



# 2014 年度社会责任报告

北京联合智业认证有限公司

二零一五年二月二十八日

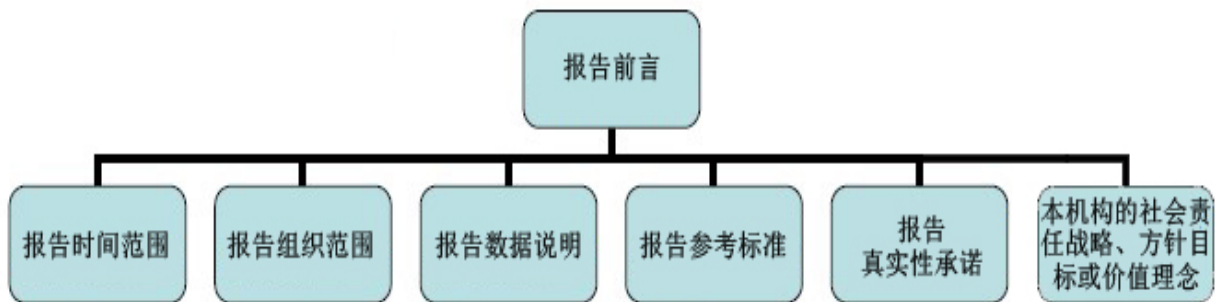
## 目 录

1. 报告前言 .....	5
1.1 报告时间范围 .....	5
1.2 报告组织范围 .....	5
1.3 报告数据说明 .....	5
1.4 报告参考标准 .....	5
1.5 报告真实性承诺 .....	5
1.6 本机构的社会责任战略、方针目标或价值理念 .....	5
1.6.1 社会责任战略 .....	5
1.6.2 社会责任方针目标（愿景） .....	5
1.6.3 社会责任价值理念（社会责任价值观） .....	5
2.1 本机构的基本信息 .....	6
2.2 开展的各项业务及发证数量 .....	7
2.3 人力资源与认证业务的匹配情况 .....	7
2.4 财务状况及财务审计情况 .....	7
3. 社会责任管理体系和制度的建立情况 .....	8
3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定 .....	8
3.1.1 明确社会责任领导机构 .....	8
3.1.2 建立、优化履行社会责任管理体系 .....	8
3.2 利益相关方的识别和参与度 .....	8
3.2.1 提高利益相关方参与度 .....	8
3.2.2 推动分公司履行社会责任 .....	8
4. 履行社会责任情况及绩效评价 .....	9
4.1 遵守法律 .....	9
4.1.1 自觉学习、遵守法律法规 .....	9
4.1.2 结合行业法规，建立和实施卓越管理体系 .....	9
4.1.3 以法律为规范，建立管理体系，实施有效管理 .....	9
4.1.4 建立法律管控长效机制 .....	10
4.1.5 反不正当竞争，把法律法规落到实处 .....	10
4.1.6 严禁恶意自某一机构大量转入审核人员 .....	10
4.1.7 全面开展治理商业贿赂专项工作 .....	10
4.1.8 反商业欺诈行为 .....	10
4.1.9 自觉接受社会各界监督、赢得社会肯定 .....	11

4.1.10 法律法规的学习、培训 .....	11
4.2 规范运作 .....	12
4.2.1 开展合规风险管理.....	12
4.2.2 卓越管理体系完善与改进 .....	12
4.2.3 运用卓越管理体系对获证组织实施监督 .....	13
4.2.4 大力推进分公司认可评审工作 .....	13
4.2.5 认证有效性关键要求与指标控制.....	13
4.2.6 分公司考核机制的实施.....	14
4.2.7 全面推进部门负责人及以上人员目标责任考核机制.....	14
4.3 诚实守信 .....	14
4.3.1 诚信经营的理念与制度保障 .....	14
4.3.2 确保获证客户信息的真实性 .....	14
4.3.3 确保员工身份与素质条件的真实性 .....	15
4.3.4 对认证相关方（认监委、认可委、协会、地方两局等行业主管部门）的诚实守信.....	15
4.3.5 积极应对客户投诉 .....	15
4.3.6 行业自律 .....	15
4.4 提升服务水平 .....	16
4.4.1 提高客户服务质量.....	16
4.4.2 与地方主管部门合作，提供技术支持.....	16
4.5 创新发展 .....	17
4.5.1 产品创新.....	17
4.5.2 业务模式创新 .....	18
4.6 环保与节能 .....	18
4.6.1 以环境管理体系认证为技术手段，改善获证组织的环境行为.....	18
4.6.2 公司内部有效落实节能减排工作.....	18
4.7 员工权益 .....	19
4.7.1 维护员工的基本权益，严格执行相关法律法规.....	19
4.7.2 保障员工休假权利.....	19
4.7.3 员工健康管理.....	19
4.7.4 员工福利保障 .....	20
4.7.5 培训培养工作 .....	20
4.7.6 奖惩机制.....	20
4.7.7 审核人员专职化，专职审核员队伍逐步扩大.....	20
4.7.8 积极吸纳员工参加工会，感受家庭温暖 .....	20
4.8 服务社会 .....	21

4.8.1 积极开展公益检测服务进社区的活动.....	21
4.8.2 解决社会就业.....	21
4.8.3 大学生就业实习基地.....	21
4.8.4 残疾人保障金.....	22
4.8.5 支持志愿者活动的政策、措施.....	22
<b>5. 结语.....</b>	<b>22</b>
5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划 .....	22
5.1.1 构建社会责任管理体系.....	22
5.1.2 完善沟通机制.....	22
5.1.3 明确目标，推进绩效考核 .....	22
5.2 报告反馈联系方式 .....	22

## 1. 报告前言



### 1.1 报告时间范围

2014 年 1 月 1 日-2014 年 12 月 31 日

### 1.2 报告组织范围

本报告以北京联合智业认证有限公司为主体，内容涉及联合智业相关子公司或分公司。

### 1.3 报告数据说明

本报告中的财务数据来自于财务年终数据。

### 1.4 报告参考标准

本报告以《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》、《中国企业社会责任报告编写指南》、《社会责任指南》为参考标准。

### 1.5 报告真实性承诺

公司承诺本报告披露的内容真实、有效。

### 1.6 本机构的社会责任战略、方针目标或价值理念

#### 1.6.1 社会责任战略

联合智业始终将履行社会责任作为企业发展的核心动力，联合智业人遵循着“拥有高尚信念、从事绿色事业、应用科学经营、实现美好梦想”的理念，去实现公司“传播真知、传递信任、推动进步、创造幸福”的使命。通过客观、全面地认识自身业务对社会经济、社会环境等方面的影响与价值，并在全面、深入地了解利益相关方需求的基础上，制定了明确的社会责任方针目标、价值理念及社会责任规划，将社会责任作为机构长期的可持续性发展战略，通过制度将履行社会责任纳入常态化、规范化管理，将履行社会责任作为企业文化的重要组成部分，公司在创造企业价值的同时，积极承担各项社会责任，真正做到取之于社会，回馈于社会。

