



中正国际认证(深圳)有限公司

2017 年度社会责任报告

2018 年 3 月

目录

前言	3
一公司概况	4
（一）公司简介	4
（二）组织架构图	5
（三）核心理念	5
（四）开展业务	6
（五）发证情况	6
（六）人员管理	7
（七）财务状况	12
（八）CNAS 认可	12
二社会责任管理体系和制度的建立情况	13
（一）搭建社会责任工作组织架构	13
（二）建立健全各项制度	13
（三）利益相关方识别和参与	13
三履行社会责任情况	15
（一）诚信责任	15
（二）服务责任	16
（三）环保责任	17
（四）保障劳动者权益责任	18
展望 2018	19



前言

《2017 年度社会责任报告》是中正国际认证（深圳）有限公司自成立以来发布的第二份年度社会责任报告。本着客观、科学、公正的原则，依法展开各项体系认证工作，阐述了公司的社会责任理念、管理和具体实践，是公司认真遵守行业道德、承担社会责任的行为总结。

本报告依据国家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》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，结合本公司的实际情况编制。

本报告为年度报告，包含了 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间本公司的运营状况和责任绩效。

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，两种报告内容一致。电子版查阅请登录公司网站获取，欲查阅纸质版内容请联系公司综合部。

公司网站：www.zozen.com.cn

联系电话：0755-26553166



一公司概况

（一）公司简介

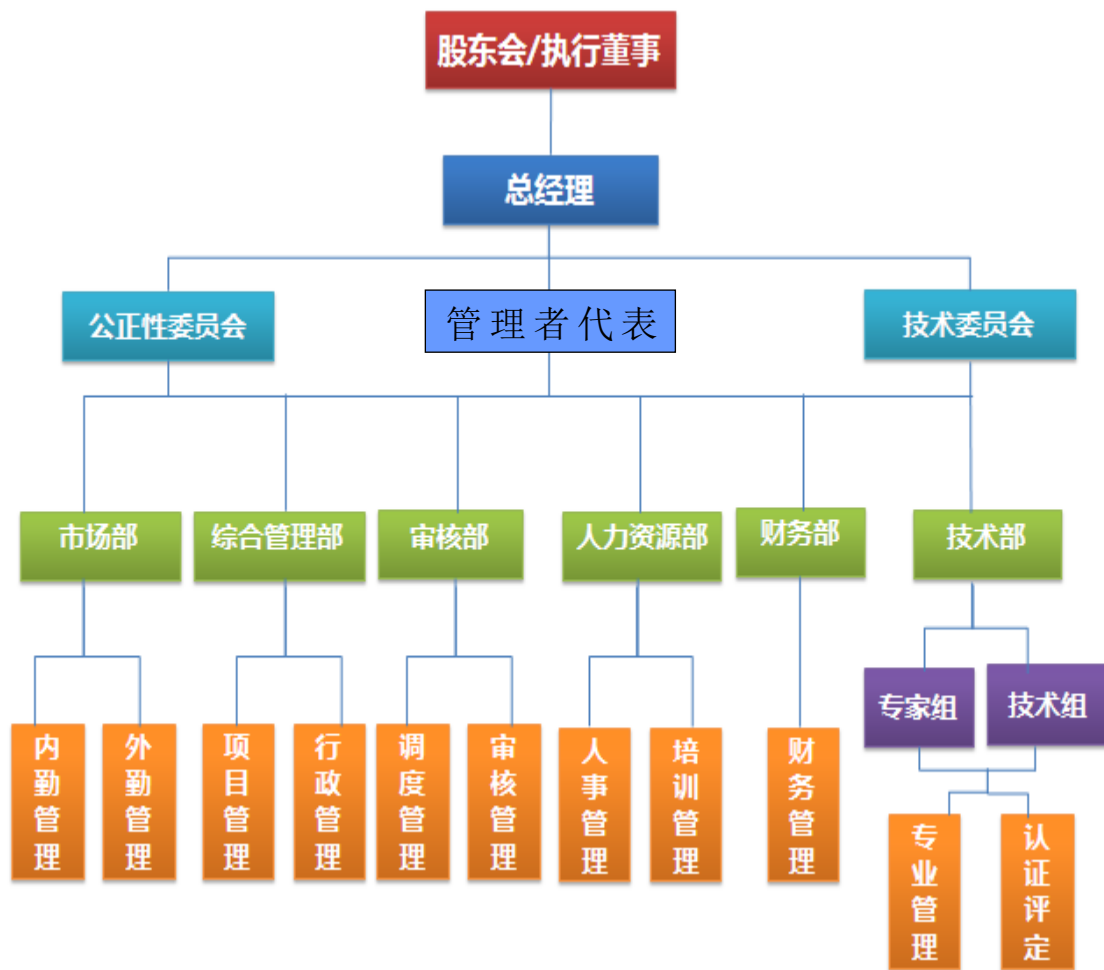
中正国际认证（深圳）有限公司，英文名称：ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.（简称：中正国际认证或 ZOZEN），是依照国家有关法律、法规、规章和国际标准及准则，为客户提供优质、便捷的认证技术服务而设立的。

