



公正 负责 独立 权威 2018 年 NGV 社会责任报告

2018 年
社会责任报告
Social Responsibility Report

北京恩格威认证中心有限公司

Beijing NGV Certification Center Co.,Ltd

北京建国门内大街 7 号光华长安大厦 1 座 701



报 告 说 明

【可靠性保证】不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，保证其内容的准确性、真实性

【报告发布】北京恩格威认证中心有限公司每年发布一次社会责任报告

【报告时间】2018年1月1日---2018年12月31日，部分内容向前适度延伸

【报告范围】阐述了北京恩格威认证中心有限公司在履行社会责任方面的战略、承诺、实践与展望
重点披露了北京恩格威认证中心在遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能、员工权益和服务社会等方面的实践状况。

【数据来源】使用数据来源于公司正式文件和统计报告。

【称谓说明】为便于表述，本报告中“NGV”、“恩格威”、“我公司”、“我们”、“公司”均指北京恩格威认证中心有限公司。

【编写依据】本报告依据中国国家认证认可监督管理委员会（“认监委”）《认证机构履行社会责任指导意见》要求，参考认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000:2010）、全球报告倡议组织《可持续发展指南》（G3.1）、《中国企业社会责任报告编制指南》（CRSS-CSR2.0）等而编写。

【报告获取方式和延伸阅读】本报告以纸质版和电子版两种方式提供，本报告电子版可以在NGV官方网站（www.ngv.org.cn）下载，如需纸质报告或对本报告有任何意见和建议，请与我公司行政管理部联系。出于环保考虑，我们建议您阅读电子版。

电 话：86-010-50981300

传真：86-010-50981301

地址：北京东城区建国门内大街光华长安大厦 1 座 701

邮编：100005



（如您如需了解更多资讯可扫描二维码或直接查询微信公众号：恩格威认证中心）



总 经 理 致 语

2018 年是认证行业是波澜起伏、激荡奋进的一年。在 NGV 全体员工共同努力和期待中，我们渡过了 2018 年，迎来了 2019 年，北京恩格威认证中心有限公司以本报告形式向全社会发布 2018 年度履行社会责任方面的工作。

2018 年随着国务院机构改革后新机构成立，统一市场监管体制下新的职责明确、认证乱象的严格治理、认证机构发展报告出炉、认证人员诚信规范执业专项治理，认证认可行业改革继续持续深化，我们一如既往的认真贯彻落实上级主管单位与领导的指示精神，继续以履行社会责任为己任，力争认证秉承“**传递信任、服务发展**”的社会责任，在国民经济中发挥更大作用；继续坚定不移的实施“**公正、负责、独立、权威**”的质量方针，作为我们日常工作的核心和长远发展的光荣使命，在全年各个工作领域中，牢固树立质量第一的强烈意识，以诚挚之心回报客户的信任与员工的奉献和社会的厚爱。

当认证行业深化改革进入新的阶段，面临的行业不确定性就会增强，而新的发展模式和新的动力也必将以新要求 and 新的格局深刻的影响认证市场环境，我们将坚定不移贯彻国家发展新理念，行业发展新理念，端正发展观念，将 NGV 的未来发展与社会责任的紧密结合，遵循改革的基本规律、尊重行业客观事实，保持认证初心，持续改进，规范运作、防控风险，持续通过内部的固本强基，为断增强认证质量，促进发展质量和效益的不断提升。

认证行业在 2018 年通过深化改革，又迈上了新的台阶，改革又赋予了我们新的责任，再次让我们感到实现认证认可强国的目标责任重大，让我们更加信心百倍的承担国家的光荣使命。NGV 在新的要求下，绝不会停止提升质量的脚步，在更高的标准中，更加深刻的了解我们在履行社会责任工作方面的绩效现状和差距，不断改进运营，再接再厉，将履行社会责任光荣使命融入于推动质量强国的发展进程中。

我们再一次的希望通过这份报告，加强与社会各界朋友的沟通 and 交流，增进相互了解与合作，使我们履行社会责任得到社会的监督。

总经理：



目 录

CONTENTS

报告说明

总经理致语

第一章 NGV概况

一 简 介.....	1
二 组织结构.....	3
三 业务范围.....	3
四 社会责任发展战略.....	4

第二章 社会责任管理

一 责任分工.....	5
二 价值理念.....	6
三 利益相关方.....	7

第三章 社会责任实践

一 遵纪守法 规范有序.....	8
二 诚实守信 规范服务.....	10
三 员工权益 和谐关系.....	13
四 绿色环保 节能减排.....	16
五 创新发展 服务社会.....	17

