

广东中企认证服务有限公司



2019年度社会责任报告

2020年3月

前言

广东中企认证服务公司（英文缩写 ZQ），于 2016 年 1 月 11 日成立，并于 2017 年 10 月 30 日获得国家认监委正式批准，业务范围为质量、环境、职业健康安全管理体系认证，证书号为 CNCA-R-2017-358。现依据《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构编写社会责任报告编写提纲指南（试行）》要求，本真实、客观的原则，形成《2019 年度社会责任报告》，报告 ZQ 遵守行业道德、承担社会责任的行为。

本报告为年度报告，包含了 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间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，两种形式的报告内容一致。欲查阅纸质版内容请致电 020-89284796 索取，电子版查阅请登录公司网站（<http://www.ZQ-RZ.com>）查询。

本报告披露的所有内容和数据，已经 ZQ 出资人通过。本报告由 ZQ 编制。

目录

第一章基础信息

第二章社会责任管理体系的建立和实施

第三章社会责任履行情况

第四章社会责任展望

第一章 基础信息

一、基本情况

广东中企认证服务有限公司（以下简称 ZQ）是经广东省工商行政管理部门登记注册，具有独立法人资格、并经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的独立、公正的第三方管理体系认证机构，认证资格批准号为 CNCA-R-2017-358。现已批准认证领域有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，认监委备案认证规则有企业诚信管理体系、企业信用评价指标。

广东中企认证服务有限公司按照认可要求和国际惯例，设立了由认证机构客户、获证客户的客户、行业协会代表、政府监管机构（包括行业管理）、认证机构代表组成的公正性委员会，以监督 ZQ 质量方针的制定与实施，并确保认证活动的独立性和公正性。

ZQ 严格遵守国家有关法律法规的规定，按认可机构的要求建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核的管理和实施工作，确保认证质量满足国家、认可机构和相关标准的要求，并接受国家认证认可监管部门的监督，为社会提供增值的认证服务。

二、机构简介

广东中企认证服务有限公司(英文缩写: ZQ)于 2016 年 1 月 11 日成立, 是一家具备独立法人资格、专业从事质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系、企业诚信管理体系、企业信用评价指标认证工作的企业法人实体。

ZQ 办公地点位于广州市天河区明旭街 1 号(自编 B1 栋) 618 房, 办公面积约 130 平方米; 截至 2019 年 12 月 31 日, 公司总部现有工作人员 17 名, 专、兼职审核员 12 名。

ZQ 的一切认证活动均按国家法律法规、认证认可规范及管理体系认证的有关规定以及 ZQ 的相关文件运作。

ZQ 地址: 广州市天河区明旭街 1 号(自编 B1 栋) 618 室

邮编: 510653

电话: 020-89284796

三、资源配置

1、审核人员情况

截至2019年12月31日，公司共有注册审核员12人。其中：

认证领域	QMS	EMS	OHSMS
人员数量（人）	12（其中1名实习审核员）	9（其中1名实习审核员）	7

2、公司管理人员与认证业务匹配情况公司工作人员均具备大专以上学历。公司管理人员认证行业从业经验 90%以上在两年及以上，超过55%的人员在认证机构工作多年，具有丰富的认证行业工作经验，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。

四、经营状况

1、经营目标完成情况

2019年度，ZQ 实现营业收入168.12万元，因公司成立时间较短，前期投入较多，目前收入与支出基本持平，截止年底略有亏损。

2、颁证情况

2019年度共颁发328张认证证书。

3、对获证组织实施监督审核的次数：

2019年度共发生67次监督审核。

第二章社会责任管理体系的建立和实施

一、建立社会责任管理机构

公司深刻认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要意义。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、副总经理以及各部门负责人，从组织上保证了社会责任的落实。

该小组主要负责组织编制相关制度、文件，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。

二、建立健全各项制度

公司重视现代企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，规范了公司治理，为利益相关方的权益保护提供了制度保障。

1、公司建立健全了《公司章程》、《公正性管理程序》和《风险控制程序》，保障所有者的权益；

2、公司严格按国家财务法规要求，做好资产管理和资金使用，加强资金安全和财务风险控制，保障债权人利益；

3、公司按国家劳动法等劳动保障法律法规的要求，保证在合规的前提下做好人力资源的管理，保障员工权益。

4、公司严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求，编制发布了《管理手册》、《程序文件》、《管理作业文件》、《技术领域分析》、《审核作业指导书》等管理体系文件和技术性文件，这些文件与公司的各种管理制度共同构成了公司的文件化管理体系，为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整明确了工作准则，通过执行相关制度，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的诉求。

三、体系运行情况

ZQ 自觉遵守国家相关法律、法规和规章的要求，规范自身的管理和认证活动，以内部管理制度和岗位职责为基础，以《认证机构履行社会责任指导意见》规定的社会责任工作内容为任务，以全面绩效考核为手段，在认证服务过程中，传播先进理念，坚持诚信认证和责任认证，提升公信力和社会认同度，把服务相关行业发展，作为发展目标。

