



中标通国际认证（深圳）有限公司
Zhongbiaotong International Certification (Shenzhen) Co.,Ltd.



社 会 责 任 报 告

（2020 年度）

中标通国际认证（深圳）有限公司

二零二壹年三月



目录

一、报告说明	3
二、认证机构基本情况	4
三、 社会责任管理体系和制度建设	7
四、社会责任实践及绩效	9
五、结语	13



一、报告说明

时间范围：本报告是针对中标通国际认证（深圳）有限公司的2020年度社会责任报告。

报告单位：中标通国际认证（深圳）有限公司。

报告依据：本报告依据《中国企业社会责任报告编写指南》、国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。

报告内容：2020年1月至2020年12月期间，中标通国际认证（深圳）有限公司的社会责任履行状况的相关描述。

简称说明：本报告中提到的“中标通”、“本公司”、“公司”、“我们”等都是中标通国际认证（深圳）有限公司的简称。

获取方式：本报告电子版可在认证监网站（www.cnca.gov.cn）上下载获取。



二、认证机构基本情况

1、企业简介

中标通国际认证（深圳）有限公司是 2019 年 05 月 29 日经国家认证认可监督管理委员会批准成立的第三方认证机构（认证机构批准号：CNCA-R-2019-533）。公司地址为：深圳市光明区公明街道上村社区明环东路松白工业园 C 区 1 号厂房 310。中标通自成立起，就一直严格按照《中华人民共和国认可认证条例》、《认证机构管理办法》、《知识产权认证管理办法》、《质量管理体系认证实施规则》等认证规则的要求，建立和实施有效的认证运作管理体系，以“专业、诚信、创新、尊重”为企业经营核心，积极和客户一起构建双赢且长期的合作关系，致力于帮助中国企业提供专业的服务、为客户创造最大价值及核心竞争力。

2、业务开展状况

中标通已于 2019 年 6 月开展知识产权管理体系认证并颁发证书，通过知识产权贯标认证的推广运用，促进了企业的知识产权意识和技术创新意识。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也做好充分准备，即将开展相关的认证业务。科学研究服务；电信服务，信息检索和提供服务；支持性服务；在收费或合同基础上的生产服务，成员组织的服务；国外组织和机构的服务；娱乐、文化和体育服务；无形资产和土地服务等一般服务认证项目，也同样做好了相应的技术储备，可随时开展认证业务。

截止到 2020 年 12 月底，中标通累计现有有效证书 272 张，涉及组织数 272 家。2020 年新增证书 219 张，监督数量 20 张，暂停撤销证书 153 张。证书分布统计状况详见如下表：



中标通证书统计表

序号	认证项目	现有有效 证书数	涉 证 组织数	2020 年度业务工作		
				新增数量	跟 踪 监管数	暂停撤销 证书数
1	知识产权管理体系认证	272	272	219	20	153
2	其它认证	0	0	0	0	0

3、团队建设状况

中标通自获得认监委批准的资质后，经过不断的探索和发展，创建了一套科学规范的团队建设模式；培养了一支德才兼备、专业齐全、遵纪守法的审核员队伍。尤其是知识产权管理体系贯标认证队伍，得到了快速的发展和补充，到 2020 年底，员工总数达到 41 人，注册知识产权管理体系认证审核人员到 39 人（人员统计具体见下表），为推动企业知识产权贯标工作起到了重要的推动作用。中标通一直在努力提高专业化管理水平，通过专业化标准的制定与实施、专业化的人才培训、专业化的考核、专业化的人才引进等手段，努力创建专业突出、特色鲜明的高水平认证机构。

中标通认证人员统计表

序号	机构 性质	人员 合计	管理体系审核员（人数）				服务认证审查 员（人数）
			合计	实习	正式	高级	6
1	主机构	41	39	7	32	/	

4、经营管理状况

中标通根据认证机构的管理要求，结合自身的运作特点，确定了公司质量方针为：“公正权威 传递信任 增值服务 持续改进”



和质量目标（下述）。

■质量方针（诠释）：

公正权威：客观独立、公平公开、公正表达、权威发布

传递信任：诚实待人、诚信合作、事实求是、结论可信

增值服务：联系实际、准确判定、识别机会、增值应对

持续改进：目标管理、持续跟进、精益求精、不断提升

■质量目标：

公司建立、保持有效的管理体系，确保认证审核管理工作满足认证认可规范文件的要求，建立了质量目标考核体系，定期对目标的完成情况进行考核，完善 PDCA 工作管理模式。

