



2018

北京海德國際認證有限公司

年度企業社會責任報告

Beijing Head International Certification Co.,Ltd.

Corporate Soical Responsibility Report



关于本报告 About Report

《2018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八份报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2018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

2018年1月1日至2018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2018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部门公开数据、海德认证内部经营资料、统计报表、问卷调查、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”也以“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

CATALOGUE

05 报告前言

总经理致辞

07 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
2018年大事记

19 社会责任理念

社会责任文化
推进模式
相关方的沟通

23 合规经营

业务发展
守法经营
规范运作
诚实守信
风险管控

37 创新服务

服务提升
创新发展
品牌建设

43 员工和社会

人力资源
员工发展
员工权益
团队建设
节能环保
服务社会

55 未来展望

未来展望

■ 总经理致辞



总经理：

2018年初，国务院印发了《关于加强质量认证体系建设 促进全面质量管理的意见》，部署推进质量认证体系建设，强化全面质量管理，推动我国经济高质量发展。这充分说明党中央、国务院对质量认证工作的高度重视，对认证工作寄予厚望，同时，也说明认证事业发展空间巨大，市场广阔。年内，国家市场监督管理总局、国家认证认可监督管理委员会分别从行政监管、认可监督、认证人员管理等方面开展“认证检测市场专项整治”活动，全面规范认证市场，为认证机构业务的开展营造了良好、公平的市场竞争环境。

多年来，海德认证始终秉承公司的发展理念，持续加强管理，规范经营，稳步推进业务发展。2018年，经全体员工的共同努力，各项工作取得了良好的业绩，较好地完成年初预定的目标。在认证行业的市场监管环境下，海德认证努力强化法律意识、规则意识、诚信意识、自律意识，完善内控机制，加强人员管理。针对内部管理工作中存在的薄弱环节也在不断地完善，进一步明确工作思路，努力提高认证供给质量，更好地传递市场信任，服务经济社会高质量发展。

2019年，对于认证行业来说是更富于挑战性的一年。如何能顺应形势，服务大局，保持健康、协调和可持续发展是摆在我们面前的大课题。海德认证将正确处理好当前发展与长远发展的关系，局部利益和全局利益的关系，业务发展和风险防范的关系以及经济效益与社会责任的关系等，我们将在在新的一年里，努力呈现新气象，争取新收获！

关于我们

About HIC



公司简介

发展历程

治理结构

企业文化

业务领域

资质荣誉

2018年大事记

公司简介

北京海德国际认证有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、美国国家认可委员会（ANAB）认可具有独立法人资格的第三方认证机构。可以颁发具有IAF国际多边承认标志和CNAS/ANAB标志，在世界范围内获得尊重和承认的认证证书，具有国际性和权威性。

海德认证原名为北京博天亚认证有限公司，于2002年由中国家用电器研究院投资注册成立，2011年2月经北京海德国际投资有限公司重组转制后，更名为北京海德国际认证有限公司。

海德认证是集管理体系认证、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，已分别在天津、重庆、广州、苏州、杭州、石家庄、青岛、太原、昆明、贵阳等十九个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。

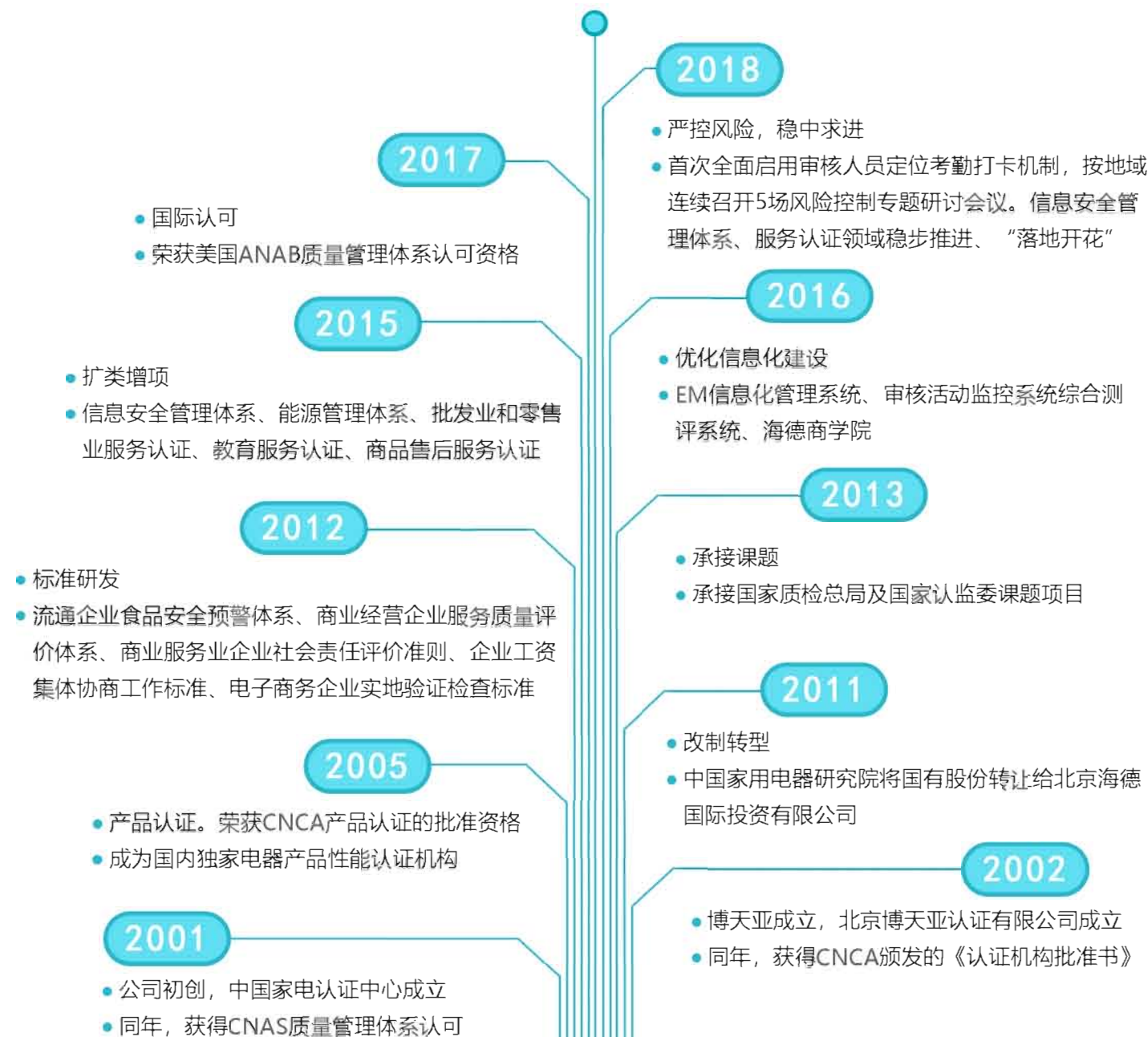


海德认证总部位于北京市朝阳区北苑东路19号院5号楼16层1601

网址: www.hicchina.com.cn 联系方式: 010-65817800

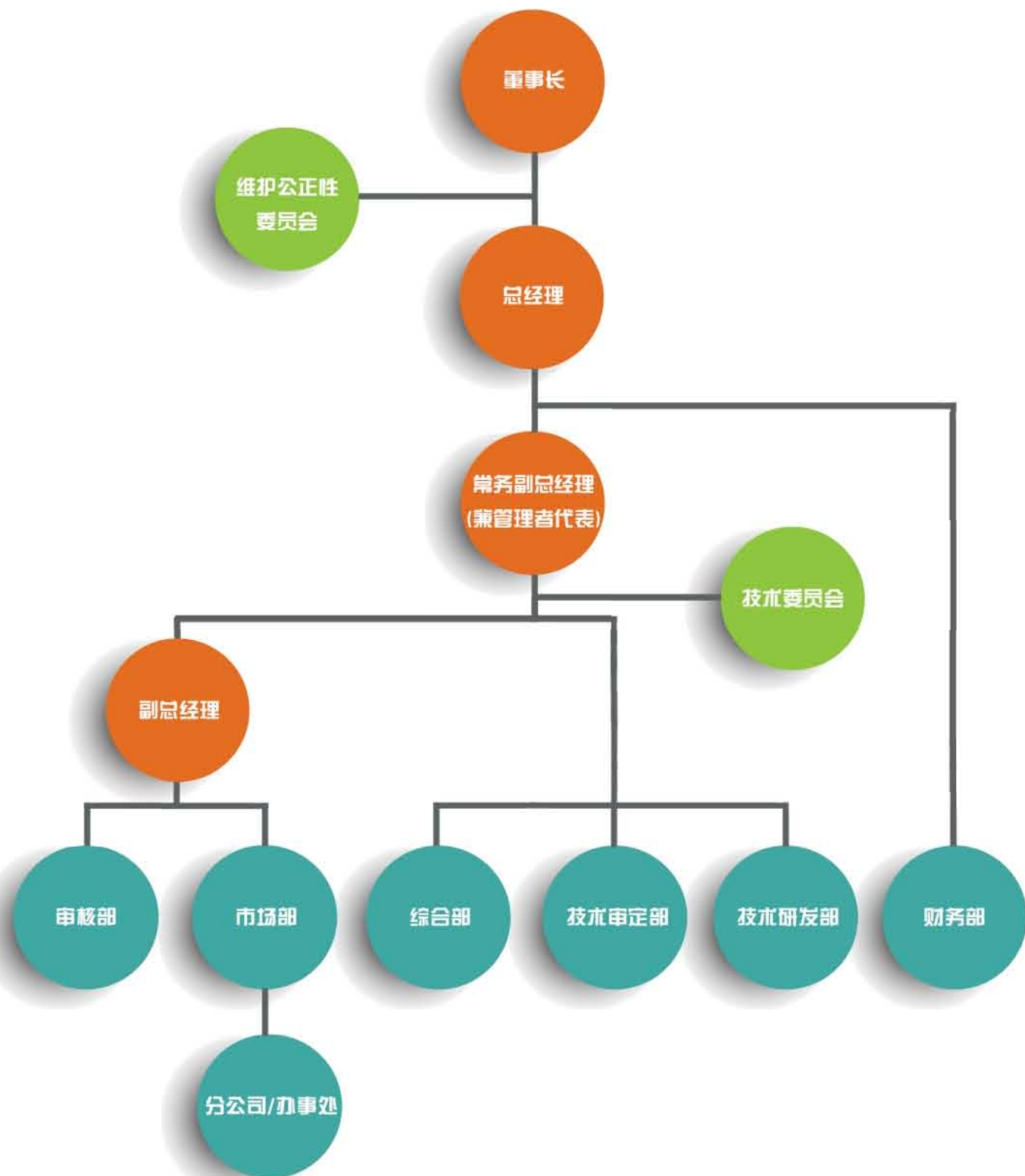
发展历程

自2002年公司成立至今已17年，整个团队成员团结奋进，砥砺前行，以创新为引领，以诚信为根本，以服务为基础，为公司的发展做出了突出贡献。



治理结构

海德认证实行董事会领导下的总经理负责制，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。根据行业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。



