



卡狄亚标准认证（北京）有限公司

2014 年度社会责任报告

日期：2015 年 3 月 5 日

目录

一、前言	1
1、总经理致词	1
2、GIC 中国社会责任战略、方针、目标及价值理念	2
二、公司基本情况	2
1、公司简介	2
2、公司资质	3
3、认证业务	7
4、资源状况	8
5、机构设置	8
6、人力资源	9
7、财务状况	9
三、GIC 中国社会责任体系制度建设	10
1、社会责任体系制度建设、运行与持续改进	10
2、利益相关方的识别与参与	11
四、履行社会责任情况	13
1、遵守法律规范	13
2、规范运作认证活动	14
3、诚实守信、遵守职业道德和行业自律要求	16
4、提升服务	17
5、创新发展	17
6、节能减排，增强环保意识	18
7、员工权益	18
8、服务社会	20
五、结束语	20

一、前言

1、总经理致词

履行社会责任是认证公信力的重要保障，认证的公信力在于认证活动获得的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证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。为向各利益相关方展示社会责任承诺，根据中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等文件精神，卡狄亚标准认证（北京）有限公司（以下简称 GIC 中国）组织相关部门编制完成本社会责任报告。

本报告所涉及的内容范围覆盖 GIC 中国及其分公司在从事管理体系认证业务的过程中的全部活动，所涉及的时间跨度自 2014 年 1 月至 2014 年 12 月。

本报告所有数据来自 GIC 中国认证工作实际及数据统计，以及行政主管部门、认可机构等提供的信息。

GIC 中国承诺本报告内容的真实性，本报告将上报行业国家认证行业主管部门国家认监委，并在 GIC 中国官方网站（www.gicg.com.cn）中公示。

卡狄亚标准认证（北京）有限公司

总经理：周光裕

2015 年 3 月 5 日

2、GIC 中国社会责任战略、方针、目标及价值理念

GIC 中国作为一家认证机构，致力于在管理体系认证领域提供专业和独立的服务。我们的使命就是，通过证实顾客的体系和过程是有效的并且充分符合所有相关标准，从而为顾客增加价值。我们的工作实践，不仅为认证客户提供客观的证实，同时还为社会公众昭示客观公正的信息。因此 GIC 中国的全体人员深知所承担的社会责任和工作的价值及其影响，致力通过自身不懈努力，建立和完善公司社会责任体系，以公正、专业、诚信的认证实践，不断垒积 GIC 中国高品质的品牌典范，促进社会公众和组织团体持续提升质量、环保、健康安全的良好理念，促进社会环境和生活品质的健康、安全、美好、和谐。

二、公司基本情况

1、公司简介

卡狄亚标准认证（北京）有限公司（简称 GIC 中国）是由英国 Guardian Independent Certification Ltd（简称 GIC 英国）直接投资成立的外资法人独资公司。GIC 英国获得英国 UKAS 和大洋洲 JAS-ANZ 的认可，其管理体系认证服务得到中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（证书批准号：CNCA-RF-2005-43），在中国合法经营。

同时，GIC 中国还通过了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可，可为客户提供带有 UKAS、JAS-ANZ、CNAS 认可标志的国际/国内多种认可的认证证书。

GIC 中国认证领域涉及：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，开展 GB/T19001/ISO9001、GB/T14001/ISO14001、GB/T28001、GB/T50430（建设工程质量管理规范）认证。

GIC 中国基于上述认可和授权，可给予客户认证并颁发带有认可标志的证书，专业范围覆盖了所有 39 类行业分类中的所有产品和服务，无论客户的业务范围类型如何，GIC 都有条件满足客户所可能的要求和希望。

