

万泰认证有限公司

2015 年度社会责任报告

目 录

董事长致辞

一、 前言

关于社会责任报告的说明

二、 机构基本情况

- 1、 发展历程及服务项目
- 2、 组织结构
- 3、 三大板块业务开展情况
- 4、 各业务板块发证情况
- 5、 人力资源与认证业务的匹配情况
- 6、 财务状况及财务审计情况

三、 社会责任管理体系和制度的建立情况

- 1、 机构建立的履责措施及制度规定
- 2、 利益相关方的识别和参与
- 3、 相关体系运行和自我改进情况

四、 履行社会责任情况的具体案例及绩效评价

- 1、 遵守法律
- 2、 规范运作
- 3、 诚实守信

4、提升服务水平

5、创新发展

6、环保节能减排

7、员工权益

8、服务社会

五、结语

万泰董事长致辞：

万泰成立于 90 年代初，赶上了中国百年难得一遇的发展时期。在过去的 23 年，万泰与崛起的中国制造业共成长，一起经历中国经济的变革、转型和挑战。中国经济的发展带给我们成就，带给我们成熟，也带给我们更多的思考。

作为经济发展到一定阶段的产物，第三方认证服务于社会公众，旨在向社会公众传递信任，进而再作用于促进社会经济和服务的发展。在中国经济加快结构性调整和优化步伐的进程中，越来越多的企业面临管理的困境，希望借助认证及相关标准，改进管理流程、控制管理风险、提升管理能力，社会各界对认证认可所寄予的期望很高。

万泰与中国的第三方认证事业共同成长。衡量万泰以及中国认证行业未来的发展，认证有效性是决定中国认证行业乃至全球认证行业能走多远的关键。

认证机构自身定位是决定认证有效性的重要因素。万泰几年前在行业内率先提出“向平庸认证挑战”的口号，其目的就是通过打造一

支优秀的认证机构管理和技术团队，保证认证的有效性和公信力。这是万泰对自身发展的定位，也是在经历了持续多年中国认证市场恶性竞争后万泰对认证事业价值回归的期待。我们每一位审核员是决定认证有效性的关键，尊重这份职业就是尊重我们自己，珍惜认证有效性就是珍惜我们的未来。用有效性树立权威性，用权威性增加我们的职业荣誉感。

作为一个有规模的综合性认证机构，万泰对未来的发展有一个清醒的定位——那就是不断地创新。不但要创新自我，还要在行业中领跑创新。社会需要我们创新，客户期待我们创新。认证机构只有不断保持技术创新、管理创新的活力，才能不断发展壮大。我们清楚地认识到：一个企业只有有了足够大的规模，才能更为广泛地传递信任、更好地履行社会责任；只有有了足够大的规模，才会有抗风险的能力、才能够有更强大的实力回报社会和员工。

万泰人传承着“拼搏、创新”的企业精神，用创业的激情，用职业的操守，赢得了客户的好评、行业的认可，也赢得了竞争对手的尊重。

万泰有各级政府的热切关注和支持，有多年相伴成长的优质客户，有拼搏敬业的管理和技术团队，有足以应付各类危机的能力和风险储备。

在经历了二十多年中国认证的快速发展后，我们看到，在当前的经济环境和社会背景下，有使命感的认证机构也正迎来承载更多社会信任和承担更多社会责任的挑战。

万泰的长期发展战略与国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》不谋而合。坚持认证有效性，坚守认证价值，是万泰一直以来遵循的经营理念；向平庸挑战，打造优秀的认证管理和技术团队，创建百年万泰，是万泰对自身的发展定位；保持技术创新、管理创新，做大做强，是万泰在现阶段践行社会责任的保证；用审核有效性树立行业的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是万泰每一位审核员的执业目标和承诺。

创建恒久的认证事业，一个长青的产业，是认证行业从业者的共同期待。我们相信，在新一轮中国经济转型升级的进程中，特别是在提升质量安全、先进制造、节能减排、提高企业竞争力、推动服务业规范发展、完善市场信用体系、消除贸易壁垒、建设生态文明等方面，认证机构将有更大的作为。

认证机构作为第三方评价机构，机构工作性质在很大层面上就是履行社会责任，做好自身的工作就是履行社会责任的重要内容。

这份报告是万泰认证发布的第四份社会责任报告，2015年，我们不断完善社会责任的管理机制，保证这一理念在万泰内部的各个层面得到有效贯彻和落实，通过传递认证的正能量，承担起更多的社会责任，为认证事业的健康、可持续发展尽一份力。

一、 前言

关于社会责任报告的说明

本报告阐述了万泰的企业社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日万泰的运营状况和社会责任绩效。

本报告范围覆盖万泰总部和各分支机构。所有数据来源于万泰现行文件与规范的实践及相关统计记录、以及行业主管部门与第三方评价机构提供的信息。

希望各利益相关方通过本报告能够更多了解万泰在履行社会责任方面所做的努力，同时，万泰也希望听取不同的意见，进而更好地改进，不断提升万泰的认证服务质量和水平。

真实性承诺：本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，所有内容真实可靠。

编写依据：中国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）及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》、《<认证机构社会责任指导意见>条文解读》，ISO26000：2010 《社会责任指南》以及万泰战略运营中相关利益方的关注点。

本机构社会责任战略、方针、实施步骤

万泰社会责任战略：

作为经济领域第三方认证机构，必须不断强化和扩大公信力，通过有效传递信任，推动经济发展；通过认证活动，推动获证组织提升能力；将对企业的信任有效传递到相关方，是万泰社会责任的核心战略。万泰还将根据国家经济建设发展的需要，创新业务领域、扩大履行社会责任的能力和范围，在当前及未来，顺应国家经济发展对低碳节能、绿色环保的要求，做企业节能低碳的推动者，社会绿色发展的行动者和全球气候经济的参与者。

万泰社会责任方针：

坚持认证有效性、赢得社会信任；提升认证业绩、扩大社会信任；兼顾内外部建设，实现和谐发展。

万泰社会责任实施步骤：

万泰通过培养、强化和保持认证人员的专业素养、职业道德，保证认证的专业性；通过建立、改进和完善机构内部治理结构、规范运作流程，保证认证的规范性；通过强化市场能力，在万泰认证的从业领域中以更多证书扩大认证的社会影响力；通过不断创新，在经济发展最需要的领域开拓认证领域范围，实现认证价值；通过提升和发挥自身的专业能力，为各类组织和社会提供更多增值服务，在服务社会的过程中，提升万泰与时俱进的社会责任意识，履行更广泛的社会责任。

二、机构基本情况

1、发展历程及服务项目

万泰认证是中国最早且完全符合认证行业国际通行运行规则的第三方认证机构,万泰认证资质经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准,认证技术能力经中国合格评定国家认可委员会(CNAS)和美国国家标准协会--美国质量学会认证机构认可委员会(ANAB)认可,是集管理体系认证、产品认证、服务认证及培训服务为一体大型综合性认证机构。

