



深圳市中鑫认证检测有限公司



## 2018 年度社会责任报告

深圳市中鑫认证检测有限公司

Shenzhen Zhongxin Certification and Testing Co., Ltd.



## 一、关于本报告

### 1.1、报告说明

本报告是深圳市中鑫认证检测有限公司（CCQC）发布的第一份社会责任报告，诠释了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、实践、绩效和未来展望等。目的是向政府及行业监督管理部门、投资方、获证客户、合作伙伴、员工、公众报告本机构为落实“守法诚信，独立公正；规范管理，创新服务；客户满意，持续发展”的治理方针和“以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢，”的公司使命，不断提升认证公信力、实现可持续发展所做的努力。

### 1.2、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》（国认可〔2012〕52号）和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求进行编写。

### 1.3、时间范围

本报告重点披露了2018年7月16日至2018年12月31日期间深圳市中鑫认证检测有限公司在守法诚信，独立公正；科学管理，规范服务；用户满意，持续发展，积极开拓，锐意进取，节能降耗、员工权益和服务社会等方面的实践状况。

### 1.4、报告范围

本报告范围覆盖深圳市中鑫认证检测有限公司所有活动。

### 1.5、数据来源

报告中的数据来自深圳市中鑫认证检测有限公司依据有关认证认可相关法律法规、规范及公司各项管理制度的具体实践及其统计记录或报告，以及政府及行业监督管理部门与第三方评价机构提供的信息。

### 1.6、名称说明

为便于表述，“深圳市中鑫认证检测有限公司”在报告中以“中鑫认证”“公司”“我公司”“本机构”来表示。

### 1.7、语言版本

目前本报告仅提供简体中文版，包括纸质版及PDF电子文稿两种形式。电子文稿可以通过 [www.szccqc.cn](http://www.szccqc.cn) 网站，便捷地获取。



## 二、机构概况

### 2.1、总经理致辞

以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢是中鑫认证的使命。

为客户提供有价值的增值服务，捍卫客户的永续经营；把中鑫认证建设成为客户心目中的行业标杆是中鑫认证的愿景。

认证机构作为在社会及经济活动中具有特殊地位的第三方公正组织，必须具有与生俱来的公正性、公信力和社会责任三重属性，肩负着“传递信任，服务社会”的重要使命；公司只有秉承“守法、规范、公正、专业、增效”的原则，竭诚为客户提供高质量的管理体系认证服务。才能说明企业具备了相应的社会责任，具备了企业灵魂这一精神支柱。

深圳市中鑫认证检测有限公司作为年轻的一分子，认真审视自身特点，确立了“以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢”长远目标。经过近一年的正式运行，中鑫认证确立了自身的市场定位、营销渠道、审核流程、审核员管理、绩效考核、风险防范等全新管理模式，为满足和适应认证市场的需求，为客户不断提供贴心增值服务，做了全面的、有益的尝试和探索。

这是深圳市中鑫认证检测有限公司第一次编写机构的社会责任报告，里面蕴含了我们的心路历程与总结，对未来的美好憧憬，稚嫩、不妥之处。欢迎各界指正！

签名：付兵



### 2.2、机构简介

深圳市中鑫认证检测有限公司（简称“中鑫认证检测”或“CCQC Certification”）是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的第三方专业认证机构；具有独立第三方公正地位专业认证机构。主要从事质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）认证业务。

公司愿景：为客户提供有价值的增值服务，护卫客户的永续经营；把中鑫认证建设成为客户心目中的行业标杆。

公司使命：以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢，

质量方针：守法诚信，独立公正；规范管理，创新服务；客户满意，持续发展。

未来，公司将秉承“守法、规范、公正、专业、增效”的原则，成为为客户提供高质量的管理体系认证服务。守法诚信，独立公正；科学管理，规范服务；用户满意，持续发展。积极开拓，锐意进取，为客户打造中国本土最好的综合性认证服务企业而努力！

