

万泰认证有限公司

2014 年度社会责任报告

目 录

- 一、 前言
 - 关于社会责任报告的说明
 - 董事长致辞
- 二、 机构基本情况
 - 1、发展历程
 - 2、组织结构
 - 3、服务项目
 - 4、各领域认证证书情况
 - 5、人力资源配置
 - 6、财务运营管理
- 三、 社会责任管理体系和制度的建立
 - 1、社会责任理念和价值观的建立
 - 2、内部管理中明确社会责任各项职责要求
 - 3、社会责任具体职责的落实和保证
 - 4、实施评审制度跟踪社会责任绩效
 - 5、建立社会责任报告公开发布制度
- 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、创新发展
 - 5、环境保护
 - 6、员工权益
 - 7、服务社会
- 五、 结语

一、 前言：

关于社会责任报告的说明

时间范围：2014 年 1 月 1 日——2014 年 12 月 31 日

覆盖范围：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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日万泰的运营状况和社会责任绩效。

数据来源：本报告使用数据来源于公司正式文件和统计报告。

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》以及万泰战略运营中相关利益方的关注点。

真实性承诺：本报告经过公司总经理办公会审议批准，所有内容真实可靠。

本机构社会责任战略、方针、实施步骤：

万泰社会责任战略：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，推动获证组织提升能力是万泰社会责任的核心战略。

万泰社会责任方针：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。

万泰社会责任实施步骤：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；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；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；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；培养、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。

万泰董事长致辞：

万泰成立于 90 年代初，赶上了中国百年难得一遇的发展时期。在过去的 22 年，万泰与崛起的中国制造业共成长，一起经历中国经济的变革、转型和挑战。中国经济的发展带给我们成就，带给我们成熟，也带给我们更多的思考。

作为经济发展到一定程度的产物，第三方认证服务于社会公众，旨在向社会公众传递信任，进而再作用于促进社会经济和服务的发展。在中国经济加快结构性调整和优化步伐的进程中，越来越多的企业面临管理的困境，希望借助认证及相关标准，改进管理流程、控制管理风险、提升管理能力，社会各界对认证认可所寄予的期望很高。

万泰与中国的第三方认证事业共同成长。衡量万泰以及中国认证行业未来的发展，认证有效性是决定中国认证行业乃至全球认证行业能走多远的关键。

认证机构自身定位是决定认证有效性的重要因素。万泰几年前就在行业内率先提出“向认证平庸挑战”的口号，其目的就是通过打造一支优秀的认证机构管理和技术团队，从而保证认证的有效性和公信力，这是万泰对自身发展的定位，也是在经历了持续多年中国认证市场恶性竞争后万泰对认证事业价值回归的期待。我们每一位审核员是决定认证有效性的关键，我们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。用有效性树立权威性，用权威性增加我们的职业荣誉感。

作为一个有规模的综合性认证机构，万泰对未来的发展有一个清醒的定位——那就是不断地创新。不但要创新自我，还要在行业中领跑创新。社会需要我们创新，客户期待我们创新。认证机构只有不断保持技术创新、管理创新的活力，才能不断发展壮大。我们必须清楚地认识到：一个企业只有有了足够大的规模，才会有抗风险的能力；只有有了足够大的规模，才能够有丰厚的利润回报社会、回报员工。

万泰人传承着“拼搏、创新”的企业精神，用创业的激情，用职业的操守，赢得了客户的好评、行业的认可，也赢得了竞争对手的尊重。

万泰有各级政府的热切关注和支持，有多年相伴成长的优质客户，有拼搏敬业的管理和技术团队，有足以应付各类危机的能力和风险储备。

在经历了二十多年中国认证的快速发展后，我们看到，在当前的经济环境和社会背景下，有使命感的认证机构也正迎来承载更多社会信任和承担更多社会责任的挑战。

国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》与万泰的长期发展战略不谋而合。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；用审核有效性树立行业的权威性，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。

创建恒久的认证事业，一个长青的产业，是认证行业从业者的共同期待。我们相信，在新一轮中国经济转型升级的进程中，特别是在提升质量安全、先进制造、节能减排、提高企业竞争力、推动服务业规范发展、完善市场信用体系、消除贸易壁垒、建设生态文明等方面，认证机构将有更大的作为。

