



上海质量体系审核中心
Shanghai Audit Center of Quality System

2015

CSR 社会责任报告
Report

愿景——

打造国内一流

国际先进的知名认证机构

价值观——

客观 公正 科学 严谨





目 录

1.报告编制说明	1
2.机构简介	2
2.1 发展历程	2
2.2 业务领域.....	4
2.3 开创中国认证史上的多项第一	4
3.社会责任管理	5
3.1 社会责任战略	5
3.2 切实履行社会责任	7
4.社会责任实践与绩效	9
4.1 遵守法律	10
4.2 规范运作	12
4.3 诚实守信	16
4.4 提升服务水平.....	18
4.5 创新发展	22
4.6 环保节能	26
4.7 员工权益	28
4.8 服务社会	33
5.社会责任展望	39

1 报告编制说明

本报告是上海质量体系审核中心（SAC）遵照国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可【2012】52号文）发布的第三份年度社会责任报告，阐述了上海质量体系审核中心在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、实践、绩效和展望，重点披露了2015年期间上海质量体系审核中心在遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能、员工权益和服务社会等方面的实践状况。

本报告范围覆盖上海质量体系审核中心总部和各分支机构。所有数据来自上海质量体系审核中心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第三方评价机构提供的信息。

上海质量体系审核中心承诺本报告内容真实性，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.sac.org.cn网站，便捷地获取。

上海质量体系审核中心

主任：（盖章）

二〇一六年三月

2 机构简介

2.1 发展历程

上海质量体系审核中心（SAC）成立于1992年12月22日，由上海市质量协会、上海质量管理科学研究院投资组建，是中国第一家管理体系认证机构。经中国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（CNAS）、美国国家标准学会-美国质量协会国家认可委员会（ANAB）和荷兰国家认可委员会（RvA）的认可，主要从事质量、环境、职业健康安全、食品安全、信息安全、能源、信息技术服务等管理体系认证以及自愿性产品认证活动。2014年获得国家工信部两化融合管理体系评定资格，2015年获国家认监委批准，开展电商服务认证工作。

1993年4月上海质量体系审核中心向上海汽轮机厂颁发了中国第一张质量管理体系证书。20年来，认证服务领域遍及各行各业，2002年在日本名古屋设立分支机构，开创了我国认证机构在发达国家设立分支机构的先河。目前，认证服务地域辐射全国29个省、直辖市、自治区及日本等海外国家或地区，累计颁发了25000余份各类管理体系认证证书。





上海质量体系审核中心是中国认证认可协会副会长单位、中国合格评定国家认可委全委会和全国认证认可标准化技术委员会委员单位。中心始终坚持“信誉第一、公正至上”的服务宗旨，以国家法律、法规和国际/国家标准为依据，视信誉为生命，以精良的技术和技能，科学严谨的作风，为各类组织提升管理水平，证实产品符合性，增强竞争力，提供公正的认证和有效的增值服务，充分利用上海市质量协会和上海质量管理科学研究院的平台，认真探索在新环境下，认证新技术的新发展，在国内和国际认证界树立了良好的行业形象，得到

广泛的认同，在中国合格评定国家认可委员会对认证机构的分级评定中持续被评为A级认证机构。

上海质量体系审核中心积极参加国家认监委、国家认可委、中国认证认可协会组织的认证认可标准化和科研工作。先后承担了国家科技部“十五”、“十一五”和“十二五”重大科研课题研究，近几年来，作为标准起草组成员参与了GB/T 19001-2015《质量管理体系 要求》、GB/T 22003-2008《食品安全管理体系审核与认证机构要求》、GB/T27308-2011《合格评定信息技术服务管理体系认证机构要求》等十余项国家标准的制订，并在认证认可行业中广泛应用。培养并拥有一支素质良好，专业齐全的认证审核员和技术专家队伍，在业内首创了现代化信息管理系统并持续更新，以严格的管理，专业的培训，持续提升人员的职业素养和专业技能，强化诚信和自律意识，主动接受社会监督。先后获得“上海市质量先进集体”和“上海市文明单位”等称号，上海质量体系审核中心的标志持续被评为“上海市著名商标”，自2013年起被上海市名牌推荐委员会持续推荐为“上海名牌”。



2.2 业务领域

- 质量管理体系认证
- 环境管理体系认证
- 职业健康安全管理体系认证
- 食品安全管理体系认证
- 危害分析与关键控制点体系认证
- 信息安全管理体系认证
- 能源管理体系认证
- 信息技术服务管理体系认证
- 自愿性产品认证
- 电商服务认证
- 社会责任评价
- 风险管理评价
- 服务管理评价
- 教育管理体系评价
- 工业化和信息化融合管理体系评定

2.3 开创中国认证史上的多项第一

- 第一张中国质量体系认证证书
- 第一张外资企业认证证书
- 第一张建筑业质量体系认证证书
- 第一张科技服务业质量体系认证证书
- 第一张商贸服务业质量体系认证证书
- 第一张装卸运输质量体系认证证书
- 第一张机场运输服务质量体系认证证书
- 第一张中小学教育质量体系认证证书
- 第一张展览业质量体系认证证书
- 第一张博物馆、纪念馆质量体系认证证书
- 第一张金融、保险质量管理体系认证证书
- 第一张机械行业能源管理体系认证证书
- 第一张超高层建筑能源管理体系认证证书
-

3 社会责任管理

3.1 社会责任战略

中国认证认可协会副会长、中国第一家管理体系认证机构的创始人唐晓芬理事长自机构成立伊始，就将履行社会责任放在实现机构可持续发展的首位。

2015年，SAC全体员工在协会、质检院的领导下、在各兄弟部门的支持配合下，认真学习习总书记提出的“三个转变”要求和首届中国质量（北京）大会精神，坚持以邓小平理

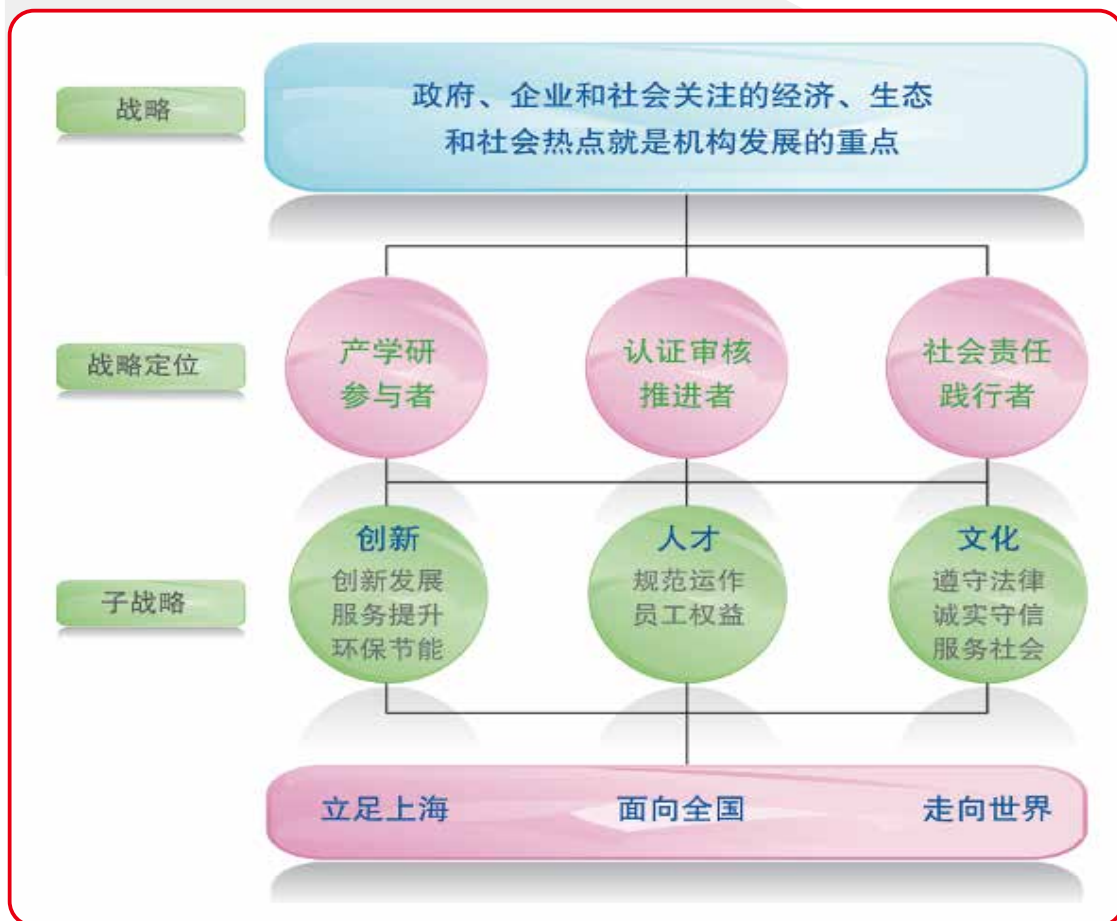
论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，全面深入地贯彻落实好党的十八大及十八届三中、四中、五中全会精神，顺应改革形势，把握改革机遇，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）加快改革相关要求中。着力提升核心竞争力，全面提升人员、管理、技术和服务能力，努力提高为企业服务的能级和水平。不断创新工作载体，抓住发展机

