



北京寰宇九州认证有限公司

2018 年度社会责任报告

报告目录

总经理致辞

第一部分 社会责任体系建立

一、公司简介

- 1 业务板块介绍
- 2 公司领导层
- 3 组织机构图
- 4 规划情况

二、责任管理

- 1 责任治理
- 2 责任推进
- 3 责任沟通

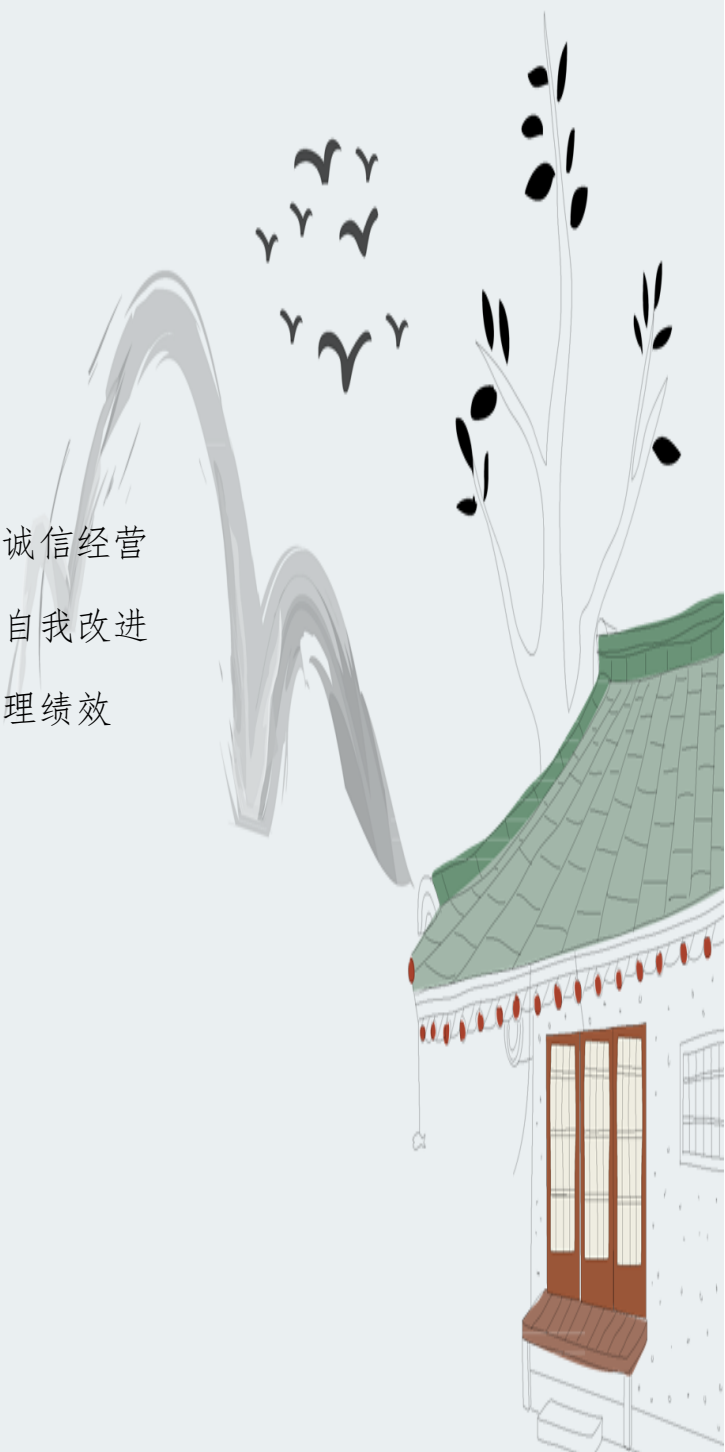
第二部分 公司 2018 年的经营

一、良好的产品结构，用心的诚信经营

二、价值创造、责任运营实现自我改进

三、履行社会责效任，促进管理绩效

- 1、遵守法律
- 2、规范运作
- 3、诚实守信
- 4、提升服务水平
- 5、创新发展



四、履行社会责任，实施全面风险管理

五、节能减排、环境经营

第三部分 公司 2018 年社会责任行动

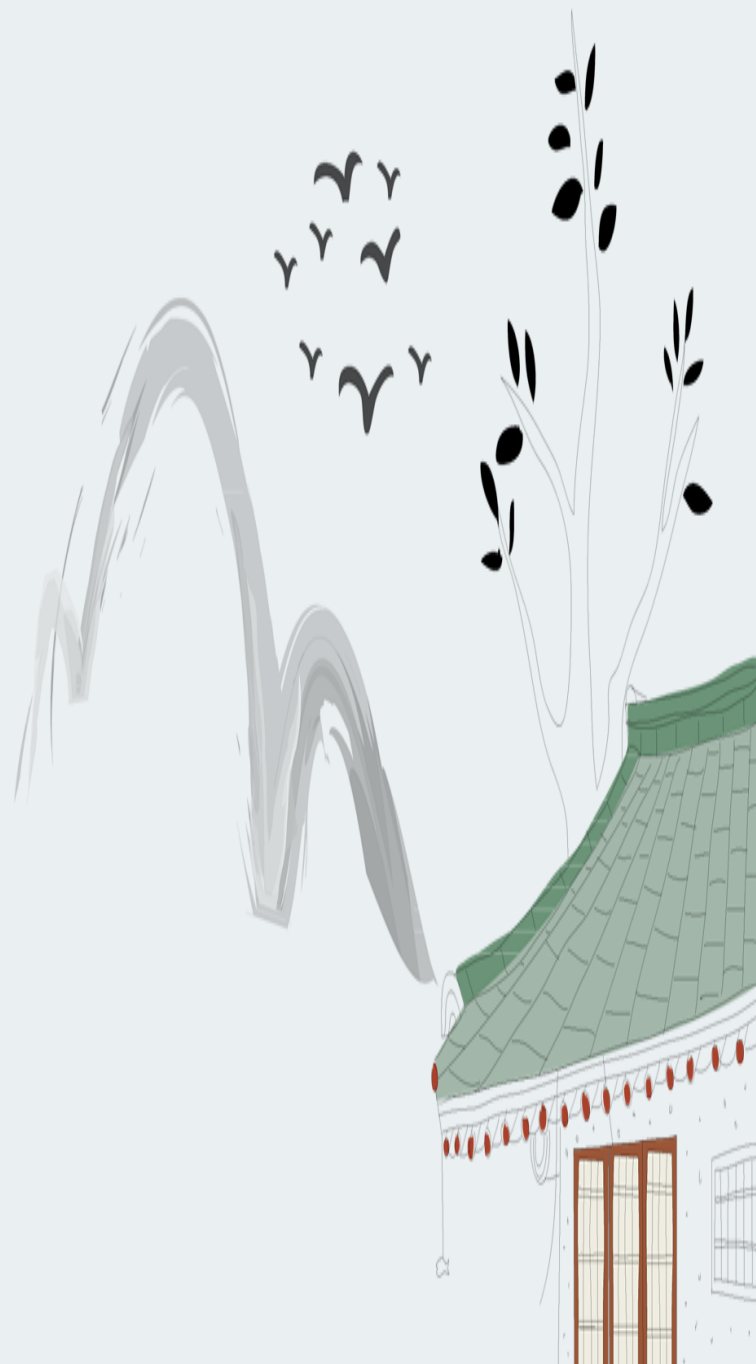
1、强化体系建设，履行社会责任为保证完成工作任务

2、优化认证流程，严格质量控制

3、加强调查研究，找准发展机遇

4、传递社会公信，围绕品牌创建

第四部分 展望 2019



报告说明

一、关于本报告

此报告为北京寰宇九州认证有限公司（以下简称“寰宇九州”或“公司”）2018 年对外公开发布的《社会责任报告》。

本报告参照国家认证认可监督管理委员会（CNCA）发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南》的各项要求，中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》，并结合寰宇九州对社会责任的独特理解和寰宇九州的具体实践编写而成。

二、报告范围

除非有特殊说明，本报告主要描述 2018 年 01 月 01 日至 2018 年 12 月 31 日期间社会责任状态，个别内容超出本年度。

报告描述了寰宇九州在公司治理、价值创造、环境经营、员工、社区、供应链等方面的工作，报告内容涵盖了 QMS、EMS、OHSMS 及服务认证（SC03 批发业和零售业服务）体系认证及相关管理活动。

本报告中引用的数据来源于寰宇九州的相关正式文件及统计报告，所有数据均可追溯。

三、文本语言和发布形式

本报告以中文形式发布。本报告为年度报告，每年发布一次。

本报告一般以电子文档形式发放，如有需要可在公司网站（www.hyjzrz.org.cn）及中国国家认证认可监督管理委员会网站（<http://www.cnca.gov.cn/>）获取。对本报告的内容如有疑问或建议，欢迎来电或来函询问。

我们的联系方式如下：

地 址：北京市丰台区西局南路甲 1 号 1018 号 邮编：100161

电 话（总机）：010- 59725660 市场部：010- 59725667 传真：010- 597256675

网址：www.hyjzrz.org.cn

四、报告获取

本报告以北京寰宇九州认证有限公司为主。

总经理致辞

