

# 2018 社会责任报告

THE 2018 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT  
OF Beijing Sanxing9000 Certification Body



传播真知 传递信任 服务发展 助益社会

## 前言

本报告为北京三星九千认证中心（以下简称“三星九千”、“中心”或“BSC”）2018年度社会责任报告。报告主要就三星九千2018年度在履行社会责任方面的实践、思考与成果进行阐述，报告所披露的信息真实、有效。

**郑重承诺：**本报告内容不存在任何虚假成份、误导性陈述及或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性、完整性承担责任。

**报告范围：**本报告主要描述北京三星九千认证中心自2018年1月1日至2018年12月31日期间开展社会责任建设工作的情况（第七期年度报告）。

**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》编写，参考认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》编制。

**报告获取：**本报告在北京三星九千认证中心网站（[www.sanxing9000.com](http://www.sanxing9000.com)）发布，电子版可在本机构下载（出于环保考虑，我们建议您阅读电子文件）。

如对报告有任何意见或建议，请与中心联系。

联系地址：北京市朝阳区樱花园东街5号 邮编：100029；

联系电话：010-64429578 传真：010-64423608

联系邮箱：[sanxing9000@sanxing9000.com](mailto:sanxing9000@sanxing9000.com)

认证机构名称：北京三星九千认证中心（盖章）

填写日期：2019年03月01日





# 目 录

## 一、前言

## 二、机构概况

- (一) 机构简介
- (二) 文化理念
- (三) 组织架构
- (四) 业务范围
- (五) 人员情况
- (六) 财务情况

## 三、社会责任管理

- (一) 目标与方针
- (二) 管理原则

- (三) 管理机制

- (三) 利益相关方

## 四、社会责任实践

- (一) 规范自律，稳健经营
- (二) 强化管理，确保质量
- (三) 创新发展，助益社会
- (四) 创建品牌，提升形象
- (五) 以人为本，保障权益
- (六) 节能减排，低碳环保

## 五、社会责任发展与展望

## 六、意见反馈

## 二 机构概况

- (一) 机构简介
- (二) 文化理念
- (三) 组织架构
- (四) 业务范围
- (五) 人员情况
- (六) 财务情况

## 二、机构概况

### （一）机构简介

北京三星九千认证中心（英文名称：Beijing Sanxing9000 Certification Body 缩写：BSC）1996年7月工商注册，由中国石油和化学工业联合会、中国石油化工集团公司、中国石油天然气集团公司共同出资组建，是具有独立法人资格、公正的第三方认证机构。

经国家认监委批准（批准号CNCA-R-2002-031）、国家认可委认可（注册号CNAS C031-M），三星九千可为社会各级各类企事业单位，提供质量、环境、职业健康安全、能源、HSE、等管理体系认证，以及服务认证、培训和管理技术提升等服务。

成立以来，三星九千始终坚持“传播真知、传递信任，服务发展、助益社会”的企业使命，秉持“诚实、守信、敬业、进取”的核心价值观，以客户为中心，持续为各行业组织提供专业的服务，为中国企业管理提升贡献智慧。

经过两代人的共同努力和二十余年的诚信经营，如今，三星九千已汇聚和培养了一大批各专业的优秀人才，发展了一批包括众多行业知名企业在内的优质客户，已发展成为以石油、石化专业为主业务、认证与非认证业务齐抓共进的认证行业中一支不可或缺的有生力量。

## （二）文化理念

BSC的使命：传播真知 传递信任 服务发展 助益社会

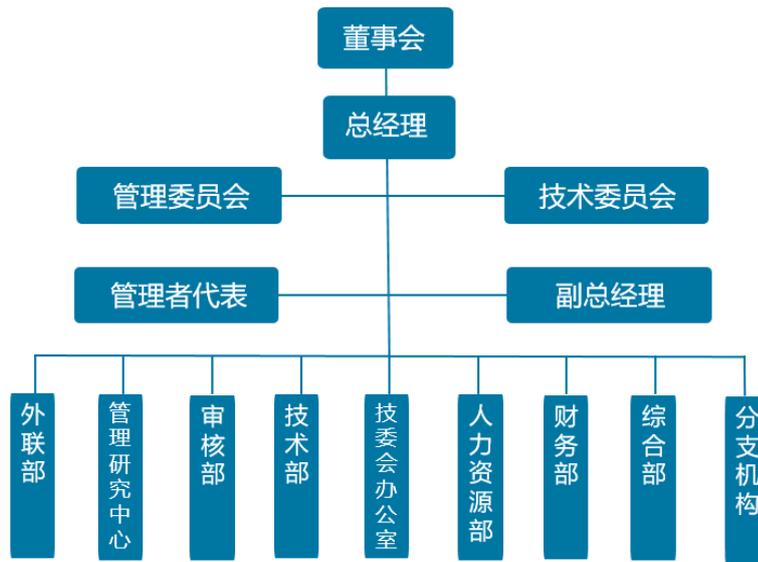
BSC的愿景：创管理服务行业知名品牌

BSC的核心价值观：诚实 守信 敬业 进取

BSC经营理念：客户驱动 合作共赢 质量优先 竭诚服务

BSC工作作风：堂堂正正做人、扎扎实实做事

## （三）组织架构



三星九千实行董事会领导下的总经理负责制。中国石油和化学工业联合会、中国石油化工集团公司、中国石油天然气集团公司为三星九千董事会成员。中心还成立了管理委员会、技术委员会和申投诉处理委员会。

三星九千总部设在北京，内设外联部、管理研究中心、审核部、技术部、人力资源部、综合部、财务部六个部门，同时在全国多地设立分支机构。

## （四）业务范围

### 1、认证业务——以专业传递信任，用服务提升价值！

三星九千拥有专业能力突出、服务态度良好的审核团队；客观、公正的审核，提供专业的意见和增值的服务；丰富的认证技术交流活动，完善的售后服务体系，支持企业持续成长和发展！经 CNAS 认可，三星九千可为企业开展以下认证服务：

质量管理体系（QMS）认证  
环境管理体系（EMS）认证  
职业健康安全管理体系（OHSAS）认证  
能源管理体系（EnMS）认证  
HSE 审核/HSE 量化审核  
服务认证  
.....

