



2019 年度社会责任报告

杭州万泰认证有限公司

二〇二〇年三月

目 录

一、 前言

- 1、 关于社会责任报告的说明
- 2、 万泰认证 26 周年——与中国认证行业共成长

二、 机构基本情况

- 1、 发展历程
- 2、 组织结构
- 3、 服务项目
- 4、 各领域发证情况
- 5、 人力资源与认证业务的匹配情况
- 6、 财务状况及财务审计情况

三、 社会责任管理体系和制度的建立情况

- 1、 机构建立的履责措施及制度规定
- 2、 利益相关方的识别和参与
- 3、 相关体系运行和自我改进情况

四、 履行社会责任情况的具体案例及绩效评价

- 1、 遵守法律
- 2、 规范运作
- 3、 诚实守信
- 4、 环保节能减排

5、 创新发展

6、 员工权益

7、 服务社会

五、2020 年责任展望

六、 结语

一、 前言

1、 关于社会责任报告的说明

本报告为年度报告，是杭州万泰认证有限公司发布的第八份社会责任报告。本报告阐述了万泰的企业社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及2019年1月1日至2019年12月31日万泰的运营状况和社会责任绩效。

本报告范围覆盖万泰总部和各分支机构。所有数据来源于万泰现行文件与规范的实践及相关统计记录、以及行业主管部门与第三方评价机构提供的信息。

希望各利益相关方通过本报告能够更多了解万泰在履行社会责任方面所做的努力，同时，万泰也希望听取不同的意见，进而更好地改进，不断提升万泰的认证服务质量和水平。

真实性承诺： 本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，所有内容真实可靠。

编写依据： 中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可（2012）52号）及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》、《<认证机构社会责任指导意见>条文解读》，ISO26000：2010《社会责任指南》以及万泰运营中相关利益方的关注点。

万泰社会责任战略、方针、实施步骤

社会责任战略：

坚持认证有效性，坚守认证价值，是万泰一直以来遵循的经营理念；向平庸挑战，打造优秀的认证管理和技术团队，创建百年万泰，是万泰对自身的发展定位；保持技术创新、管理创新，做大做强，是万泰在现阶段践行社会责任的保证；用审核有效性树立认证的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是万泰每一位审核员的执业目标和承诺。

作为经济领域第三方认证机构，必须不断强化和扩大公信力，通过有效传递信任，推动经济发展；通过认证活动，推动获证组织提升力；将信任有效传递到相关方，是万泰社会责任的核心战略。万泰还将根据国家经济建设发展的需要，创新业务领域，以市场和创新需求为基础，打造高端品质认证、扩大履行社会责任的能力和范围，在当前及未来，顺应国家经济发展对食品安全、低碳节能、绿色环保、质量强国的要求，打造专业认证能力，助力区域经济发展，做企业节能低碳的推动者，社会绿色发展的行动者和全球气候经济的参与者。

社会责任方针：

坚持认证有效性、赢得社会信任；提升认证业绩、扩大社会信任；兼顾内外部建设，实现和谐发展。

社会责任实施步骤：

万泰通过培养、强化和保持认证人员的专业素养、职业道德，保证认证的专业性；通过建立、改进和完善机构内部治理结构、规范运作流程，保证认证的规范性；通过强化市场能力，在万泰认证的从业领域中以更多证书扩大认证的社会影响力；通过不断创新，在经济发展最需要的领域开拓认证领域范围，实现认证价值；通过提升和发挥自身的专业能力，为各类组织和社会提供更多增值服务，在服务社会的过程中，提升万泰与时俱进的社会责任意识，履行更广泛的社会责任。

2、万泰认证 26 周年——与中国认证行业共成长

2019 年，中国认证行业进一步深化改革，以合规运营控制认证风险，以创新求变适应国家经济发展新需要成为认证机构生存和发展的两个关键因素，万泰坚持产品创新、管理创新，健全风险防范机制，通过提升市场团队能力、加强审核员队伍建设、加快干部队伍建设，进一步扩大、提升 WIT 品牌和规模效应，在常规体系认证领域、认证延伸新型业务领域、自主研发创新产品领域都取得了长足的进步，实现了 2019 年度发展目标。

中国认证市场体量巨大，随着中国制造业的转型升级，第二产业、第三产业的快速发展，必将催生更广泛的认证服务需求。中国经济以足够的规模，提供了庞大的市场，为一切奋斗者提供了中国式机会。万泰 26 年，与中国认证行业同步发展，获证企业、认证机构、认证市场均已进入成熟发展期。新一代创业者对认证行业有了更好的认知，

认证需求更为理性。未来第三方评价需求旺盛，将进一步推动机构创新，不断推出新产品，认证行业将步入更为良性的发展道路。

从2019年万泰的发展增速，我们清醒地认识到公司目前的发展与中国良好的经济环境密切相关，与我国认证行业的发展成熟紧密相连。作为与中国认证行业同步发展26年的综合性认证机构，我们要坚定信心，开拓思路，迎接行业未来变革，大万泰各部门齐头并进，合理布局，助力我国认证行业的良性健康发展。同时，认证行业的特殊性，要求认证机构负责人要有强烈的责任意识、风险意识，对认证行业怀有敬畏之心，深刻体会每一张认证证书沉甸甸的份量，一份证书就是一份责任。

我们庆幸起步、成长在这个时代。26年前，怀揣缔造百年万泰梦想的万泰人开始了创业征程：在认证行业深耕细作，探索中国认证产业的本质。缘于对中国认证市场需求的敏锐感知和积累，一批又一批万泰人传承着“创新、拼搏”的企业精神，用勇气、智慧和执着在认证领域填补了一个个从0到1的中国认证空白，让万泰跻身中国一流认证机构之列，成长为一家拥有管理体系认证、产品认证、服务认证多领域产品线、累计数万家客户分布在世界各地的综合性认证机构。

2019年，站在中国认证行业发展的又一个新拐点，透过诸多资本进入中国认证行业，新机构如雨后春笋般涌入的行业新场景，我们已经感受到可预期的市场准入环境正在发生变化，建设质量强国对中国认证认可提出了“传递市场信任，服务市场监管”的要求，认证成为国家治理体系的重要环节，被寄予推动经济发展进入质量时代的厚望。

“安全的产品、安全的食品、安全的环境”，人们对工作、生活安全的向往，现实与期望之间的差距，政府、监管部门和民众的核心关切，置身这个火热的年代，认证机构如何理性思考自身的定位，彰显认证价值，在新的竞合格局中稳健前行？在新的经济形势下，中国认证可持续性发展的关键是什么？带着这些严肃而沉重的思考，万泰已然开启了下一个26年的征程。

26 年来，万泰伴随数万家客户成长，这些企业的成长、迭代和变革是万泰创新、发展的源动力。从质量升级到环保节能，从食品安全到绿色制造，从服务区域经济发展到走向海外链接中外贸易，万泰人不断挑战自我，不断创新自我，用“创新领跑行业、专业领跑行业”鞭策自我：与中国经济同行，与崛起的中国制造业、快速发展的新兴产业共同成长！

