



2020 年度社会责任报告

2021 年 03 月

中澜认证有限公司

重庆市北部新区高新园宝华大道 16 号 1 幢 1 区 邮编：401120

联系电话：023-67627300 邮箱:cqzlrz@163.com

<http://www.zlrz.org.cn>

目录

一、报告说明.....	3
二、关于中澜认证有限公司.....	4
三、社会责任制度.....	10
四、社会责任履行情况.....	11
1、遵守法律——遵章守纪、加强自律.....	11
2、规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制.....	11
3、诚信经营——严于律己，杜绝恶性竞争.....	12
4、员工权益——相互尊重、平等互利、按劳取酬.....	12
5、创新发展——开拓创新，发展认证事业.....	13
6、环境保护——支持环境保护，促进节能减排.....	13
7、安全责任——健全安全制度，消除安全隐患.....	13
8、社会责任——支持公益，尽企业绵薄之力.....	13
9、公司业绩.....	14
五、社会责任展望.....	15

一、报告说明

发布周期：

本报告为年度报告，发布周期为一年一期，此次为本公司第二期发布。

时间范围：

2020 年 01 月 01 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容向 2021 年适度延伸。

组织范围：

本报告主要涉及中澜认证有限公司（ZLCC）。

报告内容：

本报告主要描述了中澜认证有限公司 2020 年在助力行业发展，社会责任履职等方面的绩效情况。

获取方式：

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.zlcz.org.cn）查阅。

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（实行）》的

要求，结合公司的实际情况 编制。

二、关于中澜认证有限公司

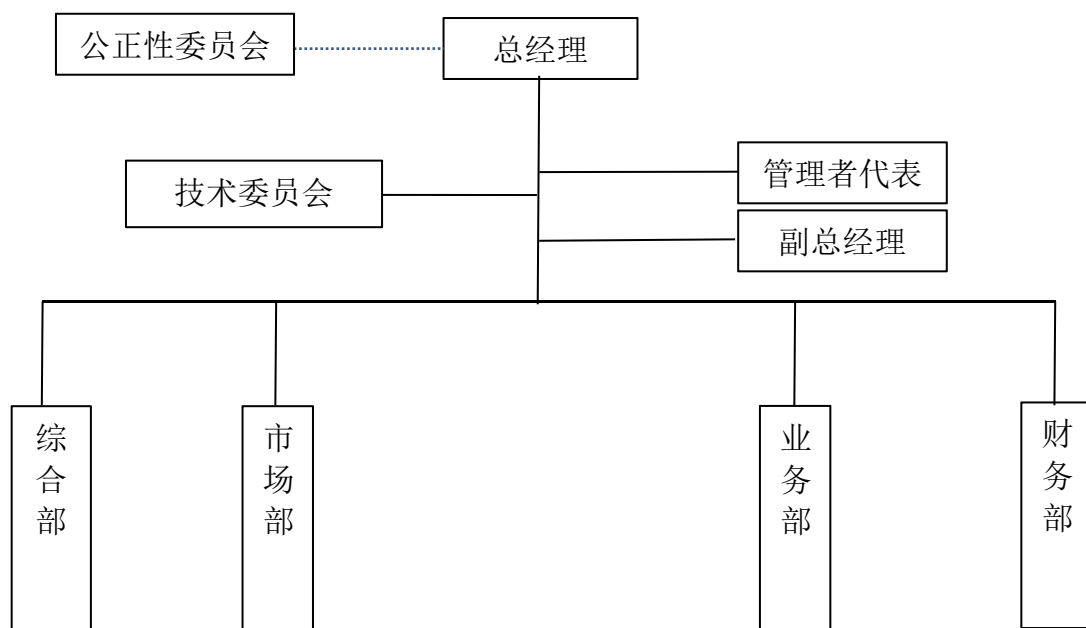
公司简介

中澜认证有限公司（ZhongLan Certification Co.,Ltd 简称中澜认证/ZLCC），坐落于美丽的山城重庆，位于交通便利的火车北站附近，是经国家工商注册及国家认证认可监督管理委员会批准独立的第三方认证机构（机构批准号：CNCA-R-2019-554），公司目前致力于质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）、诚信管理体系认证、SA8000 社会责任管理体系认证评审工作，后期还将开展更多领域的专业认证。

中澜认证以国家法律法规和认可规范为准则，建立了完善的认证管理体系，坚持“公正严明、诚实守信、追求卓越、服务创新”的质量方针，致力于推动认证事业的规范化、标准化、专业化，传递信任，严于律己。在未来发展的道路上，用标准认证推动产业发展。

