

北京兴国环球认证有限公司 2016 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四份企业社会责任报告，是公司 2016 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 2016 年 1 月 1 日至 2016 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.公司概况

02.关键绩效

03.责任战略

04.责任管理

05.责任治理

06.责任推进

07.责任绩效

08.责任实践

09.责任展望

10.工作目标

11.主要措施

12.报告的反馈说明

公司概况

北京兴国环球认证有限公司(简称 xgqc)系 1994 年由中国兵器工业集团公司(以下简称集团公司)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,根据集团公司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,成为北京北方节能环保有限公司的子公司。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。公司主营业务涉及管理体系认证（质量、环境、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证、国军标质量认证）、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服务项目，公司认证业务范围覆盖 30 余个大类。

2016 年，公司在中国兵器工业集团公司北京北方节能环保有限公司的领导下，按照认证机构认可规则，秉承“诚实守信，服务至上”的经营理念，以公正、客观、专业、优质的认证服务，不断提升兴国的影响力，经营管理工作取得明显成效，确保了公司平稳向前发展。截至 2016 年末，公司资产总额 2638 万元，资本保值增值率 102%。公司下设 4 个分公司，总部管理人员 43 人，审核人员 240 人，专家 172 人；安全生产标准化评审人员 55 人，评审专家 56 人。公司认证人员的数量和能力较上年均有较大幅度提高。

2017 年，为推动机构诚信经营和履行社会责任，公司将继续依托行业优势，坚持走“聚焦行业，突出特色，传递信任，服务发展”的道路，做好市场开发管理、项目运营与技术管理等方面工作，强化全过程监管，有效规避认证风险；加强员工队伍建设，提高职业素养，提升认证人员服务能力，提高认证质量和公信力，更好地发挥第三方评定机构的评价引导作用，保持公司持续稳定健康发展。

关键绩效

> 主要经营目标完成情况

2016年，公司完成业务收入5104余万元，实现利税总额558余万元。截至2016年12月31日，全年签订初审、再认证合同3581项，完成年度计划的105.3%；实施初审、再认证、监审审核项目9213项，完成年度计划的107.1%；再认证率66.78%、监审率86.84%；有效证书（含暂停）9517张，增长率0.70%，与上年相比增速明显放缓；小企业比例56.33%，较上年相比降低0.42%，实现小企业比例控制的预期目标。暂停率、撤销率、恢复率在控制范围内。新项目领域比如国军标项目认证、军工集团安全生产标准化咨询及评审、能源管理体系认证、培训等都取得了较为满意的服务。