万泰以认证有效性为核心,以创造价值为服务宗旨,以拼搏和创新的企业精神,凭借自身的人才优势和专业能力,始终走在中国新标准、新领域认证的最前沿,是中国认证业务领域最多、专业范围最广的认证机构之一。

万泰目前开展的主要业务板块及相关资质如下:

工业与服务业板块

- ISO9001 质量管理体系认证
- ISO14001 环境管理体系认证
- OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证
- TL9000 通讯工业优质供方管理体系认证
- EC9000 工程建设施工企业质量管理体系
- B2C 电子商务交易服务(商品类)认证
- 一般工业产品认证
- 浙江制造认证

- 管理课程培训、企业内训
- 大型采购商对供应商的第二方审核服务
- 管理顾问服务

农业与食品业板块

- 有机产品认证
- GAP 良好农业规范认证
- ISO22000 食品安全管理体系认证
- HACCP 危害分析及关键控制点认证
- 食品农产品生产企业质量、环境、职业健康安全管理体系认证
- 有机区域发展规划服务
- 农食领域专项培训服务

能源板块

- GB/T23331 能源管理体系认证
- 企业温室气体排放核查
- 区域温室气体排放清单编制
- 能源管理体系建设服务
- 能源测试服务
- 节能评估服务
- 专项节能诊断服务
- 绿色供应链建设服务

- 低碳区域发展规划服务

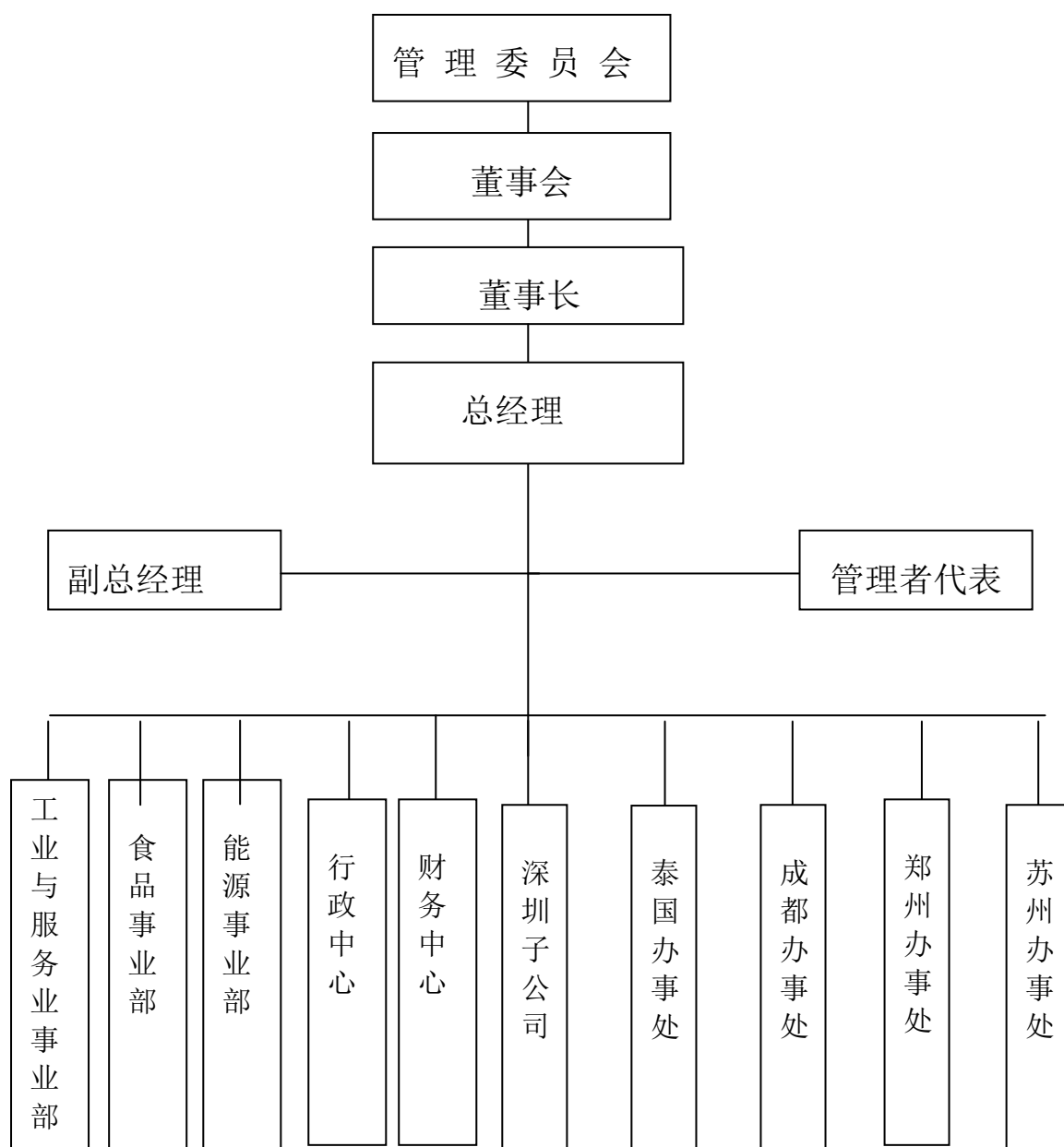
- 低碳节能培训服务

万泰是中国认证领域的开创者和领跑者之一

- 万泰是国内最早从事 ISO 9001、ISO 14001 认证的机构之一。
- 万泰是中国第一家在海外设立分支机构，实现跨国经营的认证机构。
- 万泰是中国首批获得 CNCA 批准，CNAS 认可的认证机构。
- 万泰于 2001 年 3 月通过 CNAS 的认可评审，成为中国第一家具有 GB/T28001 (OHSAS 18001) 职业健康安全管理体系认证资格的认证机构。
- TL 9000 是通讯行业最高级别的质量管理体系标准，WIT 是亚洲最早、中国首家获得认可的 TL 9000 认证机构。2015 年，万泰成为全球电信业优质供应商联盟深圳分会 8 家创始会员单位之一。
- 2001 年，万泰成为国内首批通过 ANAB 认可评审，取得 ANAB 的 ISO 9001 认证认可的认证机构。
- 2005 年，万泰获得 ANAB 的 ISO 14001 认证认可资格，成为国内为数不多的可同时提供 ANAB 标志的 ISO 9001 和 ISO 14001 证书的机构。
- 万泰作为 CNCA 指定的有机产品认证试点认证机构，顺利完成了有机认证试点工作，并成为全国首家被 CNAS 认可的第三方有机产品认证机构，客户数量长期保持领先地位。

