



# 北京恩格威认证中心有限公司

## 2014 年度社会责任报告



公司网址: <http://www.ngv.org.cn>

地 址: 北京东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦 1 座 701

联系电话: 010-50981300

传 真: 010-50981301

## 目 录

### 一、 前言

### 二、 基本情况

- a) 开展的各项业务
- b) 发证数量
- c) 人力资源与认证业务的匹配情况
- d) 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

- a) 本认证机构建立的履行社会责任的措施及制度规定
- b) 利益相关方的识别和参与
- c) 相关体系运行和自我改进情况

### 四、 履行社会责任情况及绩效评价

- a) 遵守法律
- b) 规范运作
- c) 诚实守信
- d) 提升服务水平
- e) 创新发展
- f) 环保节能减排
- g) 员工权益
- h) 服务社会

### 五、 未来规划



## 一、前言

- a) 北京恩格威认证中心有限公司（简称 NGV）依据国家认监委发布的《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）》编写本报告，报告反映了公司在 2014 年度履行社会责任的情况，包括对认证机构应承担社会责任的理解和执行情况，以及对未来的规划，希望这份报告可以成为对公司行为的约束和发展方向上的指引，同时也欢迎社会各界朋友对报告内容批评指正。
- b) 本报告已经通过 NGV 管理层审议，我们承诺报告内容的准确性和真实性，我们将认证机构的社会责任作为赢得社会与客户信任的基础，我们在认证活动中不断强化“责任认证、诚信认证”的思想意识，在提供专业化服务的基础上为和谐社会、诚信社会做出我们应有的贡献。
- c) 本报告的时间和范围是 2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日北京恩格威认证中心有限公司认证业务开展过程中履行社会责任情况（其中包含公司部分历史信息）。
- d) 我们秉承“服务创新、和谐共赢”的经营理念，在组织治理与调整过程中，结合认证行业的特点以及其活动结果的本质，形成了公司的社会责任战略，即：依据最基本的三重底线原则，牢固树立可持续发展的理念入手，在公司的一切行为中处理好经济、社会和环境的关系，以对社会负责任的态度承担责任。努力做到将社会责任事项融入公司发展战略，并能在尊重利益相关方的前提下确定优先事项，通过社会责任方针和指标的制定和实施，实现社会责任绩效。
- e) 我们的方针目标：以“责任认证、诚信认证”为己任，把履行社会责任融入到管理体系和日常工作之中，在认证审核活动中践行社会责任。积极开展品牌化建设和创先争优，增强凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展，自觉的为营造健康、和谐、有序的认证市场环境做出努力。
- f) 我们的核心价值理念：
  - i. 我们的愿景是：共筑坚定的理想、共创百年的梦想；我们的使命是：报恩于国、严格于司、立威于业；社会的进步、经济的发展、国民的幸福都与国家和民族的前途命运紧密相连，习近平总书记提出的“实现中华民族伟大复兴的中国梦”为认证机构提出更为长远的奋斗目标。

- ii. 公司创建以来一直与国家和社会共同成长，“共筑坚定的理想、共创百年的梦想”是 NGV 人以赤子情怀表达对“中国梦”发自内心的理想、渴望与热爱，是 NGV 人“报恩于国”的坚定信念与赤胆忠心，展示责任担当的骨气、志气和勇气。
- iii. 我们在不断稳定推进发展战略和目标的同时，主张“严格于司”，大力进行机构改革与管理创新，建立和严格规范符合自己发展与管理的创新模式，凝聚智慧、倾注心血、团结奋进。
- iv. 我们虚心的向同行中的佼佼者学习，围绕自身客户群的特点开展认证服务，以“公正、负责、独立、权威”为质量方针“立威于业”。我们立足认证行业、立足科技服务业，为客户提供优质的认证服务，以此获得良好的行业声誉及社会效益；在行业内通过自身努力来提高行业整体业绩水平，使我们的认证审核活动为客户带来经济和社会价值。
- v. 我们的核心价值观：
  - 诚实守信（这是基本的原则，是从事认证活动的底线，是尊重认证本质属性的自然认同，是认证机构出具一切证实性文件的道德准则）
  - 客观独立（是保证公正性的基础）
  - 尊重个人（尊重他人和被人尊重是和谐社会应有的准则，只有对人的尊重才能发挥出每一个人的潜能，为履行公司的社会责任提供良好的组织基础）
  - 责任（责任是负有使命的一份担当，是认证公信力的重要保证，也是实现机构可持续发展的内在需要）
- vi. 我们的道德原则：
  - 我们严格执行道德守则
  - 我们的行为必须永远遵循透明、诚实和公平的原则
  - 我们承诺全面忠实的遵守业务运作中国家的法律和法规性的自然认同

