



2016 年度社会责任报告

北京联合智业认证有限公司
二零一七年二月二十八日

目 录

1.报告前言	4
1.1 报告时间范围	4
1.2 报告组织范围	4
1.3 报告数据说明	4
1.4 报告参考标准	4
1.5 报告真实性承诺	4
1.6 本机构的社会责任战略、方针目标或价值理念	4
1.6.1 社会责任战略	4
1.6.2 社会责任方针目标（愿景）	5
1.6.3 社会责任价值理念（社会责任价值观）	5
1.7 报告的作用和目的	5
2. 认证机构基本情况	5
2.1 本机构的基本信息	5
2.1.1 公司介绍	5
2.1.2 公司组织架构	7
2.2 开展的各项业务及发证数量	7
2.3 人力资源与认证业务的匹配情况	7
2.4 财务状况及财务审计情况	8
3.社会责任管理体系和制度的建立情况	8
3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定	8
3.1.1 明确社会责任领导机构	8
3.1.2 建立、优化履行社会责任管理体系	8
3.2 利益相关方的识别和参与度	8
4.履行社会责任情况及绩效评价	10
4.1 遵守法律	10
4.1.1 自觉遵守法律法规，持续加强培训学习	10
4.1.2 结合行业法规，建立完善和实施卓越管理体系	11
4.1.3 以法律为规范，建立管理体系，实施有效管理	12
4.1.4 建立法律管控长效机制	12
4.1.5 反不正当竞争，把法律法规落到实处	13
4.1.6 严禁恶意自某一机构大量转入审核人员	13
4.1.7 全面开展治理商业贿赂专项工作	13
4.1.8 反商业欺诈行为	13
4.1.9 自觉接受社会各界监督、赢得社会肯定	13
4.2 规范运作	14
4.2.1 开展合规风险管理	14
4.2.2 卓越管理体系完善与改进	15
4.2.3 运用卓越管理体系对获证组织实施监督	15
4.2.4 促进分公司认可评审，提升分公司运行水平	16
4.2.5 认证有效性关键要求与指标控制	16
4.2.6 分公司管控机制的实施	16
4.2.7 全面推进与提升考核机制	16

4.2.8 审核人员考核与能力管理.....	17
4.3 诚实守信.....	17
4.3.1 诚信经营的理念与制度保障.....	17
4.3.2 确保获证客户信息的真实性.....	17
4.3.3 确保员工身份与素质条件的真实性.....	18
4.3.4 对认证相关方（认监委、认可委、协会、地方两局等行业主管部门）的诚实守信.....	18
4.3.5 积极应对客户投诉.....	18
4.3.6 行业自律.....	19
4.4 提升服务水平.....	19
4.4.1 提高客户服务质量.....	19
4.4.2 与地方主管部门合作，提供技术支持.....	20
4.5 创新发展.....	20
4.5.1 产品创新.....	20
4.5.2 管理模式创新.....	21
4.5.3 业务拓展.....	21
4.6 环保与节能.....	22
4.6.1 以环境管理体系认证为技术手段，改善获证组织的环境行为.....	22
4.6.2 公司内部有效落实节能减排工作.....	23
4.7 员工权益.....	23
4.7.1 维护员工的基本权益，严格执行相关法律法规.....	23
4.7.2 保障员工休假权利.....	23
4.7.3 员工健康管理.....	24
4.7.4 员工福利保障.....	24
4.7.5 培训培养工作.....	25
4.7.6 奖惩机制.....	25
4.7.7 审核人员专职化，专职审核员队伍逐步扩大.....	25
4.7.8 积极吸纳员工参加工会，感受家庭温暖.....	26
4.8 服务社会.....	26
4.8.1 积极开展公益服务进社区的活动.....	26
4.8.2 解决社会就业.....	27
4.8.3 大学生就业实习基地.....	27
4.8.4 残疾人保障金.....	27
4.8.5 支持志愿者活动的政策、措施.....	27
5.结语.....	27
5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划.....	28
5.1.1 构建社会责任管理体系----用社会责任理念全面优化公司使命、战略、运营和文化，支持战略发展目标实现.....	28
5.1.2 完善沟通机制----建立与利益相关方互动沟通机制和参与平台、发现、提升和创造企业经营的社会价值.....	28
5.1.3 明确目标，推进绩效考核----进一步完善企业社会责任目标与指标体系，为员工提供良好的工作环境与发展空间，开展社会责任管理试点工作.....	28
5.2 报告反馈联系方式.....	28

1. 报告前言

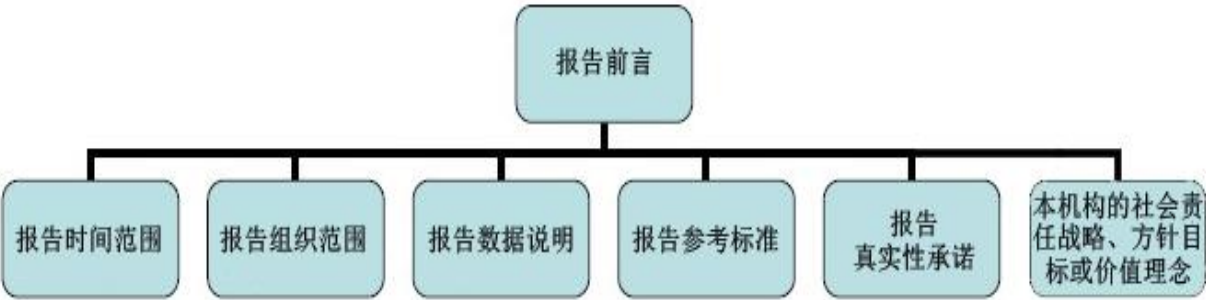


图 1

1.1 报告时间范围

2016 年 1 月 1 日-2016 年 12 月 31 日

1.2 报告组织范围

本报告以北京联合智业认证有限公司为主体，内容涉及联合智业相关子公司或分公司。

1.3 报告数据说明

本报告中的财务数据来自于财务年终数据。

1.4 报告参考标准

本报告参考以下文件和标准编制：

- 1.4.1 《关于印发“认证机构履行社会责任指导意见”的通知》（国认可[2012]52 号）
正文：《认证机构履行社会责任指导意见》
附件：《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》
- 1.4.2 《“认证机构履行社会责任指导意见”条文解读》
- 1.4.3 ISO26000:2010（ZH）《社会责任指南》

1.5 报告真实性承诺

我公司承诺本报告披露的内容真实、有效。

1.6 本机构的社会责任战略、方针目标或价值理念

1.6.1 社会责任战略

联合智业始终将履行社会责任作为企业发展的核心动力，联合智业人秉持着“以客户价值为核心，为社会创造幸福；以员工成长为主线，为组织谋求发展”的理念，以“创造美好、成就人人”为核心价值观，去实现公司“传播公正、传递信任，推进创新、推动发展”的使

命。通过客观、全面地认识自身业务对社会经济、社会环境等方面的影响与价值，并在全面、深入地了解利益相关方需求的基础上，制定了明确的社会责任方针目标、价值理念及社会责任规划，将社会责任作为机构长期的可持续性发展战略，通过制度将履行社会责任纳入常态化、规范化管理，将履行社会责任作为企业文化的重要组成部分，公司在创造企业价值的同时，积极承担各项社会责任，真正做到取之于社会，回馈于社会。

1.6.2 社会责任方针目标（愿景）

深度理解高新技术服务业的本质与特性，高度认识认证机构行为对客户、消费者与社会产生的广泛影响，为切实履行社会责任，努力增强员工责任感，强化责任制度建设，提高认证公信力，奉献高品质服务；建立并促进组织与社区、政府、客户的和谐关系，努力将公司打造成为“持续推动客户成长的著名标准技术服务品牌”。

1.6.3 社会责任价值理念（社会责任价值观）

恪守执业道德，规范诚信运作，以成就他人的成就为成就。

1.7 报告的作用和目的

希望利益相关方通过本报告可以更多了解我们在履行社会责任方面所做的努力，同时也希望听取你们的意见并在你们的帮助下改进我们的工作，不断提升我们的认证服务质量和水平，在实现“为社会提供价值”宗旨的同时，进而实现“传递信任、服务发展”的最终目的。

2. 认证机构基本情况

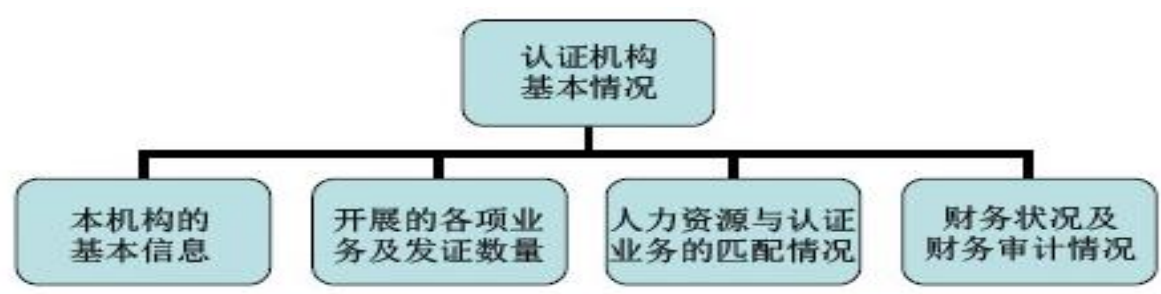


图 2

2.1 本机构的基本信息

2.1.1 公司介绍

北京联合智业认证有限公司是联合智业集团的重要成员单位，是知名的国际化、综合化的高技术服务机构。我公司为近乎全行业的客户组织开展质量、环保、安全、节能、信息化等领域的标准认证、评价、评审、研发、培训、应用与推广服务，为优势主导行业企业的发展提供持续性深度智力支撑，业务的综合性与业绩量为行业前茅，2000 多名专兼职专业技术

