

北京航标时代检测认证有限公司

2019 年度社会责任报告

## 目 录

- 一、编制说明
- 二、高管致辞
- 三、机构基本情况
  - 1. 航标时代简介
  - 2. 航标时代组织机构
  - 3. 航标时代企业文化
- 四、社会责任实践与绩效
  - 1. 概述
  - 2. 遵纪守法，严守底线
  - 3. 诚信守法，互利共赢
  - 4. 规范运作，严控风险
  - 5. 传递信任，优化服务
  - 6. 积极创新，扩大领域
  - 7. 关爱员工，保证权益
  - 8. 改善环境，节能减排
- 五、未来展望

## 一、编制说明

### 1. 报告目的

本报告为北京航标时代检测认证有限公司(以下简称“航标时代”)第三次公开发布的社会责任报告,旨在与利益相关方进行坦诚沟通航标时代在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望。

### 2. 报告范围

本报告所有案例与数据均来源于航标时代。

### 3. 报告发布周期

本报告为年度报告,报告时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日,考虑到披露事项的连续性和可比性,部分内容和数据追溯以往年份,兼顾航标时代近三年的履职信息。报告数据说明:本报告所引用的数据为2019年度的数据,由于统计区间问题,可能会有出入,最终以认监委数据系统发布的数据为准。

### 4. 编制依据

本报告参照中国认证认可监督管理委员会发布的《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》编制。

### 5. 报告承诺

本报告由航标时代组织编制,公司相关人员审核,并经公司副总经理批准。报告内容不存在任何虚假记载及误导性陈述,航标时代对

其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

6. 解答报告内容方面问题的联络方式：

本报告以电子版形式发布，欲获取电子版，请登录航标时代网站：

[www.bac.net.cn](http://www.bac.net.cn)

地址：北京市丰台区小屯路89号 航天标准大厦3层

邮政编码：100071

电话：010-88108602

传真：010-88108613

感谢您抽出宝贵时间阅读我们的这份报告，希望通过本报告建立起与您沟通交流的平台，真诚地期待您的指导，以便我们更加有效地进行改进。

## 二、高管致辞

企业社会责任是市场经济全球化新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。在以习近平同志为核心的党中央团结带领全国各族人民砥砺前行，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，改革开放和社会主义现代化建设全面开创新局面的历史背景下，在我国社会主义市场经济体制不断完善和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速的发展，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。在我国，定期发布社会责任报告，已日益成为越来越多的企业深化履行社会责任、积极与利益相关方沟通的载体和渠道，这对企业充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现社会责任价值具有重要的意义。社会责任管理是企业履行社会责任的原点与重要保障，是社会责任的重要内容。作为一家“立足航天、服务社会”的认证机构，我们在提供认证服务的同时，也在尽心尽力竭诚地履行自己所应该承担的社会责任。企业成功与我国全面改革开放、社会健康发展，实现中华民族的伟大复兴“中国梦”，密不可分，认证机构除了做好经营，更要将社会责任融入到机构发展的每一个环节中。认证机构来自于社会，也必将回馈于社会，这是一种新形势下的社企关系。认证机构在发展自己的同时，也应为社会担起一份责任。社会责任报告是认证机构“内质外形”的工具，既是机构与相关方沟通和交流的平台，也是机构提升自身管理水平的体现。

本报告是航标时代成立以来发布的第三份企业社会责任报告，凝聚着一年来我们对践行社会责任的思考与总结。通过这份报告可以看

出航标时代的社会责任追求与价值观，同时也契合客户、合作伙伴、员工及相关方的利益和需求。我们今天所获得的绩效，是众多利益相关方一直携手努力的结果。

展望未来，航标时代将致力于为客户提供优质、诚信服务的同时，更加积极践行社会责任和价值的承诺，努力成为履行企业社会责任的表率，树立良好的社会形象，为国家经济、社会发展做出更大的贡献。

