

北 京 三 星 九 千 认 证 中 心

2017年度

社会责任报告



传播真知 传递信任 服务发展 助益社会

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，扩大履行社会责任影响。
- （三）全面提升人员能力和意识，为服务社会发展、行业进步提供保障。
- （四）以创新提升认证服务质量，提升中心服务社会的价值。
- （五）提升工作效率和内部服务意识，完善履行社会责任内部机制。
- （六）持续开展信息化建设，为履行社会责任提供基础支撑

七、意见反馈

一、前 言

北京三星九千认证中心（以下简称中心）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。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》编制。

报告范围：

本报告主要描述北京三星九千认证中心自2017 年1 月1 日至 2017 年12 月31 日期间开展社会责任建设工作的情况（第六期年度报告）。

报告获取：

本报告在北京三星九千认证中心网站（www.sanxing9000.com）发布，电子版可在本机构下载（出于环保考虑，我们建议您阅读电子文件）。

如对报告有任何意见或建议，请与中心联系。

联系地址：北京市朝阳区樱花园东街5号 邮编：100029；

联系电话： 010-64429578 传真：010-64423608

联系邮箱：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： 2018 年 03 月 01 日

二、机构概况

（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）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。经国家认监委批准（批准号CNCA-R-2002-031）、国家认可委认可（注册号CNAS C031-M），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。

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江苏分中心、湖北分中心两个分中心，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。

