

北京兴国环球认证有限公司 2017 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六份企业社会责任报告，是公司 2017 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、服务社会”八个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“公司”或“我们”。

报告时间

本报告的时间跨度是 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

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

一、公司概况

北京兴国环球认证有限公司（XGQC）系 1994 年由中国兵器工业总公司全额出资组建，首批获国家认证认可资格的第三方认证机构，公司现属于中兵节能环保集团有限公司控股子公司。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、是国家级高新技术企业。

2017 年，公司在中兵节能环保集团有限公司的领导下，按照认证机构认可规则，强化规范化管理，加强队伍建设，提升创新服务能力，经营管理工作取得明显成效。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、能源管理体系、信息安全管理体系、国军标质量认证)、安全生产标准化评审与咨询、内审员培训等服务项目,认证业务范围覆盖 30 余个大类,有效证书 8400 余张。公司下设 3 个分公司,总部管理人员 45 人,审核人员 225 人,专家 132 人;涉密人员 50 人,安全生产标准化评审人员 55 人。

2018 年,为推动机构诚信经营和履行社会责任,公司将牢固树立和贯彻“建立信任、传递信任、服务发展”理念,继续依托行业优势,紧紧围绕“十三五”规划,以“质量提升”、“标准提升”为契机,促进企业提高管理水平,提升认证人员服务能力,提高认证质量和公信力,提升兴国公司品牌的影响力,以公正、客观、专业、优质的认证服务,更好地发挥第三方评定机构的评价引导作用,努力建设具有兵器特色的综合性专业化品牌的高技术服务机构。

二、关键绩效

2017 年,公司完成年度经营收入指标和年度预算,实现纳税 541 万元。管理体系认证审核(包括武器装备质量体系认证、能源管理体系认证)、安全生产标准化咨询评审工作完成年度计划,新项目市场开拓工作取得一定成效。公司信息安全管理体系认证资格获得认监委批准。公司被北京市相关部门认定为高新技术企业。

三、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。

四、责任管理

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。

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”的八大核心主题，切实开展履责实践，接受社会监督。

五、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：公司执行董事会领导下的总经理负责制，下设公正性委员会、技术委员会对公司认证决定的符合性、有效性进行把控。组织机构设置五部即：市场部、运营部、技术部、综合部、财审部。

（一）在市场开发管理方面，抓重点，解难题，破困局。公司立足现实，大胆革新，果断调整市场思路，提出了“三个稳定，三个开发”的市场战略，为圆满完成年度经营指标指明了方向。“三个稳定，三个开发”即：稳定现有常规三体系认证市场，大力开发其他新项目市场；稳定现有合作关系，大力开发空白区域市场；稳定现有认证终端市场，大力开发上游市场。

（二）在技术管理与风险防控方面，夯基础，抓落实，控风险。

一是扎实推进技术管理工作，完善对认证领域专业大类的管理活动。加强对国军标标准的研究，做好能源管理体系基础工作，为审核员现场审核提供技术支持。

二是规范市场管理，防控风险。加强对分公司的管控，修订《分公司管理办法（暂行）》，编制《财务管理办法》，进一步加强对分公司的成本控制，严格资金管理，合理规避风险。

三是增强对法律风险的防范，在节能环保公司法律风险管理框架下，公司成立法律风险管理决策机构，有力推动依法治企融入公司经营管理的进程。公司重大事项、规章制度、重大经济合同的法律审核100%，全员法律意识得到增强。

四是加强合同、认证决定管理，从严把关，加强对审核实施过程的监管力度。严格控制认证证书的增幅和认证客户中小企业比例，这两项指标符合行业主管部门对认证机构的监管要求。

（三）在创新发展发面，公司谋发展，激活力，获突破。公司申报的信息安全管理体系认证资格获得认监委正式批准。公司高新技术企业资格的认定成功，促进了公司的创新转型。

（四）在机构建设方面，公司抓党建，强根基，促和谐。一是实现党建工作进章程，明确了党组织在公司治理结构中的法定地位。党支部持续开展学习教育活动，以十九大精神统领公司各项工作。二是工会充分发挥党组织联系群众的桥梁纽带作用，开展丰富多彩的文体活动，满足员工健康向上的精神需求，工会组织的维护、建设、参与和教育职能得到增强。

六、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作用，坚持为行业发展服务，坚持为兵器企业管理提升服务，积极践行社会责任。

（一）市场开发与客服管理工作

一是坚持“稳增长与控风险”工作并重，优化市场区域布局，实现各业务板块协调发展；二是坚持市场导向，搭建合作平台，加大自主市场开发，加强新项目开发，积极拓展业务领域；三是加强客户维护，加强对市场、客服人员的培训，提高客户服务水平；四是关注工作细节，沟通、协调好日常管理事务，提升客户满意度，提高项目签

约率和签约额。

（二）过程监管与防范风险工作

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。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。5月下旬，公司顺利通过认可委的年度监督评审。评审组对公司管理体系运行的符合性和有效性、以及在风险识别防控、持续改进等方面的工作给予充分肯定。