坚守认证的有效性，维护认证的公信力；用认证有效性树立行业的权威性，用认证权威性维护职业的尊严。无论是过去的 26 年，还是下一个 26 年，这都是万泰对自身发展的定位，也是中国认证行业乃至全球认证行业能走多远的关键。

每一个万泰人都应该是认证价值的传递者，是实现认证价值、认证有效性的关键，“尊重这份职业就是尊重我们自己，珍惜认证有效性就是珍惜我们的未来。用审核有效性树立行业的权威性，用认证权威性增强我们职业的荣誉感和自豪感。”让我们再一次重温鞭策万泰人不忘初心的誓言。

2020 年，当我们站在万泰新征程的又一个起点，我们向曾经、正在和未来为打造百年万泰而付出的万泰人致敬。万泰人将继续践行“拼搏”与“创新”！

二、机构基本情况



1、发展历程及服务项目

万泰认证是中国最早且完全符合认证行业国际通行运行规则的第三方认证机构，万泰认证资质经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，认证技术能力经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国国家标准协会--美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）认可，是集管理体系认证、产品认证、服务认证及培训服务为一体的大型综合性认证机构。

万泰以认证有效性为核心，以创造价值为服务宗旨，以拼搏和创新的企业精神，凭借自身的人才优势和专业能力，始终走在中国新标准、新领域认证的最前沿，是中国认证业务领域最多、专业范围最广的认证机构之一。

万泰是中国认证领域的开创者和领跑者之一

- 万泰是国内最早从事 ISO 9001、ISO 14001 认证的机构之一。
- 万泰是中国第一家在海外设立分支机构，实现跨国经营的认证机构。
- 万泰是中国首批获得 CNCA 批准，CNAS 认可的认证机构。
- 万泰于 2001 年 3 月通过 CNAS 的认可评审，成为中国第一家具有 GB/T28001（OHSAS 18001）职业健康安全管理体系认证资格的认证机构。
- TL 9000 是通讯行业最高级别的质量管理体系标准，万泰是亚洲最早、中国首家获得认可的 TL 9000 认证机构。2015 年，万泰成为全球电信业优质供应商联盟深圳分会 八家创始会员单位之一。
- 2001 年，万泰成为国内首批通过 ANAB 认可评审，取得 ANAB 的 ISO 9001 认证认可的认证机构。
- 2005 年，万泰获得 ANAB 的 ISO 14001 认证认可资格，成为国内为数不多的可同时提供 ANAB 标志的 ISO 9001 和 ISO 14001 证书的机构。
- 万泰作为 CNCA 指定的有机产品认证试点认证机构，顺利完成了有

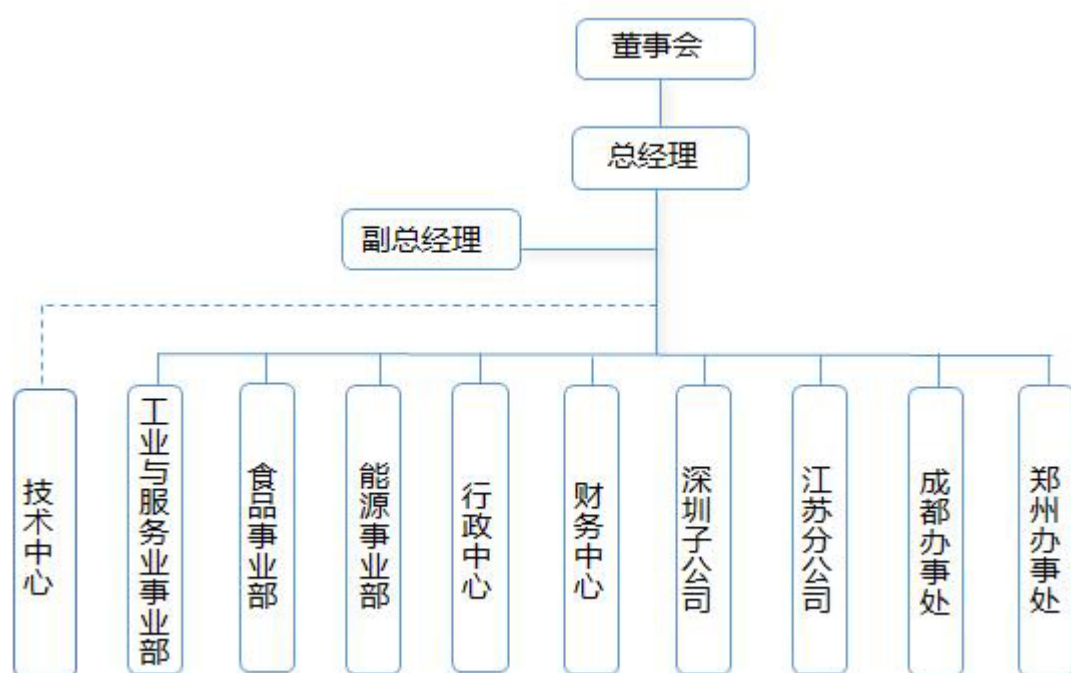
机认证试点工作，并成为全国首家被 CNAS 认可的第三方有机产品认证机构，客户数量长期保持领先地位。

- 万泰是国内第一批开展良好农业规范认证研究与试点的认证机构。
- 万泰是国内第一家开展生态纺织品认证技术研究的认证机构。
- 万泰是国内第一批 GB/T23331 能源管理体系认证试点机构之一。
- 万泰是被深圳市市场监督管理局批准首批开展碳核查工作的认证机构之一。
- 万泰是中国“电商认证”认证联盟的发起单位和正式成员之一，并颁发国内厨电行业和洗衣机行业的首张证书。
- 万泰是“浙江制造”认证联盟的发起单位和理事单位，参与“浙江制造”认证制度前期研究和规则制定，截止 2019 年 12 月 31 日，已完成 181 份认证实施规则的编制，颁发百余张证书。
- 万泰是“深圳标准”认证联盟的发起单位和正式成员之一。
- 万泰是“浙江绿色认证”联盟副主席单位，参与认证实施规则制定。于 2018 年 9 月颁发国内首批绿色产品认证证书，认证产品覆盖人造板和木制地板、家具、纺织行业。
- 万泰是“绿色数据中心”服务认证联盟主席单位。
- 万泰是“丽水山耕”国际认证联盟创始成员，是丽水山耕标准、实施细则的主要起草单位。
- 万泰研发编制包括“无抗生素养殖技术规范”、“无抗生素产品技术规范”等标准和规则在内的无抗认证制度。
- 万泰是中国第一个走出国门的认证机构。迄今万泰已为美国、加拿大、哥斯达黎加、德国、瑞士、法国、英国、爱尔兰、丹麦、芬兰、荷兰、比利时、西班牙、意大利、奥地利、捷克、克罗地亚、罗马尼亚、巴西、阿根廷、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、非洲突尼斯、日本、

