

2017年度 社会责任报告



山东正明认证服务有限公司

目 录

1

报告说明

2

公司概况

公司简介

业务范围

人员情况

财务情况

3

社会责任管理体系的建立

企业社会责任的内涵

企业建立社会责任的现实意义

证明认证社会责任的建立

4

履行社会责任情况及绩效评价

遵守法律法规

规范运作

诚实守信

提升服务水平

创新发展

环保与节能减排

员工权益

服务社会

5

社会责任发展规划与展望

报告说明

➤ 报告发布:

本报告为山东正明认证服务有限公司第一份社会责任报告，山东正明认证服务有限公司以下简称“正明认证”。

➤ 报告时间范围:

2017年1月1日至2017年12月31日。

➤ 报告发布周期:

“正明认证”社会责任报告为年度报告。

➤ 报告组织范围:

报告内容涵盖了正明认证在机构管理、业务经营、社会责任管理、环保、员工关怀等各项工作的开展情况。

➤ 报告数据说明:

本报告所引用的数据为 2017 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

➤ 报告参考标准:

本报告依据国家认监委《认证机构履行 社会责任指导意见》，参考国家认监委《认证机构社会责任报告编制指南》以及《GB/T36001 社会责任报告编写指南》并结合正明认证的实际情况进行编制。

➤ 报告可靠性保证:

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

正明认证自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信，传递信任、服务发展。

➤ 报告获取:

本报告按 CNCA 要求结合正明认证自身 实践发布，欲获取电子版，请登录公司网站：
www.sdzmcc.com

地址：山东省济南市经四路11号万达广场C座2610室

邮编：250001

电话：0531-88680977

邮箱：zm@sdzmcc.com

公司概况

◎公司简介

山东正明认证服务有限公司(Shandong Zhengming Certification Service Co., Ltd, 简称ZMCC)是经中国国家认证认可监督管理委员会批准(批准号:CNCA-R-2017-341),具有独立法人资格的第三方认证机构。

公司经国家认监委批准,面向社会各级各类企事业单位,提供质量(ISO9001)、环境(ISO14001)、职业健康安全(OHSAS18001)等管理体系认证服务。

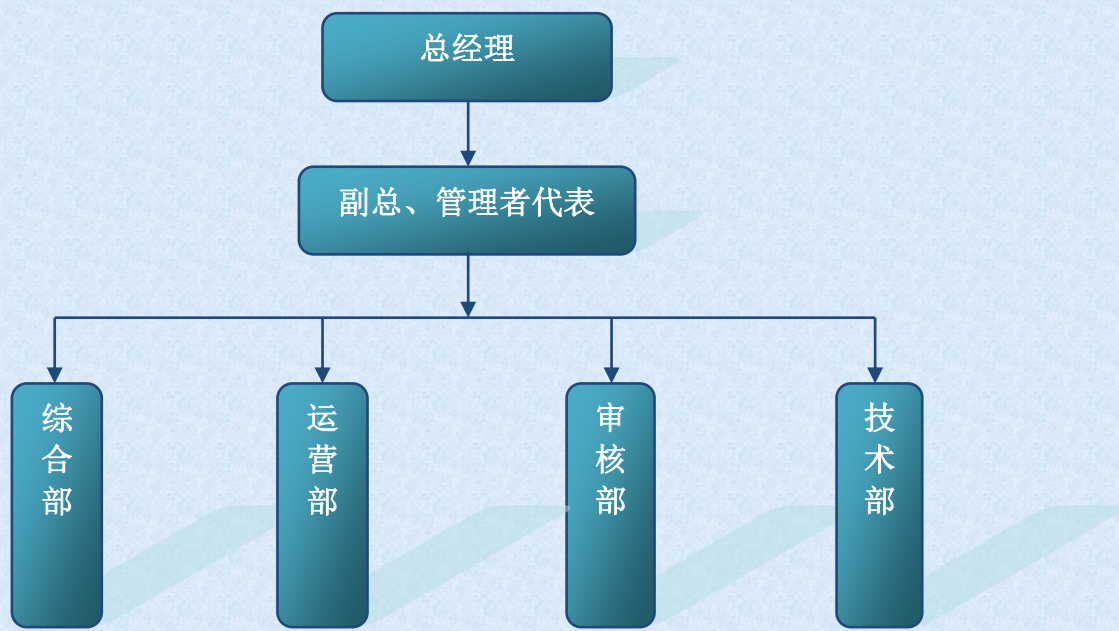
公司引进互联网+服务理念,通过 ERP认证信息上报系统和公司网站实现从申请受理、合同评审、审核调度安排、现场审核跟踪、审核档案上传、资料技术审定、认证证书制作等过程的全面网络化服务,真正达到高效、环保、节能。

