



2017 年度履行社会责任 报 告

四川三峡认证有限公司

2018 年 1 月

目 录

一、前言

二、公司副董事长、总经理致辞

三、公司概况

1. 公司组织结构

组织构架图

2. 公司办公设施:

3. 认证业务发展

3.1 认证业务范围

3.2 获证客户及有效证书

4. 培训业务发展

4.1 培训中心概况

4.2 培训教师

4.3 培训业务范围

4.4 培训业绩

5. 人员概况

6. 发展战略及战略目标

6.1 管理方针

6.2 指导思想

6.3 战略目标与愿景

7. 经营状况

7.1 财务状况及财务审计情况

7.2 经营绩效

8. 党的基层组织建设

8.1 开展“学习十九大”活动

8.2 与社区院落结对共建、结对帮扶

8.3 积极参加社区的“专项治理微腐败党规党纪知识问答赛”活动

9. 工会建设

10. 改革与发展

10.1 实现了股权转让

10.2 改革创新有了取得了初步成效

四、社会责任管理体系和制度的建立情况

1. 建立履行社会责任制度

- 1.1 明确社会责任领导机构
- 1.2 建立履行社会责任制度
- 1.3 修改完善其他管理制度

2. 社会责任制度的实施

- 2.1 明确职责
- 2.2 专项培训
- 2.3 修订公司管理岗位认证人员知识与技能准则

3. 利益相关方的识别和参与

- 3.1 利益相关方的识别和参与
- 3.2 充分发挥相关方的作用

五、履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律

- 1.1 自觉学习、遵守法规法规
- 1.2 增强廉洁自律意识，实施《认证人员在审核期间的行为道德规范》
- 1.3 制定公司核心价值观，改进作风，抓好认证人员行为道德规范
- 1.4 积极做好新版标准的转换
- 1.5 顺利通过了 CNAS 对公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系三领域

认可资格的监督评审

- 1.6 做好 CNAS-CC121: 2017 和 CNAS-CC131:2017 的转换
- 1.7 贯彻执行认可委（秘）【2016】97 号、【2017】1 号、【2017】2 号文等文件要求
- 1.8 建立法律管控长效机制

2. 规范运作

- 2.1 进行风险梳理
- 2.2 贯彻认证机构认可风险的分级管理，完善风险评价体系
- 2.3 关注上级主管部门的要求，及时识别风险
- 2.4 继续执行认证和职工意外保险制度
- 2.5 认真开展了认证工作的公正性、规范性审查
- 2.6 认真做好认监委数据汇交平台数据上报

3. 诚实守信

4. 提升服务水平

- 4.1 服务客户，满足获证客户提升管理水平需求
- 4.2 开展顾客满意度测评，持续改进管理体系

5. 创新发展

6. 环保节能减排

- 6.1 积极运用认证技术促进获证组织节能减排
- 6.2 对公司能源管理体系文件进行了全面修改
- 6.3 重视能源管理体系认证审核人员的培训
- 6.4 公司内部有效落实节能减排工作

7. 员工权益

- 7.1 概况
- 7.2 与员工签订劳动合同，按时交纳五险一金
- 7.3 薪酬福利
- 7.4 女职工权益保护
- 7.5 培训和发展
- 7.6 持续改善员工工作环境
- 7.7 关注员工身心健康及员工的关爱
- 7.8 开展春节联欢活动，增加凝聚力

8. 服务社会

- 8.1 对社区困难人员进行帮扶
- 8.2 支持配合政府与非政府组织，共建和谐社会

9. 履行社会责任实施的考核

- 9.1 例会制度
- 9.2 内部审核和管理评审
- 9.3 工作绩效评价

10. 结束语

- 9.1 公司对未来履行社会责任的发展计划
- 9.2 报告反馈联系方式

11. 报告点评

一、前 言

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指导（试行）》的要求，结合公司《履行社会责任制度》的落实情况，发布的2016年度社会责任报告。

1. 本报告时间跨度：报告时间为2017年1月1日至2017年12月31日。个别内容的时间超过此跨度。

2. 报告组织范围：四川三峡认证有限公司。

3. 报告的发布周期：四川三峡认证有限公司社会责任报告为年度报告。

3. 报告数据说明：本报告所引用的数据均为2017年度数据，由于统计时间的问题，可能会有出入，以上报国家认监委的数据为准。财务数据来自相关的年度财务报表及经会计事务所审计资料。本报告所涉及的财务数据以人民币为计量币种。

4. 报告内容覆盖范围：本报告主要描述了2017年全年的四川三峡认证有限公司在企业战略发展、公司治理、经济责任、环境保护、遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务、创新发展、环保与节能减排、员工权益、服务社会等方面的情况。

5. 真实性保证：公司对本报告内容的真实性、准确性、完整性负责。

6. 报告获取方式：本报告以印刷版和电子版本两种形式发布，电子版本请登陆公司网站（WWW.STC9000.com）便捷地获取。

二、公司副董事长、总经理致辞

公司自 1994 年 5 月 25 日成立以来，始终坚持“把认证当事业来做”的指导思想，坚持“一切为了用户”的宗旨，坚持“人为本，质为命，诚为信，规为法，服为旨”的管理方针；坚持履行社会责任，传递信任，服务发展。我们深深懂得，履行社会责任是公司的一项长期的工作任务。我们要在培育和践行核心价值观的同时，要将深化社会责任的意识和理念融入到公司的发展战略中，从宏观上促进公司的发展，在各个微观上体现社会责任要求。共同为实现“三峡梦”而奋斗，为此，公司于 2013 年颁布《履行社会责任制度》后，将社会责任融入到公司的业务管理的各项规章制度和程序文件中，只有这样，才能确保社会责任的各项要求得以实现，并长期保持下去。

我们将秉承“传递信任，服务发展”理念，在履行社会责任中不断学习和探索，不断提升团队的规范化、年轻化、专业化、职业化；不断完善公司社会责任管理体系，努力塑造老牌的、一流的政府放心、社会信任、客户满意的认证机构社会责任形象。我们将勇于承担社会责任，为政府、为客户、为员工、为社会创造更大价值和更美好的未来。

