



社会责任报告

(2017年度)

广东中誉认证有限公司

Guangdong ZhongYu (CRC) Certification Co.,Ltd.



目 录

前言.....	3
1 报告说明.....	4
1.1 报告时间界定.....	4
1.2 报告涉及范围.....	4
1.3 报告数据说明.....	4
1.4 报告编制依据.....	4
1.5 报告真实性承诺.....	4
1.6 报告获取方式和延伸阅读.....	4
2 机构概况.....	5
2.1 机构简介.....	5
2.2 组织架构.....	6
2.3 业务范围.....	6
2.4 发展战略.....	6
3 社会责任建设.....	7
3.1 社会责任分工.....	7
3.2 价值理念.....	8
3.3 利益相关方.....	9
4 社会责任实践.....	10
4.1 遵纪守法、规范运作.....	10
4.2 诚实守信、提升服务.....	11
4.3 绿色环保、节能减排.....	12
4.4 创新发展、服务社会.....	13
5 展望 2018.....	13



前 言

总经理致辞：

伴随春天的步伐，我们迎来充满挑战、满怀希望的 2018 年。值此之际，中誉认真总结 2017 年度在履行社会责任方面的工作，并以本报告形式向全社会发布。

回顾 2017 年，中誉人踏实认真的落实“传递信任、服务发展”的社会责任，以坚持“公正、诚信、服务、创新”的质量方针，作为工作的核心和发展的光荣使命，在持之以恒地追求中誉价值与客户价值共同成长的征途中辛勤耕耘，通过诚信经营与规范运行，发挥认证认可行业应有的作用，以诚挚之心回报客户的信任与员工的奉献和社会的厚爱。

在 17 年的奋斗征程中，中誉秉持“公开、公平、公正”原则，为客户努力创造增值服务、为公司谋求更大发展，为员工搭建施展才华舞台，不断向社会、同行学习先进的社会责任理念和标准，深入了解利益相关方的需求，将社会责任作为中誉可持续发展的动力，将社会责任观不断融入到日常工作中。

国内经济高速时代已落幕，新的发展模式和新的动力必将深刻的影响认证市场环境，过去靠证书数量扩张和价格竞争的局面正逐步转向以质量、服务优质为主的竞争，我们将顺应国家战略和社会需求，通过继续创新、持续改进，诚信经营、防控风险，将中誉的未来发展与社会责任的紧密结合，通过内部强化管理不断加强认证质量，从而提升客户满意度。

我们希望通过这份报告，加强与社会各界朋友的沟通和交流，了解中誉对所承担的社会责任的承诺、践行和绩效，以及未来的规划，以增进社会及利益相关方对本机构的了解、信任、支持和监督。

总经理（签字）：

2018 年 2 月 28 日



1、报告说明

1.1 报告时间界定

2017 年 01 月至 2017 年 12 月，部分内容根据需要适当追溯至以前年份。报告为年度报告，每年发布一次。

1.2 报告涉及范围

本报告所涉及的内容范围是：从事质量、环境及职业健康安全管理体系认证业务的过程中所涉及的全部活动。

1.3 报告数据说明

除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于本机构的现行有效文件、相关统计记录、网站或报告。

1.4 报告编制依据

本报告遵照国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求结合本机构实际情况进行编写。

1.5 报告真实性承诺

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，本机构对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

1.6 报告获取方式和延伸阅读

本报告以纸质版和电子版两种方式提供，本报告电子版可以在中誉官方网站（www.crcgroup.org）下载，如需纸质报告或对本报告有任何意见和建议，请与我公司技术部联系。出于环保考虑，我们建议您阅读电子版。

