

CTI 华测认证

社会责任报告

2015 年



深圳华测国际认证有限公司
2016 年 2 月 25 日

目录

1.	关于本报告	3
2.	总经理致辞	4
3.	关于华测认证	5
3.1	公司简介	5
3.2	愿景	5
3.3	价值观	5
3.4	方针	6
3.5	目标	6
3.6	组织结构	6
3.7	业务领域	7
3.8	业务收入结构	8
4.	公司治理及社会责任建设	9
4.1	公司治理	9
4.2	社会责任理念与战略	9
4.3	积极开展社会责任体系建设	9
4.4	社会责任管理体系运行模式	10
4.5	确定利益方期望	10
5.	社会责任实践与绩效	12
5.1	遵守法律法规	12
5.2	规范运作	13
5.3	诚实守信	15
5.4	提升服务水平	16
5.5	创新发展	18
5.6	环保节能减排	21
5.7	员工权益	22
5.8	服务社会	25
6.	展望 2016	26
7.	报告反馈	27

1. 关于本报告

报告说明

本报告是深圳华测国际认证有限公司（CTI）自 2013 年开始发布的第三份社会责任报告，目的是向政府及行业监督管理部门、股东、获证客户、合作伙伴、员工及社会公众报告本机构在过去的一年为践行“传递信任、服务发展”核心价值观，履行社会责任所做的努力。

编制依据

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，并结合我公司社会责任管理体系建设及运行实践进行编写。

时间范围

本报告重点披露了 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间深圳华测国际认证有限公司在履行社会责任的实践状况，作为履行社会责任绩效对比，部分数据追溯至以往年份。

报告范围

本报告范围覆盖深圳华测国际认证有限公司总部、深圳华测国际认证有限公司上海分公司、武汉分公司、北京分公司、杭州分公司、苏州分公司、天津分公司、大连分公司、宁夏分公司、太原分公司、甘肃分公司和北京华测卓越技术服务有限公司（深圳华测国际认证有限公司全资子公司）。分公司和子公司，以下统称为“分支机构”。

数据来源

报告中的数据来自深圳华测国际认证有限公司及其分支机构依据有关认证认可相关法律法规、规章、认证规则、认可规范及公司各项管理制度的实施结果、相关统计数据或报告、以及政府、行业监督管理部门和第三方评价机构提供的信息。由于统计口径差异可能导致数据差异，最终以上报国家认监委、认可委和认证认可协会的数据为准。

名称说明

为便于表述，“深圳华测国际认证有限公司及其分支机构”在报告中也以“华测认证”、“公司”、“我公司”、“本机构”来表示。报告中“认监委”指国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、“认可委”是指中国合格评定国家认可委员会（CNAS）。

语言版本

目前本报告仅提供简体中文版，包括纸质版及 PDF 电子文稿两种形式。电子文稿可以通过 www.cti-cert.org 网站，便捷地获取。

2. 总经理致辞

认证机构作为社会及经济活动中极特殊的第三方中介角色，具有与生俱来的公正性、公信力和责任属性，承担着履行“传递信任，服务发展”核心价值观的重要使命。国家“十三五规划纲要”要求实施制造强国战略，强化认证认可、检验检测体系建设，加快推动包括检验检测认证在内的服务业优质高效发展，推动全国碳市场建设，统筹推进绿色认证，这一切对认证机构而言，是机遇，也是挑战，同时意味着认证行业所肩负的社会责任也更重了。

2015 年，华测认证根据公司董事会的战略部署，紧紧围绕“抓质量、树品牌、发展新服务”长远战略目标，在各方面都取得了长足进步。

在经营方面，公司几年来始终坚守“无风险经营”目标，以认证认可行业法律法规要求作为行动准则，规范经营，依法纳税，奋力进取，不断提升服务质量，实现了经济效益和社会效益的稳步提升。

在创新发展方面，结合国际、国内形势，坚定的走能源低碳技术服务路线，不断加大能源低碳技术和人员投入，开辟了多项新的业务领域和资质，为客户提供了更多的节能减排的技术支持。

在团队建设方面，通过提供有竞争力和成长空间的薪酬，从业空间的开拓以及职业培训，为员工提供稳定的收入和职业发展空间。通过持续的绩效考核，提升了员工工作质量和服务意识；通过丰富员工活动，增强了员工凝聚力和归属感。

未来，华测认证将沿着国家“十三五”认证认可强国的路线图，依托华测检测认证集团这个充满机遇和无限可能的平台，除了不断完善基础领域建设，继续拓展低碳能源技术领域之外，期待在自愿性产品认证、强制性产品认证、低碳产品认证、服务认证以及其他满足高端化、差异化需求的新型认证认可项目等方面取得更多的进步。

这是华测认证的第三份社会责任报告，由于对社会责任认识的局限性，还存在很多不足，希望能够借此搭建与社会各界沟通的桥梁，广泛听取各方的建议和意见，让我们进一步完善社会责任管理体系的建设和实践，成为让社会满意、客户满意、员工满意的认证机构！



签名：

3. 关于华测认证

3.1 公司简介

深圳华测国际认证有限公司是深圳市华测检测认证集团技术股份有限公司（CTI）（股票代码：300012）的全资子公司，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的第三方专业认证机构；是中国认证认可协会（CCAA）会员、首批广东省认证认可协会和深圳市认证认可协会的会员单位。目前设有上海分公司、武汉分公司、北京分公司、杭州分公司、苏州分公司、天津分公司、大连分公司、宁夏分公司、太原分公司、甘肃分公司和北京子公司 11 家分支机构。

作为中国最早成立并获得国家批准认可的认证机构之一，公司自 1993 年开始从事质量管理体系认证工作，曾代表中国认证机构接受 IQNET、IAF 评审，为我国顺利通过 IAF 认可和有关机构加入国际认证联盟做出了突出的贡献。已累计为一万多家企业提供包括质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系和能源管理体系认证服务，为我国认证认可事业的发展做出了积极贡献。