人员每年为数万家客户组织提供技术服务。公司以先进的企业文化与科学的公司治理，为经济社会的公正诚信环境、客户组织的持续健康发展、广大民众的幸福生活品质而努力创造。

我公司获得了国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的质量/环境/职业健康安全/信息技术服务/信息安全/能源管理体系认证与产品认证资质；是管理体系国家注册审核员、内审员培训机构；是国际权威认可机构英国皇家认可委员会（UKAS）在中国授予认证资质最多的认证机构之一。我公司还具备政府安全生产主管部门批准的安全评价与安全生产标准化评审资质，具备经国家工业和信息化部批准的全国第一批、北京市唯一的工业节能与绿色发展评价中心的资格，北京市住房和城乡建设委员会、北京市经济信息化委员会批准的北京市第一批绿色建材评价资质，是著名的美国水质协会（WQA）在华唯一分包机构。

我公司创立二十年来，以高尚先进的事业为主体，以科学健全的发展战略规划与内部治理机制创建卓越事业体，以“传播公正、传递信任，推进创新、推动发展”为使命，以“创造美好、成就人人”为核心价值观，遵循“标准引领创新，技术推动进步”经营宗旨，坚守“公正负责、诚信热情、高质高效、顾客惊喜”的质量方针，努力将公司打造成为“持续推动客户成长的著名标准技术服务品牌”。

努力吸收前沿技术，持续提高专业能力，积极推动业务创新，不断提升服务水平。公司坚持将确保认证的质量和有效性、提升认证的公信力作为工作的生命线，为客户提供优质、增值、有效、高效的服务。

联合智业集团整合了令人瞩目的专业资源与社会资源，拥有丰富的业务资质与行业支持，与众多国内外政府部门、社会组织与专业机构建立了深厚的技术合作关系。我公司以联合智业集团的强大平台为依托，发挥集团综合优势，协同兄弟单位为客户发展提供全方位的及时有效服务。

我公司提供认证、评审、评价、研发、培训、应用与推广等技术服务涉及的组织超过十万家，累计发放认证证书近 50000 份，客户遍及全国各地及境外若干国家和地区，业绩连续多年名列国内同行前茅。高效优质的服务获得了广大客户与相关方面的赞誉，确立了良好的品牌。

在中国经济新常态、供给侧改革、资本时代与“互联网+”时代背景下，公司将致力于与社会各界协同携手，推进经济转型升级、推动绿色生态发展。以科学发展的理念、战略与资源，让“水更绿、天更蓝”，产品更精良，社会更和谐，人人更幸福，客户基业更长青！

2.1.2 公司组织架构

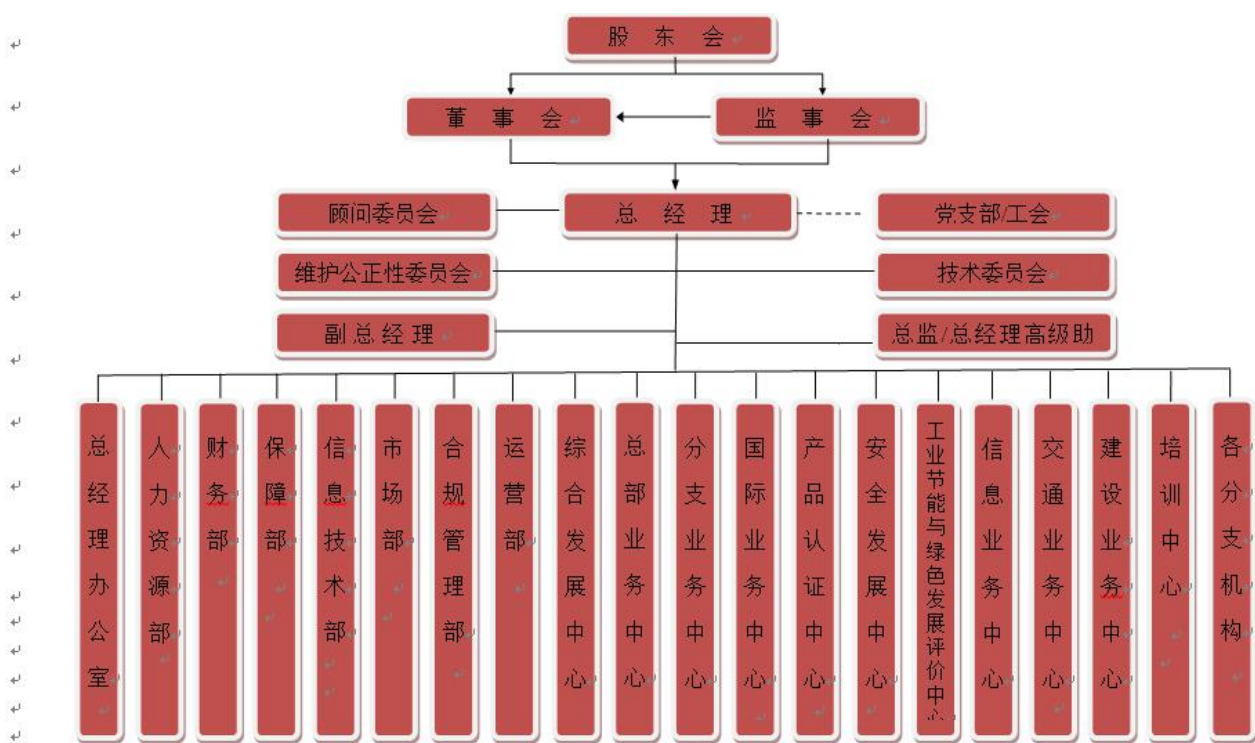


图 3

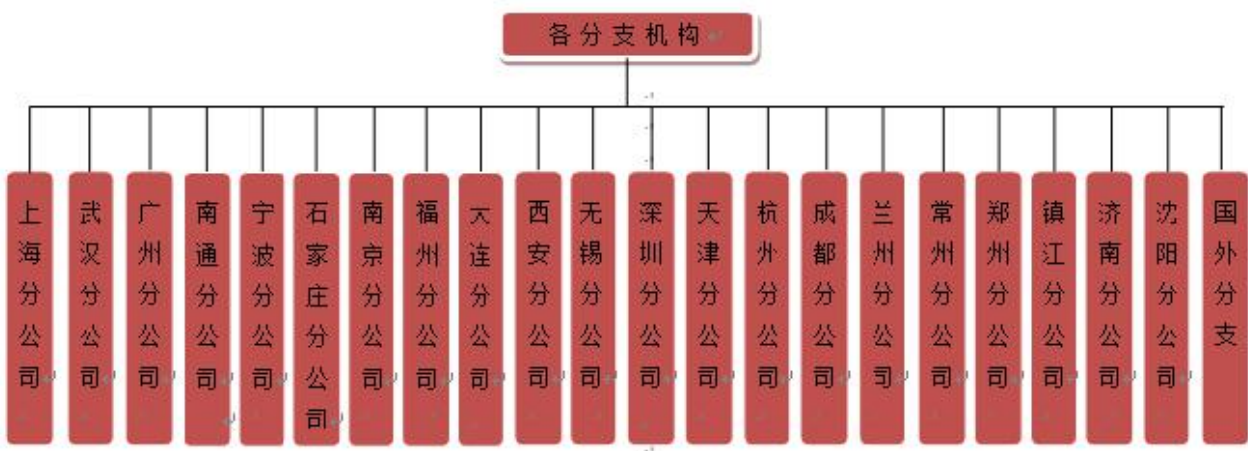


图 4

2.2 开展的各项业务及发证数量

2016 年，北京联合智业认证有限公司累计为近万家国际、国内企业提供认证服务，截止目前有效认证证书 15000 余套，同时提供注册审核员与内审员培训，每年为近万名学员提供培训服务。安全生产标准化工作稳步推进，2016 年度安全生产标准化工作覆盖区域涉及北京地区 12 个行政区及两个市级行业，全年为 800 余家企业提供了安全生产标准化等安全业务领域的技术服务。

2.3 人力资源与认证业务的匹配情况

截至本报告公布之日，公司在职员工总数 372 人，其中，公司总部管理人员 130 人，分公司管理人员 120 人；专职审核员 217 人，兼职技术人员 1 千余名，人力资源配备充足，能够满足公司认证业务的发展需要。

2.4 财务状况及财务审计情况

- 2.4.1 截至 2016 年 12 月末公司资产总额为 4748 万元；
- 2.4.2 2016 年度公司销售收入 8028 万元；
- 2.4.3 2016 年度公司纳税总额为 597 万元。