2018 年，在习近平总书记提出的“新常态”重大战略判断指引下，我们深刻感受到了中国经济发展现阶段的新变化。认证行业在中国经济“新常态”以及国务院“简政放权”的政策影响下，持续的低位运行，已经步入了“机构多、低价格、高成本、低效益”的市场“冬季”。寰宇九州作为 2016 年新成立的认证企业，其发展是任重而道远，只有不断提高自身的竞争优势，才能经受住了市场的考验。作为寰宇九州的总经理，我为寰宇九州这一年取得的成绩感到欣慰！

2018 年对于寰宇九州来讲是全面深化内部改革的关键之年。这一年，对于中国认证企业来说也是步入“冬炼”的元年，寰宇九州将面临着更为严峻的挑战和考验。寰宇九州将认真学习“三委”关于认证行业政策改革的精神内涵，主动全面深化改革，迅速加快战略转型，着力调整产品结构。努力巩固和拓展已有的认证业绩和成果，持之以恒，紧盯市场，积极创新，寻求突破，以人为本，善用资源，保护环境，文明贡献，大家一心、共同努力，持续发展，再创辉煌。“为者常成，行者常至”我们在路上。社会责任是一种社会期望，反映了政府的要求、行业的需求、民众的信任、生态的影响和社会的关切。它贯穿于整个认证生命周期。社会责任履行能力已经成为认证机构“软实力”的重要组成部分，成为决定认证结果采信的关键因素。认证机构履行社会责任是一种管理战略和发展模式，是提高“负责认证、科学认证，诚信认证”能力的重要环节。履行社会责任既要做出承诺，又要付诸行动，更要主动担当，还要自愿且真实地向利益相关方与社会披露实践情况和未来的行动计划。作为“传递信任，服务发展”的认证机构，寰宇九州坚持责任担当，持续发展的理念，参与社区发展，支持环保事业，关心员工需求。在开拓市场、开发新产品时将关注多元素融合，始终以服务与社会为最终目的。并有机的将公司治理与可持续发展融为一体。2018 年是寰宇九州突破进取的一年，公司积极响应、认真落实“传递信息，服务发展”的要求。在制度创新、服务大局、自身建设等方面都取得了新的突破，在经济社会发展新常态下，公司紧紧围绕国家政策要求、市场消费特点的变化、市场竞争转向、资源环境约束乃至国家宏观调控等方面，融入了创新发展、优化服务的新理念和新思路。

2018 年，公司在质量(QMS)、环境(EMS)、职业健康安全(OHSAS)体系的基础上，增加了服务认证(SC03 批发业和零售业服务)秉承可持续发展理念，积极开展认可评



定工作。在此感谢上级主管部门与相关机构对寰宇九州工作的肯定与支持、感谢公司每一位辛勤劳动的审核员、感谢每一位员工、感谢众多企业与合作方选择寰宇九州认证。在新的一年里，寰宇九州认证将不断完备自己的能力，在服务上下功夫，为顾客、企业提供更加优质的服务，为认证行业乃至国家不断释放自己的改革、守法、增效、升级的强大推力。寰宇九州自成立以来，我们秉承使命，致力于承担社会责任，推进机构可持续发展，提升管理水平，改善工作环境，尽心尽力履行和推动社会责任，并将其融入到公司的核心文化和认证服务中。并与社会各界携手打造和谐社会，为社会造福，为公司缔造更加美好的未来。

