

# 北京埃尔维质量认证中心

Ever Win Quality Certification Center

公正 · 严谨 · 与客户共享成功



北京埃尔维质量认证中心

2018年度社会责任报告



## 目录

### 一、前言

报告规范.....	3
-----------	---

### 二、基础信息

（一）致辞.....	5
（二）企业简介.....	8
（三）关键绩效表.....	14
（四）荣誉表.....	15

### 三、责任管理

（一）责任战略.....	16
（二）责任治理.....	18
（三）责任沟通.....	19

### 四、责任实践与绩效

（一）遵守法律.....	22
（二）规范动作.....	22
（三）诚实守信.....	24
（四）提升服务水平.....	26
（五）创新发展.....	30
（六）环保节能减排.....	31
（七）员工权益.....	34
（八）服务社会.....	40

### 五、报告后记

（一）未来展望.....	42
（二）读者意见反馈.....	43



# 一、前言

## 报告规范

### （一）报告主体

北京埃尔维质量认证中心

### （二）发布周期

本报告为年度报告，每年定期发布中心上年的履行社会责任信息。

### （三）时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。考虑到信息内容的连续性和可比性，部分内容在时间上超出范围。

### （四）称谓说明

北京埃尔维质量认证中心及下属办事处。为便于表达，在报告的表述中分别使用“埃尔维质量认证中心”、“中心”、“埃尔维”、“EWC”及“我们”。

### （五）报告内容

中心履行经济、环境、社会等方面的社会责任情况和绩效

### （六）参考标准

本报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》CASS-CSR 2.0、国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，同时结合中心的实际与特点编制。

### （七）数据说明

本报告所引用的数据为 2018 年度数据报告，由于统计区间问题，可能会有出入，



**埃尔维认证**

Ever Win Quality Certification Center

最终以认监委上报系统数据为准。本报告书所有财务数字均以人民币为计算单位。

#### **（八）可靠性保证**

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述。我中心对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

#### **（九）报告联络方式**

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，请登录北京埃尔维质量认证中心网站：[www.ewqcc.org](http://www.ewqcc.org)

联系方式:北京埃尔维质量认证中心办公室

地 址：北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 A1007 室

邮 编：100044

电 话：010-68001010

传 真：010-68008889



## 二、基础信息

### （一）致辞

#### 中心致辞

“国家强，必质量强；质量强，必认证强。认证强，则质量强；质量强，则国家强”——认证强国！

2018年1月17日国务院重磅发布了《国务院关于加强认证体系建设促进全面质量管理的意见》。《意见》提出：要全面贯彻党的十九大精神，以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，按照高质量发展的要求，认真落实党中央、国务院决策部署，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持以人民为中心的发展思想牢固树立和贯彻落实新发展理念，坚持质量第一、效益优先，以推进供给侧结构性改革为主线，按照实施质量强国战略和质量提升行动的总体部署，运用国际先进质量管理标准和方法，构建统一管理、共同实施、权威公信、通用互认的质量认证体系，促进行业发展和改革创新，强化全面质量管理，全面提高产品、工程和服务质量，显著增强我国经济质量优势，推动经济发展进入质量时代。

国务院《意见》的发布对于我们整个认证行业来说都是震撼的、意义非凡的！“质量强国”是保持经济社会持续健康发展的必然要求，是我国经济发展进入新常态后向提质增效，转型升级跨步的一面旗帜。在国家经济进步取得的成绩感到骄傲的同时，作为国家质量技术基础的



重要组成部分，我们认证认可行业应从自身做起，从规模速度型转向质量效率型发展，不断提高供给质量，进一步提升认可能力，提升认证认可的作用。而我们北京埃尔维质量认证中心作为认证认可行业首批获得从业资格的机构，更应该紧跟行业脚步，努力将质量第一的意识深入贯彻落实到每一个获证行业、每一家获证企业。

回首过去，2018 年是厚积薄发、质量转型的一年；展望未来，2019 将是继往开来、在明确的目标指引下服务、质量全面升级的一年。

2018年，我中心通过专业知识累积，新领域拓展，以提供多元化全方位的认证服务来满足客户质量提升的需求；通过各类培训、贴心关爱，优厚福利以及良好的权益保障来实现员工的职业发展、素质提升；通过深入调查、共享优扶，实现各相关方的利益共赢；通过节能减排、降低能耗，实现了企业与环境均衡发展；通过帮困扶助、爱心公益，实现了企业与社会携手共进……

2019 年，正值北京埃尔维质量认证中心成立二十周年。“打好服务牌，念好质量经”，努力提升获证企业的质量管理能力，提高其产品、服务的质量水平，提升社会各界的信任度和满意度，使更多的消费者和社会愿意采信认证结果，进而促进认证行业发展，强化全面质量管理，增强我国经济质量优势，为推动经济发展进入质量时代提供一份力量是我中心始终努力的方向。也是我中心社会责任与行业责任始终统一追求的目标。

为此，埃尔维质量认证中心将始终秉持“诚信”的企业核心价值



观。严格制度、严格管理、严格责任，以“责任认证、诚信认证”为原则，积极追求机构发展、员工成长及社会责任相统一。埃尔维认为，企业社会责任只有落实到具体实处，并且与企业经营发展、社会进步相结合，才能不是空话，才能可持续。埃尔维承诺，将始终与国家、与社会、与行业同步，牢固树立和贯彻落实新发展理念，坚持质量第一原则，努力提升中心社会责任水平，负责任地运营，扎实发展，不断改进各项工作，真诚、客观、透明地回应各相关方的期望和关切，保障员工权益，细心呵护环境，服务社会、造福社会。

希望社会各界通过此责任报告，更好地了解埃尔维以“责任认证、诚信认证”为己任，有效践行社会责任的决心。并对我中心的社会责任发展之路提出您的宝贵建议。

北京埃尔维质量认证中心



## （二）企业简介

### 第一节、企业简介

1. 简介——北京埃尔维质量认证中心于 1999 年在北京成立,是经中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 批准, 获得中国合格评定国家认证认可委员会 (CNAS) 和美国质量学会认证机构认可委员会 (ANAB) 认可的具有独立的、第三方公正地位的国内首批认证机构, 批准号: CNCA-R-2002-039。是中国认证认可协会常务理事单位之一。



CNAS、ANAB 认可评审组在我中心进行办公室评审

2. 所有权性质——北京埃尔维质量认证中心系集体所有制（股份合作）企业。

3. 业务范围涵盖——

1) 管理体系类:

质量管理体系认证

工程建设施工企业质量管理体系认证

环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证

信息安全管理体系统认证

信息技术服务管理体系认证

食品安全管理体系认证





危害分析和关键控制点体系认证

能源管理体系认证

业务连续性管理体系认证

整合管理体系认证

诚信管理体系认证

社会责任绩效评价

2) 一般工业产品认证类

绿色印刷

生态纺织

3) 服务认证类:

