

# 北京兴国环球认证有限公司 2015 年社会责任报告



## 关于本报告

### 报告简介

本报告是北京兴国环球认证有限公司自 2012 年起向社会发布的第三份企业社会责任报告，是公司 2015 年在遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能减排、员工权益和服务社会等方面履行社会责任的真实反映。我们对相关情况做出如下说明：

### 报告主体

北京兴国环球认证有限公司。为了报告的行文方便，北京兴国环球认证有限公司在本报告中也称“兴国公司”、“我们”或“公司”。

### 报告时间

本报告的时间跨度是 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。部分内容可能超出上述时间范围。

### 编制原则

本报告依据国家认监委发布的《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。

### 报告发布形式

本报告可在北京兴国环球认证有限公司网站([Http: www. xgqc. com](http://www.xgqc.com)) 查阅下载。

## 目录

- 01. 总经理致辞
- 02. 公司概况
- 03. 关键绩效
- 04. 责任战略
- 05. 责任管理
- 06. 责任治理
- 07. 责任推进
- 08. 责任绩效
- 09. 责任实践
- 10. 责任展望
- 11. 工作目标
- 12. 主要措施
- 13. 报告的反馈说明

## 总经理致辞

亲爱的朋友们：

刚刚过去的 2015 年，是行业深化改革创新之年，也是公司强化规划化管理、实现“十二五”完美收官之年。在中国兵器工业集团公司相关部门的支持下，在国家认证认可监督管理委员会的领导下，按照认证机构认可规则，公司建立了完善高效的内部运作机制。公司秉承“诚实守信，服务至上”的经营理念，以质量为本，以创新为动力，坚持走“聚焦行业，突出特色，传递信任，服务发展”的道路，

以公正、客观、专业、优质的认证服务，满足不同行业、企业、多领域的管理提升需求。

2015 年，为推动机构诚信经营和履行社会责任，公司以落实“三抓、三保、一个提升”为工作重点（即“抓市场开发和维护、抓风险防控、抓审核员队伍建设，保服务质量、保经营指标、保新项目开发，提升兴国公司的品牌影响力”），创新商业管理模式，适应市场新形势；创新运营管理方式，提升运营效率；创新技术管理，夯实专业能力基础；创新综合管理，保障依法经营，经营管理工作取得明显成效，较好地完成了“十二五”规划确定的主要目标和工作任务，保持了公司平稳、健康发展。

2016 年是“十三五”的开局之年，也是推进结构性改革的攻坚之年。在“放、管、治”相结合的监管形势下，面对行业改革创新步伐的不断推进，公司以“建立信任、传递信任、服务发展”为指导，以“拓市场、控风险、提能力、谋发展”为主线，实施市场开发战略，坚持政策导向，完善管理机制，提升服务质量，提升品牌竞争力，推进依法合规经营，建设具有兵器特色的综合性品牌专业服务机构。

## 公司概况

北京兴国环球认证有限公司（简称 xgqc）系 1994 年由中国兵器工业总公司全额出资组建，首批获国家认证认可资格的第三方认证机构，2004 年完成改制成立有限公司，2014 年，根据集团在高新技术拓展方面完成优势互补的统一安排，实施节能环保评价、管理体系

认证业务和综合技术服务等业务资源的整合。公司是工信部安全司备案管理的中介机构，是国防科工局批准的安全生产标准化评审机构和军工涉密业务保密备案单位，也是北京市商业零售和餐饮二级安全生产标准化评审单位。

截至 2015 年末，公司认证业务范围覆盖机械、化工、电子、建筑、服务等 31 个行业大类，主营业务涉及管理体系认证、内审员培训、安全生产标准化评审、军贸企业二方审核、供应商管理咨询和评价、管理提升增值服务和培训等多种服务项目。公司资产总额 2560 余万元，资本保值增值率 121%。公司下设 4 个分公司，总部管理人员 43 人，审核人员 254 人；安全标准化评审人员 10 人，评审专家 26 人。

2016 年，机遇与挑战并存。公司将继续强化市场开发与维护，稳固管理体系认证市场保有量，稳步推进能源管理体系、安全生产标准化等业务的开展。强化全过程监管，有效防控风险；夯实管理基础，促进技术创新；加强队伍建设，营造和谐文化；强化从业人员责任意识，提升认证人员专业技能，提高认证质量和公信力，为我国认证事业的发展、为早日建设认证认可强国做出不懈努力。