公司具有完善的办公资源，认证行业经验丰富的管理人员，从事多年体系认证审核的国家注册审核员、审查员、技术专家。拥有一支充满朝气和开拓精神的认证服务队伍。中澜认证坚持客观、公正、专业、严谨的原则，高效卓越的工作和热情，为企业提供规范、务实、高效的认证服务。

组织架构



总经理职责：

- 1) 制定本机构运作的政策、方针和目标；
- 2) 监督本机构政策、方针和目标的落实，监督运行的实施，全面负责本机构的认证工作，组织管理和协调各部门工作。
- 3) 配置并管理认证工作所需资金，监督财务状况；
- 4) 发布管理手册，任命管理者代表；
- 5) 批准管理体系认证、服务认证认证决定（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销等）；
- 6) 向相关方提供所有本机构与认证有关的信息，包括对公正性构成威胁及清除或最大限度减小此类威胁的信息，也包括所有重大决定活动的理由等；
- 7) 审核、评价与认证的实施和对投诉的回应；
- 8) 必要时授权委员会或个人代表最高管理层开展规定的活动；

9) 主持本机构管理评审活动;

管理者代表职责:

- 1) 按照 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的有关要求, 建立、实施、保持和改进管理体系;
- 2) 协调与体系认证业务有关的各部门的工作;
- 3) 批准年度内部审核计划;
- 4) 负责对纠正和预防措施的组织实施和监督验证
- 5) 负责与管理体系有关事宜的对外联络工作;
- 6) 向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求。

副总经理职责

- 1) 贯彻执行国家和行业有关法律法规和技术要求;
- 2) 对公司的技术工作负责, 规避公司从业风险;
- 3) 负责技术委员会日常工作的协调管理;
- 4) 具体组织管理体系文件的编制、修订工作;
- 5) 负责与管理体系有关事宜的对外联络工作。

综合部职责

- 1) 负责公司体系文件管理和外来文件的管理, 包括法律法规的收集/更新工作;
- 2) 内部培训的组织及实施记录保管;
- 3) 负责认证人员招聘及档案管理;
- 4) 负责审核员资格的注册与保持;
- 5) 负责认证人员能力评价与监视; 认证人员培训计划的制定与实施;
- 6) 负责认证档案管理。
- 7) 负责组织申/投诉的处理、跟踪、档案管理。

市场部职责

- 1) 负责公司业务的市场宣传推广, 负责宣传活动的策划和实施;
- 2) 客户申报资料的齐全、准确、规范;
- 3) 证后客户变更信息的获取及及时传递;
- 4) 向客户提供机构公开文件的查询途径及方式;
- 5) 客户维护及联络。

技术委员会职责

- 1) 对公司各部门的认证工作质量进行监督;
- 2) 对认证基本规范, 认证规则的技术性问题如程序、方法等提供咨询和指导;
- 3) 根据总经理授权, 负责对认证组织及时做出有关批准、保持、扩大、缩小暂停和撤销认证的决定;
- 4) 对公司整体运作进行公正性审查; 认证过程中公正性管理。
- 5) 负责认证业务领域、范围的专业管理;

业务部职责

- 1) 负责向上级主管部门进行有关认证信息上报(审核计划、证书信息)。
- 2) 负责审核方案的策划、实施及审核实施过程中审核方案的调整, 及问题的协调处理;
- 3) 合理高效调配公司审核人力资源, 对审核资源(包括专兼职审核员、技术专家)的日常工作监督考评;
- 4) 审核实施人员培养计划的实施;
- 5) 负责证后管理, 按质量管理体系规则及认可规则办理证后暂停、撤销、注销、暂停恢复的证书状态变更, 及时告知客户并获得理解, 并及时上报主管部门管理系统;
- 6) 负责职责范围内文件的编写和修订及领导安排的其他工作。

财务部职责

- 1) 负责公司的财务管理, 负责编制年度《财务分析报告》;
- 2) 负责认证审核费用的收缴和核算;
- 3) 按国家的有关规定, 负责现金出纳及银行存款;
- 4) 建立固定资产台帐;
- 5) 负责认证审核活动的资金保障和风险基金的管理。
- 6) 负责公司的印鉴的保管及使用;

责任沟通

我们注重与利益相关方建立常态沟通机制，通过多渠道、多形式的沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求，期望及建议，并以此做为指定可持续发展战略和行动计划，分析实质性议题，对外信息传递的重要参考。