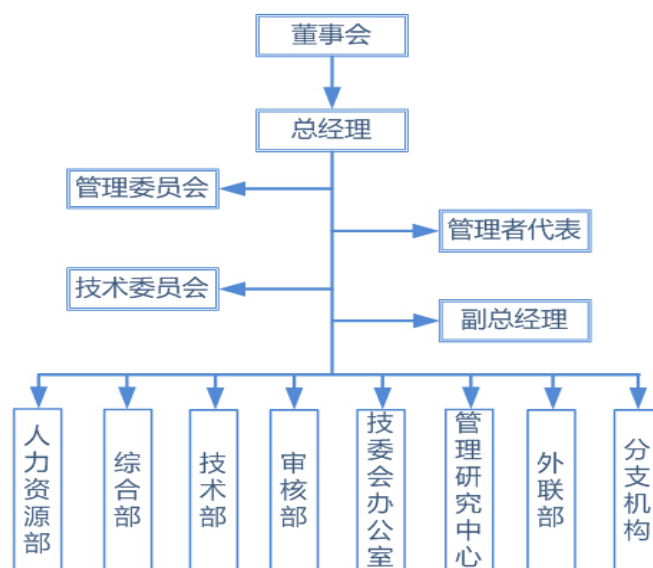
中心使命：传播真知、传递信任，服务发展、助益社会

发展愿景：创管理服务行业知名品牌

核心价值观：诚实、守信、敬业、进取

经营理念：客户驱动、合作共赢，质量优先、竭诚服务

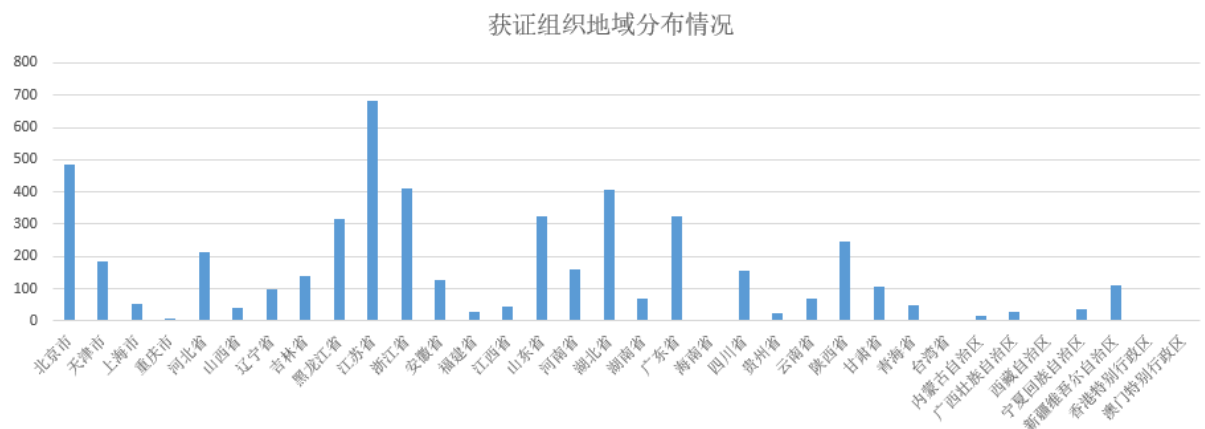
组织结构：



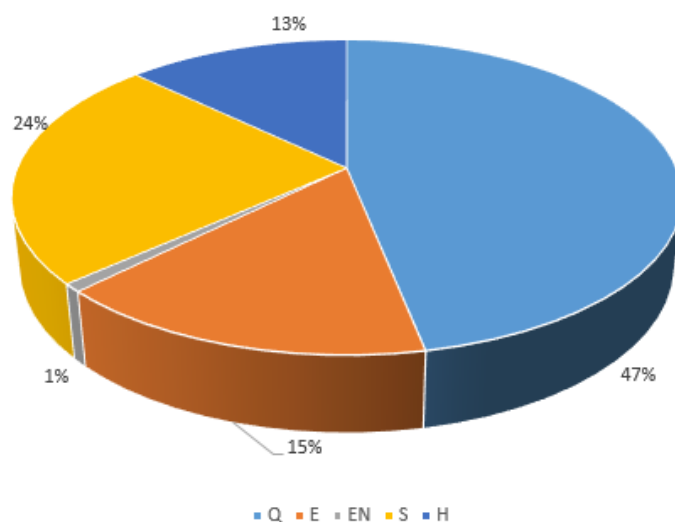
（二）认证业务：

1、获证组织分布

“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。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。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。



获证组织地域分布图

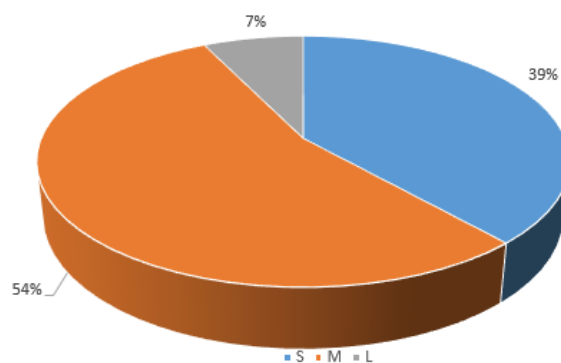


各领域证书数量分布图

2、获证组织规模分析

从本机构 2017 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 38.38%，中型企业占 54.36%，大型企业占 7.26%。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。

企业规模分布情况



（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。2017 年，管理研究中心主要致力于对客户管理体系标准、管理技术深度应用的技术服务，发展迅猛，在非认证业务技术研究、生产运营、团队建设、制度建设等多方面取得了良好成绩，与中石油、中石化、中海油等集团下属的多家大型企业建立了长期良好的合作关系。目前，中心主要开展的非认证业务包括：成熟度评价、管理体系建设、整合技术服务、HSE 审核/HSE 量化审核、顾客满意度测评技术服务、目标管理体系、履职能力评价、诚信管理体系、能源审计、培训管理体系、安全生产标准化、生产过程质量风险评估及防错管理系统建立、质量管理体系常用管理工具的应用等。全年非认证业务收入比上年增长 42.45%，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2017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。

中心全年共完成审核项目近两千个。期间，审核人员现场表现出优秀的职业素养与专业能力，在实施认证审核的同时，不断归纳、总结，提高效率，同时能够关注到客户管理提升及技术延伸服务等需求。

（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、国税局相关管理制度要求，按时完成纳税申报，及时缴纳税款；按照北京市统计局相关制度要求按时完成月/季/年度统计报表的上报；财务管理规范、严格；日常财务管理有序，成本费用核算准确，保证资金及时回笼；往来账目清晰。

2017年根据国家税务总局发布的“营改增”等文件的相关要求，加强对增值税票据的管理，按时缴纳增值税。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，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。

2018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2017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2017年12月31日的财务状况以及2017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。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
参与社会实践	助推社会进步	构建和谐社会	三星持续领先

（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，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	认证的公信力和品牌效应 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：制定了《中层干部考核管理规范》、《违规行为处罚规则(试行)》，修订完善了《中心劳务费管理细则》、《分中心管理程序》等 39 个文件；
- 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，提出改进建议，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，提高过程管理的有效性

- 强化岗位人员风险意识和工作责任心，加强认可规范学习，深化理解规范要求，准确把握认可准则，严格认真、一丝不苟地进行案卷评定；
- 对认证评定过程收集的意见和建议进行多次研讨，对问题提出的方式、内容、性质划分等问题达成一致，提升了一致性；
- 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

在审核员、管理人员实行绩效考核的基础上，2017 年又将中层管理人员纳入绩效考核。并圆满完成了 2017 年全员绩效考核管理工作，将考核结果作为员工年度持续评价的输入之一。2017 年管理岗相关人员考核结果平均 97 分、审核员考核结果平均分 91 分。与 2016 年相比，影响认证决定和审核有效性的 A、B 类问题大幅度大减少，审核案卷质量得到明显提升，认证及其审核的符合性和有效性得到了较大强化。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；
- 对违规行为人进行相应处理，警示全员、惩处违规；
- 发布加强审核通知、通告，规范了流程运作。