第四章 展望 2018.....19



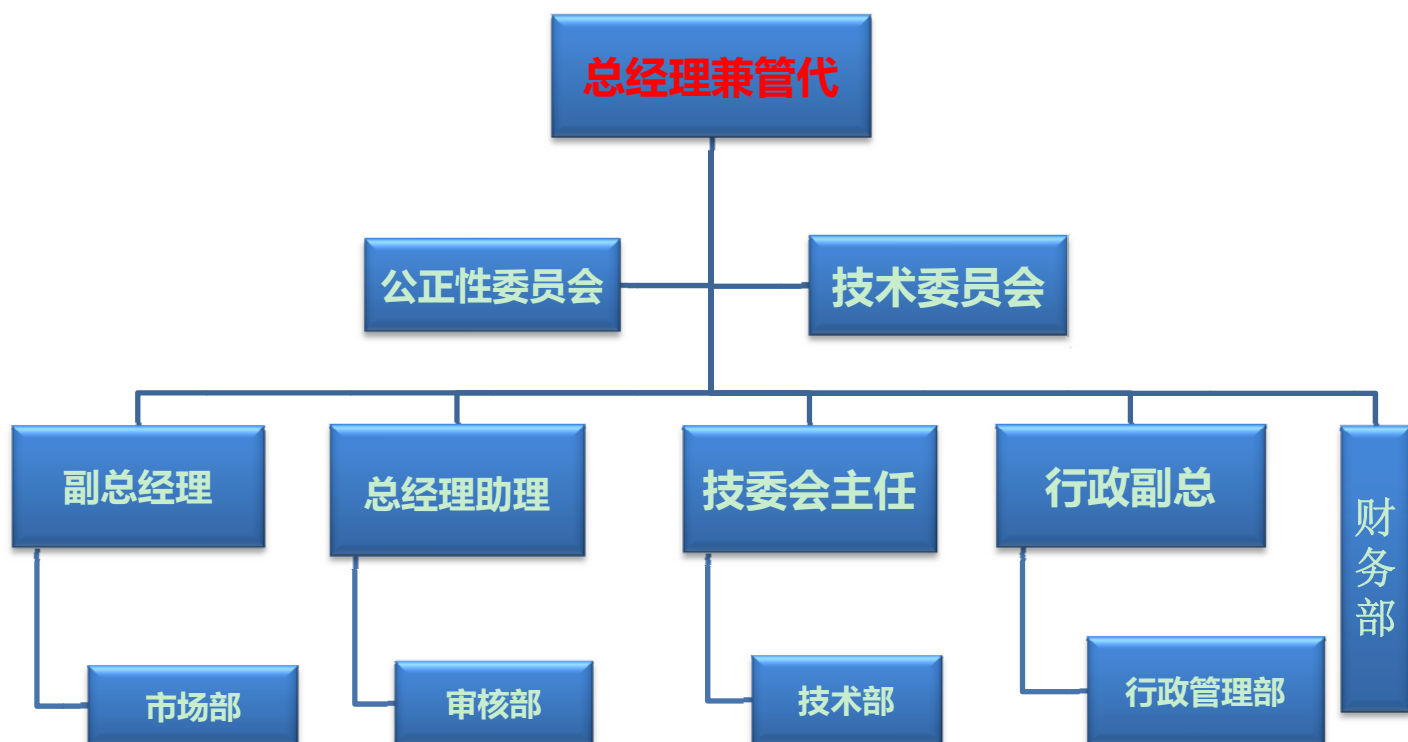
第一章 NGV 概况

北京恩格威认证中心有限公司 (NGV) 位于北京中央商务区核心、东长安街光华长安大厦，是经国家认证认可监督管理委员会批准，中国合格评定国家认可委员会认可的公正、权威的认证机构，专业从事 **ISO9001** 质量管理体系、**ISO14001** 环境管理体系、**OHSAS18001** 职业健康安全管理体系和 **ISO22000** 食品安全管理体系认证、**HACCP** 危害分析与关键控制点管理体系、**ISO20000** 信息服务认证、**ISO27001** 信息安全认证，**SC04** 住宿服务、食品和饮料服务、**SC09** 不动产服务、**SC03** 售后服务服务评价体系、两化融合管理体系认证咨询，并可颁发带有 **IAF** 国际多边互认标志和 **CNAS** 中国合格评定国家认可委员会标志的证书，具有国际性、权威性和公正性。





二、组织结构



三、业务范围

- 1、ISO9001 质量管理体系
- 2、ISO14001 环境管理体系
- 3、OHSAS18000 职业健康安全管理体系
- 4、ISO22000 食品安全管理体系
- 5、HACCP 危害分析与关键控制点管理体系
- 6、ISO 20000 信息服务管理体系
- 7、ISO 27001 信息安全管理体
- 8、SCO4 住宿、食品和饮料服务
- 9、SC09 不动产服务
- 10、SC03 售后服务服务评价体系



四、社会责任发展战略



NGV 从创建至今,就将履行社会责任放在实现机构可持续发展的首位,并始终认为,作为向社会提供服务产品、质量管理体系及客户服务满足和技术法规等特定要求的组织,除了要实现品牌创新、管理创新、服务创新,更是要将社会责任融入 NGV 发展的点滴进程,完善社会责任战略,是 NGV 人不断追求进步的动力。

2018 年,NGV 秉承"服务创新、和谐共赢"的经营理念,根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的指导思想、基本原则和总体要求,结合 ISO26000 所阐述的组织的社会责任,制定其发展战略,并努力实践。在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上,始终以履行社会责任为基本要求和内容,致力于持续改进、不断完善,帮助获证组织提升质量、环境保护、职业健康、食品安全、信息安全等管理水平,坚持以人为本,让员工有发挥才华的舞台、有学习和成长的机会、有个性的尊重、有文化的凝聚,实现员工与机构共成长、与社会和谐发展。

2018 年 NGV 在组织治理与调整过程中,结合认证行业的特点以及其活动结果的本质属性,深入公司的社会责任战略,即:依据最基本的三重底线原则,牢固树立可持续发展的理念入手,在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系,以对社会负责任的态度承担责任。

方针目标:NGV 以"责任认证、诚信认证"为己任,把履行社会责任融入到管理体系和日常工作之中,在认证审核活动中践行社会责任;积极开展文化建设和争先创优,增强凝聚力,在和谐共赢中实现可持续发展;自觉为营造健康、和谐、有序认证市场环境做出努力。





第二章社会责任管理

NGV 为深入贯彻落实原国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，在多年前就逐步开展社会责任建设，确保在开展认证审核活动中，推进 NGV 切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证过程的有效性。依据此指导意见，根据制定的社会责任战略目标，结合自身的经营现状，考虑到内外部经营环境的不断变化，主动识别和评价各相关利益方期望的适宜性，完善了履行社会责任的内部管理制度。

