



北京中环质安国际认证有限公司

Beijing ZhonghuanzhiAn International Certification Co., Ltd.

2018 年度社会责任报告

2019 年 2 月 • 北京

前 言

《2018年度社会责任报告》是北京中环质安国际认证有限公司（以下简称“中环认证”）自成立以来发布的第一份报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细展示了2018年中环认证积极履行质量、安全、环境、员工和责任等领域的实践和绩效。

时间范围：本报告以中环认证2018年1月1日至2018年12月31日期间履行社会责任的实践情况。

发布周期：本报告是2018年度社会责任报告。

报告范围：本报告覆盖中环认证总部以及分公司，报告内容涵盖了中环认证在公司管理、业务经营、社会责任管理、环境、员工关怀等方面的工作开展情况。

编制依据：本报告依据国家认监委制定的《认证机构履行社会责任指导建议》基本要求，参考国家认监委《认证机构社会责任报告编写指南》并结合中环认证的实际情况进行编制。

郑重承诺：我们承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述、我公司对本报告内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

中环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要求结合公司自身实践发布，可以通过中环认证的网站www.cciso.com.cn 下载本报告的电子版。

地址：北京市朝阳区八里庄西里 97 号 3 层 302 室
电话：010-65588421 65788101 65588091
传真：010-65564811 邮编：100025

一、企业简介

北京中环质安国际认证有限公司(英文：Beijing ZhonghuanzhiAn International Certification Co., Ltd.简称ZHZA)是依法在国家市场监管部门注册(统一社会信用代码：91110105MA01792L58)、经中国国家认证认可监督管理委员会批准的认证机构（批准号：CNCA-R-2018-393），主要从事ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系等认证业务；同时开展第二方审核及质量提升管理服务。

公司拥有一支能力强、勤奋敬业、作风严谨、敢于担当的各领域审核员队伍和技术专家队伍，并具有丰富的认证工作实践经验；建立了规范的管理手册和认证程序文件、认证实施规则、作业指导书，以及审核员管理细则、行为规范、处罚条例等管理制度以保障“向顾客提供满意的认证服务”宗旨开展认证活动，严格遵守国家法律、法规，以诚立业、以信为本，提供态客观、公平、严谨、科学的认证服务，并结合信息技术最新发展和公司的智力资源优势向客户提供增值服务。

公司对认证活动可能引发的风险进行充分评估，审核员和认证管理人员具有较高的风险意识。加强内部管理，最大限度地降低风险，并对业务运作潜在的风险进行了充分识别，制订了针对性的控制措