在产品认证方面，华测认证是国家认监委批准开展的纺织品、服装和皮革制品的自愿性认证的认证机构，也是经新加坡国家认证体系-CPS 的授权开展电子电气产品、玩具等消费品认证机构。

作为能源低碳技术服务机构后起之秀，华测认证从 2010 年开始在能源低碳领域积极布局，通过五年多的努力，在能源低碳技术领域取得了显著成绩，成为联合国 CDM 项目指定的拥有碳交易指标审定/核查资格的指定经营实体；是经英国碳信托公司（Carbon Trust）授权，在中国大陆、香港和台湾地区唯一提供减碳标志认证的服务商；自愿碳减排标准 VCS 授权的第三方审定/核证机构；黄金标准 GS 授权的第三方审定/核证机构；是“深圳低碳技术创新联盟”首批成员单位、广东省首批能源管理体系建设认证机构、深圳市首批能源管理体系建设服务机构、广东省首批碳排放核查机构、深圳市第一批碳排放核查机构、国家发改委自愿减排交易项目审定与核证机构。

3.2 愿景

我们开发并提供有价值的革新服务，来促进并捍卫客户的经营。

3.3 价值观

关注顾客，坚守品质，保障经营，超越期待。

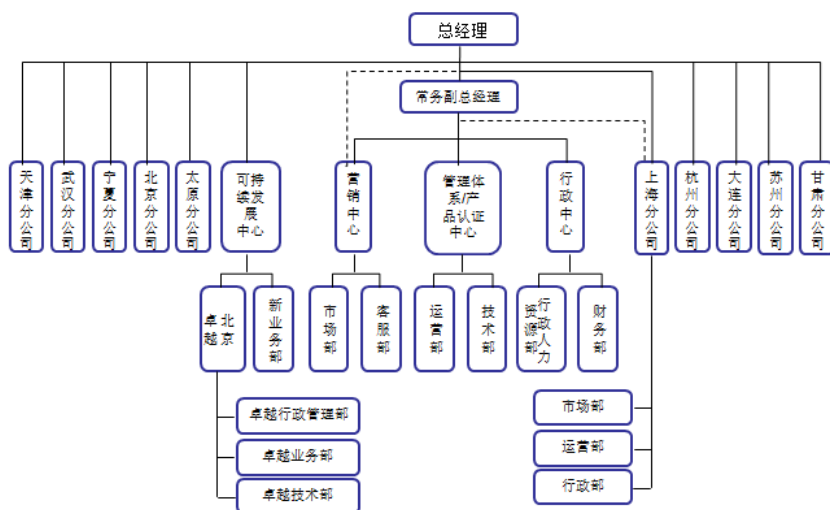
3.4 方针

以诚实、可靠、独立的声誉和形象，满足员工、利益相关方、客户和公众的不同需求，并且不断寻求服务的持续改进。

3.5 目标

- 成为利益相关方认可的最佳认证和培训服务提供商；
- 成为可持续发展领域领先的认证和培训服务提供商；
- 以区别化的知识、能力、交流方式，最高的效率来交付我们的服务，力求实现超越客户和相关方需求的目标。

3.6 组织结构

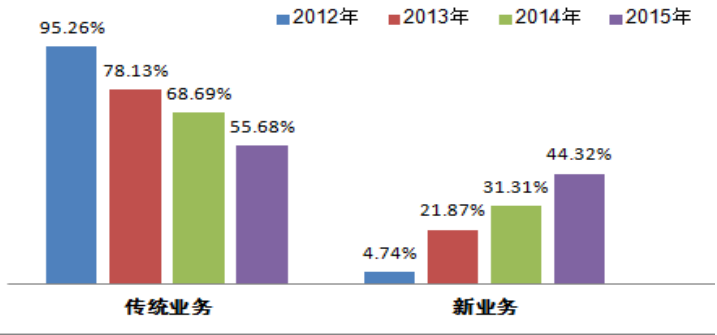


3.7 业务领域

分类	序号	业务领域	批准、认可或授权机构	开展时间
管理体系认证	1.	质量管理体系	认监委、认可委	1993 年
	2.	工程建筑施工企业质量管理规范	认监委、认可委	2011 年
	3.	环境管理体系	认监委、认可委	1998 年
	4.	职业健康安全管理体系	认监委、认可委	2002 年
	5.	食品安全管理体系	认监委、认可委	1997 年
	6.	能源管理体系	认监委	2011 年
	7.	企业社会责任 要求	深圳市企业社会责任促进会	2015 年
产品认证	8.	一般工业产品认证	认监委	2008 年
能源低碳技术服务	9.	ISO14064-1 组织碳足迹验证	认监委备案	2012 年
	10.	减碳标志认证	无需批准	2010 年
	11.	PAS 2050 产品碳足迹核算差距分析及验证	无需批准	2010 年
	12.	供应链碳管理	无需批准	2010 年
	13.	CDM 项目的审定/核查	联合国清洁发展机制	2012 年
	14.	黄金标准 (GS) 授权的 GHG 项目第三方审定/核查	GS	2012 年
	15.	自愿碳减排标准 (VCS) 授权的 GHG 项目审定/核证	VCS	2012 年
	16.	自愿性减排交易项目审核与核证 (CCER)	国家发改委	2014 年
	17.	广东省碳排放核查	广东省发改委	2014 年
	18.	深圳市碳排放核查	深圳市市场监督管理局	2014 年
	19.	广东省能源管理体系建设服务	广东省经信委、广东省质监局	2013 年
	20.	深圳市能源管理体系建设服务	深圳市经信委、市场监督管理局	2013 年
其他服务	21.	二方审核	无需批准	2001 年
	22.	培训服务	无需批准	1993 年

3.8 业务收入结构

公司制订了“抓质量、树品牌、发展新服务”长远战略目标，并逐步得到了落实，2015 年传统体系认证业务收入比重下降，新业务（能源低碳）收入比重稳步得到提升。改变了过去完全依靠传统业务的单一模式，拓宽了公司收入渠道，降低了公司经营风险。