第一部分 社会责任体系建立

一、公司概况

1. 公司简介

北京寰宇九州认证有限公司（HYJZ）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准成立的第三方管理体系认证机构。

批准证书号：CNCA-R-2016-287。

社会统一信用代码：91110106MA0070937F。

HYJZ 始终以“服务社会，传递信任”为宗旨；以服务国家经济发展、推进质量提升为己任。以管理体系认证和认证培训等业务为主线。着力于促进国际贸易，助力组织质量结构调整，参与“两型”社会建设，推进生态文明建设，保护职业健康安全，建设诚信体系，构建和谐社会等工作，为顾客提供增值服务。通过努力，HYJZ 也将成长为专业类别齐全、技术力量强大、客户资源丰富、具有高技术服务能力的认证机构。

HYJZ 秉承“和谐、诚信、创新、责任”的管理理念，开拓进取、创新发展，努力打造成具有不断创新精神、具有市场竞争能力，具有坚实的技术支撑，具有可持续发展后劲，具有影响力、公信力的认证机构。

HYJZ 吸引了国内认证界的精英人才，拥有一批国内知名的专家学者和各类专业审核员及技术专家，技术力量雄厚，为认证申请企业提供搞技术服务。

HYJZ 将携手一流的、具有高速增上能力的合作伙伴，打造良好的认证服务平台。通过认证，广交朋友，携手并进，共同发展。同时，为客户提供管理体系升级版以及其他卓越的管理体系方法，助力企业管理体系升级。

HYJZ 业务范围：

质量管理体系认证：GB/T19001/ISO9001 质量管理体系认证

环境管理体系认证：GB/T24001/ISO14001 环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证：GB/T28001/OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证

服务管理体系：SC03 批发业和零售业服务

管理体系培训服务：内审员、管理体系升级版等各类认证培训业务。

HYJZ 管理方针：

“科学创新，公正诚信，优质规范，高效卓越”。

HYJZ 郑重承诺：

1) 坚持“客观、独立、公正”的基本原则做好认证服务工作。

2) 公司各级工作人员，所有参与认证过程的委员会都有能力抵御可能影响认证结论公正性的任何商业、财务和其它方面的压力。可以在认可的认证领域和专业范围内为相关方提供满意的认证服务。

3) 遵循非歧视性的方针和工作程序，客观公正的做好认证工作。

4) 坚持不以营利为目的做好认证工作。

5) 财务实行独立核算、实施财务监督，不接受社会各方任何形式影响认证公正性的经济赞助。

6) 针对认证过程中可能引发的责任和风险，建立了充足的认证风险基金以承担与 HYJZ 有关的认证责任。

7) 遵守国家认证认可相关法律法规和规范以及相关方的要求，建立运行完整的内部质量管理体系，通过保证公正性的组织结构，确保 HYJZ 以高度的诚信实施认证业务。

HYJZ 质量目标：

将携手一流的、具有高速增上能力的合作伙伴，打造良好的认证服务平台，以优质高效、诚信负责、严谨科学的工作态度，为顾客提供高技术认证服务；获得顾客信任，争取在国内成为知名认证机构。

HYJZ 获准资质：

中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的管理体系认证机构；

中国认证认可协会（CCAA）会员单位；

HYJZ 历经磨砺，厚积薄发，将严格遵守国家有关法律、法规，按照国际惯例运作，奉行“服务社会，传递信任”的宗旨，为客户提供公正、独立、科学、规范、权威、高效、经济、便捷的高技术认证服务。

2. 业务板块介绍

北京寰宇九州认证有限公司是经中国国家认监委批准成立的第三方管理体系认证机构批准证书号（CNCA-R-2016-287），批准范围为：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证，服务体系认证。

寰宇九州具有较广泛快捷的服务网络，在国内不同省市成立分公司，可及时有效地为认证申请组织和获证组织提供良好的技术保障和增值服务。寰宇九州在国际互联网上

建有网站 (www.hyjzrz.org.cn)，能实时提供寰宇九州的各种信息、行业动态、百家论坛及相关国家政策，且寰宇九州的认证信息管理系统经多次升级后已经全覆盖从受理认证认可申请、审核计划编排、人力资源匹配、过程监控直至获证组织的后续服务跟踪，为寰宇九州的持续发展奠定了良好的基础。

寰宇九州是中国认证认可协会理事单位，长期以来始终坚持“责任、高效、学习、快乐”的持续发展理念，恪守“公正、诚信、独立、权威”的认证质量方针，秉承服务客户提升客户的宗旨，通过认证审核为客户带来经济和社会价值的同时，寰宇九州也获得通过认证审核活动为客户带来经济和社会价值，在持续赢得客户真诚信赖，享有较高信誉的同时，寰宇九州还积极参与各类社会活动，向希望工程捐助书库，向灾区人民捐款、捐物等多种形式承担社会责任，向社会奉献爱心，得到了社会各界的广泛认可。

