



2019 年度社会责任报告

中国合格评定国家认可中心委员会认可单位

中国认证认可行业协会理事单位

四川省认证认可协会副会长单位

2020 年 03 月 01 日

四川*成都

目 录

一、前言

报告说明

总经理致辞

二、公司服务介绍

1、基本情况

2、认证业务范围

三、社会责任管理体系和制度的建立

1、职责分工

2、发展愿景

3、利益相关方

四、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律

2、规范运作

3、诚实守信

4、提升服务水平

5、创新发展

6、员工权益

7、服务社会

五、社会责任展望

前 言

关于本社会责任报告的说明

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制，主要介绍 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间中泰联合认证有限公司履行社会责任方面的情况。

报告说明：本报告中“中泰联合”、“ZTC”、“我们”均指中泰联合认证有限公司。

报告时间：本报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

发布周期：中泰联合认证有限公司社会责任报告为年度报告。

报告范围：本报告主要描述 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间中泰联合认证有限公司各项工作的开展情况。

参考标准：本报告参照《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）》。

获取方式：本报告的电子版可以在 ZTC 官方网站上下载获取。

公司网址：www.ztccc.org

联系电话：028-62521000

公司地址：中国四川省成都市成华区东三环路二段宝耳路 2 号第 1 号办公楼

一、总经理致辞


中泰联合认证有限公司（简称 ZTC），成立于 2016 年 6 月 17 日，公司致力于从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点管理体系、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系、服务认证、家具产品认证等具有独立法人的第三方认证机构。

公司于 2016 年组建以来，积极学习相关的国家法律法规要求，认真研讨居于当前在高科技时代的认证领域新的方式和创新。公司组建成功后确立了一体化、一站式、透明化认证的目标和方向，策划于互联网办公、网络自动化加流动人员 APP 的移动多元化管理方式，公司先拥有老中青三代各层认证人员组建。积极发挥创新理论，同时认真识别、防范认证行业的风险，积极听取经验丰富同志的多方面意见，规范公司的管理，中泰认证启用了网络视频培训+网络考试+面谈新方式，为审核人员素质提高起到了重要作用和进步。

“运用专业、诚信、高效的队伍公正独立的认证，使中泰联合认证成为服务社会服务公众的知名认证机构。”是中泰联合认证的质量方针；专业、严谨的认证审核风格、多元化的认证服务项目、卓越的审核专家团队、完善的风控内控体系、高效的全面执行能力，是中泰联合的核心竞争力，也是在现阶段践行社会责任的保证；用审核有效性 树立行业的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是中泰每一位审核员的执业目标和承诺。

公司积极向国内外知名机构看齐，认真学习其成功经验，努力改善服务质量，获得良好的服务口碑，建立完善履行社会责任的管理机制，保障这一理念在机构管理的各个层面得到有效贯彻和落实，通过传递认证的正能量，承担起更多的社会责任。

中泰联合认证有限公司

总经理: 

二、公司服务介绍

（一）基本情况

从审核到认证，从培训到管理，从技术服务到创新解决方案，ZTC 长期致力于帮助客户应对质量、健康、安全、环境、资源、社会责任及可持续发展等方面不断增加的挑战。

管理体系认证

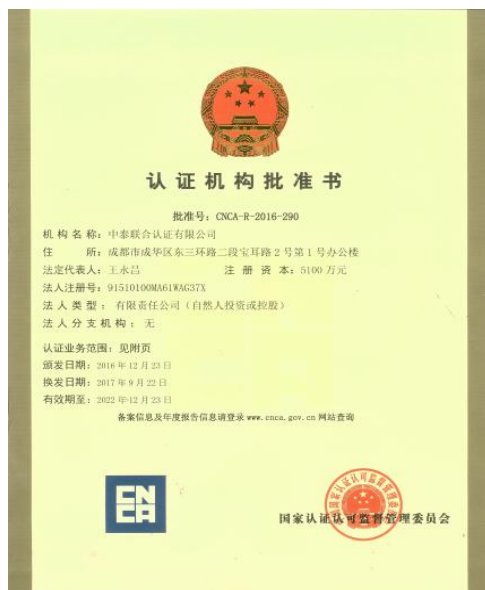
ZTC 是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点管理体系、信息安全、信息技术服务、商品售后、养老服务、家具产品认证等领域认证机构，公司积极面对市场、客户形势，积极在探索更多的发展，ZTC 独立的审核及体系认证服务持续帮助客户改善经营效率并取得效益最大化。

