



北京中水卓越认证有限公司
Beijing Zhongshui Brilliant Certification Co., Ltd.

2020 社会责任报告

The 2020 corporate social responsibility report



• 前言

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（实行）》的要求，结合公司2020年的实际情况编制，这是北京中水卓越认证有限公司第七次公开发布企业社会责任报告，报告所阐述的信息真实、有效。

本报告为北京中水卓越认证有限公司第七份社会责任报告，报告的主体时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，本报告个别内容涉及公司的发展历程。

本报告主要涉及北京中水卓越认证有限公司总部，对于分公司和办事处在报告中分别使用“分公司”、“办事处”或“分支机构”。

报告工作范围：QMS（含EC9000）、EMS、OHSMS、ISMS、ITSMS、BCMS、服务认证（教育服务、批发零售）等业务范围。

除非另有说明，报告涉及的数据时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日。由于统计数据的动态性和统计区间问题，可能略有出入，以上报认监委数据库的数据为准。报告中的财务数据来自本年度的财务报表，财务数据以人民币为计量币种。

北京中水卓越认证有限公司社会责任报告为年度报告。除非特别重大事项，本报告后续的定期发布期为每年的3月。

本报告以纸质版和电子版两种形式发布，电子版请登录公司网站（www.zsbc.net）查阅。

联系方式：

地址：北京市西城区德外大街新风街2号天成科技大厦B座7001室

邮编：100088

电话：010-82272510

传真：010-82230062-0

• 目录

前 言	1
目 录	2
一、关于我们	3
(一) 机构简介	3
(二) 核心理念	3
(三) 组织架构	4
(四) 业务范围	4
(五) 发证数量	5
(六) 人力资源	6
(七) 财务状况	6
二、社会责任管理	7
(一) 社会责任制度的建立	7
(二) 利益相关方	8
三、社会责任实践	9
(一) 规范自律、合规经营	9
(二) 强化管理、责任认证	9
(三) 诚实守信、传递信任	10
(四) 创新发展、服务社会	11
(五) 节能减排、绿色环保	12
(六) 员工权益、内部满意	12
四、发展展望	15

一、关于我们

（一）机构简介

北京中水卓越认证有限公司（简称ZSBC）是经水利部综合事业局发起组建，北京工商行政管理局注册、中国认证认可监督管理委员会行政审批（批准号：CNCA-R-2005-113），中国合格评定国家认可委员会认可（认可注册号：CNAS C089-M），专业从事质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务等管理体系认证及服务认证、培训等服务，具有独立法人资格的第三方认证机构

ZSBC作为认证认可协会的会员单位和水利部水利协会的会员单位，本着服务于水利行业，为各类组织提供优质服务的认证宗旨。公司自成立以来，为水利行业和其它领域的企事业单位提供了管理体系认证服务和认证服务。公司依靠其高素质、技能精湛的人员队伍，规范、科学、严谨的工作态度和专业化、个性化的服务精神，成功地累计认证了包含各行业的知名企业在内的近万家客户，赢得了各界组织的推崇和信任，享有较高的权威和信誉。