澳大利亚、新西兰、韩国、马来西亚、泰国、越南、香港、澳门等三十余个国家和地区的客户提供了认证服务，万泰的专业能力、认证品质得到社会各界高度评价。万泰已经为一批国外知名食品企业颁发了有机产品认证证书，包括雀巢、惠氏、百事食品、雅士利、多美滋、达能、德国喜宝、澳洲贝拉米、新西兰恒天然、美国有机谷、英国康多蜜儿、新西兰 ZESPRI、THISE、THEM、DAIRY1888 等。

- 26 年来，万泰累计为三万多家客户提供了认证服务，万泰的专业能力、认证品质得到社会各界高度评价。

2、组织结构



3、服务项目

万泰目前开展的主要业务板块及服务项目如下：

工业与服务业板块

- 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
- 信息安全管理体系认证
- 工程建设施工企业质量管理体系认证
- 电讯业质量管理体系认证
- 自愿性产品认证
- B2C 电子商务交易服务（商品类）认证
- 不动产服务认证
- 一般工业产品认证
- “浙江制造”认证
- “深圳标准”认证
- 绿色产品认证
- 管理课程培训、企业内训
- 大型采购商对供应商的第二方审核服务
- 管理顾问服务
- 两化融合辅导

农业与食品业板块

- 有机产品认证
- 良好农业规范认证
- 食品安全管理体系认证
- 危害分析与关键控制点认证

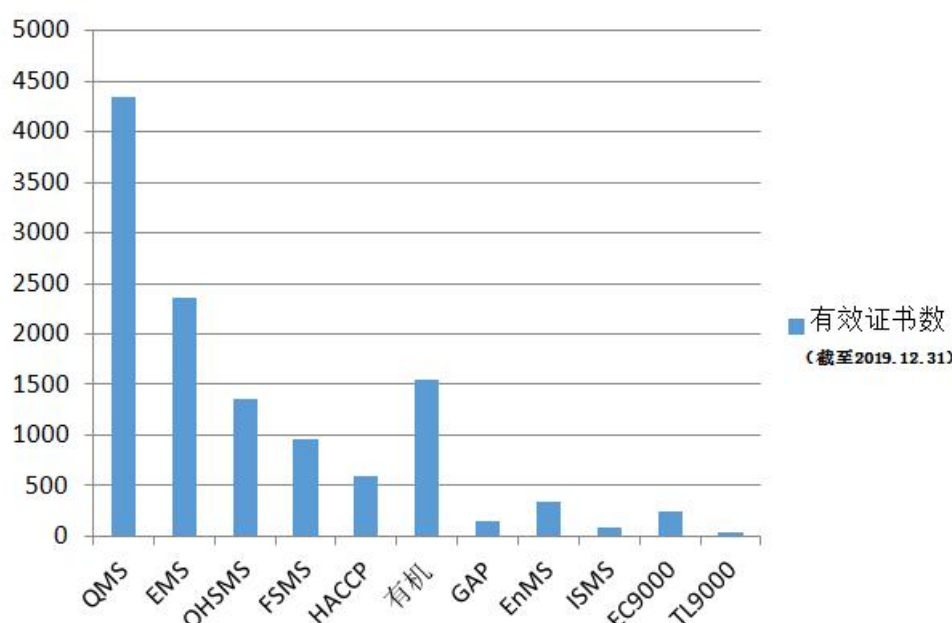
- 食品农产品生产企业质量、环境、职业健康安全管理体系认证
- 无抗生素认证
- “丽水山耕”认证
- 消费扶贫产品认证
- 美丽乡村认证
- 有机区域发展规划服务
- 农食领域专项培训服务

能源板块

- 能源管理体系认证
- 低碳产品认证
- 公共机构绿色数据中心认证
- 企业温室气体排放核查、应对气候变化规划
- 区域温室气体排放清单编制
- 能源管理体系建设服务
- 能源测试服务
- 节能评估服务
- 专项节能诊断服务
- 低碳节能培训服务
- 绿色制造（绿色工厂、绿色产品、绿色供应链、绿色园区、绿色制造系统集成）第三方评价服务

- 能源审计
- 低碳区域发展规划服务
- 低碳城镇、低碳园区、低碳企业建设指导

4、各业务领域发证情况



5、人力资源与认证业务的匹配情况

万泰完善的人员选拔、培养、带教、评价、淘汰机制，崇尚业绩、注重素质的绩效管理理念，和系统、稳健的人员管理制度确立了万泰在业内人力资源市场的良好口碑。

在均衡发展、创新发展的事业征途上，万泰始终以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在万泰成长、胜出。

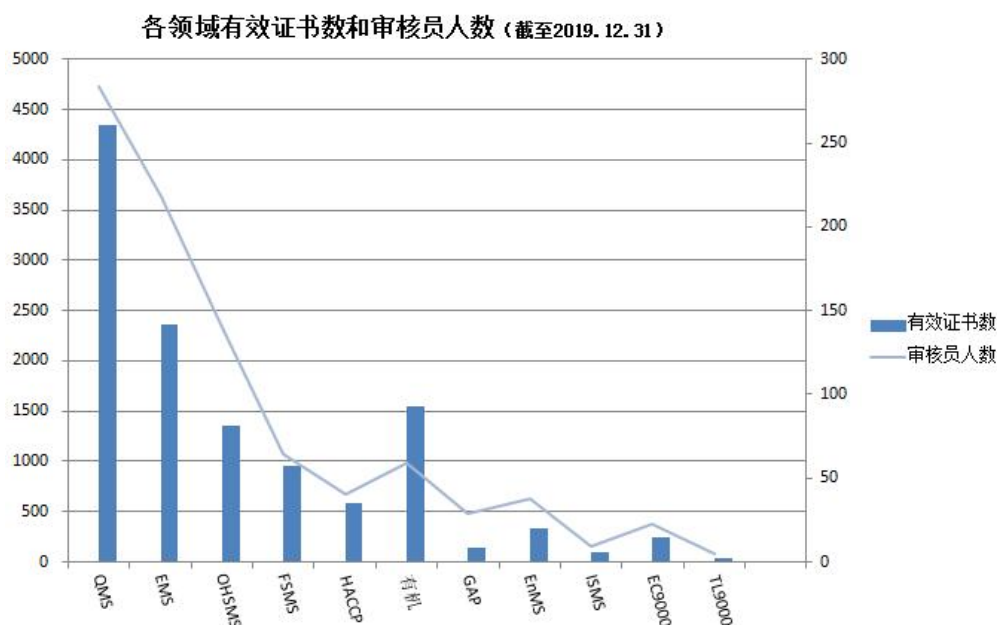
万泰作为综合性认证机构，在食品、农产品、能源认证领域，坚持走专业化的发展道路。万泰食品链、能源认证业务涉及的各类认证人员均具有专业教育背景，来自农业、食品、能源行业，在食品、能源领域认证风险大、监管要求高的行业环境里，万泰专业的人力资源