### 2、技术服务——不止于专业认证 更志于管理提升！

三星九千管理研究中心，拥有具有丰富管理咨询经验、熟练掌握认证标准的高效率的专家队伍，专精于客户管理提升、管理技术深度应用、技术服务产品研发，与中石油、中石化、中海油等集团下属的多家大型企业建立了长期良好的合作关系。可根据客户需求，提供个性化、定制化的技术服务解决方案，助力客户实现管理追求！。目前主要业务包括：

成熟度评价  
管理体系整合提升  
一体化管理体系建设  
履职能力评估  
流程与量化管理技术服务  
其他定制化管理提升技术服务  
.....

### 3、培训服务——精英 精品 精诚！

三星九千拥有专业化的师资队伍，以客户需求为关注点，互动式的培训方法，持续改进的培训方式，提供优质高效的培训服务。

管理体系认证相关标准及内审员培训

质量管理体系常用管理工具的应用

HSE管理体系内审员培训/HSE量化审核培训

管理体系认证国家注册审核员培训

成熟度评价相关培训

其他定制化管理培训

.....

## （五）人员情况

三星九千属市场稳健型、专业技术型的认证机构。拥有一支来自各相关行业和领域、具有扎实专业技术和丰富实践经验与管理经验、熟练掌握认证标准和审核技能的国家注册审核员、培训教师、以及具有相应管理评价能力与资格的专家队伍。

三星九千十分注重实施可持续发展的人力资源战略，不断引进优秀人才特别是与油田、石油化工、油品销售等专业有关的认证审核人员加入，确保中心能够持续吸收新鲜血液，为未来发展增添后劲。截至2018年底，三星九千注册认证人员384人，现有认证人员数量及能力基本能够满足目前认证业务量的需要。

三星九千在认证流程管理上始终秉持“认真、细致、专业、严谨”的工作作风，对审核方案实施PDCA管理，以满足审核有效性为前提，注重依据受审核方管理体系的实际状况进行审核过程的策划和审核人员的配备，确保审核人力资源的投入更加充分、有效。

## （六）财务情况

自一九九六年成立以来，三星九千经营业绩逐年增长，业务运转已形成良性循环，初步具备了较强的抗风险能力。在此基础上，三星九千还设立了风险基金，保证专款专用，以确保本机构具有足够的抵御风险、承担责任的能力。

三星九千实行专业化、规范化的财务管理，实现了财务出纳管理的信息化。严格、规范的财务制度，清晰、准确的财务数据统计与分析，为三星九千管理决策与经营发展提供了科学、可靠的支持与保障，保证了三星九千日常业务的有序、有效运转。

2018年度，三星九千严格按照国家地税局、国税局相关管理制度要求，按时完成纳税申报，及时缴纳税款；按照北京市统计局相关制度要求按时完成月/季/年度统计报表的上报。

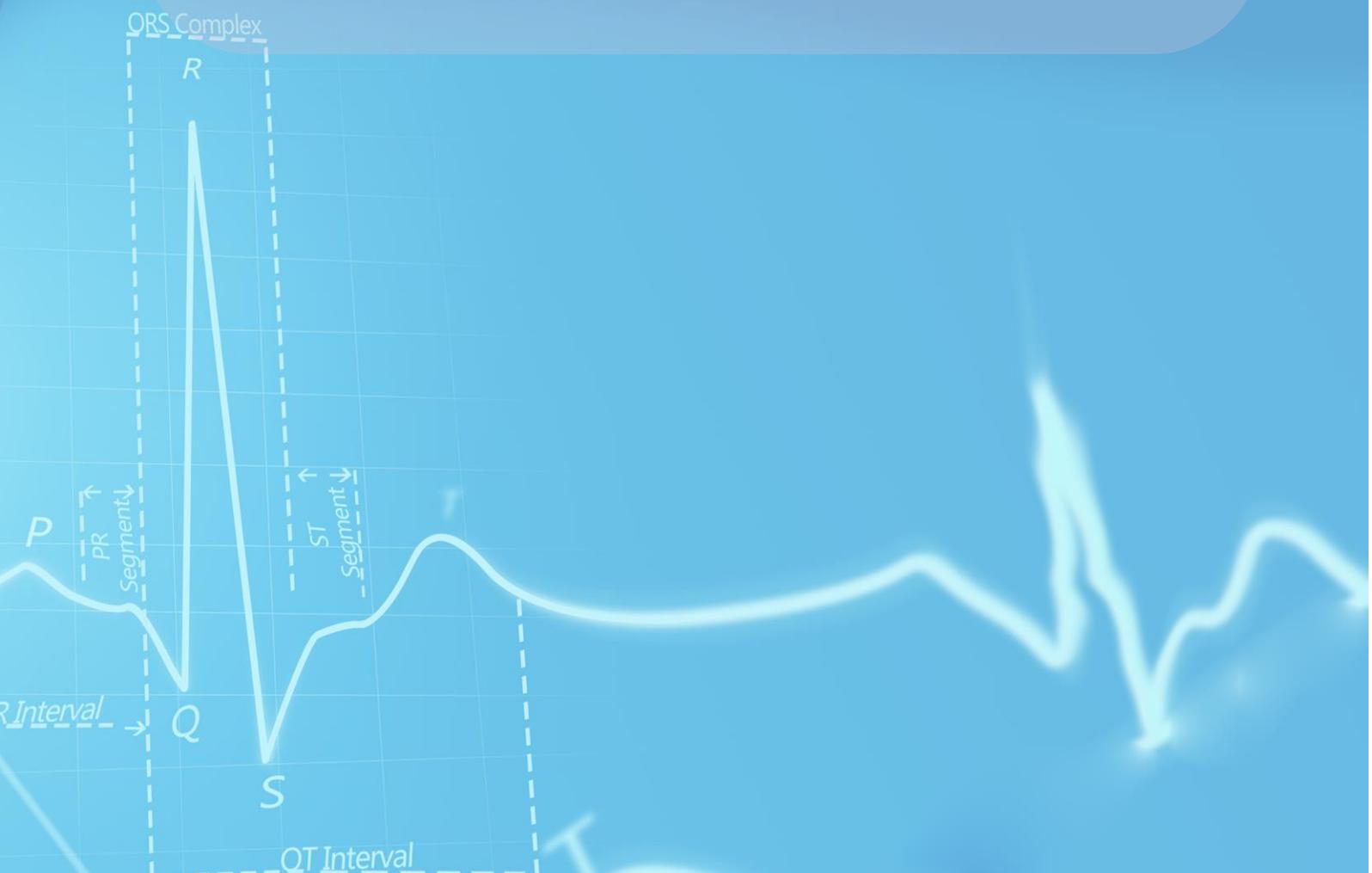
2019年初，北京浩和中天会计师事务所有限责任公司对本机构2018年的财务报表（包括资产负债表、利润表、现金流量表、股东权益变动表）及所得税年度纳税申报进行了审计。