GIC 中国下设五个分支机构，分别是：苏州分公司、广州分公司、成都分公司、燕郊分公司、上海分公司。

2、公司资质

中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准证书







中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认可批准书





英国皇家认可委员会(UKAS) 认可证书



澳大利亚与新西兰联合认证认可体系(JAS-ANZ)认可证书



3、认证业务

2014年GIC中国得到了广大客户的支持，认证业务稳健发展，认证有效性得到了较大提高，截止2014年12月底，GIC中国认证有效证书量为：5945张。

质量管理体系：4386张

建设工程质量管理规范体系：109张

环境管理体系：913张

职业健康安全管理体系：537张。

4、资源状况

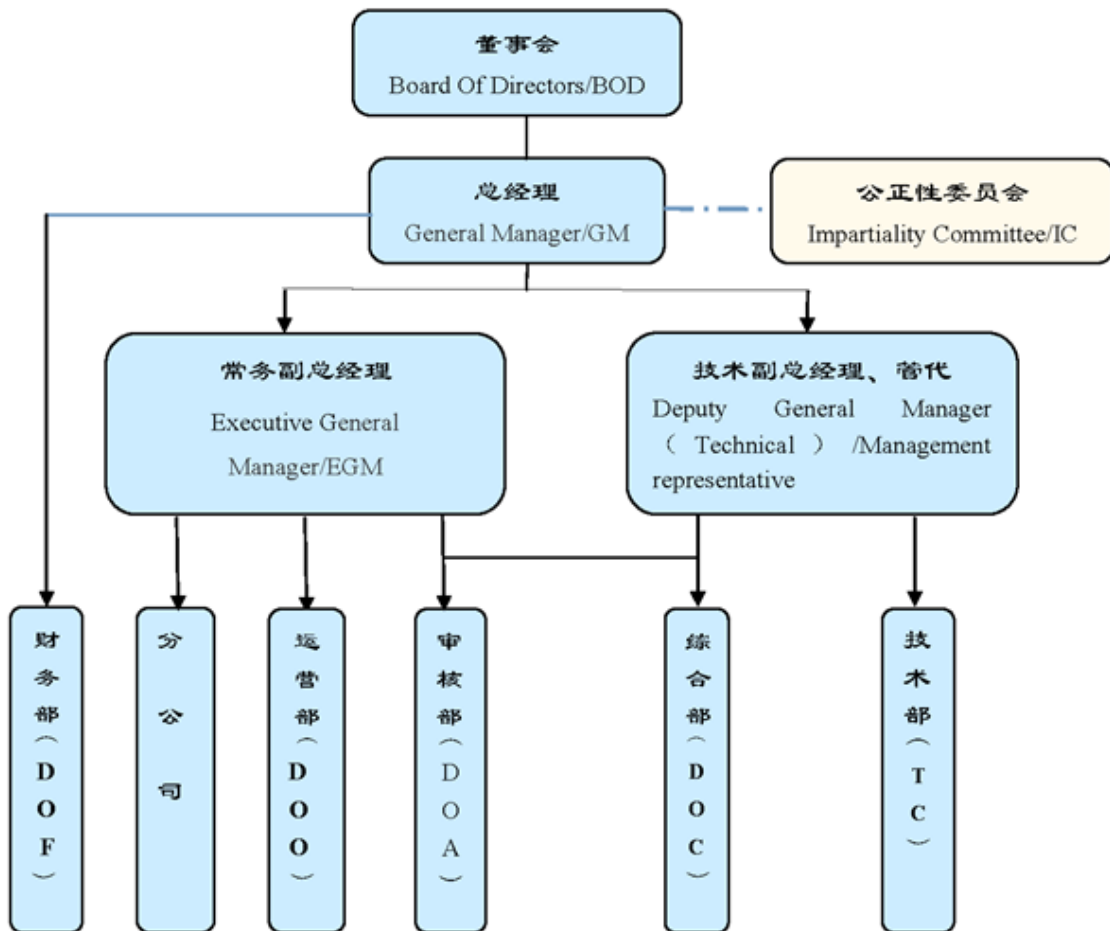
—基础设施:

GIC 中国总部设在北京市朝阳区农展馆南路 12 号通广大厦 1018 室, 建筑面积 380 平米, 设有总经理室、副总经理室、财务室、会议室、设备间、打印室等独立办公区域, 宽敞明亮舒适的公共办公区域划分为运营部、技术部、审核部、综合部, 整个办公区域划分合理。

公司配有办公互联网及局域网、WIFI 网络和认证信息管理软件系统, 配置传真、电话、打印机、复印机、电脑等软硬设施。

现有条件能完全满足认证服务活动过程对基础设施的要求。

5、机构设置



6、人力资源

本机构的人力资源完全满足认证业务的需求：

审核员总数 275 人，各体系、各领域、各级别分列如下：

	高级审核员 专职/兼职	审核员 专职/兼职	实习审核员 专职/兼职
QMS	62/11	53/79	2/63
EMS	32/1	41/24	11/62
OHSMS	26/1	29/10	10/36
总计	120/13	123/113	23/161

