



2018 年度社会责任报告

卓越新时代认证（沈阳）有限公司

一、前言

本报告是卓越新时代认证（沈阳）有限公司（ZYXQC）发布的第三份社会责任报告，诠释了作为独立的第三方认证机构在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、实践、绩效和未来展望等。目的是向政府及行业监督管理部门、投资方、获证客户、合作伙伴、员工、公众报告本机构为落实质量方针和公司使命，不断提升认证公信力、实现可持续发展所做的努力。

本报告遵照国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可〔2012〕52号）和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求进行编写。

本报告所涉及数据的时间范围为在2018年1月1日至2018年12月

31日，报告的工作范围：QMS、EMS、OHSMS、GJB认证业务范围。

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

二、认证机构基本信息

卓越新时代认证（沈阳）有限公司（以下简称：ZYXQC）注册资

金500万元，是经国家认监委（CNCA）批准设立的认证机构，批准号：CNCA-R-2016-264。ZYXQC于2018年5月21日通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可资格，批准号：CNAS C200-M，包括质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。于2018年11月30日取得高新技术企业证书，证书编号：GR201821000597。同时，得到了国家有关主管部门和军队有关主管机关的大力支持，

获得了《军工涉密业务咨询服务安全保密条件备案证书》以开展武器装备质量管理体系认证。

主营业务为：质量管理体系认证（QMS）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）及相关培训、自愿性武器装备质量管理体系认证（GJB）。

ZYXQC 下设办公室、审核部、市场部、财务室、陕西分公司、上海办事处六个部门。公司管理人员 21 人、专职审核员 36 人，兼职审核员 253 人，具备优良作风和专业品质，公司管理人员具有相关行业丰富的工作经验，严格按照中国认证认可协会（CCAA）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的相关规定，尽全力为客户提供优质服务。目前公司所提供认证服务的业务领域有：

GB/T19001 质量管理体系认证

GB/T24001 环境管理体系认证

GB/T28001 职业健康安全管理体系认证

GJB9001 武器装备质量管理体系认证

公司运行二年多以来，运营平稳，预留出风险基金，未发生因财务问题造成对认证公正性的影响。2018 年公司颁发初审质量管理体系认证证书 266 张，环境管理体系认证证书 53 张，职业健康安全管理体系认证证书 58 张，武器装备质量管理体系认证证书 53 张。

三、社会责任管理体系制度建立情况 1、

履行社会责任的措施及制度规定

对于管理体系认证机构来说，认证是向社会提供管理体系满足标准和法律法规等特定要求的信用证明，其核心是传递信任。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。公司 在内部质量审核和管理评审时对履行社会责任情况进行检查，每年 编制机构社会责任报告。

2、体系运行和自我改进情况

2018 年，公司系统性的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和更新，不断完善内部管理要求，并就 相关文件进行全员培训，确保有一支技术过硬的管理审核员队伍。 公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成 了认证机构年报、人员年报工作。

3、利益相关方的识别和参与

利益相关方	关注点及期望	沟通方式
政府相关管理部门 (CNCA、CNAS、CCAA 地方监管部门等)	遵纪守法、合法经营 依法纳税、促进就业 健康发展	文件、电话、传真、会议纪要、 报告、视频等方式
获证组织 (客户)	提供客观公正的评 定，提供优质、增值 的服务，向社会传递 信任	加强对审核员审核过程监控，加 强学习，提高业务水平，提供客 观公正、优质增值的服务。客户 对每次审核活动进行满意度评 价并将结果反馈给公司。
员工	合理的薪酬与福利， 职业发展与提升，良 好的工作环境，健康 的身体	严格遵守劳动合同法，确保员工 权益，组织员工参加各类培训学 习，定期进行健康检查，认真聆 听员工的意见
公众和社会	认证的公信力，举办 公益性培训	通过公司网站公开认证结果，接 受社会监督

四、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律

本公司自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定。

2、规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和追求卓越、传递信任、服务各方”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，建立了比较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，按 CNCA、CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

3、诚实守信

公司通过公开文件、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的内容，包括价格、客户服务，防止客户受到商业欺诈。公司所有审核员在入职时均需要签署《劳动合同》及《劳务协议》，《劳务协议》中包括保密承诺和公正性承诺，明确保密和公正性方面的责任和义务。明确费用报销情况，避免审核组成员过多报销不合理费用，杜绝不合理费用的发生。审核组现场审核时，需要签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明，以增强客户

的信心和信任程度。公司日常进行审核真实性调查，确保避免虚假审核。卓越新时代认证（沈阳）有限公司与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

卓越新时代认证（沈阳）有限公司自觉接受社会各界的监督，包括主管部门、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申、投诉意见。公司通过公开文件、网站等方式公布通信地址和联络电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申、投诉处理流程，各相关部门在接收到投诉信息或通报后，及时反馈到公司办公室，由办公室按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。为了加强对认证后企业的服务工作，改进公司的工作水平，公司随审核组发放《顾客满意度调查表》，调查内容包括基本能力、审核能力、专业能力、行为与规范、管理能力等方面。调查结果显示，客户对审核组的认证服务整体满意，无不满意事件发生。

4、提升服务水平

认证是一项认证机构向客户提供最具有价值的服务的过程。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。本公司重视人员能力培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，组织管理人员对照国家认证规则修改公司的程序文件、

工作文件，并将不足之处及时完善，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

5、环保节能减排

公司积极培养员工养成节约用纸的习惯（如双面打印/复印），而且认证档案将采用电子化管理和储存，这些电子化系统/平台的使用，不但极大的提高了工作效率，而且还节省了大量的纸张。公司开展办公区域节电、节水的宣传和检查。办公区域严格要求做到人走灯灭，指定专人管理电源和各种用电器，力争为节能减排尽微薄之力。

6、员工权益

公司尊重所有员工的个人信仰自由，力争为每个员工创造充分的发展空间，使其才华得到展示。公司每个月不定期组织员工活动，丰富员工的生活。公司充分考虑职工特别是女职工的权益，依法给予员工婚假、产假、哺乳假、病假、事假、丧假等假期。公司为所有专职员工足额缴纳“五险一金”，每年组织员工定期体检。

7、服务社会

积极响应国家发展战略，公司成立二年多以来，安置各军兵种军转干部 6 人。公司将定期举办公益性培训，利用自身的资源为热爱认证事业的企业和个人提供一个学习的机会和平台。公司加强反腐倡廉工作，承担其社会责任。

五、结束语

卓越新时代认证（沈阳）有限公司认真履行社会责任，同时提升自身的认证水平，力争使公司尽快的成长起来，为客户提供具有价值的认证服务。

本报告为我公司发布的第三份社会责任报告，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，实现卓越新时代认证（沈阳）有限公司的社会责任和目标。

2019 年公司将继续研究和深入领会社会责任内涵，倾听利益相关方的诉求、意见、呼声，充分发挥全体公司员工履行社会责任的主动性和自觉性，全面提升公司落实社会责任的质量和层次。

公司地址：辽宁省沈阳市沈河区惠工街 217 号（1-23-26）

公司网址：<http://www.zyxqc.com.cn>

公司联系电话：024-31972095

卓越新时代认证（沈阳）有限公司

2019 年 1 月 10 日