

万泰认证有限公司

2016 年度社会责任报告

目 录

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
- 2、 组织结构
- 3、 服务项目
- 4、 各领域认证证书情况
- 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

一、前言

关于社会责任报告的说明

本报告为年度报告，是杭州万泰认证有限公司发布的第五份社会责任报告。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2016年1月1日至2016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。

万泰社会责任战略、方针、实施步骤

社会责任战略：

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。

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。

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。

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的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。

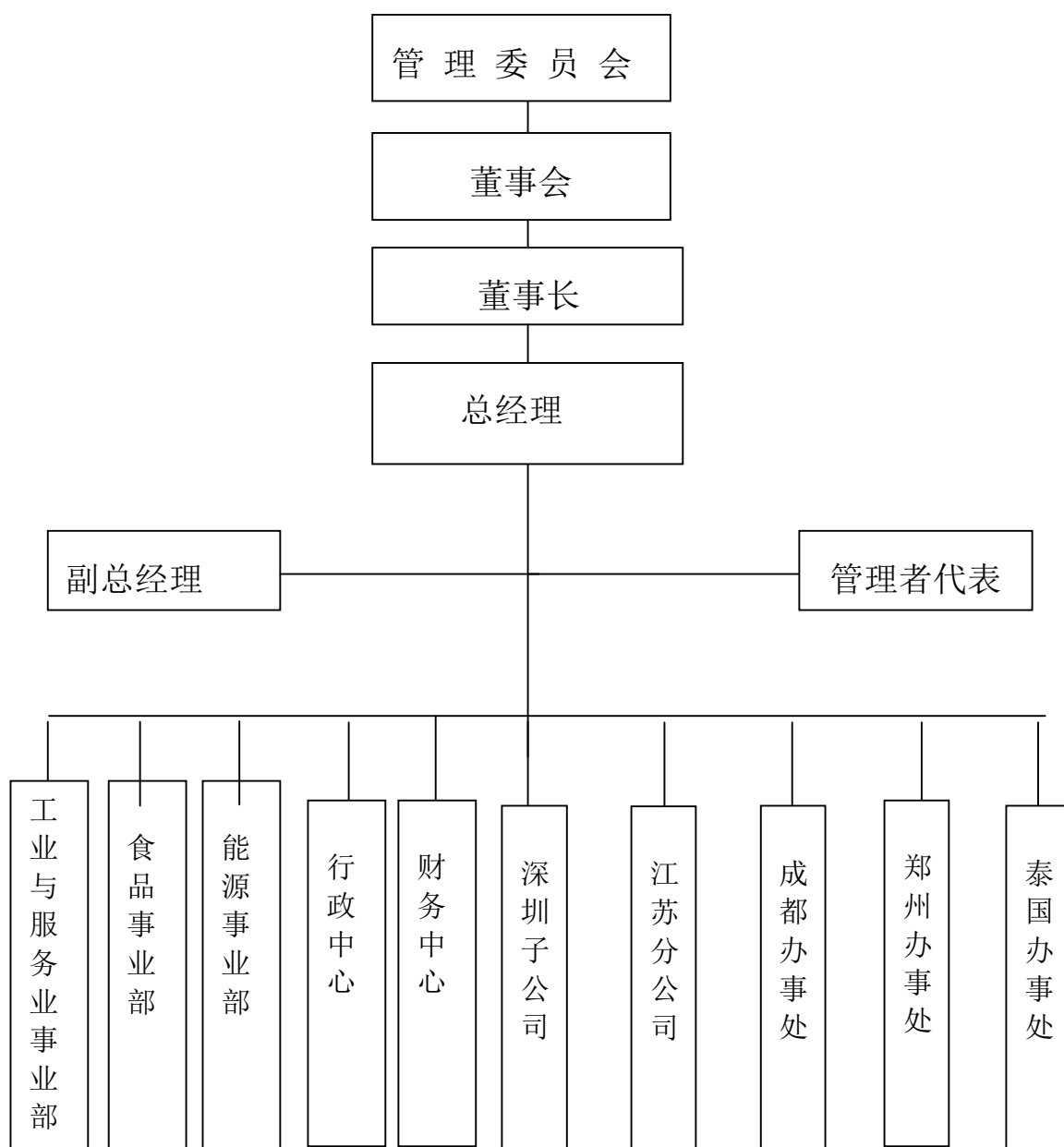
万泰是中国认证领域的开创者和领跑者之一

- 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理事单位
- 万泰是“深圳标准”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