（三）队伍建设与服务能力提升工作

一是建立满足公司业务需求的人员引进、培养、考核、晋升机制，加强对业务主管的考核与管理，加强对审核员分级管理的探索，优化人力资源结构，谋求机构自身长足发展，增强内生发展动力；二是在开展 CCAA 继续教育的同时，采取面授、视频、网络等形式，围绕 QMS/EMS 标准换版及新版标准转换、国军标、合同评审、保密知识等开展培训 13 次，提高从业人员的专业知识和技能，规范职业道德和诚信行为。

七、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。

（一）服务绩效

1、认证服务绩效：公司开展的管理体系认证业务，包括国军标质量认证和能源体系认证，工作质量在原有基础上不断提升。公司客观、公正、专业的认证服务，为行业企业提供满意和高效的服务，助推产品和服务质量提升。截止 2017 年末，公司全年有效证书 8419 张，全部证书（含暂停）9159 张。

2、安标咨询评审及内审员培训工作绩效：公司对兵器集团（地方军工企业）、北京西城商委实施的安标咨询评审服务，以及内审员培训等工作，评审工作质量高，培训内容针对性强，较好满足企业管理提升要求。公司全年完成兵器集团及地方军工安全生产标准化评审 12 家，北京商贸企业安全生产标准化评审 11 家。举办 2 期新版国军标培训以及多期换版培训，均取得良好效果。

（二）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，关注并满足政府和相关部门、投资方、获证组织、员工、公众和社会、合作伙伴等利益相关方的诉求与期望，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。

一是在保持有效沟通方面，公司坚持每年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，推动公司稳定持续发展。

二是在员工职业发展方面，完善从业人员的聘任、职业规划与晋

升发展等管理机制，多方面给予员工接受教育培训、素质提升机会，尤其为年轻人搭建服务通道，让其更多地参与认证的延伸服务，增强后备人才的培养，为员工职业发展搭建良好发展平台。

三是在保障员工权益方面，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，依法规范用工，加强薪酬、福利及保险管理，将公司的发展成果惠及到每一名员工，维护员工合法权益，提升员工的获得感和幸福感。

八、责任实践

公司坚持“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”。责任实践包括：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、服务社会等八个方面内容。

1、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。

(1) 深入贯彻新版《认证机构管理办法》，重申认证行为的红、黄线，在全体人员进行宣贯，提高人员守法自觉性，引导认证人员诚信执业；组织人员学习行业法律法规及要求，提高遵守法规的自觉性；关注行业监管动态，以法律为规范，建立管理体系，实施有效管理，确保规范开展各项认证活动。

(2) 扎实推进技术管理工作，完善对各认证领域专业大类的管理

活动，定期收集更新各行业法律法规，两次修订三个领域能力分析评价系统；完善专业大类管理文件 31 份，对 100 余名专兼职审核员初始能力进行重新评价，完成质量、环境体系认证标准的转换，提高审核的符合性和有效性。

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。

2、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。

（1）加强对分公司的管控，公司修订了《分公司管理办法（暂行）》，编制了《财务管理办法》，进一步加强对分公司的成本控制，严格资金管理，合理规避风险；修订《公司质量目标管理办法》，重点增加对分公司质量考核的内容。

（2）在集团公司法律风险管理框架下，公司成立法律风险管理决策机构，有力推动依法治企融入公司经营管理的进程。重大事项、规章制度、重大经济合同的法律审核达到 100%，有效防控了经营过程中的法律风险。

（3）加强认证决定的一致性管理，及时修订技术文件；开展内审

与管理评审,对认证过程进行监督。全年在上级行业主管部门的例行、非例行评审和各项检查中,未发现严重不符合及红、黄线问题。

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 56.99%,监审率 81.90%,审核员专、兼职比例为 1:1.0542,审核员注册领域数人均是 2.1867 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 99.91%,认可评审合格通过。

规范运作取得的绩效:公司为提高认证过程合规性做了大量工作,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。

3、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。

(1) 公司按照《认证机构诚信经营规范》、《认证机构执业信用管理规范》要求,规范审核员的日常工作。公司要求审核员要遵守职业道德,坚持科学、严谨的工作作风,以公平、公正、客观、科学的方式开展认证活动,释放建立信任,传递信任,服务行业发展的正能量。

(2) 坚持诚实守信,遵守商业道德。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。杜绝商业贿赂,坚决反对咨询认证一条龙的行为。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

(3) 建立认证申、投诉和争议处理工作程序及运行机制，建立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，公证执业，不断提高认证的有效性。

据统计：维护公正性委员会履责 100%，认证人员公正性承诺 100%，商业欺诈为 0 项，审核员的能力评价准确率 100%，审核人日符合率 100%，信息上报 2 次/月，获证组织信息保密 100%，合同签订 3194 项，合同履约率 99.61%。