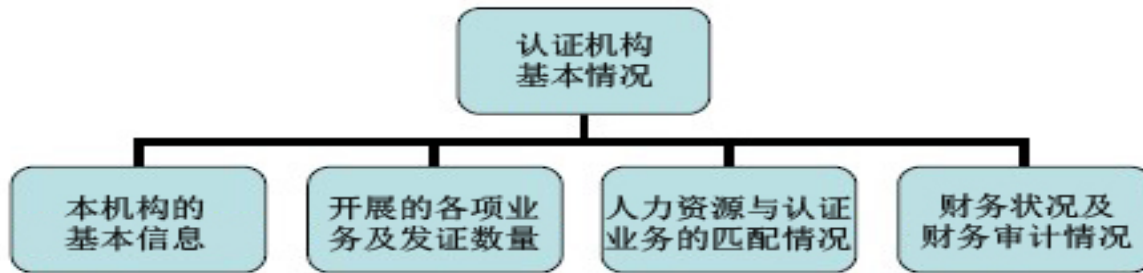
#### 1.6.2 社会责任方针目标（愿景）

深度理解高技术服务业的本质与特性，高度认识认证机构行为对客户、消费者与社会产生的广泛影响，为切实履行社会责任，努力增强员工责任感，强化责任制度建设，提高认证公信力，奉献高品质服务；建立并促进组织与社区、政府、客户的和谐关系，打造最具价值的高技术与智力服务民族品牌。

#### 1.6.3 社会责任价值理念（社会责任价值观）

恪守执业道德，规范诚信运作，以成就他人的成就为成就。

## 2. 认证机构基本情况



### 2.1 本机构的基本信息

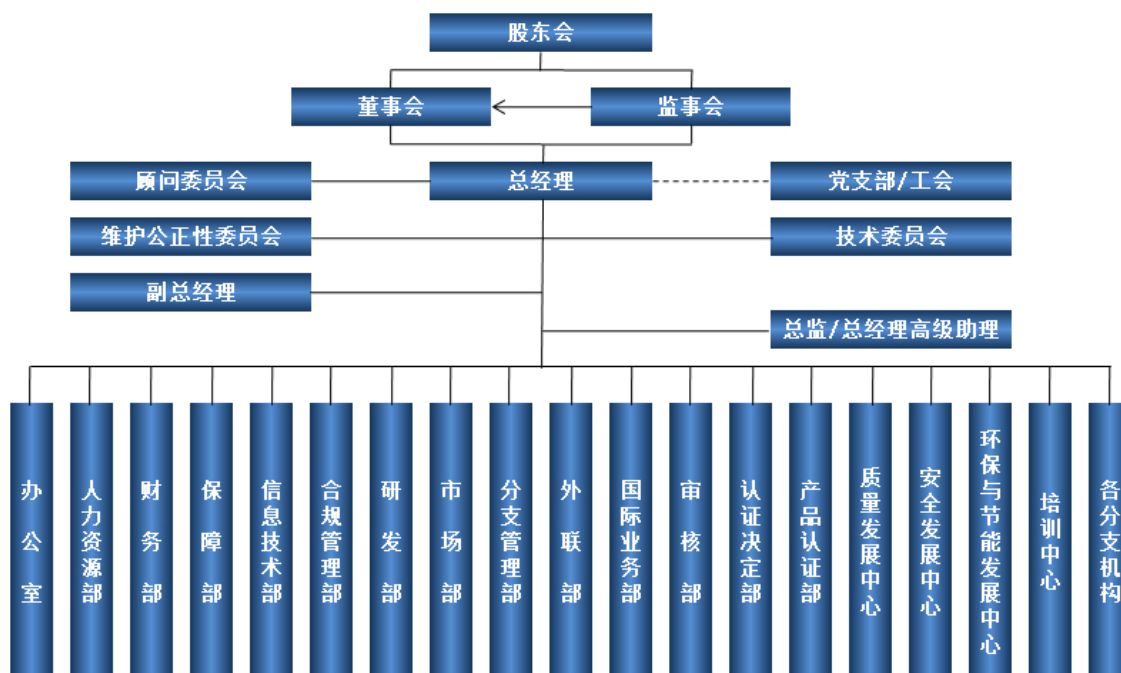
北京联合智业认证有限公司是联合智业控股有限公司旗下子公司，是国内最早开展管理体系认证业务的机构之一。公司是国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准设立的质量/环境/职业健康安全/能源管理体系认证和产品认证机构，以及管理体系国家注册审核员、内审员培训机构；同时是英国皇家认可委员会（UKAS）在中国授予认证资质最多的认证机构（质量/环境/职业健康安全）之一。认证范围已覆盖国民经济 36 个大类。

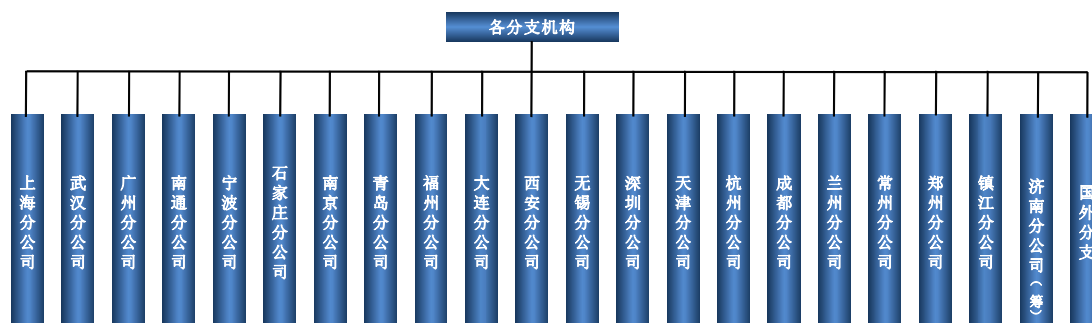
认证公司除标准认证业务资质外，还是北京安全生产协会批准的北京市机械、冶金、有色、纺织、烟草等工业制造业企业安全生产标准化达标评级二级评审机构，也是北京市安全评价乙级评价机构。

公司在全国已设立 20 余家分支机构，以便为客户提供更加快捷高效的服务；

同为联合智业品牌下的联合智业检验检测有限公司、联合智业教育科技有限公司、联合智业企业发展研究院，各块业务稳步发展，逐步完成联合智业卓越事业体的打造，为员工创造幸福的生活，为社会贡献应有的价值。

### 公司组织架构





## 2.2 开展的各项业务及发证数量

北京联合智业认证有限公司累计为近 2 万家国际、国内企业提供认证服务，截止目前有效认证证书 15343 套，同时提供注册审核员与内审员培训，每年为近万名学员提供培训服务。安全生产标准化工作稳步推进，先后参与北京 17 个区县安全生产标准化达标工作，为 1300 余家各类企业提供专业的技术服务与支持。

## 2.3 人力资源与认证业务的匹配情况

截至本报告公布之日，公司在职员工总数 443 人，其中，公司总部管理人员 129 人，分公司管理人员 120 人；专职审核员 236 人，兼职技术人员 1 千余名，人力资源配备充足，能够满足公司认证业务的发展需要。