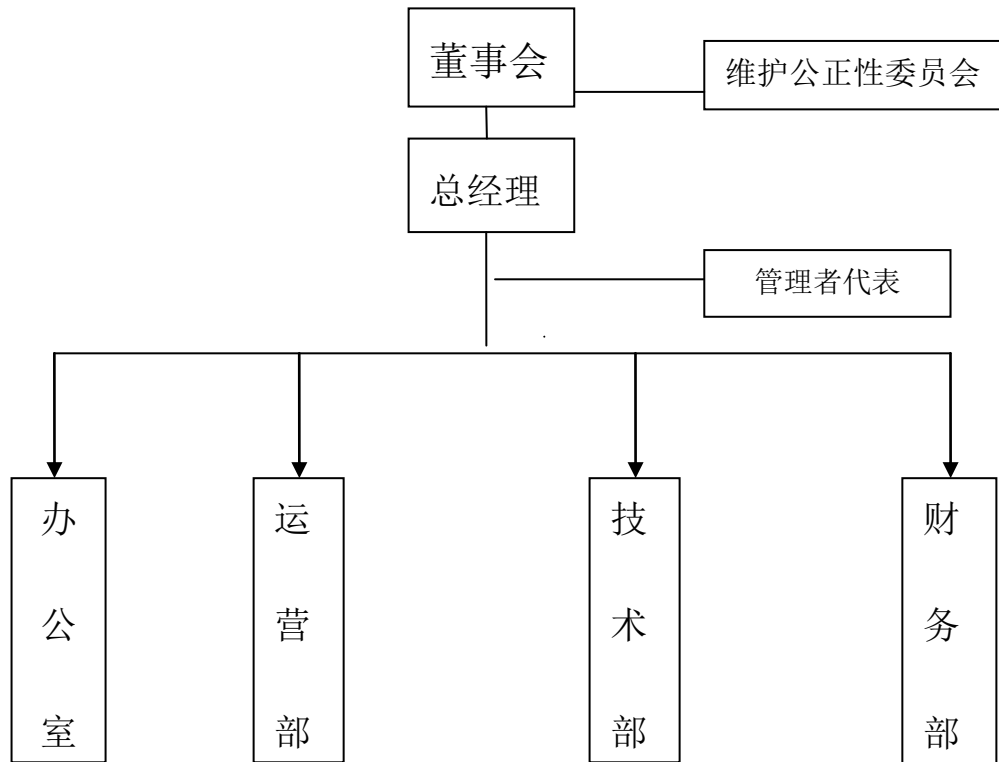
施，设立了风险保障基金。

我们以诚信、务实为根基，以传递信任、服务发展为己任，不断开拓创新，逐步增加新的认证服务领域，积极履行社会责任，大力促进政府、消费者和社会各界积极采信认证结果，建立一个合作共赢的技术服务平台，为推动认证事业的发展尽一份绵薄之力！

我们愿与社会各界携手并肩、共谋发展、共创美好未来！

二、企业组织结构及企业战略

中环认证对本公司的组织结构做出规定 ,组织结构如下图所示 :



方针：规范运作 诚实守信 传递信任 服务发展

使命：规范自我 传递信任 服务企业 科学发展 持续改进 追求
卓越

关注：对社会的责任 对客户的责任

作风：勤奋 协作 卓越 严谨

价值观：公正 创新 奉献 共享

理念：严谨周密 客观公正 管理规范 增值服务 顾客至上

三、社会责任管理体系和制度的建立：

1. 社会责任制度建立的内涵：

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。另外，企业在创造利润、对股东和员工承担法律责任的同时，还要承担对消费者、社区和环境的责任，企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献。

2. 建立社会责任制度对企业发展的意义：

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，有的企业因未履行其社会责任而走向破产，也有的企业，因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、和谐社会的构成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。

3. 中环认证对于社会责任管理体系和制度的建立：

（ a ）中环认证社会责任制度的建立：

为服务和促进中环认证全方位履行社会责任 ,建立了社会责任组织机构，具体如下：

组成	成员	社会责任相关职责
组长	总经理	领导中环全面贯彻和持续有效地执行社会责任标准
组员	办公室	推行：工作时间和员工福利、职业健康、消防安全、培训计划的拟订和实施(含向员工传达社会责任标准)、工作环境改善、节能降耗与环境保护、工伤管理。
组员	技术部	法律法规的收集更新和培训、上级主管部门的检查评估。
组员	运营部	推行现场安全防护(工伤控制)、应急处理、合法用工、员工参与。
组员	财务部	和谐规范的劳资关系的相关标准、工资及福利(部分)标准的执行。
组员	全体员工	学习并遵守标准的相关要求。

(b)建立社会责任指标体系：

中环认证严格推进企业社会责任管理，加强与利益相关方的沟通，主要有：

1)遵守及时性原则，认证过程讲究时效性，各项工作均按时进行，

保证指标能够及时反映中环认证各项工作的最新发展；

2)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映中环认证社会责任的基本状况；

3)遵守动态性原则，根据中环内外环境的不断变化而有所调整和改善，反映中环认证在推进社会责任方面的实际情况；

4)执行灵活性原则，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。

(c)建立社会责任日常管理体系：

中环认证把履行社会责任的要求融入公司运营全过程和日常管理，完善了公司各部门、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、财务资源管理、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、资源和人员上保障中环认证运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保中环认证全面、全员、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中环认证的日常管理和运营工作中。

(d)建立社会责任信息披露体系：

中环认证建立了企业社会责任信息披露程序，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。

(e) 建立社会责任业绩考核体系：

对中环认证整体、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。

(f) 建立社会责任能力建设体系：

中环认证依据认监委制定的《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，深入贯彻、落实科学发展观，坚持以“规范自我，传递信任，服务企业，科学发展，持续改进，追求卓越”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，以“诚信认证、增值认证”为己任，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。

中环认证建立了职责结构图，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，并向承担责任的员工提供必要的权利和保证条件。

中环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。

为了进一步提供中环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，中环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”是中环认证人一直坚守和秉承的经营理念与核心价值观，我们不仅把严格遵守法律和各项规章制度、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，还积极投身到力所能及的社会公益活动中，为社会的发展贡献自己微薄的力量。

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。

四、履行社会责任情况及绩效评价

本公司以“诚信认证、增值认证”为己任，在为股东追求利润的同时，适当地兼顾公共利益，在满足股东对利润的需求时，对承担一定的社会责任，达到公司的营利性和公司的社会责任两者之间的良性