3. 社会责任管理体系和制度的建立情况

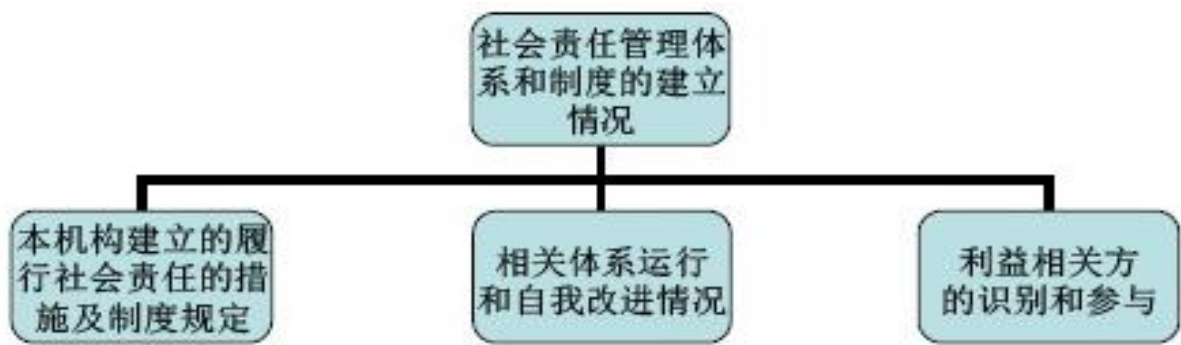


图 5

3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

3.1.1 明确社会责任领导机构

2016 年，依据公司具体工作安排，总经理办公室继续作为履行社会责任的日常办事机构。

3.1.2 建立、优化履行社会责任管理体系

2016 年，根据“CNCA 认证机构履行社会责任经验交流及行政审批和监管政策培训班”的文件精神和要求，我公司于 2016 年 7 月份再次开展了对《履行社会责任的工作规定》的梳理，并完成了制度优化，优化了公司社会责任管理体系、措施、制度与流程，建立并完善了公司社会责任管理与实践的长效机制，并指定了专人负责相关工作，对涉及的各方面工作纳入到月、季、年度的考核当中，从而强化了社会责任的执行力度。

3.2 利益相关方的识别和参与度

我公司对利益相关方进行了有效识别，并积极促进相关方在公司发展及履行社会责任方面的参与度。

(1)2016 年 1 月 23 日，联合智业集团在西藏大厦大宴会厅隆重召开了“联合智业 2016 年度春节联欢会”，联合智业集团及各子公司全体员工（含分公司及专职审核员代表）、员工家属

代表、行业顶级专家、顾问及各界人士共 300 多人共同参加了此次大会。共同分享了公司的发展对社会、对个人带来的意义，联合智业集团董事长陈勇博士以“文化与智力、责任与资源、部落与个人”为主题生动阐述了联合智业是一个对客户、对员工负责任、有担当的当代部落。

(2) 2016 年 6 月 25 日至 26 日，北京联合智业认证有限公司 2016 年度分支机构年会在大连香洲花园酒店召开，公司主要领导，以及各分支机构负责人及骨干人员参加，共同探讨研究了认证认可行业形势和发展趋势，认证创新、认证信息化、专业化等工作，以及如何与实际工作相结合从而引领行业发展、推动行业进步。

(3) 2016 年 4 月 9 日，北京联合智业认证有限公司 2016 年度审核员年度会议在公司总部召开。本次会议主题主要围绕“行业动态与发展趋势”、“联合智业发展方向”、“公司年度工作回顾与展望”三方面，本次会议使全体审核员统一了思想，清晰认识到国家政策放开面临的机遇与挑战，深刻理解自身的责任感与使命感，更加坚定了大家为认证事业贡献力量的决心和信心。

(4) 2016 年 7 月 8 日，联合智业集团年中工作会议暨成立十九周年庆典活动在京津冀协同发展示范区——美丽的曹妃甸隆重举行，联合智业集团领导层、嘉宾及公司相关业务负责人及骨干成员共 120 多人参加了本次活动。会上回顾了联合智业集团十九周年的坚实历程，分享了集团发展过程中的经验与感悟，阐明了联合智业集团的新定位与未来方向。联合智业已形成由集团总部、智库机构、投融资机构、高技术服务企业等组成的“1+2+n”经营模式，成为了全国唯一开展“全面研究规划+综合投资引资+整体品牌建设”的城市发展平台。

(5) 2016 年 10 月 30 日由北京联合智业集团发起并组织举办了首届城市发展峰会暨 C30 城市发展联盟成立仪式(下图 6)，十多家包括世界五百强企业与著名机构的联盟成员单位主要负责人参加，一百五十多嘉宾成员出席会议，参会人员大多来自城市政府、大型企业、知名金融机构、全国性社团、知名大学、高端研究机构。



图 6 C30 城市发展联盟成立仪式

C30 联盟的成立是中国城市发展的“创新型新引擎”，联盟的责任与目标就是要助力城市发展，从规划与推动城市政治、经济、文化、社会、生态文明全面综合发展五位一体的高度开展工作，发挥“联盟”凝聚力与创造力，30 个左右核心联盟成员将利用平台的资源精诚携手，未来全力推动 30 个左右的城镇健康发展。

利益相关方参与工作还涉及到很多客户服务活动，将在“4.4.1 提高客户服务质量”章节中进行介绍。

4. 履行社会责任情况及绩效评价

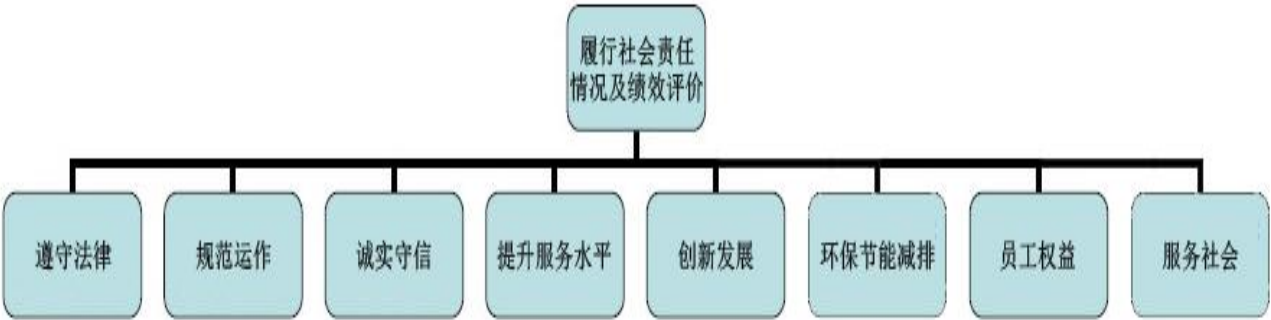


图 7

4.1 遵守法律

4.1.1 自觉遵守法律法规，持续加强培训学习

我公司在经营管理过程中，始终以国家、行业法律法规为准绳，严格遵守相关法律法规，包括：《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《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，自觉接受政府、消费者和社会的监督，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。

2016 年共组织相关法律法规政策培训 17 次，内容涉及对员工的职业要求、行业作业要求、职业健康、员工福利等方面。

(1)2016 年 2 月 17 日，联合智业安全发展中心召开了专题会议学习《天津港“8•12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故调查报告》，会议详细介绍了天津港“8•12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故的基本情况、事故经过、事故原因及性质、事故责任分析及处理建议、事故防范和整改措施建议。会议提出安全发展中心必须严格规范从事安全评价和安全生产标准化相关业务的技术服务标准，确保每一个安全评价项目或安全生产标准化项目的工作质量，对工作中发现的问题依法依规认真对待，发现重大危险源及时督促企业进行登记备案，本着对政府、对企业、对联合智业公司高度负责的原则，一丝不苟、精益求精、科

学严谨地做好安全生产的技术服务工作。

(2)2016 年 3 月 19 日，我公司组织举办了“能源管理体系专业技术”培训，通过对审核能源体系中关于能耗如何核算及相关节能技术知识点的讲解，使审核老师对能源专业技术等方面的理解的准确性大幅度提高，且对审核过程中的问题点的解决方法有了明确的认识；重点及难点的过程分析，加强了审核员对概念的理解，对审核员在审核中结合专业审核的技能逐步提高有较大的帮助。

(3)2016 年 3 月 23 日，针对新版《中华人民共和国认证认可条例》，我公司组织了相关知识的培训，在过程中对相关知识进行了充分的讨论和理解，使参会人员条例变化部分，有了充分的了解和认识，为更好的落实认证认可条例奠定了良好基础。

(4)2016 年 12 月 17 日，为更好的理解和运用职业健康安全管理体系标准，从而提升审核人员的专业技术能力，逐步提高审核作业质量，我公司结合当前安全法律法规要求，组织举办了“关于职业健康安全知识”培训（下图 8），组织全体职业健康安全管理体系审核员进行 OHSMS 审核相关健康知识的培训。