中正国际认证是经深圳市市场监督管理局注册，具有独立法人资格的第三方认证机构，并经国家认证认可监督管理委员会批准（批准证书号：CNCA-R-2016-258），被授权开展质量管理体系(ISO9001)、环境管理体系(ISO14001)、职业健康安全管理体系(OHSAS18001)、产品认证、服务认证和培训等技术服务业务。中正国际认证同时还是中国认证认可协会的会员单位（编号:C01505）。

中正国际认证作为独立的第三方认证机构，除国家认监委授权开展的第三方认证业务外，还面对广大客户提供培训业务，目前可提供的培训服务包括认证标准以及其应用培训、内审员培训、国家及各地方质量标准培训、国际通用管理理念和方法培训。

中正国际具有一个思维开阔敏捷、实战经验丰富、循循善诱、骁勇善战的团队，我们秉承公正、科学、诚实、守信的原则，为各类型组织提供认证、培训和增值服务。始终坚持建立健全第三方体系认证及相关培训业务的完整的产业链，力争成为本行业可信赖的、具有牵引作用、具有市场影响力的组织。并以此为基础为我们的相关方创造最大的价值。

（二）组织架构图



（三）核心理念

企业使命：民族品牌享誉国际

企业方针：寻求持续改进

企业目标：倍受尊重和信任的机构

企业宗旨：自我提升服务社会

经营理念：顾客至上；诚实、守信、公正、科学

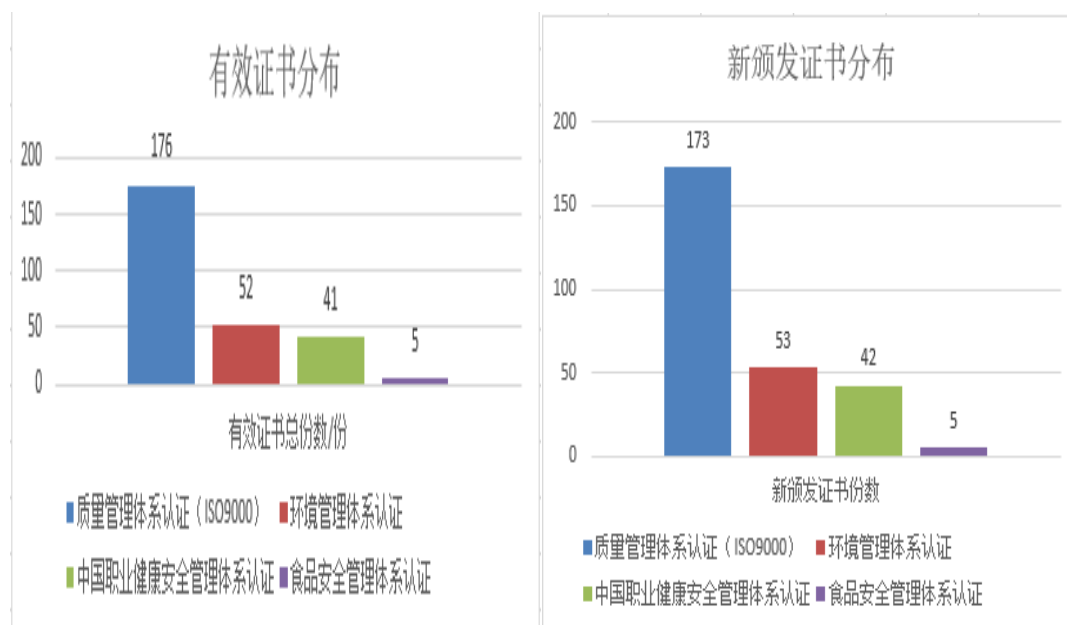
企业精神：尊重我们的行动结果并承担责任

（四）开展业务



（五）发证情况

截止 2017 年 12 月底，公司的认证业务不断发展，经营收入实现稳定增长，截止 2017 年 12 月底公司认证的有效证书 274 张，年度累计新颁发证书 273 张。



