



传递信任 服务发展



江苏九州认证有限公司

2015 年度社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2015

目录

- 1. 报告编制说明 ····· 03
- 2. 江苏九州认证有限公司总经理林军致语 ····· 04
- 3. 机构简介 ····· 05
- 4. 社会责任体系 ····· 07
 - 4.1 核心价值观 ····· 07
 - 4.2 社会责任战略方针 ····· 07
 - 4.3 社会责任体系 ····· 07
- 5. 履行社会责任绩效 ····· 11
 - 5.1 遵纪守法 ····· 11
 - 5.2 规范运作 ····· 12
 - 5.3 诚实守信 ····· 13
 - 5.4 提升服务水平 ····· 14
 - 5.5 创新发展 ····· 15
 - 5.6 环保节能 ····· 16
 - 5.7 员工权益 ····· 16
 - 5.8 服务社会 ····· 17
- 6. 社会责任展望 ····· 19

1. 报告编制说明

本报告是江苏九州认证有限公司第三次发布的社会责任报告（首份报告发布于 2014 年 2 月，第二份报告发布于 2015 年 2 月），是江苏九州认证有限公司（原江苏质量保证中心）2015 年度在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、实践、绩效和展望的真实披露。今后将逐年发布。

本报告的主体是江苏九州认证有限公司。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。所有数据来自江苏九州认证有限公司现行文件与规范的实践及其统计记录或报告，以及行政主管部门与相关方提供的信息。

江苏九州认证有限公司承诺本报告内容真实。本报告为中文版，分为纸质稿和电子稿两种，电子稿可以通过 www.jzrz.cn 网站，便捷地获取。

江苏九州认证有限公司（盖章）

总经理：

二〇一六年三月



2. 江苏九州认证有限公司总经理林军致语

认证机构的社会责任影响行业的公信力， 决定行业的未来



过去的 2015 年是全面深化改革和全面推进依法治国的关键之年，国家层面推出的“互联网+创新驱动”、“一带一路”、“中国制造 2025”和江苏层面提出的“保持江苏发展两个率先”、“建设强富美高新江苏”、“江苏制造 2025”等发展战略，为认证认可行业的发展指明了方向，为认证机构的发展创造了前所未有的机遇。

回顾二十年的发展历程，“九州认证”深深地懂得：作为“传递信任、服务发展”的认证认可行业，“诚信”和“自律”是认证机构的立足之本。公司经营的规范与否，对于自身形象、行业发展、社会诚信以及切实提高获证组织的管理水平意义重大。因此，“九州认证”在发展的道路上，始终不忘以振兴江苏经济为己任，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。

2015 年，“九州认证”在新的机遇面前，始终秉持“科学、公正、诚信和自律”的准则，恪尽职守，合法经营，与时俱进，创新发展。认真贯彻党的“十八”大以来的路线、方针和政策，践行科学发展观，坚持以队伍建设为核心，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，坚定地履行自身的社会责任，以“诚信和规范”赢得了 CNCA、CNAS、CCAA 和行业监管部门以及社会相关方的信任和好评。

我国认证认可行业发展的历史和经验证明，认证机构的社会责任影响行业的公信力，决定行业的未来。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），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。

3. 机构简介

江苏九州认证有限公司（原江苏质量保证中心）成立于 1995 年，由原江苏省计划与经济委员会组建；1996 年获得原国家技术监督局批准，同年 12 月 30 日在江苏省人民政府 8 楼会议室正式挂牌，属全额拨款的事业单位。2002 年 11 月 19 日，由原江苏省经贸委下属全额拨款的事业单位整体改制为股份制企业，是江苏省第一家一级资质的认证机构。批准号为 CNCA-R-2002-029。

公司自创建以来，始终坚持以顾客满意为服务宗旨，以振兴江苏经济为己任，以公正、客观、快捷、高效来服务企业、服务社会。先后荣获江苏省计经委、江苏省经贸委“二个文明建设先进集体”和江苏省质量技术监督局“质量认证先进集体”荣誉称号，并且在国家认监委组织的“认证机构顾客满意度调查评比”活动中，连续多年名列前茅。