认证机构作为第三方评价机构，机构工作性质在很大层面上就是履行社会责任，做好自身的工作就是履行社会责任的重要内容。

这份报告是万泰认证发布的第三份社会责任报告，2014年，我们不断完善社会责任的管理机制，保证这一理念在万泰内部的各个层面得到有效贯彻和落实，通过传递认证的正能量，承担起更多的社会责任，为认证事业的健康、可持续发展尽一份力。

二、机构基本情况

（一）发展历程

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、产品认证及培训服务三位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，以拼搏和创新为企业文化，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。

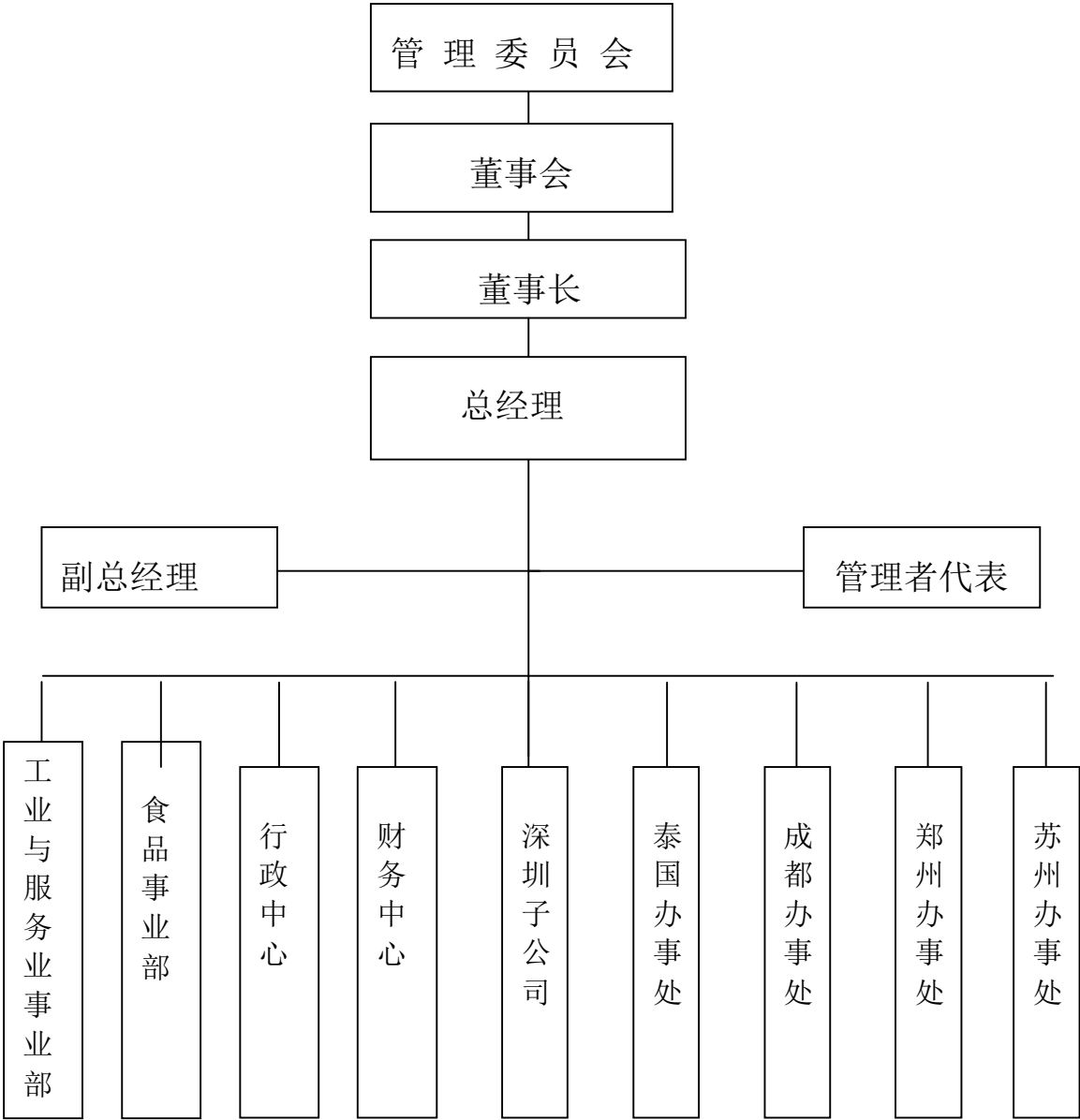
万泰是中国认证领域的开创者和领跑者之一：

- 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，WIT 是亚洲最早、中国首家获得认可的 TL 9000 认证机构。
- 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
- 万泰是“浙江制造”认证联盟的发起单位和正式成员之一
- 万泰与位列全球第三的综合性检验、检测、认证机构 DEKRA 合作成立德凯万泰，进一步拓宽万泰认证服务领域。
- 万泰是中国第一个走向国门的认证机构。迄今，万泰已为美国、德国、英国、日本、澳大利亚、奥地利、西班牙、新西兰、意大利、瑞士、丹麦、哥伦比亚、突尼斯、希腊、韩国、泰国、越南、伊朗、以及香港、澳门、台湾等二十余个国家和地区的二万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。

(二) 万泰认证组织结构图



（三）万泰认证服务项目

- 1) 质量管理体系认证
- 2) 环境管理体系认证
- 3) 职业健康安全管理体系认证
- 4) TL9000 通讯工业质量管理体系认证
- 5) 食品安全管理体系认证
