



# 中证认证

## 2019 年度认证机构社会责任报告

中证认证有限公司

2020 年 3 月 20 日

# 目录

## 一、前言

## 二、公司概况

### 2.1 公司简介

### 2.2 公司组织架构

### 2.3 开展各类业务及发证情况

### 2.4 人力资源和认证业务的匹配情况

### 2.5 财务状况及财务审计

## 三、社会责任管理体系和制度建立情况

### 3.1 履行社会责任的措施及制度制定

### 3.2 管理体系运行和自我改进情况

### 3.3 利益相关方的识别与参与

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律

### 4.2 规范运作

### 4.3 诚实守信

### 4.4 提升服务水平

### 4.5 创新发展

### 4.6 环保节能减排

### 4.7 员工权益

### 4.8 服务社会

## 五、结束语

## 一、前言

### 1.1 报告简介

本报告是中证认证有限公司自成立以来发布的第二份社会责任报告,是公司履行社会责任的真实反映。本报告经公司管理层审议通过,并保证报告内容的真实、准确和完整。

### 1.2 报告编写依据

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(试行)》的要求,结合公司的实际情况编制,主要介绍中证认证有限公司在 2019 年度履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。

### 1.3 报告时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日中证认证有限公司认证业务开展过程中履行社会责任的情况。

### 1.4 报告的工作范围

认证认可监督管理委员会批准的资质范围:

1) 管理体系认证: QMS 质量管理体系、EMS 环境管理体系、OHSMS 职业健康安全管理体系。

2) 服务认证: 无形资产和土地服务、批发业和零售业服务、住宿服务; 食品和饮料服务、不动产服务、科学研究服务(研究和开发服务; 专业、科学和技术服务; 其他专业、科学和技术服务)、电信服务; 信息检索和提供服务、保养和修理服务、教育服务、卫生保健和社会福利服务、家庭服务。

中证认证有限公司资质颁发日期: 2018 年 3 月 14 日, 有效期为: 2024 年 3 月 14 日, 换发日期: 2019 年 4 月 12 日。

### 1.5 报告数据说明

除非另有说明, 本社会责任报告涉及的数据的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。由于统计数据的动态性问题, 如有出入, 以中证认证有限公司上报至国家认监委“认证认可业务信息统一上报平台”的数据为准。报告中引用的财务数据来自本年度的财务报表, 财务数据的货币单位为人民币。

### 1.6 报告发布周期

中证认证有限公司的社会责任报告为年度报告。

## **1.7 联系方式**

公司地址：北京市大兴区兴华大街（二段）19 号院 23 号楼 5 层 512

电话：010-52833840

传真：010-52833840

## 二、公司概况

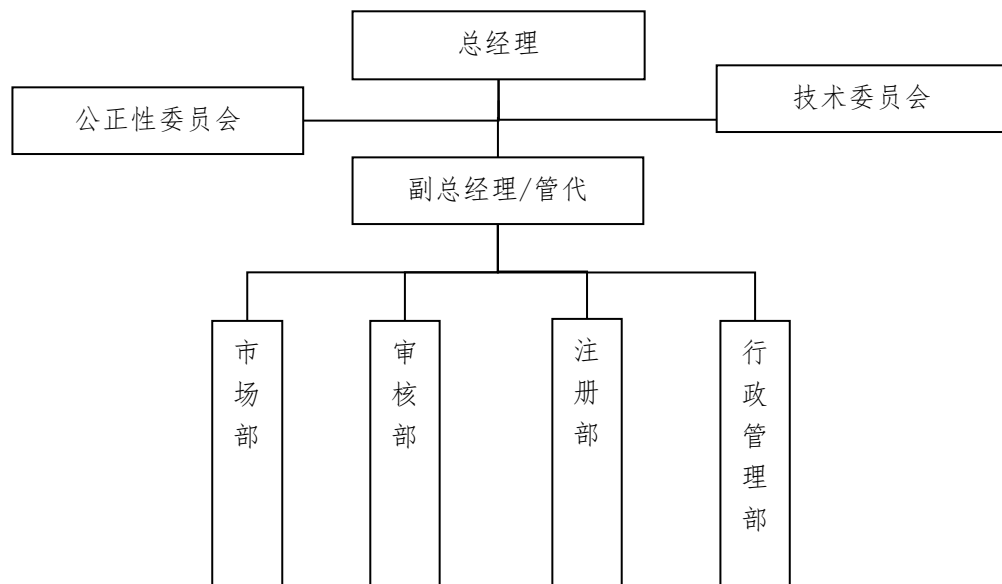
### 2.1 公司简介

中证认证有限公司（简称 ZZRZ），位于北京市大兴区，是经国家认证认可监督管理委员会批准的专门从事 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系和服务认证、承接第三方委托业务等多类型认证和评价服务的第三方认证机构。