联系方式：

名称：广东中誉认证有限公司

网站：<http://www.crcgroup.org>

地址：广州高新技术产业开发区科学城科研路 2 号自编 4 栋 308

电话：020-82108519 传真：020-38769599

邮箱：gdcrc@21cn.com





2、机构概况

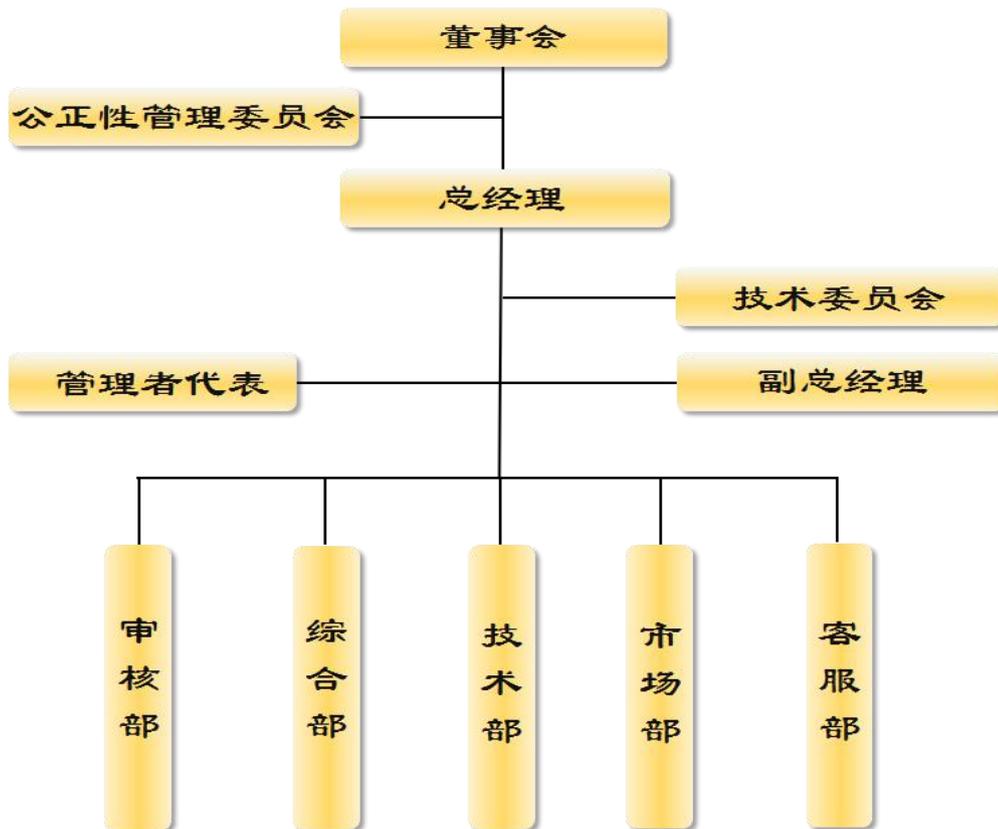
2.1 机构简介

广东中誉认证有限公司（英文名称为 Guangdong ZhongYu (CRC) Certification Co., Ltd. 简称为 CRC），是经国家工商管理部门批准成立的具有独立法人资格的第三方认证服务实体。机构位于广州高新技术产业开发区科学城科研路 2 号，毗邻广东软件园。2016 年 02 月 03 日经中国认证认可监督管理委员会（CNCA）正式批准成为综合类第三方管理体系认证机构（批准号：CNCA-R-2016-213）。2017 年 3 月 9 日经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）正式批准获得认可资质（注册号：CNAS C186-M）。



目前，CRC 已经开展质量管理体系认证（QMS）、环境管理体系认证（EMS）和职业健康安全管理体系认证（OHSMS）、诚信管理体系认证活动。CRC 将在认证活动中遵守《中华人民共和国认证认可条例》、遵守 CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》，及时有效地为认证申请组织和获证组织提供良好的技术保障和增值服务。CRC 的认证服务向所有申请人公开、公正、平等的开放，不附加不正当的财务收费或其他条件。

2.2 组织架构



2.3 业务范围

- ◆质量管理体系认证;
- ◆环境管理体系认证;
- ◆职业健康安全管理体系认证;

2.4 发展战略

中誉秉承“服务创新、和谐共赢”的经营理念，根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，结合 ISO26000 所阐述的组织的社会责任是指组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响承担的责任，制定其发展战略。

2017年中誉在组织治理及调整过程中，结合认证行业的特点以及其活动结果的本质属性，深入公司的社会责任战略，即：依据最基本的三重底线原则，牢固树立可持续发展的理念入手，在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系，以对社会负责任的态度承担责任。