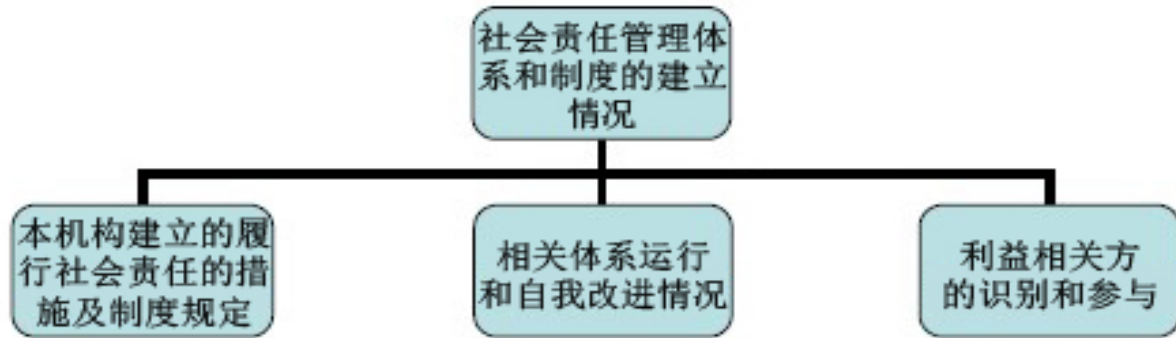
## 2.4 财务状况及财务审计情况

2.4.1 2014 年 3 月 1 日，随着联合智业集团实力不断增强，联合智业认证公司为更好的拓展公司业务领域，积极创造良好的合作发展机会，对于公司注册资本进行了增资：原 1000 万人民币，增资至 3000 万人民币。

2.4.2 营业执照变更内容：经营范围由“认证；认证培训；会议及展览服务；经济贸易咨询；企业管理咨询。”变更为“认证；认证培训；乙级安全评价；会议及展览服务；经济贸易咨询；企业管理咨询；技术推广服务”。

2.4.3 2014 年 12 月末公司资产总额为 4234 万元，2014 年公司销售收入 10858 万元，纳税 781 万元。

### 3. 社会责任管理体系和制度的建立情况



#### 3.1 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

##### 3.1.1 明确社会责任领导机构

2014 年，公司依据具体工作安排，明确办公室作为履行社会责任的日常办事机构。

##### 3.1.2 建立、优化履行社会责任管理体系

2014 年，公司继续执行《公司履行社会责任工作规定》，优化了公司社会责任管理的体系、措施、制度、规定与流程，建立并完善了公司社会责任管理与实践的长效机制，并指定了专人负责相关工作。

#### 3.2 利益相关方的识别和参与度

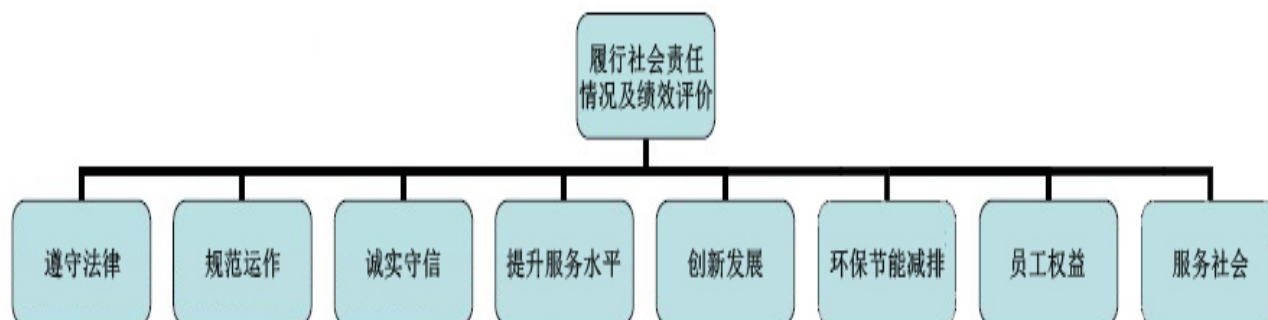
##### 3.2.1 提高利益相关方参与度

2014 年 1 月 18 日，联合智业 2014 年联欢会在北京西藏大厦隆重举行。联合智业顾问专家、客户代表、合作伙伴代表以及在京员工与外地员工代表共 300 多人参加了本次联欢会。董事长陈勇博士做了主题讲话，介绍了公司的发展情况，指明了发展方向——努力将联合智业打造成为“中国最具价值的高技术与智力服务机构”。

##### 3.2.2 推动分公司履行社会责任

为了更好的推动分公司履行社会责任，规范分公司运营，公司对已发布的《分公司文件汇编》、《分公司质量手册》、《分公司规则文件汇编》和《分公司程序文件汇编》进行全面优化，通过制度的不断优化，确保分公司规范、有序的开展经营管理工作。公司开展了对分公司的分级分类管理，加强对分公司监督管理，定期召开分公司开放式会议，解决分公司工作中遇到的问题，传达公司的工作要求与部署，以推动分公司业务有序、快速发展，大力支持并鼓励分公司开展公益活动回报和服务社会。

## 4. 履行社会责任情况及绩效评价



### 4.1 遵守法律

#### 4.1.1 自觉学习、遵守法律法规

我司在经营管理过程中，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、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，自觉接受政府、消费者和社会的监督，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。

#### 4.1.2 结合行业法规，建立和实施卓越管理体系

我司以《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中华人民共和国安全生产法》等行业法规为依托，建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的卓越管理体系，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

#### 4.1.3 以法律为规范，建立管理体系，实施有效管理

##### (1) 自觉遵守认证法规，有效实施质量管理体系

2014 年公司依据 CNAS-CC131《质量管理体系审核及能力要求》等相关规范要求，组织学习识别规范中的新要求，对公司质量管理体系文件进行全面升级，将相关文件进行了整合，包括管理人员及审核人员的能力评价程序文件和表格、需求分析文件等，确保了质量管理体系文件的精炼化、严谨性，执行更为有效。

我司还有效进行了年度内审与管理评审，对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行了全面监督检查，并对检查出的问题举一反三，按纠正措施的要求进行整改，体系运行中的不符合认可规范的风险得到控制与解决，保证了公司的质量管理体系自我监督改进机制按照认可规范的要求建立与运行，为公司质量管理体系的持续提升起到了很好的促进作用。

##### (2) 运用法律法规，加强与规范对分支机构的管理工作

通过对分公司涉及的法律法规风险的梳理，进一步完善分公司管理的相关制度，同时为进一步加强分公司的管理和对分公司制度的培训与执行的监督，定期组织分公司管理人员

培训，规范认证工作行为，严格按照公司要求开展认证工作。2014 年完成了 4 个新扩关键场所的认可评审工作，并获得了评审老师的一致好评。

#### 4.1.4 建立法律管控长效机制

公司深入贯彻“守法”经营理念，持续开展认证业务风险分析、评价与管控的各项措施，针对分公司管理、审核现场与审核人员管理、能力分析与评价系统、合规与质量管理体系文件的监控、整改等方面工作，并制订了《开展认证业务风险分析、评价与管控的决定》，下发到各相关部门落实实施；

2014 年公司将企业风险管理体系进一步深化，计划在 3 年内建立健全《法律风险防范体系》，全方位的开展风险管控工作。建立完整的风险管理组织架构是有效贯彻全面风险管理制度体系的重要保障；建立适应认证行业与企业整体管理水平相扶持的法律风险管理体系，着重对风险的量化评估；加强风险管理人才培养和储备，是充分发挥全面风险管理作用的必然要求，—全面提高法律风险防范水平，合理有效地管控企业面临的法律风险，实现公司经营的可持续稳定发展。

公司聘请法律顾问，组织相关人员学习法律知识，组织识别出法律风险，策划建立“法人治理结构”、“新产品研发与知识产权保护体系”、“合同风险防范体系”、“人力资源法律保障体系”、“合规法律风险防范体系”、“分支机构法律风险防范体系”、“财务法律风险防范体系”、“公司法律风险预警机制”、“公司法律风险救济机制”、“公司法律培训机制”、“公司法律风险年度评估报告机制”等 11 个模块的法律风险防控体系，目前已建立完成财务、人力资源、的“法律风险防范体系”模块，其它体系的建立也在有序进行中。