配置愈加彰显出优势。

截止 2019 年 12 月 31 日，万泰认证在各业务领域聘用的认证人员五百余人，其中三百多位是来自不同专业背景，具有丰富管理实践和认证服务经验的资深级别审核员和检查员。

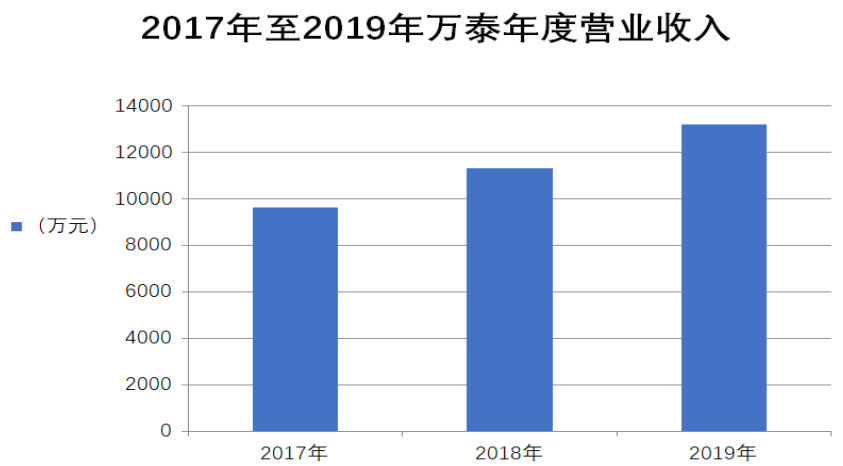
专兼职人员比例 70%：30%，男女员工比例 55%：45%，本科及以上学历员工占比 73%。

各领域证书数及审核员数量如下图，从各领域的业务运行情况来看，当前万泰认证人员的数量、比例结构和专业配比能够满足各领域业务发展需求。



6、财务状况及财务审计情况

2019 年，万泰经营状况良好，机构运行平稳。每年聘请专业的会计师事务所对公司财务进行审计，审计结果表明，公司严格遵守《会计法》和国家相关财务管理制度，财务管理工作规范。公司连续多年被国家税务局评为“纳税信用等级 A 级企业”。



7、万泰各地办公室地址及联系方式

杭州总部：杭州市滨江区江虹路 1750 号信雅达国际创意中心 1 幢 13-14 楼

深圳公司：深圳市福田保税区金花路 29 号华宝一号大厦 E 栋 701 室

江苏公司：苏州工业园区东长路 18 号中节能环保产业园 40 幢 4F-4

郑州办事处：郑州市二七区航海路与兴华南街交叉口升龙二七中心 A 座 2006 室

成都办事处：成都市高新区蜀锦路 88 号楚峰国际中心 2002B 室

欢迎访问万泰网站和微信公众号联系我们

万泰官网：<http://www.wit-int.com>

万泰微信公众号：WIT_ASSESSMENT



三、万泰社会责任管理体系和制度的建立情况

1、机构建立的履责措施及制度规定

（1）在公司的战略目标、质量方针和质量目标中融入社会责任的理念和价值观。

万泰发展的战略目标是“把万泰建设成为多领域、高增值、客观、公正、专业的综合性认证及相关技术服务机构。”

万泰的质量方针是“独立公正，规范准确，优质高效，为申请人提供专业和满意的认证增值服务。”

万泰的质量目标围绕“以优质高效的工作作风及整体一致的工作水平，赢得申请人的信任；追踪国际标准发展，在管理体系认证领域保持国内的领先地位；实现认证活动的国际化。”来制定，每年根据公司管理要求进行细化并发布。

通过公司的战略目标定位体现认证机构“传递信任、服务发展”的根本使命以及公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则。

（2）在内部管理程序中明确社会责任的各项职责要求。

通过建立履行社会责任的内部管理程序，建立起履行社会责任的长效管理机制。通过体系文件规章建制，明确社会责任的各项具体要求和落实程序。

万泰的管理体系文件依据国家有关法律法规、CNCA 发布的各项规则要求，CNAS/ANAB 认可规则，以及行业自律规范建立，结合了自身认证活动长期实践和机构运营的实际情况。

（3）在内部管理中实施具体人员落实

在公司内部治理结构中识别各层级、各部门承担社会责任的具体职责，并与其它管理职责融合，落实到相关岗位人员，保证相应的组织资源和人力资源，为切实承担社会责任的各项要求提供组织保障。

（4）通过内部审核和管理评审跟踪社会责任绩效，实现风险控制和持续改进。

万泰结合认证机构的内审等自我监视手段跟踪评价机构社会责任

各项要求与管理的融合情况和执行情况、所取得的社会责任绩效以及社会责任的内外部变化情况，并通过管理评审在更高层面实现社会责任管理的持续改进。

（5）建立健全社会责任报告公开发布制度。

从 2012 年起，万泰建立了社会责任报告公开发布制度，每年定期发布社会责任报告，公开本机构履行社会责任的基本情况，建立审核评价制度，接受上级部门和社会各界的监督。

2、利益相关方的识别和参与

（1）积极配合政府部门、行业协会，承担公共责任

万泰深入落实“传递信任、服务发展”的理念，总部和分支机构把自身发展融入和服务于当地改革和经济发展大局，发挥自身优势，主动做好政府部门和有关行业协会的技术支撑，切实履行第三方机构的认证、评价、服务职能，并取得了新的突破：

参加国务院发展研究中心认证认可专题调研座谈会。万泰总经理汪晓东针对认证认可行业目前存在的问题，提出了完善制度鼓励认证机构创新、建立国家审核大数据库指导企业持续改进、加强认证认可理论研究准确界定认证机构责任边界等建议。

参与并积极配合 CCAA 人员注册改革相关工作。

在浙江省政府主推的“浙江制造”品字标认证领域保持认证数量第一，万泰认证服务的价值获得更多代表浙江制造业最高水准的企业认可，多项指标在联盟内排名第一。

全程参与浙江省地方区域公共品牌“丽水山耕”的认证制度的建立与实施，根据浙江地区农食产品和区域产业发展需求，制定了“丽水山耕”认证产品目录，充分利用、合理采信国家统一推行的有机产品认证、绿色食品认证、良好农业规范认证等认证结果，助推区域农食产品认证发展。

2019 年对自主研发的无抗生素产品认证制度进行修订完善，进一

步细化无抗产品认证实施规则，推进无抗养殖认证和无抗产品认证。

消费扶贫产品认证取得了新的突破。

创造公共机构绿色数据服务认证业务——独立研发、在全国范围内独创的新型认证制度；得到国家机关事务管理局的高度重视、市场监管总局认证监管司的充分认可，得到浙江省两局的全力支持。

