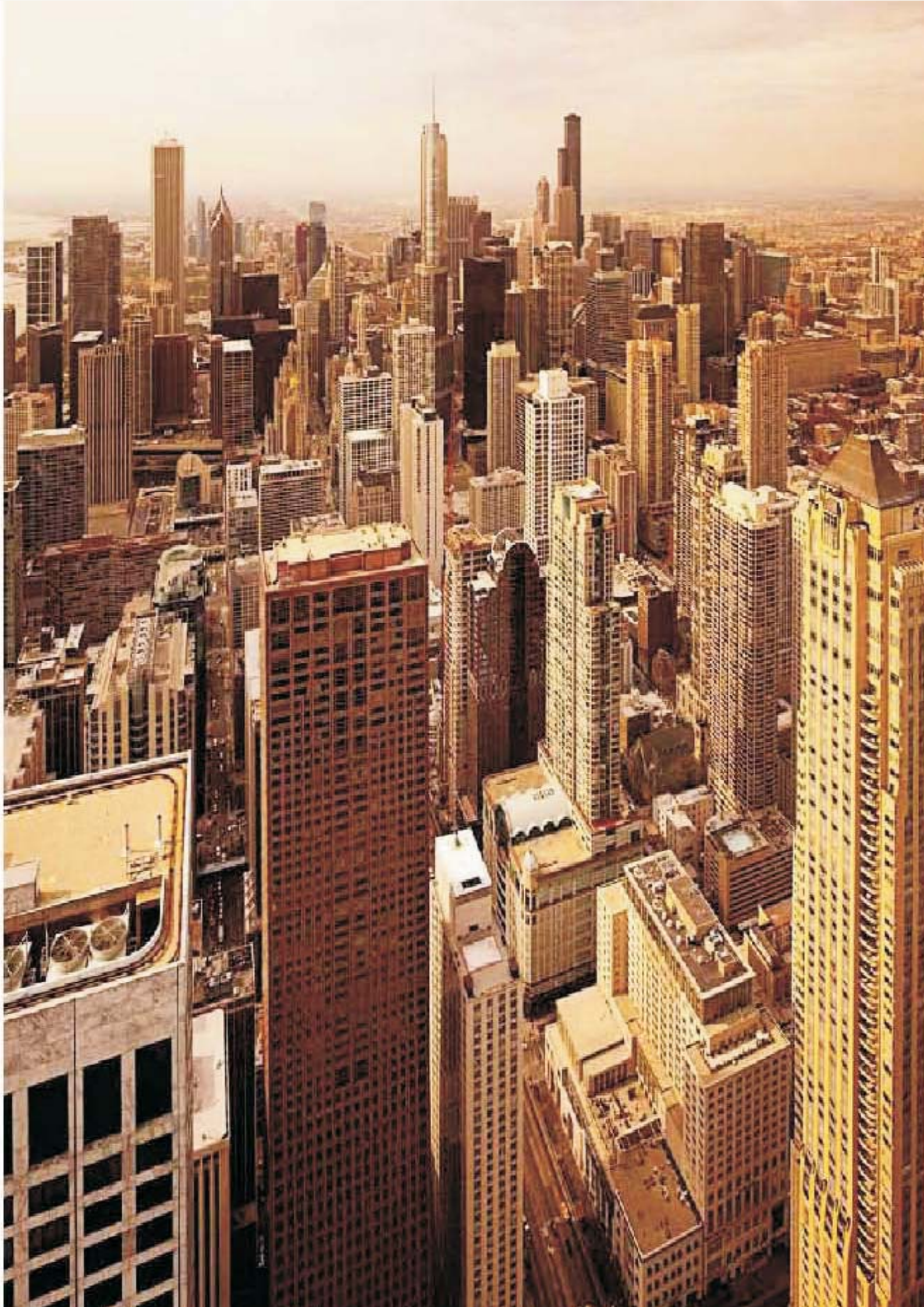


# 凯新认证（北京）有限公司

## 2014年度社会责任报告





# 报告说明

## 发布周期

本报告为年度报告，是凯新认证（北京）有限公司发布的第二份社会责任报告，首份报告于2014年1月发布。

## 时间范围

2014年1月1日至2014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，对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

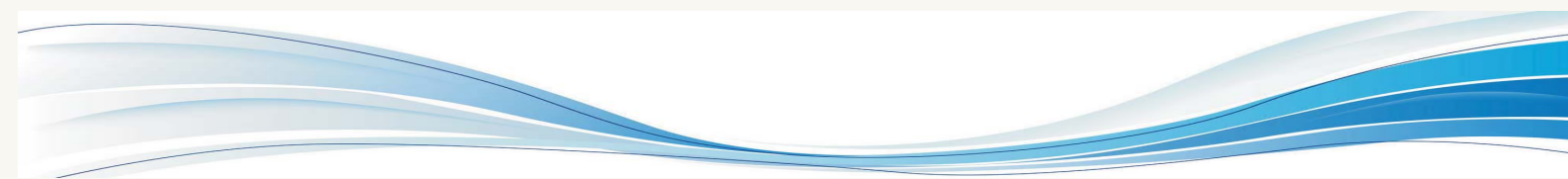
本报告所引用的数据为2014年度的统计数据，由于统计区间问题，表达的数值可能会有出入，以上报国家认监委数据系统的数据为准。