- 6) 危害分析与关键控制点体系认证
- 7) GB/T50430 工程建设施工企业质量管理规范认证
- 8) 能源管理体系认证
- 9) 碳排放核查
- 10) 有机认证
- 11) GAP 良好农业规范认证
- 12) 生态纺织品认证、部件自愿性认证
- 13) “浙江制造”认证
- 14) 管理培训

（四）各认证领域有效认证证书情况

认证领域	有效证书总数	2014 年新颁发证书数
质量管理体系	3271	423
环境管理体系	1316	180
职业健康安全管理体系	620	120
TL9000 通讯工业质量管理体系	23	4
EC9000 建筑施工企业质量管理体系	167	27
食品安全管理体系	186	44
危害分析与关键控制点体系	89	44
能源管理体系	70	48
食品农产品-有机	1165	444
食品农产品-GAP	108	44

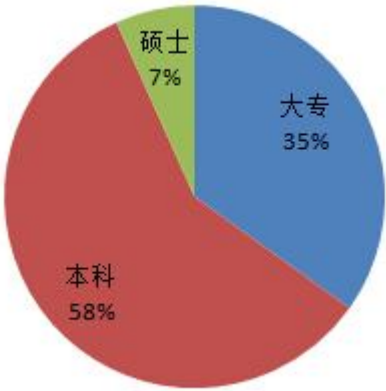
（五）人力资源配置

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。

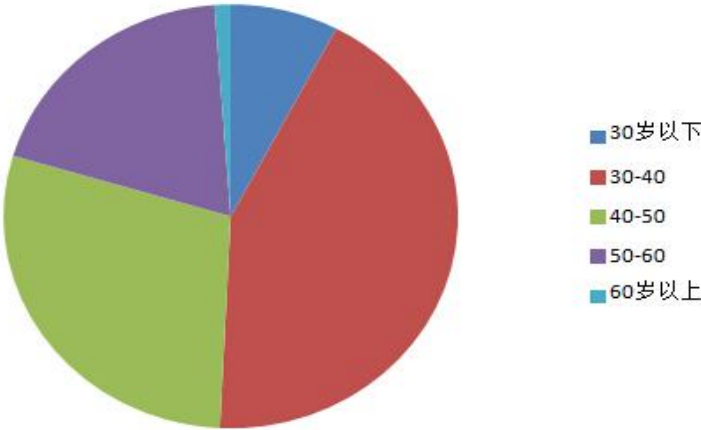
在均衡发展、创新发展的事业征途上，万泰始终以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在万泰成长、胜出。

截止 2014 年 12 月 31 日，万泰认证在各业务领域聘用的专职认证人员 143 人、兼职认证人员 170 人。性别比例为男性：女性=1:1。

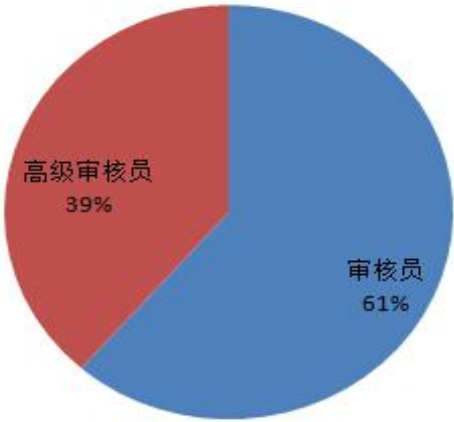
1、人员学历情况：



2、人员年龄结构



3、审核员级别情况



从各领域的业务运行情况来看，当前万泰审核员的数量、比例结构和专业配比能够满足机构业务发展需求。

（六）财务运营管理

2014 年，万泰经营状况良好，机构运行平稳，财务管理规范。

三、万泰社会责任管理体系和制度的建立

（一）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、专业的综合性认证组织及相关服务机构。”