注：表中一人可能具备不止一个认证类别的从业资格。

从当前 GIC 中国的认证项目数量及实际运行情况看，上述专职人数满足了一个项目配置至少一名专职审核员的要求，同时人力资源与认证项目的匹配是充分、充裕的，保障了全部认证项目的充分实施。

7、财务状况

GIC 中国财务来源为认证费用和培训费用。

认证费用严格执行中国认证认可协会的行业自律规定和收费指导意见，是 GIC 中国的主营收入。

培训费用为内审员培训费用，占财务收入的较少部分。

GIC 中国坚持每年进行财务审计，结果表明 2014 年 GIC 中国全年营业收入 3015.6 万元，比 2013 年有所提升，基本实现了收支平衡，公司经营与财务状况正

常。

三、GIC 中国社会责任体系制度建设

1、社会责任体系制度建设、运行与持续改进

GIC 中国建立了以总经理为组长、副总为副组长、各部门负责人为组员的社会责任领导小组，建立了履行社会责任管理制度，明确了公司各层次的社会责任体系管理中的职责及要求。

GIC 中国将履行社会责任具体落实到日常工作中，并在公司的质量手册、程序文件及工作指导文件中得到了体现，内容包括了遵守法律法规、遵守职业道德、公正诚信、规范运行、职工权益保护、环保节能减排、创新发展、服务社会等，以指导全体员工在完成每份工作时考虑到所担当的社会责任和要

GIC 中国通过日常及季度培训，学习社会责任知识和公司的管理要求，提升社会责任意识和承担社会责任工作的能力。

GIC 中国还通过内审、管理评审等方式，对公司执行社会责任的情况进行审核，检查公司履行社会责任方面的情况，对履行社会责任工作做出评价，制定改进和提高的措施方案。

GIC 中国每年对全体人员进行包括社会责任工作在内的各项能力的评价、考核，对于认证工作中出现的有违行业法律法规、职业道德等情况的，做出包括罚款、降级、甚至开除等处理措施。

GIC 中国向公正性管理委员会汇报包括遵守法律法规、规范运作、公正诚信认证、服务社会、创新发展等履行社会责任在内的相关工作，并接受公正性委员会的监督检查，并得到了公正性管理委员会的肯定。

GIC 中国建立了年度社会责任报告发布机制，每年向上级主管部门及社会公众进行社会责任报告的公示，接受社会各界的监督，持续提高公司履行社会责任的

能力。

2、利益相关方的识别与参与

GIC 中国持续关注相关方的期望与诉求，以实现认证提升信任、服务社会的理念，提高相关方关注认证、参与认证，实现互动、共赢。

GIC 中国利益相关方及参与情况：

利益相关方	期望	沟通方式	参与情况
公司投资者	投资回报稳定、并持续提升，公司治理良好规范，信息披露及时、准确，风险防范措施适当，公司稳健发展等	董事会、定期工作报告、审计报告	召开公司董事会及日常沟通会，听取公司经营汇报，审议认可报告、预算报告及年度报告等
申请认证客户	提供方便、快捷、公平、专业的认证服务，价格适宜，及时，态度好，易沟通，提供增值服务等	访问、电话/ 邮件等询问、现场审核沟通、交流，回访，调查，申诉受理等	参与了调查，接受了现场审核，接受了公司的回访和满意度调查等，满意度达 98%
消费者	提供可信任的认证结果，推动质量、环境和安全的提高，提供准确透明的认证信息	消费者代表参与监督、提供电话或邮件咨询、询问、在线解答服务、投诉受理等等	消费者作为公正性委员会代表参与了公司公正性监督和年度会议，综合部受理社会各届的投诉和解答等等
工作人员、审核员及其	合理薪资待遇、良好的职业发展和个人成长道路、	日常沟通、交流，电话/ 邮件等、	相关人员就薪水、节假日安排、员工待遇