相互作用，满足社会和利益相关方如行业协会、监管部门、获证组织、员工等的利益。具体履行情况如下：

1. 遵守法律法规：

(a) 依法执业：中环认证依法在市场管理监管部门注册取得合法的营业执照，在国家认监委批准的认证领域范围开展认证活动；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。

(b)反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为： 中环认证在认证活动中，严格遵守相关的法律法规的要求。 在市场开发过程中，与客户签订标准的认证合同，继续完善场开发人员及审核员的工作管理制度，坚决杜绝不正当竞争及商业贿赂情况的出现。

对于提出认证申请的客户，都由专人进行认证状态查询及评估，不符和申请要求的，绝不受理，从而在源头上确保受理申请的合法性和有效性。

治理商业贿赂一直是公司的一项重点工作。我公司每年都要对全体员工进行行为规范教育，使每位员工都把远离商业贿赂牢记在心，都能充分理解到商业贿赂的危害性。同时公司建立督查制度，对每一个合同的执行情况都从始至终保持在可控状态下，对每一个审核组都做到审核前提醒，审核中抽查，审核后回访调查，坚决堵住有可能产生商业贿赂的每一个环节。通过教育和制度化的管理，本年度我公司

没有发生一起商业贿赂的行为。

(c) 制度保证：中环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适用的要求。

(d) 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，中环认证的管理人员每月组织召开岗位技术研讨会，并将研讨的结果发给相关人员。

(e) 财务保障：中环认证认真执行国家的财务和税收制度，公司的全部收入均来源于认证收费，目前财务水平良好，可以保证中环认证正常业务的开展，资本增值保值率持续稳定，各项税款合法上缴。

2. 规范运作：

(a) 体系管理：为了更好地保证中环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中环认证的体系文件，计划2019年度通过CNAS认可评审。

(b) 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《2018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，参会委员对中环认证的风险管理和控制状况表示满意，截止到2018年12月31日中环认证的认证活动中未发生过风险事故。

(c) 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，目前中环认证积极不断招聘和培训管理人员和审核人员，人员配置完全可以满足认证工作的需求。

(d) 内外检查：利用内部和外部检查的结果对中环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。中环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，将持续改进作为中环追求的永恒的目标。

(e) 严格自律：中环认证始终自觉遵守《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、分公司、财务结算的层层把关，严禁低价竞争，严格执行行业规范要求，为认证行业的有序发展做出贡献。

(f) 规范管理：中环认证从项目受理、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，全部流程的工作要求和记录要求都在系统中体现，可对前置进行检查，发现问题及时

解决，每月对发现的问题进行统计分析，并由相关岗位拿出解决方法对全公司进行培训，避免类似问题发生，规范的管理有效的保障了工作的质量和效率。

(g) 分公司风险控制：目前中环认证共计1家分公司，为了全面提升分公司运营管控能力，提升项目运行效率，加强管理，中环认证出台了多项管理规定，扎扎实实做好管理改进工作。为了有效规避认证活动的风险，对所管辖的分公司，在设立初期由总部相关人员进行实地考察，成立之后结合内审进行现场工作检查，以保障认证审核过程中工作规范、持续发展。并分别与分公司签订《分公司承诺书》，规范分公司的管理要求。

3. 诚实守信：

(a) 职业承诺：为了保证整个认证活动的公正性，同时也考虑客户信息的保密要求，中环认证全体员工（包括管理人员、审核员、技术专家）均签署《公正性和保密声明》，同时设立风险保证基金，当引发公正性和保密性风险事件时用以支付赔偿。

(b) 信息公开：中环认证将认证活动的要求、流程、费用等公众需要得知的信息在官网中发布，并将认证客户的证书信息（包括新发证书、暂停证书、撤销证书等）在官网中查询，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、保持

证书、变更证书、失效证书等) 按照日报和月报的要求及时在认证认可业务信息统一上报平台进行上报 , 保障用户和政府部门及时准确的了解认证信息。

(c) 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 , 将相关要求体现在中环认证内部管理文件之中 , 指导中环认证在市场开发 , 认证活动中遵纪守法 , 坚决杜绝商业欺诈行为 , 2018 年度未发生过商业欺诈的投诉事件。

(d) 能力保持 : 认证人员的能力是获取客户和社会信任的基础 , 中环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 , 评价合格的方可安排从事相关的认证工作 , 并定期监督评价 , 以保证持续满足能力的要求。此外中环认证的全体审核员都参加了中国认证认可协会组织的审核员持续教育课程培训和考试 , 并全部考试合格。在日常管理中中环认证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 , 不断提高审核人员的能力 , 更好的胜任审核任务 , 满足审核要求。