遇，开拓创新，积极探索合格评定作为国家质量基础在经济发展新常态形势下的新方法和新途径，持续开展群众路线教育实践活动为契机，“三严三实”认真学习，改进工作作风，切实提高服务意识和能力，机构领导深入企业审核一线，了解获证组织情况，不断提高认证活动的有效性。

上海质量体系审核中心将社会责任理念融入发展战略，形成了适合自身发展的战略方针，在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上始终以履行社会责任为基本内容和要求，致力于持续履行社会责任，不断追求卓越；帮助获证组织提升质量、环境保护、职业健康安全、信息安全、食品安全、能源、信息技术服务等管理水平、履行社会责任；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。

方针:

以国家法律、法规和国际/国家标准为依据，视信誉为生命，以精良的技术和技能，真挚的合作精神，科学客观的严谨作风，创新发展的服务理念，积极为顾客提供管理体系、产品认证等服务，帮助组织提升质量水平、树立生态理念、维护员工权益、保障信息安全、食品消费安全；履行社会责任，不断追求卓越。



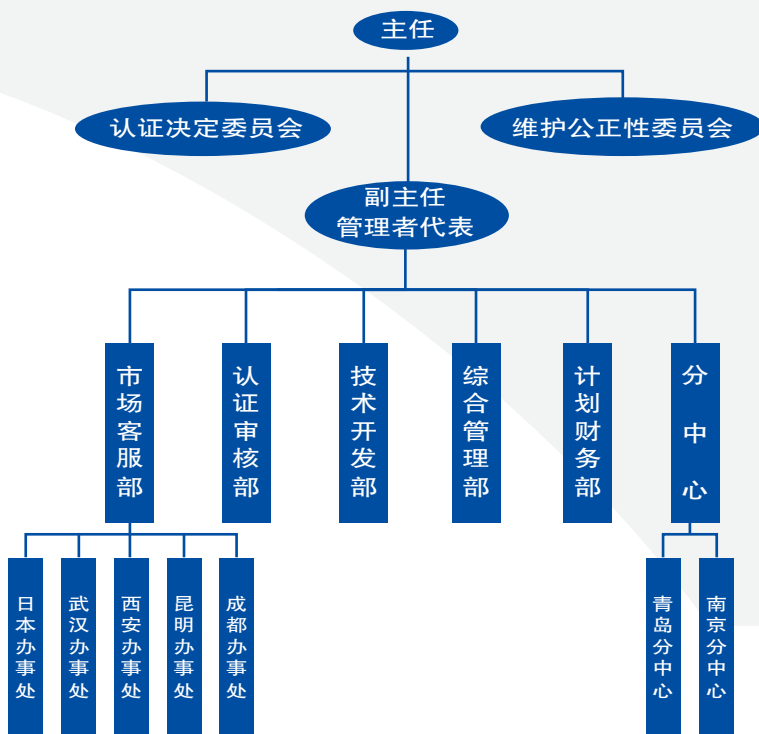
3.2 切实履行社会责任

上海质量体系审核中心是由上海市质量协会、上海质量管理科学研究院投资组建、具有独立的法人资格的认证机构。由投资者代表组成理事会，任命中心主任，对领导班子主要负责人进行监督管理。上海质量体系审核中心实行主任负责制，设立管理机构，实施理事会决议，负责机构日常工作。

上海质量体系审核中心成立了维护公正性的委员会、认证决定委员会，以保证认证机构实施认证活动的公正性。根据所获得的足够客观证据做出认证决定，确保认证活动客观独立、公开公正、诚实信用。

上海质量体系审核中心把履行社会责任融入机构管理体系的各个层面和日常运行过程中。不断建立完善社会责任管理体系，明确各部门社会责任工作内容，推动社会责任工作的创新与开展。

按照《认证机构管理办法》年度报告审查制度的要求，按时编制年度报告提交认监委审议。并每年在上海市经济团体联合会组织的“上海企业社会责任报告会”上，公开发布中心社会责任报告。



确定主要利益相关方的期望

通过识别机构的主要利益相关方，并与之沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 信息上报 年度报告 工作会议
投资方	<ul style="list-style-type: none"> 战略发展方向 资产的保值增值 规范经营 	<ul style="list-style-type: none"> 财务审计报告 定期会议 年度工作报告
获证组织	<ul style="list-style-type: none"> 获得客观、公正的认证服务 获得持续改进机会 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 获得职业发展 具有荣誉感 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通（微信平台） 员工培训 日常晋升、考评计划 文娱活动
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> 获得对称的信息 认证的公信力 服务社会 社会认可 	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通 志愿者活动 公益慈善活动 微信公共服务号
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平、合作、共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 学术交流 座谈会

4 社会责任实践与绩效

上海质量体系审核中心将遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能、员工权益、服务社会作为履行社会责任的核心主题。以传递信任，服务发展为使命，努力建设一个具备可持续发展能力的一流的认证机构，为提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，促进消费者和社会采信认证结果为已任。

◎ 员工权益

服务社会

◎ 诚实守信

提升服务水平

◎ 创新发展

环保节能

◎ 遵守法律

规范运作

4.1 遵守法律

上海质量体系审核中心始终一贯自觉遵守法律、行政法规的各项要求与机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，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，保证认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

◎依法建章

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，制修订了《认证风险分析及评价》文件，充分识别机构运作和认证全过程中可能存在的对公正性的威胁并采取措施，以消除或最大限度的降低风险；制修订《公正性声明》公开承诺和声明了机构运作的公正性承诺，并在网站上公示；制修订了《审核员行为规范》，确保审核人员客观、独立、公开公正、诚实信用实施认证审核；制修订了《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，针对新领域开发所发生的风险在条款中留存基金中预支。

◎依规运营

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、财务和其它方面的压力，这是机构一直以来坚持的原则。并在文件中明确规定认证决定工作不能由实施审核的人员及与受审核方有利益关系的人承担。

上海质量体系审核中心全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》确保认证活动开展中的自我约束和控制。

组织全体管理人员、审核人员、技术专家、公正性委员会、认证决定委员会及分支机构全体人员学习各项法律法规，确保各项认证活动符合要求。

邀请来自客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构/管理部门和非政府组织以及行业专家等相关方组成维护公正性委员会，对机构活动的公正性实施监督。



2015年维护公正性委员会

2015年1月20日召开年度公正性审查，各利益方均有代表参加，会议听取了SAC工作总结、财务报告、讨论公正性有关政策、通报认证认可信息、审查2014年度审核、认证和认证决定

过程的公正性、对影响认证可信度的建议等。维护公正性委员会委员对SAC 2014年的工作给予了肯定，认为中心能充分理解公正性对认证活动的重要性，识别了机构运作和认证全过程中可能存在的对公正性的威胁，并采取了有效措施以消除或最大限度的减少各类威胁。评审中未发现有违反公正性和歧视性的现象。

中心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、认证认可协会的数据上报要求，及时完成获证组织信息月报近6000家，

上海质量体系审核中心严格执行企业会计制度，每年均委托专业的第三方审计机构对中心实施专项财务审计。对税法规定应缴纳税费内容等足额按期缴纳。

◎主要绩效

●自觉接受CNCA、CNAS、CCAA、地方认证认可监管部门组织的监督，2015年监督检查中未发现违背法律法规和相关标准的情况。

●在当地税务机关根据国家税务总局《关于发布<纳税信用管理办法（试行）>的公告》（2014年第40号）和《关于发布<纳税信用评价指标和评价方式（试行）>的公告》（2014年第48号）的规定和要求，对纳税人的纳税信用评定活动中被评价为纳税信用A类机构。