## 二、 基本情况

### a) 开展的各项业务

NGV 是经国家认证认可监督管理委员会批准，中国合格评定国家认可委员会认可的公正、权威的认证机构，专业从事 ISO9001 质量管理体系（含 GB/T50430-2007）、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理

体系、ISO22000 食品安全管理体系认证和危害分析与关键控制点（HACCP）管理体系，可颁发带有 IAF 国际多边互认标志和 CNAS 中国合格评定国家认可委员会标志的证书，具有国际性和权威性。

NGV 已具有 15 年的发展历史，始终在思想与行动上与国家产业政策和行业政策保持一致，特别是在国家认证认可行业蓬勃发展的新时期，NGV 未来的发展也必将顺应行业的发展势头与大局，更加积极的践行社会责任以有效促进机构的健康发展。

#### b) 2014 年发证数量

NGV 获证组织信息分类统计报表		
认证类型	认证领域	有效证书数量
QMS 认证	GB/T19001-2008 有效证书:	7969
QMS 认证	工程建设施工企业质量管理体系认证有效证书:	864
EMS 认证	GB/T24001-2004 有效证书:	2352
OHSMS 认证	GB/T28001-2001 有效证书:	1747
FSMS 认证	GB/T22000-2006 有效证书:	76
有效证书总计: 13008		

#### c) 人力资源与认证业务的匹配情况

截止到 2014 年底,NGV 的专兼职审核员根据 QESFH 不同体系和级别的统计数据如下,和 2013 年相比,我们 QMS 专职审核员增加了 41 名,EMS 专职审核员增加了 26 名,OHSMS 专职审核员增加了 31 名,FSMS 专职审核员增加了 2 名,目前公司各领域的级别审核员完全可以满足认证工作的需要:

#### 各认证领域审核员数量

领域	QMS		EMS		OHSMS		FSMS		HACCP	
级别	高级	审核员	高级	审核员	高级	审核员	高级	审核员	高级	审核员
专职人数	71	93	44	66	42	52	7	8	3	5
兼职人数	21	183	3	51	3	40	0	0	0	0
合计	92	276	47	118	46	93	7	8	3	5



(说明：目前有一名 F 审核员于 2015 年 1 月份已经通过 HACCP 培训考试；另外一名 F 实习审核员通过 HACCP 培训考试，并且晋升 F 审核员的资料已经上报，预计 3 月底可以通过 CCAA 评定，届时将完成两位审核员的资格注册，以保证我机构满足 10 名注册 H 审核员的要求)

#### d) 财务状况及财务审计情况

- i. 财务状况：营业收入 8321.38 万元，利润总额 29.97 万元，净利润 10.68 万元，纳税总额 609.32 万元，资产总额 1744.48 万元，负债总额 1392.06 万元。资产总额中：固定资产 45.63 万元，长期投资 0 万元，流动资产 1643.04 万元。
- ii. 审计情况：审计报告单位：北京中益会计师事务所有限公司；审计报告编号：中益审字【2015】第 37 号；审计意见：北京恩格威认证中心有限公司提交的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了北京恩格威认证中心有限公司 2014 年 12 月 31 日的财务状况以及 2014 年度的经营成果和现金流量。

