



中政国誉认证（广州）有限公司

2018 年度社会责任报告

二〇一九年三月十一日

一、前言

本报告是中政国誉认证（广州）有限公司发布的第一份社会责任报告，阐述了我公司作为独立的第三方认证机构在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、时间、绩效和对未来的展望。本报告向政府及各级认证及质量管理部门、获证客户、员工和公众汇报我公司在落实坚持标准、公正规范、服务至上、持续改进的质量方针；公司将以“责任认证、诚信认证”为己任，以“匠人之心雕琢每一个认证产品！以真心、诚心服务于每一个客户，致力于助推中国的服务质量提升，助力企业服务价值创造”为服务理念；不断提升认证公信力、实现可持续发展等方面做出努力。

1、编制依据

本报告依据国家认监委（国认可【2012】52号文）《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，并参考了 ISO26000:2012《社会责任指南》的相关内容进行编写。

2、时间范围

本报告以中政国誉认证（广州）有限公司2018年1月1日至2018年12月31日期间履行的社会责任实践为主。

3、发布周期

本报告为年度报告。

4、报告范围

本报告涵盖了中政国誉认证（广州）有限公司正在备案的SC01和SC14服务认证领域业务。

5、数据来源

报告中的信息数据来源于中政国誉认证（广州）有限公司的正式文件、统计报告。

6.关于本报告的真实性承诺

中政国誉认证（广州）有限公司总经理**程成**向认证主管部门、利益相关方及消费者公开**郑重承诺**：

本报告真实反映了本机构自取得CNAS认证许可后年度内的基本情况，工作情况，以及相关社会责任的履行。本报告的内容客观公正，真实可信。

二、认证机构基本信息

1. 机构基本信息

中政国誉认证（广州）有限公司（简称：中政国誉）是经广州市越秀区工商行政管理局批准注册成立，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准许可的具有独立法人地位的第三方合格评定认证机构。认证许可批准号：CNCA-R-2018-467。批准日期：2018-11-15 日。

公司地址：广州市越秀区环市东路472号粤海大厦。

邮 编：510051

传 真：020-87001480

电 话：020-87001480

2. 方针、理念

中政国誉的质量方针是：坚持标准、公正规范、服务至上、持续改进；

中政国誉的服务理念是：以“匠人之心雕琢每一个认证产品！以真心、诚心服务于每一个客户，致力于助推中国服务质量的提升，助力企业服务价值创造”

认 证 业 务 范 围：SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证、

SC01 无形资产与土地服务认证。

3. 组织结构

中政国誉下设审核部、技术部(含培训)、市场部、财务部、综合管理部共五个部门。认证管理人员 7 人，均具有大专以上学历其中1 人在认证行业从事审核工作多年，有着丰富的工作经验。目前专职审核员 5 人，兼职审核员 1 人，中政国誉将严格按照CCAA和CNAS的相关规定，竭诚为客户提供认证、培训及相关工作的优质服务。

4. 开展业务情况

本公司于2018年11月15日取得CNAS-R-2018-467认证批准书。所有与认证业务有关的工作正在筹划之中，目前还未正式受理认证业务，已备案了许可范围内的“SC14 商品售后服务评价认证”和” SC01无形资质产和土地”有关领域的认证规则。

5. 人力资源与认证业务的匹配情况

截止 2018 年 12 月底，中政府国誉有专职认证人员 12 名以上，其中注册专职服务认证审查员5名，注册兼职服务认证审查员1名。专职认证管理人员7名（含待转会人员2名）。所有注册人员未发生与注册准则不相符的违规职业行为情况。

自公司取得CNAS认证许可批准（2018年11月15日）后，开展了认证管理人员和专职、兼职审查员的业务培训与审查业务演练。要求所有人员在CCAA继续教育学习平台至少5门以上相关课程（2门专业课、3门通用课）网络视频学习，对相关法律法规、认证知识、拟从事认证领域的标准

