



中泰威认证（上海）有限公司

# 2021 年度社会责任报告

2022 年 3 月

## 前 言

《2021 年度社会责任报告》是中泰威认证(上海)有限公司(英文缩写“ZTW”)第一份年度社会责任报告。本着真实、客观的原则，阐述了 ZTW 的社会责任理念、管理和具体实践，是 ZTW 认真遵守行业道德、承担社会责任的行为总结。

本报告依据中国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《认证机构编写社会责任报告编写提纲指南（试行）》等文件的要求编制。

本报告为年度报告，包含了 2021 年 01 月 01 日至 2021 年 12 月 31 日期间公司的运营状况和责任绩效。本报告涵盖公司本部及下属分支机构。

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管理部，电子版查阅请登录公司网站（<http://www.ztwrz.com>）查询。

本报告披露的所有内容和数据，已经 ZTW 董事会通过。

本报告由 ZTW 编制。



# 目 录

第一章 基础信息

第二章 社会责任管理体系的建立和实施

第三章 社会责任履行情况

第四章 社会责任展望



## 第一章基础信息

### 一、总经理致辞

2021 年是中泰威认证（上海）有限公司的认证第二年，也是 ZTW 奋发的一年，同时更是认证认可事业深化改革的一年，ZTW 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。ZTW 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。“公正至上，信誉第一”是 ZTW 始终如一的宗旨。“求实、公正、科学、进取”是 ZTW 永恒的承诺。“受理及时、专业审查、高效服务”是 ZTW 长期不变的工作作风。

ZTW 虽成立时间不长，但在中国认证认可协会及相关行业组织的支持下，以扎实的专业基础、真诚的认证服务，遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则，为企业在管理水平提高、产品质量稳定等方面提供了持续有效的增值服务，赢得了广大企业的信赖，树立了 ZTW 的形象。

2021 年，在公司成立的社会责任领导小组的带领下，建立社会责任意识，认真践行可持续发展理念，建立健全治理规范，切实保障股东权益，坚决维护员工利益，促进与社会、行业、企业的和谐进步，从各个方面诠释了公司对企业社会责任的认识和理解，在履行企业社会责任的道路上迈出了坚实的步伐。

今后，ZTW 将继续贡献我们的热情和力量，与各方携手并肩、和衷共济，为实现社会、经济和环境的持续发展，为中国的认证事业做出更大的贡献。

总经理：

2022 年 3 月 15 日

## 二、机构简介

中泰威认证（上海）有限公司(英文缩写：ZTW)于 2018 年 6 月 7 日成立，是由国家认监委批准（批准号：CNCA-R-2020-602），经上海市市场监督管理局注册，具有明确法律地位的从事质量管理体系认证、环境管理体系认证、和职业健康安全管理体系认证和服务认证工作的企业法人实体。

ZTW 总部办公地点在上海市嘉定区安智路 155 号 5 层 501 室；公司总部 2020 年现有工作人员 36 余名，专、兼职审核员 33 名。

ZTW 的一切认证活动均按国家法律法规、认证认可规范及管理体系认证的有关规定以及 ZTW 的相关文件运作。

公司地址：上海市嘉定区安智路 155 号 5 层 501 室，邮编：201805

电话：021-69895060

## 三、资源配置

### 1、审核人员情况

公司 2021 年具有注册审核员 29 人。其中：

认证领域	QMS	EMS	OHSMS	服务认证
人员数量	27	18	14	2

公司 2021 年度颁发认证证书 560 张，审核人员与认证证书的比例为 1:19.3，审核资源基本满足认证要求。

### 2、公司管理人员与认证业务匹配情况

公司工作人员均具备大学以上学历。公司管理人员认证行业从业年限绝大多数在两年及以上，超过三分之二的人员在认证机构工作多年，具有较丰富的认证行业工作经验。通过人才的不断引进和优化，公司管理人员受教育程度和管理能力普遍较高，确保了公司认证工作的有效开展。公司各认证领域认

证实施人员的数量和能力可以满足公司认证业务开展的需要。

#### 四、经营状况

##### 1、经营目标完成情况

2021 年度因公司成立时间较短，前期投入较多，目前尚未盈利。

##### 2、颁证情况

1) 2021 年度累计颁发有效认证证书共 560 张，其中：QMS 证书 357 张；EMS 证书 111 张；OHSMS 证书 92 张；服务认证证书 3 张。

2) 2021 年所颁新增证书 516 张。

3) 2021 年度发生证书暂停撤销数量 22 张。

3、201 年度发生对获证组织实施监督审核 32 张。



## 第二章社会责任管理体系的建立和实施

### 一、搭建社会责任组织架构

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重大意义。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、副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。明确了社会责任工作的目标任务、工作职责、实施保障以及各部门的分工。该方案成为推进公司社会责任工作的顶层设计，社会责任工作也成为公司全面推进其他各项工作的重要抓手之一。

