



北京海德国际认证有限公司 2020年度社会责任报告

二零二一年·三月

关于本报告

《2020年度企业社会责任报告》是北京海德国际认证有限公司自2011年向社会公开发布的第十份报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2020年海德认证在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效，所披露的信息真实、准确、有效。

时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日。为增强报告的可比性，部分内容适当溯及以往年份。

发布周期：本报告是年度报告，上期报告已于2020年3月发布。

报告范围：本报告覆盖海德认证总部及其分支机构，报告内容涵盖了海德认证在社会责任、公司治理、业务经营、发展创新、员工发展等方面的工作。

编制依据：报告依据国家认监委制定的《认证机构履行社会责任指导意见》的基本要求，参照《认证机构社会责任报告编写指南》的基本原则，结合海德认证的实际情况进行编制。

数据来源：本报告使用数据来源包括政府公开数据、海德认证内部经营资料、统计报表、外部评价等。由于统计时间节点不同，数据可能存在差别，最终以上报国家认监委数据为准。

称谓说明：为便于表述和阅读，报告中“北京海德国际认证有限公司”以“海德认证”“HIC”、“公司”或“我们”表示。

可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对内容的真实性、准确性负责。

版本说明：目前我们仅提供简体中文电子版本报告，无其他版本发布。

报告获取：可通过海德认证的网站（www.hicchina.com.cn）下载本报告。如对本报告有任何疑问或建议，请发邮件common@hicchina.com.cn或致电010-65817800，我们将为您提供详尽的解答。



目 录

01

报告前言

总经理致辞

02

关于我们

公司简介 发展历程
治理结构 企业文化
业务领域 资质荣誉
2020年大事记

03

社会责任理念

社会责任文化
管理模式
相关方沟通

04

合规经营

业务发展 守法经营
规范运作 诚实守信
风险管控

05

创新服务

服务提升
创新发展
品牌管理

06

员工发展

人力资源
员工发展和权益
团队建设

07

服务社会

节能环保
服务社会

08

展望未来

展望未来



总经理致辞

2020年，海德认证全公司上下凝心聚力，努力担当作为，把严峻的疫情形势所带来的影响降低到了最低程度，取得了良好的业绩。

2020年是不平凡的一年，也是“认证认可检验检测‘十三五’规划”实施的收官之年。一年中，海德认证在确保安全的前提下，积极围绕国家构建新发展格局，推动高质量发展的主题，工作前移，从容应对，积极复工复产。效率不打折，服务不掉队，在不利的条件和环境下努力满足客户的需求，保障客户的权益，促进企业管理水平和产品、服务质量的提升。坚持问题导向、目标导向和结果导向，不断加强创新，服务发展大局，维护公信有效。全面推进自身能力建设，着力提升认证的服务供给能力。

2021年是“认证认可检验检测‘十四五’规划”的开局之年。做为一个老牌的认证机构，海德认证将继续发扬自身的优良传统，积极按照全国认证认可检验检测会议的精神要求，树立“大市场、大质量”的理念，围绕国家“市场化、国际化、专业化、集约化、规范化”的发展目标，通过抓重点、锻长板、夯基础、补短板、强自律，深入推进质量提升行动，增强队伍能力素质，加快信用体系建设，全面提升认证工作水平，积极履行社会责任。努力实现效益和质量双丰收，经济效益与社会效益共增长。

总经理：

02

关于我们

公司简介 发展历程
治理结构 企业文化
业务领域 资质荣誉
2020年大事记



公司简介

北京海德国际认证有限公司（英文：Beijing Head International Certification Co.,Ltd.简称HIC）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2002-046）的第三方认证机构。

HIC是集管理体系认证、服务认证、产品认证三大认证类别的综合性第三方认证机构。目前，HIC分别在广州、深圳、杭州、石家庄、青岛、昆明、无锡、南京等城市设有分公司与办事处，为能够向客户提供更快捷、更优质、更周到的服务奠定了基础。

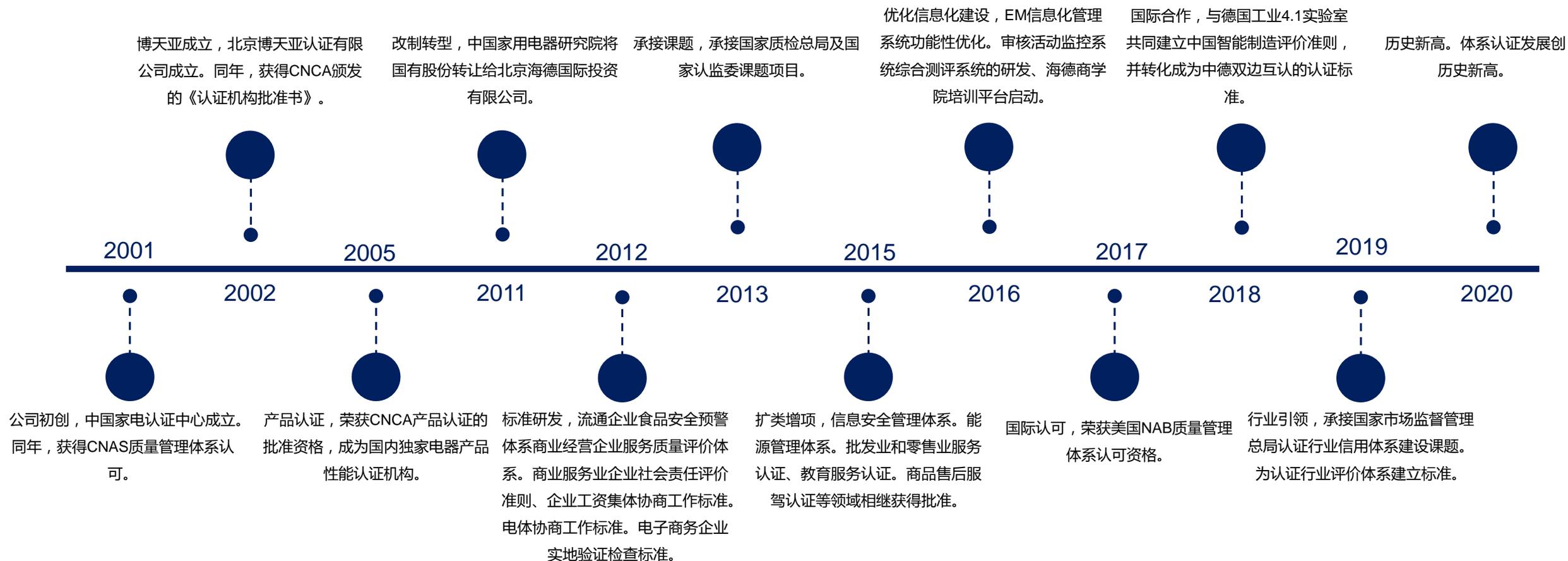
HIC 秉承“公信、规范、创新、卓越”的质量方针，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审核与增值服务，帮助客户不断提升管理水平和绩效。



