

北 京 三 星 九 千 认 证 中 心

社 会 责 任 报 告

BSC 2016 BSC 2016 BSC 2016 BSC 2016

目 录

一、前言

二、本机构基本情况

（一）基本信息

（二）认证业务

1、获证组织行业分布

2、获证组织规模分析

（三）非认证业务

（四）人力资源情况

（五）财务资源情况

三、社会责任管理

（一）社会责任管理目标和方针

（二）社会责任管理的六项原则

四、社会责任实践

（一）运行机制建设

（二）践行社会责任

（三）企业文化建设

（四）员工队伍建设

五、社会责任绩效

（一）遵纪守法、合规经营

（二）认证服务质量

（三）顾客满意度

（四）品牌建设

（五）创新发展

（六）认证结果的社会采信度及公信力

（七）服务社会

（八）节能减排、低碳环保

（九）员工权益

六、社会责任发展与展望

- （一）保持中心经营业绩持续、稳步增长，奠定承担社会责任的基础
- （二）打造“三星九千”品牌，提升认证服务质量，扩大履行社会责任影响
- （三）下大力开展技术创新，增强履行社会责任的能力
- （四）积极发展非认证业务，夯实中心可持续发展的基础
- （五）继续提升岗位人员能力和意识，为履行社会责任提供人力资源保障
- （六）搞好基础设施建设，为履行社会责任提供资源支撑

七、意见反馈

一、前 言

北京三星九千认证中心成立二十年来，得到了相关利益方和社会各界的支持与配合，同时也获得了对社会资源的利用。北京三星九千认证中心在经营活动中竭诚为社会各界提供服务，切实承担自身应担负的社会责任，逐步得以发展壮大，并在相应行业及专业领域获得了一定的竞争优势和良好的社会声誉，促进了自身乃至整个经济、社会和环境的持续发展。

郑重承诺：

本报告内容不存在任何虚假成份、误导性陈述及或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性、完整性承担责任。

报告依据：

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000：2010）编制。

报告范围：

本报告主要描述北京三星九千认证中心自2016 年1 月1 日至 2016 年12 月31 日期间开展社会责任建设工作的情况（第五期年度报告）。

报告获取：

本报告在北京三星九千认证中心网站发布，电子版可在本机构网站下载（出于环保考虑，我们建议您阅读电子文件）。

联系方式：

地址：北京市朝阳区樱花园东街五号 新化信大厦四层 邮编：100029

电话：010-64429578（总机） 传真：010-64423608

网址：www.sanxing9000.com 信箱：sanxing9000@sanxing9000.com

认证机构名称：北京三星九千认证中心（盖章）

填写日期：2017 年 03 月 02 日



二、本机构基本情况

（一）基本信息：

北京三星九千认证中心（英文名称：Beijing Sanxing9000 Certification Body 缩写：BSC 以下简称三星九千或中心）1996 年7 月工商注册，由中国石油和化学工业联合会、中国石油化工集团公司、中国石油天然气集团公司共同出资组建，是具有独立法人资格、公正的第三方认证机构。

本中心经国家认监委批准（批准号CNCA-R-2002-031）、国家认可委认可，面向社会各级各类企事业单位，提供质量、环境、职业健康安全、能源、HSE等管理体系认证，以及服务认证、培训和管理技术提升等服务。

三星九千以“传播真知、传递信任，服务发展、助益社会”为使命和己任，恪守“诚实、守信、敬业、进取”的核心价值观，坚持“客户驱动、合作共赢，质量优先、竭诚服务”的经营理念，将“创管理服务行业知名品牌”作为中心发展愿景。

中心下设外联部、技术部、审核部、管理研究中心、人力资源部、综合部、财务部等七个职能部门和一个江苏分中心，拥有一支来自各相关行业和领域、具有扎实专业技术和丰富实践经验与管理经验、熟练掌握认证标准和审核技能的国家注册审核员、培训教师、以及具有相应管理评价能力与资格的专家队伍。