近年来，江苏九州认证有限公司在国家法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督“五位一体”机制的管理下，按照“客观公正、热情服务、崇尚信誉、严谨务实”的质量方针和“统一思想、振奋精神、扎实工作、努力开创九州认证工作新局面”的总要求，全体员工团结一致，认真学习实践科学发展观和十八大精神，认真贯彻国务院《认证认可条例》和国家认监委《认证机构管理办法》，自觉履行规范要求，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，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，公司一级管理，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，以“诚信和规范”赢得了 CNCA、CNAS、CCAA 以及省发改委、省质监局、省安监局、省环保厅、省市消费者协会和社会相关方的信任和好评。目前，我公司是由省政府牵头，省民政厅社会组织管理局、省行业主管部门、省行业协会、省专业服务机构及各市民政局所组成的江苏省社会力量参与市场监管工作成员单位之一，江苏省监狱管理局指定的认证机构，同时还是中国 500 强之首的“中国石化集团公司”在江苏省境内唯一指定的认证机构。

●公司中文名称：江苏九州认证有限公司

●公司法定代表人：林军

●公司注册与通讯地址：南京市云南路 31-1 号苏建大厦

●公司性质：有限责任公司

●公司注册资金：人民币 300 万元

●公司办公面积：1200 多平方米

●公司网址：WWW.JZRZ.CN



4. 社会责任体系

4.1 核心价值观

以诚信、自律和规范的认证服务，为客户、公众和社会传递信任、创造价值。

4.2 社会责任战略方针

重质量、创品牌、严责任、守诚信，努力构建以认证机构、客户、社会各相关方和谐共融、携手共进的文化氛围。

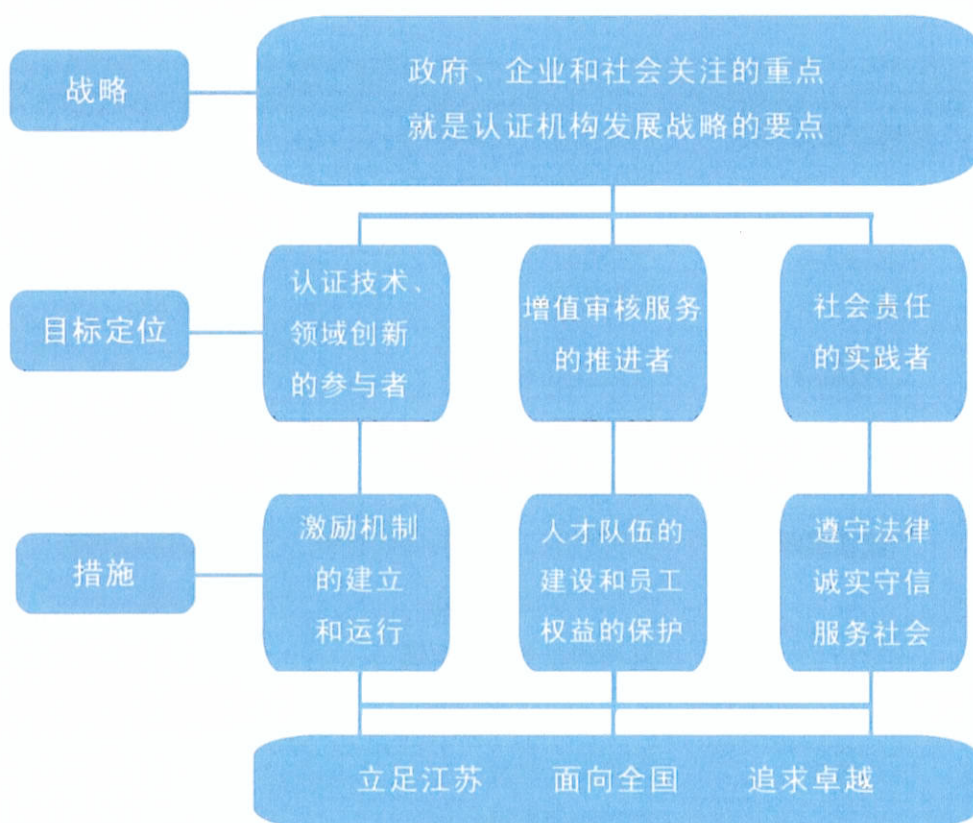
4.3 社会责任体系

4.3.1 主要利益相关方及其要求和期望

利益相关方	要求和期望	沟通方式
政府和相关部门	- 符合法律、法规要求 - 客观公正、规范经营 - 认证的社会效益和公信力 - 政府采信	- 信息咨询 - 信息上报 - 年度报告 - 工作会议
投资方	- 战略发展方向 - 资产的保值增值 - 规范经营	- 财务审计报告 - 定期会议 - 年度工作报告
获证组织	- 获得客观、公正的认证服务 - 获得持续改进机会 - 管理和竞争力的增强	- 顾客满意度调查 - 顾客座谈 - 宣贯会、相关讲座 - 日常宣传和网站公示
员工	- 保障员工权益 - 获得职业发展 - 具有荣誉感	- 日常沟通 - 员工培训 - 日常晋升、考评计划