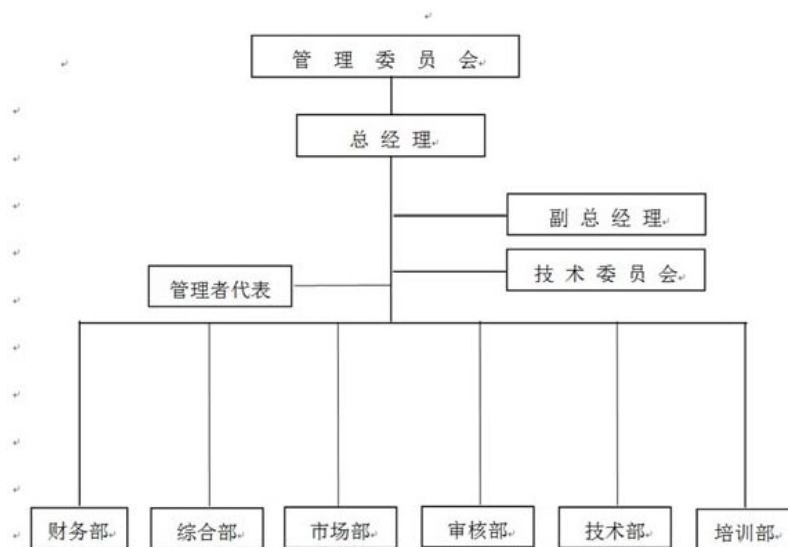
航标时代副总经理 王国松

### 三、机构基本情况

#### 1. 航标时代简介

航标时代隶属于中国航天科技集团有限公司、中国航天标准化与产品保证研究院，是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2017-307）并通过了中国合格评定国家认可委员会认可的（CNAS C199-M）第三方认证机构。航标时代利用其航天领域的综合优势，整合社会资源，应社会各行业客户的要求，对各行各业的企事业单位开展了质量、环境及职业健康安全管理体系认证，商品售后服务认证，管理培训服务等工作。从而帮助众多行业的企事业单位提升了经营管理水平，为社会各界培养经营管理人才。秉承我国航天系统“严、谨、细、实”的工作作风，以需求为牵引，以质量创信誉，以创新谋发展，以服务增效益。航标时代在为企事业单位提供认证、培训、顾问等智力服务的过程中，创新出自主独特的服务模式及系列智力服务产品，以期回馈社会，回馈广大客户。

#### 2. 航标时代组织机构



### 3. 航标时代企业文化

#### 航标时代愿景：

成为企业（客户）价值创造的助推器。

#### 航标时代使命：

成为经济和社会发展过程中传递信任的使者；

成为管理科学应用的传播与推动者。

#### 航标时代理念：

求真求实、增值服务。

#### 航标时代宗旨：

用航天人的智慧，竭诚助企业腾飞。

#### 航标时代核心价值观：

质量、诚信。

#### 航标时代精神：

同心、同德、同路、同行。

#### 航标时代方针：

成就客户，为客户提供高品质的服务，而不是利润最大化。

#### 航标时代特色：

立足航天、服务社会。



## 四、社会责任实践与绩效

### 1. 概述

作为航天行业专业机构，我们不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、依法纳税、为客户提供优质的认证服务、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，而且在确保经营和质量目标完成的同时，还积极投身到力所能及的社会公益活动中，为社会的发展贡献航标时代的微薄力量。为了使航标时代的每一名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合，我们对员工履行社会责任的要求进行了全员培训。我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入，同时，在健全工作机制、明确工作责任、建立与认证结果采信方及其他相关方的沟通渠道等很多方面还需要不断改进。我们将会在未来发展的道路上积极探索，以更加有效的工作手段和方法提升航标时代履行社会责任的有效性。

### 2. 遵纪守法，严守底线

航标时代自觉遵守各项法律、法规，认真履行法人和公民道德准则。始终把严格遵守法律法规和各项规章制度作为航标时代的立身之本。财务规范，历次审计、上级巡视、财务检查未发现重大问题；依法纳税，杜绝偷税、漏税；完善各项管控措施，严管工作人员，不给腐败滋生提供土壤。严守认证法规“红线”，杜绝“不到现场”等现象。

### 3. 诚实守信，互利共赢

“质量”与“诚信”是航标时代一贯秉承的经营理念与核心价值观。为使全体员工都能牢固地树立起应有的社会责任意识，并自觉履行社会责任，我们将诚实守信、互利共赢可持续发展的重要内容。

(1) 充分识别利益相关方：

利益相关方	对我们的期望	沟通方式及参与的主要工作
政府相关部门 (市场监督总局、各省市市场监督管理局、安监局、环保局、发改委、经信委)	认证的社会效益和公信力，履行社会责任、法人职责，健康发展，经济建等。	参加相关会议，学习相关政策、法律法规。
监管机构(认监委、认可委、认证认可协会)	依法合规经营，规范运作、加强风险防范、诚信经营。	参与监管机构各种会议，及时向监管机构汇报本机构工作。
获证组织(客户)	服务客户、有效认证，沟通畅通，信息安全、有保障，及时处理诉求，不断改进和提升服务水平。	网络平台、内部 QQ 群、微信群等信息；用户座谈会；管理者代表培训与研讨等。
合作伙伴(相关行业协会、其他认证机构)	具有长期发展的、信赖的合作关系。能够整合优势资源，提升价值增长点。	与航天质量协会建立合作关系；与其他认证机构开展交流活动。