### **关键绩效**

公司按照行业管理要求，严格控制小企业比例增长，有效防控认证风险。2015 年小企业比例 56.75%，基本实现控制小企业比例的预期目标；证书暂停率、撤销率、恢复率在控制范围内。各项经营业务指标均超额完成了年度计划指标。

### **责任战略**

以“传递信任、服务行业发展”为指导，坚持“诚信认证”、“责任认证”，提高依法治企能力水平，建立健全社会责任管理体系。通过技术创新、模式创新和管理创新，提升服务质量和效益，有效落实机构的主体责任。

### **核心价值观**

尊爱至诚，信誉至上，追求卓越，不断创新。

### **经营理念**

以市场为主导，以质量创品牌，以创新谋发展，以服务增效益。

### **质量方针**

公正诚信，服务至上，创新发展，持续改进。

### **企业文化**

忠诚、敬业、创新、和谐。

### **责任管理**

>> 责任治理 >> 责任推进

公司具有完善的法人治理组织结构和科学高效的决策机制，以《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等行业法规为依托，建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理体系，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。



图为：公司 2015 年董事会



图为：公司 2015 年公正性委员会会议

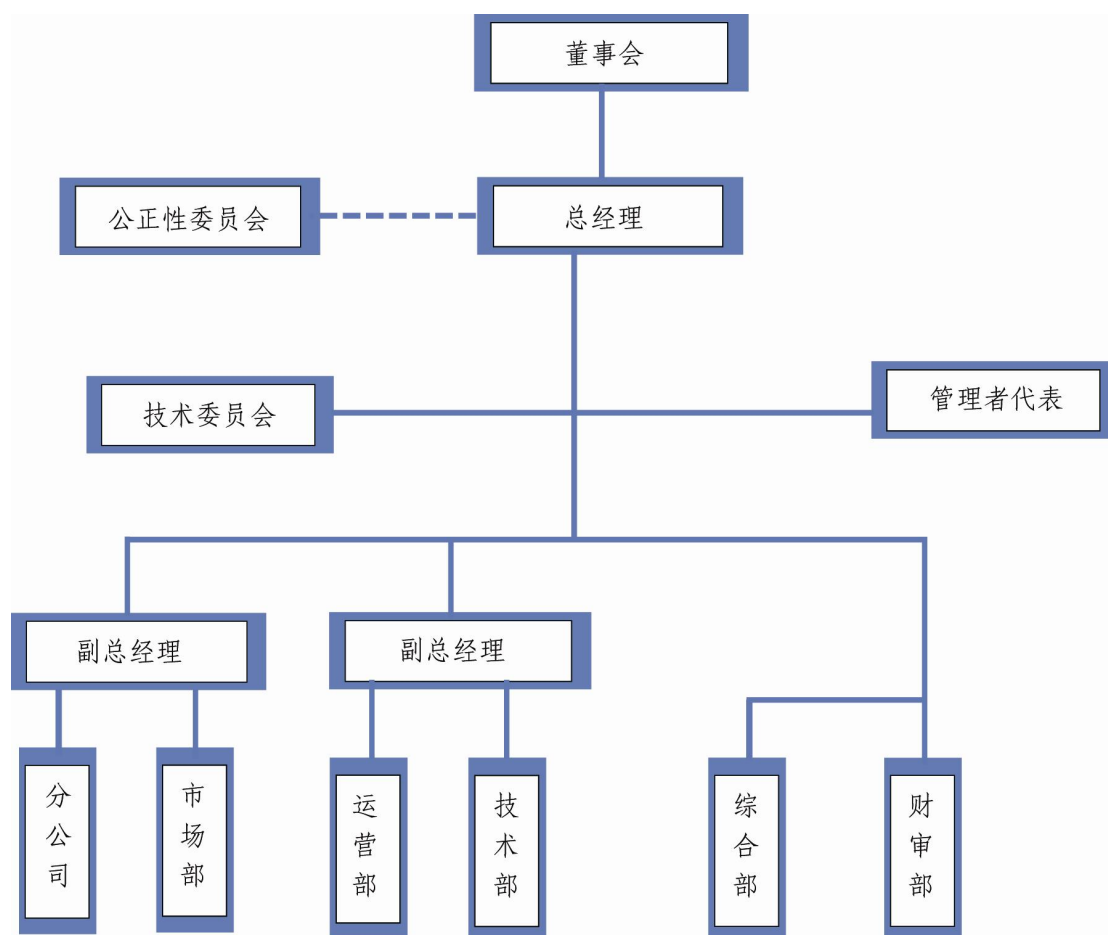


图为：公司临时党支部委员选举大会

## 责任治理

公司牢固树立社会责任意识，高度重视社会责任建设。通过持续强化法人治理组织结构，完善社会责任工作体系，真正承担起“传递信任，服务发展”的社会使命。