### 三、 社会责任管理体系和制度的建立情况

#### a) 本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

从 2012 年开始 NGV 为深入贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证有效性，结合 NGV 的实际情况制定了《NGV 履行社会责任管理制度》程序文件，建立履行社会责任的内部管理制度和社会责任报告公开发布制度，于 2013 年度和 2014 年度连续两年发布社会责任报告，我们秉承长期坚持尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行实现将社会责任践行与本机构的经营运作相结合。

#### b) 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>●遵守法律法规与要求</li> <li>●规范经营</li> <li>●认证的社会效益和公信力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学习相关政策、法律法规</li> <li>●参加相关会议</li> <li>●提交报告</li> </ul>
投资方	<ul style="list-style-type: none"> <li>●战略发展方向</li> <li>●资产的保值增值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●召开公司董事会</li> <li>●投资方交流活动</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>●规范经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●相关报告</li> </ul>
获证组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>●提供客观、公正的认证服务</li> <li>●获得持续改进机会</li> <li>●提供优质增值服务</li> <li>●向社会传递信任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●进行客户满意度调查</li> <li>●召开获证组织研讨会</li> <li>●公司网站、认证杂志</li> </ul>
员工 (含所有审核员)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●保障员工权益</li> <li>●促进职业发展</li> <li>●良好的工作环境与氛围</li> </ul>	会议、培训、活动
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>●获得对称的信息</li> <li>●认证的公信力</li> <li>●服务社会，和谐发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公司网站公开信息</li> <li>●公开发布社会责任报告</li> <li>●参加公益活动</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公平竞争、合作共赢</li> <li>●拓展合作领域</li> </ul>	战略合作协议

### c) 相关体系运行和自我改进情况

2014 年 NGV 在机构的公信力保证、组织结构及部门职责的调整、服务质量提升、完善制度等方面有如下举措：

- i. NGV 的管理层高度重视新形势下机构的风险管理和控制，对组织结构、部门职责进行了调整，由技术委员会主任牵头，主责申、投诉/争议的受理和处理，配合主管部门对公司违规行为进行调查，并予以协调、处理；建立监督检查机制，对已获证组织的管理体系进行抽查，评价获证组织管理体系运行过程中涉及有关国家法律法规遵守情况的符合性，对于不能严格遵守国家法律法规的行为，采取相应的措施，并验证其有效性。
- ii. 由审核部抽调专人对审核人员审核行为的遵守情况进行监督和稽查，以此增强审核过程的自我稽查力度，加大审核人员的审核质量和认证管理过程中质量控制的改进，以此降低认证风险，提高认证有效性和公信力。
- iii. 从审核管理的源头把关做起，利用审核方案管理，以月度审核协调为手段，结合关键绩效指标考核结果，利用月度业务运行数据分析，发现问题、解决问题，确保本公司的核心业务处于正常、有序运行状态，从根本上控制关键因素，将风险降至最低。

- iv. 针对管理体系运行不稳定、企业规模小和社会关注程度高的获证组织，增加了监督频次，组织实施了特殊审核和自查，对发现的问题进行整改，这包括对于获证组织证书有效性存在问题的整改，仅在 2014 年 5 月份，公司自查 157 家企业，纠正不当问题，从各个渠道降低风险、实施预防。
- v. 对原有流程进行梳理，发挥与提升了技术与专业的优势，为了更好的提高运营效率和客户满意率，结合 NGV 实际运营模式与流程需要，对运营软件进行重新开发与设计。
- vi. 加强对客户的服务工作，从制度建设与流程上加强对公司客户服务，并改进了服务流程和方法，同时利用客户服务专区、客户服务工作简报和服务质量月报，增强与客户的互动和信息共享。