### 二、建立健全各项制度

公司重视现代企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，建立健全了公司经营管理制度，规范了公司治理，为利益相关方的权益保护提供了制度保障。

- 1、公司建立健全了《公司章程》、《公正性管理》和《认证风险控制程序》，保障所有者的权益；
- 2、公司建立健全资产管理和资金使用制度，加强资金安全和财务风险控制，保障债权人利益；

3、公司制订涉及员工利益的管理制度，保障员工权益。

4、公司严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求，编制发布了《质量手册》、《程序文件》等管理体系文件和技术性文件，这些文件与公司的各种管理制度共同构成了公司的文件化管理体系。为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整提供了合理保证，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的利益诉求。

### 三、体系运行情况

ZTW 自觉遵守国家相关法律、法规和规章的要求，规范自身的管理和认证活动，以内部管理制度和岗位职责为基础，以《认证机构履行社会责任指导意见》规定的社会责任工作内容为任务，以全面绩效考核为手段，在认证服务过程中，传播先进质量理念，坚持诚信认证和责任认证，提升公信力和社会认同度，把服务国家相关行业发展大局，作为机构的终极发展目标。2021 年，公司按照行业政策指引，积极响应社会关注，主动承接促进行业发展和客户提升管理带来的新需求，在认证质量、人员培养、客户服务等方面大力投入。既着眼机构的长远可持续发展，也尽力满足利益相关方的诉求，获得了广泛的认同，开辟了更为广阔发展空间，并以此为纽带，与各利益相关方结成了社会责任共同体。

### 四、利益相关方

ZTW 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。

2021 年，我们围绕利益相关方对社会责任议题的关注方向，用调查问卷和深

度访谈的形式进行了有效沟通，调查研究覆盖了我们的主要利益相关方，包括股东、员工、合作伙伴、客户、政府监管机构、行业代表等。

今后我们将促进这种沟通机制的常态化，通过开展广泛、深入、形式多样的沟通，掌握利益相关方对于我们社会责任战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的全面需求，并以此为依据，促进我们社会责任工作的全面提升，从而进一步提升利益相关方的满意度。基于以上沟通，我们在考虑利益相关方关注的同时，也考虑到在现阶段可持续发展宏观环境的机遇与挑战下，各责任议题对公司战略运营的影响程度，确立 2021 年本报告需要与利益相关方重点沟通的关键议题。ZTW 认为主要利益相关方及其期望、诉求与利益见下表：

序号	利益相关方	期望、诉求与利益
1	政府和相关部门	遵守法律法规与要求、规范经营、认证的社会效益和公信力、依法纳税
2	投资方	战略发展方向、资产的保值增值、规范经营、权益保护
3	获证组织	提供客观、公正的认证服务，获得持续改进机会
4	员工	保障员工权益、共同成长、促进职业发展、具有荣誉感
5	公众和社会	获得对称的信息、认证的公信力、服务社会，和谐发展
6	合作伙伴	客观、公正、共赢，拓展合作领域合作共赢、共谋发展、资源共享



## 第三章 社会责任履行情况

认证机构的生存和发展，应体现出对社会责任的担当，其核心就是正确履职。认证机构的主体社会责任，正如《指导意见》所描述的：“以传递信任，服务发展为使命，坚持公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗”。ZTW 始终把履行社会责任的重点放在尽职尽责地做好认证及相关服务工作上，贯穿其中的主线是确保认证工作质量。

下面，我们将从以下几个方面来描述 ZTW 在 2021 年履行社会责任的情况：

### 一、遵守法律

ZTW 自觉遵守法律法规、行政法规的各项要求，规范运营，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

为确保公司认证活动满足法律、法规的要求，公司多次组织全体人员学习《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等认证法律、法规，提高全体人员对法规的理解和认识。

目前，ZTW 对《认证机构管理办法》等法律、法规的宣贯率达到了 100%，坚持合法、合规经营。

### 二、规范运作：

ZTW 建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的认证业务管理、人员管理及认证风险防控的内部管理制度，建立并有效实施对获证组织的监管措施，加强认证活动全过程的管理和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

## 1、加强对审核实施的监管

为了对审核人员的现场活动实施有效监控，公司建立并实施了客户调查回访制度，对检查中发现存在违规行为的审核人员严肃处理，绝不姑息。公司管理层在多个场合对审核员进行教育，要求做到不该拿的钱不拿，违规的事不办。

## 2、防控风险，排查整治多措并举

出于公司自身防控认证活动风险的需求，公司不定期开展风险排查整治活动：

### 1)完善风险预防和控制机制

公司在认证工作质量风险分析与评价基础上，编制了《认证风险控制程序》、

《认证风险识别和评价汇总表》等系列风险防控文件，对已经识别出的各类风险，拟定处理措施，对公司未来所认证的活动及获证企业风险进行预测和报警，形成完整的风险预警与处理机制，落实到部门，细化到岗位。