2012 年至 2015 年公司传统业务和新业务收入对比图

4. 公司治理及社会责任建设

4.1 公司治理

华测认证是华测检测认证集团股份有限公司的全资子公司，是具有独立法人资格的认证机构。华测认证实行华测检测认证集团董事会领导下的总经理负责制，总经理由华测检测认证集团董事会任命，负责华测认证的日常运营工作，执行董事会的战略部署，对华测检测认证集团董事会负责。公司下设四个中心——营销中心、可持续发展中心、管理体系/产品认证中心和行政中心，十个分公司——上海分公司、武汉分公司、北京分公司、杭州分公司、苏州分公司、天津分公司、大连分公司、宁夏分公司、太原分公司、甘肃分公司，一个子公司——北京华测卓越技术服务有限公司。公司选举职工监事 1 名，负责根据有关法律、法规，对企业的财务活动和经营管理行为进行监督。

为确保认证活动公正性，华测认证成立了维护公正性委员会，负责对公司认证活动公正性进行监督管理。公正性委员会成员九名，由来自政府、行业协会、科研机构、客户及本机构的人员组成，对公司公正性活动进行不定期监督和评价。

4.2 社会责任理念与战略

作为一个负责任的第三方认证机构，企业的目标不再只是追求经济利益的最大化。企业在创造经济利益的同时，还应承担对国家、社会、员工、社区和环境的责任。华测认证努力践行“传递信任，服务发展”核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入公司整体战略目标中，推动本机构与社会的和谐发展。

4.3 积极开展社会责任建设

根据社会责任理念和长远发展目标，为持续推动华测认证社会责任的建设，公司成立了华测认证社会责任工作小组，由总经理任组长、常务副总任副组长，其他各部门负责人为组员，明确职责，以推动社会责任工作建设。

工作组设置	成员	职责
组长	总经理	负责指导社会责任的建设工作，批准公司年度社会责任报告
副组长	常务副总	负责社会责任的建设组织实施，监督社会责任的建设及实施进度
组员	技术部	负责社会责任中遵守法规、诚实守信、创新发展部分建设、实施和数据收集
组员	客服部	负责社会责任中提升服务水平、服务社会部分建设、实施和数据收集

组员	市场部	负责社会责任中诚实守信、提升服务水平部分建设、实施和数据收集
组员	运营部	负责社会责任中规范运作、诚实守信和提升服务水平部分建设、实施和数据收集
组员	新业务部	负责社会责任中规范运作、环保节能、创新发展、服务社会部分建设、实施和数据收集
组员	行政人力资源部	负责社会责任中环保节能、关爱员工和服务社会部分建设、实施和数据收集
组员	财务部	负责社会责任中遵守法规部分建设、实施和数据收集
组员	分支机构	负责本业务领域内社会责任建设、实施和数据收集

4.4 社会责任管理机制运行模式

在建立社会责任管理机制时，始终坚持遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会的八大主题，运用成熟的 PDCA 循环模式，通过行动规划、规划实施、绩效评估及持续改进四个方面开展社会责任机制的建设和实施。



社会责任管理机制运行模式

4.5 确定利益方期望

通过全面识别机构的主要利益相关方，并建立与利益相关方的沟通渠道，及时保持与相关方沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望，并通过规划的运行活动，不断满足相关方的要求

和期望，自觉履行和实现社会责任目标。

主要利益相关方及其要求和期望

利益相关方	要求和期望	沟通渠道
政府和行业主管部门	遵守法律法规 诚实守信 认证的社会效益	信息披露 数据上报 年度报告 监督检查
股东	资产保值增值 无风险经营 股东权益保护	财务报告 工作规划及报告 股东会议
获证组织	证书公信力 服务质量 专业水平	客户满意调查 日常沟通 审核过程 客户活动 客户拜访 客户热线
员工	有竞争力的薪酬福利 劳动权益得到保障 职业发展 荣誉感 归属感	考核评估 内部邮件、论坛 总经理信箱 培训 宣传栏 定期例会
公众和社会	证书公信力 公益慈善活动 志愿者工作	行业论坛 行业会议 同行交流 公益慈善 公益培训
合作伙伴	公平竞争 同行交流 拓展业务领域	日常业务交流 合作伙伴会议

5 社会责任实践与绩效

根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，华测认证始终将遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能降耗、员工权益、服务社会八个方面作为履行社会责任的核心主题；以“传递信任，服务发展”为使命，以提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进政府、消费者和社会采信认证结果为已任，朝着成为专业、规范、公正、高效、可持续发展方面，成为一流的认证机构方面努力迈进。

5.1 遵守法律法规

作为企业公民，最基本的社会责任是本机构的经营管理必须符合国家法律法规、行业规章及相关政策规定的责任。华测认证将守法、合规视为企业的生命，严格遵守法律法规及规章，坚守无风险经营。

本机构技术委员会成员定期收集行业内的政策法规和标准，并将认可制度、认可规范等方面的变化，及时传递给本公司管理团队，以便管理团队的积极应对；技术委员会成员将收集的法律法规和标准，公布在本公司的 OA 系统中，供审核员学习和使用；公司安排专人跟踪媒体和专业网站上报道的事件和事故，保证在报道的第一时间内掌握与本机构所有持证客户的信息，并及时采取措施。

依法建章

公司始终遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》、《能源管理体系认证规则》、《食品安全管理体系认证实施规则》、《管理体系认证机构要求》和《中国认证认可行业自律公约》的规定，建章立制，持续不断地将最新要求融入本机构的《管理手册》和管理文件中。通过对认证活动引起的利益冲突可能性进行动态的分析和识别，对可能存在的公正性威胁采取了预防措施，以避免、消除或最大限度的降低认证风险。

