

认证机构社会责任报告

（2020年度）



中天认证

2021年3月
中天（天津）认证服务有限公司

认证机构社会责任报告

(2020年度)

1 前言

1.1 本机构及主要负责人对报告内容真实性的承诺

中天（天津）认证服务有限公司（以下简称为“CNTCA”）总经理对本报告内容的真实性负责。

本公司愿意肩负社会责任，贯彻始终，若对社会责任有违背的地方，不断改善，并透过适当的渠道，对公众公开。

总经理：许 冰

1.2 报告的时间和范围界定

本报告所涉及的时间跨度从CNTCA认证机构批准证书下发之日起（2020年2月1日）至 2021年 03月。本报告所涉及的内容范围是：从事管理体系、服务认证业务的过程中所涉及的全部活动。

1.3 报告编制的依据

《认证机构履行社会责任指导意见》

《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》

1.4 本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

1.4.1 本机构的社会责任战略

以“责任、诚信、服务、发展”为己任，建立健全机构的社会责任管理体系，有效践行社会责任。正确处理好机构发展、员工成长及其他利益相关方的关系，自觉为营造健康、和谐、有序的认证市场环境做出努力。

把传递信息，服务发展的思想贯穿于认证活动的全过程，竭诚为社会各
提供优质的认证服务。

1.4.2 本机构的社会责任方针

公正权威、诚信有效、服务创新、持续改进。

1.4.3 本机构的社会责任目标

- 1、公司遵守国家劳动法规、环保法规及相关法规。
- 2、禁止使用童工和强迫劳动。
- 3、所有员工一视同仁，不拘性别、不拘种族、不拘宗教、不拘社会归属，
反对歧视。尊重员工的基本人权，禁止任何形式的侮辱人格行为。
- 4、提供安全卫生的工作和生活条件，确保员工的健康与安全。
- 5、推动劳资合作，实行平等雇佣。
- 6、合理安排工作计划，合理安排员工的工作时间和休息休假。
- 7、提供合理的工资福利，符合法律法规的相关规定。
- 8、持续改善工作条件和员工福利。
- 9、节能减排，保护环境，共建和谐，造福社会。

1.4.4 本机构的社会责任价值理念

履行社会责任是认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得
的社会认可和信任。认证机构只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公
众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认
证结果。

2 认证机构基本情况

2.1 本机构的基本信息

CNTCA是经国家工商管理部门批准成立的具有独立法人资格的有限责任公司。
2020年2月1日经中国认证认可监督管理委员会（CNCA）正式批准成为综合类第三

方认证机构(批准号：CNCA-R-2020-604)。

目前已经开展质量管理体系认证（QMS）、环境管理体系认证（EMS）、职业健康安全管理体系认证（OHSMS）、商品售后服务认证等活动。CNTCA将在认证活动中遵守《中华人民共和国认证认可条例》、遵守 CNAS-CC01：2015

《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC02：2013《产品、过程和服务认证机构要求》，遵循非歧视原则，不阻碍或阻止申请人的认证申请，CNTCA的认证服务向所有申请人公开、公正、平等的开放，不附加不正当的财务收费或其他条件，诸如，组织规模或是否是某协会或社团的成员等。

CNTCA按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC02：2013《产品、过程和服务认证机构要求》GB/T19001、GB/T24001、和 GB/T28001 等标准要求以及中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)、中国合格评定国家认可委员会(CNAS)及 CNAS 有关认可规范的规定建立了《质量手册》、《程序文件》等文件化的质量管理体系。

2.1.1 机构名称：

中天（天津）认证服务有限公司

2.1.2 机构地址：

天津市滨海高新区华苑产业区兰苑路2号（贰号）3号楼-1-402（邮编300384）。

2.1.3 联系电话：022-23791555

2.1.4 传 真：022-27968655

2.1.5 主要业务：

公司认证业务范围包括：QMS、EMS、OHSMS、服务认证等。

2.2 开展的各项业务及发证数量

2.2.1 QMS 认证：220张证书（截止至2021年3月1日）

2.2.2 EMS 认证：116 张证书（截止至2021年3月1日）

2.2.3 OHSMS 认证：108 张证书（截止至2021年3月1日）

2.2.4 服务认证：4张证书（截止至2021年3月1日）

2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

招聘了符合认证机构要求的专职认证人员和技术专家，设置了综合部、人力资源部、财务部、市场部、审核部、技术部六个职能部门，配备了确保认证机构有效运作的机构管理人员。本机构的人力资源完全满足认证业务的需求。根据审核认证范围的需要我公司共有级别审核员57名，其中专职审核员14名。其中具备QMS资格审核员 25 名；EMS资格审核员15名；OHSMS资格审核员12名；服务认证审查员18名。