三星九千管理层清醒地认识到，经过二十年的发展，中心虽取得了一定成绩，已在认证行业中突显出相应领域专业机构的优势，但逆水行舟、不进则退。随着我国认证认可市场的进一步放开，竞争势必愈加激烈。三星九千如欲在激烈的市场竞争中获得更好的发展，就必须着眼未来，树立更加远大的可持续发展目标。

经过对内、外环境的认真分析研究，中心采取了一系列相应对策。2016 年，中心以“强化内部管理、狠抓质量提升、着力品牌建设”为工作主线与总抓手，坚持认证与非认证业务齐抓共进，采取了一系列有效措施，确保了全年经营任务目标的实现与中心的可持续发展，中心履行社会责任的能力得以进一步提升。

（二）认证业务：

1、获证组织行业分布

“客户驱动、合作共赢，质量优先、竭诚服务”是三星九千的经营方针与理念。截止2016 年底，本机构获证企业涵盖了质量、环境、职业健康安全、能源、HSE管理

体系等五大专业领域。从行业分布来看，石油、石化、化工及相关建筑工程、工程服务、成品油销售等专业类别均处于本机构前十大行业之列，前十大行业获证数量占总获证数量比例达80%以上，充分体现了本机构经营思路以及服务发展、助益社会、履行社会责任的实践成果。

2、获证组织规模分析

从本机构 2016 年各领域颁发证书数与组织规模大小情况分析“S（50 人以下）小型企业，M（51-1000 人）中型企业，L（>1000 人）大型企业”来看，小型企业占 39.2%，中型企业占 53.56%，大型企业占 7.24%。从上述企业规模分布情况来看，获证组织中大中型企业所占比例达 60%以上。其中，大中型国有企业占 80%以上。

（三）非认证业务

在对新形势、新变化获得清醒认识的基础上，中心坚持两条腿走路、认证与非认证齐抓共进的工作方针。2016 年，在非认证领域新产品开发和技术服务领域持续发力，使非认证业务获得较快的进展。先后开展了围绕集团型大客户的七个技术研究项目，面向市场推出了 12 个主要服务产品目录，全年实现非认证业务收入比上年增长 89.1%，拓宽了业务发展路径，为中心可持续发展奠定了良好基础。

（四）人力资源状况

本机构属市场稳健型、专业技术型的认证机构。截至2016年底，从中心认证人员数量及能力与目前市场业务量的匹配度情况分析，现有人员队伍基本能够满足目前认证业务量的需要。同时，中心还十分注重实施可持续发展的人力资源战略，不断引进优秀人才加入，确保中心能够持续吸收新鲜血液，为未来发展增添后劲。随着本机构认证业务的良性循环发展，特别是中心多年来坚持走专业化发展道路，使得中石油、中石化、化工行业的认证组织客户逐年增加，与油田、石油化工、油品销售等专业有关的认证审核人员也逐步培养和充实到三星九千的队伍中来。

三星九千在认证流程管理上始终秉持“认真、细致、专业、严谨”的工作作风，对审核方案实施PDCA管理，以满足审核有效性为前提，注重依据受审核方管理体系的实际状况进行审核过程的策划和审核人员的配备，确保审核人力资源的投入更加充分、有效。

（五）财务资源情况

本机构实行专业化、规范化的财务管理，初步实现了财务出纳管理的信息化。清

晰、准确的财务数据统计与分析，为中心管理决策与经营发展提供了科学、可靠的支持与保障。严格、规范的财务制度，保证了中心日常业务的有序、有效运转。

中心严格按照国家地税局、国税局相关财务制度要求，按时完成纳税申报及月/季/年度统计报表的上报；财务管理规范、严格，保证资金及时回笼、费用及时入账；日常往来账目完整清晰；日常财务管理有序，业务往来账目核算准确。

根据财政部和国家税务总局发布的《营业税改增值税试点方案》等文件的相关要求，中心自2012 年9 月开始实施营业税改增值税。

本机构自一九九六年成立以来，经营业绩逐年增长，业务运转已形成良性循环，初步具备了较强的抗风险能力。在此基础上，中心还设立了风险基金，以注册资本金的20%作为风险基金，保证专款专用，以确保本机构具有足够的抵御风险、承担责任的能力。

