



中正国际认证(深圳)有限公司

2018 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	5
（三）中正文化	6
（四）开展业务	8
（五）运营情况	8
（六）人力资源	9
（七）创新发展	11
二社会责任管理体系和制度的建立情况	14
（一）搭建社会责任工作组织架构	14
（二）建立健全各项制度	15
（三）利益相关方识别和参与	15
三履行社会责任情况	17
（一）诚信责任	17
（二）服务责任	18
（三）环保责任	19
（四）保障劳动者权益责任	19
展望 2019.....	21



前言

《2018 年度社会责任报告》是中正国际认证（深圳）有限公司发布的第 3 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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。

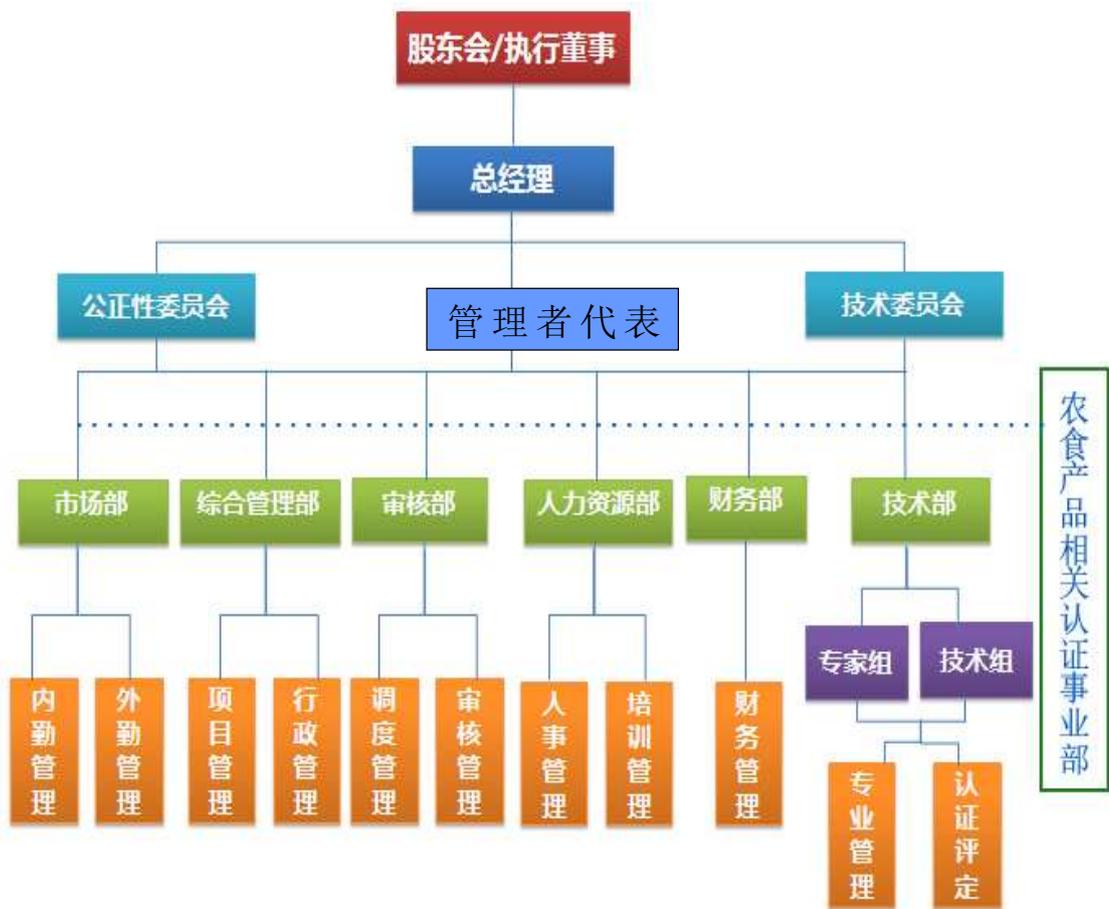
中正国际认证是经深圳市市场监督管理局注册，具有独立法人资格的第三方认证机构，并经国家认证认可监督管理委员会批准（批准证书号：CNCA-R-2016-258），被授权开展管理体系认证（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品农产品管理体系）、产品认证（01 农林（牧）渔；中药、03 加工食品、饮料和烟草、有机产品、良好农业规范）、服务认证（03 批发业和零售业服务、04 住宿服务；食品和饮料服务、09 不动产服务、15 保养和维修服务、17 教育服务、18 卫生保健和社会福利）及培训等技术服务业务。中正国际认证同时还是中国认证认可协会的会员单位（编号:C01505）。2018 年，中正获得中国通信工业协会授权的信息系统业务安全服务资质评审单位。