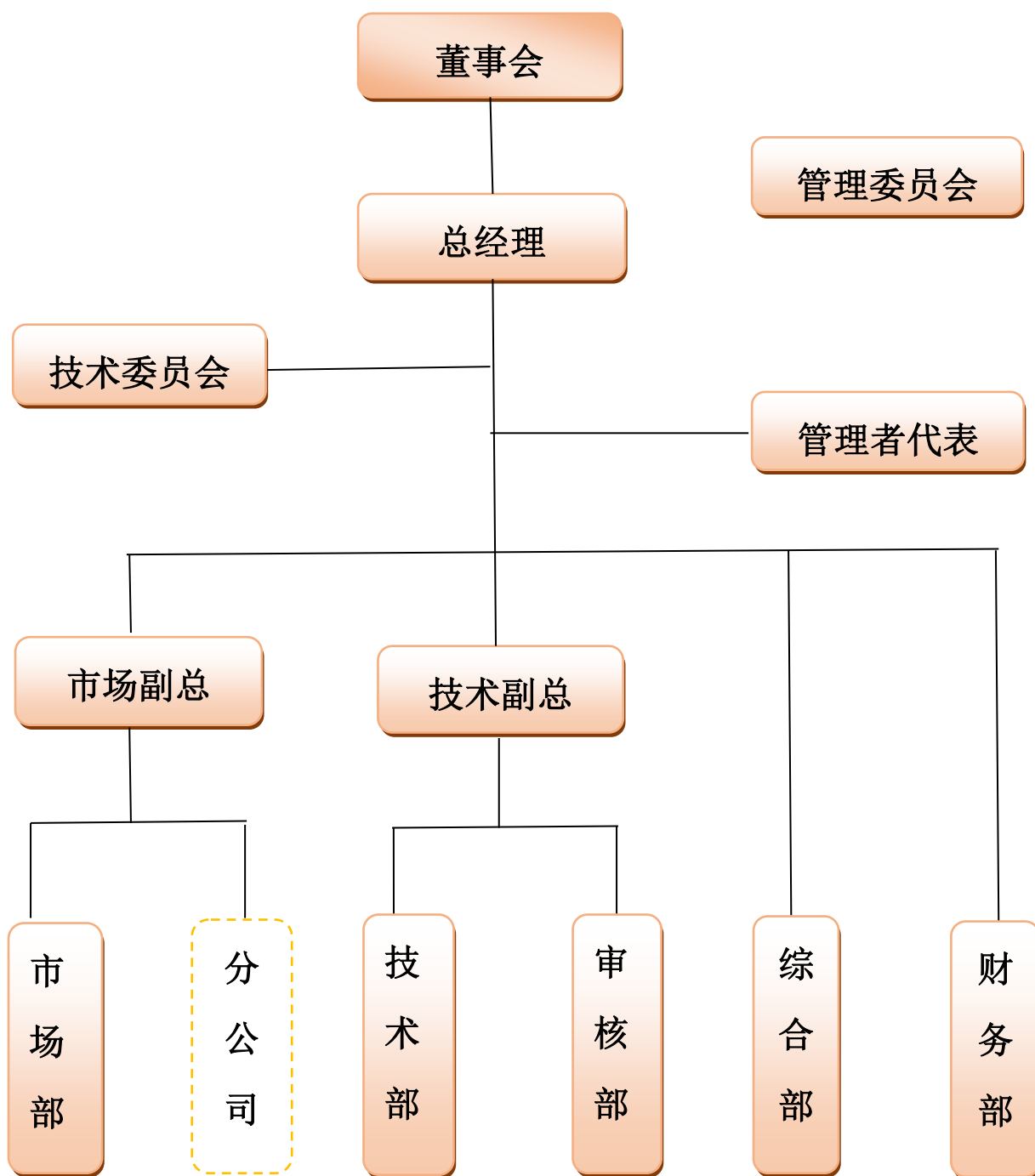
3. 公司管理机构

寰宇九州作为认证评定机构，严格遵守《认证机构管理办法》、《中华人民共和国认证认可条例》等法规，通过有效地机构管理，致力于推行公正、负责、透明、问责、规范的运行风险管理控制机制。公司管理机构建设董事会：是有各行业精英以及代表不同的身份，保持独立的、有代表性的身份，对公司运行进行有效监督，保证公司运行的透明度，董事会维持了各方面利益的平衡，防止各种利益冲突，保证了机构的持续有效运行。

4. 公司运营机构

公司采取董事会领导下的总经理负责制。董事会任命总经理全面负责公司的运营，并配有两名副总经理协助总经理实施公司管理经营工作。公司设有技术委员会、公正性委员会。公司下设市场部、审核部、技术部、综合部、财务部、分公司等部门。公司力求管理流程简洁，管理活动流程，管理过程科学。采用流程化、系统化、网络化、无纸化办公，公司建立了 ERP 系统运用到管理实践中。

公司的组织机构图：



5. 规划情况

2018 是寰宇九州突破发展的一年，寰宇九州将聚焦主业、合理布局、优化流程、调整结构、成本改善、技术创新、建设能力、精心服务。面对以上几大主题，寰宇九州管理团队将抵御市场的严峻挑战，继续保持寰宇九州自身的竞争优势。推进多元服务产品，在主业的协同下，多项业务逐步推出，加快发展步伐，再创良好经营业绩。保持寰宇九州每年 20% 的净增长。寰宇九州经营绩效总体保持平稳，结构提升和战略转型任重而道远。

6. 社会责任履行措施及制度建设

从 2016 年成立以来，寰宇九州就深入贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审核活动中，推进寰宇九州切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证过程的有效性。依据《认证机构履行社会责任指导意见》，结合寰宇九州的实际，开始制定《寰宇九州履行社会责任管理制度》，完善履行社会责任的内部管理制度，据以建立社会责任报告公开发布制度。结合机构自身的特点，秉承长期坚持一贯的尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和实施，使践行社会责任与机构的经营运作高度融合。

7. 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守法律法规与要求 ● 规范经营 ● 认证的社会效益和公信力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 学习相关政策、法律法规 ● 参加相关会议 ● 提交报告
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ● 战略发展方向 ● 资产的保值增值 ● 规范经营 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召开公司董事会 ● 投资方交流活动 ● 相关报告
获证组织	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供客观、公正的认证服务 ● 获得持续改进机会 ● 提供优质增值服务 ● 向社会传递信任 	<ul style="list-style-type: none"> ● 进行客户满意度调查 ● 召开获证组织研讨会 ● 公司网站、认证杂志
员工（含所有审核员）	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障员工权益 ● 促进职业发展 ● 良好的工作环境与氛围 	会议、培训、活动

公众和社会	● 获得对称的信息 ● 认证的公信力 ● 服务社会，和谐发展	● 公司网站公开信息 ● 公开发布社会责任报告 ● 参加公益活动
合作伙伴	● 公平竞争、合作共赢 ● 拓展合作领域	战略合作协议

二、责任管理

1. 责任治理

(1) 寰宇九州社会责任战略结构

社会责任领导小组—投资方—环境保护组织—合作方代表—社会代表—运营管理—员工代表—社区代表—获证企业。

寰宇九州社会责任领导职责在“寰宇九州社会责任领导小组”。该小组成员由员工、公司运营管理主管、社会代表、社区代表、合作方代表等组成，并分别负责收集有社会责任相关信息，并及时向领导小组报告。

(2) 报告编制的依据及流程

社会责任报告编制的依据是：国家认证认可监督管理委员会（CNCA）发布的《认证机构履行社会责任指导意见》以及国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南》的各项要求，中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》，并结合寰宇九州对社会责任的独特理解 and 寰宇九州的具体实践编制。

(3) 社会责任报告编制的流程：

- 3.1 利益相关方关注点调查；
- 3.2 策划社会责任报告；
- 3.3 社会责任报告框架；
- 3.4 报告编制培训；
- 3.5 报告素材收集；
- 3.6 报告结构设计；
- 3.7 报告编写；
- 3.8 责任报告（管理）评审
- 3.9 社会责任报告发布