- 万泰是国内第一批开展良好农业规范认证研究与试点的认证机构。
- 万泰是国内第一家开展生态纺织品认证技术研究的认证机构。
- 万泰是国内第一批 GB/T23331 能源管理体系认证试点机构之一。
- 万泰是被深圳市市场监督管理局批准首批开展碳核查工作的认证机构之一。
- 万泰是中国“电商认证”认证联盟的发起单位和正式成员之一，并颁发国内厨电行业和洗衣机行业的首张证书。
- 万泰是“浙江制造”认证联盟的发起单位和正式成员之一
- 万泰与位列全球第三的综合性检验、检测、认证机构 DEKRA 合作成立德凯万泰，进一步拓宽万泰认证服务领域。
- 万泰是中国第一个走出国门的认证机构。迄今，万泰已为美国、德国、英国、日本、澳大利亚、奥地利、西班牙、新西兰、意大利、瑞士、丹麦、哥伦比亚、突尼斯、希腊、韩国、泰国、越南、伊朗、以及香港、澳门、台湾等二十余个国家和地区的二万多家客户提供了认证服务，万泰的专业能力、认证品质得到社会各界高度评价。

2、组织结构



注：万泰于2016年1月5日成立能源事业部

3、三大板块业务开展情况

(1) 工业与服务业板块

2015年,万泰工业与服务业板块的传统管理体系认证保持稳健发展,客户群基本呈现“金字塔”型的分布形态,即顶端为规模大、行

业声誉好甚至具有影响力的企业，中间为发展良好稳健的中等规模企业，最下层为规模较小，却极具发展潜力的小微型企业。万泰认证主要业务区域位于长三角、珠三角地区，这些地区中小型民营经济活跃，发展迅猛，在企业迅速成长过程中，对规范化管理的需求尤其旺盛，且相对其他地区，管理者对先进的管理理念和管理手段有较好的接受度和需求。万泰通过二十多年的经营，在满足基本认证要求的情况下，针对不同的客户规模和群体提供不同的认证增值服务，在业内获得了认证服务良好规范的好口碑。

(2) 农业与食品业板块

万泰作为综合性认证机构，在食品、农产品认证领域，坚持走专业化的发展道路。万泰食品链认证业务涉及的各类认证人员均具有农学或食品科学教育背景，来自农业、食品行业，在食品领域认证风险大、监管要求高的行业环境里，万泰专业的人力资源愈加彰显出优势。

万泰致力于打造食品链认证品牌，食品链认证专业化发展起步于2003年，以事业部形式运作已有七年。2015年，在全面整合从田头到餐桌的食品链认证业务进程中又迈出了坚实的一步，各区域业务稳健增长，在长三角、珠三角的食品和农产品认证领域形成了一定的品牌影响力。

万泰有机认证海外业务所占市场份额居于国内同行业领先地位，所认证的海外知名品牌包括：德国喜宝、澳洲贝拉米、新西兰恒天然、美国有机谷、新西兰 ZESPRI、丹麦皇冠、和黄汉优、澳洲色瑞斯、

瑞士泓乐以及达能禧贝。

(3) 能源板块

作为万泰的第三大业务板块，自 2010 年开始万泰能源认证、节能低碳业务快速发展。

2015 年，万泰能源认证业务范围进一步扩大，遍及全国 12 个省市自治区。通过万泰能源认证的企业获得显著节能绩效，单位产量综合能耗平均下降 6.33%，能源费用大幅度下降（企业平均产品节能 1377.32 吨标煤，企业平均减少用能成本 279.07 万元）。

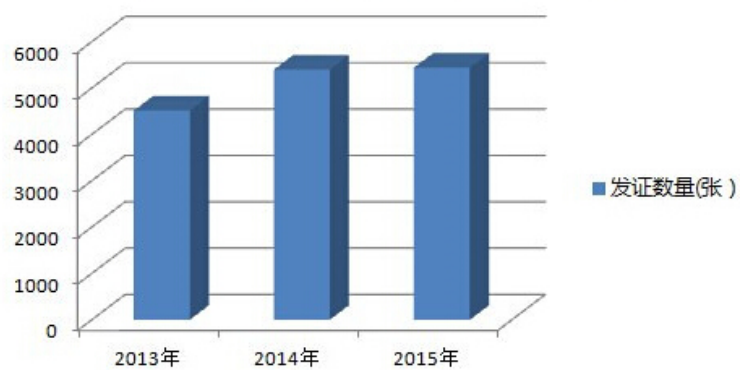
2015 年，万泰成为首家依据认可新规通过 CNAS 能源认可办公室评审的认证机构，展示了万泰多年来在能源认证领域积极探索和广泛实践的成果。

2015 年 5 月，万泰获得浙江省经信委节能评估机构资质，进一步拓展了在节能减排领域的业务范围。同年 6 月，万泰认证成为浙江省碳排放第三方核查指定机构之一，并参与了杭州市重点企（事）业单位 2010-2014 年度温室气体排放报告的编制及核查工作。

万泰充分发挥技术优势，在能源管理体系建设与认证、温室气体核查、区域温室气体清单编制、节能评估等多个领域积极协助企业开展节能减排工作，保护社会环境，履行节能减排的社会责任。

4、各业务板块发证情况

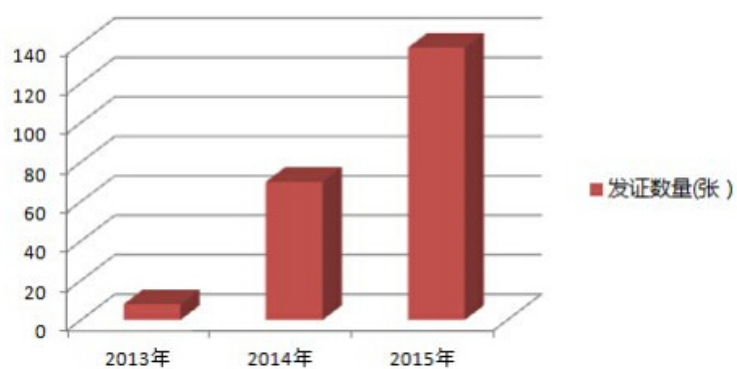
2013-2015年万泰工业板块发证数量对比



2013-2015年万泰食品板块发证数量对比



2013-2015年万泰能源板块发证数量对比



5、人力资源与认证业务的匹配情况

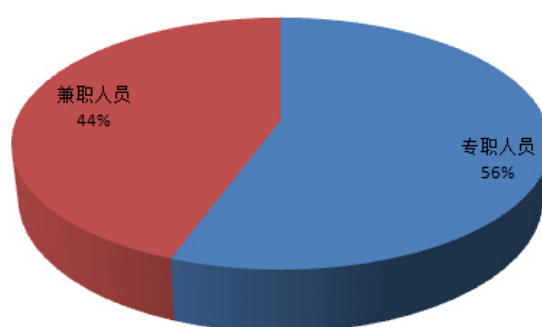
万泰完善的人员选拔、培养、带教、评价、淘汰机制，崇尚业绩、注重素质的绩效管理理念，和系统、稳健的人员管理制度确立了万泰在业内人力资源市场的良好口碑。

在均衡发展、创新发展事业的征途上，万泰始终以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在万泰成长、胜出。

