



# 2019 年度社会责任报告

## 2020 年 03 月

**中澜认证有限公司**

重庆市北部新区高新园宝华大道 16 号 1 幢 1 区      邮编：401120

联系电话：023-67627300      邮箱:cqzlrz@163.com

<http://www.zlrz.org.cn>

# 目录

一、 报告说明.....	3
二、 关于中澜认证有限公司.....	4
三、 社会责任制度.....	11
四、 社会责任履行情况.....	12
1、 遵守法律——遵章守纪、加强自律.....	12
2、 规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制.....	12
3、 诚信经营——严于律己，杜绝恶性竞争.....	13
4、 员工权益——相互尊重、平等互利、按劳取酬.....	13
5、 创新发展——开拓创新，发展认证事业.....	13
6、 环境保护——支持环境保护，促进节能减排.....	14
7、 安全责任——健全安全制度，消除安全隐患.....	14
8、 公司业绩.....	14
五、 社会责任展望.....	16

# 一、报告说明

## 发布周期：

本报告为年度报告，发布周期为一年一期，此次为本公司首期发布。

## 时间范围：

2019 年 04 月 02 日 至 2019 年 12 月 31 日，部分内容向 2020 年适度延伸。

## 组织范围：

本报告主要涉及中澜认证有限公司（ZLCC）。

## 报告内容：

本报告主要描述了中澜认证有限公司 2019 年在助力行业发展，社会责任履职等方面的绩效情况。

## 获取方式：

本报告以纸质版和电子版两种形式发布，电子版请登录公司网站（[www.zlrz.org.cn](http://www.zlrz.org.cn)）查阅。

## 编写依据：

本报告依据国家认证认可监督管理委员会的《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（实行）》的要求，结合公司的实际情况 编制。

## 二、关于中澜认证有限公司

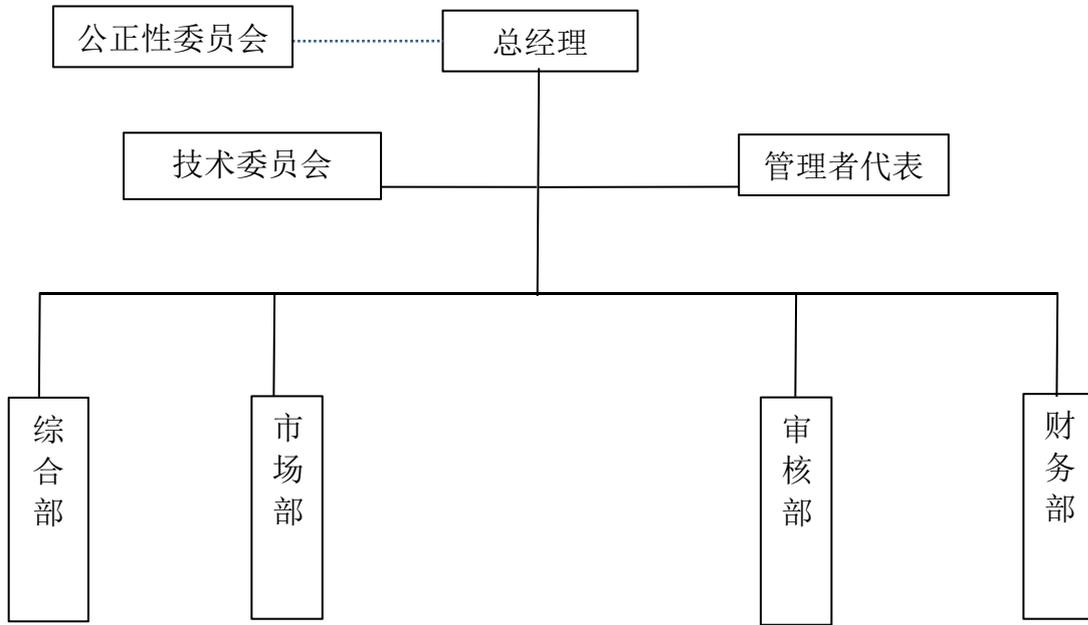
### 公司简介

中澜认证有限公司（ZhongLan Certification Co.,Ltd 简称中澜认证/ZLCC），坐落于美丽的山城重庆，位于交通便利的火车北站附近，是经国家工商注册及国家认证认可监督管理委员会批准独立的第三方认证机构（机构批准号：CNCA-R-2019-554），公司目前致力于质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）、诚信管理体系认证、SA8000 社会责任管理体系认证评审工作，后期还将开展更多领域的专业认证。

中澜认证以国家法律法规和认可规范为准则，建立了完善的认证管理体系，坚持“公正严明、诚实守信、追求卓越、服务创新”的质量方针，致力于推动认证事业的规范化、标准化、专业化，传递信任，严于律己。在未来发展的道路上，用标准认证推动产业发展。