### 2.3、目标

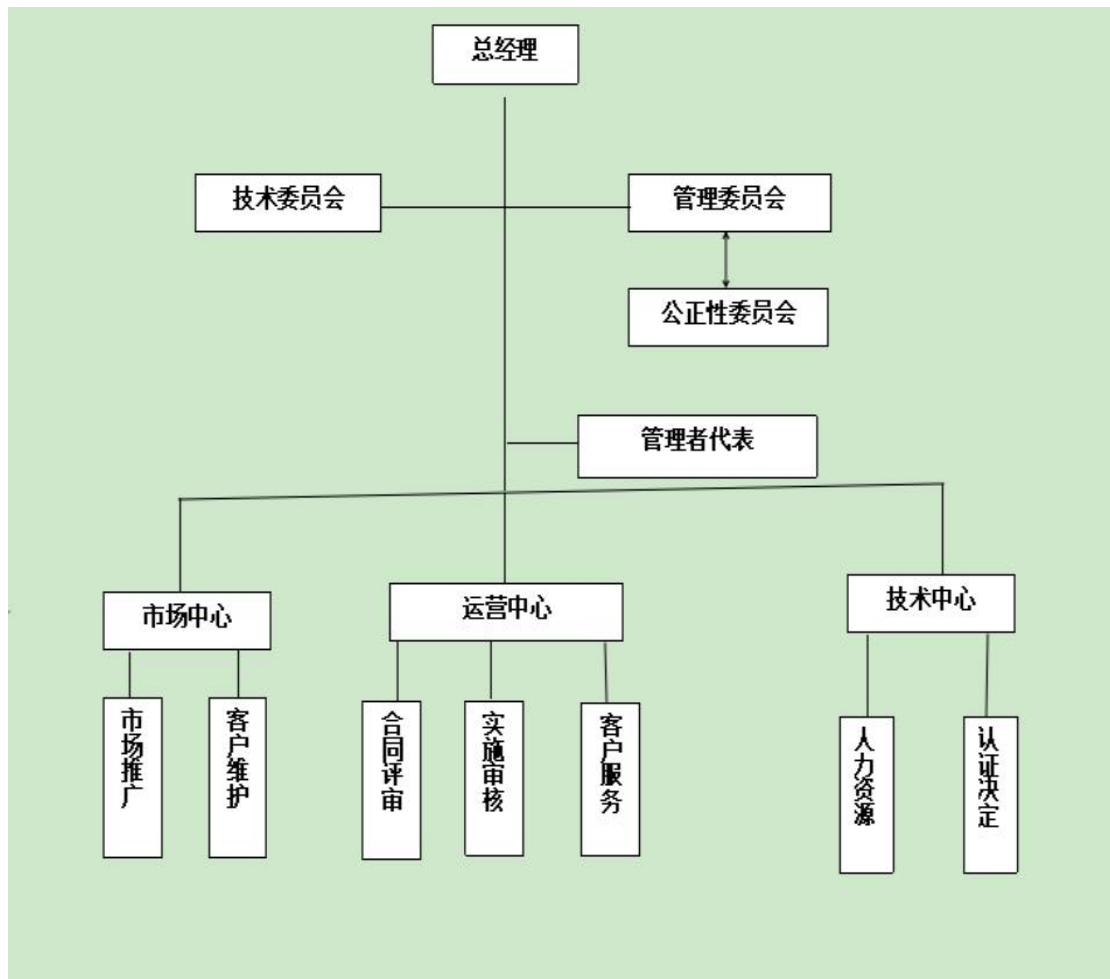
一成为可持续发展领域领先的认证和培训服务提供商；

一成为利益相关方认可的最佳认证和培训服务提供商；

一以区别化的知识、能力、交流方式，最高的效率来交付我们的服务，力求实现超越客户和相关方需求的目标。



## 2.4、组织结构



## 2.5、业务领域

- 质量管理体系认证（GB/T19001-2016/ISO9001:2015）
- 环境管理体系认证（GB/T24001-2016/ISO14001:2015）
- 职业健康安全管理体系认证（GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007）

## 三、社会责任管理

### 3.1、责任理念融入战略

社会责任管理正在被全球越来越多的企业关注、探索和研究。深圳市中鑫认证检测有限公司努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动本机构与社会的和谐发展。



### 3.2、积极开展责任治理

深圳市中鑫认证检测有限公司是具有独立的法人资格的认证机构。由投资者代表组成的董事会，任命总经理，对领导班子主要负责人进行监督管理。中鑫认证实行总经理负责制，设立管理机构，落实董事会决议，负责机构日常工作。

