



2017 年度社会责任报告

北京联合智业认证有限公司

二〇一八年二月二十八日

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 公司基本信息	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	8
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 公司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 遵纪守法	11
4.1.1 自觉遵守法律法规，持续加强培训学习	11
4.1.2 以法律为规范，建立并持续完善卓越管理体系	12
4.1.3 结合行业法规，持续优化管理体系，实施有效管理	13
4.1.4 建立法律管控长效机制	13
4.1.5 反不正当竞争，把法律法规落到实处	14
4.1.6 全面开展治理商业贿赂专项工作	14
4.1.7 反商业欺诈行为	14
4.1.8 严禁恶意自某一机构大量转入审核人员	14
4.1.9 自觉接受社会各界监督、赢得社会肯定	14
4.2 规范运作	15
4.2.1 开展合规监督与风险管理	15
4.2.2 运用卓越管理体系对获证组织实施监督	16
4.2.3 促进分公司认可评审，提升分公司运行水平	16
4.2.4 认证有效性关键要求与指标控制	16
4.2.5 分公司管控机制的实施	17
4.2.6 全面提升与深化考核机制	17
4.2.7 审核人员考核与能力管理	17
4.3 诚实守信	18
4.3.1 诚信经营的理念与制度保障	18
4.3.2 确保获证客户信息的真实性	18

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 服务提升	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.....	21
4.5 创新发展	22
4.5.1 产品创新	22
4.5.2 管理模式创新	22
4.5.3 业务拓展	23
4.5.4 技术创新	24
4.6 环保节能	24
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.....	24
4.6.2 公司内部有效落实节能环保工作	24
4.6.3 以能源管理体系推动获证组织节能降耗工作.....	24
4.7 员工权益	25
4.7.1 员工基本权益维护	25
4.7.2 员工休假保障	25
4.7.3 员工健康管理	26
4.7.4 员工福利保障	26
4.7.5 员工培训培养	27
4.7.6 员工奖惩与激励	28
4.7.7 审核人员专职化	28
4.7.8 积极吸纳员工加入工会，感受组织温暖.....	28
4.7.9 开展党建工作，组织党员培训学习活动.....	29
4.8 服务社会	29
4.8.1 积极开展公益服务进社区的活动	29
4.8.2 解决社会就业	30
4.8.3 大学生实习基地	30
4.8.4 残疾人保障金	31
4.8.5 支持志愿者活动的政策、措施	31
5.结语.....	31
5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划.....	31
5.2 报告反馈联系方式	32

1. 报告前言

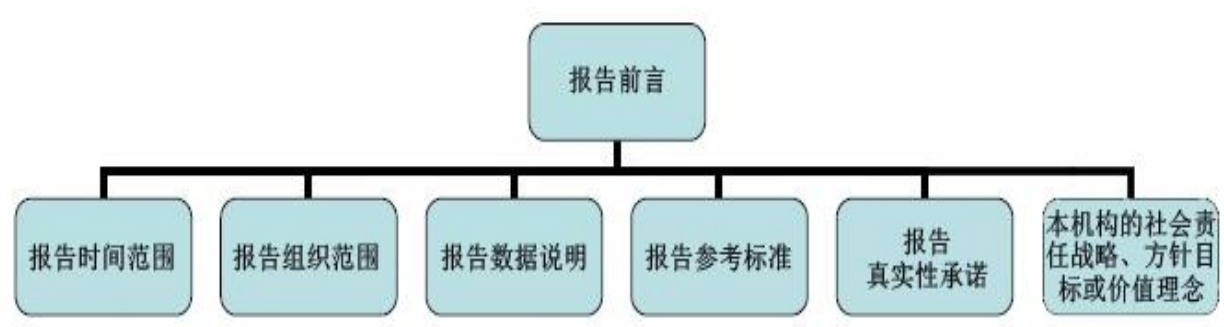


图 1

1.1 报告时间范围

2017 年 1 月 1 日-2017 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，内容涉及联合智业集团及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“传播真知，传递信任，推动进步，创造幸福”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“最具价值的高技术与智力服务综合发展平台与总包方”。

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



2.1 公司基本信息

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，1300 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。同时具有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；由国家工业和信息化部正式批准，获得全国第一批工业节能与绿色发展评价中心资质，且是首批评审中北京市唯一获得该资质的机构；是北京市住房城乡建设委员会、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 5 万余份，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