研读、行业动态、企业服务评价、服务体验技术、服务接触特点等方面进行学习，对提高管理人员和认证评审人员的能力有显著效果。

目前公司所有专职审查员均有能力对受理企业认证申请评审，审查员数量满足审查组组建要求。为适应业务发展的需要，公司已制定了2019年人才培养计划。自认证许可批准后，2018年底新注册服务认证审查员5名，待转会2名。聘请经验丰富的ISO9001质量管理体系审核员和服务认证审核员退休人员一名，开展内部认证人员管理与认证技术、知识培训，对服务认证的特性，国家标准理解、评审过程等进行了全面系统的讲解。培训后，相关人员能满足工作需要。

按目前公司的业务量，专职审查员和认证管理人员基本满足要求，随着业务量的上升将进一步增加专职、兼职审查员人员，逐步覆盖广东省至扩展到全国各省份。

6. 财务状况及财务审计情况

目前公司正进行拟从事许可范围内的认证规则备案工作，正式的认证业务还未开展，认证营业收入为零，纳税为零。公司与主营业务有关的开支主要花费在以下方面：

为宣贯GB/T27922-2011、GB/T29725-2011、GB/T23793-2017、GB/T23794-2015、GB/T31950-2015等与商品售后服务评价、品牌评价、合格供应商信用评价、企业诚信评价等有关的标准宣贯费用；建设、维护公司网站费用；公司人员的薪酬和福利、社保等。

2018年度的财务审计报告由“湛江润泰会计师事务所”出具《中政国誉认证（广州）有限公司2018年度会计报表审计报告》（湛泰审字【2019】第3号），该报告客观真实地反映了公司的收支情况。本机构的财务情况不存在问题。（会计师事务所资质证书等资质证明，见审计报告扫描件附件）

三、社会责任管理体系和制度建立情况

1、履行社会责任的措施及制度规定

无论是生产型企业，还是服务型组织，都生存于社会大环境中，因而组织在日常一切活动中，都必须把履行对社会的责任作为自己的崇高使命。作为“传递信任，服务发展”的第三方认证机构，中政国誉将围绕深入贯彻落实科学发展观，以“责任认证、诚信认证”为己任，建立健全法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督相结合的认证认可管理模式，完善认证认可体系，提升认证认可服务能力”要求，率先承诺并披露社会责任实践，责无旁贷。只有这样，机构才能得到社会的认可，才能发展壮大。社会责任是一种社会期望，反映了政府的要求、行业的需求、民众的信任、生态的影响和社会的关切，贯穿于整个认证生命周期。因而履行社会责任不仅与企业管理者，与企业的每位员工都息息相关。对认证企业来说，坚持规范运作、诚实守信是基本要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。本公司将履行社会责任和编制社保责任报告列入了公司管理目标，分解到每个责任部门，制

定了实施方案，并要求在内部质量审核和管理评审时对履行社会责任情况进行检查，每年编制机构社会责任报告。

2、体系运行和自我改进情况

中政国誉自成立之初就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意义。成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括总经理、副总经理、管理者代表以及各部门负责人。领导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，从组织上保证了社会责任管理体系的建立和实施，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。

2018年，公司全体人员认真、系统、全面的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和建制，不断完善内部管理要求，并就相关文件进行全员培训，确保拥有一支认真、担责、向上的管理团队和一支思想和技术过硬的审核员队伍。公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成认证机构年报、人员年报工作。

3、利益相关方的识别和参与

中政国誉致力于搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，让各方更多地了解中政国誉认证公司，积极支持认证事业的发展。

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府相关管理部门（市场监督管理总局、发改委、认监委、认可委、认可协会等	严格遵守相关法律法规，独立公正、规范运作，增强认证公信力，提高认证有效性。	接受政府监管；协助认证执法；参加相关会议和活动；及时上报相关信息。
员工	依法签订用工合同并交纳社会保险；合理的薪酬与福利；职业发展与提升；安全、健康良好的工作环境；营造员工的归属感，与机构共同成长。	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；提供职业发展渠道和空间；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见；关心关爱困难员工。
客户（委托方）	提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务；提供优质、增值的服务，向社会传递信任，服务发展。	以客户需求为导向，优化服务；建立反馈渠道，开展客户满意度调查并进行分析；认证结果公正有效。
社区及公众	认证知识的普及，认证产品的关注，认证事业的推动。	热心公益；志愿者参与；接受社会监督。
投资方（股东方）	战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、权益保护。	根据质量方针，公司充分考虑各环境因素，制定质量目标，保证投资方权益。