利益相关方	期望	沟通方式	参与情况
家属	良好福利和政策保障、安全、良好工作环境及身心关怀等	询问、会议等	等向公司领导及综合部沟通，合理要求得到妥善安排
政府主管部门及政府其它相关部门	执行政府法律法规政策，提供可靠的认证结果、实施规范的认证行为、配合并参与政策的制定等	有关审核计划、认可信息、获证组织信息等认证信息上报网络系统，电话、邮件、文件、通知等沟通	举办了相关政策解读、培训及交流会议，开展网格化、例行监督检查等，GIC 中国符合要求
认可机构	具备能力，体系健全，运行符合，信息披露及时、准确，风险预防，持续改进	文件、网络、通知、办公室认可评审、现场认可见证评审、监督稽查、信息上报等	2014 年 CNAS、UKAS、JAS-ANZ 对我机构进行了年度监督认可评审和现场见证评审，GIC 中国保持了认可资格。
同行认证机构	公平竞争、良好的行业发展状态，合作共处	同行交流、协会召开同行会议、互访、网站等	2014 年 CNCA、CCAA、CNAS 召开若干次同行会议，沟通和交流行业管理经验等
咨询机构或人员、合作方	尊重咨询成果、公平认证、友好合作等	探讨性、技术性交流，投诉受理等	若干次就认证审核结果、证书等提出口头询问，公司按认证规范的要求给予公正处

利益相关方	期望	沟通方式	参与情况
			理。
公共社区	守法、环保、友好、健康，提供公平的认证结果，参与社会公益事业等	社区活动、工会活动，其它社会化活动	2014年工会组织、街道、物业对公司进行了访问，GIC中国参与了社区相关活动及社区工会组织的活动。

四、履行社会责任情况

1、遵守法律法规

GIC 中国依法经认监委批准设立，作为独立的第三方认证服务机构，认证机构的社会责任就是为获证组织向社会出具真实的信息。认证信息的真实性、有效性是认证机构的基本法律义务。为规范认证活动、提高认证有效性，GIC 中国始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的要求，认真履行法人和公民道德准则，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，主要表现在：

1) GIC 中国认真贯彻《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等相关法律法规要求，坚持按认可规范文件进行认证管理，依法认证，依法管理。

2014 年国家认监委发布了《质量管理体系认证规则》，对质量管理体系的认证从法规的角度进行了进一步的规范，GIC 中国为积极响应认证规则的发布实施，对质量手册、程序文件、指导文件及表格进行了大规模的修订，确保了认证工作的规范化、标准化。

2014年CNCA还就简化行政审批，强化事中、事后监管进行了顶层政策设计，GIC中国积极组织相关文件和政策的学习，消化政策知识，将相关精神纳入到了公司风险管理及运行操作方面，加强了实施的监督检查，确保了认证工作的顺利开展。

2) 认真履行国家有关的财务管理制度，建立健全财务管理的各种规章制度，加强经营核算管理，真实分析反映财务状况，依法及时完成需要上交的税收及管理费用。

3) 认证机构建立健全认证人员管理制度，定期对认证人员的能力进行培训和评价，保证认证人员的能力持续符合要求，并确保认证审核过程中具备合理数量的专职认证人员和技术专家，确保不使用国家法律法规禁止从事认证活动的人员。

2014年，我公司根据质量管理体系及环境管理体系人员能力评价规范的变化，开展了ISO17021.2及ISO17021.3的升级转换工作，对认证工作人员、审核人员、技术专家进行了能力的再调查、再评价，完成了升级转换工作，通过了CNAS、UKAS、JAS-ANZ的转换认可。

2、规范运作认证活动

2014年GIC中国结合《质量管理体系认证规则》的颁布发行，对GIC中国的质量管理体系进行了全面的修订，包括手册、程序文件和作业文件、审核套表等，系统、规范地进行了全过程梳理，认证过程更加规范有效：

2.1 严格认证申请受理

根据新规则的要求，增加了认证受理条件和资料，增加了对如流程图、必要程序文件等的收集。符合条件的给予受理，建立了不符合条件不予受理的登记，并对不予受理做出了原因说明。

2.2 加强了对申请客户的文件审核及现场审核，防止客户体系与运行“两层皮”

特别加强了对客户管理体系与实际运行情况是否存在“两层皮”等的审核，强化对

文件与企业的实际情况进行对照，对部分企业存在不同程度不一致的问题进行了指正，提升了企业运行的有效性。

加强了对企业管理层的审核，对体系建立、质量意识、管理意识、领导作用的审核突显，促进了企业领导层体系建立与运行意识的提高，促进认证工作的实效。

加强了绩效审核，对企业的目标及实现情况进行了针对性的审核，促进了管理体系由表及里的渗透，促进了管理体系在企业中作用的发挥。

加强企业关键过程及指标的审核，突显企业运行的实效。

2.3 加强了对企业涉及法律法规的软、硬件条件满足要求的审核

审核组加强了对企业是否具备正常生产条件，如设备，尤其特种设备、计量器具等的审核，加强了对持证上岗、环境守法、安全管理及守法情况的审核，确保了认证结果的有效性和合规性。