公司在人员、技术、工作经费和物质方面配备有充足的资源。拥有众多认证领域内的专家和认证工作经验丰富的专业人才和技术人员,确保所有认证人员胜任本职工作。公司设立了完善的认证服务网络,立足山东,面向全国。

公司全体员工秉承“公正、专业、增值、守信”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管理绩效。

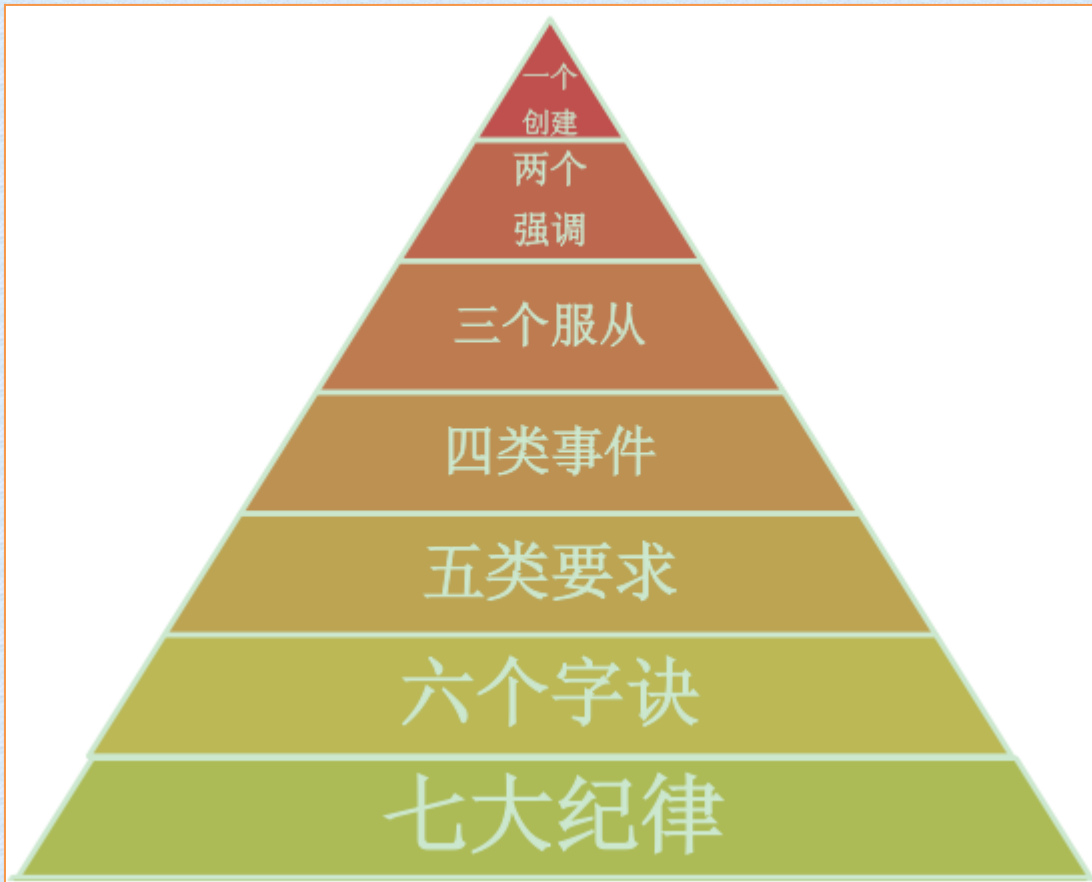


◎组织机构



◎企业文化

公司重视企业文化建设，不断探索、积淀，与时俱进，逐渐形成了富有正明特色的企业文化和价值观体系，建立了独具特色的正明文化金字塔，为正明认证事业的不断发展壮大、为社会各类组织提供高效优质的认证服务提供了源源不竭的动力。