审计结果表明，中心财务报表符合国家企业会计准则的相关规定，财务管理规范、严格，日常财务管理有序，往来账目清晰，在所有重大方面均真实反映了本机构2018年12月31日的财务状况以及2018年度的经营成果和现金流量。

2018年财务报表分析显示，三星九千盈利能力、清偿能力、营运能力、现金流等均表现良好，经营业绩突破历史最好水平，发展稳健、健康。

## 三 社会责任管理

- (一) 社会责任管理方针
- (二) 社会责任管理原则
- (三) 社会责任管理机制
- (三) 利益相关方



## 三、社会责任管理

三星九千从成立二十年来的探索、实践和发展中深刻体会到：企业在社会、经济的发展大潮中，虽犹如沧海一粟，却不是单个的孤立体。因此，企业只有顺应时代与社会发展的潮流，切实承担起应担负的社会责任，找准自身的定位和发展方向，才能在激烈竞争的浪潮中立于不败之地。

### （一）社会责任管理方针

作为向社会提供认证与管理服务的机构，三星九千的认证与服务活动结果只有获得社会的充分采信，才能实现自身的社会价值和未来的生存与发展。有鉴于此，我们在工作中始终十分注重贯彻执行如下社会责任管理方针：

传播先进文化	恪尽法律义务	承担社会责任	延伸政府监督
诠释人本理念	关注员工权利	提升认证质量	公平公正竞争
参与社会实践	助推社会进步	构建和谐社会	三星持续领先

### （二）社会责任管理六项原则

三星九千作为向社会提供认证与管理服务的第三方机构，以“传播真知、传递信任，服务发展、助益社会”为使命和己任，十分重视社会责任管理的制度化、规范化建设，逐步形成了自身进行社会责任管理的六项原则：

1、遵纪守法合规：把遵纪守法、合规经营、优质服务作为工作中应遵循的最低限标准和基本目标，将遵规守纪、诚信履约作为企业最基本的行为准则。

2、注重适宜性：结合集团客户的高标准、严要求，准确理解和把握市场需求和客户需要，以“打造认证精品项目、树立三星九千品牌”为突破口，借势发力、迎风扬帆，带动自身认证服务质量乃至整体管理服务水平的提升。

3、主动承担责任：着眼长远，摒弃短期行为和急功近利思想，以提高认证和管理服务及其结果的社会认同和普遍采信为最终目标和努力方向，切实承担起自身作为认

证机构所应担负的社会责任。

4、尊重相关方利益：注重建立有效的内外沟通机制，充分尊重与关注相关方利益，积极寻求相关方参与和支持，努力达成与利益相关方的合作双赢局面，进而带动和促进自身的健康、稳定、可持续发展。

5、良好道德行为：确立“诚实、守信、敬业、进取”的核心价值观，倡导“堂堂正正做人、扎扎实实做事”的工作作风与企业文化氛围，以良好的道德行为规范确保各项工作的落实和推进。

6、公开透明管理：实行“三重一大”事项管理的公开透明，对事关企业经营管理的重大事项决策、重要人事任免、重要项目安排以及大额资金使用等实行公开运作，积极主动接受来自各相关方的监督。

### （三）社会责任管理机制

三星九千社会责任管理施行“策划—实施—检查—改进”社会责任管理运行机制。

— 建立、实施社会责任管理体系，策划、运行社会责任管理手册等文件。包括：制定了《中心文化品牌建设激励暂行管理办法》、《技术信息及科研项目管理规范》，修订完善了《申诉投诉和争议处理程序》、《分中心管理程序》等 29 个文件；

— 定期实施检查与评审，确保提升社会责任绩效。按照年度计划实施中心内审、管理评审，覆盖所有职能部门和分支机构，通过内审、管理评审发现问题，提出改进建议，使重点薄弱环节得以整改；按照行业主管部门要求，接受认可委年度认可评审，接受认证机构认可风险评级管理；