三、公司概况

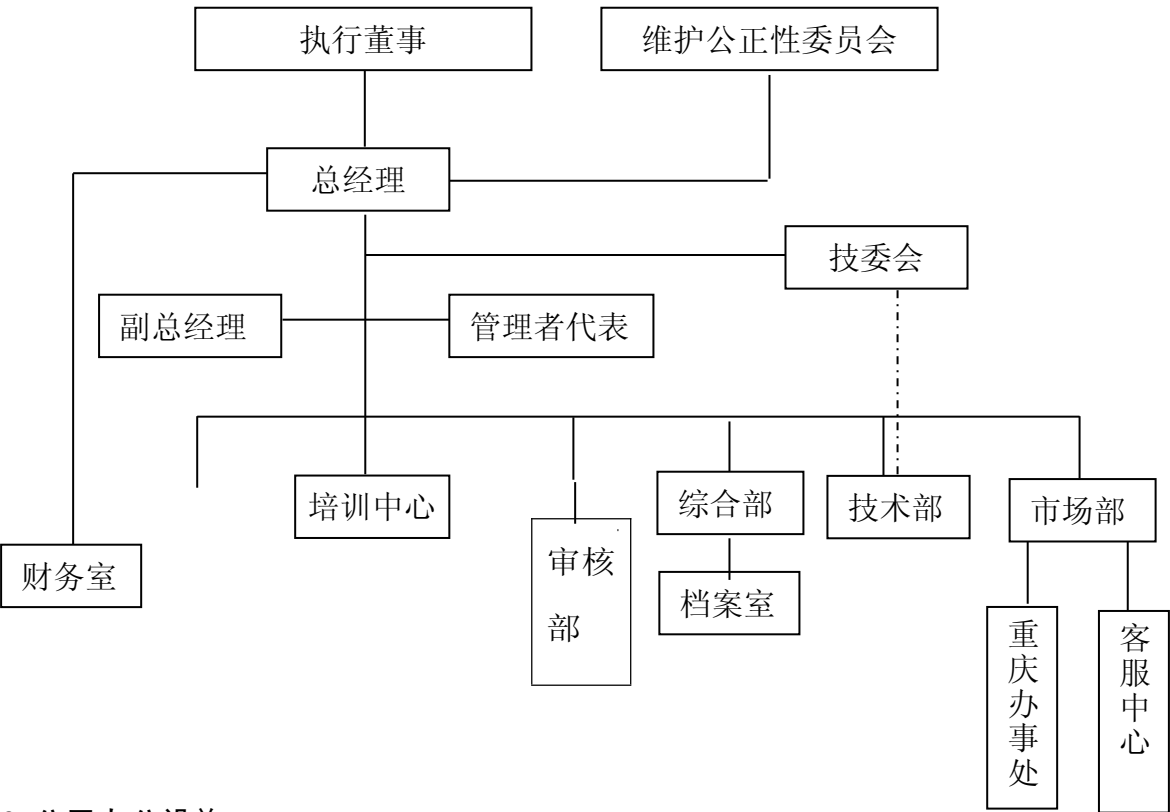
四川三峡认证有限公司（SI CHUAN THREE GORGES CERTIFICATION CO., LTD. 简称 STC），是国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的认证机构。其前身是四川三峡质量保证中心，成立于 1994 年 5 月 25 日，隶属于四川省经贸委主管。后又归属于四川省质量技术监督局、四川省质量管理协会。2002 年，为贯彻国家认监委关于认证机构改制要求，首批成为改制试点认证机构，并改制成功，于 2002 年 10 月 16 日正式批准改名为四川三峡认证有限公司。公司获批准号为：CNCA—R-2002-019，是我国最早改制的认证机构之一。公司总部设在四川成都，仅在重庆设有办事处，没有分支机构。公司主要从事质量、环境、职业健康安全、能

源管理体系认证活动。公司成立 20 年来，认证服务领域遍及各行各业，目前认证服务地域辐射全国多个省、市、自治区，累计颁发 9183 份各领域管理体系认证证书。

四川三峡认证有限公司是中国认证认可协会（CCAA）首批理事单位。

1 公司组织结构

组织构架图



2 公司办公设施

办公场地 1092.18 平方米，拥有 900 多平方的健身房、会议室、花园等，固定资产上千万。

3 认证业务发展

3.1 认证业务范围

- (1) 质量管理体系认证：33 个大类
- (2) 环境管理体系认证：24 个大类
- (3) 职业健康安全管理体系：20 个大类
- (4) 能源管理体系：化工大类 1 个大类

(5) 工程建设施工企业质量管理规范认证

3.2 获证客户及有效证书

2017 年，公司获证客户 2013 项目，认证企业 891 家。

共发证书 608 张，其中：初审 206 张，再认证 355 张。

能源管理体系认证证书 0 张；

监督企业 1085 个项目，实际完成 1001 个项目，做认证决定共有 953 个项目。

撤销 96 张，暂停 137 张，恢复 46 张，补充审核 10 个项目。

公司报告期内累计发放证书 9791 张。

4 培训业务发展

4.1 培训中心概况

四川三峡认证有限公司培训中心其前身是由四川省质量管理协会组建并经四川省科学技术委员会审批成立的四川质量管理培训中心。1998 年，经四川省经济贸易委员会批准。按国家有关企业改制要求，于 2002 年 12 月核准改制更名为四川质量管理培训（中心）有限公司。2003 年 12 月与四川三峡认证有限公司合并，对外保留原公司名称。2004 年 3 月经公司董事会商定，股东大会决定变更为四川三峡认证有限公司培训中心。

2010 年，公司取得了 CNCA 颁发的质量管理体系认证注册审核员、职业健康安全管理体系认证注册审核员培训机构批准书（认可注册号：CNCA034）。2011 年通过了 CCAA 的培训机构及课程确认评审（认可注册号：CCAA017）。2015 年 11 月 22 日，公司获准的培训机构到期，CCAA 也不再对培训机构进行确认。

4.2 培训教师

四川三峡认证有限公司培训中心拥有一批具有丰富的质量管理、职业健康安全管理和管理体系认证知识和实践经验的国家注册审核员培训教师、全国质量专业技术人员职业资格培训教师，国家注册见证审核员、审核员以及教授、副教授、高级工程师共计 11 名的师资队伍。

4.3 培训业务范围

公司具备满足培训要求的培训基地及教学设施，并按照有关规定和企业需要，开展管理标准的培训、QMS\EMS\OHSMS 三体系内审员培训、能源管理体系内审员培训、建筑施工企业质量管理培训、统计技术及其应用、清洁生产、环境和职业健康安全的技术和方法、TQM 基本知识辅导员培训、质量专业技术人员职业资格考前培训、人力资源管理、卓越绩效以及质量认证、职业健康安全管理体系认证等需要的其他培训。

4.4 培训业绩

2017 年，举办各种培训班 73 期，共培训学员 2342 人。培训收入约 196.87 万元。超过公司下达的 160 万培训收入目标。学员对培训班教学总印象满意平均率达 98 % 以上，履约率 100%。没有收到任何投诉；投诉率为零；学员对培训中心专职老师和聘用兼职老师的平均满意率在 96% 以上；均达到培训中心学员满意率≥91% 的目标值。

