



西安国信联合检验认证有限公司

2020  
年  
度  
社  
会  
责  
任  
报  
告

2020 年 12 月 31 日



## 一、前言

此报告为西安国信联合检验认证有限公司 2020 年对外公开发布的《社会责任报告》。本报告参照国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及 国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南》的各项要求, 中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》, 并结合国信联合对社会责任的独特理解和国信联合的具体实践编写而成。

除非有特殊说明, 本报告主要描述 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间社会责任状态, 个别内容超出本年度。

报告描述了国信联合在公司治理、价值创造、环境经营、员工、社区、供应链等方面的工作, 报告内容涵盖了 QMS、EMS、OHSAS 认证产品及相关管理活动。

本报告中引用的数据来源于国信联合的相关正式文件及统计报告, 所有数据均可追溯。

本报告以中文形式发布。本报告为年度报告, 每年发布一次。

本报告一般以电子文档形式发放, 如有需要可在公司网站获取。对本报告的内容如有疑问或建议, 欢迎来电或来函询问。



我们的联系方式如下：

地 址：陕西省西安市碑林区环城南路 140 号 1 幢 501  
室

邮编：710068

电 话（总机）：029-87873805

客服市场 029-87873725

传真：029-87873805

网址：<http://www.xagxlh.org/>

E-mail：[gxlhrz@126.com](mailto:gxlhrz@126.com)

企业二维码：





## 二、公司概论

### （一）公司简介

#### 1. 公司简介

西安国信联合认证有限公司是经国家认证认可监督管理委员会批准成立的第三方管理体系认证机构。批准证书号：CNCA-R-2018-410。社会统一信用代码：91610103MA6U4UFB4D。国信联合总部设在西安，形成了辐射西北五省，覆盖全国的认证服务网络，发展和培养了自己的市场人员、审核员，为企业提供本土化认证审核，从而为客户提供方便、快捷、优质和高效的认证服务。通过认证，广交朋友，携手并进，共同发展。同时，为客户提供管理体系升级版以及其他卓越的管理体系方法，助力企业管理体系升级。

#### 2. 国信联合的业务范围：

质量管理体系认证：GB/T19001/ISO9001 质量管理体系认证

环境管理体系认证：GB/T24001/ISO14001 环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证：GB/T28001/OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