3、服务项目

万泰目前开展的主要业务板块及服务项目如下：

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

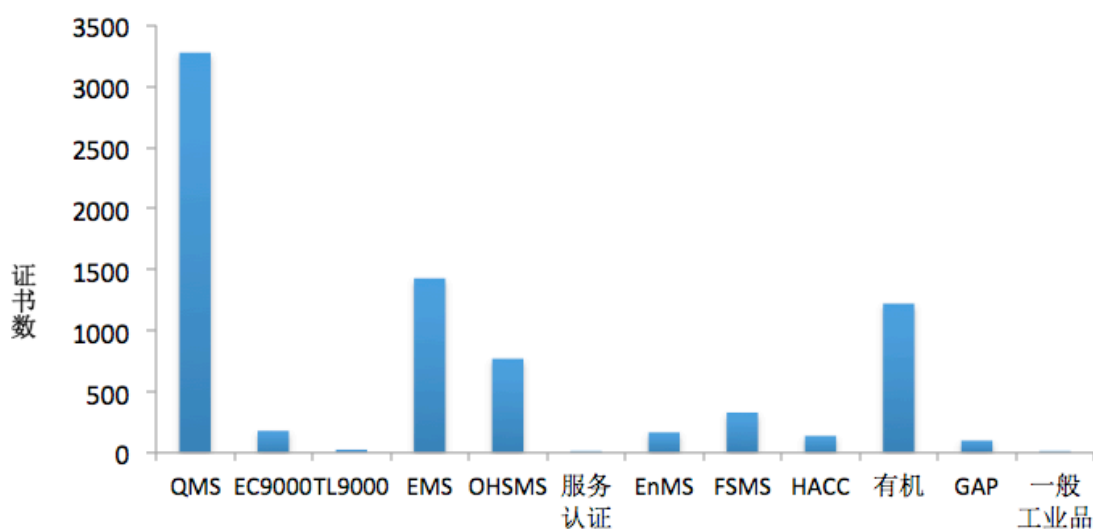
- 有机产品认证
- GAP 良好农业规范认证
- ISO22000 食品安全管理体系认证
- HACCP 危害分析及关键控制点认证
- 食品农产品生产企业质量、环境、职业健康安全管理体系认证
- 有机区域发展规划服务
- 美丽乡村认证
- 农食领域专项培训服务

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

4、各业务领域发证情况



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、创新发展的事事业征途上，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、

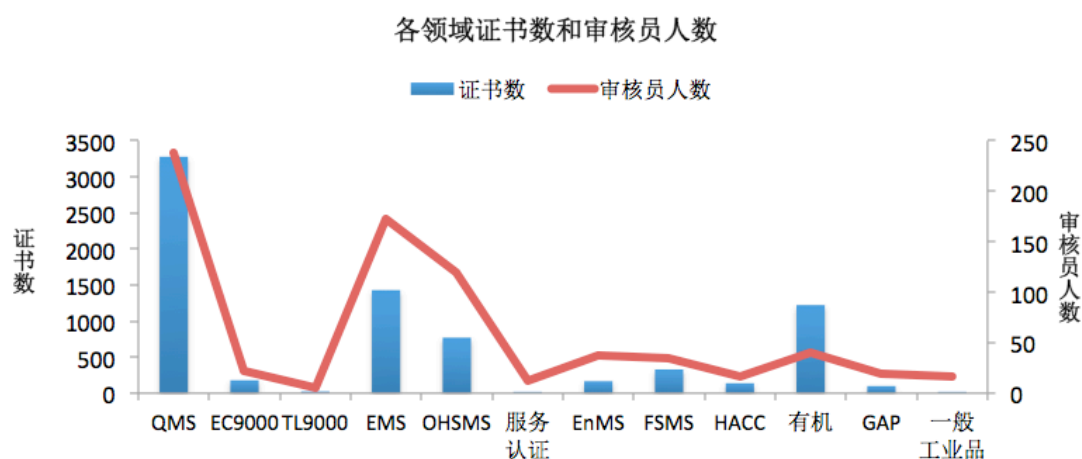
勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在万泰成长、胜出。

