



# 企业社会责任报告

北京新世纪检验认证有限公司

2013 年

## 关于报告

### ABOUT THE REPORT

● **可靠性保证**

不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，保证其内容的准确性、真实性。

● **报告发布**

北京新世纪检验认证有限公司每年发布一次社会责任报告，本报告第二次发布。

● **报告时间范围**

2013年1月1日-2013年12月31日。

● **报告范围**

公司总部及16个分公司，涉及公司所有业务及其覆盖区域。

● **数据来源**

使用数据来源于公司正式文件和统计报告。

● **称谓说明**

为便于表述，本报告中“BCC”、“新世纪”、“我公司”、“我们”、“公司”均指北京新世纪检验认证有限公司。

● **编写依据**

本报告依据中国国家认证认可监督管理委员会（“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（试行）》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000:2010）、全球报告倡议组织《可持续发展指南》（G3.1）、《中国企业社会责任报告编制指南》（CRSS-CSR2.0）等。

● **报告获取方式和延伸阅读**

本报告以纸质版和电子版两种方式提供，本报告电子版可以在 BCC 官方网站（[www.bcc.com.cn](http://www.bcc.com.cn)）下载，如需纸质报告或对本报告有任何意见和建议，请与我公司法务技术部联系。出于环保考虑，我们建议您阅读电子版。

电话：010-58561816 010-58561813

地址：北京市西城区西直门内南小街国英1号11层

## 目 录

### 董事长致辞

#### 第一部分：公司概况

1. 认证贡献二十年
2. 我们的 2013
3. 治理结构
4. 党的基层组织建设
5. 公司战略
6. 组织结构
7. 沟通方式

#### 第二部分：责任管理

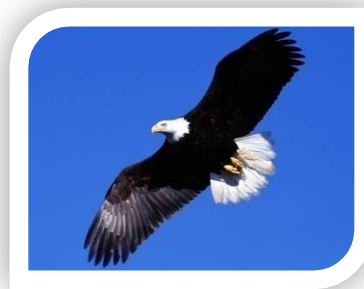
1. BCC 社会责任体系
2. 战略与责任管理
3. 企业文化与品牌建设
4. 风险和发展基金的保障

#### 第三部分：责任实践

1. **第三方保证让贸易更简单**
  - 履行公正客观责任，传递信任
  - 履行能力建设责任，提供权威服务
  - 履行技术创新责任，打造专业品牌
2. **强化风险防控责任，提升管理效能**
3. **认真对待每一利益方**
  - 政府机构
  - 行业
  - 真诚关爱员工
  - 以客户为关注焦点
  - 携手合作共赢
  - 社区建设
  - 发展不忘社会公益
  - 绿色办公节能减排
4. **为绿色生产提供技术支持**
5. **公平运营，接受监督**
6. **与客户一同成长**
  - 创新服务方式，应用二维码查询技术
  - 履行服务创新责任，拓展业务
  - 顾客满意度
  - 国际化发展
7. **产权保护**

#### 附录

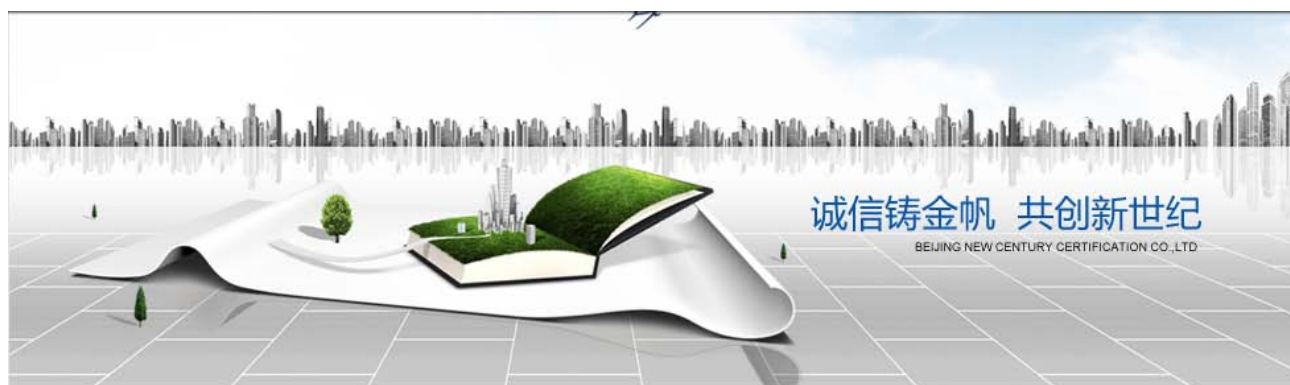
1. 外部专家点评
2. 读者反馈表



## 董事长致辞

这是 BCC 发布的第二份社会责任报告，也是将过去一年公司在社会责任方面的绩效进行总结，并向社会汇报。BCC 成立于上世纪 90 年代初，是中国第一批独立的第三方认证机构。过去两年是 BCC 发展历程中非常重要的两年，两年来 BCC 响应国家认监委的号召，积极贯彻《国家认证认可事业发展“十二五”规划》，初步实现了从提供单一类型合格评定服务商向复合型检验认证服务提供商的转变，并且开始了国际化的布局，同时公司业务保持了强劲的发展势头。公司的品牌定位更加清晰，努力将 BCC 建设成为集管理体系认证、产品认证、实验室检测和检验鉴定三位一体，并辅以二方审核及培训的综合型国际化检验认证集团。目前公司拥有体系认证、产品认证、国际认证、检测技术、商品鉴定、技术培训、二方审核、能源技术、信息技术、汽车养护等十大业务版块。截至 2013 年底，公司共有员工 1800 多人，在全国 16 个大中城市建立了分公司，并在美国、日本、印度、马来西亚、越南等十余个国家和地区设置了业务代表，形成了以中国为核心，亚太为重点，辐射全球的服务网络。

一直以来，BCC 将企业社会责任和可持续发展视为新世纪企业文化的重要组成部分，我们不断学习最先进的社会责任理念和标准，深入了解利益相关方的需求，将社会责任融入公司战略，持续提升公司企业社会责任。展望未来，我们将充分发挥第三方公正的优势，利用创新服务和解决方案为全球经济参与者提供信心和信任，积极履行社会责任，回报我们服务的国家和社区，发挥公司全体人员的智慧，为全球可持续发展作出我们的一份贡献。