#### 4.1.5 反不正当竞争，把法律法规落到实处

我司严格执行中国认证认可协会发放的《认证证书转换监督备案办法》，通过提高外机构转入门槛等方法，坚决杜绝外机构随意转入。同时公司规定，对于因违规被主管部门撤销、暂停的认证机构，公司拒绝接收从该认证机构转入的项目。

#### 4.1.6 严禁恶意自某一机构大量转入审核人员

公司严把审核员入口关，严禁自某一机构同时期大量转入审核人员，同时要求分公司员工全部与公司总部签订劳动合同，分公司员工的入职、评价、任命、离职等员工关系由公司总部统一管理，实行先北京总部批准入职后属地化缴纳社会保险的内部管理模式。

#### 4.1.7 全面开展治理商业贿赂专项工作

我司在企业文化的经营理念中，将“守法”作为最基本的要求，不断的对全体员工进行宣传教育。2014 年公司以“目标与效率年”为主题，在前期治理商业贿赂专项工作基础上，结合贯彻中央十八大精神，进一步加强对员工的法制教育，强化法律意识。

#### 4.1.8 反商业欺诈行为

我公司通过《公开文件》、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的权益，包括价格、客户服务等。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，公开与客户密切相关的价格，以防止客户受到商业欺诈；公司所举办的相关客户服务活动，及时在网站

予以公开，并以电话、传真或短信的方式通知企业；监审通知书上明确写明，如果企业收到任何与我公司相关的信息，需及时与我方进行确认。我司通过各种途径公开与客户密切相关的权益。

#### 4.1.9 自觉接受社会各界监督、赢得社会肯定

我司将自觉接受社会各界监督工作纳入常态化，在经营中自觉接受消费者、社会的监督，自觉接受消费者向主管部门的申投诉意见，并开通申投诉热线自觉接受各方监督，以确保维公委工作的公正性，保证监督到位。

在 2011 年开通 400-602-5558 客户服务热线基础上，公司进一步采取短信群发、手机报、网站、监审/再认证联络、现场审核等多种方式告知消费者，主动接受消费者的监督。同时公司严格执行消费者申投诉处理流程，各相应部门在收到申投诉信息后，及时将相关信息反馈给合规管理部，合规管理部按照公司制度要求及时组织处理。

通过公司全方位的管理与员工出色的工作，2014 年度我公司收到了良好的结果，年度申投诉件数为零。

此外，在 2014 年 11 月 30 日，联合智业被评为“2014 中国管理咨询机构 50 大”；董事长陈勇博士获得“2014 中国管理咨询与培训年度人物”荣誉称号。

#### 4.1.10 法律法规的学习、培训

(1) 2014 年 3 月 6 日，我公司邀请安全领域权威专家对公司主要负责人员与安全领域工作人员进行了安全法律法规培训。

此次培训是公司获取安全评价资质后的一次高规格高水平法规培训，使参会人员充分理解了安全生产法律法规的重要性以及关键点，增强了工作人员今后做好安全工作的使命感，为公司安全评价业务的规范、专业、高效的开展打下了良好的基础。

(2) 2014 年 11 月 1 日，为加强管理人员对安全领域相关知识的理解，提升安全生产、技术、管理等领域的业务能力，提高员工工作的使命感和责任感。我司特邀资深法律专家、《安全生产法》起草人之一的石老师就新《安全生产法》的变化和要求为我公司高层领导和员工进行了一次深入的培训。此次培训为今后做好安全评审和评价工作奠定了良好的法律基础。

(3) 2014 年 9 月 28 日，我公司选派专业技术人员(5 名评审员和 2 名专家)参加了北京市安全生产科学技术促进会举办的“商务行业人员密集经营场所安全生产标准化（二级）评审人员培训班”。这将有利于提高我公司人员的评审水平，进而促进我公司评审工作良好规范的开展。

#### (4) 环保培训与宣教

2014 年度，我公司讲师先后 3 次在企业专题培训会上就相关政策、法规、标准、实施阶段等内容进行了全面讲解，获得了全体参会人员的高度评价。通过贯标与培训，企业对能源管理体系有了更加详细、深入的了解，对体系的建立过程、体系的核心精髓及其在企业降本增效中所发挥的重要作用有了更全面的了解与认识。

## 4.2 规范运作

公司要树立良好的社会形象，提高认证公信力，就必须建立保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

2014 年 1 月 16 日，联合智业认证公司在北京顺利通过了英国皇家认可委员会（UKAS）对于职业健康安全管理体系（OHSAS EA16 大类）扩项的见证评审。

2014 年 3 月 24 日至 25 日，联合智业认证有限公司在大连顺利通过了英国皇家认可委员会（UKAS）评审员环境管理体系（EMS 39 大类项目）进行了见证评审，以零不符合顺利通过。

公司 E 版体系文件修订、审批完成，于 2014 年 6 月 1 日正式发布、运行。

2014 年 8 月 9-23 日，北京联合智业认证有限公司顺利通过了 UKAS 评审组对 QMS、EMS 和 OHSAS 三体系进行的复评。

### 4.2.1 开展合规风险管理

2014 年我公司根据《认证机构管理办法》的要求，结合《质量管理体系认证规则》的规定，依据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》、《质量管理体系认证规则》、《认证机构认可风险分级管理办法》等的具体条款，逐条对照，对公司审核方案管理、审核过程、认证决定等认证全过程中各个环节所存在的或潜在的风险因素进行了全面梳理、识别、分析，并针对所识别出来的 144 个风险点采取了分级分类管控方式，确定了与之对应的公司体系文件及相关措施，确保风险点得到了有效控制。

2014 年 4 月，公司为加强对认证业务风险的管理工作，进一步控制认证风险，对认证客户管理、审核人员管理及公司关键岗位工作管理三方面实施了底线管理；依据管理体系标准、认可规范、法规及公司要求等，组织辨识及分析出对审核员管理工作、认证客户及公司关键岗位管理的底线，公司批准并实施了《底线管理方案》，并制定出不符合底线管理要求的处理方式等，各相应部门及相应岗位人员按照要求执行，以达到明确认证业务工作的底线管理标准，确保认证工作合规开展的目的。

同时，我公司还加大了对审核现场的监督管理力度，优化完善了《审核现场管理规定》设置专岗对审核现场工作进行监督，采取电话抽查、现场拍照回传、提交往返车票的复印件、安排专人进行审核现场非例行检查等措施，全面对审核现场的监管，大大降低了认证风险、提高了认证有效性。

### 4.2.2 卓越管理体系完善与改进

为进一步提升公司科学化管理工作，2014 年公司持续对卓越管理体系进行了完善和改进。

#### (1) 强化制度建设，推进规范管理

全面推进公司卓越管理体系制度的优化与完善，截止 2014 年底，卓越管理体系已基本建立并完善，公司已发布并执行的卓越管理体系有效制度共 264 个，2014 年度完成拟制和优化 79 个，各项工作有规可依、有章可循，形成了一套用制度管权、按制度办事、靠制度管人的

管理体系和运转模式。

2014 年，公司共建立、完善管理体系、认证体系制度文件、规定、细则等 60 余个，有效提升了经营管理水平，管理更加科学，工作更加规范有序，员工队伍的整体素质明显增强。