●2015年度审计，上海中洲会计师事务所有限公司的审计意见为“贵中心财务报表在所有重大方面按照小企业会计准则的规定编制，公允反映了贵中心2015年12月31日的财务状况以及2015年度的经营成果和现金流量。”

4.2 规范运作

恪守《认证认可条例》和《认证机构管理办法》要求，以开展“责任认证、诚信认证”为己任，遵循国际惯例和国家标准，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，服务于顾客、社会与经济发展，提高认证的公信力和影响力。机构的规范运作得到了政府、社会的认可，获得了上海市人民政府授予“上海市文明单位”光荣称号，被上海市经济与信息化委员会授予“先进党支部”荣誉称号，机构的注册商标在2014年通过上海市著名商标延续认定，并于2015年底再次申请“上海名牌”称号成功。

10 | 公告

上海市名牌推荐委员会通告

二〇一五年十二月三十一日

为统一上海市名牌品牌标准，规范品牌使用，提升品牌质量，经上海市名牌品牌推荐委员会研究决定，自即日起，凡在上海市行政区域内生产、销售、服务的产品、服务、项目，均须符合《上海市名牌品牌标准》的要求，并按照《上海市名牌品牌管理办法》的规定进行申报、评审、认定、公告、保护、推广、使用。上海市名牌品牌推荐委员会办公室设在上海市质量技术监督局，负责上海市名牌品牌推荐委员会的日常管理工作。

2015年度上海名牌产品/服务/明日之星推荐名单（共661项）

一、产品类（共389项）

序号	品牌	推荐产品	序号	品牌	推荐产品	序号	品牌	推荐产品	序号	品牌	推荐产品
1	大众	大众朗逸	101	大众	大众朗逸	201	大众	大众朗逸	301	大众	大众朗逸
2	大众	大众朗逸	102	大众	大众朗逸	202	大众	大众朗逸	302	大众	大众朗逸
3	大众	大众朗逸	103	大众	大众朗逸	203	大众	大众朗逸	303	大众	大众朗逸
4	大众	大众朗逸	104	大众	大众朗逸	204	大众	大众朗逸	304	大众	大众朗逸
5	大众	大众朗逸	105	大众	大众朗逸	205	大众	大众朗逸	305	大众	大众朗逸
6	大众	大众朗逸	106	大众	大众朗逸	206	大众	大众朗逸	306	大众	大众朗逸
7	大众	大众朗逸	107	大众	大众朗逸	207	大众	大众朗逸	307	大众	大众朗逸
8	大众	大众朗逸	108	大众	大众朗逸	208	大众	大众朗逸	308	大众	大众朗逸
9	大众	大众朗逸	109	大众	大众朗逸	209	大众	大众朗逸	309	大众	大众朗逸
10	大众	大众朗逸	110	大众	大众朗逸	210	大众	大众朗逸	310	大众	大众朗逸
11	大众	大众朗逸	111	大众	大众朗逸	211	大众	大众朗逸	311	大众	大众朗逸
12	大众	大众朗逸	112	大众	大众朗逸	212	大众	大众朗逸	312	大众	大众朗逸
13	大众	大众朗逸	113	大众	大众朗逸	213	大众	大众朗逸	313	大众	大众朗逸
14	大众	大众朗逸	114	大众	大众朗逸	214	大众	大众朗逸	314	大众	大众朗逸
15	大众	大众朗逸	115	大众	大众朗逸	215	大众	大众朗逸	315	大众	大众朗逸
16	大众	大众朗逸	116	大众	大众朗逸	216	大众	大众朗逸	316	大众	大众朗逸
17	大众	大众朗逸	117	大众	大众朗逸	217	大众	大众朗逸	317	大众	大众朗逸
18	大众	大众朗逸	118	大众	大众朗逸	218	大众	大众朗逸	318	大众	大众朗逸
19	大众	大众朗逸	119	大众	大众朗逸	219	大众	大众朗逸	319	大众	大众朗逸
20	大众	大众朗逸	120	大众	大众朗逸	220	大众	大众朗逸	320	大众	大众朗逸
21	大众	大众朗逸	121	大众	大众朗逸	221	大众	大众朗逸	321	大众	大众朗逸
22	大众	大众朗逸	122	大众	大众朗逸	222	大众	大众朗逸	322	大众	大众朗逸
23	大众	大众朗逸	123	大众	大众朗逸	223	大众	大众朗逸	323	大众	大众朗逸
24	大众	大众朗逸	124	大众	大众朗逸	224	大众	大众朗逸	324	大众	大众朗逸
25	大众	大众朗逸	125	大众	大众朗逸	225	大众	大众朗逸	325	大众	大众朗逸
26	大众	大众朗逸	126	大众	大众朗逸	226	大众	大众朗逸	326	大众	大众朗逸
27	大众	大众朗逸	127	大众	大众朗逸	227	大众	大众朗逸	327	大众	大众朗逸
28	大众	大众朗逸	128	大众	大众朗逸	228	大众	大众朗逸	328	大众	大众朗逸
29	大众	大众朗逸	129	大众	大众朗逸	229	大众	大众朗逸	329	大众	大众朗逸
30	大众	大众朗逸	130	大众	大众朗逸	230	大众	大众朗逸	330	大众	大众朗逸
31	大众	大众朗逸	131	大众	大众朗逸	231	大众	大众朗逸	331	大众	大众朗逸
32	大众	大众朗逸	132	大众	大众朗逸	232	大众	大众朗逸	332	大众	大众朗逸
33	大众	大众朗逸	133	大众	大众朗逸	233	大众	大众朗逸	333	大众	大众朗逸
34	大众	大众朗逸	134	大众	大众朗逸	234	大众	大众朗逸	334	大众	大众朗逸
35	大众	大众朗逸	135	大众	大众朗逸	235	大众	大众朗逸	335	大众	大众朗逸
36	大众	大众朗逸	136	大众	大众朗逸	236	大众	大众朗逸	336	大众	大众朗逸
37	大众	大众朗逸	137	大众	大众朗逸	237	大众	大众朗逸	337	大众	大众朗逸
38	大众	大众朗逸	138	大众	大众朗逸	238	大众	大众朗逸	338	大众	大众朗逸
39	大众	大众朗逸	139	大众	大众朗逸	239	大众	大众朗逸	339	大众	大众朗逸
40	大众	大众朗逸	140	大众	大众朗逸	240	大众	大众朗逸	340	大众	大众朗逸
41	大众	大众朗逸	141	大众	大众朗逸	241	大众	大众朗逸	341	大众	大众朗逸
42	大众	大众朗逸	142	大众	大众朗逸	242	大众	大众朗逸	342	大众	大众朗逸
43	大众	大众朗逸	143	大众	大众朗逸	243	大众	大众朗逸	343	大众	大众朗逸
44	大众	大众朗逸	144	大众	大众朗逸	244	大众	大众朗逸	344	大众	大众朗逸
45	大众	大众朗逸	145	大众	大众朗逸	245	大众	大众朗逸	345	大众	大众朗逸
46	大众	大众朗逸	146	大众	大众朗逸	246	大众	大众朗逸	346	大众	大众朗逸
47	大众	大众朗逸	147	大众	大众朗逸	247	大众	大众朗逸	347	大众	大众朗逸
48	大众	大众朗逸	148	大众	大众朗逸	248	大众	大众朗逸	348	大众	大众朗逸
49	大众	大众朗逸	149	大众	大众朗逸	249	大众	大众朗逸	349	大众	大众朗逸
50	大众	大众朗逸	150	大众	大众朗逸	250	大众	大众朗逸	350	大众	大众朗逸
51	大众	大众朗逸	151	大众	大众朗逸	251	大众	大众朗逸	351	大众	大众朗逸
52	大众	大众朗逸	152	大众	大众朗逸	252	大众	大众朗逸	352	大众	大众朗逸
53	大众	大众朗逸	153	大众	大众朗逸	253	大众	大众朗逸	353	大众	大众朗逸
54	大众	大众朗逸	154	大众	大众朗逸	254	大众	大众朗逸	354	大众	大众朗逸
55	大众	大众朗逸	155	大众	大众朗逸	255	大众	大众朗逸	355	大众	大众朗逸
56	大众	大众朗逸	156	大众	大众朗逸	256	大众	大众朗逸	356	大众	大众朗逸
57	大众	大众朗逸	157	大众	大众朗逸	257	大众	大众朗逸	357	大众	大众朗逸
58	大众	大众朗逸	158	大众	大众朗逸	258	大众	大众朗逸	358	大众	大众朗逸
59	大众	大众朗逸	159	大众	大众朗逸	259	大众	大众朗逸	359	大众	大众朗逸
60	大众	大众朗逸	160	大众	大众朗逸	260	大众	大众朗逸	360	大众	大众朗逸
61	大众	大众朗逸	161	大众	大众朗逸	261	大众	大众朗逸	361	大众	大众朗逸
62	大众	大众朗逸	162	大众	大众朗逸	262	大众	大众朗逸	362	大众	大众朗逸
63	大众	大众朗逸	163	大众	大众朗逸	263	大众	大众朗逸	363	大众	大众朗逸
64	大众	大众朗逸	164	大众	大众朗逸	264	大众	大众朗逸	364	大众	大众朗逸
65	大众	大众朗逸	165	大众	大众朗逸	265	大众	大众朗逸	365	大众	大众朗逸
66	大众	大众朗逸	166	大众	大众朗逸	266	大众	大众朗逸	366	大众	大众朗逸
67	大众	大众朗逸	167	大众	大众朗逸	267	大众	大众朗逸	367	大众	大众朗逸
68	大众	大众朗逸	168	大众	大众朗逸	268	大众	大众朗逸	368	大众	大众朗逸
69	大众	大众朗逸	169	大众	大众朗逸	269	大众	大众朗逸	369	大众	大众朗逸
70	大众	大众朗逸	170	大众	大众朗逸	270	大众	大众朗逸	370	大众	大众朗逸
71	大众	大众朗逸	171	大众	大众朗逸	271	大众	大众朗逸	371	大众	大众朗逸
72	大众	大众朗逸	172	大众	大众朗逸	272	大众	大众朗逸	372	大众	大众朗逸
73	大众	大众朗逸	173	大众	大众朗逸	273	大众	大众朗逸	373	大众	大众朗逸
74	大众	大众朗逸	174	大众	大众朗逸	274	大众	大众朗逸	374	大众	大众朗逸
75	大众	大众朗逸	175	大众	大众朗逸	275	大众	大众朗逸	375	大众	大众朗逸
76	大众	大众朗逸	176	大众	大众朗逸	276	大众	大众朗逸	376	大众	大众朗逸
77	大众	大众朗逸	177	大众	大众朗逸	277	大众	大众朗逸	377	大众	大众朗逸
78	大众	大众朗逸	178	大众	大众朗逸	278	大众	大众朗逸	378	大众	大众朗逸
79	大众	大众朗逸	179	大众	大众朗逸	279	大众	大众朗逸	379	大众	大众朗逸
80	大众	大众朗逸	180	大众	大众朗逸	280	大众	大众朗逸	380	大众	大众朗逸
81	大众	大众朗逸	181	大众	大众朗逸	281	大众	大众朗逸	381	大众	大众朗逸
82	大众	大众朗逸	182	大众	大众朗逸	282	大众	大众朗逸	382	大众	大众朗逸
83	大众	大众朗逸	183	大众	大众朗逸	283	大众	大众朗逸	383	大众	大众朗逸
84	大众	大众朗逸	184	大众	大众朗逸	284	大众	大众朗逸	384	大众	大众朗逸
85	大众	大众朗逸	185	大众	大众朗逸	285	大众	大众朗逸	385	大众	大众朗逸
86	大众	大众朗逸	186	大众	大众朗逸	286	大众	大众朗逸	386	大众	大众朗逸
87	大众	大众朗逸	187	大众	大众朗逸	287	大众	大众朗逸	387	大众	大众朗逸
88	大众	大众朗逸	188	大众	大众朗逸	288	大众	大众朗逸	388	大众	大众朗逸
89	大众	大众朗逸	189	大众	大众朗逸	289	大众	大众朗逸	389	大众	大众朗逸
90	大众	大众朗逸	190	大众	大众朗逸	290	大众	大众朗逸	390	大众	大众朗逸
91	大众	大众朗逸	191	大众	大众朗逸	291	大众	大众朗逸	391	大众	大众朗逸
92	大众	大众朗逸	192	大众	大众朗逸	292	大众	大众朗逸	392	大众	大众朗逸
93	大众	大众朗逸	193	大众	大众朗逸	293	大众	大众朗逸	393	大众	大众朗逸
94	大众	大众朗逸	194	大众	大众朗逸	294	大众	大众朗逸	394	大众	大众朗逸
95	大众	大众朗逸	195	大众	大众朗逸	295	大众	大众朗逸	395	大众	大众朗逸
96	大众	大众朗逸	196	大众	大众朗逸	296	大众	大众朗逸	396	大众	大众朗逸
97	大众	大众朗逸	197	大众	大众朗逸	297	大众	大众朗逸	397	大众	大众朗逸
98	大众	大众朗逸	198	大众	大众朗逸	298	大众	大众朗逸	398	大众	大众朗逸
99	大众	大众朗逸	199	大众	大众朗逸	299	大众	大众朗逸	399	大众	大众朗逸
100	大众	大众朗逸	200	大众	大众朗逸	300	大众	大众朗逸	400	大众	大众朗逸