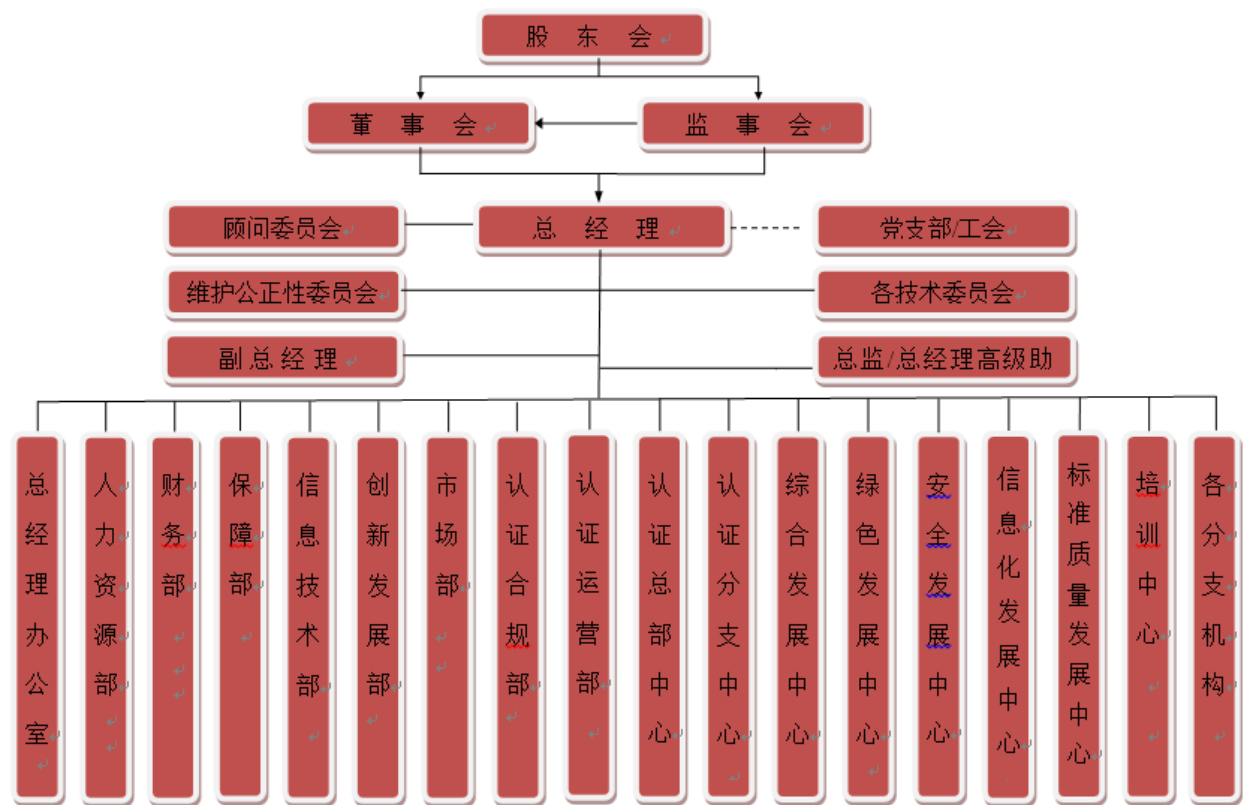


图 3

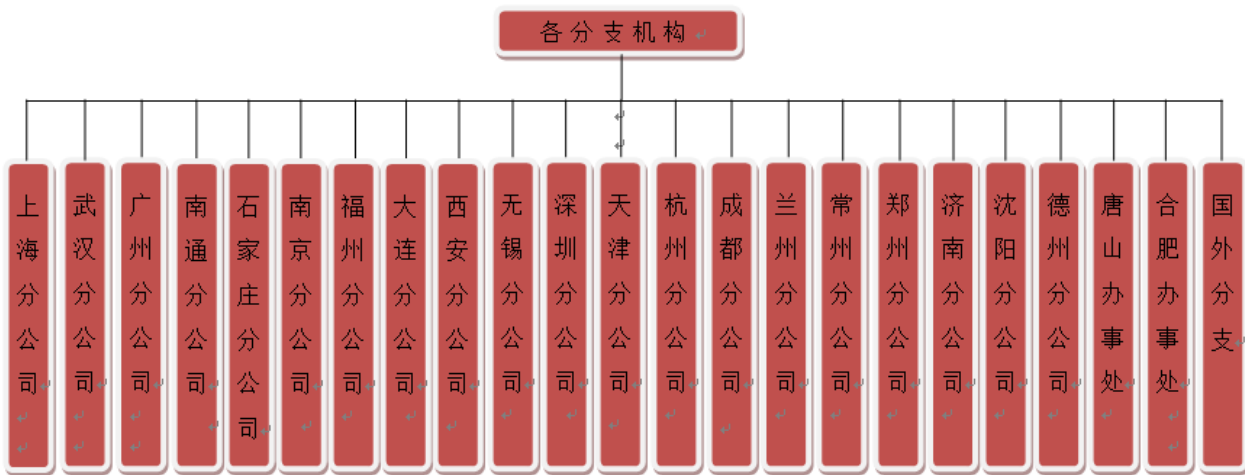


图 4

2.2 开展的各项业务及发证数量

2017 年，北京联合智业认证有限公司累计为近 9000 家国际、国内企业提供认证服务，截止目前有效认证证书 16000 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，2017 年为近 4000 家企业提供了安全技术服

务，业务完成覆盖北京全部区县，参与并圆满完成丰台区、房山区、顺义区、通州、石景山 5 个区县共近 200 家企业的“一企一标准，一岗一清单”工作；受托完成安责险项目 800 余家。

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 347 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 202 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 2017 年 12 月末公司资产总额为 5469 万元；
- 2.4.2 2017 年度公司销售收入 8148 万元；
- 2.4.3 2017 年度公司纳税总额为 675 万元。