公司针对申请评审、审核时间、专业范围界定、多场所抽样、审核员安排、现场审核、认证决定等环节制定了明确的作业指导书，并根据认可规范的更新予以及时更新；建立了初次审核与认证、监督活动、再认证以及特殊审核、暂停、撤销或缩小认证范围及已认可认证证书转换的保障机制。

依法经营

在公司运营过程中，坚持以法律法规及规章为准绳。严格在行政许可文件批准的范围内依法经营，在 2015 年行政执法监督检查中，无违法记录和超范围经营情况。作为公正的第三方机构，在经营过程中，严格遵守《反不正当竞争法》，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业道

德，禁止不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为。公司发布《审核员职业操守守则》，严禁审核员在审核过程中收受贿赂、礼品及其他好处。2015 年，未发生有关不正当竞争和商业贿赂法律诉讼及投诉事件。

在认证活动过程中，与客户签订认证合同，严格遵守《合同法》有关要求，合同内容公平、公正、公开、无歧视条款、无霸王条款。合同经过公司聘请的专业律师审查，满足《合同法》以及认证行业各项认可规范要求。

在受理企业申请时，严格审查企业资质证书的合法性和有效性，重点关注企业营业执照及其经营范围，组织机构代码证、资质许可证、强制性认证等合规要求，对于不符合法律法规要求的申请企业，坚决不予受理申请，直至提供合法的行政许可文件。同时，根据《质量管理体系认证实施规则》、《能源管理体系认证规则》和《食品安全管理体系认证实施规则》、，公司对获证企业的资质管理进一步加强，增加客服专员对企业资质进行跟进，填写跟进记录，对获证组织的“资质”状态进行动态跟踪和管理，提前三个月给客户发出预警通知，确保获证企业资质持续合法、有效，从而降低认证风险。同时将资质过期失效情况作为认证证书暂停、撤销、缩小认证范围管理的输入。

在认证过程中，除公司自身需要遵纪守法外，通过认证审核活动，传达给获证组织需要识别和收集与行业相关的质量、环境、职业健康安全、食品安全和能源等法律法规，并开展合规性评价，促进企业遵守国家法律法规。

公司技术部专门负责收集相关的法律法规，并及时更新，组织全员学习法律法规，提升了员工的守法意识。

依法纳税

公司严格遵守税收相关法，依法代扣代缴员工个人所得税，依法组织员工个人所得税年度纳税申报，2015 年公司财务状况稳定、所有权明晰，业绩稳步增长，各项税款上缴率 100%。

依法保障员工权益

严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动相关法，切实保障员工利益。2015 年全员劳动合同签订率 100%，为全员购买“五险一金”，为女职工购买生育保险。员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、产假、看护假等带薪假期。

5.2 规范运作

华测认证以开展“责任认证、诚信认证”为已任，坚守无风险经营目标，在认证活动的各个环节建立制度保障、监督机制和改进机制，以提升认证价值，服务于客户、社会与经济发展，提高认证的公信力和影响力。

本机构通过自身不断完善的管理体系的有效运行、技术领域划分与专业能力需求分析、人员能力评价系统的构建、认证合同的有效签订、审核方案的管理、认证决定的独立运作、公正性委员会定期的审查、完善与公开的申投诉处理程序、认证人员行为规范的约束与监督，构成了本机构的内部监控机制，以确保本机构具有承担认证责任的能力。

加强风险控制

公司坚守无风险经营目标，2015 年对认证可能引发的认证风险和新出现的、变化的风险进行了重新识别和评估，形成《认证风险分析报告》，识别面临的法律风险 11 项，认证过程风险 5 项，认证人员风险 2 项。并对由此可能引发的责任做出了适当的安排，包括制订了明确的控制风险的具体措施、提取认证风险基金和购买职业责任保险等。截至 2015 年 12 月 31 日公司累计提取认证风险基金 499,833.82 元。集团公司为温室气体项目审定与核证活动购买了保额为 35,000,000 元的保险，为认证等业务购买了保额为 10,000,000 元的保险，以应对可能产生的职业责任风险。

获证客户管理体系是否持续有效保持，是认证机构风险控制关注的重点。公司对不按照规定周期保持监督审核的获证组织坚决予以暂停或撤销，2015 年共暂停证书 294 张，撤销证书 216 张。2015 年全年因获证组织管理体系存在重大问题而中止现场审核共 6 次。

加强监督管理

国家对认证机构实施“五位一体”的监督模式，即“法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督”。

公司建立内部审核制度，对公司管理体系运行情况进行监督。2015 年 3 月组织实施年度内部审核，覆盖到公司总部各部门和分公司，共发现 6 项不符合，并要求责任部门及时进行了原因分析，提出了改善对策，防止了类似问题的再次发生。2015 年 4 月召开管理评审会议，对管理体系运行过程中存在的不足提出了改进要求和目标，已全部整改完毕。

2015 年针对能源管理体系进行了内部审核，内审时间是 2015 年 9 月 29 日，共发现 4 项不符合，并要求责任部门及时进行了原因分析，提出了改善对策，防止了类似问题的再次发生；2015 年 10 月 23 日进行了管理评审，对能源管理体系运行过程中存在的不足提出了改进要求和目标，已全部整改完毕。

2015 年 5 月，公司通过认可委年度监督认可评审，6 个认可业务领域共开出 6 项一般不符合，公司已全部整改完毕，无类似情况再发生，认可结论为保持各类管理体系认可资格。

华测认证接受 2015 年认监委组织的相关地方两局赴认证机构现场提取获证企业认证档案 6 份，提取档案监督检查合格。

公司遵守行业自律要求，在认证价格、转换机构方面执行协会发布的自律文件。2015 年未接受到违反自律规范的处罚。

2015 年全年未接受到社会公众对我公司认证活动的投诉。

公正性管理

认证的本质是提供信用证明，公信力是认证的价值所在，而影响公信力最大的威胁是公正性。公司为确保认证活动公正性的措施包括：识别和分析造成公正性威胁的主要因素，形成《影响公正性威胁及对策报告》；所有认证人员均需签署公正性声明；所有审核员必须为审核的每一家客户签署公正性声明；开展员工背景调查，掌握员工职业经历，与客户沟通审核计划中的成员是否与客户存在违反公正性的关系等，同时，公司根据认可规范要求，成立了维护公正性委员会，负责对公司认证活动的公正性进行监督。2015 年通过维护公正性委员会成员对公司审核档案抽样，与审核员交谈等公正性审查活动，结果未发现有任何有违公正性的认证活动，委员会成员认为公司管理规范，对公正性管理采取了有效措施，运作保持了公正性。