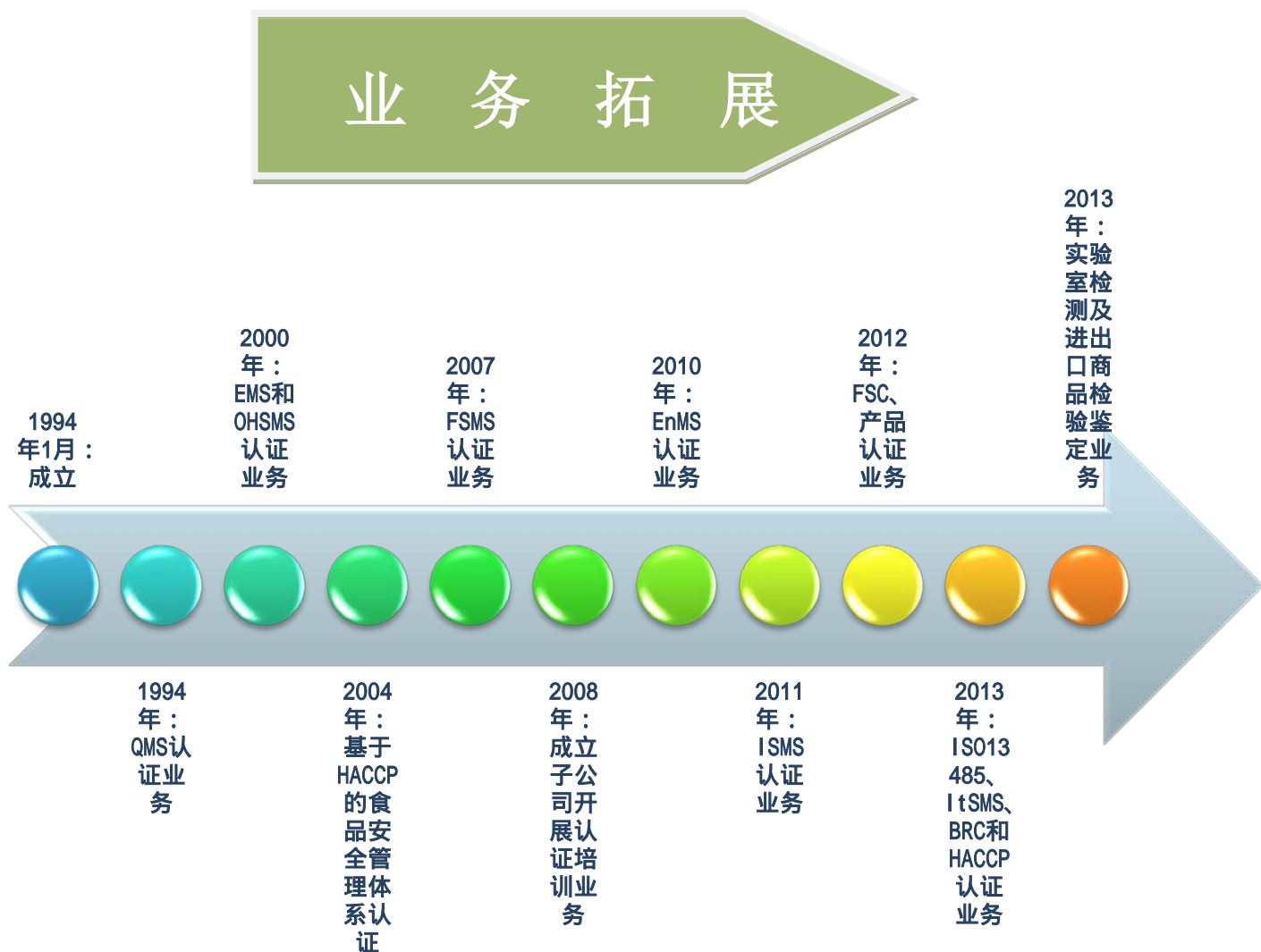


# 第一部分：公司概况

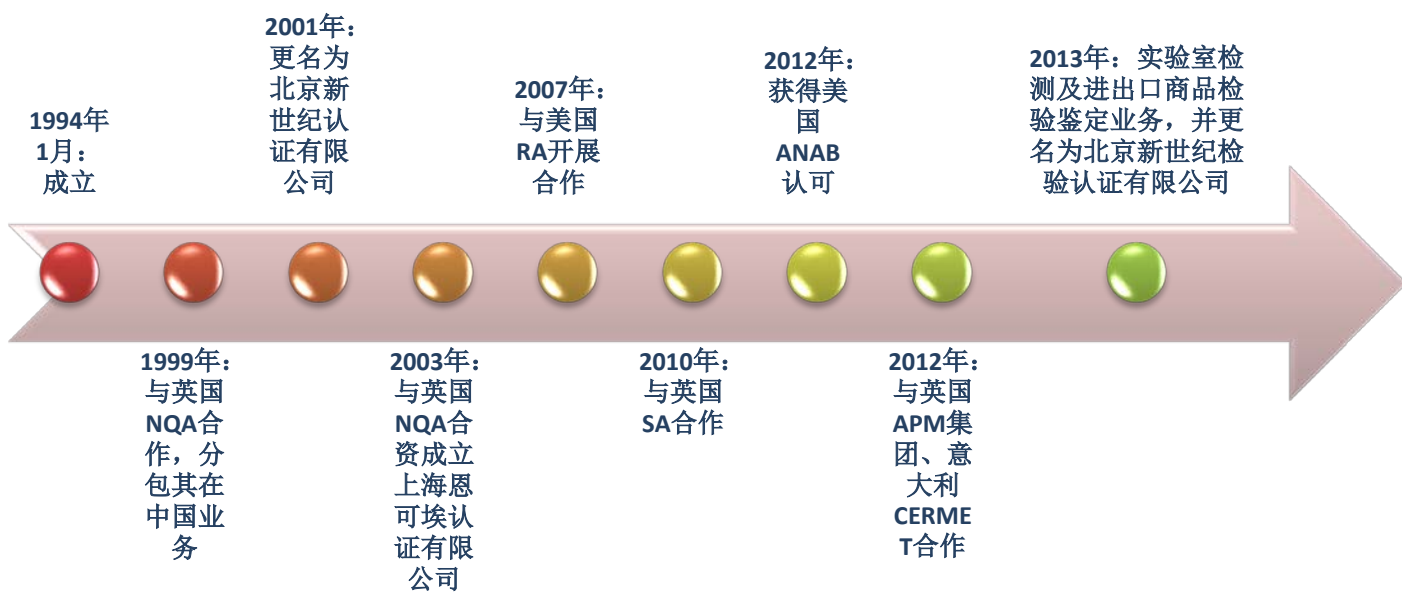


## 1. 认证贡献二十年

BCC 成立于 1994 年，最初由北京质量协会发起成立，2001 年完成企业改制成为依照公司法设立的有限责任公司，经过 20 年的发展，完成了向现代化企业转变的改制，并且将服务范围由单一的认证拓展为检验、检测、鉴定、认证和培训等多元化整体服务。



# 战略发展





## 2. 我们的 2013

2013 年是 BCC 迈向综合型国际化整体服务提供商的重要时刻，2013 年在公司高层的正确领导以及全体人员的共同努力下，BCC 取得了可喜的成绩。

### 营业额



2013 年公司实现营业收入 15431 万元人民币，比 2012 年增长 29.17%。

### 证书数量



截至 2013 底，公司有效认证证书 14571 张，比 2012 年增长 17.63%。

### 业务范围



2013 年公司发展为体系认证、产品认证、国际认证、检测技术、商品鉴定、技术培训、二方审核、能源技术、信息技术、汽车养护等十大业务版块。

### 员工发展



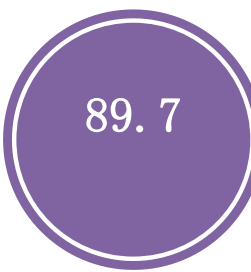
截至 2013 底，公司共有员工近 1800 名，其中审核员、技术专家和工程师 1300 名。

### 海外证书



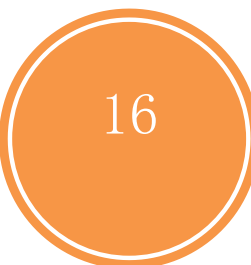
2013 年公司在海外颁发认证证书 8 张。

### 顾客满意度



2013 年客户满意度调查结果显示，2012 年我公司认证服务的总体顾客满意度评价为 89.75，达到了满意的水平

### 分公司



截至 2013 年，公司在 16 个大中城市共设有 16 个分公司，形成覆盖全国的服务网络。



### 3. 治理结构

BCC 是股东北京世纪天泰投资有限公司出资的法人独资有限责任公司，BCC 及分公司均依照公司法设立，BCC 的股东、董事、监事、总经理均按照《公司法》、《公司章程》的规定履行各自职责。股东指派董事、监事；总理由董事长聘任，主持公司日常工作，BCC 实行总经理负责制的集中管理制度。