公司以“诚信铸就品牌、质量赢得尊重”的质量方针和服务理念服务广大客户。公司设立公正性委员会、技术委员会、市场部、审核部、行政管理部、注册部等主要职能部门，各部门分工明确，拥有多个领域的专业审核人员，能够满足各种类型、不同规模和提供不同产品的客户的认证需求，根据客户的现状及需求为企业提供专业化、个性化的认证服务。

公司着眼于客户和社会的需求和期望，适应于当今市场和客户日益增长的全球性和综合性服务的需求，为客户创造价值，与客户共同成长。

### 2.2 公司组织架构



## 2.3 开展各类业务及发证情况

### 1) 本机构获得批准资质主要情况如下

日期	资质主管部门	资质证书名称	资质性质	资质证书内容	资质编号
2018.3.14	CNCA	认证机构批准书	初次批准	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	CNCA-R-2018 -395
2019.4.12	CNCA	认证机构批准书	换发	服务认证（无形资产和土地服务、批发业和零售业服务、住宿服务；食品和饮料服务、不动产服务、科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）、电信服务；信息检索和提供服务、保养和修理服务、教育服务、卫生保健和社会福利服务、家庭服务。）	CNCA-R-2018 -395

### 2) 本机构发证数量情况如下（2019 年度）：

认证业务种类	有效证书数量
管理体系认证	
<b>QMS 质量管理体系</b>	<b>218</b>
<b>EMS 环境管理体系</b>	<b>148</b>
<b>OHSMS 职业健康安全管理体系</b>	<b>134</b>
服务认证	
无形资产和土地服务	4
批发业和零售业服务	16
住宿服务；食品和饮料服务	0
不动产服务	2
科学研究服务（研究和开发服务；专业、	3

科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务)	
电信服务；信息检索和提供服务	0
保养和修理服务	0
教育服务	0
卫生保健和社会福利服务	0
家庭服务	2

### 3) 中证认证有限公司 2019 年证书暂停和撤销情况

认证业务种类	暂停证书	撤销证书
管理体系认证		
QMS 质量管理体系	35	5
EMS 环境管理体系	24	2
OHSMS 职业健康安全管理体系	20	2
服务认证		
无形资产和土地服务	0	0
批发业和零售业服务	0	0
住宿服务；食品和饮料服务	0	0
不动产服务	0	0
科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）	0	0
电信服务；信息检索和提供服务	0	0
保养和修理服务	0	0
教育服务	0	0
卫生保健和社会福利服务	0	0
家庭服务	0	0

### 2.4 人力资源和认证业务的匹配情况

中证认证有限公司是 2018 年新批准的机构，配置了合理数量的审核员，保证每个审核员数量与认证业务量匹配。公司截止 2019 年 12 月 31 日有专职审核员 18 人，其中，QMS 审核员 8 人，EMS 审核员 7 人，OHSMS 审核员 3 人。专

职服务认证审查员 11 人。公司随着机构业务的开展及业务量的增长，在新的年度里会增加一定数量的审核员以保持人力资源与认证业务相匹配。

## **2.5 财务状况及财务审计**

本机构为具有独立法律地位的第三方认证机构，经济收入来源主要是认证收费，不接受任何形式的经济赞助和资助。在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受独立的会计年度审计。

本机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的评估，并留有风险准备金对风险可能引发的责任做出安排。若由于本机构失误造成损失时，本机构承诺按客户实际损失（不超过合同总额的双倍）进行赔偿。

### 三、社会责任管理体系和制度建立情况

社会责任是一个企业在其商业运作过程中，对其利害关系人应负的责任。中证认证有限公司除考虑自身的财政和经营状况外，还要考虑对社会和自然环境所造成的影响。对于认证行业来说，认证是一种信用保证形式，是一个机构证明组织的产品。

服务或管理体系符合相关标准、技术规范或其强制性要求的合格评定活动，其核心是传递信任、服务发展。坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。

#### 3.1 履行社会责任的措施及制度制定

本机构一致密切关注企业社会责任的发展情况，坚持履行应尽的社会责任，在公司年度工作总结报告中，包含有社会责任相关内容。本机构将履行社会责任和编制公司社会责任报告列入了公司管理目标，分解到各责任部门，制定了实施方案，每月对完成情况进行检查。并在内部质量审核和管理评审时对社会责任履行情况进行了检查，每年及时编制机构社会责任报告。