## 报告可靠性保证

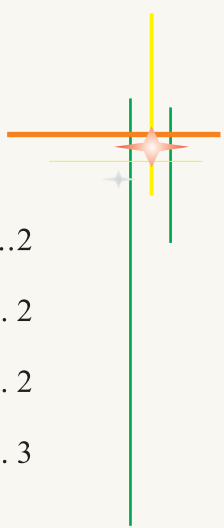
本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 报告索取

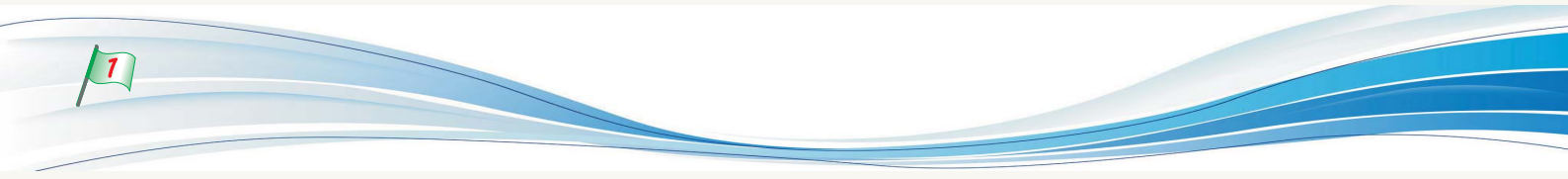
请登录凯新认证（北京）有限公司网站：[www.kcb-china.com](http://www.kcb-china.com)下载报告电子版。



# 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）有限公司发布的第二份社会责任报告，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”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（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。

公司总部设在北京，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，公司员工100%加入了工会。工会成立后，健全了工会的各项管理制度，充分发挥工会沟通交流、组织协调的机能和作用，共同构建更加和谐的劳动关系，积极开展了丰多彩的健身、娱乐活动，促进了公司的发展。

### ◇ 组织机构

公司设有大客户部/市场部、评审部、审核部、人资部、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。

### ◇ 认可业务范围

CNAS:

- 1) 质量管理体系认证：28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

ANAB:

- 1) 质量管理体系认证：24个大类
- 2) 环境管理体系认证：23个大类

## ● (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、以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，我们不仅把遵纪守法、照章纳税、为顾客提供一流认证评价服务、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。

公司社会责任领导小组在全员范围内推行全方位社会责任意识, 建立健全公司各项治理规范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, 及时上公司管理系统, 便于查询。我们还及时将法规转化为日常工作的工作要求, 2014年公司有针对性的修订了公司各项管理制度, 对公司的体系文件进行了整体的修订换版。

#### ◇ 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, 特别是针对停业整改期间的问题, 组织多次的培训学习, 全年共计举办培训31次, 覆盖人员436人次。



#### ◇ 财务保障

公司认真贯彻执行国家财经法规, 2014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2014年暂停期间公司开展了一系列的纠正及纠正措施活动，严格按照相关认可要求落实整改工作，于2014年10月底提前得到了国家认监委（CNCA）的验收恢复，并及时通过了中国国家认可委员会（CNAS）、美国国家认可委员会（ANAB）的恢复评审，各认证领域及各专业业务范围资格得到了保持。

◇ 机构建设

2014年公司成立了国际认证部、质量部，组建了公司质量工作组，国际认证部主要负责分包的FSC-COC认证业务，质量部的建立加大了内部质量监督考核力度和审核员现场工作有效性监督，自新的部门成立以来公司各项工作差错率明显下降。

◇ 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评价报告》，公司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、本机构五方代表组成，2014年共召开了两次管委会工作会议，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，恢复资格后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454名，国家注册专（兼）职审核员314名，专职审核员178名，审核员专兼职达比例50%。其中高级审核员资格80人，具有2个以上注册领域的审核人员50人，占审核人员总数的16%，3个以上注册领域的审核人员55人，占审核人员总数的18%，2014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。2014年实施了内审、管理评审、分公司的内部审核，对审核员现场审核、顾客满意度进行了调查，对发现的问题制订了全面的自查自纠方案，在暂停期间对公司所有有效客户实施了重新评价，积极落实了各项纠正措施，不断完善公司的管理体系，提高认证工作质量。

#### ◇ 经受考验

公司认真学习《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2014年国家认监委、认可委对公司的暂停期间，公司对存在的问题举一反三，积极采取了各项措施，整改工作也得到了主管机构的认可，顺利得到了主管机构的验收恢复，公司业务范围得到了保持。