根据工作需要设置副总经理、总监若干，协助总经理开展工作，设管理者代表/质量负责人负责公司管理体系运行工作。

在总经办、经营管理部、法务技术部三个管理职能部门支持下，体系认证事业部、信息能源事业部、国际合作事业部、国际认证事业部、检测中心、培训中心六个事业部依托全国 16 个分公司开展业务。

### 4. 党的基层组织建设

2006 年成立的新世纪认证党支部，是北京市西城区首批建立基层工会和党组织的民营企业党支部。党组织在公司的认证业务发展、促进公司企业文化健康发展、对外交流等方面发挥了重大作用。至 2013 年 12 月底，BCC 党支部在册党员人数保持为 36 名。

2013 年，BCC 党支部在组织建设、结合公司特点开展专题教育、发挥党支部模范作用等方面做了很多工作。

- ▶ 对预备党员发展对象和积极分子的培养和考察。
- ▶ 支部积极为党员提供服务，并为党员及时办理组织关系的接续工作。对于试用期满的员工及时与校方和工委组织部取得联系，按期转入组织关系。
- ▶ 组织党员及员工参加中国梦知识竞赛活动。
- ▶ 为新街口街道的民兵单位，2013 年 BCC 民兵继续担当“两会”安保工作。



西城新街口街道工委书记武整部部长现场指导BCC民兵工作



由于 BCC 民兵工作的良好开展，2013 年 2 月，在西城区 2013 年度民兵工作会议上，BCC 作为新街口街道的非公

民兵单位获得了由中国人民解放军北京市西城区人民武装部颁发的 2012 年度民兵工作先进单位称号。

## 5. 公司战略

### 愿景

BCC 通过全体员工的不懈努力，在我们擅长的 检验、鉴定、测试和认证领域，为全球客户提供整体化服务。

### 使命

BCC 在创造公平价值的基础上，为全球经济参与者提供信任的机会和证据。

### 经营方针

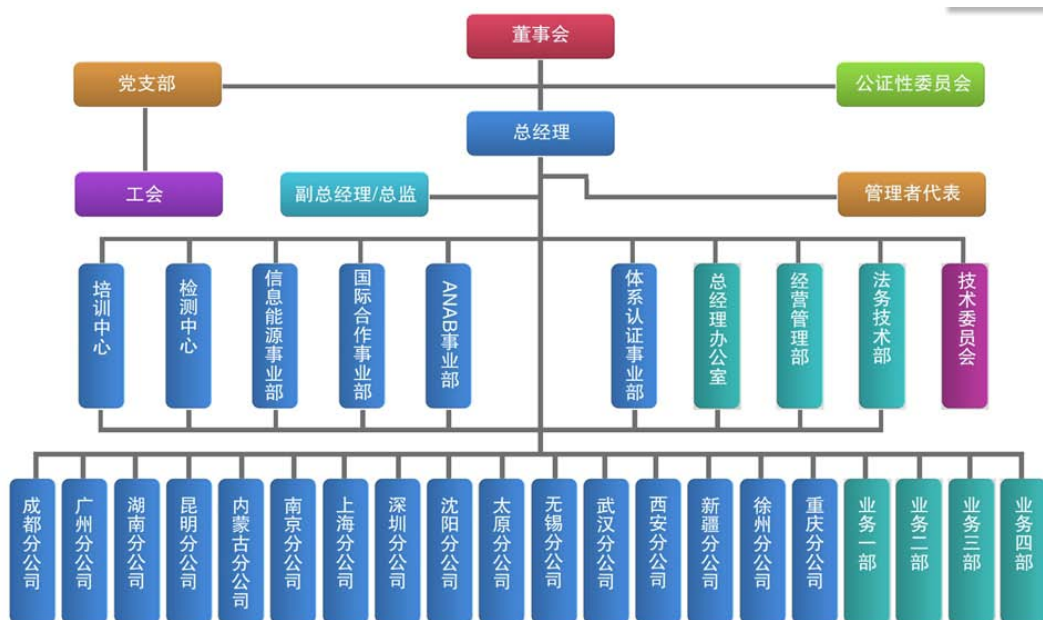
走质量效益型发展道路。

### 承诺 (质量方针)

客观公正、科学严谨、权威卓越、可持续发展。

## 6. 组织结构

BCC 目前采用总部与分公司的两级扁平化管理架构，在总部设立六大事业部、三个职能部门以及四个直属业务部门，总部地区以外设有 16 个分公司。





## 7. 沟通方式

BCC 的利益相关方包括政府、行业、社区、客户、股东、员工、合作方、环境和社会团体。针对不同的相关方，BCC 建立了常态沟通机制，以及时了解相关方的期望、诉求并作出回应。与包括客户在内的社会各界的有效沟通，是 BCC 实现增加社会责任透明度的重要方式，也是利益相关方获得信息的重要方式。

利益相关方	沟通方式
政府（中国或有关的外国）	遵守法律法规，通过可持续发展，传递信任创造财富
行业（公司所在的检验认证行业）	促进行业创新发展，提升国内认证机构在国际的地位
社区（中国及业务所在国）	文明服务、合规服务、支持公益，促进社区和谐稳定、繁荣
客户（接受公司服务的社会组织）	提供优质服务，努力创新服务，持续创造发展机会
股东（投资者）	提高核心竞争力，为股东提供收益回报
员工（多种用工形式的全体员工）	保障基本劳动权益，提供员工的发展空间，实现个人发展和价值提升
合作方	严格遵守合同要求，共同发展，实现共赢
环境（公司内部及可以影响的环境）	节约能源，创造美好环境
社会团体（公司参加的非政府组织）	参加社会团体，促进行业发展



## 第二部分： 责任管理



## 1. BCC 社会责任体系建设

科学的社会责任管理是企业有效履行社会责任的基本保障。BCC 不断加强履行社会责任的体系建设，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，不断提升公司社会责任工作的科学性与系统性。从 2011 年开始，公司内部就已经着手研究了 ISO26000：2010《社会责任指南》标准，认真学习国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》，并根据 ISO26000 标准以及其他国际 CSR 标准（如全球报告倡议组织的可持续发展报告指南等）、利益相关方的要求，不断完善 BCC 的社会责任管理体系。

2012 年公司成立了以集团公司董事长为组长、总经理、管理者代表为副组长、各部门负责人为小组成员的社会责任专项小组，负责领导和推进公司社会责任战略。公司法务技术部负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，搜集和整理公司社会责任信息，开展社会责任研究、培训和交流，推动建立全公司社会责任管理体系。



公司坚持将社会责任理念融入到公司发展战略和日常运营中，开展社会责任专项培训。公司结合每年两次的全员培训进行社会责任体系的培训，就社会责任的基本理论和基本要求进行讲解，对各有关部门在社会责任体系中的角色提出了要求。





