



上海达卫师认证有限公司

2016 年度  
社会责任报告

2017 年 2 月 26 日

---

Member of SN Registrars(Holdings) Ltd.

## 目 录

### 一、前言

### 二、公司战略及治理

#### 1、公司简介

#### 2、组织结构

#### 3、质量方针与服务理念

#### 4、发展历程

#### 5、业务及范围

#### 6、公司绩效与业务量情况

#### 7、上海达卫师认证有限公司经济财务数据（2015-2016）

#### 8、上海达卫师认证有限公司主要利益相关方

### 三、员工绩效、发展与关爱

#### 1、人力资源配备情况

#### 2、贯彻执行 2016 年中国认证认可协会第三次会员大会精神“谋划发展、制定蓝图、承前启后”情况

#### 3、贯彻执行“CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0”情况

#### 4、贯彻执行 CCAA 认证人员继续教育情况

#### 5、成长与关爱

### 四、履行社会责任情况及绩效评价

#### 1、遵守法律法规、规范运作

#### 2、服务客户、服务社会、奉献爱心

#### 3、环境责任、安全责任

### 五、展望 2017

附件：读者意见反馈表

## 一、前言

上海达卫师认证有限公司（以下简称 DAS）保证如下材料真实性，并承诺本公司保证向中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称 CNCA）递交的下列材料及其内容是真实、完整、有效的。

为贯彻落实中华人民共和国认证认可条例及认证机构认可相关要求，并通过对照《认证机构履行社会责任指导意见》规定的内容，我们编制了此报告，并认为其具有较好的覆盖性，能够显现认证机构履行社会责任的主要方面，满足利益相关方的关注。

报告时间范围：2016 年 01 月 01 日-2016 年 12 月 31 日

组织范围：上海达卫师认证有限公司及其各分公司

数据说明：本报告所述数据均为 2016 年度的数据，由于不同统计口径要求的差异，可能会与其他报告有细微出入。

参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可【2012】52 号文）等文件。

联系方式：您可以通过以下方式获取本报告，如有任何关于本报告的意见及建议，请联系：

上海达卫师认证有限公司网站：[www.das-china.com](http://www.das-china.com)

地 址：中国上海市普陀区中江路 388 弄国盛中心 2 号楼 505 室

邮 编：200062

电 话：021-62773910

传 真：021-62080319

E-mail: [info@das-china.com](mailto:info@das-china.com)

## 二、公司战略及治理

### 1、公司简介

上海达卫师认证有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号：CNCA-RF-2003-31，在 2015 年 9 月 11 换领了新版的批文证书：有效期至 2021 年 9 月 10 日），并获得英国皇家认可委员会 UKAS（United Kingdom Accreditation Service）认可的第三方认证机构。英国 DAS 认证公司[DAS Certification Limited(On Behalf of SN Registrars(Holdings)Ltd)]是由 UKAS 批准组建的第三方认证机构，具有独立法人地位，并在澳大利亚、意大利、韩国、新西兰、日本、土耳其等 32 个国家和地区设有公司，为了推动中国的企业和产品走向欧洲和世界，特在中国地区投资设立上海达卫师认证有限公司。上海达卫师认证有限公司目前有 7 个分公司（分支机构）：杭州分公司、江苏分公司、广州分公司、成都分公司、温州分公司、宁波分公司、苏州分公司。