批发业和零售业服务

邮政和速递服务

保养和修理服务

公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务（物业服务）

4) 各类培训业务

5) 北京埃尔维质量认证中心也是北京市工业企业安全生产标准化二级评审单位、北京市人员密集经营场所安全生产标准化二级评审机构。

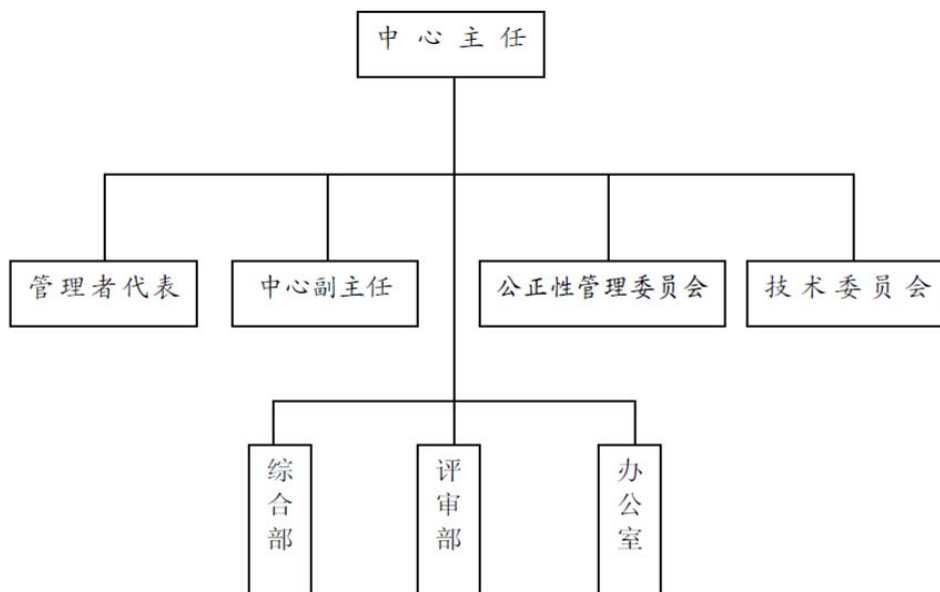
4. 企业规模——埃尔维质量认证中心注册资金 3000 万元整，自成立以来，已累计为两万余家客户发放各类管理体系认证证书，获证企业覆盖全国。

5. 运营架构——埃尔维质量认证中心所有工作事物由中心总部统一安排实施，下设浙江、黑龙江、广东三个办事处，负责开展认证范围内的宣传和推广活动。（附：EWC 组织机构图）



埃尔维认证

Ever Win Quality Certification Center



埃尔维质量认证中心（EWC）组织机构图

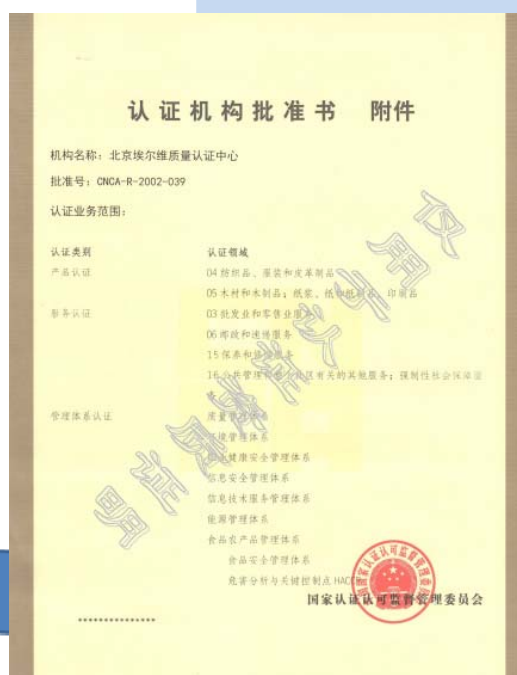
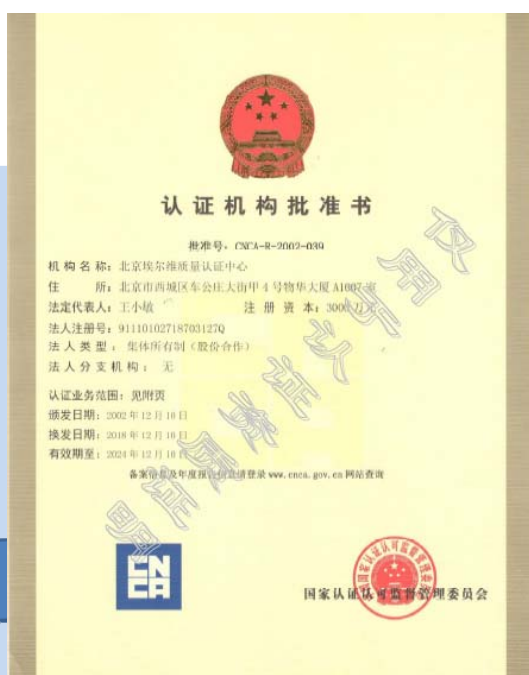
北京埃尔维质量认证中心

注册资金：3000 万元

主营业务：认证；技术咨询；认证培训

## 认证机构批准书

国家认证认可监督管理委员会颁发





埃尔维认证

Ever Win Quality Certification Center



## 中国合格评定国家认可委员会(CNAS) 颁发的管理体系认可证书

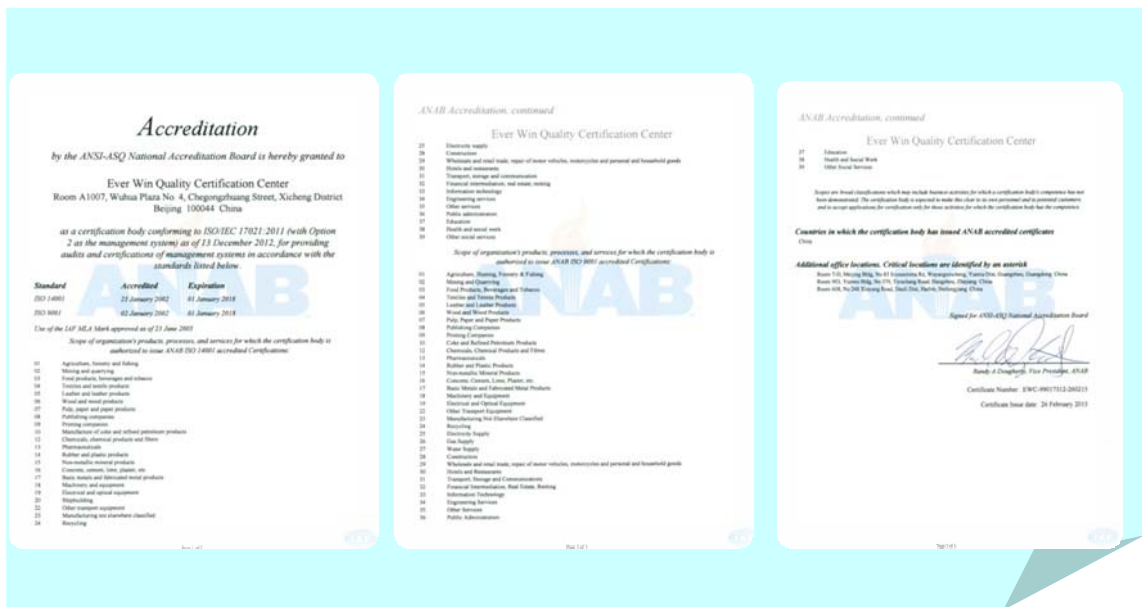




埃尔维认证  
Ever Win Quality Certification Center



## 美国国家认可委员会 (ANAB) 颁发的管理体系认可证书





中心秉承“公正、严谨、与客户共享成功”的质量方针，持续按照有关国际ISO/IEC 导则和国家认证认可机构要求实施管理体系，认真履行“让社会满意、客户满意、员工满意”的质量承诺，按照认证认可条例以及相关法律法规对认可机构的要求，建立信用管理和风险管理以及公正性监督管理机制，对人力资源和认证的全过程实施严格管理和监控，并向相关方和监督部门提供及时、准确、完整、可靠的信息，努力提高中心的公信力。