一、责任分工

成立了社会责任工作领导小组，按照认证中心社会责任工作的指导思想、基本原则、基本框架和重点内容，着手起草社会责任报告，并报认证中心社会责任领导小组审核后面向社会发布。

按照工作职责和分工，所实施的每个举措，由具体负责人作为责任人，2018 年持续保持了社会责任建设的有效性与适宜性，通过管理评审和定期讨论，进行改进意见的收集；不定期的举行员工座谈讨论会，听取合作方意见，开展向客户征询满意度调查，使社会责任建设的举措，不断获得正确的执行和逐渐的完善。

社会责任工作小组由总经理担任组长，各部门主要负责人担任成员，指定行政管理部负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，社会责任工作办公室借鉴认证行业内外优秀企业的经验，持续完善社会责任管理体系、工作体系和指标体系。搜集和整理中心社会责任信息，开展社会责任研究、培训和交流，推动、完善 NGV 社会责任建设的有效实施，保证社会责任工作的日常运行，进行社会责任重点指标的跟踪和改善；相关部门全力配合落实社会责任重点工作，部署社会责任的全面实施，社会责任领导小组对社会责任指标进行调整，将社会责任工作的点点滴滴融入到 NGV 发展进程中的方方面面。





二、价值理念

2018 年 NGV 通过持续推动与完善社会责任管理，仍组织建设和文化建设入手，有意识将社会责任目标、理念融入到现有管理体系中，以“**愿景与使命**”为内在推动力，以“**融入核心价值观**”为有效途径，以“**加强利益相关方沟通**”为力量支撑，积极探索适合 NGV 的社会责任管理模式，并结合开展社会责任实践，不断提高整体的履责能力，使 NGV 社会责任工作的创新开展与践行社会责任和经营运作能高度融合，而得以长久实施。

目前 NGV 社会责任管理体系已基本建立和正常运行。

愿景：共筑坚定的理想、共创百年的梦想

使命：报恩于国、严格于司、立威于业

社会的进步、经济的发展、国民的幸福都与国家和民族的前途与命运紧密相连。NGV 创建 18 年以来，一直与国家共进步，与社会共成长、与企业共促进。“**共筑坚定的理想、共创百年的梦想**”，是 NGV 人以赤子情怀表达对“质量强国”、“绿色强国”发自内心的渴望与拥护，是 NGV 人“**报恩于国**”的坚定信念与赤胆忠心，展示承担社会责任的骨气、志气和勇气。认证事业的发展与管理的进步相互依托、休戚与共。

NGV 在不断稳定推进发展目标的同时“**严格于司**”，大力进行结构改革与管理创新，建立符合自己发展与管理的模式，凝聚智慧，共同团结奋进。

不断虚心的向同行业优秀的企业学习，围绕自身客户群的特点开展认证服务，以“**公正、负责、独立、权威**”为质量方针“**立威于业**”。质量方针的确立，是在充分考虑第三方机构的宗旨和性质基础上而立，它不仅体现了 NGV 目前在同行业中的综合服务能力，更明确了 NGV 追求优质质量认证的决心与方向。通过立足认证主业、服务中小企业，为客户的产品、项目和管理体系提供所需的优质认证服务，以此获得良好的行业声誉及社会效益，在行业内树立通过自身努力，为提高行业整体业绩水平而有所贡献的形象，通过 NGV 的认证审核活动为客户带来经济和社会价值。



三、利益相关方

NGV 坚持可持续发展，力争不断提升社会责任管理水平，坚持走对社会负责任之路，不断加强和利益相关方的对话，建立利益相关方的识别与沟通，回应利益相关方对 NGV 各项工作所提出的期望。特别是明确了责任，以保证与各方相互透明的了解和在认证领域的参与合作，促进各方和谐发展。NGV 利益相关方包括政府、行业、社区、客户、股东、员工、合作方、环境和社会团体。

