



# **2016 年度社会责任报告**

**中正国际认证（深圳）有限公司**

**2017 年 2 月**



## 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 前 言.....                | 3  |
| 总经理致辞.....              | 4  |
| 一 公司概况.....             | 5  |
| (一) 公司简介.....           | 5  |
| (二) 组织机构.....           | 6  |
| (三) 核心理念.....           | 6  |
| 二 社会责任管理体系和制度的建立情况..... | 7  |
| (一) 搭建社会责任工作组织架构.....   | 7  |
| (二) 建立健全各项制度.....       | 7  |
| (三) 利益相关方识别和参与.....     | 8  |
| 三 履行社会责任情况.....         | 9  |
| (一) 诚信责任.....           | 9  |
| (二) 服务责任.....           | 11 |
| (三) 环保责任.....           | 11 |
| (四) 保障劳动者权益责任.....      | 12 |
| 展望 2017.....            | 13 |

## 前 言

《2016 年度社会责任报告》是中正国际认证（深圳）有限公司自 2016 年获批以来发布的第一份年度社会责任报告。本着真实、客观的原则，阐述了公司的社会责任理念、管理和具体实践，是公司认真遵守行业道德、承担社会责任的行为总结。

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《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（试行）》的要求，结合公司的实际情况编制。

本报告为年度报告，包含了 2016 年 8 月 29 日至 2016 年 12 月 31 日期间公司的运营状况和责任绩效。

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，两种报告内容一致。

欲查阅纸质版内容请联系公司综合部，电子版查阅请登录公司网站 (<http://www.zozen.com.cn/>) 查询。

## 总经理致辞

2016 年是中正国际认证（深圳）有限公司的认证元年，也是公司萌芽奋发的一年，同时更是认证认可事业深化改革的一年，公司同认证认可事业同步发展，不断改革创新，为推动认证认可事业发展尽我们微薄之力。公司自创建起，在国家认证认可监督管理委员会领导下，按国际认证认可通行准则建立了完善、高效的内部运作机制。“自我提升、服务社会”是公司始终如一的宗旨。“顾客至上；诚实、守信、公正、科学”是公司永恒的经营理念。“尊重我们的行动结果并承担责任”是公司永恒不变的企业精神。

自成立以来，公司切实履行社会责任，把发展经济和履行社会责任有机统一起来。致力于提供优质服务的同时，实现员工与公司共成长，以人为本，使员工个人价值和企业的价值得到有机统一；强化科学管理，注重保护环境，实现环境、社会的可持续发展；作为服务行业，不忘以造福社会回馈社会为己任。