02 关于我们

发展历程

公司自2002年成立至今已走过19年，整个团队精诚团结，多年来以顾客为中心，努力提升管理和服务水平，为公司发展做出了突出贡献。



02 关于我们

企业文化



The infographic features a large, light blue stylized logo resembling the Chinese character 'H' inside a circle. The text is arranged around this central logo.

企业使命
为客户创造价值
为员工创造机遇
为社会创造财富

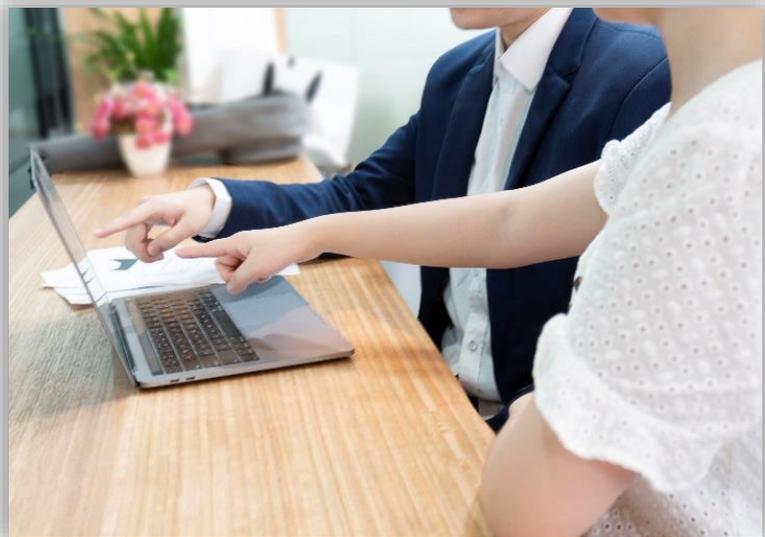
质量方针
公信 规范 创新 卓越

核心价值观
客户满意 责任感
学习创新 团队合作
结果导向 追求卓越

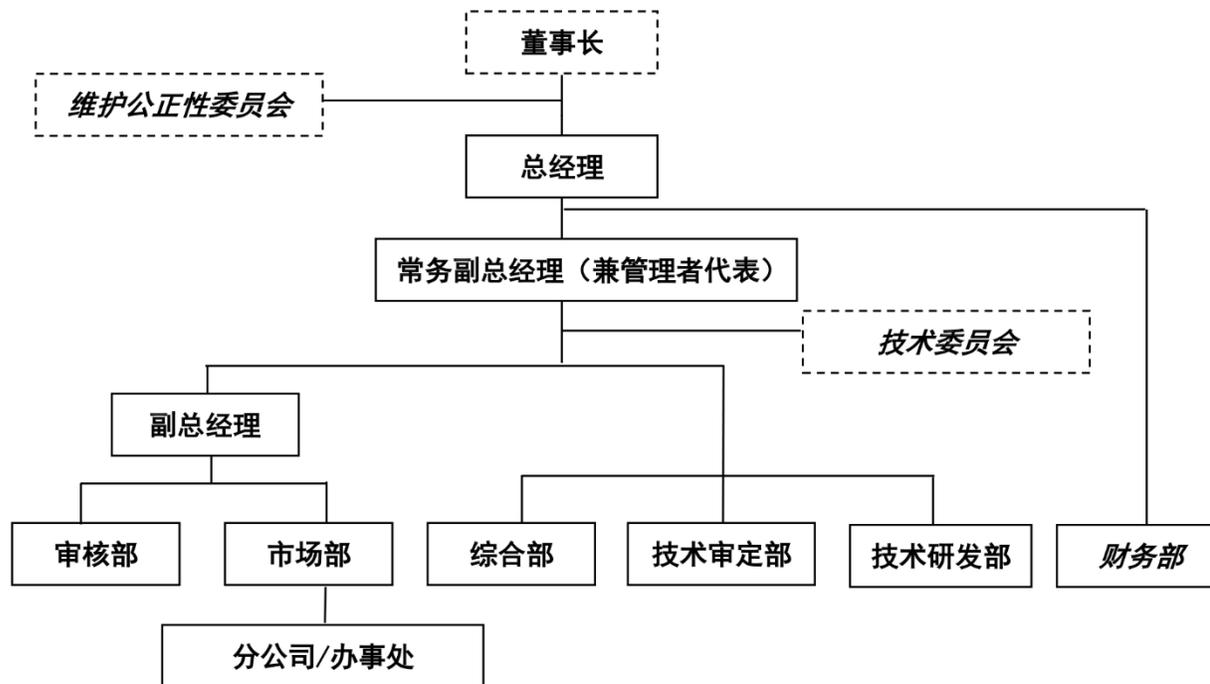


02 关于我们

治理结构

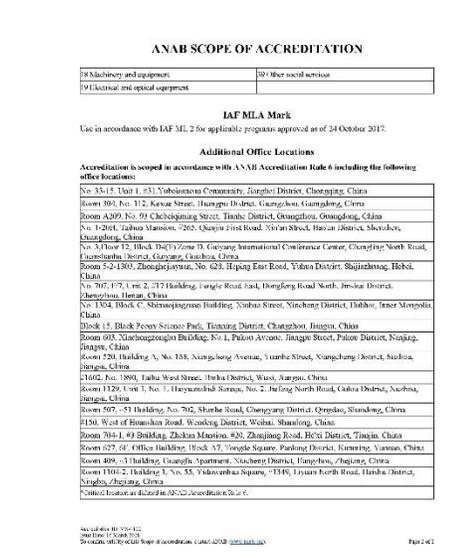
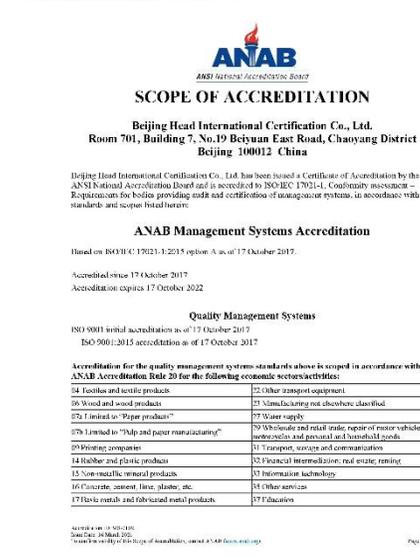
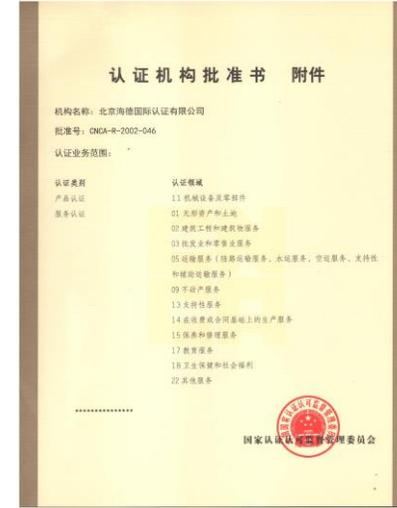
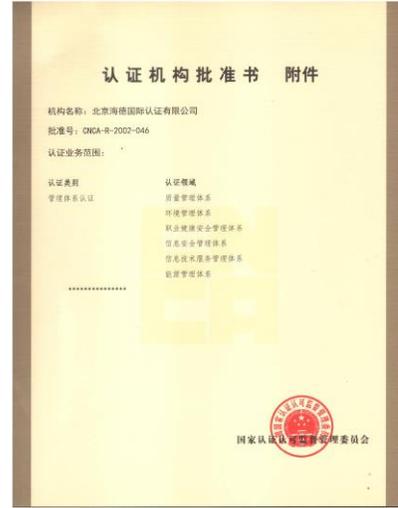
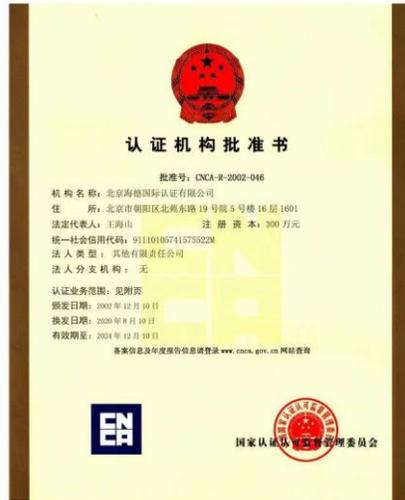