【对利益相关方的责任】

政府与行业：遵纪守法，通过可持续发展与诚信经营，传递信任与认证的社会效益和公信力，促进行业创新发展

客户：恪守行业准则，提供客观、公正、优质的认证服务，诚实守信，客户至上

社会：传递信任，承担社会责任，确保认证公信力，回馈社会，和谐发展

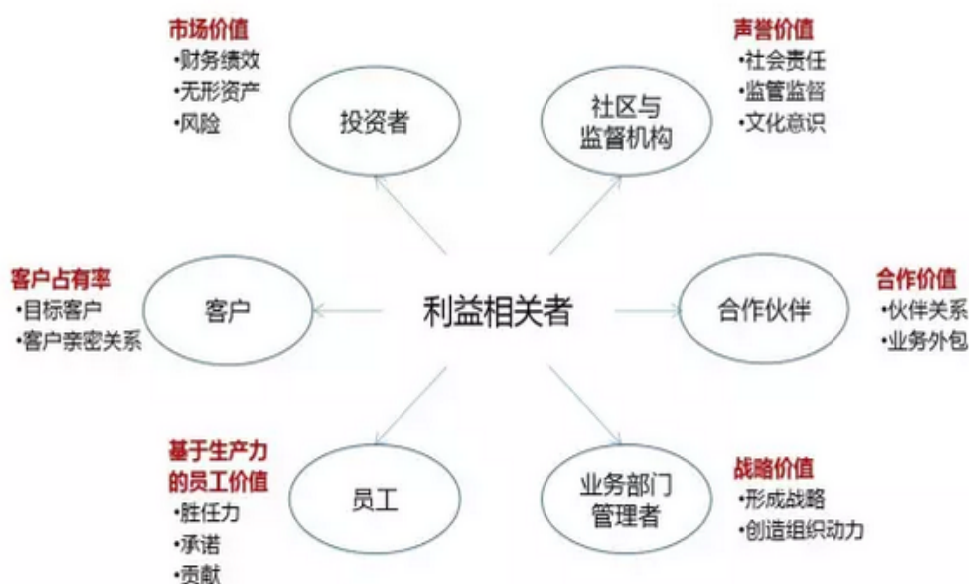
股东：规范经营，稳步发展，提高核心竞争力，为股东创造满意投资回报与资产保值增值

员工：保障员工基本劳动权益，促进员工职业发展，创造良好工作环境与氛围

合作方：严格遵守合同要求，合作发展，廉洁自律，实现共赢

环境：低碳环保、节能减排，通过认证活动，促进全社会的绿色生态环境

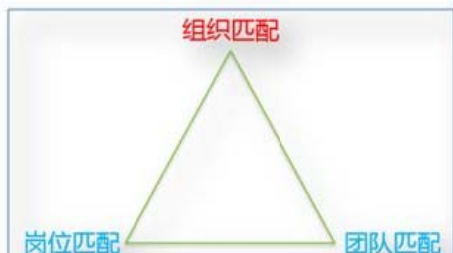
重要的利益相关者和他们的价值期望





第三章社会责任实践

一、遵纪守法 规范有序



【股东方面】按照《公司法》的规定而设立，总经理由董事会聘任，实行总经理负责制，主持公司日常工作，通过经营责任制、责任审计制、经营情况定期汇报制，切实保障股东利益。另外根据行业特点和要求，NGV 设立有公正性委员会和技术委员会，各委员会均明确了

相应职责和相互关系，规定了相应的运作方式，目前均保证能够正常有效地开展工作。

【制度方面】NGV 管理体系充分融入了“社会责任”的理念，其中包括人力资源管理、劳动关系管理、财务资源管理、客户关系管理、业务运作管理、信息管理和风险控制等管理内容，组织架构清晰、职责分工明确、管理程序严谨。通过自我定期评价履行社会责任的绩效，不断提升改进的目标和方向；通过网络视频会议、技术专题会议、文件信息传递、公众号、网站公示等方式向员工和利益相关方发布 NGV 社会责任信息，接受公开监督；通过资源保障、培训实施，不断提升员工履行社会责任的知识和技能，增强 NGV 履行社会责任的能力。

【人力方面】从文化建设、事业激励、职责考核、培训实施等方面构建人才建设，通过对员工综合素质评价，对员工能力及专业知识的培训、考核、激励、约束等管理方式，每个员工对自身的岗位职责、专业能力、考核标准、发展目标都有着较为清晰的了解和明确的努力方向。

与所有员工、认证人员签订劳动合同/劳务合同，规范劳动关系，按照国家规定为员工缴纳“五险一金”，并增加意外伤害商业险；

对于注册认证人员的转入转出，严格认真执行协会的相关规定；

为认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效。

【财务方面】遵守国家统一的会计制度和 NGV 财务管理办法、会计核算办法，以会计基础工作规范为标准，完成各项会计基础工作；依法自觉缴纳税金，被国家税务部门评为 A 级企业。



【经营方面】

坚持公正性：在受理每个认证合同时，严格遵守 CNCA、CNAS、CCAA 等相关规定，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位合同申请人；合同受理之前，先进行合同评审，对无专业能力的领域，坚决不受理。

反腐败、反欺诈：不与申请人发生不正当的利益关系，继续坚持对腐败贿赂的“零容忍”，坚决拒绝商业贿赂及欺诈行为，接受社会各界的监督，对于顾客因不了解认证相关流程与政策导致的投诉给予及时和正确处理；

反不正当竞争：目前 NGV 共有 12 家备案办事处和几十个合作方，在 2018 年面对严峻的市场环境，充分发挥办事处和合作方在所在地区宣传、推广作用，严格按照行业规范运行，2018 年从市场开发，人员使用，价格竞争，证书发放、证书转换等均按照规定进行办理，未发生办事处超越权限恶性竞争事件，维护了认证的公正性。

控制外部机构认证证书的转入，所有外部机构认证证书的转入均经过协会有关部门的批准。

【法律方面】在经营管理过程中，设立法律、法规和政策信息与动态搜集专岗，每天进行追踪、收集、相关的法律、行政法规和机构规范运营的各种信息，保证在第一时间全面掌握信息，并将所有的信息迅速进行分类处理，实现“事前预防”。

对于新出台的政策法规，利用现代网络信息的平台，例如：官网、QQ 群、微信群、公众号等，进行互助学习和研讨，减少法律风险，实现“事中控制”。

【风险控制方面】2018 年 NGV 仍然坚持加强对自身合规性要求进行分析，对认证风险、认证公正性风险进行识别。通过识别合同受理过程、审核实施过程、认证决定过程、体系管理和改进机制、认证人员能力与评价系统及监控、认证业务范围管理、对获证组织发生重大事故的处理过程、认可标志的使用、投诉的处理过程等的风险，落实了相关的法律责任，降低风险发生的频率和风险等级，避免“事后管理”造成的重大失误，为 NGV 认证的健康发展保驾护航。

以风险识别和防范控制为着力点，严把认证活动中存在的各类风险，建立认证风险防范机制；以风险控制为原则制定认证实施方案；通过例行的内审、管理评审、管理委员会会议、认可评审、定期例会与专题会及不定期的质量分析研讨会等措施，对认证过程进行监督，确保认证风险的可控。