2.4 加强了对现场审核组行为的调查及客户回访

为加强规范的认证审核管理，公司对每个项目进行了现场电话调查，核实审核员是否到达现场审核、是否存在违规违纪行为，以及调查审核的规范性和服务情况，促进了审核人员规范开展审核工作，从监管情况看，各审核组能依照公司规定实施审核，无重大问题发生。

2.5 加强认证决定，确保最终证书的有效性

GIC 中国重视现场审核的规范操作，同时也强调了后期的认证决定把关过程。认证决定人员对审核的证据进行系统全面的评价，做出是否具备发证条件的结论。对不具备发证条件的企业，做出了不予通过的认证结论，确保了认证的严谨、客观、公正性，大大降低了认证风险。

2.6 开展内部审核、管理评审，接受国际、国内认可评审，发现问题，改进问题，进一步提高了审核的规范性和有效性

2014 年公司内部实施了一次内审、一次管理评审，对发现的不符合，各部门积极采取纠正措施实施关闭，持续不断地完善了公司的管理体系。

2014年5月、11月、12月GIC中国分别接受了UKAS再认可评审、CNAS监督评审和JAS监督评审共三次评审的考验，评审范围为公司管理体系运行所涉及的有关部门、岗位、人员与活动。每次评审的结束即是完善管理体系的契机，各相关部门积极落实纠正措施，提高管理水平。通过几次评审的洗礼充分检验了规范运作的成果，三大认可机构均做出了符合认可规范、持续保持认可资格的结论。

2.7 接受公正性委员会的监督管理

GIC中国设立了独立于GIC运作过程的公正性管理委员会，此委员会成员来自政府、行业协会、消费者、获证组织等利益代表方，依据《理事会章程》对GIC中国的规范运作和公正性进行监督，通过监督，公正性管理委员会对GIC中国公正性开展认证活动表示满意。

3、诚实守信、遵守职业道德和行业自律要求

GIC中国自觉遵守职业道德及行业自律要求，服务至上、诚信为本；“科学、公正、客观、规范、诚信”是认证行业的基本准则，同时也是认证机构的重要管理职责，GIC中国通过科学的管理手段、规范的程序、优质的服务等赢得社会的信任。

GIC中国多角度多层次的进行客户满意程度调查，密切关注客户的需要，对审核过程中双方沟通是否畅通，审核员的专业水平，审核组长的管理、协调能力，审核组的工作效率及客观公正性，认证决定通知及时性，证书发放的及时性和准确性，获证方的信息公告是否及时，申、投诉的处理是否及时、合理，年度监督审核预先联系是否及时，再认证换证审核预先联系是否及时等各个方面了解GIC中国提供认证服务的质量，最终达到客户满意。

遵守公平竞争市场原则。做到不压价、不抢单、不诽谤、不挤压等不良行为，为维护行业的健康发展做出表率。2014年无客户及其它机构对GIC中国的投诉事件发生。

公司为加强“以客户为中心”的工作理念，不断提升认证客户的满意度，进一步规范审核员队伍的工作行为，树立公正、诚信的职业形象，制定并发布了GIC中国-审核员工作及行为规范管理办办法，办法中对审核员的礼仪和服务意识，审核组是否发生迟到早退、讲究吃住条件、索要红包、多报票据等违反审核员行为规范进行了严格规定，发现一起，处罚一起，视情况暂停审核，直至解除聘用合同，同时保留向认证认可协会建议取消审核员资格和追究法律责任的权利。

4、提升服务

GIC中国始终真诚、公正、平等对待每个申请客户，并通过专业性的审核，为客户带来增值性服务。

GIC中国具有一批专业性、服务意识强的审核人员队伍。他们本着服务企业、提升有效性为目标，针对企业在管理方面存在的问题，采取不遮掩、不放过态度进行指出，通过暴露问题，要求企业采取针对性的纠正措施。

部分企业由于建立管理体系时间短、经验少，审核员通过回避咨询嫌疑，通过大量的其它企业的良好经验，为企业提供更多的参考和思索，开拓了客户的眼界和视野，促进了企业管理体系运行的改进和提高。

5、创新发展

目前认证市场达到一定的饱和状态，如何促进机构的自身发展，成为公司管理层需要考虑的重要方面。

GIC中国将围绕国家经济和社会发展重点，积极拓展新的认证服务领域，创新认证业务模式，拓展思路，勇于创新，积极满足政府、行业和获证组织的发展需要及对认证的需求，充分发挥认证行业对我国经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。