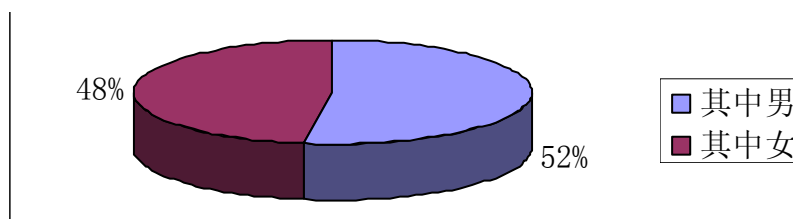
5 人员概况

四川三峡认证有限公司认证人员统计表

管理体系	审核员	实习审核员	专家
质量管理体系	130	13	41
环境管理体系	48	9	46
职业健康管理体系	44	11	45
能源管理体系	11	0	4
工程建设施工企业质量管理规范	22	0	6

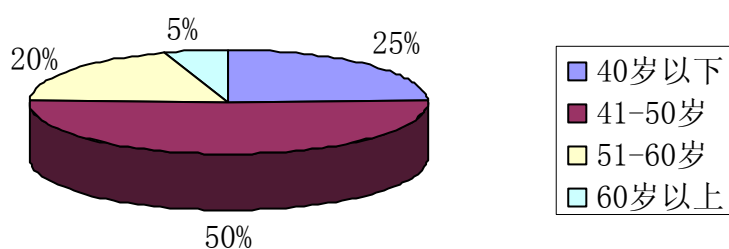
截止 2017 年 12 月 20 日公司共有专兼职审核员 165 人，其中，专兼职审核员 144 人，工作人员 21 人。

➤ 男女比例



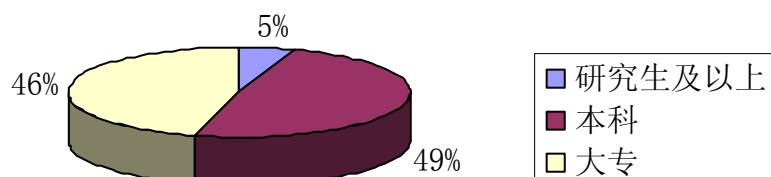
人数：	165 人
其中男：	85 人
其中女：	80 人

➤ 年龄比例



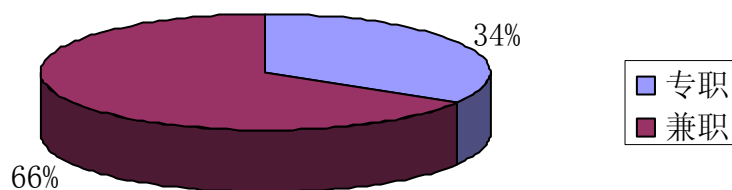
年龄结构：	165 人
40 岁以下	44 人
41-50 岁	73 人
51-60 岁	39 人
60 岁以上	9 人

➤ 学历结构



学历结构：	165 人
研究生及以上	5 人
本科	99 人
大专	59 人

➤ 专职比例



专职结构：	165 人
专职	69 人
兼职	96 人

6 发展战略及战略目标

6.1 管理方针：“人为本、质为命、诚为信、规为法、服为旨”

6.2 指导思想：“把认证当事业来做”

6.3 战略目标与愿景：以责任赢信任，以信任赢市场，以市场赢客户，以客户赢发展。

7 经营绩效

7.1 财务状况及财务审计情况

四川三峡认证有限公司主营收入来自认证和培训收费。认证收费严格依据 CCAA 有关认证机构自律规定和国家有关认证收费标准执行。每年坚持财务审计制度，2017 年 1 月 10 日至 11 日由四川省经卫会计事务所对我公司 2017 年度的财务进行审计。财务审计结果表明，公司能严格执行国家认证收费管理标准和各项财务管理制度，公司经营正常，财务状况良好。

7.2 经营绩效

全年收入 1218.3 万元，同比 2016 年增加 129.1 万元，下降了 9.5%。全年赢利 32.2 万元，截止 2017 年 12 月 31 日，公司资产 1044.12 万元，负债 691.54 万元，所有者权益 352.58 万元，资产负债率 66.23%。全年纳税及附加 81.77 万元。

8 党的基层组织建设

1994 年与四川省质量管理协会共同组建成立四川三峡质量保证中心党支部，2002 年改制后，仍与四川省质量管理协会同为一个支部。2005 年，公司办公地址搬迁至高新区后，成为独立的民营企业党支部，划归到成都市高新区肖家河街道办事处党工委领导。公司党支部在加强思想建设、认证业务发展、促进公司企业文化建设等方面发挥了积极作用。截止现在，公司共有正式党员 13 名，累计发展新党员 3 名。公司党支部也多次被评为社区先进党支部。

8.1 开展“学习十九大”活动

2017 年 7 月 30 日，公司党支部组织召开了全体党员大会，学习了成都市第十三次党代会和四川省第十一次党代会精神，周军书记在会上做了宣讲讲话。同时，全体党员欢聚一堂，共同庆祝中国共产党成立 95 周年。

2017年12月19日，公司党支部组织全体党员学习了习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告，全体党员学习后开展了讨论。



图为党支部书记周军组织所有党员学习十九大报告



党支部定期开展支部活动

8.2 与社区院落结对共建、结对帮扶

2017 年，公司继续按照肖家河党工委双百工程活动要求，公司分别在分别于七一前对公司帮扶对象罗会荣进行慰问。

8.3 积极参加社区的“专项治理微腐败党规党纪知识问答赛”活动

2017 年 7 月 24 日上午在肖家河社区四楼会议室召开了永丰社区专项治理微腐败党规党纪知识问答赛，我公司雷海雁、秦艳露、张玲参加了竞赛。



图为公司员工雷海雁、秦艳露、张玲参加知识问答赛现场

9 工会建设

作为非公有制企业的四川三峡认证有限公司于 2008 年 12 月 17 日正式成立了工会组织，取得了工法证字第 223730138 号法人资格证书。公司 64 名正式员工 100% 加入了工会。工会组织因原公司行政隶属于四川经贸委主管，所以，仍归属于四川省直属机关工会委员会。工会成立后，工会通过建立健全工会各项管理制度，积极开展丰富多彩的多种形式的健身、娱乐活动，促进了公司的发展。2016 年，公司工会围绕本公司管理目标，全面贯彻落实科学发展观，坚持以法治会，加强自

身组织建设，开展丰富多彩的活动，激发全体员工围绕公司的管理方针、质量目标开展工会工作，突出维权、创新职能，牢固树立大局意识，团结进取开拓创新，充分发挥各工会小组的优势和特点，积极协助党政抓好员工队伍建设，在各方面发挥了工会的作用。

10 改革与发展

10.1 实现了股权转让

根据国家认监委认证认可深化改革领导小组会议提出“主动改革，更有作为”的要求，结合公司领导层存在老龄化问题、股东人数多，发展过程中又面临资金短缺的瓶颈以及管理上薄弱等问题。公司在2014年10月26日通过实施股权合作，2015年进行了部份股权的变更；2016年1月13日完成工商变更登记。统一社会信用代码为：91510000201855929N。2017年，四川三峡认证有限公司的法人、出资方均没有变化，现有股东17方，由16名自然人和1个法人组成，原股东王典戈减持股份，现占30%，为第一大股东，蒲云秀约占10%，为第二大股东，法人四川德诚盛世投资有限公司占5%，总经理周军占5%，其余自然人基本均衡。