— 发挥办公例会的引领作用，对中心各项工作进行部署，以“会议纪要”形式提示、明确工作要求，并定期验收。

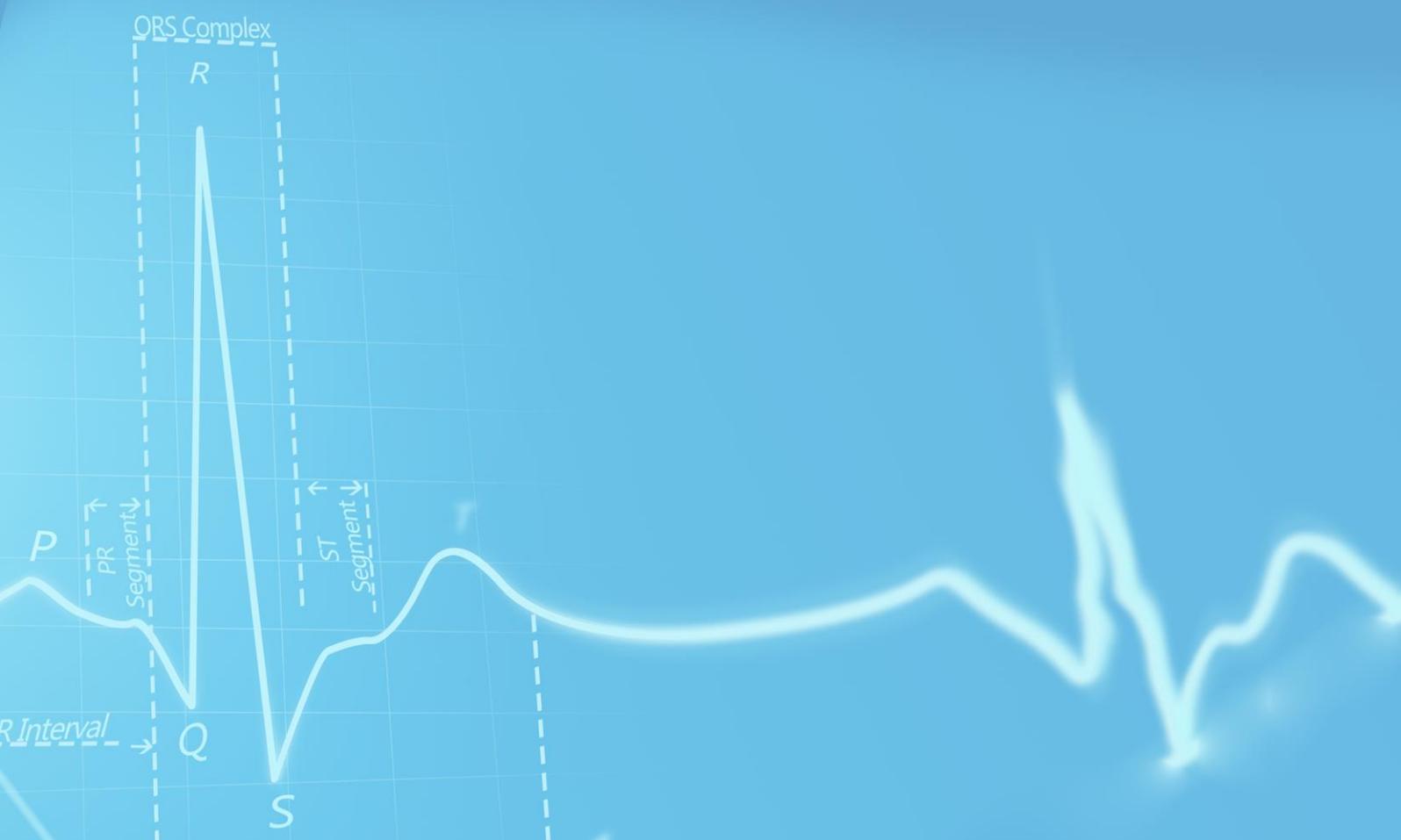
### （四）利益相关方

三星九千坚持“责任认证、诚信认证”，识别、明确利益相关方，充分考虑利益相关方的期望和要求，积极寻求与征得利益相关方的参与，并努力建立有效的内外沟通机制，以提升社会责任管理绩效。经梳理识别，明确相关利益方及期望如下：

序号	相关利益方	期望、诉求与利益
1	<b>政府和相关部门：</b> 国家认证认可监督管理委员会 中国认证认可协会 中国合格评定国家认可委员会 北京市工商行政管理局朝阳分局 北京市国家、地方税务局 北京市朝阳区质量技术监督局 北京市人力资源和社会保障局	规范运作、守法经营、照章纳税 责任认证、诚信认证 认证的社会效益和公信力 专业化的规范管理 科学现代化的管理手段 认真严谨、求真务实 遵纪守法、履行责任,接受监督
2	<b>投资方：</b> 中国石油和化学工业联合会 中国石油化工集团公司 中国石油天然气集团公司	对出资方的资金安全和收益负责, 保证出资方利益。向出资方提供真 实、准确、可靠的经营和投资方面 的信息。
3	<b>客户组织</b>	履行服务质量方面的承诺,对提供 的认证等技术服务质量承担责任, 收费公正,促进客户组织管理提 升。
4	<b>员工</b>	保障员工权益,使员工地位、待遇 和满足感不断提升
5	<b>公众和社区</b>	认证的公信力及品牌效应 参与社区的公益事业和慈善捐助 活动。
6	<b>合作方</b>	规范守法、履行契约 诚信认证、合作共赢 专业规范、品牌过硬