深圳市中鑫认证检测有限公司成立了维护公正性委员会、技术委员会，以保证机构实施认证活动的公正性。根据所获得的足够客观证据做出认证决定，确保认证活动客观独立、公开公正、诚实信用。

### 3.3、建立改进责任机制

深圳市中鑫认证检测有限公司证明明确了社会责任推行工作计划，把对政府、投资方、客户、公众、合作伙伴、员工的履责要求融入到本机构日常经营的全过程，落实到各部门、各岗位。

制定工作行动计划：结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能部门。

推进社会责任项目：各部门根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。

评估社会责任绩效：定期对社会责任项目进行评估，评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。

实施责任沟通管理：积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请其参与认证有关的社会责任活动。

### 3.4、确定利益方期望

通过全面识别机构的主要利益相关方，并与之沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望。

利益相关方	沟通渠道	期望与关注点
政府和相关部门	工作会议及汇报	符合法律、法规要求
	信息披露	诚信合规，有序经营
	与地方政府合作	认证的社会效益和公信力
投资方	信息披露	战略发展方向
	股东会议	资产的保值增值
	投资人会议	规范经营



获证组织	投诉处理	提供客观、公正的认证服务
	邮件、微博、微信	获得持续改进机会
员工	OA 系统、邮件	保障员工权益
	内部杂志、论坛	获得职业发展
	例会、公布栏	具有荣誉感
公众和社会	行业论坛	获得对称的信息
	行业会议	认证的公信力
	公益慈善活动、志愿者工作	服务社会
合作伙伴	日常业务交流	客观、公正、共赢
	合作伙伴会议	拓展合作领域

## 四、社会责任实践与绩效

深圳市中鑫认证检测有限公司始终坚持“守法诚信，独立公正；规范管理，创新服务；客户满意，持续发展”的方针。环保节能降耗、员工权益、服务社会作为履行社会责任的核心主题。以“以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢，”为使命，以提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证结果为已任，朝着成为守法、规范、公正、专业、增效、可持续发展能力的认证机构方向迈进。

### 4.1 遵守法律法规

中鑫认证开办以来自觉遵守法律、法规及机构规范运营的其他要求，遵循《中人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保证认证公信力，促进各方采信认证结果。

#### 4.1.1 依法建章

遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》的规定，将相关要求融入本机构的《管理手册》和管理文件中。通过对认证活动引起的利益冲突可能性进行动态的分析和识别，对可能存在的公正性威胁采取了预防措施，以避免、消除或最大限度的降低认证风险。

公司针对认证申请、合同评审、审核时间、专业范围界定、多场所抽样、审核员安排、现场



审核、认证决定等环节制定了明确的作业指导书，并根据认可规范的更新予以及时更新；建立了初次审核授予、监督审核保持、再认证审核更新以及特殊审核扩大、缩小、暂停、撤销及已认可认证证书转换的保障机制。

### 4.1.2 依规运营

确保所有可以影响认证活动的人员或委员会成员公正行事，且不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其他方面的压力而改变认证结论。由来自客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门代表、非政府组织（包括消费者组织）等相关方组成的维护公正性委员会，对本机构活动的公正性实施持续性的监督。

组织全体管理人员、审核人员、技术专家、公正性委员会、技术委员会及分支机构全体人员（必要时包括合作方）学习各项法律法规，确保各项认证活动符合规定要求。

深圳市中鑫认证检测有限公司崇尚高标准的商业道德，维护良好企业形象，努力建设公平、公正、和谐的认证氛围。在公司刚刚成立之初制定了《审核员职业操守守则》，旨在为审核人员从事审核活动或与公司利益密切相关的日常活动时，确保能遵守的职业诚信、保密制度、利益冲突和廉洁方面满足要求，确保审核人员的审核行为和日常活动符合公司要求。

中鑫认证严格按照工商经营许可、国家认监委认证机构批准的范围；国家认监委（CNAS）的相关要求中进行经营。

中鑫认证坚决反对不正当竞争、商业贿赂及欺诈行为。

### 4.1.3 【主要绩效】

公司对认证可能引发的认证风险和新出现的、变化的风险进行了识别和评估，并对由此引发的责任做出了安排，购买团体商业人身意外险 20 万元 RMB / 人；组织员工开展户外活动，陶冶情操、激发激情，增强员工体质。