组织机构图



### > 建立管理制度 构筑诚信体系

质量管理是公司认证活动的重要方面，公司把履行社会责任工作纳入内部管理体系的各个层面。通过完善质量管理体系，规范质量管理流程，保障社会责任有效实施。

### > 开展履责实践 接受社会监督

公司围绕“遵守法律、规范运作、诚实守信、创新发展、提升服务能力、环保节能、员工权益和服务社会”八大核心主题，切实开展履责实践。

### >> 公司在宣传贯彻《认证认可条例》和《认证机构管理办法》

以及国家相关法律法规的同时，力求将相关规定落到实处，提高公司认证过程的合规性。

>> 公司根据认监委、认可委和协会等行业规范，修订完善管理体系文件，顺利通过认可委例行评审、认可规则转换评审，保持了认证实施的规范性和有效性。

>> 公司根据行业主管部门的要求，识别认证风险的关键控制点，对内部体系运行状况、认证活动实施质量等进行风险排查，各环节严格把关，取得明显效果。

>> 加强财务制度建设，加强内部团队建设。完善内部用款审批流程，严格财务收支管理，做好会计核算工作。加强税务管理，避免涉税风险，增强财务风险的防范意识。

### **责任推进**

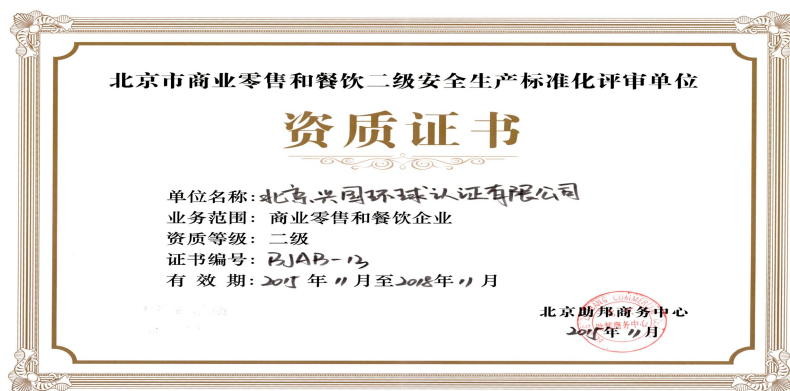
为满足行业发展要求，公司立足自身发展实际，充分发挥高技术服务机构的作用，坚持“服务于行业发展、服务于兵器企业管理提升”，积极承担起对利益相关方的责任，不断提升公司履行社会责任的能力和水平。

#### **> 发挥专业优势 扎实推进新项目 服务行业发展**

完成了 14 家军工单位安全生产标准化评审工作，有效促进了企业安全管理水平的提升。完成了北京市商务委员会安全生产标准化评审机构备案工作，并策划前期的市场开发、技术准备工作。