新世纪认证内部的社会责任工作在企业社会责任工作领导小组的带领下，分配到各个职能部门进行实施。

核心主题	责任内容及措施	实施部门
组织治理	建立完善的组织管理体系，并将社会责任全面融入组织及其各种关系中。	总经办、法务技术部
人权	尊重人权、保障员工基本权利、保护弱势群体权益。	总经办、法务技术部
劳工实践	创造就业机会，规范用工，保障员工安全、健康，保持员工沟通渠道畅通。	总经办、法务技术部
公平运营	以诚信经营为基础，保证公平、公正、公开的环境，反对不正当竞争。	总经办、法务技术部、各事业部、分公司、子公司
消费者（客户）	承担认证服务在周期内的责任，与客户共铸诚信守法环境。	总经办、法务技术部、各事业部、分公司、子公司
环境	将安全和环境作为公司工作中的一部分。	总经办、法务技术部、各事业部、分公司、子公司
社区参与和发展	支持社区发展，与社区保持良好关系，积极参加公益活动。	总经办、分公司、子公司

社会责任目标与考核体系。为了有效地落实社会责任，BCC 设立了目标责任考核体系，包括公正性、人员能力培养、认证过程、风险监控、客户服务等多个方面，对于重要指标在与公司领导层、部门负责人及分公司签署责任书时进行了签署，并予以考核

## 2. 战略与责任管理

BCC 一直高度重视社会责任治理，为更好地将社会责任纳入公司战略管理，实施科学、系统、规范的社会责任管理，公司把社会责任纳入公司的质量方针，按照质量方针制定了质量目标，设立专门的机构和安排相应的经费，确保社会责任工作落地。

BCC 重视社会责任研究学习工作，积极响应国家认监委号召，实践公司社会责任。公司与中国标准研究院等科研机构专家保持紧密联系，研究社会责任方面的理论和实践动态，积极派员参加企业社会责任年会和相关社会活动，增强了对社会责任的理解和认识，提升了社会责任的理论水平和实践能力。

2013 年，结合公司转型发展，公司调整了质量方针，首次将可持续发展的

社会责任内容纳入了质量方针，调整后质量方针为：客观公正、科学严谨、权威卓越、可持续发展。新的质量方针充分考虑到了第三方机构的宗旨和性质，体现了公司目前的综合服务能力，明确了公司在质量方面的追求方向。

### 3. 企业文化与品牌建设

企业文化是企业中长期形成的共同理想、基本价值观和行为规范，是企业经营管理过程中创造的具有本企业特色的精神财富的总和。企业品牌传达的是企业的经营理念、企业文化、企业价值观念及对消费者的态度等。企业文化和企业品牌对企业成员有感召力和凝聚力，增强员工对企业认同感和归属感，也是推动企业发展和社会进步的一个积极因素。

BCC 历来重视企业文化和企业品牌，重视“以人为本”的企业文化和企业品牌的建设工作，2013 年更是将企业文化和企业品牌建设写入了《北京新世纪检验认证有限公司五年战略发展规划（2013-2017）》，从而为文化和品牌建设工作提供了制度保障。

BCC 每月月末发行内部报纸《金帆通讯》，以报纸为载体，向客户和员工传递我们的企业文化理念和价值观，增强客户对 BCC 的认识和理解。

Logo 是代表公司形象的一种特殊符号，便于信息传递，通过含义明确、造型单纯的符号形象，将公司的精神面貌、行业特征等充分的表现出来，以便于相关者识别。是公司精神的视觉化浓缩。



2013 年，为了配合 BCC 国际化的发展步伐，BCC 重新设计了 logo，“BCC”被赋予了更多新的含义。三个英文字母可释义如下：

字母“B”：Brilliantness, 卓越；

字母“C”：Conformity, 合格评定；



字母“C”： Confidence ，信心、信任，即为客户提供诚信可靠的检验认证服务，以卓越的品质赢得客户青睐，传递信任，服务发展，助客户成就梦想。

## 4. 社会责任的保障

### — 风险和发展基金的保障

为了确保客户因为新世纪的认证行为受到损失，在国内保险机构尚未开展有关保险险种的情况下，新世纪每年都提取一定额度的风提取一定比例的风险和发展基金，截止 2013 年 12 月 31 日，累计提取 419 万元。

### — 认证认可保险

跟踪、参与认证认可保险的制定工作。

# 第三部分： 责任实践



2013 年在社会责任实践方面，继续按照 ISO26000：2010《社会责任指南》标准以及国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求履行社会责任义务，在组织治理、公平运营、风险管理、劳工实践、关注环境、社区参与和发展、提高能力、关注各利益方等开展各项公司。

结合认证行业的特点，为了更好地履行第三方合格评定机构的社会责任，2013 年初公司将“创新服务”确定为 BCC2013 年度社会责任工作的主题，主要包括：

- ◆ 业务创新。在认证、检测、鉴定、二方审核、培训等方面积极开拓新业务，为客户提供一体化的解决方案。
- ◆ 技术创新。通过内部研究各行业的认证技术，参与国家、行业相关的课题研究等进行技术创新，提高服务的专业能力。
- ◆ 服务创新。不断创新服务手段，提高客户服务的质量。

综合上述内容，BCC3013 年度社会责任实践情况总结如下：

## 1. 第三方保证让贸易更简单

认证认可可是贸易各方互信互惠的象征，也是经济交往的纽带。在经济贸易活动中，起着提升质量安全，建立和传递质量信任，促进全球贸易和投资机会，为各国消费者带来福祉的作用。随着工业化和全球化的推进，认证认可在全球的应用越来越普遍，与贸易经济的关系越来越紧密，成为各国质量基础设施的重要支柱、市场经济的基础性制度安排。认证认可结果不但被贸易各方所采信，也被各国政府和国际组织所信赖；不但为各国制定贸易政策提供技术支撑，而且是 WTO 框架下的贸易技术措施和多双边场合下国际事务的重要议题。

作为我国第一批认证机构我公司在认证领域、检测领域向广大客户提供第三方保证解决方案，帮助提升客户质量管理，促进贸易的便利化。



2013 年世界认可日的国际主题是“认可促进世界贸易”，中国主题是“认证认可促进世界贸易”。BCC 积极参与世界认可日的中国主题活动，从自身做起，履行公正客观责任，传递信任；履行能力建设责任，提供权威服务；履行技术创新责任，打造专业品牌，帮助客户促进贸易。

### — 履行公正客观责任，传递信任

在公正性管理方面，BCC 严格遵守 CNCA 及认可机构的相关要求，确保运作过程和认证过程满足公正性的要求，向社会传递信任。

董事长和总经理以公正性声明的方式向公众作出了公正性承诺，邀请社会各界对 BCC 开展业务的公正性进行监督；对相关方进行了识别，并对其可能引发的威胁进行了分析，制定了保障措施；同时 BCC 设置有公正性委员会，委员来自政府机构、科研院所、社会组织、BCC、客户以及质量、环境、职业健康安全、信息安全、医疗器械等方面的代表，共同监督 BCC 认证过程、财务过程等的公正性。

2013年，公司组织结构、人员及业务结构进行了调整，组织相关人员重新进行了公正性分析，确保各项业务不受到公正性威胁。



2013年3月11日，由公正性委员会委员组成的公正性检查小组对BCC进行了公正性审查，经审查发现，BCC能够保证各项认证活动的公正性。

2013年3月21日召开了2013年第一次公正性委员会会议，会议形成4项决议和3项改进意见，公司制定了改进计划，并有效运行以提升公司的管理水平。图为2013年公正性委员会会议现场。



客观实施认证是认证行业的要求，也是新世纪认证在审核认证过程中的最基本要求，新世纪认证根据审核流程中的特点制定了详细的审核文件及手册，并由审核员认真贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制审核质量实现了最基本的社会责任。