新的一年公司将继续为客户提供高效优质服务，为社会的发展做出贡献，积极履行企业社会责任，努力成为企业社会责任的表率。

## 一 公司概况

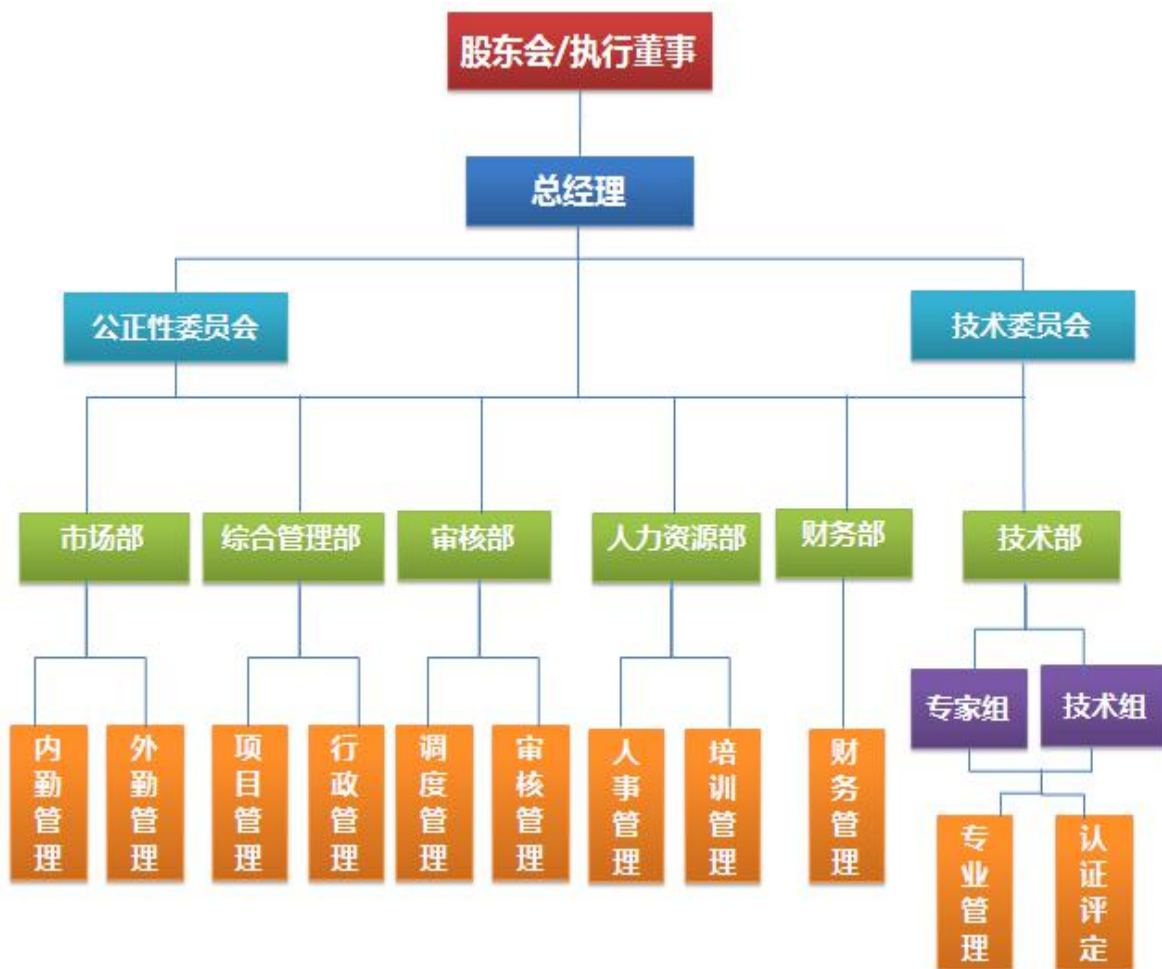
### （一）公司简介

中正国际认证（深圳）有限公司，英文名称：ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.（简称：中正国际认证或 ZOZEN）。中正国际认证是经深圳市市场监督管理局注册，具有独立法人资格的第三方认证机构，并经国家认证认可监督管理委员会批准（批准证书号：CNCA-R-2016-258），授权从事管理体系认证业务，含质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）以及职业健康安全管理体系（OHSAS18001）等管理体系认证业务。中正国际认证同时还是中国认证认可协会的会员单位（编号:C01505）。

中正国际认证作为独立的第三方认证机构，除国家认监委授权开展的第三方认证业务外，还面对广大客户提供培训业务，目前可提供的培训服务包括认证标准以及其应用培训（含 ISO9001:2015 版 / ISO14001:2015 版标准培训）、内审员培训、国家及各地质量奖培训、国际通用管理理念和方法培训。

中正国际具有一个思维开阔敏捷、实战经验丰富、循循善诱、骁勇善战的团队，我们秉承公正、科学、诚实、守信的原则，为各类型组织提供认证、培训和增值服务。始终坚持建立健全第三方体系认证及相关培训业务的完整的产业链，力争在国内乃至国际上成为本行业可信赖的、具有牵引作用、具有市场影响力的组织。并以此为基础为我们的相关方创造最大的价值。

## （二）组织机构



## （三）核心理念

**养浩然正气，以正理平治，达大中至正**

**引科学之道，汇赞誉之渠**

**卓越长路永无止境**

形为无倾斜为正，不失其道为理，细大不逾为平，礼无悖乱为治。ZOZEN 坚持客观、科学、公正原则，依法开展各项管理体系认证工作。信守对顾客的保证与承诺，以国家法律法规为准则，以标准为判断依据，以企业使用、愿景、价值观为行动指南，竭诚为顾客提供优质、高效和满意的服务。加强机构内部质量管理，增强人员质量意识与业务

素质，持续改进工作，不断提高 ZOZEN 的信誉度与权威性。

**企业使命：**倡导、引领、推动组织建立良好的管理体系

**企业愿景：**成为有影响力，倍受信赖的认证公司

**企业价值观：**诚实、守信、公正、科学、自我提升、服务社会，尊重我们的行动结果并承担责任，以服务顾客成就顾客和公司的未来。

## 二 社会责任管理体系和制度的建立情况

### （一）搭建社会责任工作组织架构

公司自成立之初就深刻意识到履行社会责任对于认证机构提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展的意义。成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括总经理以及各部门负责人。