#### 四、履行社会责任情况及绩效评价

##### a) 遵守法律

- i. NGV 行政管理部安排专岗负责每天进行追踪、收集、相关的法律、行政法规和机构规范运营的其他要求。并采取多种方式组织法律法规的学习及培训，尤其是对于新出台的政策，及时组织学习、研讨、培训，根据国家政策的方向和变化，调整公司相应的管理思路和规章制度。
- ii. 2014 年加强对于认证业务相关的法律法规的识别和应用，并逐步健全自身的合规性评价和风险控制机制，为机构的健康发展保驾护航。
- iii. 严格遵守国家的法律法规，包括：《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《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、认证业务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，严格执行国家劳动用工政策，规范劳动关系。
- iv. 按照中国合格评定国家认可委员会发布的 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC18《食品安全管理体系认证机构要求》建立公司管理体系，编制管理体系文件，进行年度内审和管理评审，对公司管理体系中



运行的文件管理、人员管理、认证公正性、申诉投诉和争议、认证实施、认证评定等进行了全面检查，并及时整改存在的问题，保证了公司的管理体系按照认可规范的要求持续有效的运行，同时为公司的管理体系的持续提升起到了很好的促进作用。2014 年度顺利通过了 CNAS 对 NGV 的质量、环境、职业健康安全和食品安全管理体系的认可评审。

- v. NGV 严格执行中国认证认可协会发布的《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》、《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》、《认证证书转换备案办法（试行）》、《注册认证人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件。
- vi. 公司签订的所有认证合同价格严格按照《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》中最低限价要求执行，在年度价格专项检查中均符合要求。公司严格控制外部机构认证证书的转入，所有外部机构认证证书的转入均经过协会有关部门的批准。NGV 对于注册认证人员的转入转出认真执行协会的相关规定，并按照相关法规要求与所有认证人员签订了劳动合同或劳务合同。为公司的认证人员申报注册、再注册、年度确认材料，保证认证人员注册证书持续有效。
- vii. 公司及时收集质量、环境、职业健康安全、食品安全相关法律法规和标准，并组织审核员认真学习，不仅规范公司和审核员的自身行为，更在现场审核工作中，实现增值审核。

## b) 规范运作

NGV 为了树立良好的社会形象，提高认证公信力，建立了保证认证业务公正、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和控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

### i. 持续改进文件化管理体系

NGV《质量手册》是依据国家相关法律法规及认证行业规范并结合公司实际情况制定的。2014 年依据新出台的政策法规和标准修改 1 次《质量手册》。2014 年初，依据公司组织结构、部门职责的调整结果，对管理体系文件中部门的职责分工进行了调整，质量手册进行了换版后重新发

布。

为确保公司的管理体系文件持续符合认证认可法规、规则的要求，对现行有效的程序文件进行了评价，对未覆盖要求的程序文件进行了补充与完善。补充与完善的文件包括：《认证人员管理程序》、《审核时间确定控制程序》、《管理体系认证审核实施程序》、《受理认证申请及合同评审程序》等，我们为了持续改建新增和修改的文件 23 个，记录表格共计有 157 个。

- ii. 按照《认证机构管理办法》的要求，目前 NGV 共有 9 家办事处。截止到 2014 年底，已完成对各办事处的内审工作，主要对其法律地位、职责权限、合规运作、制度制订、资源配置等进行了审核，重点审核了各办事处在开展认证市场宣传活动中是否存在违规事项。经审核，各办事处法律证明文件均在有效期内，制度健全，资源配置满足要求，收集了适用的法律法规，在开展认证市场宣传活动中，能够在《认证机构管理办法》和公司文件规定的范围内开展工作，未发生从事签订认证合同、组织现场审核、出具审核报告、实施认证决定、收取认证费用等违规认证活动。
- iii. NGV 持续执行《NGV 审核项目稽查管理制度》，利用电话和短信等工具，对审核组在实施的现场审核项目进行跟踪稽查。审核部按照不同的区域、不同级别的审核员、不同类型的企业等进行了策划，根据策划安排，稽查比例已达到全部项目的 40% 以上，集中针对审核组按时到场、审核组成员的完整性、以及现场审核表现等进行稽查和调查，稽查中发现审核组有违规或不当行为，审核部及时进行调整，并采取相应的纠正措施，对相应人员进行了教育，重新评价其能力后在恢复使用。
- iv. 2014 年公司加大了对审核员的考核力度，现场见证评价审核员 259 人次，对每份审核案卷进行评价，每月统计分析案卷质量，有针对性对审核组长及审核员进行沟通、交流，杜绝问题的再次发生。
- v. 2014 年 11 月，为确保公司获证组织的管理体系持续有效运行，降低或排除认证风险，NGV 对获证组织管理体系持续有效运行情况开展了 2014 年度自查自纠活动，向审核组下发了《审核员年度审核项目情况自查表》，要求审核组长对审核过程的观察项进行跟踪，同时了解企业获证后管理体系运行的情况，规定了自查自纠内容要求。审核部对调查情况进行了