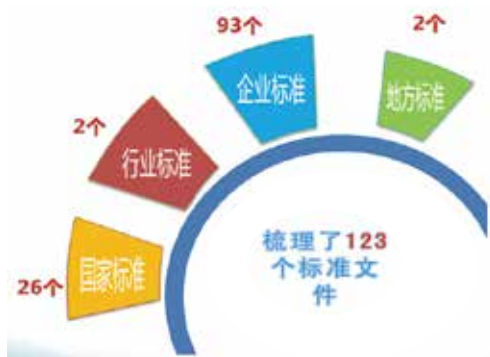
◎规范管理

依据ISO/IEC17021:2011（CNAS-CC01）标准要求，不断完善机构的质量体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。

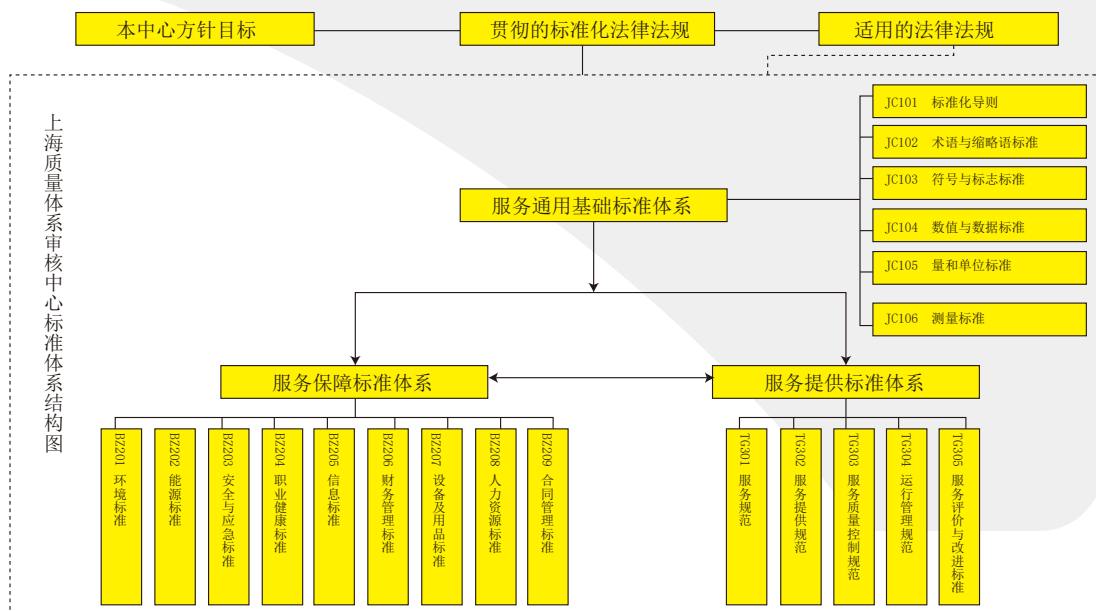
从审核项目的承接、申请评审、审核策划、审核组长指派和审核员的确定、文件审核、计划编制、审核实施、认证决定及证书发放实行全过程管理和控制，确