该小组主要负责社会责任管理体系的建设工作，包括：组织编制相关制度、文件，汇总提交与社会责任建设有关的议题、信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展履行社会责任活动，开展与利益相关方的沟通与合作，规划社会责任未来工作，统一领导公司社会责任工作。社会责任领导小组的成立，从组织上保证了社会责任管理体系的建立和实施。

### （二）建立健全各项制度

公司在实行社会责任体系的同时，还加强对相关人员的社会责任意识教育，建立健全了相关的管理制度，如保密性和公正性管理制度、员工薪酬福利制度、财务管理制度、劳动管理制度等，积极履行相关的法律法规要求，以责任认证、诚信认证为己任，确保

在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，规范运作，提高认证有效性和公信力。

### （三）利益相关方识别和参与

中正努力完善与各利益相关方的沟通方式，建设沟通平台，了解和回应利益相关方期望和要求，与利益相关方共同发展。

2016 年，我们围绕利益相关方对社会责任议题的关注方向，通过多种沟通形式进行了有效沟通，我们的主要利益相关方，包括政府监管部门、投资方、获证组织、员工等。

公司识别主要利益相关方及其期望、沟通形式见下表：

| 利益相关方                      | 要求与期望                                                                                                                                      | 沟通形式                                                                                              |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 政府相关部门（CNCA、CCAA、质监局、商检局等） | <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法规及相关要求</li> <li>规范经营和运作</li> <li>增强认证公信力</li> <li>依法纳税，稳健发展</li> <li>合格的认证实施能力和人员能力</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>认证信息传递</li> <li>参加相关会议</li> <li>学习相关政策、法律、法规等文件</li> </ul> |
| 投资方                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>战略发展方向一致</li> <li>规范经营</li> <li>资产的保值、增值</li> <li>权益保护</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期汇报经营情况</li> <li>召开董事会</li> <li>相关报告</li> </ul>           |
| 获证组织（客户）                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>提供客观、公正、诚信的认证服务</li> <li>提供优质的增值服务</li> <li>获得持续改进机会</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>客户满意度调查</li> <li>电话、邮件、上门拜访等</li> <li>公司网站</li> </ul>      |
| 员工（含兼职审核员）                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>合理的薪酬和福利</li> <li>保障员工权益</li> <li>提供良好的职业发展机会、良好的工作环境和氛围</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>依法签订合同并缴纳社会保险；及时发放薪酬和福利；</li> <li>组织员工参加各类培训学习；</li> </ul> |

|       |                                                                                                |                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 提供职业发展渠道;</li> <li>◇ 定期进行健康检查;</li> <li>◇ 认真聆听员工的意见;</li> <li>◇ 关心关爱困难员工</li> </ul> |
| 公众和社会 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 认证知识的普及</li> <li>◇ 认证事业的推动</li> <li>◇ 服务社会</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公司网站公开认证结果信息</li> <li>◇ 热心公益、志愿者参与、接受社会监督</li> </ul>                                |

### 三 履行社会责任情况

#### （一）诚信责任

##### 1 遵纪守法

**行风方面** 接受客户监督，改进工作作风，拓宽监督渠道。对于违反国家法律、行业准则、组织纪律的人员，中正坚决采取纠正措施，对相应员工进行严肃处理，严守纪律红线，维护市场秩序和机构形象。

**人事方面** 中正尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同并购买社会保险及住房公积金。各部门做好《劳动合同法》的宣传普及工作，通过各种有效宣传方式使职工知法、懂法、守法。

**财务方面** 遵守国家统一的会计制度和公司财务管理制度等，实现了税款上缴率100%。

##### 2 规范运作

中正建立、保持并实施了管理体系文件，并根据 CNCA, CCAA 的相关要求建立三级指导性文件，以确保认证活动的规范性运作，保障认证活动的公正性以及认证结果的公信力。

### 1) 识别和管控认证风险

中正定期从组织、人员、活动以及财务等方面识别认证过程中可能存在的风险并采取有效的控制措施，以预防和降低公司在认证活动中引发的风险。

### 2) 规范认证流程

中正的认证人员认真贯彻公司审核流程相关文件，向审核员发放审核员手册，严格控制审核质量。中正结合公司特点建立了能够满足公司业务需求的 ERP 信息系统。贯穿整个认证流程的 ERP 系统可对认证过程进行动态监控，此系统覆盖了基本组织信息登记、合同登记、合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理、文件管理等过程。

