



埃尔维认证

Ever Win Quality Certification Center

2014

北京埃尔维质量认证中心
企业社会责任报告



目录

一、前言

报告规范.....	1
-----------	---

二、基础信息

（一）高管致辞.....	3
（二）企业简介.....	4
（三）关键绩效表.....	9
（四）荣誉表.....	10

三、责任管理

（一）责任战略.....	11
（二）责任治理.....	13
（三）责任沟通.....	14

四、责任实践与绩效

（一）遵守法律.....	15
（二）规范动作.....	19
（三）诚实守信.....	21
（四）提升服务水平.....	22
（五）创新发展.....	25
（六）环保节能减排.....	26
（七）员工权益.....	28
（八）服务社会.....	33

五、报告后记

（一）未来展望.....	36
（二）年度大事记.....	37
（三）读者意见反馈.....	38



一、前言

报告规范

（一）报告主体

北京埃尔维质量认证中心

（二）发布周期

本报告为年度报告，每年定期发布中心上年的履行社会责任信息。

（三）时间范围

2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。考虑到信息内容的连续性和可比性，部分内容在时间上超出范围。

（四）称谓说明

北京埃尔维质量认证中心及下属办事处。为便于表达，在报告的表述中分别使用“埃尔维质量认证中心”、“埃尔维”、“EWC”。

（五）报告内容

北京埃尔维质量认证中心履行经济、环境、社会等方面的社会责任情况和绩效。

（六）参考标准

本报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》CASS-CSR 2.0、国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，同时结合中心的实际与特点编制。

（七）数据说明

本报告所引用的数据为 2014 年度数据报告，由于统计区间因素，可能会有所差异，最终以认监委上报系统数据为准。



本报告书所有财务数据均以人民币为计算单位。

（八）可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述。埃尔维对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

（九）报告联络方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，请登录埃尔维质量认证中心网站：www.ewqcc.org

联系方式：北京埃尔维质量认证中心办公室

地 址：北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 A1007 室

邮 编：100044

电 话：010-68001010

传 真：010-68008889

二、基础信息

（一）高管致辞

董事长致辞

北京埃尔维质量认证中心自1999年成立至今已经历十五个春秋。

十五个春秋、十五载奋斗，经历了初创期，经历了创业期和发展期，已迈入了成熟期。这标志着埃尔维质量认证中心将迎来一个新的台阶、走上更加辉煌的腾飞的发展之路。



十六年来埃尔维质量认证中心始终秉持“诚信”的企业核心价值观。严格制度、严格管理、严格责任，以“责任认证、诚信认证”为原则，积极追求机构发展、员工成长与其他相关利益方的关系及社会责任相统一。埃尔维认为，企业社会责任只有落到实处，并且与企业经营发展战略相结合，才不会是一句空话，方可实现其可持续发展。

回顾过去，中心通过专业知识累积，新领域拓展，以提供多元化全方位的认证服务来满足客户不同的需求；通过各类培训、贴心关爱，优厚福利以及良好的权益保障来实现员工的职业发展、素质提升；通过深入调查、共享优扶，实现各相关方的利益共赢；通过节能减排、降低能耗，实现了企业与环境均衡发展；通过帮困扶助、爱心公益，实现了企业与社会携手共进……

展望未来，“传递信任，服务发展”，构建认证行业履行社会责任的良好风气，提升社会公众对行业的普遍认同感、信任度和满意度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果，共同创建一个和谐、健康、有序认证市场环境。是埃尔维社会责任与行业社会责任始终统一追求的目标。

2015年值埃尔维成立十六周年之际，埃尔维将稳中求实，专注于认证认可领域，专精于能源等新体系发展，稳健前行。埃尔维承诺：将始终努力提升埃尔维社会



责任水平，负责任地运营，扎实发展，不断改进各项工作，真诚、客观、透明地回应各相关方的期望和关切，保障员工权益，细心呵护环境，服务社会、造福社会。

希望社会各界通过本年度报告，了解并支持埃尔维的以“责任认证、诚信认证”为己任，强化社会责任意识观，有效践行社会责任的决心。并对埃尔维的社会责任发展之路提出您的宝贵建议。

董事长：

（二）企业简介

第一节 企业简介

1. 简介——北京埃尔维质量认证中心于 1999 年在北京成立，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，获得中国合格评定国家认证认可委员会（CNAS）和美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）认可的具有独立的、第三方公正地位的国内首批认证机构，批准号：CNCA-R-2002-039。是中国认证认可协会常务理事单位之一。



CNAS 及 ANAB 对 EWC 进行认可评审



2. 所有权性质——北京埃尔维质量认证中心系集体所有制（股份合作）企业。

3. 业务范围涵盖——

质量管理体系认证

工程建设施工企业质量管理体系认证

环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证

食品安全管理体系认证

危害分析和关键控制点体系认证

能源管理体系认证

信息安全管理体系统认证

信息技术服务管理体系认证

一般工业产品认证（生态纺织品认证、平板印刷、商务票据印刷）

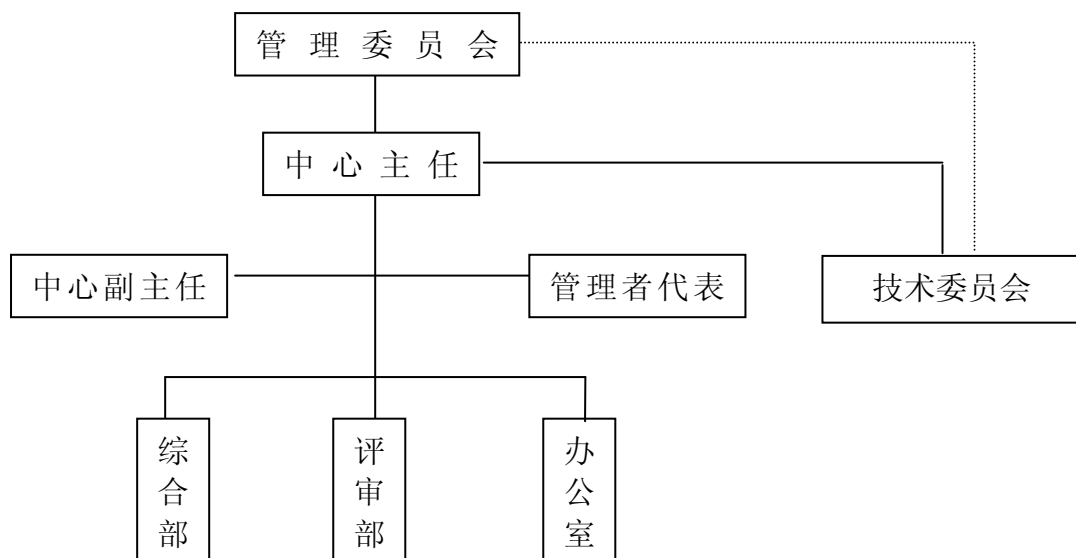
各类培训服务

同时，北京埃尔维质量认证中心是北京市工业企业安全生产标准化二级评审单位、北京市人员密集经营场所安全生产标准化二级评审机构。

4. **企业规模**——埃尔维质量认证中心注册资金 2100 万元整，自成立以来，已累计为两万余家客户发放各类管理体系认证证书，获证企业覆盖全国各个地区。



5. **运营架构**——埃尔维质量认证中心所有工作事物由中心总部统一安排实施，下设浙江、黑龙江、广东三个办事处，负责开展认证范围内的宣传和推广活动。（附：EWC 组织机构图）



