

## 总经理致辞

*Speech delivered by the manager*

### 行业的社会责任决定行业的未来



过去的 2014 年对于我国认证认可行业来说是具有划时代意义的一年，也是我国新一轮全面深化改革的元年，“九州认证”面对无论是来自外部市场竞争的压力、获证客户需求不断增高的压力，还是来自内部认证风险控制的压力、人才队伍建设的压力，始终秉持“科学、公正、自律和诚信”的行业准则，与时俱进，创新发展，恪尽职守，合法经营，以“传递信任，服务发展”为使命，坚定地履行自己的企业社会责任。

近二十年来，“九州认证”深深地懂得作为管理体系认证机构，其运作的规范与否，对于自身形象、行业发展、社会诚信以及获证组织管理水平和市场竞争能力的增强意义重大。

因此，在过去的一年里，“九州认证”认真贯彻学习党的“十八”大以来的路线、方针和政策，践行和落实科学发展观，坚持以人为本，强化风险管理，完善规章制度，不断提升认证机构的服务能力和水平，不断提高获证组织体系运行的有效性，以“诚信和规范”赢得了 CNCA、CNAS、CCAA 和社会相关方的信任和好评。“吾日三省吾身，可以明得失”，“九州认证”在发展的道路上，始终坚持任尔东西南北风，咬定“质量”不放松，脚踏实地，认真做好每一件事情，把握好每一次审核，坚持不设分公司，不设办事处，坚持机构一级管理，坚持不求数量最多，但求信誉最好，不求急功近利，但求科学发展。

我国认证认可发展的历史和经验证明，行业的社会责任决定行业的未来，践行认证机构的企业社会责任任重而道远。但我们坚信：有国家法律规范、行政监管、认可约束、行业自律和社会监督“五位一体”的管理机制，“九州认证”誓以责任为引领，以责任为担当，高举“认证行业八荣八耻”的旗帜（以诚实守信为荣，以弄虚作假为耻；以客观公正为荣，以营私舞弊为耻；以优质服务为荣，以劣质低价为耻；以精益求精为荣，以敷衍塞责为耻；以按章办事为荣，以有章不循为耻；以行业自律为荣，以不当谋利为耻；以履行职责为荣，以违反规定为耻；以提高素质为荣，以不学无术为耻），就定能携手获证组织和认证同行，共同为我国认证认可事业健康、有序、协调的发展做出新的更大的贡献。

## 第一部分 前言

### Preface

**承诺：**本报告书内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

总经理签名：

**报告时间和范围：**报告阐述了江苏九州认证有限公司（以下简称“九州认证”）2014 年度在履行社会责任方面做出的具体工作。

**报告依据：**本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》以及《社会责任指南》（ISO26000:2010）标准，结合“九州认证”在履行社会责任方面的具体情况而编制。

始终以最终顾客的满意为服务目标，立足获证组织的实际，创“诚信九州的品牌，做业内著名的认证机构

社会责任战略

社会责任方针

重质量、创品牌、严责任、守诚信

客观公正、热情服务、崇尚荣誉、严谨务实

质量方针

核心价值理念

1. 以诚信和规范服务实现为顾客及社会创造价值
2. 责任为基、诚信为本，注重质量、传递信任  
创新服务、促进发展

“九州认证  
八荣八耻”