完成了能源管理体系认证资格的申报工作，开发能源管理体系认证新项目市场。编制完成《民用爆炸物品生产企业职业健康安全管理

体系审核实施规范》，提升主体业务服务质量。



图为：公司被北京市商业委员会评为北京市商业零售和餐饮二级安全生产标准化评审单位

> 坚持政策导向 加大自主开发 完善客户服务体系

以落实“三抓、三保、一个提升”为工作重点，采取“抓两头带中间”，加大市场开发力度，坚持政策导向，鼓励全员参与，关注顾客需求，完善客户服务体系，积极拓展业务领域。

完善市场开发激励机制，鼓励全员参与，充分调动各方面的积极性和创造性，提高项目签约率和签约额。实施客服专员负责制，统一沟通、协调日常管理事务。

> 强化风险防控 开展风险排查 提升工作质量

根据行业主管部门的要求，识别认证风险的关键控制点，对内部体系运行状况、认证活动实施质量等实施风险排查，严把“合同评审、现场审核、认证决定”等主要环节关口。

2015 年公司认证过程管理把关未予受理情况统计表

环节/项目	合同评审	认证决定
数量（项）	57	16

不通过率	1.4%	0.176%
------	------	--------

> 加强队伍建设 优化人力资源结构 满足业务需求

加强诚信经营规范教育，提升审核员的专业能力和职业素养。完善人力资源引进、开发、使用与退出管理机制，优化人力资源结构，强化新项目业务培训，满足市场开发需要。



图为：公司表彰 2015 年度优秀审核员

## 责任绩效

### 认证对提升获证组织管理水平和绩效的分析

公司通过开展专业化的认证活动和管理提升服务，为用户提供满意增值的服务，提高企业产品质量，提升经济效益。截止 2015 年末，公司有效证书（含暂停）9450 张，其中，初审 2427 项，再认证 1428 项。

### 证书按照行业领域分布情况

序号	大类代码及内容	2015年发证项目数（降序排列）
----	---------	------------------

1	17基础金属及金属制品	1646
2	28建筑业	1616
3	29批发和零售业：汽车、摩托车 个人及家庭用品修理业	1372
4	18机械及设备	1232
5	19电及光学设备	1133
6	14橡胶和塑料制品	660
7	12化学品、化学制品及纤维	653
备注：以有效证书 9450 项为基数，以认证范围专业代码中的第一个小类为统计标准。		

通过分析，我们可以看出公司认证的客户集中体现在基础金属及金属制品、建筑业、批发和零售业、机械及设备等行业，符合公司发展的思路。

### 认证提升价值

认证活动能够帮扶、激励、引导企业提高产品质量与经营管理质量，提升企业的经济效益，带动地方与行业企业共同成长，促进我国经济发展质量与整体竞争能力的提升。

公司以客户增值为目标，以管理体系认证业务为基础，拓展认证延伸及相关高技术服务。通过提供高质量、标准化的高效管理方案，助力获证企业可持续健康发展。

## 利益相关方

公司的发展需要利益相关方的支持和信赖，开展与利益相关方的有效沟通，是公司履行社会责任的有机组成部分。公司致力于与利益相关方建立和谐、互信的合作共赢关系，关注并满足利益相关方的愿望和诉求，不断增进各利益相关方对公司的满意度和信赖度，实现互利共赢，共同发展。

### 主要利益相关方

利益相关方	诉求与期望
政府和相关部门	依法合规，规范经营、认证的社会效益和公信力，依法纳税
投资方	健全完善公司治理，经营风险防范，创造可持续价值回报，全面真实、准确披露信息
获证组织	提供客观、公正的认证服务，持续提升服务品质，获得持续改进机会，提升客户满意度
员工	维护员工合法权益、完善员工成长机制、和谐工作环境
公众和社会	履行企业公民责任，获得对称的信息，节能减排与环境保护，促进社会和谐进步，接受社会监督
合作伙伴	客观公正，合作共赢，资源共享，共谋发展

> 公司召开年度董事会和公正性委员会会议，加强信息沟通，认真听取各利益相关方的建议或意见，建立良好创新发展环境，努力创建和谐机构。

> 按照国家及北京市的有关规定，结合公司的实际，完善各项人事管理制度，修改《劳动合同》、《总部员工假别管理规定》等文件，做好员工“五险一金”的缴纳工作。

### **责任实践**

> 遵守法律 > 规范运作 > 诚实守信 > 创新发展 > 提升服务能力 > 环保节能 > 员工权益 > 服务社会

与股东共创价值，与客户共享成功，与员工共求发展，与社会共同进步。

### **遵守法律**

公司在经营管理过程中，严格遵守国家的法律法规，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。

> 以法律为规范 建立管理体系 实施有效管理

根据《认证机构认可风险分级管理办法》、《质量管理体系认证规则》，公司对认证过程风险及控制措施进行重新识别，并将相关要求纳入公司制度中，以确保工作开展满足法律法规要求。