（六）人员管理

随着公司的不断发展壮大，为了更好的满足业务发展的要求，构建结构合理的认证人员团队，本年度公司加强了对认证人员的晋级注册和专业能力评定工作的力度，同时也在不断引进优秀的认证人员，截止 2017 年 12 月，公司已经拥有级别专职审核员/审查员 14 人，兼职审核员/审查员 17 人，实习审核员/审查员 42 人，体系专家 43 人。

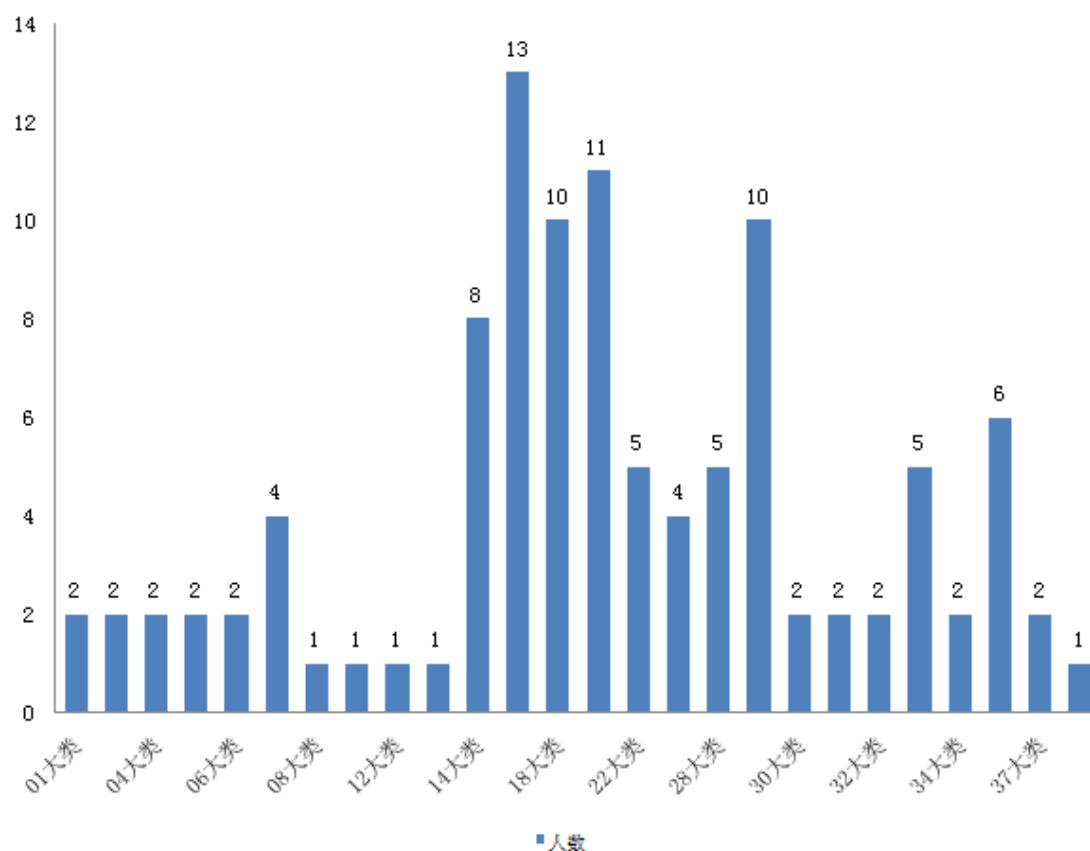
在不断引进优秀人才的同时，加大对现有人员的培训力度，制定并发布了《2017 年中正认证人员年度培训计划》，人力资源部协同审核部，严格执行年度培训计划要求，组织相关人员进行培训学习，不断提高审核员的综合能力。为中正储备了一批具有良好素质及专业能力的人才。



为了更好地贴合公司的认证业务范围发展的要求，促进公司专业人员资源管理走向规范化、标准化、职业化，通过有效管理，更大程度提升人员专业能力。公司对目前拥有的管理体系审核员以及体系专家专业能力进行统计分析，目前审核人员的专业能力覆盖的情况（具体到每个专业大类审核人员的数量），详见图 A、图 B、图 C。

图 A:QMS 审核员/体系专家专业能力分布如下:

审核员Q专业代码大类分布图



体系专家Q专业代码大类统计分布图

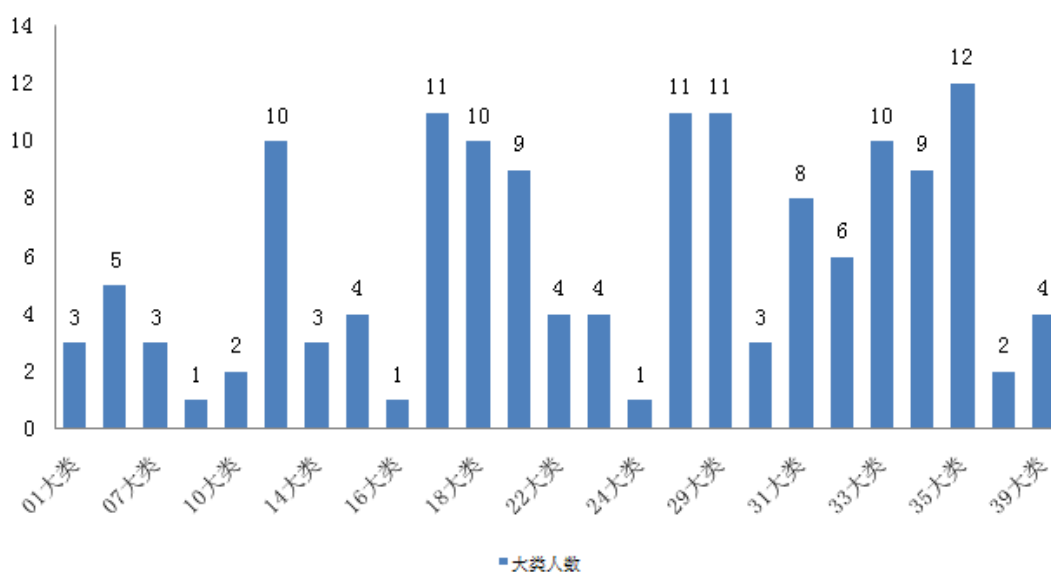
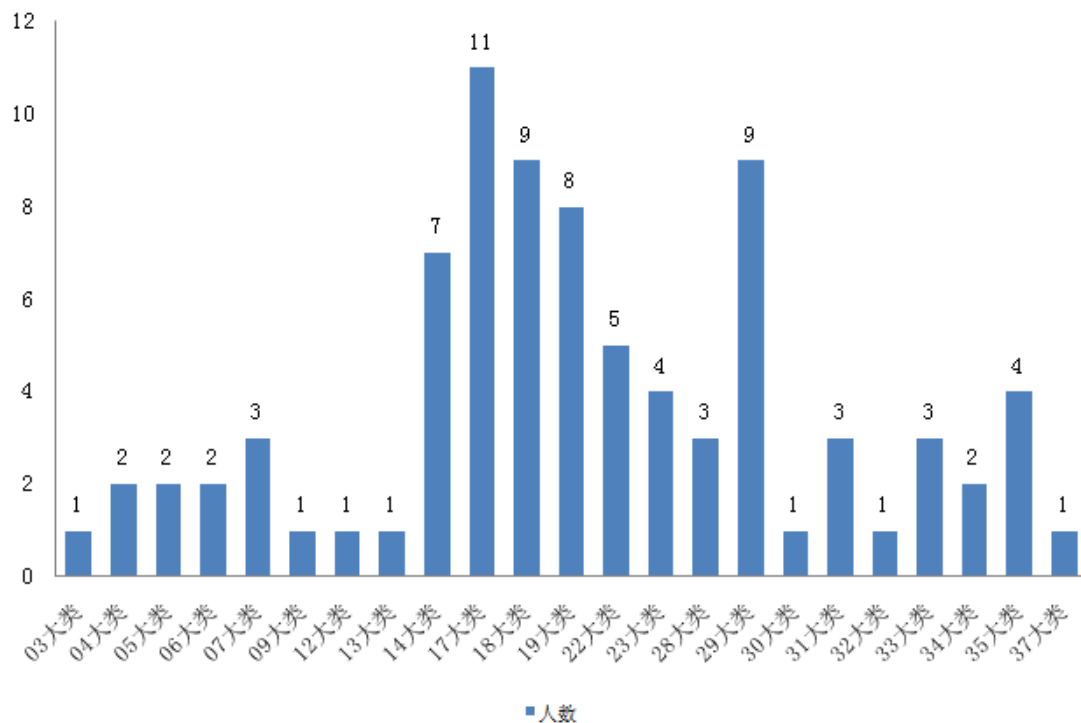


图 B:EMS 审核员/体系专家专业能力分布如下:

审核员E专业代码大类分布图



体系专家E专业代码大类统计分布图

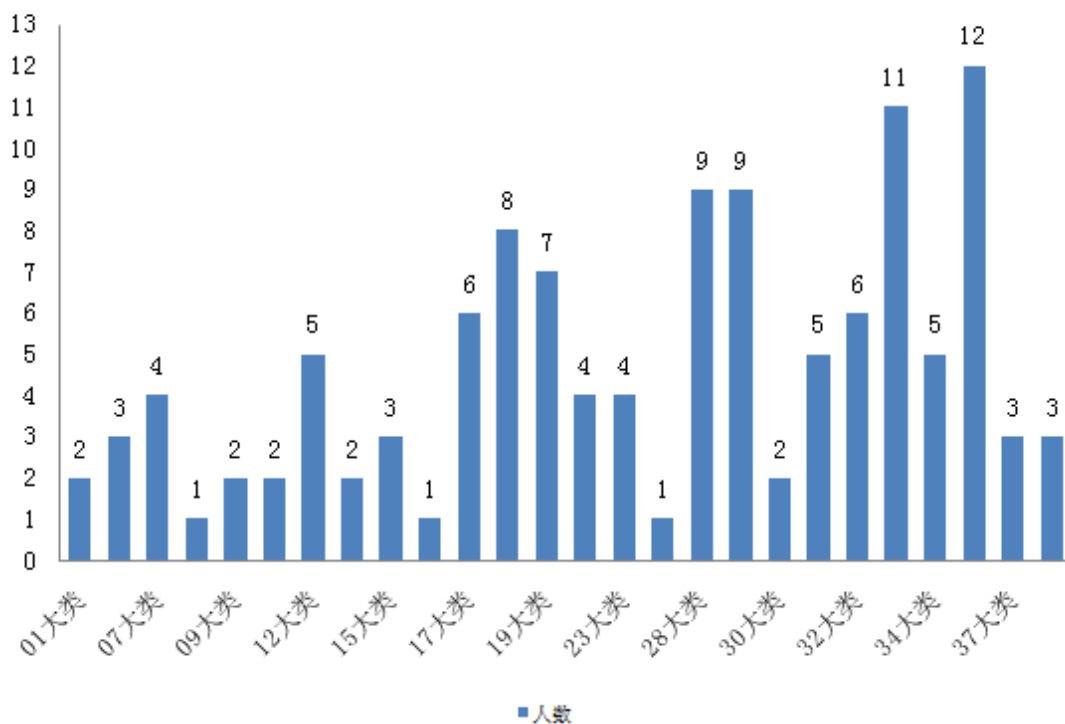
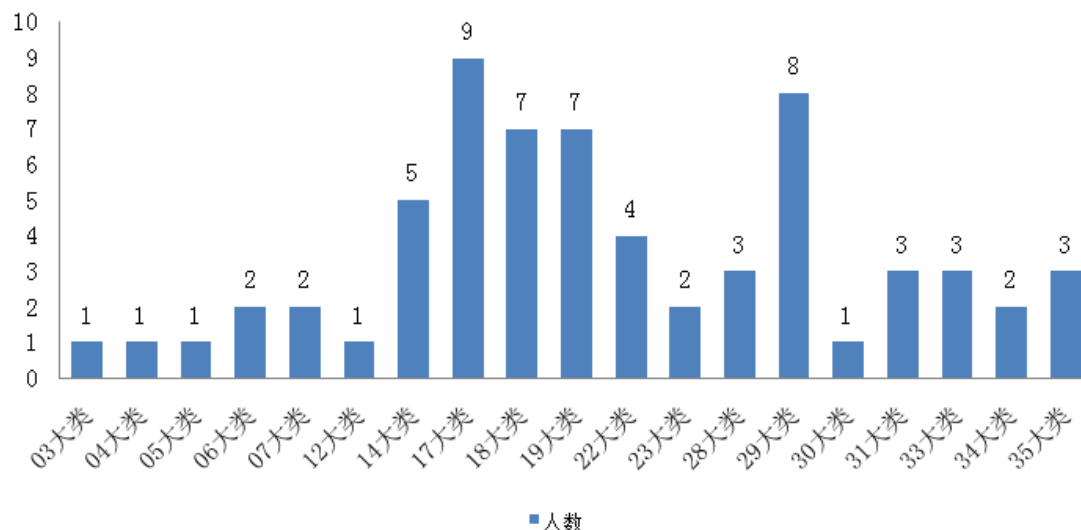
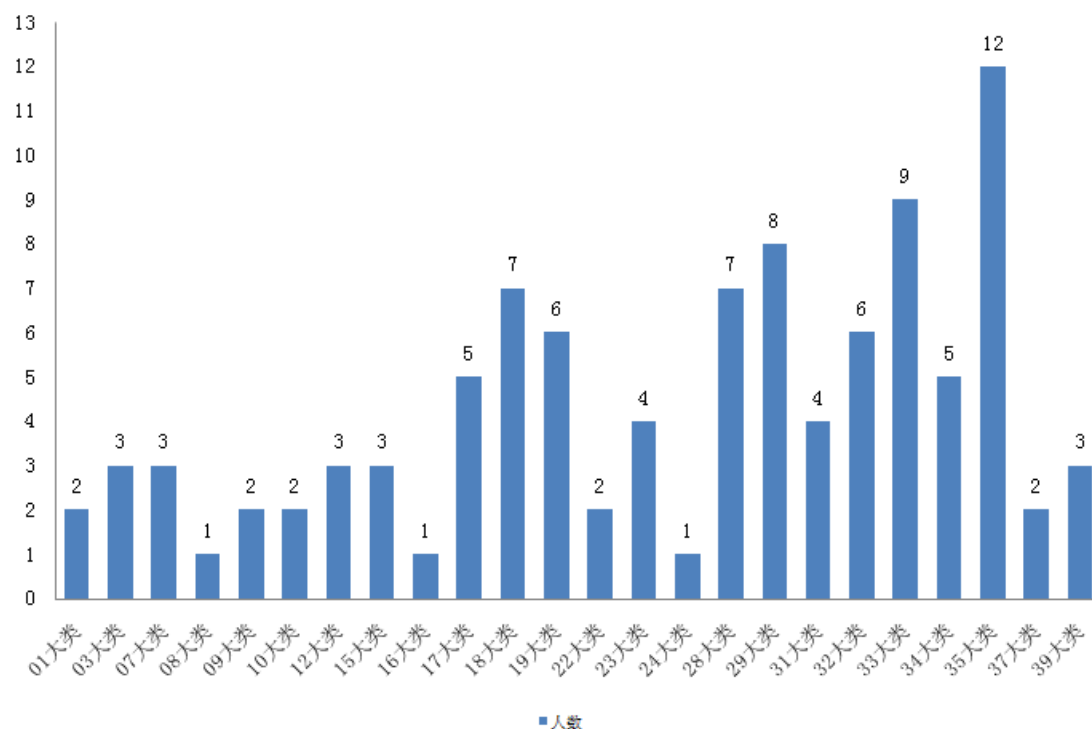