这些文件的出台和实施，保证了风险防控工作的制度化、常态化，有效的完善了风险防控机制。

## 三、诚实守信

ZTW 自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会信任。

ZTW 一贯坚持“传递信任、公平公正、讲求实效、追求卓越”的方针和“求实、公正、进取”的承诺。公司领导要求全体人员自觉遵规守纪，恪守职业道德，坚决抵制不正当竞争行为，具体表现在：



- 1、公司规定业务人员不能以低价抢单，不在业务受理的时候对认证结果进行承诺。
- 2、公司要求市场部从接洽和受理阶段开始，严格控制，对个别申请材料不符合要求的，申请评审坚决不予通过。
- 3、公司坚持对外网宣传信息严格控制，统一印制宣传材料，严禁业务人员进行虚假宣传，不与非法认证咨询机构或人员建立业务联系。

2021 年度, 认证决定正确率 100%; 客户满意率 98%; 客户投诉处置率 100%。

#### 四、提升服务水平

ZTW 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”。我们的服务在于政府、顾客和社会满意。

在当前经济环境欠佳的情况下，如何能够抓住企业的心理，拉近与企业之间的距离就变得尤为重要。ZTW 通过积极为企业提供更贴心的认证服务外，更有我们一些优秀的审核员在现场审核时给予企业的帮助，展现 ZTW 的专业性，得到了企业的认可。

#### 五、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及自愿性产品认证。

#### 六、环保节能减排

ZTW 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、节约办公损耗

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、出行方面

采用电子化作业，如网络、电话、视讯…等减少不必要的旅程。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。

## 七、员工权益

ZTW 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律、法规，致力于为员工提供全面的福利保障，不仅为员工提供国家所规定的各项福利保险，给予员工基本保障。同时，本着“以人为本”的精神，为员工提供很多人性化的福利与权益保护。ZTW 以《劳动法》为依据，为所有员工办理各种社会保险。为给予员工更好的保障，公司计划为经常出差的员工提供补充商业保险。ZTW 正式员工均可享受各类休假，提供各种福利补贴。

公司依法建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

公司视员工为公司重要的资源，保障员工权益，加强沟通对话，关心员工生活，构筑员工成长通道，营造快乐的工作氛围。

2021 年度，公司依法与员工签订劳动合同达 100%；按时足额发放劳动薪酬达 100%；员工社会保险覆盖率 100%。

## 八、服务社会

公司鼓励员工参加各类社会公益活动，关心支持教育、文化、卫生的等公共福利事业。

在自身经营活动节能减排的同时，ZTW 还致力于协助行业企业向“资源节约型、环境友好型”企业转变，对于市内的审核活动，鼓励当地的审核员乘坐地铁和公交前往受审核企业，减少交通拥堵，将宝贵的交通资源让与社会。

## 第四章社会责任展望

2021年，是ZTW的认证发展第二年，开局良好。2022年，ZTW将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

### 1、完善公司治理，建立长效机制

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、股东、员工利益，实现公司可持续发展。公司将围绕着“服务提升，管理创新”主线，抓好“为社会、行业和企业发展服务”、“抓服务质量提升”、“抓管理”三个方面工作的同时，推进机制创新。

### 2、抓好服务和技术创新，促进行业生态文明

公司始终将把“科学发展、绿色发展、低碳发展”的理念贯穿于明年工作的始终，通过认证活动和其他增值服务的方式，将这些理念加以实践，受审核企业中去，从而促进社会的生态文明建设。

公司将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升经济效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。

### 3、结束语

认证认可是“国家质量技术基础”的重要组成部分，也是我国正式纳入国家重点发展的战略性新兴产业现代服务行业，尤其在我国经济由高速增长转向高质量发展的新时代，认证认可作为国际通行、社会通用的质量管理手段和贸易便利代工具，也是国际公认的市场经济条件下加强质量管理，提高市场的效率的基础性制度。实践表明，认证认可的本质是传递信任、服务



发展，是社会公认的市场经济“信用证”。质量管理的“体验证”和国际贸易的“通行证”。因此，倍受政府、社会和企业关注和欢迎。

2022年公司继续将“认证服务助力质量提升”作为公司神圣职责和光荣使命。从企业战略发展的高度出发，把履行社会责任与公司的企业文化建设有机结合起来，秉承“诚信、责任”的认证价值观念，恪守“崇尚诚信、责任担当”的职业原则，坚持创新引领，自觉、规范的履行社会责任，全面落实认证机构在认证活动中的主体责任，为推进我国认证认可事业的健康、有序发展，为促进我国“质量强国”建设做出积极贡献。

### 信息反馈

《中泰威认证（上海）有限公司 2021 年社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议。

- 您对报告的评价；
- 您对本公司的建议和意见

可以访问：<http://www.ztwrz.com> 或者发送邮件至 [info@ztwrz.com](mailto:info@ztwrz.com)

中泰威认证（上海）认证有限公司

2022 年 3 月 15 日