10.2 改革创新取得了一定的初步成效

2017年公司为了贯彻落实国家认监委“改革、创新”的精神，在2016年改革方案的基础上，继续深入开展“改革、创新、生存、发展”活动。2017年2月4日，公司以三峡认证办【2017】04号下发了“关于部门调整及相关人员人事任免通知”，将原监督管理部与办公室合并为综合部，部分部门人事也作相应调整。在机构调整的同时，公司继续对岗位的优化组合，对各部门进行定员定岗，减少了并合并了部分岗位，进一步优化管理层次人力结构。一年来，公司取消了多个管理岗位，将取消的管理岗位职能与其他管理岗位职能进行了合并，同时，并率先在行政岗位、档案管理岗位与认证证书、审核计划管理岗位实施了岗位的轮换制，实现一人多能，多方位的提升员工的岗位技能。

2017年，公司为体现员工在公司的劳动贡献和工作年限的差别，更好地体现同工同酬的原则，发挥工龄工资的激励作用，公司对员工的工龄工资、审核员差旅费标准做了局部调整，取消审核员坐班制等改革。通过这些改革，减少了一定的成本费用。

四、社会责任管理体系和制度的建立

1 建立履行社会责任制度

1.1 明确社会责任领导机构

公司成立了董事长、总经理任组长，各部门负责人作为组员的社会责任领导小组。负责领导实施履行督促、检查总结社会责任工作，及时发布社会责任报告。认真听取获证客户、股东、员工等利益相关方的意见，组织公司履行社会责任，在履行中不断改进。

1.2 建立履行社会责任制度

2017 年，公司为了认真贯彻执行国家认监委发布《认证机构履行社会责任指导意见》，结合公司实际，继续以公司三峡认证办【2013】35 号文件印发了“关于下发《履行社会责任制度》的通知”认真组织履行公司《履行社会责任制度》。公司《履行社会责任制度》共分 12 章 55 条。从体系建设与社会责任的职责分工、股东权益保护、获证客户的权益保护、遵守法律、规范运作、诚实守信、员工权益保护、环保节能减排与创新发展、提升服务水平、服务社会和社会公益事业等方面，对本机构应该履行的社会责任进行了规定，明确了公司将秉承“传递信任，服务发展”，在企业社会责任领域不断学习和探索，完善公司社会责任管理体系，塑造认证机构履行社会责任良好形象。

1.3 修改完善其他管理制度

为了使四川三峡认证有限公司的每名员工增强社会责任意识，全员参与，努力将履行社会责任和机构的发展战略和文化建设紧密结合，我们将社会责任的任务融入到《管理手册》、《程序文件》、《作业文件》中，同时，也将认证机构履行社会责任的要求融入我公司的规章制度当中，体现到各项日常工作当中。

2 社会责任制度的实施

2.1 明确职责

公司《履行社会责任制度》从制度建设与社会责任的职责分工、股东权益保护、

获证客户的权益保护、遵守法律、规范运作、诚实守信、员工权益保护、环保节能减排与创新发展、提升服务水平、服务社会和社会公益事业等方面明确职责，对本机构及各部门应该履行的社会责任进行了规定。公司把领导班子、部门负责人作为管理监督的重点，严格按照岗位职责和权限规范决策行为，坚持民主集中制，做到科学决策、民主决策、程序决策。行政上，实行总经理负责制，以行政例会为最高决策平台，2017年，重大决策均通过行政例会决定；政治保障上，建立了党组织，形成了党支部、工会等组织协同推进机构履责的机制；业务上，设立了维护公正性委员会和技术委员会，保证本公司作为第三方机构在履责过程中的公平公正性，建立了管理者代表负责的业务质量管理体系。

2.2 专项培训

在公司的《履行社会责任制度》正式启动后，公司专门召开了会议，要求各部门领导带头学习，并组织本部门全体员工学习该制度，真正在今后的工作上贯彻落实。



公司总经理助理、市场部主任白皓在组织市场部员工业务学习

2.3 修订公司管理岗位认证人员知识与技能准则

2017，公司结合部门与人员的调整，重新修改了《公司认证管理岗位人员知识与

技能准则》，对管理岗位人员履行的社会责任进行了重新分解，明确了网络人员、信息系统上报人员、证书制作人员、审核方案管理人员等岗位的社会责任。

3 利益相关方的识别和参与

3.1 利益相关方的识别和参与

我公司充分关注利益相关方的期望与诉求，不断提高利益相关方的参与程度，努力实现与利益相关方的协调发展，和谐共赢。

利益相关方	对我们的期望	沟通方式及参与的主要工作
政府相关部门(质检总局、省质监局、安监局、环保局、发改委、经信委)	认证的社会效益和公信力，履行社会责任、法人职责，健康发展，经济建设等	参加相关会议，依法纳税；学习相关政策、法律法规
监管机构（认监委、认可委、认证认可协会）	依法合规经营，规范运作、加强风险防范、诚信经营	信息上报；年度报告；参与监管机构各种会议，及时向监管机构汇报本机构工作
获证组织（客户）	服务客户、有效认证，沟通畅通，信息安全、有保障，及时处理诉求，不断改进和提升服务水平。	网络平台公示、《三峡认证信息通报》；顾客满意度调查；客户座谈会；管理者代表培训与研讨等。
合作伙伴(相关行业协会、地方政府协会、其他认证机构)	具有长期发展的、信赖的合作关系。能够整合优势资源，提升价值增长点。	与重庆建筑协会建立合作关系；签订战略合作协议；参加四川省认证认可协会。
员工	提供丰富的培训内容和充分的培训机会；提供舒适的工作环境；提供广阔的职业发展空间和合理有效的晋升机制。改善薪酬福利。	召开员工大会；员工培训；行政例会；工会会员大会。文体活动。
出资方（股东）	出资收益率。	财务审计报告；年度风险评估；每年底分红，召开董事会、股东大会
社区、公众（所在社区、获证组织的客户）	能积极参与社会公益事业，共同营造和谐社会氛围。	参加社区公益活动；参加捐助活动；办公节能；绿色出行。
环境	注重自身运营过程的节能，降低企业运营对环境影响。	将环境保护有机地融入到认证服务过程中，积极引导客户降低产品与服务对环境影响。

3.2 充分发挥相关方的作用

2017年1月，原公正性委员周彤因岗位变动，辞去了维护公正性委员会委员一职。目前公正性委员共有委员8名，暂时未吸纳新的人员。

五、履行社会责任情况及绩效评价

1 遵守法律

公司通过建立自身管理机制，积极履行国家的相关的法律、法规和规章的要求，以“责任认证，诚信认证”为己任，积极践行社会责任，严格规范，开展认证业务、带头实践诚信守信的行业良好风气，努力做好高水平的认证服务。