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。”

万泰的质量目标是“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。”

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

（二）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，目前已升级至 8.5 版。包括质量手册、各类程序文件、公开文件、特别规则及相关表单，对认证活动进行了系统的规范，从流程管理、运行操作层面落实管理要求，保证认证的有效性。

（三）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。

（四）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。

（五）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。每年按照国家认监委要求，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。

四、履行社会责任情况的具体案例及绩效评价。

（一）遵守法律、法规、行业规则及规范

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。

除此之外，万泰在认证的过程中，特别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。通过下述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/职业健康安全现状以及信誉状况和社会监督状况，媒体渠道包括但不限于：广播、电视、网络、报纸专栏、质量刊物、媒体曝光栏等。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) 通过公司网站或国家认监委网站，及时公布获证企业、证书有效保持企业、暂停认证企业和撤销企业名单，向社会传递准确完整的认证信息。

2、反不正当竞争，反商业贿赂。

在二十二年的发展，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。公司十分注重结合贯彻执行《认证机构管理办法》，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。

在反对商业竞争方面，万泰通过公开文件的方式公开与客户密切相关的价格、服务等。通过公开文件的标准收费、监审/再认证通知书上的具体收费，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。

（二）规范运作

1、建立完善有效保障机制，保证业务管理和人员管理的规范运作。

万泰作为国内最早设立的综合型认证机构，一直视行业口碑和认证有效性为机构立身之本。经过 22 年的发展，内部管理过程控制日臻完善。随着公司业务领域的不断拓展，为强化对过程管理规范性的监督，2014 年在总部和分支机构推出了滚动内审，根据认证机构业务运作特点，对照认监委出台的各项认证实施规则，CNAS 推出的《认证机构认可风险分级管理方法》以及 CCAA 制定的各项行业自律规范进行自查，在不同时段对机构管理体系运行情况、QMS/TL9000/EC9000/EMS/OHSMS/FSMS/HACCP/有机认证/GAP/能源认证等各领域

认证业务过程运作的规范性进行动态审核,确保年度经营目标和质量目标以及各专项质量计划得到有效贯彻和实施。

2、着力构建认证风险控制系统。

万泰构建认证风险控制系统,由技术委员会负责对能力分析和评价系统建立、实施的组织工作,具体按《认证业务范围专业管理及扩大缩小认证范围管理程序》执行。

优化客户结构,甄别和放弃一批低端客户,有效控制认证风险;加强学习,第一时间传达和学习《认证机构认可风险分级管理办法》等最新文件;严格控制外包。不对另一管理体系认证机构进行认证或将认证业务外包给任何机构。

依据国家认监委的要求,风险排查专项工作贯穿全年。在强化新认证企业风险控制的同时,制定了识别风险企业的基本判别标准,各部门对现有客户进行全面梳理,识别风险企业,采取临时检查、提前监督审核和再认证、企业走访提出风险警示、加快暂停和撤销处理等措施,较有效地规避了认证风险。

3、对获证组织进行有效监督。

按照万泰制定的 8.5 版体系文件要求,进行获证客户的监督审核和再认证联络工作,关注获证组织的相关信息变更,便于万泰掌握组织的相关变化,实施获证组织监督,确保证书的有效性。证书的办理、上报均符合相应法律法规、认可规范的要求,有效掌握获证客户认证审核动态,实时上报获证组织的证书状态,实施获证组织监督管理。同时对获证组织按照行业、规模、风险等属性进行分类,按不同类别做好客户服务工作、在满足客户需求的同时,也便于有针对性的实施获证组织的监督管理。

4、对认证活动的全过程予以严格把关。

为应对外部市场变化,确保万泰有能力和准备应对认证活动中存在的各类风险,万泰建立了机构风险管理体系和审核员风险控制教育制度,从源头识别和控制风险,通过加强认证过程管理风险控制,进一步提高认证风险控制水平。