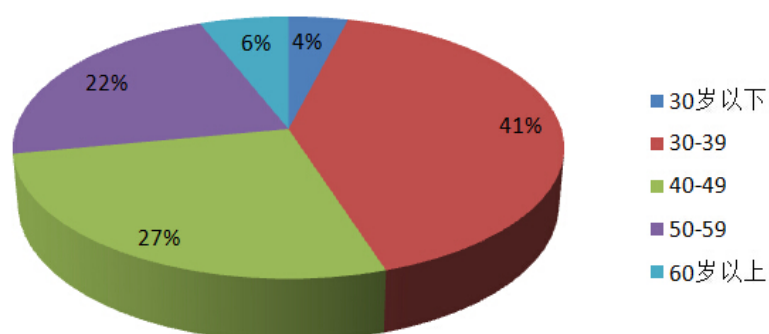
万泰拥有 200 多位来自不同专业背景，具有丰富管理实践和认证服务经验的资深审核员和检查员。

截止 2015 年 12 月 31 日，万泰认证在各业务领域聘用的专职认证人员 165 人、兼职认证人员 132 人。性别比例为男性：女性=1：1。

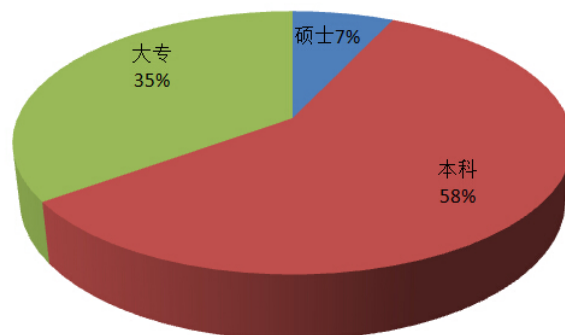
1、审核员专职比例：



2、人员年龄结构：



3、人员学历情况：

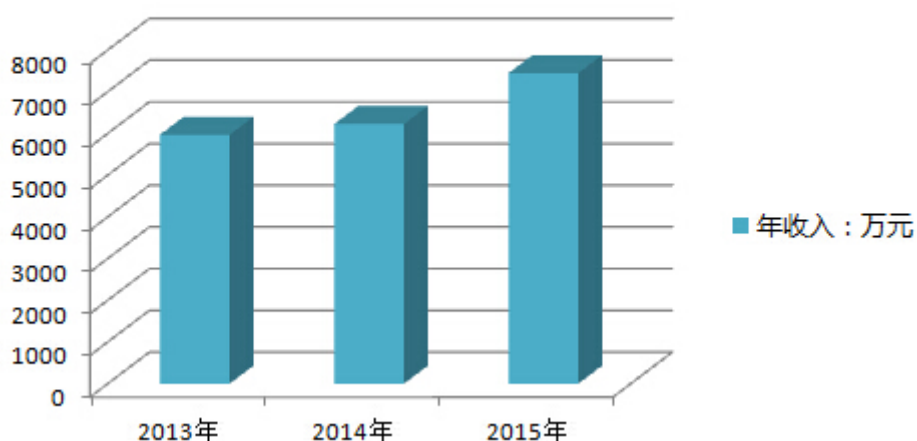


从各领域的业务运行情况来看，当前万泰审核员的数量、比例结构和专业配比能够满足机构业务发展需求。

6、财务状况及财务审计情况

2015 年，万泰经营状况良好，机构运行平稳。每年聘请专业的会计师事务所对公司财务进行审计，审计结果表明，公司严格遵守《会计法》和国家相关财务管理制度，财务管理工作规范。公司连续多年被税务局评为 A 级信用纳税企业。

2013-2015年万泰年度营业收入对比图



三、万泰社会责任管理体系和制度的建立情况

1、机构建立的履责措施及制度规定

(1) 在公司的战略目标、质量方针和质量目标中融入社会责任的理念和价值观。

万泰发展的战略目标是“把万泰建设成为多领域、高增值、客观、公正、专业的综合性认证组织及相关服务机构。”

万泰的质量方针是“独立公正，规范准确，优质高效，为申请人提供专业和满意的认证增值服务。”

万泰的质量目标是“以优质高效的工作作风及整体一致的工作水平，赢得申请人的信任；追踪国际标准发展，在管理体系认证领域保持稳健发展；实现认证活动的国际化。”

通过公司的战略目标定位体现认证机构“传递信任、服务发展”的根本使命以及公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则。

(2) 在内部管理程序中明确社会责任的各项职责要求。

通过建立履行社会责任的内部管理程序，建立起履行社会责任的长效管理机制。通过体系文件规章建制，明确社会责任的各项具体要求和落实程序。

万泰的管理体系文件依据国家有关法律法规、CNCA 发布的各项规则要求，CNAS/ANAB 认可规则，以及行业自律规范建立，结合了自身认证活动长期实践和机构运营的实际情况，目前已升级至 8.6 版。

包括质量手册、各类程序文件、公开文件、特别规则及相关表单，对认证活动进行了系统的规范，从流程管理、运行操作层面落实管理要求，保证认证的有效性。

(3) 在内部管理中实施具体人员落实

在公司内部治理结构中识别各层级、各部门承担社会责任的具体职责，并与其它管理职责融合，落实到相关岗位人员，保证相应的组织资源和人力资源，为切实承担社会责任的各项要求提供组织保障。

(4) 通过内部审核和管理评审跟踪社会责任绩效，实现风险控制和持续改进。

万泰结合认证机构的内审等自我监视手段跟踪评价机构社会责任各项要求与管理的融合情况和执行情况、所取得的社会责任绩效以及社会责任的内外部变化情况，并通过管理评审在更高层面实现社会责任管理的持续改进。

(5) 建立健全社会责任报告公开发布制度。

从 2012 年起，万泰建立了社会责任报告公开发布制度，每年定期发布社会责任报告，公开本机构履行社会责任的基本情况，建立审核评价制度，接受上级部门和社会各界的监督。

2、利益相关方的识别和参与

(1) 万泰开展客户满意度活动

通过发放满意度调查表，了解客户感受，获取客户建议，并分析实现改进的可行性并付诸实施。

(2) 与相关政府组织、行业协会等加强沟通

万泰积极响应政府号召，参与各项国家、地方标准建设及实施推广工作，如浙江制造、深圳标准。

万泰与工信部等积极沟通，推动两化融合工作。

万泰深圳自2004年以来，连续十余年参加深圳工业总会组织的“深圳知名品牌”培育评价活动。

万泰深圳协同深圳市政府能源主管部门举办“深圳节能大讲堂”活动，推广普及节能减排相关知识。

2015年11月，万泰深圳正式加入了深圳跨境电子商务认证联盟。

(3) 员工参与及反馈

在万泰，员工可通过日常沟通、部门/跨部门会议、工作邮件、各部门/各专业领域微信群和QQ群、民主评议、互评等途径提出对公司发展、部门管理、自身职业规划等各方面的意见和建议，公司要求各级管理人员第一时间做出响应并反馈，确保员工意见和建议及时有效地得到倾听，保障了员工的合法权益，激发了员工的工作热情，对机构的发展起到了积极的作用。