## 第二节、中心治理

中心主任、管理者代表、委员会及各层管理人员一直努力于实施有效的中心管理政策，以确保所有决策恪守诚信、公开、公平和公正的原则，发挥必要、有效的制衡作用。不断完善企业治理构架，以不断提高认证服务的质量及有效性，达到所有相关人士对中心的期望。



### (三) 关键绩效表

一级指标	三级指标	单位	2018 年	2017 年	2016 年
市场绩效	客户投诉解决率		100%	100%	100%
市场绩效	客户满意度		9.5	9.8	9.6
社会绩效	员工人数		199	202	212
社会绩效	劳动合同签订率/集体合同覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	社会保险覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	参加工会的员工比例		100%	100%	100%
社会绩效	女性管理者比例		50%	50%	50%
社会绩效	体检及健康档案覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	员工均培训投入/培训时间	小时	45	42	42
社会绩效	员工流失率		2.1%	1.9%	1.8%
社会绩效	员工志愿者活动人次		1	1	1
环境绩效	办公场所用电总量/节约用电量	Kw • h	23500	23800	23600
环境绩效	办公场所用水总量/节约用水量	吨	137	140	146
环境绩效	办公场所用纸总量/节约用纸量	包	118	128	120





#### (四) EWC 荣誉表

荣誉称号（时间）	评奖机构
1999 年	埃尔维质量认证中心成立并获得中国国家进出口企业认证机构认可委员会 (CNAB) 认可
2002 年	首批获得中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 批准的认证机构
2002 年	国内首家获美国国家认可委员会 (ANAB) 认可的中国认证机构
2002 年	首批获得中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可的认证机构
2006 年	中国认证认可协会首批常务理事单位
2007 年	正式成为 ECPA 北京中关村企业信用促进会会员单位
2010 年	首批获得中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 批准的能源管理体系认证试点单位
2013 年	被北京市安全生产协会推荐为北京市工业企业安全生产标准化二级评审单位
2014 年	北京市安全生产协会理事单位
2015 年	获得 CNAS 认可： 危害分析和关键控制点体系认证 能源管理体系认证 信息安全管理体系认证
2016 年	获得 CNAS 认可： 信息技术服务管理体系认证 质量、环境管理体系 2015 版 获得 ANAB 认可： 质量、环境管理体系 2015 版
2017 年	获得服务认证资格
2018 年	服务认证范围增至：批发业和零售业服务、邮政和速递服务、保养和修理服务、公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务（物业服务）四大领域



## 三、责任管理

### （一）责任战略

#### EWC 企业社会责任理念

埃尔维成立 20 年来始终秉持“诚信”的核心价值观和“全员携手、服务社会、精益求精、共同发展”的社会责任理念，以“责任认证、诚信认证”为原则，积极追求机构发展、员工成长及其他相关利益方的关系及社会责任相统一。

我们认为，企业社会责任只有落实到具体实处，并且与企业经营发展相结合，才能不是空话，才能实现其可持续发展。因此，埃尔维社会责任理念分解成可实现的目标，即对内：“员工满意、家属满意、大家满意”，对外：“客户放心、政府放心、社会放心”，并且一直在为此努力。





## EWC 核心社会责任议题

认证，按照国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）的定义，是指由国家认可的认证机构证明一个组织的产品、服务、管理体系符合相关标准、技术规范（TS）或其强制性要求的合格评定活动。作为认证行业较早成立的机构及认证认可协会常任理事单位之一，埃尔维也深深的理解在认证行业履行社会责任的重点社会意义就在于“传递信任，服务发展”这句话上。构建认证行业履行社会责任的良好风气，共同创建一个和谐、健康、有序的认证市场环境，提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展是我中心社会责任与行业社会责任统一追求的目标。

## EWC 社会责任工作规划

自觉履行社会责任，提升社会公众的普遍认同感、信任度和满意度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果是社会责任对认证机构的意义所在。埃尔维在今后的工作中将以深入落实科学发展观，坚持以“传递信任、服务发展”为使命，“公正、客观、科学、规范、诚信”为行为准则，以“责任认证、诚信认证”为己任，强化社会责任意识观，有效践行社会责任。

为此埃尔维做出以下工作要求：

- 1) 健全履行社会责任的内部管理制度；
- 2) 定期发布社会责任报告；
- 3) 公开认证机构的基本情况；
- 4) 建立审核评价行为；
- 5) 加强监督检查。



## （二）责任治理

### **EWC 社会责任领导机构**

2013 年起埃尔维成立了社会责任指导委员会，由中心主任任职会长。2014 年任命管理者代表秦红为副会长，中心各职能部门负责人任委员。

委员会在 2018 年 3 月 19 日召开了第六次全体会议，对中心上一年度的社会责任战略、目标、规划和相关的重大事项进行了总结，对 2018 年发展目标进行了规划与决策，会后还制定出了编写今年社会责任报告的小组成员名单。

---

### **EWC 社会责任管理制度**

2013 年埃尔维成立了专门社会责任指导委员会并发布了《EWC 企业社会责任管理办法》，成功确立了企业社会责任管理的体系、制度与流程，建立了企业社会责任管理与实践的长效机制。

2018 年埃尔维通过完善责任管理、制定责任制度、加强责任沟通、构建责任文化，不断加强履行社会责任体系的建设，提升了中心社会责任工作的科学性与系统性。

---

### **EWC 社会责任培训**

中心每年通过全体员工大会对全员进行社会责任的专题培训，在日常中也依据社会责任的相关内容进行了分类培训。此类培训提高了员工对社会责任的认知，使履行社会责任、追求可持续发展的意识更加深入人心，成为每位员工的共同认识和自觉行动，形成讲责任、求和谐的企业文化，真正建立了中心履行社会责任的长效机制。

---

### （三）责任沟通

#### 利益相关方对中心的期望以及中心的回应措施

埃尔维致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立可持续发展的互认互信关系，共同创造社会价值。最大限度的增进中心对社会和环境等方面的积极影响，尽力消除负面影响，与利益相关方共同创造经济、社会、环境的综合价值。