## 四 社会责任实践

- (一) 规范自律，稳健经营
- (二) 强化管理，确保质量
- (三) 创新发展，助益社会
- (四) 创建品牌，提升形象
- (五) 以人为本，保障权益
- (六) 节能减排，低碳环保



## 四、社会责任实践

2018年，是我国改革开放40周年，是中国认证认可行业破局发展的一年，也是中心砥砺奋进的一年。这一年，国家实现了稳中有进的高质量发展，市场监管总局加大了对认证检测市场的监管力度，出重拳开展了“认证检测乱象”专项整治行动。

在经济追求高质量发展、行业加强规范自律的宏观形势下，2018年，中心紧紧围绕三年发展规划，坚持“传播真知 传递信任 服务发展 助益社会”的使命和初心，以“责任认证、诚信认证”为原则，以“一个建立，四个提升”即：建立“三星九千”品牌、提升认证服务质量、提升综合能力、提升创新水平、提升工作效率为工作重点，上下齐心协力、团结一致履行社会责任的实践，并在以下几方面切实实践，并取得了一定的成绩。

### （一）规范自律，稳健经营

#### 1、遵纪守法，规范运作

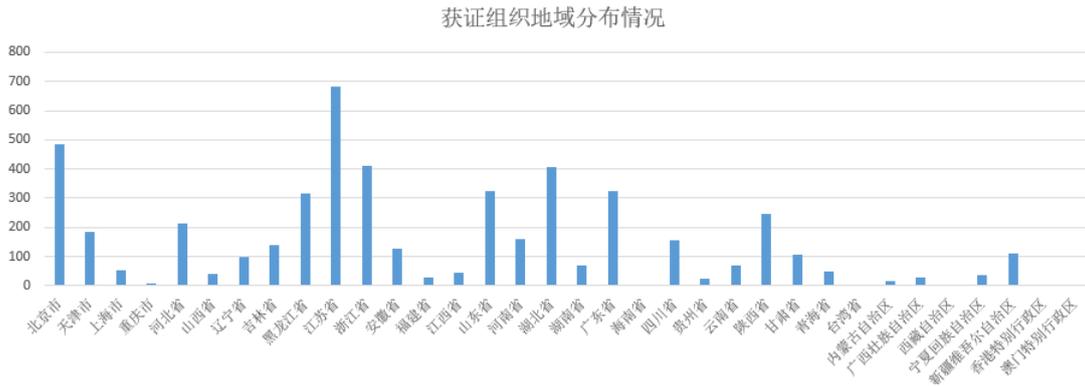
2018年，中心严格遵守国家法律法规，认真执行总局、CNAS及CCAA认证认可规范、要求，规范运作，确保认证活动有效性；按要求进行日常法规收集、识别和应用处理，以邮件、通知、告知等形式保证及时传递和工作中的应用；结合中心实际开展了系列学习研讨、自查自纠行动并取得了一定的成效。

#### 2、经营收入稳健增长

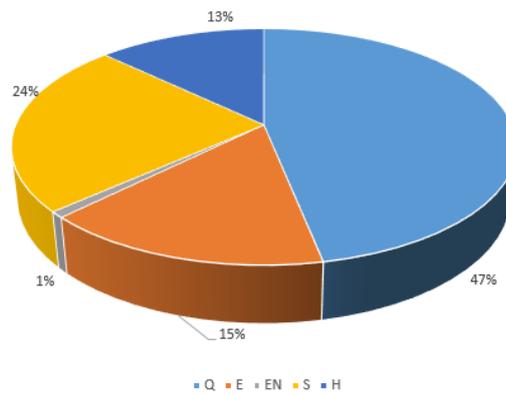
2018年，中心准确把握市场形势，优化经营结构，驱动认证业务稳步发展，非认证业务快速增长。2018年中心全年总收入同比增长18.3%，利润同比增长20.7%。总部认证及相关业务收入同比增长8.5%。

目前中心共持有有效证书3187张。涵盖了质量、环境、职业健康安全、能源、HSE管理体系等五大专业领域。石油、石化、化工及相关建筑工程、工程服务、成品油销售等专业类别均处于本机构前十大行业之列，前十大行业获证数量占总获证数量比例达80%以上，充分体现了本机构经营思路以及服务发展、助益社会、履行社会责任的实践

成果。



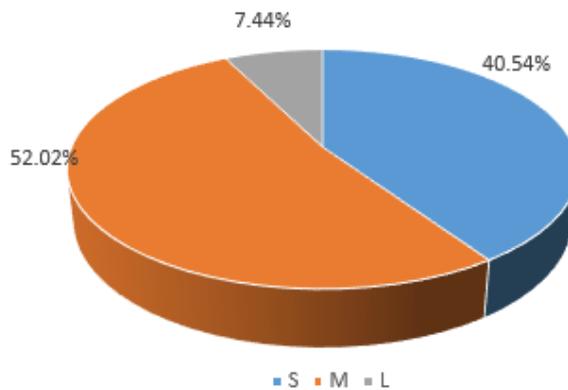
获证组织地域分布图



各领域证书数量分布图

根据本机构 2018 年各领域颁发证书数与组织规模大小情况分析“S（50 人以下）小型企业，M（51-1000 人）中型企业，L（>1000 人）大型企业”来看，小型企业占 40.54%，中型企业占 52.02%，大型企业占 7.44%。从上述企业规模分布情况来看，获证组织中大中型企业所占比例接近 60%。其中，大中型国有企业占 80%以上。