利益相关方	期望和关注	沟通方式	2021 主要工作
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法规 • 履行社会责任 	按照 CNCA、CNAS、CCAA 等政府部门的要求及时上报相关信息，参加相关部门的会议	<ul style="list-style-type: none"> • 3 月份上报机构和人员年报 • 每天及时上报认证信息。 • 参加相关部门组织的各种会议
股东	<ul style="list-style-type: none"> • 股东权益保护 • 防范经营风险 • 指定发展战略 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期股东会议 • 年度工作总结 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期召开股东大会 • 2021 年 12 月召开总结会议
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 服务质量 • 服务态度 • 服务能力 	<ul style="list-style-type: none"> • 受审核方对审核人员现场工作情况反馈表 • 电话回访 	<ul style="list-style-type: none"> • 每个审核组均发放审核人员工作质量反馈表客户填写 • 电话回访 400 余次
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利 • 晋升晋级 • 能力培养 • 职业健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 审核员会议 • 审核员培训 • 投诉与反馈 • 临时沟通 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 月召开市场会议 • 组织审核员及时完成 CCAA 的继续教育培训、年度确认和再注册
社会与环境	<ul style="list-style-type: none"> • 绿色出行 • 电子化办公 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定并发布相关管理制度 • 公司例会 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工和审核员出差尽量选择公共交通工具，低碳出行，保护环境 • 坚持采用认证信息管理系统和无纸化办公

认证领域

公司在 2019 年 08 月 23 日取得国家认监委（CNCA）批准书，批准号：CNCA-R-2019-554，认证领域为：

- （一）、质量管理体系认证 ；
- （二）、环境管理体系认证 ；
- （三）、职业健康安全管理体系认证 ；
- （四）、建设施工行业质量管理体系认证(GB/T 50430)；
- （五）、02 建筑工程和建筑物服务
- （六）、03 批发业和零售业服务
- （七）、09 不动产服务
- （八）、11 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)
- （九）、13 支持性服务

三、社会责任制度

公司在创立之初就确定了相应的管理程序文件，包含：1、质量手册。2、程序文件。3、规范文件等相关公司运营管理文件。

从 2019 年 08 月 23 日获得国家认监委（CNCA）认证机构批准书，同意我公司开展相关认证业务后，我公司一直严格按管理程序运行，在对内部公司管理，人员培训，审核业务开展，外部认证业务拓展，协会信息交流等均按管理文件进行，在广大客户中赢得了较好口碑。

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，ZLCC 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，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；以获得和保持必不可少的信任；ZLCC 加强了人员能力和管理能力的建设，定期对公司人员进行内部培训，满足认证要求是机构运行的基本条件，认证过程严格按照相关部门和行业的要求规范认证审核，对认证过程中涉及到客户信息予以保密，并向相关方阐述了投诉及申诉的途径和方式，坚持客观、公正、专业、严谨的工作方式保证认证的有效性，提升认证行业在社会公众中的认同、信任、和满意程度，推动认证市场健康有序发展。

四、社会责任履行情况

在公司领导的带领下，健全了工作机制、明确了工作责任，切实提高了履行社会责任的有效性。

1、遵守法律——遵章守纪、加强自律

公司强调遵章守纪，加强自律，为了满足各项法规及行业要求，不断学习本行业涉及的法律法规及相关规范要求。公司积极参加各主管单位召开的相关会议，实时关注行业规范和标准更新要求，组织学习相关规范文件。提高对相关法律法规、行业规范的认知度，进而做到遵守法律加强自律。

2、规范运作——提高认证技术水平，建立风险控制机制

公司逐步完善内部的业务管理制度和人员管理机制，建立健全各岗位的监督管理机制，控制认证风险。

1) 2020 年公司维护公正性委员会履行对机构认证活动公正性的监督职责。同时，我们从多方面对有可能影响公正性的因素进行了逐一识别，并制定了相应的控制措施，以避免认证过程出现影响公正性的情况。

2) 为了更好的为客户服务，公司优化了内部管理人员结构、以及岗位人员组成，自 2019 年 8 月至 12 月，公司陆续对多个岗位进行了优化调整，在满足公正性及准确性的同时更高效迅速的处理日常的业务，以满足客户的需要。同时为了监督审核人员在审核现场的服务状态，并为了及时收集客户反馈，公司专门规范了客服岗位的工作要求，及时收集客户在现场反馈的信息。

3) 组织技术规范研讨会。从《认证机构管理办法》到《管理体系认证机构

要求》，从《审核过程要求》到《审核方案管理》，进一步提高各岗位人员技术能力。

4) 2020 年公司的整体业务结构由认证业务和技术服务两大模块构成。根据市场需求反馈，公司于同年 7 月研发了供应链安全管理体系、资产管理体系，同年 12 月研发了保安服务，三个认证类别。2020 年 10 月启动了与重庆市清洁服务行业协会“关于共同推进重庆市清洁行业诚信建设工作”的合作项目，在此项目中我公司承揽了该项目中的标准研发、评价实施规则起草、评价实施等重要工作内容。目前该标准完成了备案公示，将于 2021 年 04 月 01 日发布实施。