汇总，对年度审核项目和获证组织管理体系运行的情况进行了汇总分析，结合客服人员对接获证企业获证后一个月的客户跟踪和定期对获证企业的特种设备、计量器具、生产许可等法规性文件有效性的跟踪，对于获证组织的管理体系确实存在严重不满足适用法律法规、认证标准和管理体系文件的，做出暂停认证注册资格的处理，责令其限期强制整改。对于逾期不能有效整改的，做出撤销认证注册资格的处理。针对有问题的认证项目我们对 6 家获证客户进行了现场特殊审核，通过对认证审核活动实施全过程控制，对审核人员实施案例培训和风险防范意识教育，在不受市场和受审核方压力的前提下，使认证审核有效性得到了较充分地保证，进一步提高了认证结论的客观、公正性。2014 年 NGV 接受了国家认监委、认可委、协会和技术监督局等部门的行业监督检查中，合格率达到 98%以上。

### c) 诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证业务是传递信任的活动，诚信认证是认证机构持续发展的保证。NGV 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，以科学的手段、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。

- i. 我们一贯坚持通过优质服务、灵活务实、规范审核等方式赢得客户的信任，开拓市场。公司公平地接受各方认证申请，未发生歧视行为和无故拒绝接受认证申请的情况。
- ii. 我们严格遵守公司的认证专业领域和范围，不做虚假宣传，未发生超范围发证的情况。
- iii. 我们的认证合同价格、认证人员转机构、认证证书转换均严格按照相关自律规定执行。
- iv. 我们依据中国认证认可协会及时修改相关文件，制定新的认证合同收费标准，并及时在公司网站上公开发布。
- v. 我们为了取信客户，维护认证声誉，NGV 制定了《NGV 审核人员行为规则（试行）》，对审核员的行为规范加强监控。审核资料中的《受审核方对审核员评价表》给客户提供了一个反馈现场审核情况的途径。

**vi. 如实向上级主管部门上报获证组织月报及有关信息：**

执行认可委发布的 CNAS-RC03：2013《认证机构信息通报规则》，关于认证机构在生效日期两日内上报获证组织的认证证书被暂停、撤销或暂停恢复信息的要求，梳理和制定办理暂停、恢复证书变更流程 and 规定。

**d) 提升服务水平**

**i.** 为了更好地在审核过程中为客户提供增值服务。2014 年 5 月对各办事处人员进行了“以提高增值服务、加强沟通、增强审核能力”为期 30 天的培训。此次培训，办事处人员到 NGV 每个部门进行面对面的全方位工作沟通，全面了解机构的经营思想、运营模式、管理流程、服务标准，并对审核过程中经常出现的服务与技术和流程问题进行深入沟通与探讨，以使办事处人员更好的面对客户，提高服务效率，增强审核过程中的服务能力和技术专业能力。