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。

公司愿景

把公司建设成具有兵器特色的综合性专业化品牌高技术服务机构。

公司使命

以责任认证、诚信认证为己任，服务于社会、行业、企业的可持续发展。

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。

企业宗旨

客观、公正、独立、权威。

责任管理

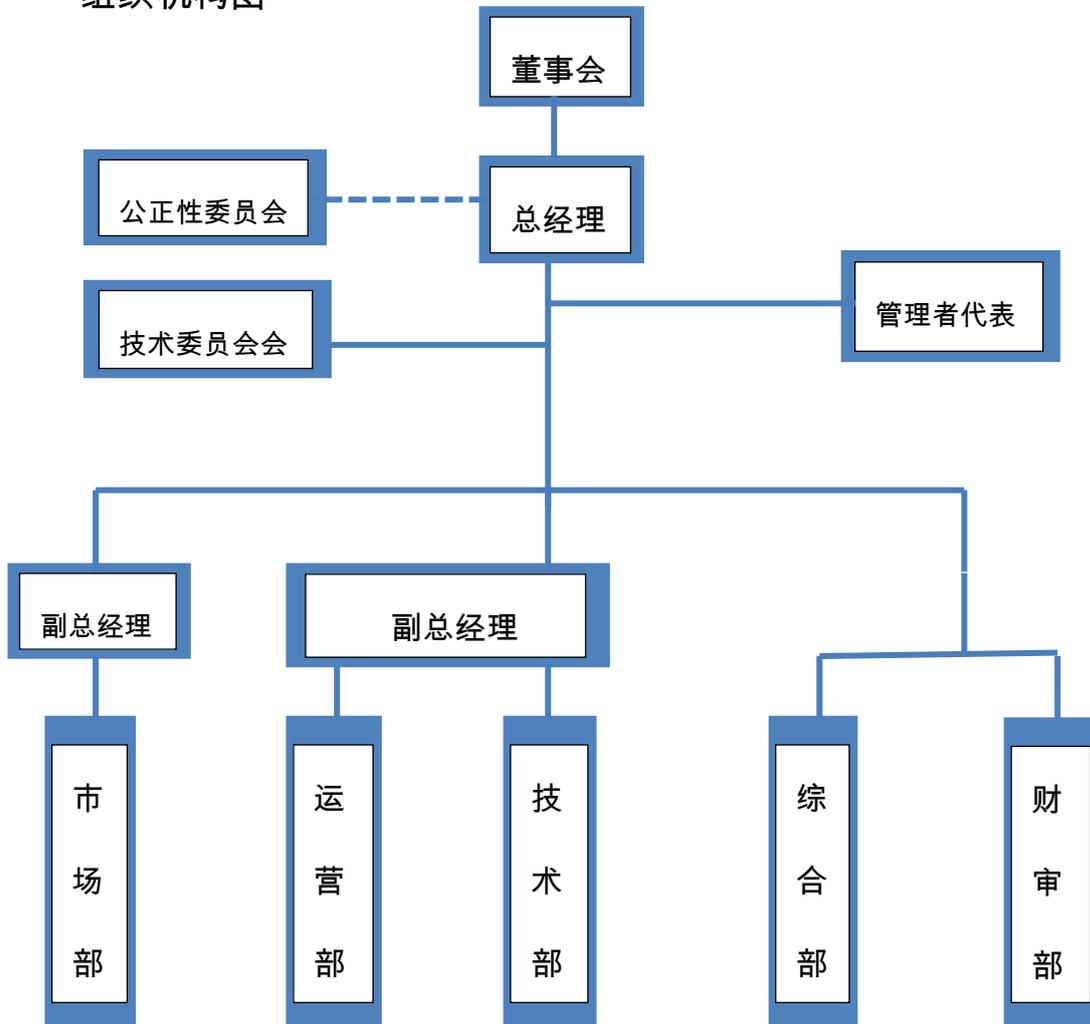
> > 责任治理 > > 责任推进

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。

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。

>> 公司贯彻落实《认证认可条例》、《认证机构管理办法》以及国家相关法律法规，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，不断完善公司管理体系文件，顺利通过认可委年度复评、标准认可转换评审，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。加强成本和资金管理，提升财务精益管理水平，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 新项目寻求突破 促进行业发展

公司不断创新发展，在新业务领域实现“三个突破”。首先，获批能源管理体系认证资格，实现认证业务的新突破；第二，取得北京市

商贸餐饮企业安全标准化项目的新突破；第三，实现国军标业务的新突破。

公司高度重视保密工作，建立健全保密制度，开展保密宣传教育工作，增强员工的保密意识，顺利通过国防科工局军工涉密业务咨询服务单位安全保密条件备案复评审查，并被评为优等，为持续开展安全生产标准化评审工作创造了条件。

在 2016 年度安全生产标准化评审工作方面，公司完成兵器集团公司 4 家、北京市商委 2 家的安全生产标准化咨询及评审工作，有效促进了企业安全管理水平的提升。北京市商委将我公司列为安全标准化样板评审机构，为更好地服务于北京市商贸企业安全标准化建设提供有利条件。

> 坚持政策导向 加大自主开发 完善客户服务体系

以落实“拓市场、控风险、提能力、谋发展”为工作主线，坚持政策导向，加大市场开发力度，优化区域布局与发展，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，充分调动各方面的积极性，加强业务维护，实施客服专员负责制，统一沟通、协调日常管理事务，满足客户的需求，提高项目签约率和签约额。

> 强化风险防控 强化过程监管 提升工作质量

按照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，有效控制风险发生。

2016 年，国家认监委启动“双随机、一公开”监管模式，从 36.24 万个质量管理体系有效认证结果中，随机抽取 1000 个样本，全国涉及认证机构 89 家，其中我公司被抽中的 4 家企业未发现问题，合格率 100%。全年在行业各类非例行、确认审核等检查中，未发生红黄线问题和因有效性而导致的严重不符合。

> 加强队伍建设 提升人员专业能力 满足业务发展需求

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。全年组织诚信经营规范教育、换版等业务培训 15 次，提升审核员的专业能力和职业素养。在 2016 年度 CCAA 举办良好认证审核案例评选中，公司有 3 份案例入选，展示了公司的品牌形象，为公司争得了荣誉。

责任绩效

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。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 2016 年末，公司有效证书（含暂停）9517 张，其中，初审 1771 项，再认证 1733 项。

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，加强人力资源布局和职业发展规划，在多方面给予员工接受教育培训、素质提升机会。