万泰作为综合性认证机构，在食品、农产品、能源认证领域，坚持走专业化的发展道路。万泰食品链、能源认证业务涉及的各类认证人员均具有专业教育背景，来自农业、食品、能源行业，在食品、能源领域认证风险大、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 2016 年 12 月 31 日，万泰认证在各业务领域聘用的认证人员 322 人，专兼职人员各半。男女员工比例 6:4，本科及硕士学历员工占比 73%。

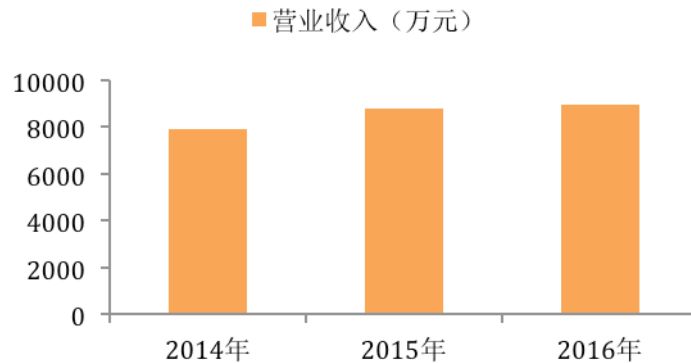
各领域证书数及审核员数量如下图，从各领域的业务运行情况来看，当前万泰认证人员的数量、比例结构和专业配比能够满足各领域业务发展需求。



6、财务状况及财务审计情况

2016 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。

2014-2016年万泰年度营业收入对比



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。近年新开发、拓展的各新认证产品均已建立文件化管理体系，并根据业务成熟度逐步纳入公司管理体系运营系统，在通用性系统平台的基础上，按各自业务版块特点建立特别规则，以矩阵化管理体系文件架构运行。

(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) 积极配合政府部门、行业协会，承担公共责任

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、深圳标准等。截止 2016 年底，万泰组织完成了 20 余家龙头企业的“浙江制造”认证工作，万泰的“浙江制造”推进工作获得了浙江制造联盟领导的高度认可。2016 年，万泰深圳公司积极参与深圳市技术标准文件制定，牵头起草了《啤酒产品碳足迹评价规范》和《奶制品碳足迹评价规范》，参与起草了《瓶装水碳足迹评价规范》，目前标准初稿待评审。

万泰认证于 2016 年 4 月 13 日正式成为江苏省第一批碳核查机构，这是万泰继深圳、浙江之后，碳核查业务的又一进步。万泰充分发挥碳核查工作中积累的成功经验与技术优势，积极协助各省市发改委高质量地完成重点企（事）业单位的碳排放核查工作。

万泰作为“美丽乡村”认证实施规则唯一起草者，2016 年 4 月，参加安吉县政府主持召开的“美丽乡村”认证实施规则研讨会，全力配合认监委、安吉县政府推行“美丽乡村”认证规则实施工作。

万泰助力“丽水山耕”产品认证制度建设与推进实施，帮助更多的丽水优质农产品走向全国市场。2016 年 12 月，受丽水市质量技术监督局邀请，万泰参与“丽水山耕”产品认证制度建立与实施工作研讨会，探讨研究借鉴“浙江制造”区域品牌建设思路，以第三方认证手段促进“丽水山耕”区域公用品牌提升发展的基本思路、方法和路径。与当地政府、管理部门和企业针对如何通过精准的品牌定位、标准定位，