员工	提供丰富的培训内容和充分的培训机会；提供舒适的工作环境；提供广阔的职业发展空间和合理有效的晋升机制；改善薪酬福利。	召开员工大会；工作例会。
社区、公众（所在社区、获证组织的客户）	能积极参与社会公益事业，共同营造和谐社会氛围。	参加社区公益活动。
社会和环境	注重自身运营过程的节能，降低企业运营对环境的影响。	将环境保护有机地融入到认证服务过程中，积极引导客户降低产品与服务对环境的影响。
上级单位（投资单位）、股东	稳定可持续的投资回报；良好的公司治理；信息披露准确，风险防范适当。	董事会、定期工作报告、审计报告。

(2) 确保利益相关方参与经营和管理。航标时代于 2019 年召开了一届三次管委会。与会委员代表就会议报告内容结合航标时代发展进行了务实、热烈的讨论，并完全赞同航标时代“立足航天，走向市场，服务至上，追求卓越”的经营指导思想；大家对航标时代认证工作的公正性和取得的成绩予以肯定；对航标时代工作发展设想给予认可和支持。与会委员和代表还重点就航标时代下一步工作，从不同角度提出了相关的意见和建议要求。代表们认为：公司要进一步明确

自身定位，确定发展目标，稳步推进。公司应秉承我国航天系统严谨细实的工作作风，以需求为牵引，坚持创新发展，加快管理模式创新、服务创新，努力增强公司认证的公信力，全面提升认证工作水平。2019年度认证业务增长速度较快同时应关注控制认证风险带来了挑战，请公司持续保持关注和实施有效的管控措施。公司应加强相关能力建设和服务支撑工作，紧密跟踪集团相关动态，争取参与到该项工作中来，可将该项工作与体系认证结合起来，应该可以达到更好地效果。公司要坚持立足航天，在航天系统做强的同时，逐步向其他领域扩展，争取社会化、多元化发展。委员们还建议公司可以把国际上先进的管理思想、理念和方法通过严谨的认证服务，传递给更多的企业。

本次会议特别强调了公司实施“品牌战略”的经营理念，打造“航天认证”品牌，明确了公司实施能力建设的总体目标，为公司后续发展指明了方向。

#### **4. 规范运作，严控风险**

(1) 确保认证的公正性。除了发挥好各利益方代表的管理委员会的公正性的监督职责。航标时代2019年的财务审计结果表明，航标时代工作机构财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。航标时代每年识别和分析由认证活动引发的利益冲突的可能性，形成年度《公正性分析报告》。航标时代全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

(2) 加强约束，防范风险。为了确保各个环节的规范运作，航

标时代建立了质量体系运行保障、质量体系评价和质量体系运行监控的工作格局。以制度建设为基础，以加强能力建设为抓手，以风险防范和应对措施为保障的防范体系日臻完善。优化了公司流程、修改体系文件等，并通过以下措施防控公司风险：

- 开展各种形式人员考评活动；
- 开展获证客户的认证风险评估；
- 开展各种形式的监督检查；
- 通过内部监控体系，督促认证管理人员和审核员认真履行职责；

(3) 建立和运行航标时代质量管理体系。航标时代依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》以及其他认证认可规范要求，从践行自身使命出发，建立了一套从保证提供合格认证服务的能力、认证活动的公正性方面的职能划分合理、权责明晰、运作高效的管理机制。制定完善了航标时代的质量管理体系文件和相关管理制度，具体有：手册、程序文件、管理制度、作业指导书等。航标时代还按认可规范的要求，制定审核员审核质量评价和考核的相关制度，2019年对全体审核员的相关能力进行了评价并对部分审核员安排了面试，通过评价调整了有关审核员的专业能力范围，对部分审核员实施了针对性的培训，确保全体审核员达到认证审核能力准则的要求，这样既保证了审核的有效性，也使审核风险得到了控制。在公司网站上开通了审核员“学习园地专区”，将相关法律法规、标准规范、审核指导书、培训讲义进行

