



深圳市南方认证有限公司

# 2014 年度社会责任报告

二〇一五年一月二十日

## 一、 前言（报告编制说明）

**报告期间：**本报告是深圳市南方认证有限公司向社会公布的社会责任报告，报告期间为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日；

**报告发布周期：**年度报告；

**报告编写依据：**《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）》的要求，并结合本机构的特点编制完成；

**报告的可靠性保证：**本报告经公司管理层会议通过，不存在任何虚假及误导性内容和重大遗漏，并保证内容的真实性、准确性和完整性；

**报告获取：**本报告电子档可以在深圳市南方认证有限公司网站下载，如需纸质档请联系我们 0755-25893050, 26995744。

## 二、 机构概况

深圳市南方认证有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，可直接向组织颁发管理体系认证证书的第三方认证机构，主要从事 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001（GB/T28001）管理体系认证、环保、安全科研业务及深圳市碳核查业务。

南方认证的前身为深圳市环保局下属事业单位深圳市环境管理体系认证中心，1998 年成为全国首批获得国家认可的具有 ISO14001

认证资质的六家机构之一（认可注册号：HR05）。2006 年改制划转至深圳市国有资产投资控股有限公司，2009 年划拨给深圳市投资控股有限公司至今。

南方认证作为一家国有的以环保起家的认证机构，人员素质高，专业技术强，忠诚度高且相对稳定。我们的审核员队伍高级工程师、清洁生产审核师占全部国家注册审核员的比例为 80%，还有部分持有环评上岗资格、注册安全工程师资格，担任深圳市突发环境事件应急预案评审专家、深圳市政府采购评审专家等。

南方认证本着“热诚、高效、严谨、务实”的宗旨，秉承“客观、公正、优质、诚信”的方针，坚持“机构的竞争就是品牌的竞争，品牌的竞争就是人才的竞争”的经营理念，不断为客户提供优质的专业增值服务，致力于将公司打造成为国内知名认证机构。同时还承担了深圳市人居环境委员会委托的环境安全科研工作，为政府环保主管部门提供决策支持服务，是企业和政府进行沟通的桥梁、纽带、智囊和助手。为深圳市政府委托的及企业自愿的碳核查工作，为深圳市碳减排目标的实现尽一份绵薄之力。为造福社会、打造一片蓝天贡献一份社会责任。

### 三、 责任管理

#### 1. 南方认证社会责任管理体系建立及实施情况

企业社会责任，是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的

责任。企业社会责任的概念是基于商业运作必须符合可持续发展的想法，也就是企业不仅应考虑自身的财政和经营状况，还应对社会和自然环境所造成的影响加以考量。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，解决企业和消费者之间的信息不对称问题，为他们架起信任的桥梁，因此履行社会责任是认证公信力的重要保障。

南方认证一直秉承“质量第一，诚信为本、以人为本、客户至上、公平公正”的经营理念 and 核心价值观来开展我们的认证服务工作。我们将承担社会责任作为公司长期的战略目标，在质量方针中体现我们承担社会责任的承诺，我们承诺将以下方面作为我们企业的社会责任：严格遵守法律法规、规范经营、依法纳税、落实认证风险防控机制、以规范的运作和专业的审核水平为客户提供高品质的认证服务和增值服务、为员工提供稳定的收入、保障其合法权益、并为其提供良好的职业生涯规划、发挥我们在环保方面的优势及特色促进客户实现环境保护和节能减排、充分考虑及识别各利益相关方所关切的话题，加强沟通，了解他们的不同需求与期望。

为了使南方认证的全体员工树立良好的社会责任意识，并自觉履行社会责任，我们不仅将其融入我们的日常管理与认证活动中，建立健全我们的社会责任管理体系，更同时作为公司一项重要的战略举措向社会郑重承诺。并和机构的发展及文化建设紧密结合，以“责任认证，诚信认证”为己任，履行好我们的社会责任。

鉴于我们对社会责任内涵的理解还需深入，我们深知在建立健全

管理机制、明确责任制度，保证认证结果的有效性和公信力等方面还需在未来的道路上不断探索，以更加完善的方法和手段提高我们履行社会责任的有效性是未来我们的战略目标之一。

## 2. 遵守法律

南方认证自成立以来，一直将遵纪守法和诚信经营作为我们的首要品质，是企业可持续发展的重要基石。

(1) 自觉遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《公司法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

(2) 自觉遵守国家财政税收法律法规，依法缴纳企业及个人所得税。诚实守信，财务审计报告显示财务状况稳定，无利益而引起的公正性的威胁，将部分收入用于新的业务领域开发、技术研究和人才培养上，为南方认证的可持续发展提供了基本保障。