【体系运行方面】多年来，NGV 自觉遵守认证认可的各项法律法规，保证了认证结果的有效性和公信力，注重持续对各项政策的宣导，将各种要求提前培训到位，教育全体员工遵章守纪、清晰掌握中心的各项规章制度和要求，明确“红黄线”和法规底线要求，做遵法守纪的合格员工，2018 年在“双随机”、“蓝天保卫战”等各项检查中如发现问题及时采取纠正措施，追求认证的规范性、公正性成为 NGV 的企业文化。



二、诚实守信提升服务 风险防控

NGV 奉行“取信于合作、服务于客户、自豪于业界”的诚信发展理念，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，以科学的手段、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。同时始终努力实现与合作方、客户和社会的良好共存，共创财富、共享价值。

【诚实守信】

NGV 为确保认证的公信力在认证活动获得社会的认可和信任，除以公平、公正、客观的方式开展认证活动，也制定了相关严格的规章制度，并通过不间断的宣传和检查来要求全体员工自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以真诚和规范的态度对待认证客户和合作方，主动接受地方两局和客户的监督，并保持与他们的顺畅沟通。对认证客户进行服务回访，通过一系列措施有效地提升了政府、客户和社会公众对 NGV 认可度和信任感。

1、坚决抵制认证乱象，不以盈利为唯一目的，杜绝卖证行为

截止到 2018 年，全国认证机构已四百多家，竞争激烈，鱼龙混杂，一些认证机构存在程序不规范行为。NGV 首先立足自身，稳定市场，坚决遵守《中华人民共和国认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规要求，认证评审审核，坚决不做超出批准范围发证、遗漏增减认证规则规定程序、坚决不做买证卖证违法行为，如实记录，严格按照审核时间到场审核，不索要红包，不报销不合理差旅食宿费用。

2、建立规范的现场审核检查与监督制度

NGV 持续执行《审核项目稽查管理制度》，2018 年，实行审核员审核现场实施钉钉打卡制度，安排专人专岗对审核员的考勤打卡进行监控，集中针对审核组按时到场、审核组成员的完整性、以及现场审核表现等进行稽查和调查，稽查覆盖率达到 100%，稽查中发现审核组有违规或不当行为及时进行调整，并采取相应的纠正措施，对相应人员进行了教育及处罚，重新评价其能力后再恢复使用。



3、坚决支持市场监督管理总局的指示精神，配合地方两局的稽查管理

认真贯彻执行市场监督管理总局的国市监认证【2018】173号《市场监督管理总局关于加强认证检测市场监管工作的通知》文件要求，坚决配合地方各级质量技术监督局、市场监管局等部门的稽查管理。NGV 承诺用真诚和服务为社会创造更大的价值，在认证活动中不断强化“**责任认证、诚信认证**”的社会意识，为广大管理体系认证客户提供良好的服务，为我们的和谐社会、诚信社会做出应有的贡献。

- ☐按照《**认证机构管理办法**》要求开展工作，未发生无签订认证合同、组织现场审核、出具审核报告、实施认证决定、收取认证费用等违规认证活动
- ☐接受各方认证申请，未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况
- ☐在 NGV 认可的业务领域和范围内，所有客户一视同仁、收费原则公开透明
- ☐认真做好合同评审把关工作，不接受超出认证业务范围的应用
- ☐科学的获取客观证据，审核发现和结论都建立在审核证据的基础上，审核组在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出公正认证结论
- ☐对于获得认证证书后，不能持续保持管理体系有效运行的认证企业，及时办理证书暂停、撤销手续，维护认证的严肃性，推进诚信建设的制度化
- ☐认证的严肃性，推进诚信建设制度化
- ☐严格遵守认证专业领域和范围，不做虚假宣传，未发生超范围发证的情况
- ☐认证合同价格、人员转机构、证书转换均严格按照相关自律规定执行
- ☐按照认可委 CNAS《**认证机构信息通报规则**》，如实上报获证组织信息
- ☐积极配合地方两局对审核过程的稽查，做到真实反映问题，不隐瞒、不袒护
- ☐设置专岗稽查人员，强化监督，严明审核纪律，按照《**审核人员行为规则**》，对审核组按时到场、审核组成员的完整性、现场审核表现等进行稽查，健全防控体系，确保认证过程



运作符合法律法规要求

- ☐ 在新系统中设立 **“客户服务”** 窗口，拓宽监督渠道，改进工作作风，对于违反行业准则的人员，坚决采取纠正措施，严守纪律红线，也增强了与客户的信息共享
- ☐ 各项信息清晰完整的录入到业务系统中，留下每步的证据和时间节点，以及相关人员，保障追溯性和公开、公正
- ☐ 完成对各办事处的内审工作，各办事处法律证明文件均在有效期内，制度健全，资源配置满足要求
- ☐ 审核员的管理与审核过程管理从源头及基础为途径，为获取真实、有效且及时的经营和管理信息，利用审核方案的策划与管理，以每月度召开审核协调 YY 会议为手段，利用月度业务运行数据进行分析，从市场、技术、管理以及各资源匹配情况进行分析和总结,尽量以量化的数据反映问题、体现绩效；对于审核过程突发问题，采取 **“联动”** 应急措施，审核部与技委会联合进行快速协调与处置，与一线审核组保持顺畅沟通，确保问题的快速、及时、正确的予以解决，确保管理的核心业务和各资源都处于 **“正常匹配、有序运行”** 的状态
- ☐ 每一位员工都签署了 **“保密责任及公正性承诺”**，对保密性和公正性做出了承诺
- ☐ 注重与各方的顺畅沟通，诚信对待各界对于认证过程的了解
- ☐ 与合作方保持 **“长期合作、共存共荣”** 的良性互动关系
- ☐ 重视与合作方的共赢关系，恪守诚信，共同构筑合作与信用的平台
- ☐ 每年开展优秀合作方的评选活动