目前建立的总目标为：

- 1、客户综合满意度 85%以上；
- 2、顾客有效投诉次数每月达 1 次或以下

为实现公司的总目标，公司对内部各部门进行目标分解，并经定期统计确认：结果均达成。

■公司承诺

中标通始终恪守如下承诺：

严格遵守国家有关认证认可方面适用的法律、法规、标准和规章制度的要求，严格遵守行业认证认可的所有规定

坚持客观实际原则，只在机构能力范围内受理认证，严格按照认证审核的过程和结果做出是否通过的认证决定。



坚持自愿认证的原则，在认可或本公司具备认证能力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。

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，除有法律要求和受审核方最高管理者书面授权之外，不向任何第三方泄露。

严格遵守审核人员行为准则，确保受审核方的权益不受损害。不得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。

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、申诉和争议等。

经过一直持续不断的探索、积累和发展，公司不仅基本实现了既定的质量目标，同时还建立了与之相适应的一套科学规范、与时俱进且行之有效的规章制度，从而为公司的规范运作、健康发展打下了坚实的基础。为推进认证认可行业的发展做出尽可能的贡献。

三、社会责任管理体系和制度建设

中标通始终以“责任认证、诚信认证”为宗旨，按照即定的质量方针和质量目标，以认证认可相关的法律法规为准则，建立和实施了符合企业自身特点的系列流程制度，确保公司合法运作、规范运作。公司还通过教育培训、文化宣传、绩效考核、奖罚分明的方式，培育了员工的社会责任意识，提升了员工履行社会责任的知识和技能，践



行了履行社会责任的规则和要求。2020 年，中标通在综合管理的实绩，主要体现在如下方面。

1、建设履行社会责任的体系制度

中标通遵照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》等要求，中标通地一步完善了包括管理手册、程序文件、工作文件、记录表格、管理制度等在内的履行认证机构社会责任的管理体系和制度，从而保证了认证业务开展的标准化、规范化。内部评审按照管理体系制度要求，有计划、有步骤的展开。最近一次内部审核时间为 2021 年 1 月 4~5 日。审核过程严格按规范流程进行，符合审核管理要求。

2、制定可行的履行社会责任规划

为执行履行社会责任的发展战略，公司以现有的领导班子为领导小组，以日常认证工作为核心和载体，在现有管理体系框架基础上进一步明确相应的制度和职责。包括：公司的长期、中期、短期规划制定，各部门职能的确定，各认证环节及注意事项确定，认证风险的管理制度的制定，员工培养计划的制定等方面规定。

3、执行履行社会责任规划

为确保计划得到有效实施，中标通在主营业务活动开展过程中，公司通过能力提升、过程监督、绩效考核等方式，激励各岗位员工切实执行履行社会责任规划。2020 年，公司以认证活动全过程为主线，发动全员合法合规做好本职工作，在本职工作中积极履行社会责任。针对国家认监委、认可委、认证认可协会、工商管理部门、安监部门、环保部门、获证组织、员工等利益相关方的要求，定期通过公司内部



研讨、定向的会议、座谈、网站等形式向利益相关方宣传认证行业条例、制度、规则、办法等。传播履行社会责任理念，取得利益相关方在执行法规方面的理解和配合。在日常认证业务活动开展的过程品，强化合法性、规范性监督管理，强化履行社会责任的引导工作。

四、履行社会责任实践及绩效

1、提升服务能力

作为一家第三方机构，中标通国际认证（深圳）有限公司一直坚持以“为客户提供公证、客观、权威、可信的认证服务”为使命：一方面，大力完善内部的认证服务流程、专业评价体系、人员的知识储备、现场审核能力的储备，为高效的提供增值服务打下了坚实的基础；另一方面，在认证服务时，按照即定的服务理念，强化“合规服务、热心服务、高效服务”的实施，确保认证服务的每一个流程环节都能合法合规，争取每一个流程环节让顾客满意。2020年，顾客对公司满意度较高，达到93.5%，达到了设定的目标值 $\geq 85\%$ 。全年无重大顾客投诉申诉现象。股东、社区、员工等利益相关对公司的经营状况总体满意。尤其是新冠疫情的影响下，仍然能保持公司的业务有所增长，员工利益没有明显受损，没有卫生安全问题发生，各利益相关方比较认同。

2、规范运作

中标通建立并实施了认证业务管理体系，明确了认证过程的各环节要求，确保认证实施标准化、制度化、规范化。为确保所有认证审过程都按照流程制度的要求实施，公司建立并实施了专门的查岗制度



和自查制度，以防不规范运作的行为发生。

公司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总体监督职责。对认证人员的公正性、认证过程的公正性、认证管理的公正性进行综合的监督控制。