图 C:OHSMS 审核员/体系专家专业能力分布如下:

审核员s专业代码大类分布图



体系专家s专业代码大类统计分布图



随着公司业务范围的不断扩张，不断开发新领域，培养新领域人才，2017 年公司组织审核员参加上海质量教育培训中心举办的《服务认证审查员通用知识培训课程》，在公司内部也组织了服务认证专业知识的课程培训，2017 年度中正通过 CCAA 服务认证审查员成功注册的人员共有 13 人。



（七）财务状况

为提升公司经营管控水平，防范经营风险，更好地支撑公司发展需求，今年来，公司着力加强了财务管控与审计监督力度。一方面着力健全财务管理制度，严控预算管理和财务审批权限；同时，按审计制度和年审计划，公司进行了 2017 年度外部财务审计，并根据审计会计事务所出具了审计报告，及时对风险方面出具了改进方案，做出了改正。另一方面，积极推动财务管理信息化建设，正式启用了金蝶财务管理系统软件，并对财务工作人员进行了软件使用培训，为统一、规范公司财务管理工作迈出了重要的一步。2017 年，在中正领导的正确带领下，全体人员的不断努力，使得中正财务收入保持平稳增长，年度盈利约 58 万元。

（八）CNAS 认可

为了在业内建立公信力，将中正建设成为受尊重和信任的认证机构，赢得政府部门、社会各界的信任，增强了公司的市场竞争能力。2017 年，中正开始申请 CNAS 认可的工作，CNAS 评审员并于 2017 年 12 月对中正开展了管理体系现场认证评审工作。此次评审工作作为中正首次参与 CNAS 管理体系的认可工作，公司全体员工对此次评审工作积极配合，确保了现场评审工作的顺利实施。本次申请认可的范围有质量管理体系（包含 16 个大类业务范围）、环境管理体系（包含 10 个大类业务范围）、职业健康安全管理体系（包含 9 个大类业务范围），如下图：

QMS认可 业务范围	<ul style="list-style-type: none">● 03、04、05、06、12、14、17、18● 19、22、23、29、30、33、35、37
EMS认可 业务范围	<ul style="list-style-type: none">● 03、05、06、12、14● 22、23、30、33、37
OHSMS认可 业务范围	<ul style="list-style-type: none">● 03、04、05、06、07● 09、14、23、33



此次 CNAS 现场认可评审，为公司体系认证认可项目提供了成功的实践案例，积累了宝贵的经验，为后期中正顺利开展其他认证业务奠定了良好的基础。

二社会责任管理体系和制度的建立情况

（一）搭建社会责任组织架构

公司深刻意识到履行社会责任对于认证机构提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展的重大意义。公司为了确保企业社会责任工作的顺利开展，成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，由总经理和管理者代表主持社会责任的相关工作一确保企业社会责任工作的落实，形成以各部门为主导的社会责任管理架构。