公司具有完善的办公资源，认证行业经验丰富的管理人员，从事多年体系认证审核的国家注册审核员、审查员、技术专家。拥有一支充满朝气和开拓精神的认证服务队伍。中澜认证坚持客观、公正、专业、严谨的原则，高效卓越的工作和热情，为企业提供规范、务实、高效的认证服务。

# 组织架构



## 总经理职责

总经理对本机构的工作全面负责，具体职责是：

- a 贯彻国家认证工作的有关法律、法规、规章和方针政策；
- b 组织制定、评审和发布质量方针、质量目标，作出质量承诺，并确保质量方针和目标被全体员工理解和实施；
- c 批准发布质量手册、程序文件和认证方案；
- d 批准认证决定，签署认证文件，授权获证组织使用认证证书和认证标志，对认证负责；
- e 主持管理评审，批准管理评审报告；
- f 组织实施公司年度经营计划和投资方案；
- g 对资源进行管理和调配；
- h 任命技术委员会主任，批准技术委员会成员；

- i 授予副总经理、管理者代表相应的职权；
- j 向公正性管理委员会汇报工作并落实具体工作；

### 公正性管理委员会

- a 协助制定机构的工作方针、工作原则并监督其实施，审议管理委员会章程；
- b 阻止有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；
- c 对影响认证可信度的事宜提出建议；
- d 每年对审核和认证决定审定的公正性、财务状况和收入来源进行审查；
- e 监督机构的组织结构及变化情况以确保认证的公正性；
- f 审议和确认机构认证领域的业务实施能力；
- g 对涉及机构的重大投诉、申诉提出处理建议和要求；
- h 要求机构对认证运作中违反法律法规和认可规范的行为予以纠正或采取有效措施，必要时通知认可机构和有关部门。

### 管理者代表

- a 按照要求建立、实施并保持质量体系；
- b 组织编制、修改质量体系文件；
- c 组织实施内部质量体系审核；
- d 向总经理报告质量体系运行情况以供管理评审，并作为质量体系改进的基础；
- e 负责办公系统人员使用授权；
- f 组织对申诉、投诉的处理；
- g 负责对纠正和预防措施的组织实施和监督验证；
- h 负责与上级机构的联络工作。

### 技术委员会

- a 根据总经理授权，负责对认证组织及时做出有关批准、保持、扩大、缩小暂停和撤销认证的决定。
- b 负责认证决定人员的能力评定、使用及考核，实施认证决定要求的培训；
- c 负责认证决定作业指导书的提出、起草和修订；
- d 负责管理体系认证业务能力管理；
- e 负责业务范围扩大/缩小的管理；
- f 对审核实施人员能力持续监督。
- g 对认证基本规范, 认证规则的技术性问题如程序、方法等提供咨询和指导。
- h 负责对审核结果进行审定；
- i 协助对特殊技术问题申诉、投诉和争议的处理。
- j 负责职责范围内文件的编写和修订及领导安排的其他工作。

### 综合部

- a 根据 CNCA、CNAS、CCAA 关于人员的要求，研究、确定认证审核人员的能力准则、能力评价准则、人员聘用及资格保持等要求；
- b 负责各类人员档案的汇总及归档管理；
- c 负责年度培训计划的策划及实施的监督；
- d 负责审核人员年度继续教育的策划与实施；
- e 负责办公系统服务器的运行维护和日常管理；
- f 负责体系文件和运行记录的管理；
- g 本机构外来文件的收发、处理；
- h 组织完成本部门作业指导书的提出和起草；
- i 负责本部门工作人员的岗位培训、考核、评价；

j 负责本部门工作质量的持续改进。

k 负责认证证书的制作、校对及认证标志的管理；

#### 审核部

a 负责组织实施管理体系认证合同的评审；

b 负责审核方案及月度审核计划的编制、批准及实施；

c 组织各类审核工作；

d 指定审核组长并派遣审核组，批准审核组的审核计划；

e 负责管理审核档案；

f 组织对技术委员会提出的审核问题提出纠正措施并跟踪评价；

g 负责对认证证书和标志的使用进行监督；

h 负责证书的暂停、恢复、延期的管理；

i 对违反审核程序、偏离审核目标的行为和现象进行处理并采取适当纠正措施；

j 对审核质量进行统计；

k 负责对审核员、技术专家、审核项目管理人员等专业人员的使用及考核，实施审核管理要求的培训；

l 组织完成本部门作业指导书及审核通用作业指导书的提出、起草和修订；

#### 市场部

a 负责本机构的品牌推广及业务宣传；

b 负责市场分析、开拓及策划；

c 负责认证合同的洽谈、受理以及认证客户名录的维护工作；

d 负责客户服务及维护，包括客户满意度调查及申诉、投诉的受理；

## 责任沟通

我们注重与利益相关方建立常态沟通机制，通过多渠道、多形式的沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求，期望及建议，并以此做为指定可持续发展战略和行动计划，分析实质性议题，对外信息传递的重要参考。