2017年初，中心聘请具备资质的北京浩和中天会计师事务所有限责任公司对本机构2016年的财务报表（包括资产负债表、利润表、现金流量表、股东权益变动表）及所得税年度纳税申报进行了审计。审计结果表明，中心财务报表符合国家企业会计准则的相关规定，在所有重大方面均真实反映了本机构2016年12月31日的财务状况以及2016年度的经营成果和现金流量。

三、社会责任管理

（一）社会责任管理目标和方针

三星九千从成立二十年来的探索、实践和发展中深刻体会到：企业在社会、经济的发展大潮中，虽犹如沧海一粟，却不是单个的孤立体。因此，企业只有顺应时代与社会发展的潮流，切实承担起应担负的社会责任，找准自身的定位和发展方向，才能在激烈竞争的浪潮中立于不败之地。由此，我们清醒地认识到，作为向社会提供认证与管理服务的机构，三星九千的认证与服务活动结果只有获得社会的充分采信，才能实现自身的社会价值和未来的生存与发展。有鉴于此，我们在工作中始终十分注重贯彻执行如下社会责任管理方针：

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 传播先进文化 | 恪尽法律义务 | 承担社会责任 | 延伸政府监督 |
| 诠释人本理念 | 关注员工权利 | 提升认证质量 | 公平公正竞争 |

（二）社会责任管理的制度化

三星九千作为向社会提供认证与管理服务的第三方机构，始终以“传播真知、传递信任，服务发展、助益社会”为使命和己任，十分重视社会责任管理的制度化、规范化建设，逐步形成了自身进行社会责任管理的六项原则：

1、遵纪守法合规：把遵纪守法、合规经营、优质服务作为工作中应遵循的最低限标准和基本目标，将遵规守纪、诚信履约作为企业最基本的行为准则。

2、注重适宜性：结合集团客户的高标准、严要求，准确理解和把握市场需求和客户需要，以“打造认证精品项目、树立三星九千品牌”为突破口，借势发力、迎风扬帆，带动自身认证服务质量乃至整体管理服务水平的提升。

3、主动承担责任：着眼长远，摒弃短期行为和急功近利思想，以提高认证和管理服务及其结果的社会认同和普遍采信为最终目标和努力方向，切实承担起自身作为认证机构所应担负的社会责任。

4、尊重相关方利益：注重建立有效的内外沟通机制，充分尊重与关注相关方利益，积极寻求相关方参与和支持，努力达成与利益相关方的合作双赢局面，进而带动和促进自身的健康、稳定、可持续发展。

5、良好道德行为：确立“诚实、守信、敬业、进取”的核心价值观，倡导“堂堂正正做人、扎扎实实做事”的工作作风与企业文化氛围，以良好的道德行为规范确保各项工作的落实和推进。

6、公开透明管理：实行“三重一大”事项管理的公开透明，对事关企业经营管理的重大事项决策、重要人事任免、重要项目安排以及大额资金使用等实行公开运作，积极主动接受来自各相关方的监督。