经国家主管部门以及公司的多方面评审认定：人力资源满足《认证机构管理办法》的相关规定要求。

2.4 财务状况及财务审计情况

2.4.1 CNTCA的基本财务状况良好，拥有充足的财务资金，能够满足日常认证业务经营运作的需要。

2.4.2 CNTCA每年都按照国家规定，接受第三方审计机构进行的财务审计。

3 社会责任管理体系和制度的建立情况

公司将按照履行社会责任的实施方案，有重点、有步骤地组织履行社会责任活动，在新形势下保持前瞻，巩固和拓展公司的规模和管理体系认证领域，对认证活动实施有效管理和风险控制，把握发展机遇，不断提升公司的价值创造能力，对客户、员工和社会负责，并为他们创造最大化的价值和增值服务。

3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

3.1.1 遵照执行《企业会计制度》

本机构遵照执行《企业会计制度》。具体执行诸如：

——申请和接受第三方财务审计的规定；

——个人所得税缴纳规定等。

3.1.2 依法建立了劳动管理制度

本机构依据国家法律法规建立了劳动管理制度。例如：

——劳动合同管理制度；

——工作时间管理制度；

——考勤管理制度等。

3.1.3 依法建立了薪酬福利管理制度

本机构依据国家法律法规建立了薪酬福利管理制度。制定了诸如：

——养老金缴纳规定；

——工伤保险缴纳规定；

——医疗保险缴纳规定；

——生育保险缴纳规定；

——失业保险缴纳规定；

——意外险缴纳规定；

3.1.4 依法建立了保密管理制度

本机构依据国家法律法规建立了保密管理制度。规定诸如：

——CNTCA管理人员及公司从事认证工作的全体审核员(包括各种委员会成员、兼职审核员及技术专家)签订《公正性声明、报名承诺》，要求其在认证过程中对所获得的信息保密；

——CNTCA相关人员所接触到的有关受审核组织或个人的信息，未经其书面同意，任何人不得向第三方披露；

——当法律要求向第三方提供保密信息时，CNTCA应将拟提供的信息提前通知有关客户或个人；

3.2 相关体系运行和自我改进情况

3.2.1 财务管理制度运行和自我改进情况

——申请和接受第三方财务审计的规定、个人所得税缴纳规定的执行情况较好。

3.2.2 劳动管理制度运行和自我改进情况

——劳动管理制度的执行情况较好。

3.2.3 薪酬福利管理制度运行和自我改进情况

——薪酬福利管理制度的执行情况较好。

3.2.4 保密管理制度运行和自我改进情况

——保密管理制度的执行情况较好。

3.3 利益相关方的识别和参与

3.3.1 遵守和维护认证活动的公正性，是公司生存与发展的根本保证，是向获证客户和相关方传递“责任认证、诚信认证”承诺，CNTCA为确保认证活动的公正性，从维护公正性的组织建设、制度建立、理顺流程、计划安排、现场审核、资料审议和认证决定各环节把关。

3.3.2 CNTCA成立了由各利益方代表组成的维护公正性委员会，每年召开一次全体会议，对机构的认证活动全过程的公正性实施监督。公司制定了《维护公正性委员会章程》。CNTCA每年召开一次维护公正性委员会会议，对机构的认证活动的公正性进行监督评审。

2011年1月份召开了2020年度维护公正性委员会全体会议，与会委员们对CNTCA的认证活动和审核案卷进行了公正性审核，重点对申请评审、计划安排、案卷审议、认证决定和认证证书签发等全过程进行了审核和评价，未发现影响认证公正性的问题，均符合要求。