(3) 每月月度会议组织员工学习与认证活动相关的法律法规及认可规范，如：《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系审核认证机构要求》、《认证机构认可资格处理规则》等，向员工讲解相关的要求，增强法律意识，以确保认证活动的规范性。

(4) 南方认证将所有的法律法规和认可规范融入到全过程的认证活动中，从认证过程的各环节控制风险，识别和分析由认证活动引发的利益冲突的可能性：公正性管理委员会由来自政府、非政府组织、客户、获证客户的顾客、行业协会等各方组成履行对南方认证活动的

监督职责。参与认证活动的人员签署《公正性声明》和《保密声明》。市场人员自觉遵守关于公平竞争的相关规定，不使用商业贿赂及欺诈行为进行不正当的竞争，通过深圳市投资控股有限公司党的群众路线教育学习，加强反腐倡廉学习教育，多方位多层次的开展廉洁从业的教育活动。

### 3. 规范运作

为确保认证活动的公正、科学和规范，南方认证针对认证活动的业务开展、内部管理、认证风险的识别和防范及获证组织的持续监督对认证全过程建立了管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

(1) 建章立制，使公司的认证活动有章可循，有法可依。依据 CNCA/CNAS/CCAA 有关的法律法规、认可规范及相关规定建立了一套符合南方认证的质量保证体系文件，覆盖了认证活动的整个流程。

(2) 建立了自动化的办公软件，强化对合同评审管理、审核任务安排、认证评定管理、人员管理、法律法规与标准的管理、档案管理、业务范围管理等，以最大限度的降低认证风险，确保认证活动的符合性和规范性。

(3) 我们深知人才是企业最宝贵的资源和生产力，提高认证人员的专业水平，规范行为以及提升服务意识是保证认证切实有效的关键控制点。因此我们制定了一系列的人员管理的管理办法和制度，通过加强聘任、培训、使用及考核力度，每月组织相关人员学习与业务

相关的质量、环境及职业健康安全法律法规和专业技术课，定期请相关的质量、环保及安全专家进行拓展知识培训，根据专项检查、确认审核及档案评定中发现的问题点及时纠正并展开自查和监控相结合做到持续改善我们的认证水平。通过《客户满意度调查》加强与客户之间的沟通，发现问题解决问题，更好的了解客户的需求与期待，保证我们认证的权威性和可靠行。

(4) 为了确保各个环节的规范运作，我们识别和分析了认证风险的发生机制，认为认证风险的发生始于最高管理层的漠视风险和利益驱动，中层的疏于管理，审核组的各行其是，内部管理存在的缺陷。因此我们建立了自上而下的责任制管理，通过最高管理层的警钟长鸣，管理评审实现社会责任的持续改进。通过全员培训建立风险意识并对加入考核、监管和处罚机制。建立质量保证体系为保障，通过制度建设、能力建设自上而下落实责任制。以落实法律法规、认可规范及相关的规定为主线，将这些认证行业必须遵循的规则深化、细化、具体化，变成本机构的可操作的规章制度文件，通过规章制度和文件的实施，日常检查、纠正、持续改善，使各项制度逐步融入认证管理的各个环节，成为全体参与认证活动人员的自觉行动，逐步形成全员参与，共同防控认证风险的良好局面。

(5) 我们通过一系列的措施对获证组织持续监督：通过不定期的走访和电话邮件等联络机制，了解获证组织的需求，听取其意见和合理化建议；通过不定期收集政府部门、媒体及主管部门发布的信息了解获证组织管理体系认证状况尤其是法律法规遵守情况；建立申投

诉机制，组织专人调查、处理获证组织及利益相关方的投诉。

#### 4. 诚实守信

南方认证自成立以来一直以遵纪守法、科学严谨、公平公正为己任，努力为社会提供被各方采信可以信赖的认证成果。通过文化建设引导员工讲义务、讲责任、讲正气、讲诚信，廉政建设树立正确的价值观，规范工作中的每一个环节减低认证风险提高认证的有效性，技术性的团队及严谨的工作作风显示出较强的专业能力及增值服务，良好的口碑让我们赢得了数量不多但质量上乘的认证客户。南方认证的获证客户中，大中型企业占60%以上，客户从事的行业主要包括电镀、线路板、印刷、电子信息及化工业等，以外向型为主导。日本、欧美、香港、台湾地区投资的企业占全部客户的比重约为60%，这类企业的环境、安全、质量意识较强，重视管理体系的建立与运行，正好与南方的人员素质和理念吻合，因此我们也在逐步创造了自己的品牌效益。

