



2021 年度 社会责任报告

浙江公信认证有限公司

2022. 1. 18

目录

前言	1
一、 董事长致辞	2
二、 公司基本情况	3
三、 2021 年认证业绩及分析	7
1、 2021 年新增管理体系认证证书及分析	7
2、 2021 年有机及 GAP 认证证书及分析	7
3、 服务认证领域发证情况	7
4、 截至 2021 年 12 月 31 日有效证书及分布	8
5、 审核方案及其管理	9
6、 资源状况及分布	10
7、 财务指标及年审情况	12
8、 风险管理	13
四、 履行社会责任实践及业绩	14
1、 社会责任工作年度策划	14
2、 理解利益相关方及其需求和期望	14
3、 疫情应对	14
4、 社会责任各议题的实践	16
遵纪守法	16
规范运作	16
诚信经营	17
提升服务	18
养老事业相关业务开展情况	18
环境保护	19
员工权益	20
服务社会	21
五、 社会责任展望	22

前言

0.1 报告时间范围

2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日。在需要对比时引用前几年的数据信息。

0.2 发布周期

公司社会责任报告为年度报告，本报告为公司自 1993 年成立以来发布的第 十一 份企业社会责任报告。

0.3 报告范围

本报告披露的信息范围覆盖浙江公信认证有限公司及其分公司、办事处在履行社会责任方面的方针、制度、活动和绩效等内容。

0.4 数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

0.5 编写依据

国家认监委国认可【2012】52 号《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》 正文：《认证机构履行社会责任指导意见》 附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》 参考文件： ISO26000:2010(ZH)《社会责任指南》

0.6 真实性承诺

本报告内容真实、完整、有效，不存在虚假陈述。

0.7 称谓说明

为便于表述和方便阅读，“浙江公信认证有限公司”在本报告中以“公司”、“GAC”和“我们”表示。

0.8 报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录浙江公信认证有限公司官方网站 www.gac.org.cn 下载报告电子版或致电 0571-85067941 索取。

一、董事长致辞

2022，你好！我们来了

时光的诗，恰似一首有韵味的歌，它在耳际萦绕之际，宛如一位翩翩而来的舞者，脸上好似一个涩涩的笑……

已是一年的尾月，却将是新年开始。

向着 2021 挥挥手，这一挥，沉沉的又是一年。有犹豫，有不舍，深知这一别，便成过去。挥汗转身，心中装满着期待和憧憬。

时光似箭，岁月如梭。逝去的每一天时光，都闪烁着 GAC 每一个同仁回忆，记下了我们的每一个足迹：我们在服从于疫情的常态化控制的情况下，忠于职守地服务着我们的获证组织；我们为提高员工的整体专业能力，努力地进行了各种专业培训；我们为提高员工积极性，有效地设计和落实了职业发展体系；我们为顺应公司整体发展的需要，我们进行了公司组织架构有效调整；当临岁末时，突如其来的疫情在杭州再一次爆发，我们同样有效地采取了相应的应急措施，在保护员工自身安全的前提下，积极应对并保持了我们对获证组织的服务……

2022，你好！我们来了，虽然这些天的气温与往常一样有些寒冷，外面所有的人心是火热的，为着杭州仍至于全省的疫情清零而努力加油着！GAC 全体同仁的心同样也是炽热的！

2022，你好！我们来了，从过去一年 GAC 的收获和积累，更能让我们审时度势，思考和具体落实好为国家的十四五规划有效实施，贡献认证认可领域中的一份力量！让认证服务于国家的总体经济发展需要。

2022，你好！我们来了，我们从二年的疫情中应该学会了一些什么，规划好 GAC 整体发展前景的同时，务必学会如何从容面对“灰犀牛”这样的大概率风险事件；同时也应尽最大的努力，去培育足够的预见、智慧和勇气去面对“黑天鹅”事件。

2022，你好！我们来了，从酸酸的回忆中，支撑着 GAC 强大的魂魄，我们要从所有犯过的失误中，深入分析与研究，吸取教训，总结成功的经验。我们必须从经营重塑、专业能力提升、管理决断加强、执行力提高、和整体员工的素质完善着手，采取有效措施，补上该补的短板，努力塑造一个独一无二并且成功的 GAC。

2022，你好！我们来了，未来的一年和若干的岁月里，继续坚守认证认可的核心灵魂和价值，用心服务于各类组织、真切关心和关怀全体员工和审核（检查）员。让我们共同合力，见证认证工作对各类客户组织成长的长远贡献！