四、 社会责任实践

（一）运行机制建设

1、识别相关方，明确需求，建立有效的沟通机制。

坚持“责任认证、诚信认证”，识别、明确利益相关方，充分考虑利益相关方的期

望和要求，积极寻求与征得利益相关方的参与，并努力建立有效的内外沟通机制，以提升社会责任管理绩效。经梳理识别，明确相关利益方及期望如下：

| 序号 | 相关利益方 | 期望、诉求与利益 |
|----|--|--|
| 1 | 政府和相关部门： 国家认证认可监督管理委员会 中国认证认可协会 中国合格评定国家认可委员会 北京市工商行政管理局朝阳分局 北京市国家、地方税务局 北京市朝阳区质量技术监督局 北京市人力资源和社会保障局 | 规范运作、守法经营、照章纳税 责任认证、诚信认证 认证的社会效益和公信力 专业化的规范管理 科学现代化的管理手段 认真严谨、求真务实 遵纪守法、履行责任, 接受监督 |
| 2 | 投资方： 中国石油和化学工业联合会 中国石油化工集团公司 中国石油天然气集团公司 | 对出资方的资金安全和收益负责， 保证出资方利益。向出资方提供真实、准确、可靠的经营和投资方面的信息。 |
| 3 | 客户组织 | 履行服务质量方面的承诺, 对提供的认证等技术服务质量承担责任, 收费公正, 促进客户组织管理提升。 |
| 4 | 员工 | 保障员工权益，使员工地位、待遇和满足感不断提升 |
| 5 | 公众和社区 | 认证的公信力及品牌效应 参与社区的公益事业和慈善捐助活动。 |
| 6 | 合作方 | 规范守法、履行契约 诚信认证、合作共赢 专业规范、品牌过硬 |

2、施行“策划—实施—检查—改进”社会责任管理运行机制。

— 建立、实施社会责任管理体系，策划、运行社会责任管理手册等文件。包括：修订完善《管理手册》、相关管理程序、《管理守则》、《专职人员管理规范》、《管理人

员资格能力要求》、《审核人员、认证管理人员自律及违规处罚规范》、《考勤制度与实施细则》等一系列相关文件；

- 定期实施检查与评审，确保提升社会责任绩效。按照年度计划实施中心内审、管理评审，覆盖所有职能部门和分支机构，通过内审、管理评审发现问题，使重点薄弱环节得以整改；按照行业主管部门要求，接受认可委年度认可评审，接受认证机构认可风险评级管理；

- 发挥办公例会的引领作用，对中心各项工作进行部署，以“会议纪要”形式提示、明确工作要求，并定期验收。

（二）践行社会责任

加强对认证工作全流程的管理与监控，是三星九千作为认证机构增强自身践行社会责任能力的关键。为此，我们重点围绕以下几方面开展工作：

1、加强认证评定管理与监管。

- 强化岗位人员风险意识和工作责任心，严格认真、一丝不苟地进行案卷评定；
- 对于评定中发现的问题，耐心工作、反复沟通，坚持原则、坚决要求整改到位；
- 对责任心不强、专业能力不足、行为素质不满足要求人员采取相应处理措施；
- 通过狠抓评定管理与监管，保证案卷质量，确保了认可评审中严重不符合为零。

2、细化流程管理，完善审核作业管理制度。

结合 CC01、CC105 及 QE 标准转换、新版《质量管理体系认证规则》的发布等，对相关程序、规范文件以及相应关键记录进行了修订完善，确保了中心审核的规范性、有效性及审核质量的提升。

3、有序推进全员绩效考核。

在对中心审核员实施绩效考核的基础上，2016 年将绩效考核推广至管理人员，实现了全员实施绩效考核，有效促进了各项工作质量提升。

4、强化过程监控，注重管理成效。

- 通过实施中心内审、管理评审，使工作中重点薄弱环节得以改进；
- 如期接受认可委对中心办公室、分中心关键场所的年度认可评审；
- 对违规行为进行相应处理，警示全员、惩处违规；
- 发布加强审核通知、通告三次，规范了流程运作。

（三）企业文化建设

1、制定发布中心三年发展规划。

中心管理层在认真分析研究内外环境与面临机遇和挑战的基础上，以国家质量战略和认证认可行业十三五规划精神为引领，制定发布了中心到 2020 年的三年发展规划，真正做到经营有目标、努力有方向、前进有动力、发展可持续。

2、归纳、提升并推出中心核心理念。

突出企业文化的精神引领作用，在中心二十年发展积淀的基础上，结合自身作为认证机构的实际，归纳、提升并推出了包括中心使命、愿景、核心价值观等在内的核心理念，强化三星九千作为认证机构的角色定位与社会辨识度；此外，还策划印制了中心二十周年纪念册，回顾过去、总结经验，展望未来、提振信心。