3、相关体系运行和自我改进情况

2015年，万泰体系运行平稳有序，通过机构内审和管理评审活动，对包括业务管理体系运行在内的社会责任各管理活动进行测量和评估。

通过评价、改进和创新活动，把社会责任管理体系的运行落实到

机构业务流程的每一个节点,全面落实履行社会责任的要求,在制度、资源和人员上保障体系运行,确保全员、全过程、全区域全面履行社会责任,并将利益相关方的期望和需求的满足融入到机构的日常管理和运营工作中。

四、履行社会责任情况的具体案例及绩效评价。

1、遵守法律

(1) 万泰以法律、法规、行业规则为经营规范,建立有效的管理体系

万泰在经营管理过程中,严格遵守国家的法律法规,包括:《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等涉及公司经营管理、认证活动的国家法律及行业法规,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,维护认证市场秩序;在日常经营管理工作中,公司严格履行财税政策,依法、按时办理工商年检及变更;严格执行劳动用工政策,规范劳动关系。

除此之外,万泰在认证的过程中,特别重视组织管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性。通过下述认证活动实现对组织符合法律法规的检查、抽样和确认:

1) 在认证审核过程中(包括注册审核、监督审核、再认证),安排审核组对申请认证组织管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性进行检查和抽样,以确认组织管理体系和/或产品符合

相关法律法规要求的有效性,确认申请认证组织已对法律法规要求的符合性做出了评价,并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施;

2) 在认证决定过程中,由认证决定人员审查审核组对被申请认证组织法律法规符合性的检查和抽样情况,并核实相关证据。

3) 在获证组织后续管理过程中,定期收集获证组织的相关信息,关注获证组织的产品质量/环境表现/职业健康安全现状以及信誉状况和社会监督状况,媒体渠道包括但不限于:广播、电视、网络、报纸专栏、质量刊物等。一旦发现违反相关法律法规要求的行为,立即与获证组织沟通反馈,要求获证组织采取有效的纠正措施,万泰根据对获证组织采取纠正措施的验证结果决定是否给予保持认证资格。

4) 通过公司网站或国家认监委网站,客户及相关方可及时获取获证企业及证书有效保持或暂停、撤销方面的认证信息。

(2) 反不正当竞争,反商业贿赂

在二十二年的发展,万泰始终坚守品牌定位,不参与低价竞争,不盲目扩张规模。总部及各分支机构严格遵守行业规则、规范,维护认证机构应有的社会形象。

守法是万泰最基本的经营准则。公司十分注重结合贯彻执行《认证机构管理办法》,加强对员工的法制教育,组织有关业务人员开展反商业贿赂专题培训,强化法制意识。

在反对商业不正当竞争方面,万泰通过有效的方式向客户公开服务内容和相关的收费价格,防止客户受到商业欺诈,通过各种途径公

开与客户密切相关的权益。

(3) 相关人员对法律法规和认监委新发布规则进行学习

万泰通过各种内部交流途径发布更新各领域法律法规清单，并组织审核员和相关认证人员及时学习了解认监委、行业协会发布的各项规则、认证认可制度和规则，严格按照法规、规则和规范开展工作。

2、规范运作

万泰重视过程管理，对认证活动的全过程进行质量、风险管理和控制。从接单、合同审批、审核方案策划、委派、实施审核、卷宗评审到审核结论的形成，对认证流程的每个环节根据认证机构管理要求结合万泰运营实际情况进行策划，明确要求，关注风险。

在具体执行过程中，建立监督机制，在各个关键环节设置监控节点并严格按照要求实施监督检查，以便及时发现问题，及时采取措施纠正问题，做到各环节层层把关，最终实现认证活动的全过程受控。

(1) 有效保障机制，保证业务管理和人员管理的规范运作。

万泰重注人员管理和培训，把认证行业相关要求、业务流程中各种风险防控的案例和措施要求纳入年度培训计划，确保执业人员工作的规范性。

不断完善审核员行程管理，及时了解、监督每个审核任务的实施进展，确保认证实施过程的规范性。

对审核员进行分级管理，实施审核员互评和持续的验证评价，督促审核员的个人提升和持续改进，致力于打造学习能力强、专业素质

高、风险意识强、团队协作好的审核员队伍，确保审核实施过程的有效性。

建立专职卷宗合格评定团队，对合格评定内容、要求进行系统策划，确保对审核卷宗的评定督促和推动审核过程的规范性。

(2) 围绕认证风险控制系统开展的措施

万泰重视认证风险控制，专人追踪认证行业相关的政府报告、行业动态、各类媒体披露的认证风险等信息，并将其转化为内部风险控制的要求，对认证的各个环节，从前期合同评审到审核实施、后期卷宗评定、认证决定，对从业人员的行为规范、审核规范从严要求，对内部质量监督控制从严掌控。

通过建立健全内部通报和沟通交流机制，重点强化审核员的风险意识，明确要求，关注风险，不断培训，提高审核第一线防控风险的能力。在第一时间将最新的风险控制要求、认证技术信息传递到一线审核员，通过专项研讨，鼓励审核员进行技术提炼总结，组织内部技术交流，分享和交流认证风险控制相关的心得体会。万泰审核员可通过各内部交流群，了解认证政策、资讯、动态、法律法规更新、专业会议或技术交流的成果，分享自己的审核心得和经验，提出问题并得到解答。

(3) 对获证组织进行有效监督的管理措施

万泰专设客服岗位，专人进行获证客户的后续服务，以确保为获证组织提供快捷的服务并实施有效监督。

获证组织可通过客服人员确认年度监督或再认证审核安排，客服

人员负责前期联系、审核安排协调、认证标签、证书发送的一站式服务。对于因各种原因导致的审核延期或审核未通过情况，客服人员将与获证组织进行沟通、提醒、警示，避免不必要的证书暂停或撤销。

万泰通过跟踪媒体曝光、新闻动态、行业资讯，对获证组织的运行状况进行动态监督，对于出现的任何可能影响到体系有效运行的情况，由客服人员与获证组织及时沟通联系，核实具体情况，必要时进行现场验证，并进而做出相关认证决定。

根据上一次审核审核组的反馈以及与获证组织日常联络的信息，万泰对可能存在运行风险的获证组织实施非例行监督，通过书面调查（必要时现场检查）等方式对获证组织的运行状况进行检查，必要时采取措施。

(4) 开展客户满意度活动

万泰每年针对获证客户发放满意度调查表，就“审核员现场个人行为规范、公正性的感受”、“您对审核组专业能力的评价”、“您对万泰客户服务人员服务水平、能力的评价”等 16 项调查内容，请客户以书面或电子版形式予以反馈，从历年满意度反馈情况来看，客户对万泰认证的整体满意度较高。

2015 年满意度调查显示，客户对于“审核员现场个人行为规范、公正性的感受（如：审核组是否对接送、食宿有过分要求；是否暗示您单位索要产品或礼品等）”、“审核组是否按审核计划策划的时间实施审核”、“您对审核组长审前沟通的感受（如：是否提前把计划传递到您单位；组长是否能根据您的合理建议对审核安排作出及