3. 社会责任管理体系和制度的建立情况

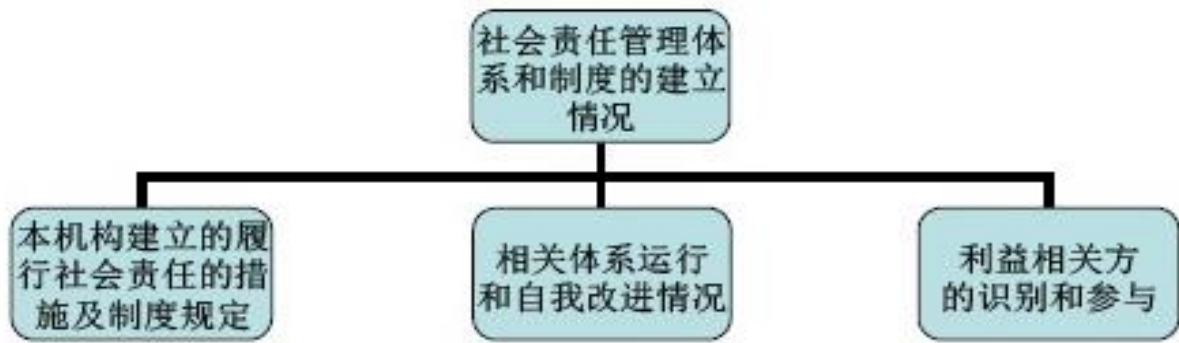


图 5

3.1 公司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

2017 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

2017 年，根据 CNCA 认证机构履行社会责任的相关文件精神和要求，我公司于 2016 年 7 月份开展了对《履行社会责任的工作规定》进行梳理，并完成相应制度优化，2017 年持续优化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)2017 年 1 月 14 日，联合智业集团在华融大厦宴会厅隆重召开了“联合智业 2017 年度联合智业春节联欢会”，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“以二十年的智业基础 创造未来幸福的二十年”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)2017 年 4 月 23 日，北京联合智业认证有限公司 2017 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”“审核员培养与职业发展”四个方面，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。

(3)2017 年 7 月 8 日，联合智业集团年中工作会议暨二十周年庆典在北京渔阳饭店隆重召开，本次会议是集团成立二十周年里程碑式的回顾和对未来展望的盛会，集团高层领导、顾问专家代表，合作伙伴代表，各子（分）公司骨干成员代表 100 多人汇聚于此，回顾过去，描绘未来，鼓舞士气，谋划新蓝图。

会议在集团董事长陈勇博士“深研筑基二十年 谋划未来创新天”的主旨演讲中开场，董事长带领与会者回顾了集团二十年的发展历程，阐述了企业文化要义，集团业务模块及发展方向，从意识形态高度统一思想，明确目标，确立以“整合智慧资源,服务城市发展,推动产业进步,促进人人幸福”为使命，努力打造联合智业成为城市与企业全面综合发展的全方案提供方与全过程合作方的奋斗目标。



图 6 二十年周年庆典

(4) 2017 年 4 月 15 日，C30 城市发展联盟 2017 年度第一次圆桌会议在紫玉山庄顺利召开。

会议邀请到了邯郸市、唐山市曹妃甸区、阜阳市太和县等城市主要领导、中铁建、中能建、中交建、中民投等大型企业主要负责人、国家层面高端研究机构相关顾问专家参加，就 C30 运行发展模式、服务的城市发展战略、模式、路径等作了深入的探讨与研究。

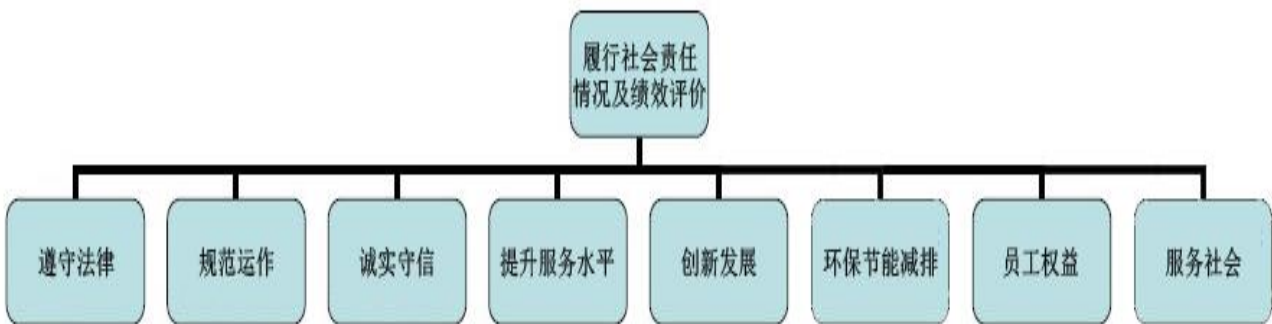


图 7 C30 圆桌会议

会议首先由 C30 联盟主席、集团陈勇董事长对 C30 城市发展联盟情况介绍和 2017 年工作设想作了详细阐述：C30 城市发展联盟是由联合智业集团、中铁建、中民投等联盟成员以长期探索实践的理论、方法、经验与成果而倡导发起，是国内外有影响力的智库规划机构、金融投资机构、大型企业、社团学术机构共同发起组合的创新型、战略合作同盟，是开展城市发展全面系统规划、投资建设落地的高端“官产学研”发展联合体。C30 将继续秉承“七位一体”的业务模式，服务于城市政治、经济、社会、文化、生态“五位一体”全面综合发展。

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



4.1 遵纪守法

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。

2017 年共组织相关法律法规政策培训 17 次，内容涉及对员工的执业要求、行业作业要求、职业健康、员工福利等方面。

(1) 2018 年 2 月 7 日，联合智业安全发展中心组织《责任落实与风险识别》专题培训，培训中针对如何落实主体责任及风险识别，从主要负责人安全生产责任制及风险识别两个方面进行讲解，并根据国务院安委办[2016]3 号最新发布的《标本兼治遏制重特安全事故工作指南》对区域性、行业性安全风险和事故隐患辨识、评估、分级标准，确定安全风险“红、橙、黄、蓝”4 个等级，分别确定事故隐患为重大隐患和一般隐患等相关内容进行解读。

(2) 为确保公司认证业务符合 CNAS-TRC-012:2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》及相关要求，并按时完成相应工作，认证合规部于 2017 年 3 月份组织关于新旧代码转换落实工作相关要求，确保自 2018 年 2 月 1 日起，《CNAS 获证组织基本信息月报》和《认证机构审核/检查人员基本信息年报》等 CNAS 要求上报的信息中 QMS、EMS 及 OSHMS 认证业务范围分类代码全部按 CNAS-TRC-012:2017 的要求进行上报。