#### 5. 提升服务水平

(1) 强调专业性一直是 we 实现的认证审核目标，为客户提供专业的认证服务和增值服务，充分发挥认证的社会价值，使认证活动真正成为提升客户管理水平的重要手段之一。我们力图打造一个学习型的认证机构，鼓励员工利用自身专业背景和公司在行业的优势参与上级公司组织的各种学习，取得相关资质，如：环评工程师，清洁生产审核师，环境监理工程师等，参与深圳市人居环境委的课题研究，



环境应急预案的编写及评审等，在环境及安全领域为客户提供专业化的意见和合理的建议，使企业降低了自身环境和安全方面的风险，树立了良好的社会形象。

(2) 我们对现有客户按照规模、行业进行科学合理的划分，分为高端客户、一般客户和潜在客户。针对不同客户匹配不同的客服人员，定期走访及收集客户信息，了解客户需求，有针对性的解决客户的疑难杂症。

(3) 通过对于每个项目收集的《客户满意度调查表》不仅可以了解审核员现场的各种表现，也可以了解客户的需求及对于我们审核中不足之处的改进。

(4) 专人收集最新的环境/职业健康安全法律法规，月度会议审核员内部培训及组织考核，专人负责解答客户提出的法律法规知识，以提升审核员的专业能力和为企业提供更及时、专业、便捷的证后服务，使管理体系认证真正成为企业提升管理水平，减少环境/安全风险的手段之一。

## 6. 创新发展，服务社会，节能减排

(1) 南方认证始终坚持以服务为基础，以创新为发展的经营模式。注重利用自身背景及人力资源优势，参与环境管理部门技术政策研究和制定工作，为政府部门提供服务，为企业排忧解难，为保护人类健康和自然环境做出不懈努力。

我们近年来完成深圳市人居环境委相关的项目包括

《深圳市危险废物经营单位 2011 年度综合评价》

《深圳市危险废物经营单位 2010 年度综合评价》

《深圳市电镀线路板行业环境风险研究》

《深圳市电镀线路板行业环境风险评估标准》

《深圳市人居环境委员会 重点行业应急预案编制指南》

《深圳市市人居环境委内部管理规范流程再造研究报告》

《突发环境事件应急预案管理暂行办法 实施细则》及配套的应急预案评审管理办法、应急预案备案管理办法》

《福田区综合应急演习策划与实施办法》

《深圳市危险废物处理站环境安全应急预案系列》编制

(2) 全球变暖和气候变化是人类面临的可持续发展的关键问题。南方认证积极响应深圳市政府实施的低碳经济发展政策，参与对深圳市重点碳排放企业的碳核查工作，成为碳核查备案单位。同时组织人员学习标准，研究行业技术，积极推进能源管理体系认证和 ISO14064 认证。

(3) 鼓励员工积极参与上级公司其他领域的环境/安全业务，提高专业水平，更广泛的了解客户在环境/安全方面的需求，更好服务客户。如：环境影响评价、清洁生产审核、重污染企业污染防治绩效评估、能源审计、鹏城减废、环境应急预案评审等。

(4) 建立环保节能意识使之贯穿于日常管理工作的方方面面。通过网络化办公、双面用纸、节能措施的落实、公车改革绿色出行、合理分配资源，从我做起，从小做起，倡导并助力全社会环境保护。

(5) 提倡致力于回馈社会的公益事业，向海南风灾捐款、贫困家庭奉献爱心，鼓励员工向遭受自然灾害和偏远贫困的地区和人民提供力所能及的帮助，以改善他们的生活和学习环境。

## 7. 员工权益

员工是南方认证最重要的资源，是公司最重要的核心竞争力，是我们提供优质认证服务的重要保障。我们力图打造一个诚信守诺、承担责任、严谨专业、相互尊重、有效沟通、客户至上的团队。

(1) 南方认证为每一个应聘者和在职工工提供平等的就业与择岗机会，依法签订并履行《劳动合同》，依法交纳社会保险和住房公积金，购买年金以补充养老保险，购买人身伤害意外险将因意外给个人和家庭带来的伤害降到最低。建立了合理的薪酬制度，注重人才培养，提供业务发展的机会。

(2) 南方认证为每一位员工提供带薪假期及免费体检，每年不定期组织员工集体活动，每季度组织员工生日会，以增进员工的凝聚力和向心力，增强公司的竞争力。

## 四、 结束语

我们深知履行社会责任是一项长期工作，也是认证机构的重要义务。这篇社会责任报告只是我们的一些浅薄认知，南方认证社会责任体系的建立和逐步完善将任重而道远。

未来，我们会积极探索将社会责任融入公司发展战略，不断提高责任管理水平，坚持“公平、客观、科学、规范、诚信”，保证认证的公正性和权威性，同时使员工树立社会责任感，积极参与社会公益慈善活动，实现自我。

深圳市南方认证有限公司

二〇一五年一月二十一日