利益相关方	期望和关注	沟通方式	2020 主要工作
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法律法规</li> <li>• 履行社会责任</li> </ul>	按照 CNCA、CNAS、CCAA 等政府部门的要求及时上报相关信息，参加相关部门的会议	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 月份上报机构和人员年报</li> <li>• 每天及时上报认证信息。</li> <li>• 参加相关部门组织的各种会议</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东权益保护</li> <li>• 防范经营风险</li> <li>• 指定发展战略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期股东会议</li> <li>• 年度工作总结</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期召开股东大会</li> <li>• 2020 年 12 月召开总结会议</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务质量</li> <li>• 服务态度</li> <li>• 服务能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受审核方对审核人员现场工作情况反馈表</li> <li>• 电话回访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每个审核组均发放调查表由客户填写</li> <li>• 电话回访 200 余次</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 晋升晋级</li> <li>• 能力培养</li> <li>• 职业健康安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 审核员会议</li> <li>• 审核员培训</li> <li>• 投诉与反馈</li> <li>• 临时沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 月召开市场会议</li> <li>• 组织审核员及时完成 CCAA 的继续教育培训、年度确认和再注册</li> </ul>
社会与环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 绿色出行</li> <li>• 电子化办公</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定并发布相关管理制度</li> <li>• 公司例会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工和审核员出差尽量选择公共交通工具，低碳出行，保护环境</li> <li>• 坚持采用 OA 系统和无纸化办公</li> </ul>

## 认证领域

公司在 2019 年 08 月 23 日取得国家认监委（CNCA）批准书，批准号：CNCA-R-2019-554，初次认证领域为：

- （一）、质量管理体系认证；
- （二）、环境管理体系认证；
- （三）、职业健康安全管理体系认证；
- （四）、建设施工行业质量管理体系认证(GB/T 50430)；

2020 年 01 月 16 日顺利取得服务认证领域资质：

- （一）、批发业和零售业服务；
- （二）、不动产服务。

### 三、 社会责任制度

公司在创立之初就确定了相应的管理程序文件，包含：1、质量手册。2、程序文件。3、规范文件等相关公司运营管理文件。

从 2019 年 08 月 23 日获得国家认监委（CNCA）认证机构批准书，同意我公司开展相关认证业务后，我公司一直严格按管理程序运行，在对内部公司管理，人员培训，审核业务开展，外部认证业务拓展，协会信息交流等均按管理文件进行，在广大客户中赢得了较好口碑。

于认证行业来说，认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准或技术法规等特 定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。因此坚持规范运作、诚实守信是认证 机构的基本要求，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。认证的公信力在于认证活动获得社会的认可和信任，ZLCC 建立信任主要包括：公正是公司提供可建立信任认证的必要条件，根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，且不受其它利益或其它各方的影响；以获得和保持必不可少的信任；ZLCC 加强了人员能力和管理能力的建设，定期对公司人员进行内部培训，满足认证要求是机构运行的基本条件，认证过程严格按照相关部门和行业的规范认证审核，对认证过程中涉及到客户信息予以保密，并向相关方阐述了投诉及申诉的途径和方式，坚持客观、公正、专业、严谨的工作方式保证认证的有效性，提升认证行业在社会公众中的认同、信任、和满意程度，推动认证市场健康有序发展。

## 四、社会责任履行情况

在公司领导的带领下，健全了工作机制、明确了工作责任，切实提高了履行社会责任的有效性。

### 1、遵守法律——遵章守纪、加强自律

公司强调遵章守纪，加强自律，为了满足各项法规及行业要求，不断学习本行业涉及的法律法规及相关规范要求。公司积极参加各主管单位召开的相关会议，实时关注行业规范和标准更新要求，组织学习相关规范文件。提高对相关法律法规、行业规范的认知度，进而做到遵守法律加强自律。

### 2、规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制

公司逐步完善内部的业务管理制度和人员管理机制，建立健全各岗位的监督管理机制，控制认证风险。

1) 2019 年公司维护公正性委员会履行对机构认证活动公正性的监督职责。同时，我们从多方面对有可能影响公正性的因素进行了逐一识别，并制定了相应的控制措施，以避免认证过程出现影响公正性的情况。

2) 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，自 2019 年 8 月至 12 月，公司陆续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，公司专门规范了客服岗位的工作要求，及时收集客户在现场反馈的信息。