分享，审核员队伍互帮、互学氛围正在逐渐形成。航标时代2019年通过网络及现场方式对审核员进行了多次培训，涉及服务审查员培训；如何提高审核质量防范认证风险；审核案卷存在的问题分析及讲解；化工类企业的审核要点讲解；如何策划现场审核，一个完整的审核计划包括哪些内容；如何编制审核报告，审核报告内容与其附件的关系；审核工作指南解读，现场审核时，哪些证据缺失会导致现场审核失效，研讨QMS/EMS/OHSMS现场审核取证要求及证实方式；关于GJB 9001C-2017《质量管理体系要求》标准基本知识及要求、现场审核工作程序及讲解等。



2019年2月21至25日服务审查员培训



2019年6月27日通过网络对全体审核员及相关管理人员进行提高审核  
质量防范认证风险的培训



2019年12月22日举办GJB 9001C-2017《质量管理体系要求》标准及现  
场审核工作程序的培训

(4) 自觉接受外部监督和自查。自觉接受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、地方认证认可监管部门组织的监督和见证。并组织自查，发现的问题及时报告，并组织整改。

## 5. 传递信任，优化服务

认证活动的本质是向采信认证结果的各方提供获证组织满足特定认证准则要求的信用证明；认证服务在我国当前经济社会生活中的根本作用在于“传递信任、服务发展”。航标时代以此为出发点，在传递信任的能力、公正性等方面建立了自身的工作机制，规范运作、诚实守信，向采信认证结果的各方提供了可信任的认证结果。

（1）稳步扩大产能，向社会提供更多的服务。2019年航标时代证书发放量同比2018年增长了50%。

（2）稳步提高人员数量和能力。航标时代现有专职管理人员19名，国家注册专（兼）职审核员124余名，同比2018年增长了40%。专业领域也从航空航天行业逐渐向外不断拓展。同时，航标时代还有来自各行业的121余名技术专家进行审核、评价方面的专业支持。航标时代始终坚持不断改善服务条件，致力于培养年轻人和进行认证技术研究，2019年培养质量审核员23人，环境审核员16人，职业健康安全3人，为机构的可持续发展提供了基本的保障。

（3）认证结果被各方广泛采信，打造消费者信得过的服务品牌。规范的服务、良好的口碑增加了社会各界对航标时代认证结果的信任。航标时代的质量、环境和职业健康安全认证证书在投标过程中成为认证客户管理水平的佐证。



(4) 顾客满意度高。在满足认可规范的前提下，认证服务中千方百计满足企业的需求和期望，并向企业提供宣传资料。经统计，2019年航标时代的客户满意率达到 100%以上，达到了年度目标。

(5) 满足获证客户提升管理水平需求。

我们珍惜每一次为客户服务的机会，利用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供有建设性的建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。对客户进行分级管理及增值服务（管理诊断、管理体系知识免费培训等）。如航天通信中心、北京长征火箭装备科技有限公司、河北榆构建材有限公司、中钢集团金信咨询有限责任公司、大唐融合通信股份有限公司等认证客户通过贯彻标准和认证审核，推动其工作的规范化，并提高了管理效能。通过我们的认证服务引导客户进一步夯实质量基础、强化法律法规意识、严格质量监管、规范市场秩序、优化发展环境、努力提升产品质量、工程质量和服务质量水平。航标时代的客户为我国经济建设和航天事业做出了不可或缺贡献。

## **6. 积极创新，扩大领域**

围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

2019 年度通过 CNAS 评审，获得了 15 大类（非金属矿物制品）、35 大类（其他服务）的认可，扩大了专业范围。于 2019 年 2 月 15 日获得认监委批准的服务认证批准书，并于 2019 年 2 月 21 至 25 日

举办“服务认证审查员培训班”对部分管理人员及审核员共计 31 人进行服务认证审查员通用知识、商品售后专业知识培训，经过培训均获得服务审查员资格，为公司开展服务认证提供充足的审查力量。

积极挖掘航天领域的认证需求。参与航天星级现场评价活动的研发和实施工作；探索研究航天特殊过程认证；参与航天系统供应商质量评价与培训工作。

## 7. 关爱员工，保证权益

5.1 平等雇佣，提供就业机会。航标时代是按现代企业制度要求建立起来的组织机构，所有岗位均按需而设，航标时代为每一个应聘者 and 在职员工提供平等的就业与择岗机会。任人唯贤、唯才是举是航标时代的选才之法；用人所长、避其所短是航标时代的用人之道；能者上、平者让、庸者下是航标时代的人才竞争机制。“天高任鸟飞、海阔凭鱼跃”，航标时代永远为有志于我国认证认可事业发展的有识之士敞开宽广的怀抱。