如此这般，希望，如同力量，憧憬那未知的未来，如是此般，未来的召唤，让我们有了不停向前的动力。

迎接未来，展望未来，畅想未来：未来就须挥汗努力！未来就要脚踏实地！未来需要我们坚韧不拔！

二、公司基本情况

历史沿革：

浙江公信认证有限公司（GAC）的前身是原浙江省计划与经济委员会批准和设立的浙江质量体系审核中心，于 1993 年 3 月依法工商登记注册，经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2002-013），获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可（认可注册号 CNAS C013），同时还获得英国皇家认可机构（UKAS）认可（认可注册号 UKAS NO. 0250），是中国认证认可协会常务理事，为国内首批第三方认证机构之一。二十多年来，公司历经改制、更名之历程，在认证发展过程中积累了丰富的经验，凝聚了一支高素质的审核员队伍，建立了稳定运行的抗风险机制和规模运作的经营模式。

公司目前批准的资格情况		
管理体系领域	产品认证领域	服务认证领域
质量管理体系（含工程建设）	有机产品认证	卫生保健和社会福利
环境管理体系	良好农业规范认证	教育服务
职业健康安全管理体系	电子设备及零部件	运输服务
食品安全管理体系		公共管理和整个社会有关的其他服务；强制性社会保障服务；
信息技术服务管理体系		娱乐、文化和体育服务
信息安全管理体系		住宿服务；食品和饮料服务
能源管理体系		污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务
		不动产服务

2021 年新增“不动产服务”1 个服务认证范围。

2006 年，与北京九鼎国联认证有限公司（CASC）合作开展 IATF16949 的认证审核业务。

企业精神

以人为本，挑战自我

经营理念

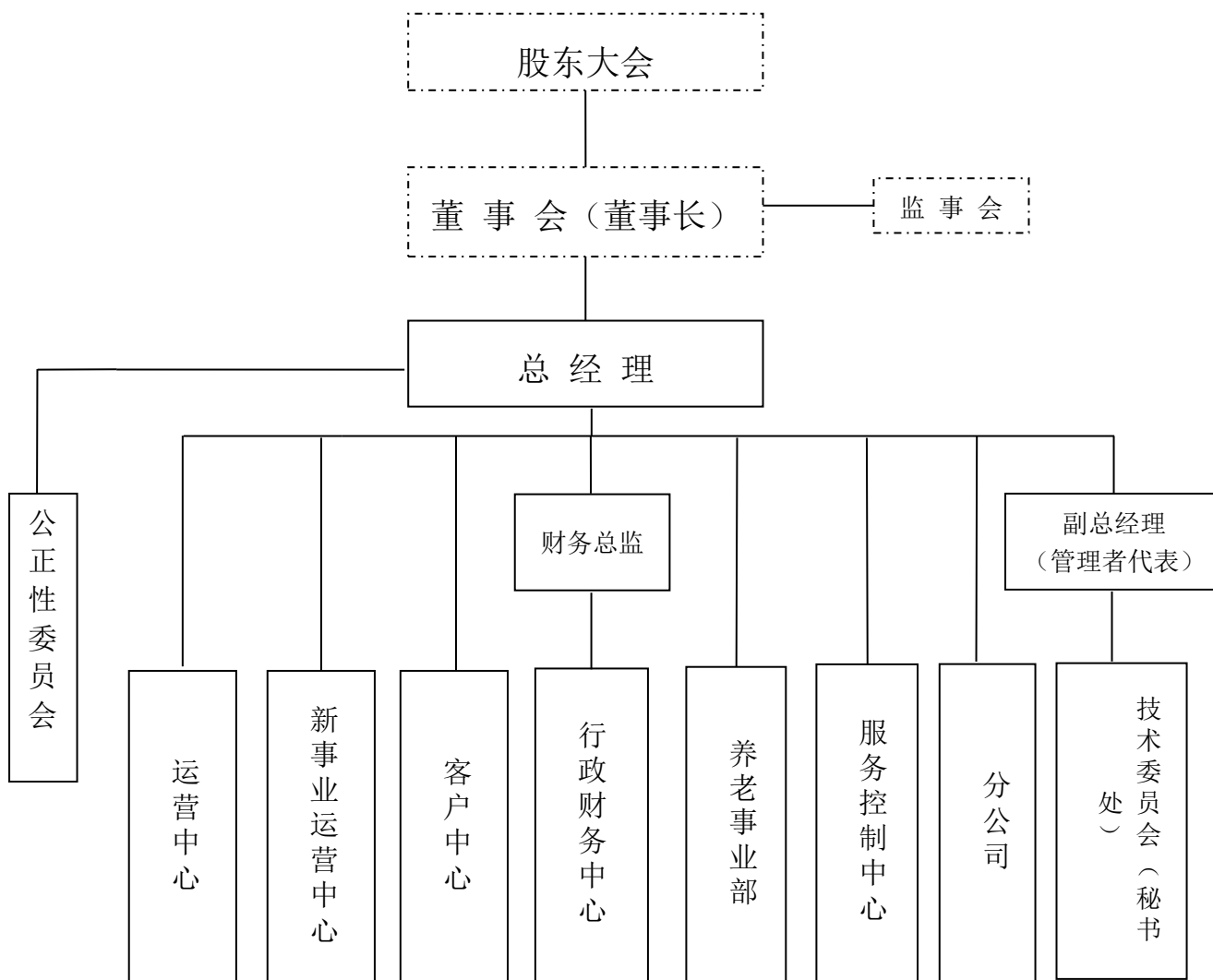
$F(\text{公正}) \times S(\text{服务}) \times E(\text{效率}) + V(\text{价值}) - R(\text{风险})$