地 址：中国上海市普陀区中江路 388 弄国盛中心 2 号楼 505 室 邮 编：200062

电 话：0086-21-62773910

传 真：0086-21-62080319

E-mail: info@das-china.com

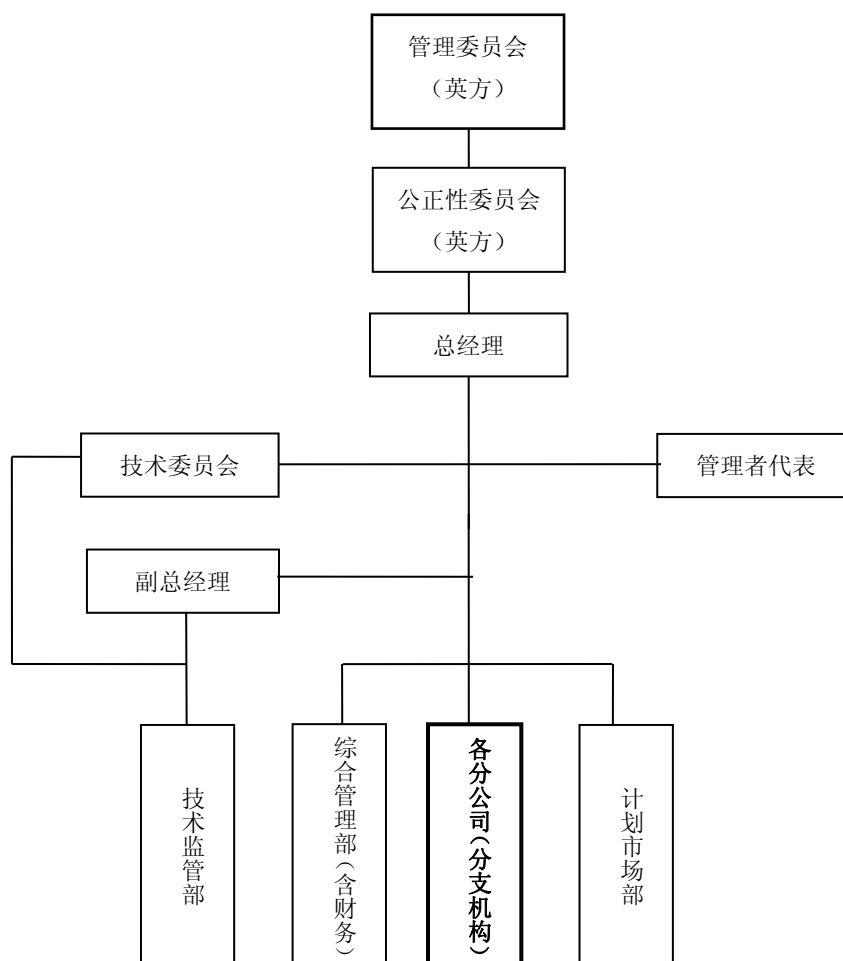
公司网址: <http://www.das-china.com>

分公司（分支机构）信息表：

分公司（分支机构）名称	地址、邮编	电话
上海达卫师认证有限公司 杭州分公司	地址：浙江省杭州经济技术开发区世茂 滨江商业中心 4 幢 2 单元 1304 室 邮编：310018	0571-87080635
上海达卫师认证有限公司 江苏分公司	地址：江苏省扬州市联谊路 16 号银泰 商务中心 1228 邮编：225001	0514-87702005
上海达卫师认证有限公司 广州分公司	地址：广东省广州市天河区五山路 244 号 504 房 邮编：510630	020-87512142
上海达卫师认证有限公司 成都分公司	地址：四川省成都市锦江区下东大街 328 号东方时代商城 529 号 邮编：610066	028-86315568
上海达卫师认证有限公司 温州分公司	地址：浙江省乐清市柳市镇吕庄大厦 C 幢 2101 室 邮编：325604	0577-62722652

上海达卫师认证有限公司 宁波分公司	地址：浙江省宁波高新区江南路 599 号科技大厦四层 406 室 邮编：325604	0574-87907861
上海达卫师认证有限公司 苏州分公司	地址：江苏省苏州市相城区元和街道相城大道 168 号 A 座 1325 室 邮编：225001	0512-65803313

## 2 、组织结构



## 3、 质量方针与服务理念

质量方针：

真诚、权威、科学、有效，助您成功和腾飞

服务理念：

志气： 把认证作为一项事业来做

正气： 为人正派、诚实、守信

和气： 尊重客户、和善待人  
骨气： 坚持原则和认证标准  
底气： 精湛的专业技术提供良好的增值服务

#### 4、发展历程

2004 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准上海达卫师认证有限公司从事质量管理体系认证

2005 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）组织的审核文件档案抽查评比中，上海达卫师认证有限公司审核档案在外资机构中评比获第三名

2007 年 中国认证认可协会 会员单位

2010 年 上海市认证协会 会员单位

2011 年 中国认证认可协会 理事单位

2011 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准上海达卫师认证有限公司从事环境管理体系认证

2012 年 成立三个分公司：杭州分公司、广州分公司、江苏分公司

2013 年 成立二个分公司：温州分公司、成都分公司

2013 年至 2016 年 上海市企业联合会/上海市企业家协会 理事单位

2016 年 成立二个分公司：宁波分公司、苏州分公司

#### 5、业务及范围

本公司认证领域主要包括：质量管理体系认证、环境管理体系认证、拟扩项申请职业健康安全管理体系认证。

#### 6、公司绩效与业务量情况

2016 年度 DAS 总体业务量在制造业不景气的大环境影响下持续低迷，但我司严格按照 CNCA、CCAA 的政策执行，因此业务量与 2015 年度基本持平【新颁发证书 1793 份、监审 2705 频次】。

#### 7、上海达卫师认证有限公司经济财务数据（2015-2016）

经济财务数据	2016 年度	2015 年度
总资产（万元）	1275.95	1619.99
营业收入（万元）	2418.19	2472.45

利润总额（万元）	79.41	146.05
纳税总额（万元）	181.21	195.20

#### 8、上海达卫师认证有限公司主要利益相关方

利益相关方	要求和期望	沟通方法
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>★符合法律、法规要求</li> <li>★客观公正、规范经营</li> <li>★认证的社会效益和公信力</li> <li>★促进就业、维持社会稳定</li> </ul>	日常沟通、工作汇报、信息上报、年度报告等
投资方	<ul style="list-style-type: none"> <li>★战略发展方向</li> <li>★资产的保护增值</li> <li>★规范经营</li> </ul>	财务分析报告、财务审计报告、年度风险评估报告、年度工作报告、关键场所审核等
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>★获得客观、公正、优质的认证服务</li> <li>★获得持续改进机会</li> </ul>	顾客反馈、满意度调查、日常宣传与网站公示、客户微信群、QQ 群等
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>★保障员工权益</li> <li>★获得职业发展</li> <li>★加强专业技能培训</li> <li>★身心健康</li> </ul>	审核员 QQ 群、审核员资质晋升计划、员工培训、文体旅游活动、公司年度工作会议等
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>★遵守行业标准和规范、履行会员义务、支持社会公益事业</li> <li>★认证的公信力</li> <li>★服务社会</li> <li>★社会认可</li> </ul>	文明共建、办公节能、消防演习、垃圾回收、绿色出行、社区公益活动、地铁志愿者活动等

