

深圳中天国际认证有限公司

2019 年度社会责任报告

关于本报告

一、报告说明

本报告是深圳中天国际认证有限公司向各相关方展示本公司积极履行质量、环境、安全、员工和公民责任的实践，向政府、各级认证及质量管理部门、认证客户、合作机构、员工报告公司落实“认证认可促进世界贸易”的要求和不断提升公信力、实现可持续发展的努力。

二、编制依据

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》的要求，并参考了《中国企业社会责任报告编写指南》的相关内容进行编写。

三、时间、范围

本报告是深圳中天国际认证有限公司自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间履行社会责任的情况。

四、发布周期

本报告为年度报告。

五、名称说明

为便于表述“深圳中天国际认证有限公司”也以“ZTIC”、“我们”来表示。

六、报告的获得

本报告为公开文件，相关方可通过“ZTIC”网站（www.ztic.org.cn）获取。

总经理致辞

深圳中天国际认证有限公司（英文缩写：ZTIC）自成立至今，在国家认证认可监督管理委员会领导下，按国际认证认可通行准则和中国合格评定国家认可委员会的相关要求建立了完善、高效的内部运作机制。我们本着“务实、责任、价值”的宗旨，秉承“客观、公正、优质、诚信”的方针，坚持“机构竞争就是品牌竞争，品牌竞争就是人才竞争”的经营理念，为企业在管理水平提高、产品质量稳定等方面提供了持续有效的增值服务，

ZTIC 赢得了广大企业的信赖，树立了 ZTIC 的形象。“让我们的认证服务成为客户成长的动力源泉，与客户的成长一起成长”，是 ZTIC 践行的社会责任理念，也是对公司企业文化、品牌意识的阐述。ZTIC 建立了覆盖社会责任推进、融合、沟通等方面的完整体系。逐步将履行社会责任作为业绩考核指标纳入到机构长期发展战略中；搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，努力实现机构本职工作与社会贡献相结合、内部建设与外部环境相适应、机构共识与社会共识相统一。ZTIC 逐步推进履责绩效，切实保障股东权益，坚决维护员工利益，促进与社会、行业、企业的和谐进步。在国家经济发展的背景下，通过认证服务“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”，把认证工作与经济社会发展深度融合，持续优化服务水平，开发客户需求的新型认证，为客户创造更大价值，切实履行社会责任。

ZTIC 作为有责任有担当的认证机构，将更加自觉的履行社会责任，与各方携手并肩、和衷共济，为实现社会、经济 and 环境的持续发展，为中国的认证事业做出更大的贡献。

总经理：朱仲华

2020 年 1 月 19 日

第一部分机构概况

一、机构简介

深圳中天国际认证有限公司，2018 年 7 月成立，具有独立法人资格，国家认监委批准（批准号：CNCA-R-2018-465)专业从事管理体系认证和服务认证业务。已获得以下领域的批准：

管理体系认证

- 质量管理体系认证
- 环境管理体系认证
- 职业健康安全管理体系认证

服务认证

- 批发业和零售业服务
- 不动产服务
- 在收费或合同基础上的生产服务
- 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

国推认证

- 中国森林认证

公司以国家相关法律、法规和 CNAS 认可规范作为行为准则，建立并运行完善有效的质量管理体系，为客户提供一流的认证服务，公司设置有技术部、市场部、运营部、综合部。

公司的服务能有效地帮助组织满足顾客要求，增强顾客满意，提高管理水平，满足政府要求，避免或减少质量投诉、环保/安全事故风险。

公司本着“务实、责任、价值”的宗旨，秉承“客观、公正、优质、诚信”的方针，坚持“机构竞争就是品牌竞争，品牌竞争就是人才竞争”的经营理念，将一如既往地为社会各界提供满意的服务。