4. 提升服务水平 :

(a) 测量要求 : 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与顾客进行面对面的交谈，了解客户的期望并以真实情况向机构反馈，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，作为工作改进的输入。

(b) 满足要求：通过合理安排工作流程，减少认证审核周期时长，2018年度中环认证将认证周期的时长作为重点指标控制，满足客户的要求，通过一年的努力取得了良好的效果。

6. 环保与节能减排：

(a) 加强环保宣传：中环认证严格遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，持续带动认证客户降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式打造认证客户的绿色竞争力。

(b) 中环认证使用的“电子化审核系统”，在行业内率先实现“无纸化审核”，成为审核流程优化的行业引领，为认证行业节能减排做出了突出贡献。

(c) 公司积极引导、鼓励并努力践行绿色办公、绿色出行理念，在自身日常业务活动中尽量做到环保节能减排。借助业务系统、企业邮箱、QQ群、微信群等信息化手段的使用，多用电子邮件，少用电

话，少用传真，推进无纸化办公进程。在日常工作中，复印机、打印机都准备白纸和单面纸两种纸，一般内部使用的资料尽量使用二次纸张，对外的使用白纸打印，有效地节约了大量的纸张。办公室空调按照国家节能要求进行调节。做到人走灯灭，杜绝长明灯、长流水。在工作中培养员工节约水、电、纸的意识。最后下班离开的员工要全面检查各个办公场所的水、电、窗的关闭情况等。为员工在适宜的办公区养花种草，净化空气，美化环境，最大限度地降低碳排放。

7. 员工权益：

员工权益就是要遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

（a）维护员工的基本权益，严格执行法律法规

中环认证严格遵守《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。

（b）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；公司建立健全了《考勤管理规定》等各项制度。

1) 职工享有婚假、产假和生育津贴，同时公司组织员工向结婚职工送结婚礼金；

2) 职工享有丧假，同时向职工送慰问金。

(c) 员工福利保障

1) 公司按照国家规定为员工缴纳社会保险等，使员工获得必要的社会保障；

2) 公司每年免费为全体员工组织全面的健康体检活动；

3) 公司每日定期安排员工工间操活动；

4) 组织员工参加健身会所的健身活动；

5) 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。

(d) 培训培养工作

1) 组织员工参加学习审核培训；

2) 组织进行了“公司认可要求”培训、“公司关键岗位及系统操作”培训、“审核案卷评定的准则及关注问题”“认证风险控制的分析和控制”培训；按计划组织员工进行培训，并对培训效果进行跟踪评价。不定时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。

(e) 考核及奖惩机制

1)每个岗位进行工作量化，员工每月根据自己的工作情况进行自评，并且年底再评价，实行绩效考核。

2)在管理人员和审核人员中开展岗位学习、继续教育和评比“优秀审核员”、“优秀员工”等形式的活动，并提供技术交流和学习机会。

8. 服务社会：

(a) 中环认证始终坚持发展与奉献并重、经济效益和社会效益兼顾的公益理念，致力于促进公司发展成果与社会共享。积极倡导和调动员工热情参与社会公益类活动，在力所能及的范围内积极回报社会。在公司业务发展的同时关注社区发展，积极与所在社区办事处和工会衔接、沟通，商议共同举办适合的公益活动等事宜，努力与其建立伙伴关系，为协同共建创造条件。

(b) 根据自身发展，努力向社会提供多个新增就业岗位，通过多种渠道招聘员工，在一定程度上缓解社会就业压力，为维护社会稳定尽到了企业责任。

(c) 中环认证从能力、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，安信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。

五、对未来履行社会责任的计划

坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“规范自我，传递信任，服务企业，科学发展，持续改进，追求卓越”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”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。

我们将：

(a) 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；

(b) 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；

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

(d) 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；

(f) 加强与国内外同行在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构中好的经验。

在今后的工作中，我们将更加积极地履行社会责任，增加对社会公益事业的投入，积极参加当地的教育、文化、社区建设以及扶贫济困等社会公益活动。充分发挥认证机构的优势，在自己力所能及的范围内更多地回馈社会，贡献社会。

我们还将以更加积极的姿态履行社会责任，提高对社会公益事业的关注度和投入，积极参加所在地的教育、文化、社区建设以及扶贫济困等社会公益活动，充分发挥认证机构地域辐射范围大、涉及客户覆盖面广的优势，在力所能及的范围内进一步提高对社会责任的贡献度。