#### 一 履行能力建设责任，提供权威服务

公司具有完善的人员能力分析评价系统，对每个岗位都制定了岗位职责，并根据岗位职责识别了岗位能力需求，形成岗位要求。岗位考核内容与岗位要求一一对应，做到了工作内容、能力要求、考核指标一连串的过程管理。对于考核不合格的，要求被考核人及其主管人员共同进行原因分析，并制定相应的纠正措施，实现持续改进。





### 一 履行技术创新责任，打造专业品牌

技术创新是认证机构永恒的主题，2013 年度在公司内部和认证行业内也参与了很多技术创新工作，主要包括：

将食品安全管理体系认证要求与 HACCP 管理体系认证要求进行有机的结合，提高结合审核的工作效率，为客户提供更优质的服务。

优化了工程建设施工组织质量管理体系认证审核作业指导，将 50430 标准以及质量管理体系标准的要求进行整合，提出审核重点和要点，指导审核员的现场审核工作。为了审核作业指导书的有效实施，相关部门组织专项培训，确保审核员能够掌握要求，提升审核员的专业能力，提高审核一致性。

开发了《压力容器管理要求》课程，解决了日常审核中在特种设备方面的常出现的问题处理不清和审核员的存在困惑的情况。

参与 CNCA 的食品农产品认证社会监督信息联动机制研究报告。

作为牵头单位，组织了国家认监委认证认可行业标准《国家行政机关质量管理体系认证实施规则》的研究和标准制定工作。



参与了由 CCAA 组织的煤炭行业和有色金属行业能源管理体系认证标准的编写工作。

参与中国标准化研究院牵头的能源管理体系煤炭行业和焦化行业实施指南（暂定名）的编制工作。



## 2. 强化风险防控责任，提升管理效能

2013 年初公司再次对风险控制体系进行了完善，覆盖了公司的全部业务，认证、培训、检测等。

组织了多次风险意识、风险控制点的专项培训，覆盖了公司的管理层、分公司/业务部负责人、管理人员、客户服务人员、市场开发人员、审核员/技术专家、认证决定人员。



图为 陈志红总经理为审核员进行风险意识培训

根据风险控制点，进行了四次大规模的风险监控工作，包括针对差异化授权部门专项监控、新成立的 ANAB 事业部专项监控、18000 标准转换专项监控、国际分包/培训新业务专项监控。

公司于5月至7月开展了为期三个月的以“实事求是”为主题的风险排查工作。通过对公司管理过程、市场开发过程、认证过程进行多样化全过程的风险排查工作，发现开展认证过程中的需要改进的内容，总结认证经验，提高认证的公



信力和有效性。

对于在风险监控及风险排查过程中发现的问题，公司均本着四不放过原则进行处置。



### 3. 认真对待每一利益方

#### — 政府机构

BCC 一向重视合规性，合法经营，是作为经济参与者的本分，也是 BCC 处理与政府关系的立足点，BCC 视之为不可逾越的红线。

BCC 由法务技术部专门人员负责每天收集国家质检总局、国家认监委、认可委、认可协会、进出口检验检疫局、质量技术监督局等与检验认证有关的政策、通知、公告等，以保证运营的合法合规性。

对政府部门有关的问询、协查等，BCC 高度重视，及时完整准确地进行回复。

#### — 行业

BCC 一直致力于检验认证行业的发展，以行业的繁荣发展为己任，坚持认为只有行业兴盛公司才能够繁荣，因此 BCC 一直以来不断参与行业建设，包括行业行风建设、行业自律建设、行业技术研究等工作。2013 年 BCC 积极参与国家认监委“国家行政机关质量管理体系审核指南”课题、认可委“食品农产品社会监督联动机制研究”课题、认可协会行业标准制定课题，从人力、财力等方面给予支持。

#### — 以客户为关注焦点

BCC 一直坚持客户导向的检验认证服务，不断自我改进，以满足客户不断发展的需求。2013 年，公司不断开拓新业务，建立实验室为客户提供检测服务、分包国际认证业务满足客户出口的需求、开发二维码扫描系统为客户在证书查询方面提供便利。

公司不仅关注新客户的需求，更关注老客户的服务质量，将客户保持率作为各部门的绩效考核指标，将关注点逐渐转移至客户全生命周期，通过多元化的服务能力和范围为客户带来全方位立体化体验。

公司对客户的重视不仅体现在提供各项检验认证服务上，还体现在对客户抱怨的处理上。公司有完善的客户投诉处理程序，能够确保客户反馈的问题 100% 得到处理。2013 年我公司收到的客户投诉率为 0%。但我们深知，不投诉并不代表满意。2013 年 3 月至 5 月，公司按照惯例进行了为期三个月的顾客满意度调查，以随机按比例抽样的方式进行抽样，对 300 余家客户进行了满意度调查，调查结果得分为 89.75，达到了满意的水平。

公司不仅重视直接客户，同样重视使用检验认证结果的间接客户。2013 年，公司斥巨资开发了认证证书查询电子平台系统，建立了数据库，在认证证书上印制了二维码，证书使用者通过软件扫描二维码即可实时查询认证状态，辨别证书真伪。

## 一 真诚关爱员工

BCC 坚持员工是企业最宝贵的财富，在鼓励员工参与公司经营管理工作的时候，始终关注员工自身的成长，为员工提供培训学习、专业提升、职业规划等这种机会，不断提高员工的工资、福利待遇，改善员工工作环境，保障员工的职业卫生安全与职业健康，为员工营造一个积极健康的施展平台，提高员工的凝聚力和向心力。

BCC 工会自建立以来，不断完善各项制度建设，为员工争取各项福利，增强员工的幸福感。

2013 年 BCC 员工概况

指标	2013 年	比例
员工总人数	1795	
男性员工人数	880	49%
女性员工人数	915	51%
高管数量	6	
女性高管数量	2	33%
专职员工人数	487	27%
兼职员工人数	1308	73%
专科员工人数	790	44%
本科员工人数	754	42%
研究生员工人数	215	12%
其他学历员工人数	36	2%
新入职员工数量	113	
入职应届毕业生数量	15	
员工流失数量	93	5%
劳动合同签订率	100%	
专职员工社会保险覆盖率	100%	

关爱员工之----遵守劳动法规

BCC 严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规，建立了完善的用人管理制度，确保员工的各项权益。及时办理入职登记手续，依法 100%签订专兼职劳动/劳务合同。对于与公司建立了劳动关系的员工，依据有关法律法规及时为其办理社会保险缴纳手续，及时足额代扣代缴各项社会保险和福利，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

BCC 不仅自身严格遵守《劳动法》有关规定，同时积极对员工进行有关培训，帮助员工建立自身权益保护的意识，从而监督公司在此方面的行为，确保公司行为的合规性。

关爱员工之----关注员工自身发展

公司在完成经营目标的同时，更加重视员工自身能力的提升，BCC 始终把员工自身的成长与推动公司发展有机地结合起来，以确保公司的可持续发展。

**职业发展规划：**2013 年公司继续实施员工职业发展签订工作，每一个新入职人员均根据自身特点做出三年职业发展规划，并将员工职业发展规划

划的实现率作为各用人部门的绩效指标纳入目标经营责任书进行管理。已经制定职业发展规划的老员工，则根据公司发展以及个人发展情况对之前制定的职业发展规划进行评估和修订。2013 年公司员工职业发展规划实施率 100%。