2018 年经营管理层、各部门要求中层以上管理人员，坚决纠正和杜绝在经营管理工作中的不良行为，并加强员工的廉洁自律教育，从完善管理制度、加强内控、内部稽查等方面，根除腐败与不良行为的发生，诚信认证，保障各方的权益。



【提升服务 风险防控】



关注客户为焦点，以“**客户至上**”为服务宗旨，在为客户提供有效的认证服务的同时，不仅关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，并且通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同发展的管理目标，并有效防控风险，提升了机构的服务质量。

- 不断对审核员进行法律法规、行业规范、审核技术、经营思想、服务标准等等强化培训，并对审核过程中经常出现的服务、技术、流程问题进行深入沟通与探讨，持续提升审核员素质与能力，不断促进认证审核人员的能力培养和提升，在不断提升审核有效性的同时，为客户提供有价值的审核服务，与客户共同成长
- 自 NGV 成立 18 年以来，每年都会举办获证组织会议和培训研讨班。通过获证组织会议，介绍国际、国内认证发展动态，及时传达认证行业的最新要求，讲解认证标准的变化、法律法规知识，客户之间交流管理经营的经验等
- 审核员认真学习《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》，广泛开展质量管理体系升级行动，通过质量管理体系认证的系统性升级，带动企业质量管理的全面升级。针对不同行业和企业，开展企业分级评价，关注产品全生命周期延伸服务，加强与获证企业的沟通，在不同的行业领域，推动开展认证增值服务，满足企业特别是中小微企业的质量提升需求。服务于中小微企业：
- 公司根据认证领域的拓展和认证业务量的增加趋势，不断招聘和培养各领域新的审核员作为人员储备，机构采用审核员分级管理，将审核员的案卷质量、审核员的现场审核状况、审核员的服务质量、审核员的出勤情况等指标进行统计，通过认证管理系统进行数据处理，将统计的结果和动态变化作为对审核员实施分级管理的依据，对于表现好的 A 级审核员进行表扬和鼓励，提高其薪资待遇，提供更多的培训和个人发展机会，对于表现不好的审核



员进行批评教育，分级管理的实施调动了审核员工作积极性。

- NGV 对各部门和岗位的人员都制定有人员任职要求，对合同评审人员、审核方案管理人员、专业能力评价人员、认证决定人员等明确了在素质、知识技能等方面的具体要求。每一位来机构求职的员工要经过初次面试、二次面试、试用期考察等环节，方可在考评合格后成为公司的正式员工，对于已经转正的员工还要定期参与部门和公司定期举行的业务培训和专业考核，按年度评价专业能力、学习情况、工作态度和协作精神，进行绩效考核，培训和考试的结果用以确定是否可以提拔重用，同时也作为增减绩效奖金的依据；
- 2018 年 NGV 各部门通力合作，通过加强与获证企业的沟通，及时获得获证企业的培训需求，在 2018 年 9 月 15 日基本完成 QMS 和 EMS 新版的转换工作。
- 2018 年已完成了少部分 EC9000 体系（GB/T50430-2017）企业的新版转换，2018 年将作为重点工作继续推进。
- 根据《TRC012-2017 管理体系业务范围分类说明》，机构成立专门的转换小组，对照机构所获得的专业代码，进行分类汇总，并对获证企业专业代码和审核员专业代码一一转换。
- 根据《市场监督管理总局关于加强认证检测市场监管工作的通知》的落地，各级市场监管部门以“双随机，一公开”为基本检查方式开展对认证乱象的监督检查，我机构深刻认识到面临的机遇与挑战，积极迎检。在市场监管总局随机对获证企业进行稽查的过程中并没有出现体系运行中的问题。
- 客服工作由审核员管理部负责，对于每一个客户在颁发证书之后或通过监督审核之后，由客服专员通过电话了解客户对机构认证服务工作的满意程度，听取客户的意见和建议，并将这些意见作为我们改进的输入，更好的为顾客提供服务，不断增强顾客的满意度，经统计恩格威 2018 年的各项年度目标全部完成；
- 高度重视认证活动中可能出现的风险，建立了对认证风险进行识别和控制的体系，公司每年都要对认证活动中可能出现的风险因素进行识别和分析，为了不留死角，我们在识别的



时候考虑了机构运作涉及到的所有工作流程，所有工作岗位和所有工作人员，对于识别出来的风险因素进行分析，确定其发生的可能性和可能带来的危害，在此基础上进行风险分类并确定控制方法，我们每年都要根据公司的实际情况制定新年度的认证活动风险分析控制报告，通过日常工作检查和内部质量审核来检查和完善，2018 年我们在原有的风险分析控制报告基础上增加了新的内容，使我们的风险防控体系更加完善；

□对获证企业严密跟踪：

根据管理体系实施规则的要求，我们对于已经获证的组织的资质有效期进行严密跟踪，对于获证后不久就会到期的企业列出资质到期的时间，并且安排审核部的售后服务岗进行逐一跟踪，对于能够按时完成资质转换并且提供新资质的企业，继续保持其证书的有效性，对于未能如期完成资质转换的，在规定时间内对其证书进行暂停处置，风险防控通过具体的工作流程和岗位进行了有效的落地。

□将稽查结果作为改进工作的输入：

2018 年度我们积极配合各地认证稽查工作，将地方稽查的结果作为我们改进工作的输入，寻找差距不断提高认证的质量，提高机构风险防控的能力。机构安排以管理者代表为首的专业技术团队认真处理每一个涉及稽查的项目，从案卷审查到审核组电话约谈，从和企业电话沟通到实地进行特殊审核，对于稽查提出的各种问题，我们都做出了良好的处理，赢得了执法部门的赞许，在风险防控方面又上了一个新的台阶；