1.1 自觉学习、遵守法规法规

在认证活动中，公司遵循公平、正义、客观公正、诚实信用的原则，自觉遵守法律、行政法规及其他各项要求，其中包括：《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。反对不正当竞争和商业及欺诈行为，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，依法按时进行年检及变更，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。

1.2 增强廉洁自律意识，实施《认证人员在审核期间的行为道德规范》

公司以《中华人民共和国认证认可条例》、《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、科学和规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度。公司增强认证人员廉洁自律意识，实施了认证人员在审核期间的行为道德规范，在原“九不准”基础上，加严细化成了现在的“三严，十不准”，增加了保密承诺、公正性承诺的要求。对认证工作人员在审核过程中加强了认证活动行为道德全过程的：“十不准”管理与监控，有两人退还红包。

1.3 制定公司核心价值观，改进作风，抓好认证人员行为道德规范。

公司结合认证认可“传递信任、服务发展”的价值观要求，制定了公司核心价值观，即：规范、公正、诚信、责任。要求全体员工要做到：坚持规范运作、认真有效性的宗旨，秉承客观独立、公平、公正的理念，恪守诚信道德、服务至上的原则，发扬爱岗敬业，履责奉献的精神。公司通过核心价值观的解读、网站、电子屏幕向全体员工进行宣传，强化认证人员培育和践行的核心价值观，增强了职业自身的认同感，强化认证人员行为道德规范、职业素养和职业技能的提高。

1.4 积极做好新版标准的转换

2017 年 2 月 17 日，公司以三峡认证综【2017】11 号文件下发了“关于新版质量和环境管理体系标准发布后认证证书转换工作的通知”。文件对公司获证组织及认证申请客户告知我公司已于 2016 年 11 月 24 日经国家认可委认可转换批准取得了按 ISO 9001: 2015 和 ISO 14001: 2015 标准认证的认可资格。并结合下一次认证审核（监督审核或再认证审核）向客户告知依据 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 和 GB/T19001- 2016/ISO19001:2015 换证认证证书的要求。请各获证客户关注上述转换期限，做好策划，确保质量、环境管理体系按新版标准按期顺利完成。

1.5 顺利通过了 CNAS 对公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系三领域认可资格的监督评审

2017 年 3 月 6 日上午，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）以耿建红为组长，崔蓉、吕小华、刘岩老师为组员的评审组在公司召开对公司管理体系与认可规范的符合性的第二次监督评审的首次会议，公司领导及全体员工参加首次会议。此次评审是针对公司的质量、环境、职业健康安全管理体系认证三个领域的认可监督评审工作。另外，公司还接受了两个认证企业进行见证评审。



接受 CNAS 评审组的认可评审首次会议现场



接受 CNAS 评审组的认可评审末次会议现场

1.6 做好 CNAS-CC121: 2017 和 CNAS-CC131:2017 的转换

为贯彻认可委（秘）[2017]38 号文《关于 CNAS-CC131:2017<质量管理体系审核

及认证的能力要求>发布和实施安排的通知》及认可委（秘）[2017]39 号文《关于 CNAS-CC121:2017<环境管理体系审核及认证的能力要求>发布和实施安排的通知》要求，公司决定在接受 2018 年度 CNAS 的例行认可办公室评审时，一并接受按 CNAS-CC131:2017 和 CNAS-CC121:2017 的转换评审，为确保公司能实现此工作目标的要求，确保公司顺利通过转换认可评审，公司以三峡认证办【2017】13 号

下发了“关于贯彻执行 CNAS-CC131:2017《质量管理体系审核及认证的能力要求》及 CNAS-CC121:2017《环境管理体系审核及认证的能力要求》文件实施安排及接受认可转换的工作计划，对转换工作项目、工作内容及完成日期、负责人作了安排。

1.7 贯彻执行认可委（秘）【2016】97 号、【2017】1 号、【2017】2 号文等文件要求

根据 CNAS-R01:2017 等系列认可规范文件，以及认可委（秘）[2017]1 号文对 GB/T19001-2016 及 GB/T24001-2016 认可等工作作出了安排，以认可委（秘）[2017]2 号文对 CNAS-CC11:2016 文件实施的要求，公司以三峡认证办【2017】08 号下发了“关于贯彻执行认可委（秘）【2016】97 号、【2017】1 号、【2017】2 号文等文件要求的通知”公司职能上的调整，要求各相关部门严格执行在获得 CNAS 认可的范围内，管理体系认证机构新颁发或换发的认证文件上应标注 CNAS 认可标识和（或）声明认可状态”的规定；对 2017 年 1 月 1 日前公司在已认可的范围内是否存在有颁发未标注 CNAS 认可标识和（或）声明认可状态的情况进行清查，并根据清查结果，结合再认证为获证组织换发标注 CNAS 认可标识和（或）声明认可状态的认证证书，并应于 2019 年 11 月 6 日前完成这类认证证书的换发工作。

1.8 建立法律管控长效机制

2017 年，公司继续与成都市泰和泰律师事务所建立合作关系，由该律师事务所为公司运营提供法务支持和法律管控。一年来，公司提请法律顾问审核的《公司章程》、《劳动合同》、《竞业限制与保密协议》、《培训协议》、《员工手册》等重要合同文本 10 多份。

2 规范运作

2.1 进行风险梳理

2017 年，公司认真贯彻《认证机构认可风险分级管理办法》，将认证风险的管控工作作为年度工作的重点。策划了认证风险管控工作内容与要求，建立了以质量手册为纲领，程序文件为骨架，作业文件为基础的体系文件，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。

2.2 贯彻认证机构认可风险分级管理，完善风险评价体系

公司在认证过程中，注重对认证过程的各阶段可能存在的风险准确识别，认真分析与管控认证业务风险。对所有的认证风险按级别制定不同的措施，明确风险管理职责逐条落实到了责任部门、责任人和责任领导。

为了确保公司《CNAS-TRC-012:2017(新 39 大类)转换工作计划》如期完成，2017 年 4 月 26 日至 27 日，公司副总经理、技委会主任张利主持召开了公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康管理体系专业技术领域分析系统的转换和修订研讨会，公司 21 名专业管理人员参加会议。会议首先由副总经理、管理者代表钟劲松宣贯了 CNAS-CC121:2017《环境管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-CC131:2017《质量管理体系审核及认证的能力要求》标准的变化及相对要点的理解，其后，公司技术部副经理朱辉对 CNAS-TRC-012:2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》（新 39 大类）技术报告进行了宣讲。在会上，全体专业管理人员依据 CNAS2017 年 01 月 01 日发布的技术报告 CNAS-TRC-012:2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》和 CNAS-121/131:2017、CNAS-CC105:2016 要求对 QMS、EMS、OHSMS 三个管理体系技术领域分析转换和修改进行了案例分析。