(3) 2017 年 6 月 10 日，联合智业认证运营部根据《CNAS-CC131:2017<质量管理体系审核及认证的能力要求>、CNAS-CC121:2017<环境管理体系审核及认证的能力要求>新旧版人员能力要求差异分析》、新版 CC131、CC121 文件要求对认证过程实施的变化要求及 2017 年公司良好审核案例，在公司内组织相关评审人员进行培训讨论，通过这次培训，使参会人员了解了 CC121、CC131 文件的变化点及所在岗位能力要求的变化，进一步了解了认证过程中要求变化，达到培训目的。

(4) 针对 2017 年 11 月 14 日签发并于 2018 年 1 月 1 日实施的《认证机构管理办法》（总局令第 193 号），公司认证合规部策划并组织了全员解读此次办法的核心思想及变化点，强化了员工开展认证工作的风险意识与责任心，明确了工作的目标和方向。



图 9 责任落实与风险识别培训

4.1.2 以法律为规范，建立并持续完善卓越管理体系

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。

为提升卓越管理体系文件对公司经营管理的作用，截止至 2017 年 12 月，全年共优化完善了 123 个制度，完善形成由 312 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，确保各项工作有规可依、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。

为确保卓越管理体系的有效运行，2017 年对制度监督工作进行了全面梳理，并于 7 月份完成《制度监督检查实施细则》的优化升级，在公司范围内开展制度日日巡查工作，每月通过部门自查、归口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。

为有效提升公司整体体系运行水平，管理更加科学，工作更加规范有序，2017 年修改体系文件 211 次，其中：信息管理体系 C 版文件 38 次；能源 C 版管理体系文件 10 次；F 版管理体系文件 112 次；作业指导书 7 次；作业性文件 8 次；新研发了三个领域体系文件：即反贿赂管理体系文件 16 个；星级认证 6 个；温室气体管理体系文件 14 个；使体系文件更加系统完善，员工队伍的整体素质明显增强。

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 2017 年底已发布执行岗位说明书 115 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。

4.1.3 结合行业法规，持续优化管理体系，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

2017 年针对主管部门对于修改完善认可规范的要求，公司认证合规部积极组织相关部门进行学习讨论，并根据认可规范的要求完成对公司体系文件的修改完善。

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、分公司监督走访、审核人员现场打卡软件应用等方式，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

2017 年 8 月份，公司认证合规部对质量目标考核工作进行了全面优化，完成《质量目标考核细则》的修订与报批，确保体系运行的有效性与质量监督，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。

为确保公司法律风险防控体系 11 个模块的健全，2017 年持续针对梳理出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，确保了公司法律风险防控体系的健全及法律风险管控机制的有效落地。

同时，通过对法律风险防控体系一年的运行情况进行梳理和总结，提出对公司法律风险

防控体系进行优化的要求，并将此项工作纳入下一年的年度工作计划当中，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 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。2017 年公司以“战略规划与综合营销”为主题，在前期治理商业贿赂专项工作基础上，结合贯彻中央十九大精神，进一步加强对员工的法制教育，强化法律意识。

4.1.7 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。

4.1.8 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。

4.1.9 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认证合规部，认证合规部按照公司制度要求及时组织处理，处理及时率 100%。

2017 年 5 月 26 日，联合智业认证公司研发的“联合智业卓越管理星级项目”成功入围国家认监委“质量管理体系认证升级版试点项目”，成为认监委 38 家认证质量升级试点机构之一。联合智业认证公司将凭借自身专业优势和一系列研发新成果联合中交企协成功跻身该试点项目，成为质量管理体系认证升级的先行者之一，公司将继续充分发挥自身行业优势与专业优势，确保试点工作扎实推进并达到预期效果。

2017 年 11 月 29 日上午，联合智业集团董事长陈勇博士受邀参加了第二届全国认证认可标准化技术委员会换届大会，被国家标准化委员会聘请为全国认证认可标准化委员会（SAC/TC261）委员，并颁发聘书。陈勇博士受聘为认证认可与标准化领域具有重要影响力的技术组织成员，必将推动联合智业认证、标准化与质量业务进一步提升与发展，为联合智业数万家客户组织提供更有质量与效率的高技术服务，进一步实现联合智业“整合智慧资源、服务城市发展、推动产业进步、促进人人幸福”的事业使命。

2018 年 1 月份，为落实国务院“双随机一公开”监管要求，依据《中华人民共和国认证认可条例》和《国家认监委关于印发〈2017 年认证认可专项监督检查计划〉及有关专项监督检查工作方案的通知》（国认法〔2017〕62 号），按照分类监管原则，2017 年国家认监委组织对质量管理体系认证和能源管理体系认证开展了专项监督检查。我公司在质量管理体系认证监督检查和能源管理体系认证监督检查中均以 0 问题数顺利通过检查。

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，2017 年 6 月 10 日，北京联合智业认证有限公司第四届第二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 2016 年度工作总结及 2017 年工作计划报告》、《公司 2016 年度财务决算及 2017 年度财务预算的报告》、《公司 2016 年质量目标完成情况》及《公司 2016 年度认证风险分析报告》、《关于报请 2017 年度 CNAS 和 UKAS 评审的报告》等相关报告，通过了《关于维公委增补更换部分维公委委员报告》，充分发挥了维护公正性委员会的监督职能，2017 年度维公委委员对 3 个的审核现场进行认证工作公正性监督。

2017 年 9 月 4 日至 11 日期间，我公司接受英国皇家认可委员会（UKAS）对我公司北京总部以及公司关键场所——上海分公司的年度（监督）评审，对公司质量、环境、职业健康安全三个体系六大类（EA04、19、28、31、34、36）的认证项目进行了见证评审，顺利通过 UKAS 认可评审。