3、明确提出了要打造“三星九千”品牌，努力提高中心全员的品牌意识，力争尽早实现“创管理服务行业知名品牌”的发展愿景。

4、支部组织党员开展“两学一做”学习教育活动，选派党员代表参加街道组织的党代会、学习培训等党建活动，为积极履行社会责任保驾护航。

5、工会先后组织“赏秋健步走”、“放声歌唱美好生活”活动，活跃职工业余文化生活；中心还组织对老干部进行了新年慰问等；

6、连续八年开展了优秀员工评选表彰工作。分 7 个单项奖对工作中某一方面成绩突出的 16 名优秀员工给予相应表彰及奖励，起到了激励先进、带动和鞭策整体工作进展的作用。

（四）员工队伍建设

1、注重优秀人才引进，形成用人机制的良性循环。

初步形成了进出有序、优胜劣汰的用人机制的动态良性循环。

2、制定人员发展规划，注重人员队伍培养与能力提升。

— 根据 CCAA 考试安排以及中心人才培养发展需要，组织专兼职审核员参加新领域考试、新版标准转版考试；

— 2016 年，分别在北京、南京成功举办 QE 新版标准能力转换培训两期，通过培训提升人员能力；

3、保护员工权益，完善员工薪酬、福利管理制度。

继续完善、改进了员工薪酬、福利管理制度与体系，对保护员工权益、激励工作热情发挥了有效作用。

五、社会责任绩效

三星九千以“责任认证、诚信认证”为原则，在保证出资方利益的同时，兼顾社会公共利益并承担相应社会责任。三星九千社会责任管理体系及机制的建立与完善，以及中心上下齐心协力、团结一致履行社会责任的实践，使中心社会责任绩效获得明显提升。

（一）遵纪守法、合规经营

1、按要求进行日常法规收集、识别和应用处理，以邮件、通知、告知等形式保证及时传递和工作中的应用。全年完成法规收集并传递至中心网站 200 条、根据法规的重要程度发布技术部告知或采取相关措施 10 项次、收集并发布网站行业动态 150 条；

2、发布了《技术信息及科研项目管理规范》，收集完成信息技术安全、信息技术服务管理体系、两化融合管理体系的相关政策，并形成项目背景报告；

3、认监委“双随机”监督，抽查中心已完成的 3 个 EnMS 和 1 个 QMS 项目，均未发现严重问题；

4、规范运作、合规经营使中心 2016 年以历史最好成绩顺利通过认可委年度认可评审。

（二）认证服务质量

1、全年完成审核项目 2231 家，初审、再认证 915 家、监督 1316 家，顺利完成了审核任务；

2、收回 1278 个《审核组工作情况反馈表》，满意平均分 99 分；

3、审核人员现场表现良好素养，在实施认证审核的同时，关注客户管理提升及技术延伸服务需求；

4、2016 年共收集良好认证审核案例 26 篇，经初步评议提交协会案例 10 篇。其中 3 篇入选协会组织的良好认证审核案例现场宣讲活动。最终中心两名审核员的审核案例被评定为 CCAA 年度良好认证审核案例。

（三）顾客满意度

2016 年全年发放《顾客满意调查表》1000 份，电话回访 1147 家企业客户。调查围绕选择三星理由、人员素质、审核规范、审核服务、审核沟通评价、客户服务等六大方面、30 项内容对获证组织进行满意度测评。经汇总分析，客户综合满意率为 96.3%，超过预定 96% 的目标。顾客调查表中 A 类客户回收 345 份、满意率为 96.4%，其中中石油、中石化客户全年 56 份、满意率为 96.4%。

（四）品牌建设

经过多年的努力，中心已在认证行业中突显出相应领域专业机构的优势，三星九千的客户忠诚度逐渐得以提升，品牌影响力正在逐步形成。

2016 年，中心确立了从实现下述五个转变入手进行品牌建设的思路：

- 1、从单纯满足审核规范要求转变为主动实施认证技术创新；
- 2、从认证标准的融会贯通转变为掌握先进的管理理论；
- 3、从以完成审核任务为目的转变为系统识别组织需求，提高管理水平为目标；
- 4、从符合性审核转变为全面的有效性审核，为组织提供增值服务；
- 5、从单纯满足认证、发证转变为履行社会责任，实现社会普遍采信。