企业文化



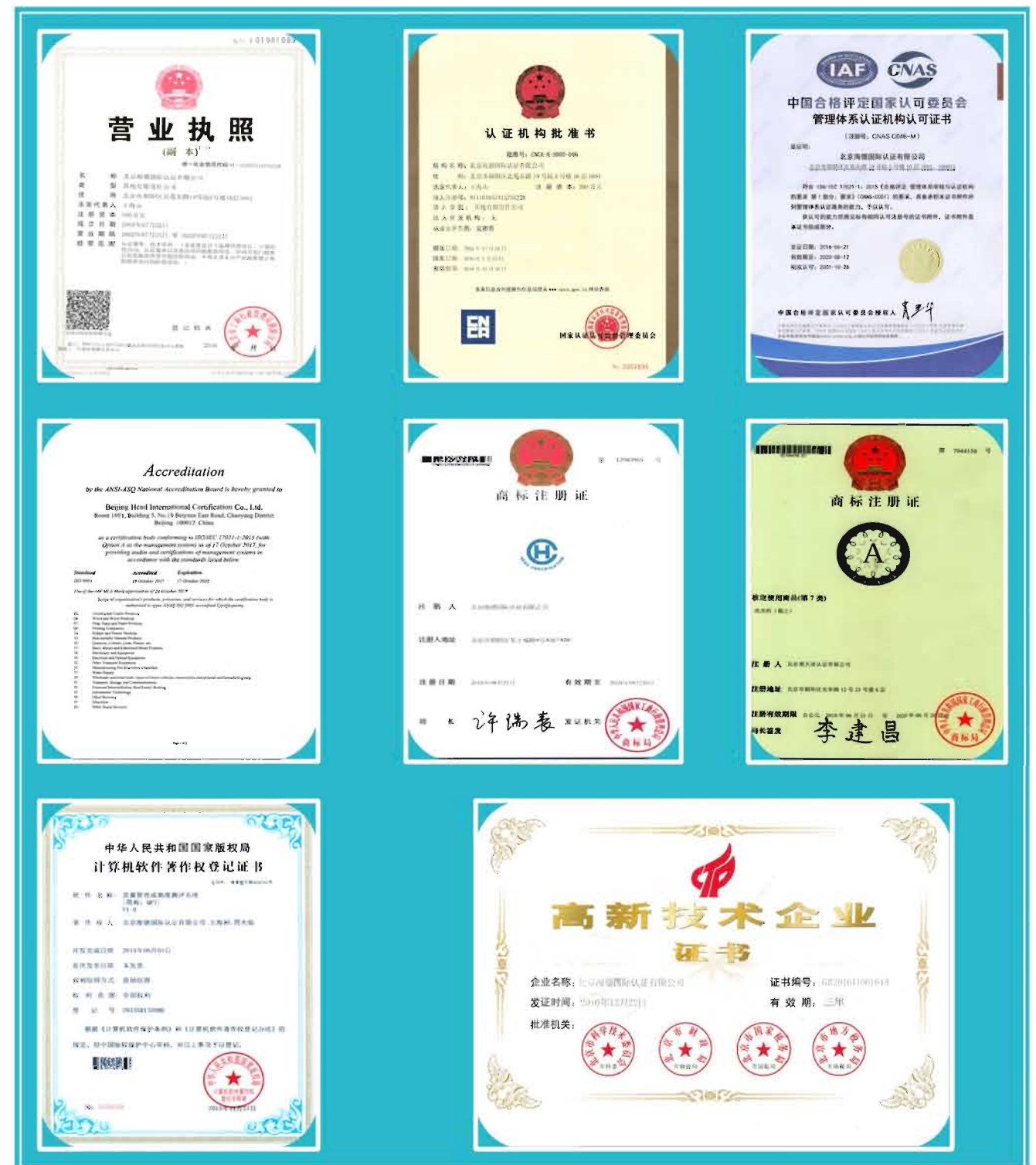
业务领域

海德认证本着“客户满意、责任感、学习创新、团队合作、结果导向、追求卓越”的核心价值观，在日常经营管理过程中，依照行业法律法规和认可规范要求建立管理体系，并不断积极拓展业务领域，强化过程管理和风险防控机制，确保公司公正、规范地运行。



资质荣誉

2018年12月10日，顺利完成《认证机构批准书》复置换证，批准书的有效期限延至2024年12月10日。



2018年大事记

顺利、平稳地完成质量/环境/职业健康安全管理体系新旧业务代码转换



顺利通过ANAB办公室监督评审，并结合办公室评审完成ISO/IEC 17021-3认可标准转换工作



顺利通过CNAS现场见证评审（质量管理体系17、18大类）



为增强员工凝聚力，激发工作热情，海德认证成功举办了诗歌朗诵比赛，呈现一场激情饱满的朗诵盛宴

1月22日

2月1日

3月7日至8日

4月10日至13日

4月16日至19日

4月20日

5月8日

内蒙古分公司正式设立

5月16日

6月6日

饱满的朗诵盛宴

6月25日

8月1日至2日



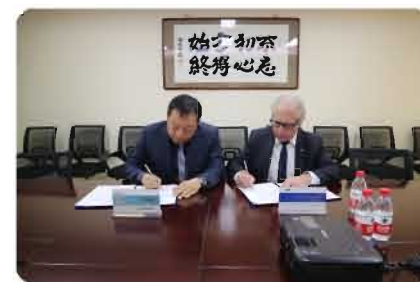
市场部组织召开2018年市场工作年会，参会人员70余名



顺利通过ANAB现场见证评审（质量管理体系18大类）



顺利通过CNAS办公室监督评审，并结合办公室评审通过环境/职业健康安全管理体系的15大类和16大类认可，完成CNAS-CC121、CNAS-CC131认可标准转换工作



海德认证与德国卡尔斯鲁厄理工学院签署“智能制造与工业4.0深度融合项目”战略发展协议。

2018年度国家认证认可支撑计划项目任务书

序号	项目名称	承担单位	负责人
1	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
2	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
3	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
4	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
5	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
6	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
7	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
8	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
9	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛
10	智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系	北京海德国际认证有限公司	王洪涛

“智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系”课题纳入部委级科技支撑项目。与德国国家院士在内的一批具有丰富专业经验的专家学者共同研发并起草智能制造能力评价准则标准