第二节 中心治理

埃尔维管理委员会、中心主任、管理者代表及高层管理人员一直致力于实施有效的企业管理政策，以确保所有决策恪守诚信、贯穿公开、公平和公正的原则，发挥必要、有效的制衡作用。不断完善企业治理构架，以不断提高认证服务的质量及有效性，满足所有相关方对埃尔维的期望。

认可证书

ANAB



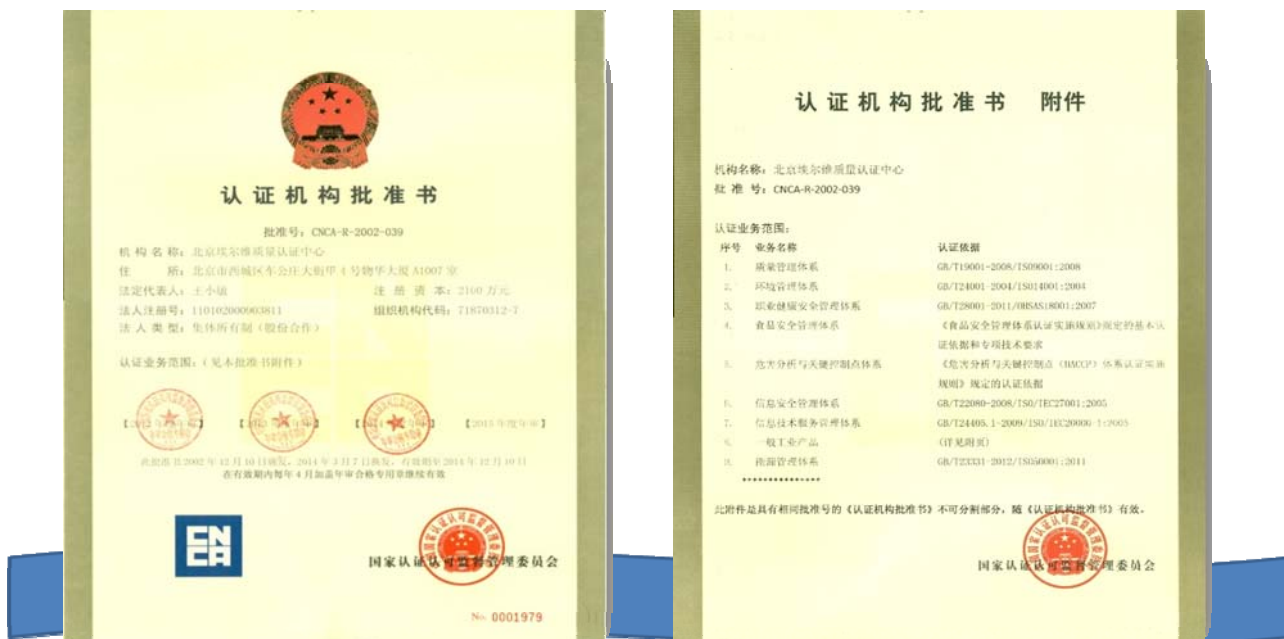
认可证书

中心获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)
颁发的各管理体系认可证书



认证机构批准书

国家认证认可监督管理委员会颁发



埃尔维按照有关国际 ISO/IEC 导则和国家认证认可机构要求建立并实施了管理体系, 秉承“公正、严谨、与客户共享成功”的方针, 认真履行“让社会满意、客户满意、员工满意”的承诺, 按照认可机构的要求对人力资源和认证的全过程实施严格管理和监控, 并向相关方和监督部门提供及时、准确、完整、可靠的信息, 以提高中心的公信力及透明度。



(三) 关键绩效表

一级指标	三级指标	单位	2014 年	2013 年	2012 年
市场绩效	总资产	万元	2621	2922	1239
市场绩效	营业收入		3893	4170	3917
社会绩效	纳税总额		358	257	312
市场绩效	客户投诉解决率		100%	100%	100%
市场绩效	客户满意度		9.48	9.46	9.42
社会绩效	员工人数		258	124	124
社会绩效	劳动合同签订率/集体合同覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	社会保险覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	参加工会的员工比例		100%	100%	100%
社会绩效	女性管理者比例		49.6%	49.6%	49.6%
社会绩效	体检及健康档案覆盖率		100%	100%	100%
社会绩效	员工均培训投入/培训时间	小时	38	35	32
社会绩效	员工流失率		2.1%	4.8%	3.22%
社会绩效	员工志愿者活动人次		1	1	1
环境绩效	办公场所用电总量/节约用电量	Kw · h	26000	26000	28000
环境绩效	办公场所用水总量/节约用水量	吨	200	200	220
环境绩效	办公场所用纸总量/节约用纸量	包	150	150	150



(四) EWC 荣誉表

荣誉称号（时间）	评奖机构
1999 年	埃尔维质量认证中心成立并获得中国国家进出口企业认证机构认可委员会(CNAB)认可
2002 年	首批获得中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的认证机构
2002 年	国内首家获美国国家认可委员会（ANAB）认可的中国认证机构
2002 年	首批获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的认证机构
2006 年	中国认证认可协会首批常务理事单位
2007 年	正式成为 ECPA 北京中关村企业信用促进会会员单位
2010 年	首批获得中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的能源管理体系认证试点单位
2013 年	被北京市安全生产协会推荐为北京市工业企业安全生产标准化二级评审单位
2014 年	北京市安全生产协会理事单位
2014 年	被北京市安全生产科学技术促进会批准为北京市人员密集经营场所安全生产标准化二级评审机构

三、责任管理

（一）责任战略

EWC 企业社会责任理念

埃尔维从成立之初至今始终秉持“诚信”的企业核心价值观和“全员携手、服务社会、精益求精、共同发展”的企业社会责任理念，以“责任认证、诚信认证”为原则，积极追求机构发展、员工成长与其他相关利益方的关系及社会责任相统一。