（三）企业文化建设

1、严格执行中心三年发展规划

2016 年底制定发布了中心三年发展规划，使中心发展有方向、经营有目标、前进有动力。明确提出了要打造“三星九千”品牌，以提高中心全员的品牌意识，努力实现创管理服务行业知名品牌的目标。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；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、相应国家质量提升行动号召，设立“质量管理体系认证升级专题”板块，对质量管理体系认证升级的政策、工作动态及中心的工作和技术成果进行宣传展示；

5、党支部组织党员同志学习十九大报告及会议精神，按照上级党委要求，落实“三会一课”制度，以规范支部建设、规范党员行动。

6、工会组织了妇女节活动、会员体检、慰问因公受伤的中心员工等；

7、中心组织对老干部进行了新年慰问等；

8、连续九年开展了优秀员工评选表彰工作。分三个奖项对工作中某一方面成绩突出的 11 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；

— 2017年度中心共组织开展19次27个主题专业培训/技术研讨，审核员共计490余人次参加。

— 落实了《2017年度审核员专业能力保持计划》、《管理理论和方法培训（学习）实施方案》。开展了02、10、12、28、29、34大类专业新知识学习、环境管理体系专业知识、知识管理、目标管理学习等活动，累计培训达234人次。

— 注重技术服务人员专业能力和综合素质能力的培养，2017年开展专题会议2次。

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 149 条、收集并发布网站行业动态 123 条、多次发布；

2、认监委“双随机”监督，抽查中心已完成的 1 个 EnMS 项目，中心零不符合；

3、规范运作、合规经营使中心顺利通过 2017 年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 1718 家，初审、再认证 688 家、监督 1030 家，顺利完成了 2017 年度审核任务；

2、收回 1193 个《审核组工作情况反馈表》，全年满意度平均值 99.5 分，审核人员现场表现出更加优秀的职业素养与专业能力，在实施认证审核的同时，能够关注到客户管理提升及技术延伸服务等需求；

3、2017 年提交 CCAA 良好认证审核案例 13 篇，9 篇入选 CCAA 组织的良好认证审核案例现场宣讲活动，2 篇被评为 CCAA 年度良好认证审核案例。

（三）顾客满意度

全年综合满意率为 95.03%。其中客户综合满意率为 97.92%，技术服务满意度 92.23%。2017 年全年发放《顾客满意调查表》1483 份，电话回访 815 家企业客户。调查围绕人员素质、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 97.92%，超过预定 96% 的目标。顾客调查表中 A 类客户回收 528 份、满意率为 96.81%。A 类客户中，中石油、中石化客户全年回收 50 份，满意率为 94.88%。

（四）品牌建设

为突出企业文化的精神引领作用，2016 年推出了中心发展理念、使命、核心价值观，强化三星九千作为认证机构的角色定位与社会辨识度；中心管理层结合国家质量战略和认证认可行业十三五规划精神，于 2017 年制定发布了中心到 2020 年的三年发展规划，使中心发展有方向、经营有目标、前进有动力；同时，还明确提出了要打造

“三星九千”品牌，以提高中心全员的品牌意识，努力实现创管理服务行业知名品牌的目标。从单纯满足审核规范要求转变为主动实施认证技术创新。

（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。完成了《批发零售业服务认证实施方案》、《批发零售业服务认证实施规则》以及《成品油销售服务认证实施方案》的制定。服务认证业务开发正逐步展开。

完成绿色制造体系的前期调研，整理出“绿色制造体系”的市场宣传材料并已在中心网站上展示

2、科研项目

1) 2017 年中心参与并承担了认证认可协会政研课题《研究整合管理体系建设，构建一体化管理体系平台，规范一体化认证模式》荣获政研课题成果二等奖，《研究质量管理体系专业化标准，创新石油石化行业认证模式，推动行业质量管理提升》，荣获政研课题成果优秀奖。中心参与的 CNAS 政研委课题《整合体系研究暨多体系一体化审核》荣获三等奖。

2) 中心负责起草的认证认可行业标准《能源管理体系 石油、天然气开采企业认证要求》（RB/T122-2017）经国家认监委正式发布，于 2018 年 3 月 1 日起正式实施。

3) 9 月认监委批准中心编制《石油和化工行业 炼油化工企业质量管理体系 要求》认证认可行业标准。

4) 参与了《能源管理体系绩效改进确认方法的研究》附录 B《石油化工行业能源绩效评价实例》的编写。

5) 参与国家认监委开展的认证认可学术论文征集活动，提交《建设一体化管理体系探析》和《研究质量管理体系专业化标准，创新石油石化行业认证模式，推动行业质量管理提升》论文 2 篇