以诚实守信为荣，以弄虚作假为耻；

以客观公正为荣，以营私舞弊为耻；

以优质服务为荣，以劣质低价为耻；

以精益求精为荣，以敷衍塞责为耻；

以按章办事为荣，以有章不循为耻；

以行业自律为荣，以不当谋利为耻；

以履行职责为荣，以违反规定为耻；

以提高素质为荣，以不学无术为耻。

# 社会责任目标

1.顾客持续满意度 $\geq 99\%$

2.顾客管理体系有效运行率达  
85%

3.和谐创新的可持续发展，顾客忠诚度  
(2个认证周期以上)达60%以上

## 第二部分 机构基本情况

### *The basic information of institution*

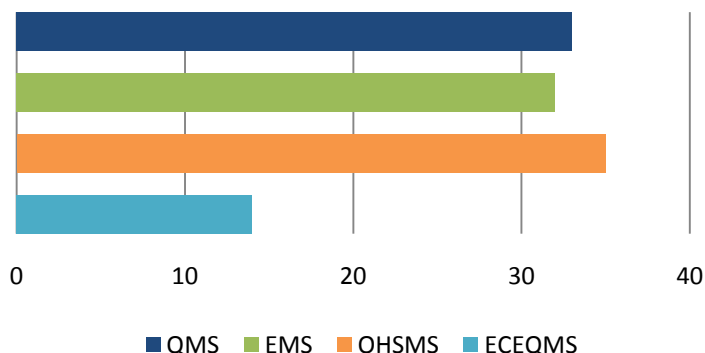
#### ➤ 公司介绍

江苏九州认证有限公司（原江苏质量保证中心）成立于 1995 年，1996 年得到国家批准，2002 年由全额拨款的事业单位转制为股份制企业，是具有独立法人资格的科技服务实体，是经中国国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会共同批准认可的目前江苏境内唯一一家同时具有 GB/T19001 (含 GB/T50430)、GB/T24001 和 GB/T28001 一级资质的第三方内资认证机构。

#### ➤ 各项业务及发证数量

截至 2014 年 12 月 31 日，九州认证经 CNAS 认可的认证服务范围如下：

- ✧ 质量管理体系（QMS）认可业务范围 33 大类
- ✧ 环境管理体系（EMS）认可业务范围 32 大类
- ✧ 职业健康安全管理体系（OHSMS）认可业务范围 35 大类



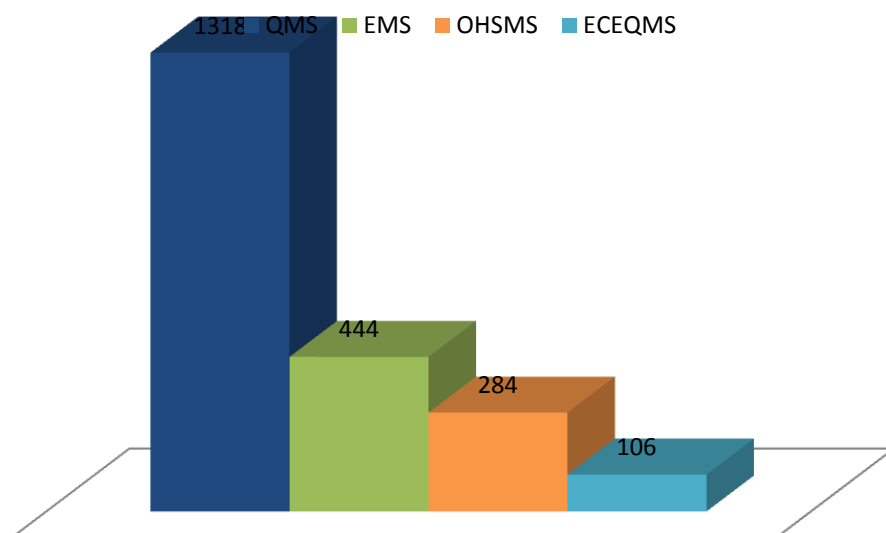
✧ 工程建设施工企业质量管理体系(ECEQMS)认可业务范围

14 小类

## 2014年有效证书2152张

截至 2014 年 12 月 31 日，九州认证获证企业总数 1474 家，有效证书 2152 张，新增证书 156 张。

2014 年度暂停证书 248 张，撤销证书 100 张（含 9 张注销证书）。



## ➤ 人力资源与认证业务匹配

## 资深审核员占比图

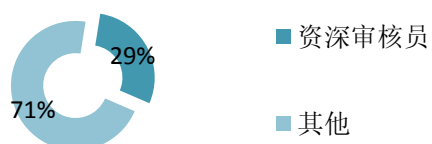


图 1

## 专职人员占比图

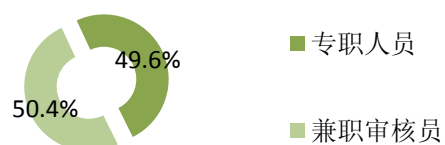


图 2

目前机构共有注册审核员 129 人，其中资深审核员 37 人（见图 1），专职人员 64 人（含专职管理人员），兼职人员 65 人（见图 2），QMS 审核员 123 人，ECCQMS 审核员 18 人，EMS 审核员 69 人，OHSMS 审核员 49 人。（见图 3）。