> 依法规范用工，加强薪酬、福利及保险管理，维护职工合法权益。公司工会开展文体活动和“送温暖”活动，加强了公司与员工

关系的建设，满足员工健康向上的精神需要，增强了机构的凝聚力和向心力。

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

为贯彻落实新版《质量管理体系认证规则》的要求，公司在识别新旧两版《规则》变化的基础上，修订了《管理体系认证初次审核实施与控制程序》、《管理体系认证后的监督、再认证管理程序》及审核文件包的部分表格的内容，确保规范开展各项认证活动。

为确保依据国家军用标准规范开展质量管理体系认证活动，提高审核的符合性和有效性，公司在识别 GB/T19001-2008 和 GJB9001B-2009 标准差异性的基础上，编制下发《军用产品质量管理体系认证审核要点》，确保公司审核人员对军品组织质量管理体系审核的一致性及有效性。

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。

技术部门密切关注行业发展新要求，不断完善公司管理体系，及时转换技术文件。全年新编技术文件 10 个，修订 4 个，传递信息单 94 份；评定初审/再认证资料 3465 项，监督 5628 项，其中未通过资料 6 项，有效控制认证风险。

> 开展换版培训 规范开展认证活动

举办新版《质量管理体系 要求》（ISO9001:2015）和《环境管理体系 要求》（ISO14001:2015）换版培训，学习质量、环境管理体系新标准，研讨新标准对获证组织建设带来的新变化，确保依据 2015 版新标准的要求，提高审核的符合性和有效性。

> 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。

建立审核员信用档案的评价制度、违规人员举报奖励制度，规范审核员的职业操守；制定《审核人员交通、住宿费用管理规定》，规范审核人员在受审核组织处报销交通、住宿费用的行为，加强诚信服务建设。

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)》、《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，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。2016年，公司申、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。

加强对审核实施过程的监督管理，加大回访频次，对重点区域、人员等进行检查和专项稽查，对违反审核规范和职业准则的行为零容忍，严肃审核纪律，增强责任意识。据统计，全年收集审核员工作质量反馈表5061家，占5490家认证组织的92.19%；对已实施的1044家项目进行抽查，占认证组织的19.02%；对454次审核组长的工作质量进行考核，占5490个审核组长的8.27%。总体上看，客户对审核员工作质量较为满意。

> 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，提高全员的服务意识及能力，做好后续服务工作。以举办质量、环境管理体系换版培训为契机，提供增值性技术服务，通过搭建培训交流平台，增进与企业、分公司、合作方互动联系，稳定良好合作关系。

2016年5月，公司顺利通过认可委（QMS、EMS、OHSMS、EC9000）年度复评，结合CC01/SC15、QMS/EMS标准认可转换评审。评审组对公司管理体系运行的符合性和有效性、及风险识别防控、持续改进等方面的工作给予充分肯定；三个分公司顺利通过CNAS认可，分公司管理步入规范化轨道。

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66.78%，监审率86.84%，审核员专、兼职比例为1:1.0564，审核员注册领域数人均是2.1843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99.99%，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》、《认证机构诚信经营规范》、《认证机构执业信用管理规范》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，审核员的能力评价准确率 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 3581 项，合同履约率 99.4%。

诚实守信取得的绩效：公司顺应行业发展趋势，强化认证过程监管，提高认证的规范性和有效性。将受审核方满意作为审核员职业绩

效的重要目标，努力提高客户满意度，提供增值服务，更好地满足客户需求。2016年没有发生顾客投诉或争议的事件。

提升服务水平

能力是认证机构确保认证审核有效性的基础。公司通过加强管理能力、技术能力及人员能力建设，保证认证审核活动的有效性，为可持续健康发展提供保证。

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 and 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

公司依托兵器，突出行业特点，发挥自身优势，充分利用专家资源，加强自主开发力度，积极适应市场需求变化，沟通走访省级（地方）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、国军标等服务需求，拓展服务市场，发挥技术保障作用。

比如，在组织实施安全生产标准化咨询和评审过程中，公司秉承“服务军工，客观公正”的宗旨，按照国防科工局和兵器集团的要求，对各项工作进行周密策划和布置，确保咨询和评审质量，得到了受评审企业和当地国防科工办的认可。

据统计：2016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98.6%，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。

2014-2016年客户服务绩效情况

年度/绩效情况	监审率	再认证率	合同履约率	客户满意度
2014年	83.82%	62.64%	97.73%	97.89%
2015年	83.19%	69.12%	98.8%	98.76%
2016年	86.84%	66.78%	99.4%	98.6%