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

中正不断完善运行机制，健全规章制度，提升管理水平，推动公司健康、稳步发展。2018年，中正坚持以人为本，推进公司发展，持续优化组织架构，设有市场部、综合管理部、审核部、人力资源部、财务部、技术部共六个部门。



组织架构图



（三）中正文化

**养浩然正气，以正理平治，达大中至正
引科学之道，汇赞誉之渠
卓越长路永无止境**

管理方针的含义为：形为无倾斜为正，不失其道为理，细大不逾为平，礼无悖乱为治。ZOZEN 坚持客观、科学、公正原则，依法开展各项管理体系认证工作。信守对顾客的保证与承诺，以国家法律法规为准则，以标准为判断依据，以手册为行动指南，竭诚为顾客提供优质、高效和满意的服务。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，不断提高 ZOZEN 的信誉度与权威性。



公司的宗旨：通过我们的纲领性文件和行动，使社会得到高标准的产品和服务，提高社会的环境绩效和人身及财产的安全保障，促进社会的进步和发展。

公司倡导的理念：顾客至上；诚实、守信、公正、科学；尊重我们的行动结果并承担责任；寻求持续改进；互相尊重、互相合作、肯定每个人的贡献；忠诚、依赖、奉献于团队。

公司的远景目标：通过进行公正、有能力的认证活动开展，在业内建立公信力，将中正国际认证（深圳）有限公司建设成为受尊重和信任的机构。

（四）开展业务



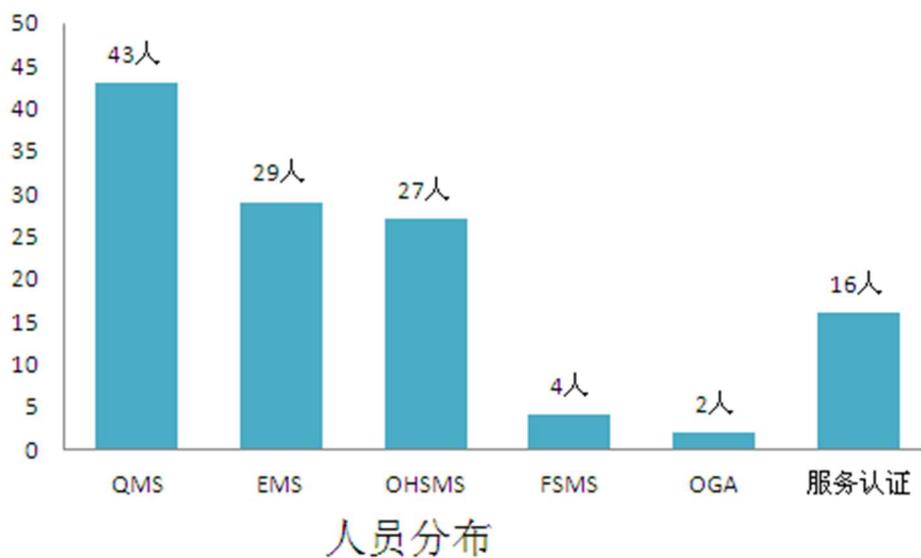
（五）运营情况

2018年，中正的认证业务不断发展，经营收入实现稳定增长，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126万元。截止2018年12月底公司认证的有效证书881张，年度累计新颁发证书722张。

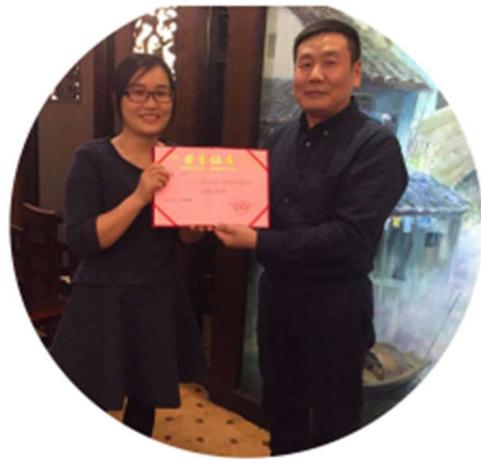


（六）人力资源

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2018年12月，公司已经拥有级别专职审核员/审查员15人，兼职审核员/审查员35人，实习审核员/审查员39人，体系专家96人。

