



社会责任报告

（二零一九年度）

报告单位：深圳玖誉国际认证有限公司

报告时间：2020 年 3 月



报告目录

一、 报告说明.....	3
二、 公司概况.....	5
三、 社会责任管理	10
四、 展望未来	10



一、 报告说明

- 1、 本报告时间段：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。
- 2、 报告单位：深圳玖誉国际认证有限公司。
- 3、 报告数据说明：本报告所采用的数据为 2019 年度的数据，由于统计时间段的问题，可能会有出入，以上报认监委信息平台的数据为准。
- 4、 本报告依照《认证机构履行社会责任指导意见》的精神进行编写，内容不存在虚假记载和误导性陈述，我公司承诺报告内容的真实性、准确性。
- 5、 对报告内容有不清楚的地方，可通过公司的联系方式得到最终解答。

地址：深圳市宝安区新安街道大浪社区 28 区创锦 1 号 C 座 208

电话：0755-32810329

传真：0755-32810329

Email: 1875162121@qq.com



二、公司概况

1、发展简介

深圳玖誉国际认证有限公司（中文简称：深圳玖誉/玖誉；英文简称 JY）是 2018 年 4 月份经认监委批准的第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA-R-2019-402）。现获批认证业务范围包括：无形资产和土地服务、建筑工程和建筑物服务、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）、支持性服务、在收费或合同基础上的生产服务、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、教育服务、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等认证领域。

2、团队和业务状况

公司经过近两年的规范化发展，2019 年底专、兼职认证审核人员已达 41 名；公司的认证业务已发展到商品售后服务、品牌评价、物业服务评价、餐饮服务、合同能源管理服务、建筑工程服务、顾客满意度测评、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等 10 个认证领域的服务。

经过探索和发展，公司形成了一条诚实守信、质量第一的管理思路。公司建立了一套科学规范、与时俱进的规章制度；培养了一支德才兼备、专业齐全、遵纪守法的审核员队伍。

2019 年，我们虽有一定的发展和进步，但我们将继续在科学管理、提高素质、优化市场上下大功夫；继续坚持为社会各界提供规范、务实、高效、经济的认证服务；努力提高专业化管理水平，协力创建专业突出、特色鲜明的一流认证机构。经过近两年的经营，我们满怀信心地朝着创建一流认证机构的远大目标继续奋进，协力创造更加美好的明天。

3、公司承诺和原则

玖誉始终承诺：

严格遵守国家有关认证认可、产品、服务、质量、环境及职业健康安全



等方面适用的法律、法规、规章和标准的要求和规定。

始终坚持管理体系的自愿认证原则，在认可机构批准认可的业务范围内向所有的社会各方开放，不附加任何财物利益和其他条件，同等提供优质的服务，不从事有违认证公正性和有效性的活动，不以不正当手段进行业务竞争，不以各种名义进行认证咨询一条龙服务。

始终坚持对在认证过程中所获取的受审核方需要保密的资料、信息进行保密，除有法律要求外不向任何第三方泄露。

始终坚持量能而行，在本公司有能力实施的认证业务范围内，并按照认证程序对受审核方实施审核，做出是否通过的认证决定。对通过认证决定的受审核方，颁发认证证书，授权使用相应的认证标志，通过监督审核确定其管理体系运行的有效性。

始终要求所有审核人员，严格遵守行为准则，确保受审核方的权益不受损害。不以任何名义向申请组织或咨询机构及其代表支付回扣和中介费。

始终做到不接受受审核方任何名义的赞助和捐赠；不接受受审核方的礼品和礼金；欢迎受审核方对公司的工作及人员进行监督（公司设有专门部门负责处理社会各方的投诉、申诉和争议）。

三、社会责任管理

1、社会责任管理机制建设

“以法为准、以人为本、高效快速”是玖誉一直秉承的经营理念与核心价值观。玖誉始终以“传递信任，增值服务”为使命，始终坚持“客观、公正、诚信、规范”的行业基本原则，如终牢记社会责任，强化社会责任意识，健全与社会责任相关的管理制度，积极构建“规范认证、责任认证、诚信认证”为基础的认证诚信体系，更好地为促进我国经济发展和贸易服务。

