

中鼎国际认证有限公司

2019 年度社会责任报告

## 一、前言

1、本报告时间范围： 本报告为中鼎国际认证有限公司社会责任报告，报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

2、报告内容覆盖范围：

中鼎国际认证有限公司各项工作开展情况。 在报告的表述中分别使用“中鼎国际认证有限公司”、“中鼎国际认证”。

3、报告发布周期： 中鼎国际认证有限公司社会责任报告为年度报告。

4、报告数据说明：

本报告所引用的数据为 2019 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

5、报告参考标准：

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考国家认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》以及《社会责任指南、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》。

《认证机构履行社会责任指导建议》的基本编制依据要求，参照《认证机构社会责任报告编写指南》

6、报告可靠性保证：

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

7、中鼎国际认证自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信，传递信任、服务发展。

本报告按 CNCA 要求结合中鼎国际认证自身实践发布，欲获取电子版，请登录中鼎国际认证网站：[www.zdcb.org](http://www.zdcb.org)

地址：北京市朝阳区远洋新干线 A 座 1703 室

邮政编码：100027

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 二、机构概况

### 1、公司介绍

中鼎国际认证有限公司（英文：ZhongDing international certification co. LTD. 简称 ZD）是具有独立法人资格的公司（统一社会信用代码：91110105MA01C6RF4K）。

公司主要从事服务认证。公司引进互联网+服务理念，通过 ERP 认证信息上报系统和公司官网实现从申请受理、合同评审、审查调度安排、现场审查跟踪、审查档案上传、资料技术审定、认证证书制作等过程的全面网络化服务，真正达到高效、环保、节能。

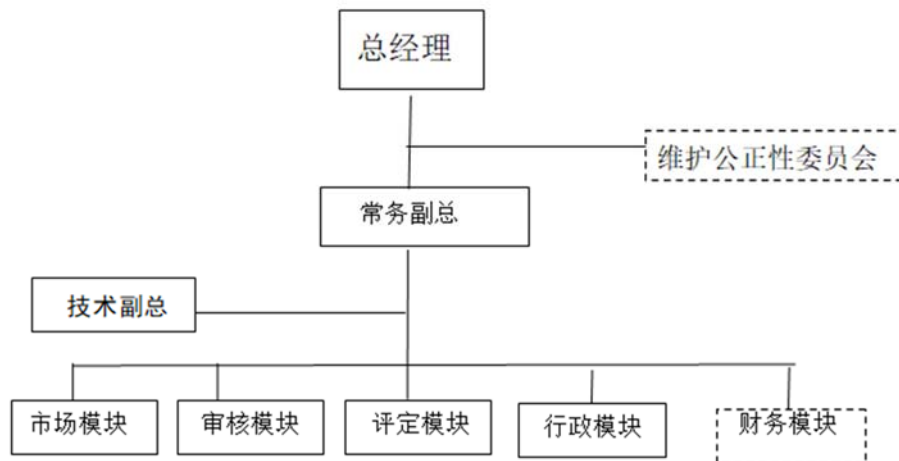
公司在人员、技术、工作经费和物质方面配备有充足的资源。拥有众多认证领域内的专家和认证工作经验丰富的专业人才和技术人员，确保所有认证人员胜任本职工作。

公司设立了完善的认证服务网络，将遍布北京及全国大部分省、自治区和直辖市。

公司全体员工秉承“评价客观，运作公正，管理科学，规范服务”的质量方针，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审查与增值服务，帮助客户不断提升服务水平和管理绩效。

#### 组织机构

中鼎国际认证由以下几个部门组成。



**质量方针：**“坚持标准，公开公信，信誉第一，服务社会”，其内涵是：

**坚持标准：**依据 CNAS-CC01：2011（管理体系认证机构要求）建立、实施、保持和持续改进中心的质量管理体系；以 GB/T27922 为审查准则，按 GB/T27922 要求实施商品售后服务认证审查。**公开公信：**公布审查过程、认证过程的信息，有足够的相关知识、经验、能力的审查员/技术专家队伍，提高认证活动的公信力。**信誉第一：**坚持“诚信、正直、严谨、保守秘密”和“公正表达”的职业道德，以敬业、勤奋的作风确保认证工作赢得社会和顾客的满意。**服务社会：**向所有申请方提供热情、满意和增值的服务，以高质量的认证工作促进顾客服务体系，以及产品质量的不断提高。