**完善人才发展通道：**2013 年公司员工发展通道更加清晰和明确，在新员工入职培训中对所有新入职员工进行讲解，公司人员发展基本分为三类：即管理线，技术线和市场线，帮助员工根据自身的特点和兴趣选择适合自己的岗位。为加强公司专业技术和高级技能人员队伍建设，激励专业技术和高级技能人员在公司新项目拓展、技术创新、管理创新和改革发展中不断进取，2013 年公司制定发布了《专业技术和高级技能人才管理办法》，将各类型人才均纳入其中进行管理，并依据能力和绩效等进行分级管理，对不同级别进行相应补贴，以形成积极学习、努力升级的良好氛围。

**新世纪 MBA 人才培养计划：**为了提升中层管理干部的能力，增强公司人才储备，确保公司持续发展的后续动力，2012 年下半年公司举办了为期半年的“新世纪 MBA 人才培养计划”，公司拨出专项培训基金组织 10 余名中层管理干部赴上海交通大学开展 MBA 考前培训，并对最终考取 MBA 的 4 名人员进行部分学费补贴。

**进出口商品检验鉴定人员培养：**2013 年 10 月，BCC 为了储备检验鉴定专业技术人员，组织公司 72 名员工参加了由中国出入境检验检疫协会进出口商品检验鉴定机构分会专业教师进行的培训，并参加 2013 年度下半年全国进出口商品检验鉴定人员水平考试。对考试通过的 29 名员工，公司对考试有关费用进行统一报销。

**持续培训：**公司拥有完善的培训制度，每年年初由人力资源管理部门组织制定公司年度培训计划，各部门按照计划实施培训，培训项目覆盖检验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、检验技术、认证审核技术等内容。据不完全统计，2013 年公司提供培训各类培训人均 40 余小时（不含审核员）。

关爱员工之-----完善薪酬管理，提高员工收入

2013 年公司进一步完善薪酬管理体系，将员工工资正常增长机制与公司绩效相结合，使员工收入结构更加合理、人性和规范化。2013 年员工薪酬构成为：基本工资+岗位工资+绩效补贴。其中岗位工资根据岗位所需能力不同而不同，绩效补贴根据公司上一年度整体绩效以及个人上一年度工作绩效情况综合考虑，并且考虑了工龄等因素在内，努力实现“招得进，留得住，内部有序流动”。

关爱员工之-----关注员工职业健康安全

**健康体检：**为保障员工的身体健康、帮助员工全面了解自身健康状况、



共建和谐企业，BCC 每年定期组织所有在职的专职员工以及部分退休老员工进行健康体检。2013 年 7 月-9 月公司组织 216 名员工在北京进行健康体检，分公司员工及外地专职审核员在当地参加体检，公司予以报销。其中总部支出费用 108980 元人民币。同时，由于审核员经常出差的特点，

公司为审核工作量较大的审核员购买了意外伤害保险。

**工间操：**为了防止长时间坐在办公室而引起的颈部、肩部、腰部等身体部位的不适，预防因久坐造成的职业病，公司每个工作日上午十点和下午三点通过广播系统播放广播体操音乐，倡导员工暂时放下手头工作，活动活动身体，同时也可以提高工作效率。图文员工正在做工间操。



**中医坐诊：**办公室里存在着各种各样的“隐形杀手”，它们看不见摸不着，长时间坐在办公桌前面对嘈杂的办公环境与工作压力，身体健康很容易受到威胁。为了帮助大家建立办公室养生保健意识、普及保健常识，公



司工会委员会于2013年7月初特别邀请北京中医药大学毕业生到公司坐诊一周为大家讲解办公室四季养生保健知识，为大家进行义务诊断，并用携带相关仪器为员工进行按摩等护理。

**BCC 爱眼日：**因日常工作需要，公司员工用电脑时间较长，长期可能会给自己的眼睛健康带来隐患。出于为员工视力健康考虑，公司决定自2013年开始建立爱眼活动日。9月26日是BCC首个爱眼活动日，当天公司检测中心光学（眼镜）实验室老师携相关设备为大家做相关护眼和眼镜测试活动，包括：眼



镜清洗、眼镜屈光度检测、眼镜配制注意说明、**爱眼日活动现场**、办公室视力保健知识宣传等。通过爱眼活动日，

大家学到了今后在配置眼镜时需要注意的问题，也学到了更多保护视力的方法。

**防暑降温：**2013年6月公司对所有专职员工发放了防暑降温物品及食品，包括夏季常用防暑降温药品、日常洗护用品以及绿豆、冰糖等消暑消暑食品。

**文体活动：**为了丰富广大员工的业余文化生活，帮助员工强身健体，提高身体素质，预防及缓解常见的办公室职业病，公司工会不定期组织乒乓球、羽毛球等兴趣小组活动。



2013年公司组建了BCC第一支男子足球队，并在春夏秋三季每周四进行小组活动。同年，10月19-20日，公司组织员工到北京郊区生存岛进行休闲拓展训练活动，以放松身心、促进交流。图为2013年拓展活动现场。

**舒适的工作环境：**办公室具有人口密度大，人群集中的特点，因而在流行病高发季节容易造成疾病传播，为了预防各种流行病毒的侵袭，2013

年总经办分别于春秋两季进行了两次全面彻底的卫生扫除，消杀病毒。同年，公司总经办与办公的各部门签订了安全卫生责任书，将责任落实到部门，确保员工工作环境的安全卫生舒适。

#### ② 关爱员工之----民主管理，无障碍沟通

公司为员工搭建便捷的沟通平台，创建多样化的沟通渠道，并确保各渠道畅通。

**ERP 及公告栏：**公司及时与人力资源管理部门及各部门保持沟通，确保信息畅通，通过公司内部 ERP 信息系统以及内部公告栏在内的沟通方式与员工保持无缝隙沟通。

**每周例会：**公司每周五下午安排例会制度，通过每周一会的方式，各部门内部进行充分沟通，部门负责人将公司发展动态传达至员工，员工也可以分享自己一周工作的心得，提出意见和建议。总经理会不定时参加部门例会，倾听员工心声。



**内部顾客调查：**公司每年3月-5月在进行外部顾客满意度调查的同时对内部员工进行满意度调查，了解员工对公司管理制度、管理流程和服务态度、工作效率等进行全面评价。对调查结果，公司经营管理部进行分析汇总，对需要改进的地方组织制定改进措施，提高公司员工的满意度。

**工会代表会议：**公司工会定期召开工会代表会议，倾听来自广大员工的声音，保障员工的权益。

#### ② 关爱员工之----多样化的福利

BCC 制定了多项员工福利制度，改善员工福利待遇，增加公司凝聚力，使员工能够分享公司的经营成果。

**交通、通讯、午餐补贴：**公司为专职员工每月提供交通、通讯和午餐补贴。

**带薪休假：**公司按照相关法律法规要求实行带薪休假制度，并鼓励员



工根据工作合理安排休假，劳逸结合。2014年春节假期，公司在国家安排放假调休的基础上安排员工多休3天，将假期延长。

**过节费：**公司在每年的中秋节、春节发放过节费。同时，2013年年底，公司工会向全体工会会员提供优惠购入米、油等年货的福利。

**员工慰问：**公司工会每年安排专项经费为生育员工等送上贺仪、向住院员工进行慰问以表示公司的关怀之情。

**丧葬补贴：**公司专职人员本人、其父母、配偶及子女丧亡时公司工会安排专门人员慰问并给予一定的补贴。

**园博园门票优惠：**2013年第九届中国(北京)国际园林博览会在北京召开，2013年公司团购了一批园博园门票，公司进行一定的补贴以优惠的价格在公司内部发放。

**三八观影活动：**2013年3月8日，公司工会面向全体员工组织观影活动。

## — 携手合作共赢

BCC 国际化发展离不开国外合作伙伴的支持，国外合作伙伴在中国的发展也离不开 BCC 的努力。2013 年通过与国外认证机构合作分包其在中国的业务，帮助其推广中国市场，为中国客户出口贸易活动保驾护航。BCC 在合作伙伴进行严格筛选，从技术能力、服务能力、服务效率等多方面进行考察，努力为中国组织提供优质的服务。