#### (2) 梳理工作流程，完善岗位标准

为进一步提高工作效率，实现精细化管理，从岗位入手，有针对性的逐个召开岗位分析会，明确岗位职责与工作要求，使岗位员工明确岗位工作任务与标准，进一步推动了公司制度的完善，2014 年度共发布执行岗位说明书 64 个，覆盖目前在岗人员。

#### (3) 运用科学管理手段全面提升管理水平

制度建设及业务流程梳理的实施，对公司发展起到了优化环节、提升效率、控制风险、集成资源，实现决策程序化、工作流程化的作用；进一步提升了管理绩效，实现了企业的科学管理，全面提升管理水平。

### 4.2.3 运用卓越管理体系对获证组织实施监督

公司运用卓越管理体系对获证组织实施监督措施，主要从《客服监审、再认证工作规定》、《证书状态管理规定》、《客服分类管理工作规定》、《客户服务管理规定》4 个制度入手进行监督管理。

(1) 严格执行《客服监审、再认证工作规定》，按照文件要求进行获证客户的监督审核和再认证联络工作，过程中关注获证组织的相关信息变更，便于公司动态掌握组织的相关变化，实施获证组织监督，确保体系证书的有效性。

(2) 严格执行《证书状态管理规定》，确保证书状态办理、上报符合相应法律法规、认可规范、认证机构公平竞争规范的要求，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。

(3) 严格执行《客服分类管理工作规定》，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，满足客户相应的需求的同时，也便于有针对性的实施获证组织的监督管理。

### 4.2.4 大力推进分公司认可评审工作

为进一步促进分公司规范运行，确保体系运行的一致性，2014 年公司共策划组织了 9 家分公司接受 CNAS 的认可评审，9 家分公司全部顺利通过评审。通过评审工作进一步提高了分公司的管理水平，并促进分公司各项工作的持续改进。定期组织分公司工作沟通会，梳理并优化分公司与公司总部接口，不断提高工作质量与工作效率，促进分公司守法合规，规范运营，提高客户满意度。

### 4.2.5 认证有效性关键要求与指标控制

2014 年公司继续实行认证有效性关键要求与指标考核制度，对识别出的认证有效性关键要求与指标，分解落实到认证业务的各个环节与各相关部门，制定出了认证有效性关键要求与指标管理措施，按月、季、年度进行指标考核，其中的小企业人数、专家使用率等风险指标控制在继续呈逐渐下降的趋势，基本达到了预期的结果，对认证有效性风险控制已显见成

效。

合规管理部设置专岗对获证客户的曝光情况进行信息收集和处理，登录国家质量监督检验检疫总局及其连接的地方质监局，国家安全生产监督管理总局及其连接的地方安全生产监督管理局，中华人民共和国环境保护部及其链接的地方环境保护厅等网站，收集到产品通告信息、资质注销信息、事故曝光信息，甄别出我公司认证的会带来风险的企业 129 家，并指导企业进行原因分析，采取纠正措施，监督企业进行整改。

#### 4.2.6 分公司考核机制的实施

2013 年公司为加强了对分公司的管理而在卓越管理体系中建立了《分公司分级管理规定》、《分公司分类管理规定》等分公司考核管理机制，今年，公司按照制度规定对大量的数据和案例进行了统计、归集、整理，实施了对分公司的分级分类管控，以此不断深化对分公司的管理，在确保分公司规范运营的基础上，不断促进分公司的发展壮大。

#### 4.2.7 全面推进部门负责人及以上人员目标责任考核机制

为进一步将考核作为公司发展的助力器，2014 年全面推进对部门负责人及以上人员的目标责任考核机制，明确相应人员的目标责任，提取关键考核指标，并与每位责任人签订目标责任书，通过每个人员目标任务的实现，推动公司年度指标的实现。

### 4.3 诚实守信

企业要实现可持续发展，就必须自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，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社会信任。

2014 年 5 月 23 日联合智业荣获中国交通企业管理协会评选的“2014 全国交通运输企业诚信建设先进单位”称号。同时，联合智业董事长陈勇被授予“行业诚信企业家”的光荣称号。获得此殊荣是对联合智业多年来始终致力于合法规范经营、推动诚信建设工作的高度认可。

#### 4.3.1 诚信经营的理念与制度保障

诚信经营是一个公司的基本价值观，公司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，公开与客户密切相关的价格，以各种途径公开与客户密切相关的权益，有效防止了客户受到商业欺诈行为的侵害。

#### 4.3.2 确保获证客户信息的真实性

公司通过多种途径和措施来确保获证客户信息的真实性：

- (1) 联系监督审核和再认证项目时，与客户联系确认联系人、管代、法人、组织机构、认证范围、生产地等相关信息是否有变化，低于 50 人以下的项目，会进一步核实企业的人数。以确保当次审核时客户信息的真实性。
- (2) 在获证客户监督审核前 5 个月与获证客户证书到期前 6 个月制定二次回访计划，再次对客户联系人、管代、法人、组织机构、认证范围、生产地、联系电话等信息进行核实，以保证客户信息的真实性。

(3)通过审核报告、客户来电、审核员反馈、现场稽查反馈等多种途径收集客户信息。

#### 4.3.3 确保员工身份与素质条件的真实性

公司人力资源部通过做背景调查、网上核实等途径，对所聘用的工作人员从教育背景、工作经历等进行专项核对确认，以确保聘用人员身份及个人能力背景的真实性，进一步为认证公司开展提供合格的人力资源保障，对于查实不符的人员，公司一律给予严肃处理。2014年度核查覆盖率为100%。

#### 4.3.4 对认证相关方（认监委、认可委、协会、地方两局等行业主管部门）的诚实守信

2014年，对主管部门的监管工作积极配合，在日常监管的基础上，对质量、环境、职业健康等管理体系获证企业的体系运行情况、内部经营管理情况、认证机构现场审核情况、认证证书使用宣传情况及获证企业符合相关法律法规的情况等进行重点检查。一方面，立足于加强内部管理，采取月度滚动内审、加强审核现场监管力度、加强对获证组织的监管等方式进行自查，对反馈的情况进行汇总分类，对问题进行整改并制定了措施，制度上加以明确和完善；另一方面，对认监委网格化检查、认可委专项审核及确认审核、地方两局检查的问题进行了妥善处理，自我监督、自我发现、自我完善。

在认可协会的价格检查中，自觉执行国家制定的认证收费标准，遵守公平竞争规范，按时上报认证价格报表，从未出现瞒报和漏报的情况出现。

#### 4.3.5 积极应对客户投诉

(1)公司开通400-602-5558客户服务热线，建立有完善的投诉管理制度及投诉报送处理流程。

(2)对获证组织问题曝光的责任

根据《管理体系认证机构要求》和本着对社会负责，对客户负责和对消费者负责的原则，我司设置了专岗，时时关注包括国家质量监督检验检疫总局及连接的各地方质监局、国家安全生产监督管理总局、国家食品药品监督管理局、中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国环境保护部、北京市住房和城乡建设委员会、各地工商管理局等官方网站上查询与收集我公司获证客户质量信息曝光情况，主要关注资质注销、产品质量通告、违规经营企业的通报等曝光的信息；只要是我公司的认证客户我公司都要针对曝光的内容进行100%调查处理，对确有产品质量问题、法规执行问题等的企业，公司针对曝光问题的内容、性质与程度，采取注销、暂停认证证书等处理方式，在要求客户整改验证有效的情况下才准许恢复认证证书的使用、对获证客户的认证质量起到了有效监管，保证了认证证书公正、有效性。定期在国家及地方相关的111个网站中，搜集事故曝光信息、产品通告信息、资质注销信息、安全、环境等通报曝光信息，在这些被曝光的企业中，甄别出我公司获证及曾经获证客户共373家，按照公司的管理流程开出问题处理单，全部进行了相应的处理；