企业文化体系说明：

- **一个创建：**
创建具备活力并具备持续成长能力的队伍，
致力于将“正明”打造成为民族认证品牌。
- **两个理念：**
工作理念：诚信为本；
服务理念：时间就是成本，效率就是核心竞争力。
- **三个服从：**
个人利益服从部门利益；
部门利益服从公司利益；
公司利益服从品牌利益。

➤ **四类事情：**

事情重要又紧急，高度重视立即办；

事情重要不紧急，专人负责重点办；

事情次要但紧急，妥善安排及时办；

事情次要不紧急，按照程序认真办。

➤ **五类员工素质要求：**

积极主动，热情周到，有责任心；

良好的工作能力，良好的学习能力；

说服客户配合主动地按照法律法规及标准的要求去执行；

及时有效的完成本职工作；

自己职责范围内的工作要敢于并善于做决定，超出职责范围的事务及时传递或汇报；

➤ **六字诀：**

态度、及时、有效。

➤ **七大纪律：**

绝不违反“组长负责制，组员责任制”的管理责任制度；

绝不避重就轻，掩盖回避审核发现，出具虚假审核结论；

绝不发生审核过程无法追溯，纠正措施未有效验证，减少遗漏审核程序的情况；

绝不发生审核不到现场，“迟到早退”的情况；

绝不发生冒名顶替其他审核员，低级高用的情况；

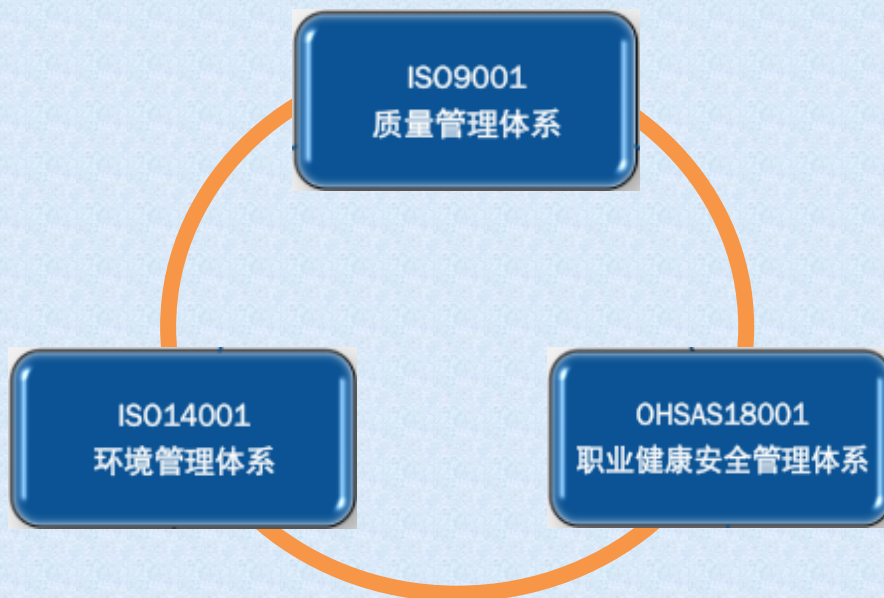
绝不在合同期内参与其他机构的审核相关工作；

绝不审核本人两年内任职或参与过咨询工作的组织。

◎业务范围及发证情况

➤ 业务范围：

经国家认监委CNCA批准，公司可面向社会各类企事业单位，广泛开展质量、环境、职业健康安全等管理体系认证服务。



➤ 发证情况：

截止2017年12月31日，正明认证共计发放有效认证证书29张，其中质量管理体系认证证书10张，环境管理体系认证证书10张，职业健康管理体系认证证书9张。

◎人员情况

正明认证目前共有专职管理人员10人；质量体系审核员：专职5人，兼职4人；环境体系审核员：专职：4人，兼职：2人；职业健康审核员：专职：4人，兼职：2人。

◎财务情况

正明认证注册资本501万元，具有独立法律地位的认证机构，具备财务独立核算的各种资源，在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