5.3 诚实守信

诚实守信一直是华测认证严格恪守的核心价值，通过自觉遵守行业自律规定，倡导以科学、公正、透明的态度，致力于营造一个规范、健康的认证市场。公司一贯保持诚实守信，注重机构品牌建设，以公正、公平、公开、自律的方式，将履行社会责任融入到认证活动的全过程，用科学的手段、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的信任。

自律表率、规范秩序

作为中国认证认可协会会员，广东省认证认可协会会员和深圳市认证认可协会会员，公司严格执行《中国认证认可协会关于加强行业自律与诚信建设工作的意见》、《认证机构诚信经营规范》和《认证人员执业信用管理规范》等行业自律规范，在认证活动过程，坚持客观独立、公开公正、诚实信用的原则，不断提高认证质量，主动接受社会各界监督，以优质高效的服务回报社会，为规范认证市场秩序起到了表率作用。在获证企业转换机构方面，尊重企业自主选择，不人为设置门槛。2015 年在行业自律方面未受到相关方的投诉。

信息公开、公正透明

华测认证对认证证书实施动态管理，相关证书信息及时在本公司的网站公布了查询渠道，对暂停、撤销和颁发认证证书等相关证书信息、审核信息及时呈报国家认监委、国家认可委和认证认可协会，

为广大客户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。对信息上报要求，严格遵守行业主管部门要求，做到不漏报、不瞒报、不迟报。

财务健全、诚信经营

作为上市公司华测检测认证集团的全资子公司，公司财务需经过专业会计师事务所审计，所有财务制度规范、财务数据公开。与客户签订的认证合同真实可信、价格公开透明。2015 年财务审计结论为出具无保留意见审计结论。

5.4 提升服务水平

华测认证坚持“客户至上”、“以客户为关注焦点”的服务理念，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同成长、共同发展的管理目标。

华测认证每季度通过客服中心进行了《顾客满意度调查表》，了解客户对本机构的建议和意见，2015 年对每个客户进行了 100% 的电话回访，了解客户审核后的需求和困惑以及感受，将收集到的信息及时汇总、分析、处理和传递。客服中心除了开展电话回访外，还通过现场拜访、专题研讨会、客户年会，以征求客户意见和需求。

华测认证以真诚、公平、公正、客观的原则对待每一个客户，严格按照审核依据和规范的审核流程开展现场审核。要求每位审核员诚信、正直、保守秘密和谨慎、客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力和扎实的专业功底，科学的获取客观证据，审核发现和审核结论都建立在充分的审核证据的基础上，审核组和华测认证都是在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出认证结论。

客户信息管理

2015 年公司进一步优化了“认证机构信息管理系统”软件，让客户信息管理、审核过程管理、审核员信息管理 etc 变得轻松、高效。从系统中能够详细了解客户基本信息，以及客户认证活动进程、所属的客服专员以及证书状态等。

沟通管理

建立了畅通的客户沟通渠道，在每家客户审核完成后，公司发一份《致客户书》，其中详细明确了各种沟通渠道，包括客服人员姓名、电话、传真、邮件、微博、微信、QQ 号及公司服务热线，让客户总能在第一时间找到专属的客服专员。同时，改变以往在审核前才与客户沟通的惯例，变被动为

主动，要求客服专员每个季度至少保持一次与客户沟通，识别和收集客户各项需求，掌握客户体系变化情况。

对大客户编制拜访计划，对大客户进行上门拜访，了解客户需要。2015 年共完成 80 多家客户上门拜访，大客户拜访率达到 50% 以上。

华测认证利用网站及微信提供行业资讯，让客户及时掌握认证认可行业动态信息。利用节假日给客户发放电子贺卡。

客户活动

2015 年举办 6 场研讨会，共涉及 329 家企业，600 人次参加，内容涉及新版标准变化、应对知识产权、能源管理、节能低碳等内容。

序号	研讨会主题	日期	客户数	人数
1	ISO9001:2015 新版标准解析	2015 年 09 月 22 日	62	116
2	加强知识产权管理，应对国际贸易摩擦	2015 年 10 月 16 日	53	110
3	能源管理体系助力企业跨越能效壁垒	2015 年 10 月 27 日	50	80
4	ISO14001:2015 新版标准解析	2015 年 10 月 28 日	63	120
5	ISO45001:2015 新版标准解析	2015 年 11 月 06 日	53	89
6	工业企业节能技术与低碳管理	2015 年 11 月 13 日	48	85

2015 年开展公开课程培训 10 次，共 100 多家企业，300 多人参加，内容涉及管理体系标准、能源低碳、管理培训等内容。

2015 年走进企业开展针对企业产品特点的专项管理体系、低碳、能源、社会责任培训共 13 次，服务企业 13 家。



2015 年对发斯特、南亚塑胶、松泽化妆品、高士线业、恩斯迈等共 10 家企业进行了专业的现场管理诊断、能源现状分析的活动。



人员服务能力提升计划

2015 年开展共 8 次人员服务能力提升培训，包括大客户开发与维护、客户沟通技巧、客户满意度提升等。通过培训，改变员工思维，提升了员工服务质量，形成了全员服务、全过程服务的意识。

2015 年完成了千余家客户的问卷调查，客户对我公司各项工作的总体满意度为 97%，达到年初制订的 90% 的目标。

5.5 创新发展

创新是企业进步的灵魂。华测认证注重创新发展，紧紧围绕国家产业政策和经济发展要求，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，开展认证相关链条产品的研发工作，满足政府、行业和企业对认证的需求，充分发挥认证对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