社会责任方针

忠诚认证事业	传递责任信任
守法诚信经营	开展公平竞争
致力员工保障	承担社会公益
提升服务质量	倡导增值审核

公司尊崇企业社会责任，将企业社会责任提升到企业战略高度，承担社会责任是公司发展壮大的基本价值观。建立“以社会责任心为主导，以社会公德为基础”的职业道德架构和价值体系，始终是 GAC 的首要任务，并且在公司的企业精神和经营理念中加以充分体现。

GAC 组织机构



2021 年公司组织机构略有调整，新设客户中心，新事业运营中心独立运作。截止 2021 年底，公司拥有员工 99 名。

GAC 分支机构一览表

序号	分支机构名称	分支机构地址
1	浙江公信认证有限公司北京分公司	北京市朝阳区胜古中路 2 号院 8 号楼 F 座企发大厦 318 室
2	浙江公信认证有限公司江苏分公司	南京市玄武区中央门龙蟠路湖景花园 14 幢 502 室
3	浙江公信认证有限公司成都分公司	成都市成华区望平街 2 号望平大厦 607 室
4	浙江公信认证有限公司广州分公司	广州市天河区体育东路 140-148 号南方证券大厦 1810 房
5	浙江公信认证有限公司绍兴分公司	绍兴市越城区二环南路 1991 号 D 幢 412-418 室
6	浙江公信认证有限公司宁波办事处	宁波市江东区百丈东路 37 号彩虹大厦 10 楼
7	浙江公信认证有限公司北京办事处	注册地址：北京市朝阳区晨光家园 306 号楼 502 内 505 室 办公地址：北京市朝阳区像素小区北 11 号—1218 室
8	浙江公信认证有限公司温州办事处	温州市鹿城区黎明西路 307 弄 12 号机械大厦 708 室

三、2021 年认证业绩及分析

1、2021 年新增管理体系认证证书及分析

2021年传统领域新增证书统计

类别	Q	E	S	J	U	GQ	GE	GS	GJ	合计
初评	134	114	119	28	4	6	9	8	0	422
复评	398	277	227	105	14	1	17	9	1	1049
合计	532	391	346	133	18	7	26	17	1	1471

2021年新领域新增证书

体系	初审	再认证	转机构	小计
ITMS（带标）	9	7	/	16
ITMS（不带标）	/	/	1	1
ISMS	22	7	/	29
FSMS（带标）	8	3	/	11
FSMS（不带标）	7	3	/	10
EnMS	5	2	/	7
服务认证（物业）	/	/	/	/
服务认证（环保管家）	1	/	/	1
服务认证（养老）	2	/	/	2
总计	147	162	1	310

连续三年新增证书情况对比

	带 CNAS 标证书	带 UKAS 标证书	自发证书	合计
2019 年	1401	22	75	1498
2020 年	1391	23	119	1533
2021 年	1429	18	68	1515

2、2021 年有机及 GAP 认证证书及分析

2019~2021年农产品认证

	2019年		2020年		2021年	
	证书数量	客户数	证书数量	客户数	证书数量	客户数
有机认证	239	178	207	149	232	162
GAP认证	11	11	18	17	1	1

3、服务认证领域发证情况

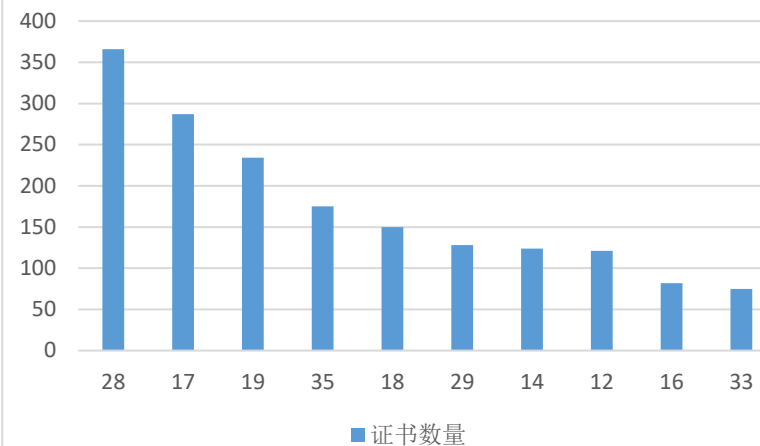
2021 年在服务认证领域共发出证书 3 张，其中养老服务认证 2 张，环保管家服务认证 1 张。