本机构建立了完善的财务管理制度，严格按照企业会计准则和相关的财经法规规定，为各级政府部门、投资方及管理层提供财务报告。营业收入来源主要是认证业务收入，财务部负责定期报告财务状况和经营成果。所有财务报告均经过会计师事务所、税务师事务所独立审计，并接受投资方的内部审计与监督。

社会责任管理体系的建立

◎企业社会责任的内涵：

企业社会责任是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。企业社会责任的概念是基于商业运作必须符合可持续发展的想法，企业除了考虑自身的 财政和经营状况外，也要加入其对社会和自然环境所造成的影响的考量。

◎建立社会责任制度对企业发展的重要意义

企业社会责任是经济社会发展到一定历史阶段对企业提出的期望与要求。在现代市场经济条件下，企业对社会生活的影响日益深入，在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。我们看到，有的企业因为未履行其社会责任而走向破产， 也有的企业，因为出色履行社会责任而获得市场的肯定，得到消费者的青睐。

简单地说，企业承担社会责任，对于和谐社会建设、企业的发展壮大都具有重要的意义。随着社会的发展，企业责任将被越来越多的人认识，企业社会责任将进入更多中国普通百姓的视野，这无疑对企业的监督、和谐社会的构建都有积极的促进作用。因此，提高企业的社会责任感有着重要的现实意义。



◎ 正明认证认证社会责任制度的建立

(1) 制定社会责任方针，建立社会责任组织机构

为促进正明认证全方位履行社会责任，公司制定了社会责任方针，建立了社会责任组织机构。

➤ 社会责任方针：

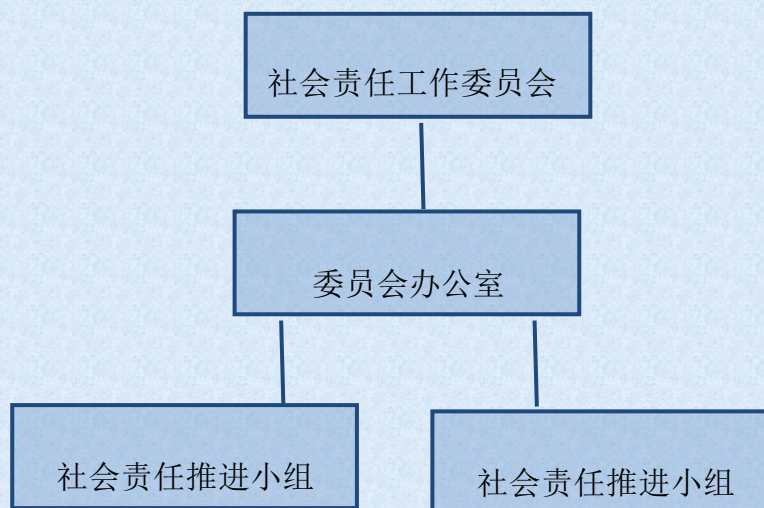
合规运营，诚实守信；传递信任，创造价值。

➤ 社会责任组织机构：

公司首先成立了社会责任工作领导小组，按照工作职责和分工，所实施的每项措施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和适宜性，通过管理评审和定期沟通，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、完善正明认证社会责任建设的有效实施，保证社会责任工作的日常运行，相关部门全力配合社会责任的全面实施，将社会责任工作的点点滴滴融入到正明认证发展进程中的各个方面。

公司社会责任组织机构如下图：



(2) 建立社会责任日常管理体系

正明认证把履行社会责任的要求融入公司运营全过程，完善公司各部门、各岗位

的工作职责、管理要求与行为守则。其职能管理支持体系包括人力资源管理、财务管理、信息资源管理、企业文化和风险控制体系等。

日常管理全面落实履行社会责任的要求，在制度、资源和人员上保障正明认证运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保正明认证全过程履行社会责任，将利益相关方的期望和需求的满足融入到公司日常管理和运营工作中。