顺利通过CNAS现场见证评审（环境/职业健康安全管理体系18大类）

2018年大事记

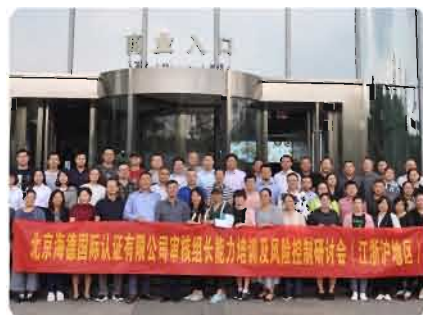


审核人员全面启用“审核通”APP定位考勤打卡

8月27日

徐州分公司正式设立

9月20日



由审核部组织策划，南京分公司协办，在古都南京顺利召开第1期审核组长能力培训及风险控制研讨会

9月28日



顺利通过ANAB办公室验证评审

10月16日至17日



重庆分公司正式设立

顺利通过ANAB现场见证评审（质量管理体系33大类）

10月23日



由审核部组织策划，天津分公司协办，在天津顺利召开第2期审核组长能力培训及风险控制研讨会

10月23日至24日



由审核部组织策划，山西分公司协办，在北京顺利召开第3期审核组长能力培训及风险控制研讨会

11月7日至8日



成功获批服务认证的“不动产服务”领域范围

11月15日



由审核部组织策划，重庆分公司协办，在重庆顺利召开第4期审核组长能力培训及风险控制研讨会

11月19日



由审核部组织策划，广东分公司协办，在重庆顺利召开第5期审核组长能力培训及风险控制研讨会

11月25日

11月27日

社会责任 理念

Concept of Social Responsibility

社会责任文化

推进模式

相关方的沟通

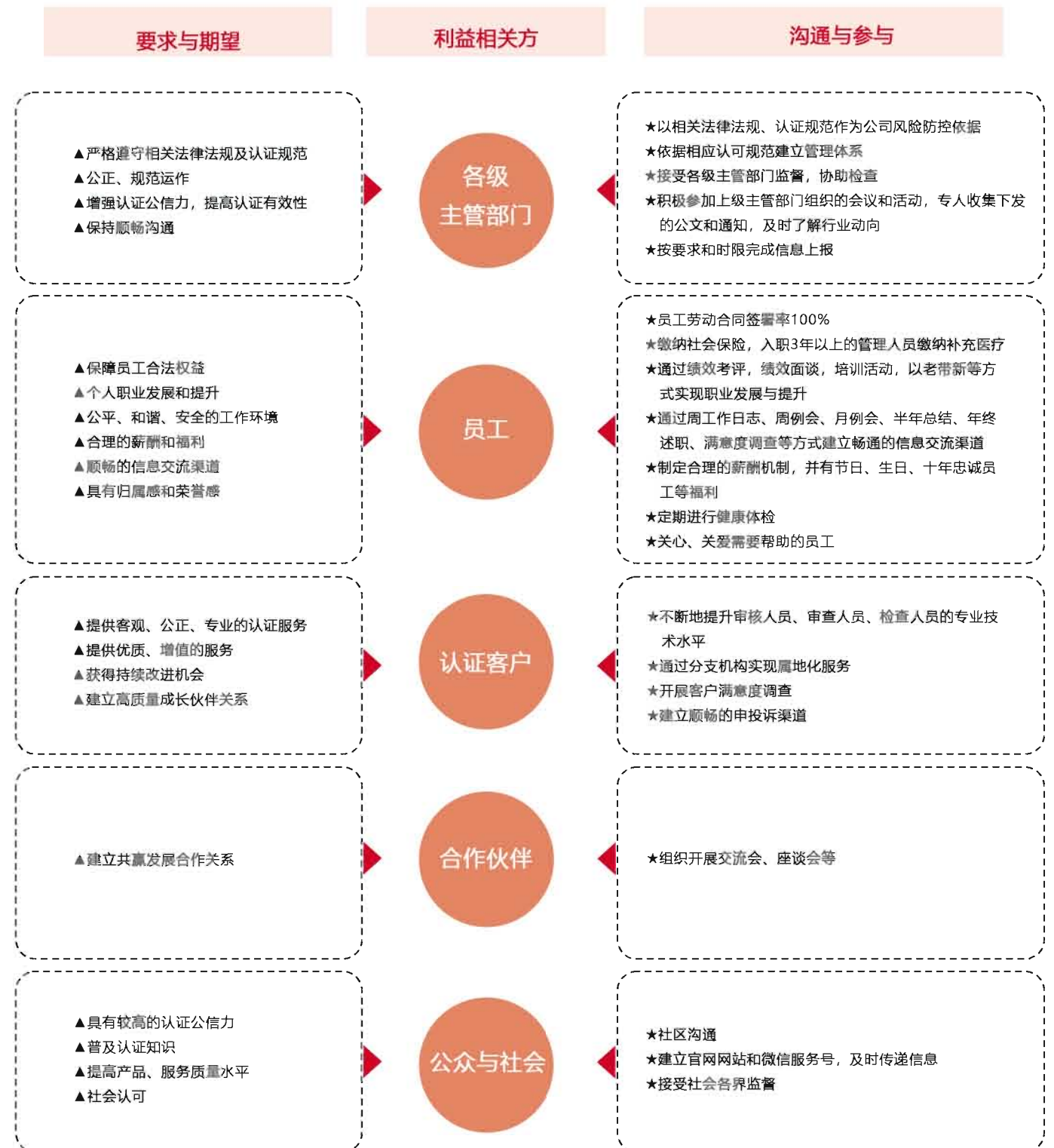
社会责任文化

海德认证全力推动客户价值的提升，全力推动企业、客户的合作共赢，全力推动企业与社会、环境的全面协调发展，并在日常经营管理活动中将社会责任文化一以贯之。换言之，就是将社会责任与公司的企业文化、与日常的经营管理有机结合。

社会责任方针：合法经营 和谐创新 服务客户 造福社会

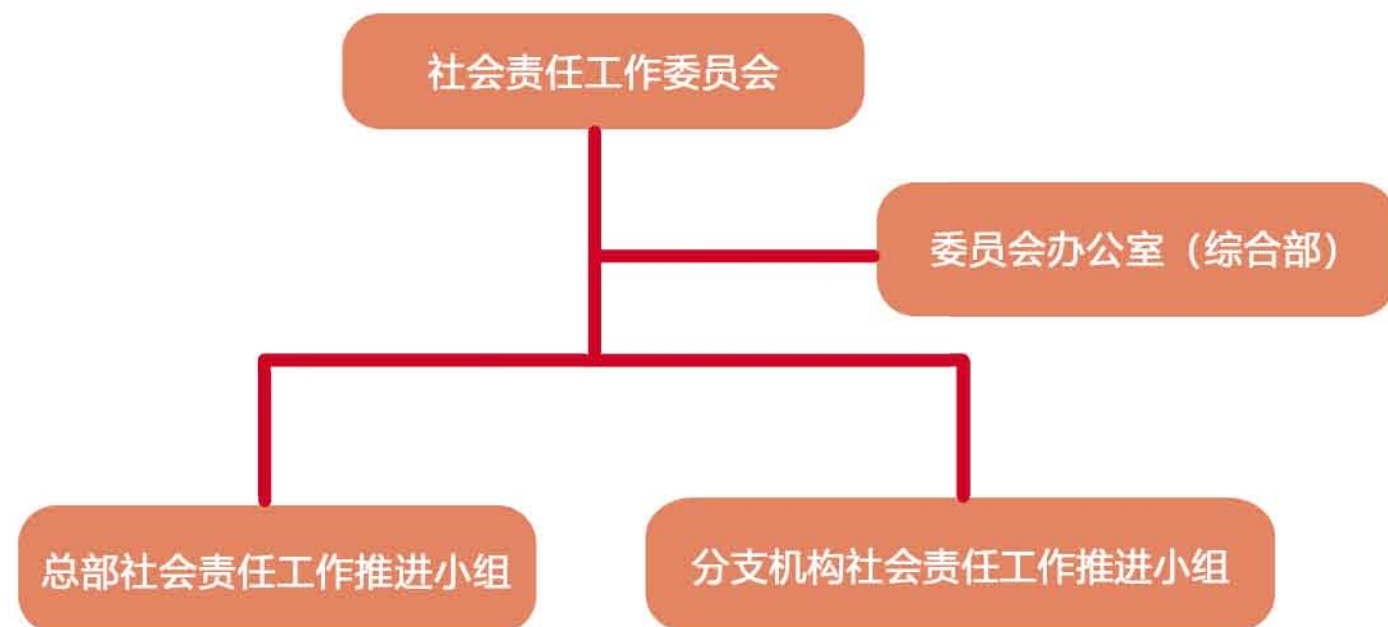
相关方的沟通

公司注重建立与各级主管部门、员工、认证客户、合作伙伴、公众和社会等利益相关方的沟通渠道，让各方更多地了解并积极支持认证事业的发展。



推进模式

为较好的贯彻落实社会责任，依据公司内部制定的MR-19《履行社会责任管理制度》，推进模式如下：



合规经营

Compliance operation

业务发展

守法经营

规范运作

诚实守信

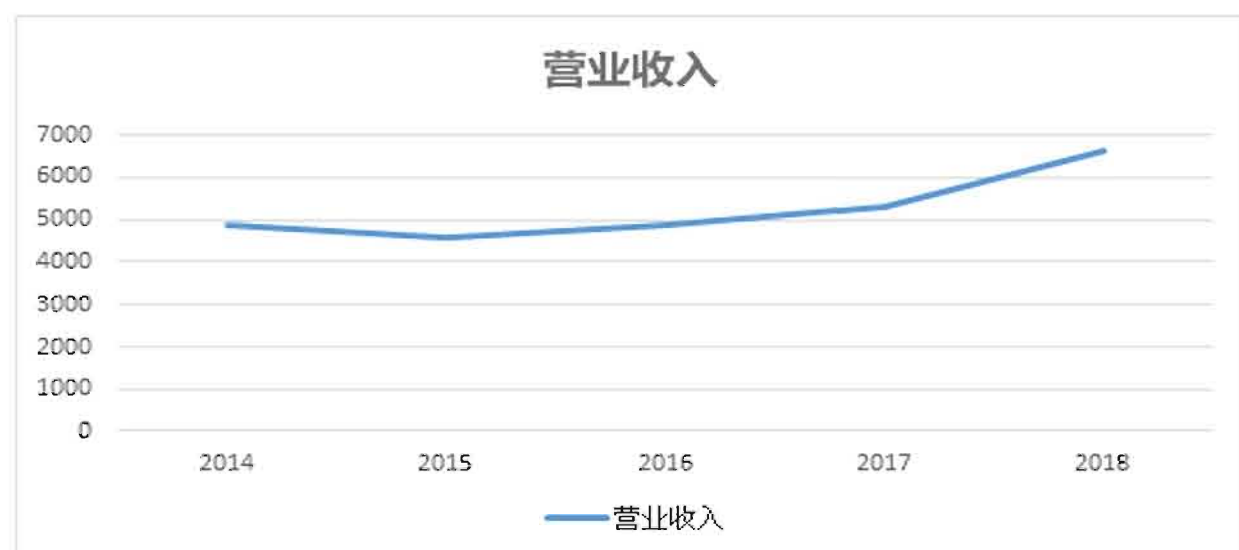
风险管控

2018年认证行业大兴改革举措，共建“监管增信”的高质量认证认可体系。在2018年“世界认可日”活动中，以“传递市场信任，服务市场监管”为主题，并提出要努力提高认证认可的公信力，将认证认可信息作为信用评价的重要依据，推动诚信体系建设，进一步增强国民对国货的信任和信心。要推动认证认可标准体系与国际先进水平全面接轨，促进中国制造提质升级，增加附加值，迈向中高端。海德认证作为第三方认证机构，有义务也有责任自我约束，规范执业，不断地提高认证公信力和有效性。