围绕绿色发展、诚信经营要求，开拓绿色工厂、绿色产品、绿色供应链评价、区域企业社会责任认证、上市公司社会责任报告评价、诚信管理体系认证等新业务，凸显万泰业务与时俱进、融入国家经济发展的公司理念。

(2) 客户反馈、建立互动、分析改进、实现客户满意

万泰每年针对获证客户发放满意度调查表，同时通过万泰微信公众号（WIT_ASSESSMENT）推出手机端的客户满意度调查，通过改进顾客满意度调查方式及途径、加强与客户日常的互动、增进增值服务体验等系列措施，提升客户对万泰服务质量的感知度，了解客户感受，获取客户建议，并分析实现改进措施。从历年满意度反馈情况来看，获证组织对万泰认证的整体满意度较高。

2019年8月30日，国家市场监督管理总局和中国国家标准化委员会发布新版有机产品国家标准 GB/T 19630-2019《有机产品生产、加工、标识和管理体系要求》，该标准于2020年1月1日正式实施。万泰认证深度参与了新版标准和实施规则修订工作，为了帮助有机产品认证企业及时了解和掌握新版标准与实施规则修订的背景、变化的内容和实质，万泰积极开展有机产品认证暨新标准研讨会，推动企业换版升级。万泰十分重视新版认证制度的推进和实施工作，2020年还将对获证组织、拟申请认证组织、相关方提供内部检查员培训、定制个性化指导和服务。

(3) 员工积极参与、及时反馈

在万泰，员工可通过日常沟通、部门/跨部门会议、工作邮件、各部门/各专业领域微信群和QQ群、民主评议、互评等途径提出对公

司发展、部门管理、自身职业规划等各方面的意见和建议，公司要求各级管理人员第一时间做出响应并反馈，确保员工意见和建议及时有效地得到倾听，保障了员工的合法权益，激发了员工的工作热情，对机构的发展起到了积极的作用。

3、相关体系运行和自我改进情况

2019年，万泰业务运营管理体系、认证风险管理系统、机构能力评价系统、社会责任管理系统运行有序，通过认可机构评审反馈、机构内审和管理评审、相关利益方的反馈，不断识别改进机会，实现自我改进。

通过评价、改进和创新活动，把社会责任管理体系的运行落实到机构业务流程的每一个节点，全面落实履行社会责任的要求，在制度、资源和人员上保障体系运行，确保全员、全过程、全区域全面履行社会责任，并将利益相关方的期望和需求的满足融入到机构的日常管理和运营工作中。

四、履行社会责任情况的具体案例及绩效评价

1、遵守法律

(1) 万泰以法律、法规、行业规则为经营规范，建立有效的管理体系

万泰在经营管理过程中，严格遵守国家的法律法规，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、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。

在认证过程中，重视组织管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性。通过下列认证活动实现对组织符合法律法规的检

查、抽样和确认：

1) 在认证审核过程中（包括注册审核、监督审核、再认证），安排审核组对申请认证组织管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性进行检查和抽样，以确认组织管理体系和/或产品符合相关法律法规要求的有效性，确认申请认证组织已对法律法规要求的符合性做出了评价，并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施；

2) 在认证决定过程中，由认证决定人员审查审核组对被申请认证组织法律法规符合性的检查和抽样情况，并核实相关证据。

3) 在获证组织后续管理过程中，定期收集获证组织的相关信息，关注获证组织的产品质量、环境表现、职业健康、工程事故、农食产品安全、节能低碳绩效以及信誉状况等方面的信息，特别关注违规和失信事件涉及企业情况的负面信息，媒体渠道包括但不限于：网络、广播、电视、报纸专栏、质量刊物等。一旦发现违反相关法律法规要求的行为，立即与获证组织沟通反馈，要求获证组织采取有效的纠正措施，万泰根据对获证组织采取纠正措施的验证结果决定是否给予保持认证资格。

4) 通过国家认监委网站或万泰网站，客户及相关方可获取获证企业及证书有效保持或暂停、撤销方面的认证信息。

(2) 反不正当竞争，反商业贿赂

在二十六年的发展中，万泰始终坚守品牌定位，不参与低价竞争，不盲目扩张规模。总部及各分支机构严格遵守行业规则、规范，维护认证机构应有的社会形象。

守法是万泰最基本的经营准则。公司坚决贯彻执行《认证机构管理办法》和各项行业规则，加强对员工的法制教育，组织有关业务人员开展反商业贿赂专题培训，强化法制意识。

在反对商业不正当竞争方面，万泰通过有效的方式向客户公开服务内容和相关的收费价格，防止客户受到商业欺诈，通过各种途径公开与客户密切相关的权益。

(3) 相关人员对法律法规和市场监管总局、认监委、认可委、协会最新发布规则进行学习

万泰通过各种内部交流途径发布更新各领域法律法规清单，并组织各级管理人员、审核员和相关认证人员进行学习考试，及时掌握市场监管总局、认监委、认可委、行业协会最新发布的各项规则、认证认可制度和规则，严格按照法规、规则和规范开展工作。

2、规范运作

万泰重视过程管理，结合公司内外部环境，对认证活动的全过程进行质量、风险管理和控制。从业务受理、合同评审、审核方案策划、计划委派、实施审核、卷宗评定到审核结论的形成，对认证流程的每个环节根据认证机构管理要求结合万泰运营实际情况进行策划，明确要求，关注风险。

在具体执行过程中，建立监督机制，在各个关键环节设置监控节点并严格按照要求实施监督检查，以便及时发现问题，及时采取措施纠正问题，做到各环节层层把关，最终实现认证活动的全过程受控。

(1) 有效保障机制，保证业务管理和人员管理规范运作。

万泰注重人员管理和培训，把认证行业相关要求、业务流程中各种风险防控的案例和措施要求纳入年度培训计划，确保执业人员工作的规范性。

不断完善审核员行程管理，及时了解、监督每个审核任务的实施进展，确保认证实施过程的规范性。

对审核员进行分级管理，实施审核员互评和持续的验证评价，督促审核员的个人提升和持续改进，致力于打造学习能力强、专业素质高、风险意识强、团队协作好的审核员队伍，确保审核实施过程的有效性。

建立专职卷宗合格评定团队，独立客观地对合格评定内容、要求进行系统策划，确保对审核卷宗的评定督促和推动审核过程的规范性。加强认证质量管理，抓实卷宗质量提升，推动认证风险管理措施落实。

(2) 围绕认证风险控制系统开展的措施

万泰重视认证风险控制，专人追踪认证行业相关的政府报告、行业动态、各类媒体披露的认证风险等信息，并将其转化为内部风险控制的要求，对认证的各个环节，从前期合同评审到审核实施、后期卷宗评定、认证决定，对从业人员的行为规范、审核规范从严要求，对内部质量监督控制从严掌控。