保各项认证活动符合要求。

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。



作为全国首个认证服务业标准化试点。上海质量体系审核中心围绕国家关于加快认证事业的改革要求，牢牢抓住标准化试点契机，以创新的思维、扎实的作风和务实的态度，有组织、有计划地开展了服务标准化试点工作，积极制定《SAC内部服务业标准化试点项目开展计划》，按照计划要求开展了全员培训、各部门依据服务标准化体系要求，以工作流程为基本，确定需编制、修订的文件。确定中心服务标准体系中，共涉及标准123个,其中：企业内部标准93个。目前已通过上海技术监督局服务标准化中期评审。



公司标准体系结构图

◎规范服务

明确认证审核工作要求，规范认证审核行为，保证认证审核的质量。严格按照认证认可条例和认证机构管理办法的要求，确保认证活动的完整、客观、真实。

定期收集特定管理体系、产品认证适用的法律法规及其要求，及时更新相关清单目录，通过中心网络平台，使认证人员及时了解法律法规及其要求，并应用于审核过程中。2015年专门购买了上海标准化信息服务网标准查询系统用以定期收集国际/国家/行业/地方等标准，更为紧密关注和跟踪国际管理标准的前沿动态。

为了优化管理体系，强化能力建设，全面梳理和修订管理体系文件.SAC根据《内部审核程序》于2015年1月24日至2015年2月2日开展内审。对于内审开具的不符合均采取了纠正和纠正措施。所有的不符合在总部及分场所进行了纠正、传达。

◎过程监控

为了更真实地反映获证组织的管理和体系运行状况，提供有效的增值服务，对多场所的服务行业，组织专业审核员对超市门店、烟草门店、出租车和轨道交通业等获证组织的市场服务质量进行日常暗访跟踪，制定了年度市场服务质量暗访计划。将发现的相关信息在现场审核时反馈给获证组织，帮助、督促获证组织提升服务水平，确保认证活动的持续有效。

积极做好客户回访工作，通过客户意见征询单，电话、传真或上门拜访等方式回访获证组织。继续落实专人在审核实施完成后进行回访，及时采取应对措施，监督审核项目回访率85%，新项目/再认证项目回访率均达到100%。

◎有效支持

在加强认证活动全过程的管理与控制的基础上，及时了解获证组织提升管理绩效的需求，充分利用上海市质量协会、上海质量管理科学研究院服务平台为获证组织持续满足认证要求和持续改进要求，提供切实有效的支持。

◎主要绩效

●2015年3月19日受CCAA委托，协助协会进一步深化认证认可制度改革，满足会员单位学习理解国家相关法规政策和改革措施的需求，承办了第三期CCAA会员单位认证审批制度改革政策解读会，108名机构代表参加了会议。



CCAA认证审批制度改革政策解读会



●自2013年起聘请第三方机构开展顾客满意度测评，从信息与

资料传递、审核过程质量、人员服务水平和认证有效性四个方面对获证组织开展满意度评价，最终得出上海质量体系审核中心2015年顾客满意度为96.37较2014年度的95.77和2013年度91.35有所提升，整体表现得到顾客的高度认可。

●2015年8月和9月中心接受CNAS年度监督办公室评审和现场见证。9月接受了荷兰RvA的认可评审和现场见证。顺利通过上述年度监督。



●积极配合CNAS的2015年度调研工作，2015年8月5至6日，中国合格评定国家认可委

员会（CNAS）副秘书长刘晓红带队赴上海质量体系审核中心等认证机构开展调研走访活动，上海质量体系审核中心按照CNAS要求围绕认可机构从业人员廉政、认可评审过程及人员能力、已开展的改革措施、认可新业务开发、标准换版等主题认真完成调研问卷并从机构自身提出相关意见。



CNAS领导一行来审核中心调研

●作为质量管理体系认证专业委员会委员，参加2015年10月30日中国合格评定国家认可委员会（CNAS）第三届认证机构质量管理体系认证专业委员会，研讨ISO9001:2015标准换版等近期重点工作。

●根据上海市质量技术监督局要求，及时完成年度检测认证行业资源调查统计工作。并针对《2015年认证机构专项检查自查表》认真开展机构专项检查。根据国家认监委2015年管理体系认证专项监督检查工作安排，积极配合地方两局赴认证机构提取认证档案等相关工作。

●未发生顾客申、投诉事件。

4.3 诚实守信

SAC作为中国认证认可协会副会长单位，一直自觉遵守社会公德、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，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。

◎典型实践

严守自律作表率

积极参与中国认证认可协会行业自律与诚信委员会的工作，承担协会相关行业自律制度课题研究。严格执行《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系价格自律规定》等行业自律规范，在认证活动过程，坚持客观独立、公开公正、诚实信用的原则，不断提高认证质量，主动接受社会各界监督，以优质高效的服务回报社会。2015年4月28日，在中国认证认可协会二届七次理事会暨二届七次常务会议上，通过投票上海质量体系审核中心主任再次当选为行业自律与诚信建设工作委员会委员。

上海质量体系审核中心自2012年起每年在上海企业社会责任报告发布会上对外公开发布年度社会责任报告。

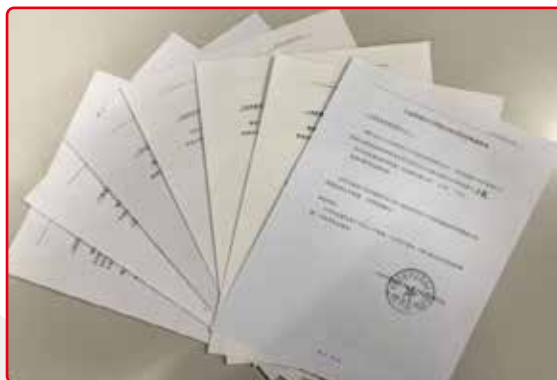


中心对认证证书实施动态管理，及时在中心网站上公布认证证书信息，便于公众查询。

◎主要绩效

●连续7年保持认证机构认可风险分级评价A级认证机构。

●自2014年起上海质量体系审核中心积极参与CCAA行业性规范文件《认证机构诚信经营规范》的编制工作。希望为促进认证行业健康有序发展，引导、激励并监督认证从业机构提供规范、优质的认证服务，自觉诚信经营，持续改进认证服务透明度、客观性、社会环境责任、公平竞争和行业声誉，保障认证行业从业机构和客户等相关方的正当合法权益，持续提高认证工作在认证认可工作中的价值和作用起到积极的作用。目前该规范已经于2015年CCAA二届七次理事会投票通过正式发布实施。



●作为认证认可政策法规研究与咨询工作委员会委员，上海质量体系审核中心积极参加中国认证认可协会认证认可政策法规研究与咨询工作委员会会议研讨工作。

●企业社会责任评价：年初制定了提早启动，客户分类，识别评价要求等有针对性的评价服务计划，从客户联系、先期导入、落实宣贯、配合咨询等工作入手。完成了社会责任评价44项。

●上海市认证协会第二届第三次理事会暨检测认证行业企业社会责任报告发布会上，上海质量体系审核中心作为在沪机构代表发布了社会责任报告。

4.4 提升服务水平

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多样化的服务活动，策划安排各类认证人员编制专题论文，总结认证审核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。

◎典型实践

增强队伍建设

根据2015年审核项目和项目发展的需要，确定审核人员所需配置，制定了相应的年度发展计划和培训计划。根据现有审核人力资源和业务开展情况，通过不同途径选聘审核人员，确保审核人力资源充足。

通过定期组织开展对认证审核人员的专题性培训，不断促进认证审核人员的能力培养和提升，在不断提升审核有效性的同时，为客户提供有价值的审核服务，与客户共同成长。

坚持内外结合的考核方式，通过客户组织了解审核员工作质量，识别客户组织对认证审核的意见和要求；通过高级别审核员对同组的审核员和技术专家工作考核，了解审核人员现场工作质量。

加大技术投入

上海质量体系审核中心率先建成计算机业务管理系统，实现从立项、审核实施、认证批准到证后监督的信息化管理，确保审核活动有序进行。同时，在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中心，不断持续改进。

2015年6月起，上海质量体系审核中心启动了业务管理系统改建的工作。按照ISO17021 2015版要求，从项目立项、审核方案策划、审核计划安排、现场审核管理、审核报告优化、获证顾客服务等维度，优化管理流程，完善内部管理系统。建设进一步加强信息化和标准化建设，完善信息化管理流程并实施。目前软件供应商并已开展相关流程调研和梳理工作。结合中心信息化建设将标准化要求融入系统建设需求之中。目前项目正在有序进行，计划在2016年7月份开始新系统的运行。