开设总经理信箱、加强管理层与员工沟通。重视审核人员队伍建设和人才价值，关注能力的培养，提供良好的成长环境，努力使审核人员以敬业、积极、乐观的心态，认真完成每一次的认证审核工作。在机构发展的同时，实现审核人员队伍与机构的共同成长。

2018 年财务审计报告表明中鑫认证财务状况稳定、所有权明晰，各项税款严格按国家税务规定执行。

## 4.2 规范运作

中鑫认证恪守《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》要求，以开展“责任认证、诚信认证”为己任，遵循国际惯例和国家标准，服务于顾客、社会与经济发展，提高认证的公信力和影响力。

### 4.2.1 规范管理

公司依据 CC01:2015 标准要求，不断完善机构的管理体系，形成了体系运行、监督、评



价、自我改进的机制。

从审核项目的承接、申请评审、审核策划、审核组长指派和审核人员的确定、文件审核、计划编制、审核实施、认证决定及证书发放实行全程管理和控制，确保了各项认证活动符合要求。

采用基于风险（认证风险、企业经营风险）的审核管理模式，从维护公正性委员会、人员管理、认证实施、认证决定、内部管理等方面，对涉及认证活动的全过程、对公正性构成威胁的所有要素、活动进行识别分析，并进行风险评估，逐一制定对策措施并加以落实，从机制、制度上保证认证活动的规范运作。

公司建立了内部审核、管理评审、审核档案稽查、现场监督抽查、专业学术讨论、质量分析工作例会等日常运营监督机制，确保内部管理体系持续符合认证认可规范的要求。

### 4.2.2 规范服务

明确认证审核工作要求，规范认证审核行为，保证认证审核的质量。严格按照《认证认可条例》和《认证机构管理办法》的要求，确保认证活动的完整、客观、真实。

公司每月由总经理召集、审核部经理、市场总监、各部门经理参加的管理例会、专题讨论会，主要评审公司日常管理过程中规范运作的问题以及考核目标达成情况。

制定了审核档案评价标准，设立专门岗位，对所有的认证档案进行合规评审，并按照审核档案评价标准对审核组长进行打分评价，并与审核员的绩效挂钩。

制定了实习审核员、审核员、审核组长上岗前实施现场评价制度，建立档案、设立专门岗位，指定专人对所有进入公司的实习审核员、审核员，不论是专职还是兼职审核员、审核组长上岗前必须进行见证合规评审，并按照审核评价标准对审核员和审核组长进行打分评价，不达标者不得上岗。

### 4.2.3 良性市场开拓

中鑫认证以“稳定和无风险经营”作为长期的工作目标，大力培养自己的直销队伍，在开发和选择客户时严格把关，对于虚报人数、资质不全、体系运行无效、认证动机不良等不满足认证条件或严重影响认证有效性的认证申请，坚决不予以受理或不予以通过认证。

### 4.2.4 资质监控

根据《质量管理体系认证实施规则》，我公司对获证企业的资质管理严格，增加客服专员对企业资质进行跟进，对获证组织的“资质”状态进行跟踪和管理。确保资质持续有效，降低认证风险。

## 4.3 诚实守信

中鑫认证自觉遵守行业自律，倡导以科学、公正、透明的态度，营造一个规范、健康的认证市场。一贯保持诚实守信，注重机构品牌建设，以公正、公平、公开、自律的方式，将



履行社会责任融入到认证活动的全过程，用科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会的信任。

### 4.3.1 严守自律作表率

严格执行《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构公平竞争规范—认证价格自律规定》等行业自律规范，在认证活动过程，坚持客观独立、公开公正、诚实信用的原则，不断提高认证质量，主动接受社会各界监督，以优质高效的服务回报社会。

### 4.3.2 信息公开

中鑫认证对认证证书实施动态管理，相关证书信息及时在公司的网站公布了查询渠道，对暂停、撤销和颁发认证证书等相关证书信息、审核信息及时呈报国家认监委、国家认委和认证认可协会，为广大客户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。