(4) 寰宇九州社会责任战略、方针及价值理念

I. 寰宇九州的社会责任战略：不断满足各利益相关方需求，“传递信任，服务发展”，责任担当，支持环保，关心员工，开拓市场、多元融合，持续发展，成为备受社会尊重优秀认证企业。寰宇九州秉承“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》的精神，结合 ISO26000 所阐述的组织的社会责任是指组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策 和活动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为：

- 贡献于可持续发展，包括健康和社会福利；
- 考虑利益相关方的期望；
- 遵守适用的法律，并与国际行为规范相一致；
- 全面融入组织，并在其关系中得到实践。

2018 年寰宇九州在组织治理与调整过程中，不断结合认证行业的特点以及其活动结果的特性，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、环境、员工、客户等多重关系，以对社会负责任的态度，责任担当。并努力将社会责任策略融入公司发展战略，并能在尊重利益相关方的前提下确定优先事项，并通过社会责任方针和指标制定和实施，实现社会责任绩效。

II. 战略目标：经营：以持续创新、服务社会的根本；环境：坚持环境友好、文明认证的理念；社会：努力回馈社会、和谐共赢的目标；员工：营造舒服工作、共创未来的氛围。

III. 寰宇九州的战略方针：寰宇九州以“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。积极开展品牌化建设和创先争优，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、有序的认证市场环境做出努力。

IV. 寰宇九州核心价值理念：

(1) 寰宇九州的愿景及使命：

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命运紧密相连，习近平总书记提出的“实现中华民族伟大复兴的中国梦”为认证机构提出更为长远的奋斗目标。

(2) 寰宇九州 2016 年创建以来，一直与国家共进步，与社会共成长。“共筑坚定的理想、共创百年的梦想”，是寰宇九州人以赤子之心表达对“中国梦”发自内心的理想、渴望与热爱，是寰宇九州人“报恩于国”的坚定信念与赤胆忠心，展示社会责任担当的骨气、志气和勇气。

(3) 认证事业的发展与管理的进步相互依托、休戚与共。寰宇九州在不断稳定推进发展战略和目标的同时，“严格于司”，大力进行机构改革与管理创新，建立和严格规范符合自己发展与管理的创新模式，凝聚智慧、倾注心血、团结奋进。

(4) 不断虚心的向行业中优秀的企业学习，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”。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，寰宇九州的认证审核活动要为客户带来经济和社会价值。

(5) 寰宇九州坚定不移的核心价值观：

- A. 诚实守信 （这是一个基本的原则，是从事认证的底线要求，是尊重认证的本质属性的自然认同是认证机构出具一切证实性文件的道德准则。）
- B. 客观独立 （是认证保证公正性的基础）
- C. 尊重个人 （尊重他人和被人尊重是和谐社会应有的准则，只有对人的尊重才能发挥出每一个人的潜能，为履行公司的社会责任提供良好的组织基础）
- D. 责任（责任是负有使命的一份担当，是认证公信力的重要保证，责任中义务的内涵，是实现机构可持续发展的内在需要）

(6) 必须遵守的道德原则：

- A. 严格执行我们的道德守则
- B. 我们的行为必须永远遵循透明、诚实和公平的原则
- C. 我们承诺全面忠实的遵守业务运作中国家的法律和法规性的自然认同。

2. 责任推进

(1) 社会责任报告发布

2018 年初，公司将 2017 年社会责任报告在公司各部门，董事会、各专业委员会以及相关方进行了发布，报告表达了寰宇九州诚信经营、回报股东、回报社会、保护环境，努力成为员工成长的平台、成为美好社区的一部分、成为合作伙伴成功的因素核心内容。

寰宇九州社会责任报告已连续 2 年发布，2018 年公司将“我们的责任”为主题的形成本年度社会责任报告。并且对 2018 年的社会责任分工进行细分。公司策划对 2018 年度社会责任的所有担当者进行评比，树立榜样，积极宣传。

（2）社会责任培训

公司拟在 2018 年初再次进行社会责任培训，旨在帮助责任担当人员、报告编写人员系统学习企业社会责任的基础知识及其最新发展，了解企业社会责任报告的内容及评价指标体系，提升社会责任担当能力和整体水平。

（3）反腐倡廉

由于审核员的工作特性，容易产生“吃、拿、卡、要”等腐败现象。2018 年，寰宇九州全面贯彻从严治党、从严治企要求，严明审核纪律，强化监督执纪问责，扎实推进审核员作风建设和反腐倡廉工作，为寰宇九州持续健康发展提供有力保障。审核部建立了审核员报销管理办法、审核员行为准则等提出了具体要求，设立了“审核稽查”“审核员管理”岗位，落实了职责。

第二部分 公司 2018 年的经营情况

一、良好的产品结构，用心的诚信经营

寰宇九州是经国家认证认可监督管理委员会批准，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认证、服务认证 SC03 批发业和零售业服务。寰宇九州始终在思想与行动上与国家法律法规、行业行政政策保持一致。特别是在面对国家“简政放权”，认证认可行业政策改革的“新常态”，寰宇九州将未来的发展与行业的发展大局紧密结合，进一步增强了践行社会责任的原动力。促进了机构的健康发展。

二、价值创造、责任运营实现自我改进

寰宇九州依据 ISO17021 和 ISO9001 标准所建立起来的组织管理体系并将社会责任管理要求与之融合加以运行，通过进一步制度完善和内部绩效考核，将公司社会责任实践和公司的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能。认证企业承担着为社会提供信誉的证明的责任，每一个失误，都会给社会带来伤害。2018 年，寰宇九州为保证公司诚信认证，有效运营进行了组织结构及部门职责的调整，并在服务质量提升、完善制度建设等方面采取了如下举措：

(1) 面对政府“简政放权”，认证行业“政策改革”的新局面，公司决策层，审时度势，身体力行，站在行业发展的高度，及时进行了经营方向调整、人员调整、服务产品调整等一系列举措，切实保证了 2018 年度各项指标的完成。