海德认证实行董事会领导的总经理负责制，总经理负责日常经营管理工作，执行董事会决定，对董事会、股东负责。根据业务特色及业务发展需求，海德认证设置6个职能部门和2个独立运作的委员会。



02 关于我们

资质荣誉



02 关于我们



业务领域

多年来，HIC凭借一大批来自全国各地、各行各业，具有扎实专业技术知识、丰富的管理理论和实践经验的审核员，为广大企业提供了优质的认证审核服务，赢得了广大获证企业的认可和信任。核心业务包括：

序号	核心业务	认证领域
1	管理体系认证	质量管理体系
2		环境管理体系
3		职业健康安全管理体系
4		信息安全管理
5		信息技术服务管理体系
6		能源管理体系
7		企业诚信管理体系
8		智能制造管理体系
9	产品认证	机械设备及零部件
10	服务认证	无形资产和土地
11		建筑工程和建筑物服务
12		批发业和零售业服务
13		运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
14		不动产服务
15		支持性服务
16		在收费或合同基础上的生产服务
17		保养和维修服务
18		教育服务
19		卫生保健和社会福利
20		其他服务
21	增值审核	基于“卓越绩效模式”的组织管理成熟度测评（OPI）
22		基于“ISO9001标准”的质量管理体系成熟度测评（QPI）
23		政府及组织第三方审核
24		企业征信现场核验
25		卓越领导力培训
26	培训业务	管理体系内审员培训