3.3.3 维护认证公正性非常重要，要确保认证活动的公正性，就必须做到：

一是将维护公正性工作作为一项伟大的事业来做，而不是作为一项临时性工作来做。公正不是一件可有可无的工作，它是人类追求美好社会的永恒主题，是

社会进步、和谐发展的重要动力和尺度，还是增强社会凝聚力、向心力和感召力的显著标志，也是中心生存的基本保障和奋斗目标；

二是将维护公正性工作作为一项知名品牌来做，做大做强。因为，公正产生信任，公正导致权威。就是说，树越大，影子就越大，乘凉的人就越多；

三是将维护公正性工作作为一个形象工程来做。形象的好与差，不仅关系到维护公正性委员会的信誉，而且直接关系到中心的声誉，关系到中心的生命；

四是将维护公正性工作作为历练人生的工程来做。维护公正性委员会成员都是社会贤达，在社会上有一定的影响，我们的人品肯定会影响到公正性工作，而公正性工作又会推进我们人品的升华。

3.3.4 要特别处理好公正性工作与认证工作的关系的要求。首先，公正性工作不是认证工作的障碍，不是不可逾越的绊脚石，而是积极推进、努力完善、相辅相成的关系。其次，公正性工作要体现在认证事务的全过程中，即包括认证工作的起点、过程和结果的全过程之中。再次，公正性工作要处理好实体公正与程序公正的关系。公正工作是配角，是服务于认证工作的，是保证的性质，要全过程服务、全过程保证。

3.3.5 公司在审核方案策划和审核计划安排时，确保安排与申请认证组织如何无利益冲突或利益相关的审核员和技术专家，确保审核的公正性，在案卷审议和做出认证决定时，不安排审核组成员来审议本人的审核案卷和做出认证决定，确保认证决定的公正性。

3.3.6 保护获证客户权益和信息安全，在人员入职、审核现场、审核案卷归档和处置等过程实施签字责任制，审核案卷专人管理。公司与机构管理人员、认证审核人员签订“公正性声明、保密承诺”，并在认证全过程实施有效监督。

3.4 重视员工和认证审核人员的健康安全和权益保障

3.4.1 员工和认证审核人员是公司最宝贵的资源和财富，公司高度重视员工、认证审核人员的健康安全和权益保障，遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民

共和国劳动合同法》等相关法律法规，建立了相对完善的管理制度，按照平等、自愿、协商一致的原则与员工和认证审核人员签订“劳动合同”、“劳动合同”中关于合同期限、工作内容、薪金报酬、劳动纪律等主要条款齐全、合法，实现了员工、认证审核人员与公司的共同发展，坚持科学发展、构建和谐发展两大主题，坚持走可持续发展道路，按规定办理养老、医疗、工伤、失业等社会保险，及时足额缴纳各种保险费用，最大限度的保障员工各类合法权益。通过制定、实施相关政策，有力的促进员工的工作热情，激发员工的工作积极性。

3.5 为员工和认证审核人员能力提升和发展提供条件

3.5.1 公司的发展与成功源于全体员工和认证人员的共同努力。作为员工和认证审核人员的职业发展、事业成功和自我实现的舞台，公司秉承以人为本的理念，维护好员工和认证人员的基本权益，全力营造安全健康的工作环境，加强员工和认证人员的技术能力、专业能力和审核技巧的培训，把促进员工和认证人员的全面发展作为中心发展的重要目标，努力实现中心价值与员工、认证审核人员的价值相统一。

3.5.2 为确保公司的持续、稳定发展，我们注重对认证审核人员的培养、对员工的培养，给员工和认证审核人员的成长和提升提供平台和空间，确保为客户提供更优质的认证服务。

3.5.3 建立学习型认证机构，公司对管理人员坚持每月 1 次培训、讨论等学习活动。

3.6 建立约束机制，实施风险控制

3.6.1 公司不断健全和完善质量管理体系和各项管理制度，提高体系文件和专业文件实施的执行力，对机构管理、认证过程、证书颁发等实施全过程风险控制。

3.6.2 建立《认证风险控制程序》，对获证客户风险进行评估，审核组每次审核时反馈审核客户的管理状况和风险程度，进行风险分析，制定控制措施，实施风

险控制。

3.6.3 对认证审核人员进行能力和素质评估与考核，每次审核时由审核组长或审核员、技术专家对其他成员的能力进行综合评价，作为人资部门考核认证审核人员的依据；通过对审核案卷的质量评定，作为考核认证审核人员的依据。