（二）核心理念

愿景：服务社会，成就自我。

使命：用专业化的审核协助客户规范化，用职业化的素养提升认证公信力。

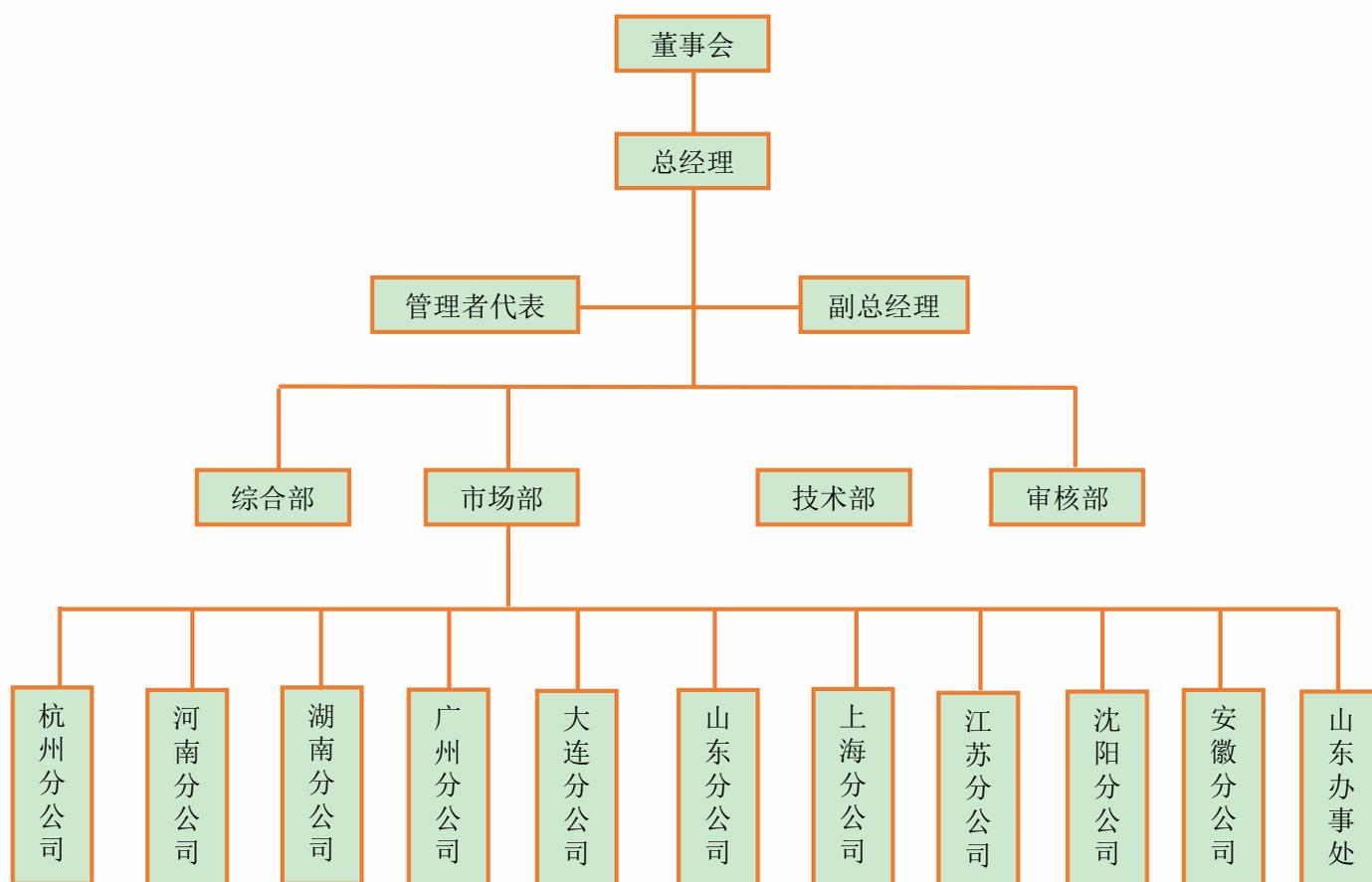
方针：“创专业化品牌机构、建职业化审核队伍”，客观、公正、独立、诚信地为社会各界组织提供卓越的管理体系认证服务。