时调整)”这三项调查统计都在 9.80 分以上，连续 5 年保持了较好的满意度。此外，“您对审核组专业能力的评价”、“您对审核组人员、时间安排的合理性评价”这两项的分值达到 9.78 分，从 2012 年至今呈现持续提高的状态。其他分值增幅较大的是“您对万泰客户服务人员服务水平、能力的评价”和“您对万泰新推出的服务对企业是否具有针对性的评价”。从一个侧面反映了万泰为客户提供的服务和整体的服务水平都有所提高，对客户采取的针对性服务起到了有效作用。

3、诚实守信

(1) 万泰坚持诚信经营，确保认证有效性

万泰坚持“公正、公平、公开、自律”的原则，走“坚持认证有效性、赢得社会信任；提升认证业绩、扩大社会信任”的品牌道路，通过制度建设、能力建设、加强认证业务过程控制、强化认证决定控制及监督控制、实施绩效考核等途径，确保了认证工作的有效性和诚信经营。

万泰将履行社会责任融入到认证活动的全过程，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得了客户的信任。

(2) 万泰自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，保证对外公开发布数据的真实性

万泰严格按照行业准则开展认证审核相关活动,严格按照内部规章制度规范运作,严格按照国家认证收费规则进行认证收费,严格执行国家税收制度,自觉接受 CCAA 组织的价格稽查。

对认证主管部门,万泰保证上报数据的真实性。根据 CNAS 认证机构认可风险分级评价结果通知书,2015 年,万泰管理体系运行情况认可风险分级综合评价结果再次获评 A 级。

4、提升服务水平

(1) 积极参与工信部“两化融合”

2015 年,万泰积极参与工信部推出的“两化融合”建设,投入资源进行积极探索。两化融合是信息化和工业化的高层次的深度结合,是指以信息化带动工业化、以工业化促进信息化,走新型工业化道路;两化融合的核心就是信息化支撑,追求可持续发展模式。

为完善两化融合管理体系市场服务体系,加强贯标咨询服务队伍建设,2015 年 7 月,“中国两化融合服务联盟”开展了贯标咨询服务机构的遴选和培育工作。万泰认证凭借管理体系领域丰富的实践经验和技術储备,进行书面申报;同时甄选优秀审核员参加联盟培训并全部通过考核。最终经过专家评审,获得两化融合管理体系贯标咨询服务机构的资格。

(2) 为 ICT 企业提供优质服务,助力中国 ICT 行业发展

万泰认证是亚洲最早、中国首家获得 QuEST Forum 和 CNAS 认可资质的第三方认证机构,十多年来一直致力于 TL9000 标准的推行

和认证，“不忘初心，方得始终”，作为中国 TL9000 标准最早的探索者。2015 年 9 月，万泰成为全球电信业优质供应商联盟深圳分会 8 家创始会员单位之一，并作为认证机构代表在大会上做“创新质量标准 and 认证机制，助力中国 ICT 行业发展”的最佳实践演讲。

万泰认证将利用在 ICT 行业丰富的实践经验以及标准制定的经验为 ICT 企业提供优质服务，推进 TL9000 标准在中国的运用，助力中国 ICT 行业发展。

(3) 多元化的管理模式

万泰遵循认证机构未来发展方向，坚持以技术引领市场，敢于创新，致力于专业市场团队建设，打造既懂市场又懂技术的专业队伍。万泰围绕队伍建设不断创新，从薪酬绩效管理制度改革入手，激励员工的积极性，鼓励员工从单一型人才向“T”型符合型人才转变。

5、创新发展

(1) 创新的认证技术研发工作

根据国家认监委、认可委、协会的各项规则要求、认可准则和自律规范，规范运作，万泰积极参与各类行业规则、国家标准、行业标准的起草工作和新领域研发工作。

万泰牵头起草的《良好农业规范 第 12 部分：茶叶控制点与符合性规范》(GB/T 20014.12-2013)，《良好农业规范 第 26 部分：烟叶控制点与符合性规范》(GB/T 20014.26-2013) 于 2014 年 6 月正式实施。针对食品安全热点问题，万泰在《食品安全导刊》发表的《美国<食

品安全现代化法>与中国<食品安全法>比较研究:预防为主的食品安全管理理念和 GAP、HACCP 的应用》，受到了广泛好评。

作为参加起草单位，万泰积极参与认监委《有机产品全程追溯数据规范》和《食品农产品认证业务统计数据规范》的编制，并成为有机产业技术创新战略联盟发起成员之一。

万泰牵头编写了能源管理体系认证行业的多项标准，包括《能源管理体系 食品、饮料和烟草制品企业认证要求》、《能源管理体系 家电企业认证要求》和《能源管理体系 皮革企业认证要求》。

(2) 能源业务领域全面开花

2015 年，万泰能源拓展了一系列新业务领域、如节能评估、浙江省碳排放第三方核查、区域温室气体清单编制等，帮助企（事）业单位贯彻落实能源节约和综合利用工作，建立相互联系、相互制约和相互促进的能源管理框架，挖掘潜力，降低企业生产经营成本，促进国家政策法规制度的贯彻落实，为节约型社会的建设奠定基础。

(3) 全力推进电商认证工作:

2015 年，万泰获得国家认监委服务认证领域（电商认证）资质批准，成为覆盖体系认证、产品认证和服务认证三大业务类型的认证机构。

万泰认证是“中国电子商务认证联盟”的发起单位及副理事长单位。自 2014 年 10 月认监委信息中心牵头组建工作组，开展“良好电子商务规范”相关认证制度建设工作开始，万泰认证即成立服务认证项目组，委派有服务认证丰富经验的首席审核员全程参与了“良好

电子商务规范”认证技术与制度研讨、“良好电子商务规范”相关材料编写,参与LB/T 10001-2015《B2C 电子商务交易服务要求商品类》、LB/T 20001-2015《B2C 电子商务交易服务认证实施规则商品类》和LB/T 20002-2015《电子商务交易服务认证标识和证书管理规则商品类》等相关标准实施规则的编写讨论、电子商务认证培训教材编写、参加“良好电子商务规范”认证体系研究课题启动会和电子商务认证综合信息平台启动会等工作。

(4) 积极参与区域性标准建设:

万泰认证总部位于浙江杭州,是“浙江制造”认证联盟机构,对推动浙江省制造业的转型升级有着自身特定的社会责任,依照浙江制造促进会以及认证联盟的要求,积极有序地开展“浙江制造”认证工作,率先完成杭州老板电器股份有限公司和浙江金盾风机股份有限公司的“浙江制造”认证实施工作,并颁发2015年第一和第二张“浙江制造”认证证书,为打造“制造强省”做出了自己的贡献。

万泰认证是深圳标准认证联盟首批成员,通过积极参与“深圳标准”工作的开展,承担了“深圳标准”中食品标准的制定工作,并同时参与了电子、手机、服装等标准的制定。帮助企业把更多高品质、高质量、高标准的产品推向市场,在制造业中建立深圳口碑。