开展内审与管理评审，对认证过程进行监督。对合同评审、分公司管理和审核方案策划等工作提出改进要求，促进质量管理体系的持续提升，确保认证过程风险可控。

公司制定《分公司业务管理与实施细则》，明确公司与分公司在业务流程管理中的职责与权限，规避分公司不规范运作带来的风险，顺应行业日益严峻的监管形势，满足公司自身发展的需要。

> 开展多种培训 提高人员守法自觉性 引导认证人员诚信执业

组织人员学习《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》、《认证咨询机构行业自律与诚信建设机制实施规范（试行）》等法律法规及要求，提高审核人员和管理人员遵守法规的自觉性，增强社会责任意识，树立积极向上的良好风尚。

加强制度建设，加强人员管理与队伍建设，分析市场结构，坚持结构调整，提高公司抗风险能力。根据行业管理要求，落实更为严格、细致的防范措施，有效规避认证业务风险。



图为：公司举办质量管理体系标准转换培训

据统计：《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》、《认证咨询机构行业自律与诚信建设机制实施规范（试行）》、《能源管理体系认证规则》、《审核人员管理与考核办法》、《现场审核实施规范》宣贯率 100%，提高了全员知法守法意识，依法执

业，严格自律。

## 规范运作

公司确立保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效实施对获证组织的监督措施，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。

### > 抓好风险防控 严把各环节关口 确保服务质量

以风险识别和防范控制为着力点，严把认证活动中存在的风险，编制《公司达标升级目标管理考核办法》，严把“合同评审、现场审核、认证决定”等主要关口，降低小企业比例，取得明显效果。2015年，申、投诉事件为零。在行业各类检查中，未发生红黄线问题。

按照《审核人员管理与考核办法》，加强对审核人员的管理、监督和考核力度，规范审核人员的行为，提高执业水平和能力，降低认证工作的风险，保证认证活动的有序、有效，为受审核组织提供优质的服务。

完善审核员现场审核规范要求，修改《审核员日常管理和现场审核监督暂行措施》，制定《审核员审核现场监督管理规定》，对现场审核情况进行抽查、回访、专项检查，严肃审核纪律，增强责任意识。全年累计抽查 5097 家认证组织、考核 437 个审核组长。

### > 加强对获证组织的服务 持续改进服务水平

建立客户服务机制，实施客服专员负责制，统一沟通、协调日常管理事务。加强对客服人员的培训，提高公司全员的服务意识及能力，

做好后续服务工作。

公司召开部分军工企业座谈会，参会人员就公司审核实施、认证服务等方面进行了坦诚交流，并对公司在提供增值服务方面做出的努力给予较高评价。

2015 年 5 月，公司通过了认可委（QMS、EMS、OHSMS、EC9000）年度监督评审，并针对评审组的 4 个一般不合格项，制定了控制措施。评审组对公司管理体系运行的符合性和有效性给予较高评价，对公司在风险识别防控、持续改进等方面工作予以充分肯定。



图为：2015 年 CNAS 监督评审会议

全年未发现因红黄线问题而导致的严重不符合。在行业主管部门各类检查中，未发现公司存在重大审核有效性问题。本年度没有发生重大申、投诉事件。

据统计：认证全生命周期风险管理覆盖率 100%，获证组织再认证率 69.12%，监审率 83.19%，审核员专、兼职比例为 1:1.69，审核员注册领域数人均是 2.1134 项/人，审核资格保持率 100%，审核工作文件符合认可委的规范要求，认证决定通过率 99.824%，认可评审合格通过。

规范运作取得的绩效：加强了对认证后获证组织的服务，持续改进了公司的管理水平和服务水平。

## **诚实守信**

公司自觉遵守社会公德、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，可靠的结果取得社会信任。

### **> 建立信任 传递信任 服务行业发展**

公司将《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范》等适用的法规和规章制度形成公司和员工的工作规范，用于日常工作，严格考核，坚守认证工作规范。

坚持以公平、公正、客观、科学的方式开展认证活动，公司要求审核员遵守职业道德，坚持科学、严谨的工作作风，着力增强顾客的信任感和依赖感，真正承担起“传递信任，服务发展”的社会使命。