(2) 投入资金 20 万，新上 ERP 系统，改善办公条件，提高过程效率。2018 年，公司投入了 25 万新上一套软件系统，新系统只要分四个板块，一是公司办公系统，使用之后使主流程得到了改善；二是审核员现场审核版块，该版块的成功实施，将寰宇九州现场审核推进了无纸化办公室到，使得寰宇九州的审核员告别了纸质卷宗的困扰。引领大家走进了全新的电子化审核时代；三是合作方电子化信息上报部分，系统将实现网上申报，网上交易、网上交流，减少了邮寄申请材料，合同等一切繁琐的过程，电子化受理，提高了客户申请效率；四是合格评定看卷版块，审核卷宗从接受，到阅卷、到认证决定版块可以独立运行，在不久的将来，我们部分合格评定人员就可以回家看卷了。新系统的实用将给我们带来一场审核技术的革命。

(3) 审核部设置专岗对审核人员审核行为的遵守情况进行监督和稽查，以此增强审核过程的自我稽查力度，加大审核人员的审核质量和认证管理过程中质量控制的改进，降低认证风险，提高认证有效性和公信力。

(4) 从审核管理的源头把关做起，利用审核方案管理，以月度审核协调为手段，结合关键绩效指标考核结果，利用月度业务运行数据分析，发现问题、解决问题，确保本公司的核心业务处于正常、有序运行状态，从根本上控制关键因素，将风险降至最低。

(5) 寰宇九州通过不断对审核业务流程优化与再造结果的剖析，适时策划了对审核业务流程中增加控制节点的要求，从审核业务流程管理上，先后建议或要求审核部等相关部门增加管理机制和相关措施，并在实现审核业务流程再造的基础上，进行了审核方案管理平台完善建设工作。

(6) 寰宇九州针对管理体系运行不稳定、企业规模小和社会关注程度高的获证组织，增加了监督频次，组织实施了特殊审核和自查，对发现的问题进行整改。公司还经常通过自查自纠，适时改进，层层把关、严防死守，努力控制，“有问题的证书”不出门。

(7) 公司开发了新的认证系统，对原有流程进行梳理，利用专业的优势，核对每个岗位的工作流程进行了细化梳理，提高了效率，节约了成本，提高运营绩效，增进了顾客满意度。

(8) 加强对客户的服务质量的要求，从制度建设、过程控制，围绕着加强对公司客户服务，改进了服务流程和探究新方法，为了方便客户服务，在系统里设置了客户服务专区。市场部每月发放《客户服务工作简报》和《服务质量月报》，增强与客户的互动和信息共享。

(9) 将履行社会责任纳入日常管理的内部机制考核，从组织、制度保障体系进行定期考核，在不断改进等方面实现有效和持续。

(10) 坚持不懈的对小微企业进行关注，不断改进小企业问题的管理方向，及时调控政策的，把认证风险压到最低，继而转嫁给了公司。又影响市场发展，得不偿失。坚持受理不可以虚假，过程不可以虚假，结果不可以虚假。小企业不能虚假。我一直坚持着有效的控制了认证风险。

三、履行社会责任，促进管理绩效

1、遵守法律

(1) 社会责任是寰宇九州认证所背负的只要责任之一，法律法规责任又是寰宇九州认证的主体责任，学好用好法律法规在认证行业是至关重要的。寰宇九州在经营管理过程中，专门安排一个岗位，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。将所有的信息进行分类处理，将与认证有关的政策法规，部门规章交由各级责任部门学习之星。同时，公司采取多种方式组织法律法规的学习及培训，尤其是对于新出台的政策法规，组织学习、研讨、培训。

(2) 2018 年寰宇九州坚持加强对于认证业务相关的法律法规的学习和应用，建立健全了法规风险应对机制，逐步对自身的合规性要求进行了分析，并逐一进行了对策研究，落实了相关的法律责任，风险控制机制日臻完善，为寰宇九州认证的健康发展保驾护航。

(3) 寰宇九州认证涉及到的法律法规包括：《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等都属于公司经营管理、认证业务范围有针对性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，严格执行国家劳动用工政策，规范劳动关系。等等均属于寰宇九州的社会责任，寰宇九州在 2018 年里，认真履行相关法律义务，自觉接受监督检查，照章纳税、合法用工、没有任何违规现象发生。

(4) 按照中国合格评定国家认可委员会发布的 CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》建立公司管理体系，编制管理体系文件，每年进行年度内审和管理评审，对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证公正性、申诉投诉和争议、认证实施、认证评定等进行了全面检查，并及时整改存在的问题，保证了公司的管理体系按照认可规范的要求持续有效的运行，同时为公司的管理体系的持续提升起到了很好的促进作用。

(5) 寰宇九州严格执行中国认证认可协会发布的《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《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》、《认证证书转换备案办法》、《注册认证人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件。严格按照行业规范运行，一年来，没有不正当的市场竞争行为，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。

(6) 公司签订的所有认证合同价格严格按照《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》中 最低限价要求执行，在年度价格自查中均符合要求。公司严格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。寰宇九州对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定，并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同。为公司的认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效。

(7) 公司及时收集质量、环境、职业健康安全管理体系相关的法律法规和标准，并组织审核员认真学习，不仅规范公司和审核员的自身行为，在现场审核工作中，没有违法现象发生。

2、规范运作

寰宇九州有良好的社会形象，较高的认证公信力。建立保证认证业务公正、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是寰宇九州的另一社会责任。寰宇九州在不断地为客户提供增值服务的过程中，实现了这一责任。

(1) 持续改进文件化管理体系

寰宇九州《质量手册》是依据国家相关法律法规及认证行业规范并结合公司实际情况制定的。2018 年依据新出台的政策法规和规范进行了修改。为确保公司的管理体系文件符合认证认可法规、规则的要求，对现行有效的 30 个程序文件进行了评价，对未覆盖要求的程序文件进行了补充与完善。补充与完善，修改了相关审核作业指导书。

(2) 寰宇九州持续执行《寰宇九州审核项目跟踪管理制度》，利用电话和短信等工具，对审核组在实施的现场审核项目进行跟踪管理。审核部按照不同的区域、不同级别的审核员、不同类型的企业等进行了策划，根据策划安排，稽查比例已达到全部项目的 40%，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，稽查中发现审核组有违规或不当行为，审核部及时进行调整，并采取相应的纠正措施，对相应人员进行了教育，重新评价其能力后在恢复使用。到目前为止，审核组成员均按审核通知书要求到达审核现场，没有再出现