4 截至 2021 年 12 月 31 日有效证书及分布

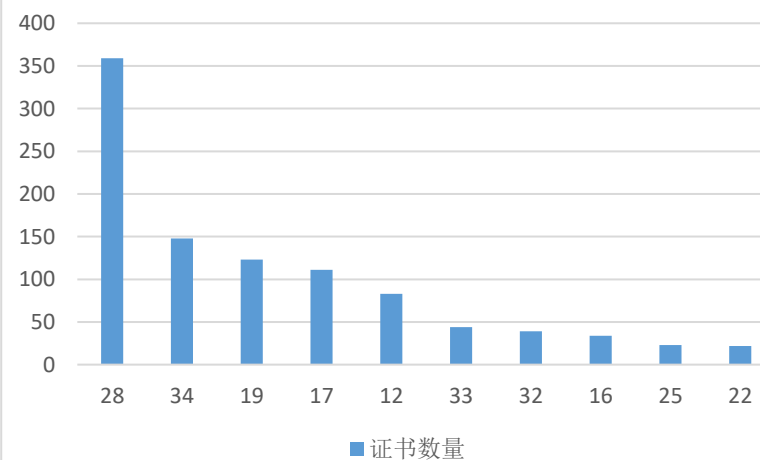
按领域分证书数

标准类型/认证规范		有效证书数/报告			
QMS认证	GB/T 19001-2016/ISO9001:2015	1463			
	工程建设施工企业质量管理体系认证	367			
	总 计	1830			
EMS认证	GB/T 24001-2016/ ISO14001:2015	1068			
OHSMS认证	GB/T 45001-2020 / ISO45001:2018	945			
FSMS认证	GB/T 22000:2006/ISO22000:2005 /ISO22000:2018	31			
ITSMS 认证	ISO/IEC 20000:2011/ ISO/IEC 20000-1:2018	46			
有机产品认证		组织数	157	证书数	228
GAP认证		组织数	1	证书数	1

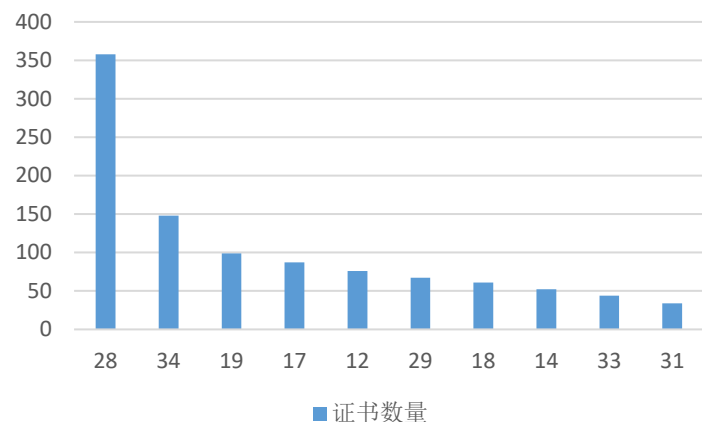
QMS领域专业大类分布图



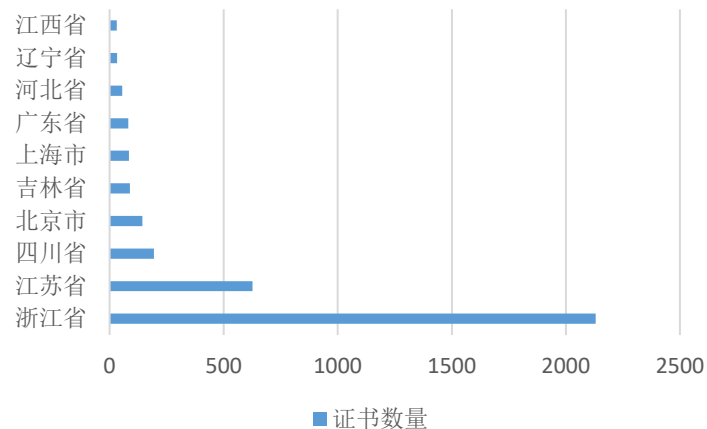
EMS领域专业大类分布图



OHSMS领域专业大类分布图



证书数量



5、审核方案及其管理

——2021 年，疫情常态化，公司跟踪各地疫情，策划审核方案，远程与现场相结合，开展相关审核、日常监督管理等活动。

—— GB/T45001-2020 转版截止日期 2021. 9. 11, 未按期转版的企业 2 家，均为企业原因。

——FSMS 转版工作于 2021. 12. 29 截止，已完成转换。

——EnMS 转版工作将于 2022. 2. 28 截止，到目前为止已全部完成转换。

——ITSMS 转版工作将于 2022. 3. 29 截止，到目前为止已全部完成转换。

——策划并实施了有机的不通知检查。

——2021 年安全事故情况：

(1) 2021 年 1 月 4 日巨化股份有限公司氟聚厂发生中毒事故，造成 1 死 8 伤。 6 月份提供了事故调查组出具的调查报告。7 月底实施的现场审核中，审核组对事故情况进行了跟踪了解，对改进措施落实情况进行了追踪，已闭环。