埃尔维认为，企业社会责任只有落到实处，并且与企业经营发展战略相结合，才不会是一句空话，方能实现其可持续发展。因此埃尔维社会责任理念分解成可实现的目标即是对内：

“员工满意、家属满意、大家满意”，对外：“客户放心、领导放心、社会放心”，并且一直在为此努力。



EWC 核心社会责任议题

认证，按照国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）的定义，是指由国家认可的认证机构证明一个组织的产品、服务、管理体系符合相关标准、技术规范（TS）或其强制性要求的合格评定活动。作为认证行业较早成立的机构及认证认可协会常任理事单位，埃尔维也深深的理解在认证行业履行社会责任的重要社会意义就在于“传递信任，服务发展”。构建认证行业履行社会责任的良好风气，共同创建一个和谐、健康、有序的认证市场环境，提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展始终是埃尔维的社会责任与行业社会责任统一追求的目标。

EWC 社会责任工作规划

自觉履行社会责任，提升社会公众的普遍认同感、信任度和满意度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果是认证机构履行社会责任的意义所在。埃尔维在2015年面临的“新常态”中继续将坚持以“传递信任、服务发展”为使命，“公正、客观、科学、规范、诚信”为行为准则，以“责任认证、诚信认证”为己任，强化社会责任意识，有效践行社会责任。

为此，埃尔维做出以下工作要求：

- 1) 健全履行社会责任的内部管理制度；
- 2) 定期发布社会责任报告；
- 3) 公开认证机构的基本情况；
- 4) 建立审核评价行为；
- 5) 加强监督检查。





（二）责任治理

EWC 社会责任领导机构

2013 年起埃尔维成立了专门社会责任指导委员会，由中心董事长任主任。2014 年重新任命管理者代表秦红为副主任，中心各职能部门负责人任委员。

委员会在 2014 年 1 月 8 日召开了全体会议，对埃尔维的社会责任战略、目标、规划和本年度社会责任相关的重大事项进行了总结，对未来发展目标进行了规划与决策，会后还制定出了编写今年社会责任报告的小组成员名单。

EWC 社会责任管理制度

2013 年埃尔维成立了专门社会责任指导委员会并发布了《EWC 企业社会责任管理办法》，成功确立了企业社会责任管理的体系、制度与流程，建立了企业社会责任管理与实践的长效机制。

2014 年埃尔维通过完善责任管理、制定责任制度、加强责任沟通、构建责任文化，不断加强履行社会责任体系的建设，提升了埃尔维社会责任工作的科学性与系统性。

EWC 社会责任培训

埃尔维通过全体员工大会对全员进行了社会责任的专题培训，在日常中也依据社会责任的相关内容进行了分类培训。此类培训提高了员工对社会责任的认识，使履行社会责任、追求可持续发展的意识更加深入人心，成为每位员工的共同认识和自觉行动，形成讲责任、求和谐的企业文化，真正建立了埃尔维履行社会责任的长效机制。



(三) 责任沟通

利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施

埃尔维致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立可持续发展的互认互信关系，共同创造社会价值。最大限度的增进企业对社会和环境等方面的积极影响，尽力消除负面影响，与利益相关方共同创造经济、社会、环境的综合价值。

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式	埃尔维回应
客户 (获证组织)	<ul style="list-style-type: none"> ◎提供公正、严谨的认证服务 ◎提供优质的增值服务 ◎提供多种认证产品 ◎向社会传递信任 ◎正确引领认证理念 	<ul style="list-style-type: none"> ◎认证审核 ◎内审员培训与各类管理、技术培训 ◎客户研讨会 ◎埃尔维网站 ◎微信公众平台 ◎《埃尔维认证》杂志 ◎客服热线 ◎满意度调查等 	<ul style="list-style-type: none"> ◎提高埃尔维全体人员行业知识及个人素质，努力提高审核员专业以外各类知识水平与技能 ◎加快业务与技术创新，构建完善的现代认证服务体系，提供品种丰富的认证产品 ◎为客户创造价值，与客户共同成长 ◎持续提升客户满意度
员工	<ul style="list-style-type: none"> ◎权益保障 ◎薪酬福利 ◎教育培训 ◎工作环境 ◎个人发展 	<ul style="list-style-type: none"> ◎工会组织 ◎内部员工沟通机制 ◎内部沟通网络 ◎员工大会 ◎员工培训 ◎员工活动等 	<ul style="list-style-type: none"> ◎员工手册及各类管理制度文件公开查阅 ◎保障员工平等，公平就业权益，培养员工队伍多元化 ◎依据国家要求提供无忧的社保及优厚的薪酬福利 ◎重视员工培训，完善考核激励制度，提供良好的职业发展机会 ◎多渠道倾听员工意见和建议，持续开展员工满意度调查
政府	<ul style="list-style-type: none"> ◎支持国家政策 ◎提高认证行业的社会公信力 ◎依法纳税 ◎提供就业机会 	<ul style="list-style-type: none"> ◎参加相关会议 ◎学习相关政策、法律法规文件 ◎审查与被审查 	<ul style="list-style-type: none"> ◎按照国务院《服务业“十二五”发展规划》大力发展认证认可和检验检测高技术服务业的要求，从本机构做起提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证市场的有序发展 ◎依法诚信纳税 ◎为社会提供就业岗位
公众及社会	<ul style="list-style-type: none"> ◎社会公平正义 ◎社会和谐有序 ◎扶助弱势群体 ◎参加公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ◎认证宣传活动 ◎志愿者活动 ◎论坛、座谈会，社区活动，捐赠等 	<ul style="list-style-type: none"> ◎坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则 ◎开展对社会各类需求人群的认证知识、益处的宣贯活动 ◎围绕助学、扶贫、环保、教育等主题组织社会公益活动 ◎倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参加
环境	<ul style="list-style-type: none"> ◎通过认证活动促进获证组织环境保护及节能减排 ◎支持构建节约型社会 	<ul style="list-style-type: none"> ◎现场审核沟通 ◎培训 ◎对环境及能源管理体系标准的学习理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◎通过相关体系的认证审核活动提高受审核方全员环境意识及能源绩效 ◎全员参与，日常节能环保，开展“午休熄灯一小时”“环保公益活动 ◎绿色采购、绿色出行 ◎推行绿色办公，“无纸化”办公，全面打造低碳埃尔维
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ◎信息准确 ◎及时、透明、互动 	<ul style="list-style-type: none"> ◎恰当的信息披露 ◎及时的媒体通气会 ◎新闻发布、网站刊登等 	<ul style="list-style-type: none"> ◎编制了《EWC 新闻宣传、信息报送工作及社会舆情处置的规定》、成立对 EWC 外发言小组及工作台账 ◎需要时及时、正确的披露埃尔维相关信息 ◎加强社会舆论向导、营造健康良好的认证行业舆论氛围