打造极具丽水特色的“丽水山耕”模式。

(2) 客户反馈、建立互动、分析改进、实现客户满意

万泰每年针对获证客户发放满意度调查表，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，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 年底，万泰推出微信公众号（WIT_ASSESSMENT），利用信息技术丰富认证宣传手段。2016 年上半年，结合互联网管理思维，在改进顾客满意度调查方式及途径，加强与客户日常的互动，增进增值服务体验方面采取了系列措施，结合公众号运行，推出了手机端的客户满意度调查，加强与客户日常的互动，增进增值服务体验，以提升客户对万泰服务质量的感知度。

(3) 员工积极参与、及时反馈

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

2016 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

在二十二年的发展过程中，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。

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。

**(3) 万泰积极落实 CCAA 《认证人员执业信用管理规范》
工作**

中国认证认可协会在 2015 年出台了《认证人员执业信用管理规范》，通过实施信用管理，形成从认证机构、认证人员到协会等相关方的信用记录、查询、约束机制。

万泰作为 CCAA 常务理事单位成员参与了该规范的制定和评审过程，规范代表了认证行业、认监委和协会对认证人员的要求，也是万泰认证人员执业行为的底线。认证人员是认证工作的直接执行者，是形成认证结论的首要责任者；认证人员信用决定认证结果，影响认证工作有效性和公信力。

万泰积极响应并有效贯彻执行协会规范的要求，要求万泰全体认证人员严格遵守协会执业规范和万泰认证人员行为准则，严格按照

规范约束自己，认证人员年度执业信用信息确认工作如期完成。强化了认证人员的行业荣誉感和自我约束、自律意识。

通过认证人员执业信用管理规范的贯彻实施，督促万泰全体认证人员严格遵守协会执业规范和万泰认证人员行为准则，严格按照规范约束自己，爱护个人信用，维护公司形象，杜绝失信行为发生。

4、提升服务水平

（1）传统领域客户定制化认证增值服务

2016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）组织客户开展专题研讨会，提供客户交流平台

万泰致力于为企业提供行业学习交流的平台，提升企业生产能力，推动有机产业发展。2016年，万泰在山西、福建等地组织标准宣贯和客户交流会，围绕有机认证标准、有机生产企业面临的主要问题

进行学习交流。交流会不仅对标准的理解进行剖析，更结合企业共同关注和面临的实际问题提出了解决方法，为企业提供更多的产业信息和问题控制方案。

(3) 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，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。在 QuEST Forum 2016 亚太区域大会上，万泰发表演讲，向 QuEST Forum 提出了改革现有模式，尽快推动 TL9000 标准在中国应用、在中国建立 ICT 行业数据库（大数据）为 ICT 企业提供标杆的建议，得到大会主席和会议代表的广泛认同。

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。

5、创新发展

(1)“浙江制造”区域品牌认证实现新突破、新成果

作为“浙江制造”国际认证联盟的成员，万泰前期在认证制度研发、市场宣传、认证实施、技术研究、资源储备等方面进行了全方位的工作投入。近三年来，万泰加强“浙江制造”质量品牌供给，积极参与浙江制造认证实施细则编制和评审。万泰致力于“浙江制造”认证

能力水平的提升，参与制定“浙江制造”评价规范评审方法，研究改进认证规则及认证方式方法，使“浙江制造”标准要求认证实施过程有效落地，提升兼具管理审核、产品认证的综合评审能力，提高“浙江制造”认证工作的质量效率。同时，万泰组织完成了 20 余家龙头企业的“浙江制造”认证工作，包括老板电器、上风高科、张小泉实业、西奥电梯、富通集团、依爱夫、桐昆集团等行业知名企业，充分体现了万泰在“浙江制造”认证开展工作中所发挥的积极作用。