(2) 2021 年 6 月 22 日宁波建工工程集团有限公司的“邱一村安置房 C1-4”施工项目现场发生桩机倒塌事故，造成 2 人死亡。6 月 28 日对该企业的职业健康安全管理体系证书做出了暂停处置。11 月下旬该企业实施了现场审核，现场审核时进一步跟踪了事故处理情况及改进措施落实情况，审核组综合评价改进措施有效，证书已办理恢复。

内部监管情况：

—— 2021 年，对受审核组织实施 100%回访，实际成功回访企业 1845 家。

监控结果显示公司需要在日常沟通充分性和有效性、审核专业能力及工作效率等方面进一步改进。

外部监管情况：

——2021 年我各级地方监管部门抽查了我们的一些企业，掌握的为 37 次，结果均合格。

——11 月中旬接到上海市市场监督管理局的整改通知书：在“双随机、一公开”的检查中，发现“上海永锦电气集团”审核中存在问题，需要公司提交整改报告。接到通知后，调查核实相关情况，查找问题原因。反复翻阅卷宗并与审核组和企业多次沟通后，厘清了事情原委并认真分析原因、整改后，提交上海市市场监督管理局书面整改材料，并当面进行了沟通，未造成负面影响。同时，总结了在方案策划和审核实施过程中还需加强的方面，形成了“审核提示”，发放至审核员及相关管理人员。

客户满意度调查：

——2021 年顾客满意度已于 7 月开展，做好问卷测评卷的抽样安排、发放和收集，以及后期的统计工作，总体满意率：99%，但整体问题卷的回收率不高，需考虑其他调查手段和方法结合进行。

6、资源状况及分布

截至 2021 年 12 月 31 日，管理体系级别审核员 240 名（其中 Q: 234, QJ: 64, E: 156, S: 124, F: 10, IT: 7, IS: 5），服务认证审查员共有 37 名（物流：6，公共物业服务：13，卫生保健和社会福利：14，娱乐：3），产品认证检查员共有 20 名（有机：20，GAP: 7，绿色产品：11），另外各认证领域技术专家共有 400 名以上。

2021 年，审核员资格及能力得到有效保持及提升，具体开展工作如下：

—— 按 CCAA 与 GAC 的相关规范、制度和要求，做好各领域审核人员的聘用管理。

——根据《专职审核员基本工资方案》，每季度收集汇总专职审核员绩效考核表，维护好专职审核员队伍，也在年底为进一步鼓励专职审核员对原方案进行调整。

——自 2020 年建立的审核员互助学习小组，收效甚微，积极性不足。

——2021.1.1-12.31 收集审核行为评价表共 1940 份，其中 22 份合格，其余均为满意，审核人员评价表 3484 份，均满意；检查人员工作考核表共 100 份，均为好，检查人员评价表共 280 份，均满意。

针对这些合格的评价表，我们进行了跟踪分析，和企业取得联系询问也没有具体意见，可能是对表格打分的理解有所不同，已经解释；有些也确实

是企业存在不理解，审核组长也尽量和他们做了沟通。

——日常做好 GAC 内部见证的实施，截至 2021 年底，内部见证共完成 49 次。

—— 根据各部门培训需求制订了《公司 2021 年度培训计划》， 主要包括：

a) 在公信认证和泰儒科技的联合下，我们举办了多次较为成功培训活动。如 3 月 8-13 日的化工 QES 领域专业培训，为期 6 天，以课堂培训和化学生产实地调研相结合的新方式开展；

b) 2021 年 3 月 4 日—6 日/2021 年 5 月 30 日—6 月 1 日，组织人员参加了《公共安全 业务连续性管理体系 要求》ISO22301:2019 的学习，相关人员获得资格确认；

c) 组织了新增内审员的培训，陈嫣红副总讲课内容与实际紧紧相结合，深入透彻，清晰易懂，得到同事们的好评；

d) 积极跟踪新标准，组织了合规管理体系、社会责任管理体系、碳排放等新标准的培训活动。

7、财务指标及年审情况

2021 年度财务收支状况（不含税/万元）：

公司总收入：3528.64

总成本费用：3485.61

利润总额：238.4

上缴利税：176.56

专项风险基金：115

——按要求完成财务审计、年度审计工作。

8、风险管理

基于认证风险的识别、评价及日常管理，GAC 需重点关注的认证活动中的风险，将其归纳如下：

- a) 影响公正性的威胁和风险；
- b) 认证过程未满足法律法规、认证规范的要求，所带来的影响认证有效性的风险或不合法、不合规的风险；
- c) 认证过程或其结果未能达到客户的需求和期望，所带来的客户不满意的风险。

2021 年，根据法律法规、认可规范的变化，以及年度认可评审中提出的问题，公司重新修订并发布《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》，针对所识别的风险，制定了应对措施，并关注了残余风险的识别与控制。