公司设置了各成员构建维护机构运行公正性体系框架，将严格遵守国家认证认可条例、认证认可方针政策和行业规范，接受社会和主管单位的监督，执行公司设置的各项规章制度，积极运用规范化管理，稳定发展，持续改进，证实自身能力，了解、配合最新的行业动态和自律要求，为认证市场的规范化发展积极努力，尽出自身的力量。

公司现有工作人员 159 名，兼职 247 名，专职 103 名各行业专职审核员，具有：机械、电子、纺织品、建材、食品农产品、信息安全以及化工等各个行业的生产加工制造多个专业背景，也具有丰富的审核经历。

公司也在积极拓展，努力发展同时，积极保持服务的本质——客户的认可才是公司发展的未来。

我公司现成都总部有市场部、审核部、注册部和综合部、客户服务部等部门，积极开拓创新，寻求更多领域、更多地域、更大满意的服务原则。



(二) 认证业务范围

管理体系认证:

- 质量管理体系
- 环境管理体系
- 职业健康安全管理
- 工程行业质量管理体系认证
- 医疗器械质量管理体系
- 环境健康与安全管理体系
- 重要产品信息化追溯管理体系
- 企业诚信管理体系
- 卓越绩效评价管理体系
- 有害物质过程管理体系要求
- *资产管理体系
- 道路交通安全管理体系

国推管理体系认证:

- 食品安全管理体系
- 危害分析与关键控制点管理体系

服务认证:

- 商业企业品牌评价认证
- 建筑装饰装修服务认证
- 建筑工程服务认证
- 建筑物物业服务
- 商品售后服务评价
- 合同能源管理服务
- 居家、全日制养老服务
- 其他服务: 合规性评价、二方审核等





三、社会责任管理体系和制度的建立

（一）职责分工

公司为了确保企业社会责任工作的顺利开展，由总经理和管理者代表主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实，形成了以下部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

| 议题 | 责任部门 |
|------|------------|
| 遵守法规 | 管代、审核部、注册部 |
| 规范运作 | 管代、审核部、注册部 |
| 提升服务 | 各部门 |
| 创新发展 | 综合部 |
| 环境保护 | 市场部 |
| 员工权益 | 综合部 |
| 服务社会 | 综合部 |

（二）发展愿景

1、质量方针：运用专业、诚信、高效的队伍公正独立的认证，使中泰联

合认证成为服务社会服务公众的知名认证机构。

2、**精湛技术**：实施科学管理、科学决策，追求精湛，提高专业技术水平，确保审核过程的客观性，可信性和权威性。

3、**公正规范**：公正规范是认证市场健康运行的前提条件，认证机构和从业人员必须严格遵守国家法律法规、行业规则规范、职业道德准则，并在具体工作中时时处处规范行事。要在全公司大力倡导知法守法、合规经营的道德风尚，培育良好的市场秩序，确保认证的有效性、一致性、公正性和独立性，防止和纠正不公正的行为发生。保障认证业健康可持续发展。

增值服务：信守承诺，确保服务超越申请组织需求和期望，务实有效，适时提供顾客便捷有效的服务，使顾客得到增值的服务。

持续进取：不断加强公司的自我完善机制，提高管理体系的运作水平，提高有效性，更好地实现管理政策和目标，满足顾客要求，并超越顾客要求。

4、发展方向：

精准定位、精益服务、精锐团队、精心做事、精卓效能的第三方认证机构。

5. 公司群体价值观

管理者的价值观——让员工的工作变得有意义

审核员群体价值观——让客户的工作变得有意义

办公室服务人员价值观——让每一项服务变得有意义。

注：2019年07月中泰联合认证组织全体办公室人员进行“绿色健康行，快乐在进行”拓展旅游活动。



（三）利益相关方

ZTC 重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括投资方、监管方、客户、员工、合作方、竞争对手在内的利益相关方，分析了利益相关方的期望并说明了公司对相关方的回应。