会上，公司还根据新 39 大类业务分类对公司三体系技术领域分析转换修改进行了充分讨论分析，初步统一了认识，明确了责任和完成期限。为顺利实现公司三体系技术领域分析和转换奠定了良好的基础。



图为专业技术领域分析系统的转换和修订研讨会



图 39 大类业务分类对公司三体系技术领域分析转换会

2.3 关注上级主管部门的要求，及时识别风险

公司随时关注国家认监委、认可委对认证法规、规范发生的变化或出台的认证认可规范的要求，及时识别新的认证风险，制定了相应措施进行管控。2017 年，开展了认证业务风险的重新评价，对管控效果不好的部门提出批评，并限期整改。公司通过内审等方式对风险整改，并实行动态管理。

2.4 继续执行认证和职工意外险制度

为每位参加认证审核人员及全体员工办理五险一金的基础上，增加了意外伤害保险。

2.5 认真开展了认证工作的公正性、规范性审查

2017 年 12 月，公司公正性委员会组织了两名委员依据 CNAS-CC01: 2015 和公司公正性委员会章程，编制了公正性审查清单，对公司认证实施过程中管理方针、管理目标制定及执行、公开的认证规则、包括认证收费是否符合国家的有关规定，对公司审核、认证的决策过程的公正性、对公司的投诉、申诉的处置情况有无违反公正性等方面进行了审查。审查中，抽取了郫县鑫业豆瓣酿造有限公司（QMS）和成都新美时窗饰用品有限公司（QMS、EMS、OHSMS）二家认证企业档案进行了审查。审查结果，审查结论，未发现公司认证工作违规、违法行为，符合 CNAS-CC01: 2015 文件的公正性有关规定。提出问题项两项，针对问题项分别下发至责任部门进行改进。责任部门制定了纠正或纠正措施进行改进。

2.6 认真做好认监委数据汇交平台数据上报

2017 年，公司为落实国家认监委 2016 年颁布的《质量管理体系认证规则》、等相关规定，依照国家认监委下发的公开测试、启用新版“认证认可业务信息统一上报一平台”通知要求和认证认可业务统计制度要求，对各部门相关人员提出要求，对建立统一数据采集上报机制，实施“上报前规范、上报中校验、上报后反馈”的数据管理模式，明确了各部门责任，特别是认可评审发现的个别信息存在错报的情况，公司积极落实整改，对信息上报人员进行了培训，修改了岗位责任制，增加了对信息上报及时性、准确性的具体责任要求。

2017 年 7 月 24 日，公司公布了行政岗位认证证书、档案管理岗和审核计划管理岗位，率先进行了岗位的轮换制，实现一人多能，多方位的提升员工的岗位技能。

2.7 按期实施对审核组审核过程的监管。

2017 年 3-12 月，综合部共向公司审核组审核的认证企业实施了对审核过程的监管共 210 家；从电话监管情况看，各审核组都按要求执行。没有发现早退现象，对审核组人员的评价较好。

2.8 按时向认监委开展了双随机抽查档案的上报工作。

2017 年 6 月 9 日，公司接受认监委 2017 年“双随机、一公开”管理体系认证专项检查中，我公司的认证企业绵阳新科磁业有限公司、绵阳新亚科技有限公司的质量管理体系和四川省达州钢铁集团有限责任公司能源管理体系认证档案被抽查，我部牵头组织相关人员进行了审查，并对三个档案按规定时间及要求对档案进行了上报。

2.9 对审核员专业能力开展日常监视评价。

为促进公司审核人员能力和质量的提高，根据 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》7.1.3 条和 STC-215《人员专业能力评价、监视和保持程序》4.3.4.4 条要求，结合公司《2016~2018 年审核员能力定期现场见证规划》，公司以三峡认证技【2017】12 号下发了“关于印发和实施《2017 年度审核员能力日常监视评价计划》的通知”，通知要求，对日常监视评价的能力包括专业能力、通用能力、个人素质等内容。日常现场见证由见证人对被见证人在审核现场进行见证评价。对于通用能力、组长能力的见证评价，不受专业能力的限制，可择机随时安排。见证人完成监视评价活动后，由评价人填写《审核员能力日常现场见证评价表》后交技术部汇总、处置。

2.9 完成了认证决定通报 8 期。

从 2017 年 5 月起，公司重新恢复对认证决定的通报制度，对认证决定过程中发现的问题点，公司以通报形式向所有的审核员进行通报，提示审核员在审核过程引起重视，并注意改正。到目前为止，公司已编制《认证决定通报》8 期，每期都通过公司微信群中发布，从某种程度上有效防止了同类问题的再发生。

3 诚实守信

公司倡导用科学的手段、严谨的工作作风、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，以规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得了社会信任。2017 年，公司结合认证人员的继续教育年度集中式培训会上，公司再次将公司 2015 年制定的四川三峡认证有限公司《认证人员执业信用管理制度》进行了印发，在培训会上，总经理将对认证人员执业信用的考核上进行了重点讲述，要求全体对审核员自觉遵守信用管理制度，接受

公司对其执行情况的考核。一年来，公司认证人员未出现任何失信行为，所有审核员信用分值考核均为 10 分。

4 提升服务水平

4.1 服务客户，满足获证客户提升管理水平需求

四川三峡认证有限公司真诚地对待每一位客户，利用精湛的专业知识和经验为客户做好认证审核工作，提供有价值的增值服务，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合。认证过程充分体现持续改进和发展的过程，推动了客户管理水平不断提升。



图为中化涪陵化工做新版标准培训



图为四川现代汽车有限公司提供认证服务现场

4.2 召开获证组织新版标准研讨会

2017年5月12日至13日，公司在成都市绿洲大酒店成功召开了获证组织新版标准研讨会。公司获证组织高管及体系负责人184人，审核人员、技术专家、公司认证人员100多人，参会代表达300余人。会议首先由公司总经理周军致欢迎词。他在讲话中表达了长期以来，获证组织对公司发展的关心、支持，公司也将以优质的服务质量，良好的服务态度向获证组织提供认证服务。其后，四川省质量技术监督局认评处副处长韩军就国务院通过深化“放管服”，即：“简政放权、放管结合、优化服务”的简改革要求，对认证机构、认证企业提出的新要求。再后，由世界500强跨国公司管理人员，曾任英国标准协会(BSI)培训公司总经理、中国区副总裁等要职，也是标准梦工场创始人，专家顾问/首席培训师王二乐进行了“打造组织运营敏捷力”为主题的宣讲。

这次会议的召开，是公司根据GB/T24001：2016和GB/T19001：2016将分别于2017年5月和7月正式实施，同时结合CNAS-CC121:2017环境管理体系审核及认证的能力要求和CNAS-CC131:2017质量管理体系审核及认证的能力要求的实施进行的一次培训与研讨。这项培训与研讨是一项增值服务活动，也是公司履行社会责任的