所确定的应对风险的措施主要有：

- a) 2021 年维护公正性委员会的正常运行，受疫情影响，于 2021 年 6 月以会议方式进行了公正性会议，评价、审议公正性管理过程；
- b) 2021 年，由专职岗位对审核项目进行 100%电话回访，对审核员的服务行为进行核实，严防减少或遗漏现场审核活动的质量事故发生；
- c) 设立专项风险基金，满足风险应对的需要及认证协会的公平竞争信誉保证金的要求。

从公司 2021 年的运营情况来看，公司对风险管理的经验和能力持续保持，

各项主要风险均得到有效地控制，公司处于良好的运作状态。

四、履行社会责任实践及业绩

1、社会责任工作年度策划

以总经理为组长的社会责任领导小组，在 2021 年初结合公司的年度工作计划，对新一年的社会责任工作作出部署和规划。主要包括以下内容：

——确定 2021 年的社会责任工作目标：

- a) 坚守初心，传递信任；
- b) 服务客户，服务市场；
- c) 质量优先，创新发展。

2、理解利益相关方及其需求和期望

公司的生存及发展与相关利益方需求和期望的识别和实现密不可分，公司非常关注这些利益方的需求和期望，通过各种手段和渠道保持与利益方的沟通，获取并动态识别利益方的需求和期望。

2021 年，维护公正性委员会的作用得到发挥，各利益方能有效地监督公司的管理、运行。

2021 年 6 月，维护公正性委员会代表对各领域的审核卷宗实施抽样，进行现场公正性审查，审查结果表明：公司审核、认证和决定过程符合 IAF、国家认监委和认可规范的有关公正性要求。

2021 年，维护公正性委员会以会议的形式召开，共有 11 位委员参加，一

致同意了对代表委员的调整。对提交的公司经营和公正性管理情况、财务公正性分析情况、审核资料公正性审查情况进行公正性审查，委员会一致认为，公司公正性管理较好，能满足认可规范要求，公司建立的认证风险基金额度能满足要求，同意继续保持。同时，委员们对审核/检查过程提出了改进建议。

3、疫情应对

2020 年伊始，全国上下疫情爆发，2021 年疫情新常态，GAC 采取了一系列措施，持续应对，保障人员安全的情况下，酌情安排远程审核。

疫情的常态化使得审核员辛苦忙碌的审核工作之余还要面对和处理很多突发状况，全体审核人员都能积极承担审核任务，全力配合各个地方及企业的防疫要求，面对突发状况服从公司的安排，多次出现一个审核任务要经历几次核酸检测的情况。

公司领导为了表示对大家辛苦工作的感谢，运营中心配合采购了一批礼品给专职审核员送去温暖。

利益相关方的期望及 2021 年开展的主要工作

利益相关方	期望	2021 年的主要工作
政府相关部门	遵纪守法、诚信经营、依法纳税，支持行业及地方的各类认证创新活动，支持和推进当地经济建设	缴纳税款；工商年审；参与的浙江省合格评定协会“认证服务标准化”项目通过验收；持续参与嘉兴区域品牌“嘉田四季”品牌建设活动；
监管部门（认监委、认可委、认证认可协会）	遵守行业要求，诚信认证，履行责任	配合认监委“双随机 一公开”检查； 认可评审；参与协会进行认证机构评价活动
获证组织（客户）	真诚合作，提供优质审核服务和能力，信息及时沟通	按方案实施认证审核；协助企业进行转换，录制线上视频课为农业获证客户提供线上新版规则及标准的释义；及时进行远程审核的技术开发，满足在疫情防控期间的客户认证需求
消费者	提供可信任的认证，正确传递认证信息	召开维护公正性委员会通讯会议；实施信息公开、上报认证信息
合作伙伴（相关行业协会、相关认证机构、检测机构、供应商）	促进技术进步，维护行业持续健康发展，合作共赢	与合作方签订合作协议，明确责任和义务，公平竞争；参与行业研讨和交流；
员工/审核员	保障合法权益、健康安全，提供劳动、学习、晋升的机会和平台，实现个人发展和价值提升	签订聘用合同、保障双方权利义务；为员工、审核员提供交通意外保险；提供培训、研讨，帮助员工、审核员提升能力
股东	不断提高公司盈利能力和核心竞争力，实现股东回报，企业健康成长	进行股东权益分配
社区	改善环境，提供安全、健康的生活环境，支持公益事业，回报社会	提供就业机会；参加社会组织；参加公益活动

4、社会责任各议题的实践

遵纪守法

公司始终遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《有机产品认证管理办法》、《认证认可行风建设实施办法》（试行）。