通过建立健全内部通报和沟通交流机制，重点强化审核员的风险意识，明确要求，关注风险，不断培训，提高审核第一线防控风险的能力。在第一时间将最新的风险控制要求、认证技术信息传递到一线审核员，通过专项研讨，鼓励审核员进行技术提炼总结，组织内部技术交流，分享和交流认证风险控制相关的心得体会。万泰审核员可通过各内部交流群，了解认证政策、资讯、动态、法律法规更新、专业会议或技术交流的成果，分享自己的审核心得和经验，提出问题并得到解答。

一手抓发展，一手抓认证风险控制，是万泰十三五规划的核心目标。围绕认证风险控制，万泰在年度工作计划和质量目标中均有细化和分解。在2019年管理评审会议以及季度、半年度干部工作会议中，公司不断强调，并且针对行业发展现状和万泰内部管理要求，制定了认证风险防范的措施计划。重点在食品农产品安全、环境保护、产品质量等领域加强认证风险排查。除了在认证人员能力及行为规范方面以外，要求各认证领域和各认证环节的工作合规，不断完善管理机制。在行业提质升级发展的大背景下，抓实风险管理。

(3) 对获证组织进行有效监督的管理措施

万泰设客服岗位，专人进行获证客户的后续服务，以确保为获证组织提供快捷的服务并实施有效监督。

万泰通过跟踪媒体曝光、新闻动态、行业资讯，对获证组织的运行状况进行动态监督，对于出现的任何可能影响到体系有效运行的情况，与获证组织及时沟通联系，核实具体情况，必要时进行现场验证，并进而做出相关认证决定。

根据上一次审核审核组的反馈以及与获证组织日常联络的信息，万泰对可能存在运行风险的获证组织实施非例行监督，通过书面调查（必要时现场检查）等方式对获证组织的运行状况进行检查，必要时采取措施。

3、诚实守信

(1) 万泰坚持诚信经营，确保认证有效性

万泰坚持“公正、公平、公开、自律”的原则，走“坚持认证有效性、赢得社会信任；提升认证业绩、扩大社会信任”的品牌道路，通过制度建设、能力建设、加强认证业务过程控制、强化认证决定控制及监督控制、实施绩效考核等途径，确保了认证工作的有效性和诚信经营。

万泰将履行社会责任融入到认证活动的全过程，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了客户的信任。

(2) 万泰自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，保证对外公开发布数据的真实性

万泰严格按照行业准则开展认证审核相关活动，严格按照内部规章制度规范运作，严格按照国家认证收费规则进行认证收费，严格执行国家税收制度，自觉接受 CCAA 组织的价格稽查。对认证主管部门，万泰保证上报数据的真实性。客观公正开展认证活动，对获证组织的信息严格保密。

(3) 万泰积极落实 CCAA 《认证人员执业信用管理规范》工作

中国认证认可协会在 2015 年出台了《认证人员执业信用管理规范》，通过实施信用管理，形成从认证机构、认证人员到协会等相关方的信用记录、查询、约束机制。

万泰作为 CCAA 常务理事单位成员参与了该规范的制定和评审过程，要求全体认证人员严格遵守协会执业规范和万泰认证人员行为准

则，强化行业荣誉感和自我约束、自律意识，杜绝失信行为发生。

近年来，协会开展认证人员违规失信行为专项治理行动，呼吁广大注册认证人员严格遵守职业道德，共同维护行业声誉。万泰审核员旗帜鲜明的积极响应：坚决拥护响应协会正本清源、治理认证乱象的行动。坚守万泰优良传统，保持万泰审核员队伍自律、规范、专业、严谨的工作作风，为客户提供有价值的服务，用实际行动维护行业的声誉，赢得职业的尊严，为做一名合格且优秀的审核员而努力奋斗！

4、环保节能减排

随着温室气体排放引起全球气候变暖，节能减排势在必行。作为有责任感的认证机构，万泰将社会责任和业务发展有机结合，运用各种手段促进节能减排。

（1）作为节能低碳的推动者，万泰认证积极协助各级政府参与节能低碳和绿色发展的各项行动。

万泰认证是国家认监委批准的第一批能源管理体系认证试点单位，一直践行着“企业节能低碳的推行者、社会绿色发展的行动者、全球气候经济的参与者”的发展理念，在能源管理体系建设和认证中取得了良好的成绩。截止2019年底，万泰在全国范围内能源管理体系认证企业超过300家，据统计，通过万泰能源管理体系认证的企业，其综合能耗平均下降1077.28吨标煤，平均减少用能成本240.82万元，经济效益和社会效益明显，万泰能源管理体系认证成果受到国家节能中心、浙江省经信委的充分肯定和表扬。

万泰自2012年起陆续参与了浙江、江苏和深圳等省市的重点企业碳排放第三方核查工作，碳核查企业数量超过800家。同时，万泰认证作为第三方认证机构，为企事业单位开展能源审计、绿色评价等服务。



图片说明：万泰受邀参加“长三角”公共机构节能管理创新与发展论坛，并做“绿色标准在浙江省公共机构中的应用”主题发言，向全体参会人员分享了在公共机构节能领域的浙江经验。

万泰联合高校专业教授举办“绿色制造”相关培训，通过讲解绿色制造背景及发展足迹、绿色工厂、绿色设计产品、绿色供应链和绿色系统集成项目的成功案例、如何创建“绿色制造体系”等，助力企业绿色发展。

（2）降低资源和能源消耗

万泰对机构的认证过程、认证证书、认证人员、管理文件实施电子管理平台信息化管理，提高工作效率，提倡办公场所空调温度的限定，要求管理人员、审核人员出行尽可能使用公共交通工具、减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。在文件审核和现场审核中，提倡企业提供电子版文件，以减少审核过程中的纸张消耗。

万泰以建设节约型企业为目标，倡导绿色办公，制作绿色小标语，通过加强节能理念和合理措施，有效降低办公用品消耗。在业务量持续上升的情况下，通过改进业务流程、提高电子化和信息化运营水平。

万泰将充分发挥业务领域优势和管理、技术特长，利用互联网等信息技术，积极探索开发数字化认证管理平台，实现数字化管理升级。

5、创新发展

万泰各业务板块以技术能力为支撑、积极发挥专业能力，创新突破新领域发展，实现各领域跨界融合，全方位打造万泰多元化、差异化、

一站式的认证增值服务。

以“价值体现”强化需求方的信任，以需求为导向，从核心能力出发，不断叠加新能力，通过能力快速迭代延展，实现新型业务成功开拓。万泰不断拓展、研发、创新的产品在2019年陆续开花结果。

积极参与全国绿色产品认证标准研发和试点，颁发首批绿色产品认证证书，助力提升区域绿色发展质量和效益。2019年绿色产品认证工作卓有成效，新增了5类产品的实施规则，其中万泰负责编制了纸和纸制品认证实施规则。万泰绿色产品认证项目组目前在浙江全省范围内积极推动绿色产品认证的试点认证工作。