2017 年 12 月 21 日，英国皇家认可委员会（UKAS）致函联合智业认证公司已顺利通过 2017 年度认可评审，质量管理体系（QMS）、环境管理体（EMS）、健康与安全管理体（HSMS）的认可资质得以继续保持与维护。

2017 年 11 月 14 日至 12 月 7 日，联合智业认证公司顺利通过了国家认可委（CNAS）2017 年度认可评审；分公司评审无不符合与观察项。年度认可评审对我认证机构的管理体系实施的规范性、一致性等方面起到了监督、促进的作用，也同时为认证业务管理与技术能力的持续提升明确了改进的方向。

4.2.1 开展合规监督与风险管理

2017 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《分公司合

规监管工作方案》、《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 13 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 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》、《客户分类管理实施细则》等制度入手进行监督管理，并根据 2017 年的实施效果，提出制度优化完善意见，并纳入 2018 年卓越制度优化清单。

(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。

4.2.3 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，2017 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，分公司评审无不符合与观察项，全部顺利通过评审。年度认可评审对我认证机构的管理体系实施的规范性、一致性等方面起到了监督、促进的作用，也同时为认证业务管理与技术能力的持续提升明确了改进的方向，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。

4.2.4 认证有效性关键要求与指标控制

公司依据实行认证有效性关键要求与指标考核的要求，2017 年对《质量目标考核细则》进行了优化完善，《质量目标考核细则》和《质量管理体系建设奖惩细则》2 个制度更加全面成熟，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。

认证合规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 200 余家，会带来风险的企业 89 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。

4.2.5 分公司管控机制的实施

2017 年对《公司总部对分公司管理的工作规定》、《分公司分类管理工作细则》进行完善优化，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 2017 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》、《分公司分类管理工作细则》、《分公司文件管理规定》、《分支机构监督管理方案》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。

4.2.6 全面提升与深化考核机制

截止 2017 年底，公司 90%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；2017 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，2017 年对《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。

2017 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。

4.2.7 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。2017 年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《坐班专职审核员使用和项目管理的决定》，同时依据《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。2017 年通过在公司内持续组织开展了“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) 认证总部中心综合岗/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的需求，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。2017 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

2017 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 200 余家，其中 89 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 服务提升

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，认证总部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。2017 年共完成客户一次回访 10000 余家。

2018 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) 2017 年 3 月，我公司在 17 层会议室成功举办海淀区安全生产标准化三级达标企业颁证仪

式，来自海淀区物业领域的 40 余位嘉宾受邀参会。我公司向与会单位代表正式颁发授予了标准化达标证书与牌匾，颁证仪式取得了圆满成功。

在此次会议中，安全方面的业务经理针对安全领域的业务情况进行了全面介绍后，公司技术副总监向与会单位进行了专题安全领域技术培训，继续强化安全生产标准化要求，进一步促进安全生产标准化创建工作在企业生产经营管理工作发挥作用，并就与会代表对于安全生产标准化三级达标年度自评、企业安全管理工作持续改进、规范健全员工安全生产责任制、细化安全领域规章制度、完善操作规程规范等内容进行沟通讨论并予以专业的解答。公司将坚守初心，继续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。

(4) 2017 年 7 月，我公司作为第三方评价机构提供技术服务的 16 家客户（14 家工厂、2 个园区）成功入选工信部 2017 年第一批绿色制造体系示范名单，此次入围的名单中联合智业服务的客户量在 57 家第三方评价机构中排名前三，彰显了联合智业强大的技术实力，同时联合智业作为工信部批准的全国首批中北京市唯一的工业节能与绿色发展评价中心，持续为客户提供业全过程、贴心的一站式绿色制造评价服务，公司将积极贯彻国家绿色发展战略，助推制造业客户转变经济发展方式，促进产业转型升级可持续发展；

(5) 2017 年 10 月，联合智业提供咨询服务的北京大唐物业管理有限公司顺利通过了工信部“两化融合管理体系”的终审，喜获国家两化融合管理体系评定证书；2017 年 11 月 23 日，联合智业提供咨询服务的江苏中兴西田数控科技有限公司顺利通过了工信部“两化融合管理体系”的终审，喜获国家两化融合管理体系评定证书，此证书的获得为该公司的战略转型、组织变革、管理创新、技术融合和竞争力提升方面奠定了坚实基础。



图 10 大唐电信喜获国家两化融合管理体系评定证书

联合智业自 2016 年 9 月起为与多家企业签署了“两化融合管理体系构建合作协议”，公

司凭借丰厚的专家资源与丰富实操经验，已为多家客户提供了经营管理涉及知识密度较大板块的重要支撑，有效引导了企业以融合和创新的理念推广先进管理经验，推动企业持续创新转型升级，使企业获得了可持续发展及竞争优势。联合智业将继续以政策为依托，以市场为导向，以创新发展为目标，为广大客户提供更加优质的高技术服务，助力与加速企业产业升级和推进中国特色新型工业化进程。

4.4.2 与地方主管部门合作，提供技术支持

(1) 2017 年 3 月我公司分别受邀参加本市丰台区、房山区、顺义区 2017 年度“一企一标准一岗一清单”工作启动大会，会议的目的是进一步深入与推进安全生产隐患排查治理体系建设，切实推动企业安全生产主体责任落实，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。

我公司将积极贯彻会议精神，落实政府关于安全生产事故隐患排查的各项指示要求，重视各区县每年例行的安全生产事故隐患排查“一企一标准一岗一清单”编制培训工作，切实有效督促企业落实主体责任，自查自报工作精细化，提升区域安全生产水平。