### 4.3.3 主要绩效

所有员工均签署了《公正性和保密性声明》，承诺率达 100%。

2018 年未发生商业欺诈、投诉事件。

公司与每一个认证客户签订了具有法律效力的协议，建立了要求获证客户对其体系变更和发生重大责任事故的申报和处理机制。

## 4.4 提升服务水平

中鑫认证紧跟市场需求和社会要求的发展，紧跟国际和国内先进的合格评定技术，策划安排各类认证人员编制作业指导书、总结认证审核和管理体系实践经验；根据经济发展和行业技术发展，拓展新的业务范围，积极为获证组织提供增值服务。

### 4.4.1 开展多样化服务

组织举办各类标准宣贯会、管理体系整合案例分析讲解和实际应用研讨、管理者代表研讨会等活动，推进对各类标准的理解与实施。

积极开展经验交流活动，组织审核人员、技术专家及相关管理人员，就认证有效性、认证全过程管理、审核技术探索、过程方法应用、标准条款理解和应用等方面发表建议和阐述观点。

## 4.5 创新发展

中鑫认证始终坚持创新的工作思路和服务模式。继承是创新的前提，创新是最好的继承。创新是认证工作的灵魂，只有坚持创新的思路 and 理念，不断推出适合企业需求、超越顾客期望的新产品、新服务，才能避免竞争同质化，才能提升竞争层次，丰富竞争内容，真正实现以差异化竞争为手段，以内涵式增长为方向，持续提升增值服务能力。



## 4.6 环保节能减排

### 4.6.1 降低消耗

基于《认证机构信息管理系统》和《能力分析与评价系统》平台，对机构的认证过程、认证证书、认证人员、管理文件实施信息化管理，提高工作效率，避免了纸张消耗。制定办公场所空调使用环境温度的限度，要求管理人员、审核人员出行尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。

在文件审核和现场审核时，提倡企业提供电子版文件，以减少审核过程中的纸张消耗。以环境管理体系项目为契机，积极推动企业节能减排工作。

## 4.7 员工权益

严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

严格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。

建立从入职到持续发展的培训规划，制定人员发展规划和培训计划，根据人员的不同情况，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，明确员工的发展方向。

在《员工手册》中明确规定了所有员工的劳动关系、薪酬管理、休假规定及法定假期、保险福利、培训和发展的权益。

### 4.7.1 薪酬考核

坚持以人为本，建立了合理的薪酬体系，提高审核员的工作积极性，审核人员的工资合理，对审核人员在审核计划执行、审核工作量、合作态度、审核资料质量、遵章守纪方面进行考核，按照同工同酬、绩效分配的原则，做到公平、公正、公开。

### 4.7.2 推进队伍建设

积极引进专兼职审核人员，关注审核人员的职业规划与发展，有计划的扩展专业范围和认证领域。

激励审核员为公司的发展奉献才智，共享发展成果。每季度组织对审核人员进行评价活动，对审核人员进行分级管理，推动和激励审核人员爱岗敬业，不断提高专业技术水平，提升认证有效性。

为了让更多的优秀员工能够参与到公司的管理工作中来，为公司的发展增添新的活力，公司进行了中层管理岗位竞聘活动，对所有中层管理岗位，面向公司全体人员进行公开竞聘上岗。

积极开展职业发展和专业提升培训，开展持续发展培训，帮助审核人员锻炼和提高自身专业和技能水平，以及职业素养。

制定了各类人员的能力准则，根据能力准则对各类认证人员的管理能力、专业能力、审



核能力进行了评价；同时建立了培训需求分析机制，把对人员监视结果作为培训的需求输入，制定公司培训计划。

### 4.7.3 沟通和倾听

中鑫认证积极拓宽员工与公司之间的沟通渠道，创建包括论坛、邮件、例会、微信平台、QQ 群和 QQ 邮箱等六大类沟通渠道，使员工能够及时知晓公司发生的大情小事，对公司的发展建设与管理工作的畅所欲言。

公司年底组织迎春联谊会，回顾总结工作成绩，展望新一年的发展方向。通过丰富多彩的文艺活动，加强了员工之间、员工和管理人员之间的感情交流，增进互信与理解，增强机构的向心力与凝聚力。