02 关于我们

2020年大事记

·召开年度总结会，对去年工作任务及KPI指标达成情况进行了总结分析，为确定本年度重点工作提供依据。

·积极探索实施远程审核模式，制定《疫情防控期间认证审核方案》系列指导文件，并组织了三场《疫情防控期间远程审核案例讲解及ICT技术应用培训》，对审核员开展远程审核能力提升培训与评价活动，确保审核质量。

武汉解封，随着全国疫情逐步得以控制，认证审核活动逐渐恢复正常，公司各职能部门及各分公司同心协力，积极开展市场推广和客户联络工作，为争取完成年度工作目标做出规划。

1月

2月

3月

4月

5月

6月

·积极响应国家号召，采取远程办公方式实现了全面复工复产。
·视频召开市场工作远程拓展会议，鼓励大家积极应对疫情，积极做好复产复工。

·远程接受CNAS远程办公室认可评审，顺利通过复评，于6月换发了认可证书。
·顺利通过ANAB远程办公室认可评审工作。

·获得服务认证类别中的建筑工程和建筑物服务认证资格。
·组织开展了《远程审核见证人培训》，通过对见证人员的规范化要求，通过见证人的帮助和指导审核员充分掌握了远程审核的方法和要求，从而保证审核质量。

02 关于我们

2020年大事记

·获得服务认证类别中的卫生保健和社会福利服务认证资格。
首次《国家注册审核员考试宣讲会》成功举办，为CCAA审核员注册考试起到铺垫作用。
·市场部组织召开阶段性市场工作会议，以确保全年业绩指标顺利达成。
·公司内部期刊转为月刊，每月通报审核案卷质量问题。

7月

8月

9月

技委会季度会定期召开，严格把控审核案卷的质量，并每月通报。

10月

为向客户传递实用的认证认可知识，推出海德认证杂志月刊。

11月

·为活跃工作氛围，成功举办了员工摄影比赛。
·业务岗组织专业技能大比拼活动，将专业知识学习与日常工作相结合，全面提升工作效率。

12月

·邀请专业审核员到公司进行31大类专业培训，提高审核专业技能。
·颁发了首张诚信管理体系认证证书。
·颁发了首张智能制造管理体系认证证书

03

社会责任理念

社会责任文化
管理模式
相关方沟通



03 社会责任理念

社会责任文化

海德认证把履行社会责任的要求融入到日常经营和管理中。2020年海德认证在完善各部门、各岗位职责基础上强化责任指标考核和绩效考核，将年度重点工作任务和KPI指标分解细化到岗，每月进行考核，全面落实履行社会责任的要求。



合法经营



和谐创新



造福社会



服务客户

03 社会责任理念

管理模式



为更好履行落实社会责任，公司编写了内控文件MR-19《履行社会责任管理制度》，成立社会责任工作委员会，并规定了工作程序和职责内容，从而确保社会责任目标和指标的实现。

03 社会责任理念

相关方沟通

海德认证非常重视与各级主管部门、员工、认证客户、公众和社会等利益相关方的沟通。
海德认证重视相关方的建议和意见，在日常管理工作中充分识别利益相关方，并与其建立有效的沟通机制。

各级主管部门

要求与期望

- ◆严格遵守相关法律法规及认证规范
- ◆增强认证公信力，提高认证有效性
- ◆依法纳税
- ◆公正、规范运作
- ◆保持顺畅沟通

沟通与参与

- ★依据相应认可规范建立管理体系
- ★接受各级主管部门监督，协助检查
- ★积极参加上级主管部门组织的会议和活动，专人收集下发的公文和通知，及时了解行业动向
- ★按要求和时限完成信息上报

员工

- ◆保障员工合法权益
- ◆个人职业发展和提升
- ◆公平、和谐、安全的工作环境
- ◆合理的薪酬和福利
- ◆顺畅的信息交流渠道

- ★开展员工培训，提高员工自身能力
- ★员工劳动合同签署率100%
- ★缴纳社会保险，入职3年以上的管理人员缴纳补充医疗
- ★通过绩效考评，绩效面谈，培训活动，以老带新等方式实现职业发展与提升
- ★通过周工作日志、周例会、月例会、半年总结、年终述职、满意度调查等方式建立畅通的信息交流渠道
- ★定期进行健康体检
- ★关心、关爱需要帮助的员工