企业诚信管理体系：

服务认证：



03 GB/T 27922-2011 商品售后服务认证

11 科学研究服务

3. 国信认证的管理方针：

“科学创新，公正诚信，优质规范，高效卓越”。

国信认证郑重承诺：

1) 坚持“公正、独立、高效、专业”的基本原则做好认证服务工作。

2) 坚持不以营利为目的做好认证工作。

3) 财务实行独立核算、实施财务监督，不接受社会各方任何形式影响认证公正性的经济赞助。

4. 国信联合的质量方针：

以优质高效、诚信负责、严谨科学的工作态度，为顾客提供高技术认证服务；获得顾客信任，争取在国内成为知名认证机构。

5. 国信联合的质量目标：

受理及时率 100%

证书准确率 100%

客户投诉及时处理率 100%

客户流失率  $\leq 20\%$

合同履约率  $\geq 95\%$

顾客满意率  $\geq 90\%$

(二)、公司组织构架

1. 公司采取董事会领导下的总经理负责制。

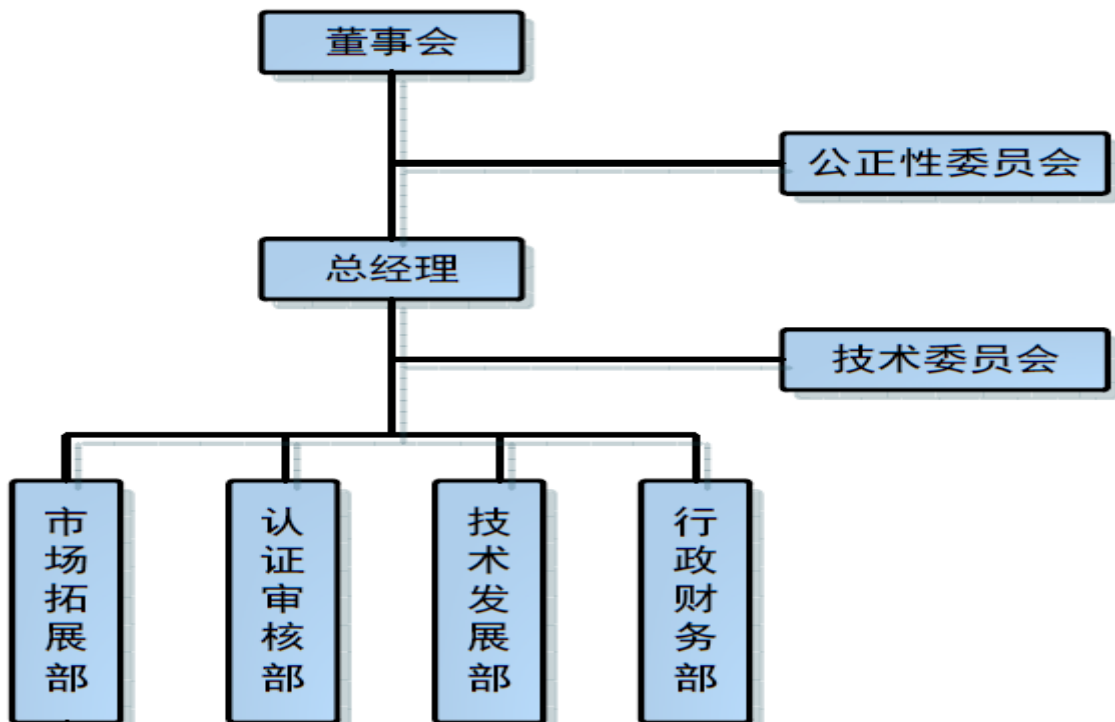
董事会任命总经理全面负责公司的运营，并配有一名副总经理协助总经理实施公司管理经营工作。

2. 公司下设市场拓展部、认证审核部、技术发展部、行政财务部等部门。

3. 公 司 核 心 团 队



4. 公司的组织机构图：



## 5. 认证资质、业务范围、发证数量

西安国信联合认证有限公司是经中国国家认监委批准成立的第三方管理体系认证机构批准证书号(CNCA-R-2018-410)，批准范围为：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证、企业诚信管理体系、服务认证：（03 GB/T 27922-2011 商品售后服务认证、11 科学研究服务）







本公司认证证书数量如下：（截止 2020.12.31）



认证业务种类	有效证书数
质量管理体系认证	303 张
环境管理体系认证	205 张
职业健康安全管理体系	207 张
其他	99 张
合计	814 张

#### 6. 人力资源与认证业务的匹配情况

人员在业务领域的配备情况如下：

认证业务	专职审核员（审查员）	兼职审核员（审查员）	技术专家
质量管理体系	13	31	12
环境管理体系	12	23	13
职业健康安全管理体系	7	10	21
建筑工程管理体系	3	5	
诚信管理体系	4	2	
HSE管理体系	8	7	3
服务体系	11	9	

#### 7. 财务状况：

西安国信联合检验认证有限公司为具有法律地位的第三方认证机构，主要经济收入为认证收入，不接受任何形式



的经济赞助和资助。

2020 年会计年度收入合计约为 194 万元整，其中：缴纳社保 19.8 万元，提取工会经费 1.09 万元，发放工资 62.08 万元，提取福利费 11.27 万元，发放奖金 4.38 万元，支付员工培训费用 4.17 万元。