□2018 年加大客户服务力度，深入开展满意度调查活动，将客户的满意度作为衡量各项日常工作结果的准则之一，通过加大对于获证组织的后续服务，促进认证有效性的进一步提高，通过收集客户对审核服务的意见和需求，评价自身认证过程的质量、存在的问题予以改进；

□建立法规库，全面收集各管理体系法规，服务于客户和审核员，助力现场审核的增值服务。

三、员工权益和谐关系



NGV 尊重人才、挖掘人才、培养人才，并注重培养员工的团队荣誉感和行业崇高的职业感与责任



感。致力于创造和维护员工快乐的工作环境与积极向上、充满正能量的工作氛围；建立保障员工合法权益和身心健康的制度，健全公平、合理及透明的薪酬制度，用和谐的理念整合团队实力；严格按需设岗，为每个员工提供公平的上岗与择岗机会，以**"职务定权限、以权限定职责、以职责定激励"**，充分发挥每个层级和每个员工的工作积极性；尊重每个员工的辛苦与付出，创造公平和谐的劳资关系，构建企业与员工共同发展的事业平台。

【保障权益】

- ☐ 与员工签订劳动合同/劳务合同，明确工作岗位、工作时间、薪酬、合同期间明确双方义务、违约责任等，签订率达 100%
- ☐ 实行结构制工资支付方案，与岗位绩效挂钩，体现"多劳多得"的激励制度
- ☐ 试用期员工表现突出，可予以提前转正
- ☐ 专兼职审核员执行 CCAA 规定的 22 天审核时间限制要求
- ☐ 按时、足额发放工资，无克扣员工工资和拖欠员工工资的现象
- ☐ 员工因工作加班依法给予加班费或调休补偿等

【职业发展】

通过各种团队活动、业务培训和专业课题研究、业务问题的沟通与探讨及优秀员工评比表彰，使员工个人成长与公司发展相结合，促进了员工职业发展渠道的畅通。

- ☐ 支持员工参加外部交流学习和各种资格资质的培训
- ☐ 支持专业能力满足要求的员工取得职业资格后进组实习
- ☐ 在试用期全程跟踪、辅导，使其快速适应岗位工作，彻底融入团队
- ☐ 开展年终评比表彰工作，对优秀的员工、审核员予以年度表彰，激励员工、鼓励先进、树立榜样

【福利保障】

NGV 建有完善的福利保障体系，将各种带薪假、婚丧假、产假和生育津贴等都做了公示与



制度建设，员工享有的权利通过各种管理措施和制度予以保障

- ☐向员工提供婚假、产假、带薪年假、计划生育假、病假、事假、丧假等法定假期
- ☐保护女员工（包含二胎）孕期、产期和哺乳期等休假权利
- ☐为女员工缴纳生育险，生育后公司委派专人慰问
- ☐为员工缴纳社会保险和住房公积金，缴纳率 100%
- ☐为一线兼职审核员缴纳意外伤害保险
- ☐员工享受带薪丧假，发放精神慰问金
- ☐慰问生病员工
- ☐每年重大节日向员工发放各种福利礼品
- ☐每年组织员工旅游，以此开展团队建设活动
- ☐年底召开年会（包含总结、表彰会、抽奖活动等）

【员工健康】

- ☐每年组织员工进行一次全面的健康体检活动，体检后给每个员工提供体检报告，对重点个案进行疾病治疗与跟踪提醒，并可咨询体检医生给予健康指导
- ☐预备急救药品，以备日常工作中员工突发健康状况的应急措施
- ☐调整工作时间，上、下午工作时间内每隔 2 小时休息 15 分
- ☐在办公区域配置空气净化器，重度雾霾预警天气适当减少工作时间
- ☐办公区严禁吸烟，规定吸烟的员工到指定区域
- ☐按时更换消防器材，参加消防安全演习
- ☐每季度请专业公司进行地毯的清洗，每周和节日放假前彻底清理办公环境
- ☐设有专人负责办公安全
- ☐中午就餐时间安排员工轮流值班
- ☐员工下班后公司大门双锁锁门和关闭电源



2018 年未发生办公环境和人身安全事故，也未发现各项安全隐患，为各项业务的开展和社会和谐稳定提供了有力保障。

四、绿色环保 节能减排



NGV 秉持“保护环境、珍爱自然”之情，本着服务政府、社会、客户大局为原则，切实做好自身节能降耗，主动担负绿色环保的责任，推动节能减排，环保经营，力求促进企业与社会、环境的全面协调和可持续发展。

【绿色办公】 NGV 在前二年升级了 ERP 系统后，已经实现了电子审核与电子阅卷，大大降低了纸张的使用率，提高了工作效率，2018 年为优化办公效率，又再次投入资金进行二次 ERP 系统升级，据估算，此项工作的开展每年可节省纸张消耗近上百公斤；办公尽量使用电子文件传递；鼓励文件双面打印；推行废物利用；对于快递封皮、使用后的易耗品进行集中处理；电子扫描替代纸质传真；大型会议采取视频会议；妥善处理办公垃圾等。

今年以旧换新部分电脑、打印机，降低能耗，增加了工作效率。

【节能减排】 严格执行人走灯灭措施，办公休息时也要关闭照明灯、电脑、显示器；每天下班前关闭所有设备电源及空调电源；在夏季实行空调温度限定的行动；办公照明分区减量控制，加班员工可关闭其他区域照明；电脑设备、耗材、电池等进行特殊处理，减少污染等；