3、认证理论、技术创新

完成国家认监委打造质量管理体系认证升级版试点项目阶段性工作：

1) 3 月参与国家认监委组织开展的打造质量管理体系认证升级版试点工作，中心申报的《石油石化行业质量管理体系认证标准研究与应用》、《整合管理体系研究与应用》成功入围质量管理体系认证升级 38 家试点项目。

2) 8月底,中心对《整合管理体系认证研究与应用》质量升级项目试点企业-中国石油化工股份有限公司九江分公司实施了整合管理体系审核。国家认监委认可监管部付强处长随同审核组进行了现场观察指导,对试点项目开展工作给予高度认可。

3) 9月底,完成《石油和化工行业 成品油销售企业质量管理体系 要求》、《一体化管理体系认证》初稿编制。

4) 11月,中心组织中石化、石油化工联合会、九江石化、磷化集团、东北化工销售等多家企业参加了质检总局、山西省人民政府、国家认监委在山西共同举办的质量管理体系升级行动推进会。

(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。

为最大限度服务客户、服务社会,2017 年举办培训班 83 期,其中企业内训班 77 期,公开班 6 期,同时为企业提供技术服务、内审服务百余次,有效协助企业管理提升。

2017 年中心对审核管理系统再次升级。在原有功能基础上进行扩展,开设获证组织主管单位登录查询窗口,可对下属企业进行认证进度及状态监控,不符合问题项信息查询。为客户及其主管单位信息共享提供便利;原有纸质版提交案卷操作转化为电子版传递,减少了案卷通过邮寄传递过程,缩减案卷提交时效。

(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、鼓励文件电子化传递、审批,减少办公纸张使用,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,夏季减少空调使用频率,要求

员工下班前保持照明、用电设备关闭状态等；

3、实施自动化办公，利用邮件、微信、QQ 等进行信息传输；档案文件及审核流程审批全部实行电子信息化管理，杜绝了管理和认证活动中的资源、能源消耗及污染排放。

4、推行绿色出行，为员工提供交通补助，提倡步行、乘坐交通工具，少开车或不开车。

（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、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。2017 年共办理补充医疗报销 36 人次；

3、每年组织一次员工体检，员工年度健康体检覆盖率达 100%，为员工配发工作服。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；

4、每天上、下午定时安排工间操时间。紧张的神经得以放松，有效提高工作效率；

5、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；

6、设置了培训室、会客室、书报阅览台，为员工订阅了报纸、期刊杂志；

7、定期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；

8、为员工购买生日卡，送去生日祝福；

9、依法保障女职工孕期、生育期、哺乳期的各项权利；

10、为中心专职审核员配备集团电话，并与联通公司协商，对号码的流量、通话时长进行增加。

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，北京三星九千认证中心三年规划也有了良好的开端。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

准确把握市场形式，优化经营结构，以双轮驱动增长中心经营业绩，实现认证业务稳步发展，非认证业务快速增长，夯实中心可持续发展的基础。

（二） 打造“三星九千”品牌，扩大履行社会责任影响。

以国务院《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》为契机，以提升认证与服务质量为抓手，以客户需求为导向，优化管理手段，全力推动有效性审核，不断培育优质客户，提高客户对中心认证及技术服务认同率，树立三星九千在客户心中良好形象。

（三） 全面提升人员能力和意识，为服务社会发展、行业进步提供保障。

不断强化企业文化建设工作强化审核人员精准理解和应用认证标准。提高管理理论水平；夯实认证管理。健全评价机制。实施优进劣退；切实引进优秀人才，适宜中心发展。

（四） 以创新提升认证服务质量，提升中心服务社会的价值。

积极参与认监委推出打造“质量管理体系认证升级版”活动。扩大认证业务，研发服务认证领域产品，开发行业的服务认证模式；扩大非认证业务，开发非认证业务的新产品，带有市场示范作用的高端技术服务项目；改进审核惯例，以满足需求为导向，改进现有符合性审核惯例，建立有效性审核模式。

（五） 提升工作效率和内部服务意识，完善履行社会责任内部机制。

高效率是优质工作的重要保障，也是强化内部管理的有力支撑。2018 年中心将全面梳理工作流程，确保前流程服务于后流程、支持过程服务于业务过程、管理过程服务于审核和技术服务过程，从流程上保证高水平的工作效率；明晰职责、权限，从制度上保证高水平的工作效率；完善 KPI 考核规范，使考核活动真正成为提升工作质

量、效率和绩效的重要手段。

(六) 持续开展信息化建设，为履行社会责任提供基础支撑

信息化既是中心开展业务活动的重要保障，也是提升工作效率，增强核心竞争力的有效保证。2018 年中心将不断完善认证管理系统，积极建立专业的在线审核系统，实现在线开展内部研讨和培训活动。

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2017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：