创建公共认证服务平台，助力深圳外贸企业发展

华测认证于 2011 年向深圳市经济贸易信息化委员会申请创建“中央外贸公共服务平台公共认证服务平台”，并提交了相关申请材料。平台主要面向“南山区医疗器械基地和光明新区钟表基地及深圳外贸企业”提供质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系等认证服务。通过前期严格的资料及现场评审，2014 年平台正式通过验收及公示，华测认证成为深圳市唯一一家“中央外贸公共服务平台公共认证及注册服务平台”。平台为深圳市多家外贸企业提供了专业的认证服务，为深圳市对外贸易的发展做出了贡献。

拓展能源低碳领域，开展节能减排认证

为顺应国家节能减排产业政策，华测认证从 2010 年开始着手布局能源、低碳业务，先后取得多项资质：

获得英国碳信托公司（Carbon Trust Company）授权，是中国大陆、香港和台湾地区唯一减碳标志认证的服务提供商；获得联合国 CDM 指定经营实体(DOE)资质，可以开展 CDM 项目的审定/核查业务，是中国本土第一家拥有碳交易指标审定/核查资格的上市经营实体以及黄金标准（GS）和自愿减排标准（VCS）授权的第三方审定/核证资格。2014 年 3 月 31 日，联合国再次批准华测认证的 CDM 指定 DOE 资质延长至 2017 年 11 月 23 日，并且专业资质范围增加了矿产品/矿产品生产一项，使得华测认证的审定、核证资质范围扩大 10 项，今后华测认证可以在煤层气领域开展审定和核证业务。

2014 年 4 月 10 日，获得深圳市市场监督管理局公布的 2014 年深圳市第一批碳排放核查机构资格。

2014 年 8 月由深圳市政府采购中心组织实施的 2014-2015 年企业碳排放核查机构预选供应商招标项目中，华测认证成功中标，再次用实力证明华测认证在低碳能源领域的专业能力和优质服务水平，此次政府采购项目中，共 21 家企业投标，华测认证成为 8 家成功中标的企业之一。

2014 年 8 月 19 日，获得国家发改委的批准，正式具备资格成为中国温室气体自愿减排交易项目（CCER）的审定与核证机构。

2014 年 9 月 5 日，通过广东省发展和改革委员会的审核，获得广东省首批碳排放核查机构资质。

2014 年 11 月，从国家认监委获悉，公司正式通过国家认监委批准，由能源管理体系认证试点机构转换为正式的能源管理体系认证机构。

2014 年 11 月 28 日顺利通过了联合国清洁发展机制执行理事会(UNFCCC-CDM EB)的清洁发展机制（CDM）项目绩效评价（Performance Assessment）。该绩效评价是 CDM 理事会监督 CDM 指定经营实体（DOE）按照其要求进行项目审定与核查的一种方式，评价方法十分谨慎和严格。如果评价结果为不通过，DOE 将面临着资质被暂停或部分暂停。华测认证顺利通过本次绩效评价意味着可以继续为客户提供 CDM 项目的审定与核查服务。

2015 年 1 月 23 日，由华测认证（CTI）审定的内蒙古化德牛家村 49.5 兆瓦风电项目等 3 个中国温室气体自愿减排项目（CCER）获得国家发改委备案。本次 3 个项目是华测认证首批在国内自愿减排交易平台上备案的项目。

2015 年 3 月 10 日，华测认证向广东海洋大学颁发了能源管理体系认证证书，广东海洋大学成为广东省首家通过能源管理体系认证的高校。

2015 年 3 月 20 日，由华测认证审定的清洁发展机制（CDM）规划类项目（PoA）“Efficiency Improvements in Furnaces used in Steel Re-rolling industry in Bhavnagar District, Gujarat,

India”获得 CDM 执行委员会（EB）批准注册。本项目是华测认证审定并注册的首个 CDM PoA 项目，也是中国 CDM 指定经营实体（DOE）注册的首个工业节能 CDM PoA 项目，充分体现了中国 CDM DOE 审定 CDM 项目的专业化水准和能力。

2015 年 4 月 3 日，国家发改委气候司在相关网站上公布新备案的 21 个 CCER 项目，其中由华测认证审定的项目数量达到 5 个。本次新批准备案的项目类型包括风力发电、水力发电、光伏发电、填埋气发电和生物质发电。生物质发电项目有两个，均由华测认证进行审定。

2015 年 6 月 5 日，苏州市重点单位温室气体排放报告的第三方核查机构招标项目在苏州开标，华测认证成功中标。

继华测认证中标苏州市重点单位温室气体排放报告第三方核查机构之后，截止到 2015 年 11 月 18 日，华测认证又成功入选河北、安徽、四川等 3 个省份的重点企（事）业单位碳排放第三方核查机构名单。

2015 年 11 月 13 日，安徽省经济研究院对安徽省重点企（事）业单位温室气体排放报告第三方核查服务采购项目进行了公开招标，包括水泥、化工、钢铁、陶瓷、玻璃、电网和发电行业等共 9 个包。根据本次招标要求，每个投标人只能中 1 个包。经过评标委员会对投标人系统地评审和比较后，华测认证在第 7 包中以总分第一成功中标。另外，华测认证在竞争激烈的第 2 包中获得总分第二。

2015 年 12 月 16 日，甘肃省发展和改革委员会通过甘肃省公共资源交易局对甘肃省重点企（事）业单位温室气体排放报告第三方核查服务采购项目进行了公开采购。此次采购项目以甘肃省内行政区域共划分为 8 个包。经过激烈的竞争性磋商后，华测认证中标第 6 包，将为有“中国历史文化名城”和“中国优秀旅游城市”之称的武威市进行重点企（事）业单位碳排放核查服务。