图 8 我公司组织举办职业健康知识培训

4.1.2 结合行业法规，建立完善和实施卓越管理体系

公司以《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中华人民共和国安全生产法》等行业法规为依托，建立了保证公司规范经营、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卓越管理体系，建立并有效施行对获证组织的监督措施，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管理支撑。

为提高卓越管理体系文件对公司经营管理的作用，截止至 2016 年 12 月，全年共优化完善了 139 个制度，形成由 314 个制度构建的卓越管理制度体系；同时，持续推进在法人治理

建设方面的制度建设工作。

为确保卓越管理体系的有效运行，2016 年对制度监督工作进行了全面梳理，在公司范围内开展制度日日巡查工作，每月通过部门自查、主责检查及专项检查等方式，确保了制度的执行与落地，形成了以制度为依据的工作理念，进一步促进了制度的优化与管理工作的改进。

4.1.3 以法律为规范，建立管理体系，实施有效管理

(1) 自觉遵守认证法规，有效实施质量管理体系

2016 年我公司依据认可相关规范要求，组织学习识别规范中的新要求，以 CNAS-CC01、ISO9001:2015、ISO14001:2015 转换为契机，对公司质量管理体系文件进行全面升级，确保了质量管理体系文件的精炼化、严谨性，执行更为有效。

我公司通过有效策划并组织实施的总部与分公司的年度内审与管理评审，对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行了全面监督检查，并对检查出的问题举一反三，按纠正措施的要求进行整改，体系运行中的不符合认可规范的风险得到控制与解决，保证了公司的质量管理体系自我监督改进机制按照认可规范的要求建立与运行，为公司质量管理体系的持续提升起到了良好的促进作用。

(2) 运用法律法规，加强与规范对分支机构及审核人员的管理工作

通过对分公司涉及的法律法规风险的梳理，进一步完善分公司管理的相关制度，同时为进一步加强分公司的管理和对分公司制度的培训与执行的监督，定期组织分公司管理人员培训，规范认证工作行为，通过内审及分公司监督走访等方式，确保各分公司与公司总部体系运行的一致性，以及业务开展的规范性与内部管理的有效性。

为进一步深入贯彻公司“守法”经营理念，全面推进公司法律法规库的建立，给审核员和管理人员工作提供必要的法律法规支撑。同时，持续开展审核员“每周一法”、“每月一研讨”等活动，促进审核员严格按照公司要求开展认证工作。

(3) 优化质量目标考核，提升认证质量

2016 年为确保体系运行的有效性与质量监督，对质量目标考核工作进行了全面优化，通过目标的有效分解，落实到部门，与经营计划考核形成联动机制，促进质量目标的实现，以保证认证工作的质量持续满足要求。

4.1.4 建立法律管控长效机制

我公司始终深入贯彻“守法”经营理念，持续开展认证业务风险分析、评价与管控的各项措施。建立健全了《法律风险防范体系》，全方位的开展风险管控工作。建立完整的风险管理组织架构是有效贯彻全面风险管理制度体系的重要保障；建立适应认证行业与企业整体管理水平相扶持的法律风险管理体系，着重对风险的量化评估；加强风险管理人才培养和储备，是充分发挥全面风险管理作用的必然要求，全面提高法律风险防范水平，合理有效地管控企业面临的法律风险，实现公司经营的可持续稳定发展。

2016 年完成了对已识别的法律风险，包括“法人治理结构”、“新产品研发与知识产权保

护体系”、“合同风险防范体系”、“人力资源法律保障体系”、“合规法律风险防范体系”、“分支机构法律风险防范体系”、“财务法律风险防范体系”、“公司法律风险预警机制”、“公司法律风险救济机制”、“公司法律培训机制”、“公司法律风险年度评估报告机制”等 11 个模块的法律风险防控体系的建立健全，针对梳理的可能存在的风险点，在相应的卓越制度中进行明确，制定控制措施，确保了法律风险管控机制的有效落地。

2017 年将在“公司法律培训机制”的建立上进一步推进与优化，持续有效的确保公司的法律风险防范体系有效运行，并为公司经营工作保驾护航。

4.1.5 反不正当竞争，把法律法规落到实处

我公司严格执行中国认证认可协会发布实施的《认证证书转换备案办法》、《认证证书转换实施指南》，通过提高外机构转入门槛等方法，坚决杜绝外机构随意转入。同时公司规定，对于因违规被主管部门撤销、暂停的认证机构，公司拒绝接收从该认证机构转入的项目。设置专人对于转入证书进行核查，确保满足行业及公司要求后，才允许转入我公司。

4.1.6 严禁恶意自某一机构大量转入审核人员

公司严把审核员入口关，严禁自某一机构同时期大量转入审核人员，同时要求分公司员工全部与公司总部签订劳动合同，分公司员工的入职、评价、任命、离职等员工关系由公司总部统一管理，实行先北京总部批准入职后属地化缴纳社会保险的内部管理模式。

4.1.7 全面开展治理商业贿赂专项工作

我公司在企业文化的经营理念中，将“守法”作为最基本的要求，不断的对全体员工进行宣传教育，并在公司制度中明确商业贿赂的处罚措施。2016 年公司以“产品推进与全面建制”为主题，在前期治理商业贿赂专项工作基础上，结合贯彻中央十八大精神，进一步加强对员工的法制教育，强化法律意识。

4.1.8 反商业欺诈行为

我公司通过《公开文件》、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的权益，包括价格、客户服务等。通过《公开文件》的标准收费、监审/再认证通知书上的具体收费，公开与客户密切相关的价格，以防止客户受到商业欺诈；公司所举办的相关客户服务活动，及时在网站予以公开，并以电话、传真或短信的方式通知企业；监审通知书上明确写明，如果企业收到任何与我公司相关的信息，需及时与我方进行确认。我公司通过各种途径公开与客户密切相关的权益。

4.1.9 自觉接受社会各界监督、赢得社会肯定

我公司将自觉接受社会各界监督工作纳入常态化，在经营中自觉接受消费者、社会的监督，自觉接受消费者向主管部门的申投诉意见，并开通申投诉热线自觉接受各方监督，以确

保维公委工作的公正性，保证监督到位。

公司采取 400 服务热线、微信公众号、网站、监审/再认证联络、现场审核等多种方式告知消费者公司相关信息，主动接受消费者的监督。同时公司严格执行消费者申投诉处理流程，各相应部门在收到申投诉信息后，及时将相关信息反馈给合规管理部，合规管理部按照公司制度要求及时组织处理，处理及时率 100%。

我公司在接受各界的监督的同时，也得到了社会的认可，2016 年 1 月喜获由北京市科委等多家单位批准颁发的“国家高新技术企业”认定资质证书，成为国家高新技术企业。

2017 年 1 月 7 日上午第二届北京新经济组织发展高峰论坛暨非公有制企业履行社会责任评价活动发布会在京举行，联合智业集团荣获“2016 年北京非公有制企业履行社会责任百家上榜单位”荣誉称号。

4.2 规范运作

公司要树立良好的社会形象，提高认证公信力，就必须建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，建立并有效施行对获证组织的监督措施，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。

公司现有的维护公正性委员会，作为认证业务公正性的监督部门，发挥了积极有效的作用，2016 年 5 月 28 日，北京联合智业认证有限公司第四届第一次维护公正性委员会会议在西藏大厦召开，审议了包括：《公司 2015 年度工作总结及 2016 年工作计划报告》、《公司 2015 年度财务决算及 2016 年度财务预算的报告》、《公司 2015 年质量目标完成情况》及《公司 2015 年度认证风险分析报告》、《关于报请 2016 年度 CNAS 和 UKAS 评审》等相关报告，通过了《关于维公委增补更换部分委员报告》，充分发挥了维护公正性委员会的监督职能，2016 年度维公委委员对 4 个的审核现场进行认证工作的监督。

2016 年 7 月—9 月公司接受了两次 UKAS 针对 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015 的标准转换评审，以及 ISO/IEC17021: 2015 转换与年度监督认可评审，两次评审均获得了 UKAS 的好评并顺利通过，进一步促进了公司在认证业务的持续改进与不断提升。

2016 年 11-12 月，公司北京总部及 6 个分公司，接受了 CNAS 的年度评审与 CNAS-CC01 的转换评审并顺利通过，公司规范的运作获得了评审老师的认可。

4.2.1 开展合规风险管理

2016 年公司对合规法律风险防范体系进行系统化梳理，修改完善并监督落实《合规监督实施方案》、《合规监督实施细则》等相应制度，全面梳理并推进合规监督工作，明确了合规监督检查的 16 项工作，包括滚动内审、客户曝光、案卷抽查、现场监督检查等，每月、每季开展相应的合规监督活动并汇总，针对发现的问题跟踪验证，监督结果纳入经营计划考核中，监督管理形成了有效闭环。