方针目标：中誉以“责任认证、诚信认证”为己任，把履行社会责任融入到管理体系和日常工作之中，在认证审核活动中践行社会责任；积极开展文化建设和争先创优，增强凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展；自觉为营造健康、和谐、有序认证市场环境做出努力。

3、社会责任建设

中誉自 2016 年开始，为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，逐步开展社会责任建设，确保在开展认证审核活动中，推进中誉切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证过程的有效性。依据此指导意见，根据制定的社会责任战略目标，结合自身的经营现状，考虑到内外部经营环境的不断发化，主动识别和评价各相关利益方期望的适宜性，完善了履行社会责任的内部管理制度。

3.1 社会责任分工

中誉成立了社会责任工作领导小组，按照工作职责和分工，所实施的每个举措由具体负责人作为责任人，2017 年持续保持了社会责任建设的有效性与适宜性，通过管理评审和定期讨论，进行改进意见的收集；不定期的举行员工建议座谈会，听取合作方意见，向客户征询满意度，使社会责任建设的举措，不断获得正确的执行和逐渐的完善。

社会责任工作小组由总经理担任组长，各部门主要负责人担任成员，指定技术部负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，搜集和整理机构社会责任信息，开展社会责任研究、培训和交流，推动、完善中誉社会责任建设的有效实施，保证社会责任工作的日常运行和实施，将社会责任工作融入到中誉发展历程中的各个方面。





3.2、价值理念

中誉通过持续推进与完善社会责任管理，从组织建设和文化建设入手，有意识将社会责任目标、理念融入到现有管理体系中，以“愿景与使命”为内在推动力，以“融入核心价值观”为有效途径，以“加强利益相关方沟通”为力量支撑，积极探索适合中誉的社会责任管理模式，并结合开展社会责任实践，不断提高整体的履责能力，使中誉社会责任工作的创新开展与践行社会责任与经营运作能高度融合，并得以长久实施。目前中誉社会责任管理体系已基本建立和正常运行。

愿景：共筑坚定的理想、共创百年的梦想

使命：助力客户品质提升，更好得服务于社会

核心价值观：传递信任、创新发展

社会的进步、经济的发展、国民的幸福都与国家和民族的前途与命运紧密相连。中誉创建两年以来，与国家共进步，与社会共成长。“共筑坚定的理想、共创百年的梦想”，是中誉人以表达对“质量强国”、“绿色强国”发自内心的渴望与拥护，是中誉人展示承担社会责任的骨气、志气和勇气。

中誉在推进发展的同时，进行管理创新，建立符合自身发展与管理的模式，凝聚智慧，共同团结奋进。

中誉不断虚心地向行业中优秀的机构学习，围绕自身客户群特点开展认证服务，以“公正、诚信、服务、创新”为质量方针。质量方针的确立，是在充分考虑第三方机构的宗旨和性质为基础而立，不仅体现了中誉目前的服务能力，更明确了中誉追求诚信认证的决心与方向。通过创新认证服务，以此获得良好的行业声誉及社会效益，为客户带来经济和社会价值。

3.3、利益相关方

中誉坚持可持续发展，力争不断提升社会责任管理水平，坚持走对社会负责之路，不断加强与利益相关方的对话，建立利益相关方的识别与沟通，回应利益相关方对中誉各项工作所提出的期望。特别是明确了责任，以保证与各方相互透明的了解和在认证领域的参与合作，促进各方和谐发展。中誉利益相关方包括政府、行业、社会、客户、股东、员工、合作方、环境和社会团体。

【对利益相关方的责任】

政府与行业：遵纪守法，通过可持续发展与诚信经营，传递信任与认证的社会效益和公信力，促进行业创新发展。

客户：恪守行业准则，提供客观、公正、优质的认证服务，诚实守信，客户至上

社会：传递信任，承担社会责任，确保认证公信力，回馈社会，和谐发展

股东：规范经营，提高核心竞争力，为股东创造满意投资回报与资产的保值增值

员工：保障员工基本劳动权益，促进员工职业发展，创造良好工作环境与氛围

合作方：严格遵守合同要求，合作发展，廉洁自律，实现共赢

环境：低碳环保、节能减排，通过认证活动，促进全社会的绿色生态环境



图示：





4、社会责任实践

4.1、遵纪守法 规范运作

【股东方面】按照《公司法》的规定而设立，总理由董事会聘任，实行总经理负责制，主持公司日常工作，通过经营责任制、责任审计制，经营情况定期汇报制，切实保障股东利益。另外根据行业特点和要求，中誉设立有公正性委员会和技术委员会，各委员会均明确了相应职责和相互关系，规定了相应的运作方式，目前均保证能够正常有效地开展工作。