违规现象。

(3) 每年，为确保公司获证组织的管理体系持续有效，降低认证风险，审核部对已获证的项目由审核组长进行自查自纠活动，审核部向审核组长下发了《审核员年度审核项目情况自查表》，要求审核组长对审核过程存在的问题进行自查，并跟踪了解企业获证后管理体系运行的情况，规定了自查自纠内容要求。审核部对调查情况进行汇总，对年度审核项目和获证组织管理体系运行的信息进行了汇总分析，结合客服人员对接获证企业获证后一个月的客户跟踪，以及定期对获证企业的特种设备、计量器具、生产许可等法规性文件有效性的跟踪，对于获证组织的管理体系确实存在严重不满足适用法律法规、认证标准和管理体系文件的，实施专项审核，对存在认证风险的企业证书，采取暂停认证注册资格等处理，责令其限期整改。对于逾期不能有效整改的，做出撤销认证注册资格处理。

针对有问题的认证项目我们对获证客户进行了现场特殊审核；通过对认证审核活动实施全过程控制，对审核人员实施案例培训和风险防范意识教育，在不受市场和受审核方压力的前提下，使认证审核有效性得到了较充分地保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性。

3、诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。寰宇九州自觉遵守社会公德、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 and 可靠的结果取得社会信任。

(1) 寰宇九州一贯坚持通过优质服务、严肃而又灵活、规范而又认真的审核方式赢得客户的信任。2018 年公司接受各方认证申请，从未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。

(2) 严格遵守公司的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。

(3) 认证合同价格、认证人员转机构、认证证书转换均严格按照相关自律规定执行。

(4) 依据中国认证认可协会及时修改相关文件，制定新的认证合同收费标准，并

及时在公司网站上公开发布。

(5) 为了取信客户，维护认证声誉，寰宇九州制定了《寰宇九州审核人员行为规则》，对审核员的行为规范加强了监控和管理。审核资料中的《受审核方对审核员评价表》给客户提供了一个反馈现场审核情况的途径。经对反馈的情况汇总分析，如发生客户投诉，公司将对该审核员进行停止审核、再培训教育等纠正措施，以杜绝发生类似问题。

(6) 如实上报获证组织信息：按照认可委 CNAS《认证机构信息通报规则》，关于认证机构在生效日期两日内上报获证组织的认证证书被暂停、撤销或暂停恢复信息的要求，梳理和制定办理暂停、恢复证书变更流程 and 规定。2018 年信息上报岗按照规定上报信息，没有出现重大失误。

4、提升服务水平

(1) 为了更好地在审核过程中为客户提供增值服务。审核部每月通过 YY 会议方式对审核员进行培训。内容遍及法律法规、行业规范、审核技术、公司的经营思想、运营模式、管理流程、服务标准等，并对审核过程中经常出现的服务与技术和流程问题进行深入沟通与探讨，使审核员更好的面对客户，提高服务效率，提高审核过程中的服务能力和技术专业能力。

(2) 寰宇九州成立以来，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。

(3) 2018 年寰宇九州加大客户服务力度，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。有针对性的开展客户服务工作。

(4) 建立了法规库，全面收集管理体系法规、产品标准。法规库服务于企业和审核员，助力现场审核的增值服务。

5、创新发展

创新发展是党中央十八届三中全会以来提出“全面深化改革”的核心内容之一，2018 年以来，政府“简政放权”，认证行业实施政策改革，寰宇九州将围绕国家经济和社会发展重点，参照政府改革的要点，积极拓展新的认证领域，新的服务产品，创新认证服务模式，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐稳定进步的助力作用。组建团队，对

公司资源逐步成熟，有能力应对的新的认证产品、新的审核技术进行研发和拓展。2018 年公司将逐步实现以技术带市场，以市场促发展，以发展树品牌的战略发展期。

四、履行社会责任，实施全面风险管理

寰宇九州的管理层高度重视新形势下机构的风险管理和控制，对组织结构、部门职责进行了部分调整，由技术发展部牵头，负责申、投诉/争议的受理和处理，特别是对于“两局稽查”，一旦有反馈，立即进行应对处理，配合地方两局，对公司违规行为进行调查、协调、处理；

公司建立了监督稽查机制，审核部设置专岗对审核过程进行稽查，重点查“迟到早退”现象。目前，所有在审项目 100%抽查，目前。各位审核员很少有迟到，早退现象。

公司技术发展部建立了管理制度，设定了管理目标，在做合格评定时，评价获证组织管理体系运行过程中涉及有关国家法律法规遵守情况的符合性，对于不能严格遵守国家法律法规的行为，采取相应的措施，杜绝“红线问题”一经发现，即交审核部审核管理岗处理。当月问题当月处理。已经评定的项目，基本杜绝了红线问题，保证了审核案卷的质量。

公司审核部建立了“审核员每月回公司看卷”制度，对已获证企业的管理体系进行抽复查，每月安排 3 名审核组长回公司看已经发证的项目的资料，进一步核实审核案卷的符合性。发现问题交技术发展部采取纠正预防措施。由于我们建立了多层次，多维度的立体的监督检查机制，严防死守，我们可以负责任的声称，寰宇九州所发出的每一张证书，都是符合规范要求的，寰宇九州向社会负责，所有的举信证书，全部符合要求。

五、节能减排、环境经营

寰宇九州认证是从事 ISO14001 环境管理体系认证的评审单位，公司的日常管理，也是严格按照 ISO14001 环境管理体系要求进行的因此公司的管理理念是“节能减排、环保经营”。

(1) 作为从事环境管理体系认证的认证机构，寰宇九州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和促进节能减排。

(2) 在管理和认证活动中减少资源能源消耗及污染排放。开展了减少水、电能消耗，减少碳排放，日常倡导绿色出行，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消耗。

(3) 寰宇九州积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动。通过制度和日常会议及宣

传让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念。力求达到绿色环保的要求。在夏季实行空调温度限定的行动，办公照明 分区减量控制，严格执行人走灯灭措施。

(4) 减少打印机的数量，特别是淘汰大型的打印机，优化打印机的数量和质量。淘汰了型号落后、性能低、故障多、耗材费用高的打印机，减少办公废弃物，如：硒鼓、墨盒、电话、电脑配件、电池等耗材，统一回收以旧换新，减少打印纸的用量，公司非正式文件要求双面打印，节约使用复印纸。