无抗生素认证在大型养殖企业陆续启动，获得国内外知名企业高度认同。万泰在采用市场机制和第三方认证手段，回归抗生素治疗作用的本质，把无抗养殖从理念和导向付诸于实践、向市场提供受消费者欢迎的无抗产品的进程中取得了喜人成果。



图片说明：2019年7月，万泰副总经理在法国大使馆为科普利信颁发无抗生素养殖认证证书和无抗生素产品认证证书。

丽水山耕认证领跑，帮助更多农业企业打造生态农产品品牌。

成功开发浙江省标准《公共机构绿色数据中心建设与运行规范》，建立绿色数据中心认证制度，发起成立绿色数据中心服务认证联盟，获得政府主管部门的充分认同和支持。

获得浙江省用能确权第三方审核机构资格，能源审计、能效测试、绿色制造系列服务、碳普惠、碳足迹等新型业务全面推进、跨界服务。

绿色制造体系评价，在绿色制造标准研究、绿色工厂推广和评价最佳实践、绿色供应链技术与管理方法创新等方面进行大量资源投入和研究探索，在绿色工厂和绿色供应链建设评价中积累了大量经验。

创立二十六年来，万泰创造了中国认证行业里多个第一次领域、板块的突破。万泰始终致力于为客户提供有价值、差异化、多元化的认证服务，为社会的进步发挥才能，贡献智慧。这是我们万泰，我们万泰人的价值所在。

6、员工权益

万泰重视人才价值，关注员工成长，为员工提供良好的成长环境和稳定发展的事业平台。

(1) 队伍建设提速，完善各板块新人培养带教制度，提升造血能力

为服务国家经济高质量发展需求，响应认证认可行业治理整顿，坚守万泰人26年来的初心，过去的2019年，万泰围绕“回归认证本质，专业领跑行业”的发展目标，明确抓实认证风险管理，加快队伍管理改革步伐。

万泰审核员导师团帮助新入职审核员快速融入审核员团队，尽快熟悉万泰审核员管理要求；带教新注册晋级审核员，指导帮助提升审核能力，尽快具备独立承担多体系组长能力；不断汇集、提炼、总结、分享万泰审核技术经验，固化万泰认证技术经验成果。通过导师团的培训、分享、指导和带教，充分发挥万泰优秀审核员示范作用，传递导师团正能量，帮助更多审核员实现能力有效提升，促进提升认证有效性。

2019年市场团队建设取得一定绩效，建立了一支以技术引领市场的业务员队伍，带教模式、配套激励制度和团队协作的良好氛围有机融合，实现了“有数量、有质量”的业绩增长。

管理序列强化绩效管理，加大对年轻干部和后备干部的培养力度，

淘汰平庸，完善能者上庸者下的管理制度。

万泰在人员队伍建设工作中持续投入，全面打造万泰带教系统，在各业务板块提升自我造血能力，不断提升机构人力资源管理竞争力。

(2) 加快管理改革，让优秀审核员在万泰收获职业尊严和价值认同

围绕审核员队伍的建设，抓实认证风险管理，加快审核员队伍管理改革的要求。陆续推出各项管理改进措施：推出新版万泰审核员行为规范；加强审核员现场行为管理；推出新版万泰审核员分级标准；建立万泰审核员导师团制度，全面推进审核员团队的培养带教，帮助更多审核员快速提升能力；进一步改进万泰审核员评价制度。

审核员是认证机构实施认证服务、实现认证价值的核心人员。坚守认证的有效性，维护认证的公信力；用认证有效性树立行业权威性，用认证权威性维护职业尊严，是审核员团队的共识和共同目标。作为以“创新领跑行业、专业领跑行业”定位的认证机构，万泰要创一片净土，筑巢引凤，让优秀审核员在万泰收获职业尊严，获得价值认同。

(3) 坚持专业化发展，设置管培生、储备审核员、储备项目工程师等职位，定向培养复合型认证人才；为员工提供多元化职业发展通道

根据各板块业务发展规划，推出储备人才培养计划，全面加强工业与服务业、食品、能源低碳板块的人才储备。在食品、能源业务版块设置管培生岗位，并提供定制化系统培训，通过 1-2 年的有计划培养为销售序列、技术序列输送具备认证机构过程管理知识和综合业务能力的复合型人才。在工业服务业板块推出审核员储备计划，从源头做好人才专业布局、规划、能力配置，提高万泰优秀审核员培养复制能力。

在万泰，不同序列的员工都有多元化的晋升通道，有志于在认证行业有所作为的年轻人、各行业资深质量管理人员、职业经理人均可以通过万泰的系统化职业培训系统进入认证行业，走上专业化认证之

路。

(4) 强化薪酬制度激励导向

以认证行业最具竞争力的薪酬收入，完善的社险、商业保险福利、宽阔的事业平台引进认证行业管理精英、技术精英、销售精英，为行业内出类拔萃的人才量身定制职位和薪酬方案。万泰坚持以稳定的薪酬架构和灵活的人才引进定制方案吸引优秀人才的加盟。

公司结合绩效管理要求设计各序列薪酬制度，以员工岗位职责、工作绩效、工作态度、工作技能和对万泰贡献等指标综合评价员工绩效，根据员工能力确定薪酬，根据绩效表现和贡献大小调节薪酬。薪酬分配向优秀和骨干人员倾斜，保持公司薪酬在各地区人力资源市场和同行薪酬水平中的竞争力，体现崇尚业绩，注重素质的管理精神。

2019 年实施新版万泰审核员绩效管理及薪酬制度、审核员奖惩方案，保持 WIT 审核员薪酬标准在同行和地区人力资源市场的竞争优势，更好地体现把传递认证价值，保证认证有效性，有效控制认证风险作为评价万泰审核员能力与绩效的核心指标，把贯彻公司管理要求，恪守万泰审核员行为规范、传递正能量作为万泰审核员晋级的基本要求，公正公平地开展审核员定级和绩效考评工作，贯彻优胜劣汰、崇尚业绩、注重素质的管理精神。

(5) 配套良好的福利保障制度

结合万泰各序列薪酬制度的特点，设计与之配套的福利保障制度，为员工提供完整的工作保障和良好的工作条件。公司为员工提供各种福利，包括：五险一金、午餐补贴、健康体检、节假日慰问等。因工作特性需经常出差人员，公司为其增购意外伤害商业保险。根据所在地传统、风俗习惯，发放员工节日福利。