### **> 遵守商业道德 杜绝商业贿赂 公平开放无歧视**

时刻牢记诚实守信的信条，在可受理的业务和专业范围，公司一视同仁对待每一个客户。杜绝任何形式的商业贿赂，坚决反对咨询认证一条龙的行为。

建立认证申、投诉和争议处理工作程序及运行机制，建立了由相关方代表组成的公正性委员会，对认证活动的事前、事中、事后形成有效的监督管理。

据统计：维护公正性委员会履责 100%，认证人员公正性承诺 100%，商业欺诈骗为 0 项，审核员能力评价准确率 100%，审核人日符合率 100%，申请组织获证信息更新 3 次/月，获证组织信息保密 100%，合同签订 4113 项，合同履约率 98.8%。

诚实守信取得的绩效：认证合同受理和证书稳中有进，没有出现异常现象；没有发生顾客投诉或争议的事件。

### **提升服务水平**

为实现认证审核的目标，充分发挥认证的社会价值，公司将提升组织的管理水平及保证认证有效性的活动作为认证服务的方向，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。

#### **> 坚持以顾客为关注焦点 持续改进增强满意度**

以公司倡导的管理理念及质量方针作为承担社会责任的基础，完善客户服务工作，以高质量的认证服务提高客户满意度，赢得客户信赖，增强客户忠诚度。

加强监审策划与上一周期评价工作，实现有效跟踪，发现问题，及时处理。积极开展市场调研、客户走访、座谈交流等活动，增进了解和信任，挖掘需求，加强服务。

#### **> 发挥技术支撑机构作用 服务兵器行业发展**

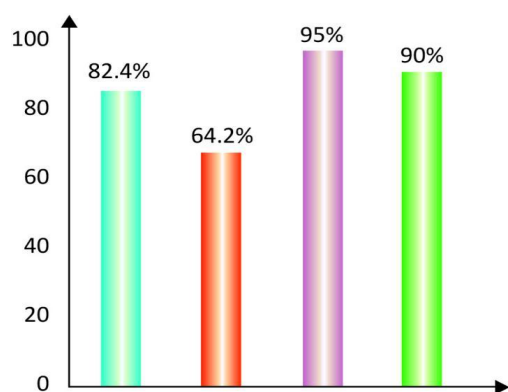
依托兵器，突出行业特点，发挥自身优势，整合优质资源，培育机构的核心竞争力。把握认证认可改革脉络，抓住发展机遇，开发有需求、有市场、有前景的服务产品。

主动沟通，走访省级工办及军工企业，了解他们对民品管理体系认证、安全生产标准化评审等服务需求，适时开展技术服务工作，加强对自有企业获证后的服务工作。

从 2013 年开始，受中国兵器工业集团公司、地方工办的委托，公司先后对兵器集团所属的 28 家企业以及 4 家地方军工企业进行安全生产标准化咨询和评审工作，帮助企业提升安全管理水平。

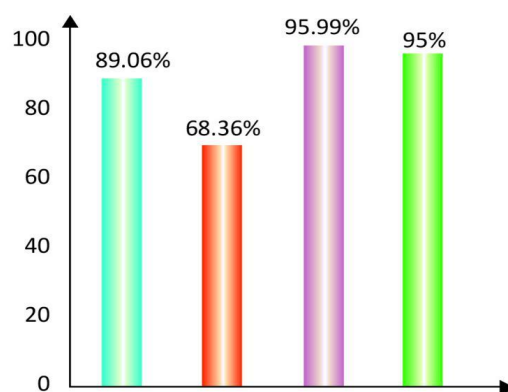
据统计：2015 年，公司为提高认证过程合规性做了大量工作，本年度申、投诉为零；审核组专业人员配比合理，审核方案实施率 100%；客户满意度 97.89%，在行业主管部门各类检查中，未发现公司存在重大审核有效性问题。