环保节能减排

国务院近日印发《“十三五”节能减排综合工作方案》，明确了“十三五”节能减排工作的主要目标和重点任务，对全国节能减排工作进行全面部署，并明确提出“健全绿色标识认证体系”。公司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。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。在公司确定的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，努力为集团公司企业开展“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。为稳步推进能源局管理体系业务开展，公司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。编制了《能源管理体系认证实施程序》、《能力分析评价系统》、《各技术领域评价表》等技术文件，实施了对各类认证人员专业能力的初始评价，并以化工行业为例，编制了《能源管理体系化工行业企业认证审核作业指导书》及审核文件包，为能源管理体系的现场审核提供了依据，做好能源管理体系的技术服务，并适时申请认可。

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，加强人才队伍建设，维护员工合法权益，构建和谐劳动关系。

> 为员工搭建良好的工作平台 增强员工的事业感和责任感

完善绩效管理体系，实施以绩效为导向的《员工薪酬管理办法》，充分调动员工工作的积极性和创造性；建立人才成长激励机制，依据综合素质表现和业绩考核，开展年度业务主管评聘、评优表彰等活动，为员工搭建良好的成长平台。

> 完善员工的福利体系 增强从业人员的归属感

提高员工福利待遇，在为员工提供“五险一金”的基础上，为在京

员工增加补充医疗保险，完善公司员工的福利体系，为员工提供更全面的医疗保障；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，及时关注员工健康状况。

公司建立临时党组织工作制度，积极开展“两学一做”学习教育活动。开展的总部员工忠诚教育、爱国主义传统教育等系列活动，加强企业文化建设，员工精神风貌、工作责任心不断加强。公司工会开展丰富多彩的文体活动，丰富了员工的文化生活，培养良好的团队合作精神。

员工权益核心指标：维护员工合法权益。2016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164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。按照行业主管部门要求，积极推荐“认证市场准入及监管改革专项工作组”之“管理体系和服务认证推进”组专家名单（公司推荐2名同志），服务行业的创新发展。

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《2015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。

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。

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。在国家产业结构调整、供给侧改革不断推进和行业“放、管、制”相结合的形势下，我们要牢固树立和贯彻“建立信任、传递信任、服务发展”的理念，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

加强市场开发与管理，优化市场区域布局，提升客户维护能力；夯实管理基础，强化过程监管，有效防控风险；加强队伍建设，促进技术创新，提升专业能力，提高服务质量；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。

> 依托行业背景，突出行业特点，发挥自身优势，整合优质资源，

培育核心竞争力；坚持市场导向，充分发挥政策引领作用，加大自主市场的开发，加快“走出去”的步伐，积极搭建合作平台，推进“一带一路”市场战略布局。

> 提升客户维护能力，加快客服维护体系建设，增强市场开发人员、客服人员的服务意识，构建“严谨、务实、创新、高效”的服务文化理念，提升服务质量；推进客户分级管理，针对不同等级客户提供增值性差异性服务，提高客户的忠诚度和满意度。

> 加强运营过程管理，加强审核员日常使用和管理，强化审核现场的监督，对重点区域、重点人员检查率100%，进一步严肃审核纪律，提高诚信执业、责任认证意识；合理调配审核资源，控制审核成本和劳动负荷，保质保量完成年度审核计划任务。

> 夯实管理基础，加大技术研发。按照 CNAS 认可规范要求，策划各项认可转换工作；关注行业发展动态，推进体系技术管理，确保审核的规范性和有效性，有效规避认证风险；加强国军标标准的研究与跟踪，做好能源管理体系的技术服务，加大服务类产品的研发力度。

> 做好人力资源规划，在人才培养、引进和专业能力建设上下功夫，按计划做好审核人员的培训，更新专业知识，提高审核能力；规范执业道德和诚信服务行为，强化员工业绩考核评价力度，逐步形成审核员职业水平评价机制。

> 加强员工忠诚意识和保密意识教育，严格执行涉密军工业务保密要求，认真履行保密义务，确保不发生失泄密事件。加强党建工作，

发挥工会组织的桥梁纽带作用，培育优秀的企业文化，增强员工的向心力和凝聚力，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。2017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2016年《企业社会责任报告》。为了持续改进我们的工作，将机构的可持续发展和社会责任理念与各项工作紧密结合，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) 83533802

传真：+86 (010) 63588901-6010

邮箱：wg19197@126.com

北京兴国环球认证有限公司

报告编制期：2017年3月