在协助政府落实新领域标准建设的工作中,万泰大力投入,积极实践,以帮助企业提升规范管理水平,为社会传递信任为己任。

6、环保节能减排

随着温室气体排放引起全球气候变暖，节能减排势在必行。作为有责任感的认证机构，万泰将社会责任和业务发展有机结合，运用各种手段促进节能减排。

(1) 大力推进能源管理体系认证

万泰以能源管理体系认证为技术手段，通过能源管理体系建设、帮助企业实现节能技改，帮助重点用能企业节能降耗，提升节能绩效。

2015 年，万泰能源管理体系建设和认证业务覆盖浙江、江苏、广东、广西、云南、四川、天津、青海、湖北、山东、福建、安徽、山西、河南等 14 个省市；并涉及机械、造船、汽车、家电、信息产业、食品、皮革、烟草、石油化工、基础化工、精细化工、药业、纺织、印染、发电、橡胶、玻璃、陶瓷、建材、造纸等行业。

万泰不仅把能源管理体系认证看作一项业务，更将其视为帮助企业实现节能绩效的一项重要工作来抓。我们认为，认证机构的社会责任不仅仅在于提供认证服务，更在于利用自身的人才优势、技术优势和社会资源，开展符合国家经济发展趋势、政府倡导的各项工作，推动经济发展和社会进步。

(2) 实现低碳业务领域新突破

十二五期间，国家发改委在 7 个省市开展温室气体排放核查及交易试点。万泰深圳公司全程参与了深圳市政府组织的全部碳排放核查工作，取得优异成绩，积累了丰富的工作经验。2015 年 6 月，万泰成为 2015 年浙江省碳排放第三方核查指定机构之一，并将参加杭州市重点企（事）业单位 2010-2014 年度温室气体排放报告的编制及核查

工作。

2015 年 5 月,万泰经浙江省经信委审查评估, 获得轻工、纺织、电力、化工、建材、冶金、机械加工制造、电子设备制造、其它等全部工业固定资产投资项目节能评估专业的核准备案。

对于企业,节能评估通过对建设项目用能方案的科学性、合理性进行分析评估, 提出提高能源利用效率、降低能源消耗的对策措施, 为项目核准和决策提供科学依据, 节能评估和审查通过严把能耗增长源头关, 加强了节能降耗的源头管理。

(3) 与环境保护有关的认证活动

万泰认证长期开展环境管理体系认证工作, 通过为组织提供环境管理体系认证服务, 从而帮助组织实现环境管理的规范合法, 并引导企业从生命周期角度, 不断考虑自身发展过程中从原材料获取到设计、制造、交付、使用直至最终处置等各个环节的环境因素, 以及可能产生的环境影响, 并进而提出相应的环境要求, 逐步实现环境效益的最大化。万泰为大量客户提供了环境管理体系认证服务, 并在近几年, 不断增加环境体系认证的客户比例, 通过自己的实际行动, 帮助企业提高环境管理能力, 提升环境绩效, 最终实现全社会的环境绩效。

(4) 降低资源和能源消耗

万泰对机构的认证过程、认证证书、认证人员、管理文件实施电子管理平台信息化管理, 提高工作效率, 提倡办公场所空调温度的限定, 要求管理人员、审核人员出行尽可能使用公共交通工具、减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。在文件审核和现场审核中, 提倡

企业提供电子版文件，以减少审核过程中的纸张消耗。

万泰以建设节约型企业为目标，倡导绿色办公，制作绿色小标语，通过加强节能理念和合理措施，有效降低办公用品消耗。在业务量持续上升的情况下，通过改进业务流程、提高电子化和信息化运营水平，万泰近5年办公用品费用下降23%。

7、员工权益

万泰重视人才价值，关注员工成长，为员工提供良好的成长环境，和稳定发展的事业平台。

(1) 建立多维的员工培训体系

万泰各业务单元结合自身业务特点开展的培训活动能够贴近管理需求，培训计划涵盖专业持续发展培训、职业素养提升培训、应用技能培训，覆盖总部各部门及分支机构。2015年，市场团队的培养、带教、交流工作有序开展，审核员技术交流、学术研讨活动如期进行。

(2) 在专业化部门设置管培生岗位，定向培养复合型认证人才；为员工提供多元化职业发展通道

万泰重视员工职业发展规划，在食品、能源业务版块设置管培生岗位，并提供定制化系统培训，通过1-2年的有计划培养为销售序列、技术序列输送具有认证机构基础知识和综合业务能力的复合型人才。在万泰，不同序列的员工都有多元化的晋升通道，有志于在认证行业有所作为的年轻人可以通过万泰的系统化职业培训走上专业化认证之路。

(3) 和高校建立实习生计划

万泰与中国计量学院等院校建立协同创新合作，为在校大学生提供就业实习岗位，通过实习生计划，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼机会，公司良好的实习环境，受到院校和大学生的欢迎和认可。

(4) 建立完善的薪酬制度

公司结合绩效管理要求设计各序列薪酬制度，以员工岗位职责、工作绩效、工作态度、工作技能和对 WIT 贡献的大小等指标综合评价员工绩效，根据员工能力确定薪酬，根据绩效表现和贡献大小调节薪酬。薪酬分配向优秀和骨干人员倾斜，保持公司薪酬在各地区人力资源市场和同行薪酬水平中的竞争力，体现崇尚业绩，注重素质的管理精神。

(5) 配套良好的福利保障制度

结合万泰各序列薪酬制度的特点，设计与之配套的福利保障制度，为员工提供完整的工作保障和良好的工作条件。公司为员工提供各种福利，包括：五险一金、午餐补贴、健康体检、节假日慰问等。因工作特性需经常出差人员，公司为其增购意外伤害商业保险。根据所在地传统、风俗习惯，发放员工节日福利。

(6) 关爱员工及家人，传递万泰大家庭的温暖

为了共同的事业发展和职业选择来到万泰的每一位员工都是万泰大家庭的重要一员，在万泰，他们的每一个进步、每一步成长、每一份努力都会得到点赞。在相伴前行中，万泰希望每一位同行者珍惜彼此，互相鼓励，做好自己，传递认证的正能量。

2015 年万泰员工参加了杭州市委“两新”工委举办的“迎亚运·心向彩虹·为爱行动”钱塘江爱心毅行活动，以积极奉献爱心、热心公益的实际行动展示万泰人行走的力量。并肩行走在冬日钱塘江畔的暖阳里，万泰的小伙伴们感恩生活在杭州这个美好的城市，工作在万泰这个温暖的集体。