（五）创新发展

- 1、认证新项目开发。
 - 服务认证业务范围的四个领域获得国家认监委批准；
 - 两化融合项目在中国两化融合服务平台注册登记，目前可正式开展咨询工作。
- 2、科研项目。
 - 完成《能源管理体系 原油、天然气、地热开采企业认证要求》行标制定工作；
 - 《能源管理体系绩效改进确认方法的研究》项目持续推进；
 - 智能化工厂审核项目，完成应用背景分析和审核思路确定，形成初步架构。
- 3、认证理论创新。

参与 CCAA 政研委认证创新机制研究项目，顺利通过验收并获三等奖。

（六）认证结果的社会采信度及公信力

中心坚持将“诚信”和“责任”作为认证的核心价值理念，下大力提升服务质量，努力增强社会及相关方对认证的认同感，提升认证结果的公信力。目前，中心所服务的众多集团客户的主管部门正逐渐地、越来越多采信三星九千的认证结果，并努力寻求通过三星九千的认证审核以获得管理的提升。

（七）服务社会

中心注重积极参与社会公益事业和社区建设，通过参与社区党建工作、资助低收入家庭、录用残疾人员工等方式，实现服务社会、回报社会的目的。

除此之外，为最大限度服务客户、服务社会，2016 年中心更新升级了审核管理系统。实现了以下功能：

- 1、将系统前端延伸至客户，实现了审核项目基本信息录入由客户自行操作，方便了客户认证申请及相关信息的提交，提高了工作效率；
- 2、系统后端向大客户开放，使查询审核计划、获取不符合报告及提交整改资料、查询获证信息等均可在线进行，初步实现了与客户的信息共享，为向获证企业及大客户提供大数据支持奠定了基础。

（八）节能减排、低碳环保

在全体员工中倡导“厉行节约、低碳环保”的理念，从一点一滴做起。切实将节能减排、低碳环保落到实处。

- 1、鼓励办公纸张双面使用，对费旧报纸、纸张进行回收利用等处理；
- 2、倡导节约用水、用电，并实施不定期监督检查，要求员工下班前保持照明、用电设备关闭状态等；
- 3、鼓励自动化办公，利用短信、邮件、微信、QQ 等进行信息传输；档案文件尽可能实行电子信息化管理，逐步实现无纸化办公，努力减少管理和认证活动中的资源、能源消耗及污染排放。

（九）员工权益

- 1、中心始终秉持“以人为本，和谐发展”的理念，在员工录取、薪酬发放、福利待遇、技术培训、职业生涯规划等方面，尽可能从员工个人角度考虑，并注重选贤任能，使各种人才都能够在三星九千发挥一技之长，保证员工队伍的稳定、健康发展；
- 2、开展“做一个幸福的人”人生观、价值观、世界观培训，引导员工做好工作、幸福生活；
- 3、依法为全体员工全额缴纳医疗、养老、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，同时为员工办理了补充医疗保险、意外伤害险等商业保险，以最大限度保障员工权益。
- 4、每年组织一次员工体检，配发工作服装。每逢节日，为员工提供相应福利及劳

保用品。提供员工集体宿舍，减轻外地员工在北京生活的经济压力。

5、每天上、下午定时安排工间操时间。办公区内设有生活自助区，提供了冰箱、微波炉、消毒柜和挂烫机，自助水吧提供茶叶和咖啡。另外还设置了培训室、会客室、书报阅览台、卫生间等，为员工订阅了各类报纸、期刊杂志，组织员工接受消防安全培训，开展积极向上的文体活动等，以利于员工身心健康。

六、 社会责任发展与展望

社会责任工作是一项功在当代、利在后世的长期、浩繁的系统性工程。当前正是实施十三五规划的关键时期，今年也是北京三星九千认证中心三年规划的开局之年，做好新一年的社会责任工作至关重要。展望未来，三星九千社会责任工作任重而道远。为此，我们决定重点围绕以下几方面开展工作：