万泰依据 CNCA 发布的 2014 年第 5 号《质量管理体系认证规则》、各项认证认可准则,以及行业自律要求等,结合多年积累的经验,以 QMS/EMS/OHSMS 认证业务开展过程为主线,制定了《万泰管理体系认证风险识别报告》,对认证管理及实施过程中的“认证申请受理及合同签订过程”、“审核策划过程”、“审核实施过程”及“认证决定过程”可能存在的主要认证风险进行了分析、识别,对照《认证人员管理办法》和《认证机构管理办法》提出了相应的管理要求。

5、2014 年客户满意度体现了实施规范运作的绩效。

针对客户需求,提供更深入的“万泰管家服务”,这是万泰客服工作系列化、品牌化的目标。经过近几年的实践,2014 年万泰客服团队在企业供应链管理帮扶提升项目中做出了成绩,确立了提升客户体验、创新客户服务的新起点。

万泰 2014 年客户满意度调查统计结果显示,包括“您觉得审核对您单位管理方面有多大的帮助”,“您对万泰提供服务的满意程度”“您对审核组审核能力、审核技巧的评价”“您对审核组专业能力的评价”等在内的 16 项调查内容的分值均比往年有小幅提升,侧面反应了万泰的认证服务水平。

(三) 诚实守信

认证行业的宗旨是为社会公众传递信任、服务发展。万泰自成立 22 年以来,一直自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求,坚持以科学、公正的态度,规范自律的行为,为营造规范、健康的认证市场贡献自己的一份力量。

1、万泰自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，保证上报数据的真实性

万泰以建立认证机构的长久信用为己任，志在为社会提供可以信赖的认证服务。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。根据 CNAS 认证机构认可风险分级评价结果通知书，2014 年，万泰管理体系运行情况认可风险分级综合评价结果再次获评 A 级。

2、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。

（四）以创新发展提升服务水平

自成立以来，万泰注重创新发展，围绕国家经济和社会发展特点，通过技术研究和开发，不断拓展新的业务领域，创建新的业务模式，提升业务的技术和质量水平。创新不仅是万泰企业文化的核心，也是万泰提升服务水平的重要途径。创新发展的具体措施和绩效如下：

1、认证业务领域的研究与拓展

在我国《国民经济和社会发展第十二个五年规划》中，进一步提出把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快转变经济发展方式的重要着力点。深入贯彻节约资源和保护环境基本国策，节约能源，降低温室气体排放强度，发展循环经济，推广低碳技术，积极应对全球气候变化，促进经济社会发展与人口资源环境相协调，走可持续发展之路。

近年来，万泰积极帮助各地政府和重点用能企业建立并实施能源管理体系，帮助企业在节能减排方面取得了显著的绩效，企业在产量上升的情况下，能源耗用总费用和单位产量综合能耗都有了大幅度的下降。

2、多元化的管理模式

万泰遵循认证机构未来发展方向，坚持以技术引领市场，敢于创新，致力于专业市场团队建设，打造既懂市场又懂技术的专业队伍。万泰围绕队伍建设不断创新，从薪酬绩效管理制度改革入手，激励员工的积极性，鼓励员工从单一型人才向“T”型复合型人才转变。

3、创新的研发工作

根据国家认监委、认可委、协会的各项规则要求、认可准则和自律规范，规范运作，万泰积极参与各类行业规则、国家标准、行业标准的起草工作和新领域研发工作。

万泰食品事业部牵头起草的《良好农业规范 第 12 部分：茶叶控制点与符合性规范》（GB/T 20014.12-2013），《良好农业规范 第 26 部分：烟叶控制点与符合性规范》（GB/T 20014.26-2013）于 2014 年 6 月正式实施。同时针对食品安全热点问题，食品部在《食品安全导刊》发表了《美国〈食品安全现代化法〉与中国

《食品安全法》比较研究：预防为主的食品安全管理理念和 GAP、HACCP 的应用》，受到了广泛好评。

万泰能源认证部牵头编写了能源管理体系认证行业的多项标准，能够最权威地解释标准并为企业增值提供服务，包括《能源管理体系 食品、饮料和烟草制品企业认证要求》，《能源管理体系 家电企业认证要求》，《能源管理体系 皮革企业认证要求》。