公司还通过专业化人才的培养和专业技术标准的完善，提升公司的专业化能力，从而保证公司运作有强有力的技术支撑，为规范化运作提供坚强的技术保障。

3、合法经营

作为国内新成立的认证机构，中标通始终以认证监管的法律法规要求为准则，组织开展认证审核活动。所有项目均规范签订书面合同，并严格进行保密。价格上严格要求遵守行业自律规范，不以低价扰乱认证行业，与同行保持互相学习，共同发展的态度。认证过程环环相扣，层层把关，后工序检查前工序，确保后续监查过程中发现问题能够得到及时解决。对国家或地方的新法律法规或其它要求，公司积极组织人员学习和讨论，确保领悟和贯通相关的要求，以便按要求执行相关的规定和要求。

2020 年中标通接受了两次市局随机检查，都符合法规要求。

4、信息披露

作为认证机构，中标通创建了企业自己的网站，根据需要向社会公布企业发展动态，提供便捷、准确的认证结果查询服务以及国家主管机关要求的公开信息，公司网站由专门人员不定期维护更新，以便为社会各界提供最新信息。与此同时，公司还根据认证信息通报规则



的要求，及时报送审核计划信息、认证证书信息，以及其它国家和地方主管部门所需的认证业务信息、经营信息、税收信息、认证人员信息。

5、创新发展

中标通自成立起，就强调创新发展、与时俱进，尤其强调技术创新、人才引进、人才培养，确保在批准的范围内有技术、有能力开展认证业务。通过不断的开发创新，中标通现已成熟地开展了知识产权管理体系认证业务，并已做好了质量、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的充分准备，即将开展相关的认证业务。科学研究服务；电信服务，信息检索和提供服务；支持性服务；在收费或合同基础上的生产服务等一般服务认证项目，也同样做好了相应的技术储备，可随时开展认证业。

6、环保节能减排

做为企业，中标通清楚环境建设的重大意义。不仅加强了公司全员的环保节能意识的树立和提升，还积极鼓励并督导员工落实环节保节能减排工作。督导员工切实做好办公室节能设施的使用与维护，切实做好打印机、传真机、空调设备等基础设施的使用维护及节能使用的操作，切实做空调温度控制、废纸重复利用等措施。积极推动无纸化办公、绿色出行等节能减排措施。

7、保障员工权益

充足的就业是社会稳定的基本要求。自建立以来，中标通根据机构自身发展需要，通过多渠道引进，多途径培养，多方法激励等方



式，积极创造就业机会，招收录用各岗位人员入职，并将各类人才资源合理配置。对新聘用的人员，不定期开展包括专业技能、公司文化宣导、劳动人事制度、管理体系运作规范、员工手册等方面的培训。通过对岗位知识和技能方面的培训，人员队伍素质得到提升，工作能力得到加强，有效地保障后续认证质量，保障了认证业务的合法性及规范性。增强了员工从事认证事业的荣誉感和责任感，为员工提供了更多的发展机会和更大的发展空间。

公司建立了按照技能、责任、态度等要素考核机制，健全了激励机制，激发了员工的活力，全面、清晰、明确、科学的岗位考核机制得到了员工的高度认可。

公司考虑到审核人员有可能进入企业施工现场、差旅过程中的交通意外、财产损失等可能存在涉及人身安全与健康因素，加强了人员安全、健康教育。同时完善员工医疗保险等社会保障措施。

依法维护员工的合法权益是构建和谐劳动关系的基础。员工是企业社会责任的承受者也是传播者。中标通按照国际法律及地方法规政策，为员工购买社会保险，依法维护员工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、医疗保险、失业保险、生育险等社会保险。定期组织安排员工进行健康体检。

8、服务社区及社会

中标通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，积极参加社会服务活动，引导员工积极参加各项有益的社会服务活动，严格按照纳税要求，积极交纳企业税收。中标通积极给有意向的企业进行知识产权贯标宣贯，提升企业知识产权保护意识和



创新意识。中标通还积极配合国知局，完成了知识产权贯标认证的各项会议交流，完成了知识产权贯标学习平台的建设。

9、诚实守信

诚信经营、健康发展是中标通一直信奉的经营理念，对内、对外从不欺诈。事前、事中、事后都能坦诚相待、热诚服务。公司以《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。

五、结语

社会是企业生存之基础，履行社会责任是企业长青的基石，中标通始终将履行社会责任做为己任，克服重重困难，为顾客创造价值、为社会创造价值、为企业创造价值，实现认证机构的自身价值与社会价值双提升的有机融合。

中标通国际认证（深圳）有限公司

2021 年 3 月