



# 2020 年度社会责任报告

杭州万泰认证有限公司

二〇二一年三月

# 目 录

## 一、 前言

关于社会责任报告的说明

## 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

8、 新冠疫情下的万泰行动

## 五、2021 年责任展望

## 六、 结语

### 一、 前言

#### ◆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九份社会责任报告。本报告阐述了万泰的社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及2020年1月1日至2020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。

## 二、机构基本情况



### 1、发展历程及服务项目

万泰认证成立于1993年，是中国最早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

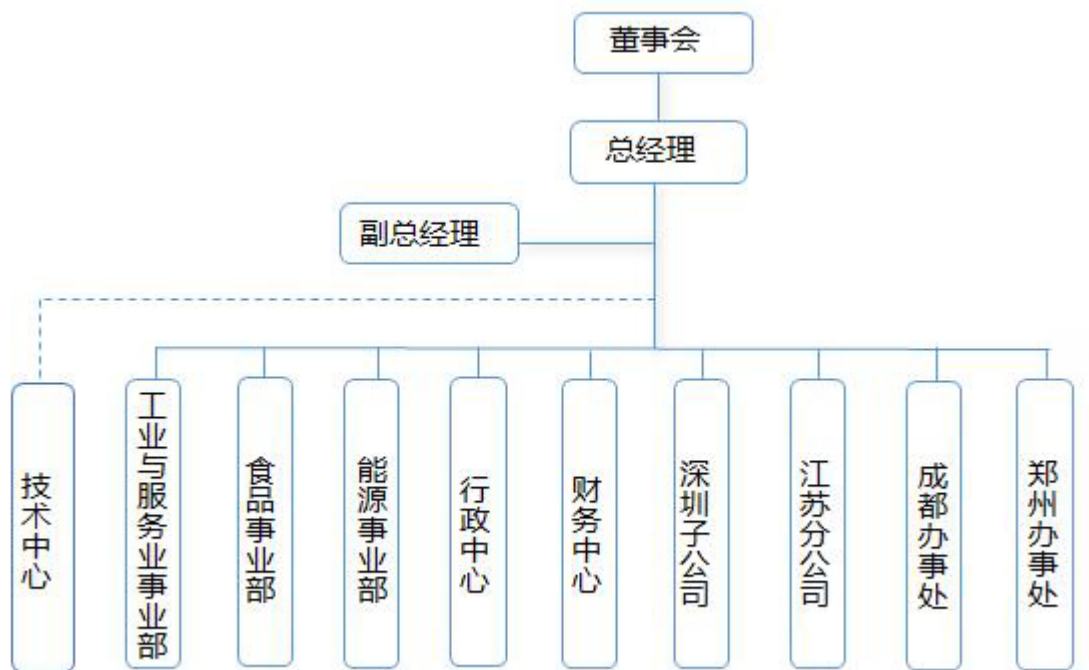
新的企业精神，凭借自身的人才优势和专业能力，始终走在中国新标准、新领域认证的最前沿，是中国认证业务领域最多、专业范围最广的认证机构之一。

### 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，是中国第一家具有 GB/T28001（OHSAS 18001）职业健康安全管理体系认证资格的认证机构
- 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
- 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，截至2020年12月31日，已完成两百多个认证实施规则的编制，颁发六百余张证书
- 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”联盟副主席单位和创始成员之一，是国内首批取得绿色产品认证资质并率先开展绿色产品认证的机构之一
- 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，是中国最早开展无抗生素产品认证的机构
- 万泰是长三角“一带一路”国际认证联盟创始成员
- 万泰是中国第一家业务走向海外，实现跨国经营的认证机构

## 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
- 信息技术服务管理体系认证
- 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



- 住宿服务认证
- 在收费或合同基础上的生产服务认证
- 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
- 无抗生素产品认证
- “丽水山耕”认证
- 消费扶贫产品认证
- 美丽乡村认证

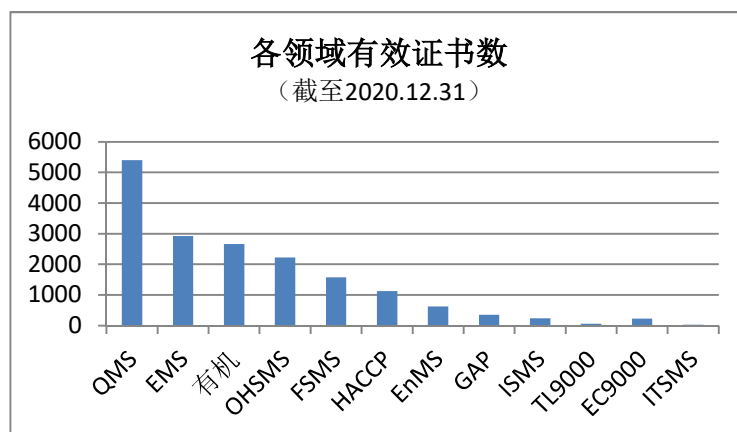
- 有机区域发展规划服务
- 农食领域专项培训服务

## 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
- 平衡测试(水、电、热)
- 节约型公共机构/机关创建辅导
- 工业企业节能诊断服务
- 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
- 用能确权审核