## 2012-2015年客户服务绩效情况



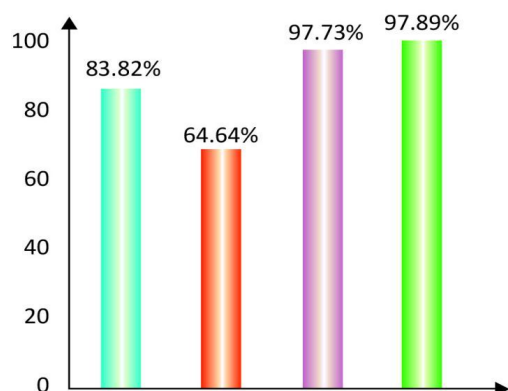
2012年

■ 监审率82.4%  
■ 再认证率64.2%  
■ 合同签约率95%  
■ 客户满意度90%



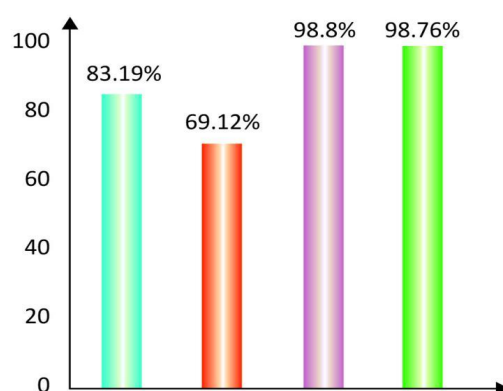
2013年

■ 监审率89.06%  
■ 再认证率68.36%  
■ 合同签约率95.99%  
■ 客户满意度95%



2014年

■ 监审率83.82%  
■ 再认证率64.64%  
■ 合同签约率97.73%  
■ 客户满意度97.89%



2015年

■ 监审率83.19%  
■ 再认证率69.12%  
■ 合同签约率98.8%  
■ 客户满意度98.76%

### 环保节能减排

公司积极开展环境保护和促进节能减排，减少管理和认证互动中的资源能源消耗及污染排放。为资源节约型、质量效益型、环境友好型、创新型、外向型经济社会建设服务。

> 节能减排是兵器集团公司履行社会责任和全价值链体系化精

益管理战略落地的具体体现，是兵器集团公司一项长期和艰巨的任务。“十二五”期间，中国兵器工业集团公司有 40 余家企业被列入“万家企业节能低碳行动”名单，要求推进建立能源管理体系工作。

> 在公司确定的“十二五”经营转型工作目标中，已将能源管理体系认证作为新的专业技术开发领域，并按照国家认监委的审批要求，做好能源管理体系认证文件体系建立、人员培养、专业评定等方面工作，编制《能源管理体系认证实施程序》，积极申报能源管理体系认证机构资格，稳步推进能源局管理体系业务开展，努力为集团公司开展的“万家企业绿色环保、节能降耗活动”提供技术服务。2016 年 3 月 2 日，公司获得能源管理体系认证业务资质。

### 员工权益

员工是公司的财富，人才是公司发展的动力。公司努力营造良好的工作氛围，构筑有利于员工价值发挥的机制和体制，创造平等竞争的氛围，充分发挥员工的积极性，加强人才体系建设，构建和谐劳动关系。

建立党组织工作制度，落实党员责任，落实“三严三实”，定期了解干部、员工的思想动态，解决员工思想问题。发挥群团组织的桥梁纽带作用，帮助解决员工实际困难，维护员工合法权益，促进和谐劳动关系的构建。

> 为员工搭建良好的工作平台 增强从业人员责任感和归属感

构建和完善绩效管理体系，实施“以绩效为导向”的《审核员薪酬分配办法》、《总部员工薪酬管理办法》，努力为员工提供有竞争

力的薪酬和福利待遇。

> 维护员工权益，加强人文关怀，增强凝聚力和向心力

公司工会团结职工增强企业凝聚力，与行政部门签订工资增长协议书，保障员工的权益，增加员工福利，开展各项工作，营造和谐稳定的工作氛围。

2015 年，公司足额缴纳社保公积金，每位员工增加收入 1000 元，公司出资给每位员工增加 12%住房公积金，年终奖增加 10%，真正向一线员工倾斜。

重视员工身体身心健康，组织管理人员、技术专家、在京专职审核员参加健康体检。公司组织年度优秀员工评定、表彰活动，提升公司发展正能量。

员工权益核心指标：维护员工合法权益。2015 年劳动合同签订率 100%，足额发放劳动报酬 100%，社会保险覆盖率 100%，专职审核员审核天数年平均工作日 197 天。