在经营管理过程中，我们严格遵守法律法规和各项规章制度、依法纳税、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

社会是企业存在的根本，履行社会责任是有利于社会和企业发展的义务



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。

为了使公司的每名员工树立社会责任意识，自觉履行社会责任，将履行社会责任落到实处。2019 年公司通线上、线下等方式，继续组织对全体审核人员及认证管理人员进行了相关的培训。循环对审核知识、审核技巧、公正性管理、保密性管理、规范化管理等认证审核过程的知识和技能进行了培训，为公司履行社会责任奠定了坚实的基础。

2、履责具体表现和实绩

1) 遵守法律法规

为便于全员学习和了解本行业涉及的法律法规及相关规范要求。公司一方面公司派管理骨干人员积极参加监管部门、认证认可协会、外协部权威单位召开的相关会议或培训活动，另一方面，通过邀请专业技术人员到公司进行专项讲座，从而确保全员在工作开展时知法、懂法和用法。

公司还定期组织员工通过网络、QQ 群、微信群等方式，学习认证认可相关的法律法规，并在认证业务开展过程中，积极履行相关的法律法规要求。

公司在认证认可相关的法律法规基础上，结合公司的实际情况，建立并实施了适合公司特点的管理体系制度，从而保证了在开展业务时依法行事、依规行事。

2019 年，公司坚持实施对认证审核过程的监查制度，尤其是对审核员的电话查岗制度及认证审核档案复核制度，持续保证认证审核过程的合法性、合规性。

2) 规范化运作

公司通过持续不断地完善内部的日常运作管理制度和人员管理机制，持续不断地完善各岗位的监督管理机制，从而确保公司的运作规范化。



1) 玖誉成立了公正性委员会，由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织和机构的代表组成，履行对公司认证活动公正性的监督职责。同时，我们设立质量督察专员，由总经理直接管理，通过电话回访客户进行审核情况监察；建立“审核监察流程单”，由客户直接对审核人员现场审核情况进行回馈；通过建立“初始公正性确认表”来避免因审核人员与企业的关系而产生影响公正性的风险等多种手段，从而确保公司认证业务开展过程的公正性。2020 年，公司还将加大力度保证认证过程的公正性。

2) 公司建立和实施了符合法规要求的认证业务流程管理制度，确保了整个认证过程合规有序开展，确保认证过程规范化、制度化、流程化。

3) 公司在各认证业务领域的认证规则与认证方案制定、认证申请评审、认证审核方案管理、认证审核、认证决定或认证复核、认证人员能力的评价、审枋计划安排、认证信息通报等关键岗位，都通过人才引进或教育培训的方式，丰富了岗位知识和技能，确认证过规范化所受的知识和技能，保障了认证服务过程的合规性，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性。

3) 诚信经营

公司始终以《认证证书转换备案办法（试行）》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。2019 年，公司对所有认证审核人员、认证管理人员的诚信执业状况以及机构自己的诚信规范执业制度和流程进行了全面的自查，没有发现认证审核人员和认证管理人员有违法执业、失信执业的现象，机构的管理制度和流程合理，能有效避免各种不诚信的现象和行为发生。

4) 服务社区及社会

玖誉在经营自身业务的同时，不忘回馈社会，热心关注并支持公益事业和积极的参加社会服务活动。玖誉国际将会坚持发展与奉献并重的公益理念，



积极参与公益事业和积极投身于社会服务中。鼓励员工身体力行，积极参与社区公益事业。同时鼓励认证审核人员，在审核过程引起受审核方积极参与社会公益活动。玖誉积极响应当地政府部门、社区等的号召，积极参加消防管理、社区环境卫生管理等活动。2019 年地方协会及监督管理部门多次号召玖誉参加认证认可行业的相关交流活动，玖誉都积极响应和参加。