### 三、社会责任管理体系和制度建立情况

#### （一）. 履行社会责任的措施及制度规定

自成立以来，国信联合就深入贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审核活动中，推进国信联合切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证过程的有效性。依据《认证机构履行社会责任指导意见》，结合国信联合的实际，开始制定《国信联合履行社会责任管理制度》，完善履行社会责任的内部管理制度，据以建立社会责任报告公开发布制度。结合机构自身的特点，秉承长期坚持一贯的尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和实施，使践行社会责任与机构的经营运作高度融合。

#### （二）体系运营和自我改进情况

良好的产品结构，用心的诚信经营

国信联合认证是经国家认证认可监督管理委员会批准，专业从事 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认证、企业诚信管

理体系、服务认证：（03 GB/T 27922-2011 商品售后服务认证、11 科学研究服务）

### 管理体系认证流程



价值创造、责任运营实现自我改进

国信认证依据 ISO17021 和 ISO9001 标准所建立起来的组织管理体系并将社会责任管理要求与之融合加以运行，通过进一步制度完善和内部绩效考核，将公司社会责任实践和公司的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能。2020 年，国信联合认证为保证公司诚信认证，有效运营进行了组织结构及部门职责的调整，并在



服务质量提升、完善制度建设等方面采取了如下举措：

1.站在行业发展的高度，进行了经营方向调整、人员调整、服务产品调整等举措，保证了 2020 年度各项指标的完成。

2.认证审核部设置专岗对审核人员、审核行为的遵守情况进行监督和稽查，以此增强审核过程的自我稽查力度，加大审核人员的审核质量和认证管理过程中质量控制的改进，降低认证风险，提高认证有效性和公信力。

3.从审核管理的源头把关做起，利用审核方案管理，以月度审核协调为手段，结合关键绩效指标考核结果，利用月度业务运行数据分析，发现问题、解决问题，确保本公司的核心业务处于正常、有序运行状态，从根本上控制关键因素，将风险降至最低。

4.国信联合认证通过不断对审核业务流程优化与再造结果的剖析，适时策划了对审核业务流程中增加控制节点的要求，从审核业务流程管理上，先后建议或要求审核部等相关部门增加管理机制和相关措施，并在实现审核业务流程再造的基础上，进行了审核方案管理平台完善建设工作。

5.国信联合认证针对管理体系运行不稳定、企业规模小和社会关注程度高的获证组织，增加了监督频次，组织实施了特殊审核和自查，对发现的问题进行整改。公司还经常通过自查自纠，适时改进，层层把关、严防死守，努力控制“有



问题的证书”不出门。

6.加强对客户的服务质量的要求，从制度建设、过程控制，围绕着加强对公司客户服务，改进了服务流程和探究新方法，为了方便客户服务，在系统里设置了客户服务专区。

7.将履行社会责任纳入日常管理的内部机制考核，从组织、制度保障体系进行定期考核，在不断改进等方面实现有效和持续。

8. 坚持不懈的对小微企业进行关注，不断改进小企业问题的管理方向，坚持三个“不可以”，即受理不可以虚假，过程不可以虚假，结果不可以虚假。

### 三、利益相关方的识别和参与

利益相关方 要求与期望 沟通交流方式

政府和相关部门

- 遵守法律法规与要求
- 规范经营
- 认证的社会效益和公信力
- 学习相关政策、法律法规
- 参加相关会议
- 提交报告

投资方

- 战略发展方向
- 资产的保值增值



- 规范经营
- 召开公司董事会
- 投资方交流活动
- 相关报告

#### 获证组织

- 提供客观、公正的认证服务
- 获得持续改进机会
- 提供优质增值服务
- 向社会传递信任
- 进行客户满意度调查
- 召开获证组织研讨会
- 公司网站、认证杂志