## — 社区建设

BCC2013 年继续支持社区工作建设，积极参加社区组织的各项活动。BCC 员工积极参与新街口街道组织的“我的梦 中国梦”签字祝福活动、知识竞赛活动，积极参与街道工委组织的植树活动、爬山活动等。

## — 发展不忘社会公益

作为一个企业公民，BCC 始终保有回馈社会的意识，对社会抱有感恩之心，关心社会发展与和谐。2013 年 BCC 党支部在公司内部组织捐款 2 次，

将所得款项全部上缴至上级党组织。2013 年圣诞期间，BCC 工会在全公司范围内举行慈善拍卖，共募集善款 16710 元，将其中 10000 元定向捐助给北京光爱之家（孤儿学校），为学校送去了洗衣机、大米、牛奶、护手霜、糖果等需要的物品及食品。

BCC 工会代表与孤儿学校师生合影



## 一 绿色办公节能减排

2013 年夏，为了能源，BCC 将办公室遮阳窗帘全部换新，遮阳隔热效果提升，降低空调能耗。

为了节约办公用品，2013 年度，公司开始实施办公用品领用登记、复印登记制度，通过每月签字确认的方式提高全体员工节约的意识。

此外，2013 年继续保持了公司以往绿色办公习惯，包括：无纸化办公、人走灯灭、电脑开启屏保模式、员工自带水杯减少一次性水杯的使用等。

## 5. 为绿色生产提供技术支持

ISO14000 环境管理体系标准是创建绿色企业的有效工具，而且它是一个国际通用的标准，可以通过标准的认证，对企业持续地开展环境管理工作及对企业的可持续发展起到有效地推动作用。BCC 作为最早一批获得认可的环境管理体系认证机构，一直以来十分重视环境管理体系的认证的有效性，认证有效性的提高与技术的研究和认证人员能力的提高是分不开的。

2013 年，BCC 通过对认证认可要求的研究完善了环境管理体系能力分析评价系统，细化了认证人员的能力准则，确定了明确的对审核员知识和技能的要求，包括环境术语、环境计量、环境因素及环境技术领域适用的环境监视和测量技术、识别和评价环境因素、环境影响及其环境重要性的技术、设计中的环境因素、环境绩效评价、法律法规及其他要求、应急准备和响应、运行控制、与场所相关的要素、向大气的排放、向土地的排放、向水体的排放、原材料、能源和自然资源的使用、能量释放、废弃物、物理属性等方面。



审核员在认证过程中，充分关注客户环境管理体系的运行情况，关注环境绩效，帮助企业实现绿色生产。

## 6. 公平运营，接受监督

在诚信铸金帆的理念下，坚持守法经营，创造公平环境，是新世纪认证一直视为己任的社会公民义务，遵守国家法律法规、国际惯例、商业道德准则、行为规则，以诚信、公平、透明为原则开展业务活动。2013 年，公司的认证合同履行率达到 100%。

同时 BCC 在业务开展中，坚持公平的原则，严格遵守中国认证认可协会的《行业自律公约》，并将认证合同价格 100%符合《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》以及证书转换 100%符合《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》确定为公司的质量目标，督促各事业部、分公司/业务部以及市场人员严格执行。质量目标由法务技术部按季度进行统计，2013 年未发现违反上述内容的情况。2013 年 BCC 接受了由中国认证认可协会组织的非例行价格检查，共涉及到获证客户 70 余家，全部满足协会相关要求。

## 7. 与客户一同成长

### — 创新服务方式，应用二维码查询技术

在服务方面，BCC 在 2013 年对二维码技术进行研究，在 2013 年 8 月起

在认证证书上应用了二维码技术，并建立了 BCC “认证证书信息电子追溯平台”，包括：带有二维码的认证证书、手机和认证证书信息服务器（数据库）。通过用手机对证书上二维码进行扫描后查询认证证书所对应的详细信息。

认证证书中应用二维码技术可以结合认证活动的开展为客户提供方便快捷的服务方式包括：

- ◇ 具有证书防伪功能，方便社会各界查询的同时也可以减少认证机构的工作量；
- ◇ 快捷方便地查询证书信息，只要手机中下载了相应的扫描软件，使用手机扫描证书上的二维码，可以随时随地快速进入认证证书信息电子追溯平台，查询到认证证书的真伪、证书信息与认证证书上信息是否一致、认证状态、审核时间等相关内容；
- ◇ 加强了认证机构对获证客户的有效管理。随着我公司二维码证书工作的进一步开展和宣传，将会有越来越多的人了解并使用二维码进行证书查询，而 BCC 认证证书信息电子追溯平台将实时动态更新获证客户的认证信息、证书状态、审核时间等内容。
- ◇ 帮助客户树立品牌形象，提升品牌价值。BCC 认证证书信息电子追溯平台的第三部分内容为获证客户介绍，社会各界在进行证书信息查询的同时，也能够了解获证客户的其他情况。该平台也是客户进行宣传的平台，可以有效地帮助获证客户树立品牌形象，宣传客户的品牌和介绍产品信息等，同时增加了认证证书的信息含金量。
- ◇ 便于客户、社会各界与认证机构的交流和沟通



以新世纪为例



介绍  
北京新世纪检验认证有限公司作为国内知名的认证机构，累计颁发各类认证证书五万余张，率先在认证证书上使用二维码技术，实现证书信息即时验证和防伪追溯功能。查询过程中如有任何问题，请拨打客服电话：400 016 9000