## 2、业务范围及发证情况

### （1）业务范围

中鼎国际认证目前获认监委批准的业务范围：服务认证范围 2 类别，03 批发业和零售业服务、16 公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务。

## （2）发证情况

截止 2019 年 12 月 31 日，中鼎国际认证有效证书共计 177 张，其中商品售后服务认证证书:177 张。

## 3、人员情况

中鼎国际认证目前共有坐班人员 10 人，注册审查员共 25 人，其中：商品售后服务审查员：25 人。

## 4、财务情况

2019 年 1 月以来，中鼎国际认证严格遵照认监委、认可委、协会规定进行认证活动，健全了财务制度体系，规避财务风险，制订了《公司财务管理制度》（暂行）。2019 年中鼎国际认证营业收入 152194.18 元，增值税额纳税 3135.73 元。本年度公司无盈利，处于初期发展阶段。

## 三、社会责任管理体系和制度的建立

### 1、企业社会责任的内涵

企业社会责任是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。企业社会责任的概念是基于商业运作必须符合可持续发展的想法，企业除了考虑自身的财政和经营状况外，也要加入其对社会和自然环境所造成的影响的考量。

### 2、企业建立社会责任制度的现实意义

企业社会责任是经济社会发展到一定历史阶段对企业提出的期望

与要求。在现代市场经济条件下，企业对社会生活的影响日益深入，在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。我们看到，有的企业因为未履行其社会责任而走向破产，也有的企业，因为出色履行社会责任而获得市场的肯定，得到消费者的青睐。而对于社会而言，企业的社会责任在其中承担了极为重要的意义。

简单地说，企业承担社会责任，对于和谐社会建设、企业的发展壮大都具有重要的意义。随着社会的发展，企业责任将被越来越多的人认识，企业社会责任将进入更多中国普通百姓的视野，这无疑对企业的监督、和谐社会的构建都有积极的促进作用。因此，提高企业的社会责任感有着重要的现实意义。

### 3、中鼎国际认证社会责任制度的建立

中鼎国际认证依据认监委制定的《认证机构履行社会责任指导意见》中履行社会责任的指导思想、基本原则和总体要求，深入的贯彻落实科学发展观，坚持以“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，以“责任认证、诚信认证”为己任，建立健全认证机构社会责任管理体系，有效践行社会责任，建立健全了履行社会责任的内部管理制度。

为了进一步提高中鼎国际认证的管理水平和服务能力，树立良好的公司形象，不断通过开展认证业务领域的相关活动承担社会责任，中鼎国际认证从树立责任意识做起，通过完善企业民主管理制度，消除就业歧视，加强企业诚信文化建设，建立和谐的劳动关系，创建企业可持续发展战略，促进了社会责任体系的建设，建立了履行社会责任的内部管理制度、建立了社会责任报告公开发布制度。

“质量”与“诚信”是中鼎国际认证人一直坚守和秉承的经营理念

与核心价值观，我们不仅把严格遵守法律法规和各项规章制度、照章纳税、为客户提供优质的认证评价与合格评定服务、为员工提供稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任，而且在确保经营和质量目标完成的同时，还积极投身到力所能及的社会公益活动中，为社会的发展贡献自己微薄的力量。

为了使中鼎国际认证的每名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合，我们对认证机构履行社会责任的要求进行了全员培训。

我们深知对社会责任内涵的理解还需不断深入，同时，在健全工作机制、明确工作责任、建立与认证结果采信方及其他相关方的沟通渠道等很多方面还需要不断改进。我们将会在未来的道路上积极探索更加有效的工作手段和方法，提升认证机构履行社会责任的有效性。