认证客户

- ◆提供客观、公正、专业的认证服务
- ◆提供优质、增值的服务
- ◆获得持续改进机会
- ◆建立高质量成长伙伴关系

- ★不断地提升审核人员、审查人员、检查人员的专业技术水平
- ★通过分支机构实现属地化服务
- ★开展客户满意度调查
- ★建立顺畅的申/投诉渠道

合作伙伴

- ◆建立共赢发展合作关系

- ★组织开展交流会、座谈会等

公众与社会

- ◆具有较高的认证公信力
- ◆普及认证知识
- ◆提高产品、服务质量水平
- ◆社会认可

- ★社区沟通
- ★建立官方网站和微信服务号，及时传递信息
- ★接受社会各界监督

04

合规经营

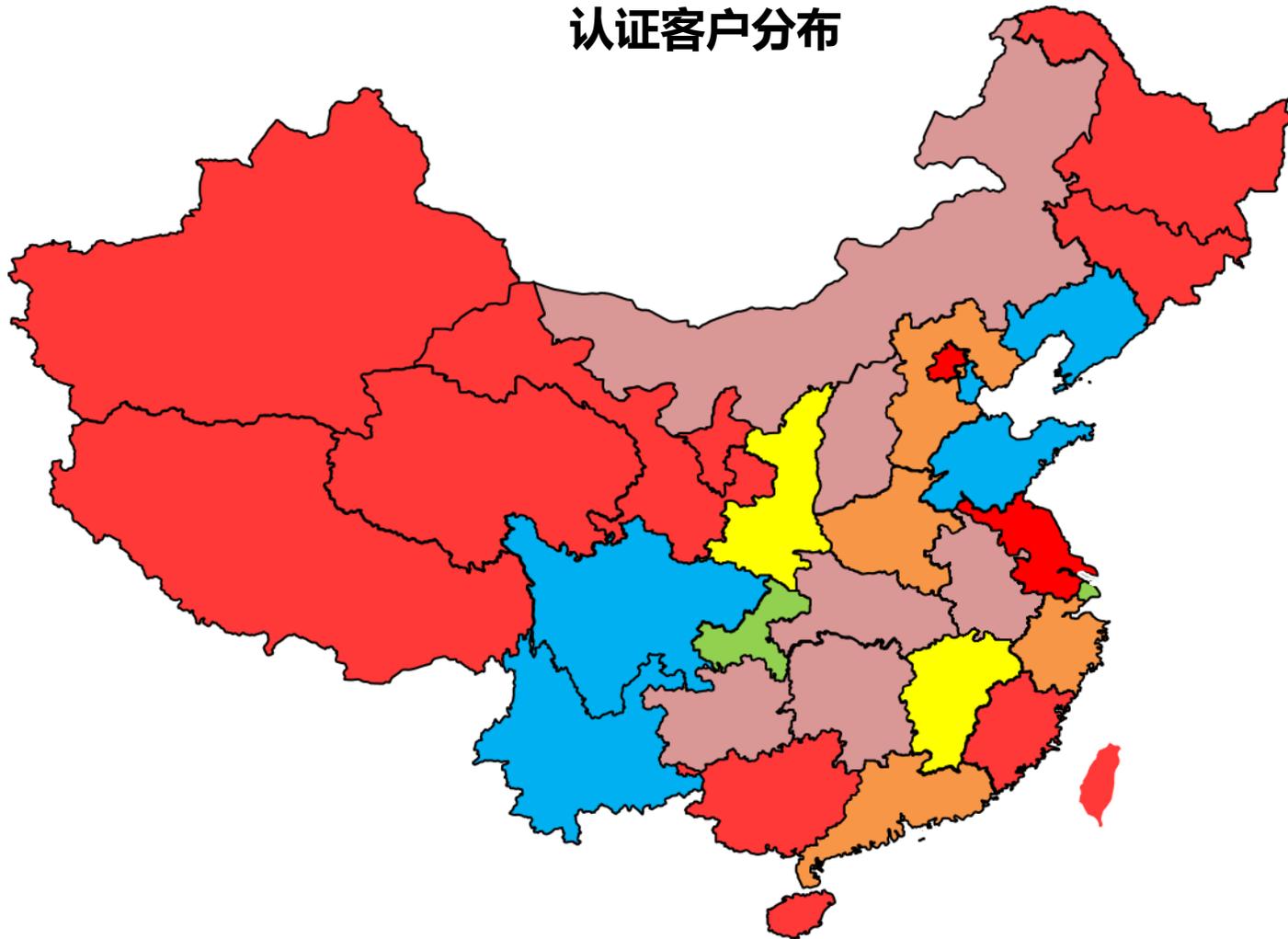
业务发展 守法经营
规范运作 诚实守信
风险管控



业务发展

2020年，在新冠肺炎疫情席卷全球的形势下，认证活动的开展受到制约，公司总部带领各分公司积极响应国家复工复产的号召，重新调整战略规划，稳步恢复业务活动的开展。一方面，尽力做好客户的服务和售后工作，有序的开展获证组织的监督审核及再认证工作，帮助客户保持体系运行的持续性和认证证书的有效性；另一方面，在疫情逐渐好转后，鼓励各分公司积极开拓市场，发展新客户资源。截止到年底，公司客服保持率及新客户开发基本达到往年平均水平。

认证客户分布



守法经营

民法典与生活同行



2020年5月28日，十三届全国人民代表大会三次会议审议通过了新中国历史上首部民法典，这是中国特色社会主义法治体系建设进程中具有划时代意义的大事，是新时代我国社会主义法治建设的重大成果。民法典的颁布对于完善中国特色社会主义法治体系、推进国家治理体系和治理能力现代化，推进全面依法治国，切实维护好最广大人民的根本利益，促进社会公平正义具有重要意义。

《中华人民共和国民法典》是一部社会生活的百科全书，人民民事权利的保护法典，分为7编，依次为总则编、物权编、合同编、人格权编、婚姻家庭编、继承编、侵权责任编，加上附则，共1260条，确立了平等原则、自愿原则、公平原则、诚信原则、守法与公序良俗原则和绿色原则等基本原则，将于2021年1月1日起施行。在民法典施行后，现行的婚姻法、继承法、民法通则、收养法、担保法、合同法、物权法、侵权责任法、民法总则九部民事单行法将同时废止。