对合规风险持续进行分级管理，对合规风险进行了重新梳理，针对不同级别的风险制定

了相应措施，及时获取有效的行业合规相关信息，不断更新完善合规风险控制措施，实现认证业务合规风险的动态管理，确保公司认证业务可能出现的风险在管控范围内。

4.2.2 卓越管理体系完善与改进

为进一步提升公司科学化管理工作，2016 年公司持续对卓越管理体系进行了完善和优化。

(1) 强化制度建设，推进规范管理

全面推进公司卓越管理体系制度的优化与完善，截止 2016 年底，卓越管理体系已基本建立并完善，公司已发布并执行的卓越管理体系有效制度共 314 个，2016 年度完成拟制和优化 139 个，各项工作有规可依、有章可循，形成了一套用制度管权、按制度办事、靠制度管人的管理体系和运转模式。

2016 年换版管理体系文件 3 套：信息管理体系文件 B 版、信息管理体系文件 C 版、管理体系文件 F 版；修改体系文件 148 个，管理体系文件 129 个；使体系文件更加系统完善，以指导工作的一致性，有效提升了体系运行水平，管理更加科学，工作更加规范有序，员工队伍的整体素质明显增强。

(2) 梳理工作流程，完善岗位标准

为进一步提高工作效率，实现精细化管理，从岗位入手，有针对性的逐个召开岗位分析会，明确岗位职责与工作要求，使岗位员工明确岗位工作任务与标准，进一步推动了公司制度的完善，截止 2016 年底已发布执行岗位说明书 108 个，覆盖目前在岗人员。

(3) 运用科学管理手段全面提升管理水平

制度建设及业务流程梳理的实施，对公司发展起到了优化环节、提升效率、控制风险、集成资源，实现决策程序化、工作流程化的作用；进一步提升了管理绩效，实现了企业的科学管理，全面提升管理水平。

4.2.3 运用卓越管理体系对获证组织实施监督

公司运用卓越管理体系对获证组织实施监督措施，主要通过《客户监督审核、再认证联络工作规定》、《证书状态管理规定》、《客户分类管理规定》等制度入手进行监督管理，并根据 2015 年的实施效果，于 2016 年对制度进行了优化完善。

(1) 严格执行《客户监督审核、再认证联络工作规定》，按照文件要求进行获证客户的监督审核和再认证联络工作，过程中关注获证组织的相关信息变更，便于公司动态掌握组织的相关变化，实施获证组织监督，确保体系证书的有效性。

(2) 严格执行《证书状态管理规定》，确保证书状态办理、上报符合相应法律法规、认可规范、认证机构公平竞争规范的要求，有效掌握获证客户认证审核动态，实时上报获证组织的证书状态，实施获证组织监督管理。

(3) 严格执行《客服分类管理工作规定》，对获证组织按照行业、规模、风险等属性进行分类，按不同类别做好客户服务工作，满足客户相应的需求的同时，也便于有针对性的实施获证组织的监督管理。

4.2.4 促进分公司认可评审，提升分公司运行水平

为进一步促进分公司规范运行，确保体系运行的一致性，2016 年公司有效策划并安排公司核心管理人员对 20 个分公司进行了年度内审，同时有 6 家分公司接受了 CNAS 的年度认可评审，全部顺利通过评审。通过评审工作进一步提高了分公司的管理水平，并促进分公司各项工作的持续改进。定期组织分公司工作沟通会，梳理并优化分公司与公司总部接口，不断提高工作质量与工作效率，促进分公司守法合规，规范运营，提高客户满意度。

4.2.5 认证有效性关键要求与指标控制

2016 年公司继续实行认证有效性关键要求与指标考核制度并进行了优化完善，依据《质量目标考核细则》和《质量管理体系建设奖惩细则》2 个全面成熟的制度，对识别出的认证有效性关键要求与指标，分解落实到认证业务的各个环节与各相关部门，制定出了认证有效性关键要求与指标管理措施，按月、季、年度进行指标考核，其中的小企业人数、专家使用率等风险指标控制在继续呈逐渐下降的趋势，基本达到了预期的结果，对认证有效性风险控制已显见成效。

合规管理部设置专岗持续对获证客户的曝光情况进行信息收集和处理，每天登录国家质量监督检验检疫总局及其连接的地方质监局，国家安全生产监督管理总局及其连接的地方安全生产监督管理局，中华人民共和国环境保护部及其链接的地方环境保护厅等网站，收集到产品质量曝光信息、资质注销信息、事故曝光信息、环境污染曝光信息，甄别出我公司（包括曾经）认证企业 195 家，会带来风险的企业 125 家；根据问题的严重程度，分别开出了信息沟通单和问题解决单进行处理，要求企业进行整改，并监督企业进行整改，包括：不合格品的处置、原因分析、整改措施及整改措施的持续有效性等。

4.2.6 分公司管控机制的实施

2016 年拟制《公司总部对分公司管理的工作规定》，并再次对《分公司分类管理工作细则》进行优化，以在确保分公司规范运营的基础上，不断促进分公司的发展壮大。同时，为规范分公司运营，公司于 2016 年对已发布的文件进行全面优化，通过制度的不断优化，确保分公司规范、有序的开展经营管理工作。通过制定《办事处管理工作规定》、《分公司分类管理细则》、《区域项目经理管理工作规定》等文件，以规范公司对分公司的分类管理，加强对分公司监督管理，并通过定期召开分公司开放式会议的形式，解决分公司工作中遇到的问题，确保了公司各方面工作要求与部署的及时准确传达，以推动分公司业务有序、快速发展，大力支持并鼓励分公司开展公益活动回报和服务社会。

4.2.7 全面推进与提升考核机制

截止 2016 年底，公司 86%的基础岗位纳入考核体系，促进岗位员工按照公司制度要求开展相关工作；2016 年，继续发挥对部门负责人及以上人员目标考核的作用，将考核作为公司发展的助力器，对部门负责人及以上人员目标责任考核机制进行全面梳理，对《目标责任考

核工作规定》进行了优化，使相应人员的目标责任更为明确，关键考核指标的提取更为科学有效。

2016 年继续推进事业部的考核机制，持续优化了《事业部管理与考核细则》、《事业部经营计划考核工作细则》等事业部的考核制度，进一步健全了考核体系，公司全面优化升级，以构建统一规范的事业部经营计划考核管理模式，确保事业部经营目标的实现，促进事业部经营管理工作的提升与改进。

4.2.8 审核人员考核与能力管理

审核人员作为认证审核的作业团队，其行为与能力决定着认证工作的质量，因此对审核人员的管理尤为重要。2016 年为继续加强对审核员工作行为与工作质量的管理，公司发布实施了《审核组长考核细则》，每季度对审核组长的工作行为与质量考核更为明确，有效推动审核组长提高对审核组的管理意识，提升责任感与使命感；公司建立了审核员诚信档案，对每个审核员年度诚信状况进行评分，并将结果上报 CCAA。

在加强对审核员考核的同时，公司大力推进审核员队伍的能力提升与确认工作。2016 年上半年，结合新版 ISO9001/ISO14001 标准转版，对是否能够按照新版标准的要求进行审核的审核人员能力进行了确认。同时，在公司内分别组织开展了“每周学法规”、“每月一研讨”等研讨会，并通过审核员季刊的形式，加强与审核员的信息交流，并不断促进审核员提高专业能力与审核能力，更好地为客户提供增值服务。

4.3 诚实守信

企业要实现可持续发展，就必须自觉遵守社会公德、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、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

4.3.1 诚信经营的理念与制度保障

诚信经营是一个公司的基本价值观，公司通过公开文件的标准收费、监审/再认证通知书上的具体收费，公开与客户密切相关的价格，以各种途径公开与客户密切相关的权益，有效防止了客户受到商业欺诈行为的侵害。

4.3.2 确保获证客户信息的真实性

公司通过多种途径和措施来确保获证客户信息的真实性，具体措施如：

- (1) 每月 15 日前应对上月 16 日至月底新发证书及年度确认书的获证客户进行回访，每月 16 日至月底前应对当月 1 日至 15 日新发证书及年度确认书的获证客户进行回访；
- (2) 总部业务中心综合岗/分公司外联部客户服务岗应对记录表中的内容逐项进行回访，同时重点记录获证企业名称，接受客户回访人姓名，职务，联系方式、回访方式、审核组成员、审核时间，了解获证客户对认证过程服务的满意程度与相应需求，包括但不限于：证书、

审核报告、发票是否收到，证书内容是否有错误等；

(3) 客户回访时间一般安排在工作日的黄金时段，如上午 9：30-11：30；下午 14：00-16：30，或根据回访客户所在地区作息时间表进行适当的调整。

4.3.3 确保员工身份与素质条件的真实性

公司人力资源部通过做背景调查、网上核实等途径，对所聘用的工作人员从教育背景、工作经历等进行专项核对确认，以确保聘用人员身份及个人能力背景的真实性，进一步为认证公司开展提供合格的人力资源保障，对于查实不符的人员，公司一律给予严肃处理。2016 年度核查覆盖率均为 100%。

4.3.4 对认证相关方（认监委、认可委、协会、地方两局等行业主管部门）的诚实守信

2016 年，对主管部门的监管工作积极配合，在日常监管的基础上，对质量、环境、职业健康等管理体系获证企业的体系运行情况、内部经营管理情况、认证机构现场审核情况、认证证书使用宣传情况及获证企业符合相关法律法规的情况等进行重点检查。一方面，立足于加强内部管理，采取月度滚动内审、加强审核现场监管力度、加强对获证组织的监管等方式进行自查，对反馈的情况进行汇总分类，对问题进行整改并制定了措施，制度上加以明确和完善；另一方面，对认监委网格化检查、认可委专项审核及确认审核、地方两局检查的问题进行了妥善处理，自我监督、自我发现、自我完善。根据主管部门的要求，及时、客观的上报相应数据，确保数据真实有效。