坚持以“公正性管理委员会”审查的形式对中心的认证业务各过程的公正性进行审查，2018年12月1日实施了第五届第四次公正性管理委员会，对中心2018年的认证工作的公正性进行检查。

下图为：委员们在听取中心主任的公正性工作汇报的基础上对工作报告进行审议，并现场抽样查阅审核资料。





利益相关方	要求与期望	沟通交流方式	埃尔维回应
<b>客户</b> (获证组织)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎提供公正、严谨的认证服务</li> <li>◎提供优质的增值服务</li> <li>◎提供多种认证产品</li> <li>◎向社会传递信任</li> <li>◎正确引领认证理念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎认证审核</li> <li>◎内审员培训与各类管理、技术培训</li> <li>◎客户研讨会</li> <li>◎中心网站</li> <li>◎微信公众平台</li> <li>◎《埃尔维认证》杂志</li> <li>◎客服热线</li> <li>◎满意度调查等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎提高中心全体人员行业知识及个人素质，努力提高审核员专业以外各类知识水平与技能</li> <li>◎加快业务与技术创新，构建完善的现代认证服务体系，提供品种丰富的认证产品</li> <li>◎为客户创造价值，与客户共同成长</li> <li>◎持续提升客户满意度</li> </ul>
<b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎权益保障</li> <li>◎薪酬福利</li> <li>◎教育培训</li> <li>◎工作环境</li> <li>◎个人发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎工会组织</li> <li>◎内部员工沟通机制</li> <li>◎内部沟通网络</li> <li>◎员工大会</li> <li>◎员工培训</li> <li>◎员工活动等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎员工手册及各类管理制度文件公开查阅</li> <li>◎保障员工平等，公平就业权益，培养员工队伍多元化</li> <li>◎依据国家要求提供无忧的社保及优厚的薪酬福利</li> <li>◎重视员工培训，完善考核激励制度，提供良好的职业生涯发展机会</li> <li>◎多渠道倾听员工意见和建议，持续开展员工满意度调查</li> </ul>
<b>政府</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎支持国家政策</li> <li>◎提高认证行业的社会公信力</li> <li>◎依法纳税</li> <li>◎提供就业机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎参加相关会议</li> <li>◎学习相关政策、法律法规文件</li> <li>◎审查与被审查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎按照国务院《服务业“十二五”发展规划》大力发展认证认可和检验检测高技术服务业的要求，从本机构做起提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证市场的有序发展</li> <li>◎依法诚信纳税</li> <li>◎为社会提供就业岗位</li> </ul>
<b>公众及社会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎社会公平正义</li> <li>◎社会和谐有序</li> <li>◎扶助弱势群体</li> <li>◎参加公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎认证宣传活动</li> <li>◎志愿者活动</li> <li>◎论坛、座谈会，社区活动，捐赠等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则</li> <li>◎开展对社会各类需求人群的认证知识、益处的宣贯活动</li> <li>◎围绕助学、扶贫、环保、教育等主题组织社会公益活动</li> <li>◎倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参加</li> </ul>
<b>环境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎通过认证活动促进获</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎现场审核沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎通过相关体系的认证审核活动提高</li> </ul>



	证组织环境保护及节能减排 ◎支持构建节约型社会	◎培训 ◎对环境及能源管理体系标准的学习理解	受审核方全员环境意识及能源绩效 ◎全员参与，日常节能环保，开展“午休熄灯一小时”“环保公益活动” ◎绿色采购、绿色出行 ◎推行绿色办公，“无纸化”办公，全面打造低碳埃尔维
媒体	◎信息准确 ◎及时、透明、互动	◎恰当的信息披露 ◎及时的媒体通气会 ◎新闻发布、网站刊登等	◎编制了《EWC 新闻宣传、信息报送工作及社会舆情处置的规定》、成立对 EWC 外发言小组及工作台账。 ◎需要时及时、正确的披露中心相关信息 ◎加强社会舆论向导、营造健康良好的认证行业舆论氛围



## 四、责任实践与绩效

### （一）遵守法规

#### EWC 守法合规体系

埃尔维自 2000 年获得 CNAB 的认可以来，始终自觉遵守国家法律、行政法规的各项要求和机构运营规范；严格按照国家认证认可条例、ISO/IEC 17021 认可机构要求中的规定，在认可机构认可的业务范围内开展市场开发、申请受理、合同评审、审核实施、认证决定、颁发证书、实施监督的全过程并进行全面管理和控制，所有活动符合经认可机构确认的程序文件和规章制度。

中心结合新修订的《认证认可条例》、《质量管理体系认证规则》以及 ISO/IEC 17021 认可机构要求等认证认可法规和规则要求，先后在中心办公室按照认证流程，从每个过程、每个岗位的工作中可能出现的影响守法合规性、影响认证符合性、有效性等方面进行识别和评价，并由各部门制定措施，在实际工作中加以控制和关注；同时，也要求全体审核员根据自己的审核活动，识别现场审核活动中存在的风险以及应对的措施等。

不仅如此，埃尔维在日常工作中还及时收集、学习、跟踪并按照国家要求按时更新各类法规和规定。参加了认监委组织的《质量管理体系认证规则的》修订稿的研讨以及《认证机构管理办法》研讨会等活动；组织中心人员学习国家认监委引发的《国家认监委关于开展法制宣传教育第七个五年规划实施意见（2016-2020 年）》，并将《实施意见》发至审核员专区，供全体审核员学习。

### （二）规范运作

#### EWC 守法合规措施

EWC 建立了及时跟踪、反馈机制，当国家或行政部门提出了新要求时，中心将会在第一时间予以响应。为此，中心指定了专门人员定时、定期关注国家各部委的相关网站及行业网站，对发布的各项政策、指令进行适用性评价。如适用性评价通



过，负责人会将新法律法规收集和整理后，通过电话、网络、现场培训等形式及时传达到中心各部门、办事处和相关人员。

针对认监委、认可委和认证认可协会的新规定和新要求，EWC 也同样采取及时获取、及时传递、及时遵守的策略。

中心还为有效加强内部信息交流，除充分发挥网络作用，特别建立了审核员专区。在专区内设置了政策法规、研究与探讨，信息与动态，审核员留言等栏目，并专人负责监督法律法规和规范运营的执行情况。

### EWC 守法合规培训

作为认证认可协会的常务理事，EWC 认真执行《认证机构公平竞争信誉保证金管理办法》、《认证价格信息通报实施办法》、《认证审核员转换执业机构办理程序》及新修订的《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》、《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换监督备案办法》，定期对新入职人员及各相关法规涉及人员进行重复培训。埃尔维认真履行法人和公民道德准则，坚决反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，依照政策合理收费，不进行恶意降价，不接受来自相关方或企业的任何贿赂，严格自律，一旦发现有人违规操作将严肃处理，绝不姑息。2018 年通过网络视频、现场交流研讨的形式组织学习和研讨，信息和要求及时传递等。