#### 员工（含所有审核员）

- 保障员工权益
- 促进职业发展
- 良好的工作环境与氛围

#### 公众和社会

- 获得对称的信息
- 认证的公信力
- 服务社会，和谐发展
- 公司网站公开信息
- 公开发面社会责任报告



合作伙伴

- 平竞争、合作共赢--
- 拓展合作领域

#### 四. 履行社会责任情况及绩效评价

##### (一) 遵守法律

1. 社会责任是国信联合认证所背负的只要责任之一，法律法规责任又是国信联合认证的主体责任，学好用好法律法规在认证行业是至关重要的。国信联合认证在经营管理过程中，专门安排一个岗位，每天进行追踪、收集、相关的法律、行政法规和机构规范运营的各种信息。将所有的信息进行分类处理，将与认证有关的政策法规，部门规章交由各级责任部门学习。同时，公司采取多种方式组织法律法规的学习及培训，尤其是对于新出台的政策法规，组织学习、研讨、培训。

2. 2020 年国信联合认证加强了与认证业务相关的法律法规的学习和应用，建立健全了法规风险应对机制，逐步对自身的合规性要求进行了分析，并逐一进行了对策研究，落实了相关的法律责任，风险控制机制日臻完善，为国信认证的健康发展保驾护航。

3. 国信联合认证涉及到的法律法规包括：《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国标准法》、《中





《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等都属于公司经营管理、认证业务范围有针对性的国家法律及行业法规，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

在日常经营管理工作中，国信联合认证严格履行财税政策，依法、按时办理工商年检及变更，严格执行国家劳动用工政策，规范劳动关系等均属于国信认证的社会责任。

国信认证在 2020 年里，认真履行相关法律义务，自觉接受监督检查，照章纳税、合法用工、没有任何违规现象发生。

4. 按照中国合格评定国家认可委员会发布的 CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》建立公司管理体系，编制管理体系文件，每年进行年度内审和管理评审，对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证公正性、申诉投诉和争议、认证实施、认证评定等进行了全面检查，并及时整改存在的问题，保证了公司的管理体系按照认可规范的要求持续有效的运行，同时为公司的管理体系的持续提升起到了很好的促进作用。

5. 国信联合认证严格执行中国认证认可协会发布的《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范——



认证价格自律规定》、《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换备案办法》、《注册认证人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件。严格按照行业规范运行，没有不正当的市场竞争行为，从市场开发，人员使用，价格竞争，证书发放、证书转换等均按照规定进行办理。

6. 公司签订的所有认证合同价格严格按照《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》中最低限价要求执行，在年度价格自查中均符合要求。公司严格控制外部机构认证证书的转入，所有外部机构认证证书的转入均经过协会有关部门的批准。

国信联合认证对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定，并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同。为公司的认证人员申报注册、再注册、年度、确认材料，保证认证人员注册证书持续有效。

7. 公司及时收集质量、环境、职业健康安全管理体系相关的法律法规和标准，并组织审核员认真学习，不仅规范公司和审核员的自身行为，在现场审核工作中，也没有违法现象发生。

## （二）规范运作

国信联合认证有良好的社会形象，较高的认证公信力。建立保证认证业务公正、科学和、规范运行的业务管理、人



员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持是国信认证的另一社会责任。

### 1. 持续改进文件化管理体系

国信联合认证《质量手册》是依据国家相关法律法规及认证行业规范并结合公司实际情况制定的。2020 年依据新出台的政策法规和规范进行了修改。为确保公司的管理体系文件符合认证认可法规、规则的要求，对现行有效的 30 个程序文件进行了评价，对未覆盖要求的程序文件进行了补充与完善。补充与完善，修改了相关审核作业指导书。

### 2. 按照《认证机构管理办法》的要求

国信联合认证截止到 2020 年 12 月 31 日，已完成对公司的内审工作，主要对法律地位、职责权限、合规运作、制度制订、资源配置等进行了审核，重点审核了公司在开展认证市场宣传活动中是否存在违规事项。经审核，公司法律证明文件均在有效期内，制度健全，资源配置满足要求，收集了适用的法律法规，在开展认证市场宣传活动中，能够在《认证机构管理办法》和公司文件规定的范围内开展工作，未发生违规认证活动。