目标：公司通过战略目标规划，落实方针的逐步实现，通过年度工作任务完成阶段性目标成果。

承诺：公司的每一位员工要自觉地承担所赋予的责任，确保方针在对外审核/认证过程及公司内部建设中得到圆满的实施，实现公司既定的目标。

（三）组织架构

公司实行董事会领导下、管理委员会监督下的总经理负责制，建立、健全组织机构，下设四个部门、10个分公司和1个办事处（具体见组织结构图）。



（四）业务范围

CNCA批准
领域

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

信息安全管理体系认证

信息技术服务管理体系认证

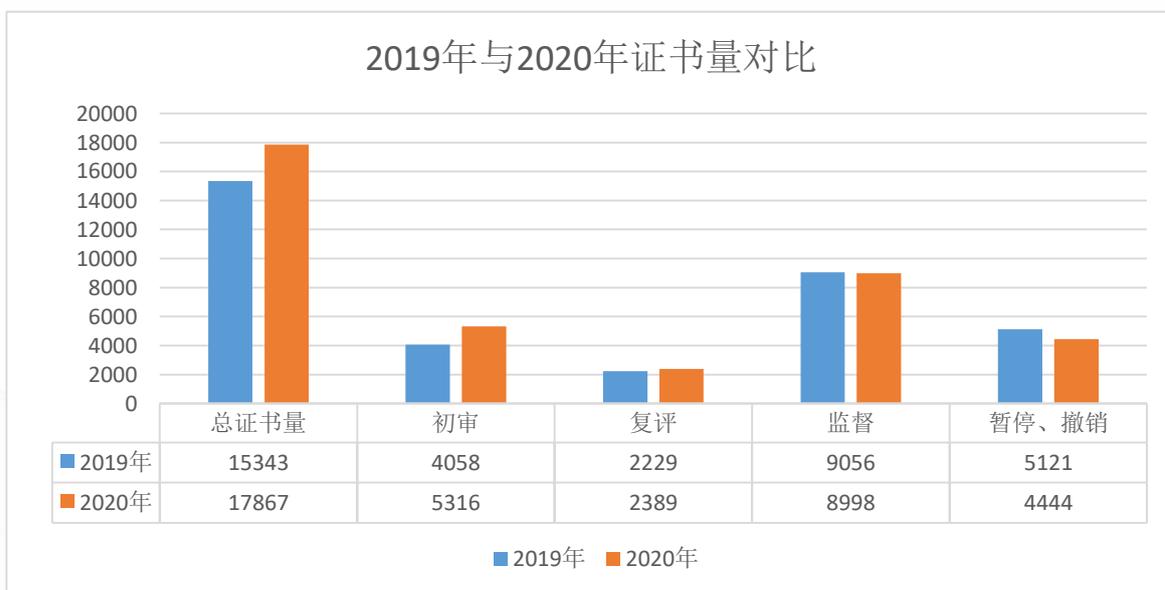
服务认证：教育服务、批发业和零售业服务、无形资产和土地服务

机构备案
领域

- 医疗器械质量管理体系认证
- 业务连续性管理体系认证
- 电梯维保单位星级评定认证
- 个人信息安全管理体系认证
- 隐私信息管理体系认证
- 公有云中保护PII的信息安全管理体系认证
- 云服务信息安全管理体系认证
- 道路交通安全管理体系认证
- 供应链安全管理体系认证
- 健康、安全与环境管理体系（HSE）认证
- 诚信管理体系认证
- 企业信用评价认证
- 社会责任管理体系认证
- 资产管理体系认证
- 品牌服务认证
- 医疗器械质量管理体系认证
- 业务连续性管理体系认证
- 商品售后服务认证
- 早期教育服务认证

（五）发证数量

2020年公司总发证书17867张，较2019年增长16.4%。



（六）人力资源

为更好的支撑业务发展，构建结构合理的认证人员团队，2020年公司加强了对认证人员晋级注册和专业能力评定工作力度。公司员工总计超过470人，其中管理体系审核员和服务认证人员410余人。涵盖农业、建工、水利、电子、机械、纺织等30多个行业。现有认证人员数量及能力基本能够满足公司认证业务的需求。

各认证领域人力资源状况（截止2020-12-31）：

级别	QMS	EC9000	EMS	OHSMS	ISMS	ITSMS	教育服务	商品售后服务	专职	总计
审核员/审查员	390	106	274	218	17	7	6	68	125	412
实习审核员	55	0	53	24	14	/	/	/	/	60
小计	445	123	327	242	31	7	6	68	125	472

（七）财务状况

2020年在公司领导带领下，经过全体员工的努力，公司生产经营得到良好、持续发展，全年营业收入3140.9万元，纳税188.54万元。收入来源为认证审核管理费用，不接受任何形式的经济赞助和资助，不受任何有可能影响认证结论的行政、商业、财务和其他方面的压力。公司财务人员定期评估公司财务状况和收入来源。公司对各个业务领域的活动可能引发的责任和风险做了充分的评估和应对。

二、社会责任管理

（一）社会责任制度的建立

对于认证行业来说，认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准或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”。因此坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得社会的认可和信任，ZSBC建立信任主要包括：

- 公正是公司提供可建立信任认证的必要条件，ZSBC根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，且不受其它利益或其它各方的影响；
- 公司坚决抗拒对公正性的威胁，以获得和保持必不可少的信任；
- ZSBC的管理体系所支撑的人员能力和管理能力是认证提供信任的必要条件，ZSBC采取各种措施确保公司、审核组和审核员及各类认证管理人员具备相应的能力；
- ZSBC有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出相应的认证决定；
- 为了享有获取充分评价管理体系符合性所需信息的特权，ZSBC对任何关于客户的专有信息予以保密；
- ZSBC为使依赖认证的各方相信，在投诉经查明有效时，ZSBC将对投诉进行适当的处理，并为解决投诉做出相应的努力。
- 公司通过严格管理、规范运作、诚实守信来保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展，提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