企业规模分布情况



## （二）强化管理，确保质量

### 1、优化内部管理，提高工作效率

2018年，中心对岗位职责、岗位与后流程岗位接口关键控制点进行了梳理，进一步清晰了各岗位职责、权限；同时，结合认可规范和换版转换及标准换版、内审、认可评审、外部监管等过程持续对中心流程进行完善，从制度上保证高水平的工作效率；

2018年中心全面导入目标管理，各层级、岗位以职能、职责、权限为基础，以优质完成本职工作为目的，对中心年度管理目标方案进行细化、分解，并形成相应的支撑目标实现的管理举措，建立了“横到边、竖到底”的目标及考核体系。

### 2、多措并举，切实提升认证质量。

-实施评审活动，巩固已有成果。2018年中心组织实施了中心内审、管理评审，提出了近30项改进要求或努力方向，使工作中重点薄弱环节得以改进；

-如期接受认可委对中心办公室、分中心关键场所的年度认可评审组织实施内审顺利通过了CNAS年度认可评审。

-加强认证评定管理，提高过程管理的有效性。2018年中心每月组织召开认证评定研讨会，加强认可规范学习，对评定的深度和一致性进行研讨，提升评定的准确性和有效性。

-落实新认可规范/标准转换要求，加强认证技术管理。积极按《认证业务范围转换工作实施方案》要求，完成分类分组表述调整动态管理，确保分类分组的适宜性和准确性；依据新的认证业务范围，对审核人员专业能力进行转换评定。

-加强认证案卷纸质原件管理。先后发布《关于实施<认证机构管理办法>的通知》及加强认证案卷纸质原件管理的强调通知，将案卷管理纳入考核。

-积极响应监管要求，开展自查自纠及学习研讨活动。

### 3、认证质量行业领先

-认监委“双随机”抽查中心零不符合，

-2019年1月4日，中心收到中国合格评定国家认可委员会（CNAS）2018年度的认证机构认可风险分级评价结果通知书，我中心再次评为管理体系A级认证机构。自2015年以来，中心已连续四年被评为A级认证机构，这充分说明中心在认真落实认证认可规则/规范要求、强化认证技术管理、细化流程管理和绩效考核管理等方面均取得了长足的进步，中心认证质量得到持续提升。

-中国认证认可协会发布了《2017 认证机构发展报告》，中心在衡量认证机构认证质量 5 项指标中，有 4 项指标——抽查不合格率（行业最优水平为未发现问题）、注册认证人员充分率、良好认证审核案例入围数、投诉率（行业最优水平为零投诉）排名前列。还在主持/参与编制的国标行标数、参与政府部门和认证行业及相关管理部门的项目数、核心期刊发表论文数、诚信信息等创新、信誉、品牌类指标排名领先。本年度中心还以综合总评分第一名的成绩再次获得中国石化集团质量管理体系认证机构准入资格。中心审核技术服务能力、认证有效性得到了客户及监管机构的充分认可。

### （三）创新发展，助益社会

2017 年认监委推出打造“质量管理体系认证升级版”活动，为认证认可行业改革创新提供了机遇，中心在积极参与该项活动并取得一定成果的基础上，积极开展了以下工作：

#### 1、抢占行业制高点，加强标准研究。

2018 年度中心完成自主标准 1 项、参与标准 2 项；组织标准立项 3 次，获批 1 项 RB 标准《石油和化工行业 石油和天然气开采企业质量管理体系 要求》及 1 项国家认监委认证认可科技支撑计划项目《整合管理体系建设和认证技术研究》。

此外，中心参与起草的《能源管理体系 建筑业施工企业认证要求》、《能源管理体系（EnMS）数和能源基准的建立方法及认证审核》（CNAS-TRC-014：2018）和《能源管理体系能源绩效改进及确认方法》（CNAS-TRC-015：2018）技术报告已发布；中心还参与起草了《整合管理体系评价指南》、《质量管理体系应用信息技术开展认证活动指南》、

#### 2、积极参加两委、协会科研、政研项目，服务行业发展。

2018 年，中心积极配合认监委和认可委质量管理体系升级行动开展后续工作，提供了相应信息和工作汇报、总结等文件，参与行业特色标准认证指导意见、升级版认可要求的研讨，提交了最终成果总结文件。

积极参加认可委小微企业质量提升项目，作为化工行业小组组长单位，组织行业 5 家机构进行相应的调研活动和问题指南文件编制，提交了最终输出成果 3 个（《关于 ISO9001 在化工行业产品检验过程的应用及审核指南》、《关于 ISO9001 在化工行业工艺过程控制的应用及审核指南》、《关于 ISO9001 在化工行业工艺过程控制的应用及审核指南》）。

参与认证认可协会政策、技术研究工作。参加认证认可协会组织召开第一届认证技

术交流研讨会，提交技术经验交流和案例各一份，中心马志刚副总经理受邀作为第一届认证技术交流研讨会认证机构代表，和与会人员进行了《基于过程的审核方法》技术交流，并于6月13日质量管理升级版技术交流会议上，就中心承担的“整合管理体系研究与应用”试点项目进行分享，交流了在打造突出自身特色的管理体系认证过程中的成果与思考。

参加认证认可检验检测行业新旧动能转换增强发展内生动力专题调研会，为中国认证认可事业发展建言献策。

2018年，中心积极组织参加良好认证审核案例征集与研讨活动，共收集良好认证审核案例34篇，上报CCAA15篇。

### 3、加强服务研发，助益企业管理提升

在对新形势、新变化获得清醒认识的基础上，中心坚持两条腿走路、认证与非认证齐抓共进的工作方针。加大认证业务及技术服务产品研究与创新力度。

中心管理研究中心坚持“不止于专业认证，更志于管理提升”的理念，持续加强技术服务项目过程管理，以及管理技术深度应用的技术服务产品的研发。结合客户需求，在“综合管理体系建立”、“一流管理体系建设”、“基于全面风险管控的一体化综合管理体系整合”等技术服务项目提供定制解决方案，助力客户提升管理绩效、实现管理追求，持续不断地为客户创造和增添附加价值。