四、责任实践与绩效



（一）遵守法规

EWC 守法合规体系

埃尔维自 2000 年获得 CNAB 的认可以来，始终自觉遵守国家法律、行政法规的各项要求和机构运营规范；严格按照国家认证认可条例、ISO/IEC 17021 认可机构要求中的规定，在认可机构认可的业务范围内开展市场开发、申请受理、合同评审、审核实施、认证决定、颁发证书、实施监督的全过程管理和控制，所有活动符合经认可机构确认的程序文件和规章制度。

2014 年 9 月 3 日为了维护认证各相关方的合法权益，促进认证行业健康可持续发展，切实践行“传递信任，服务发展”的使命，埃尔维携手其他 24 家认证机构向国内全体认证机构发出了倡议书，倡议书主要内容如下：

- 一、遵纪守法，诚实守信；
- 二、科学公正，规范自律；
- 三、求真务实，敢于担当；
- 四、开拓进取，勇于创新。

不仅如此，埃尔维在日常工作中还及时跟踪收集、更新、学习，执行国家各类法规和规定要求。2014 年度针对认证要求的变化，埃尔维质量认证中心在各体领域做了如下工作：



1. 食品领域：落实新版食品安全管理体系（FSMS）等相关认可制度

国际标准化组织（ISO）于 2013 年 12 月 15 日发布了 ISO/TS 22003:2013《食品安全管理体系 审核与认证机构要求》，2013 年 10 月 IAF 决定 ISO/TS 22003:2013 的实施过渡期为标准发布后的 3 年。根据 IAF 决议，CNAS 修订了 CNAS-CC18:2010《食品安全管理体系认证机构要求》，形成了 CNAS-CC18:2014（等同采用 ISO/TS 22003:2013），并参照 CNAS-CC18:2014 要求配合调整了 CNAS-CC18:2013《食品安全管理体系认证机构认证业务范围管理实施指南》、CNAS-SC17《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证机构认可方案》等认可规范文件。按照 CNAS 的要求，新规范于 2015 年 1 月 1 日实施，2015 年 6 月 16 日后 CNAS 将不再依据旧版规范实施认可，已获认可的机构应在 2016 年 12 月 15 日前完成认可转换。埃尔维本年度根据转换要求，现已识别了新旧版规范之间的差异，制定了转换计划，目前转换计划正在执行中。

另外《食品安全管理体系 谷物加工企业要求》等 22 项社团标准于 2014 年 4 月发布，CNAS 于 7 月 CNAS-EC-041_2014 发布了《食品安全管理体系认证机构依据新版专项技术规范实施认证的认可转换说明》，要求对专项技术规范进行转换，认可转换要求在 2014 年 10 月 31 日完成，CNAS 标志认证证书的转换要求在 2015 年 6 月 20 日前完成。目前埃尔维的认可转换已完成，认可证书已换发，认证证书的转换正在进行中。

2. EMS 领域：落实 ISO/IEC TS 17021-2:2012（CNAS-CC121: 2013）《环境管理体系 审核及认证能力要求》

ISO 于 2012 年 8 月 15 日颁布了的 ISO / IEC TS 17021-2:2012《环境管理体系 审核及认证能力要求》，该标准对 EMS 审核和认证人员需具备的 EMS 知识进行了具体的要求。本标准的过渡完成时限为 2014 年 8 月 15 日。针对此项标准的实施，ANAB 及 CNAS 先后在 2013 年 3 月及 7 月发布了相应的过渡转换要求。

埃尔维于 2013 年 7 月份开始开展了对此项标准转换的策划工作，按计划完成了



对标准及相应转换要求的学习及埃尔维管理文件的修改工作，审核员及认证管理人员的学习、考核、能力的重新评定等工作。从 2014 年 3 月起，埃尔维正式完成人员要求方面的转换工作，并按 ISO / IEC TS 17021-2:2012 开展认证服务。埃尔维分别于 2014 年 4 月和 7 月通过了美国认可委 ANAB 和 CNAS 对该标准的转换评审。

3. QMS 领域：落实 ISO/IEC TS 17021-3:2013（CNAS-CC131：2014）《质量管理体系审核及认证能力要求》

ISO 于 2013 年 5 月发布 ISO/IEC TS 17021-3:2013，作为在 QMS 领域对认证机构认证与审核能力的专门要求。按照 IAF 的转换安排，在标准发布两年内完成其在 QMS 认证机构的应用实施。ANAB 及 CNAS 均在 2014 年 3 月发布了相应的过渡转换要求。

埃尔维于 2014 年 4 月份开始开展了对此项标准转换的策划工作，按计划完成了对标准及相应转换要求的学习及埃尔维管理文件的修改工作，审核员及认证管理人员的学习、考核、能力的重新评定等工作。埃尔维分别于 2014 年 7 月和 2015 年 1 月通过了 CNAS 和美国认可委 ANAB 对该标准的转换评审。

4. 能源管理体系（EnMS）领域：关注要求的调整

能源管理体系作为新的管理体系，国家标准、国际标准、认证规则都在不断更新完善。ISO 50003:2014 作为在 EnMS 领域对认证机构的要求，于 2014 年 10 月 15 日发布，IAF 设立的过渡期为三年。国家认监委和发改委于 2014 年 5 月 31 日联合发布《能源管理体系认证规则》。2015 年 1 月，CNAS 对能源管理体系认证机构相关认可规范进行系统调整，制订了认可准则 CNAS-CC190:2015《能源管理体系认证机构要求》（等同采用 ISO50003:2014，将代替 CNAS-CC19:2012）、认可方案 CNAS-SC190:2015《能源管理体系认证机构认可方案》（实施后相关内容将代替 CNAS-GC19:2012）以及配合转换实施工作制定了认可说明文件 CNAS-EC-0XX：2015《关于 CNAS-CC190:2015<能源管理体系认证机构要求>转换实施的认可说明》，并公开征求意见。埃尔维积极关注以上要求的变动情况，并参与意见反馈，规划转换工作。



5. 信息安全管理体系（ISMS）：认证标准换版转换

ISO 于 2013 年 10 月 1 日发布了 ISO/IEC 27001:2013《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》。目前我国正按照等同采用的原则，由全国信息安全标准化技术委员会（SAC/TC260）负责将 ISO/IEC 27001:2013 转换为国家标准（以下简称“新版 GB/T 22080”），以代替 GB/T 22080-2008，尚未发布。根据 CANS 的安排，在 GB/T 22080 新版发布后，只能依据新标准颁发认证，并在一年内完成已获认证的转换。

埃尔维于 2014 年 7 月制定了 GB/T 22080《信息安全管理体系 要求》转换工作计划。新旧版差异的识别、与客户之间的沟通、人力资源的转换工作正逐步开展。