	• 良好的企业文化	• 文娱活动
公众和社会	• 获得对称的信息 • 认证的公信力 • 服务社会 • 社会认可	• 社区和行业协会的活动 • 志愿者活动 • 公益慈善活动
合作伙伴	• 公平、合作、共赢	• 学术交流 • 座谈会

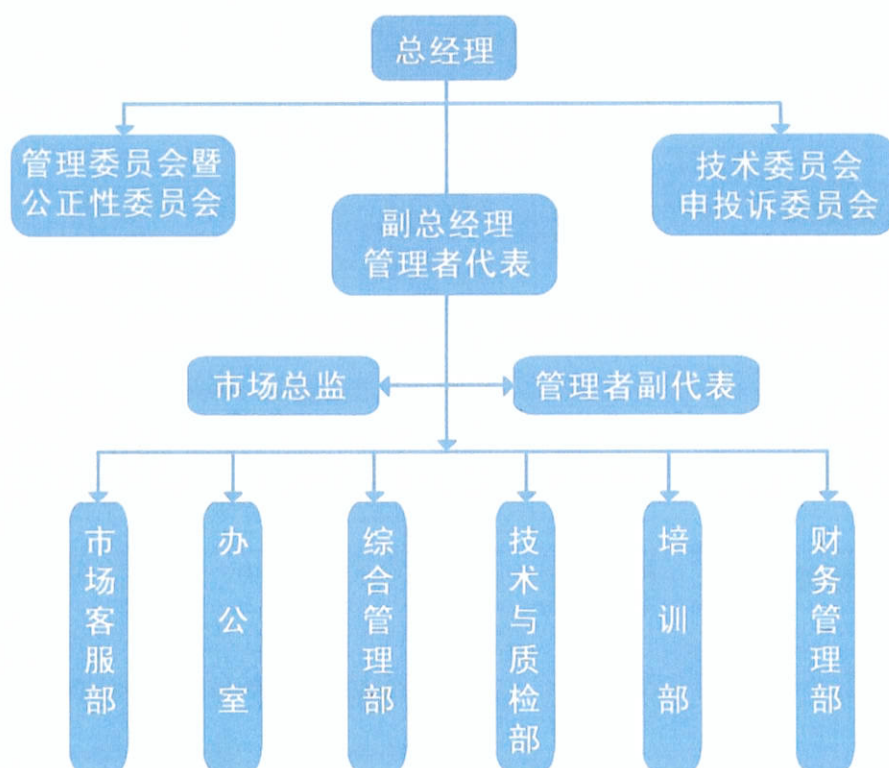
4.3.2 机制图：



4.3.3 机构相关部门的社会责任内容

社会责任 核心主题要求	实施部门	社会责任工作内容
组织治理	总经理、办公室	建立完善的组织管理体系，并将社会责任融入其中。
劳动者权益	总经理、办公室	规范用工、从工作环境、劳动保障、沟通协商机制、职业健康安全、职业发展等方面保护劳动者权益。
环境保护	各部室	在制度、资源和人员上保障组织运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保组织全面、全员、全过程履行社会责任，将组织利益相关方的期望和需求的满足融入到组织的日常管理和运营工作中。
规范运营实践	各部室	按照法律法规、道德、良好习俗等社会标准和正常的秩序，规范地经营，并与所有利益相关方（如员工、客户、消费者、供应商、竞争对手、行业协会等）保持透明的合作关系，从公平竞争、预防腐败、保护产权、信息保密和信任传递等方面，强化自身管理，并通过价值链影响相关方，促进社会责任的履行。
消费者问题	申、投诉委员会、 诚实守信经营、 办公室等	保护获证组织的权益；承担认证证书有效期内的责任，与认证客户共同维护公平公正诚实守信的环境。
政府、社区、 行业协会参与 和发展	办公室	与政府和政府监管部门以及经营所在地的行业协会、社区建立并保持联系，以“诚信认证、责任认证”服务社会，通过参与公共和公益活动、提供教育和文化服务、利用技术开发创造就业机会、开展沟通、对话与合作等活动，致力于增进公共利益和推动社区发展。