ZSBC建立社会责任发展战略的实施步骤为：

- 2012年，研讨社会责任管理体系文件，拟构社会责任管理体系的框架，2013年建立相关规章制度，逐步建立ZSBC的社会责任管理体系。
- 2014年，构建社会责任管理体系并试运行，按要求向主管部门报送社会责任报告并发布。
- 2015年，健全、完善社会责任管理体系，定期发布社会责任报告，接受社会监督。
- 2016年，根据确定的责任目标和社会责任管理现状，不断改善社会责任管理体系。
- 2017年，持续改进、完善本机构履行社会责任的情况，并接受社会监督。
- 2018年，积极配合主管部门的各项检查，同时进行自查，持续改进，提升人员能力。
- 2019年，积极响应各项监督自查工作，持续改进，积极履行社会责任，接受社会监督。
- 2020年，为了更全面的服务于社会，我公司开发并备案了多项认证实施规则。

（二）利益相关方

在市场运营当中，把国家、机关机构、股东、员工、顾客相关方的利益放在重要地位，与利益相关方实现了共赢共利。平时与利益相关方进行多方沟通、联系，重大决策前征询利益相关方意见，了解相关方的期望，实现共商共赢。

利益相关方	知晓期望	沟通方式	积极回应	绩效表现
国家	严格遵守国家各项法律法规及相关政策，保证持续、稳健发展	国家领导人对社会责任感、企业可持续发展、公益事业的讲话。	响应国家各项关于认证认可的政策和指示，贯彻落实国家最新标准，为国家经济发展做贡献。	遵纪守法、按时纳税。
相关机构	严格遵守行业标准法规，服从认证监管机构的监管，不断进行自查自纠，与相关机构保持密切联系，杜绝违法经营。认证学习贯彻《认证认可条例》等行政技术法规。	法律法规、政策指示发布、国家和各部委发布的规范、现场检查、监管通报、座谈会、研讨会、论坛等。及时响应相关机构的评审、稽查等。	服从政府监管，不断完善公司管理、操作文件，加强风险控制和内部控制，提升认证审核质量，及时报告、公布认证活动基础信息；严格遵守CCAA行业自律要求	净利润，总资产，回报率，内部监管考核表彰等。
股东	不断提高公司价值，保持重心可持续发展，不断提高核心竞争力	股东大会定期沟通。	制定公司战略，提出中长期远景规划，完善公司管理制度，不断创造价值。	理念，使命，价值观，社会责任感，品牌荣誉等。
员工	稳定就业，合理的待遇和福利，满意的工作环境，积极的沟通机制，良好的成长空间。	工会组织、定期例会等。	签订劳动合同，同工同酬，关注员工健康安全，保障工会民主管理、重大问题决策的权益，提供岗位和职业技能培训，建立公平的升迁制度。完善员工职业规划和考评激励制度。	签订合同，保证各类保险及福利待遇，定期组织培训、旅游，员工升迁等。

三、社会责任管理

（一）规范自律、合规经营

公司自成立以来“规范运作、诚信经营”，严格遵守国家各项法律法规及政策要求，在工作中认真追踪、收集、学习、贯彻与公司业务活动相关的法律法规如《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等作为“规范运作、诚信经营”及增进相关方满意的法律基础和依据。公司系统性的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和更新。

公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成历年的认证机构年报、人员年报工作以及国民经济调查工作。公司根据认可委关于认可评审的要求，及时完成历年的认可评审和监督评审。公司根据认证认可协会的要求，及时完成认证人员的继续教育、年度确认、注册申请和再注册申请。

本年度内，公司按照CNAS的要求接转其他认证机构证书，公司从未接收其它认证机构审核未通过的组织，不接收被违规处理的机构的认证证书的转入；公司从未批量接收过来自某一认证机构的转会人员。接收人员转会时仔细核查学历等基本信息，人员能力评价时核查CCAA 3.0系统中工作经历的填写，保证人员资质和工作经历真实有效，满足能力要求。