2020年度公司总部及分支机构均未发生违规经营情况发生。

海德认证作为第三方认证机构，多年来坚持守法经营，并接受来自政府、社会和客户的监督，自觉维护认证市场健康秩序，严格遵守法人和公民的道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈等行为，不断提高认证行业的公信力和有效性。

日常工作中，及时学习并实践国家有关法律法规和行业标准，购置了最新的《民法典》，组织相关管理层和员工学习新法规、新要求，提高法律意识和防范意识，提升科学管理水平。

公司经营方面，严格履行财税政策、依法、按时办理工商年检及变更手续，严格执行劳动用工政策。公司建立了健全的法人治理结构，确保业务的运行符合法律法规、部门规章及行业规定。同时还通过认证风险识别与控制、外部评审、内部审核、管理评审、申投诉等多种方式加强认证活动过程监控，确保公司管理活动合法、规范、公正。

规范运作

公司多年来坚持规范运作，从程序文件到内控文件逐级把控，2020年各部门规范了内部作业指导书，将岗位工作文件化，有利于培训学习，也便于日常绩效考核。2020年4月公司迎来CNAS、ANAB认可评审工作，并顺利通过审核，其中CNAS为复评审，公司于6月换发了认可证书。

2020年继续全面内审工作，本年度内审覆盖公司各部门及分支机构，全方面了解掌握体系运行情况，对存在的问题进行了分析，提出了可行性改进意见。通过管理评审和内审等工作，公司质量方针事宜，实施有效。认证活动的实施能满足认可准则和相关法规的要求，质量管理体系持续适宜、充分、有效。

诚实守信

公司继续使用审核通进行考勤打卡，设置专职岗位人员检查审核员到场情况。因疫情影响，审核方案有调整，公司及时调整考核方式，年底增加了视频抽查，岗位人员不定期以直接连线在场审核员的方式进行抽查，确保审核员到场。

技术审定部作为技术把关部门，每月组织技委会对案卷问题进行汇总、分析，最终结果通报全体审核员。技委会作为独立的职能部门，严格把关认证决定环节，最大程度降低认证风险。

风险管控

为更好防控风险，公司每年度形成风险评估报告，对潜在风险源进行分析，提出改进措施。维护公正性委员会作为独立的部门，每年度至少进行一次公正性审查活动，内容覆盖公司的日常经营活动和所有认可领域的认证活动，每年召开一次委员会会议，听取公司高管层的年度工作汇报和财务分析报告，审议公司的年度公正性风险评估报告，审查公司的公正性管理绩效。

2020年度公司继续执行月度绩效考评工作，将年度重点任务 and KPI 指标进行分解到部门、岗位，并提出具体考核指标，每月进行考核，与绩效工资挂钩，从日常工作进行风险管控，将认证风险降到最低。

05

创新服务

服务提升
创新发展
品牌管理



05 创新服务

服务提升

2020年初面对新冠疫情，公司积极需求对策回馈客户，发扬“隔离病毒，不隔离服务”的精神，耐心细致服务认证客户，向获证组织伸出橄榄枝，H5宣传“致客户的一封信”，收集整理复工必备文件，免费提供内审员培训，为新客户提供免费的AAA现场版信用等级评价等服务措施。

继续进行满意度调查，在新形势下加强与分支机构和审核员的沟通，线上视频会议，对分支、审核员的疫情防范手册等内容。



05 创新服务



创新发展

2020年继续扩批新的领域，顺利获批服务认证中的02建筑工程和建筑物服务，18卫生保健和社会福利。2020年还颁发了首张诚信管理体系认证证书和首张智能制造管理体系认证证书。

11-12月，为了让员工以专注的精神掌握工作技能，以专业的知识指导工作实践，以专心的态度对待每一项工作，公司在三大主力业务部门：市场部、审核部、技术审定部各岗位开展岗位技能大比拼活动，集中组织线下笔试测试。活动以竞赛促学习，以竞赛强能力，以竞赛提水准，全面检验了各岗位人员岗位技能水平。最终以笔试成绩结合年度日常工作考评，综合表现优秀、业务能力突出的员工被授予“业务小能手”称号，并给予表彰。公司将专业技能比拼活动贯穿全年日常工作中，每年组织一次，在公司范围形成良好竞争氛围，充分调动大家工作积极性，提高工作效率和业务水平，更好完成工作任务！

05 创新服务

品牌建设

在2019年恢复公司内部期刊以来，自2020年8月起内部期刊由季刊转为月刊，主要内容由四部分组成：审核技术分享、良好案例分享与学习、质量问题通报、公司新闻。

2020年9月以市场部为主导创办面向认证客户的公司杂志，向客户传递实用的认证认可知识。

2020年3月设计并制作“积极有序推进复工复产；海德在行动”疫情防控短视频。



06

员工发展
人力资源
员工发展和权益
团队建设



人力资源



管理人员：

管理人员

职能部门	公司高管	市场部	审核部	技术审定部	技术研发部	综合部	财务部
管理人员人数	3	15	10	6	2	6	6
合计							48名

公司管理人员近两年保持人员稳定，自2019年以来，公司调整招聘条件，选拔优秀的人员补充到我们的团队，人员整体素质有很大提升，从而提高工作效率和质量。



人力资源



审核人力资源：

资格	QMS	EC9000	EMS	OHSMS	产品认证	服务认证	信息安全
专兼审核员	697	165	455	338	3	188	13
技术专家	608	0	571	565	0	0	18
合计						3621	