3) 组织技术规范研讨会。从《认证机构管理办法》到《管理体系认证机构

要求》，从《审核过程要求》到《审核方案管理》，进一步提高各岗位人员技术能力。

### 3、诚信经营——严于律己，杜绝恶性竞争

公司以《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》为依据，严格执行行业自律。设立专门岗位负责证书转换管理和认证价格管理，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，反对压低价格、降低认证标准、商业贿赂等扰乱认证市场的行为。

### 4、员工权益——相互尊重、平等互利、按劳取酬

1)、公司贯彻“以人为本”的管理理念，在队伍建设方面遵循“相互尊重、平等互利、按劳取酬”的基本原则，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视，保护员工的身心健康。我们不仅按合同和相关法律法规要求按时足额发放薪金报酬外，还积极开展“员工生日活动”、“年末团体活动”、“文体活动”等多种形式的业余活动，增强员工的企业归属感。

2)、公司 2019 年 12 月份组织公司全体员工去歌乐山进行扩展培训。既体现了企业对青年成长成才的关心和关爱，加强员工凝聚力，明白团队协作和互相合作的关键性和重要性。

### 5、创新发展——开拓创新，发展认证事业

我们密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求，积极扩展认证领域，创新认证业务，满足我国政府、行业和企业对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

目前公司处于发展初期，主要精力集中在现有的认证领域上，我们相信，只有建立好稳定的基础，才能为新的认证领域和服务项目积累经验，奠定实力。我

们会在不断改进自身工作的同时，积极探索新的认证领域及创新认证业务

## 6、环境保护——支持环境保护，促进节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。作为一家认证机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。

公司通过宣传栏、OA 办公系统公告、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。

公司从 2019 年起开始提倡无纸化办公，建立了一套完整的 OA 办公系统及实施了电子版审核案卷，基本实现了无纸化办公环境。

## 7、安全责任——健全安全制度，消除安全隐患

2019 年，安全管理工作深入贯彻落实科学发展观，以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针为指导，坚持“安全发展、系统管理、注重风险”的安全经营理念，全面开展安全生产制度、机制和体制建设。

## 8、公司业绩

公司自 2019 年 09 月开始开展认证业务，截止 2019 年 12 月 31 日公司有工作人员 32 人，专职注册认证人员 11 人，其中绝大部分人员为本科以上学历。在 2019 年，公司发出质量管理体系认证（ISO9000）证书 20 张，环境管理体系认证证书 12 张，发出中国职业健康安全管理体系认证证书 12 张，企业诚信管理体系证书 3 张，社会责任管理体系证书 1 张，2019 年总计发放证书 48 张，由于机构成立时间较短，目前业务量较少，但公司坚持宁缺毋滥，不会为了业务量而放弃认证机构的责任和行业的相关要求，目前公司正处于稳步发展阶段。

在 2019 年度中，中澜认证有限公司一直秉承“客观、公正、专业、严谨，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动，在仅有的 3 个月时间内，人员较少的情况下完成了 22 家企业/组织的认证工作，公司严格遵守国家法律、法规，为企业提供规范、务实、高效的认证服务。

## 五、社会责任展望

认证本身就是创造信任、传递责任的工作，ZLCC 在“用专业化的审核协助客户规范化，用职业化的素养提升认证公信力”思想的指引下，积极践行“服务社会、成就自我”，并以建立、健全企业社会责任管理体系为契机，实现公司更快、更好的发展。本报告为我公司发布的首份社会责任报告，希望得到行业各主管部门和社会各界的大力支持和帮助，协助公司推进社会责任工作的切实落实，实现 ZLCC 的社会责任和目标。

结合 2019 年公司运营中发现问题和公司发展面临的问题，公司 2020 及今后的时间将采取如下措施：

1、根据认监委和认可委的要求，进一步拓展新的业务领域和新的专业技术领域、开发新的认证服务，为公司业务的进一步提升夯实基础。

2、开发培训课件、组织培训交流会等多种形式的培训，进一步强化各级管理人员和审核员的培训，提升人员的意识和能力，进一步提升认证服务的价值。

3、进一步梳理公司的认证流程，有针对性的解决流程中的短板，进一步解决和优化认证效率低的问题，提升受审核方的满意度。

4、时刻关注新标准的发布实施并对转换进行策划，组织认证管理人员和审核员开展相关培训，及时告知客户转换要求，为新标准的推广和顺利转换奠定基础。

中澜认证以国家法律法规和认可规范为准则，建立完善的认证管理体系，坚持“公正严明、诚实守信、追求卓越、服务创新”的质量方针，致力于推动认证

事业的规范化、标准化、专业化，传递信任，严于律己。在未来发展的道路上，用标准认证推动产业发展。

## 中澜认证有限公司

重庆市北部新区高新园宝华大道 16 号 1 幢 1 区 邮编：401120

联系电话：023-67627300 邮箱：cqzlrz@163.com

<http://www.zlrz.org.cn>