万泰组织公司年度先进员工和家人一起旅游，让家人一起分享这些优秀员工收获的喜悦，共同接受来自万泰大家庭的喝彩和点赞，通过答谢活动传递万泰崇尚的价值观。

8、服务社会

万泰积极履行企业公民社会责任，尽自身能力积极回报社会。

（1）积极参与“浙江制造”认证制度的创建

万泰认证作为浙江本土认证机构，一直以通过增值认证服务帮助企业提高管理水平为己任，希望通过自己的认证服务，为企业促进规范化管理、提高核心竞争力有所助力。2013 年 5 月，浙江省委十三届三次全会通过《关于全面实施创新驱动发展战略、加快建设创新型省份的决定》，明确提出了“全面提升浙江制造品牌影响力”的重要决策，万泰认证即给予了极大的关注。自浙江制造课题组成立开始，万泰认证便作为认证机构代表参与了各项“浙江制造”的前期策划和预备工作。万泰成立“浙江制造”项目组，积极参与“浙江制造”各项筹备工作，并积极提供认证专业意见。从“浙江制造”评价规范的编制、修订到各类产品的认证实施细则的编制、修订、评定。万泰认证

均派出了万泰最强的技术力量。在具体的认证实施过程中，万泰认证积极相应省政府号召，根据“浙江制造”促进会以及“浙江制造”认证联盟的统一部署，

与企业主动积极沟通，2014 年，万泰负责的方太电器是四家试点企业中率先通过产品抽样和“浙江制造”要求评价的企业。2015 年，首批 19 家认证企业中，万泰负责的老板电器和金盾风机分别获得了 2015 年的 001 和 002 号证书，即是在 19 家企业中率先获得“浙江制造”认证证书的企业。且万泰认证负责的另外三家认证企业，也已有两家完成了产品抽样和“浙江制造”要求评价工作，一家即将进入产品抽样和“浙江制造”要求评价阶段，认证进展在首批 19 家认证企业中处于领先地位。

万泰认证希望通过自己的实际行动助力浙江制造业的蓬勃发展，为浙江省从“制造大省”到“制造强省”的转变贡献自己的绵薄之力。

(2) 积极参与国家认监委“良好电子商务规范”认证制度

随着电子商务的迅猛发展，杭州又是了阿里巴巴等一大批国内外知名电商企业的发源地，所以万泰认证一直对电子商务的良好运行高度关注。

2015 年，万泰扩展服务认证新领域。在电子商务交易服务认证业务版块取得突破。我们一方面积极与电子商务行业协会建立联系，获得支持；另一方面从行业重点客户入手，争取突破。2015 年 11 月 25 日，万泰参加了“认证联盟”与阿里巴巴共同举办的“羽绒制品商家

电子商务交易服务认证推广活动”，目前已受理了多个商家提出的认证申请。下一步万泰认证将加大市场推广力度，计划以区域或行业为单位，组织召开产品说明会并邀请已通过认证的优秀电商分享、交流经验，推广标准在电商企业的应用。

(3) 帮助企业提升管理规范性和有效性

万泰认证长期致力于通过认证服务帮助企业提升管理的规范性和有效性。经过长期的摸索，万泰认证在帮助企业提升管理方面积累了丰富的经验。

通过二十多年的培养，万泰拥有一支学习能力强、专业素质高、认证经验丰富的审核团队，他们在企业现场通过规范、客观、专业的认证服务作为企业切脉诊病，帮助企业发现薄弱环节，并将先进管理理念和管理工具介绍给客户，帮忙客户逐步提升管理的规范性和有效性。万泰根据客户的实际情况，通过每年的年度审核机会，循序渐进，关注延续性，为每家客户“独家定制”管理提升的方案，正是因为万泰坚持用专业的认证服务回报客户，帮他们切实提高了管理水平，所以万泰认证才会拥有大量 10 年乃至更长时间的老客户，万泰认证与这些客户已经建立了长期的默契和共赢关系，在 10 多年的合作中，见证了彼此的成长。

(4) 积极参加国内外有机推广活动，参与推动各地有机示范县创建

2015 年，万泰通过主办进口有机产品认证与法规培训及研讨会、组织客户参加 2015 年度 BioFach China 中国国际有机食品博览会等活

动，在政府主管部门、执法监督部门、认证机构和企业之间架设了沟通的桥梁，帮助获证企业拓展业务渠道。

2015 年 5 月 27 日，万泰食品事业部负责人及万泰在丹麦的获证客户，应丹麦王国驻沪总领事普励志先生之邀参加晚宴招待会。在会上，万泰与获证企业、领事馆人员以及进出口商和销售商进行了交流，为下一步扩大合作打下坚实基础。

创建有机产品示范县可以推进农业产业化、标准化发展，增加农民收入。是加快新农村建设和促进农业可持续发展不可缺少的重要手段和措施。是科学分析县域资源优势的必然选择，是科学发展统领县域经济社会转型跨越发展的积极成果。活动能全面推进县农业标准化工作，提升农产品质量安全水平和市场竞争力，是全面提升整个县的农业整体水平的标志性创建活动。

万泰积极参与、推动国内有机示范县的创建，2015 年，帮助武汉、建德完成有机示范县的建立，派出技术专家为农产品和食品企业提供专业服务，推动区域有机产业的不断发展。

(5) 积极参加各类公益活动：

万泰认证深圳公司自 2004 年以来，连续十年参加深圳工业总会组织的“深圳知名品牌”培育评价活动。在“深圳知名品牌”评价标准的制定、修订和专家现场评价中均提供相应的服务，先后深入近 300 家企业进行现场评价，帮助企业提升管理水平，为深圳市品牌建设作出了积极的贡献。2015 年 10 月，深圳知名品牌评价委员会在深圳召开第 13 届“深圳知名品牌”评价工作说明会，万泰认证深圳公

司总经理受邀为参会企业代表做“企业迎接现场评审准备事项”的报告。

深圳市质量大讲堂自 2009 年开始举办，以“传播质量管理知识，促进企业提升绩效”为目的，是深圳市质量协会为我市广大企业搭建的一个沟通、交流、学习的平台。2015 年 10 月 26 日，万泰认证深圳公司能源工业部经理受邀参加“深圳市第三十期深圳市质量大讲堂”活动，作为主讲嘉宾为参会人员讲解了《企业现场管理准则》国家标准及星级评价，强调了现场管理是企业管理过程中最为重要的基础性工作，也让企业更加深刻的认识到，现场管理在提升企业基础管理水平中发挥的重要作用。

五、结语

2015 年，万泰履行社会责任，从遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、保障员工权益、环保和节能减排、服务社会等多方面，完成了社会责任目标。特别是大力推进能源管理体系建设和认证的开展，帮助企业提高节能绩效，完成国家节能减排目标；积极参与电子商务认证联盟工作，帮助实现电子商务规范化，为促进国家经济走可持续发展之路，努力践行企业社会责任。

2015 年，在社会责任管理体系的建设和不断完善的过程当中，万泰认识到，履行社会责任是我们应尽的义不容辞的义务，也是我们的光荣使命。履行社会责任将帮助我们提升发展质量，提高服务水平，实现企业的可持续发展。

万泰将不断加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念与工作方式，努力将履行社会责任更好的融入进企业文化，加入到公司发展战略，落实到日常工作的各个环节。

万泰还将持续关注、发展与国家发展大计息息相关的业务领域，在国家认监委的领导下，不遗余力地构建社会责任长效机制，以实际行动践行“传递信任、促进发展”的行业理念。