（一） 保持中心经营业绩持续、稳步增长，奠定承担社会责任的基础。

- 增强市场开发与技术服务力量、加大市场开发力度；
- 力争服务认证持续开发取得阶段性成果；
- 细化目标考核，将经营目标和管理目标同时纳入对相关岗位的考核；
- 及时跟踪客户的认证结果，把握好时间节点，确保及时安排审核；

（二） 打造“三星九千”品牌，提升认证服务质量，扩大履行社会责任影响。

- 加强认证与服务的全过程管理，努力提升认证与服务质量；
- 确保上报信息的效率和准确性、提升客户服务联络的有效性；
- 认可评审不发生严重不符合，认可评审分级持续保持 A 级；
- 保证审核人员的有效使用、方案策划的准确性、认证评定的效率和有效性；
- 继续做好中心良好认证审核案例工作计划并组织落实申报交流；

（三） 下大力开展技术创新，增强履行社会责任的能力。

- 继续下大力开发技术创新项目。围绕智能工厂审核模式、相关领域管理体系绩效改进确认方法的研究等开展技术创新；

- 落实好服务认证的项目选择，做好已开发项目的细化、落地工作；
- 编制企业需求分析报告，研究制定如何帮助客户管理质量提升的思路和方案；

- 做好技术管理要求的精细化，使审核更便捷、更适宜，力求做到既满足要求、又操作简便；

（四）积极发展非认证业务，夯实中心可持续发展的基础。

- 强化中心全员市场意识，坚持认证和非认证业务齐抓共进、统筹兼顾，将二者有机结合，以获得最大的综合效益；

- 立足石油、石化行业，以中心现有客户为基础，以体系管理技术服务为依托，逐渐向管理咨询延伸；

- 持续开发能够在市场取得一定经济、技术效益的非认证产品，保持非认证业务较快增长的良好势头；

（五）持续提升岗位人员能力和意识，为履行社会责任提供人力资源保障。

- 加大人才引进力度，强化人员引进机制，采取多种形式，吸引更多的优秀人才加入。力争做到人员队伍业务过硬、专业通晓、岗位无缺口；

- 制定全员专业能力保持计划和标准，做到对人员能力了如指掌；

- 持续对现有人员进行 KPI 考核，进一步细化人员优胜劣汰的准则和方法；

- 继续做好人员培训。识别培训需求，制订培训计划，并组织、实施好相应培训；要求中心专职人员系统掌握一种管理理论和方法，并能在实际中应用和发挥作用；

- 注重保护和落实员工权益，为员工创造良好的工作环境与氛围；

（六）搞好基础设施建设，为履行社会责任提供资源支撑。

- 继续做好信息化建设，加快推进认证审核完全电子化；推广电子证书和二维码验证，尽可能减少纸质证书发放以及年度监审防伪标识的发放；

- 抓好文化建设，做好宣传工作。制定宣传整体规划，包括中心文化、理念等如何展示、对外如何扩大宣传影响等；成立中心宣传评价工作组，定期开展工作；

- 充分发挥好党支部、工会应有的精神引领作用，为中心工作的开展和全年任务目标的实现保驾护航。

综上所述，北京三星九千认证中心定将站在应有的认识高度，以全社会乃至全球化的独特视角，认真落实社会责任发展的目标计划，切实承担起自身应担负的社会责任，并继续将社会责任工作与自身发展进行有机结合，为三星九千的可持续发展也为全社会的可持续发展做出应有的贡献！

七、意见反馈

《北京三星九千认证中心2016年度社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求予以保密。

1、 您对报告的整体评价？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

2、 您认为报告信息披露的质量如何？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

3、 您感觉报告的那些部分具有阅读价值？

☐ 基本情况 ☐ 责任管理 ☐ 履行责任 ☐ 创新发展

4、 您对我们的建议和意见？

您的信息：

姓名：

所属行业：

单位及职务：

联系电话：

电子信箱：

通讯地址：