#### 4.3.6 行业自律

(1)对人员转会，公司严格履行协会关于人员转会的要求与流程。

(2)对项目转会，公司严格执行价格规范，严格按照《认证证书转换监督备案办法》执行；对于认证机构因违规被协会撤销、暂停的认证机构，公司拒绝接收从该认证机构转入的项目。

#### 4.4 提升服务水平

我司将履行企业社会责任与组织管理体系有机融合，积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

全面开展“UICC 客户增值服务活动”，并将“审核组长推广获证客户增值服务活动工作”纳入年度工作的重点内容，旨在向获证客户赠送中国标准网院网络视频学习卡并指导其学习的增值服务活动，为获证客户提供学习平台，促进体系运行的有效性，同时公司加强对管理人员和审核员服务意识的培训，规范服务行为，提升服务质量。

##### 4.4.1 提高客户服务质量

(1) 自 400 客服热线开通以来，外联部相应岗位对客户热线反馈问题进行及时有效的处理，总部客服岗及分公司相应岗位人员根据公司制度要求进行客户回访，对所有新获证客户进行初审、再认证、监审回访。截止 12 月共完成客户一次回访 6229 家。

对客户增值服务活动过程中的反馈信息进行识别统计，分析获证客户体系运行情况，并制定相应的措施对获证客户进行管理。

(2) 对证书状态的管理进行了改进，及时将证书信息上报公司及主管部门网站，证书状态变更及时率达到 100%，确保客户能够及时查询。

(3) 为提升对客户的服务，2014 年我公司多次举办了颁证仪式，提升了客户满意度，维护了良好的客户关系，帮助企业提升了知名度。

##### 4.4.2 与地方主管部门合作，提供技术支持

(1) 公司于 2014 年 2 月 19 日至 20 日，为大兴区规模最大的商业综合体之一“绿地缤纷城”进行安全管理指导，开展了专业细致的现场隐患排查工作，并将排查到不同程度的风险进行了梳理、分析，有效推进实施安全生产标准化工作。

(2) 2014 年 3 月 21 日，联合智业认证有限公司受托东城区商委，为区内重点企业——北京工美集团举办了全员应急培训，区商委王小星副主任、工美集团公司总经理魏连伟及安保部负责人均到现场参加了培训。

(3) 2014 年 4 月 18 日，联合智业认证公司受邀为“2014 年怀柔区旅游行业安全生产培训班”学员进行了旅游行业安全生产性管理培训，区属 14 个镇乡、2 个街道旅游安全主管，15 家 A 级景区、23 家星级饭店和 40 家住宿业单位的共 120 多名安全管理人员参加了本次培训。本次与地方主管部门合作并提供专业技术支持，获得各界领导高度赞誉，也奠定了我司在安全生产标准化的坚实基础，进一步履行与安全相关的社会责任。

(4) 2014 年 8 月 15 日，北京联合智业认证有限公司安全发展中心受邀延庆县安监局，针对康庄油库的进行“一对一”应急预案演练，成功设计了“一对一”应急预案桌面演练方案和培训课件，并对参演单位人员进行了培训和说明，延庆县安监局局长臧文柱主持了本次演练。此次参演的政府部门高度评价了我公司设计的演练方案，进一步推动了延庆应急救援体系建设工作，对扎实做好安全生产工作具有较强的现实指导意义；对即将在延庆举办的园艺博览

会和冬季奥运会申办工作进行打下了坚实的基础。

(5)2014 年 9 月 16 日,北京联合智业认证有限公司受邀参加浙江省能源监察总队举办为期两天的能源管理人员培训会,全省 300 余家重点能耗企业悉数到场。我公司讲师在“企业能源管理体系建设”专题深度培训会上就能源管理体系方面的政策、法规、标准、实施阶段等内容进行了全面讲解,获得了全体参会人员的高度评价,为企业扎实开展节能降耗各项工作奠定了坚实基础。

(6)北京市安全生产科学研究院的领导和专家于 2014 年 9 月 18 日到访,并对我司开展安标评审(二级达标)工作的企业“中国石油北京昆仑润滑油厂”和“北京海纳川江森汽车部件有限公司”进行了调研。两家企业分别汇报了开展安标工作后,企业在安全管理方面所发生的巨大转变;由我司委派技术人员全程陪同安科院领导、专家巡查两家企业的辅助区域、车间、仓库,期间汇报了工作开展的经验心得,介绍了在建设和达标过程中企业发生的变化和工人安全意识提升的意见和建议,获得了安科院领导和专家的称赞。

#### 4.5 创新发展

我司围绕国家经济和社会发展重点,积极扩展认证领域,创新认证业务模式,满足政府、行业和企业对认证的需求,发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

##### 4.5.1 产品创新

我司不断加强新产品的研发,从客户需求角度改进审核服务,研发客户真正需要的认证产品,让客户需求成为产品创新的原动力。2014 年全年开展了卓越管理星级评定、安全生产标准化、涉水产品认证、低碳产品认证、清洁生产、物业服务认证及其他新产品的研发。

(1)2014 年 2 月 14 日,联合智业认证公司获得由北京市安全生产监督管理局正式颁发的北京市安全评价机构乙级资质证书。标志着公司已正式进入安全评价业务领域(业务范围涵盖石油天然气、土木建筑、冶炼加工、管道运输、仓储、机械制造、电器制造、轻工业等 8 大行业),对于提升公司品牌形象、增强公司核心竞争力具有重要意义。

(2)2014 年 2 月 27 日,联合智业认证公司第一个安全生产标准化评审二级项目—昆仑润滑油项目评审工作顺利完成,该标志项目标志着公司已经具备了开展安全生产标准化工作的技术能力。

(4)2014 年 4 月 9 日,北京联合智业认证有限公司入选成为北京市海淀区安全生产监督管理局(以下简称海淀区安监局)安全生产标准化评审推荐机构。

(5)北京联合智业认证有限公司第一个安全评价项目——北京超市发连锁股份有限公司冷库安全现状评价项目正式签约。该项目的签约标志着公司安全评价工作的正式开展,同时也标志着公司在安全领域的工作又迈上了一个新的台阶。

(6)2014 年 7 月 25 日,北京联合智业认证有限公司被推选为北京市安全生产技术服务协会理事会单位之一,公司总经理金飘女士被选举为副会长。安全生产技术服务协会的成立,将充分发挥中介服务主体作用,实现政府与企业间的桥梁与纽带作用,为企业安全管理实现科学化、现代化、规范化提供技术性服务。

(7)2014 年 8 月,我公司正式成为中国安全生产协会会员单位。加入中国安全生产协会,将

有利于促进我司在认证评价领域的自身优势发挥更大的作用, 为我公司在安全生产、技术、管理等领域发挥更大的作用提供了平台和空间。

(8)2014 年 9 月 28 日, 北京市商务委和北京市安监局共同召开了北京市商务委系统安全生产标准化达标评审工作启动会。会上, 北京市商务委、北京市安监局及北京安全生产科学技术促进会正式宣布了北京联合智业认证有限公司等十家机构正式入选北京市商务委系统安全生产标准化二级达标评审单位。将负责北京市范围内的餐饮、商场超市、体育场馆、文化娱乐场所等人员密集场所的安全生产标准化二级达标评审工作。此次成功入选安全生产标准化二级评审单位, 将有利于发挥公司的行业优势, 进一步推进我公司在安全领域的相关工作, 为我公司在安全生产、技术、管理等领域发挥更大的作用提供了平台。