(3) 建立社会责任指标体系，推进社会责任管理，加强与利益相关方的沟通

第一、遵守及时性原则，认证过程讲究实效性，各项工作均按时进行，保证指标能够及时反应各项工作的最新发展；第二、遵守准确性原则，严格按照相关方要求进行，不随意改变，提供的数据能够准确反应公司社会责任的基本状况。第三、遵守动态性原则，根据公司内外环境的不断变化而有所调整和改善，反应在推进社会责任方面的实际情况。第四、是灵活性原则，坚持强制性和自愿性相结合的方针，根据实际情况的变化灵活把握，区分为不同性质的指标。

公司识别了存在的利益相关方，包括政府、行业、社区、客户、股东、员工、合作方、环境和社会团体等。公司坚持可持续发展，不断提升社会责任管理水平，不断加强和利益相关方的对话，及时获取利益相关方的诉求，回应利益相关方的期望。特别是明确了责任，促进各方和谐发展。

对利益相关方的责任：

- 政府与行业：遵纪守法，通过可持续发展及诚信经营，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、优质高效的认证服务，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，稳步发展，提高核心竞争力，为股东创造满意投资回报及资产的保值增值。
- 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。
- 环境安全：低碳环保、节能减排、安全发展，通过认证活动，促进全社会的绿

色生态环境建设、促进安全生产水平，推动企事业组织健康可持续发展。



(4) 建立社会责任业绩考核体系

对公司整体、各部门以及员工个人履行社会责任的行为和结果符合职责要求和考核目标的程度进行具体评价，旨在建立促进公司履行社会责任的激励与约束机制，不断提升企业社会责任管理能力。

(5) 建立社会责任信息披露体系

正明认证建立了企业社会责任信息披露的程序，健全企业社会责任信息披露的渠道，通过定期披露社会责任报告或临时披露的方式向利益相关方提供必要的信息，向利益相关方完整、准确、及时地提供企业在履行社会责任方面的信息，并且接受利益相关方监督和管理。

(6) 建立社会责任能力建设体系

公司依据认监委制定的《认证机构社会责任报告编制指南》中履行社会责任的指导思想、基本原则和总体要求，深入的贯彻落实科学发展观，坚持以“传递信任，创造价值”为使命，坚持“公正、专业、增值、守信”的行为准则，有效践行社会责任，建立健全了履行社会责任的内部管理制度。

正明认证建立了职责结构定位图，将社会责任因素融入所有员工的职责中，详细描述各个岗位的职责范围、工作程序、行为指标；明确每个岗位的员工对社会责任管理应尽的义务和应承担的责任，并向承担职责的员工提供必要的权力和保证条

件。

正明认证通过开展重大社会责任活动、研发和应用社会责任管理工具、加 强社 会责任交流以及建立社会责任知识管理体系等重大举措。逐步建立自我学习、 持续 改进的社会责任能力动态发展机制，不断提升公司及其员工履行社会责任的 知识、 技能和意愿，通过有效的制度安排和资源保障，在社会责任实践、管理、 研究、公 益、文化、知识等各个领域增强公司履行社会责任的能力。

为了进一步提高正明认证的管理水平和服务能力，树立良好的公司形象，不断通 过开展认证业务领域的相关活动承担社会责任，正明认证从树立责任意识做起，通过 完善企业民主管理制度，消除就业歧视，加强企业诚信文化建设，建立和谐的劳动关 系，创建企业可持续发展战略。

“质量”与“诚信”是正明认证人一直坚守和秉承的经营理念与核心价值观，公 司把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供优质的认证评价与合 格评定服务、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。此 外，公司还积极投身社会公益活动，为社会的发展用于承担企业的社会的责任。

我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入，我们将会在未来的道路上积极探 索更加有效的工作手段和方法，持续提升认证机构履行社会责任能力建设。



履行社会责任情况及绩效评价

山东正明认证服务有限公司始终坚持“公正、专业、增值、守信”的认证服务理念，在为股东追求利润的同时，兼顾公共利益，积极承担社会责任，达到公司营利和社会责任的良性互动，满足社会和利益相关方的利益。

具体履行情况如下：

1、遵守法律法规

在经营管理过程，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、相关的法律、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，利用现代网络信律风险，实现“事中控制”。