业务发展

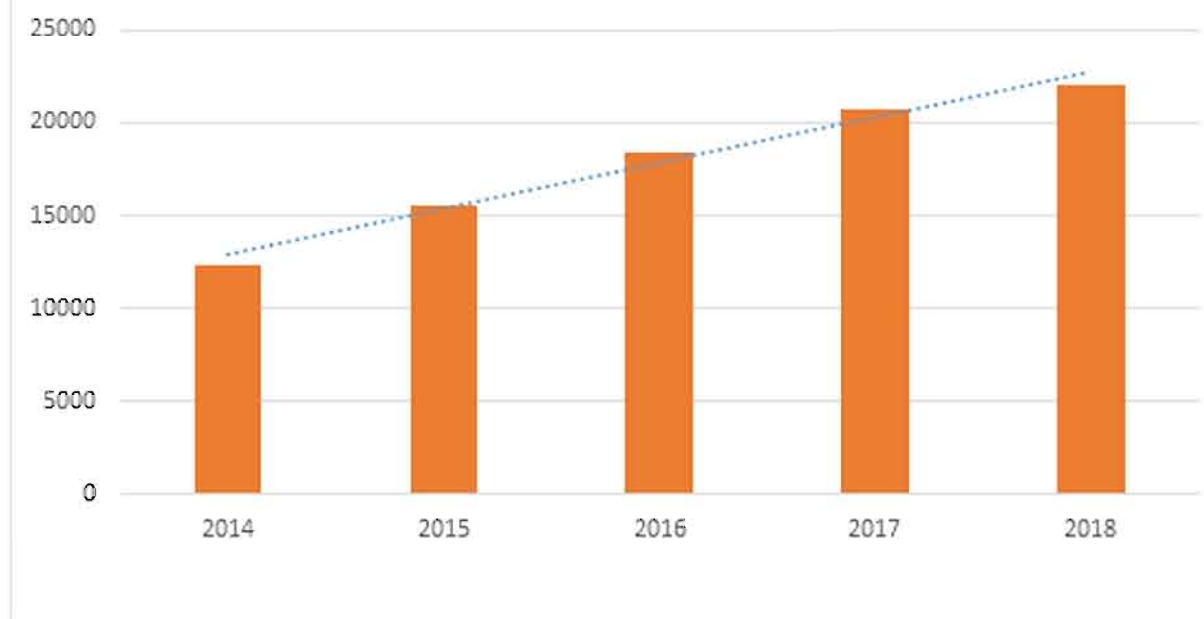
2018年度，经全体员工的共同努力，无论在财务收入还是认证证书方面较去年均有所增长。

另外，为便于认证业务拓展，海德认证在全国主要省份、城市设立了20个分支机构，业务分布在全国33个省、市、直辖市（包括港澳），服务的认证客户达万余家。



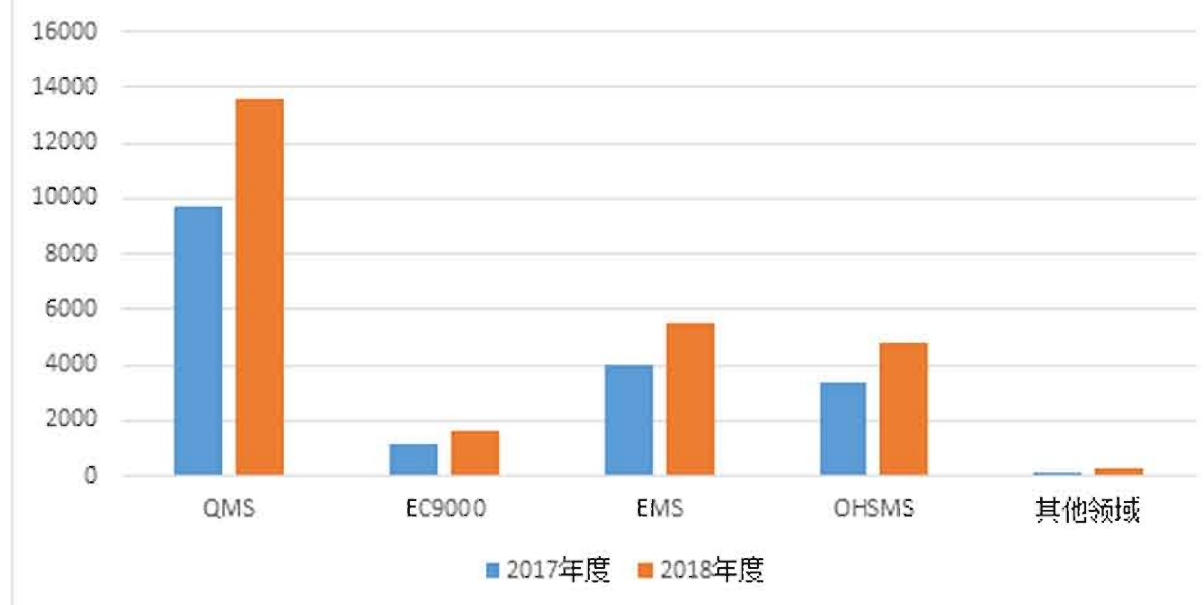
注：本年度较上一年度营业收入增长25%，利润增长7%。

质量/环境/职业健康安全管理体系有效证书趋势



注：质量/环境/职业健康安全管理体系有效证书数呈稳步上扬趋势，无激增或激减情况。

认证证书领域分布图



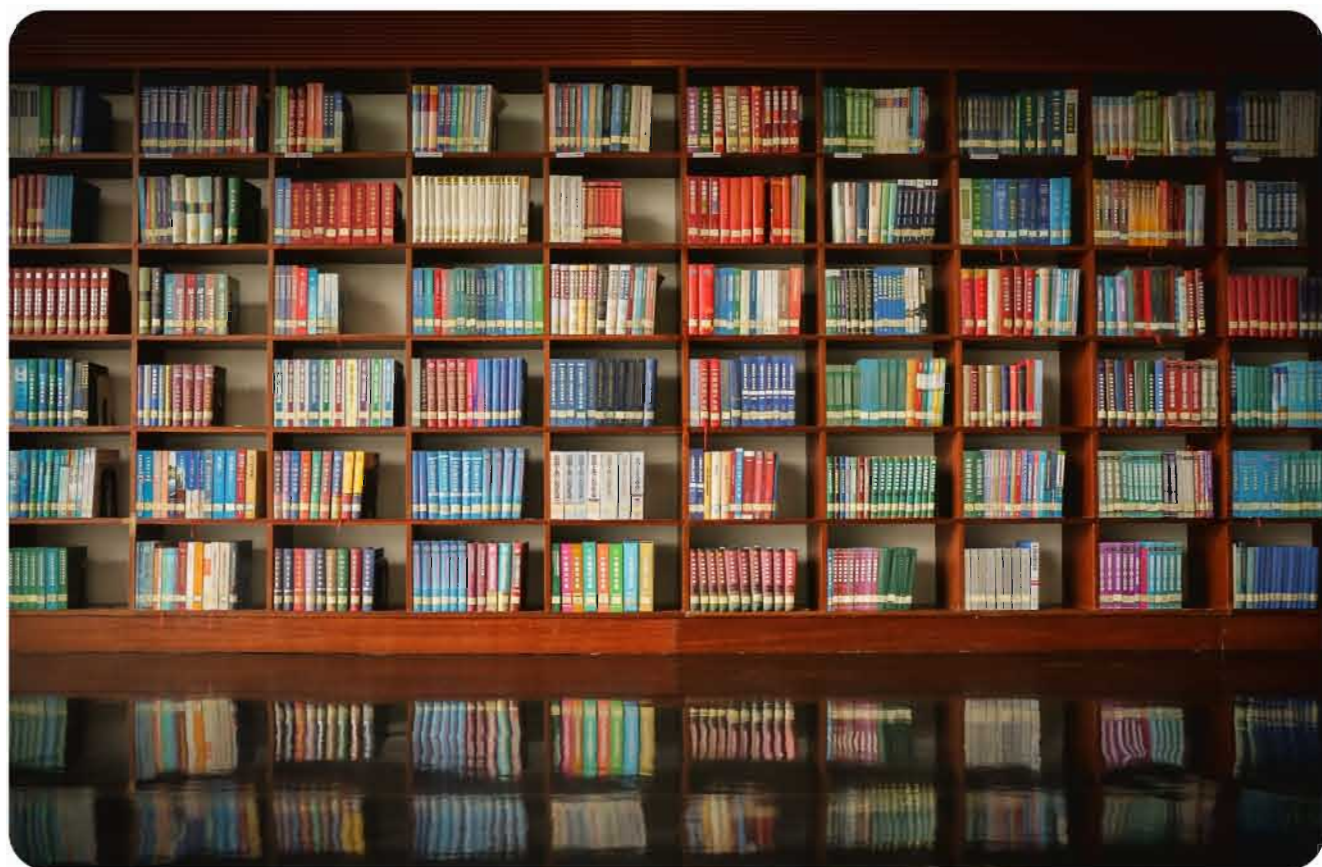
注：

- 1、其他领域包括信息安全管理体系认证证书、售后服务认证证书、自愿性产品认证证书。
- 2、从上图可以看出，上述领域有效证书较去年均有增长。其中，质量管理体系领域较其他领域证书增长率高。

守法经营

守法经营是企业发展的根本，也是海德认证一切运营活动的前提。海德认证始终坚持严控风险和倡导合规的经营之道，为可持续发展提供了源源不断的动力。

公司自成立至今，严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国认证认可条例》以及《认证机构管理办法》等涉及认证行业经营管理的法律法规、部门规章，及时了解国家市场监督管理总局、中国国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会和中国认证认可协会等单位最新发布政策、制度，及时组织员工学习新要求、新规范，不断增强其规范经营、规范操作的意识，促进科学决策和管理水平的提升。严格履行法人和公民道德准则，坚决抵制和反对恶性竞争、商业贿赂，自觉接受政府、社会和客户的监督，维护认证市场秩序。