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1、遵守法律

中鼎国际认证组织员工认真学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证证书和认证标志管理办法》等相关的法律法规和相关规章制度。公开认证基本规范、认证规则、收费标准等信息。及时做出认证结论，经认证人员签字后，由负责人签署，并保证认证结论的客观性、真实性。

### 2、规范运作

中鼎国际认证有限公司通过建章立制，持续提升整体实力，有效保



证了国有资产的保值与增值，并通过多种切实可行的措施有效规避了经营风险，从根本上保障了股东利益。

中鼎国际认证中心项目受理遵循中鼎国际认证《申请受理及审核实施管理程序》，确保过程规范和客观；认证审查过程遵循《认证过程监控及纠正预防措施实施管理程序》、《审核人员管理程序》，确保审查过程客观、公正；案卷评定过程遵循《技术委员会工作程序》，确保技术评定人员专业能力与评定过程规范、公正。中心以检查、电话沟通、顾客走访、下发调查表等多种形式，时时对各过程进行监控。

做好合同评审的把控工作，要求合同平时人员认真对照认证认可要求及本公司的程序文件/作业指导书要求，严把入口关，资料不齐全或对客户提供信息有异议时不予受理申请；对每一个监督审查项目均要做合同评审，不满足要求的客户予以暂停或撤销认证证书的处罚。加强审查前的策划工作，要求审查组做好审查前的策划，并由技委会组织对策划结果进行审查。提升现有审查员能力，合理引进人才，提高审查质量，探索增值审核。

中鼎国际认证自 2019 年 1 月以来，出台了多项管理规定，扎扎实实做好管理改进工作，为有效规避认证活动的风险，对所管辖的分支机构，实施风险保证金制度，以确保服务认证的认证审查工作规范、持续发展，确保年度任务的完成。

### 3、诚实守信

中鼎国际认证组建技术团队，提高风险识别能力。为适应行业变化，必须提高风险识别能力，为此中鼎国际认证组建了成熟的技术团队，形成了以市场部合同评审人员为主，认证评定人员为辅的多层次合同评审团队；初审、监督、再认证等各项认证活动以市场部为起

点，审核部调度和方案审定为实施主体，技委会协助的审核策划团队；以技委会案卷评定为实施主体，审核部协助的案卷评定团队。

中鼎国际认证管理委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府 部门、非政府组织和技术机构的代表组成，履行对中鼎国际认证活动公正性的监督职责。中鼎国际认证各级工作机构财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

中鼎国际认证全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

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、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

#### **4、提升服务水平**

为提升服务水平，2019 年中鼎国际认证细化了岗位职责和工作标准，制定了薪酬结构及标准以及绩效考核规则，提高了绩效管理时效性、绩效激励的有效性、绩效沟通的及时性。对审查员专业能力进行了重新梳理和评定，确保人员专业符合要求。

中鼎国际认证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样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

#### **5、创新发展**

中鼎国际认证积极探索新领域，拓展新市场，2019 年中鼎国际认证

加强了项目的开发，共开发了 177 家项目，实现了公司既定 2019 年年度的目标。

## 6、环保与节能减排

### （1）加强环保宣传

为配合国家构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，中鼎国际认证一直加大对员工节能降耗、绿色环保宣传，树立并深化绿色、低碳发展理念；

### （2）倡导绿色办公

a. 减少电能消耗，减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；

b. 实施办公照明的分区控制，严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；

c. 推进无纸化办公，将过程性文件逐步电子化，减少纸张使用；

d. 统一回收废纸、杂志、报刊及认证客户档案以循环利用资源。

## 7、员工权益

员工权益就是要遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工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，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

### **(1) 维护员工的基本权益，严格执行法律法规**

中鼎国际认证严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，并结合公司实际，制定与其配套的公司内部规定，切实保障员工的合法权益。尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动。

