60 人；通过管理体系相关知识的培训，为社会普及管理体系标准做出了应有贡献。



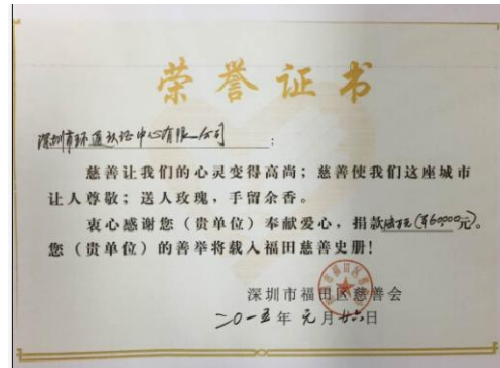
(2) 技术支持

作为首批获得能源管理体系认证资格的机构，2014 年度，公司依托自身的技术优势，协助深圳龙华新区经济服务局开展节能减排工作，包括组织面向企业和社会的各类节能减排培训、组织电机能效提升工作等。

(3) 支持配合政府与非政府组织，共建和谐社会

UCC 加入中国认证认可行业协会（常务理事单位）、广东省认证认可协会（副会长单

位)、深圳市认证行业同业工会(副会长单位)、清洁生产协会,积极参与协会的各项活动,为认证认可行业自律、行业技术交流尽微薄之力;除此外,积极参与“福田区对口帮扶和平县“双到”贫困村民生项目”。



第四章 未来篇

2015年，我们将继续坚定地把履行社会责任融入到公司发展战略中，将企业的持续健康发展和员工的个人价值实现、环境的改善和社会的进步相统一。我们将一如既往地致力于为客户提供优质高效的认证服务，传递信任，服务发展，不遗余力地践行社会责任，维护认证信誉，树立良好认证品牌，为增进社会各方对认证结果的采信而努力。未来，UCC将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作。

第一，持续深化社会责任管理工作：持续在公司内部开展“责任文化”教育，进一步提高员工的社会责任意识，切实履行建立信任、传递信任、服务发展的社会职能。

第二，持续加快在能源管理体系及低碳认证等新领域的布局和发展：继续加大力度拓展能源管理体系、低碳认证、清洁生产项目实施，影响相关方开展节能降耗、低碳活动，促进地方企业节能减排并提供技术支持评价服务。

第三，加强对公益活动的统筹规划：进一步强化公益支持方向，将公益慈善活动建设常规化、系统化，集中统筹资源，发挥优势特长，为社会和谐幸福发挥更大的作用。

第四，作为卓越绩效模式的践行者：将继续强化管理，持续改进，抓质量树品牌，确保机构平稳健康发展。

环通认证中心将持续地秉持“控制风险求生存，提高质量树品牌，追求创新促发展”的理念，规范运作，借助卓越绩效模式的推进，强化优势，改进弱势，不断开拓新领域，促进公司的可持续发展。

报告发布形式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版请于本公司网站（www.ucccert.com）浏览。

报告内容问题解答： 电话：0755-83355888 传真：0755-82531858

报告联系人： 蔡晓红 电话:0755-83259815

深圳市环通认证中心有限公司

2015.1.28