一项重要活动。为了确保会议的成功召开，公司召开专题会议对会议主题、主讲老师及会议互动内容等方面做出精心策划，同时利用会议期间通过发放“顾客满意度调查问卷”，了解获证组织对公司提供认证服务的意见，为提升公司认证服务质量征集了不断改进的信息。通过此次会议，也大幅提升了公司的影响力。



图为 2017 年 5 月 12 日至 13 日为获证企业高管举办的新版标准宣贯会议的培训现场



图为 2017 年 5 月 12 日至 13 日专家顾问/首席培训师王二乐进行了“打造组织运营敏捷力”为主题的宣讲。

4.3 开展顾客满意度测评，持续改进管理体系

为了了解顾客对认证服务质量的满意程度，收集顾客对认证服务的意见与建议，以及培训服务的需求，公司修订了《顾客意见调查表》，增加了部分内容，使调查内容更加有针对性。2017 年，公司采取聘请第三方测评机构即：四川用户评价中心有限公司对 2016 年度顾客满意度指数进行测评，发放调查表及电话访问三峡认证公司客户 170 个，回收样本 85 个，测评结果为 92.64。另外，公司通过召开认证企业培训的机会，向认证客户发放了《顾客意见调查表》，收回顾客调查表期间 份。通过对有效问卷采集数据的输入、统计、计算，公司 2017 年度顾客满意指数为 95.57 。达到很满意水平。对顾客意见调查中反馈的意见，公司进行了分析并制定了有效措施进行了改进。

5 创新发展

针对国家对重点能源管理体系建设的要求，公司通过管理体系的拓展已初步取得了化工领域的认证资格，公司已对三个企业的能源管理体系实施认证。2017 年，公司对已取得能源管理体系认证的客户进行了监督。

2017 年，公司提出扩展服务体系认证领域，于 2017 年 4 月和 8 月分别派送 5 名人员参加服务认证审查员通用知识培训班，并考核通过考试。目前公司已有 12 名服务体系认证审查员，为 2018 年开展审查员注册和拓展服务体系认证审核业务奠定了基础。

对照《能源管理认证规则》对认证档案进行检查区分认证结果打分表，公司针对达州质监局抽取的四川省达州钢铁集团有限责任公司认证档案开展检查评分，顺利通过对公司的初次认证检查监督审核情况检查。

6 环保节能减排

作为最早获得能源管理体系认证业务的认证机构通过四年来的认证活动，我们体会到，能源管理体系认证机构肩负的社会责任，就是为重点用能企业能源管理体

系的建设服务好。

6.1 积极运用认证技术促进获证组织节能减排

公司现已开展的能源管理体系认证企业共有三家。6年来，公司对满足GB/T23331标准的符合性进行审核。同时，审核员应用能源管理体系法律法规及其他专业知识向获证组织指出一些深层次的问题和不符合项，对企业帮助很大，实现了增值审核。实际也是社会节能减排做出了贡献。

6.2 重视能源管理体系认证审核人员的培训

2017年，公司利用继续教育时机，对审核员包括能源管理体系审核员进行了能源管理体系工具的运用为内容的专业课程培训。目前，公司拥有能源管理体系审核员11名。

6.3 公司内部有效落实节能减排工作

公司注重教育入手，树立节约意识，结合办公区的实际情况，在办公场所张贴节能温馨提示，使节约一滴水，一度电，一张纸，1升油真正成为员工的自觉行动。要求各办公室要有1名节能员，负责监督公司水电能源的监督管理。

公司还加强办公用品的管理，给办公用纸进行二次利用，公司建立了网上邻居，相关文件可通过公司网上邻居进行共享，推行电子化办公，节约了大量纸张。

为了办事人员的方便，公司尽量对远行的出差采取火车出行，或公交出行，低碳出行已成为大家的自觉行动。

7 员工权益

7.1 概况

员工是企业的基石。为实现员工与企业的共同发展，公司制定了完善的制度和措施。坚持以人为本、多元化、平等原则、遵守法律法规，实事求是，循序渐进，在企业发展中兼顾员工利益，在全面保障员工薪酬福利待遇的同时，充分尊重员工民主权利，为员工提供良好的事业发展平台。

公司2017年12月底公司员工人数为53人。

7.2 与员工签订劳动合同，按时交纳五险一金

公司遵守国家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劳动合同及社会保险。逐年提高并能按时足额交纳五险一金（养老、医疗、工伤、失业、生育保险和住房公积金）。

7.3 薪酬福利

公司薪酬管理以业绩为导向，能力提升为目标，为员工提供具有竞争力的薪酬和奖金。坚持社会保险、商业保险、免费午餐、健康体检、生日赠送蛋糕、探望生病员工、带薪休假等。

7.4 女职工权益保护

公司成立女职工委员会，由工会主席担任女工委主任，在公司员工手册中制定的管理制度和体检等活动中充分考虑女职工的权益。女职工可以依照法律规定享有怀孕检查假、产假、带薪哺乳假，相关内容已编入《员工手册》，使之成为制度化，实施常态化。

7.5 培训和发展

认证专业技术方面，根据认监委、认证认可协会的要求，及时组织了审核人员参加备案课程、通用课程、专业课程等继续教育等培训工作。按月组织审核员、机构工作人员培训，形式包括面授、书面教材等。内容涉及当前认证形势的分析、宣讲、法律法规、认证专题、技术专题等，通过培训，总结认证工作的经验与不足，开阔全体人员的视野，提高认证工作能力，对规范操作、统一思想、提升风险防范和实际工作能力起到了很好的促进作用。

1、对公司认证人员进行了 QMS、EMS 新版标准培训。

2017 年 04 月 10 日，为抓紧贯彻实施 CNAS-TRC-012:2017《管理体系认证活动相关业务范围分类》（新 39 大类），顺利实现我公司新、旧管理体系认证活动相关业务范围分类的转换，公司以三峡认证技【2017】16 号下发了“关于印发《CNAS-TRC-012:2017（新 39 大类）转换工作计划》的通知”要求各责任部门、责任人切实履行责任，进一步分解、细化转换工作计划，并抓紧组织实施，确保公司转换计划的按期完成。