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。2017 年没有发生顾客投诉或争议的事件。

4、创新发展

创新是机构可持续发展的原动力。公司围绕国家和社会经济发展重点，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。

(1) 随着网络技术的高速发展，越来越多的企业开始关注自身信息安全管理。为拓宽服务领域，满足企业信息安全管理需求，公司决定申报信息安全管理体系认证资格，积极做好资质申报前的各项准备工作。去年 12 月，该项申请获得认监委正式批准。

(2) 根据国家《高新技术企业认定管理办法》和《高新技术企

业认定管理工作指引》相关规定，经过历时一年的精心策划与充分准备，2017年12月6日，公司正式获得由北京市科学技术委员会、北京市财政局、北京市国家税务局、北京市地方税务局联合颁发的高新技术企业证书。高新技术企业资格的认定成功，是公司现阶段发展的又一突破。

5、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。

(1) 坚持以顾客为关注焦点,持续改进增强满意度。强化客服管理，关注服务细节，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，增进了解和信任，挖掘需求，加强服务。

(2) 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，为做好集团公司 9 家军工企业安标评审工作，公司秉承“服务军工，客观公正”的宗旨，按照国防科工局和集团公司的要求，周密策划，合理安排预评审和评审时间，并选派专业能力强、认真负责的专家，做好评审服务工作，帮助企业提升安全管理水平。在评审中，他们依照考评标准的要求严格把关，确保评审工作质量，督促受评审企业积极整改，协调企业整改过程中存在的问题，落实现场整改验证时间节点和要求，保质保量地完成了 9 家企业的预评审、评审及提出问题的整改验证任务，得到了上级主管部门、地方国防科工办和受评审企业的认可。

据统计：2017 年，审核组专业人员配比合理，审核方案实施率 100%；客户满意度 96.75%；本年度申、投诉为零；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。

6、环保节能减排

公司响应国家和行业号召，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。2017 年，公司做好能源管理体系基础性工作，

编制能源管理体系审核作业指导书及文件包，完成 1 家能源管理体系认证试点项目，为继续推进能源管理体系认证服务打下基础。

7、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。

(1) 为员工搭建职业发展平台，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。

(2) 完善员工的福利体系，提高员工福利待遇，在为员工提供“五险一金”、为在京员工增加补充医疗保险的基础上，新增员工补贴，逐步完善员工福利体系，增强从业人员的归属感和获得感。

员工权益核心指标：维护员工合法权益。2017 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 173 天。

8、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。

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《2016 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。

九、责任展望

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。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。作为兵器集团公司的高技术服务机构，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。

十、工作目标

公司以诚信认证、责任认证为己任，努力践行社会责任，释放“传递信任、服务发展”的正能量，服务于行业企业管理提升，促进认证行业健康发展。

十一、主要措施

稳固做好市场开发，寻求突破谋求发展；有效防控认证风险，强化管理注重实效；做好技术基础管理，加强研发促进提升；构建人力资源开发激励机制，提升机构核心竞争力；培育优秀企业文化，促进和谐机构建设。

（一）依托行业优势，加强市场开发，根据行业企业管理提升需

求，做好对接体系认证、安标评审工作；充分发挥政策引领作用，加大自主市场的开发，逐步形成市场区域新格局；加强客服管理，提升客服能力，提高客户满意度。

（二）强化认证人员风险意识，加强各环节的风险管理，坚持问题导向、底线思维，加大审核现场的督查力度；全面实施对分公司的规范管理，重点加强对分公司财务、人事及关键业务的控制管理。全年力争在行业各项监督检查中，不发生严重不符合及红、黄线问题。

（三）夯实技术管理基础工作，提高认证过程合规性，把好认证决定关口；按照要求完成 OHSMS、EC9000 换版的策划及认可转换工作；加大新产品研发，强化技术支撑作用，完成信息技术服务管理体系、服务认证管理体系的前期调研、文件编制、人员评定及申报工作。

（四）做好公司紧缺专业人员的引进工作，做好审核员年度培训工作，更新专业知识，提高审核能力；修订《审核员管理办法》，规范职业道德和诚信服务行为；完善从业人员的聘任、职业规划与晋升发展等管理机制，增强后备人才的培养。

（五）继续加强党支部建设，发挥好党组织战斗堡垒作用，将党建工作优势转化为企业改革发展的优势；继续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，保持队伍稳定，扎实开展经营管理各项工作。

积极履行社会责任，实现机构持续稳定健康发展，是我们的不懈追求。2018年，是公司实施“十三五”规划的重要之年。我们将紧跟中国特色社会主义新时代的步伐，认真贯彻落实十九大精神及国务院

关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见要求，坚持持续改进与不断创新，加强奉公守法、诚实守信、精益求精等行业风尚的培育和传播，为行业和社会企业提供优质满意的认证服务，维护良好行业形象，推动公司社会责任工作迈向新台阶。

十二、报告的反馈说明

感谢您阅读本公司2017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：2018年3月