### 4、申报发明专利，提升中心价值

2017年中心获得国家“高新技术企业证书”。2018年向国家专利局申请两项专利，并通过专利局初审。

## （四）创建品牌，提升形象

2018年，中心严格按照三年发展规划提出的打造“三星九千”品牌目标，内炼文化，外树品牌，并取得了一定的成效，扩大了中心的社会影响力。

### 1、加强党建与企业文化建设

党支部组织党员同志认真学习贯彻党的十九大会议精神，结合“两学一做”学习教育活动，学习好党的十九大报告和党章，落实好“三会一课”制度，紧密联系中心业务经营实际，充分发挥中心党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，为中心三年发展规划目标实现贡献力量。

举办“全面理解中心文化 切实打造中心品牌”培训，进一步统一思想，凝聚力

量；形成《新员工入职文化品牌培训课件》并录制培训视频，为员工进行培训，确保新员工快速融入中心大家庭；发布《中心企业文化和品牌建设激励暂行办法》、《关于进一步规范员工职业行为，提升中心品牌形象的通知》，结合中心文化品牌倡导，对中心员工职业行为进行规范、强调。

连续十年开展了优秀员工评选表彰工作。今年设立了企业文化之星、技术创新之星、品牌宣传之星、优秀审核/技术服务之星、优秀分支机构、优秀项目团队等六大类 15 个奖项对工作中某一方面成绩突出的优秀员工给予相应表彰及奖励，并勉励获奖者发挥模范榜样的力量，优秀员工评选表彰工作起到了激励先进、带动和鞭策整体工作进展的作用。

## 2、加强企业宣传，树立品牌形象

2018年，中心加大了对品牌建设的投入力度，按照年度品牌宣传计划开展了系列对内对外宣传活动，在面向全社会标语征集、线上线下宣传、与CCAA以及北京质量协会等组织合作等方面均有较大收获，并取得了一定的成效。

2018 年中心在《中国认证认可杂志》、《石油工业技术监督》刊发两篇署名技术论文，扩大了中心在石油石化行业的影响力。

中心晋级成为中国认证认可协会常务理事单位，加入《中国认证认可杂志》品牌联盟。

2018 年全国“质量月”期间，中心作为北京地区知名认证机构代表企业，积极参与了由北京市经济和信息化委员会指导、北京质量协会组织开展的“企业质量信誉和自我声明承诺”活动以及质量品牌建设交流活动。向社会公开承诺，遵守《企业质量信誉和自我声明承诺书》相关内容，并在《中国质量报》（9月20日 A06版）集中公示，自觉接受消费者、政府和社会监督，切实履行企业质量主体责任。

中心坚持将“诚信”和“责任”作为品牌的核心价值理念，下大力提升服务质量，努力增强社会及相关方对认证的认同感，提升认证结果的公信力。目前，中心所服务的众多集团客户的主管部门正逐渐地、越来越多采信三星九千的认证结果，并努力寻求通过三星九千的认证审核以获得管理的提升。

## （五）以人为本，保障权益

### 1、提升客户满意

2018年，中心对顾客满意度分析准则类文件进行了修订，对客户满意测评方法进

行了优化。全年回收顾客调查表756份，回收技术服务反馈表361份，电话回访668家，年度客户对中心认证及技术服务认同率达到96.39%（目标94%）。形成《中心2018年度顾客满意测评报告》，对近三年中心客户满意度水平进行系统分析，明确进一步完善调研问卷发放方式、优化满意度测算公式以及进一步提升认证决定、证书制作发放及时性和准确性等改进方向。

为最大限度服务客户、服务社会，2018年举办培训班59期，其中免费提供培训班5期，同时为企业提供技术服务、内审服务百余次，有效协助企业管理提升。

## 2、维护员工权益

中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《工会法》等法律法规，从用工管理等各个方面切实维护员工合法权益。依法建立健全员工社会保险管理体系，依法为全体员工全额缴纳医疗、养老、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，同时为员工办理了补充医疗保险、意外伤害险等商业保险，以最大限度保障员工权益。

中心严格遵照国家及地方法律法规要求，同时结合中心业务安排，向员工提供婚假、产假、带薪年假、探亲假、计划生育假、病假、事假等法定假期。将女员工的权益保护在公司内部制度予以明确，切实保护女员工孕期、产期和哺乳期等休假权利。

2018年，中心继续完善、改进了员工薪酬、福利管理制度与体系，对保护员工权益、激励工作热情发挥了有效作用。

## 3、助力员工成长

中心始终秉持“以人为本，和谐发展”的理念，在员工录取、薪酬发放、福利待遇、技术培训、职业生涯规划等方面，尽可能从员工个人角度考虑，并注重选贤任能，使各种人才都能够发挥一技之长，保证员工队伍的稳定、健康发展；

第一，注重优秀人才引进，形成用人机制的良性循环。切实做好人员招聘、引进工作。2018年通过电话沟通、面试人员近百余人次，招聘/引进了一批管理人员、专兼职审核员、技术专家，充实了相关管理岗位的人员需求、相关专业技术力量。形成了进出有序、优胜劣汰的用人机制的动态良性循环。