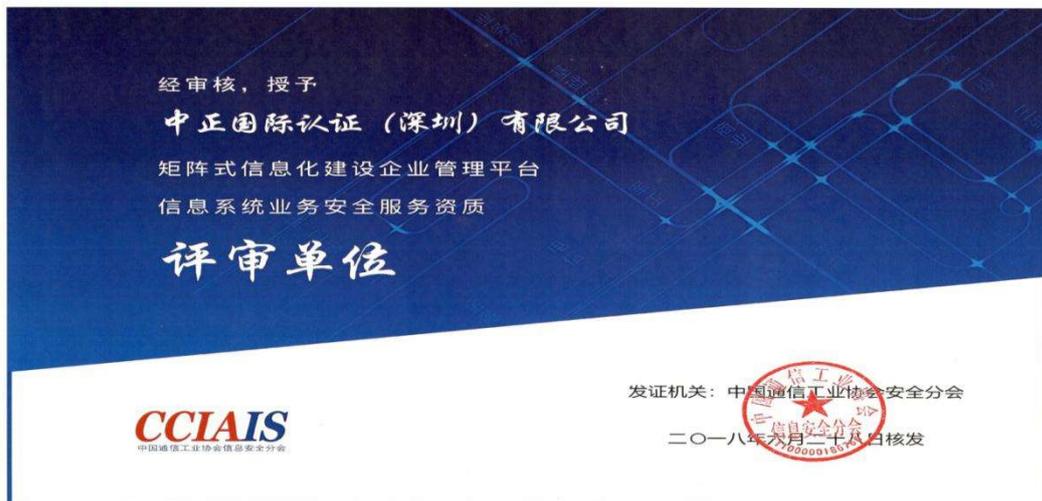


为了更好的为客户服务，公司优化了内部管理人员结构、以及岗位人员组成，根据实际情况对多个岗位进行了优化调整，在满足公正性及准确性的同时更高效迅速的处理日常的业务，以满足客户的需要。同时为了监督审核人员在审核现场的服务状态，并为了及时收集客户反馈，专门规范了服务岗位的工作要求，及时收集客户在现场反馈的信息。公司多次邀请行业专家，并组织技术规范研讨会，进一步提高各岗位人员技术能力。同时公司特给予优秀员工奖励，提高员工的工作热情，增强员工的归属感，培养其主人翁意识。



中正总经理为优秀员工颁发奖励

2018 年中正获得中国通信工业协会授权的信息系统业务安全服务资质评审单位，同时推荐多名管理体系认证审核人员参加了由湖北省资质服务中心在江城武汉组织举办的《信息系统业务安全服务资质》评审员培训，通过并获得评审员资质 12 人。



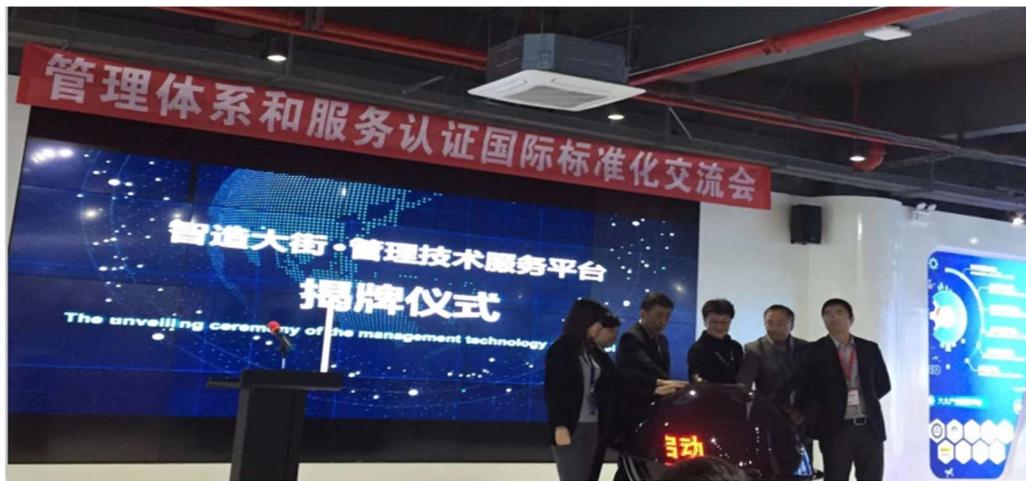
中正人员参加《信息系统业务安全服务资质》评审员培训

（七）创新发展

2018年，中正采取了多种措施以稳步发展认证业务。

1、积极推动标准化发展

为了响应国家质检总局、国家认监委“质量提升行动”的指导思想，促进地方质量认证事业健康发展，2018年1月中正受邀参加由珠海市质量强市领导小组办公室主办，珠海市金湾区质量强区领导小组办公室协办，智造大街·管理技术服务平台在珠海市金湾区承办的“管理体系和服务认证国际标准化交流会”。