#### 4.5.2 业务模式创新

为拓展业务模式, 公司开展了认证辅助产品的研发工作。将管理体系的通用要求与行业的特点相结合, 细化管理体系的具体内容, 使之更有针对性, 以便于客户操作。并将 ISO9000 的质量管理体系融入企业整体运营管理的大体系, 构建易于企业实际使用的管理体系, 使之成为企业管理的有效工具。

2014 年 7 月 6 日联合智业认证评价网 2.0 版正式上线。标志着我公司在产品和服务的宣传推广方面具备了更强的能力; 同时为客户、审核员、分公司提供了更多的实用功能。

#### 4.6 环保与节能

善待环境, 促进社会和谐, 是公司、社会共同的责任。

我司积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排, 减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

公司及社会只有不断转换节能减排思维模式, 加大节能减排的各项实施力度, 发展可实现性低碳和循环经济, 持续实现可利用资源的重复利用和梯次利用, 并采用节能设备、实施技术和工艺创新等措施, 提高能效, 减少温室气体排放, 实现可持续发展, 扎实开展节能降耗并回馈社会, 创造更多的就业机会, 积极参与公益事业, 完善与社区的沟通机制和渠道。

##### 4.6.1 以环境管理体系认证为技术手段, 改善获证组织的环境行为

(1)通过 EMS 认证, 获证组织环境管理体系的运行, 减少了污染物的排放和对环境的影响。在认证工作中通过指导环境管理目标、指标、管理方案和运行控制对重要环境因素的控制, 促进了获证组织的环境保护和节能减排工作。

(2)2014 年能源管理体系认证的各项工作全面推进, 开展了 6 期能源管理体系贯标培训, 指导企业降低能耗, 提高能源利用的效率。并与地方政府的技术监督局和节能主管部门开展能源管理体系的认证技术合作, 在上海、江西、天津、山东等地开展节能减排的宣传工作。

##### 4.6.2 公司内部有效落实节能减排工作

公司以建设节约型企业为目标, 主动加大公司对承担社会责任与增强节能减排的责任感与使命感。

(1)领导高度重视, 逐级贯彻落实

公务外出倡导绿色环保出行是公司一贯的原则，保障部统一购买公交卡，为各部门公务出行提供便利，各部门公务外出办事人员积极响应与配合，申请公务用车明显减少，借用公交卡公务外出办事的明显增加，车辆调度人员坚持原则，不该派车坚决不派，且积极向申请公务车的人员做好节能减排，低碳环保，绿色出行的宣传，使车辆燃油费用明显降低。

(2) 由于行业特性，各部门办公用纸量相对较大，除在日常用量的基础上，各部门尽可能的做到二次用纸，减少纸张的浪费，且各部门均配有二次用纸存储箱，以便收集存储与使用方便，去年用纸量 180 包/月，今年经过保障部的有效管控与大力宣传下，已降低公司整体的用纸量，现基本控制在 130 包/月左右。每月对各部门复印数量进行公示与排名。借助 MIS 业务平台、企业邮箱等信息化手段的使用，推进无纸化办公进程，预计在 2015 年推进并实施全面网络自动一体办公系统，为绿色办公，实效减排做出贡献。

(3) 保障部对水电使用上也提倡员工，增强节约意识，加强对节约水电能源等方面的宣传，通过员工的共同努力今年的水电用量明显降低，且得到了有效的控制。水电费明显比去年同期降低了 10% 左右。

#### 4.7 员工权益

员工权益就是要遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。每年会定向从大中院校招聘实习生，创造更多的就业机会，结合我司企业文化，给予晋升空间和发展平台，创造更高的社会幸福感，提高社会稳定性，回馈社会给予的信任与支持。

##### 4.7.1 维护员工的基本权益，严格执行相关法律法规

我司严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合公司实际，制定与其相配套的公司内部规定，每年对员工的社会保险及公积金缴纳基数在合规的前提下调整，对人力资源实行以人为本的原则进行科学、有效管理。

##### 4.7.2 保障员工休假权利

公司建立健全了《年休假管理规定》、《考勤管理规定》等各项制度。

(1) 执行年休假制度，加大休假人员范围，聘用的退休人员享受企业年休假。根据工作情况和职工意愿，每年安排职工休年休假。

(2) 职工享有婚假、产假和生育津贴，同时公司向结婚职工送结婚礼金，生育员工送礼品，享有丧假，同时公司向职工送慰问金。

##### 4.7.3 员工健康管理

(1) 公司通过开展国学系列讲座活动，不断提升员工的各方面素质，使员工身心健康。

(2) 公司每两年为员工组织一次全面的健康体检活动。2014 年 9 月份，公司按惯例组织开展全体员工体检，体检人员覆盖率达到 100%。

(3) 公司每日上下午各 1 次定时安排工间操活动，把工间操纳入公司日常工作管理中。

#### 4.7.4 员工福利保障

(1) 五险一金：按国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金，使员工获得必要的社会保障。

(2) 参加商业保险：上意外保险，为员工防范风险，增加保障。

(3) 组织春游或秋游：每年组织全体员工春游或秋游，愉悦身心，增进感情。

(4) 重大节日慰问：对三八节、中秋节等重大节日，为员工发放礼品。

(5) 月月生日祝福：每月 1 日为当月过生日的员工送去温馨的生日祝福，增强员工的归属感。

(6) 组织季度员工活动日（组织植树活动、观看电影，奥林匹克森林公园举办员工活动等）。

#### 4.7.5 培训培养工作

(1) 内部培训：每周各部门组织对公司的制度进行培训，并对培训效果进行跟踪评价。不定时组织相关岗位员工对行业法律法规相关标准的学习。经常组织专项课题的培训与研讨。2014 年共组织管理人员、审核人员的专业知识与技术的培训 49 次，内容包括：法律法规、业务知识、工作要求等，提升了员工的业务能力和综合素质。

(2) 外部培训：邀请行业专家到公司给员工进行专项培训，包括新版《中华人民共和国安全生产法》，以及技术领域划分等专业技术知识，提升员工专业知识和业务能力。

(3) 提供多种途径加强员工的学习，充分利用公司内部和外部资源，在网络上进行课程培训，并通过远程视频系统加强与外地员工的培训与交流。建立审核员之家登录平台，每个审核员可以通过个人账号登录后，了解公司最新通知、下载审核用表、查询法律法规，进行在线视频学习，2014 年共上线视频课程 64 个，基本实现审核员培训的网络化。

#### 4.7.6 奖惩机制

我司通过奖惩机制有效调动员工积极性，实现员工和企业的双赢。

(1) 量化工作指标，所有工作任务均分解成可执行、可量化的具体任务项。

(2) 制定奖惩制度，并及时完善奖惩制度，使奖惩制度公开、公平、公正。

#### 4.7.7 审核人员专职化，专职审核员队伍逐步扩大

(1) 与每位专职审核员签订劳动合同，明确劳动关系，进一步稳定了审核员队伍，并不断促进审核员队伍的职业化。

(2) 持续推进审核员专职化，专职审核员占比由的 34.5%提高到了 39.8%，专职审核员队伍逐步扩大。公司与每位审核员签订了《认证人员公正性及保密声明》、《保密及竞业禁止协议》、《承诺书》，确保在法律层面上约束审核人员的行为。