四、履行社会责任情况和绩效评价

1、认证有效性

为保证获证组织服务能力的有效性，公司的认证规则中规定了获证企业通过初审后还须进行年度监督评审，要求获证企业对社会公众明示认证标志，以此接受各相关方的监督。为此公司网

站专门设立有在线投诉平台，接受企业顾客的服务评价和直接投诉，并设立了投诉信息反馈流程。规定了在复评和监审时，获证企业对顾客投诉的处理情况是企业认证证书的星级升降/暂停/撤销的重要条件之一。同时公司随时关注媒体新闻和获证组织的突发事件，对于恶性事件、重大产品或服务事故，均有暂停或撤销认证证书的措施。在接下来2019年即将开展的认证活动中注重上述要求的实施。

2、规范运作

公司成立伊始便认真贯彻执行国家认监委《认证机构管理办法》相关要求，对认证人员进行严格管理，对诚信自律、技术人员和服务能力各方面都有严格要求，建立了风险识别和控制机制。如《认证风险管理控制程序》、《认证人员管理程序》。公司所有认证人员（管理人员和注册审查员）均与公司签署了公正性声明和保密承诺。建立了人员档案资料信息库，对档案有严格的管理措施。

在加强机构能力建设方面，公司除每月度的认证人员培训外，还坚持每月组织内部培训，紧抓人员能力提升，从内部质量体系等方面进行管控。

3、诚实守信

中政国誉认证（广州）有限公司自成立以来，通过公开文件、公司网站、微信公众号的方式公开公司各项与客户密切相关的信息，包括服务内容、范围、收费标准等。公司所有审核员在入职时均与公司签署《保密及公正性承诺》，明确保密和公正性方面的要求和义务。已做好了审核组现场审核时应签署的《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明以增强客户的信任程度的要求。公司日常进行审核真实性调查，确保避免虚假审核。

中政国誉认证（广州）有限公司自觉接受社会各界的监督，包括主管领导、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申诉和投诉意见。公司通过公开文件、网站、微信公众号等方式公布通信地址和联系电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申诉和投诉处理流程，各相关部门在接收到投诉信息或通报后，及时反馈到公司综合管理部，由综合管理部按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。

4、宣贯国家标准，与企业共识社会责任义务

贯彻党的十八大、十九大精神，坚持推动全国各行业售后服务的规范化和有序发展，以第三方认证来促进全社会服务水平的提高。公司推行企业诚信和售后服务认证，就是履行社会责任的重要工作之一。认证是市场经济条件下加强质量管理，提高市场效率的基础性制度，其本质属性是“传递信任，服务发展”。服务认证还是质量管理的“体验证”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”。服务认证作为基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，对提升服务供给质量、完善服务市场治理体系、增强中国服务国际竞争力，满足人民美好生活需要具有积极的促进作用。习近平总书记提出“中国制造向中国创造转变”，《中国制造2025》制造业政策，是中国政府实施“制造强国”战略的首个十年纲领。为此，本公司基于时代发展前沿考虑，从事服务认证当属国家产业政策配套的服务技术措施实施者，倍感无上荣光和使命感。

获证企业提升售后服务水平，减少顾客投诉、避免争议、避免恶性事件和群体事件发生，是建立和谐社会的组成部分。企业按国家标准认证履行服务，履行服务承诺，即履行了重要的社会责任。宣贯《商品售后服务评价体系》《商业企业品牌评价与企业文化建设》《企业诚信管理体系》《商业信誉评价体系》《商品经营服务质量管理规范》《合格供应商评价规范》等国家标准及行业标准的社会实践，全面推动企业参加“服务认证”，具有非常重要的社会意义：