此外，由万泰审核员参与制定的《工业用缝纫机包缝缝纫机耐久性试验方法》企业标准（Q B/T 4602-2013）于 2014 年 7 月正式实施。

（五）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、大力推进能源管理体系认证

万泰以能源管理体系认证为技术手段，通过能源管理体系建设、帮助企业实现节能技改，帮助重点用能企业节能降耗，完成“十二五”指标，提升节能绩效。

我们不仅把能源管理体系认证看作一项新业务，更将其视为执行国家发改委“十二五”节能减排要求、帮助企业实现节能绩效的一项重要工作来抓。我们认为，认证机构的社会责任不仅仅在于提供认证服务，更在于利用自身的人才优势、技术优势和社会资源，开展符合国家经济发展趋势、政府倡导的各项工作，推动经济发展和社会进步。

2014 年，万泰能源管理体系建设和认证业务覆盖浙江、江苏、广东、广西、云南、四川、天津、青海、湖北、山东、福建、安徽、山西、河南等 14 个省市；并涉及机械、造船、汽车、家电、信息产业、食品、皮革、烟草、石油化工、基础化工、精细化工、药业、纺织、印染、发电、橡胶、玻璃、陶瓷、建材、造纸等行业。

2、开展碳排放业务

2014 年碳核查工作向区域型整体评价延伸，继入选深圳市第一批碳排放核查机构后，万泰深圳公司协同深圳市政府能源主管部门举办“2014 年深圳节能大讲堂”，协同深圳市坪山新区碳交易主管部门举办“2014 年碳排放权交易控排企业节能培训”等活动，积极参与当地碳排放及节能减排工作。

3、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，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，万泰近 5 年办公用品费用下降 23%。

（六）员工权益

万泰注重企业文化建设，营造和谐工作环境；重视学习型组织建设，关注员工职业发展。

1、建立多维的员工培训体系

万泰各业务单元结合自身业务特点开展的培训活动能够贴近管理需求，培训计划涵盖专业持续发展培训、职业素养提升培训、应用技能培训，覆盖总部各部门及分支机构。2014年，市场团队的培养、带教、交流工作有序开展，审核员技术交流、学术研讨活动如期进行。

2、建立完善的薪酬结构

公司结合绩效管理要求设计薪酬结构，以员工岗位职责、工作绩效、工作态度、工作技能和对WIT贡献的大小等指标综合考核员工报酬，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，保持公司薪酬标准在各地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。

3、配套良好的福利保障制度

结合WIT各序列薪酬制度的特点，设计与之配套的WIT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。

4、重视与员工沟通

万泰通过建立工作讨论和会议、E-mail 邮件、座谈会等沟通渠道，使全体员工可以通过这些渠道提出自己的建议与意见，保证员工对机构发展与自身工作等各方面的意见与建议能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。万泰各部门每年组织新春联欢会，回顾总结工作成绩，展望新年的发展方向，同时增强了机构的向心力和凝聚力。

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，不断创造新的业绩。

（七）服务社会

万泰积极履行企业公民社会责任，用自身能力积极回报社会。

1、积极参与“浙江制造”认证制度的创建

浙江是制造大省，但不是制造强省。当前，浙江省制造业总体处于产业链的中低端，存在核心竞争力和自主创新能力不强、知名品牌不多、质量效益不够理想等问题，亟待转型升级和创新发展。提升“浙江制造”竞争力，最根本的是提升质量效益，最核心的是技术创新，最基础的是产品质量标准，而能够将三者有机联系起来的是“品牌”。以打造“浙江制造”品牌作为推动浙江标准强省、质量强省、品牌强省三强联动战略的有效载体，充分发挥标准认证的市场效应，创造制造业竞争新优势，推动浙江由工业大省向工业强省、制造大省向制造强省、品牌大省向品牌强省买进。

2014年，万泰积极参与浙江省质量技术监督局关于“浙江制造”认证制度的创建。通过认证制度的建立，目的是把“浙江制造”品牌建设与质量强省建设有机衔接，作为质量强省建设的重要措施。用改革的思维、市场的理念、创新的方法和转变政府职能的要求推动“浙江制造”品牌建设，全面提升“浙江制造”的内在质量和良好形象，全力打造“美丽浙江，美好生活”。