同时，广西壮族自治区发展和改革委员会于 2015 年 12 月 24 日对碳排放核查第三方机构征选结果进行了公示，华测认证正式成为广西碳排放核查工作的备选机构之一，这也意味着华测认证有资格为广西壮族自治区重点企（事）业单位进行碳排放核查的工作。

加强科研工作，创建“知识型”组织

华测认证积极参加国家、行业课题研讨以及国家、行业和地方标准的起草、修订工作，为创建“知识型”组织打下坚实的基础。2015 年在科研工作方面，华测认证取得了丰硕的成果，包括：

2015 年华测认证主导了食品安全管理体系《食品批发和零售企业要求》标准的起草工作，参与了食品安全管理体系《加工设备和销售设备生产企业要求》和《清洗剂、消毒剂生产企业要求》起草工作；

华测认证参与了 2015 年 3 月 10 日深圳市市场监督管理局发布的《SZDB/Z 133—2015 企业社会责任 要求》和《SZDB/Z134—2015 企业社会责任 评价指南》的编制工作。

5.6 环保节能减排

面对日益严峻的环境污染和气体变化，国家出台了节能减排相关产业政策。华测认证为响应国家产业政策，更好地实现认证认可服务节能减排工作的目标，引导产业升级，积极拓展能源低碳技术领域，为企业提供节能减排技术服务，影响获证组织遵守能源法律法规，使用绿色低碳环保的原辅材料，推动绿色制造生产，推广区域内循环经济。

积极布局能源低碳业务，实现可持续发展

围绕国家对重点用能单位考核要求，推进能源管理体系的建立，促进能源管理技术的运用以及提升能源管理绩效；积极开展 ISO14064 温室气体排放的审定/核证、CDM 项目审定和核证；探索环保节能工作，努力为提高经济社会发展的质量和效益做出新贡献。

作为联合国 CDM 指定经营实体(DOE)资质，2015 年华测认证北京子公司核查了 36 个清洁发展机制（CDM）项目；作为国家发改委批准的中国温室气体自愿减排（CCER）项目，2015 年共审定与核证了 150 个自愿减排项目，这些项目累计可减少二氧化碳排放约 2000 万吨。

作为广东省首批碳排放核查机构，2015 年度完成了广东省碳交易管控单位 2014 年度碳核查 13 家，广东省碳交易新增行业企业基准年碳核查 18 家。

2015 年度完成 2 个 ISO14064-1 组织层次碳排放核查项目。

作为深圳市第一批碳排放核查机构，2015 年完成深圳市碳交易管控单位 2014 年度碳核查 103 家，深圳市碳交易第四批企业基准年碳核查 29 家。

作为国家认监委批准的能源管理体系认证机构、广东省和深圳市能源管理体系建设服务单位，2015 年共完成 12 家企业能源管理体系认证审核。

作为环境管理体系认证机构，2015 年完成了 347 家环境管理体系初次认证、监督审核及再认证审核。

开展节能减排研讨会及沙龙活动，帮助组织提高节能减排、减少温室气体排放意识，促进能源管理技术的运用，不断加强并提高企业自身能源资源管理工作的整体水平、提升能源资源管理绩效，促进节能减排工作。





绿色办公

本公司各部门持续严格执行公司文件《办公室节能减排措施》中的要求，对用电（如空调、电脑、复印机、打印机、照明）、用纸、用水及办公耗材、办公用品等进行了控制，提升了全员的节能减排意识，降低了管理成本。

公司利用《认证机构信息管理系统》，所有审核信息传递通过系统实施，包括客户信息、合同评审、审核委托、认证决定等，在文件审核和现场审核时，提倡企业提供电子版文件，以减少信息传递及审核过程中的纸张消耗，如果需要用到纸张，则需要双面打印或复印。

减少一次性办公用品的使用，如一次性签字笔、一次性水杯、涂改液等。

张贴节能小标语，对空调规定开放时间和温度，明确责任人，照明实施区域管理，中午休息及下班后关闭照明。

鼓励员工绿色出行，在上下班及外出审核时，尽量选乘公共交通，为环保做出表率。



5.7 员工权益

人是企业最宝贵的财富，只有尊重知识，尊重人才，企业才能获得永久发展的动力。对于认证行业来说尤为如此，认证机构的竞争说到底人才的竞争。华测认证坚持以人为本，用人唯贤、唯才是举的用人之道。通过平等雇佣、保障员工权益、提供有竞争力的薪酬、福利及广泛民主吸引和留住人才。

人才选用

随着公司业务不断发展以及未来战略规划，公司选用具有能源低碳领域的技术、管理人才及建筑领域的审核人员，通过内部选拔和外部招聘的方式来满足公司发展需要，在人才选拔上，公司坚持平

等双向选择，充分尊重员工意愿，在用人上没有性别、民族、年龄、地域及宗教信仰等歧视。

员工合法权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规及深圳市地方各项劳动法规，切实保障员工的合法权益。与全员签订劳动合同，使用规范的《劳动合同书》。2015 年全员劳动合同签订率 100%，每月按时发放员工薪资，依法为员工缴纳“五险一金”。

严格执行国家规定的劳动作息时间，每周五天 8 小时工作制度，公司不鼓励员工加班，如果需要加班，按照法定要求支付加班费。

公司编制《员工手册》，明确规定了员工的劳动关系、薪酬管理、休假规定及法定假期、保险福利、培训和发展的权益。从制度上保障了员工合法权益。员工手册签署率 100%。

薪酬及福利体系

公司建立了具有竞争力的薪酬体系，大幅提高了审核人员的基本工资，特别是增加了资格工资，极大的鼓励了审核人员专业晋升的积极性，提供了明确的提薪通道；建立了审核员《员工关键绩效指标管理卡》，对审核人员在审核计划执行、审核工作量、合作态度、审核资料质量、遵章守纪方面进行考核，按照同工同酬、按绩效分配的原则，做到公平、公正、公开。按照员工资质和岗位需求与员工个人订立薪酬与合同条款，男、女员工在工资待遇、培训、晋升方面享有公平的待遇。