定期跟踪各类法律法规的更新与变化情况，结合 2021 年法律法规的主要变化，对新发布或修订的法律法规或相关文件制度，在学习的基础上予以全面贯彻、确保实施。

随着《中华人民共和国民法典》的发布及实施，公司应按新的法律要求评估现有管理的合规性，并作出必要的调整。

聘请了专业的法律顾问，对公司相关文件制度、合同文本等进行合规性审查，并根据审查意见，进行修订。

规范运作

为了实现年初确定的社会责任工作目标。公司管理者代表根据年度工作计划的布置，对全公司管理活动的规范运行进行总体管理和协调。

——结合食品安全管理体系认证实施规则转换、ISMS 认证领域认可和认可规范（CC170、SC170、SC180）的修订变化，组织对公司管理体系文件进行了必要的修订和补充。

——结合内外部环境变化，对《公信认证机构管理存在的风险及措施一览表》重新进行修订并发布；

——全年组织作业指导书、能力准则分析表等文件一共修订/新编 128 份；

——通过卷宗评定，监视在资料中出现的合规风险，并通过问题的反馈和整改，及时的处理风险；

——2021 年 7 月—8 月组织了覆盖各个业务领域和分支机构的内审，内审一共开列不符合报告 10 份，观察项 2 份，主要涉及专项准则及转换方案管理、审核方案管理、人员能力管理等方面，均为一般不符合，未构成管理体系系统性或区域性的失效。对内审提出的所有不符合，督促相关部门及时进行了原因分析和实施了纠正措施。

——2021 年 6 月召开了维护公正性委员会通讯会议，并对审核/检查卷宗进行了公正性审查；

——2021 年 8 月 20 日实施年度管理评审；

——2021 年顺利通过了 CNAS 年度评审，2021 年 9 月 26-30 日接受了 CNAS 办公室评审，组织完成了 7 份不符合报告的纠正措施并通过验证。本年度见证除有机产品认证外均尚未完成。

——2021 年 6 月组织申报了 EC9000 冶金工程专业扩项，已通过文审，等待见证。由于疫情原因，见证一再延后，计划 2022 年上半年完成。

——通过 UKAS 年度再认可评审。

——年初立项技术课题 6 项，均未结题。

诚信经营

《认证机构诚信经营规范》（中国认证认可协会二届七次理事会 2015 年 4 月 28 日通过）是公司在诚信经营上的工作准则，公司高层要求公司各级人员，在经营和业务活动中坚持诚信经营、公平竞争的原则，公司各部门及分支机构在具体工作环节中，结合职能，认真履行。

在市场经济环节：

——2021 年，公司组织团队对公开性文件、网站、微信公众号，在各类信息公开中如实介绍公司的情况、服务内容、工作流程、工作业绩等。不对所提供的内容、质量、效果等进行夸大和虚假宣传，不以任何形式误导客户、相关方及公众；

——在经营活动中自觉维护行业声誉，尊重同业机构知识产权、商业秘密等；

——在市场活动中自觉抵制各种商业贿赂行为，不应利用正常经营活动向个人输送不正当利益；

——在通过招投标方式获得认证业务的过程中，不提供虚假材料谋取中标、成交；不与其他投标人相互串通投标，或招标人与投标人相互串通投标；中标、成交后无正当理由不得拒绝履行合同；

——公司坚决抑制低价竞争，倡导优质优价，并按公示的认证价格标准收费，执行财务制度的要求，保留凭证、记录等证据，不进行现金交易；

——认证合同签订活动中，不与认证委托方就同一认证业务订立两份以上内容不同的合同；

——在作出认证决定之前，尤其在市场推广营销过程中，不向客户承诺通过认证；

——规范方案管理人员与客户界面之间的言行规范，要求廉洁自律、具备商业道德和职业道德，不恶意诋毁同行；

——对设立的神秘评价人进行轮换，监控业务活动中的诚信服务行为，尚

未发现不符合要求的行为；

——结合内审，对业务部门及分支机构进行诚信经营的自查自纪。

在运营管理环节：

——维护客户、员工等相关方权益，不降低要求，不损害相关方权益；

——规范认证人员劳动报酬、审核劳务费的支付过程，不拖欠劳动报酬及审核劳务费，审核劳务费的发放不与审核结论关联；

——以专业的方式处理客户的商业秘密，履行保密承诺；

——主动向主管部门进行报告和披露信息；

——公开举报投诉方式，并在现场审核的首末次会议向客户重申、投诉渠道，包括提出意见和建议的方式；

公司自觉接受各级政府、社会和舆论监督，2021 年未收到申、投诉信息，也未在各级政府监管中发现有违规或不诚信的经营行为。

提升服务

——2021年7月开展顾客满意度调查,以问卷测评卷的方式,确定抽样安排、发放和收集问卷,经后期统计工作客户对GAC认证服务的总体满意率:99%。

——2021年3月起,公信即着手策划电子证书平台的开发,在专业技术人员的支持下,历经3个月的时间,将构想转化为事实。平台从公司数据库抓取信息,一键生成认证证书。为确保电子证书的真实、可追溯、防篡改,公司采用“电子签章”+“区块链”双保险,所有电子证书使用电子签章,并上传区块链存证,客户可进行扫码或在线查验证书的真伪。