4.3.5 积极应对客户投诉

公司始终以顾客为关注焦点，重视顾客信息的反馈，对于发现的问题及时有效给予解决，主要有以下几个方面：

(1) 公司开通有 400 客户服务热线，建立有完善的投诉管理制度及投诉报送处理流程。

(2) 对获证组织问题曝光的责任

根据《管理体系认证机构要求》和本着对社会负责，对客户负责和对消费者负责的原则，我公司设置了专岗，时时关注包括国家质量监督检验检疫总局及连接的各地方质监局、国家安全生产监督管理总局、国家食品药品监督管理局、中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国环境保护部、北京市住房和城乡建设委员会、各地工商管理局等官方网站上查询与收集我公司获证客户质量信息曝光情况，主要关注资质注销、产品质量通告、违规经营企业的通报等曝光的信息；只要是我公司的认证客户我公司都要针对曝光的内容进行 100% 调查处理，对确有产品质量问题、法规执行问题等的企业，公司针对曝光问题的内容、性质与程度，采取注销、暂停认证证书等处理方式，在要求客户整改验证有效的情况下才准许恢复认证证书的使用、对获证客户的认证质量起到了有效监管，保证了认证证书公正、有效性。定期在国家及地方相关的 111 个网站中，搜集事故曝光信息、产品通告信息、资质注销信息、安全、环境等通报曝光信息，在这些被曝光的企业中，甄别出我公司获证及曾经获证客户共

195 家，其中 125 家证书有效（或暂停中），按照公司的管理流程开出问题处理单和信息沟通单，全部进行了相应的处理。

4.3.6 行业自律

(1) 对人员转会，公司严格履行协会关于人员转会的要求与流程。

(2) 对项目转会，公司严格执行价格规范，严格按照《认证证书转换监督备案办法》执行；对于认证机构因违规被协会撤销、暂停的认证机构，公司拒绝接收从该认证机构转入的项目。

4.4 提升服务水平

我公司将履行企业社会责任与组织管理体系有机融合，积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

全面开展“UICC 客户增值服务活动”，并将“审核组长推广获证客户增值服务活动工作”纳入年度工作的重点内容，旨在向获证客户赠送中国标准网院网络视频学习卡并指导其学习的增值服务活动，为获证客户提供学习平台，促进体系运行的有效性，同时公司加强对管理人员和审核员服务意识的培训，规范服务行为，提升服务质量。

4.4.1 提高客户服务质量

(1) 自 400 客服热线开通以来，总部业务中心相应岗位对客户热线反馈问题进行及时有效的处理，总部客服岗及分公司相应岗位人员根据公司制度要求进行客户回访，对所有新获证客户进行初审、再认证、监审回访。2016 年共完成客户一次回访 15000 余家。

2017 年将持续进行对客户增值服务活动过程中的反馈信息识别统计，分析获证客户体系运行情况，并制定相应的措施对获证客户进行管理。

(2) 对证书状态的管理进行了改进，及时将证书信息上报公司及主管部门网站，证书状态变更及时率达到 100%，确保客户能够及时查询。

(3) 2016 年 1 月至 6 月，根据北京市安监局的工作要求，联合智业认证有限公司本着“求真务实、优质高效”的原则，历时 6 个月在 30 家竞争企业对手中脱颖而出，圆满完成“一企一标准，一岗一清单”企业帮扶工作，在此次活动中帮扶企业共计 70 余家，取得优异成绩。

此项目切实推动了企业安全生产主体责任落实，解决了企业隐患排查“不愿查、不会查、不治理”等问题，获得主管部门高度认可；同时树立了联合智业良好的品牌形象，宣传了企业的经营理念，提高了公司安全生产技术服务工作质量，推动公司安全生产技术服务领域研究工作向精细化、精深化和专业化方向发展。

(4) 2016 年 3 月，联合智业认证有限公司为清华大学进行了能源管理体系审核工作，助力清华大学节能体系工作的建立。清华大学作为国内知名重点高等学府，积极响应国家“十三五”创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以建立完善的能源管理体系作为提高能源利用效率、降低学校运营成本、实现学校绿色节能目标的重要举措，充分发挥了高校在建设节约

型社会方面的示范引导作用。

4.4.2 与地方主管部门合作，提供技术支持

(1)2016 年 1 月 26 日，在北京市安全生产监督管理局召开“一企一标准一岗一清单”编制试点工作会议上，联合智业认证有限公司李庆伟副总经理作为 30 家安全中介机构的唯一受邀代表进行了发言，联合智业将按照市安监局的部署要求，凭借高素质的人才队伍和严谨务实的工作态度，进一步发挥安全技术服务优势，推动安全生产技术服务工作向专业化、精深化发展，获得安监局领导及各参会单位的高度认可与响应。

“一企一标准，一岗一清单”工作是北京市“四化三体系双基”中的隐患排查治理体系的一个重要组成部分。它是北京市安全服务机构为企业安全生产提供“一对一”服务，深化安全工作的一个重大举措，是安全生产标准化创建工作的深化与升级。北京市从 2016 年开始，连续三年开展“一企一标准，一岗一清单”的创建活动，初步建立北京市隐患排查治理体系，为北京安全生产工作保驾护航。

(2)2016 年 6 月 2 日，联合智业认证有限公司受北京市新闻出版广电局公共服务处委托，开展 2016 年度文化委系统的应急演练技术服务工作，组织召集了北京市东城、西城、朝阳、海淀等 12 个区文化委负责人，在北京市新闻出版广电局正式启动了 2016 年度文化委系统的应急演练活动。联合智业高素质的人才队伍、丰富的应急演练实战经验和严谨务实的工作作风，获得了评标专家组的一致认可与高度赞扬。

(3)2016 年 6 月 29 日，联合智业认证有限公司助力丰台区商务委员会，应丰台区商务委员会邀请在冠京饭店一层会议室对丰台区 60 家企业的 102 名负责人和安全员举行了一次针对 2016 年安全生产标准化三级创建及安全生产月专题培训会，成功组织了三级标准化创建及安全月培训会。通过培训，解决了企业安全生产标准化工作“干什么”和“怎么干”的问题，企业的主体责任更加明确，为未来企业安全管理体系的完善，生产安全事故有效地遏制，将起到推动作用。

(4)2016 年 7 月 25 日，联合智业认证公司以专业技术能力，高质量的优质服务正式成功与房山区安监局签约“房山区安全生产标准化项目”。联合智业认证公司安全发展中心李庆伟副总经理表示，公司将通过帮助企业建立安全生产责任制、制定安全管理制度和操作规程、排查治理隐患和监控重大危险源，使企业建立健全安全防范机制，推动企业持续加强安全生产规范化建设。

4.5 创新发展

我公司围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

4.5.1 产品创新

我公司不断加强新产品的研发，从客户需求角度改进审核服务，研发客户真正需要的认证、评审、评价产品，让客户需求成为产品创新的原动力。

2016年3月9日，联合智业正式获批成为工业和信息化部批准的两化融合管理体系贯标咨询服务机构。

2016年4月18日，联合智业认证公司正式获得北京市住房城乡建设委员会、北京市经济信息化委员会正式批准成为北京市第一批绿色建材评价机构。

2016年6月12日，联合智业认证有限公司经国家认证认可监督管理委员会批准，正式获得信息安全管理体系统认证业务资质（ISO27000）。

2016年6月17日，联合智业认证有限公司顺利通过了业务连续性管理体系在国家认证认可监督管理委员会的资质备案。

2016年11月23日，我公司经国家工业和信息化部批准成为全国第一批、北京市唯一的工业节能与绿色发展评价中心。

4.5.2 管理模式创新

(1) 组织机构创新

根据公司战略发展及经营管理需要，为全面提升经营管理效率与效果奠定基础，逐步形成“综合管理平台+N个事业部”的运营模式，公司于2016年分三个阶段对于组织机构进行全面升级，为综合管理的提升与生产流程的再造，提供了有力的组织支撑。

(2) 生产流程再造

根据公司业务发展战略要求，为满足市场需求，提高市场竞争力，提升生产效率，2016年，组建新的运营部，全面梳理了岗位工作流程，进一步提升了工作效率。

(3) 信息化创新

2016年全面推进办公自动化工作，OA办公系统的全面使用，使管理工作更加便捷、有效。

2016年全面实行“审核档案电子化”，逐步推广远程阅卷模式，提高阅卷效率与评定质量。

2016年安全业务全面启用信息化系统，进一步便捷了业务管理流程，提升生产效率。

4.5.3 业务拓展

2016年，继续通过发展分支机构业务模式拓展国内业务，同时，在公司取得新资质的基础上，积极开拓相关领域的业务，取得了显著的成绩。

2016年1月，北京联合智业认证有限公司获得河北省安全生产协会颁发的理事单位会员证书。这标志着北京联合智业认证有限公司正式成为河北省安全生产协会的理事会员单位之一。加入河北省安全生产协会，将有利于促进我公司与河北省行业内的相关组织、单位、大专院校等进行沟通交流与合作，进而为我公司在河北省乃至全国安全生产、技术、管理等领域发挥更大作用提供了平台和空间。