员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、产假、看护假等带薪假期。同时公司提供包括员工体检、节日津贴、生日津贴、生日会、旅游度假、意外保险等福利。2015 年员工体检率 100%。



职业发展

员工激励与晋升

为提升员工工作热情，激发员工工作潜能，公司制订管理制度，引入 KPI 考核体系。中层考核从沟通能力、协作能力、服务意识等维度进行季度考核，包括直属领导评价、同级评价和下属评价，KPI 考核结果直接与管理层薪酬挂钩。2015 年中层考核结果均达到 90 分以上，中层管理人员能够持续胜任管理工作，2015 年继续聘任率 100%。为加强对审核员绩效考核的管理工作，树立为客户服务的良好形象，建立一支具有专业素养、技能和能力的审核员队伍，公司建立并完善了《审核员绩效考核管理办法》，分别从审核计划执行、审核工作质量、审核员利用率、民主评议等维度进行季度考核，根据考核结果将审核员分级成 A、B、C、D 四个等级。2015 年度所有审核员完成了四次考核，其中 A 级占 35%，B 级占 50%，C 级占 15%，无 D 级人员；A 级所占的比例比 2014 年的 15% 提高到 2015 年的 35%。

公司提供员工职业晋升通道，开辟了管理晋升路线和技术晋升路线二个晋升通道，鼓励员工毛遂自荐，让有能力的人员能够获得晋升。

建立了审核员资质晋升前的技术委员会面试制度。对实习审核员现场见证前需要安排面试；审核员安排实习审核组长前需要评价面试；作为实习审核组长晋升审核组长（审核员晋升内部高级审核员）现场见证前需要安排面试。2015 年共有 17 人次参加技术委员会面试申请，11 人次通过面试，通过率 64.71%，通过人员申请 CCAA 审核员申请 100% 通过。通过面试考核，促进了申请人在认证认可制度、认可规范、法律法规、体系标准知识、审核标准知识以及审核技能（或组长管理能力）等方面知识和技能的提升。

员工培训机制

审核员队伍需要不断提升个人能力和素质，必须通过不断吸收新的知识和技能，公司为此明确与认证相关的人员的能力培训规划，包括：

新员工入职培训：包括公司文化、管理制度、运作流程、员工手册等。

岗前培训：包括岗位职责、岗位工作流程、岗位管理文件和岗位技能四个方面。

能力提升培训：审核员后续教育培训、专业能力培训、审核技能、法律法规知识培训等。

2015 年完成新入职员工培训 4 次 共 4 学时，审核员继续教育一个体系 20 学时（其中 CCAA 为 10 学时，公司自备课程 10 学时），认证人员能力提升培训 16 次，共 108 学时。



民主心声

为充分发扬民主，倾听员工的心声，华测认证建立了畅通的沟通渠道，包括论坛、杂志、邮件、例会、OA 系统、总经理信箱及总经理沟通会等沟通渠道，使员工能够对公司的发展建设与管理工作建言献策。

5.8 服务社会

华测认证始终以传递信任，服务发展为使命，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

公益活动

华测认证积极参与政府举办的公益活动，2015 年协助 WTO 深圳市世贸组织事务中心成功举办六场免费公益研讨活动，为外贸企业应对贸易壁垒，积极走出去提供了技术支持，获得了客户一致好评。2016 年，华测认证将继续与 WTO 及其他政府机构合作，结合最新经济形势，开展灵活多样的公益研讨活动。（前面讲过，也有下面这个表）

序号	研讨会主题	日期	客户数	人数
1	ISO9001:2015 新版标准解析	2015 年 09 月 22 日	62	116
2	加强知识产权管理，应对国际贸易摩擦	2015 年 10 月 16 日	53	110
3	能源管理体系助力企业跨越能效壁垒	2015 年 10 月 27 日	50	80
4	ISO14001:2015 新版标准解析	2015 年 10 月 28 日	63	120
5	ISO45001:2015 新版标准解析	2015 年 11 月 06 日	53	89
6	工业企业节能技术与低碳管理	2015 年 11 月 13 日	48	85



社区建设

公司所在园区为文化创意园，公司积极支持并参加园区各类活动，包括读书会、文化博览会等，并为园区企业开展低碳讲座。

志愿者活动

公司鼓励员工积极参加社会活动，在多个社会活动中出现了华测认证员工的身影。

如员工参加南山义工联、红岭中学家长义工和社区义工站活动等。

6 展望 2016

2016 年是“十三五”规划的开局之年，也是公司继续坚持“抓质量、树品牌、发展新服务”战略目标、夯实业务基础、以转型发展赢未来的关键一年。华测认证将依托华测检测认证集团这个充满机遇和无限可能的平台，除了不断完善基础领域建设，继续拓展低碳能源技术领域之外，期待在自愿性产品认证、强制性产品认证、低碳产品认证、服务认证以及其他满足高端化、差异化需求的新型认证认可项目等方面取得更多的进步。

2016 年，公司将继续加强与相关方的协商和沟通，深入理解和关注相关方的期望和需求，通过提升服务质量、树立品牌，不断提高华测认证证书公信力，提升认证活动及其结果为国家、社会、股东、客户等相关方带来的价值。

公司将深化内部社会责任体系建设，强化社会责任意识，提高社会责任管理水平；坚持以人为本的理念，保障员工各项薪资福利，深入了解员工思想动态、职业愿景，稳步提高员工素质和工作质量；加大对社会公益事业的支持力度，关注当地社会发展，回馈社会、和谐共赢。

7 报告反馈

华测认证真诚希望通过本报告与关心支持和监督我们的朋友们建立起沟通交流的平台。期待您的反馈，以便我们做得更好！

地址：深圳市福田区福强路 4001 号深圳文化创意园 F 馆五楼

邮编：518048

电话：0755-82721719

传真：0755-82721582

网址：www.cti-cert.org

微信：