5) 保护环境

面对环境管理的迫切性以及低碳发展的趋势性，玖誉积极响应和并采取了相应的节能减排、环境保护措施。2019 年以来，玖誉强化了无纸化办公，建立了一套完整的认证流程系统及实施了电子版审核案卷，有关认证审核案，除国家要求的必须保留纸质文件的证据外，其它所有的档案都实现了电子化。

玖誉通过网上培训、集中学习、群交流、执行监督等方式，培训员工节能降耗、环境保护的意识，养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。

玖誉始终在公司范围落实对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理。下班及时关闭电脑、显示器及办公室的空调、饮水机等电器，倡导夏季少开空调或不开空调行动。推行视频及电话会议，减少员工出行。提倡上下班绿色出行，减少开车，多乘班车、公交车、地铁出行，减少资源消耗和废气排放。

6) 创新发展

玖誉始终注重创新发展，用创新发展来增加公司的活力和潜能，用制度创新来增加管理效果、提升运作效率、控制运作成本，用技术创新来开拓市场、培育利润增长点。2019 年，玖誉在质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务、品牌评价认证等认证领域的基础上，主要精力集中在现有的认证领域上，开发了“建筑工程和建筑物服务、住宿服务；食品和饮料服务、不动产服务、科学研究服务、支持性服务、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、教育服务”等认证领域。



2020 年，玖誉仍将重点做好技术创新工作，开发以服务项目为重点的相关认证领域项目。

7) 安全责任

2019 年，玖誉坚持以“安全第一、预防为主”为指导方针，制定并落实了一系列的安全管理措施。

一是落实安全责任，完善安全管理体系 公司将落实安全责任，完善安全管理体系作为安全抓手，实施各部门领导负责制，把安全落实作为各部门各项工作的第一要务，明确各部门、各下属所有人员的安全职责。

二是加强安全监管，提升安全管理能力，公司配备数量充足的灭火设施，每个办公室的适当位置均有灭火器，并定期送到相关部门检定。对员工进行防火知识和逃生知识进行培训，以案例分析、讲解、问答、讨论形式，给所有员工讲解如何防火、灭火、逃生的知识。

三是坚持贯彻安全事故四不放过（事故原因分析不清 不放过、事故责任者和群众没有受到教育不放过、没有采取防止事故 再次发生的预防措施不放过、事故责任者没有受到考核不放过）”的原则。

四是坚持信息化安全管理，对所有的办公文件及认证审核档案，都采取电子备份的方式进行保管，以防止意外数据丢失而导致不必要的损失。公司建立和实施了电子文件的下载和上传登记制度，防止文件因此而损毁或丢失。

8) 员工权益

玖誉坚持贯彻“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。公开发中心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“聚会、出游”等多种形式的业余活动，增强员工的企业归属感。公司在人力资源管理制度方面，持续进行改革，确保为每名员工提供了平等的发展空间，使员工有了努力的动力。2019



年，公司持续通过岗位轮动学习，使员工从不同岗位学到不同的知识和技能，提高了工作效率，同时也提高了员工个人收入，使得团队的稳定性和凝聚力进一步得到提高。

四、展望未来

2019 年，玖誉在国家认监委及相关主管部门的指导下，公司在履行企业的社会责任方面取得了较大的进步，在此我们对认监委及相关主管部门表示真诚的感谢！2020 年，公司将继续以“传递信任，增值服务”为宗旨，克服新冠疫情带来的种种不利因素，积极进取，锐意创新，履行相应的社会责任。

玖誉将一如既往地摸索社会责任管理及建设工作，去深刻理解履行社会责任的重要意义，把履行社会责任与公司的发展紧密结合，不断创新管理理念，提高认证机构履行社会责任意识和主动性；一如既往地做好履责规划、制度创新、技术创新、员工权益改善等方面的工作，加大履行社会责任的步伐和力度，迎难而上，实现防疫发展两不误的良好局面，为和谐社会发展做出应有的贡献。

深圳玖誉国际认证有限公司

2020 年 3 月