| 利益相关方 | 利益相关方的期望 | ZTC 的回应 |
|-------|--------------|--|
| 投资方 | 持续发展稳健回报 | 创新发展，开拓新业务领域； 完成经营管理目标、指标。 |
| 监管方 | 合规守法规范经营 | 定期收集行业法律法规； 定期开展风险管理培训，对风险进行管控； 内部审计与监管审核相结合，规范经营运作。 |
| 客户 | 质量保证增值服务 | 配备专业、高效审核团队； 电话回访，客户满意度调查； 保密承诺、服务承诺书。 |
| 员工 | 职业发展薪酬福利健康安全 | 提供岗前、在职教育培训； 了解员工发展意愿，明确职业发展方向； 公平绩效考核和薪酬增长制度； 提高安全意识，开展健康体检； 开展丰富多彩的团队活动。 |
| 合作方 | 诚实守信稳定合作公平竞争 | 严格履行合同义务； 接受合作方的监督，加强与合作方的交流。 |
| 社会团体 | 共同发展 | 参加社会团体，促进行业发展 |

(四) 履行社会责任情况及绩效评价

(一) 遵守法律

行业检查合规、预防措施到位。

中泰在获得资质批准后，未发生被地方两局行政查处的质量事故，同时公司结合当前的认证行业形势，认证组织人员学习《认证认可条例》等认证认可法律法规以及公司风险识别要求，积极预防，做到知识普及，观念规范。

（二）规范运作

综合内部稽查制度

公司建立了全方位的监督机制。

技委会根据内部稽查制度，制定对获证企业按一定比例进行现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性制度。审核部要求每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。公司组织人员对内部工作结果进行定期检查，发布内部质量检查结果。

（三）诚实守信

审核员守信自律

ZTC 编制了详细的《审核员工作手册》和《审核员行为准则》，对审核工作中的各项细节作出了明确严格的规定，由审核员贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制审核质量，实现了最基本的社会责任，审核活动中，将社会责任意识贯穿于审核过程中。

市场发展自律

ZTC 始终贯彻遵守《中国认证认可行为自律条约》以及有关“认证证书转换”等方面的公平竞争法规。在合同评审阶段严格按照 CCAA 要求执行转换程序查询要求，遵循市场公平竞争行业自律。

（四）、提升服务水平

人力资源逐步充实

诚信为基，人才为本，德才兼备，唯才是举，是中泰的企业人才观。中泰完善的人员选拔、培养、带教、能力评价、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统具有一定的竞争力和吸引力。秉持发展、公平、平衡的原则，中泰的人力资源配置是实现中泰品牌承诺，提升服务水平的有力保障。

优质服务承诺

ZTC 从各方面关注和提高服务质量，市场部门制定了电话回访计划，并汇总客户满意度调查表。对客户意见发现必查，查必反馈，从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导确保认证风险为前提的优质服务。

将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围。

（五）创新发展

2019 年是中泰联合值得鼓励的一年,在公司全体人员参与,共同努力下,公司直接顺利取得了多个领域的认证批准。

同时我们认识到这个只是一个路途的开始,公司将努力提升自己,不能满足于目前的现状,应积极面对变革,需求更大、更稳健的进步。

(六) 员工权益

ZTC 倡导家文化,视员工为第一财富。当企业迅猛发展之时,离不开员工的添砖加瓦;当企业遇到困难之时,更需要员工不离不弃的坚定支持。公司为员工创造平等与公平的环境,加强员工间的沟通与参与,完善员工的薪酬福利制度,关注员工的个人成长,保障员工的安全与健康。

员工关怀

公司秉持“诚信为基,人才为本,德才兼备,唯才是举。”的企业人才观。同时与员工签订正式的劳动合同,按时缴纳社会保险(养老、医疗、工伤、失业、生育)。员工可以依法享受:婚嫁、年假、事假。对于公司的女职工还可享有产假、及三八妇女节半天休假。公司管理部按照员工手册规定,对员工予以婚事、生日等方面的关怀慰问。

中泰为了更好的激励员工,还制定了绩效考核制度,可按员工当月的表现对其职务津贴、绩效奖金数额作调整。所有员工均有机会参与公司定期或不定期举行的各项活动。

职业发展

公司为每个岗位的员工提供发展方向,根据职位等级制度实施年度考核评价,实现每个岗位都有上升渠道和空间。每年与员工进行面谈,从个人职业规划、发展需求各方面全面听取员工意见,制定个人发展规划。