各体系审核人数分布图

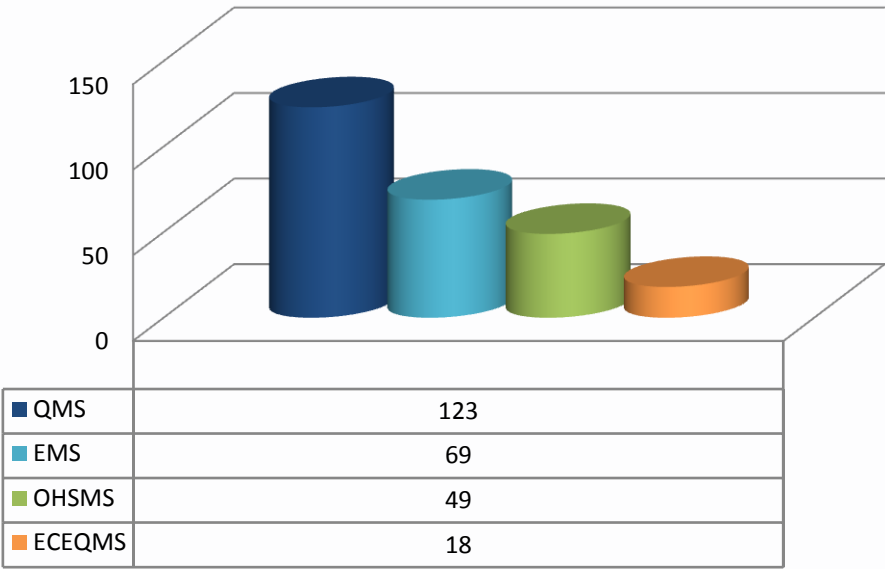


图 3

各体系认证人员占总认证人员的比例均大于各体系证书占总证书比例，认证业务与人力资源相匹配。

体系 占比	QMS	ECEQMS	EMS	OHSMS
各体系证书占总证书比例	61%	5%	21%	13%
各体系认证人员占总认证人员比例	94%	14%	53%	37%



## ➤ 财务状况和审计

2014 年度：

九州认证注册资本 300 万元，财务收入主要来自于认证服务和少量的内审员培训。收费按照统一和适度原则，依据国家有关规定收取。2014 年营业收入 1586.38 万元，年纳税费 143.84 万元。

九州认证建立了 100 万元的认证风险保障保证基金和 10 万元的 CCAA 公平竞争信誉保证金。

2013 年，九州认证被 CCAA 确认为价格免检机构。江苏天宁会计事务所出具了《九州认证 2014 年财务审计报告》。





## 第三部分 社会责任管理体系和制度的建立

### *The establishment of SA8000*

#### ➤ 建立履行社会责任措施及制度

##### 1. 积极倡导“责任为基、诚信为本”的企业文化

2014年，九州认证在机构层面确立了“重质量、创品牌、严责任、守诚信”的企业社会责任方针，通过公告、文件、标语和培训等方式，积极传播“责任为基、诚信为本”的企业文化，大力倡导具有九州特色的以认证行业“八荣八耻”为核心的“注重质量、传递信任、创新服务、促进发展”和“为顾客创造价值、为员工创造机会、为社会创造利益、为公司创造绩效”的价值观，在思想和意识层面，为九州认证积极履行企业社会责任夯实了基础。

##### 2. 建立健全履行企业社会责任管理体系

2014年，九州认证明确了以机构总经理为主要责任人、机构维护公正性委员会为监督、机构办公室为归口管理和协调部门的企业社会责任管理体系。建立了以社会责任为中心的绩效考评（KPI）指标体系，同时还将企业社会责任的相关要求纳入机构管理体系的相关文件之中。由于九州认证维护公正性管理委员会云集了江苏省质监局、安监局、环保厅、消费者协会、质量管理协会、特大型企业等单位 and 部门的在任专家领导，充分代表了社会各相关方的利益，其有效运作对九州认证积极履行社会责任起到了很好的监督和推进作用。

#### ➤ 体系运行情况

##### 1. 围绕社会责任管理体系建设，开展全方位、多层次的宣教活动

2014年，九州认证先后组织了全方位、多层次的企业社会责任培训教育活动，并聘请外部专家对国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》和《社会责任指南》

（ISO26000:2010）标准的相关知识组织全体人员进行专题讲座，同时，还结合对党的十八届三中全会精神的学习，开展了全员反腐倡廉宣传教育活动，并将相关信息，通过机构网站向社会发布，接受社会监督。