GIC中国将充分利用自身是外资机构与全球性背景的优势，加快先进产品在中

国的引进与发展，探索开展更加专业的产品认证、行业认证，以期获得更多的发展空间，尽快建立以发展树立优质品牌的发展战略。

6、节能减排，增强环保意识

GIC 中国坚决支持和倡导环境保护和节能减排工作，具体措施如下：

1) 通过规范、有效的环境管理体系认证，提升企业环保意识、规范环境管理行为，促进了企业环保绩效的提升。目前通过环境管理体系认证的企业，环境绩效得到了持续提升，促进了企业的环境管理、节能降耗。

2) GIC 中国内部环保管理及节能意识也不断提高，效果显著

—节约电能。办公区插座、电脑、打印设备、充电设备，下班前断电，办公室的电脑如不立即使用可换成待机模式节约用电，避免能源的浪费。

—节约用纸。GIC 中国积极倡导和推进无纸化办公，充分利用网络的现代化办公手段，在认证活动中尽量利用网络优势，减少办公用纸。若使用办公用纸则正反两面使用，所有纸制品用完后进行回收，充分使用纸张的循环再利用可以避免少砍伐树木，这不仅节约了资源、能源，保护环境的同时也降低了认证成本。

—提倡低碳出行，减少废气排放。交通废气污染空气的主要来源，公司倡导员工上班尽量乘坐公共汽车或出租车，还可以骑自行车，尽量少乘坐私家车。

7、员工权益

GIC 中国为配合《劳动合同法》、《劳动就业促进法》、《职工带薪年休假条例》等一系列人力资源和社会保障部相关的法律法规，公司建立了保障员工的合法权益的制度机制，健全收入分配制度，旨在贯彻落实重视人才和培养人才，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

1) GIC 中国根据劳动合同法及相关法规依法制订了《员工手册》等与人力资源管理相关的制度，使在员工管理的各个环节有章可循，有法可依，与时俱进，依法保障员工的合法权益。

2) GIC 中国依法与职工签订并履行劳动合同，按时足额缴纳“五险一金”，并为审核人员加投保意外险，解除职工后顾之忧。

3) GIC 中国不倡导随意加班，对特别事项需要加班时，按制度支付加班费用或采用轮休制度；

4)、GIC 中国关怀每一位员工，倡导“快乐工作、健康生活”，执行带薪假制度、上下班 15 分钟的弹性机制，适当增加节假日假期、秋游、会餐、民主评议等集体活动，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视，促进了员工的身心健康和企业文化建设。

5)、GIC 中国建立和健全合理收入分配制度，按照基本保障与多劳多得、按劳取酬的分配原则，建立了职工薪水制度和工资与效益挂钩制度，促进了职工正常的薪水与福利的保障。

6)、每年定期组织审核人员及管理者的培训及审核技术交流会，除传达学习国家认证认可新法规外，还为审核员与管理者提供面对面的交流学习机会。

7) GIC 中国重视人才，重视认证人员队伍的建设，加强人员培训投入，为员工提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

8)、GIC 中国对每位职工实施入职前培训、在职中再培训的制度，持续对管理人员、审核人员进行业务指导和职业规划，员工通过在 GIC 中国的工作，职业技能和职业素质得到提高，为公司的发展和员工的自身发展提供了机遇和良好的平台。

8、服务社会

GIC 中国坚持为大中专毕业生提供实习就业机会，为大中专毕业生顺利进入职场提供良好的学习锻炼机会。

GIC 中国积极倡导并参与社会公益事业和社区建设，积极鼓励开展认证认可志愿者或志愿服务。

GIC 中国缴纳残疾人保障金，为残疾人就业做出努力。

GIC 中国积极参与社区号召的社会实践与社区活动，为社会的发展和社区的文明进步做出贡献。

向社会公开认证信息，接受社会的监管，GIC 中国通过公开文件、网站、回访、满意度调查等活动，向社会公开认证要求和获证客户的信息，征求顾客意见，得到了社会的好评。

五、结束语

卡狄亚标准认证（北京）有限公司及主要负责人对本报告内容的真实性负责。GIC 中国愿意肩负社会责任，贯彻始终，若对社会责任有违背的地方，不断改善，并通过适当的渠道，对公众公开。