2016年6月6日，联合智业认证有限公司沈阳分公司在中国国家认证认可监督管理委员会《认证认可业务信息统一上报平台》备案成功，标志着联合智业第21个分公司已正式成

立运营；

2016年8月9日，联合智业与江苏中兴西田数控科技有限公司正式签署第一个两化融合管理体系合同，并隆重召开了两化融合管理体系贯标启动大会，标志着联合智业两化融合新资质业务在市场开拓方面的突破，为全面推进两化融合市场工作打下了良好基础；

2016年9月底前，联合智业认证公司自获取北京绿色建材评价机构（1星级、2星级）后，随后在内蒙古、湖北、云南先后申请备案；

2016年9月底前，联合智业认证公司自获取信息技术服务管理体系资质后，在南通、济南、广州、深圳等地区的ISO20000市场得到快速拓展；

2016年12月8日，北京联合智业认证有限公司助力两大国际物流集团（中外运—敦豪国际航空快件有限公司、联邦快递（中国）有限公司两家国际物流集团）能源管理体系建设。两家集团公司均成功通过审核，并获得联合智业认证公司颁发的能源管理体系认证证书。

2016年，联合智业认证公司在成为河北省安全生产监督管理局安全生产标准化推荐机构后，在“京津冀协同发展”国家一体化区域发展战略指引下，继续深化公司安全业务走出去战略，顺势发展秦皇岛等地区的安全生产标准化评审业务并得到长足发展。

2016年，公司在拓展国内业务的同时，通过“引进来”、“走出去”业务模式，双向积极开拓国际业务。

(1)2016年6月12日，美国WQA的CEO Pauli Undesser 女士访问联合智业认证有限公司，双方就WQA金印认证业务市场开发与合作进行了洽谈，并对合作范围等核心内容达成一致意见，此次会议对于联合智业WQA项目自主开发业务的合作洽谈具有重要意义；

(2)2016年8月1日，联合智业认证公司与意大利业务代表Certiquality公司正式签署合作协议，并于9月份双方合作实施了第一个审核项目，标志着联合智业认证公司区域化战略（国际化战略）工作得到了进一步推进。

4.6 环保与节能

善待环境，促进社会和谐，是公司、社会共同的责任。

我公司积极加强内部管理，促进节能降耗，减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。保障部门定时巡检，杜绝跑冒滴漏现象。

公司及社会只有不断转换节能减排思维模式，加大节能减排的各项实施力度，发展可实现性低碳和循环经济，持续实现可利用资源的重复利用和梯次利用，并采用节能设备、实施技术和工艺创新等措施，提高能效，减少温室气体排放，实现可持续发展，扎实开展节能降耗并回馈社会，创造更多的就业机会，积极参与公益事业，完善与社区的沟通机制和渠道。

4.6.1 以环境管理体系认证为技术手段，改善获证组织的环境行为

通过EMS认证，获证组织环境管理体系的运行，减少了污染物的排放和对环境的影响。在认证工作中通过指导环境管理目标、指标、管理方案和运行控制对重要环境因素的控制，促进了获证组织的环境保护和节能减排工作。

4.6.2 公司内部有效落实节能减排工作

公司以建设节约型企业为目标，主动加大公司对承担社会责任与增强节能减排的责任感与使命感。

(1) 2016 年继续在公司内倡导绿色环保出行，保障部统一购买公交卡，为各部门公务出行提供便利，各部门公务外出办事人员也积极响应与配合，2016 年员工借用公交卡公务外出办事的明显增加，全年共计 103 人次使用公交卡出行。

(2) 由于行业特性，早期公司各部门办公用纸量相对较大，为减少纸张浪费，公司发出了使用二次用纸的倡议，并得到了各部门的积极响应，各部门均配有二次用纸存储箱，以便收集存储与使用方便。

2016 年，根据公司在公司内推进并实施全面网络自动一体办公系统，及全面构建认证公司信息化系统的要求。在借助公司 MIS 业务平台、企业邮箱等信息化手段的使用，推进无纸化办公进程的同时，在公司内全面推广三大电子系统，包括：电子档案系统、评价信息系统、OA 办公系统，使公司整体办公用纸量大幅度降低，实现了公司办公效率逐年提高，办公用纸量逐年降低的目标，为绿色办公，实效减排做出贡献。

(3) 保障部对水电能源使用上也提倡员工，增强节约意识，加强对节约水电能源等方面的宣传，通过员工的共同努力今年的用电量明显降低，且得到了有效的控制。2016 年用电量同比降低 15.5%。

4.7 员工权益

员工权益就是要遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。每年会定向从大中院校招聘实习生，创造更多的就业机会，结合我公司企业文化，给予晋升空间和发展平台，创造更高的社会幸福感，提高社会稳定性，回馈社会给予的信任与支持。

4.7.1 维护员工的基本权益，严格执行相关法律法规

我公司严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合公司实际，制定与其相配套的公司内部规定，每年对员工的社会保险及公积金缴纳基数在合规的前提下调整，对人力资源实行以人为本的原则进行科学、有效管理。

公司的工会组织不断吸纳新的员工成为工会会员，为全体会员提供劳动权益免费法律咨询服务，为困难和特困会员提供免费劳动权益法律援助。

4.7.2 保障员工休假权利

公司建立健全了《年休假管理规定》、《考勤管理规定》等各项制度。

(1) 执行年休假制度，加大休假人员范围，聘用的退休人员享受企业年休假。根据工作情况和职工意愿，每年安排职工休年休假。

(2) 职工享有婚假、产假和生育津贴，同时公司向结婚职工送结婚礼金，生育员工送礼品，享有丧假，同时公司向职工送慰问金。

4.7.3 员工健康管理

(1) 2016 年 10 月份起，聘请了专业的瑜伽老师到公司，每周为员工上一节瑜伽课，以缓解紧张的工作给员工带来的压力，该项活动在公司内得到了员工的积极响应，各部门员工都踊跃报名参与。每周一次的瑜伽课不仅使员工能够放松身心、缓解压力，同时也为各部门沟通交流提供了良好的平台，更加体现了联合智业“为员工创造幸福”、“创造事业质量和身心健康共同发展”的核心价值观！（下图 10 为瑜伽老师与学员互动）



图 10 瑜伽老师与学员互动

(2) 公司每日上下午各 1 次定时安排工间操活动，把工间操纳入公司日常工作管理中。

(3) 为确保员工身体健康，及早发现、预防和治疗疾病，2016 年 10 月-12 月，公司为公司全体正式员工办理了体检卡，员工可根据自身情况，就近选择体检中心进行体检，体现公司对员工的关爱、提升企业凝聚力。

4.7.4 员工福利保障

(1) 五险一金：按国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金，使员工获得必要的社会保障。

(2) 参加商业保险：上意外保险，为员工防范风险，增加保障。

(3) 组织春游或秋游：每年组织全体员工春游或秋游，愉悦身心，增进感情。

(4) 重大节日慰问：对三八节、中秋节等重大节日，为员工发放礼品。

(5) 月月生日祝福：每月 1 日为当月过生日的员工送去温馨的生日祝福及蛋糕卡一张，增强员

工的归属感与幸福感。

4.7.5 培训培养工作

(1) 内部培训：每月各部门组织对公司的制度进行培训，并对培训效果进行跟踪评价。不定时组织相关岗位员工对行业法律法规相关标准的学习。经常组织专项课题的培训与研讨。2016 年度共组织管理人员、审核人员的专业知识与技术的培训 23 次，内容包括：法律法规、业务知识、工作要求等，提升了员工的业务能力和综合素质。

(2) 外部培训：2016 年度先后 4 次邀请行业专家到公司给员工进行专项培训，包括能源管理体系能耗核算及节能技术培训、信息技术服务管理新版标准培训、信息安全管理培训、有效性审核培训等，以及技术领域划分等专业技术知识，提升员工的专业知识和业务能力。

(3) 提供多种途径加强员工的学习，充分利用公司内部和外部资源，在网络上进行课程培训，并通过远程视频系统加强与外地员工的培训与交流。

建立审核员之家登录平台，每个审核员可以通过个人账号登录后，了解公司最新通知、下载审核用表、查询法律法规，进行在线视频学习，截止 2016 年底，上传视频课程 16 个，主要内容涉及新入职员工的公司层级、部门级、岗位级培训；审核员培训，初步实现了管理人员岗前培训的网络化，同时提升了相应部门负责人内部培训的能力，基本实现员工培训的网络化。

公司为员工开通 E 学院平台，目前已有行业化和专业化面授课程近千个，视频课程 3000 余个，全面涉及通用管理、名家精品、质量、环境、安全、能源、节能减排、标准与标准化、企业管理等领域，均有国内顶级专家讲授，满足为不同岗位、不同人群提供的培训课程的需求。