2020年全国范围内爆发新冠肺炎疫情，对公司整体运营带来了一定的影响，随着全国疫情的爆发、控制情况发展变化，公司及时制定突发事件控制程序、疫情期间保证审核有效性的控制文件及利用ICT技术审核的相关文件等，保证疫情期间的审核有效性。

疫情期间，各地区审核员也保持了良好的职业素养，在遵守疫情期间各地区防疫要求的同时，审核有序进行，审核有效性也得以较好的控制。

（二）强化管理、责任认证

1、优化管理、提升认证质量

2020年5月完成了服务认证中品牌认证领域的开发及申报，并于今年顺利取得认监委批准资质，扩充了无形资产和土地的认证领域。

2020年，备案了道路交通安全管理体系、供应链安全管理体系、健康安全与环境管理体系、诚信管理体系、企业信用评价、社会责任管理体系、资产管理体系、电梯维保单位星级评定、个人信息安全管理体系等，扩展了公司的认证领域，使认证领域更多元化。

随着新冠疫情的爆发，努力学习、探索ICT审核，保证审核的有效性，在疫情肆虐的2020年，发挥着重要的作用。

2020年对CNAS办公室评审及日常发现的案卷问题进行整理、分类，提出案卷质量关注问题，做出《案卷质量优化计划》，分阶段在审议中关注案卷问题，总结发现的问题，发布《案卷质量优化计划问题通报》提示审核关注现场审核问题。从目前实施的情况看，效果良好，大多数审核员关注审核中的问题，思考审核方式，对提高案卷质量起到了推动作用。

2020年，公司重点完善人员评价的工作，将原资料中重复、过期、缺失的资料进行整理，修改，完善了人员资料，使资料更完整，检索更清晰。同时增加新引晋人员入职评价内容，包括人员培训资料（CCAA注册文件、管理体系指南、案卷要求、审核要求、公司宣传册、审核通操作说明等）、评价表及测试试卷，要求新晋人员提交个人资料真实性声明，使新晋人员可以第一时间了解公司的各种要求，为后续审核工作顺利开展打下良好基础。

2、积极响应各项检查

2020年公司对各地方局的检查，迅速做出反应，对问题企业进行处理，并跟踪落实整改情况。参与多项主管部门组织的自查工作，均在收到通知后随即开展，安排专人跟踪、调查、收集资料、整理汇总，最终形成报告一一上交各主管部门，并举一反三，不断提升公司的内部管理。

建立《信息、公共事件收集、调查和处理制度》，公司安排专人负责对公共事件的收集与处理，确保第一时间发现问题、解决问题，提高管理过程的有效性。

（三）诚实守信、传递信任

公司通过《公开文件》、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的内容，包括价格、客户服务，防止客户受到商业欺诈。

在公司的《劳动合同》中明确“乙方应当严格遵守国家的各项法律、法规和国家认证认可的相关规定，以及公司的各项管理制度和有关规定”，使审核员遵纪守法与劳动合同直接挂钩，再次明确审核员的守法义务，并确保审核员的相关权利。

公司所有审核员和技术专家在入职时均需要签署《ZSBC保密保证书及公正性承诺》，明确保密和公正性方面的义务。

公司建立《审核组报销费用情况表》，明确费用报销情况，避免审核组/员过多报销不合理费用，该表格作为审核案卷的附件返回公司进行确认和核查，确保客户和公司掌握相关情况，杜绝不合理费用的发生。

审核组现场审核时，需要签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明，以增强客户的信心和信任程度。

ZSBC 设立由政府质量/环境/安全生产监管机构或其它政府部门的代表、获证组织、获证组织的顾客、非政府组织（行业协会、工会）、投资方等关键利益方代表均衡组成的公正性委员会，以监视和确保认证活动的公正性，抵制有妨碍公正性的倾向。

ZSBC 不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

ZSBC 定期对利益冲突形成分析报告，并提交公正性委员会进行审查。

ZSBC 与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

ZSBC 自觉接受社会各界的监督，包括主管部门、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申投诉意见。公司通过《公开文件》、网站等方式公布通信地址和联络电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申投诉处理流程，各相关部门在接收到申投诉信息，及时反馈到综合部，由综合部按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。