（2）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。

万泰全面负责“美丽乡村”认证实施规则的起草工作，全力为安吉县“美丽乡村”认证体系工作建设提供技术支持，做好技术服务工作，推动“美丽乡村”认证的试点工作。

万泰作为第一起草单位，牵头起草了 CCAA 团体标准《食品安全管理体系 黄酒生产企业要求》。建立食品安全管理体系标准能够有效地将黄酒企业现有的食品安全管理制度与食品安全有关的法律法规、食品安全鼓励政策等，以及其他的安全管理要求有机结合，形成规范合理的一体化推进体系，使企业能够科学的强化食品安全管理，降低食品安全的危害。

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》。

(3) 能源业务领域多点开花

2016 年，万泰能源拓展了一系列新业务领域、如公共机构节能工作、江苏省碳排放第三方核查等，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。

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) 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

2016 年 1 月 5 日，万泰能源事业部成立，这标志着支撑万泰未来发展的第三个业务板块进入发展的快车道。

万泰能源业务从零起步，历经五年筹谋、积蓄、探索和发展，如今，专业技术团队初具规模，业务足迹遍及全国 17 个省市，能源管理体系认证和能源管理体系建设，碳排放第三方核查、区域级温室气体排放清单编制等低碳业务，节能评估、节能专项诊断、测试等节能业务快速发展，节能量审核、绿色供应链、低碳园区/社区、CCER、

节能技术运用等新领域业务全面启动。万泰能源立志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。

2016 年，万泰的能源管理体系认证已覆盖电力、热力、钢铁、有色金属、化工、建筑材料、纺织、造纸、机械制造、交通运输、公共机构及服务等行业，被 CNAS 认可的能源领域扩展至八个，成为国内获批认可领域最广的机构之一；在萧山、临安、武义和南湖四个县市区域开展了温室气体清单编制工作。碳核查是中国实施“碳排放权交易”的 MRV 的重要组成部分，碳核查的结果为政府碳配额机制设计、碳配额分配、碳交易双方交易决策、企业减排目标合理性提供了重要的参考。万泰从 2012 年参与自全国“6+1”碳排放权试点标准制修订，先后参与深圳、浙江、江苏等地政府碳核查工作，涉及造纸、化工、纺织、民航、机械制造和有色金属冶炼等行业，有力地支持了试点地区与主导地区碳排放工作以及国家 2017 年碳排放权全国推广工作。

万泰充分发挥技术优势，积极协助政府和企业开展节能减排工作，保护社会环境，履行节能减排社会责任，为实现国家“十三五”计划努力前行。

(2) 开展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。

(3) 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6年办公用品费用持续下降。

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) 队伍建设提速，完善各板块新人培养带教制度，提升造血能力

2016年是万泰十三五开局之年，在技术序列、市场序列、管理序

列全面布局,人才梯队及队伍建设工作全面提速,市场团队扩增 40%,技术序列、管理序列均加大了优秀审核员、项目工程师、认证高级管理人员的引进力度。打造万泰新人带教系统,提升自我造血能力,强化机构人力资源整体竞争力方面的各项举措取得初步成效。

完善网络视频会议系统,充分利用网络技术资源提高内部交流、专业培训效率,扩展培训深度和辐射能力,加强团队知识、经验分享,实现了跨区域的培训、会议和技术交流。

(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

根据各板块业务发展规划,万泰各事业部推出储备人才培养计划,全面加强工业与服务业、食品、能源低碳板块的人才储备。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。在工业服务业板块推出审核员储备计划,从源头做好人才专业布局、规划、能力配置,提高万泰优质审核员培养复制能力。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、各行业资深质量管理人员、职业经理人均可以通过万泰的系统化职业培训系统进入认证行业,走上专业化认证之路。