### 4.7.4 主要绩效

员工享有过节费、生日津贴、结婚津贴、生育津贴，以表达对员工的关怀和祝福。

为所有员工办理了商业团体人身意外险，以充分保障员工的权益。

为员工提供带薪年假；鼓励员工带薪年假、鼓励员工参加健身运动。

为加强认证人员的业务能力，公司每季度抽出 1 天时间，集中对审核人员、方案管理人员、合同评审人员、认证决定人员等开展业务培训、案例分析和技术交流，每次 8 学时，共计 32 学时。通过培训与交流提升了审核的一致性，降低了审核风险，取得了较好的效果。

建立了审核员资质晋升前的技术委员会面试制度。规定：（1）实习审核员现场见证前需要安排面试；（2）审核员安排实习审核组长前需要评价面试；（3）作为实习审核组长晋升审核组长现场见证前需要安排面试。通过考核申请人对认证认可制度、认可规范、法律法规、体系标准知识、审核标准知识以及审核技能（或组长管理能力）的掌握程度以确保审核员的业务能力，取得了较好的结果。

## 4.8 服务社会

中鑫认证始终以“以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢”为使命，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担当的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

## 五、社会责任展望

中鑫认证将始终牢牢把握时代发展节奏和社会需求的脉搏，强化社会责任制度建设与实践，努力保持机构可持续发展的推动力。将聚焦经济发展转变需求，以提升机构竞争力、公信力和影响力为主旨，大力强化市场开发，走差异化竞争、内涵式增长道路，努力为提高经济社会发展的质量和效益做出新贡献。

国务院颁布的《质量发展纲要（2001-2020）》确立了未来十年认证认可的发展方向，中鑫认



证坚持以“责任认证、诚信认证”为己任，围绕机构的发展战略，将政府、企业和社会关注的热点作为机构发展的重点，进一步建立健全各项认证制度和程序，总结经验，创新发展，提升服务经济社会发展的能力。

### 5.1 完善责任制度

中鑫认证将努力践行“责任认证、诚信认证”，不断完善并落实社会责任管理制度，形成长效机制，组织定期发布机构社会责任报告，提升认证服务社会认知度、公信力，继而提升机构品牌。

### 5.2 争做责任实践者

致力于持续履行社会责任，不断追求卓越服务，奉行、倡导与利益相关方尤其是获证组织的合作共赢，重点做好获证组织社会责任相关的核心主题宣传工作，提高获证组织的软实力与正能量；为营造全社会关注、践行社会责任的良好氛围贡献一份力量。

### 5.3 创新认证领域

根据党的十八大提出的“建设生态文明，是关系人民福祉、关乎民族未来的长远大计”要求，中鑫认证遵循“将政府、企业和社会关注的热点就是机构发展的重点”的发展战略，积极开拓新领域认证标准/规范研究、制定与推广应用工作，包括实施国家“一带一路”、“同线同标同质”战略，为“美丽中国”“和谐中国”恪尽自己职责和义务。

作为年轻的认证机构——深圳市中鑫认证检测有限公司，我们始终牢记“以客户需求为导向，努力建设专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢”自身使命，把履行社会责任、以顾客为关注点、服务企业、服务政府、服务社会、提高认证有效性、努力实现认证服务增值作为中鑫认证的长期目标。我们将继续以真诚、有效的服务促进获证组织提高整体绩效和提升综合竞争力，更好地履行认证机构的社会责任。

未来，公司将秉承“守法、规范、公正、专业、增效”的原则，竭诚为客户提供高质量的管理体系认证服务。守法诚信，独立公正；科学管理，规范服务；用户满意，持续发展。积极开拓，锐意进取，为客户打造中国本土最好的综合性认证服务企业而努力！

### 5.4 报告反馈

中鑫认证真诚希望通过本报告与关心支持和监督我们的朋友们建立起互动友好的平台。真诚期待您的反馈，以便我们持续改进，为更加美好的明天而奋斗！

地址：深圳市福田区园岭街道上林社区八卦四路2号先科机电大厦401-B-5A

邮编：5180000

电话：0755-86568634

传真：0755-86568634

网址：[www.szccqc.cn](http://www.szccqc.cn)