(2) 2017 年 3 月，我公司凭借良好的企业声誉、行业经验，强大技术实力，以及优秀的项目方案，通过北京市新闻出版广电局政府采购专家小组比选评分，凭借优异成绩，脱颖而出，成功中标北京市新闻出版广电局应急演练项目。公司此次顺利中标，赢得招标单位的高度肯定，是客户对于联合智业品牌和综合实力的认可；我公司作为安全生产专业服务机构，在安全生产服务专业领域，凭借高素质的人才队伍和严谨务实的工作态度，将进一步发挥自身安全技术服务优势，持续推动安全生产技术服务工作向专业化、精深化发展，力争在安全领域方面工作取得更大进展，为更多企业和组织，提供立体式的高水平服务。

(3) 我公司在 2017 年 3 月上旬至 4 月中旬期间，配合工信部及各地市经信委推进绿色工厂、绿色园区评价工作。已服务 20 多家企业和园区，范围覆盖 7 个省份 6 个行业。公司作为工信部批准的全国首批工业节能与绿色发展评价中心，将充分发挥第三方评价机构的专业优势和服务优势，积极助力企业高效高质完成绿色工厂评价工作；致力于与社会各界协同携手，助推中国工业向绿色化方向发展，为实现我国制造强国战略贡献力量。

2017 年 3 月 9 日上午，北京市绿色制造体系建设示范名单申报培训大会在京召开。北京联合智业认证有限公司作为工信部批准的全国首批工业节能与绿色发展评价中心，受邀参加本次大会，并在会上首先做主题报告，对公司相关情况和开展绿色制造体系建设的业务能力与工作方法进行了阐述，会后联合智业认证公司总经理亲自为与会单位解答提问，赢得阵阵热烈掌声。



图 11 金飘总经理为与会单位解答问题

(4) 2017 年 12 月, 联合智业认证有限公司作为 CNAS 的办公室评审的示范认证机构, 接受了吉尔吉斯国家认可机构—吉尔吉斯认可中心 (KCA) 和 KCA 认证机构与检验机构认可部首席专家的观摩学习, 得到了主管部门及国外认可机构的高度肯定。

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产品, 让客户需求成为产品创新的原动力。

2017 年 1 月 22 日, 联合智业认证公司在中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 成功备案 GB/T 3373-2014 资产管理体系认证实施规则, 可正式开展资产管理体系认证业务。

2017 年 2 月 28 日, 联合智业认证公司在中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 成功备案 ISO 39001:2012 道路交通安全管理体系, 可正式开展道路交通安全管理体系认证业务。

2017 年 6 月 19 日, 联合智业认证公司已正式获得国家认监委“食品安全管理体系 (FSMS) 和危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系” 认证资格。

2017 年 8 月 10 日, 《卓越管理星级认证标准》(T/CACEM 00013-2017) 优化完成, 并在全国团体标准信息平台上进行了公示。

2017 年 8 月 21 日, 《健康、安全与环境 (HSE) 管理体系认证实施规则》完成研发, 并在国家认监委完成备案。

2017 年 9 月 22 日, 《业务连续性管理认证实施规则》研发完成, 并在国家认监委完成备案。

2017 年 11 月 3 日, 联合智业认证公司自主研发完成温室气体审定/核查 (ISO14064) 管理体系认证, 并顺利完成中国认证认可监督管理委员会备案工作, 为公司业务向碳领域拓展奠定了良好地基础。

2017 年 10 月 10 日, 《反贿赂管理体系认证实施规则》研发完成, 并在国家认监委完成备案。

公司大力推进新产品研发, 标志着公司将构筑更加完善的认证服务体系, 以综合全面企业实力、科学专业企业精神、细致周到企业服务, 为广大客户提供更加全方位、高水平的认证服务。

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 2017 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。

①2017 年 1 月 1 日，分别增加了“工业节能与绿色发展评价中心”、“交通业务中心”。增加两个中心后，公司自 3 月份开始，充分发挥第三方评价机构的专业优势和服务优势，面对全国客户，全面开始受理绿色工厂、绿色园区、绿色供应链申请，将绿色发展理念贯彻到工业全领域全过程，推动工业绿色发展推进机制基本形成，让绿色制造产业成为经济增长新引擎和国际竞争新优势。

②2017 年 8 月 1 日，根据公司经营发展需要，增设创新发展中心、质量标准中心。

③2017 年 12 月 5 日，为贯彻响应国家服务高技术及创新发展战略，根据公司战略规划要求，增加了信息化发展中心、职业发展中心，以“标准化”、“绿色”、“信息技术”、“创新技术服务”为主要产品，全面快速推进公司在高技术的发展，为各行业客户提供全方位粘合度较强的高品质技术服务。

(2) 生产流程提升

为打造高水平、高素质的坐班专职审核员核心队伍，实现认证总部中心直营审核项目的策划安排、分支机构与合作方及其他关联单位的项目支撑，合理使用坐班专职审核员，提高运营效率，2017 年对坐班专职审核员的使用和项目管理要求进行再次梳理，完成“绿色线、A 线、B 线、C 线”的整合策划工作。

(3) 信息化创新

通过 OA 办公管理系统、MIS 认证业务管理系统、CRM 客户管理系统、企业邮件系统等综合应用，实现了内部行政管理、业务管理、审核员管理及分公司管理流程的高效整合，确保了认证管理工作的有效性与一致性，并不断提升业务管理能力与水平。