## EWC 响应国家政策

2018 年 6 月 9 日是第十一个世界认可日。今年世界认可日的主题为 “认证认可——传递市场信任 服务市场监管”。信任是市场经济的基础，认证认可制度的基本功能就是“传递信任”，解决消费者与生产者之间的信息不对称等问题，是质量管理的“体检证”，是市场经济的“信用证”，是国际贸易的“通行证”。



### （三）诚实守信

#### EWC 确保资费透明的制度与措施

埃尔维一贯保证我中心认证收费及其他各项收费透明可见。并长期在我中心网站公开文件区域张贴收费标准。埃尔维坚决反对扰乱市场的无序竞争行为，坚决维护认证市场运行正常有序！

廉洁自律 规范执业 传递信任 服务发展





为营造风清气正的行业环境，提升认证公正性和公信力，保证认证有效性，规范自我的诚信执业行为，切实践行“传递信任，服务发展”的使命，2018 年 10 月我中心还拟定了《廉洁自律 规范执业 传递信任 服务发展》的倡议书，中心全体工作人员在倡议书上签字，并将此《倡议书》发布到中心公众号-埃尔维质量认证；全体认证人员签了《认证人员诚信规范执业自我声明》。

### **EWC 客户信息保护**

由于认证行业的行业特殊性，审核组成员在审核过程中不可避免的会接触到企业商业、技术以及管理信息，埃尔维质量认证中心高度重视对客户信息及资料的保密工作。为此特制定了《审核公正性/保密性声明及确认》文件，中心规定必须在审核前由审核组全体成员及受审核方阅读学习本文件后签字，再交由埃尔维总部留存备案。

本文件一方面规定了埃尔维质量认证中心审核员在认证审核过程中保持公正性/保密性的确认信息，另一方面也要求客户组织一旦获得了管理体系认证资格，将确遵守认证机构的各项规定，自觉维护国家认证认可制度的权威性和声誉。



## EWC 业务公开

数据统计截止到 2018 年 12 月 31 日

认证项目		有效证书总份数	新颁发证书份数	监督审核次数	暂停证书份数	撤销证书份数	注销证书份数
项目代码	项目名称						
A010102	质量管理体系认证 (ISO9000)	0	0	75	4	519	0
A010103	质量管理体系认证 (ISO9000)	2845	455	1552	150	26	0
A010203	建设施工行业质量管理体系认证	156	12	95	3	0	0
A010204	建设施工行业质量管理体系认证	18	4	8	0	0	0
A020102	环境管理体系认证	28	10	42	5	187	0
A020103	环境管理体系认证	1174	223	671	54	21	0
A030102	中国职业健康安全管理体系认证	886	193	525	73	182	0
A0401	食品安全管理体系认证	105	34	65	15	16	0
A0403	危害分析与关键控制点认证	41	16	25	10	2	0
A050103	信息安全管理体系认证	478	219	258	38	28	0
A060102	信息技术服务管理体系认证	228	101	121	16	14	0
A090102	能源管理体系认证	31	10	16	3	0	0
A9999	所有未列明的其他管理体系认证	4	4	0	1	0	0
B0599	其他自愿性工业产品认证	0	0	0	0	0	0
C020401	商品售后服务评价认证	13	12	2	2	0	0
C0299	所有未列明的其他服务认证	1	1	0	0	0	0

## （四）提升服务水平

### EWC 客户关系管理体系

埃尔维对“客户至上”的理解是我们对待客户的一种态度，是我们愿意与客户站在同一个角度去考虑问题。利用不同的思考方式关注、探讨同一问题点，这样的服务，这样的客户关系是使客户愿意与我们真心交往，建立长久合作伙伴关系的重要基础。

埃尔维珍惜每一次为客户服务的机会，真心并努力希望通过每一次审核给获证客户管理体系带来帮助和提高。为此我们不但会定期对审核员专业技能和知识拓展进行提升培训，还制定了《EWC 客户服务承诺书》等章程。《承诺书》规定为每一位

客户建立专有档案，在通过体系转换前期宣贯、各种技术支持、培训服务等增值服务，进一步提升顾客满意，实现顾客价值的延伸，保证客户忠诚率始终处在一个较

高水平。

## EWC 证后服务体系

埃尔维为客户提供多种公开、公正、可选择的服务渠道，努力为客户提供更加贴心的服务。除了之前提到的各种专业、技术类培训和服务外，我们自 2006 年起每年定期举办客户代表研讨会活动。每年通过客户研讨会，介绍国内外认证发展趋势及动态，及时传达本年度国家相关主管部门最新的要求及重点关注问题，讲解认证标准变化区别，最新法律法规知识及新体系知识等内容，不仅如此，每年的客户研讨会都将不遗余力为企业之间提供良好的交流和学习平台，为企业提高综合竞争力、推动管理体系持续有效的运行提供最佳助力，在获证客户中获得了良好的口碑并形成了广泛的影响力。

此外埃尔维还每周定期通过官方微信公众号发布认证资讯和行业新闻。我们的微信平台面向社会传递的内容包括：认证认可方面的信息、国家法律法规信息、先进的技术知识信息等，公众号功能强大、推送内容多样，丰富，易懂。

客户及相关人员通过对公众号的关注可以轻松掌握丰富的认证认可、企业管理等实用信息。“埃尔维认证”这一微信平台为我们的认证客户提供了优质证后服务，实现了文字、图片、语音的全方位沟通及互动。

为了更及时有效地与目标客户进行沟通，我中心沿用了自 2014 年起开始运行的 VIP 邮箱定投数据库。满足体系转版等单一事件精准客户的联系沟通需要。

目前我中心公众平台与客户短信群发体系及 VIP 邮箱系统并存，基本能够实现快速、准确、有效地与目标客户间进行信息传递及沟通。

我们埃尔维全员将为给客户提供持续优质的认证服务体验而持续努力。



## EWC 客户满意度调查

坚持对审核完成后的客户进行回访是埃尔维服务特色之一，我中心自 2006 年起正式施行审核后第 10 天进行回访的客户回访制度，至今已经持续了 11 年。通过长期、多轮的回访检查，结果显示：我们审核员的自身素质和行为准则已得到顾客的认可，审核技能和知识储备也越来越能满足各类客户的要求，并达到了一定的水准。企业开始从对证书本身的需求转越来越多的转变到对体系运行后自身受益程度的关注层面上了。

2018 年埃尔维的客户满意度评价活动中，有效客户回访百分比为 20.5%，总体客户满意度得分为 9.5 分，与 2016、2017 年度相比有所提升，在客户回访中未有投诉形成。