4.3.4 实施图：



5. 履行社会责任绩效

5.1 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的社会主义道路，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。遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》的规定，建章立制，将相关要求融入机构的《质量手册》和管理文件中。通过对认证活动引起的利益冲突可能性的分析和识别，积极采取措施，制修定了《审核员行为规范》，与全体人员签订“承诺书”，确保审核人员客观、独立、公开公正、诚实信用实施认证审核；制修定了《风险基金管理规定》，将业务收入的一部分设立为风险基金以对由认证业务引发的责任做出充分的安排。

2015 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，确保所有可以影响认证活动的人员或委员会公正行事，且不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其他方面的压力。同时，组织管理人员、审核人员、技术专家等认真学习各项法律法规，确保各项认证活动符合要求。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。为此，机构邀请来自客户、获证客户的顾客、相关行业协会、消费者协会以及省政府办公厅、省发改委、质监局、安监局、环保厅等政府监管部门的负责人或代表组成维护公正性委员会，对机构活动的公正性实施监督。在去年十一月八日召开的公正性委员会会议上，对机构总经理所作的认证审核的公正性管理情况汇报和相关资料审查以后，委员们一致认为机构的认证审核过程、认证决定过程以及管理工作符合公正性要求。与此同时，机构对认证证书实施动态管理，及时在自建网站公布认证证书信息。根据国家认监委、认可委、认证认可协会、省质监局的信息上报要求，及时准确地完成获证组织信息月报，以及审核组成员、暂停、撤销、注销、恢复等相关信息的日常报送。

2015 年，九州认证自觉接受来自 CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门组织的监督检查，在所有的监督检查中未发现违背法律法规和相关标准的情况。同年 3 月 23 日由省质监局推荐，省政府认可成为由政府牵头，省民政厅社会组织管理局、省行业主管部门、省行业协会、省专业服务机构及各市民政局所组成的江苏省社会力量参与市场监管工作成员单位之一。

5.2 规范运作

2015 年，九州认证根据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《质量体系认证规则》等政策法规的要求，在全公司范围内，开展了以“遵循国际惯例与国家标准，建立保证认证活动公正、科学和规范运作的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度”为目标，以“诚信认证”、“责任认证”为宗旨的主题活动，结合年度内审和管理评审，创新认证风险预警机制和自我改进机制。

首先是在进一步建立和完善认证机构管理机制的基础上，再次修订了认证五大阶段风险处置的要求（措施）。

①市场开发阶段：认真识别申请企业的真实情况，仔细核对其经营范围或资质许可，判明其是否存在多个经营场所或临时场所等。决不受理国家明令淘汰行业的企业申请、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。

②审核方案管理阶段：仔细复核合同评审结果，认真评定专业代码和技术领域代码，组成合适的审核组，并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 等规定要求。

③现场审核阶段：在审核前及时向审核员提供指导性文件，要求审核人员进一步加强对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及强化对认证审核不符合报告和审核报告的管理规定等，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：指定部分责任心强、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，使九州认证的结果真实、可信。

⑤证书监督管理阶段：严格要求相关岗位人员，认真复核相关信息和资料，对于企业认证范围、经营场所变更等非常规情况的处理，要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，均按程序及时办理认证证书暂停和撤销等。

其次是进一步提高认证机构人员管理的能力。

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职业操守风险最为关键。为此，在过去的一年里，机构再次完善了人员管理制度，明确了各类人员的招聘、培养、教育、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，并开展认证人员的分类管理，对工作业绩、行为表现和业务能力等进行综合评价。在普遍提高认证人员待遇的同时，加强了对审核员工作质量的考核，每天都有专人负责对实施的项目进行电话调查，促使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监控，取得了很好的效果。

2015年，九州认证还采用过程失效模式分析的方法，从维护公正性委员会、人员管理、认证实施、认证决定、内部管理等方面，对涉及认证活动的全过程、对公正性构成威胁的所有要素、活动进行识别、分析，并进行风险评估，逐一制定对策措施并加以落实，从机制、制度上保证认证活动的规范运作。2015年九州认证被CNAS连续评为A级认证机构，被江苏省监狱管理局指定为认证单位，被中国石化集团公司持续指定为准入机构，实现了传递信任、服务发展，提高了认证的公信力和影响力。