**ii.** NGV 成立以来，每年都会举办获证组织会议和培训研讨班。通过获证组织会议，介绍国际、国内认证发展动态，及时传达认证行业的最新要求，讲解认证标准的变化、法律法规知识，客户之间交流管理经营的经验等。针对涉及食品管理体系



的 EC041 的转换工作，我们在 2014 年 18-19 两天组织了全体食品管理体系审核员在北京进行专业研讨，由技术委员会主任牵头编写转换课件，白天学习晚上讨论，最后对全体参会人员进行了考试，通过学习大家对涉及专项领域的变化有了更加深刻的了解，对于现场审核的重点更加明确，很好的指导了我们食品安全管理体系的认证工作。

**iii.** NGV 在 2014 年加大客户服务力度，通过收集客户对审核服务的意见和需求，评价自身认证过程的质量并予以改进。我们还制定了客户分级的原则，并对客户进行了分级，再次基础上进行更有针对性客户服务。

**iv.** 建立了法规库，全面收集管理体系法规、产品标准。法规库服务于企业和审核员，助力现场审核的增值服务。

**e) 创新发展**



创新发展是党中央十八届三中全会提出“全面深化改革”的核心内容之一，NGV 将围绕国家经济和社会发 展重点，积极拓展新的认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证组织在发展过程中对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐稳定进步的促进作用。组建和逐步成熟公司新产品、新技术的研发和拓展，今年公司基本完成了“HACCP”的扩项工作，逐步实现以技术带市场，以市场促发展，以发展树品牌发展战略。

## f) 节能减排

i. 作为从事多年环境管理体系认证的认证机构，NGV 在开展环境管理体系认证审核活动中，积极运用认证技术指导受审核方开展环境保护和促进节能减排。

ii. 在管理和认证活动中减少资源能源消耗及污染排放。开展了减少水、电能消耗，减少碳排放，日常倡导绿色出行，积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅消耗。

iii. NGV 积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动。

通过制度和日常会议及宣传让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念。特别是在 2014 年公司办公地点从选址、装修、建材与办公家具配备，力求达到绿色环保的要求。在夏季实行空调温度限定的行动，办公照明分区减量控制，严格执行人走灯灭措施。

iv. 减少打印机的数量，特别是淘汰大型的打印机，优化打印机的数量和质量。淘汰了型号落后、性能低、故障多、耗材费用高的打印机，减少办公废弃物，如：硒鼓、墨盒、电话、电脑配件、电池等耗材，统一回收以旧换新，减少打印纸的用量，公司非正式文件要求双面打印，节约使用复印纸。

v. 最大限度的减少会议，节约耗费能源的时间。外出的人员尽量公交和地铁，少使用公车。员工就餐选择大厦食堂，就餐时要求员工不要有剩菜剩饭，





节约粮食，减少就餐垃圾，也避免污染办公区。

- vi. 在系统软件重新开发设计后，将逐步实现无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少约张使用和能源消耗与污染。

## g) 员工权益

NGV 树立“以事业凝聚人才、用实践造就人才、用机制激励人才、用制度保障人才”的用人发展思路，员工与审核员是认证机构最主要的资源和生产力，尊重员工和保障员工权益是培育与任用人才的根本。



- i. 建立健全机制目标: 为建立健全机制目标, NGV 首先从内部自身建设开始, 提出了: 以提高员工的综合素质为目标, 以尊重员工、理解员工为原则, 以培养企业价值观和企业精神为核心内容。统一员工的愿景、价值观以及处世理事的文化思想, 以此形成一支目标明确、职责清晰、善于执行、管理高效、任务达标的职业管理团队和员工队伍。
- ii. 公平和谐的劳资关系: 用和谐的理念整合团队实力, NGV 严格按需设岗, 为每个员工提供公平的上岗与择岗机会, 杜绝私情与人情, 以“职务定权限、以权限定职责、以职责定激励”, 充分发挥每个层级和每个员工的工作积极性, 尊重每个员工的辛苦与付出, 创造公平与和谐的劳资关系。
- iii. 规范和保障员工权益: NGV 按照国家《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规, 在平等自愿的基础上, 与每个员工签订劳动合同或劳务合同及续签劳动合同, 在合同中明确双方权利与义务, 并相互监督, 共同遵守。严格执行国家规定的工作时间标准, 按时为员工缴纳社会保险, 覆盖率达 100%; 为员工提供带薪年假及免费体检; 对结婚与过生日的员工组织慰问或发放慰问津贴; 对生病员工或员工直系亲属丧葬事宜进行精神抚慰及物质慰问。确保女员工生育、哺乳期相关权益; 根据审核人员的职业特性, 多年为兼职审核员上意外商业保险, 以此增强了审核员对 NGV 的凝聚力与归属感。
- iv. 完善薪酬与人才培养制度: 为了激励员工, 2014 年 NGV 再次完善薪酬制度, 实行全面绩效管理, 将绩效管理深入到每个岗位, 促使员工快速学