依法执业：

正明认证依据工商管理的经营许可取得合法的工商和税务登记证件，在国家认监委批准的认证领域范围开展认证活动；正明认证认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂和欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序；

制度保证：

正明认证通过内部管理明确对不同认证行业 and 不同产品涉及到的产品标准和资质进行收集和更新实施动态管理，以满足对适用的法律 法规收集和使用的要求；

培训落实：

针对适用的法律法规和 标准要求，经过识别后传递给相关岗位的人员，正明认证管理人员每月召开岗位技术研讨会议，并将研讨的结果发给相关人员。

财务保障：

正明认证认真执行国家的财务和税收制度，全部收入均来源于认证收费，目前财务水平良好可以保证公司正常业务的开展，资本增值保值率持续稳定，各项税款合法上缴。

2、规范运作

体系管理：

为了更好的保证正明认证按照认证行业的统一要求规范运作，机构依据认可规范文件规定，结合法律法规要求编制了公司的体系文件；

风险防范：

为了规范认证机构的运作，对认证风险进行预警和控制，对认证活动中可能出现的认证风险进行识别和分析，形成《2017年度的认证活动风险分析和控制报告》，顺利通过了每年一次的公正性委员会评审，与会委员对于正明认证对风险管理和控制的状况表示满意，截止到2017年12月31日正明认证的认证活动中未发生过风险事故；

人员保障：

充足的人力资源是保持稳定提供认证服务的前提，目前正明认证积极招聘和培养的管理人员和审核人员，公司新增审核员及管理人员的数量完全可以满足认证工作的需求；

内外检查：

利用内部和外部检查的结果对正明认证日常运作进行持续改进是规范运作的一个重要组成部分，2017年内部审核发现的不符合项在一个月内进行了有效关闭。正明认证充分利用内部检查和外部检查的契机，寻找改进的机会，将持续改进作为公司追求的永恒的目标；

严格自律：

正明认证始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《认证认可行业自律公约》等行业规范的要求，从每一个项目的受理开始把关，对于超出范围的项目坚决不予受理，通过市场人员、财务结算的层层把关，严格禁止低价竞争的发生，严格执行行业规范的要求，为认证行业的有序发展做出贡献；

规范管理：

正明认证从受理项目、签订认证合同、认证评定对案卷审阅和证书发放实施了全流程的ERP系统管理，每道工序的工作要求和记录要求都在系统中体现，后道工序对前道工序进行检查，检查中发现的问题及时解决，每月对发现的问题进行统计分析，并由各岗位拿出解决方法对全公司进行培训讲解，以免类似问题出现，规范的管理有效地提高了工作质量和效率；

信息系统保障：

信息网络管理的不断升级为正明认证加强内部管理提供了良好的技术保证和支持，2017年正明认证对不断升级和完善认证流程信息系统，提高了服务器的硬件配置，使信息系统更加方便、快捷、安全。

3、诚实守信

职业承诺：

为了保证整个认证活动的公正性，同时也考虑客户的信息的保密要求，正明认证全体员工（包括管理人员、审核员、技术专家）均签署《公正性和保密声明》，同时设置风险基金，当引发公正性和保密性风险事件时用以支付赔偿；

信息公开：

正明认证将认证活动的要求、流程、费用等信息等公众需要得知的信息在正明认证的网站上发布，并将认证客户的证书信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书、注销证书等）在正明认证网站上公布，根据国家认监委要求将认证客户证书的信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书、注销证书、证书保持、证书变更、证书失效等）按照日报和月报的要求向认监委指定的系统进行上报，为广大用户和政府部门及时准确的掌握认证信息提供了支持和帮助；

拒绝欺诈：

认真研究《中国认证认可行业自律公约》和《认证认可协会关于加强行业自律与诚信建设工作的意见》等行业自律规范，将相关要求体现在正明认证内部管理文件之中，指导公司在市场开发、认证活动中遵纪守法，坚决杜绝商业欺诈行为，2017年度未发生过商业欺诈的投诉事件；