## 2. 围绕社会责任管理体系建设，进一步完善认证机构的风险管理

2014 年，九州认证通过一系列宣教活动，使机构领导层及全体员工更加清醒地认识到：作为管理体系认证机构，要履行好自己的社会责任，首先就应该把握好认证工作的有效性，控制好认证风险。因此，去年以来，九州认证自觉从严地把好认证“四大关口”：

### 1) 严把“认证受理”关，从源头上控制风险

我机构严格按照认监委和认可委审批的业务范围开展认证活动，坚决杜绝“超范围”认证情况发生。在公开性文件和认证合同中，明示申请认证的要求；对法律法规的符合性评审是我们的“否决项”；凡涉及认证范围、体系覆盖有效人数等关键信息我们重点核实；对于转机构项目、存在多场所和临时场所的项目，我们在审核资源等方面重点保证。另外，我们对于法律许可要求不能满足或认证范围表述与实际不符的项目，一律不予受理。一年来认证受理不通过率约为 2%。



### 2) 严把“审核管理”关，确保认证结果的可信性

我们一直认为，审核方案管理满足认可规范的要求仅是最低的要求，而满足顾客的要求，确保认证结果的可信性才是我们的目标。高风险行业和法规有强制性要求的项目、存在多场所和临时场所的项目、顾客有特殊需求的项目等都是我们审核方案管理的重点。在与顾客的沟通方面，我们强调了沟通的及时性和信息的准确性。2014 年，我们审核计划按期实现率达 89.43%，顾客满意度达 99.13%。

### 3) 严把“认证决定”关，不符合要求坚决不发证

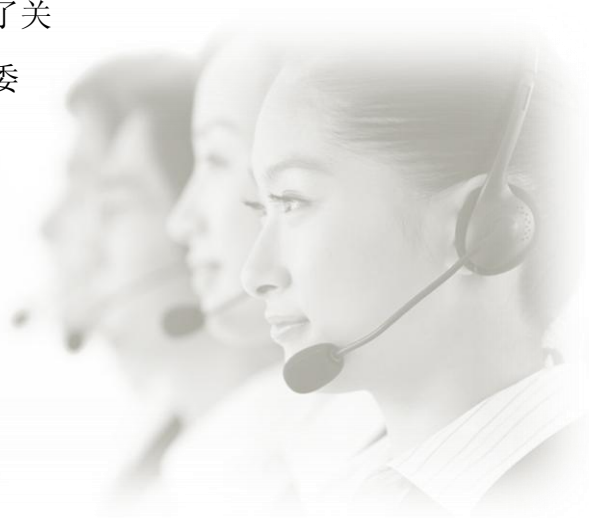
认证决定是认证机构产品（认证证书）的“出厂检验”。“不合格品不出厂”是我们工作的底线。我们机构有一批长期工作在认证行业的老同志，他们熟悉认证规则和认可规范，工作认真细致，坚持原则，是我机构的宝贵财富，交由他们把控“认证决定”关，机构放心、用户满意、效果良好。

### 4) 严把“证后管理”关，对所发证书负责到底

组织获证后，如何确认其管理体系持续保持有效运行，是证后管理的关键。我们严格把控监督审核的时间节点，初审、再认证或监督现场审核后 12 个月内必须进行监督审核是我们工作的基本要求。为此，我们采取了提前告知获证组织监督审核的要求、提前联系确认审核时间等措施，确保这一要求的实现。对于无法在规定时间内接受监督审核的组织，我们均及时办理了认证证书暂停或撤销。我们还派专人跟踪媒体上关于获证组织的相关报道，如发现其出现重大顾客投诉、质量、环境和安全事故等负面信息，及时跟进核实并处理，尽最大可能降低认证风险，维护认证证书的可信性。

## ➤ 利益相关方的识别与参与

2014 年，九州认证始终本着“对顾客承担优质服务责任、对员工承担员工发展责任、对社会承担和谐发展责任”的宗旨，识别出了关键的利益相关方，并将其代表充实到机构公正性委员会中，并通过委员会会议平台，获取了大量的信息和意见反馈，为九州认证切实履行好社会责任，创造了良好的条件。此外，九州认证还设立了“总经理信箱”、“客服热线”以及机构网站等公共平台，及时收集、汇总社会各界的意见和建议，有效地提高认证机构的管理质量和服务水平。