5.3 诚实守信

九州认证作为中国认证认可协会理事单位，一直秉持“以诚信、自律和规范的认证服务，为客户、公众和社会传递信任、创造价值”的核心理念，一贯自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，坚持以科学、公正的态度，规范、自律的行为，努力营造一个规范、健康的认证市场。积极参与中国认证认可行业自律和诚信建设工作，保持诚实守信，注重机构品牌建设，以公正、公平、公开、自律的方式，将履行社会责任融入到认证活动的全过程，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠地结果取得社会的信任。

2015年，九州认证通过宣传教育，引导全体员工真诚、公平、公正、客观地对待每一个客户和每一项工作，严格按照规定流程开展认证，要求每个审核员诚信、正直、保密和谨慎，客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力和扎实的专业功底，科学的获取客观证据，审核发现和结论都建立在审核证据的基础上，审核组和九州认证都是在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出认证结论。同时要求全体员工在认可的业务领域和范围内，所有客户一视同仁、收费原则公开透明。各项信息清晰完整的记载，保障追溯性和公开公正。与此同时，九州认证还十分重视信息报送工作。为此，专门配备专职专人负责并要求无论是在信息数据的及时性、有效性和准确性方面，还是在CNCA、CNAS和CCAA相关要求（制度）的执行层面，都必须不折不扣把工作做实、做好。2015年，该项工作受到了CNCA、CNAS、CCAA、地方监管部门和其它相关方的一致好评。

5.4 提升服务水平

2015 年，九州认证紧跟市场需求和社会要求的发展，紧跟国际和国内先进的合格评定技术，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活动。策划安排各类认证人员总结认证审核良好案例和管理体系实践经验，根据经济发展和行业技术发展，探索认证新模式和新技术，积极为获证组织提供增值服务。2015 年九州认证顾客满意度达 99.19%，顾客忠诚度（2 个认证周期以上）达 72.9%。

①建立智能业务管理平台和信息交流平台

2015 年，九州认证根据目前认证业务计算机管理系统的现状，再投资 20 万元升级现有项目管理系统及配套网站。在拟建立的新网站上开通客户专区，为获证组织提供法律法规、强制性标准的查询平台，及其证书的公示；设立审核员专区，提供一个交流互动、传递信息的通道，将意见建议及时反馈至机构，不断持续改进。同时，九州认证还设立了服务热线并指派专人负责相关信息的收集和传递，通过多种途径调查客户满意度、监控审核项目倾听企业声音，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。

②强化全员知识更新和业务培训

2015 年，九州认证首先加强了与政府主管部门、协会、商会和大专院校的联系，共同探索、研究服务行业发展、服务接触特性与服务体验和互动关系、服务质量与服务满意度关系、现有服务认证状况与未来前景等，为企业提供增值服务，同时也为江苏九州认证有限公司开展认证关键技术科研工作、开拓认证新领域提供了技术储备和准备。其次，针对新版标准的变化，机构选择了一批审核能力较强的资深审核员，成立研究小组，多次研讨新标准的具体变化，并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。第三，2015 年初开始，机构加大了对全体审核员能力和素质的培训和教育投入：凡在九州注册的审核员，全年培训、教育、保持和提高所产生的各种费用（含交通住宿费、餐饮差旅费等）均由机构报销支出，全年累计投入人民币 150 余万元。

③深入实践提升能力

2015年，机构坚持了周三学习制度，采取集中授课的方式，强化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。一年来机构全体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》、ISO 9001:2015、ISO 14001:2015标准等国家相关法律法规及CNAS制定的相关认可规则和技术规范，并组织了相关知识考试。同时结合群众路线教育实践活动的开展，切实改进工作作风。机构领导和中层干部深入认证企业一线，到艰苦和高风险的现场审核，进一步了解企业实际情况和对认证认可的需求与期待。据统计2015年公司高层为100家企业提供现场服务200多天，与2014年同期相比，约增长10%。通过深入审核实践，机构上下及时总结认证活动经验，编制认证审核技术论文或良好审核案例，积极与同行开展经验交流，组织审核人员、技术专家及相关管理人员，就认证有效性、认证全过程管理、审核技术探索、过程方法应用、标准条款理解和应用等方面发表实践案例和文报告等。