4.5.3 业务拓展

2017 年，继续通过发展分支机构的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。

按照公司《分支机构市场规划方案》的要求，2017 年，新增分支机构（分公司、办事处、区域项目经理）共计 26 家，其中德州区域设立分公司，合肥、六安（筹备期）、榆林区域设立办事处，除六安办事处目前处于筹备期，其余的都在 2017 年完成上报《认证认可业务信息统一上报平台》备案工作，并在北京市、河北省衡水市、广东省东莞市、呼和浩特市、浙江省乐清市、山西省太原市、安徽省芜湖市 7 个区域新设置的区域项目经理。

2017 年 2 月 13 日，联合智业认证公司与泰国曼谷 UKC 公司达成战略合作协议，标志着联合智业正式进入泰国市场。UKC 公司对我公司在认证、评审、评价、教育研究、检验检测、环保、节能、信息技术等各领域取得的成就表示高度的钦佩，并表示随着中泰贸易的日益发展，中泰两国的认证业务和其他各领域的业务合作前景广阔。

2017 年 3 月 1 日，联合智业认证公司收到美国水质协会（WQA）的正式函复文件，标志着联合智业认证公司与美国水质协会（WQA）签署的金印产品自主开发协议正式生效，联合智业认证公司与美国水质协会（WQA）合作得到进一步深化。联合智业认证公司是该机构在华的唯一分包机构，现已进一步成为能够自主开发业务的深度合作伙伴，致力于代表水处理行业

的总体权益，促进全球水行业健康发展。

2017 年 9 月 19 日，签订首个卓越管理星级认证项目，并持续完成 8 个项目审核；

2017 年 9 月 22 日，签订首个健康、安全与环境（HSE）管理体系项目并颁发证书；

2017 年 9 月 28 日，签订首个业务连续性管理认证项目，并完成 1 个项目的审核安排；

2017 年 3 月绿色市场运营以来，大力拓展市场领域，深入挖掘客户需求，增强客户粘度，服务大客户 60 余家，提供服务的绿色评价客户近 60 家，其中有北京奔驰、北汽福田、国能电池、长安汽车等知名企业。

2017 年 12 月和 2018 年 2 月分别与北京国能电池、北汽福田公司签订了智能制造标杆项目合同；2018 年 1 月与麦邦科技公司公司签订了智造 100 项目合同；实现了公司在智能制造业务市场的突破。

4.5.4 技术创新

积极参与行业主管部门的课题研究及标准制定，参与《质量管理体系分级认证行业标准》（行业标准），参与编撰并发布了纺织行业绿色设计产品团体标准（T/CAGP00024-20174）《绿色设计产品评价技术规范丝绸（蚕丝）制品》（团体标准）；与交通行业协会共同编撰并发布联合智业《卓越管理星级认证标准》T/CACEM00013-2017（团体标准）等标准的制定；参与认监委“质量升级认证课题组”评审工作，以及认证认可协会“互联网+技术研究”、“基于信用和风险基础的行业准入制定研究”、“从供给侧分析认证行业结构性改革研究”等多个课题研究，并多次获得一、二、三等奖。

4.6 环保节能

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环保工作

2018 年 1 月份，公司多功能厅升级改造，为响应国家绿色环保号召，同时保障员工健康，改造所选材料均选用钢化玻璃、实木、绿色环保建材等，在提升公司形象的同时也为员工创造安全美观的环境。

4.6.3 以能源管理体系推动获证组织节能降耗工作

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) 2017 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，2017 年员工借用公交卡公务外出办事的明显增加，全年共计 102 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。

2017 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 2017 年的用水量、用电量得到了有效的控制。

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 员工基本权益维护

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 员工休假保障

公司优化健全了《员工福利管理规定》、《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 为瑜伽学员互动）



图 12 瑜伽学员互动

(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，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) 免费为女性会员购买《在职职工互助保障计划》中，在职女职工特殊疾病互助保险（保障期两年/次）。

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，强身健体，也为增强企业的凝聚力及团队的向心力。2017 年 11 月，公司组织主题为“登山赏叶一日游，舒缓心情友谊增”登山活动，全体在岗员工在房山区坡峰岭景区一起度过了难忘而愉悦的一天。



图 13 坡峰岭活动

(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，使员工感受到来自联合智业大家庭的幸福感和归属感。

4.7.5 员工培训培养

(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。2017 年度共组织管理人员、审核人员的专业知识与技术的培训 36 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：2017 年度先后 3 次邀请行业专家到公司给员工进行专项培训，包括能源管理体系认证专项培训、环境控制技术及监视测量技术、HSE 管理体系培训等，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 2017 年底，上传视频课程 31 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，视频课程近 3000 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 员工奖惩与激励

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，2017 年根据上一年度奖惩效果优化完善奖惩制度 34 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

(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，2017 年度我公司专职审核员占比达到 37%，专职审核员队伍稳步增长。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 积极吸纳员工加入工会，感受组织温暖

(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。

2017 年 7 月—9 月，为了充分展现联合智业工会的人文关怀、提升员工凝聚力与归属感，保护员工身心健康，丰富员工业余生活，展现公司的企业文化，第 3 季度重点开展了“暑期送清凉活动”、“工会会员观影活动”，让员工感受到了联合智业大家庭的温暖。

2015 年 11 月至今，联合智业认证有限公司工会多次为重症患者员工张宝玉捐款，并协助其成功申请了朝阳区职工工会会员患重大疾病抚慰金。

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！

2017 年 7 月 9 日联合智业员工刘良老师在天通苑地铁站突然晕倒，被地铁工作人员紧急送往医院抢救，并进行了开颅手术，发现颅内多处出血点，庞大的手术费及术后恢复费用让他的家人几乎崩溃……联合智业领导得知这一消息后，召开紧急会议，安排专人在第一时间前往医院了解情况，公司工会组织也立即在公司内组织了捐款活动（图 14 为联合智业员工为刘良老师捐款），随后由工会代表将这一份温暖送到了刘良老师的家属手中。