3. 国信联合认证利用电话和短信等工具，对审核组在实施的现场审核项目进行跟踪管理。认证审核部按照不同的区



域、不同级别的审核员、不同类型的企业等进行了策划，根据策划安排，稽查比例已达到全部项目的 90%，集中针对审核组按时到场、审核组成员的完整性、以及现场审核表现等进行稽查和调查，到目前为止，审核组成员均按审核通知书要求到达审核现场，没有再出现违规现象。

4.每年为确保公司获证组织的管理体系持续有效，降低认证风险，认证审核部对已获证的项目由审核组长进行自查自纠活动，对审核过程存在的问题进行自查，并跟踪了解企业获证后管理体系运行的情况，使认证审核的有效性得到了较充分地保证，进一步提高了认证结论的客观性、公正性。

### （三）诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。国信联合以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

### （四）提升服务水平

1.为了更好地在审核过程中为客户提供增值服务。认证审核部每月通过钉钉网络会议形式对审核员进行培训。内容遍及法律法规、行业规范、审核技术、公司的经营思想、运营模式、管理流程、服务标准等，并对审核过程中经常出现的服务与技术和流程问题进行深入沟通与探讨，使审核员



更好的面对客户，提高服务效率，提高审核过程中的服务能力和技术专业能力。

2.国信联合自成立以来，均会举办获证组织会议和培训研讨班。通过获证组织会议，介绍国际、国内认证发展动态，及时传达认证行业的最新要求，讲解认证标准的变化、法律法规知识，客户之间交流管理经营的经验等。

3.2020 年国信联合加大客户服务力度，通过加大对于获证组织的后续服务，促进认证有效性的进一步提高，通过收集客户对审核服务的意见和需求，有针对性的开展客户服务工作。

#### （五）创新发展

国信联合围绕国家经济和社会发展重点，参照政府改革的要点，积极拓展新的认证领域，新的服务产品，创新认证服务模式，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐稳定进步的助力作用。

#### 四、履行社会责任，实施全面风险管理

国信认证的管理层高度重视新形势下机构的风险管理和控制，对组织结构、部门职责进行了部分调整，由技术发展部牵头，负责申、投诉/争议的受理和处理，对公司违规行为进行调查、协调、处理，设定了管理目标，在做合格评定时，评价获证组织管理体系运行过程中涉及有关国家法律法规遵守情况的符合性，对于不能严格遵守国家法律法规的行



为，采取相应的措施，杜绝“红线问题”，保证了审核案卷的质量。

我们可以负责任的说，国信联合所发出的每一张证书，都是符合规范要求的，国信联合向社会负责。

#### （六）节能减排、环境经营

国信联合认证是从事 ISO14001 环境管理体系认证的评审单位，公司的日常管理，也是严格按照 ISO14001 环境管理体系要求进行的因此公司的管理理念是“节能减排、环保经营”。

1.在管理和认证活动中减少资源能源消耗及污染排放。开展了减少水、电能消耗，减少碳排放，日常倡导绿色出行，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。

2.通过制度和日常会议及宣传让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念。在夏季实行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。

3.减少打印机的数量，优化打印机的数量和质量。

4.最大限度的减少会议,节约耗费能源的时间。

5.将逐步实现无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少约张使用

#### （七）确保员工权益

国信联合严格遵守各项劳动法律法规，尊重和保护员工



的各项合法权益。国信联合根据《劳动法》、《劳动合同法》，修订了公司劳动合同管理办法，员工劳动合同签订率达到 100%。国信联合与每个员工在平等自愿的基础上，签订劳动合同或劳务合同及续签劳动合同，在合同中明确双方权利与义务，严格执行国家规定的工作时间标准上班。按时为员工缴纳社会保险，覆盖率达 100%；为员工提供带薪年假及免费体检；对结婚与生日员工组织慰问或发放慰问津贴；对生病员工或员工直系亲属丧葬事宜进行精神抚慰及物质慰问。确保女员工生育、哺乳期相关权益；根据审核人员的职业特性，为兼职审核员上雇主责任险，以此增强了审核员对国信联合的凝聚力与归属感。