### 三、员工绩效、发展与关爱

#### 1、人力资源配备情况

认证是技术密集型的新兴现代服务业，人力资源是我们事业发展的根本，是 DAS 最宝贵的资源和可持续发展的关键。

截止 2016 年 12 月 31 日，上海达卫师认证有限公司员工总数 150 人（包括办公、文职人员）。其中经中国认证认可协会（以下简称 CCAA）注册专、兼职审核员（含实习级别）总人数 90 人。

审核员分布情况详见表 1，审核员分类情况详见表 2

表 1 审核员分布情况表

审核员分布情况		人数（人）	占比（%）
按性别分布情况	男	52	64.20
	女	29	35.80
按年龄分布情况	20-29 岁	1	1.23
	30-39 岁	28	34.57
	40-49 岁	40	49.38
	50-59 岁	9	11.11
	60-64 岁	3	3.70
按专、兼职分布情况	专职	54	66.67
	兼职	27	33.33

表 2 审核员分类情况表

审核员分类情况		人数（人）	占比（%）
QMS 审核员（89 人）	审核员	80	88.89
	实习	10	11.11
EMS 审核员（35 人）	审核员	29	32.22
	实习	5	5.56
见证审核员（2016 年度）		6	6.67



## 2、贯彻执行 2016 年中国认证认可协会第三次会员大会精神“谋划发展、制定蓝图、承前启后”情况

2.1 2016 年 12 月 20 日至 21 日，中国认证认可协会第三次会员大会在北京召开。国家质检总局副局长、国家认监委主任孙大伟，民政部社会组织管理局巡视员李波，中国认证认可协会新任会长朱光沛出席会议并讲话，中国认证认可协会原会长王凤清做书面发言，生飞做协会工作报告。

2.2 孙大伟在讲话中指出，中国认证认可协会作为全国认证认可行业的协会组织，承担着参与构建中国特色认证认可行业治理体系、推动认证认可事业创新发展的重要使命。在履行自律管理职能，完善认证认可行业治理体系、履行科标研发职能，强化认证认可技术支撑能力、履行人员注册职能，壮大认证认可人才队伍、履行行业服务职能，优化认证认可行业发展环境等方面做出了积极贡献。

2.3 民政部社会组织管理局巡视员李波，在讲话中指出，协会始终坚持强化行业自律、维护会员权益、服务行业发展的宗旨，认真履行了自律、服务、传导基本职能，在推行行业自我约束、制定行业标准、服务会员单位等方面发挥了重要作用，特别是在获得 5A 等级之后，协会充分发挥认证认可和标准化工作的技术优势，承担了民政部组织的社会团体和基金会等级评估国家标准的起草工作，为评估工作注入了国际化、规范化、标准化的理念以及合格评定行业的成功做法。

2.4 王凤清在书面发言中表示，政府监管、行业自律、社会监督相结合的工作机制的良好运转；行业进步、有效监管和事业发展的初衷实现；治理理念、治理思路、治理方式的超前以及与改革方向的高度契合。希望在未来行业发展的路上，塑造行业文化并在实践中提炼精髓，一个有文化底蕴做支撑的行业，一定会走得很远，很辉煌！要使认证认可事业长青，就要植入行业文化建设理念，构筑物质文化、制度文化和精神文化。

2.5 新当选会长朱光沛代表第三届理事会对协会下一步工作提出了三点要求：一是不忘初心，继续前进。以不懈的努力尽心、尽责、尽力，做好协会第三理事会的各项工作，不负重望、不辱使命；二是创新发展，继续前进。要自觉维护行业的形象和声誉，自觉遵守行业的规矩和制度，进一步深入研究认证认可行业发展的特点，创新机制、完善机制、与时俱进，促进行业的不断健康发展；三是提升能力，继续前进。坚持发挥协会行为引导的功能，不断强化自身建设、提升服务行业、服务会员的能力、丰富服务内容、优化服务流程、规范服务方式，始终作好政府和会员之间的桥梁和纽带，把协会真正办成温馨和谐的会员之家。

2.6 生飞代表二届理事会做了题为《充分履行职能、继承创新发展、助力推进行业发展再上新台阶》的工作报告。生飞要求协会要从六方面入手开展下一步工作：一是发挥职能优

势，做实加强核心职能建设；二是发挥自律职能，完善认证认可治理体系；三是继续深化认证人员注册制度改革，使之更加符合新常态对于认证认可人员的新要求；四是强化标准、科技引领和支撑作用，促进行业创新发展；五是切实维护认证认可、检验检测机构和人员权益，为行业发展保驾护航。要完善建立政策协商机制、纠纷调解机制、权益保护协调机制和诉求表达处理机制，研究建立维权职能机构、认证认可检验检测人员的权益保护组织，培养和壮大维权专业队伍，提高维权专业化水平；六是强化自身建设，提升协会服务行业成效。

事例 1:

2016 年 2 月 29 日上海 DAS 总部许鑫鑫参加了 CCAA 在南京举办的“关于召开工业产品自愿性认证工作推动宣贯会议暨行业自律业务研讨会”。会上 CNCA 领导宣贯了《国家认监委关于加快发展自愿性产品认证工作指导意见》，CCAA 领导就行业自律、认证证书转换、认证人员执业信用系统正式启用等工作进行了交流和答疑解惑。会后，上海 DAS 组织相关人员学习了“行业自律业务”的查询、转换认证证书的操作流程，使每张发出的证书都符合相关规定。