(5) 最大限度的减少会议，节约耗费能源的时间。外出的人员尽量公交和地铁，少使用公车。员工就餐选择大厦食堂，就餐时要求员工不要有剩菜剩饭，节约粮食，减少就餐垃圾，也避免污染办公区。

(6) 在系统软件重新开发设计后，将逐步实现无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少纸张使用和能源消耗与污染。

(7) 经常对员工进行环境保护培训，提高员工绿色理念及行动，公司的西安办事处，组织全体员工在世界环境日走向社会，进行绿色宣传。一份付出、一分收获，一年的努力，使员工的环保理念有了进一步的提高。

第三部分 公司 2018 年社会责任行动

为了更好的履行社会责任，一年来，我们着重抓好以下几方面工作：

（一）强化体系建设，履行社会责任为保证完成工作任务

寰宇九州强化机构体系运营管理，落实国家认监委认证机构社会责任要求。寰宇九州突出强调加强队伍的社会责任意识培养与提高，防患于未然，带头严格依照法律法规、条例规章、规则制度办事，带头按照工作流程办事和分工责任人签字负责制，强化机构体系的运营制度建设和内部协调互助机制。结合国家的相关法律法规和上级主管部门的规章制度，我们先后修订、完善 16 项内部管理制度，进一步完善组织管理架构、行政人事财务规章制度和协调监督机制。一年来寰宇九州认证体系运行正常，资质保持有效。

（二）优化认证流程，严格质量控制

寰宇九州一贯重视对认证质量的控制，今年我们在制定优化认证流程的过程中，仍然把抓好认证过程与认证结果的质量控制放在首位，尤其是注重队伍整体素质和能力的培养与提高。年内邀请认证领域的相关专家为中心员工进行业务培训，努力强化管理人员的工作能力、业务水平，为更好地完成质量管理体系服务提供人力资源保障。继续完善对认证活动的全过程管理和全过程监督机制，防范认证风险，不断提升认证的有效性，保证认证质量。寰宇九州按照国家相关法规和认可规范的新要求，进一步完善认证质量管理体系，保证认证活动始终在规范的环境下运作。通过不断优化认证业务流程，开发认证信息管理系统，实现对认证受理、审核管理、工厂检查、认证决定等环节的流程控制和监督制约。加强了与客户的信息交流与沟通，完善了对认证时限的控制。执行认证过程追溯和责任追究机制，继续完善认证风险预警制度、舆情收集报告制度。健全认证过程记录和认证档案管理，确保对认证过程的可再现和可追溯，对认证过程评价中发现的问题，及时分析研究并追溯发生的原因，采取相应的整改措施。明确我司和企业之间的职责和责任。完善了审核质量评价和通报制度、对问题实施责任追究制度，促进工作质量的提升。一年来，我们把抓好审核风险信息分析预警与事关认证行业和认证中心的舆情收集报告作为一项常态化管理的重要工作来抓，将风险预警分析工作机制与舆情收集报告制度纳入寰宇九州质量管理体系，明确责任部门和责任人，加强各相关政府管理部门抽检结果、获证产品事故等信息的收集、分析和处理的管理，健全和完善相关资


料的档案，达到应急有预案、应对有措施。

（三）加强调查研究，找准发展机遇

我们针对“新版规则十三五规划”组织学习，按照时序进度做好相关新规则实施细则的调整、报备、发布和应用工作。按照国家认监委的要求，在充分研读理解“十三五规划”和调查研究的基础上，多次召开专门会议，对实施细则反复研究，专题论证。为配合政府深化行政审批制度改革的需求，为解决开展强制性认证依据产品标准问题，我中心积极推动并制定工作。

（四）传递社会公信，围绕品牌创建

传递社会公信是我们每一个认证机构神圣的社会使命，寰宇九州自组建运营以来，一直为树立品牌而努力工作。2018年我们把“内强素质、外树形象，内讲时效、外守信誉，内讲责任、外传公信”作为推行品牌创建的重点。寰宇九州领导，几乎是逢会必讲，逢事必提，要求员工在热情接待客户并提供公平服务的前提下，把握认证流程的时限性，把握认证质量的公正性，严格控制认证质量和认证时限，确保认证结果的真实可信，认证流程严谨规范，以此来赢得社会广大用户和企业的信赖。一年来，我们没有发生任何违规和对认证结论有异议的事件。传递社会公信，围绕品牌创建。“公平、公正、客观”是认证机构获得信任的基石，认证机构的生存和发展离不开自身的社会公信力的不断提升。长期以来，我们注重抓好平时认证环节质量管理体系的管控，自觉做好内审，正确面对外审。为提升服务能力，营造良好的服务环境，持续改进和提高综合服务水平，更好的传递社会公信力。我们主要采取了以下措施：一是利用例会、培训等时机，结合业内外具体事例开展经常性的职业道德和服务意识教育；二是结合认证产品标准、认证实施规则换版等开展专业再培训；三是采取选派员工走访企业和到其他认证机构参观等方式进行培训；四是要求认证岗位人员接到企业提问，不推诿不搪塞，必须给予满意答复；五是采取召开认证宣贯会、认证满意度调查会、发放反馈信息表等方式，积极向认证客户开展业务宣传，虚心听取认证客户的意见和建议；六是建立短信交互平台，将重要通知和认证状态自动推送告知认证企业，并及时回应企业的反馈信息，向企业提供满意的互动体验；七是持续优化业务流程，改进作业方式，努力减轻企业负担，为企业增值提供服务。



第四部分 展望 2019

重视队伍建设，突出制度完善 寰宇九州始终把提高团队的业务素质和增强廉洁自律的能力放在队伍建设的核心位置。寰宇九州领导以身作则，带头做好榜样，自觉遵守中心的各项规章制度，和员工同学习、同遵纪、同考评，凡是要求员工做到的公司领导都能高标准严要求的做得更好。寰宇九州坚决贯彻执行中央八项规定，致力于建设环保型、节约型的“绿色机构”，注重树立勤俭办公意识，杜绝奢侈浪费。我们做到有计划、有步骤、有安排、有检查、有督促，把活动坚决落实在行动上，不留死角不走过场。通过学习讨论，领导带头，全员参与，在现有资源条件下，实现办公秩序、内务环境、形象风貌焕然一新，工作主动性和工作效率明显提高，团队协作能力和攻坚克难能力显著增强。

北京寰宇九州认证有限公司

二〇一九年三月六日