## 第四部分 履行社会责任情况及绩效评价

### *The degree and evaluation of performance*

#### 遵纪守法

九州认证自成立以来，始终坚持党的领导，始终坚持走具有中国特色社会主义道路，认真贯彻落实党和国家的各项方针、政策，深入学习践行科学发展观，以“传递信任、服务发展”为宗旨，高举具有九州特色的“认证行业八荣八耻”的旗帜，不断完善认证机构的各项规章制度，把诚信和自律作为立根之本。

2014年九州认证自觉遵守国家的相关法律法规和要求，不为眼前利益所驱使，不为眼前利益所动摇，立足长远，认真落实认证机构的社会责任。坚持守法经营，坚持以最终顾客满意为服务宗旨，以服务国民经济发展为己任，以公正、客观、快捷、高效

服务企业和服务社会。坚决杜绝“收钱发证”行为，坚决反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、顾客和社会各方的监督，自觉维护认证市场秩序，受到了来自 CNCA、CNAS、CCAA 以及各级行政监管部门的好评，未收到任何处罚、告诫和投诉。



## 规范运作

### 1. 完善认证机构的业务管理

2014 年，九州认证根据认证业务流程和管理的需要，设置了相应的业务部门，重新策划了审核方案管理的程序，从项目受理到认证决定的全过程均严格实施风险管理，设立了技术与管理顾问岗位，聘用了一批职业操守强、专业能力强、思想作风端正的资深管理专家，协助机构总经理监督各部门的工作和业务，使九州认证的业务管理能力得到了显著提升，并在 2014 年 CNAS 对认证机构的评级中取得了 A 级的好成绩。

### 2. 提高人力资源管理能力

认证人员素质、能力和职业操守水平的高低是影响认证有效性的最重要的因素之一。认证和认证机构的风险来自方方面面，既有公正性风险、经营性风险，又有技术性风险、资源性风险等等，其中又以从业人员自身的风险最为关键。为此，在过去的一年里，机构首先完善了人力资源管理制度，出台了人力资源管理办法，明确了各类人员的招聘、使用、考核等过程的要求，形成了较完整的人员管理规范。对所聘用人员在签订合同时，均附加了行为约束、公正性、保密承诺等条款。其次，机构开展了认证人员的分类管理，按工作业绩、行为表现和业务能力分类，针对每一个项次的审核特点合理使用。同时，机构还加强了对审核员审核过程的控制，每天都有专人负责当日实施的项目进行电话调查，确保了所有的审核项目都能按照审核方案及审核任务书的指令进行，实现了机构对外派审核组现场审核这一关键过程活动的动态监控，取得了很好的效果。

### 3. 强化认证风险的控制

2014 年，九州认证进一步建立和完善了业务分析与评价系统，对已认可的业务范围均进行了风险评价分级，通过认证风险的评估与识别，确定了风险控制五大阶段的处置原则。



1) 市场开发阶段：认真识别申请企业的具体情况，核对其经营范围或资质许可，明确其是否存在多个经营场所或临时场所等。同时，决不受理国家明令淘汰行业的申请企业、不符合转机构要求的以及机构无认可业务范围的项目申请决不受理。

2) 审核方案管理阶段：认真评定专业代码和技术领域代码，确保审核组的专业配备充分；在人日数、多场所抽样等方面认真执行相关规定，现场审核时间严格执行 CC15 的规定要求。

3) 现场审核阶段：机构在审核前及时向审核员提供指导性文件，如《关于进一步加强认证组织的产品标准、计量器具、特种设备管理的合规性审核的管理办法》、《关于进一步强化对认证审核不符合报告管理的规定》和审核专业作业指导书等，从而确保审核组对受审核方审核的有效性和法律法规符合性。

4) 认证决定阶段：经过认真评审，机构指定了一批专业管理能力强、人员综合素质高的人员，作为认证决定人员，同时确保这些人员的公正性、评定的规范性、一致性，使九州认证的结果可信度大幅提高。

5) 证书监督管理阶段：机构严格要求相关岗位人员，认真复核相关信息和资料，对于发现企业认证范围、经营场所变更，在满足相关规范要求的前提下，才准予办理相关手续；对于条件不符合或不按规定接受监督审核的企业，均按专门程序及时办理认证证书暂停和撤销等。