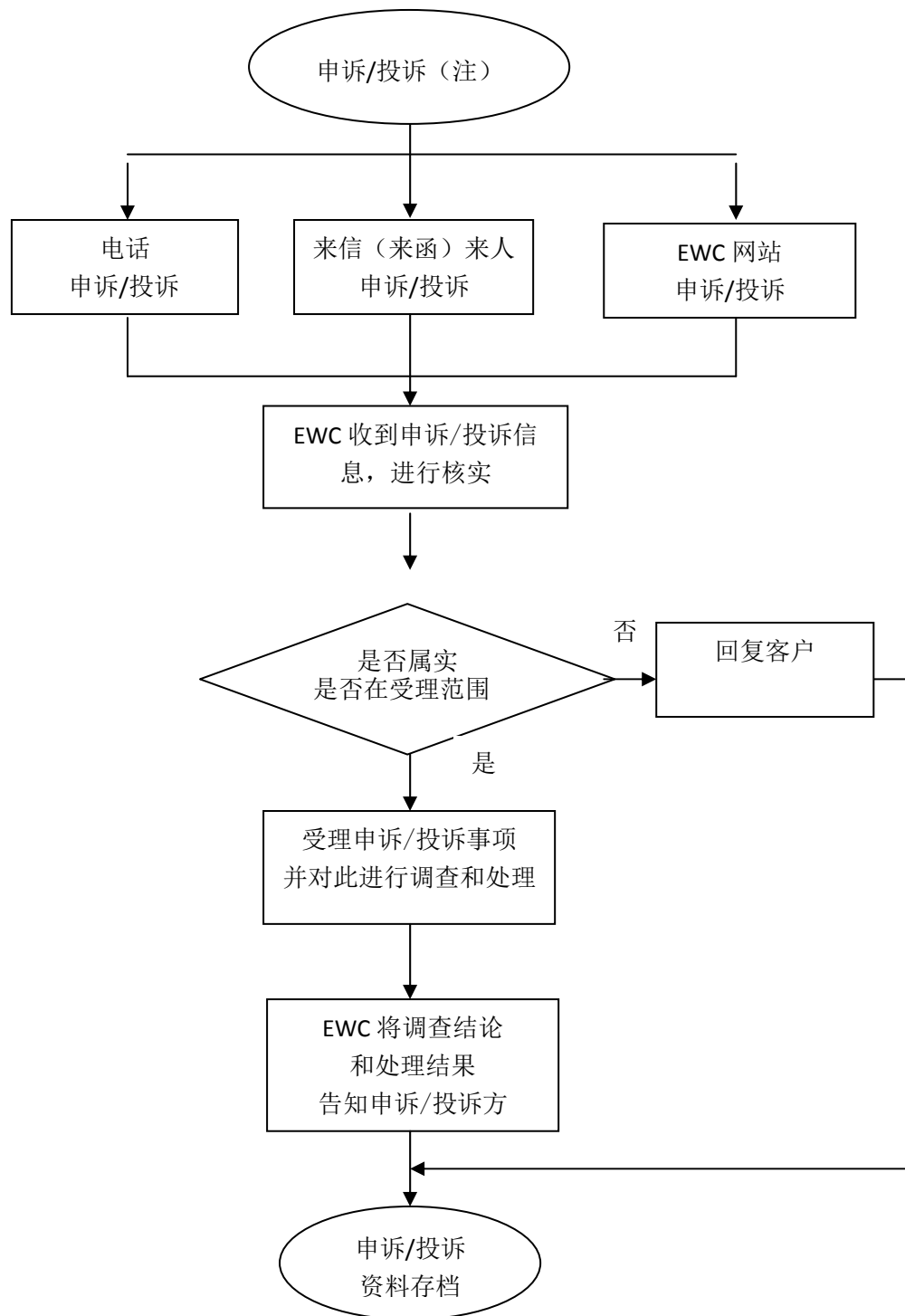
本年度调查结果虽符合埃尔维预期目标，但客服中心每年仍会对全年调查结果数据进行了分析比对。并在前两年来得分较低的问题项目如“获证后审核组成员与企业是否保持沟通及主动提供了其他有益服务”上进行了追踪，结果显示 2018 年通过多次培训和意识的灌输，在“获证后审核组成员与企业是否保持沟通”项目上满意度有大幅度的提升。在“主动提供了其他有益服务”上仍需加强。

2019 年，公司将重点策划如何培养审核员提供更多地有益服务。



## EWC 积极应对客户投诉

埃尔维通过设置客服热线 010-68004988、客服邮箱以及网站投诉专区等多种渠道接受客户申、投诉。中心在中心网站首页公开文件中公布了《EWC 申诉与投诉处理须知》，写明了受理地址、电话和联系方式等信息。设在总部客服部的热线电话工作时间有专人负责接听、受理顾客各类投诉及抱怨。





## （五）创新发展



### EWC 支持认证服务创新的制度

埃尔维支持各类产品服务创新，积极进行新体系认证资质申报及认证宣传推广工作。在近年来先后获得了能源管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证、业务连续性管理体系认证、诚信管理体系、服务认证等新领域认证资质。

业务连续性管理体系——每个企业都可能会面临由市场风险、自然灾害、疾病爆发、人为破坏而引起的外部服务中断、业务中断。应对中断危机，保持业务连续性，越来越被企业和社会重视。ISO 22301《业务连续性管理体系 要求》是已开发的一套国际框架和基本准则，用来引导企业识别公司关键业务功能的潜在威胁，并建立有效的备用体系和流程，从而最大限度地减轻突发事件造成的影响。该体系的推行也是认证行业对社会责任的关注和体现。

服务认证——截止到 2018 年底，我中心服务认证范围已增至：批发业和零售业服务、





**埃尔维认证**

Ever Win Quality Certification Center

邮政和速递服务、保养和修理服务、公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务（物业服务）四大领域并在持续增加。

## （六）环保节能减排



### EWC 树立环保理念

珍爱资源、保护环境；我们将从行业特点出发，不遗余力地向客户推广 ISO14001 环境管理体系、GB/T 23331 能源管理体系以及碳排放管理体系，积极致力于环境保护，珍惜地球资源。

近年来，我中心还开展了生态纺织品和绿色印刷产品的认证。埃尔维愿以一个社会责任承担者身份，支持和参与生态保护活动，从点滴做起，改善我们共同的生存环境。

### EWC 环保培训与宣教

埃尔维作为具有 ISO14001 环境管理体系及 GB/T 23331 能源管理体系认证及培训资质的认证机构，每年都会组织这两个体系的内审员培训、标准宣贯培训及专业知识提高班等培训和宣教活动。

### EWC 响应国家号召

2018年5月18-19日，习近平主席在全国生态环境保护大会上发表了重要讲话，强调坚决打好污染防治攻坚战，推动生态文明建设迈上新台阶。为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，以习近平生态文静思想为指



导，全面落实全国生态环境保护大会上的决策部署和工作要求，进一步改善京津冀及周边地区、汾渭平原及长三角地区等重点区域环境空气质量，持续开展大气污染防治强化督查，国家生态环境部于2018年6月11 日启动了《2018-2019 年蓝天保卫战重点区域强化督查方案》。本次强化督查从2018年6月11日开始，持续到2019年4月28 日结束。作为有认证行业中第一批获得环境管理体系认证资格的认证机构，北京埃尔维质量认证中心坚决相应习近平主席的号召，支持国家生态环境部的环保督查方案。我机构分别在8月、10月两次组织埃尔维全体审核员对所有获证企业进行习近平主席在全国生态环境保护大会上发表了重要讲话精神的宣贯，并且请审核员同获证企业一道进行了环境污染项目的自查，对可能存在环境污染的企业立刻进行了现场访问。在《2018-2019 年蓝天保卫战重点区域强化督查方案》实施期间，我中心抽掉了2名人力，专门负责跟进这一工作，每日上班后第一时间到生态环境部网站专栏进行工作进展的跟踪了解。2018年全年生态环境部公布的问题企业共计24418家，其中埃尔维的获证客户有9家，主要问题为未落实VOCs整治要求及治污设施不正常运行。对于这9家问题企业，我们制定了一套完整有效的追踪措施，在生态环境部网站查到信息后，当周均派出特防组到企业了解情况，及时督促企业完成整改，并在该企业的周期审核策划中标注将持续关注。并且截止到目前，对于《2018-2019 年蓝天保卫战重点区域强化督查方案》的关注工作我中心仍在继续。