#### （八）坚持平等就业

国信联合严格按需设岗，为每个员工提供公平的上岗与择岗机会，以“职务定权限、以权限定职责、以职责定激励”，充分发挥每个层级和每个员工的工作积极性，尊重每个员工的辛苦与付出，创造公平与和谐的劳资关系。

#### （九）提升薪酬福利

国信联合重视吸引、激励和保留优秀人才，在兼顾市场竞争力和内部公平性的基础上，为员工提供有竞争力的薪酬和福利待遇，通过薪酬体系改革，持续提升薪酬待遇竞争力。

安排全体人员进行体检，让大家在工作之余更加关注自己的身体健康状况，避免出现亚健康情况。



### （十） 通畅员工发展通道

员工与审核员是认证机构最主要的资源和生产力，尊重员工和保障员工权益是培育与任用人才的根本。国信联合的发展离不开一支技术精湛、训练有素的审核员队伍。面对新的认证环境，更需要加速培养造就一大批高技能审核人才。2020 年，审核部共计安排实习审核员 200 人/次以上，为了激励员工，公司多次完善薪酬制度，实行全面绩效管理，将绩效管理深入到每个岗位。

### （十一） 员工沟通

国信联合有：国信联合工作交流群、审核员工作群、公司办公人员工作群，国信联合微信公众号等信息交流平台。所有工作人员、审核员在这个平台中相互认识、相互沟通、信息共享、解决工作中的突发问题，并在特殊时期便于以短信和邮件的方式提醒在外审核人员注意安全，使每位奔波在外的审核员都感到“家”的温暖。





## （十二） 审核员管理

为了使审核员规范诚信审核、并满足审核员自身职业生涯发展的需要，建立一个审核员晋升的正规渠道，国信联合实行审核员分级管理，通过培养优秀的审核员，打造一支规范和技术能力强、综合素质高的审核员队伍。

## （十三） 员工安全

为了保障员工工作的安全，国信联合在制度中规定了安全责任，每天专门有人负责办公安全，每个员工无论是中午外出就餐和下班后都主动关闭办公设备电源，为各项业务的开展和社会和谐稳定提供了有力保障。