公司依法、按时办理工商年检及变更等相关事项。严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。公司每年结合认证风险评估活动进行合规性评价，以确保公司的运营合理、合规、合法。

在公司内部，由专人负责与公司经营、客户方面的法律法规、部门规章和行业规范文件及知识的收集和更新工作，该项工作对公司的运行管理、认证实施过程以及有效规避风险有较大的帮助。当重要的法律法规、部门规章和行业规范等方面发生变化，即发生废止、修订或替代时，及时在网站审核员专区更新，以备审核员需要时查阅到最新要求。

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、部门规章以及行业政策的规定，不断提升治理水平。不触碰政策底线，最大限度地保证公司的运营始终处在守法经营、规范运作的轨道上。

2018年度内，公司总部及分支机构无违法违规行为的发生。

规范运作

规范运作是认证机构的立足之本，也是为获证客户提供优质服务的首要前提，制定各认证环节规范机制，是降低认证机构风险的唯一措施。

公司依据CNAS-CC01 (ISO/IEC17021) 及相关认可规范建立了完善的管理体系，形成一整套的管理程序和制度文件，并要求各职能部门及分支机构认真贯彻落实执行。每年度，公司根据CNAS/ANAB双认可评审发现的不符合整改、内审不符合整改的需求、各认证领域认证标准和认可规范的变化对认证活动的影响分析，以及管理评审改进计划等原因，持续改进和更新管理体系文件，以保证始终符合认可规范的要求。

--CNAS/ANAB办公室评审--

2018年4月10日至13日，如期接受了美国ANAB年度办公室监督评审工作。本次评审是海德认证获得质量管理体系认可资格后的第一次监督评审，评审老师严格依据ISO/IEC17021-1:2015、ISO/IEC17021-3:2017、IAF MD文件以及ANAB认可规范的要求，对管理体系运行和保持以及ISO/IEC17021-3:2017转换情况进行了全面细致的检查，现场还随机抽取了不同专业范围，不同类型的审核档案，查阅了相应的人员档案资料，以验证审核的有效性。通过为期4天的评审活动，评审老师对海德认证的团队和管理体系运行情况给予了肯定，同时为公司良好运行发展，也提出了一些不足与改进建议。各职能部门及时地整改落实，举一反三，在规定的期限内高效地完成不符合整改工作。



2018年4月16日至19日上午，中国合格评定国家认可委员会专家评审组一行四人对海德认证质量管理体系（含50430工程建设施工企业）、环境管理体系、职业健康安全管理体系开展了年度办公室监督评审工作。评审组依据管理体系相关认可规范要求对海德认证运行和保持以及CNAS-CC121:2017、CNAS-CC131:2017转换情况进行了全面细致地评审。重点关注了认证流程管理、人员能力管理、认证业务范围管理、文件控制、申/投诉处理、公正性管理、内部改进机制、新版认证标准实施转换情况等内容，并随机抽取了各领域审核档案和人员档案验证其符合性和有效性。此外，结合本次办公室监督评审，还申请扩大了环境/职业健康安全管理体系的15大类和16大类，经过为期三天半的评审工作，专家评审组认为公司能够公正、有效地开展管理体系认证工作，并对公司的信息化管理给予了高度评价。针对办公室评审开出的不符合项，各职能部门在规定的1个月内完成了全部的整改工作。



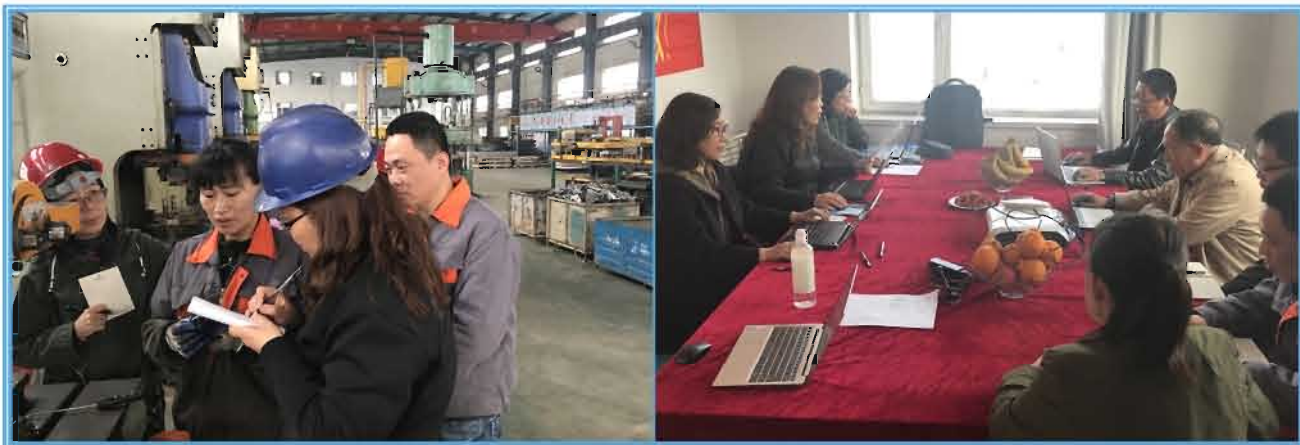
2018年10月16日至17日，接受了美国ANAB办公室验证评审，本次评审对上一次的评审开出的不符合进行验证，并对近期管理体系的运行情况进行评审，通过本次评审，认为海德认证能够持续符合认可规范要求，不符合整改措施有效，继续保持认可资格。



规范运作

—CNAS/ANAB见证评审—

3月7日至8日，ANAB专业评审老师前往河北省沧州市实施质量管理体系领域年度例行见证评审工作，该项目的认证范围为“工艺壁炉的加工和服务”，专业18大类。由一名审核员组成审核组，评审老师全程跟踪验证其审核能力。通过为期2天的见证评审活动，评审老师肯定了审核员专业能力水平，但对于审核细节方面提出了1项不符合项，在规定的时间内完成了不符合整改工作。



4月20日，CNAS专业评审老师前往吉林省吉林市实施质量管理体系领域年度例行见证评审工作，本次审核是依据GB/T19001-2016版认证标准对见证企业进行规范、公正地审核，评审老师全程跟踪审核组成员，通过现场观察审核全过程实施评审，审核组成员充分展现了其专业能力和职业素养，获得了评审老师的高度评价，圆满顺利地完成了见证评审工作。

8月1日至2日，CNAS专业评审组一行二人前往湖南省长沙市实施环境/职业健康安全管理体系领域年度例行见证评审工作，本次见证的范围为“汽车用空调器和汽车空调用制冷压缩机的设计、制造（工业产品生产许可范围内）及相关管理活动”，评审老师分领域的跟踪验证审核组的审核能力。通过本次见证评审，评审组总体认为审核组能按照CNAS的相关认可规范及认证机构制定的相关程序要求实施现场审核，整个审核活动有效。在现场评审活动中开出1项不符合，在规定的时间内完成了不符合整改工作。

10月23日至24日，ANAB专业评审老师前往山西省综改示范区实施质量管理体系领域扩大业务范围见证评审工作，本次拟扩大申请33大类认可范围，本次见证由1名信息技术领域方面的资深专业审核员组成审核组，对认证客户实施全面的审核，评审老师全程跟踪验证其审核能力与专业知识水平，通过为期2天的评审活动，总体认为公司能够具备开展33大类认证审核的能力，在完成不符合整改工作后，成功获得了“33大类信息技术”的认可范围。截止目前，ANAB质量管理体系认可业务范围总计20个大类。

—内部审核机制—

公司制定了OP-07《内部审核和管理评审程序》，该程序明确规范了内部审核的过程及要求。

依据程序规定，2018年4月10日，公司管理者代表制定并对内发布了《2018-2019年度内部审核计划》。根据该计划的安排，总部各部室的内审将采用集中式审核，审核时间安排在2018年12月下旬进行。分支机构的审核采用滚动式审核的方式，并按季度分三批进行，其中至少60%采用现场审核，其他可采用ZOOM远程视频审核方式，确保内审工作全部覆盖分支机构。

根据年度内部审核计划，内审组长编制了《2018年度内部审核实施计划》，于2018年12月13日至12月17日开展内部审核工作，内审组成员从各职能部门负责人、主管、关键岗位人员选择而成，共8名。此外，截止12月17日，完成了全部分支机构的内审工作，其中9个分支机构采用远程在线内审，其余为10个为现场审核。各内审员依据公司管理文件的规定，客观、公正地实施内审工作，内审开具的不符合项，全部依据公司制定的OP-08《认证过程监控及纠正措施实施管理程序》整改到位。

—维护公正性委员会管理机制—

公司一直保持“维护公正性委员会管理机制”，邀请有能力的关键利益方代表组成“维护公正性委员会”，作为HIC公正性管理的监督机构。为确保维护公正性委员会的工作有序进行，特制订了MR-21《维护公正性委员会工作规则》，规则中明确了管理职责和工作程序。

目前维护公正性委员会成员共有7名，分别代表了政府监管机构或其他政府部门、行业协会、认证公司的客户、获证客户的顾客（消费者）和认证机构等各关键利益方。7名成员均依照规则中委员会成员的能力准则进行评价，以确保有效的实施委员会的工作职责。

由维护公正性委员会主任主持召开了2018-2019年维护公正性委员会成员全体会议，公司总经理王海洲和技术研发部副经理参加了本次会议。会上各成员听取了海德认证2018年度工作汇报、休会期间公正性管理工作绩效、2018年度公正性审查情况，审议了2018公正性风险识别、分析、控制、验证与评价记录表、2018年度财务状况分析报告并对主要事项进行表决，会上形成2个建议项。此次会议的召开，公司吸纳了各利益方代表的建议，为日后公正性管理起到积极的促进作用。