## **EWC 绿色采购**

埃尔维在采购中越来越重视绿色环保这一指标，在采购中优先选用具有能效标识、节能标识、绿色节水认证和环保标识的产品，严禁一切不必要的采买项目、禁止浪费及过度包装，杜绝一次性用品的使用。

## **EWC 支持循环经济的政策措施**

埃尔维重视资源的回收和综合利用，减少浪费，并积极做好再生资源回收利用工作。如中心的办公用纸常年要求必须双面加以利用才能作废。统一回收的杂志、报刊、认证客户档案及作废的纸张（非保密性）都分门别类进行整理后统一交到废





品回收处进行处理。2018 年度我中心多次参与楼宇办公用品环保回收活动。

## EWC 实现无纸化办公

埃尔维建立了一整套电子化、网络化工作模式，充分利用现代信息技术手段，通过电子化系统，大量节省了纸张、办公用品、办公设备及耗材的耗费，减少通信费用等。而且也减少了用电话、传真和邮寄等联系方式对社会通信线路和邮政资源的占用。

## （七）员工权益

### EWC 遵守国家劳动法律法规

中心注重保护职工的合法权益，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》，为所有员工提供了基本养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险及住房公积金，保障员工的合法权益。严格执行劳动用工制度，实行全员劳动合同制度，与职工通过平等协商签订劳动合同，严格执行工作时间和休息休假制度，实施带薪年假制度。

### EWC 禁止强迫劳动

中心尊重员工自由选择工作的权利，当员工按照员工手册提前 30 天书面通知欲解除聘用关系时，中心不会以任何理由和手段限制其对新工作的选择，中心也不会以任何方式限制员



工的人身自由，当工作全部交接完毕后方可办理离职手续。中心不允许以扣押证件及钱款、还债、监视、威胁等方式进行强制劳动。

## **EWC 保护雇员个人信息和隐私**

EWC 所有工作人员签订保密协议。

EWC 薪金保密是中心的保密制度之一，知情人员、审核员、办事处人员、中心员工之间不得以任何方式告诉或打探并传播他人薪金情况。

EWC 综合部负责人事工作人员及相关知情人员不得向外界透露本中心人员的个人信息及隐私情况。

违反上述规定的将按情节严重进行处理，并承担所有责任，包括赔偿，辞退，必要时追究法律责任。

## **EWC 为员工提供的有竞争力的薪酬**

埃尔维为每一位员工依据不同岗位提供丰厚的薪酬及餐补、话补、交通等补助。

## **每年人均带薪休假天数**

2018 年 5 天-10 天

## **EWC 平等雇佣制度**

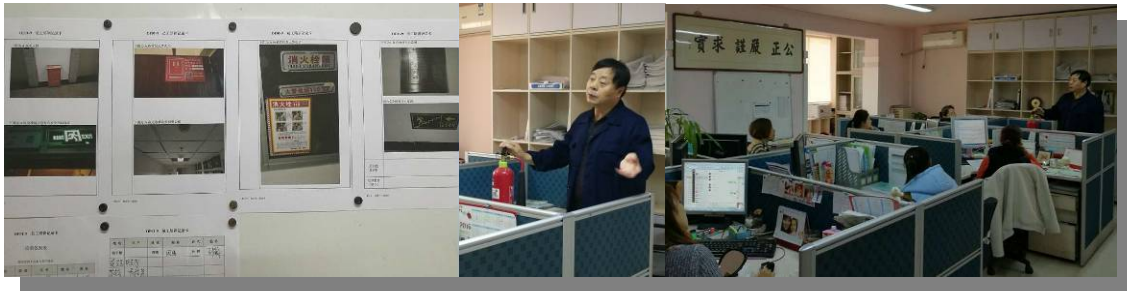
中心选聘员工，不会因员工的民族、种族、年龄、性别、婚姻状况以及宗教信仰的不同而给与不同待遇。中心的每位员工在升迁、培训、加薪、奖金等方面都有均等的机会，中心将本着公开、公平、公正的原则来办理。

## **EWC 职业病防治制度**

埃尔维自 2002 年获得开展职业健康安全管理体系认证的认可后，在内部也非常重视职业健康安全管理工作，并将体系标准内容融合到日常管理当中。在员工职业健康、安全生产等方面制度明确、预算充足。我们为所有员工按规定上了工伤保险；为有出差工作的员工购买了人身意外伤害险；安排新员工入职时进行体检；所有中心员工每年 3 月份进行统一体检，审核员体检费统一由中心支付。对食品安全管理体系认证领域的审核员严格执行健康证制度，履行国家相关法规要求。

## EWC 职业安全健康培训

每年中心都会组织员工进行防火知识及灭火器使用培训，对审核员进行安全教育培训。2018 年全年无事故发生。



## EWC 员工培训管理体系

中心十分重视员工的培训和教育，根据员工素质、岗位要求、专业需求以及个人教育等，实行入职培训、岗位培训、专业培训、安全管理培训或其它教育培训。

中心的培训可分为内部培训和外部培训两个部分，中心综合部每年将提前向各部门及有关环节发放次年培训需求调查表，再根据调查表的需求结合中心具体情况制定相应的内外部培训计划，报中心领导审批后组织实施并评价记录。

其中中心全体审核员均需参与的继续教育培训是每年的日常项目，2018 年 8 月-11 月中心统一为审核员进行了继续教育网络培训。

对 2018 年进行标准转换的建筑施工企业质量管理体系及职业健康安全管理体系两项，中心综合部也分别组织开展了审核员资格转换的专项培训。

此外 2018 年度埃尔维更是加大财力物力投入到审核员网络培训环节中，取得了良好的成效。



埃尔维认证

Ever Win Quality Certification Center

## EWC 员工职业发展通道

埃尔维对员工的职业生涯发展及其重视，从员工入职培训一刻开始就会与其一同探讨职业生涯发展问题，鼓励员工将眼光放开，在干好本职工作的同时全面提升自身的综合能力。埃尔维愿意将员工个人职业发展需求同企业发展规划统一起来，通过员工自荐及公开的选聘机制，提供多元化的培养渠道和升职空间。

2018 年中心出台政策鼓励审核员参加认监委、认可委组织的交流活动。在认证认可协会组织的“良好认证审核（咨询）案例”交流活动中，中心有 4 位审核员入选参加现场交流。