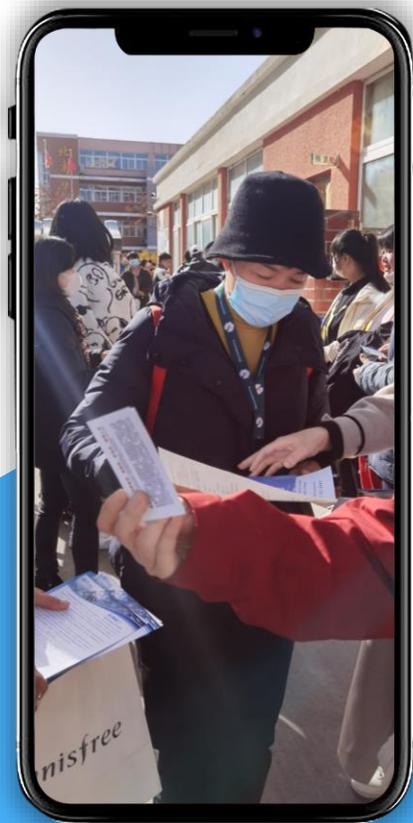
截止到2020年末，公司共有级别审核员706人，相比2019年，净增116人，其中三标审核员324人，二标审核员137人。公司人员管理分析方法采用了，注册人员充分率分析，专职人员充分率分析，使用率分析，需求分析，地域分析，专业分析，风险分析，信用考评，审核组长综合考评等方法。2020年注册认证人员充分率为0.0210，高于2019年行业发布数据，人员分布较多的地域为北京，江苏、广东、天津、辽宁、河南、浙江等地。按专业分布主要集中在17、18、19、29、28、33、35等大类专业，与认证项目专业分布相匹配。



员工发展和权益

公司重新录制了企业文化培训视频课件，不定期对员工进行企业文化的培训和宣传，对新入职员工进行必要的培训，使大家了解企业文化内涵，理解并达成一致，更好的融入企业氛围。

2020年公司将绩效考核纳入日常管理工作中，对业务部门岗位细化考核指标，将年度关键指标进行分解，并每月进行考核打分，与月度绩效工资挂钩，从而在公司范围内提升工作效率，形成良性竞争的良好工作氛围。



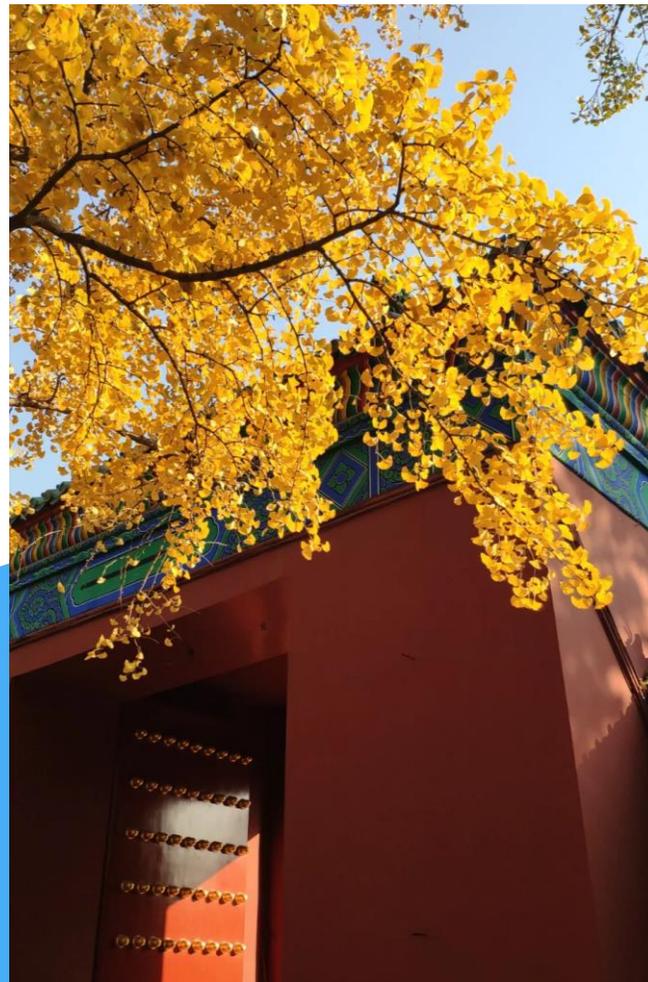
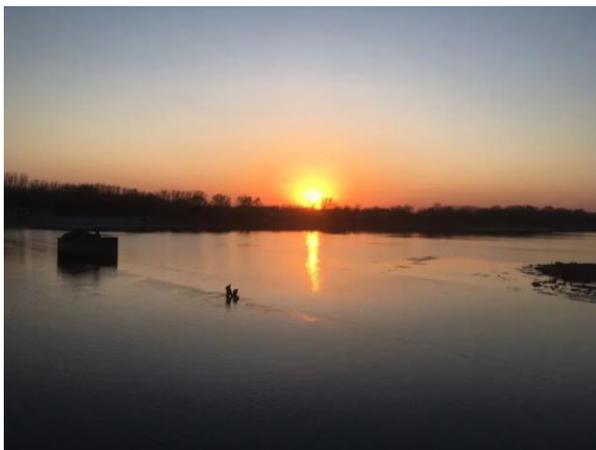
2020年全球受新冠肺炎影响，招聘工作难度增大，及时调整了方式方法，在疫情严重时期，采取视频面试的方式，对有意向的人员进行远程培训，满足到岗条件后进行再次培训和考核，安排试用，从而最大限度减少疫情对招聘工作带来的影响。2020年新招聘5名员工，其中1名为应届毕业生。