为常年在外的审核员购买了雇主责任险，为他们多一重保障多一份安心。

## （十四） 服务社会奉献社会

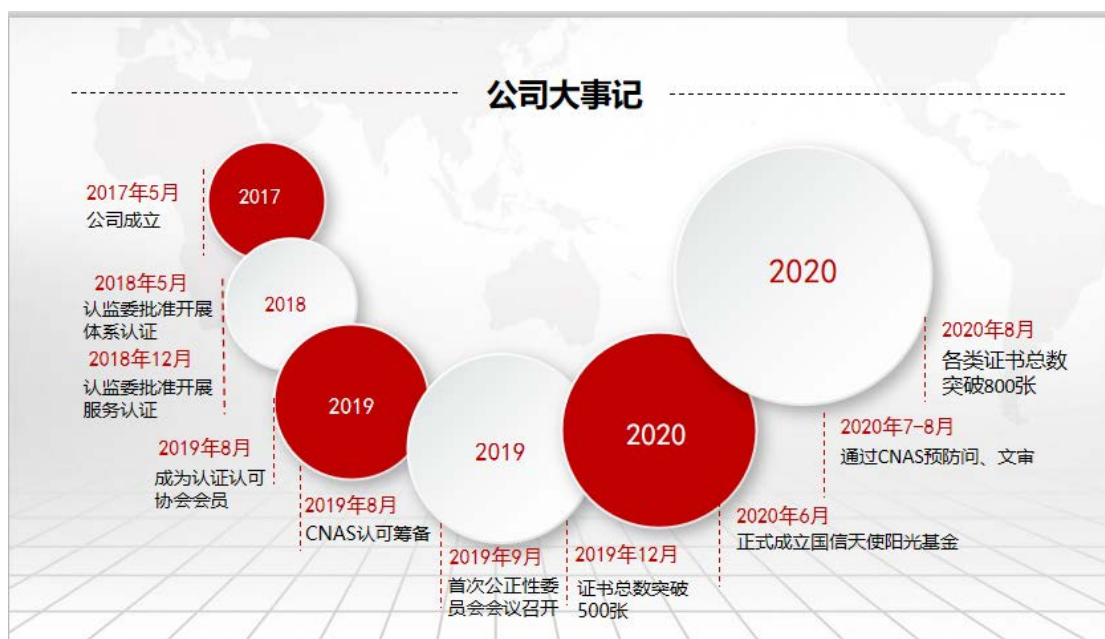
公司坚持为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼与学习机会。上岗后，采取一对一的培养模式，从职业道德、工作标准、做人处事、技术专长方面由专人进行岗位培养，使大学生进入职场，减少不适应感，快速发挥创新思维与综合技能的结合。

### （十五） 服务与价值，信赖与共赢

国信联合不遗余力的打造信赖、共享、共赢的合作生态环境，一直致力于改变“以产品为中心转向以服务为中心”再从“以服务为中心转变到 以客户为中心”以创新客户服务模式，来打造认证服务管理体系，打造

资源共享、信息共享、价值共享 的合作平台，通过服务为合。

### （十六） 西安国信联合检验认证有限公司大事记





----- 公司大事记 -----



**2020  
收获满满**

7月-8月 进行CNAS预访问、文审，针对审查问题，认真学习，不断充实，积极整改；通过了预访问和文件审查

----- 公司大事记 -----



**2020  
收获满满**



9月 陕西省市场监管局领导一行，莅临我公司指导工作，听取了我们对认证行业及我公司的发展的汇报，并予以了肯定。



2020 年突如其来的疫情让人触不及防，国信联合没有因此停下发展的脚步，出台了一系列政策措施，编制了

1. 《新冠肺炎疫情防控期间员工自我防护须知》
2. 《新冠肺炎疫情防控期间办公区管理办法》
3. 《新冠肺炎疫情期间现场审核管理办法》
4. 《新冠肺炎疫情防控专项应急方案》等应对文件，

制作了一系列日常运营数据收集表：

1. 新冠疫情防控期人员体温情况登记表
2. 疫情期间口罩发放登记表
3. 防疫消毒情况记录表
4. 新冠肺炎疫情期间现场会议申请表
5. 开窗通风情况记录表
6. 新冠肺炎疫情期间办公区防控情况巡查表
7. 防疫物资入库出库记录表
8. 体温记录表
9. 新冠肺炎疫情期间外来人员登记表，

涵盖了日常工作涉及的方方面面，成为国信联合落实疫情防控工作的有力武器。

国信联合将继续坚持专心服务、专业审核为特色的市场经营模式，规范运作，诚信认证，继续保持稳健发展。将把追求质量的改进做到实处，全面提高认证流程的工作质量，提升服务水平。充分发挥“传递信任”的作用，为社会经济



的发展做出更大的贡献。加强队伍建设和资源投入，保障员工权益，夯实认证质量和稳健发展基础。强化社会责任意识，服务社会，发挥专业特长，积极推动环保、节能、减排。在国家迈进“简政放权”行业进行政策改革的新常态的步伐中，开拓思路，不断创新，推动管理 技术研究和 服务，灵活务实稳步发展。拓展新的业务，实现与社会的共同进步。加强服务、专业审核、创中国认证行业知名品牌。