#### ◇ 系统保障

2014年公司体系对认证信息管理系统进行了修改完善，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

公司所有员工均签署了《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，并时时更新。2014年暂停认证证书2706张，撤销认证证书3675张，颁发认证证书2963张（含再认证），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》、《CCAA关于加强行业自律与诚信建设工作的意见》等认证规则、行业自律文件，并依据主管机构要求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，2014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，2014年共举办培训31次，覆盖全部管理人员41人，通过面授及网络培训相结合的方式，举办审核员培训7次，覆盖审核员



人229人；结合17021-3《质量管理体系审核及认证能力要求》，对公司全体审核员进行QMS领域通用知识及专业能力培训，共涉及审核员436人。针对审核的一致区域完成了3期审核术委员会召开了3期技术研讨会，提升了公司认证的有效性。



## ●（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。2014年河南分公司举办了两期获证客户专题研讨会，参加研讨获证客户近百家，研讨结合获证组织的实际管理情况和需求展开，使获证组织对标准的理解更加深入，规范管理，极大的提高了获证组织体系运行的绩效。在会上也传达了认证行业相关政策要求，期望客户在认证实施过程中发挥监督作用，树立客户对认证行业的信心。



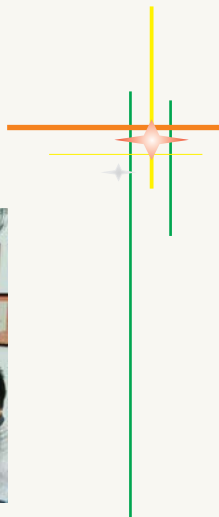
为配合公司停业整顿期间客户证书到期暂停转换机构等需求，我们开展了转换时限的督促和转换结果的验证等工作，确保客户有充分的时间选择转换机构，确保体系的持续有效。

同时公司改进网络系统查询功能，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

凯新的客户满意调查覆盖率达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，针对2014年度出现的客户投诉的情况，积极完善的予以解决。在此基础上，我们建立了客户意见登记反馈制度，及时接收、登记客户对公司日常管理工作中的意见、建议和投诉，并及时进行了反馈。

截至12月底，共收到61条建议和意见，反馈后的客户满意度达97%以上。



## ● (五) 环保节能减排

### ◇ 森林体系认证

2014年1月根据中国国家认监委的有关要求，KCB经过正式申请、公示，正式通过国家认监委的许可，获得分包德国GFA集团的森林管理体系认证资质。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就业与择岗机会。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，如：公司组建有合唱队、舞蹈队，在团体活动中为大家表演；公司设有瑜伽室供员工午休时锻炼身体。



#### ◇ 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，2014年提拔部门副经理2人，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

2014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。公司设有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。

2014年12月2日，凯新认证（北京）有限公司工会主席带领员工代表来到了金羽翼残障儿童艺术康复服务公司，在寒冷的冬日送去了凯新人的关怀与爱心。



在校长张军茹女士的陪同下，公司员工参观了残障学生的艺术作品，与老师和学生进行了沟通交流，并为该校的师生赠送了保温杯及康复培训使用的美术用品，用实际行动送上了一份真挚的爱心，为孩子们驱散了冬日的严寒，让他们感受到无限温暖，也给予他们继续坚持的勇气和动力。

2014年3月，中国人民武装警察部队海南省边防总队医院红头文件对我公司江苏分公司审核员曹学娟老师工作勤恳负责，为支持丈夫部队卫勤保障任务，常年舍小家为大家，以其任劳任怨、甘心付出的实际行动，曾获海南省首届“十佳边防警嫂”称号，并于今年成功当选扬州市十佳“情系国防好军嫂”的表彰。

中国人民武装警察部队 **海南省边防总队医院文件**

**关于曹学娟同志受表彰的函**

凯新认证（北京）有限公司江苏分公司：

贵公司审核员曹学娟同志系我单位现役警官陈思斌爱人。近期，曹学娟同志在江苏省民政厅和妇联联合举办的“情系国防好军嫂”评选活动中脱颖而出，成功当选扬州市十佳“情系国防好军嫂”，并获得江苏省“情系国防好军嫂”提名奖，荣誉来之不易，特此来函恭贺。

曹学娟同志长期支持丈夫工作，为了让丈夫在部队安心工作，甘愿牺牲自己的事业，与丈夫长期两地分居，瘦弱双肩撑起两个困难重重的家庭，默默无闻，无怨无悔。因为曹学娟的理解和支持，陈思斌先后参加了赴汶川抗震救灾、博鳌亚洲论坛安保、乐东驻勤维稳、护航行动等重大行动卫勤保障任务，多次立功受奖。曹学娟同志还于2009年荣获海南省首届“十佳边防警嫂”，2010年荣获海南省第二届“十佳

边防警嫂”提名奖。

在此，对贵公司审核员曹学娟本人表示祝贺，对贵公司培养出这么优秀的员工表示感谢，感谢你们对部队工作的理解和支持。同时，也希望贵公司以后在工作、学习等方面对曹学娟同志予以多多的照顾，对我们部队工作多提宝贵意见和建议。

特此函谢

中国人民武装警察部队 海南省边防总队医院



二〇一四年三月一日

### 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>



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>