上海质量体系审核中心在2015年正式开通官方微信服务号和订阅号，旨在通过各个层面的宣传通道，提高与客户间的粘



强化国际交流

为进一步加强质量工作国际间的交流合作，组织会员企业参加国际质量会议，是多年来上海市质协服务企业接轨国际先进质量理念和方法的有效途径。2015年上海质量体系审核中心先后组织管理人员和客户参加了2015年世界质量与改进大会暨美国质量学会第69届质量大会与欧洲质量组织第59届年会等5个颇具影响的国际质量会议。其中美国质量大会的主题为“通过创新、激励和领导力来改变世界”。来自全球40多个国家和地区的3000多名管理者、专家和质量同行参加了会议。欧洲质量组织年会围绕“质量是一种哲学，还是一种思维方式”的主题，展开观点交流和实践经验分享。

2015年11月10日至11日第21届亚太质量组织国际会议暨第十届上海国际质量研讨会之际，上海质量体系审核中心积极组织获证组织企业参加。会议主题为“创造共同繁荣的质量时代”。本次会议得到有关领导的高度重视，得到国际质量界的大力



支持。来自美国、德国、芬兰、俄罗斯、日本、匈牙利、印度、印度尼西亚、新加坡、中国等21个国家和地区的600多位质量界、学界、企业家代表参加了会议。

由上海质量体系审核中心承办管理体系发展论坛作为质量创新论坛之一，在上海国际会议中心举办。论坛邀请了多位嘉宾从不同的维度，分享研究成果和实践经验。

加强国内交流与合作

与政府主管部门、协会和企业共同探索服务行业发展、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，同时也为上海质量体系审核中心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。作为中国合格评定国家认可委全委会委员单位、全国认证认可标准化技术委员会（TC261）委员单位，积极参与认证认可标准与规范的制修订

深入实践提升能力

依据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多样化的服务活动，策划安排各类管代班和沟通会，宣传认证标准及总结认证审核和管理体系实践经验，积极为获证组织提供增值服务。

◎主要绩效

●2015年度开展审核人员培训51次，内部培训25次。内容涉及认可文件学习、ITSMS审核员学习研讨、QMS新版标准审核实施培训、EMS新版标准审核实施培训、能源管理体系培训、ISO14001:2015标准转版培训、ISO9001:2015标准转版培训、食品专业审核培训研讨、IT服务和信息安全专业审核员学习研讨、ITSMS审核员学习研讨等。

●为积极应对ISO9001:2015和ISO14000:2015版出台，加强中心员工和审核人员对ISO9001转版的认识、提早应对，3月、9月、11月共组织4次审核员转版培训，共培训审核员700人次。





●2015年11月10日至11日，第21届亚太质量组织国际会议暨第10届上海国际质量研讨会隆重举行。组织获证代表和管理人员参会。

●2015年11月11日，由上海质量体系审核中心承办的第21届亚太质量组织国际会议管理体系发展论坛,特邀中国认证认可协会秘书长生飞担任论坛主持。国家认监委认可监管部副主任陈悦出席并致辞。论坛邀请美国质量协会创新峰会主席彼得·梅瑞尔、光明乳业总工程师王志勇、上海市电子商务行业协会秘书长张承鹤、亚太质量组织候任会长哈内克·辛格、ASQ检测分会主席西泽尔·韦德所、国际质科院顾问院士、北京理工大学教授、原国务院参事郎志等从不同的维度，分享研究成果和实践经验。



●积极参加国家标准起草、制订情况

GB/T19000-2015 《质量管理体系基础术语》

GB/T19001-2015 《质量管理体系要求》

●在《上海质量》杂志发表12篇专题论文。



4.4 创新发展

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，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，提升服务能力。

◎典型实践

加强科研工作

2015年继续开展国家认监委十二五国家科技支撑计划项目子任务“E环境下金融与物流服务认证技术与示范课题”的研发和“电子商务质量诚信体系建设研究”课题。

参与国家认监委课题《“良好电商规范”制度建设研究》和《典型B2C电子商务运营与服务关键特性评价技术与示范》、上海市技术监督局课题《电子商务（B2C）服务认证关键技术与示范》。

2015年主要承担了GB/T 31482-2015《品牌价值评价 电子商务》，参加国家认监委三项认证认可行业标准制定项目《合格评定 服务认证技术通则》、《B2B城市配送服务认证要求》、《网上证券交易服务认证要求》。

申报2015年第二批认证认可行业标准制定计划项目，《会展服务认证要求》已获批立项。

服务自贸区，探索服务推广

在国家认监委和中国认证认可协会领导的支持下，上海质量体系审核中心在自贸区内开展的质量讲堂，积极推进国际标准评价和服务认证试点。在自贸区质监分局的支持下，围绕质量创新、标准化建设、质量技术工具等区内企业的实际需求开展各种形式的活动与服务，从2015年，共举办24期讲座，400余家企业参加，使得自贸区内很多企业逐渐认识到质量的重要性和质量管理的有效性。

在根据自贸区电商企业居多的特点，加强行业企业的合作，共同推进电商服务质量提升。针对ISO10008《商家对消费者电子商务交易指南》专门编写了国际标准问答66题。深入帮助企业了解电商国际标准。

同时按照ISO标准的相关内容，在有关政府部门的指导下，正积极制定电商服务团体标准。

电子商务认证试点研究

上海质量体系审核中心积极配合国家认监委认证联盟开展工作，2014年，上海质量体系审核中心作为联盟创始成员全程参与了国家认监委组织的“良好电子商务规范”认证制度建设，并参加LB/T 10001-2015《B2C电子商务交易服务要求 商品类》、LB/T 20001-2015《B2C电子商务交易服务认证 实施规则 商品类》和LB/T 20002-2015《电子商务交易服务认证标识和证书管理规则 商品类》等相关标准的编制工作。2015年6月24日，《B2C电子商务交易服务要求 商品类》已获国家认监委“认证技术规范备案结论通知书”。

2015年6月26日，“中国电子商务认证联盟”在北京正式成立。上海质量体系审核中心作为联盟发起成员之一参加大会。

同时机构内部进一步开展完善电子商务服务认证技术和人员配置相关工作，目前已完成10名评审员培训，并按国家认监委要求申报服务认证机构资格获得批准。

2015年12月24日，在国家认监委向上海纽海电子信息技术服务公司（1号店）颁发电子商务认证证书。



两化融合贯标服务和评定

按照工信部《信息化和工业化深度融合专项行动计划（2013-2018年）》，2014年12月份起作为首批全国80家贯标服务机构，为上海石化、上海烟草、上海外高桥造船厂、上海水星家纺等实施管理体系建设并获得工信部认定。

作为首批两化融合认定机构，中心积极组织相关规范性文件的编制工作，建立了中心开展两化融合管理体系评定活动的相关工作程序及使用的资料表式；确定了具体的评定程序；并协调了中心内部各部门共同完成相关的审核评定活动；2015年3月底完成15家第一批两化融合企业的评定工作，目前13家通过工信部两化融合工作组认定。

◎主要绩效

- 接受CNAS对上海质量体系审核中心的信息技术服务管理体系认证初次认可工作并顺利通过。

- 完成ISO27001：2013信息安全管理体系统标准的认可转换工作；包括编制新旧版本差异对照，以及编制新版标准主要培训内容。

- 完成产品认证认可要求CC02《产品、过程和服务认证机构要求》转换；包括修订完善针织品、服装和水泥产品认证专业的能力评价分析表；完成管理指导书的修订等工作。

- 依据CNAS-CC18“食品安全管理体系认证机构要求”和CNAS-SC17《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证机构认可方案》要求完成转换认可；完成食品安全管理体系认可专项技术规范新版转换认可；

- 2015年8月7日下午，由上海市经济信息化委员会信息化推进处、上海市智慧园区发展促进会、上海质量管理科学研究院联合组织召开了“2015年上海市两化融合管理体系贯标试点沟通会”在上海质量体系审核中心召开，本市29家2015年贯标试点企业、11家2014年贯标试点企业、贯标服务机构和评定机构的分管领导及相关人员参加了本次会议。上海质量体系审核中心作为评定机构参加会议。