良好学习环境，多种混合式学习手段，让员工可以合理的安排学习，保持学习的热度、保证学习的效果，从而规切实提高了岗位胜任能力，提升工作效率和管理绩效。再次体现了公司“培训创造价值、智慧引领未来”的管理理念。

4.7.6 奖惩机制

我公司通过奖惩机制有效调动员工积极性，实现员工和企业的双赢。

(1) 量化工作指标，所有工作任务均分解成可执行、可量化的具体任务项。

(2) 制定奖惩制度，2016 年根据上一年度奖惩效果优化完善奖惩制度 12 个，充分体现奖惩制度的公开、公平、公正。

4.7.7 审核人员专职化，专职审核员队伍逐步扩大

(1) 与每位专职审核员签订劳动合同，明确劳动关系，进一步稳定了审核员队伍，并不断促进审核员队伍的职业化。

(2) 持续推进审核员专职化，2016 年度我公司专职审核员占比达到 38.71%，专职审核员队伍逐步扩大。公司与每位审核员签订了《认证人员公正性及保密声明》、《保密及竞业禁止协

议》、《承诺书》，确保在法律层面上约束审核人员的行为。

(3) 依据国家政策要求，为签订劳动合同的专职人员缴纳社会保险，确保员工个人的保障。

4.7.8 积极吸纳员工参加工会，感受家庭温暖

(1) 联合智业在十多年的发展中，不仅加入地区工会组织，而且始终把工会工作作为一项重要工作内容，将“传播真知，传递信任，推动进步，创造幸福”的公司使命融汇到工会日常工作中，把为员工创造幸福作为一项使命，让员工感受到联合智业大家庭的温暖。

2015 年 11 月 5 日至 11 月 7 日，我公司倡议为重疾员工张宝玉爱心捐款，公司领导带头、在职员工、审核员、分公司均通过各种渠道积极筹集善款 92,150 元，委托公司工会转至生病员工。

2016 年 6 月 1 日，联合智业认证有限公司工会为重症患病员工张宝玉成功申请了朝阳区职工工会会员患重大疾病抚慰金 3000 元。

无论是捐款，还是为张宝玉同志申请工会抚慰金，都充分体现了联合智业对患病困难职工的关心与帮扶，在为患病员工聚集一份希望，成全一份勇敢与坚持的同时，也使员工及家人感受到联合智业大家庭的温暖，感受到领导与同事的关怀，感受到联合智业关爱互助的正能量！

(2) 加入地区工会组织、获得相应的荣誉称号

2016 年月，联合智业认证公司工会再次荣获亚运村街道工会的表彰，授予“模范职工之家”、“工会优秀干部”、“工会积极分子”等多项荣誉，陈勇董事长荣获朝阳区亚运村地区总工会授予的“2015-2016 年度亚运村街道优秀工会之友”称号，至此联合智业已自 2004 年起连续 12 年获得此项荣誉，充分体现了公司决策者对公司员工的关注，展示了联合智业工会工作取得的丰硕成果。

(3) 积极为员工办理工会会员手续，2016 年共吸收新会员 15 名，公司人力资源部定期发布会员活动信息，方便员工享有工会会员相应优惠待遇。

4.8 服务社会

4.8.1 积极开展公益服务进社区的活动

2016 年 8 月 23 日，联合智业认证公司与大兴区文化委员会，在北京联兴盛业印刷股份有限公司共同成功组织举办了北京市新闻出版广电局北京市 12 个区县的消防演练活动，获得了好评。

本次演练现场约有 150 余家大兴区企业进行了观摩，与会人员对我公司指导老师的专业技术能力给予了高度肯定，充分认识到安全防范专业技术工作的重要性，并通过实地演练增强了企业员工应对应急事件的风险意识，掌握了应急知识和处置技能，检测了应急预案的可操作性，有效地推动了企业安全生产标准化的建设工作；同时也再次展现了联合智业在安全生产领域的专业技术水平，彰显了联合智业的综合实力，提升了联合智业品牌影响力。同时也为联合智业积极履行“传播真知，传递信任，推动进步，创造幸福”的企业使命，传递企

业“为员工创造幸福，为社会创造幸福”的核心价值观注入了新的动力。

自 2012 年，国家卫生部定于每年 5 月第三周集中开展饮用水卫生宣传周活动。由卫生部发起，北京市疾控中心、卫生监督所联合举办，联合智业连续四年作为宣传周的第三方检测机构配合各区疾控中心、卫生监督所走进社区，为广大人民群众带来温馨的便民服务。

2016 年 5 月 16-20 日北京市迎来为期一周的“饮用水卫生宣传周”活动。此次活动中联合智业全程积极参与此次活动，意在为社区群众现场检测水质，讲解宣传饮用水卫生知识，增强全民饮用水卫生安全意识。得到了多个社区居民的一致好评。

此次“饮用水安全周”系列活动中，联合智业员工诚信热心、认真负责的工作态度，得到了社会各界的肯定与支持，活动在社区居民的感谢声和放心的笑容里圆满的结束。

4.8.2 解决社会就业

2016 年，我公司通过多种渠道累计招聘入职员工 70 人。按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

4.8.3 大学生就业实习基地

我公司与朝阳区团委建立了实习生实践基地，多年来一直坚持为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼机会。2016 年累计有大学生 40 人到我公司不同部门进行社会实践，良好的实习环境，受到各大院校和大学生的欢迎和认可。

4.8.4 残疾人保障金

公司每年按在职员工人数的 1.7%积极缴纳残疾人保障金 148861.26 元，关心残疾人，支持残疾人事业。

4.8.5 支持志愿者活动的政策、措施

我公司积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

5. 结语

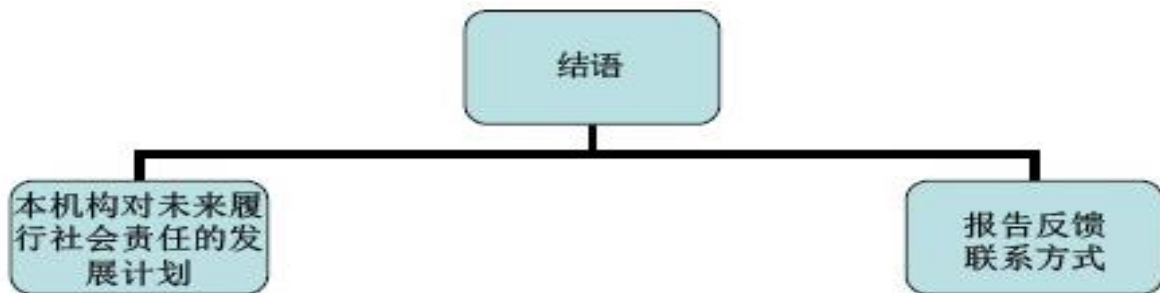


图 12

5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划

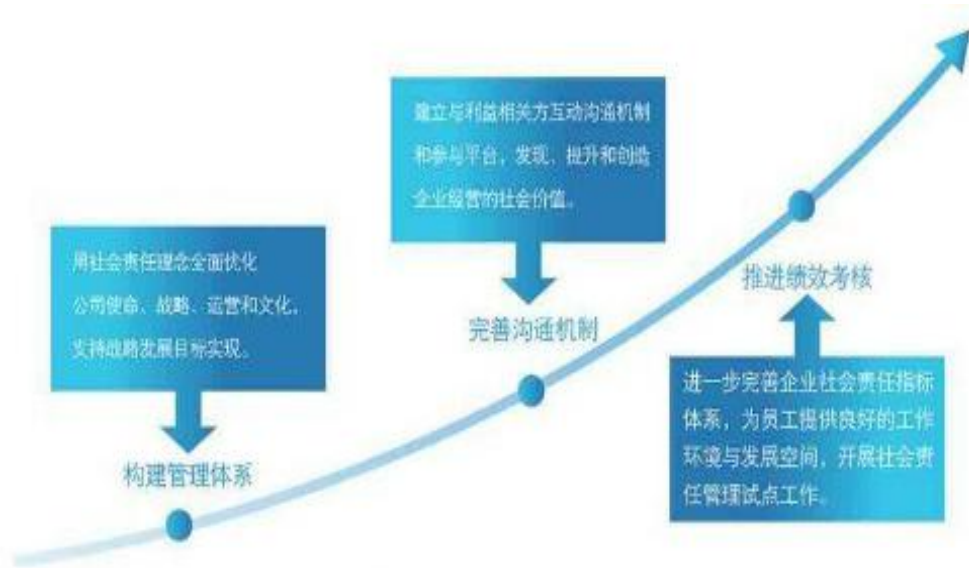


图 13

5.1.1 构建社会责任管理体系——用社会责任理念全面优化公司使命、战略、运营和文化，支持战略发展目标实现

5.1.2 完善沟通机制——建立与利益相关方互动沟通机制和参与平台、发现、提升和创造企业经营的社会价值

5.1.3 明确目标，推进绩效考核——进一步完善企业社会责任目标与指标体系，为员工提供良好的工作环境与发展空间，开展社会责任管理试点工作

5.2 报告反馈联系方式

总机电话：010-84850008

北京联合智业认证有限公司
2017 年 2 月 28 日