【人力方面】从文化建设、事业激励等方面构建人才建设，通过对员工综合素质的评价，对员工能力的培训、考核、激励、约束等管理方式，每个员工对自身的岗位职责、专业能力、考核标准、发展目标都有着较为清晰的了解和明确的努力方向。与所有员工、认证人员签订劳动合同/劳务合同，规范劳动关系，按照国家规定为员工缴纳“五险”，增加意外伤害商业险；对于注册认证人员的转入转出，认真执行协会的相关规定；为认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效。

【财务方面】遵守国家统一的会计制度和中誉财务管理办法、会计核算办法，以会计基础工作规范为标准，完成各项会计基础工作；依法自觉缴纳税金。

【经营方面】坚持公正性：在受理每个认证合同时，严格遵守 CNCA、CNAS、CCAA 等相关规定，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位合同申请人；合同受理之前，先进行合同评审，对无专业能力的领域，坚决不受理。反腐贤、反欺诈：不与申请人发生不正当的利益关系，继续坚持对腐败贿赂的“零容忍”，坚决拒绝商业贿赂及欺诈行为，接受社会各界的监督，2017 年度未发生顾客重大投诉；

【反不正当竞争】在 2017 年面对严峻的市场环境，充分发挥业务合作方在所在地区宣传、推广作用，严格按照行业规范运行，2017 年从市场开发，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，未发生超越权限恶性竞争事件，保证了认证的公正性。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。

【法律方面】在经营管理过程中，设立法律、法规和政策信息与动态搜集专岗，每天进行追踪、收集、相关的法规、行政法规和机构规范运营的各种信息，保证在第一时间全面掌握信息，并将所有的信息迅速进行分类处理，实现“事前预防”。对于新出台的政策法规，利用现代网络信息的平台，例如：官网、QQ 群、微信群、公众号等，进行互助学习和研讨，减少法规风险，实现“事中控制”。

【风险控制方面】2017 年中誉仍然坚持加强对自身合规性要求进行分析，对认证风险、认证公正性风险进行识别。通过识别合同受理过程、审核实施过程、认证决定过程、体系管理和改进机制、认证人员能力与评价系统及监控、认证业务范围管理、对获证组织发生重大事故的处理过程、认可标志的使用、投诉的处理过程等的风险，落实了相关的法规责任，降低风险发生的频率和风险等级，避免“事后管理”造成的重大失误，为中誉认证的健康发展保驾护航。安排资深老师进行培训，结合实际情况讲解了 CNAS CC01: 2015《管理体系认证机构要求》和国家认监委 2016 年第 20 号公告《质量管理体系认证规则》的变化部分及对认证机构的要求，解答了疑问及理解不一致问题。并根据 2015 版《管理体系认证机构要求》中有关残留风险要求，讲解了认证机构识别出残留风险要点，和控制残留风险方法。

【体系运行方面】按照中国合格评定国家认可委员会发布的 CNAS-EC046: 2015《认证标准换版说明》和 CNAS-CC01:《管理体系认证机构要求》，修订了 2015 版质量管理体系和环境管理体系的转换文件，并于 2017 年年初通过了 CNAS 评审。



中誉自觉遵守认证认可的各项法规法规,保证了认证结果的有效性和公信力,注重持续对各项政策的宣导,将各种要求提前培训到位,要注全体员工遵守各项规章制度,明确“红黄线”和法规底线要求,做遵纪法守法的合格员工,2017年在各项检查中均未发现员工存在违法行为,使认证的规范、公正和守法成为中誉的企业文化。

4.2、诚实守信 提升服务

中誉坚持诚信发展,自觉遵守社会公德、商业道德和行业自待要求,以公平、公正、客观的方式开展认证活动,以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方,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。同时中誉始终努力实现与合作方、客户和社会的良好共存,共创财富、共享价值。