#### 3.2 管理体系运行和自我改进情况

本机构于 2019 年履行社会责任相关措施得到有效实施，取得了良好的效果。对机构运作应有的流程进行专业化梳理和完善，引入计算机信息化管理，同步启动了风险识别和风险控制流程，形成了《认证业务风险控制管理程序》，有效降低认证风险，提高认证有效性，积极配合国家认监委“双随机一公开”稽查活动，提高认证公信力；确定了将履行社会责任纳入日常管理的内部机制，在组织保障、制度完善、建立指标体系并定期考核、持续改进等方面实现有效性和持续性。

公司总结 2019 年社会责任履行情况，进一步建立完善相关措施和制度，如财务管理制度、劳动管理制度、员工薪酬福利制度、保密制度等，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进社会责任履行的绩效。

#### 3.3 利益相关方的识别与参与

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府相关部门（CNCA、CCAA、质监局、商检局等）	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 认证有效	认证信息报送 参加相关会议 学习相关政策、法律法规

投资方	战略发展方向 资产的保值增值 规范经营 规范运作，创造价值	定期汇报经营情况 召开公司股东会议 相关报告
获证组织（客户）	提供客观、公正、诚信的认证服务 提供优质、增值服务 获得持续改进的机会 向社会传递信任	加强审核员培训，提高审核能力和水平 进行客户满意度调查 召开获证组织研讨会 公司网站
全体员工	合理的薪酬和福利 保障员工权益促进职业发展 拓展职业发展机会 良好的工作环境和氛围 企业文化	严格遵守劳动合同法，确保员工权益 组织内部专业技术培训 参加 CCAA 的继续教育 组织学习 CNCA/CNAS/CCAA 的文件
公众和社会	获得平等信息 认证的公信力 服务社会	公司网站公开认证结果信息 接受社会监督 参加公益活动

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律

中证认证有限公司严格遵守《认证机构管理办法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《质量管理体系认证规则》等相关规定以及依据认证执法监管要求开展认证活动。所开展的认证活动均已获得国家认监委批准，具体业务范围可以在国家认监委网站进行公开查询。

中证认证有限公司严格遵守《中华人民共和国税法》规定，积极纳税。我们作为国内新成立的认证机构，自成立之日起就坚持合法经营和行业自律，严格遵守《合同法》、“行业自律公约”等法律法规。要求对所开展的所有认证项目必须规范签订“认证合同”，并严格保密。与同行保持相互学习，共同发展的态度。

公司审核部负责对认证认可相关的法律法规及相关审核标准进行识别、更新，并传递至公司各相关部门及人员。如果涉及认证业务相关的法律法规发生重大变更，公司积极修改相关管理体系文件并组织对人员进行相关培训工作。本机构目前未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

### 4.2 规范运作

中证认证有限公司自成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念，严格遵守国家法律法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，根据《认证机构管理办法》及 ISO17021 的要求，建立了比较完善的管理体系，编制了质量手册、程序文件和管理制度文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制合同签订、申请受理、审核实施等关键环节；设立了维护公正性委员会，保证公司认证活动的公正性；建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证互动过程的规范管理。按照 CNCA 的要求，及时、准确上报审核计划、认证结果及审核组信息。

本机构大力推进业务过程的计算机信息化管理，通过机构的 ERP 系统，对认证审核的一系列过程实施流程化管理，使认证的有效性得到了充分的保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性。

在审核过程中，审核部负责随机对审核的客户进行抽查，包括进行电话回访，审核文件包中附有审核方反馈记录以及顾客满意度调查表。

### 4.3 诚实守信

认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。“传递信任、服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构自有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可的各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。

中证认证有限公司自觉遵守社会公德、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，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

#### 1) 认证申请

中证认证有限公司坚持通过优质服务、规范程序和专业能力赢得客户的信任，并以此作为开拓市场的准则。机构在认监委批准的业务范围内，以及在机构能力范围内开展认证活动。本机构公平地接受各方的认证申请，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请，不搞咨询认证一条龙服务，不搞虚假宣传。

#### 2) 认证审核

中证认证有限公司的每位员工及审核员入职时都签署了保密声明和公正性承诺，明确保密和公正性方面的义务。现场审核时，审核组需签署《保密和公正性声明》。审核组能公正地实施现场审核活动，并依据实际的审核发现做出认证推荐。公司随审核组给客户发放《受审核方对审核人员现场工作情况反馈表》，调查内容包括基本能力、审核能力、行为规范等，以提高公司的服务水平。

#### 3) 信息公开

通过《公开文件》、网站信息公开等，让客户知悉相关内容。网站上公布了公司的联系方式，自觉接受社会各界的监督。

### 4.4 提升服务水平

本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，针对客户的问询，公司第一时间做出反馈。并对获证客户发放了《获证客户需求及相关意见反馈卡》以了解客户意见及需求，及时做出反馈。