## 服务社会

公司坚守社会责任，牢牢把握认证有效性，保持认证公信力。公司始终将服务经济与社会发展，构建和谐社会作为机构的发展目标。坚持服务行业发展，服务兵器建设和管理提升的发展思路，积极参与社会公益事业，鼓励开展认证认可自愿者活动及自愿服务。协助行业协会开展工作，支持地方局工作调研和协查。

> 有效传递信任 服务行业发展

公司将履行社会责任与自身的经营实践结合起来，融入到企业文

化建设中，努力推进机构品牌化建设。公司及时发布《2014 年社会责任报告》，加强与利益相关方沟通，积极开展社会责任实践，努力建设和谐机构。

#### > 充分利用行业内外媒体 传递诚信认证的正能量

在国家认监委网站“行业动态”专栏，及时报道公司服务行业企业管理提升的信息与动态；在《兵工质量》杂志，刊登公司服务行业企业管理提升的案例，提高公司在行业的影响力。

### **责任展望**

实施社会责任管理是公司适应行业发展要求，提升公司竞争力和影响能力的重要举措。履行社会责任是公司实现可持续发展的有力保障。对此，公司高度关注并积极支持。作为兵器集团公司高技术服务机构，公司学习和借鉴其他机构的先进管理经验，把履行社会责任作为提升公司综合实力的重要途径，积极应对各种机遇和挑战，推进公司科学发展，为打造具有兵器特色的专业化品牌高技术服务机构而不懈努力。

### **2016 年工作目标**

履行社会责任是一项长期性工作，也是一项事关构建认证认可诚信体系的重要任务。我们要始终抓牢自身建设这个关键，树立认证认可核心价值观，健全社会责任长效机制，全面开展从业人员职业道德教育，推动机构向规模化、品牌化、专业化发展。

### **主要措施**

以“拓市场、控风险、提能力、谋发展”为工作主线，稳步开拓

市场，创新谋求发展；加强维护能力，提升服务质量；强化过程监管，有效防控风险；夯实管理基础，促进技术创新；加强队伍建设，营造和谐文化；推进依法合规经营，建设具有兵器特色的综合性品牌专业服务机构。

#### > 稳步开拓市场 创新谋求发展

保持稳定的市场开发速度，分步落实市场开发战略。稳定市场保有量，创新合作模式。加强积极沟通与协调，稳步推进能源管理体系、安全生产标准化等业务的开展。

#### > 加强维护能力 提升服务质量

加强市场维护与管理，提高客户的忠诚度和满意度。加强全员服务意识、能力的培训，构建“严谨、务实、创新、高效”的服务文化理念，提升服务品质。

#### > 强化过程监管 有效防控风险

强化运营过程管理职能，严肃审核纪律。健全审核人员专业能力评价和考核档案，提高岗位履责意识和服务能力。实施认证活动质量监督机制，强化各环节风险把关，确保公司基础业务平稳运行。

#### > 夯实管理基础 促进技术创新

加大创新技术研发，陆续完善不同行业的作业指导书。按照修订后的《认证机构管理办法》的要求，继续对公司的体系运行情况、认证活动的实施质量等方面实施监控管理。

#### > 加强队伍建设 营造和谐文化

构建与公司经营发展相适宜的人力资源体系，建立人员能力提升

机制。建立健全党组织工作制度，发挥群团组织的桥梁纽带作用，维护员工合法权益，促进和谐劳动关系的构建。

积极履行社会责任，实现行业持续稳定健康发展，是公司的不懈追求。2016年，在实施“十三五”规划的开局之年，公司将以“建立信任、传递信任、服务发展”为指导，以“拓市场、控风险、提能力、谋发展”为主线，完善管理机制，坚持依法治企，坚持诚信经营，提升服务质量，自觉接受社会监督，维护良好行业形象。通过持续改进和不断创新，推动公司社会责任工作迈向新台阶。

### 报告的反馈说明

感谢您阅读本公司2015年《企业社会责任报告》。为了持续改进公司社会责任工作和社会报告的编制工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议，恳请您通过以下方式反馈给我们：

电话：+86（010）63588901-6033

传真：+86（010）63539578

北京兴国环球认证有限公司

报告编制期：2016年3月