### 3) 持续监督管理

中正认证管理岗负责随机抽取当天审核的客户，进行电话回访，审核文件包中随附受审核方反馈表进行客户满意度调查。

中正每年按照年度见证计划，对审核员进行内部见证，并将见证结果作为人员培训和人员能力提升的输入。

每年开展一次覆盖全公司业务的内部审核，以及不定期的开展专项内审，以确保公司的管理体系持续有效的运行以及认证活动的规范运作。

## （二）服务责任

### 1 提升服务水平

中正积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多元化的服务活动，使组织建立的管理体系与管理过程有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

认证服务于经济，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，其核心是“传递信任、服务发展”。中正通过积极为企业 provide 贴心的认证服务外，更有我们一些优秀的审核员在现场审核时给予企业的增值服务，展现中正的专业性，得到了企业的认可。

### 2 创新发展

创新能力，是衡量一个认证机构的行业地位、技术实力、品牌价值的重要因素。在新品研发方面，公司由于成立时间较短，拟立足于现有的三体系认证，在打牢基础的同时着手研究拓展其他体系认证。

## （三）环保责任

中正积极开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

具体措施有：

#### 1) 节约用电

办公室白天光照充足的情况下尽可能利用自然光，不开或少开照明灯，杜绝“长明灯”。办公室内的电脑、复印机、打印机等办公设备要设置为不使用时自动进入低能耗

休眠状态，长时间不使用时及时关闭，以减少待机消耗。将电脑显示器亮度调整到一个合适的值。为电脑设置合理的“电源使用方案”，短暂休息期间，可使电脑自动关闭显示器，尽量启用电脑的“休眠”模式。下班前要关闭办公电脑、饮水机和照明灯等室内所有用电设施的电源开关。

## 2) 绿色办公

充分利用网上办公系统，在网络正常的情况下，一般通知、资料传送等都要通过网络系统进行，减少纸质资料印发（复印）和使用传真的频率。严格控制文本文件的发放范围，充分利用网络平台，减少和准确核定印发份数，实行双面印刷。根据不同需要，所有文件尽量使用小字号字体，可省纸省电；上级来文能在网上流转的尽量不复印，能单份传阅的尽量不复印，减少清印的次数。加强办公经费和办公用品的使用管理，规范办公用品的配备、采购和领用，严格配备标准，尽量选择环保、质优、价廉、能耗小的办公设备。

## 3) 绿色出行

提倡上下班骑自行车或步行，集体公务活动安排合乘汽车，减少空气污染。

# **(四) 保障劳动者权益责任**

从创建至今，中正以优化人员结构、提高人员素质、革新用人机制、畅通用人渠道为目标，逐步锻造出一支朝气蓬勃、锐意进取、年富力强、勇于创新的技术服务团队。

中正严格遵守国家劳动法、劳动合同法及相关法律法规，以努力保障员工的合法权益为前提，制定了《人力资源管理办法》及其相关文件。对符合劳动法要求的员工，单位一律与其签订并履行劳动合同，按时发放工资，并根据政府要求及时足额缴纳“五险

一金”等各项保险。公司在员工能力及工作表现等方面实行人性化管理，采用科学绩效管理 & 评价体系，使不同人员有能力胜任并提供符合要求可信任的服务，及时关注员工的职业生涯发展，鼓励员工进行继续再教育及相关专业领域的培训。中正关注员工的福利制度，积极为员工提供各类服务：定期组织体育类活动、定期旅游等，努力实现员工的工作生活平衡。

## 展望 2017

中正虽在社会责任方面取得了一定的成绩，但社会责任是一项长期的重要工作，公司将秉承“诚信服务、稳步发展”的理念，积极履行认证机构的社会责任，在力所能及的范围内，持续增加对社会公益的事业投入，促进公司、社会与环境的和谐发展。

继 2015 年认证认可行业深化改革后，2017 年将是认证认可行业竞争激烈的一年，中正将结合市场发展需求和自身特点，突出机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，努力将中正建设成为公众认可、社会满意的认证机构。在 2017 年中正将以创新发展、扩展认可业务范围和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。