该小组主要负责社会责任管理体系的建设工作，包括：组织编制相关制度、文件，汇总提交与社会责任建设有关的议题、信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通与合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。社会责任领导小组的成立，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

（二）建立健全各项制度

公司在实行社会责任体系的同时，还加强对相关人员的社会责任意识教育，建立健全了相关的管理制度，如保密性和公正性管理制度、员工薪酬福利制度、财务管理制度、劳动管理制度等，积极履行相关的法律法规要求，以责任认证、诚信认证为己任，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，规范运作，提高认证有效性和公信力。

（三）利益相关方识别和参与

中正以可持续发展为方向，不断提升责任管理水平，不断加强与

利益相关方的对话与沟通，回应利益相关方对公司的期望和要求，提高各利益相关方对中正发展的参与度和认同度，实现各方和谐发展。

2017 年，我们围绕各利益相关方对社会责任议题的关注方向，通过多种沟通形式进行了有效沟通，我们的主要利益相关方，包括政府监管部门、投资方、获证组织、员工等。

公司认为主要利益相关方及其期望、沟通形式见下表：

利益相关方	要求与期望	沟通形式
政府相关部门（CNCA、CCAA、质监局、商检局等）	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 遵守法律法规及相关要求 ✧ 规范经营和运作 ✧ 增强认证公信力 ✧ 依法纳税，稳健发展 ✧ 合格的认证实施能力和人员能力 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 认证信息传递 ✧ 参加相关会议 ✧ 学习相关政策、法律、法规等文件 ✧ 及时上报相关信息
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 战略发展方向一致 ✧ 规范经营 ✧ 资产的保值、增值 ✧ 权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 定期汇报经营情况 ✧ 召开董事会 ✧ 相关报告
获证组织（客户）	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 提供客观、公正、诚信的认证服务 ✧ 提供优质的增值服务 ✧ 获得持续改进机会 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 客户满意度调查 ✧ 电话、邮件、上门拜访等 ✧ 公司网站
员工（含兼职审核员）	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 合理的薪酬和福利 ✧ 保障员工权益 ✧ 提供良好的职业发展机会、良好的工作环境和氛围 ✧ 员工的归属感，与机构共同成长 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 依法签订合同并交纳社会保险；及时发放薪酬和福利； ✧ 组织员工参加各类培训学习； ✧ 提供职业发展渠道； ✧ 定期进行健康检查；

		<ul style="list-style-type: none"> ✧ 认真聆听员工的意见； ✧ 关心关爱困难员工
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 认证知识的普及 ✧ 认证事业的推动 ✧ 服务社会 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 公司网站公开认证结果信息 ✧ 热心公益、志愿者参与、接受社会监督

三履行社会责任情况

（一）诚信责任

1 遵纪守法

行风方面接受客户监督，改进工作作风，拓宽监督渠道。对于违反国家法律、行业准则、组织纪律的人员，中正坚决采取纠正措施，对相应员工进行严肃处理，严守纪律红线，维护市场秩序和机构形象。

人事方面中正尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同并购买社会保险及住房公积金。各部门做好《劳动合同法》的宣传普及工作，通过各种有效宣传方式使职工知法、懂法、守法。

财务方面遵守国家统一的会计制度和公司财务管理制度等，实现了税款上缴率 100%。

2 规范运作

中正建立、保持并实施了管理体系文件，并根据 CNCA，CCAA 的相关要求建立三级指导性文件，以确保认证活动的规范性运作，保障认证活动的公正性以及认证结果的公信力。

1) 识别和管控认证风险

中正定期从组织、人员、活动以及财务等方面识别认证过程中可能存在的风险并采取有效的控制措施，以预防和降低公司在认证活动

中引发的风险。

2) 规范认证流程

中正的认证人员认真贯彻公司审核流程相关文件，向审核员发放审核员手册，严格控制审核质量。中正结合公司特点建立了能够满足公司业务需求的 ERP 信息系统。贯穿整个认证流程的 ERP 系统可对认证过程进行动态监控，此系统覆盖了基本组织信息登记、合同登记、合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理、文件管理过程。

3) 持续监督管理

中正认证管理岗负责随机抽取当天审核的客户，进行电话回访，审核记录文件包中随附受审核方反馈表进行客户满意度调查。

中正每年按照年度见证计划，对审核员进行内部见证，并将见证结果作为人员培训和人员能力提升评价的输入。

每年开展一次覆盖全公司业务的内部审核，以及不定期的开展专项内审，以确保公司的管理体系持续有效的运行以及认证活动的规范运作。

(二) 服务责任

1 提升服务水平

中正坚持客观、科学、公正原则，以客户为关注焦点，对客户承诺提供公正、权威、贴心的服务，努力为客户提供一站式平台服务。积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多元化的服务活动，使组织建立的管理体系与管理过程有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