2019 年，公司按照行业政策指引，积极响应社会关注，主动承接促进行业发展和客户提升管理带来的新需求，在认证质量、人员培养、客户服务等方面大力投入。努力平衡好长远发展和满足利益相关方的诉求之间的关系，在奠定公司发展基础的同时，开辟了更为广阔发展空间，并以此为纽带，得到了利益相关方的支持，结成了社会责任共同体。

四、利益相关方

ZQ 在市场运作过程中，把政府和相关部门、机关机构、股东、员工、顾客相关方的利益放在重要位置、平时经常联系、沟通、重大决策前征询利益相关方意见建议、了解利益相关方期望，慎重决策，实现多赢局面。

今后我们将促进沟通机制的常态化，通过开展广泛、深入、形式多样的沟通，掌握利益相关方对于我们社会责任战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的全面需求，并以此为依据，促进我们社会责任工作的全面提升，从而进一步提升利益相关方的满意度。

2019 年 ZQ 认为主要利益相关方及其期望、诉求与利益见下表：

序号	利益相关方	期望、诉求与利益
1	政府和相关部门	遵守法律法规与要求、规范经营、认证的社会效益和公信力、依法纳税
2	股东	战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、权益保护
3	获证组织	提供客观、公正的认证服务，获得持续改进机会
4	员工	保障员工权益、共同成长、促进职业发展、具有荣誉感
5	公众和社会	获得对称的信息、认证的公信力、服务社会，和谐发展
6	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

第三章 社会责任履行情况

认证机构的生存和发展的核心是正确履职主体社会责任，正如《指导意见》所描述的：“以传递信任，服务发展为使命，坚持公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗”。

ZQ 始终把履行社会责任的重点放在尽职尽责地做好认证及相关服务工作上，贯穿其中的主线是确保认证工作质量。

下面，我们将从以下几个方面来描述 ZQ 在 2019 年履行社会责任的情况：

一、遵守法律

ZQ 自觉遵守法律法规的各项要求，规范运营，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

为确保公司认证活动满足法律、法规的要求，公司多次组织全体人员学习《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等认证法律、法规，提高全体人员对法规的理解和认识。

目前，ZQ 对《认证机构管理办法》等法律、法规的宣贯率达到了 100%，坚持合法、合规经营，按规定缴纳税款。

二、规范运作：

1、ZQ 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公司制定了审核员手册，明确了审核员的管理要求，同时公司将通过客户调查等方法，检查审核人员是否存在违规行为，对违规人员严肃处理，绝不姑息。

3、防控风险，排查整治多措并举出于公司自身防控认证活动风险的需求，公司将不定期开展风险排查整治活动。

4、完善风险预防和控制机制

公司在认证工作质量风险分析与评价基础上，编制了《风险管理控制程序》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。这些文件的出台和实施，保证了风险防控工作的制度化、常态化，有效的完善了风险防控机制。

三、诚实守信

ZQ 自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、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信任。

具体表现在：

1、公司规定业务人员不能以低价抢单，在业务受理的时候不对认证结果进行承诺。

2、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。

3、公司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。

四、提升服务水平

ZQ 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”。我们的服务在于政府、顾客和社会满意。

五、创新发展

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。在新品研发方面，在公司原有三体系认证的基础上，积极拓展了企业诚信管理体系认证和企业信用等级评价，现公司正在申请商品售后服务认证、信息安全管理体系统认证等机构资质。

六、环保节能减排

ZQ 积极开展环境保护和促进节能减排。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、节约办公损耗

充分利用网上办公系统，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、出行方面

采用电子化作业，如网络、电话、视讯等，减少不必要的旅程。提倡上下班骑乘坐公共交通工具或步行，集体公务活动安排合乘汽车，减少空气污染。

七、员工权益

ZQ 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。ZQ 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，公司为经常出差的员工提供补充商业保险。ZQ 正式员工均可享受各类休假，提供各种福利补贴。

公司视员工为公司重要的资源，保障员工权益，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。

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%。

八、服务社会

公司鼓励员工参加各类社会公益活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

在自身经营活动节能减排的同时，ZQ 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。

第四章 社会责任展望

新的一年，ZQ 将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

1、完善公司治理，建立长效机制

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、股东、员工利益，实现公司可持续发展。公司将围绕着“服务提升，管理创新”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。

2、抓好服务和技术创新，促进行业生态文明

公司始终将把“公正负责、规范管理、客观评价、高质服务”的理念贯穿于新的一年的工作始终，通过认证活动和其他增值服务的方式，将这些理念加以实践，从而促进社会的生态文明建设。

公司将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升经济效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。

如需反馈或了解更多讯息，可以访问：<http://www.ZQ-RZ.com> 或者发送邮件至 2550482@qq.com。

广东中企认证服务有限公司

2020年3月