创新发展

养老事业相关业务开展情况:

——省民政厅委托起草的《乡镇居家养老服务中心建设与运营规范》于2021年12月20日在网上公开征求意见,意见征求截止2022年1月19日;

——2021年3月加入浙江省老年服务业协会成为常务理事单位;

——为确保公司在2021年度开展社区居家养老服务认证的需要,针对2020年底CCAA发布的《社区养老服务认证要求》以及杭州市发布的《居家养老服务质量规范》地方标准,开展了标准条文研究、与机构养老差异化分析等技术工作,并考虑认证开展的需要同步完成了养老服务认证有关记录表单的梳理、修订共计23项,新设计完成了用于养老服务特性测评使用的“计算书”、电话暗访体验记录表等内容;

——余杭金扫帚通五合一领域认证;

——2021年9月“服务认证体验周”国家市场监管总局、省市场监管局对公信养老服务认证获证企业现场调研。

余杭金扫帚养老服务中心五体大领域认证
夏天到夏天,历经将近一年的服务,输出的是满意和信任!



实现公司养老服务认证领域中:机构、居家2种养老服务类型的发证。



其他服务认证推进:

物业服务认证

——为了确保认证的一致性和有效性，修订了物业服务认证的实施规则。

环保管家服务认证

——2021 年公司成立了环保管家的课题组，完善环保管家服务认证制度；

——2021 年，发放环保管家服务认证证书 2 张。

环境保护

环境保护作为可持续发展的重要内容，目前环境管理体系认证、有机认证、能源管理体系认证是公司主要认证业务之一，通过运用认证技术促进客户组织实施环境保护、节约能源、污染预防，推动获证客户通过体系的有效运行，提升合规能力和环境绩效。

公司在内部管理上也采取诸多的管理措施，以期降低非预期的环境影响。

公司数据库功能升级更新，全年共计完成对数据库的升级 71 处。

公司区块链存证电子证书 6 月 18 日正式上线运行，大大提升了效率。

与浙江省环保产业协会合作，建立环保管家服务认证制度，推动环保管家服务组织为其客户提供标准化的、可评价的、高质量的环保管家服务。



员工权益

公司始终贯彻“以人为本，挑战自我”的企业精神，依法保障员工劳动权、获取劳动报酬的权力，完善优化公司制度，关注员工在公司的成长和发展，努力实现个人价值与企业追求的统一。

在基本保障方面：

——2021 年公司每月按时发放劳动报酬，缴纳社会保险和住房公积金，并于 3 月完成了社保缴费基数申报核定工作，6 月份完成了年度企业社保清算工作。

——2021 年 7 月 1 日，在这个欢欣鼓舞的日子里，浙江公信认证举行了党政一体的主题活动，公信人高唱《我爱我的祖国》、《没有共产党就没有新中国》，集体发出“不忘初心，砥砺前行，公信认证牢记使命，服务社会”的郑重承诺。党员和先进积极分子参观了浙江革命历史博物馆，重温了入党誓词。



在员工职业发展和能力提升方面：

——推行全新的《GAC 员工晋升、晋级管理制度》、《GAC 职级、薪酬体系》，提升员工薪资水平，打通员工晋升、晋级的通道；

——制订了《公司 2021 年度培训计划》，并组织实施；

员工关怀：

——组织年度的旅游活动。



服务社会

——服务区域品牌建设，提升农产品、食品供给质量。2018 年受嘉兴市农民合作经济组织联合会的邀请，为“嘉田四季”品牌定制品牌准入评价准则及实施细则，2019 年、2020、2021 年按计划实施了相应的品牌准入评价及再认证工作；

——中国认证认可协会（CCAA）于 2021 年发布《2020 年认证机构发展报告》，GAC 在众多模块仍显示较优排名；

——公信认证参展第四届中国国际进口博览会；



在相应的位置打“√”

五、社会责任展望

2021 年是喜中掺忧，对企业而言面对疫情新常态，需要做的日常准备工作许多，等着大家一件件、一桩桩地去处理，困难当前，不轻言放松，挑战之下，沉着应对，坚持目标，这是我们能在取得一些成绩的原因。

2022 年对我们也许是更困难的一年，公司将能力建设、认证有效性放在首位，服务客户组织，落实社会责任。

我们的联系方式是：

公司：浙江公信认证有限公司

地址：杭州市密渡桥路 15 号新世纪大厦 25 楼

邮政编码：310005

邮件：gac@gac.org.cn

电话：0571-85067941

传真：0571-85067941

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1、本报告全面、准确地反映了本公司的社会责任工作状况					
2、本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露					
3、本报告披露的信息数据，准确、完整					
4、本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计					
您认为本报告最让您满意的方面是什么？					
您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？					
您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议					
您的信息					
姓名：			所属行业：		
联系邮箱：			联系电话：		