公司名称：深圳中天国际认证有限公司

统一社会信用代码：91440300MA5F777U79

地址：深圳市龙华区观湖街道新田社区环观南路 72-6 号创客大厦 615 室

法定代表人：朱仲华

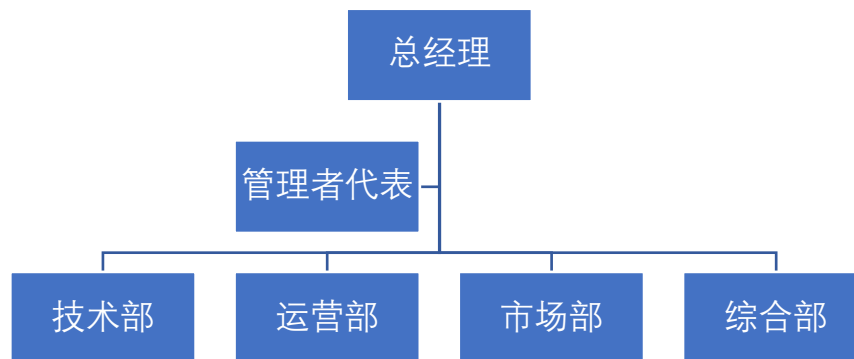
注册资本：（人民币）300 万元

成立日期：2018 年 07 月 03 日

电话：0755-82794050

网址：www.ztic.org.cn

二、组织机构



三、基本运营情况

1、人力资源

公司有专职认证人员 13 名，专兼职注册审核员 18 名。公司管理人员认证行业从业多年，具有丰富的认证行业工作经验。通过人才的不断引进和优化，公司管理人员受教育程度和管理能力普遍较高，确保了公司认证工作的有效开展。公司各认证领域认证实施人员的数量和能力可以满足公司认证业务开展的需要。

2、经营状况

2019 年度为 ZTIC 大力引进人才、夯实认证队伍、专心认证技术开发，积极申报认证资质之年。

3、颁证情况

2019 年度公司共颁发管理体系认证证书 197 份、服务认证证书 8 份，预计下个年度颁证数量将有较大幅度的增长。

第二部分社会责任工作的管理

一、体系的建立

ZTIC 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。

ZTIC 综合部编制了《社会责任工作方案》，明确了社会责任工作的目标任务、工作职责、实施保障以及各部门的分工。该方案成为推进公司社会责任工作的顶层设计，社会责任工作也成为公司全面推进其他各项工作的重要抓手之一。

二、责任的分工

2019 年，ZTIC 将社会责任工作融入机构管理体系，责任落实到部门，推动社会责任工作有效落实，促进管理水平和核心竞争力的全面提升。其中：质量控制由技术部、市场部、运营部负责，员工权益由综合部负责，市场/客户由市场部负责，节能减排由综合部负责，社会参与由各部门负责。

三、各利益相关方的参与

ZTIC 搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，让各方更多地了解我们，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	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缴纳社会保险；合理的薪酬与福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；员工的归属感，与机构共同成长	依法签订合同并缴纳社会保险；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。
客户	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	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。
合作伙伴	客观、公正、共赢，拓展合作领域合作共赢、共谋发展、资源共享	本着互利共赢的原则，积极开拓合作市场，共谋发展。

第三部分履行责任情况

一、诚信责任

1. 遵纪守法

工作方面由综合部向领导小组反馈监督情况，开设“监督热线”窗口，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，公司坚决采取纠正措施，对相应员工进行严肃处理，严守纪律红线，维护市场秩序和公司形象。

人事方面 ZTIC 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财务管理办法、会计核算办法，以会计基础工作规范为标准，完成了公司的 2019 年会计决算工作和费用收取、发票开具、报销审核、资金收付、编制凭证、登记账簿、编制报表、档案装订以及薪酬发放、纳税申报等会计基础工作。

公司领导要求全体人员自觉遵规守纪，恪守职业道德，坚决抵制不正当竞争行为，具体表现在：

a) 公司规定业务人员不能以低价抢单，不在业务受理的时候对认证结果进行承诺。

b) 公司要求市场部从接洽和受理阶段开始，严格实施控制，对个别申请材料不符合要求的，申请评审坚决不予通过。

c) 公司坚持对外网宣传信息严格控制，统一印制宣传材料，严禁业务人员进行虚假宣传，不与非法认证咨询机构或人员建立业务联系。

d) 2019 年度，认证人员公正性承诺率 100%；获证组织信息保密率 100%；未发生商业欺诈行为。

2. 规范运作

(1) 规范决策

ZTIC 建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的认证业务管理、人员管理及认证风险防控的内部管理制度，建立并有效实施对获证组织的监管措施，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