能力保持：

认证人员的能力是获取客户和社会信任的基础，正明认证根据认可要求制定了内部控制文件，对认证人员全部进行初始能力的评价，评价合格的才安排从事相关的认证工作，并持续监督保证持续满足能力要求。此外正明认证的全体审核员都参加了认证认可协会组织的审核员持续教育课程培训和考试，并考试合格；在日常管理中通过对案卷质量的评价寻找审核员能力不足的问题，对审核员进行有针对性的培训和指导，对于可能存在的共性问题制定相关文件和要求传递给全体审核员，不断提高审核

员的能力，更好地胜任其承担的审核任务。

4、提升服务水平

测量需求：

业务人员和顾客对认证意向进行洽谈，充分了解顾客对认证工作的期望和要求，指导顾客填写认证申请书和认证合同；在审核过程中审核人员通过跟顾客进行面对面的交谈，了解客户的期望及以真实情况并向机构反馈，作为持续改进的一个依据，审核结束之后客服人员通过电话询问顾客对认证工作的意见建议，做为工作改进的输入；

满足需求：

业务员根据同客户洽谈的结果将相关信息通过 ERP 系统进行传递，由审核调度按照顾客期望的时间来安排审核活动，同时考虑顾客的需求，尽可能安排当地的审核员执行审核任务，在保证审核质量的前提下，及时进行对案卷评定及后续问题关闭。通过合理安排工作流程、提高工作效率的方法努力缩短认证评定的时间周期。

5、创新发展

建立和优化公司信息化系统

2017年12月正明认证ERP 系统试运行，实现了从受理、审核策划、人员管理、上传案卷、认证评定、证书发放等全过程在线网络办公，提升了管理和工作效率，节约了办公费用。随着业务和管理要求，ERP 系统在不断的完善和升级开发。

6、环保与节能减排

（1）加强环保宣传：

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，正明认证一直加大对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念；

（2）倡导绿色办公：

a. 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；b. 实施办公照明的控制，严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；c. 推进无纸化办公，完善 ERP 系统，所有流程均在系统进行并保存电子档；d. 统一回收废纸、杂志、报刊以循环利用

用资源。

7、员工权益

(1) 维护员工的基本权益，严格执行法律法规

正明认证严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，并结合公司实际，制定与其配套的公司内部规定，切实保障员工的合法权益。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。

(2) 保障员工休假权利

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；

- a. 职工享有婚假、产假和生育津贴；
- b. 职工享有丧假，同时向职工送慰问金。

(3) 员工福利保障

- a. 公司按照国家规定为员工缴纳社会 保险和住房公积金等五险一金，使员工获得 必要的社会保障；
- b. 公司每年免费为全体员工组织全面 的健康体检活动；
- c. 公司每日定期安排员工工间操活动；
- d. 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。

(4) 员工发展

- a. 正明认证一贯重视培养人才，并有针对性的对有潜质的人员进行重点培养；
- b. 2017年8月对新入职合评和人员管理岗进行技术指导；
- c. 每月组织员工对行业法律法规相关标准进行学习，邀请行业专家给员工 进行专业培训，提升员工专业知识和业务能力。

8、服务社会

正明认证从能力、公正性方面保证机构和人员规范运作、诚实守信，使认证活动获得社会 认可和信任。热心社会公益活动，正明认证坚持发展与奉献并重的公益理

念，致力于促进企业发展成果社会共享，积极参与公益事业，坚持将回馈社会的思想融入到公司活动的全过程。

坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，创造价值”为使命，坚持“公正、专业、增值、守信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗。

社会责任发展规划与展望

2018年，我们将一如既往把履行社会责任的理念和要求落实到经营管理的全过程，不断提高各项社会责任工作水平，推动企业社会责任工作再上一个新台阶，树立良好的行业形象，实现企业的健康可持续发展，努力维护我国认证认可声誉，为推动认证认可行业的进步做出积极贡献。

——继续健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；

——建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；

——提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；

——把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升机构的认证活动的有效性；

——加强与国内外同行的在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构的好的经验。

这是正明认证第一次系统的梳理企业社会责任工作，鉴于自身水平和能力有限，我们的工作会存在许多需要改进的地方，我们欢迎社会各界提出宝贵意见。我们将认真对待每一份意见和建议，将其作为我们工作改进的输入，不断持续改进，一起努力共同创建和谐社会。

山东正明认证服务有限公司

2018 年 2 月