图 14 为刘良老师捐款

(2) 加入地区工会组织、获得相应的荣誉称号

联合智业认证公司工会是亚运村街道工会授予的“模范职工之家”、“工会优秀干部”、“工会积极分子”，陈勇董事长曾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，2017 年共吸收新会员 32 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。

4.7.9 开展党建工作，组织党员培训学习活动

公司目前分别设立亚运村街道组织科联合党支部、中共北京朝来科技园产业园联合智业党支部、唐山曹妃甸协同院党支部，目前党员 60 人；

十九大召开后，党支部通过会议、微信群等各种形式，组织党员学习习近平总书记在十九大的重要讲话精神，结合我们的事业，深刻理解不忘初心、继续前进的重大意义，进一步增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

在党的思想指引下，将党的思想精髓融入企业文化中，形成了卓越企业核心文化，通过对员工进行企业文化的培训与宣贯，传承核心思想。

4.8 服务社会

4.8.1 积极开展公益服务进社区的活动

(1) 2017 年 11 月 20 日至 12 月 31 日，受通州区潞城安监科委托，在全镇范围内开展为期

40 天的“安全隐患大排查大清查大整顿大整治专项行动”，完成了 1070 家企业隐患排查工作。评审人员良好的专业技术水平、高效高质地的工作态度，得到通州安监局领导的高度赞扬。

在此次安全隐患大排查工作中，公司派出多位安全工程师协同参与工作，从企业的整体安全布局、安全管理制度、消防、电气等等环节进行排查，运用公司新产品“双基规范化”，一方面帮助企业消除安全隐患，明确企业安全管理中存在的问题；另一方面帮助政府监管机构人员完善安全体系，在实践中为基层监管人员第一时间“解惑答疑”，根据安全员及企业实际情况制定检查、培训、活动组织方案。

（2）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。2017 年 5 月 11-16 日北京市迎来为期一周的“饮用水卫生宣传周”活动。为配合北京市卫生局、各区县监督所做好本月的饮水安全周活动，联合智业全程积极参与此次活动，深入社区、农村进行公益宣传活动，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，同时树立联合智业社会品牌形象。

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

2017 年，我公司通过多种渠道累计招聘入职员工 74 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。2017 年累计有大学生 26 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。

2017 年 11 月 28 日下午，受北京信息科技大学校方邀请，北京联合智业集团董事长陈勇博士一行前往北京信息科技大学，与校方及经济管理学院领导进行校企合作洽谈事宜，双方在友好协商的气氛中举行了校外实习基地签署仪式。



图 15 校外实习基地签署仪式

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 14 万元，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

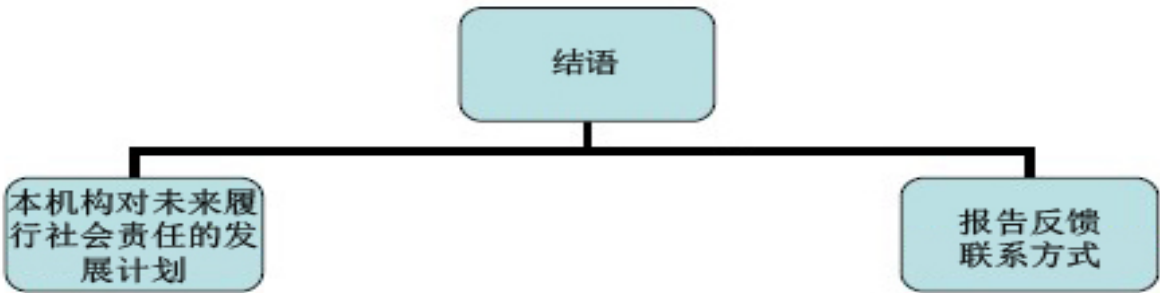


图 16

5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划

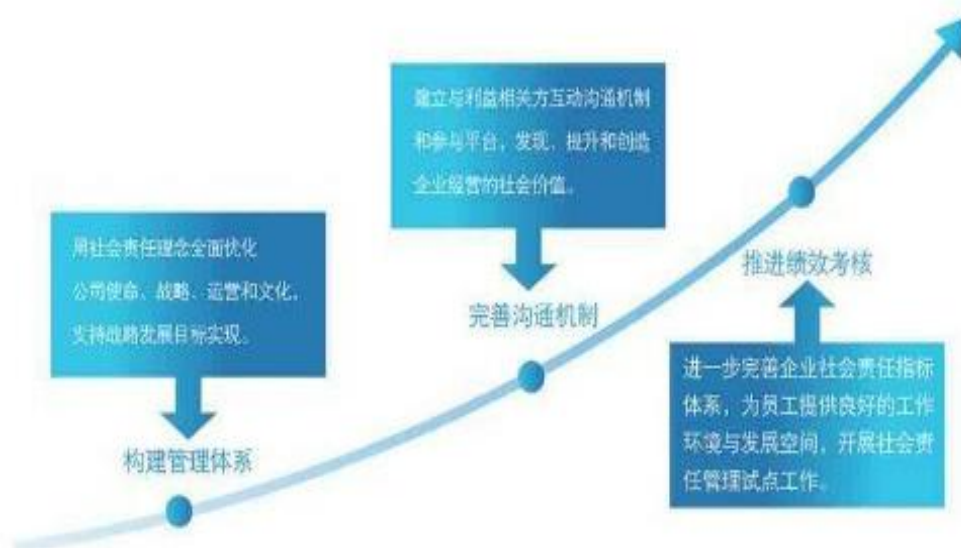


图 17

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
二〇一八年二月二十八日