6. ISO 9001、ISO 14001、ISO/IEC 20000 的修订情况

新版 ISO 9001《质量管理体系— 要求》和 ISO 14001《环境管理体系— 要求及使用指南》将于 2015 年发布，IAF 决定 3 年转换期。作为 QMS 和 EMS 的认证依据，新版的发布将会给认证客户和认证机构带来更大的变化。埃尔维参加了 CCAA 举办的《ISO9001:2015 标准的发展和变化》培训讲座，组织管理人员和审核员研读 DIS 稿，分析差异，邀请专家进行解读，并向获证客户传递相关信息。待新版标准发布后，我们将立即启动转换。ISO/IEC JTC1/SC7 正在起草 ISO/IEC 20000-6《服务管理体系认证机构要求》，埃尔维积极跟踪制定情况。

7. 其他认证认可要求及法规的落实

2014 年，CNAS 还下发了 CNAS-EC-042_2014《关于环境管理体系认证与环境保护法律法规要求符合性关系的说明》、CNAS-EC-041_2014《食品安全管理体系认证机构依据新版专项技术规范实施认证的认可转换说明》、CNAS-CC106_2014《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》、CNAS-GC02_2014《管理体系认证结合审核的应用指南》等认可规范要求，埃尔维均一一进行了识别、差异分析和制定执行计划及落实。

（二）规范动作

EWC 守法合规措施

EWC 建立了及时跟踪、反馈机制，当国家或行政部门提出了新要求时，埃尔维将会在第一时间予以响应。为此埃尔维指定了专门人员定时、定期关注国家各部委的相关网站及行业网站，对发布的各项政策、指令进行适用性评价。如适用性评价通过，负责人会将新法律法规收集和整理后，通过电话、网络、现场培训等形式及时传达到埃尔维各部门、办事处和相关人员。



针对认监委、认可委和认证认可协会的新规定和新要求，EWC 也同样采取及时获取、及时传递、及时遵守的策略。

埃尔维还为有效加强内部信息交流，除充分发挥网络作用，特别建立了审核员专区。在专区内设置了政策法规、研究与探讨，信息与动态，审核员留言等栏目，并专人负责监督法律法规和规范运营的执行情况。

EWC 守法合规培训

作为认证认可协会的常务理事，EWC 认真执行《认证机构公平竞争信誉保证金管理办法》、《认证价格信息通报实施办法》、《认证审核员转换执业机构办理程序》及新修订的《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》、《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》、《认证证书转换监督备案办法》，定期对新入职人员及各相关法规涉及人员进行培训，以强化意识和责任落实。埃尔维认真履行法人和公民道德准则，坚决反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，依照政策合理收费，不进行恶意降价，不接受来自相关方或企业的任何贿赂，严格自律。制定相应的管理制度，有效规范所开展的各项认证活动。

EWC 响应国家政策

2014 年 6 月 9 日是第七个世界认可日。由国家质检总局、国家认监委联合举办的“认证认可在能源供应中传递信任”研讨会在北京举行。根据国家认可委要求，埃尔维认真组织埃尔维各级人员开展了主题学习、宣传系列活动。同时，也将此活动主题及内容传达给了《万家企业节能行动实施方案》名单中的企业，并鼓励其参与并实施能源管理体系认证工作。



2014 年埃尔维还积极参与了认证行业的政策宣传。在认监委《认证认可对国民经济和社会发展贡献率研究报告》（2005-2012 年）中，有三家企业入选“认证对获证企业作用典型案例”，其中有埃尔维推荐的北京公交集团电车客运分公司。



（三）诚实守信

EWC 确保资费透明的制度与措施

埃尔维秉持国家认证收费标准。

埃尔维坚决反对低价竞争扰乱市场的行为，坚决维护认证市场运行正常有序。

EWC 客户信息保护

由于认证行业的行业特殊性，审核组成员在审核过程中不可避免的会接触到企业各个方面的信息，埃尔维质量认证埃尔维高度重视对客户信息及资料的保密工作。为此，特制定了《MF28 审核公正性/保密性声明及确认》文件，埃尔维规定必须在审核前由审核组全体成员及受审核方阅读学习本文件后签字，再交由埃尔维留存备案。该文件一方面规定了埃尔维质量认证埃尔维审核员在认证审核过程中保持公正性/保密性的确认信息，另一方面也要求客户组织一旦获得了管理体系认证资格，将确保遵守认证机构的各项规定，自觉维护国家认证认可制度的权威性和声誉。

EWC 业务公开

数据统计截止到 14 年 12 月 31 日

小类代码	英文简称	有效证书 总份	新颁发证 书份数	暂停证书 份数	撤销证书 份数	监督审核 次数
A010101	QMS	3133	1188	220	435	2064
A010201	ECEQMS	233	77	11	18	53
A020101	EMS	1092	452	68	112	655
A030102	OHSMS	618	259	30	24	343
A0401	FSMS	75	27	3	21	51
A0403	HACCP	22	14	0	5	8
A090102	EnMS	16	6	0	3	4
A050102	ISMS	46	43	6	0	5
A060101	ITSMS	35	33	5	0	2



（四）提升服务水平

EWC 客户关系管理体系

埃尔维对“客户至上”的理解是企业对待客户的一种态度，是企业愿意与客户站在同一个角度去考虑问题。利用不同的思考方式关注、探讨同一问题点，这样的服务，这样的客户关系是使客户愿意与你真心交往，建立长久合作伙伴关系的重要基础。

埃尔维珍惜每一次为客户服务的机会，真心并努力希望通过每一次审核给获证客户管理体系带来帮助和提高。为此，我们不但会定期对审核员专业技能和知识操作层面上进行培训提升，还制定了《EWC 客户服务承诺书》等章程。《承诺书》规定为每一位客户建立专有档案，在通过体系转换前期宣贯、各种技术支持、培训服务等增值服务，进一步提升顾客满意，实现顾客价值的延伸，保证客户忠诚率始终处在一个较高水平。

EWC 继续服务体系

埃尔维为客户提供多种公开、公正、可选择的服务渠道，努力为客户提供更加贴心的服务。除了之前提到的各种专业、技术类培训和服务外，埃尔维还自 2006 年起每年定期举办客户代表研讨会活动。每年通过客户研讨会，介绍国内外认证发展趋势及动态，及时传达本年度国家相关主管部门最新的要求及重点关注问题，讲解认证标准变化区别，最新法律法规知识及新体系知识等内容，不仅如此，每年的客户研讨会都将不遗余力为企业之间提供良好的交流和学习平台，为企业提高综合竞争力、推动管理体系持续有效的运行提供最佳助力，在获证客户中获得了良好的口碑并形成了广泛的影响力。

此外埃尔维还定期向所有获证客户邮箱投递电子版《埃尔维认证》杂志。杂志信息量大，内容丰富，易懂。客户相关人员通过对杂志的阅读可以轻松掌握丰富的认证认可、企业管理等实用信息。埃尔维认证杂志主要的版面有：埃尔维工作动态、行业动态、最新国家标准公告、认证认可专栏、研究与探讨、管理杂谈等。曾发表过“能源管理体系专题”、“建筑施工行业专题”、“食品行业专题”等一系列重