5.5 创新发展

2015年，九州认证围绕国家和江苏经济社会发展重点，运用互联网+思维，积极探索创新认证业务模式。

首先是根据企业需求，组织认证机构的资深审核员和技术专家，积极摸索基于管理体系符合性认证+管理成熟度评价的合格评定新模式。其次是在积极参加CNCA牵头组织开展的“国家行政机关质量管理体系理论与实践研究”课题及CNAS“企业社会责任认证制度研究”课题的基础上，指导我省试点单位和试点企业持续进行相关体系运行实践，不断总结经验和成果。第三，在以往参与完成的国家认证认可重点课题之一“物业管理和汽车修理”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、江苏商检质量研究中心、行业协会等单位，结合创新服务行业认证工作，进一步完善和细化了相关标准要求，取得了阶段性成果。

除此之外，2015年九州认证还积极开展清洁生产审核、安全标准化达标验收等工作，培养了8名清洁生产审核师和安全标准化验收评价师。

通过上述实践（活动），九州认证深深地懂得：秉承继续是创新的前提，创新是最好的继承。创新是认证工作的灵魂，只有坚持创新的思路 and 理念，不断推出适合企业需求、超越顾客期望的新产品、新服务，才能避免竞争同质化，才能提升竞争层次，丰富竞争内容，真正实现以差异化竞争为手段，以内涵式增长为方向，创新业务模式，扩展认证领域，提升服务能力。

5.6 环保节能

2015年，九州认证按照党的十八届五中全会提出的：“坚持绿色发展，必须坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持可持续发展，必须坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，加快建设资源节约型、环境友好型社会，形成人与自然和谐发展的新格局，推进美丽中国建设，为全球生态安全作出新贡献”要求，结合中共江苏省委、省政府关于“建设强富美高新江苏”的战略目标，着力聚焦经济发展方式转变的需求，倡导与推行“绿色办公、低碳生活”。

首先是在机构范围内积极推行节能措施，鼓励“无纸化办公”，建立空调管理制度和节约用电、用水管理办法，提高全员节能意识、改善习惯行为，并对办公固废进行分类管理和处置等等。其次是积极推进环境管理体系认证和清洁生产审核，帮助企业进一步加强资源节约的意识，最大限度地节省资源消耗，自觉防止环境污染，减少温室气体排放，改善环境质量，提升环保绩效，促进节能减排，推进组织环境管理现代化，提高组织形象。第三，与南京市环境保护局联合举办了多期“环保法律法规培训班”，取得了很好地效果，受到了参与企业的好评。

5.7 员工权益

长期以来，九州认证坚持事业同创、共谋发展，成就共享，营造和谐的内部环境，激励全体员工为机构的发展奉献才智，共享发展成果。2015年，机构首先从大幅度提高全体员工待遇入手，精心安排职工体检，冬送温暖、夏送清凉，购买人身意外保险，组织员工、青年开展户外活动，陶冶情操、激发激情。组织员工工间操活动、增强了员工体质。其次从重视审核人员队伍建设和人才价值出发，关注能力的培养，提供良好的成长环境，努力使审核人员以敬业、积极、乐观的心态，认真完成每一次的认证审核工作。第三，始终把“坚持以人为本，使员工有做事的舞台，有学习的机会，有个性的尊重，有文化的品味，实现员工与机构共同成长，与社会和谐发展”作为机构实现跨越性发展的出发点和落脚点。机构根据每个岗位所需的专业知识和能力需求，有计划、有步骤、有目的地选送各级各类专业技术人员和管理人员参加各种培训和专业学习，特别是注重让这些同志通过员工内部培训，让他们及时获取国际上最新的管理理念和分享管理经验，以不断提高他们在满足主要利益相关方需求和期望；履行应遵守法律法规与相关要求以及诚实守信，提升服务水平，创新发展，环保节能，员工权益保护等诸方面的能力和水平。在机构发展的同时，实现审核员队伍与机构的共同成长。

一是严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。机构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休息等劳动者合法权利。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,新增员工文化活动和常备小药箱,免费为员工提供日常药品,组织员工开展有益地文体活动等等。2015年下半年起,机构全面提高人员待遇水平,平均增长幅度近40%,增加了午餐补助、交通补贴、节日补贴等各项福利。坚持实施双休制,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。发放员工带薪休假单,组织员工乒乓球比赛,坚持每天两次、每次十五分钟做广播体操,对病号(人员)走访慰问并给予适当的补助等。