一是促进企业按标准要求建立服务管理体系，制订科学的服务制度，参照标准对以往的不足之处进行整改，使服务系统得到良性运转。

二是促进企业以认证来约束服务行为，在获得认证以前，企业可以做高水平的服务，也可以做一般水平的服务，但是通过服务认证，则有可能对企业必须达到一种高水平服务的意识产生，而服务水平的高低最终会以认证的星级向顾客彰显。

三是获得国家标准服务认证的企业，通过对企业的服务能力水平做出的公正、公平、可靠的评价，可以在产品包装和服务场所使用星级服务标识，给顾客最直观的理解和信赖的依据。企业通过服务认证，则意味着在同行业中的服务水平达到了国家标准要求；通过服务认证，也要可使企业的服务品牌彰显最大的优势。另外，企业售后服务水平的高低直接影响甚至决定着企业服务品牌的创建。

5、做好开展认证业务准备工作

公司在即将开展的商品售后服务评价体系服务认证、企业诚信、信用评价认证中，以“为一线服务人员提供评优奖励和保障”，体现“企业社会责任”要求，寻找企业“在质量、节能、低碳、环保和创新等方面承担持续发展责任；履行法律法规各项义务的责任，注重以人为本，合法雇佣员工，合理安排工作时间，尊重员工及其权益；开展社会责任活动，包括消费者权益保护、相关利益方权益维护、自然环境保护、促进社区发展和公益事业”等。

注重认证实践积累与认证技术研究，以第三方合格评定的形式对企业进行企业社会责任感方面的引领和行业表率作用。通过服务认证促进员工权益的提升，促进企业建立服务一线员工的精神和物质奖励机制，“提升社会服务水平，为消费者保驾护航，为企业品牌创造新价值”方面，实现中政国誉价值所在，彰显公司全体认证人员的社会责任使命。

6、员工权益

公司已严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规要求，依法与每个员工签订并履行用工合同，为每名员工购买社会保险和人身意外伤害险，建立了保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，有完善的薪酬制度、奖励制度，严格执行国家规定，履行周末双休制，凡加班、节假日等均有加班费，够条件的员工享受带薪年假。公司特别重视人才和培养人才，坚持培训工作从不间断。

7、环保节能减排

环境污染日趋严重，国家出台了一系列举措倡导绿色环保、建设生态文明。中政国誉自成立以来响应国家号召，在日常工作中力求做到节能减排、绿色办公、绿色出行。我们合理安排照明布局，在醒目处张贴节约用电、用水标志，做到人走灯灭，下班所有电脑及用电设备关闭。实行

无纸化电子办公，大部分文件审阅及流程审批均在自动化办公系统中进行。控制易耗品的使用，提倡使用二次用纸。领导外出办公带头乘坐公共交通。

8、服务社会

作为一个企业，除了以自己的优质产品和最好的服务消费者和社会外，企业还肩负着社会的责任。公司鼓励员工参与部队、社区服务、捐赠、献血、看望孤寡老人等，关心支持教育、文化、卫生的等公共福利事业。对参与社会活动的员工给予奖励。

五、结束语

2018年是中政国誉认证（广州）有限公司跻身认证行业的开局年。在国家认监委的领导下、在国家认可委和认证认可协会的指导和帮助下，中政国誉以积极、客观、公正、规范地开展认证活动、履行社会责任、遵守法律法规、保证员工合法权益、营造和谐的工作环境、节能减排、服务社会等方面有了一定的姿态和认识。但我们深知，作为一家年轻的认证机构，我们还有很多不足，距离社会期望还有差距。特别是如何提高认证的有效性和价值，真正服务于社会 and 消费者还有很大的上升空间，我们决心在国家认监委领导下把各项认证工作、履行社会责任做的更加扎实，更加有效。

2019年，我们将在已有的认证业务范围内确保认证技术和能力满足要求的同时，开拓新的认证领域的认证服务，为客户提供更满意、具有价值的认证服务。

中政国誉认证（广州）有限公司感谢行业各主管部门和社会各界的大力支持和帮助。

新的一年，载满新的希望，我们将砥砺前行全力开启认证业务，确保实现中政国誉的社会责任和目标，接受行业各主管部门和社会各界的监督和指导。

中政国誉认证（广州）有限公司

二〇一九年三月十一日