### **(2) 保障员工休假权利**

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；公司建立健全了《年休假管理规定》、《考勤管理规定》等各项制度。

a. 建立了年休假制度，根据工作情况和职工意愿，每年安排员工休假； b. 职工享有婚假、产假和生育津贴，同时公司组织员工向结婚职工送结婚礼金；

c. 职工享有丧假，同时向职工送慰问金。

### **(3) 员工福利保障**

a. 公司按照国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金等五险一金，使员工获得必要的社会保障；

b. 公司制定了每年的免费为全体员工组织全面的健康体检活动；

c. 公司每日定期安排员工工间操活动；

d. 组织参加所瑜伽协会每周两次的活动；

e. 组织员工参加健身会所的健身活动；

f. 不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向

心力。

#### **(4) 培训培养工作**

a. 组织审查员参加学习《审查员现场审查自律规范》培训；

b. 组织进行了认证及管理人员培训、公司内部管理制度培训、工作认证管理程序培训、认证法律法规培训以及《案卷评定常见问题及解析》培训，全体专职审查员及相关人员参加；

c. 协调中心审查员参加 CCAA-2019 服务认证审查员注册，共计 25 名注册审查员，并收集电子证书。

按计划组织员工进行培训，并对培训效果进行跟踪评价。不定时组织员工对行业法律法规相关标准进行学习，邀请行业专家给员工进行专业培训，提升员工专业知识和业务能力。

#### **(5) 考核及奖惩机制**

a. 每个岗位进行工作量化，员工每个月根据自己的工作进行自评，实行绩效考核。

b. 在管理人员和审查人员中开展岗位学习、继续教育和评比“优秀员工”、“优秀审查员”等形式的活动，并提供技术交流和机会。

### **8、服务社会**

中鼎国际认证有限公司从能力、公正性方面保证机构和人员规范运作、诚实守信，使认证活动获得社会认可和信任。

热心社会公益活动，中鼎国际认证坚持发展与奉献并重的公益理念，致力于促进企业发展成果社会共享，积极参与公益事业，坚持将回

馈社会的思想融入到公司活动的全过程。

2019年中鼎国际认证有限公司坚持实施与中宏网联合推出“中宏公益”，为一带一路沿线国家及国内行业协会提供免费e学习平台搭建。



“中宏公益”助力协会实施公益活动，服务会员单位，技术帮扶协会的会员单位，实现转型升级。

## 9、安全责任

截止目前，中鼎国际认证未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。

### （1）加强安全管理，落实安全责任

a. 组织与制度保障：由领导挂帅组成安全领导小组，指定专人负责安全管理，建立健全安全巡检制度，及时发现隐患或问题，采取切实可行的纠正、预防措施予以规避或补救；

b. 参加专业消防安全员为员工举办的消防知识培训；

c. 数据库及网络安全：为确保数据及网络信息的安全与完整，在实施服务器适时备份的同时，至少每月对整个数据库实施一次完整的

备份。

## （2）加强应急管理，提升应急能力

a. 中鼎国际认证及各分支机构严格执行行业内对从业人员年龄的规定，安排老专家从事技术支持工作。

b. 审核管理部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。审核管理部门还在特殊时期以短信的方式提醒在外审查人员注意安全。

中鼎国际认证一贯坚持非盈利的方针，将业务收入用于改善服务条件、年轻人的培养及认证技术研究中，为机构的可持续发展提供了基本的保障。

## 五、结语—未来中鼎国际认证社会责任工作的展望

本报告是我公司发布的 2019 年度社会责任报告，是基于我们粗浅的认知，在未来的发展道路上，我们将继续深入研究社会责任的内涵，探索认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与质量工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。

同时，中鼎国际认证公司也清楚的意识到，履行社会责任是认证机构的重要义务，2020 年，将继续加强员工关于履行社会责任方面的培训、教育，提升员工履行社会责任工作的能力和意识，使公司的管理层和每一个员工，都树立社会责任感，积极参与社会公益活动。

今后我机构将根据国家认监委的规定，每年定期上报并发布机构履行社会责任工作报告。

报告单位：中鼎国际认证有限公司