要专题供企业深入学习探讨。

为了更及时有效地与客户进行沟通，埃尔维 2014 年在企业微信公众平台注册成功，我们的微信平台面向社会，传递认证认可方面的信息、国家法律法规信息、先进的技术知识信息等，为我们的认证客户提供了优质服务，实现了文字、图片、语音的全方位沟通及互动。公众平台与客户短信群发体系及 VIP 邮箱系统并存，实现了需要时快速、准确、有效地与目标客户间进行信息传递及沟通。

EWC 客户满意度调查

坚持对审核完成后的客户进行回访是埃尔维服务特色之一，埃尔维自 2006 年起正式施行审核后第 10 天进行回访的客户回访制度，至今已经持续了 11 年。从最初的 100%回访制度逐渐过渡到 2014 年不低于 20%回访率的要求，通过长期、多轮的回访检查及对问题进行的整改，审核员自身的素质和行为准则已经完善到了一定的高度，审核技能和知识储备也越来越能满足各种受审核企业的要求。企业开始从对证书本身的需求转越来越多的转变到对体系运行后自身受益程度的关注层面上了。

2014 年埃尔维的客户满意度评价活动中，有效客户回访百分比为 30%，总体客户满意度得分为 9.48 分，客户回访中未接到投诉。与 2012 年度回访均分 9.42、2013 年度回访均分 9.46 相比，客户满意度得分持续提高。本年度调查结果虽符合埃尔维预期目标，但客服部门仍然对结果数据进行了分析比对，对近年来得分较低的问题项目如“获证后审核组成员与企业是否保持沟通及主动提供了其他有益服务”上，进行了分析，根据实际情况制定了改进措施。



EWC 积极应对客户投诉

埃尔维通过设置客服热线 010-68004988、客服邮箱以及网站投诉专区等多种渠道接受客户申、投诉。埃尔维在埃尔维网站首页公开文件中公布了《EWC 申诉与投诉处理须知》，写明了受理地址、电话和联系方式等信息。设在总部客服部的热线电话工作时间有专人负责接听、受理顾客各类投诉及抱怨。

不仅如此，埃尔维还制订了《顾客投诉处理程序》，坚持“投诉必受理、受理必解决、解决必满意”的工作原则，实行‘首问负责制’，‘分工授权制’和‘领导负责制’的管理模式。并且对需要持续改进的问题上进行追踪。

2014 年度埃尔维共计接到可成立的投诉 1 件，在对这件事件进行了严格的调查取证后确认埃尔维不是过错方，但埃尔维依然给投诉企业以良好的沟通及指导，该事件在处理上得到了投诉方的认可。这样的结果即保持了客户的忠诚度，又减少了流失率。

（五）创新发展



EWC 支持认证服务创新的制度

埃尔维支持各类产品服务创新,积极进行新体系认证资质申报及认证宣传推广工作。在近年来先后获得了工程建设施工质量管理体系认证、能源管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系认证、生态纺织产品认证、一般工业产品（平板印刷、商业票据印刷）认证及北京市人员密集经营场所安全生产标准化等新领域认证资质。

尤其值得一提的是埃尔维质量认证中心自开展能源管理体系认证以来,一直站在能源管理体系认证机构的前列。今年 11 月,埃尔维成为首批从试点转为正式的能源管理体系认证机构,并通过了认可委的能源管理体系办公室认可评审。

近几年来,埃尔维积极参加能源管理体系认证的建设工作。自 2014 年起,埃尔维牵头编写的行业标准 RB/T 102-2013《能源管理体系 纺织企业认证要求》与 GB / T23331《能源管理体系 要求》一起正式作为纺织行业能源管理体系的认证依据;埃尔维参与编写的 RB/T 104-2013《能源管理体系 交通运输行业认证要求》也于同一日期发布。审核员撰写两篇文章《浅谈系统管理理论在能源管理体系中的应用》发表于《中国认证认可》2014 年 8 月总第 220 期、《能源管理体系认证引领绩效量



值新模式》发表于《中国认证认可》10 月第 222 期。

对于埃尔维在能源管理体系认证领域开展的工作，上级主管机构也是非常的认可，在国家质检总局 2013 年度工作总结中，埃尔维开展能源管理体系的工作经验和业绩被作为推荐材料上会推广。在国家认监委召开的 2013 年度认证机构年度工作会议上北京埃尔维质量认证中心被作为优秀机构推荐上会进行经验交流。国家发改委和国家认监委专门调研了埃尔维认证的北京八方达客运有限责任公司，并以其为题材拍摄了《节俭新驱动——能源管理体系认证引领管理节能》的电视片。

（六）环保节能减排

EWC 树立环保理念

珍爱资源、保护环境；从行业特点出发，不遗余力地向客户推广 ISO14001:2004 环境管理体系认证及 GB/T 23331:2012 能源管理体系认证，积极致力于环境保护，珍惜地球资源，埃尔维愿以一个社会责任承担者身份，支持和参与生态保护活动，从点滴做起，改善我们共同的生存环境。如，埃尔维办公用的或工作人员家中的报废电池集中放置进物业专用报废电池的收集箱中；外出活动自带垃圾袋等。

EWC 环保培训与宣教

埃尔维作为具有 ISO14001:2004 环境管理体系及 GB/T 23331:2012 能源管理体系认证及培训资质的认证机构，每年都会组织这两个体系的内审员培训、标准宣贯培训及专业知识提高班等培训和宣教活动。

EWC 响应国家号召

2014 年 11 月 7 日-12 日是亚太经济合作组织（APEC）领导人非正式会议在北京召开。为了配合交通限行措施，减少上、下班出行的不便，埃尔维积极响应国家号召进行调修放假，为保证北京的蓝天、改善空气质量做出了一份贡献。

EWC 绿色采购

埃尔维在采购中越来越重视绿色环保这一指标，在采购中优先选用具有能效标

识、节能标识、绿色节水认证和环保标识的产品，严禁一切不必要的采买项目、禁止浪费及过度包装，杜绝一次性用品的使用。如：埃尔维更换的新一批空调全部采用 1 级能耗标识产品；埃尔维接待客户用带有埃尔维 LOGO 标的马克杯替换了原有一次性纸杯及杯托，既环保又美观大方；埃尔维在办公用品采购上常年坚持使用可替换用品。

EWC 支持循环经济的政策措施

埃尔维重视资源的回收和综合利用，减少浪费，并积极做好再生资源回收利用工作。如埃尔维的办公用纸常年要求必须双面加以利用才能作废。统一回收的杂志、报刊、认证客户档案及作废的纸张（非保密性）都分门别类进行整理后统一交到废品回收处进行处理。埃尔维办公室重新装修时，采用最新款节能灯替换老式管灯，节约用电，降低能耗。