3.7 加强环保宣传、节能减排，倡导绿色办公

3.7.1 提倡节电、节水、杜绝长明灯、长流水，倡导少开空调，推进无纸化办公，文件资料电子化管理。

3.7.2 推行绿色出行，提倡步行、乘公共交通工具，少开车或不开车。

3.7.3 加强安全教育，避免人身伤害和健康损害。

3.8 积极建设CNTCA党支部

公司积极参与上级党组织活动，组织员工学习国家政策，提升全体党员的政治素养，培养入党积极分子。

4. 新型冠状病毒肺炎疫情防控期间，积极开展认证工作

为贯彻落实市监认证〔2020〕9 号文件精神，打赢疫情防控阻击战，确保疫情防控期间人员安全及认证工作平稳有序的开展，在考虑了疫情实际情况基础上，我们积极优化认证流程，编制疫情期间认证工作文件，防控认证风险。2020年2月-4月我们通过电话、微信、QQ 和电子邮件、视频会议等方式进行内外部联络沟通，并后续每周根据疫情情况及政府通知确定相应的工作方式及安排，以确保为客户提供全面细致的服务工作。

4.1 在线培训、全员参与，增强认证人员能力

疫情防控期间，现场认证实施工作受限，CNTCA在积极稳妥地做好客户服务工作的同时，以饱满的热情投入到培训学习当中，扎扎实实练内功，提升个人能力，以便更好地适应疫情环境下新的工作模式，为客户提供更周全的服务。课程包括如下：

1、认证申请合同评审要点与市场部ERP操作实务；

- 2、体系标准培训；
- 3、认证决定和复核管理培训；
- 4、审核现场关注事项以及审核案卷分析
- 5、环境管理体系审核要点；案卷分析；远程审核；审核组长以及审核员现场审核关注项等。

4.2 采取措施，积极复工，办公防疫措施落到实处

疫情发生后，CNTCA第一时间快速反应，采购防疫物资，严格按照防控预案要求，安排人员对办公区域进行全面彻底清洁、消毒，并为所有到办公室工作和出外勤的员工准备了各类防护用品，包括口罩、手套、洗消用品等，为员工建立了坚实的后勤保障。

5. 责任展望

制定可持续发展计划，公司已制定 2021 年度“履行社会责任实施方案”，确定了具体的实施措施，有重点、有步骤地履行社会责任的活动，在新形势下保持战略前瞻，巩固已有成果，有效管理和控制风险，把握发展机遇，不断提升公司的价值创造能力，对获证客户、员工、认证审核人员和社会负责，并为他们创造最大化的价值。

6. 结束语

6.1作为认证机构，客户遍布祖国各地，我们的认证活动与各利益相关者休戚相关，我们创造财富的资源来自于社会，我们时刻铭记着所肩负的使命和应尽的义务，主动履行社会责任，回报客户、回报员工、回报社会，以实现公司与社会的良性互动、和谐发展。

6.2公司履行社会责任的宗旨与理念、思路与原则：遵循自愿、公平、诚实信用的原则，遵守社会公德、认证认可规范，促进公司与社会的协调、和谐发展，推进经济

社会可持续发展。从公司的实际情况出发，把履行社会责任延伸到管理体系认证活动全过程中，向建设经济社会、环境和谐发展的规划目标不断迈进。

为此，公司采用“履行社会责任报告”形式公开披露履行社会责任所做出的承诺和付诸的行动，主动、自愿且真实地向利益相关方与社会披露其实践情况和未来行动计划。

我们将：

- 健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；
- 建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；
- 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；
- 把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司的认证活动的有效性；
- 加强与同行的在履行社会责任工作的交流和合作，学习和借鉴兄弟机构的好的经验；
- 做好中天（天津）认证服务有限公司党支部建设工作。

6.3 报告反馈联系方式

6.3.1 电话：022-23792361

6.3.2 传真：022-27968655

6.3.3 邮箱：cntca2019@126.com

中天（天津）认证服务有限公司

2021年03月