（2）加强对审核实施的监管

为了对审核人员的现场活动实施有效监控，公司建立并实施了客户调查回访制度，对检查中发现存在违规行为的审核人员严肃处理，绝不姑息。公司管理层在多个场合对审核员进行教育，要求做到“懂规矩、严程序、守纪律”。

（3）管控风险

制度方面公司在认证工作质量风险分析与评价基础上，编制了《认证风险管理规定》等系列风险防控文件，对已经识别出的各类风险，拟定处理措施，对公司未来所认证的活动及获证企业风险进行预测和报警，形成完整的风险预警与处理机制，落实到部门，细化到岗位。

财务方面建立认证风险责任基金，明确风险基金的计提方式、使用范围及管理办法等，并为部分业务购买商业保险，确保因认证责任对企业造成的损失能够得到合理的补偿。

法律方面法律风险防控体系进一步健全。法律风险防控工作采用电子化手段、开展现场法律培训活动以及现场播放法制影音资料等多种形式，将认证业务风险、合同风险以及公司运营中的各类法律风险传递到每一位员工、增强中心的整体抗风险能力；公司利用现有法律部法律顾问，对实施签订的合同进行审核及风险评估有效降低了合同签订风险。

二、经济与服务责任

1. 坚守质量红线

认证是一项严谨、科学、公正的工作，其根本在于“质量”二字。对于认证机构而言，既要做到内部质量管控，又要帮助企业（客户）提升质量管理水平，把好质量关，最终为社会的安全生产、百姓的健康生活保驾护航。完善工作体系，系统梳理内外审中发现的问题，并通过专项问题通报型式，将审核发现问题有针对性的专递给每一位员工，提出了改进措施并落实。在内审和管理

评审及审核员交流会中对加强对各类专项问题的宣贯，加深印象使全体员工将质量意识落实到工作当中去。

2. 创新带动发展

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。在研发方面，公司由于成立时间较短，拟立足于现有的三体系认证，在打牢基础的同时着手研究拓展其他体系认证及自愿性产品认证和服务认证。

3. 真诚服务客户

（1）做好服务客户的基础工作

管理方面，认证决定和制证工作提出“当天清”的工作要求，能够当天确定的工作应当当天完成，并且做到保质保量。项目管理员认真研究并总结当前服务工作经验，查找服务过程容易出现的问题，倡导文明服务、使用文明用语。软件方面，建立了 ZTIC 质量管理体系 ERP 系统，并与 ZTIC 官网证书查询功能实时互通，客户可以随时获取证书相关信息。

（2）提升服务水平

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”。我们的服务在于政府、顾客和社会满意。在当前经济环境下，ZTIC 积极为企业提供贴心的认证服务，通过我们优秀的审核员在现场审核，给予企业很大的帮助，并得到了客户的高度认可。

三、环保责任（节能减排）

1. 环保理念

近年来，我国大部分城市环境污染状况日益严重，面对这种情况，国家提出了“转方式，调结构”的应对之策。为了更好的落实政府政策，我们从多方面开展了专项节能减排措施。

在建设国家生态文明，探索可持续发展路径的大背景下，ZTIC 着眼于环境领域的认证技术应用和环保理念推广，真正承担起了倡导绿色环保、建设生态文明的社会责任。日益严酷的环境和资源形势，给高污染和高耗能型企业以及政府工作带来了巨大的生存和转型压力，而这对于认证行业而言则潜藏着更多

的发展机遇，变压力为动力，变挑战为机遇，同时建立起符合市场化机制的运营模式。

2. 能源管理

（1）节能减排

办公室白天光照充足的情况下尽可能利用自然光，不开或少开照明灯，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。将电脑显示器亮度调整到一个合适的值。为电脑设置合理的“电源使用方案”，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