(3) 依据国家政策要求，为签订劳动合同的专职人员缴纳社会保险，确保员工个人的保障。

#### 4.7.8 积极吸纳员工参加工会，感受家庭温暖

(1) 联合智业在十多年的发展中，不仅加入地区工会组织，而且始终把工会工作作为一项重要工作内容，将“超越自我、公心为尚、创造美好、成就人人”的公司使命融汇到工会日常工作中，把为员工创造幸福作为一项使命，让员工感受到联合智业大家庭的温暖。

公司财务部一名员工的孩子患有先天性导水管扩大症，双耳没有听力，急需植入人工耳

蜗的手术，在全公司范围内进行了爱心倡议活动，大家积极踊跃捐款数万元，并与工会联系残障儿童帮扶，以帮助孩子能尽快完成手术，回到有声的世界中。

2014 年 7 月 4-7 日联合智业集团在陕西革命根据地延安成功举办了公司成立 17 周年的庆典活动。感受红色革命的熏陶，体会联合智业大家庭的温暖，使员工增强了企业荣誉感。

#### (2) 加入地区工会组织、获得相应的荣誉称号

2013 年-2014 年联合智业工会再次获得亚运村街道“模范职工之家”、“优秀工会之友”、“优秀工会干部”、“优秀工会积极分子”的荣誉称号。这已是联合智业工会自 2004 年至今已连续 11 年获得相应殊荣。

(3) 积极为员工办理工会会员手续，定期发布会员活动信息，使员工享有工会会员相应优惠待遇。

### 4.8 服务社会

我司在发展历程中，始终积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

2014 年 3 月 29 日，联合智业集团工会组织企业百余员工及家属参加了主题为“用我们的实际行动，还大自然绿地蓝天”的公益植树活动。“员工活动日”是联合智业集团工会每季度都举行的传统活动，旨在提升员工的凝聚力与归属感，强化对公司企业文化的理解。此次公益活动使员工体会到了劳动的愉悦，提高了团队协作力与凝聚力，增强了绿色环保与生态节能意识，以实际行动履行了企业的社会责任，为改善首都生态环境贡献出力量。

2014 年 8 月 2 日，联合智业集团在北京紫玉山庄成功举办了以“智慧创造未来—关心下一代成长”为主题的公益活动，此次活动所捐物品已全部转交“北京青少年发展基金会”。

#### 4.8.1 积极开展公益检测服务进社区的活动

2014 年 5 月 19 日，北京联合智业检验检测有限公司积极参与在朝阳区举办的社区公益宣传活动，此次，联合智业作为唯一一家第三方检测机构协助举办此次饮水安全宣传周活动，向广大群众宣传饮用水卫生知识，倡导群众提高饮水安全意识。同日，在昌平区，作为主办单位之一的昌平区卫生监督所在天通苑西区西秀园广场开展了公益宣传活动，北京联合智业检验检测有限公司做为此次宣传周的支持单位响应配合，活动中联合智业工作人员配合卫生监督员发放饮用水知识宣传页宣传品、设立饮用水小知识专栏等方式让广大群众了解饮用水卫生科学知识，提高自我防护能力。

#### 4.8.2 解决社会就业

2014 年，我公司新增岗位 15 个，通过多种渠道累计招聘入职员工 82 人。按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

#### 4.8.3 大学生就业实习基地

我司坚持为在校大学生提供就业实习岗位，为大学生毕业进入职场提供良好的锻炼机会。本年度累计有大学生 94 人到公司不同部门进行社会实践，良好的实习环境，受到各大院校和大学生的欢迎和认可。与北京建筑大学建立了实习生实践基地。

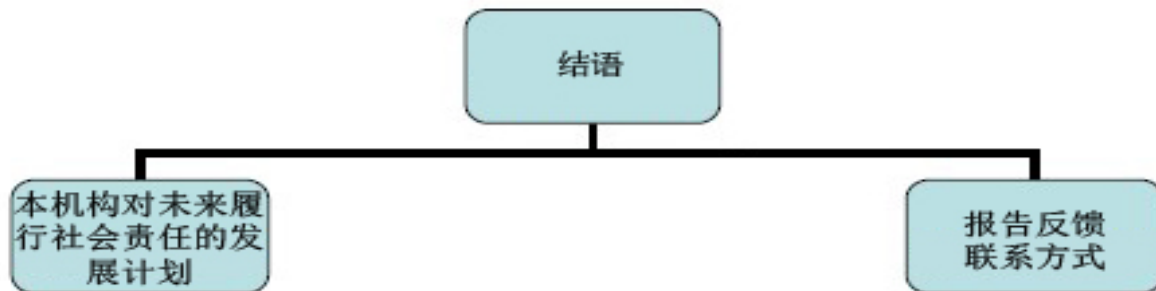
#### 4.8.4 残疾人保障金

公司每年按在职员工人数的 1.7% 积极缴纳残疾人保障金，关心残疾人，支持残疾人事业。

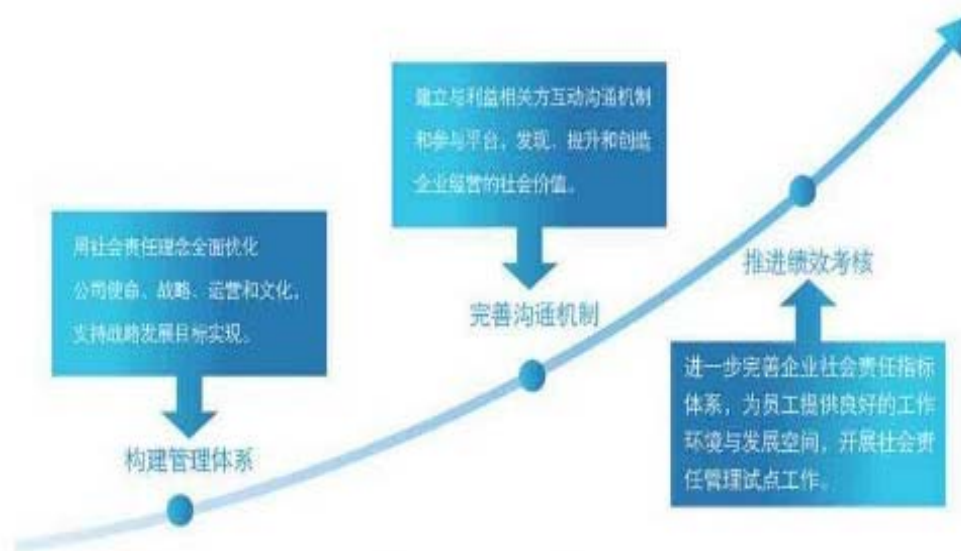
#### 4.8.5 支持志愿者活动的政策、措施

我司积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### 5. 结语



#### 5.1 本机构对未来履行社会责任的发展计划



5.1.1 构建社会责任管理体系——用社会责任理念全面优化公司使命、战略、运营和文化，支持战略发展目标实现

5.1.2 完善沟通机制——建立与利益相关方互动沟通机制和参与平台、发现、提升和创造企业经营的社会价值

5.1.3 明确目标，推进绩效考核——进一步完善企业社会责任目标与指标体系，为员工提供良好的工作环境与发展空间，开展社会责任管理试点工作

#### 5.2 报告反馈联系方式

总机电话：010-84850008

北京联合智业认证有限公司

2015 年 2 月 28 日