- 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

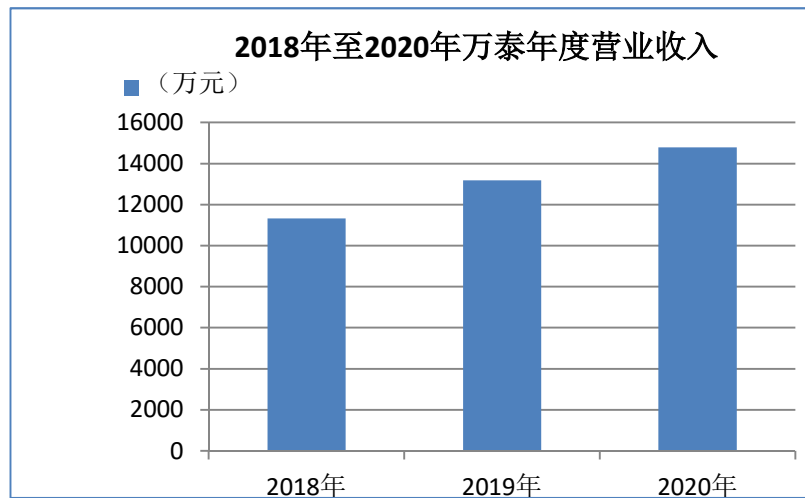
万泰完善的人员选拔、培养、带教、评价、淘汰机制，崇尚业绩、注重素质的绩效管理理念，和稳健的人员管理系统确立了万泰在业内人力资源市场的良好口碑。万泰始终以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在万泰成长、胜出。

截止2020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三百多位。从各领域的业务运行情况看，当前万泰认证人员的数量、专业配比基本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

公司连续多年被国家税务局评为“纳税信用等级 A 级企业”。2020 年，万泰在疫情影响下仍实现了正增长，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。



## 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：深圳市福田区保税区金花路 29 号华宝一号大厦 E 栋 701 室

江苏公司：苏州工业园区苏惠路 88 号环球财富中心 1 幢 1901 室

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。

(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，明确社会责任的各项具体要求和落实程序，建立起履行社会责任的长效管理机制。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) 在内部管理中明确承担社会责任的具体职责

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 and 持续改进。

万泰结合认证机构的内审跟踪评价社会责任各项要求的执行情况、所取得的社会责任绩效，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，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，利用自身的技术积累和人才优势，积极参与有关国家标准、行业标准、地方标准和团体标准的制修订，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，在推动万泰自身创新发展的同时，为行业健康发展贡献力量，2020年参与以下工作：

◆2020 年 9 月，万泰受邀参与了国家市场监督管理总局标准创新管理司、中国标准化研究院、中国认证认可协会联合组织的赴甘肃礼县对口帮扶活动。在考察交流的基础上，万泰免费为雷坝镇关之西蔬菜合作社和蒲礼源公司进行了认证服务。项目组人员按照相关认证实施规则要求，高效完成了产地环境评价、现场检查、产品抽样检测等一系列评价活动



消费扶贫产品

◆2020 年4 月万泰受邀参加由国家市场监督管理总局认证监管司指

导，中国认证认可协会与中国合格评定认可中心联合举办的“同心协力主动作为—认证行业抗击疫情复工复产在行动”专题直播活动第二期和第三期，与同行分享疫情下的万泰行动

◆万泰深圳公司作为主要承办单位，参与认监委服务认证处在深圳组织的高端物业服务认证体验活动

◆参与认监委有机产品认证抽样检测项目指南（试行）的起草

◆参与CNAS组织的认证认可知识行业指导丛书编写

◆万泰总经理汪晓东作为主要起草人之一参与CCAA《认证机构认证责任管理实施指南》行业标准的研发，并担任课题组组长

◆万泰副总经理郭景菁受聘为CCAA技委会委员，同时担任评价技术分委会、申投诉分委会委员，作为认证机构代表参与人员评价技术的研究和开发工作

◆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，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”认证制度的建立与实施，助推区域农食产品认证发展