工作环境

公司在2016年将位于龙潭总部创业园区确立为办公区域,地处三环路外侧,交通便利,同时园区配备公寓、餐厅工作生活场所,丰富了员工生活。

ZTC 为公司员工策划了从专业技术到个人素养、管理能力的全面培训。2019 年度,公司为新入职人员进行了相关认证业务、标准的培训,内容涉及当前认证要求的分析宣讲、法律法规、审核技术、业务方向、技术要求等,通过培训,介绍认证工作的经营与不足对规范操作、统一思想、提升风险防范和实际工作能力起到了积极作用和重要影响。

审核员队伍培养和服务

ZTC 积极引进和培养专业审核员队伍, 现有审核员均为专职人员, 关注审核员的职业规划与发展, 拥有长远计划地扩展专业范围和认证领域, 积极落实审核员培养计划。积极探索当前形势下审核员适用的领域和专业, 积极与相关培训单位开展合作, 寻求更专业的解决渠道。

(七) 服务社会

中泰对客户的主要责任是为客户提供规范、增值、专业的认证审核服务, 确保客户的管理体系通过我们的认证得以完善及持续改进, 最终为他们的管理体系、产品、服务认证绩效水平提供良好的第三方授信保证。

中泰积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题, 注重开展体现中泰特色、调动员工热情参与的社会公益慈善和环保活动。公司实践企业公民的概念, 强化诚信体系建设, 规范经营和社会活动, 承担社会责任, 履行相应的义务, 实现自身经济价值的最大化, 以实际行动回报社会、服务公众。

(五) 社会责任展望

《质量发展纲要(2011-2020 年)》明确了未来十年认证认可行业发展方向, 中泰联合认证有限公司根据行业发展方向, 制定机构的发展战略, 将政府、企业和社会关注的热点作为机构发展的重点。

过去的一年中泰取得了一定的基础, 但是这些将回归为过去, 我们将承担更多的责任, 担起更大的挑战。

2020 年, ZTC 将继续全面开展社会责任履行工作, 并重点关注以下方面:

一、完善公司治理, 建立社会责任长效机制

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、员工利益, 实现公司可持续发展。

机构将围绕着“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。

二、深入推动社会责任履行

(1) 强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念。

(2) 建立健全履行社会责任的机制, 将履行社会责任融入经营管理决策。

(3) 强化诚信自律, 践行质量承诺, 在经济、环境和社会方面创造综合价值, 树立对社会负责的良好形象。

(4) 充分运用市场机制和手段, 积极开展与高校和科研院所的战略合作, 确立技术创新主体地位, 形成产学研相结合的可持续发展模式。

2020 年, ZTC 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。通过多年的拼搏、创新。

中泰人用创业的激情和职业的操守赢得了客户的好评、行业的认可，得到了各级政府的热切关注和支持，拥有一些相伴成长的优质客户，创建了拼搏敬业的管理和技术团队，积蓄了应付各类危机的能力和风险储备，这些都为中泰承担更多的社会责任奠定了基础。我们期望在履行社会责任方面能够更有作为。

附录：意见反馈。

尊敬的读者：

你好。

非常感谢您阅读《中泰联合认证有限公司 2019 年企业社会责任报告》，

为了能进一步完善公司的社会责任以及更好地提供有价值的信息，我们非常欢迎您的意见和建议，请不吝赐教！

请将您的意见和建议通过邮寄或者电子邮件方式反馈给我们：

地址：中国四川省成都市成华区东三环路宝耳路2号第1号办公楼

邮编：610052

邮箱：ztc62521000@163.com

电话：028-62521000

传真：028-62521000

联系：社会责任报告编写组

意见反馈

《中泰联合认证有限公司 2019 年企业社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进， 反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐差

您认为本报告的信息披露质量如何？

☐很高 ☐较高 ☐一般 ☐较低 ☐非常低

您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

☐编制说明 ☐公司概况 ☐责任管理 ☐责任实践 ☐责任计划

☐报告后记

您认为本报告在中泰认证与利益相关方的沟通方的作用如何？

☐很大 ☐一般 ☐较小

您对我们的建议和意见：

您的信息：

| | | | |
|--------|--|-------|--|
| 姓名： | | 所属行业： | |
| 单位及职务： | | 电子邮件： | |
| 固定电话： | | 移动电话： | |
| 邮政编码： | | 通讯地址： | |