3、诚信经营——严于律己，杜绝恶性竞争

公司以《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》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。

4、员工权益——相互尊重、平等互利、按劳取酬

1)、公司贯彻“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。我们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“员工生日活动”、“年末团体活动”、“文体活动”等多种形式的业余活动，增强员工的企业归属感。

2)、公司 2021 年 01 月份组织公司 2020 年年终总结会。对在工作中表现优秀，尽职尽责的员工进行了奖励，既体现了企业对青年成长成才的关心和关爱，

又加强员工凝聚力，明白团队协作和互相合作的关键性和重要性。

5、创新发展——开拓创新，发展认证事业

我们密切关注国家重点发展领域和社会的实际需求，积极扩展认证领域，创新认证业务，满足我国政府、行业和企业发展对认证的需求。有效发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

目前公司处于发展初期，主要精力集中在现有的认证领域上，我们相信，只有建立好稳定的基础，才能为新的认证领域和服务项目积累经验，奠定实力。我们会在不断改进自身工作的同时，积极探索新的认证领域及创新认证业务

6、环境保护——支持环境保护，促进节能减排

面对日益严峻的环境问题，低碳发展已成为全球经济趋势。作为一家认证机构，我们不仅要创造认证价值，更要重视社会价值的贡献。

公司通过宣传栏、办公系统公告、员工手册要求等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。

公司从 2019 年起开始提倡无纸化办公，建立了一套完整的 OA 办公系统及实施了电子版审核案卷，基本实现了无纸化办公环境。

7、安全责任——健全安全制度，消除安全隐患

2020 年，安全管理工作深入贯彻落实科学发展观，以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针为指导，坚持“安全发展、系统管理、注重风险”的安全经营理念，全面完善安全生产制度、机制和体制建设。

8、社会责任——支持公益，尽企业绵薄之力

2020 年，新冠疫情突发，中澜认证有限公司通过重庆市清洁协会向湖北省武

汉市清洁卫生行业赠送物资，参与协会组织的合川区敬老院献爱心活动，公司还积极响应和参与贵州省清洁行业协会关于新冠疫情防控相关活动，被评为新冠疫情防控先进企业。

9、公司业绩

公司自 2019 年 09 月开始开展认证业务，截止 2020 年 12 月 31 日公司总人数 94 人，专职注册认证人员 21 人，注册审核员 71 人，注册审查人员 30 人。扩展认证领域 7 个，编制团体标准 1 个，有效证数量合计 424 份，公司发出质量管理体系认证（ISO9000）证书 183 份，环境管理体系认证证书 104 份，发出中国职业健康安全管理体系认证证书 102 份，其他管理体系认证证书 30 余份；服务认证证书 30 份，公司在稳步发展过程中坚持宁缺毋滥，不会为了业务量而放弃认证机构的责任和行业的相关要求，切实履行认证机构义务和责任，公司严格遵守国家法律、法规，为企业提供的规范、务实、高效的认证服务。

五、社会责任展望

认证本身就是创造信任、传递责任的工作，ZLCC 在“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”思想的指引下，积极践行“服务社会、成就自我”，并以建立、健全企业社会责任管理体系为契机，实现公司更快、更好的发展。本报告为我公司发布的首份社会责任报告，希望得到行业各主管部门和社会各界的大力支持和帮助，协助公司推进社会责任工作的切实落实，实现 ZLCC 的社会责任和目标。

结合 2020 年公司运营中发现的问题，公司 2021 及今后的时间将采取如下措施：

1、根据认监委和认可委的要求，进一步拓展新的业务领域和新的专业技术领域、开发新的认证服务，为公司业务的进一步提升夯实基础。

2、开发培训课件、组织培训交流会等多种形式的培训，进一步强化各级管理人员和审核员的培训，提升人员的意识和能力，进一步提升认证服务的价值。

3、进一步梳理公司的认证流程，有针对性的解决流程中的短板，进一步解决和优化认证效率低的问题，提升受审核方的满意度。

4、时刻关注新标准的发布实施并对转换进行策划，组织认证管理人员和审核员开展相关培训，及时告知客户转换要求，为新标准的推广和顺利转换奠定基础。

中澜认证以国家法律法规和认可规范为准则，建立完善的认证管理体系，坚持“公正严明、诚实守信、追求卓越、服务创新”的质量方针，致力于推动认证

事业的规范化、标准化、专业化，传递信任，严于律己。在未来发展的道路上，用标准认证推动产业发展。

中澜认证有限公司

重庆市北部新区高新园宝华大道 16 号 1 幢 1 区 邮编：401120

联系电话：023-67627300 邮箱：cqzlrz@163.com

<http://www.zlrz.org.cn>