## 诚实守信

遵守社会公德、商业道德、行业准则和诚实守信是行业自律的要求，也是认证机构最基本的要求。九州认

证长期以来一直奉行“责任为基、诚信为本”理念和企业文化，遵循“传递信任、服务发展”的宗旨，恪尽职守，兢兢业业，把诚实守信作为经营的第一要务，按照“客观公正、热情服务、崇尚信誉、严谨务实”的质量方针开展认证活动，以真诚的态度和规范

的做法对待客户和认证相关方，通过科学的方法、严谨的作风、规范的程序、过硬的专业能力和可信的结果取得社会信任，使九州认证品牌正在受到社会各界越来越多地赞誉和认可。

九州认证一直以来致力于创建一支优秀的团队，强调做好身边的每一件事，强调个人信誉和集体荣誉同等重要，要

求九州认证的每一位同志都要以优质的服务，对待每一位顾客，把握好每一个细节，直到顾客满意。2014 年顾客满意度达 99.13%，顾客忠诚度(2 个认证周期以上)达 63.09%。

## 提升服务水平

### 1. 重视审核人员服务能力的提高，不断提升管理效能

机构坚持以制度建设为根本，将自身建设作为聚焦点、落脚点，不断提升内部治理水平。2014 年 3 月国家认监委发布了《质量管理体系认证规则》，从法律法规层面重申了对认证机构和认证人员的要求，机构领导层高度重视，总经理三次亲自带领领导层人员和机构全体管理人员、审核人员逐条逐句认真学习和领会，统一认识，并结合机构实际情况以技质部名义起草制定了《加强现场审核、控制认证风险、提升审核有效性》《关于贯彻国家认监委〈质量管理体系认证规则〉的实施意见》的指导性文件下达贯彻执行，同时针对日常常见问题分别制定了“关于贯彻《质量体系审核时间（CNAS-CC15）》的指导意见”、“关于加强对扩大认证范围项目审核的管理规定”、“关于《一套班子多块牌子多张证书》体系审核需特别关注的问题”等技术性文件以支撑和规范日常的认证审核行为，确保机构认证审核的有效性。

### 2. 建立服务信息反馈系统

2014 年，九州认证设立了服务热线、创新了网站并指派专人负责相关信息的收集和传递，通过在线客户满意度调查、审核项目监控等方式倾听企业声音，及时了解和处理



企业反馈的各类信息，提高了服务能力。去年，九州认证未收到重大投诉或一般抱怨，赢得了顾客满意。

### 3. 加强机构内部管理人员队伍建设

机构一年来坚持以能力建设为主线，本着“始于教育、终于教育”的管理理念，建立、坚持机构内部管理人员长效的周三学习制度，采取集中授课和自学的方式，强化了对机构管理人员和审核人员的教育培训，总经理亲自带头备课、授课。一年来机构所有管理人员全面系统学习了《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》等国家相关法律法规及 CNAS 制定的相关技术规范，并组织了全员考试，在今年年初机构还邀请了资深专家就《加强机构服务管理体系建设》举办专题讲座，通过系统的学习大大增强了管理人员的服务意识、责任心，明确了各岗位的职责，为规范机构内部管理打下坚实基础。

创新发展是关系到认证机构能否在激烈地市场竞争中站稳脚跟和持续稳定、健康、协调发展的关键。九州认证一直

## 创新发展

以来都十分重视这项工作，提出了“创新一小步，前进一大步”的口号，要求全体从业人员敢于创新、善于创新，不怕跌倒、不怕受伤，在创新中求发展，在发展中求进步。

截止 2014 年 12 月 31 日，JC 在以往参与完成的国家认证认可重点课题——物业管理和汽车维修行业标准（草案）起草和认证标准制定（草案）的基础上，联合南京理工大学、江苏省商检局质量研究中心，组成专家组，进一步完善和细化了服务行业认证（物业管理和汽车维修行业）的要求，取得了阶段性的成果。在参加 CNCA《国家行政机关应用质量管理体系》课题和相关书籍的出