认证服务于经济，向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。中正通过积极为企业提供优质、高效和满意的服务，帮助客户提高产



品和服务质量以及管理水平。同时我们的审核员在现场审核时给予企业的增值服务，展现中正的专业性，得到了企业的认可。

2 创新发展

创新能力，是衡量一个认证机构的行业地位、技术实力、品牌价值的重要因素。围绕国家经济和社会发 展重点，中正积极扩展认证领域，创新认证业务模式。目前公司在产品认证、服务认证、管理体系认证等领域不断发展，在打牢基础的同时着手研究拓展其他体系认证，发挥对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

（三）环保责任

中正推行绿色办公理念，开展环境保护和促进节能减排，公司全体员工积极响应节能环保倡议，争做节能环保表率，从细节入手，从点滴做起，采取各种有效措施减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

具体措施有：

1) 节约用电

办公室杜绝“长明灯”；办公室内的电脑、复印机、打印机等办公设备要设置为不使用时自动进入低能耗休眠状态，长时间不使用时及时关闭，以减少待机消耗，短暂休息期间，可使电脑自动关闭显示器，尽量启用电脑的“休眠”模式。下班前要关闭办公电脑、饮水机和照明灯等室内所有用电设施的电源开关。

2) 绿色办公

充分利用电子化办公，推行视频会议；鼓励双面打印，使用再生纸张；科学处理办公垃圾等。

3) 绿色出行

鼓励员工乘坐公共交通工具，或上下班骑自行车或步行；整合公司车辆资源，提高使用效率，倡导低碳出行。

（四）保障劳动者权益责任

员工是中正可持续发展的宝贵财富和资源，中正与员工之间建立形成相互尊重、相互信任、相互勉励、共同成长的和谐关系。中正把员工的发展放在根本位置，大力推进以人为本的现代化管理方式，积极营造人尽其才的良好成长环境，从激发员工潜能、实现员工个人价值出发，以优化人员结构、提高人员素质、革新用人机制、畅通用人渠道为目标，逐步锻造出一支朝气蓬勃、锐意进取、年富力强、勇于创新的技术服务团队，促进企业和员工共同成长和发展。

中正严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等相关法律法规，以努力保障员工的合法权益为前提，制定了《人力资源管理办法》及其相关文件。依法依规和员工签订劳动合同，建立健全员工社会保险管理体系，为员工全额缴纳“五险一金”，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务，促进员工关系的和谐稳定。中正遵照国家及地方法律法规要求，确保员工享受休息、休假的权利。员工享有国家法律法规和公司制度规定的法定节假日、带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、计划生育假等。

公司在员工能力及工作表现等方面实行人性化管理，采用科学绩效管理评价体系，使不同人员有能力胜任并提供符合要求可信任的服务，及时关注员工的职业生涯发展，鼓励员工进行继续再教育及相关专业领域的培训。公司不定期举行相关的培训，培训形式多种多样，面授、网络教学、研讨、交流等等，培训内容包括法律、法规、标准、技术和管理等方面，增强员工从事认证的专业技能和责任感、荣誉感。为便于员工学习新知识，公司每年多次采购各类书籍，开放员工阅读。中正关注员工的福利制度，积极为员工提供各类服务：定期组织体育类活动、定期旅游等，努力实现员工的工作生活平衡。



展望 2018

“传递信任，服务发展”是中正国际认证始终牢记的行业使命与责任。2018年，中正将公司将秉承“诚信服务、稳步发展”的理念，将继续推进社会责任工作，强化“认证为民品质共享”的责任理念，加强与利益相关方和社会大众的沟通交流，积极参与社区建设和社会公益活动，在力所能及的范围内，增加对社会公益的事业的投入，促进公司、社会与环境的和谐发展。

2018 年中正将结合市场发展需求和自身特点，突出机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，加强机构内部质量管理，增强人员质量意识与业务素质，持续改进工作，切实履行社会责任，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，不断提供中正的信誉度和权威性，努力将中正建设成为受尊重和信任的机构。中正致力于提供优质服务的同时，实现员工与公司共成长，以人为本，使员工个人价值和企业的价值得到有机统一；强化科学管理，注重保护环境，实现环境、社会的可持续发展。为社会的发展做出贡献，积极履行企业社会责任，努力成为企业社会责任的表率。