事例 2:

2016 年 6 月 21 日，上海 DAS 温州分公司经理黄萍，参加了“温州认证监管工作座谈会”。会上，温州认证监管局领导强调：一 认证工作要遵守法律法规；二 认证信息平台上报信息要一致；三 五个指标要覆盖（1 提高出厂交验合格率，2 提高顾客满意度，3 提高顾客忠诚度，4 降低质量损失率，5 预防出现缺陷产品交付）等七项内容。加强机构间的互相监督；加强服务管理，切实让企业从认证过程中受益，帮扶企业一把。会后，根据温州分公司报送的会议记录，总经理召集了所有部门学习会议内容，部署下一步工作。

事例 3:

2016 年 6 月 29 日，上海 DAS 总部管代、技术部经理刘成林参加了上海市金山区市场监管局举办的“认证机构工作会议”。市技术监督局倪副主任科员，金山区市场监管局黄局长、喻科长及 12 个基层所所长和检查员，在金山有业务的认证公司 40 多家负责人及部分企业代表参会。会上倪主任介绍上海的认证工作检查全面展开，为了迎接检查进行了公开的解读检查方法；黄局长根据《上海市质量技术监督局关于开展 2016 年管理体系认证监管工作的通知》【沪质技监认（2016）212 号】要求，由改革前的市执行区配合，变成改革后区局为监管中心（职责下移）；喻科长总结了检查中容易发生的问题点以及布置当前的检查工作等。会后，召集了所有部门学习了会议内容，部署下一步工作；同时向各分公司下发通知，要求真抓实干，提高认证的有效性。

事例 4:

2016 年 8 月 2 日, 上海 DAS 总经理倪国良参加了 CCAA 在苏州举办的“中国认证认可协会关于在苏州、北京召开协会“十三五”规划意见征求座谈会”。会上 CCAA 领导介绍了行业自律与诚信建设规划: 一是指导思想和发展目标; 二是行业自律与诚信建设工作的范围和职责; 三是引导规范, 维护市场竞争机制; 四是保驾护航, 维护认证检测行业权益; 五是引导教育, 加强诚信基础建设; 六是群策群力, 建立完善工作机制。会后, 总经理组织学习了相关会议资料, 并对行业自律和认证人员的诚信工作方面提出了新要求、新思路。

事例 5:

2016 年 9 月 22-23 日, 上海 DAS 领导在会上介绍了新版《认证机构认可规则》(CNAS-RC01) 和《多场所认证机构认可规则》(CNAS-RC05) 讲解等内容。会后, 组织对 17021 进行书面考核, 考试合格率 100%。

事例 6:

2016 年 9 月 28 日, 上海 DAS 总部许鑫鑫参加了 CNCA 在北京举办的“关于开展认证认可统计数据上报培训工作”。根据《国家统计局关于批准执行认证认可统计报表制度的函》(国统制[2016]80 号) 的精神, 认证认可统计已正式纳入国家统计制度。会后, DAS 组织学习了相关会议资料, 并让专人负责上报工作, 于 2016 年 10 月 13 日提前完成统计数据的报送工作。

事例 7:

2016 年 12 月 6 日, 国家认证认可监督管理委员会(国认可函[2016]95 号), 国家认监委关于推荐“认证市场准入及监管改革专项工作组”专家的通知。上海 DAS 总经理倪国良积极响应, 于 2016 年 12 月 12 日报名参加“监管技术组”和“质量管理体系组”两个小组。

事例 8:

2016 年 12 月 20 日, 上海 DAS 总部张苗苗参加了上海市认证协会(以下简称 SCA) 举办的“关于举办机构社会责任报告编写培训班”。国家认监委现已要求所有认证机构每年报送社会责任报告, 上海市认证协会鼓励本市认证机构都能认真履行社会责任, 定期发布社会责任报告。会上, 上海质量管理科学研究院高级工程师李明对 ISO 26000《社会责任指南》作了介绍和解读; 同时, 对社会责任报告的编制作了详细的讲解和举例。会后, 总经理组织学习了相关会议资料, 命专人负责 2016 年度的社会责任报告的编制工作, 并对下一年度的社会责任工作提出了新要求、新思路。

事例 9:

GB/T 19001-2016 和 GB/T 24001-2016 分别于 2016 年 12 月 30 日和 2016 年 10 月 13 日发布,并分别于 2017 年 7 月 1 日和 2017 年 5 月 1 日正式实施。总经理召集了所有部门进行了宣讲和学习,并组织审核员进行新版标准培训,同时参加 CCAA 全国统考,总部及分公司(分支机构)约 70 人参加了培训和考试,考试合格率 100%。

事例 10:

根据国认法函[2015]111 号、112 号文件要求,自 2015 年 11 月 15 日起,各认证机构需要通过统一上报平台(report.cnca.cn)报送管理体系审核计划信息,认证活动开展三天之前完成相关数据的上报工作(确需修改已上报数据的,修改时间截止到认证活动开展前一天的 18:00 点)。每月颁发的认证证书均在次月的 10 号前按时报送 CNCA。

### 3、贯彻执行“CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0”情况

3.1 2016 年度上海 DAS 严格按照《CCAA-101-1 管理体系审核员注册准则》(2015 年 3 月 20 日起实施)的要求,在 3.0 系统中办理了相关级别的注册申请工作共计 44 人次,其中新晋升人员有 11 人。