(3) 强化薪酬制度激励导向

以认证行业最具竞争力的薪酬收入,完善的社险、商业保险福利、宽阔的事业平台引进认证行业管理精英、技术精英、

销售精英，为行业内出类拔萃的人才量身定制职位和薪酬方案。万泰坚持以稳定的薪酬架构和灵活的人才引进定制方案吸引优秀人才的加盟。

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。

(4) 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。

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) 积极参加学术论坛和行业交流活动：

2016 年，万泰认证深圳公司受邀参加了由深圳市商品质量促进会主办的“深圳市食品安全管理员培训教材专家评审会”，内容涉及：食品行业法律法规的新变化点及要求，食品安全管理的基础知识，同时

结合国家、省、市对餐厅及食品销售行业的食品安全管理要求提出了行业的专项要求。此次修订对深圳市从事食品餐饮及销售的人员起到实际的从业指导作用。

万泰参与深圳市质量协会和 QuEST Forum 深圳分会于 2016 年 9 月共同举办的第三十七期深圳市质量大讲堂-- TL 9000: 2016 新版标准专题讲座。万泰认证作为本次质量大讲堂的特邀嘉宾主讲，介绍了 TL9000 标准的架构和目的，TL9000:2016(R6.0)的变化以及转版策略，此报告为 TL9000 获证企业提供技术指导和转版帮助。

(2) 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。

(3) 积极参加国内外有机推广活动

为多家国外知名企业提供有机产品认证，帮助企业积极开拓、进入中国市场，产品涉及猕猴桃、婴幼儿奶粉、米粉、蔬菜、葡萄酒等。比如 ZESPRI GROUP LIMITED--新西兰最大的农产品出口商、全球最大的奇异果行销公司；CROPP Cooperative—organic valley 是美国最畅销的著名有机奶制品品牌；Bellamy's Organic Pty Ltd--澳洲首个生产有机婴儿配方奶粉的公司，产品销量在澳洲市场遥遥领先；Organic Dairy Farmers of Australia Ltd--澳大利亚一家专业从事乳制品加工的企业，占有澳洲有机鲜牛乳市场 70% 的份额。

万泰认证组织客户参加 2016 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。

万泰认证应邀组织 2016 年第五届国际天然有机产业博览会有机论坛演讲，就“有机行业环境及存在的问题”进行了数据化分析阐述，并围绕“打造生态圈是有机行业的必修课”这一论点进行了精彩的演讲。万泰应邀参加 2016 第二届深圳国际现代绿色农业博览会，发表《有机产品的真相与谎言》报告，深入浅出地解答了消费者、生产企业对有机农业和有机认证的疑惑。在这个以农业为主题、以市场为导向、以深圳为窗口、以农业国际化为目标的农业产业交流平台上推行有机理念、推动有机行业的不断发展。

(4) 助力各地政府打造有机生态县

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。万泰有机产品认证技术团队通过现场走访、主题报告会、技术座谈、专业培训等形式与政府展开沟通，为如何发展有机农业出谋划策，为政府对打造有机生态县、有机农业强市的决策树立信心，并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。2016年，万泰认证赴多地推动农业转型升级事宜，就打造有机农业强市的主题进行实地考察，承担多个地区有机示范区建设服务项目。为浙江省龙游县、浙江省开化县、浙江省武义县、广东省韶关市等县市制定有机农业发展规划，开展有机产品培训和认证服务；为四川省成都市龙泉驿区编制有机农业经济社会生态效益评估报告；是浙江省淳安县创建国家有机产品认证示范区合作认证机构。

(5) 推动消费扶贫认证项目

万泰认证作为消费扶贫认证项目的积极倡导者和主要参与者，主要承担“消费扶贫产品”标准和认证体系的建立与实施工作。万泰为“互联网+消费扶贫”项目做好认证相关的基础工作，大力推进消费扶贫认证的实施和完善，确保消费扶贫产品的真实性，用第三方认证的手段，向社会传递信任与爱心，全力倡导可持续的精准扶贫以及人人

参与的社会扶贫，为消除贫困尽一份力。

五、结语

在我们的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。