为了及时了解审核员在审核现场的能力及行为规范表现等，公司随审核组发放《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、专业能力、行为与规范、管理能力等方面。调查结果显示，客户对审核组的认证服务整体满意，无不满意事件发生。

（四）创新发展、服务社会

我司兼职审核员孙杰老师2017年参与编写《中国市政工程海绵城市建设实用技术手册》，参与工程建设行业标准《抗车辙沥青混合料应用技术规程》、《城市梁桥拆除工程安全技术规范》、《城镇道路养护技术规范》、《城市桥梁结构加固技术规程》等起草工作。参与的《济南市城市道路沥青路面典型结构的研究》项目荣获2016年华夏建设科学技术奖二等奖，参与的《基于等效静载试验的中小型桥梁承载能力快速评定技术研究及应用》项目荣获2017年华夏建设科学技术奖三等奖，参与的《城镇道路沥青路面抗车辙技术研发与应用》项目荣获2016年济南市科技进步二奖等。获得《土石组合地质条件下人工顶管施工方法》ZL 2014 1 0496436.4、3.1.1、《一种涂敷抗车辙防滑路面铺装方法》ZL 2013 1 0457136.0、《闭水、闭气试验方法及所用闭水、闭气双用封堵试验气囊》ZL 2014 1 0358517.8等专利证书。

2020年公司参与了“第三方品牌认证”《第三方品牌认证 基本要求》《第三方品牌认证 实施要求》两项团体标准起草；参与了国家认监委行业标准《绿色建筑运行监控服务认证要求》的编制；参与了《职业教育服务 要求》团体标准的起草等。

我们乐见这些创新成果应用于社会，以便产生更大的经济价值和社会价值，我们更乐见这些创新的思路与有志之士产生碰撞的火花，星星之火亦可燎原。

（五）节能减排、绿色环保

公司坚持“节能减排从点滴做起，坚持绿色环保从我做起”的理念，从电子化办公、节能减排、绿色出行等方面降低碳排放量，从ISO14000审核等方面影响相关方的碳排放，在力所能及的范围内为我国的环境保护事业做出绵薄之力。

公司更新了OA办公软件、更换了部分陈旧的办公设备，这些电子化系统/平台的使用，极大的提高了管理效率，节省了大量的纸张。公司开展办公区域节电、节水、节能的宣传和检查。办公区域做到了人离灯灭，人离关闭空调、电脑（主机和显示器）、饮水机、打印机、电风扇等的电源，使公司的能源消耗一直维持在较低的水平。

公司倡导室内出行乘坐公交或地铁，长途出差坐火车，减少差旅对环境的污染。

公司审核员遍布全国各地，在安排各个企业认证审核时，均本着就近原则，由总部统筹调度安排审核，就近安排审核员，尽量减少审核员乘坐飞机、火车等交通工具，减少碳排放。

公司在EMS审核过程中，高度关注环境保护问题，从能源资源消耗、废水/废气/废渣/噪声/VOC排放、电磁/射线辐射等角度对受审核方的环境因素的识别和控制进行评价，按照环评、三同时验收及排污登记等要求进行复核，确保了解受审核方的环境保护实际情况，督促获证组织减少污染物的排放及其对环境的影响。在认证工作中通过检查环境管理目标、指标、管理方案和运行控制等对重要环境因素的控制，促进了获证组织的环境保护和节能减排工作。公司慎重对待EMS一级风险专业技术领域的认证申请，确保申请组织相关手续齐全的前提下开展EMS的认证审核，确保受审核方遵守与环境保护有关的法律法规，切实履行了节能减排的义务，切实符合绿色环保的要求。通过EMS认证审核的控制，督促申请组织提高环保意识。

2020年，公司探索、创新运用ICT审核，坐班人员实行居家或轮岗上班，避免了交叉感染，最大限度的保证了员工健康，最大限度的实现了节能减排。

（六）员工权益、内部满意

1、注重员工权益

尊重员工权益就是要履行国家劳动法和妇女儿童权益保护法等方面的法律法规。公司充分尊重女性的劳动权益，自觉关注员工满意度，促进公司健康、有序发展。公司要求所有审核员必须与总部签订符合《劳动合同法》要求的劳动合同，明确双方的权利与义务。公司充分考虑职工特别是女职工的权益，依法给予员工婚假、产假、哺乳假、病假、事假、丧假等假期。在总部办公管理人员中，2020年1名员工休产假，1名员工休哺乳假，2名员工长期休病假。公司在工作安排上给予适当的调整，充分体现人性关怀和人性化管理。