在开展环境管理体系认证审核活动中，积极运用认证技术指导受审核方开展环境保护，促进节能减排；

日常倡导员工绿色出行，减少碳排放，大家外出尽量选择共享单车，减少乘坐地铁的拥挤；

积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅和时间消耗；

最大限度的减少会议，节约耗费能源的时间；

外出办事人员尽量乘坐公交和地铁，减少公车使用；



就餐时要求员工减少不必要浪费，节约粮食，减少就餐垃圾，避免污染办公区；
增置办公室绿色植物，使办公环境的绿化与美化与企业形象相结合。

五、创新发展 服务社会



长期以来，NGV一直注重创新突破与持续发展，致力于提升服务水平和能力，围绕国家经济发展政策的重点部署，不断拓展新的业务领域，创建新的业务管理模式，摸索新的服务与商业模式，不断提升技术实力，增强为客户提供优质增值服务的能力。

【新领域拓展】

2018年，NGV继续响应国家认监委“关于加强服务经济兴起于发展的要求”，积极推进服务认证活动进程，大力培养审查员，推进市场开发，为审核活动的开展打好基础。通过今年的努力，SC03售后服务评价体系认证、SC09《不动产（物业）服务认证》认证工作已开始市场运行。

认证活动中，通过对服务技术的使用和推广，在企业中产生较好的反馈，印证了服务认证作为完善市场监管治理体系的重要抓手的作用，相信以后续的服务认证活动的大面积开展中，必然为实现从服务大国向强国转变，亟需提升服务质量和品牌价值做出贡献。服务认证作为新型认证制度，充分发挥其独立性、公正性、权威性的特点和优势，必然为中国服务传递世界信任，为实施“质量强国”战略，提升中国服务的国际竞争发挥重要作用。

NGV通过所审核过的企业，对审核员在审核过程中的“增值服务”内容均有可喜的评价。2018年按照《认证机构管理办法》中的内容，对本机构可能产生的风险进行了分析，在此基础上识别在认证过程中可能产生的公正性风险进行了评价，并以报告的形式对可能产生的风险进行分析。通过不懈的努力，在严峻的竞争环境下，仍然坚持严控认证实施过程中的各个环节，对各类可能产生的投诉进行了有效的控制，为NGV认证的健康发展保驾护航，为抑制认证乱象起到了积极作用。



2018 年公司在新领域开发力度与进度，不仅获得了突破性成果，新业务领域的拓展为市场注入了新的活力，给 NGV 带来了新的发展动力。

【关爱社会】



同往年一样，NGV 在 2018 年继续积极参与社会活动，回馈社会，以担当社会责任为己任，力所能及助力社会和谐与可持续发展。

□今年 10 月 29 日，NGV 与光华物业共同携手北京仁爱慈善基金发起“衣+衣”的公益活动，大厦中百余个企业积极参与，志愿者们辛勤的打包、装车，发往云南偏远贫困山区。



□ 2018 年 7 月，为响应国家号召，推动国家认证认可服务在“一带一路”建设中的重要性，由 NGV 发起、山西乔家大院、北京亮普堂保健食品有限公司参与的“为新疆林平县盖孜力克镇库木鲁克村幼儿园捐赠玩具游乐设施”活动。



□NGV 全力支持社会服务，积极号召和组织员工参加志愿者活动，在 10 月份，部分员工参加了“送爱心粥”的公益活动，展示了企业风采，员工们也得到了教育与心灵的洗礼。





□我们利用本机构的技术人员与福建省疾控中心卫生检验检测所技术力量，研究和处理突发中毒事件的应急检测，在国家和省食品安全风险监测工作中发挥重要作用，为国家开展食品安全风险监测评估和制定标准提供决策性建议。多次参加研讨会和审评国家食品标准，对 2018 年国家监测计划

和福建省监测方案提出建议；2018 年 9 月份我们的技术人员和当地的相关人员冒着烈日，翻山越岭，赴邵武林区开展野生蘑菇资源调查。完成国家食品安全风险监测手册方法《食品中脂肪酸氯丙醇酯和缩水甘油酯总量测定》，为降低毒菇致死做出了贡献。

在 2018 年的整体公益活动中我们还进行了如下工作：

- 在重大节日和活动中，配合地区行政管理部门进行治安管理；
- 在岗位与专业技术允许的条件下，优先安排残疾人和下岗职工的工作；
- 帮助物业大厦清扫积雪和车场；
- 有的员工主动通过微信朋友圈为遇到困难的人募捐；
- 还有的员工通过微信朋友圈转发寻找失踪人员信息；
- 坚持为大学生提供就业机会，招聘应届大学生，并帮助他们解决生活困难；

第四章展望 2019



2018 年，我们将一如既往的把履行社会责任的理念和要求根植于经营管理与体系运行的全过程，全体 NGV 人将继续保持旺盛的奋斗精神，在深刻变化的市场环境中，谋求持续发展，在不断进取的拼搏中奋力前行。



2018年11月7日国家统计局发布《战略性新兴产业分类（2018）（国家统计局令第23号）》，认证行业新增纳入；《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》国发〔2018〕3号文件号也对认证行业明确提出了总体要求，指出了认证对国家发展的重要性；2018年9月25日国家市场监督管理总局又发布了《市场监督管理总局关于加强认证检测市场监管工作的通知》国市监认证【2018】173号文，对认证乱象提出严格的监管要求。因此，目前认证形式既是蓬勃发展的好时机，也具有一定的挑战性。

总结经验，展望未来，2019年NGV将在国家认监委、认可委、认证认可协会的领导下，以“责任认证、诚信认证”为己任，强化我们的创新意识，不断开拓新的认证领域，切实规避认证风险，坚持走可持续的发展道路，在新的一年里为我们的认证事业做出新的贡献！