◆配合当地质监局“双随机，一公开”抽查活动，提供技术支持

◆万泰深圳公司受佛山市场监管局、惠州市场监管局委托，在有机产品宣传周上，承担当地企业培训和宣传活动

◆承担深圳市“圳品”评价工作，参与编制的《深圳市实施食品安全战略建立供深食品标准体系打造市民满意的食品安全城市工作方案(2018-2020)》通过审议,为“圳品”工作的推进做出贡献

◆参加浙江省市场监管局在万泰获证企业现场组织的“有机产品认证宣传周”暨有机产品认证“三服务”活动

◆万泰受邀为浙江省公共机构节能管理人员业务培训班授课



- ◆作为主要起草单位，参加长三角区域统一标准联合立项评审会，“公共机构绿色数据中心评定规范”立项获得全票通过
- ◆参与《绿色设计产品评价规范 铝合金轮毂》标准的起草
- ◆参与《浙江省纺织生产企业综合能耗确权核算指南》的起草
- ◆万泰认证一直以来为公共机构提供节能相关的技术服务，2020年作为牵头起草单位编制《长三角公共机构绿色数据中心评价规范》和《冬冷夏热地区公共机构绿色数据中心评价规范》等公共机构绿色数据中心相关标准。在2020年6月-7月节能宣传周期间，万泰认证参与一系列云活动，普及节能知识，倡导全民参与节能降耗，践行绿色生产和生活方式：万泰参加由泰州市工业和信息化局主办的线上节能宣传周活动，为参与线上活动的工业企业、用能单位、主管部门领导讲解了工业节能诊断项目知识及案例；参加了兴化市节能宣传周活动讲座，做了“工业节能诊断、绿色诊断”公益课程讲座；参加了嘉兴市发展和改革委员会主办的节能宣传周云直播活动，讲了能源管理体系建设、绿色制造体系建设、工业企业节能诊断等知识，同时在线观看人数达到6.5万人，累计点播次数超过11万，有效的普及了节能知识；同时，万泰受成都市经济和信息化局的邀请，参与了成都市2020年工业和信息化领域节能宣传周“线上”启动仪式，采用腾讯会议视频直播的形式，万泰针对能源管理体系建设、制冷系统节能、热力系统节能三个专题进行“线上”专项培训。

## (2) 客户反馈、建立互动、分析改进、实现客户满意



万泰每年通过微信公众号手机端和发放满意度调查表等方式对获证客户进行满意度调查，了解客户感受，获取客户建议，并采取措施进行改进。从历年满意度调查反馈情况来看，获证组织对万泰认证的整体满意度较高。

疫情期间，为了践行认证机构的社会责任，万泰三大业务板块陆续推出网络培训课程，为获证组织提供增值服务，ISO50001:2018 转版培训公益课、《餐饮行业如何防控疫情》公益直播、新版有机内部检查员培训、远程内审员培训等诸多线上培训课程的推出受到了众多企业的热烈欢迎，培训效果受到好评。

### **（3）员工积极参与、及时反馈**

万泰员工可通过日常沟通、会议、邮件、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**

2020 年，万泰业务运营管理体系、认证风险防控系统、机构能力评价系统、社会责任管理系统运行有序，通过机构内审和管理评审、认可机构评审、相关利益方的反馈，不断识别改进机会，实现持续改进。

## **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，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，依法缴纳企业及个人所得税，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，依法维护员工合法权益。

## **(2) 反不正当竞争，反商业贿赂**

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。在二十七年的发展中，万泰始终坚守品牌定位，不参与低价竞争，不盲目扩张。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。

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

万泰及时识别/更新相关的规则在机构内部发布和交流，并定期组织各级管理人员、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、审核实施、卷宗评定到认证决定批准，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。认证风险防控是公司运营首要管理要求，2020年，在公司月度例会、半年度会议、年度会议上均设认证风险防控专题，持续贯彻、检查、督促，要求全体干部高度重视各环节风控要求，持续改进，切实落实公司相关工作要求。

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。

### 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。

#### (2) 万泰自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

万泰严格按照行业准则开展认证相关活动，严格按照内部规章制度规范运作，严格执行国家税收制度。对认证主管部门，万泰积极配合落实相关要求，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。

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。对于审核员，万泰在入职环节通过背调、资料核查进行执业人员学历和工作经历的真实性查验，从聘用环节进行把关；要求审核员审核期间进行钉钉签到，进行行程监督；每年组织审核员互评，收集审核组对审核员现场表现和行为规范的意见等，作为队伍建设和内部管理改进的信息输入。