2、利用一年一度的认证人员继续教育机会，举办了认证人员的继续教育集中式

培训会。

2017 年 6 月 24 日至 25 日，为落实中国认证认可协会发布的中认协培【2015】77 号文件关于《认证人员继续教育管理方案》要求，不断提高认证人员从业水平、持续改进继续教育工作，保持认证人员审核资格，综合部牵头组织在成都浆洗街 18 号雅仕莱酒店四楼举办了 2017 年度第二次认证人员持续教育培训会，公司领导及全体认证人员 100 余人参加了此次会议。会上由公司总经理周军作题为“认真宣贯认可规范，注重认证人员的信用规范，提升认证人员的能力”的讲话。由公司管理者代表、副总经理钟劲松和技术部副经理朱辉分别就 GB/T19001：2016 和 GB/T24001：2016 标准的审核要求与思考、《认证机构认可风险分级管理办法》及《管理体系监管案例分享》以及针对 CNAS-CC121:2017 环境管理体系审核及认证的能力要求、CNAS-CC131:2017 质量管理体系审核及认证的能力要求这两项规范对审核员能力新增要求进行提升培训。总经理助理、技术部经理潘清颖就审核员专业能力填报要求及常见问题进行了讲解，倡导符合专业能力要求的审核员积极的申报自己的专业类别。整个培训过程中，任课老师与参加培训的学员能较好地互动，学员们提问积极，教师授课精彩绝伦，让学员们受益匪浅。本次培训达到了预期效果，取得圆满成功。



图为公司副总经理、管理者代表钟劲松在 2017 年认证人员继续教育培训上亲自讲授

2017 年，举办各种培训班 73 期，共培训学员 2342 人。培训收入约 196 万元。学员对培训班教学总印象满意平均率达 98%以上，履约率 100%，学员对培训中心专

职老师和聘用兼职老师的平均满意率在 96%以上。均达到培训中心质量目标学员满意率 $\geq 91\%$ 、对中心投诉率为 0、履约率 100%。同时，公司关注员工的内在能量的释放与提升，提供相应的时间和资金支持，使员工素质的提高，保证了公司持续稳定的发展基础。

7.6 持续改善员工工作环境

2016年，公司为了给员工创造良好的工作环境，先后对市场部、培训中心、审核部办公环境进行了改造、装修，购置了新的办公桌，办公场所照明设备也进行改造，新购办公桌19张，对所有办公室窗帘全部更换。新购置电脑6台。公司还修订了各类人员岗位责任制，规范了员工行为，提升人文办公环境。加强了安全意识教育，举办了消防安全知识培训，进行了办公区域危险源的辨识。



7.7 关注员工身心健康及员工的关爱

公司除了为员工按照国家规定购买一险一金外，尽力为员工生活、工作和健康创造良好条件。提供住房公积金、伙食、交通、通讯补贴。在员工生日、婚丧、住院发放慰问金。

2017年2月15日，阳光明媚的一天。四川三峡认证有限公司在三圣乡幸福梅

林新单位农家乐开展拓展训练庆三八妇女节活动。

公司借助于庆 " 三八节 " 活动开展拓展训练，旨在加强团队沟通，提升团队协作精神。通过一天活动，全体员工活动中调整心态，焕发激情，增强了团队合作精神。



公司 2017 年拓展训练集体照



7.8 开展春节联欢活动，增加凝聚力

坚持每年春节前开展员工联欢活动。从公司成立之日起，公司始终坚持年年春节前要举办各种形式的联欢会，总结过去，部署新的一年的工作。

8 服务社会

8.1 对社区困难人员进行帮扶

2017年，公司参加社区党委组织的困难人员的帮扶。按照公司所处肖家河社区党委的安排，由公司继续对该社区的一名叫冯万琼女士进行帮扶。公司分别于七年前对公司帮扶对象了进行慰问。

8.2 支持配合政府与非政府组织，共建和谐社会

截止2017年底，公司共加入了中国认证认可协会，四川省认证认可协会、四川省工商联、四川省技术科学委员会、成都市环保产业协会、成都市质量管理协会等6家协会，在其中5家协会担任理事、副会长、执委等职务，按时向协会缴纳会费，参加协会组织的各项活动。

9 履行社会责任实施的考核

9.1 例会制度

结合每个部门的社会责任分工，利用每月的公司办公会，对社会责任履行实施情况进行汇报，根据工作开展情况，调整工作安排及要求。

9.2 内部审核和管理评审

对已建立的履行社会责任制度涉及各部门实施情况，通过每年一次的内部审核和管理评审，按照社会责任分工，对本机构社会责任履行情况进行评价。

9.3 工作绩效评价

利用年度工作业绩考核之际，对个人承担的社会责任履行情况进行考核，由部门负责人对责任人进行考核，写出考核评价，针对评价结果制定对策措施。

10 结束语

10.1 公司对未来履行社会责任的发展计划

社会责任是四川三峡认证有限公司在追求自身发展基础上永恒的责任追求。公司将继续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。

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。明确目标，推进绩效考核，进一步完善企业社会责任目标与管理体系，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。

2017 年社会责任报告是我们公司第 5 份报告。在未来的发展道路上，我们将探索履行社会责任的内在规律，把社会责任与管理体系运行与质量工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。更好的承担认证机构“传递信任、服务发展”的社会责任。

公司将努力提升认证技术与管理能力，努力维护认证信誉、树立良好地认证机构形象，积极促进全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信，为国家认证事业的进步和发展做出应有的贡献！

10.2 报告反馈联系方式

四川三峡认证有限公司欢迎您的意见和建议！

联系电话：028-85125889 028-85125810

地址：四川省成都市高新区永丰路 22 号 7 楼

邮编：610041

网址：www.stc9000.com

邮箱：298781534@qq.com

11 报告点评

公司维护公正性委员会副主任、四川德胜集团公司质量总监王栋对社会责任报告的评价

该报告根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，内容充实，结构合理，覆盖了公司社会责任的核心要素。报告以充分、详实的数据信息反映了公司 2017 年机构战略、公司治理、经济责任、环境保护、遵守法律、规范运作、诚

实守信、提升服务水平、创新发展、环保与节能减排、员工权益、服务社会等方面的情况。

该报告很可取的亮点是将充分关注利益相关方的期望与诉求，明确了关注的期望与沟通方式。根据客户、股东、员工、社区、获证组织、监管机构等各相关方的信息，建立了较为完整的改进信息系统，2017年，公司通过多种方式开展顾客满意测评，一是聘请了四川用户评价中心有限公司进行了顾客满意测评，二是通过召开的近300人的认证企业高管新版标准宣贯会议上向认证企业发放了顾客满意度调查表，进行了顾客满意指数的调查与测评，对来自各相关方信息进行了体系的持续改进。同时，对公司履行社会责任制度的实施情况的检查、评比，对履行社会责任的绩效信息披露的也较为充分。

报告对反映该公司根据认证认可“传递信任、服务发展”的要求，制定了公司核心价值观，即：八个字：“规范、公正、诚信、责任”。2017年，公司再次在认证人员继续教育培训会上强调《认证人员执业信用管理制度》，把落实公司的核心价值观真正做到了以制度为保障，履行社会责任更加强调了以人为本，依靠提高认证人员素质提升认证质量和认证公信力。这又是一个突出的亮点，值得学习和借鉴。

希望四川三峡认证有限公司，在新的一年里，在企业社会责任领域更进一步探索，发展。