充分利用公司 ERP 网上办公系统，在网络正常的情况下，一般通知、资料传送等都要通过网络系统进行，减少纸质资料印发（复印）和使用传真的频率。严格控制文本文件的发放范围，充分利用网络平台，减少和准确核定印发份数，实行双面印刷。根据不同需要，所有文件尽量使用小字号字体，可省纸省电；上级来文能在网上流转的尽量不复印，能单份传阅的尽量不复印，减少清印的次数。加强办公经费和办公用品的使用管理，规范办公用品的配备、采购和领用，严格配备标准，尽量选择环保、质优、价廉、能耗小的办公设备。

（3）绿色出行

采用电子化作业，如网络、电话、视讯…等减少不必要的旅程。提倡上下班骑自行车或步行，集体公务活动安排合乘汽车，减少空气污染。配备共用交通卡，推荐优先选择公共交通出行。

四、社会责任

1. 安全保障

ZTIC 始终遵循“安全第一、预防为主、全民参与”的方针，重视安全投入、职业安全健康，以隐患排查为基础，通过日常安全检查、定期对消防设施和安全知识标识有效性等检查，保证安全规范操作和设施的完好，同时通过宣传、会议和培训等方式提高全员安全意识，使安全运营融入工作各个环节，做到安全责任重在落实。

公司根据大厦物业安排，参加了消防知识培训及应急处置措施学习。活动对员工熟悉消防设备的使用方法，增强消防应急处置意识起到了积极作用。

2. 员工权益

（1）保障员工权益

ZTIC 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律、法规，致力于为员工提供全面的福利保障，不仅为员工提供国家所规定的各项福利保险，给予员工基本保障。同时，本着“以人为本”的精神，为员工提供很多人性化的福利与权益保护。ZTIC 以《劳动法》为依据，为所有员工办理各种社会保险。为给予员工更好的保障，公司计划为经常出差的员工提供补充商业保险。ZTIC 正式员工均可享受各类休假，提供各种福利补贴。2019 年度，公司依法与员工签订劳动合同达 100%；按时足额发放劳动报酬达 100%；员工社会保险覆盖率 100%。

（2）注重人才培养

公司依法建立保障员工的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，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。公司开展了各项职业培训和技能培训，使员工在工作中不断成长，开拓自身职业规划，为员工在企业中的发展提供广阔的工作平台。

（3）丰富文化生活

ZTIC 加强沟通对话，关心员工生活，构筑员工成长通道，营造快乐的工作氛围。ZTIC 在员工生日时给员工提供生日分享活动，为员工提供生日蛋糕，使大家像一个大家庭一样，有爱互助。

3. 社会公益

公司鼓励员工参加各类社会公益活动，关心支持教育、文化、卫生的等公共福利事业。在自身经营活动节能减排的同时，ZTIC 还致力于协助行业企业向“资源节约型、环境友好型”企业转变，对于市内的审核活动，鼓励当地的审核员乘坐地铁和公交前往受审核企业，减少交通拥堵，将宝贵的交通资源让与社会。

第四部分 展望 2020

2020 年，是 ZTIC 继往开来之年，坚持以深化改革为统领，以提升经营绩效为主线，以科技创新为支撑，以质量安全为准绳，以社会责任为己任，强化管理，调整结构，稳中求进，加强供给侧改革落实。2020 年，我们将继续围绕着“传递信任，服务发展”主线，

抓好“为社会、行业和企业发展服务”、“抓服务质量提升”、“抓管理”三个方面工作的同时，推进机制创新。开拓新领域的认证服务，提高自身能力，加强行业协作，增强认证服务针对性。并逐步开拓信息安全管理体系统证以及其他认证服务能力，按照国家认监委质量提升的要求，积极开展质量提升工作，肩负起供给侧服务的社会责任。

2020 年，我们将继续坚持“科学发展、绿色发展、低碳发展”的发展理念，加大节能减排力度，强化责任落实，保护生态环境和生物多样性，为生态文明建设做出积极贡献。2020 年，我们将继续推进社会责任工作，让我们的认证服务成为客户成长的动力源泉，与客户的成长一起成长”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，实现机构与社会和谐发展。

如需反馈或了解更多讯息，可以访问 www.ztic.org.cn

或者发送邮件至 sz-ztic@qq.com

深圳中天国际认证有限公司

2020 年 1 月 19 日