7、服务社会

万泰积极履行企业公民社会责任，尽自身能力回报社会。

(1) 积极参与认证创新和市场推广实践

万泰积极参与各种认证创新和市场推广实践，从中汲取了先进的技术和行业经验，同时也毫无保留地分享自身成果，为促进认证行业发展尽一己之力。



图片说明：2019 年 11 月，万泰认证作为浙江绿色认证联盟副主席单位受邀出席浙江省全面推进绿色产品认证工作现场会，并为第二批获证企业颁发绿色产品认证证书。



图片说明：2019 年 11 月，“浙江制造”五周年之际，万泰获得浙江绿色认证联盟颁发的“突出贡献奖”。



图片说明：万泰参加 2019 全国公共机构绿色数据中心建设现场会暨先进适用解决方案交流研讨会/第三届“服务认证体验周”系列活动。公共机构绿色数据中心服务认证联盟主席、万泰总经理汪晓东接受媒体采访。

(2) 帮助企业提升管理规范性和有效性

通过二十多年的积累和沉淀，万泰拥有一支学习能力强、专业素质高、认证经验丰富的审核团队，他们在企业现场通过规范、客观、专业的认证服务工作帮助企业发现薄弱环节，并将先进管理理念和管理工具介绍给客户，帮忙客户逐步提升管理的规范性和有效性。

(3) 海外业务拓展

2019 年，万泰食品链认证海外认证业绩继续保持快速增长，专业的技术和服务赢得诸多世界 500 强集团客户的认可，市场进一步拓展覆盖五大洲，帮助越来越多的海外企业进驻中国市场，促进贸易交流。万泰将不断提升认证服务贸易便利化的水平，传递信任、服务市场。

(4) 助力各地政府创建有机示范区，推动消费扶贫认证项目

万泰积极协助政府主管部门创建有机示范区，在全国各地积极参与对贫困地区有机产品认证活动，积极帮扶农户达到并持续保持认证标准。通过帮助贫困地区农户脱贫，推动“互联网+消费扶贫”，用第三方认证的手段，确保经销商采购、消费者购买的产品来源于贫困地区贫困群体生产的具有原生态特征的优质农产品，向社会传递信任与爱心，全力倡导可持续的精准扶贫以及人人参与的社会扶贫，为消除贫困尽一份力。

(5) 助力各地政府推动制造业提质升级

在“世界认可日”和地方“质量月”活动期间，全浙江省组织开展各具行业特色的质量管理体系先进标准和方法培训，万泰受邀前往浙江省各地市做相关主题分享和培训。围绕“质量管理体系升级行动”、“卓越绩效模式与浙江制造基础”等主题，为企业进行质量管理提升专题培训，分享万泰助力企业质量提升的案例和成功经验，围

绕企业共同关注的风险管理、质量绩效、综合管理效能等主题介绍质量管理体系升级的管理思路和方法。

五、2020 年责任展望

万泰将不断加强自身责任管理，围绕上述第四部分所列各项核心主题积极实践。2019 年，国家市场监管总局和国家认监委对认证机构围绕国家经济社会发展目标开展认证活动，传递信任、服务发展提出了更具体的要求，万泰将持续关注外部环境，积极落实工作要求。围绕“清理风险隐患，强化责任担当”，万泰将夯实内部管控的各个节点，进一步完善公司风险管理体系，把行业的监管要求迅速转化为全体审核员、业务人员、内部管理人员的具体行动。

2020 年初，新型冠状病毒疫情爆发，万泰严格执行防疫手册、坚持不折不扣地落实防护措施、统筹做好疫情防控并不间断地推进各领域认证。尽管当前社会经济形势较为严峻，万泰向全体员工承诺：万泰“不裁员、不减薪、不欠薪”，我们将调动并发挥所有万泰人敢于创新、勇于实践的行动力、执行力，用实干、智慧和创新转“危”为“机”。

特殊时期，万泰人的工作方式有所调整，但我们服务客户、履行责任的行动不会停止。万泰人充分利用互联网信息技术手段，快速调整工作模式，“线上、线下”办公相结合，各部门工作井然有序推进。根据国家及行业监管单位相关通知精神，2 月份国内现场审核暂停；根据国际疫情发展形势，3 月份国外现场审核适时暂停。万泰持续关注疫情发展和各地防控措施，加强与客户的沟通，及时调整应对方案，尽量减低对客户业务的影响。

各业务板块项目对接人员积极与客户取得联系，了解客户复工情况及当地疫情对认证活动的影响，听取客户复工后面临的主要困难，关注疫情对体系运行的影响，询问首次审核一阶段、监督审核/再认证审核客户是否愿意接受远程审核，为证书即将到期的客户提供证书保持的解决方案，并尽所能为有需要的客户提供远程技术服务，为疫情地区企业减免认证费用。我们借此契机推出一系列公益性精品课程进行远程培训，提供转版公开课程，开展技术研讨会，内容涵盖工业、食品、能源三大业务板块，为获证组织提供增值服务。

同时，万泰快速反应，编制《突发事件/情况下认证特别规则》，推出 WICT 远程审核方式、探索建立认证机构动态监管系统，并组织各类认证人员进行远程审核培训，为远程审核实施打好基础，缓解了疫情期间部分客户审核实施的迫切需求。WICT 远程审核实施前，万泰各项目审核组长和团队成员做了大量的准备和沟通工作，远程审核达到了预期的效果，客户的反馈较好。我们也在不断总结实践经验，坚持完善远程审核流程，确保审核质量，为客户提供更好的服务。

在此向全体万泰人和万泰客户发出倡议：

认证是现代经济行为的重要鉴证，认证专业人员（包括在各获证组织从事质量、环境、安全的专业管理人员）是经济社会诚信的中坚力量，除了扎实的专业基本功，还要具备相关的职业素质，坚守职业道德，以专业态度履行职责。

万泰全体审核员、业务人员和各级内部管理人员应谨守执业规范和职业操守，严格按照国家法规、认证规则、机构管理制度履行岗位职责，合法合规地开展各项认证活动，坚守认证有效性；不断提升专业能力，为客户提供有价值的认证服务。

希望万泰认证的各获证组织，对照认证规则和认证标准，保持体系的有效运行，不断提高管理体系运行和产品质量、安全管理水平。

根据国家市场监管总局关于产品质量监督检查和认证质量监督检查的要求，万泰工作人员将与各获证组织积极沟通联系，了解、评估管理体系最新运行情况和获证产品生产情况，根据认证规则，及时做出必要的调整和处置。万泰将与获证组织一起，为共同营造公平竞争的市场环境 and 安全放心的消费环境，切实履行应尽的社会责任。

六、结语

在我们的社会责任管理体系的建设和不断完善的过程当中，万泰认识到：履行社会责任是我们应尽的义不容辞的义务，也是我们的光荣使命。履行社会责任将帮助我们提升发展质量、提高服务水平，实现企业的可持续发展。

万泰将不断加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念与工作方式，努力将履行社会责任融入进企业文化，加入到公司发展战略，落实到日常工作的各个环节。

万泰还将持续关注、发展与国家发展大计息息相关的业务领域，在国家认监委的领导下，不遗余力地构建社会责任长效机制，以实际行动践行“传递信任、促进发展”的行业理念。