公司充分考虑北京上下班的交通状况，一直坚持“五天八小时、早九晚五”的作息制度，从不要求员工加班，若有员工主动要求加班，公司为员工准备餐食。保证员工的身体健康，为员工创造轻松愉悦的工作环境。

公司为所有专职员工足额缴纳养老、医疗、事业、工伤、生育保险和体检，公司总部的认证管理人员均可以按公司规定享受午餐、防暑降温、节假日福利等补贴，重大节日为员工发放购物卡，由于消费水平的提高，保证员工权益，相应的补贴也在随着进行调整。并且公司全部工作岗位工资薪酬均高于所在地的最低工资标准，并以绩效考核方式确保多劳多得的收入分配原则得以实施。

在疫情肆虐的2020年，保证了所有员工的权益没有受到疫情影响。疫情严重期间，所有员工居家办公。恢复生产后，为所有员工发放防疫产品并实行错峰上下班。居家隔离人员，严格遵守防疫规定。最大限度的保证了员工权益。

工会工作蓬勃开展，为新进员工领取普惠制物品、组织员工生日会、为员工办理公园年票、组织员工参加德胜地区组织的秋季职工运动会，组织员工进行团建活动，日常组织员工参与工会抢票、农产品等活动，通过这些工会活动，增加了员工的凝聚力，坚定了员工们团结努力、共同拼搏、实现公司目标的决心，营造了积极向上的企业文化，为实现公司发展目标打下了更为坚实的基础。

一年一度的年会，标志着丰收和开始，所有中水人载歌载舞，欢聚一堂。回首往事，这一年我们风雨同舟，我们欢庆中水卓越一起走过的辉煌。



2020年，由工会组织全体员工及家属赴美丽的云南度假、旅游。看到了青青的草原，蓝蓝的湖泊，仙境一般的云南，使员工们流连忘返。



2、注重员工发展

引进优秀人才，提高管理专业度。2020年公司招聘了一批管理人员、专兼职审核员，充实了相关管理岗位的人员需求、相关专业的技术力量。形成了公司优胜劣汰的良性循环。

2020年我公司参加了北京中认科进技术服务有限公司的《远程审核在管理体系审核中的应用》培训，并通过了考核，获得了培训证书。

公司定期或不定期组织员工进行线上或线下培训，通过培训，提高人员的工作效率。公司管理层定期召开例会，对各部门工作查漏补缺，维持良好运行。

鼓励公司员工学习管理知识、参与审核员考试，为考试通过的坐班人员积极安排实习审核。组织专兼职审核员参加新领域培训、考试。

汇总CCAA网络继续教育课程，结合公司人员领域及专业特点，为审核员提供继续教育课程方案。

为员工订阅《中国认证认可》、《水资源开发与管理》、《中国循环经济》、《水利建设与管理》等杂志、张贴宣传海报。

3、为员工提供舒适的办公环境、积极团结的工作氛围

公司位于德胜门外天成科技大厦内，办公面积约400m²，宽敞、明亮

四、发展展望

今年是认证认可检验检测领域深化改革迈出重要步伐的一年，是认证认可检验检测强化监管取得重要成效的一年，是认证认可检验检测国际合作成果巩固深化的一年。我公司紧跟上级主管部门的领导，积极践行“服务社会、成就自我”的愿景，坚持走高质量发展之路。

随着国家促进全面质量管理的工作的展开，各项监督检查工作陆续开展，认可监督力度不断增强，认证行业的不良现象逐步得到整改。我公司在2021年将采取措施如下：

持续关注国家、行业相关信息，及时对法律法规的更新做出工作上的调整，积极配合上级主管单位的政策执行与落实；

加强人员管理，对审核员现场审核的有效性、合规性进一步加强管理；

关注认证管理人员工作的完成质量，进行不定期培训，以提高员工专业能力；

进一步拓展新领域，增强公司的核心竞争力，提高品牌效力。

北京中水卓越认证有限公司将继续深入的开展企业社会责任的研究，完善和优化公司的企业社会责任管理机制，充分调动员工履行社会责任的自觉性、主动性和创造性，推动社会责任的深入发展。

北京中水卓越认证有限公司

2020-3-1