## EWC 民主管理

埃尔维成立了工会并建立了职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，听取和反应员工的意见、建议和要求。此外每年年底中心将向办公室文员及审核员发放调查表，征集对中心的意见和建议，了解民声。对一些好的问题或建议中心将马上采用并对建议人进行奖励。

## EWC 员工意见或建议传达到高层的渠道

我中心员工意见或建议传达的渠道除了鼓励逐级沟通外，还专门设立了与高层领导直通的领导邮箱、领导接待日及各种公开场合（会议）的董事长信箱等。



## EWC 确保工作生活平衡

埃尔维高度重视员工文化生活，劳逸结合，以推进 EWC 企业文化建设，增强企业凝聚力与向心力。埃尔维至今已经有多项固定的传统文化活动如：员工运动会、中心成立纪念日活动、春节年会活动。还会不定期举办拓展、公益捐赠、工会组织的员工旅游等各类型活动。





### EWC 报告期内企业人力资源情况:

2018 年度我中心新吸纳办公室文员 2 名, 实习审核员 5 名。员工总人数为 199 人, 其中具有审核员资格人数 163 人, 办公室工作人员 40 人。本年度共完成审核员注册 150 人次, 再注册 131 人次, 实习审核员升审核员 8 人次。

### EWC 报告期内人员构成情况

年龄构成	60 以上 5 人; 50-60, 33 人; 40-50, 85 人; 30-40, 66 人; 20-30, 10 人
学历构成	硕士及以上 18 人, 本科 141 人, 大专 40 人, 中专 0 人

### EWC 报告期内人力资源分布情况

认证业务	人力资源情况		
	审核员	实习	专家
<b>QMS</b>	148	10	582
<b>ECEQMS</b>	21	0	33
<b>EMS</b>	111	4	80
<b>OHSMS</b>	92	10	49
<b>FSMS</b>	15	0	11
<b>HACCP</b>	10	0	2
<b>EnMS</b>	17	3	1
<b>ISMS</b>	14	4	10
<b>ITSMS</b>	10	4	1



埃尔维认证

Ever Win Quality Certification Center

生态纺织品	10	0	0
安全生产标准化二级	17	0	1

## （八）服务社会

### EWC 社会公益理念

服务回报社会，关爱慈善事业是埃尔维人共同的心愿；热心社会公益事业更是我们每一个社会人应尽的义务。埃尔维质量认证中心长期以来始终热心社会公益，积极履行社会责任，在帮扶贫困、捐资助学、环境保护以及抗震救灾等方面处处可见埃尔维身影。

2018 年埃尔维的环境保护公益主题是：“午休熄灯一小时、节能、环保、点滴做起”。本项活动是埃尔维从 2006 年就开始正式提出的，此项埃尔维节能环保活动早于世界自然基金会（WWF）2007 年提出的“地球一小时活动，在埃尔维至今已走过了 12 个年头。2018 年再次以此为环保主题是想再次重申节能环保从每一个人随手的习惯做起的重要性。呼吁新老员工共同对环保的一份责任感。熄灯一小时不仅是午间关灯和下班后的随手关灯，还包括不用的办公设备及其他耗电设备，中心所有员工都严格执行此项要求，实现了午休和下班时的人走灯灭。

2018 年埃尔维的环境保护公益主题是：“午休熄灯一小时、节能、环保、点滴做起”。本项活动是埃尔维从 2006 年就开始正式提出的，此项埃尔维节能环保活动早于世界自然基金会（WWF）2007 年提出的“地球一小时活动，在埃尔维至今已走过了 12 个年头。2018 年再次以此为环保主题是想再次重申节能环保从每一个人随手的习惯做起的重要性。呼吁新老员工共同对环保的一份责任感。熄灯一小时不仅是午间关灯和下班后的随手关灯，还包括不用的办公设备及其他耗电设备，中心所有员工都严格执行此项要求，实现了午休和下班时的人走灯灭。



## EWC 对特殊人群服务的制度、措施

埃尔维针对社会福利型企业每年设置免费培训及技术支持名额，旨在为更多体系认证方面有切实提高需要又资金紧张的特殊人群及客户提供更完善的服务，解决企业后顾之忧。

## EWC 确保就业及（或）带动就业的政策或措施

在应届毕业生问题上：我中心办公室文员招聘规则中对应届高校毕业生的吸纳并无限制要求，只要符合条件均可应聘。近年来已经有多位毕业生在相应的岗位上发光发亮。这样做使我中心在吸收到新鲜血液的同时也为高校毕业生就业难问题尽了一份绵薄之力。

在地域性招聘问题上：因认证行业所需专业范围人员广泛，因此我中心常年从各领域、各地区、各渠道招聘、吸收有专业能力的各体系审核员，积极搭建就业平台，贡献和谐社会发展。



**公正 严谨 与您 共享 成功**  
Impartial. Precise. Share success with customers



## 五、报告后记

### （一）未来展望

履行社会责任是一个长期的社会主题。其不仅关系到企业自身的可持续发展，更关系到全社会的可持续发展这一问题上，需要全行业、全社会共同去关注去努力践行。每个企业都有履行社会责任的义务,但不同类型的企业在履行社会责任的议题方面都有自己不同的侧重面，北京埃尔维质量认证中心行业划分上属一般服务业，我们主要的经营范围是：认证、技术服务、技术培训、认证培训。因此，“传递信任、服务发展”构建认证行业履行社会责任的良好风气，共同创建一个和谐、健康、有序的认证市场环境，提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展，是我们履行社会责任的最重要意义所在。埃尔维深知今年的这篇社会责任报告是我们粗浅的认知，还存在着许多不足，我们在今后的日子里需要关注和学习的方面还有太多，但是在未来发展的道路上，我们坚信通过我们全体埃尔维人对社会责任的持续关注和实践，并把社会责任与质量工作紧密结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性，埃尔维必将会成为行业内依法经营诚实守信的表率，成为节约资源保护环境的表率，成为以人为本构建和谐企业的表率！



## （二）读者意见反馈

感谢您抽出宝贵时间来阅读《北京埃尔维质量认证中心 2018 年度社会责任报告》，希望通过本报告建立起与您沟通交流的平台，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。请您协助完成以下反馈意见表中提出的相关问题，真诚的期待您的反馈信息。

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 本报告全面、准确地反映了本企业的社会责任工作现状？					
2 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3 本报告披露的信息数据清晰，准确，完整？					
4 本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计？					

您认为本报告存在哪些不足？

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？



**埃尔维认证**

Ever Win Quality Certification Center

您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请您告诉我们关于您的信息

姓 名：\_\_\_\_\_

所属行业：\_\_\_\_\_

工作单位：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

通信地址：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

我们的联系方式是：

公司：北京埃尔维质量认证中心

联系人：梁宏宇

地址：北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 A1007 室

邮政编码： 100044

网址： <http://www.ewqcc.org>

邮件： [ewc-service@ewqcc.org](mailto:ewc-service@ewqcc.org)

电话： 010-68001010、68004988

传真： 010-68008889



**Ever Win Quality Certification Center**