第二，2018年度，为确保人员能力和意识得到持续保持和提升，使人员能力满足中心的发展要求，分类开展岗位人员能力提升工作，确保人员能力满足发展需求。

— 2018年度，中心对审核人员、技术服务人员、管理人员分别提出了精准理解和应用认证标准，学习掌握一门管理理论及提升岗位技能等能力提升要求，并收到良

好的效果。

- 根据 CCAA 考试安排以及中心人才培养发展需要，组织专兼职审核员参加新领域考试、新版标准转版考试。

- 2018年度中心共组织开展3期审核员大培训，29个主题专业培训/技术研讨。为响应总局提升认证活动有效性的要求，结合2018年CNAS复评例行评审，以网络直播形式组织开展了“积极响应总局要求 提升认证有效性”主题培训活动，全国各地340余名认证/审核人员参加了培训。

- 汇总CCAA网络课程，结合中心人员领域及专业特点，制定2018年继续教育课程方案，根据审核员资格领域、专业能力等，多层面多角度的提升审核员的知识储备与个人能力。

-设置培训室、会客室、书报阅览台，为员工订阅了报纸、期刊杂志；

#### 4、关爱员工生活

-2018年，中心组织了“亲近自然 放飞心情”踏春活动，活动的开展有效增加了团队的活力与凝聚力，为彼此交流沟通创造了平台。

-为员工开辟积分落户审批通道，积极解答积分落户政策中遇到的问题，第一时间完成单位级的积分落户审核工作。

-组织员工体检，员工年度健康体检覆盖率达100%，为员工配发工作服装（含特殊工作区域的防静电服）。每逢节日，为员工提供相应福利及劳保用品。

-每天上、下午定时安排工间操时间。紧张的神经得以放松，有效提高工作效率；办公区内设置生活自助区，提供了冰箱、微波炉、消毒柜和挂烫机，自助水吧提供茶叶和咖啡；

-定期组织员工接受消防安全培训，开展积极向上的文体活动等，以利于员工身心健康；

-为员工购买生日卡，送去生日祝福；

-为中心专职审核员配备集团电话，并与联通公司协商，对号码的流量、通话时长进行增加。

5、中心注重积极参与社会公益事业和社区建设，通过参与社区党建工作、资助低收入家庭、录用残疾人员工等方式，实现服务社会、回报社会的目的。

## （六）节能减排，低碳环保

在全体员工中倡导“厉行节约、低碳环保”的理念，从一点一滴做起。切实将节能减排、低碳环保落到实处。

1、鼓励文件电子化传递、审批，重复使用纸张、双面用纸，减少办公纸张使用，对废旧报纸、纸张进行回收利用等处理；

2、倡导节约用水、用电，并实施不定期监督检查，夏季减少空调使用频率，要求员工下班前保持照明、用电设备关闭状态等；

3、实施自动化办公，利用办公系统、邮件等网络资源进行信息传输、文档审批；审核文档及行政文件全部实行电子信息化专递，杜绝了管理和认证活动中的资源、能源消耗及污染排放。

4、推行绿色出行，为员工提供交通补助，提倡步行、乘坐交通工具，少开车或不开车。

5、鼓励员工减少一次性物品的使用，并进行垃圾分类，积极宣传一次性物品的危害以及垃圾分类处理益处，带动身边的家人、朋友减少一次性物品使用，做好垃圾分类处理。

## 五 社会责任发展与展望

- (一) 助益社会
- (二) 成就客户
- (三) 发展员工
- (四) 回报股东

## 五、 社会责任发展与展望

社会责任工作是一项功在当代、利在后世的长期、浩繁的系统性工程。展望 2019 年，新中国将迎来 70 华诞，中心也将迎来三年发展规划的收官之年。从当前宏观形势来看，我国经济发展长期向好的基本面没有变，全面小康将进入最后冲刺，尽管国家经济增长质量正在提高，但传统行业经济仍有下行压力。同时，认证认可行业改革进一步加深、监管力度将会进一步加强等因素，也对中心发展提出了更高的要求和挑战。

2019 年中心将坚持“传播真知 传递信任 服务发展 助益社会”的使命和初心，以三年发展规划为指导，围绕“抓执行、强能力、创品牌、促诚信”十二字工作方针，努力提升服务质量，提升综合能力，提升品牌价值，提升诚信水平，承担社会责任，进一步健全社会责任管理机制与体系，切实践行社会责任。

助益社会。严格遵守监管规则，以认证支撑供给侧改革，以认证促进社会信任体系建立、建设质量强国，以自身节俭和技术特长助力国家节能减排与生态文明建设。

成就客户。客户为先，做真知的传播者、信任的传递者让更多组织了解、掌握质量管理手段和技术性措施、不断以先进的管理技术满足客户合理需求，服务客户发展。

发展员工。向员工传播真知，信任员工，与员工共同发展，提升员工价值，为员工实现认证价值打造舞台。

回报股东。稳健经营，实现持续盈利，长远发展。

综上所述，北京三星九千认证中心定将站在应有的认识高度，以全社会乃至全球化的独特视角，认真落实社会责任发展的目标计划，切实承担起自身应担负的社会责任，并继续将社会责任工作与自身发展进行有机结合，为三星九千的可持续发展也为全社会的可持续发展做出应有的贡献！

## 六、意见反馈

《北京三星九千认证中心2018年度社会责任报告》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，反馈的意见可以根据您的要求予以保密。

1、 您对报告的整体评价？

很好       较好       一般       较差

2、 您认为报告信息披露的质量如何？

很好       较好       一般       较差

3、 您感觉报告的那些部分具有阅读价值？

基本情况     责任管理     履行责任     创新发展

4、 您对我们的建议和意见？

---

---

---

您的信息：

姓名：

所属行业：

单位及职务：

联系电话：

电子信箱：

通讯地址：