中正代表参加管理体系和服务认证国际标准化交流会

与此同时，公司推荐张德新、高红梅、黄欣等人加入全国专业标准化技术委员会，积极参与国家相关政策和标准技术的研究，跟踪和

了解国家、行业标准最新进展，不断提升认证水平和社会服务能力，为推动标准化发展贡献力量的服务理念。

张德新教授作为全国特殊膳食标准化技术委员会（SAC/TC466）委员参加了在中国食品发酵工业研究院召开的“新食品资源创新技术与标准研讨会暨全国特殊膳食标准化技术委员会换届大会”。



中正代表参加新食品资源创新技术与标准研讨会暨全国特殊膳食标准化技术委员会换届大会

高红梅教授于2018年4月参加了由全国肥料和土壤调理剂标准化技术委员会、上海化工研究院有限公司主办，国家化肥质量监督检验中心（上海）、史丹利农业集团股份有限公司承办的生物刺激素国际法规及标准论坛，为建立完善的生物刺激素国际标准，促进生物刺激素行业的稳定健康发展提出自己的不同见解。



2018年，中正人为发展产品认证业务，完善产品认证管理。在对

产品认证业务实行统一管理的基础上，公司逐渐促进产品认证业务的发展：加强产品认证业务流程管控。年内多次实施了对产品认证业务流程监控点设置和人员能力培训，实现了业务顺畅、有序管理；明确初始认证的总时限和各环节时限要求，实施过程监控，大幅提升了监控时效和工作效率。



为贯彻落实中共十九大树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，大力发展生态有机产业振兴乡村助力精准扶贫等有关精神，中正代表陈芳教授一行两人参加由国家认监委认证认可技术研究所联合地方政府与相关行业组织共同举办了“国内第二届生态有机产业创新发展大会”。我们将和全国广大的有机产业从业者团结起来，加强行业自律，推动我国有机产业健康有序发展。通过发展有机农业，保护和改善生态环境，实现可持续发展。

3、优质服务

中正以客户为中心，坚持从客户需求出发，了解客户当前的及未来的需求，在满足客户需求的同时争取超越客户期望，建立全方位的客户服务机制，为客户提供优质、高效、规范的服务。使企业的内部管理意识得到提升，增强企业在同行业的竞争力，获得客户的一致好评。





中正实施对三峡电能（湖北）有限公司审核认证现场

二 社会责任管理体系和制度的建立情况

（一）搭建社会责任工作组织架构

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，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

2018 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
-------	-------	------



<p>政府相关部门 (CNCA、CCAA、质监局、商检局等)</p>	<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
<p>投资方</p>	<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
<p>获证组织(客户)</p>	<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
<p>员工(含兼职审核员)</p>	<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; ◇ 认真聆听员工的意见; ◇ 关心关爱困难员工
<p>公众和社会</p>	<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、文件管理等过程。

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

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。

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

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 2019

2019年，中正将继续坚持“大中至正”的责任使命，与社会各界一起用诚信与责任维护产品质量和安全，助力企业提质增效，推动中国经济高质量发展启程贡献智慧与力量。

我们将会在未来的日子里，将继续以诚信服务为立业之本，以团队建设为发展之根，以专业能力为稳定之基，以规范的服务为客户提供优质服务。继续摸索社会责任管理及建设工作，去深刻理解履行社会责任的重要意义，牢固树立社会责任意识，高度重视机构的社会责任建设工作，把履行社会责任与机构的发展紧密结合，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任意识和主动性。

在今后的经营管理中，我们将更加积极地履行企业社会责任，做好工作规划，在力所能及的范围内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、扶贫济困等社会公益活动，促进中心与区域经济的和谐发展；对中心各利益相关方进行更加深入的沟通和了解，努力实现多方共赢的良好局面，努力取得更大的成绩。在新的年度，我们将更坚定、更主动地承担起自己的社会责任，为建设和谐社会做出更大贡献。