规范运作

—管理评审机制—

- 公司制定了OP-07《内部审核和管理评审程序》，明确了管理评审的频次、管理评审的输入、实施程序及管理评审的输出。
- 2019年1月23日，常务副总经理组织进行了2018年度部门工作汇报会，总经理、董事长参加会议听取了各部门的工作汇报；2019年2月15日，总经理组织召开2018-2019年管理评审会议，会议上对2018年度主要工作绩效、认证风险管理、综合满意度调查结果、内部审核、外部评审以及上一年度管理评审改进措施的落实情况等进行回顾与总结，并审议通过了《2019年度战略目标、KPI关键绩效指标及重点工作任务》、《2018年度认证风险评估报告》、《2018年度财务状况分析报告》，提出2019年改进措施，以确保公司管理体系适宜、充分、有效。

—认证标准转换—

- 中华人民共和国住房和城乡建设部于2017年5月4日发布公告，批准并发布了GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》，自2018年1月1日起正式实施。中国合格评定国家认可委员会于2018年5月1日发布CNAS-EC-052:2018《关于〈工程建设施工企业质量管理体系认证机构认可方案〉及相关认证标准换版的认可转换说明》，说明中规定实施认可转换的过渡期至2019年10月1日结束。为此，为确保顺利、平稳、高效地完成认证标准换版工作，公司制定了海认字（技）[2018] 009号《依据GB/T50430-2017认证标准实施认证的转换工作计划》和海认字（技）[2018] 012号《关于依据GB/T50430-2017认证标准实施转换工作安排的通知》。各职能部门认真贯彻落实工作计划内容，确保转换工作到位，符合规范要求。公司于8月末向中国合格评定国家认可委员会提交GB/T50430专项转换文审认可，提交转换申请资料共计13份，9月10日顺利通过文审认可，换发认可证书。
- 继ISO45001:2018认证标准发布后，公司一直持续跟踪标准转换要求和国家标准发布事宜，目前正在做认可转换准备工作，预计于3月中下旬完成标准认可转换工作。

诚实守信

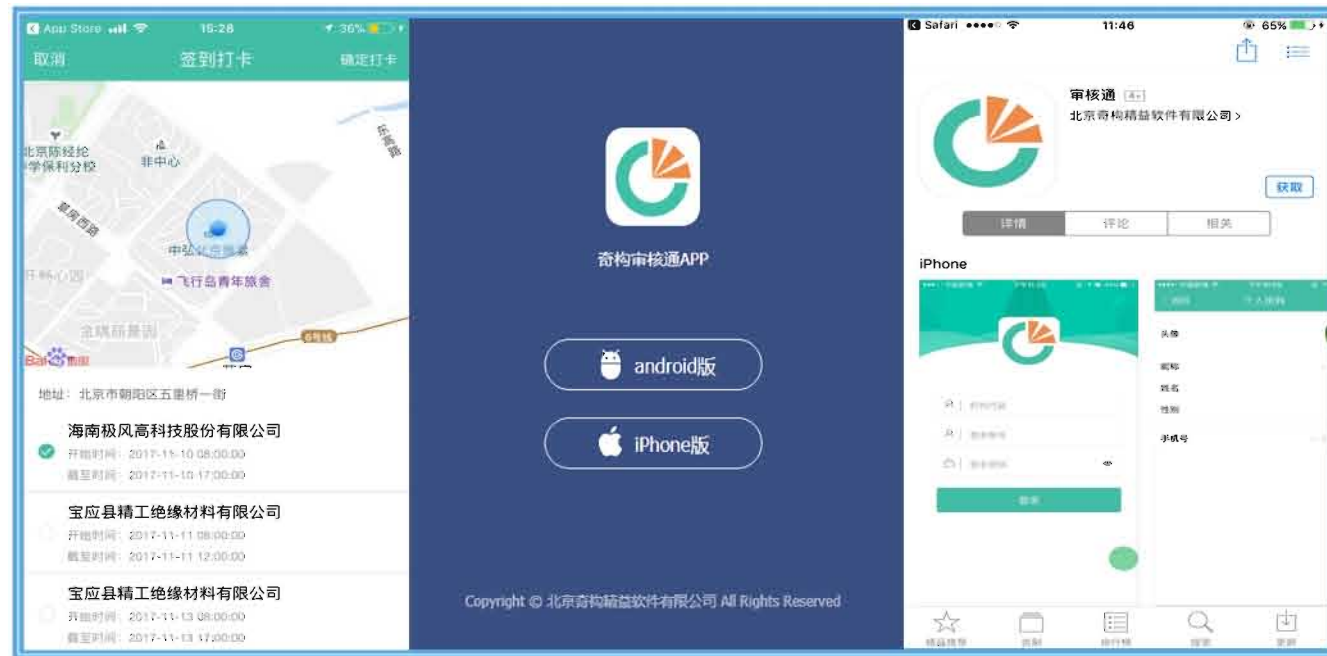
认证行业是我国生产性服务业、高技术服务业和科技服务业的重要组成门类，在我国经济社会发展中发挥着重要的基础支撑作用。同时，认证认可也是公认的国家质量技术基础，肩负着传递信任、服务发展的重要使命，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象的称之为质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”以及国际贸易的“通行证”。在国家宏观社会信用体系建立的背景和原则下，认证认可行业的信用体系建设显得尤为重要。



近年来，上级主管部门对加强认证认可信用体系建设予以了高度重视，推动出台了加强认证认可信用体系建设等一系列专项规划和政策文件，特别是去年，集中部署推动了认证机构和认证人员的失信专项治理，通过加大失信曝光和失信联合惩戒力度的方式取得了明显效果，大量的失信行为得到纠正。但同时，我们也清醒地看到，当前信用体系建设的任务依然十分艰巨。为此，公司一直致力于信用体系建设的研 究，并采取相应管控措施，最大程度减小因失信行为造成的不良后果。

诚实守信

风险管控



2018年9月，审核部全面清查审核员学历证明，深度核查“3.0”工作经历的一致性。并全面启用“审核通”APP定位考勤打卡、提交交通票据、提交现场审核照片，以及在11月采用“审核通”APP后台数据分析与通报表扬等一系列管控措施，成效显著。2018年11月，技术审定部启动“雷同审核案卷抽查机制”，向审核员敲响警钟，该机制公司也将成为管理的常态化。公司严厉杜绝因认证人员的不诚信行为而对认证机构和认证客户造成负面影响和后果。

公司层面，要求在认可评审、专项检查、确认审核、申/投诉处理、信息上报、工作汇报等方面，本着“诚实守信”的原则，不断加强自律意识、诚信建设、制度约束。在市场拓展方面，反对商业欺诈、虚假行为和垄断等现象。

公司在风险管理理论的基础上，结合认证行业特色，建立了较为完善的认证风险管理程序。适宜本公司的风险主要包括4大方面，即认证公正性风险、认证经营管理风险、认证有效性风险以及财务风险。根据风险管理程序要求，2019年1月上旬，管理者代表组织各职能部门对上述4方面风险进行识别与更新，对管控措施进行验证。并由总经理对识别的残余风险进行综合评价，形成了《2018年度风险评估报告》和《2018年度财务状况分析报告》，提交维护公正性委员会会议和管理评审会议审议，审议通过后，形成本公司内部风险管控依据。



历年来，公司始终将“认证风险控制目标”作为公司的战略目标，并纳入关键绩效指标，强制贯彻落实执行。2018年，将“全面提升风险防范意识，拒绝虚假信息，杜绝虚假审核”作为年度战略目标，部署了全方位核查申请信息、引入电子监控技术对审核过程实施远程监视、以及保持高度责任意识应对风险三项重点工作任务。

为有效增强审核人员认证风险责任意识，提高自律行为，审核部于9月至12月期间，分别在南京、天津、北京、重庆、广东五大地区连续组织召开五期“审核组长能力提升与风险控制”专题研讨会，会议效果较好。

创新服务

Innovative Service



服务提升

创新发展

品牌建设

服务提升

公司以“客户满意”为服务宗旨，通过企业文化宣导认证人员高质量服务意识。通过管理制度约束每个职能部门、分支机构以及工作人员的服务职责，保证服务质量的不断提高。为规范服务工作，为客户提供优质服务，达到客户满意，公司制定了OP-16《客户服务管理程序》，根据程序要求，市场部负责客户服务的全部活动，包括提供认证信息、建立客户信息数据库并实时进行完善、与客户进行良好的沟通，了解顾客需求，识别并处置顾客的合理要求，对于顾客合理要求中需要其他部门支持的进行传递和协调。在2018年末，市场部与技术研发部协同优化了认证客户满意度调查工作，自主研发了客户满意度调查在线小程序，方便、快捷、高效地实现了客户调查问卷的发放与回收功能。

与此同时，公司也关注内部流程接口的服务质量，确保认证流程顺利实施，对此，技术研发部还配合综合部、技术审定部根据调查对象的不同，复制研发了内部满意度调查在线小程序，高效地完成了年度内部满意度调查工作，并汇总形成各岗位满意度结果。

为能高质量、快捷地实现属地化客户服务，自2018年1月1日至今，相继设立了内蒙古分公司、徐州分公司（原徐州办事处）、重庆分公司以及常州分公司，综合提高所在区域客户的服务感受。市场部作为分支机构的主管部门，实时关注分支机构的服务质量，并通过培训会议、半年度/年度市场工作会议，对业务服务工作进行培训、传达和宣讲。



创新发展

公司随时关注认证客户需求和市场环境的变化，不断完善创新机制，大力开展业务、产品和服务创新，努力满足客户需求，为认证客户带来更多发展，创造更大价值。

—扩大服务认证领域—

为满足认证业务市场需求，技术研发部于2018年10月向国家认证认可监督管理委员会申报了“不动产服务”领域，11月19日，获批该领域资格。组建了专家团队，起草编制了《物业服务认证实施规则》，经管理者代表审议通过后，予以实施规则备案。