公司与全体员工签订《劳动合同》，合同签订率100%，并为员工缴纳五险一金；每年一次的职工体检，2020年度首次将专职审核员纳入公司体检范围，同时结合审核员工作地域性问题，与多个地方的体检机构沟通，使审核员体检属地化，节省时间提升体检感受度；为鼓励员工长期稳定工作，公司多年来坚持为入职三年以上员工缴纳补充医疗保险，以减轻员工医疗负担，在一定程度上拉近了员工与公司的融合度。除此之外，每个传统节日，如五一、十一、端午、中秋、春节等，公司为统一为员工购买节日福利。

06 员工发展

团队建设

公司多年来重视团队建设，组织员工活动，增加团队凝聚力。2020年11月组织员工摄影比赛，公司员工积极参与，通过在线投票进行了最后的评比，为投票获得前三名同事发放了鼓励奖品。通过活动，活跃了员工工作氛围。



07

服务社会
节能环保
服务社会



节能环保

电子化办公已经成为我们日常主要办公形式。2020年初因疫情影响，公司采取远程办公加视频方式实现了复工，为及时了解全体员工的出行、身体健康，公司启用了企业微信，在线登记体温、上下班路线、乘车路线等情况，做好及时了解掌握情况，提高了工作效率和准确性。后期随着工作需要，企业微信逐步增加了其他功能：为减少人员接触，在员工到岗复工后启用了企业微信打卡；企业微信审批功能等等。



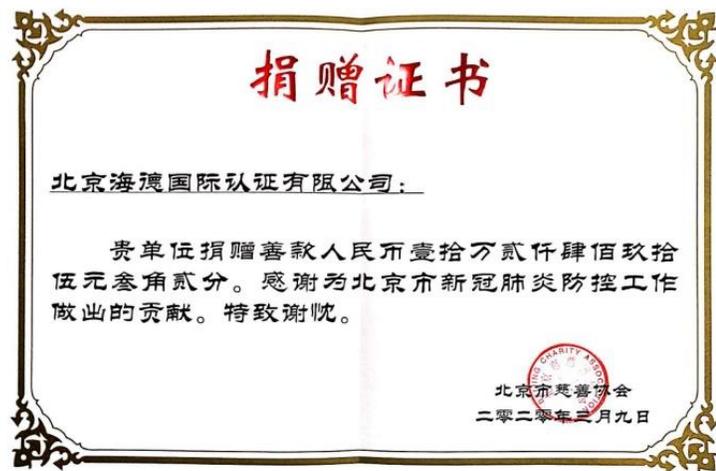
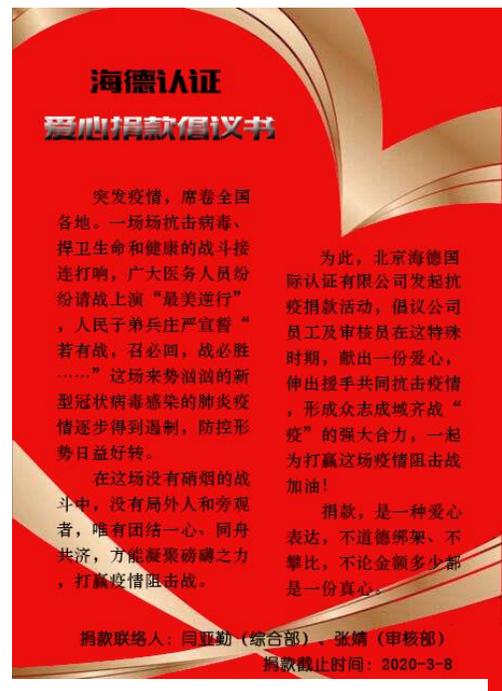
公司积极倡导绿色出行，综合部备用交通卡，为外出办事同事提供交通支持。

北京市开始推行垃圾分类，我公司积极践行，第一时间采购了分类垃圾桶，在公司办公区进行了垃圾分类宣传，同时组织员工进行了垃圾分类知识小竞赛，增强对垃圾分类的认识和了解。

服务社会

按时足额缴纳各种税费，按时进行财务审计。

公司组织新冠肺炎疫情捐款活动。2020年3月3日，海德认证公司发起《海德认证爱心捐款倡议书》，号召全体海德人自愿进行爱心捐款，以实际行动为打赢疫情防控战役贡献力量；海德公司总部向各分支发起《抗击疫情海德“义售”捐赠活动》，结合“信用认证”培训工作，发起《社会信用体系建设规划纲要》辅助读本“义卖”捐赠活动。活动一开始，海德公司总部管理人员、审核员、各分支机构积极响应，踊跃参与。全部捐款和义卖款总计102495.32元，此善款已经于3月9日交到北京市慈善协会，用于定向援助湖北省武汉市疫情防控工作。



08

展望未来
展望未来



展望未来

对于认证机构来说，履行社会责任是一项长期的工作。

公司始终以履行社会责任、服务社会、回馈社会为己任，努力尽自己的微薄之力。

经过2020年疫情的冲击和挑战，2021年注定是不平凡的一年。

海德认证将以“严控风险、稳定发展”为基调，提升认证质量，优化管理，
努力成为具有综合竞争力的第三方认证机构。



2020年度社会责任报告



地址：中国·北京市朝阳区北苑东路7号楼7层701室

电话：010-65817800

网址：<http://www.hicchina.com.cn/>