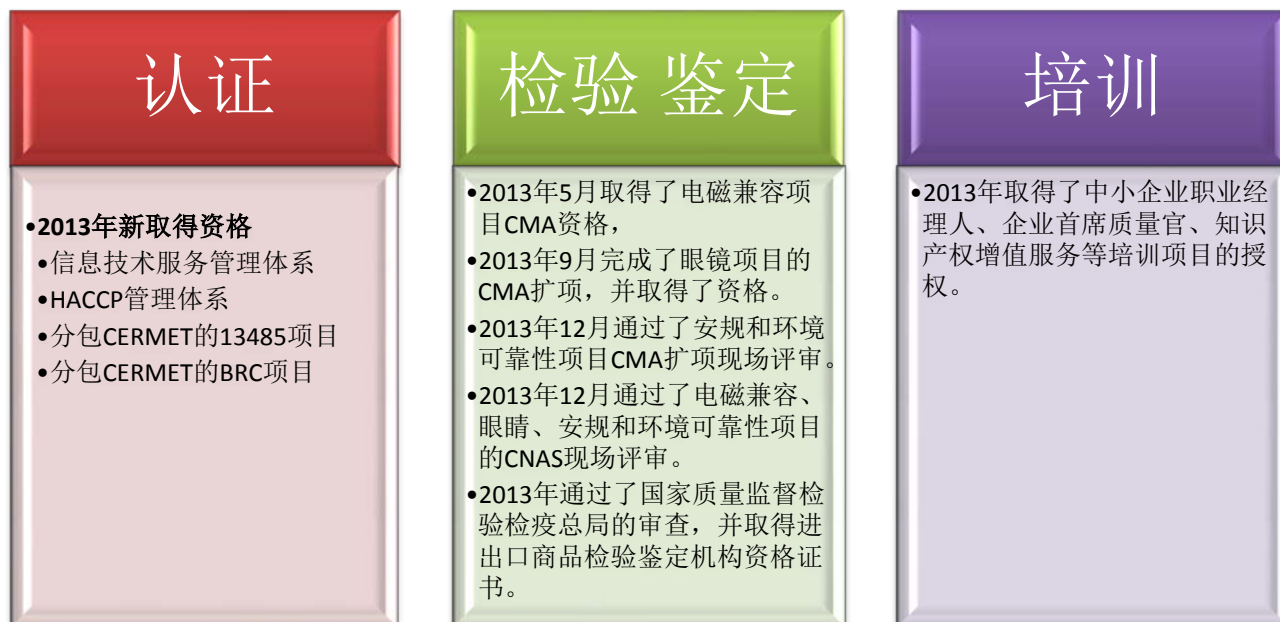
## 一 履行服务创新责任，拓展业务

BCC 建立了创新机制。通过不断创新、完善内部管理体系、放弃与环境不相协调的因素，始终保持体制与机制的超前性和适宜性。在机制方面，通过目标经营责任制的实施与考核，不断提高履行职责的能力和水平。

根据未来的发展趋势，公司保持总部、分公司的二级扁平化管理模式；实现总部确定发展方向，实施总体监督、协调，事业部、子公司、业务中心独立经营运作发展，分公司向事业部负责的经营管理模式，从而增强公司的学习能力，促进公司资本的积累和核心能力的提高。

BCC 正在建立促进事业部、子公司、分公司、业务部发展的激励机制和推动机制，促进 BCC 各级管理部门和员工的积极性，提高员工的主观能动性和创造性，推动 BCC 创新工作的有效进行，最终实现 BCC 良性、快速、持续发展。

公司 2013 年通过创新机制，不断开展业务，取得了一定的成绩：



## 一 顾客满意度



在顾客满意方面，BCC 采取了常态化客户满意度调查和专项客户满意度调查相结合的方式进行，2013 年通过开展的满意调查工作结果如下：

常态化调查：

调查方法包括审核组现场传递调查问卷；电话回访；免费服务电话；网站留言等形式。BCC 通过上述四种客户满意度调查方式对获证客户进行顾客满意度调查，获证客户均对 BCC 客户服务、认证流程以及审核组工作质量表示满意，均未出现顾客投诉的现象。

专项调查：

为了了解获证组织的潜在需求和期望，了解获证组织对我公司的满意程度及现存问题，以指导我公司制定改进措施并不断提升服务质量，促进我公司更高效的服务和管理水平。BCC 每年通过满意度调查问卷的形式开展获证客户满意度调查，调查问卷的制定原则是根据顾客对 BCC 认证业务质量的感知程度，采用开放式和封闭式两种形式；调查内容包括：顾客的基本情况、对新世纪认证工作的满意度、设定出 5 个指标、对我公司的表扬与批评、建议以及对我公司其它业务的需求等；通过邮寄、传真、E-MAIL 形式对获证客户进行问卷调查。BCC 于 2013 年 5 月到 7 月进行了专项的顾客满意度调查。共发放调查问卷 800 份，收回有效问卷 214 份。2012 年我公司认证服务的总体顾客满意度评价为 89.75，达到了满意的水平，比上一年度提高了 0.79 个点。

## 一 国际化发展

国际化发展，采取的是走出去，引进来的战略。

引进来：分包了英国 SA 土壤协会的 FSC 认证项目，分包了意大利 KIWA CERMET 的 13485 及 BRC 认证项目。



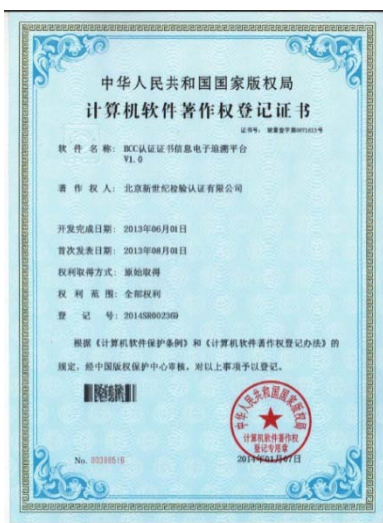


与意大利合作方代表会谈

走出去：积极与国外认证机构寻求战略合作，通过在海外成立合资公司的形式，或分包的形式，将 BCC 的业务向海外推广，提升 BCC 国际化影响力。目前已经初步与台湾、越南、马来西亚、孟加拉、印度等国家达成了合作意向。



## 8. 产权保护



保护自身知识产权不受他人侵犯，是对智力劳动的尊重，也是对认证行业的一种保护。公司“BCC 认证证书信息电子追溯平台”作为我公司的自有产权已正式通过国家版权局审查，并被授予《计算机软件著作权登记证书》。



## 附录

报告点评：中国国家认证认可监督管理委员会对 BCC2012 年社会责任报告的点评：

该报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》和 ISO26000：2010《社会责任指南》的要求和框架编写，报告包括编制说明、董事长致辞、公司概况、责任管理、责任实践、责任计划及报告后记等七个部分，内容覆盖了认证机构社会责任的主要要素，内容阐述清晰，对机构履行社会责任的情况作了详细的披露，有数据、有活动、具体、清晰地展示了机构履行社会责任的全面情况。

报告中较为突出的内容包括：

1、该报告在“责任管理”篇章中分析说明了“诚信铸金帆，共创新世纪”的机构发展理念与社会责任的关系，把机构的发展理念与社会责任的核心主题相互关联并在报告中直观呈现。报告在“战略与责任管理”部分中陈述了机构《2012-2016 发展规划》中提出的“加强诚信和社会责任体系建设”，反映了该机构对社会责任的高度重视，既有社会责任战略和愿景，又有具体的制度建设，还明确了相应的责任部门。该机构将社会责任视为自身可持续发展的需要，具有非常强的将社会责任融入日常运营的动力。

2、在责任绩效方面，报告在“责任实践”篇章中，通过营业收入、有效证书量、暂停证书、撤销证书、全年审核组及审核人日等主要运营数据的披露，反映了机构的主要绩效指标。从披露的信息看，有数据、有行动、可以让利益相关方更加清晰的了解其社会责任的实践情况。从涉及内容看，报告中除了《指导意见》要求的信息披露外，还与 ISO26000：2010《社会责任指南》的要求相结合，主动披露了人权、消费者、公平运营，知识产权保护等方面的内容，体现了机构积极主动履行社会责任的意愿和所取得的成效，非常值得其他机构借鉴和参考。报告对规范运作、诚信经营、提升服务水平、创新发展、员工权益、服务社会等方面都有比较充分的理解和信息披露，特别是在创新发展、提高服务水平等方面的做法比较有特色。

报告后附的“意见反馈表”，便于收集了解相关方的意见和建议，是一个方便有效的信息反馈渠道，值得其他机构借鉴。

## 意见反馈

《北京新世纪检验认证有限公司 2013 企业社会责任报告》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得到保密对待。

1、 您对本报告的整体评价？

很好 较好 一般 较差

2、 您认为本报告的信息披露质量如何？

很高 较高 一般 较低 非常低

3、 您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

编制说明 公司概况 责任管理 责任实践 责任计划 报告后记

4、 您认为本报告在新世纪认证与利益相关方的沟通方的作用如何？

很大 一般 较小

5、 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： 电子邮件：

固定电话： 移动电话：

邮政编码： 通讯地址：