EWC 办公场所节约用水制度/措施

从 2013 年以来埃尔维已将能供应热水的管线关闭，统一换成自来水供应，节能环保。埃尔维所在大厦也将卫生间冲水系统统一升级改装成智能储水箱，节约了大量不可再生的水资源。

EWC 办公场所节约用纸制度/措施

埃尔维建立了一整套电子化、网络化工作模式，充分利用现代信息技术手段，通过电子化系统，大量节省了纸张、办公用品、办公设备及耗材的耗费，减少通信费用等。而且也减少了用电话、传真和邮寄等联系方式对社会通信线路和邮政资源的占用。



（七）员工权益

EWC 遵守国家劳动法律法规

埃尔维注重保护职工的合法权益，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》，为所有员工提供了基本养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险及住房公积金，保障员工的合法权益。严格执行劳动用工制度，实行全员劳动合同制度，与职工通过平等协商签订劳动合同，严格执行工作时间和休息休假制度，实施带薪年假制度。



EWC 禁止强迫劳动

埃尔维尊重员工自由选择工作的权利，当员工按照员工手册提前30天书面通知欲解除聘用关系时，埃尔维不会以任何理由和手段限制其对新工作的选择，埃

尔维也不会以任何方式限制员工的人身自由，当工作全部交接完毕后方可办理离职手续。埃尔维不允许以扣押证件及钱款、还债、监视、威胁等方式进行强制劳动。

EWC 保护雇员个人信息和隐私

EWC 所有工作人员签订保密协议。

EWC 薪金保密是埃尔维的保密制度之一，知情人员、审核员、办事处人员、埃尔维员工之间不得以任何方式告诉或打探并传播他人薪金情况。

EWC 综合部负责人事工作人员及相关知情人员不得向外界透露本埃尔维人员的个人信息及隐私情况。

违反上述规定的将按情节严重进行处理，并承担所有责任，包括赔偿，辞退，

必要时追究法律责任。

EWC 为员工提供的有竞争力的薪酬

埃尔维为每一位员工依据不同岗位提供丰厚的薪酬及餐补、话补、交通等补助。

每年人均带薪休假天数

2014 年 5 天

2013 年 5 天

2012 年 5 天

EWC 平等雇佣制度

埃尔维选聘员工，不会因员工的民族、种族、年龄、性别、婚姻状况以及宗教信仰的不同而给与不同待遇。埃尔维的每位员工在升迁、培训、加薪、奖金等方面都有均等的机会，埃尔维将本着公开、公平、公正的原则来办理。

EWC 职业病防治制度

埃尔维自 2002 年获得开展职业健康安全管理体系认证的认可后，在内部也非常重视职业健康安全管理工作，并将体系标准内容融合到日常管理当中。在员工职业健康、安全生产等方面制度明确、预算充足。为所有员工按规定上了工伤保险；为经常出差的员工购买了人身意外伤害险；安排新员工入职时进行体检；所有办公室员工每年 3 月份进行统一体检，审核员体检费统一报销。对食品安全管理体系认证领域的审核员严格执行健康证制度，履行国家相关法规要求。

EWC 职业安全健康培训

每年埃尔维都会组织员工进行防火知识及灭火器使用培训，对审核员进行安全教育培训。2014 年全年未发生任何工伤事故。





EWC 员工培训管理体系

埃尔维十分重视员工的培训和教育，根据员工素质、岗位要求、专业需求以及个人教育等，实行入职培训、岗位培训、专业培训、安全管理培训或其它教育培训。埃尔维的培训可分为内部培训和外部培训两个部分，埃尔维综合部每年将根据具体情况制定相应的内外部培训计划，报埃尔维领导审批后组织实施并评价记录。

其中审核员的继续教育培训是每年的日常项目，2014 年 8 月-11 月埃尔维统一为专职审核员进行了继续教育的网络培训。

EWC 员工职业发展通道

埃尔维对员工的职业生涯发展及其重视，从员工入职培训一刻开始就会与其一同探讨职业生涯发展问题，鼓励员工将眼光放开，在干好本职工作的同时全面提升自身的综合能力。埃尔维愿意将员工个人职业发展需求同企业发展规划统一起来，通过员工自荐及公开的选聘机制，提供多元化的培养渠道和升职空间。

2014 年埃尔维出台奖励政策鼓励审核员参加认监委、认可委组织的交流活动。在认证认可协会组织的“良好认证审核（咨询）案例”交流活动中，埃尔维有 5 为审核员入选参加现场交流，审核员谢超杰编写的审核案例在协会的评选中入围本年度行业良好审核案例。2014 年 7 月、8 月、9 月份中国认证认可工作指导性刊物《中国认证认可》上也刊发了埃尔维审核员撰写的三篇论文。埃尔维均给予奖励。

EWC 民主管理

埃尔维成立了工会并建立了职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，听取和反应员工的意见、建议和要求。此外每年年底埃尔维将向办公室文员及审核员发放调查表，征集对埃尔维的意见和建议，了解民声。对一些好的问题或建议埃尔维将马上采用并对建议人进行奖励。

EWC 员工意见或建议传达到高层的渠道

埃尔维员工意见或建议传达的渠道除了鼓励逐级沟通外，还专门设立了与高层领导直通的领导邮箱、领导接待日及各种公开场合（会议）的董事长信箱等。

EWC 确保工作生活平衡

埃尔维高度重视员工文化生活，劳逸结合，以推进 EWC 企业文化建设，增强企业凝聚力与向心力。埃尔维至今已经有多项固定的传统文化活动如：员工运动会、埃尔维成立纪念日活动、春节年会活动。还会不定期举办拓展、公益捐赠、工会组织的员工旅游等各类型活动。



EWC 报告期内企业人力资源情况：

2014 年度埃尔维新吸纳办公室文员 3 名，实习审核员 12 名。员工总人数为 258 人，其中具有审核员资格人数 212 人，办公室工作人员 46 人。本年度共完成审核员注册 81 人次，再注册 112 人次，实习审核员升审核员 50 人次，审核员升高级审核员 20 人。

EWC 报告期内人员构成情况

年龄构成	60 以上 18 人；50-60，64 人；40-50，94 人；30-40，71 人；20-30，11 人
学历构成	硕士及以上 16 人，本科 150 人，大专 112 人，中专 0 人



EWC 报告期内人力资源分布情况专职数、兼职数

认证业务	人力资源情况					
	高级审核员		审核员		实习审核员	技术专家
	专职	兼职	专职	兼职		
QMS	70	15	43	53	18	532
ECEQMS	21	0	7	11	0	10
EMS	41	2	32	29	26	64
OHSMS	31	1	29	20	23	33
FSMS	7	0	6	1	6	51
HACCP	5	0	5	0	0	0
EnMS	1	0	20	0	0	1
ISMS	5	0	5	1	1	3
ITSMS	6	0	4	0	0	0
一般工业产品认证-生态纺织	5	0	5	0	0	0
一般工业产品认证-平板印刷、商务票据印刷						
安全生产标准化二级	0	0	16	0	0	0