2、积极参与国家认监委“良好电子商务规范”认证制度的创建

随着“阿里巴巴”的上市，中国的电商行业飞速发展，随之出现的问题也愈

来愈多。在假货充斥的电商平台中，如何规范卖家行为，保障消费者利益，成为政府和社会关注的重点。认证企业如何在电商市场中继续传递信任。国家认监委积极创建“良好电子商务规范”认证制度。

2014 年，万泰参加认监委信息中心组织的良好电商认证制度的集中编写工作，主要负责《B2C 电子商务（商品类）交易服务认证要求》中 5.3.1 文件化信息和 5.3.2 服务提供过程管理要求的编写工作，以及对应的成熟度模型评价要求的编写工作，参与《B2C 电子商务（商品类）交易服务认证规则》和《B2C 电子商务（商品类）交易服务认证标识和证书管理规则》的讨论；万泰管理层联系了阿里巴巴相关负责人，向其介绍即将推出的在线销售商认证要求，并征求其对认证要求及实施规则的意见；万泰积极参与宣传电子商务认证制度工作，发挥自身的宣传渠道和媒体资源，宣传电子商务认证制度的进展、成果和作用。

3、积极协助政府推动各区域碳排放及节能减排工作

2014 年碳核查工作向区域型整体评价延伸，继入选深圳市第一批碳排放核查机构后，万泰深圳公司协同深圳市政府能源主管部门举办“2014 年深圳节能大讲堂”，协同深圳市坪山新区碳交易主管部门举办“2014 年碳排放权交易控排企业节能培训”等活动，积极参与当地碳排放及节能减排工作。

万泰更深刻体会到了碳核查工作对促进碳排放交易体系建设及节能减排的重要意义，组织总部员工进行节能减排政策学习，以便更好地、持续地贯彻节能降耗思想。

4、帮助企业提升管理规范性和有效性

万泰为企业提供管理培训服务，帮助其创造社会价值，带动行业发展，创造共赢关系。如万泰发挥技术实力，指导老板电器进行供应商质保体系的建立与实施；为食品企业开展“基于供应链风险管理的农产品供应商评价和管理”培训等。

5、积极参与工信部“两化融合”

2014 年，万泰积极参与工信部推出的“两化融合”方针。两化融合是信息化和工业化的高层次的深度结合，是指以信息化带动工业化、以工业化促进信息化，走新型工业化道路；两化融合的核心就是信息化支撑，追求可持续发展模式。

6、积极参加国内外有机推广活动，参与推动各地有机示范县创建

2014 年，万泰通过主办进口有机产品认证与法规培训及研讨会、组织客户参加 2014 年度 BioFach China 中国国际有机食品博览会等活动，在政府主管部门、执法监督部门、认证机构和企业之间架设了沟通的桥梁，帮助获证企业拓展业务渠道。

万泰同时积极参与、推动国内有机示范县的创建，2014 年，在河南、四川等地召开“有机认证现场观摩交流会”，配合当地“有机宣传周”的活动开展，万泰派出技术专家从认证的专业角度结合参观基地的现场情况，为农产品和食品企业提供专业服务，推动区域有机产业的不断发展。

7、积极参加各类公益活动：

万泰每年义务参加由深圳工业总会组织的“深圳知名品牌”培育评价现场评审工作，深圳公司派出的评审员在评审现场严格遵守评价标准，并站在管理工作的高度对企业的发展热情鼓励、为品牌培育成长提出中肯、有效的建议，多次得到企业的好评。近几年，万泰派出的评审员多人获得“深圳知名品牌优秀评审员”称号。万泰审核员义务参加由深圳市市场监督管理局、深圳市商品质量促进会联合举办的《食品安全标准培训会议》培训，为参会人员做关于相关《食品生产通

用卫生规范》的演讲；高级审核员受深圳市市场监督管理局邀请，面对深圳流通领域多次开展“流通领域农产品认证管理和风险控制”讲座。

五、结语

2014 年，万泰履行社会责任，从遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、保障员工权益、环保和节能减排、服务社会等多方面，完成了社会责任目标。特别是大力推进能源管理体系建设和认证的开展，帮助企业提高节能绩效，完成国家节能减排目标，为促进国家经济走可持续发展之路，努力践行企业社会责任。

今后，万泰将加强组织领导，完善社会责任管理机制，把社会责任相关要求融入到日常管理工作中。积极引导员工发挥工作积极性和创造性，鼓励员工积极参与社会责任实践活动。

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。