习与成长，不断提高技术与专业水平，以此培养人才，拓展员工职业发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

- v. 专门设立了 NGV 之家通讯沟通平台和短信发送平台，所有审核员在这个平台中相互认识、相互沟通、信息共享、解决工作中的突发问题，并在特殊时期便于以短信和邮件的方式提醒在外审核人员注意安全，使每位奔波在外的审核员都感到“家”的温暖。

- vi. 从 2014 年下半年，每月召开审核人员培训和审核技术交流研讨会，除传达、学习国家认证认可新法规外，还聘请公司内、外部专家讲授审核及相关专业知识，使审核员队伍在政策与技术方面不断形成了学习与研讨的风气，也使技术专业水平不断提升。



- vii. 为了使审核员规范诚信审核、并满足审核员自身职业生涯发展的需要，建立一个审核员晋升的正规渠道，NGV 制定了《NGV 审核员分级管理制度》，实施审核员的分级管理，通过培养优秀的审核员，打造一支规范和技术能力强、综合素质高的审核员队伍，通过管理，好的审核员自我规范与约束的意识深植于工作意识中，忠诚于认证事业，服务好客户的品质传播给客户。
- viii. 为了让员工放松精神，工作张弛有度，公司每年采取多种方式组织大小员工喜闻乐见的文娱活动，活动不仅加强了员工间的感情与团队凝聚力，也增强了集体荣誉感和合作精神。
- ix. 为了保障员工工作的安全，NGV 在制度中规定了安全责任，每天专门有人负责办公安全，每个员工无论是中午外出就餐和下班后都主动关闭办公设备电源，2014 年未发生办公环境和人身安全事故，也未发现各项安全隐患，为各项业务的开展和社会和谐稳定提供了有力保障。

## h) 服务社会

- i. 积极响应 CCAA 组织的公益捐赠活动，公司根据自身的力量所及，积极参与社会公益和慈善捐助活动，多年来坚持不断的向灾区捐赠款项。
- ii. 为了解决残疾人与下岗职工的就业与工作问题，NGV 在岗位与技术允许的条件下，优先安排残疾人和下岗职工在公司工作。



- iii. 2014 年公司通过多种渠道，招聘管理人员和审核员若干人，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。
- iv. 公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与学习机会。上岗后，采取一对一的培养模式，从职业道德、工作标准、做人处事、技术专长方面由专人进行岗位培养，使大学生进入职场，减少不适应感，快速发挥创新思维与综合技能的结合。

## 五、 未来规划：

- a) 建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作。
- b) 预计在 2015 年 3 月底新的认证服务软件系统将投入试运行；公司现有门户网站一起进行改造和维护，将为公司的审核方案管理和所有经营数据的准确统计提供基础管理平台，实现全面无纸化办公，进一步减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。
- c) 关注信息技术和信息安全领域的标准变化，准备扩展信息安全管理或信息技术服务管理体系认证领域。
- d) 不断提升服务水平，为广大认证客户提供优质的认证服务，不断提升认证结果的可信度。
- e) 继续坚持科学发展观，以人为本，协作共赢，营造和谐的发展环境。

北京恩格威认证中心有限公司

2015 年 2 月 15 日