每次审核结束时，审核组会根据客户的具体情况，在不违反公正性的前提下，提出改进建议。

本机构重视人员能力培养，对每一位员工进行服务意识的教育并对在岗人员提出具体操作性的要求，我们对于人员能力、技术能力、机构业务运行软件系统

等的投入，目标均是不断提高机构的整体服务能力，确保为客户提供更优质的服务，以使客户不仅通过认证证实其所建立运行的管理体系对于标准的符合性，更能通过本机构提供的认证服务办证其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好的基础。

#### **4.5 创新发展**

中证认证有限公司关注社会 and 客户的实际需求，积极扩张认证领域，以满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。2020 年公司计划在识别和制定新的服务标准方面，规范公司内部管理，有序开展认证服务工作。

虽然公司目前业务量还比较少，处于认证公司发展起步阶段，但在公司的发展过程中，我们坚持创新，向同行学习成功经验，努力开发新形式的增值服务方式，树立公司的形象，为更多的客户提供更加优质、高效、增值的认证服务。

#### **4.6 环保节能减排**

中证认证有限公司除了提倡公共交通上下班外，还非常注重环境建设，注重培育环保节能意识，对办公室的节能做到人走灯灭，打印机、复印机等设备做到定期维护保养。学习使用相关消防灭火设备，防止火灾隐患。坚持废纸再生利用，推行办公自动化系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。

公司在认证市场大力推广环境管理体系认证，提倡环境保护节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

#### **4.7 员工权益**

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。自有充分维护好员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心的投入到工作中，从而使公司得到健康持续的发展。

1) 公司自成立以来，严格执行劳动法和劳动合同法，与员工签订了劳动合同，按规定缴纳相关社保，保障员工的合法权益。公司在发展过程中，持续建立和完善符合公司法和劳动法规定的薪酬机制，在公司业绩增长情况下，使员工待遇逐步提高。

2) 考虑到员工有可能进入企业施工现场，以及其他办公人员有可能因长期久坐使用电脑，可能存在涉及人身安全与健康因素，公司加强了人员安全、健康

防范意识。同时完善员工医疗保险等社会保障措施。在公司数据信息安全方面，公司使用国内安全性较高的腾讯云服务器，数据采用异地备份，每天定时对数据进行备份，确保公司数据安全。

3) 本公司注重员工学习培训，除满足 CCAA 协会对人员资格保持的继续与教育的需求外，还积极安排员工参加其他各类培训学习，提升了职业素质和能力。特别是对公司新扩展领域的培训，公司前后组织了多次参加其他机构的相关培训。

4) 作为一家第三方认证机构，中证认证有限公司在获得认监委批准资质后一直坚持为客户提供公正、客观、权威、可信的认证服务为使命，为客户提供复合型要求的完整、全面可信赖的服务的理念，虽然在创立之初，公司尚未开展认证业务，但公司在全面地为开展认证业务做基础工作，包括完善认证流程、完善专业能力评价体系、完善人员知识的储备、现场审核能力的培训等基础工作，为后续为企业增值提供增值服务，提高效益打基础。

#### **4.8 服务社会**

公司根据自身的力量所及，积极参与社会公益活动，将回馈社会的思想融入到公司活动的全过程。公司坚持为客户提供及时、便捷的获证后服务。

公司招聘了一定数量的公司人员和审核员，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到责任。

公司将一如既往的提高认识、打开思想、放眼未来。以改革创新的精神努力开创新局面，加强市场化转变、重点产品领域的认证研究，推动认证事业发展。以求真务实的作风继续深入推进社会责任的履行，推进实现机构和社会的和谐发展。尽己所能，传递认证信任、服务社会发展，使认证工作惠及更广大的利益相关方和社会大众。

## 五、结束语

履行社会责任是我们的一项长期任务，是永恒的主题，也是我们维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业核心价值“诚信、责任”的具体体现。本报告是中证认证有限公司成立之年的履行社会责任的情况的总结。在 2020 年以至今后的发展过程中，我们将积极尝试履行社会责任的方法，打造一个独具特色的认证机构：

我公司对未来履行社会责任的发展规划：

1) 公司进一步建立健全社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作中；

2) 进一步完善管理体系制度，建立健全相关机制，保证社会责任在公司管理的各个层面得到有效实施，定期进行自查和改进，保证机制的有效性；

3) 加强公司员工社会责任的培训，提高员工的社会责任意识，将公司推动和员工自觉有机的结合，调动员工履行社会责任的自觉性和创造性。

2019 年将是认证行业竞争激烈的一年，我们将结合市场发展需求和自身特点，积极探索，不断寻求改进机会，努力把中证认证有限公司建设成为公众认可、社会满意的认证机构。

在 2019 年中证认证有限公司将以创新发展、扩张认可业务领域和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。