3.2 2016 年度上海 DAS 在 3.0 系统受理各级别审核员的年度确认共 65 人次(均一次申报资料成功,无不符合项)。

3.3 2016 年度上海 DAS 严格按照《注册认证人员转换执业机构办理程序》(2015 年 3 月 23 日起实施)。截止 2016 年 12 月 31 日,DAS 共受理 17 人次转换执业机构申请,均符合 CCAA 文件规定的要求,未违规转换。

### 4、贯彻执行 CCAA 认证人员继续教育情况

4.1、2016 年度上海 DAS 严格按照《认证人员继续教育管理方案(第 2 版)》(中认协培[2015]77 号),结合《2016 年度认证人员继续教育课程评审计划》、中认协培[2016]67 号(第一批课程)、中认协培[2016]117 号(第二批课程)、中认协培[2016]142 号(第三批课程)、中认协培[2016]190 号(第四批课程)、中认协培[2016]243 号(第五批课程)、中认协培[2016]264 号(第六批课程)全部转发“达卫师审核员群”,便于审核员选择课程进行学习。并定时登录“CCAA 网络培训平台-机构管理员”页面监控审核员学习进度,随时提醒审核员。截止 2016 年 12 月 31 日,所有审核员均完成了当年度继续教育。所有人员都参加了网络培训,均合格,取得了培训合格证书。2016 年度 7 人通过 OHSAS18000 职业健康安全管理体系的基础和审核知识考试。

## 5、成长与关爱

5.1 上海达卫师认证有限公司严格遵守《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。

事例：

公司自 2004 年成立至今，从未发生过一起劳动纠纷、劳动仲裁事件。

5.2 2016 年度公司劳动合同签订率 100%，依法为所有员工缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育保险）、住房公积金。

事例：

2016 年 2 月，按时在“上海市人力资源和社会保障自助经办平台”提交了“2015 年度单位月平均工资”、“2015 年度全部职工工资总额”、“2015 年度全部职工平均人数”、“职工月平均工资性收入”等数据；2016 年 6 月，按时在“上海市公积金管理中心-2016 公积金基数调整专栏”提交了“有效人数”、“有效总金额（元）”、“调整比例”等数据。

5.3 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，确保女员工生育期、哺乳期等的相关权益，关爱特殊时期的女性员工。

事例 1：

2016 年 3 月 8 日妇女节为周二，当天下午总经理请所有女员工看电影，作为妇女节对女员工的特殊关爱。

事例 2：

2016 年 5 月 4 日青年节为周三，青年是整个社会力量中的一部分最积极最有生气的力量。青年的敏感和独创精神，一经与成熟的科学家丰富的知识和经验相结合，就能创造无限可能。当天下午总经理请所有符合条件的青年员工看电影，作为对员工的关爱。

事例 3：

2016 年 6 月，DAS 上海总部办公室员工（因涉及个人隐私，此处不直接写出姓名）在孕期向公司申请长病假在家安胎后，符合晚育假和难产假情况，公司人力资源部门得知后，即时发去了慰问信并妥善安排其假期。

5.4 定期发放交通补贴、餐费补贴。所有员工不论性别、民族、籍贯，在福利待遇、职位晋升等方面均享有公平的机会。

事例：

DAS 上海总部每月 10 日发放固定的交通补贴、餐费补贴。

5.5 对审核任务繁忙的审核员实施弹性的工作时间制度，例如：客户有特殊需求希望在周末安排审核的，调整审核员在工作日休假，保障审核员充分的休息时间。

事例：

严格执行公司的规定工作时间，赠送体检券给任务繁忙的审核员。

5.6 公司对患病员工、退休员工、结婚员工、生育员工均予以关注关心，进行走访并送上慰问金、礼品等。公司每位员工的生日，公司都会准备一份生日蛋糕礼券。

事例 1：

截止 2016 年 12 月，DAS 上海总部共送出 25 份员工生日蛋糕礼券给总部审核员以及办公室工作人员。

事例 2：

2016 年 5 月，DAS 温州分公司审核员姜老师母亲患病和审核员王老师祖母生病去逝，公司得知情况后，第一时间发去了慰问信并送去慰问金 2000 元、1000 元。计划部小郭父亲车祸受伤，公司捐助 1000 元；并积极参加其他社会组织的活动并捐款捐物，2016 年累计捐款近一万余元。

5.7 每年公司的迎新会、年会、节日聚餐（端午节、中秋节、重阳节等）都会邀请所有员工、以及一些退休员工参加，均会收到公司送出的大礼包。

事例 1：

2017 年 01 月 14 日，“2016 上海达卫师迎新会”在位于南京西路的新镇江酒家隆重举行。迎新会邀请了包括总部专兼职审核员、办公室员工、分公司代表、获证客户代表、退休审核员等在内的 50 多人参加。会上进行了 2016 工作总基调宣讲，气氛非常热烈，得到大家一致好评。