—新领域业务稳步增长—

2018年度内，公司十分注重新业务领域规范实施以及人员培养方面的管理工作。同时，在新领域业务拓展方面也加大了宣传力度，以增加业务占比。

年度内，培养注册2名服务认证高级审查员、5名信息安全管理审核员，服务的认证客户和认证证书也在稳步增长。通过审查/审核实践，公司还优化并完善了相应的管理体系制度文件。

2018年12月12日，市场部组织了服务认证审查组长培训，培训会上汇报了2018年度服务认证业务数据、人员注册要求，以及对审查要点理解达成了一致性共识。

创新发展

品牌建设

--积极参与课题研究项目--

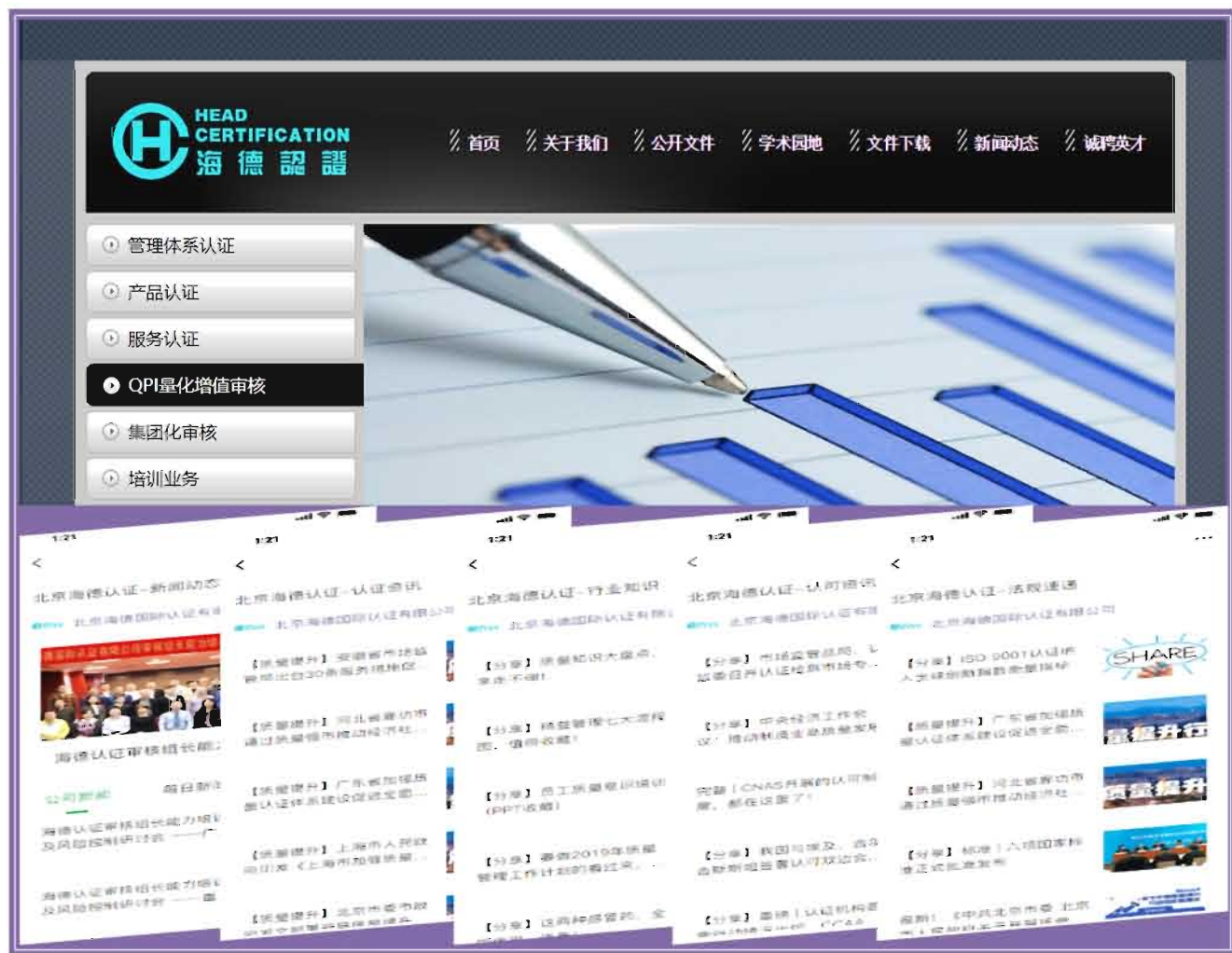
2018年4月，向国家认监委申报了“智能制造2025与德国工业4.0深度融合智能制造管理体系”认证科技支撑计划项目建议书，经国家认监委审议通过后，予以了课题立项，并签订了项目任务书，项目编号：2018RJWKJ07。

12月10日，向中国认证认可协会申报了“认证人员执业信用体系建设的设计与研究”科研项目，经审议通过后，予以了课题立项，并签订了项目任务书，项目编号：2019CCAAY07。

序号	项目编号	项目名称	项目承担单位	项目负责人
1	2018RJWKJ01	智能家居安全检测认证关键技术研究	中国信息安全认证中心	申永波
2	2018RJWKJ02	认证认可行业标准对行业发展影响关键技术研究	国家认监委认证认可技术研究所	蔡爱红
3	2018RJWKJ03	认证认可检验检测行业发展区块链关键技术前瞻性研究	广州中联检验检测技术开发有限公司	郭新峰
4	2018RJWKJ04	智慧能源电化学储能系统评价技术研究	中关村国际节能环保技术研究院	段志浩
5	2018RJWKJ05	儿童健康（康复）管理机构认证研发项目	中卫安（北京）认证中心	郑浩彬
6	2018RJWKJ06	优质乳生产加工及产品认证研究与应用	内蒙古蒙牛乳业（集团）股份有限公司	杨志刚
7	2018RJWKJ07	智能制造 2025 与德国工业 4.0 深度融合智能制造管理体系的设计与项目试点	北京海德国际认证有限公司	王海洲

--管理工作优化创新--

随着认证业务量的提高，各职能部门在工作方法和管理手段方面不断进行尝试和优化。如市场部提出了工作岗位中的“小团队管理”，利于日常工作的指导和监督。审核部的计划调度岗位人员采用“南北区域”管理，方便区域内的项目和人员统筹调配。综合部的IT管理员自主研发“ERP开发管理平台”，方便联动跟踪EM系统开发、优化进程。综合部提出“TTT培训”，组织公司部分内部管理人员录制相关课程，以提高整体人员的业务水平。财务部统计岗位通过采用VBA软件程序简化财务表单操作流程等等。通过上述一系列的创新管理手段和理念，使工作事半功倍，提高工作效率和工作质量。



公司通过官方网站、微信服务号、企业宣传片作为品牌推广的官方平台媒介，有效的传递公司的管理理念、价值及发展动向。随着近年来，认证品牌效应的作用不断增强，公司也在不断地树立品牌，并正确地宣传和推广，使广大相关方能够真正的了解和认知海德认证。

此外，公司也通过持续稳步地提高认证证书的市场份额、有效推行CNAS/ANAB双认可制度、不断扩展认证领域和认证业务范围、积极参与课题研究项目等方法，来提高国内外品牌知名度，增强机构的综合认证能力。

员工 和社会

Employees and Society



人力资源

团队建设

员工发展

节能环保

员工权益

服务社会

人力资源

--认证管理人员--

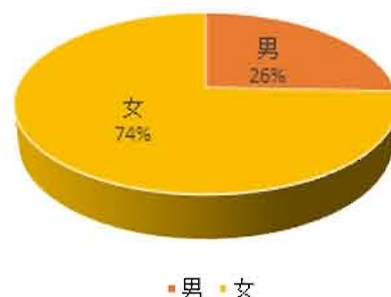
职能部门	高管	市场部	审核部	技术审定部	技术研发部	综合部	财务部	分支机构
管理人员人数	3名	16名	12名	6名	3名	5名	6名	68名
小计							51名	68名
合计							119名	

注：截止2018年末，总部管理人员51名，相比2017年末，净增3名。

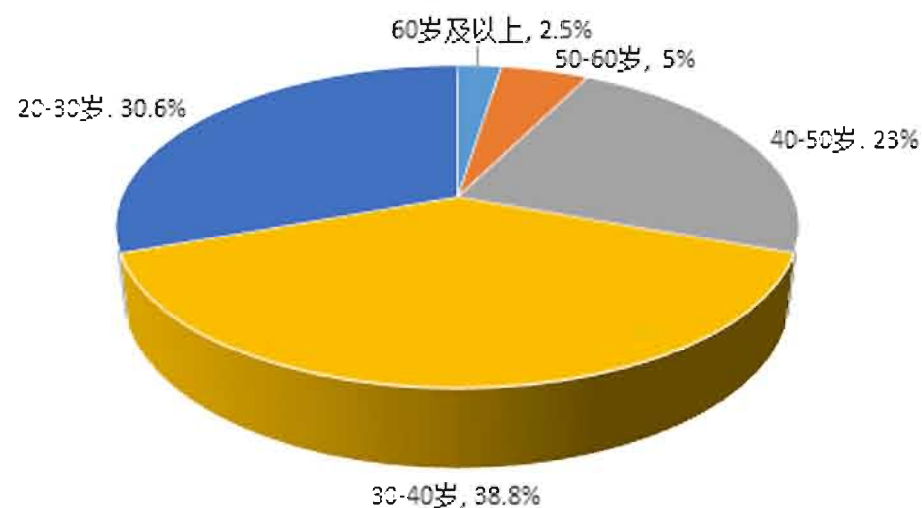
认证管理人员学历分布



认证管理人员性别分布



认证管理人员年龄分布



--审核/审查/检查人员(单位人顶)--

资格	QMS	EC9000	EMS	OHSMS	产品认证	服务认证	信息安全
专/兼审核员	487	96	300	269	2	118	6
技术专家	619	0	527	519	0	0	10
合计						2953人次	