●2015年6月24日，上海质量体系审核中心参与编制的《B2C电子商务交易服务要求商品类》已获国家认监委“认证技术规范备案结论通知书”。2015年10月中心已向国家认监委提交相关扩项申请,已获批。与2015年12月24日颁发第一张电商证书。



●为配合2014年第二批认证认可行业标准——服务认证领域行业标准研讨会的召开，由中国国家认证认可监督管理委员会认可监管部部主办的“服务认证研讨会”于2015年10月22日在上海召开。上海质量体系审核中心、杭州万泰认证有限公司、方圆标志认证集团、通标标准技术服务有限公司、中国质量认证中心上海分中心等机构参会并发言，对认监委将出台的该指导意见表示肯定和支持。本次会议由上海质量体系审核中心承办。



服务认证研讨会

4.6 环保节能

深入贯彻落实科学发展观，聚焦经济发展方式转变需求，积极开拓采用新技术、新方法，率先在第三方认证，合格评定活动中导入计算机应用软件，有计划推行技术领域认证专业能力智能评价系统、CAAT审核方式和审核方案/计划辅助应用系统，着力提升服务能级，围绕国家对重点用能单位考核要求，推进能源管理体系的建立，促进能源管理技术的运用以及提升能源管理绩效。探索环保节能工作，努力为提高经济社会发展的质量和效益做出新贡献。

◎典型实践

降低资源和能源消耗

基于智能管理平台，对机构的认证过程、认证证书、认证人员、管理文件实施信息化管理，提高工作效率，制订办公场所空调使用环境温度的限定，要求管理人员、审核人员出行尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。

在文件审核和现场审核时，提倡企业提供电子版文件，审核员使用电子表单，以减少审核过程中的纸张消耗。

在服务标准化过程中，以对办公环境内的节能降耗规定了要求。《办公场所环保与节能管理要求（水、电、耗材）》并持续运行检查，充分将节能环保工作落到实处。

倡导与推行环境、能源管理体系

以环境管理体系、能源管理体系认证为契机，积极推动企业节能减排工作。

举办能源管理体系宣贯会和经验交流会，帮助组织提高节能减排意识，促进能源管理技术的运用，不断加强并提高企业自身能源管理工作的整体水平、提升能源管理绩效。

为了更好的推进上海市低碳社区创建工作的开展，充分发挥本机构能源技术的作用，帮助各低碳社区创建试点完成创建工作。配合上海市认证协会和上海市低碳社区创建工作推进小组上海质量体系审核中心积极参加上海市认证协会组织的上海市低碳社区创建工作，并对本市首批低碳社区创建试点街道中机构所处长宁区两个街道进行点对点指导，增进对街道实用低碳技术的了解，促进低碳技术在试点社

区的推广和应用。

同时为配合首批低碳社区创建试点的验收，尽快编写完成本市低碳社区试点评价指标体系，积极参加低碳社区试点评价体系修改研讨会。对《上海市低碳社区试点评价指标体系（初稿）》进行了讨论，并提出了修改的意见。

根据自贸区企业的需求，2015年办公室举办了几次能源与环境管理体系标准宣贯和研讨活动，来自贸易区内、外的组织代表参加了研讨活动。活动通过对能源管理体系标准的宣贯；新版环境管理体系标准的介绍以及有效实施和运行进行介绍，很多企业主管能源和环境管理体系负责人对此产生浓厚兴趣，自贸区内、外企业彼此取长补短，互相交流心得体会。



◎主要绩效

●积极推行节能措施，用管理制度、提高意识和改善习惯行为等方法，切实开展节能环保活动。

●积极推进环境、能源管理体系认证，帮助企业进一步加强资源节约的意识，提升能源管理绩效，促进节能减排工作。

●积极参与《能源管理体系 机械制造行业认证要求》、《能源管理体系 食品企业认证要求》、

●中心内部组织《能源管理体系的建立和实施》一书的修订改版。

●依据能源CNAS-CC190“能源管理体系认证机构要求”和CNAS-SC190“能源管理体系认证机构认可方案”实施认可转换工作，包括能源管理体系技术文件完善，已完成能力分析、审核作业指导书、认证工作程序等，并将在此基础上完成认可要求转换的技术准备。

4.7 员工权益

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。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。重视审核人员队伍建设和人才价值，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。在机构发展的同时，实现审核员队伍与机构的共同成长。

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。机构管理层在协会、研究院领导的指导下，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。

◎典型实践

保障员工的权益

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。

严格执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境 and 办公条件。为了防止长时间坐在办公室而引起的颈、肩、腰等身体部位的不适，预防因久坐造成的职业病，中心每个工作日上午十点和下午三点定期播放广播操。在办公场所常备小药箱，免费为员工提供日常药品。

坚持以人为本，建立合理的薪酬体系，按照同工同酬、按绩效分配的原则，做到公平、公开、公正。

修制订了《实习审核员管理办法》、《专职审核员管理办法》，建立从入职

到持续发展的培训规划。制定人员发展规划和培训计划，根据人员的不同情况，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，明确员工的发展方向。

2015年在上海质量管理科学研究院工会的指导下成立了上海质量体系审核中心工会分会，更好的代表了机构工会会员和职工的利益。

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。

激励审核员为中心的发展奉献才智，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。

中心拥有完善的培训制度，每年年初由管理部门组织制定中心年度培训计划，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。

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。

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，展望新一年的发展方向。通过丰富多彩的文艺活动，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。

◎主要绩效

- 建立了一支与认证业务开展相适应的审核员队伍和管理人员队伍。
- 建立了能源管理体系、信息技术服务管理体系认证领域的审核员和企业社会责任评价员队伍，满足新领域拓展的需要。
- 根据审核人员实际工作情况和特殊认证业务范围，为审核员办理了意外伤害保险，提供人身安全保障；为级别审核员100%购买了意外保险；组织审核员进行定期的健康检查。

●积极配合院工会，以促进单位的和谐稳定发展为目标，参与开展寓教于乐的
主题活动。



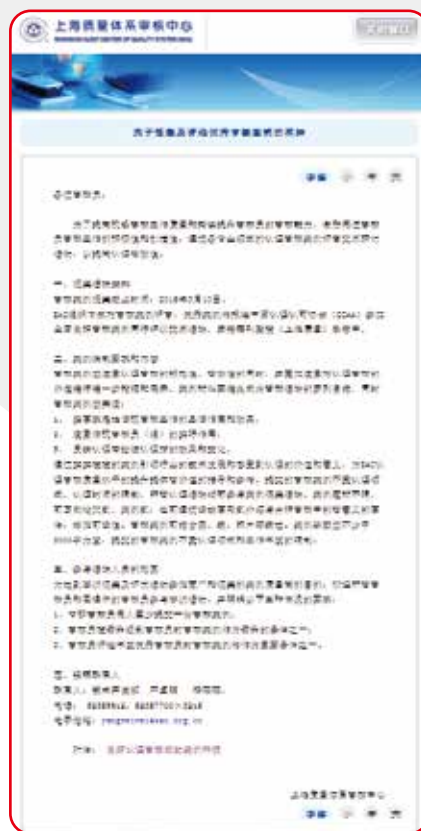
●组织审核员座谈会、专业大组交流等形式帮助审核员业务提升，提升审核
员归属感。重点培养青年审核员，专题组织老专家与青年审核员进行专题交流。



●2015年多次邀请ISO9001、14001专家来中心讲解2015版的转版情况，并与中心管理层座谈。



●开展创先争优，继续开展优秀审核员的评选工作，积极营造创先争优的氛围。组织内部交流，推广优秀审核员好的审核策划、审核思路、审核方法》。



●依据中国认证认可协会《认证人员薪资报酬及激励机制行业指引》以及上海市质量协会、上海质量管理科学研究院的相关规定。同时为使标准化监督管理常态化，中心结合本单位绩效工资改革工作的开展，通过理事会议、主任会议、部门会议、工会班组及个别访谈等形式，充分酝酿讨论，广泛征求意见，形成本中心岗位设置及绩效管理优化方案，经全体职工一致同意通过，于2016年1月试运行岗位设置及绩效管理优化新方案，且适时改进职工考核实施程序及创先争优评选程序。



4.8 服务社会

上海质量体系审核中心始终以传递信任，服务发展为使命，始终热心社会公益和慈善事业，鼓励员工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。