### 4、环保节能减排

#### (1) 积极协助各级政府参与节能低碳和绿色发展的各项行动

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。

万泰于 2016 年设立能源事业部，专业从事节能、低碳、绿色制造认证及评价业务，历经五年发展，能源事业部不断创新发展，在能源低碳业务板块已有 25 个产品，为 22 个省 2000 多家企业提供认证和技术评价服务，在多个领域成为专业领跑者。

万泰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。截至 2020 年底，万泰在全国范围内能源管理体系认证证书发证量超过 600 张，万泰能源管理体系认证成果受到过国家节能中心、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。同时，万泰作为第三方认证机构，为企业事业单位开展能源审计、绿色评价等服务。

2020 年，万泰带领公共机构绿色数据中心认证联盟完成对浙江省 108 家公共机构认证，平均节电率 22.9%。

2020 年，作为国家工业和信息化部指定的节能服务机构，为近百家大型企业提供免费节能诊断服务。

今后，万泰认证将一如既往地发挥好公共机构节能低碳技术力量和人力资源优势，为公共机构节能低碳工作提供有力技术支撑，为推动公共机构节能低碳发展，积极应对气候变化国家战略和国家自主贡献，深入推进生态文明建设贡献力量。

## **（2）降低资源和能源消耗**

万泰以建设节约型企业为目标，倡导绿色办公，通过普及节能理念并采取合理措施，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。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，积极探索开发信息化时代认证新模式，进一步降低资源和能源消耗。

## 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，通过持续的产品创新，万泰在竞争的环境中走出了自己的发展道路，2020年新领域发展亮点纷呈：

- ◆ “浙江制造”认证已服务四百多家代表浙江省先进工业制造水平的企业

- ◆ 历经三年试点，万泰在绿色产品认证领域积累了成功经验，并获批资质

- ◆ 自主研发的无抗生素产品认证落地推广，并在畜禽、水产养殖领域全面拓展。目前，万泰已在上海、北京、浙江、湖南、四川等地开展试点，经认证的无抗猪肉产品已成功上市，2020年4月颁发了首张

- “无抗鸡蛋”认证证书，无抗鸡蛋也即将进入消费市场

- ◆ 研发消费扶贫产品认证制度，精准扶贫，服务国家脱贫攻坚战；

- ◆ 采用第三方认证手段，提升“丽水山耕”农产品区域公共品牌公信力

- ◆ 带领公共机构绿色数据中心认证联盟完成对浙江省108家公共机构认证，平均节电率22.9%；完成长三角公共机构绿色数据中心认证标准制定，奠定万泰在该领域全国认证技术能力第一的地位

- ◆ 形成节能、低碳、绿色业务布局，能源审计、节能诊断、能效测试、用能确权、节能评估、温室气体第三方核查、温室气体清单编制、碳足迹认证、低碳规划、绿色工厂评价、绿色供应链评价、绿色园区评价、绿色制造类项目申报等新业务全面开花

- ◆ 进入信息安全和信息服务认证领域，业务高速增长

◆获得产品售后服务认证、民宿认证、清洁生产审核咨询资质，业务范围不断拓展

## 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) 完善的新人培养带教制度

万泰审核员导师团制度日益成熟，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。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。

市场团队带教机制、绩效管理制度和团队管理经验成熟，“十三五”期间市场团队建设取得成效，实现了“有数量、有质量”的业绩增长。

管理序列强化绩效管理，加大对年轻干部的提拔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。2021年初发布实施的新版干部薪酬制度为“十四五”引进更多的职业经理人做好了制度准备。

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，不断提升机构人力资源管理竞争力。

### (2) 公正公平的审核员绩效评价和晋升通道

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，让优秀审核员在万泰收获职业尊严，获得价值认同。

审核员分级管理和评价系统在万泰实施多年，这是一个以技术为基础、以公司价值观为导向，以审核员队伍全面建设为核心的系统，目的在于激励审核员不断提升能力、补充能力、释放能力，实现公司目标和个人职业价值。审核员可以通过技术报告评估、现场见证、审核员互评、学术周活动交流多途径展示个人能力，公开透明的晋升制度让优秀的审核员被看见。

万泰审核员管理制度通过树立标杆、级别流动、奖罚分明，让更多加入认证行业、选择万泰的审核员，得到有行业竞争力的收入、个人能力的提升、正气向上的万泰氛围加持，在万泰有获得感、职业荣誉和归属感。

### **(3) 为员工提供多元化职业发展通道**

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。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、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) 具有竞争力的薪酬制度和配套良好的福利保障制度**