版过程中，无论是核心理论的讨论确定，还是随后的出版发行，九州认证都做出了积极的贡献。此外，JC 还持续参与了 CNAS “企业社会责任” 课题研究，指导我省试点企业，完成了试点工作，得到了 CNAS 有关专家的好评。与此同时，机构还积极拓展清洁生产、安全生产标准化等新领域，安排了 16 名专职审核员参加国家环保部清洁生产审核师和国家安监总局安全标准化验收评估师的培训，为能够独立开展相关行业清洁生产审核工作和相关行业安全标准化验收工作，为打造“江苏生态示范和安全示范省”做好了准备。

## 环保节能减排

2014 年，机构依旧向各部门发出“绿色办公、低碳生活”的倡议，通过向员工倡导 20 条简单易行的办公生活方式来推动员工将环保、绿色、低碳理念落实到日常的工作和生活之中。机构依据“绿色产品标准”择优购买达标办公用品，鼓励“无纸化办公”，强调人人参与节约水、电、气，并对办公产生的固废进行分类等等。

2014 年，机构一如既往地关心全体员工福祉，与员工一起分享企业的发展成果。

## 员工权益

### 1. 尊重员工权利，保障员工福利

遵守男女平等、民族平等的原则，公平对待全体人员，照顾和帮助有家庭困难的职工，定期慰问离退休人员，持续改善办公设施和条件，新增员工文化活动室，组织员工开展有益地文体活动等等。



除此之外，机构还严格遵照国家有关法律法规，积极为员工办理了医疗、养老等各项社会保险，每年安排员工健康体检，落实员工享有的带薪年假和国家法定节假日等劳动者合法权利。



在不断提高员工薪酬待遇的同时，还增加了午餐补助、交通补贴、节日补贴等各项福利。机构实施双休制，每周工作 37 小时，不鼓励员工加班，对特殊情况的加班需经审批后按国家规定发放加班工资。

## 2. 重视人才、培养人才

作为一个认证机构主要靠的是人。鉴于它从严格意义上又是一个非紧密型组织的特点，而要体现高技术型现代服务企业的特点，因此必须要不断提升机构各类人员的素养和能力。2014 年审核员人均培训达 60 课时以上，坐班人员均接受培训达 80 小时。

机构依托自有完善的培训场所和设施，一年来对机构的审核人员坚持每二个月一次的培训，包括对《认证规则》等法规的学习、审核案例分析，机构还邀请南京工业大学环境工程方面的教授就环境管理中的专业技术要求全面地进行授课，邀请南京质监局特种设备处处长就特种设备管理中的法律法规进行讲解，为审核人员的专业技术能力的提升提供技术支持，机构除了承担专家教授的讲课费用外，外地审核员来回交通费、住宿费也由机构报销，一年来机构用于教育培训的费用支出近一百万元。

## 服务社会

长期以来，九州认证一直十分关注社会公益事业，在践行企业社会责任的同时，积极鼓励员工参与。

2014年，九州认证持续开展了“送温暖、献爱心”活动，在“六一儿童节”前夕，给南京市玄武区儿童孤独症训练中心的儿童送去了礼品，陪伴他们快乐地度过属于自己的节日；为促进江苏地方经济社会发展，本年度机构主动超额认交了“南京市防洪保安基金”和“江苏省省级残疾人就业保障金”；与此同时，机构还多次组织坐班人员协助政府上街清扫积雪、清扫垃圾等；去年我们还组织在职资深专家和审核员积极参与了《江苏省工业企业质量信用评价》、《南京市政府质量奖评审》和首席质量官、质量工程师培训活动等等。总之，九州认证积极参与社会公益事业和活动，受到了地方政府、广大企业和社会相关方的一致好评。

## 第五部分 责任展望

### *Responsibility outlook*

2015 年，江苏九州认证有限公司的工作思路是：立足于业已形成的“九州认证——严谨、认真、诚信、自律”的品牌形象，全面深化改革，积极履行认证机构的社会责任，加速打造“九州认证的升级版”，力争实现服务质量创新，服务能力创新，机构诚信、自律，人员诚信、自律，并且以化工（危险化学品）行业、软件和信息化产业以及江苏各行业高端客户群为认证特色的质量一流、口碑一流，又精又专的江苏名牌认证机构。

为此，JC 明年的工作重点是：深化以分配制度改革为主线的全面改革，建立起自下而上的全员激励机制，充分释放改革红利，充分调动全员的积极性、创造性和主观能动性，加速培养、引进行业优秀人才，创新九州认证的服务能力和水平，从而使江苏九州认证能够更加满怀信心地迎接新年新挑战。