5.2 尊重员工，保障合法权益。航标时代严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益：关于劳动时间与劳动保护：执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件；关于人权与强迫劳动：尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动；关于知情权与沟通机制：航标时代通过员工小组、各级员工座谈会等不同方式或措施让员工参与或了解公司的决策；关于薪酬福利与保障：航标时代从自身实

际出发，结合行业及实际情况，为员工提供了人性化的福利；在为员工提供法定社会保险的基础上，为员工增加意外和补充医疗保险，以最大限度地保障员工权益；关于休假：为员工提供带薪年假，并不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。

5.3拓宽通道，促进员工成长。航标时代不断创新人才选拔和培养机制，吸引和培养了一大批管理和技术骨干，有效促进了航标时代的团队建设；同时，也为青年员工职业发展提供了更多选择与可能。在管理人员和审核人员中开展继续教育和评比“优秀员工”等形式的活动，并提供技术交流和学习机会，2019年组织相关人员参加CNAS、CNCA、CCAA相关培训，公司内部对员工岗位能力进行内训，包括管理知识、内部业务流程的培训。航标时代努力为员工营造积极向上、爱岗敬业的工作氛围，倡导“同心、同德、同路、同行”的事业精神，开展了爱国、爱党、爱事业教育活动，航标时代建立了“家”的氛围工作环境，关心大家的身体健康情况，组织春、秋季趣味运动会，组织全体员工进行体检，使员工真正体验到了“家”的温暖与和谐。



关于会议活动组织的思考与实践的培训



技术研讨会议

## 8. 改善环境，节能减排

航标时代致力于改善环境，注重节能减排。2019年全年，航标时代未发生一起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。

(1) 加强安全、环境管理，落实安全责任。组织与制度保障：由航标时代领导挂帅组成安全领导小组，指定专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；不定期邀请专业消防安全员为员工举办消防知识培训；数据库及网络安全：为确保数据及网络信息的安全与完整，2019年通过阿里云购买云服务，将公司的办公系统转移到云服务其中，并建立快照备份及远程备份，以充分保障数据及网络信息的安全。



进行消防培训，正在讲解防毒面具、逃生绳等的使用



讲解灭火器的使用方法

(2) 加强应急管理，提升应急能力。航标时代不断完善安全生产相关制度，包括应急管理制度。在安全、应急管理中，包括了办公环境、审核及业务活动路途中和受审核方现场的安全应急管理。航标



时代严格执行行业内对从业人员年龄的规定，禁止安排老专家从事技术支持工作。各级管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以电话或短信的方式提醒在外审核人员注意安全，并对全体审核员上意外保险。

(3) 改善办公环境，加强环保宣传，倡导绿色办公。2019年度为公司管理人员更换易携带的笔记本电脑，可灵活办公。为配合国家构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，航标时代加大改善办公环境，对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念：

——新增了办公设施、升级办公系统；

——减少电能消耗，减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；

——严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；

——推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；

——统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源；



## 五、未来展望

航标时代社会责任的内涵以及在认证服务中的表现形式等内容在不断地加深理解和探索中进行。这份社会责任报告与日常工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任自觉性和创造性。2020 年公司认证业务重点工作主要从国标认证方向稳步发展，在控制风险、确保资质安全的前提下，稳步发展规模和业务范围，将所获盈利持续投入到能力建设和战略发展方向中；重点突破航天特色认证，引入 GJB 9001C 认证的领军人才，从审核能力、认证规则、市场策略全方位规范和推广，提高航标时代 GJB 9001C 的口碑和影响力。积极引入研究院现在或即将开展的，适合在公司平台开展的业务。聚焦特色培训咨询增值服务，继续承接集团公司的大型培训活动，为供应商培训做好能力储备。继续为军工单位提供质量、信息安全等方面的咨询活动。针对集团内星级现场评价的培训、咨询的需求，进行市场开发。

因此，航标时代将在健全工作机制、明确工作责任的同时，还需要在建立与采信认证结果有关各方的沟通方式、渠道以及认证信息发布时机等诸多方面进行改进，以提升客户对航标时代的认同与信任，增进相关方对认证认可的采信，不断提升航标时代履行社会责任的有效性。