（八）服务社会

EWC 社会公益理念

服务回报社会，关爱慈善事业是埃尔维人共同的心愿；热心社会公益事业更是我们每一个社会人应尽的义务。埃尔维质量认证中心长期以来始终热心社会公益，积极履行社会责任，在帮扶贫困、捐资助学、环境保护以及抗震救灾等方面处处可见埃尔维身影。



EWC 热心社会公益活动

2007 年冬天埃尔维办公室员工在得知北京顺义儿童村缺少过冬衣服的后自发组织了捐赠活动，并走进儿童村孩子们生活的空间进行了关爱辅导；同年埃尔维某位审核员向红十字会义务捐献了骨髓干细胞，并于次年汶川地震时又捐献了 400CC 最大献血量的鲜血；2008 年汶川地震埃尔维员工们不但私下以各种方式进行帮扶，还在第一时间参加了埃尔维组织的捐赠活动，本次活动埃尔维共捐赠善款 121291 元，其中埃尔维捐赠 10 万元整，员工捐赠 21291 元；2012 年埃尔维参加了协会捐赠的甘肃省陇南市甘泉中认小学开学典礼，埃尔维用员工募捐到的款项为学校精心挑选了全新的新华字典 223 本，羽毛球拍 43 副，羽毛球 18 桶，足球 14 个，篮球 12 个由埃尔维质量认证中心管理者代表王筠女士亲手交到了学生们的手中，并宣读了《力求发展 展望未来 致甘泉中认小学全校师生的一封信》，获得了现场全体师生的热烈掌声。

2014 年埃尔维的环境保护公益主题是：“午休熄灯一小时、节能、环保、点滴做起”。本项活动是埃尔维从 2006 年就开始正式提出的，此项埃尔维节能环保活动早于世界自然基金会（WWF）2007 年提出的“地球一小时活动，在埃尔维至今已走过了 8 个年头。2014 年再次以此为环保主题是想再次重申节能环保从每一个人随手习惯做起的重要性。呼吁新老员工共同对环保的一份责任感。熄灯一小时不仅是

午间关灯和下班后的随手关灯，还包括不用的办公设备及其他耗电设备，如今在埃尔维所有员工都严格执行此项要求，养成了午休和下班时的人走灯灭的习惯。



12:00 — 13:00

午休熄灯一小时
节能、环保、点滴做起

中心自2006年开始实行的“节能、环保、午休一小时熄灯活动”早于世界自然基金会(WWF) 2007年提倡的“地球一小时”活动，至今已经走过了8个年头。

在此感谢EWC全体同仁8年来共同的良好习惯及坚持！现再次重申：
EWC办公区内12:00-13:00午休时间请各部门负责关闭本区域照明设施及不用的耗电设备！节能、环保、点滴做起！



EWC 对特殊人群服务的制度、措施

埃尔维针对社会福利型企业每年设置免费培训及技术支持名额，旨在为更多体系认证方面有切实提高需要又资金紧张的特殊人群及客户提供更完善的服务，解决企业后顾之忧。

EWC 确保就业及（或）带动就业的政策或措施

在应届毕业生问题上：埃尔维办公室文员招聘规则中对应届高校毕业生的吸纳并无限制要求，只要符合条件均可应聘。近年来已经有多位毕业生在相应的岗位上发光发亮。这样做使埃尔维在吸收到新鲜血液的同时也为高校毕业生就业难问题尽了一份绵薄之力。

在地域性招聘问题上：因认证行业所需专业范围人员广泛，因此埃尔维常年从各领域、各地区、各渠道招聘、吸收有专业能力的各体系审核员，积极搭建就业平台，贡献和谐社会发展。



五、报告后记

（一）未来展望



履行社会责任是一个长期的社会主题。其不仅关系到企业自身的可持续发展，更关系到全社会的可持续发展，需要全行业、全社会共同去关注去努力践行。每个企业都有履行社会责任的义务，但不同类型的企业在履行社会责任的议题方面都有自己不同的侧重面，北京埃尔维质量认证中心行业划分上属一般服务业，我们主要的经营范围是：认证、技术服务、技术培训、认证培训。因此，“传递信任、服务发展”构建认证行业履行社会责任的良好风气，共同创建一个和谐、健康、有序的认证市场环境，提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展，是我们履行社会责任的最重要意义所在。埃尔维深知今年的这篇社会责任报告是我们粗浅的认知，还存在着许多不足，我们在今后的日子里需要关注和学习的方面还有太多，但是在未来发展的道路上，我们坚信通过我们全体埃尔维人对社会责任的持续关注和实践，并把社会责任与实际工作紧密结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性，埃尔维必将会成为行业内依法经营诚实守信的表率，成为节约资源保护环境的表率，成为以人为本构建和谐企业的表率！



（二）年度大事记

时间	大事记
2014 年	成为北京市安全生产协会理事单位
2014 年 7 月 7-10 日	接受中国合格评定国家认可委 CNAS 认可评审
2014 年 4 月 11 日	接受美国国家认可委 ANAB 认可评审
2014 年 9 月	获得北京市人员密集经营场所安全生产标准化评审机构资质
2014 年 9 月 23 日	获得国家认监委批准：开展一般工业产品（平板印刷、商业票据印刷）认证
2014 年 10 月 30 日	获得国家认监委批准：开展能源管理体系认证
2014 年 12 月 2-5 日	通过 CNAS 的危害分析与关键控制点认证、信息安全管理体 系认证、能源管理体系认证办公室认可评审

（三）读者意见反馈

感谢您抽出宝贵时间来阅读《北京埃尔维质量认证中心 2014 年度社会责任报告》，希望通过本报告建立起与您沟通交流的平台，希望得到社会各界的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和做出改进。请您协助完成以下反馈意见表中提出的相关问题，真诚的期待您的反馈信息。

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 本报告全面、准确地反映了本企业的社会责任工作现状？					
2 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3 本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4 本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计？					

您认为本报告存在哪些不足？



您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请您告诉我们关于您的信息

姓 名：_____

所属行业：_____

工作单位：_____

职 务：_____

通信地址：_____

邮政编码：_____

电子邮箱：_____

电 话：_____

传 真：_____



我们的联系方式是：

公司：北京埃尔维质量认证中心

地址：北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 A1007 室

部门：办公室

邮政编码： 100044

联系人：梁宏宇

邮件：ewc-service@ewqcc.org

电话：010-68004988

传真：010-68008889



Ever Win Quality Certification Center