【诚实守信】

中誉为确保认证的公信力在认证活动获得社会的认可和信任,除以公平、公正、客观的方式开展认证活动,也制定了相关规章制度,并通过不间断的宣传和检查来要求全体员工自觉遵守社会公德、商业道德和行业自待要求,以真诚和规范的态度对待认证客户和合作方,主动接受地方两局和客户的监督,并保持与他们的沟通。对认证客户进行服务回访,通过一系列措施有效地提升了政府、客户和社会公众对中誉认可度和信任感。

在《认证机构管理办法》范围内开展工作,未发生违规签订认证合同、不到现场审核、出具虚假审核报告等违规认证活动;

接受各方认证申请,未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况;

在中誉认可的业务领域和范围内,所有客户一视同仁、收费原则公开透明;

认真做好合同评审把关工作,不接受超出认证业务范围的申请;

科学的获取客观证据,审核发现和结论都建立在审核证据的基础上,审核组在没有任何成见、偏见、不受任何他人影响的情况下得出公正认证结论;

对于获得认证证书后,不能持续保持管理体系有效运行的认证企业,及时办理证书暂停、撤销手续,维护认证的严肃性,推进诚信建设的制度化;

严格遵守认证专业领域和范围,不做虚假宣传,未发生超范围发证的情况;

认证合同价格、人员转机构、证书转换均严格按照相关自律规定执行;

按照认可委 CNAS《认证机构信息通报规则》,如实上报获证组织信息;

积极配合地方两局对审核过程的稽查,做到真实反映问题,不隐瞒、不袒护;

设置专岗稽查人员,强化监督,严明审核纪律,按照 CRC《审核人员行为规则》,对审核组按时到场、审核组成员的完整性、现场审核表现等进行稽查,健全防控体系,确保认证过程运作符合法律法规要求;

在外网设立“总经理”信箱,拓宽监督渠道,改进工作作风,对于违反行业准则的人员,坚决采取纠正措施,严守纪律红线,也增强了与客户的信息共享;

审核员的管理与审核过程管理从源头及基础为途径,为获取真实、及时并有效的经营和管理信息,利用审核方案的策划与管理,以每月召开月度会议为手段,利用月度业务运行数据进行分析,从市场、技术、管理以及各资源配备情况进行分析和总结,尽量以量化的数据反映问题、体现绩效;对于审核过程突发问题,采取“联动”应急措施,审核部与技委会联合进行快速协调与处置,与一线审核组保持顺畅沟通,确保问题的快速、及时、正确的予以解决,确保管理的核心业务和各资源都处于正常运行的状态。

每一位员工都签署了“保密责任及公正性承诺”,对保密性和公正性做出了承诺;

注重与各方的顺畅沟通,诚信对待各界对于认证过程的了解;

与合作方保持“长期合作、共存共荣”的良性互动关系;



重视与合作方的共赢关系，恪守诚信，共同构筑合作与信用的平台；

2017 年年终总结会上要求中层以上管理人员，坚决杜绝在经营管理工作中的不良行为，并加强员工的廉政自律教育，从完善管理制度、加强内控、内部稽查等方面，根除不良行为的发生，诚信认证，保障各方的权益。

【福利保障】

中誉建有完善的福利保障体系，将各种带薪假、婚假、产假和生育津贴等都做了公示与制度建设，员工享有的权利通过各种管理措施和制度予以保障。

向员工提供婚假、产假、带薪年假、病假、事假等法定假期；

为员工缴纳社会保险，意外伤害保险；

每年重大节日向员工发放各种福利礼品；

定期组织员工活动；

年底开展抽奖活动。

【员工健康】

组织员工进行一次全面的健康体检活动，体检后给每位员工提供体检报告；

预备急救药品，以备日常工作中员工突发健康状况的应急措施；

调整工作时间，上、下午工作时间内每 2 小时休息 15 分钟；

办公区严禁吸烟，规定吸烟的员工到指定区域；

按时更换消防器材，参加消防安全演习；

每周和节日放假前彻底清理办公环境；

设有专人负责办公安全；

2017 年未发生办公环境和人身安全事故，也未发现各项安全隐患，为各项业务的开展和社会和谐稳定提供了有力保障。

【顺畅沟通】

为便于上下级、内外部沟通，中誉设有：“审核员学习群”，办公人员有“中誉工作群”，与合作方的信息交流有“外联群”，还设有信息交流平台“CRC 微信公众号”等。

所有员工、审核员在沟通平台中可相互认识、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，让每位奔波在外的审核员都能感到“家”的温暖。