事例 2：

2016 年 3 月 19 至 21 日，DAS 的 2016 年度全国工作会议在无锡锦江大酒店举行，来自上海总部以及各分公司代表、获证企业代表一行 48 人参加了会议。会议主题“走向新的成功”，会议针对 2016 年度的工作总结、CCAA 审核员注册制度改革情况汇总、认证人员执业信用管理规范执行情况、讲解 2015 版质量环境管理体系标准、技术部在计划及资料评审中发现的问题汇总报告；总经理作了走向新的成功宣讲，概括为 15 字“顺天意、得民心、谋发展、共奋斗、同拥有”。会上每个分公司代表都进行了上一年度的总结发言，并进行了激烈的探讨。所有参会者都收到了有无锡地方特色的大礼包。会后第二天组织全体代表们游玩了灵山大佛、老街聚餐等活动，大家在游玩互动中增进了团队协作、互帮互助的精神，是一次不错的拓展活动。



5.8 本着员工和公司一同成长的理念，公司已经连续 12 年增长每位员工的薪资，使员工的待遇逐步提高。

5.9 关注外地员工住房等问题，公司已借款 200 余万元给多位员工解决买房问题。

5.10 注重员工的培训，每年召开至少两次审核技术研讨会，一次召集上海周边地区员工，一次全国性会议，除传达学习国家认证认可的法律法规以外，公司专业技术强的审核员对其他审核员进行培训和技术交流。

事例 1:

2016 年 09 月 01 至 02 日，公司总经理应山东晨鸣纸业集团的邀请，举办了 ISO 9001、



ISO 14001 的 2015 版标准培训班。会上 DAS 总经理倪国良对质量管理体系、环境管理体系 2015 版标准（国标征求意见稿）进行了细心讲解，得到大家一致好评。

#### 事例 2:

2016 年 09 月 25 日，武汉区域李老師应 QPDCA 质量管理论坛在武汉凯莱熙大酒店举办的质量峰会邀请，在会上分享了《新版 IATF16949 及 ISO9001 的变化和实施》。如图：



## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1、 遵守法律法规、规范运作

#### 1.1 重视认证过程中的公正性

DAS 在受理企业申请管理体系认证过程中，严格按照 ISO/IEC 17021《合格评定 管理体系认证机构要求》要求，对自愿申请认证的任何组织持公正及开放的态度，在 UKAS 认可的认证业务范围内开展管理体系认证活动。本公司开展管理体系认证工作不以营利为最终目的，不以不正当手段进行市场竞争，不附加不正当的财物或其他条件，不以供方的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证供方的数量作为申请和认证的限制条件，不受任何可能干扰认证机构公正性因素的影响，公正公开地对待每一份认证申请，接受 CNCA、UKAS、英国总部及相关地方质监部门的领导和监督；

本公司不从事任何与本公司管理体系认证业务有关的技术咨询活动；

采取保障措施以减轻或消除对审核公正性的威胁。保证本次委派的审核组成员三年内没有参与客户体系的项目开发、咨询、培训活动；在三年内非申请方任职的雇员；与向客户提供体系咨询机构无人员及资源共享；无财务结算、合作协议签订行为；审核组成员也未接受过任何形式的销售佣金或其他好处；未接受过来自本公司内部或外部咨询机构的公然或暗中的强迫威胁；未与客户暗示、收受其提供任何形式的馈赠。

本公司要求全体员工保证秉公办事，不以权谋私、不弄虚作假、不为个人、集体或其他方利益优先或拖延对申请人的受理工作，杜绝不正之风。依靠严格的工作纪律、完善的



管理和有效的措施开展认证活动,同时保证为申请认证的组织保守秘密,维护企业的利益;

本公司接受客户的申诉、投诉和社会的监督,以此来保证认证工作的合理性和公正性。

公司的《公正性声明》向社会公开,随认证证书向每一个获证组织发放。

### 1.2 重视对客户信息的保密性

若没有先前的协议和高级经理的书面许可,任何客户的信息不得向认证机构外任何组织或个人透露,公司所有的员工均签署了《保密性申明》。要求员工在认证过程中获取的任何信息不得向第三方泄露;所有含有关认证过程的文件和计算机数据须被一直保留在安全的环境中,以维护机密性及防止资料的破坏;在使用中,文件及计算机数据的机密性和安全性须设定安全归档和计算机密码;部门经理须确保含机密信息的资料若不再需要,须经碎纸后丢弃;在计算机上保留机密信息若不再需要,须直接删除。

### 1.3 规范运作

1.3.1 本着公司总经理要求的“不求发证数量、但求发证质量”的指导思想,我们在日常的工作中不急功近利,但求科学公正。为使公司的运作规范有序,逐步建立了一套比较严密的管理制度,公司的《质量手册》依据国家有关法律法规及 CNCA 发布的有关文件和标准,结合 DAS 长期运作的实践和实际情况制定,至今已 9 次改版,于 2016 年 08 月发布实施了最新版本(第 G 版),在英国总部的 19 个程序文件基础上,公司又根据中国的法律法规进一步制定了 35 个程序文件及作业指导书。

1.3.2 规范分支机构管理。2015 年根据质检总局令第 164 号《国家质量监督检验检疫总局关于修改认证机构管理办法的决定》、国家认监委 2015 年第 11 号公告《国家认监委关于进一步深化认证机构行政审批制度有关事项的公告》等要求,在 CNCA 网站完善了 7 个分公司(分支机构)信息。公司制定了一系列分公司的规范文件,明确了分公司的功能、职责与工作内容,对分公司运营实施有效管理。并制定了分公司考评制度,每年对分公司的 7 项指标进行考核,促进分公司的健康发展。个别公司真抓实干略有差距,审核早退、范围、质量把关不严等现象,总部发现一起处理一起,确保在求真求质中求进。