二是推进审核员队伍的职业化建设。积极引进专职审核员,关注审核员的职业规划与发展,有计划地扩展专业范围和认证领域。激励审核员为机构的发展奉献才智,共享发展成果。每年组织优秀审核员评选活动,激励审核人员爱岗敬业,不断提高专业技术能力,提升认证有效性。公司拥有完善的培训制度,每年年初由管理部门组织制定机构年度培训计划,各部门按照计划实施培训,培训项目覆盖认证有关法律法规规章制度、公司管理制度、企业文化、社会责任、信息安全、认证审核技术等内容。规划员工职业发展和专业提升计划,开展持续发展培训,帮助审核员锻炼和提高自身专业和技能水平,以及职业素养。

三是重视沟通,注重倾听。建立沟通渠道,让员工参与机构的管理。通过座谈会、邮件、谈心 and 总经理信箱等形式,了解员工的诉求。每年组织迎新春联欢会,回顾总结工作成绩,展望新一年发展方向。通过丰富多彩的活动,加强了审核员之间、审核员和管理人员之间的感情交流,增进相互理解,增强机构的向心力与凝聚力。

5.8 服务社会

江苏九州认证有限公司始终以传递信任、服务发展为使命,始终热心社会公益和慈善事业,积极参与各种形式的服务经济、服务社会的活动与志愿者活动,培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观。以实际行动回报社会。

首先是与江苏省及南京市中小企业局合作,依托中小企业服务平台,根据需求信息,选择资深专家,免费开展针对中小企业的质量管理系列讲座和培训。2015年,九州认证共举办各类免费培训班近20次,有近千名企业领导和质量工作者参加。共为近百家经营困难的中小企业获证客户减免认证费用,累计近30万元(其中免费认证5家企业,免收认证费用6万元)。其次是实施有效认证,赢得社会采信。2015年,九州认证共为近1500家客户进行了认证服务,颁发有效认证证书(含监审结论)近2300张。同时,与环保部南京有机产品认证中心等4家单位一

起牵头发起成立了“江苏省认证服务行业诚信自律组织（机制）”，并作为江苏省人民政府指定的省十家专业服务机构之一，参与了“江苏省社会力量参与市场监管”工作，还为我省十家企业社会责任试点单位免费指导编写社会责任报告等等。第三，积极参加社会公益活动，超额认交“南京市防洪保安基金”和“江苏省省级残疾人就业保障金”。2015 年九州认证积极组织部分资深专家和审核员参加南京市政府质量奖评审，首席质量官、质量工程师培训，清洁生产审核，安全标准化咨询以及工业企业质量信用评价等活动，2015 年 3 月，九州认证还应南京市消费者协会的邀请，参加了“南京市 3.15 消费者信得过企业展示”活动，受到了地方政府、广大企业和社会相关方的一致好评。



6. 社会责任展望

2016年是“十三五”规划开局之年，也是“打好全面建成小康社会决胜之战”的重要一年。新常态下，我们处于由速度时代转向质量时代的重要战略机遇期。江苏九州认证有限公司将以坚持“认证机构八荣八耻”、实施“诚信认证”、“责任认证”为己任，围绕机构的发展战略，将政府、企业和社会关注的热点转化为九州认证发展的重点，积极探索认证新技术和新模式，进一步建立健全各项认证制度和程序，总结经验，创新发展，提升服务经济和社会发展的能力。

一是要致力于持续履行社会责任，不断追求卓越服务，奉行、倡导与利益相关方尤其是获证组织的合作共赢；服务社区和社会，积极参与社会公益事业和社区建设；营造全社会关注、践行社会责任的良好氛围。

二是要围绕党中央和国务院关于“建设美丽中国”的总体要求，积极推进环境管理体系认证工作，促进环境管理技术的运用以及提升环保绩效。探索推广绿色消费和清洁生产、低碳节能工作，努力为提高经济社会发展的质量和效益做出新贡献。

三是要持续围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证模式，加强认证技术的理论研究和实践探索。进一步引导企业运用和实践先进的质量技术方法，打造质量创新标杆，着力提升综合竞争能力。

谢谢大家！





江苏九州认证有限公司

JIANGSU JIUZHOU CERTIFICATION CO.,LTD

客观公正

热情服务

崇尚信誉

严谨务实