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。以认证行业最具竞争力的薪酬收入、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。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。

### **(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) 推动消费扶贫认证项目**

2020 年是脱贫攻坚决战决胜之年，万泰积极履行社会责任，用第三方认证的手段，为特色农业产业良性循环发展贡献自己的力量，确保企业和广大农民在消费扶贫中持续受益。

“消费扶贫产品认证”是万泰认证自主研发的新产品，旨在充分发挥认证认可及检验检测行业优势，帮助企业进行质量管理提升、拓宽贫困地区农产品销售渠道，以激发全社会参与消费扶贫的积极性，做到推动贫困地区加快发展，实现精准扶贫、精准脱贫。获证产品实施“一品一码”制度，通过“万泰消费扶贫认证信息系统”实现可追溯、可防伪、数量可控。目前，万泰已在湖北、内蒙、陕西、甘肃等地开展认证活动，获得了市场一致认可。

## **8、新冠疫情下的万泰行动**

新冠疫情发生后，万泰第一时间快速反应，想方设法尽最大努力落实各项防疫措施，切实保障全体员工利益，严格按照防控预案，安排人员对办公区域进行全面彻底清洁、消毒，并为所有到办公室工作和出外勤的员工准备了各类防疫用品。各地员工进入办公室，都可以看到井然有序的防疫安排，干部亲自值守，测温、分发口罩，前台张贴防疫要求、楼层的门口、洗手间处都附上了温馨的消毒防疫小贴士，健康防疫措施落实到了每一个细节。积极响应国家防控倡议，向员工提供疫情预防知



识，要求员工进行健康及旅行信息申报，做好全员的健康安全防护。充分彰显了一个负责任的公司面对危机的态度和战胜疫情的信心。

在复工后的第一次视频会议上，当时也是国内疫情形势最严峻的时候，公司宣布：疫情期间万泰不裁员、不减薪、不欠薪。给万泰员工吃了一颗定心丸。

在2月份公司营收几乎为零的情况下，董事会仍然决定对优秀的员工骨干坚持加薪，要求各部门严格按照公司制度执行。

为了帮助客户度过难关，万泰对疫情重灾区的客户提供各种帮扶措施，减免认证费用数十万元。为了尽全力保障员工收入、帮助扶持获证企业，万泰首次启用风险基金，用实际行动兑现承诺，履行社会责任。

2月份复工后，万泰人不坐等、充分利用时间、快速响应，快速推出远程审核、动态监管系统，实施各类线上公益课程，全力为企业提供迫切需要的服务，切实履行了社会责任。

2020年实属不易，幸运的是，在万泰全体员工共同努力下，疫情期间万泰不仅无一人感染新冠，而且仍实现了业绩的正增长。

## 五、2021年责任展望

2020年，百年不遇的全球新冠肺炎疫情爆发，国内产业链、供应链受到冲击，但我们认为经济增长的短期波动不能影响中国经济长期向好的发展趋势，各级政府部门在推动经济发展中的重要作用没有改变，中国庞大的认证市场依然存在。经过近30年的努力，认证已经融入国家经济发展、社会发展和中国制造业的发展，万泰人对中国经济未来发展充满信心，对认证行业发展和中国认证整体向好趋势充满信心，对万泰自身的品牌、市场能力、创新能力和管理能力充满信心。

“十四五”发展规划是万泰未来五年的重大战略发展规划，公司董事会高度重视，经过三个多月的外部环境调研、内部现状分析评估，对大量数据分析对比，在广泛征求意见，厘清思路、凝聚共识的基础上，万泰管理团队共同确立了万泰“十四五”发展总目标：未来五年，万泰年平均营业收入增幅16%；持续创新认证产品，为中国制造业发展助力；通过五年努力再造一个万泰。

未来五年，万泰要“一手抓发展，一手抓风控”。万泰将不断加强自身责任管理，围绕履行社会责任的主题积极实践。万泰将夯实内部管控的各个节点，进一步完善公司风险防控系统，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。

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，切实履行应尽的社会责任。

## 六、结语

2020年是“十三五”收官之年，全面建成小康社会的第一个百年目标得以实现。“十四五”是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，围绕国家发展，认证机构将大有用武之地，万泰将持续关注、发展与国家发展大计息息相关的业务领域，围绕国家经济和社会发展的重点，积极扩展认证领域，创新认证模式，以实际行动践行“传递信任、服务发展”的行业理念。不断完善各项社会责任制度，加强社会责任全员培训和普及教育，营造良好的履行社会责任氛围，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，落实到日常工作的各个环节。