◎典型实践

依托平台、服务中小企业

依托国家级质量管理公共服务示范平台，在市中小企业发展服务中心的支持下，加强与奉贤等区县中小企业服务中心的联动合作，配合上海质量培训中心聚全市质量专家之力，编写出版了《中小企业管理质量》培训教材，以大质量理念为基础，紧密结合中小企业管理和实务，从12个方面总结了中小企业质量管理的核心知识，获得了上海市中小企业发展协调办公室和上海市中小企业发展服务中心的高度认可，被指定为中小企业质量管理教材。在此基础上，针对中小企业质量管理人员举办了小企业免费培训、讲座在市总工会的指导和支持下，配合全市各产业和各区县工会，继续举办班组长培训工作，有效帮助企业进一步提升班组长的质量管理能力，推进企业的健康发展。

回报社会，义不容辞

将本机构的专业服务能力与努力回报社会的意识相结合，积极为社会服务行业的组织提供优质认证服务，与上海市残疾人联合会签订战略服务协议，并为上海市儿童福利院捐赠生活用品，帮助病、残儿童。

发挥专业特长，积极为社会服务行业的组织提供优质认证服务，为上海市宝山区残疾人联合会街道下属各阳光家园、上海市儿童福利院、上海市众仁慈善服务中心的众仁公寓、上海市浦东新区重度残疾人寄养院、上海蓝色港湾福利院等组织提供认证服务，提高公益性组织的服务能力和水平。

坚持对革命教育基地“中国共产党第一次全国代表大会会址纪念馆”实施了十余年的公益性审核，为革命传统教育基地的宣传提供了优质服务保障。

有效认证，社会采信

为确保企业正确地理解社会责任标准，掌握编写社会责任报告的基本要求，配合上海市质量协会协助开展免费培训班。同时配合市经团联2015年上海市企业社

会责任报告发布会的举行，落实专人开展相关工作，2015年6月，第四届上海企业社会责任报告发布会顺利举行，来自沪上的172家企业和行业协会集中参与社会责任报告发布，再次掀起上海企业发布社会责任报告的热潮。其中上海质量体系审核中心为44家企业提供了社会责任评价报告。



开展多样化的服务

组织举办各类标准宣贯会、管理体系整合案例分析讲解和实际应用研讨、管理者代表研讨会等活动，推进社会责任、能源管理、信息安全、卓越绩效评价等新标准的理解与实施。并根据企业需要开展企业社会责任评价、风险管理评价等工作。

为提高各获证组织管理体系运行效率和有效性，以及切实满足相关组织及时了解管理体系标准最新发展趋势和最新的国家认证认可要求，及时应对ISO9001:2015的发布，积极组织获证组织参加管理体系研讨交流会，通过系列的研讨交流将国际标准和国家标准的最新要求传递给获证企业，使其管理体系运行更加有效与完善。

为进一步落实企业质量主体责任，提升质量管理水平，增强企业质量竞争力，提高企业经济增长质量和效益是落实科学发展观、发展循环经济、实现可持续发展社会的长期目标。2015年持续多年传统，开展多次专题领域研讨会，按专业领域进行研讨内容划分，结合各自行业特点有针对性的进行研讨与交流。



发挥质量专业优势、开展志愿者活动

2015年坚持每月向获证组织免费寄送《上海质量》杂志。

努力关注社会弱势群体，回报社会，始终是上海质量体系审核中心履行的重要内容。多年来，上海质量体系审核中心坚持配合上海市质量协会与来自本市医疗、食品、家电等行业企业的质量志愿者，一起进社区到楼宇为市民百姓企业白领的生活质量分忧解难。



◎主要绩效

●组织举办各类标准宣贯会、管理者代表研讨会等活动共计23期，共有1280余家组织、11902人参加。

●2015年6月29日，上海质量体系审核中心（SAC）举办了一期物流服务业管理体系宣贯和交流研讨会。来自安吉汽车租赁有限公司、上海锦江出租汽车公司、上海春秋国家旅行社（集团）有限公司等28家物流服务业企业的近50名高层领导、管理体系负责人应邀出席参加了宣贯和交流。





●2015年5月25日,上海质量体系审核中心(SAC)举办了一期商贸服务业管理体系宣贯和交流研讨会。来自商贸服务业的32家企业近50名高层领导、管理体系负责人应邀出席了本次宣贯和交流会。

●与上海质量教育培训中心密切配合,2015年针对中小企业质量管理人员举办了18期中小企业免费培训、讲座,1000多名企业领导和质量工作者参加。

●传承党的优良传统,长期对革命教育基地进行义务审核。连续十八年为“人生后花园”十家组织提供认证审核服务。

●为公益性科题提供研究经费,促进科研发展。2015年继续委托开展“良好电子商务规范”认证标准及方案研制和研制网上证券、城市配送服务认证规范及方案。

●2015年上海质量体系审核中心向上海市慈善基金会捐赠。



●2015年6月10日，上海质量体系审核中心两名员工面对突发的严重交通事故，及时拨打急救电话，并参与现场救助，为表彰先进，弘扬正气，倡导见义勇为的精神，中心特要求上海质量管理科学研究院工会对中心的两位同志的行为予以通报表扬。



●关爱儿童 奉献爱心 回报社会 2015年6月1日，上海质量体系审核中心员工与孤残孩子们庆祝六一国际儿童节。



5 社会责任展望

2016年中心认真贯彻学习党的“十八大”五中全会关于“十三五”发展规划精神，按照国家总局“全国认证认可工作会议”、国家认监委“全国认证机构”工作会议和中国认证认可协会二届八次常务理事会议和“第四届全国合格评定机构认可”工作会议的要求，策划2016年工作，谋划“十三五”发展。

编制“十三五”发展规划

围绕国家认证认可发展重点，根据上海市经信委的工作要点，按照质科院“十三五”的部署，编制审核中心“十三五”发展规划。在国家认证机构服务标准化示范项目建设的基础上，围绕国家质量基础之一——认证认可开展工作。认证认可和检验检测是国际通行的质量管理手段和贸易便利化工具，我们要在22年发展的基础上，在“十三五”创建“科学公正、权威可信”的第三方体系认证、资质评定和管理服务机构。

开拓认证评价服务新领域

在已经取得的质量、环境、职业健康、食品、信息安全、信息技术服务、能源管理体系认证的基础上，结合ISO 9001 2015和ISO 14001 2015的换版工作，进一步对企业进行分类服务：对大型高端客户，提供围绕企业战略，融合管理体系的认证系统服务，有效提升企业管理体系的效率和管理水平；对广大中小微企业，提供围绕企业经营，整合管理体系的简约认证服务。

继续推进两化融合管理体系评定工作，针对国家工信部两化融合管理体系贯标试点单位的管理优势，有效推进质科院和中心的管理业务，如信息安全和信息技术服务管理体系认证和卓越管理技术服务。

继续加大电商服务认证的推广工作，联合上海市电商行业协会，在2014年试点工作的基础上，参加全国电商服务认证联盟活动，有效开展电商服务认证实践。联合培训中心，开展上海市电商服务团体标准的普及培训工作，培育电商平台和线上供应商的服务认证。

在严格按照国家认监委、认可委等认证认可的规定要求的基础上，积极探索基于管理体系认证的风险管理评价、消费品安全评价和供应商安全评价等新评价领域。

探索“互联网+”认证新模式

围绕“中国制造2025”和“互联网+”发展战略，在开展工业化和信息化两化融合管理体系评定工作和电商服务认证试点的基础上，结合市经信委2014年第二批信息化项目建设和审核中心信息化建设，根据企业的需要，积极探索基于互联网的认证新模式。配合中国认证认可协会“十三五”服务认证课题和质科院“十三五”智慧城市认证课题的开展，展开相关“互联网+认证”的服务实践。进一步加强信息化和标准化建设，并争取在2016年申请高新企业资格认定。

加强队伍建设完善管理机制

认真按照质科院党委要求，以问题为导向，进一步完善绩效激励机制和考核管理机制，加快审核员队伍建设和管理人员队伍培育，引进信息化和专业化人才，为机构的有序发展提供支撑。完善包括员工薪酬制度和审核员管理办法等管理制度的建设，培育审核中心“公正、科学、核心、创新”的企业文化，在质量时代发展中发挥中国第一家体系认证机构的新贡献。



上海质量体系审核中心

地址：中国上海市武夷路258号 邮编：200050

电话：021-52388977、52389901、52389902、
52389903；021-52389950

总机：021-52387700转各部门

传真：021-52388978、52389920

网址：<http://www.sac.org.cn>