1.3.3 本公司在日常运作中,坚决执行国家制定的一门一户专职审核员制度,为符合条件的审核员缴纳社保,明确劳动关系,稳定审核员队伍。审核员和办公室员工的能力和素质直接影响认证公司的最终产品质量(认证有效性),员工的业务能力、敬业精神、个人素质、职业操守等直接影响认证公司服务的品质,所以公司制定了一系列人员考评的制度,对审核员定期进行验证审核,对员工进行年度考评,在年底进行综合评定,进行奖励或惩戒。2016 年表彰了五位优秀审核员和三位优秀工作者。

1.3.4 认证机构的认证有效性需要每一位员工及审核员的严格把关,我公司在认证实施过程中实行“一岗多人”“互相监督”的管理模式,以保证认证过程受控,具体过程如下:

### ■合同评审

在受理认证申请中，按照规定对申请方的法律地位、资质证书、人数、场地、运作状况、产品质量、产品风险、环境绩效等进行全面的了解，评价出申请方的专业类别、审核人日及价格，确认我公司是否可以受理，这个过程我公司设立了三个关卡，市场部收集相关资料进行初步评审，计划部对资料进行评审，技术监管部对评审做最后审批，为认证有效性把好第一道关，

### ■审核策划

审核策划对整个认证有效性至关重要，我公司结合多年的运行情况设计了一套审核策划的控制文件，将三年内审核方案的流程、专业能力、审核过程策划和实施、审核结论、审核不符合项的传递等进行详细策划及管理。

### ■审核实施

审核过程中，首先要保证审核真实性，除了 100%审核计划上报 CNCA 接受地方监管部门的监督，我公司对审核组的审核实施也通过电话、邮件等方式进行抽查，每一份审核报告中必须提交书面的受审方对审核组的评价意见，若因客观原因不能按计划实施审核，上海总部专人负责审核计划的调整（包括周末），保证实际审核与上报 CNCA 数据一致。

公司审核员在现场审核中均能做到实事求是、真抓实干，对受审方体系运行中的问题开具不合格项或者观察项，对有严重不合格项的受审方不予通过认证，不推荐注册或者暂停、撤销证书。对于审核中遇到的问题与争议，上海总部特设技术部来接听审核员的电话，解答或解决技术问题。

### ■认证决定

技术监管部、技术委员会对审核文件从 20 个方面进行审查，并要求有 4 张以上审核现场审核的照片，包括首末次会议、企业大门、生产/服务现场、质检场所等，以保证审核的真实性及基本质量。技术监管部审查通过后报技术委员会主任和总经理审批，并报英国总部确认。

### ■证书维护

对已发放的证书，我公司安排专人在监审到期前三个月进行书面通知及了解获证企业的变更情况，包括企业现在的名称、地址、人数、产品、管理者、联系人、体系文件重大修订、重要环境因素、是否出现过产品质量事故/环境事故等，根据企业的实际情况安排监督审核。

对获证企业出现延期等情况时，公司会及时通过电话、邮件、现场走访等情况确认企业的体系运行及业务运行情况，根据实际情况作出暂停、撤销的决定，书面告知企业并及时上报认监委等上级部门，向社会各界传递信息。

1.3.5 遵守 CCAA 各项自律规定，2016 年本机构未有一起违规转机构申请。

1.3.6 2016 年度未发生重大客户投诉及违法违规行为。2016 年度在浙江地区发生两起，浙江地区小微企业居多，可能存在一些问题，后通过和地方局的多次沟通交流，已整改完成。

#### 1.4 依法纳税

上海达卫师认证有限公司每年依法纳税，每年的财务报告均经过会计事务所审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报认监委，接受监督管理。

DAS 每年缴纳残疾人就业保障金，关心残疾人，支持残疾人事业。2016 年 8 月 19 日缴纳 2015 年度残疾人就业保障金 1.3 万余元。

#### 1.5 反贿赂

商业贿赂等腐败行为严重破坏法制，危害公平公正的原则，对社会、企业发展都带来恶劣的影响，本公司坚决反对各种形式的贿赂行为，除了保证审核员队伍的廉洁，财务方面任何支付给第三方的款项都保留相应财务记录并证明合理的业务原因，必须取得最高领导的审批。

### 2、服务客户、服务社会、奉献爱心

近年来，DAS 一直坚持“增值服务”服务宗旨，一是通过认证审核为客户提供增值服务，二是通过对客户的培训，三是编写管理体系相关书籍及质量标语免费发放。

#### 2.1 审核过程体现“增值”服务

公司要求审核员在现场审核中除了作出基本符合性的评价，开具书面的不合格项以外，对受审方的管理体系方面或者其他管理方面多提出观察项和改进的建议，一般以口头形式提出，有的也以书面的形式提出，公司专门编制了《现场审核观察项、改进项记录&现场审核资料受审方签收确认记录表》，记录提出的观察项与建议。受到了认证客户普遍的欢迎与认可，对获证企业的持续改进起到了一定的作用。

公司特别编制了《审核人员评价反馈表》，请企业对审核组的工作能力、工作态度、遵守道德规范等方面进行评价，反馈表直接反馈给公司或密封后由审核组带回。

#### 2.2 免费发放质量标语

DAS 在 2016 年向客户免费发放了近 150 套质量标语，广受客户好评。

#### 2.3 支持大学生社会实践

DAS 自 2004 年以来与上海师范大学、上海大学等建立了联系，给在校学生培训 ISO9001、ISO14001 等课程，2016 年度培训在校学生 20 余名。