总经理设有“意见箱”，随时听取员工意见，改善管理绩效；

公司大事小事，尽量采取民主集中制，通过会议交换信息，达成决策意见；

员工在工作中遇到难题，部门主管主动指导与缓解压力；

中誉不干涉员工信仰自由，不因民族、种族、国籍、宗教信仰、性别、年龄等对员工采取歧视行为，使员工不仅享有了劳动权利和履行劳动义务，也积极促进了员工关系的和谐稳定。

4.3 绿色环保 节能减排

中誉秉持“保护环境、珍爱自然”之情，本着服务政府、社会、客户大局为原则，切实做好自身节能降耗，主动担负绿色环保的责任，推动节能减排，环保经营，力求促进企业与社会、环境的全面协调和可持续发展。

【绿色办公】2017 年，中誉在升级 ERP 系统后，已经实现了电子阅卷，大大降低了纸张的使用率，提高了工作效率；办公尽量使用电子文件传达；鼓励文件双面打印；推行废物利用；对于快递封皮进行集中处理；电子传真替代纸质传真；推行视频会议；妥善处理办公垃圾等。



【节能减排】 严格执行人走灯灭措施，办公休息时也要关闭照明灯、电脑、显示器；每天下班前关闭所有设备电源及空调电源；在夏季实行空调温度限定的行动；办公照明分区减量控制，加班员工可关闭其他区域照明；电脑设备、耗材、电池等进行特殊处理，减少污染等；

在开展环境管理体系认证审核活动中，积极运用认证技术指导受审核方开展环境保护，促进节能减排；

日常倡导员工绿色出行，减少碳排放，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和时间消耗；

最大限度的减少会议，节约耗费能源的时间；外出办事人员尽量乘坐公交和地铁，减少公车使用；

就餐时要求员工减少不必要浪费，节约粮食，减少就餐垃圾，避免污染办公区；定期美化和绿化办公环境。

4.4 创新发展 服务社会

长期以来，中誉一直注重创新突破与持续发展，致力于提升服务水平和能力，围绕国家经济发展重点布署与政策，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，不断提升技术实力，增强为客户提供优质增值服务的能力。

【新领域拓展】

2017年10月，中誉开展诚信管理体系认证业务，新业务领域的拓展为市场注入了新的活力，给中誉带来了新的发展动力。

【关爱社会】

中誉在2017年积极参与社会活动，回馈社会，以担当社会责任为己任，力所能及助力社会和谐与可持续发展。支持老区扶贫工作，通过商会实现技术精准扶贫。

5 展望 2018

2018年，我们将一如既往的把履行社会责任的理念和要求根植于经营管理的全过程，全体中誉人将继续保持奋斗精神，在深刻变化的市场环境中谋求持续发展，在不断进步的拼搏中奋力前行。

在过年的一年里，我们虽然在经营管理方面，向社会、股东、合作方、客户、员工递交了满意的答卷，在社会责任建设下组织文化的建设上也取得了一定的进步。但我们知道，在新的一年里，我们必将面临更多、更新、更强的困难和挑战，但我们也坚信，市场也同样孕育着新的发展和契机，未来中誉会更加坚定地把履行社会责任融入到发展目标中；将继续执行国家认证认可监督管理委员会的《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，完善中誉自身社会责任制度与体系建设，不断总结经验，严格自律、轻装上阵；在认证业务活动中勇于承担责任，坚持诚信、公正、客观，牢牢把控认证质量；努力创新，积极创新与探索新的认证领域和优秀的服务方式，持续提高整体实力，增强发展后劲；加强全体员工价值观建设，培养员工优质品德；积极参与社会公益活动，推广绿色环保措施，服务社会。

回望2017年，甘苦和荣耀同在，面对2018的机遇和挑战，全体员工将继续脚踏实地、奋勇前行，中誉事业发展再攀新高峰。