注：

1、截止2018年末，QES审核员489名，相比2017年末，净增42名。其中，三标审核员250名，二标审核员57名。

2、公司人员管理分析方法采用了人量比、地域分析、专业分布、信用评价、职业素养评价、分等分级等方法。

3、经审核部测算，2018年QES总人量比为1:47。人员分布较多的地域为江苏、北京、河南、河北等地。按专业分布主要集中在19、23、17、18、19、35等大类专业，与认证项目专业分布相匹配。

--委员会成员--

委员会	主任	副主任	成员	合计
技术委员会	1名	1名	38名	40名
维护公正性委员会	1名	1名	5名	7名

员工发展

公司加强人才队伍的培养与建设，切实关系员工的成长，积极营造崇尚知识、尊重人才、奋力争先的良好氛围，为员工发展提供舞台，不断拓宽员工职业发展通道，建立上下挂职交流机制，助力员工施展才华，实现员工与企业共同成长。

--培训体系--

● 公司把职业培训作为人才培养开发的重要途径。培训工作坚持服务企业发展，以员工能力建设为核心，以员工岗位技能培训和知识更新培训为重点，不断创新培训机制，改进培训方式方法，积极开展全方位、多层次、多渠道的全员全覆盖培训，力求打造高层次、高素质、高水准的员工队伍。

每年初，公司制定年度培训计划，按照部门职责分工组织培训工作。培训的方式包括面授、远程培训、内部网络平台培训方式相结合。每季度由技术委员会副主任组织召开技术委员会会议，研究确定审核技术培训需求，形成一致性评定意见。

经统计，年度内开展线上线下培训活动32次。



--绩效激励--

● 每年年初，公司依照董事会对海德认证的总体展望，并结合2019年战略规划，制定并对内发布《年度战略目标、KPI关键绩效指标及重点工作任务》。根据年度工作目标层层分解到职能部门，并落实到各岗位员工的个人绩效考评中，使员工的个人绩效与公司的业绩发展相关联，员工个人绩效提升的同时，较好的完成公司既定业绩。员工绩效考核的结果不仅应用于员工年终绩效奖金的发放、年度调薪，同时还应用于员工的培训发展、职位晋升等方面，以达到奖励高绩效员工的效果，促进公司员工内部良性竞争，保证了公司和个人的长期稳定发展。自2018年1月1日至今，共4人实现了职位晋升，2名员工授予了十年忠诚奖。



--聚贤纳才--

● 人才是海德认证得以向前发展的动力所在，为吸引更为多元、优秀的人才与企业共同奋进，海德认证以先进的人才管理理念，真实把握人才需求，通过公司网站、微信服务号、互联网招聘平台等渠道寻找合适人才，为海德认证的可持续发展奠定坚实基础。年度内，总部新入职管理人员12名，成功转正12名。

员工权益

我们遵守有关劳工和人权的国际公约，尊重和保护员工合法权益，倡导平等和非歧视的用工政策，完善薪酬福利体系，健全民主机制，为员工创造公平、和谐的工作环境。

——权益保证——

公司严格遵照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国社会保险法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规及北京市相关劳动政策，从用工管理、员工权益等多个方面切实维护员工合法权益，建立了较为完善的用工管理制度，严格按照男女平等、同工同酬、尊重人权等用工政策。公司已依法与员工签订劳动合同，劳动合同签订率为100%。



——薪酬福利——

海德认证制定详细的薪酬政策，为管理人员缴纳五险一金，为专职审核员缴纳五险。并根据市场发展定期进行薪酬调整，确保员工薪酬的合理性，为员工提供有竞争力的薪酬福利保障。

为更大限度保障职工权益，减轻员工就医的压力，公司为入职三年以上管理人员缴纳补充商业医疗保险，截止目前缴纳管理人员24名。

公司充分尊重每位员工的权利，最大限度地体现“以人为本”管理原则，对于国家法定节假日、婚假、产假、哺乳假、带薪年假、探亲假、病假、事假、丧假等均按照国家相关法律法规严格执行。

此外，公司还为员工提供节日福利、交通补助、电话补助、餐费补助、年度奖金、防暑降温礼费、生日礼物、婚假生子礼费等多种形式的关爱福利，让员工感受到家园般的温暖。

——健康与安全——

公司所有员工从事的日常业务及工作场所中涉及到职业健康及安全风险相对较低，公司也不断完善员工健康及安全方面的制度与日常管理，为所有员工营造安全、健康、舒适的办公环境。

★日常及节假日安全检查★

公司要求综合部做好日常及节假日期间的安全检查工作，定期对办公场所进行安全检查，尤其对水、电等安全隐患进行全面排查，认真做好防火、防盗等工作。

★员工年度体检★

依照公司相关员工福利政策，每年定期组织所有管理人员进行年度常规体检，使员工能及时了解自身健康状况，促进其身心健康。体检覆盖率100%。

★健身活动★

公司鼓励员工参与广播操与健身活动，在公司现有条件下提供员工活动时间和条件，每个工作日的下午4点定时播放广播操或节奏感强的乐曲，给员工工作操或跳健身舞创造条件，活跃工作气氛，增加锻炼时间。公司各级领导积极参与，带头参加锻炼，一起健身。



团队建设



2018年6月25日，为缓解员工工作压力，活跃工作氛围，公司举办了诗歌散文朗诵比赛，来自各职能部室20多位员工在本次比赛中各展才能，献上了一场激情饱满的朗诵盛宴。经5名评委多方面公正打分，最后产生一等奖1组、二等奖3组、三等奖6组、最佳风度奖1组、最佳表现奖1组、最佳参与奖1组。通过本次比赛，提高了员工间的凝聚力、激发了员工的工作热情，也展现了海德认证的企业文化。

2019年1月24日，海德认证在立根酒店隆重举行2019新春团拜联欢会。公司总经理王海洲先生、常务副总经理孟建军女士、副总经理姜亦东先生出席了本次团拜会，全体员工欢聚一堂，喜迎新春佳节。各部门同事为大家带来了形式多样、美轮美奂的表演，歌曲、舞蹈、小品等节目精彩纷呈。在晚宴上，设置了内容丰富的抽奖环节，贯穿各种形式的游戏项目，全体员工度过了难忘的夜晚。



节能环保

海德认证在不断追求经济发展的同时，也注重经济与生态的和谐统一，坚持绿色管理、绿色经营、绿色办公，落实节能减排，引进节能设备、采购绿色环保产品、推广使用可降解塑料袋等，切实抓好节电、节水、节能等工作，有效减少了对环境和空气造成的污染。为鼓励员工增强环保意识，通过垃圾分类、合理用纸、节约用电、视频会议等多种方式，倡导员工从身边一点一滴的小事做起，将环保节能、珍惜能源的习惯渗透到日常生活中，营造节能减排的良好文化氛围。

具体行动：

- 1、办公打印机自动设置为黑白打印，并倡导“一纸两用”形式；
- 2、公司推行审核资料电子流程化，无纸化低碳办公；
- 3、利用官方网站、微信平台进行品牌、产品传播代替纸质宣传册分发或其他线下广告推广方式；
- 4、利用在线远程会议系统、网络培训平台组织线上会议或培训活动减少参会人员的长途差旅；
- 5、合理规划使用办公室设备、装饰用材，减少能耗；
- 6、综合部设置启用办公区域空调的室内温度区间，有效降低空调使用时间；
- 7、综合部随时监测公司耗水、耗电情况，确保能源的合理使用，

服务社会

海德认证服务的认证客户万余家，通过管理体系审核、服务认证审查以及产品认证检查工作为契机，为社会各行各业，各地区提供专业技术服务，有效提升其产品质量和服务质量，以满足广大消费者的期望。

海德认证在全国设有20家分支机构，努力推进属地化市场经营战略，尊重所在地区的传统和文化，构建符合当地的业务经营模式。积极参与当地建设，以及采用标准化、多元化、属地化的服务策划。为当地居民提供就业岗位，加强对当地员工的培训，为当地培养认证服务人才，且能够正确宣传和推广认证服务。

海德认证以“为客户创造价值、为社会创造财富”为使命，积极开展、参与新认证业务领域和课题项目的研发工作。

海德认证所有权明晰、业绩稳步提升，按时足额缴纳各种税费，由会计师事务所进行财务审计，以确保向社会披露的财务数据真实、有效。作为高新技术企业的认证机构，十分重视遵章守法、规范经营、人才培养等各种方面。



未来展望

Future Outlook



未来展望

未来展望

2019年，海德认证将以“严控风险、安全发展”的总基调，以提升发展质量和价值创造为核心，以推进落实公司发展任务为目标，强化创新驱动，加快开发新市场、拓展新空间，努力成为具有综合竞争力和价值创造力的第三方认证机构，为促进国家经济和社会可持续发展做出新贡献。

- 我们将不断完善管理制度，优化管控模式，提升决策能力，规范运作。
- 我们将加强与利益相关方携手合作，致力于与利益相关方和谐共赢，共同发展。
- 我们将以创新为引领，加速课题成果转化，牢固安全发展理念，严格落实质量责任，不断提升服务质量和专业能力。
- 我们将着力绿色发展，保护生态环境，坚持绿色低碳运营，积极投身环保事业。
- 我们将进一步推动人才队伍建设，不断拓宽员工职业发展和交流任职渠道，丰富培训内容，完善员工权益保障机制。
- 我们将利用自身的优势，继续履行社会责任，回馈社会、服务公众。





北京海德國際認證有限公司

传真：010-65810705

电话：010-65817800 010-65810705

网址：<http://www.hicchina.com.cn>

邮箱地址：common@hicchina.com.cn

北京市朝阳区北苑东路19号院5号楼16层1601