为大学生提供社会实践的机会，以切实有效的行动帮助大学生拓展社会视野，提升业

务技能，为大学生们接触社会提供良好的舞台。2016 年度为 3 名大学生提供了社会实践的机会。

#### 2.4 支持助学、帮困

DAS 一直积极参与各种社会公益助学、帮困活动。新疆区域秦老师在 2016 年为患有白血病的儿童捐款 3000 余元；广州区域杨老师积极支持社会福利事业，协助广州增城国健公益协会完善公益经营方式，图片如下：



### 3、环境责任、安全责任

3.1 DAS 在 2011 年经 CNCA 批准正式开展 EMS 认证业务，在 EMS 审核中重点关注受审企业环境管理目标、指标、管理方案和对产品中环境因素的识别控制程度和水平，促进了企业的环境保护和节能减排工作，引导企业为社会提供节能减排的环保产品。

3.2 关爱环境、节能减排是身为企业公民应尽的责任，DAS 积极鼓励所有员工节约用水用电、绿色出行、绿色办公。在办公用品、设备采购过程中，优先选择节能环保的绿色产品和具有环保理念的绿色品牌。

3.3 DAS 定期对员工开展节能减排、环境保护宣传教育，倡导“节约每一度电、每一滴水、每一张纸”。

事例：

2016 年 12 月 31 日，DAS 响应上海市政府、市公安局“外环线内区域禁燃烟花爆竹”的号召，鼓励总部上海办公室员工参与社区志愿者活动，共有上海本地员工 8 人参加了此项活动。

3.4 在不违法保密规定的前提下提倡双面用纸以及废旧纸张的回收循环利用。定期对过期失效的审核报告进行整理，部分作为打印纸再次使用，部分作为可回收废品处理。针对认

证行业需要大量的书面审核材料的特点，公司提倡日常工作以电子化文件优先的原则，需要使用纸质文件时，提倡使用背面纸，纸张双面利用，实现资源的最大化利用。

3.5 减少一次性用品的使用，如签字笔、纸巾、纸杯等。

3.6 提倡通过聊天工具：QQ、微信、邮件、电话、传真等方式进行交流，减少出差数量，降低碳排放和能源消耗。

3.7 DAS 在 2006 年正式建立内部数据库系统，公司内部的文件传递、信息沟通尽量在系统内完成，减少对能源的消耗，2016 年又修正了数据库模块，更提高了办公的效率。

3.8 执行办公照明的分区控制，严格执行午休时和下班后的人走灯灭。安排专人在下班前检查空调、电脑、饮水机、打印机等用电耗能设备的关闭情况，督促和提高公司员工节能减排的意识，也保障办公公司用电用水的安排。

3.9 倡导夏季少开空调或不开空调，减少电能消耗。

3.10 要求审核员在审核中绿色出行、拒绝铺张浪费的接待，公司在向企业发放审核通知中强调审核员接待一切从简，杜绝餐桌上的浪费。

3.11 随着公司的发展，有出现伪造或篡改本公司认证证书的情况，社会各界出于各种需要需查询证书的有效性，有获证企业的客户，也有地方质检部门在执法中发现的问题，对此，我公司都在第一时间给与有效回复，保证我公司证书的权威性及安全性。

3.12 积极响应物业联合区内消防大队组织的防火救治逃生演练活动，贯彻消防工作以预防为主，防消结合的管理思路，帮助员工熟悉消防逃生路线与流程。

## 五、展望 2017

认证认可可是建立在社会诚信基础之上的第三方评价制度。我国现在面临着系统性信誉风险，特别是个别获证企业及认证从业人员、认证机构的失信行为，损害了认证认可的社会公信力，在认证事业中，从业人员的个人素质、专业能力、职业道德非常重要，认证机构承担着“传递信任、服务发展”的社会职责。认证公司一方面要促进获证组织管理水平的提高，另一方面要向获证组织传递诚信。

坚持认证行业“公正、客观、规范、诚信”的基本原则，是认证机构履行社会责任的基本要求。“从我做起”，把建立诚信作为增强机构竞争力、实现认证行业可持续发展的有力工具。

新的一年，公司总经理围绕“责任认证、诚信认证”对公司员工及审核员提出了七条 2017 工作总基调：

- 1、加强学习
- 2、增强责任
- 3、开拓市场

- 4、规范工作
- 5、提升福利
- 6、提高价值
- 7、服务社会

并要求广大 DAS 员工在求真（真抓实干）求质（审核质量、服务质量）中求进（稳步发展）。

DAS 将在此基调的基础上，不断加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念与工作方式，努力将履行社会责任融入进企业文化，加入到公司发展战略。落实到日常工作的各个环节。

#### 附件：读者意见反馈表

《上海达卫师认证有限公司 2016 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？

- ☐ 前言
- ☐ 公司战略及治理
- ☐ 员工绩效、发展与关爱
- ☐ 履行社会责任情况及绩效评价
- ☐ 展望 2017

4、 您认为本报告在达卫师与利益相关方的沟通中的作用如何？

- ☐ 很大      ☐ 一般      ☐ 较小

5、 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:

通讯地址:

邮政编码: