



上海质环认证有限公司

2017 年度认证机构社会责任报告

（上海质环认证有限公司）

CNCA-R-2015-64

2018 年 2 月 2 日



目 录

一、报告简介

二、编制原则

三、机构联系信息

四、机构概况

1. 简介
2. 业务范围、证书数量及人员状况
3. 财务状况

五、社会责任管理体系建立 、实施及收获

1. 社会责任管理体系的建立
2. 体系的实施及自我改进
3. 体系实施的收获

六、结束语



上海质环认证有限公司

2017 年度认证机构社会责任报告

一、报告简介

1. 本报告回顾了上海质环认证有限公司 2017 年承担企业社会责任的做法及绩效，搭建起与各利益相关方沟通的平台。报告内容真实，不存在任何虚假及误导性陈述。

2. 本报告是公司成立以来发布的第三份社会责任报告，依据国家认证认可监督管理委员会的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》、《认证机构诚信经营》等相关规定及公司实际情况编写。

3. 本机构社会责任战略、方针、目标：

社会责任战略：责任认证 诚信认证 严守职业道德操守

社会责任方针：诚实守信 公正客观 规范运作 传递信任

社会责任目标：增加员工社会责任感、提高认证有效性和公信力、为客户提供增值服务。

4. 报告数据来源：本社会责任报告涉及的数据的时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。由于统计数据的动态性和统计区间问题，可能略有出入，以上报至国家认监委“认证认可业务信息统一上报平台”的数据为准。

5. 报告的工作范围：QMS, EMS, OHSMS 认证业务

二、编制原则

上海质环认证有限公司进行利益相关方识别，关注利益相关方的要求与期望，理解、分析行业、社会、全球环境下的机遇与挑战，充分考虑公司的认证业务以及整体运营情况，确定报告内容所应包含的实质性议题，从而形成本报告。

三、机构联系信息

地址：上海市杨浦区宁国路 313 弄龙泽大厦 7 号楼 602 室

电话：021-35120688

传真：021-51687762

网址：www.tqcsi.cn



四、公司概况

1. 公司简介

上海质环认证有限公司是由澳大利亚 TOTAL QUALITY CERTIFICATION SERVICE INTERNATIONAL PTY LTD（简称 TQCSI）在中国上海投资注册、于 2015 年 7 月经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、具有独立法律地位的第三方认证机构。2016 年 12 月，澳大利亚 TQCSI 公司与上海奥瑞质量技术服务有限公司达成合资合作协议，上海质环认证有限公司经批准，由外商独资企业转变为中外合资企业，于 2017 年 2 月获得 CNCA 换发的新批准证书。

上海质环认证有限公司始终把“传递信任、服务发展”作为宗旨，以国家法律法规和认可规范为准则，以科学、公正、规范、严谨、热诚的工作态度，致力于推动认证活动的规范化、标准化、专业化。2017 年，公司在认监委及董事会领导下，严格遵守法律法规和相关文件的规定，在为认证客户提供优质的认证服务和增值服务的同时，积极履行认证机构的社会责任，不断提升服务质量及品牌影响力，使公司平稳向前发展。

2. 业务范围、证书数量及人员状况

机构批准号：CNCA-RF-2015-64

业务范围：质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证

证书数量：2017 年，本机构共新颁发证书 690 张，监督审核 419 次。截止到 2017 年末，有效证书总数为 1346 张。

人员状况：截至 2017 年，公司共有专兼职审核员共 50 人，其中，专职审核员 24 人，兼职审核员 26 人。有实习审核员 21 人。认证人员能力、数量能够确保满足客户的认证需要。

3. 财务状况

公司作为独立的第三方认证机构，认证费是公司的主要经济来源，不接受任何形式的经济赞助，财务独立核算。目前已按照国家规定，接受并通过了第三方审计机构--（国信）上海会计师事务所的年度审计。详见财务审计报告。

五、社会责任管理体系的建立、实施及收获

1. 社会责任管理体系的建立

1) 社会责任是公司价值的核心与基础。公司董事会及领导层深刻理解履行



社会责任的重要意义，高度重视机构的社会责任建设工作，自成立伊始，把履行社会责任与机构的发展计划紧密结合，坚持以客户为中心，鼓励创新，为组织提高管理绩效提供增值服务。公司把履行社会责任纳入内部管理体系的各个层面，围绕社会责任建章立制，保障社会责任在公司内部各个部门的有效实施。通过定期的内审和管评，检查社会责任工作的落实情况，同时依据认证认可有关规定，对认证工作流程进行了进一步梳理和完善，把履行社会责任的要求纳入到日常工作中，深入切实贯彻“诚实守信 公正客观 规范运作 传递信任”的社会责任方针，确保了整个认证过程的公正性、有效性。

2) 公司在 2017 的工作中，密切关我国社会责任的发展状况，组织员工学习分工内的社会职责，加强社会责任意识教育和培训，使员工充分了解履行社会责任的重要性、必要性。公司通过严格管理、规范运作、诚实守信来维护认证市场的有序发展，提升社会对认证的认同感、信任度和满意度，提高认证有效性和公信力。

3) 利益相关方的识别与参与

依据对认证服务全过程和认证公正性的分析，公司对利益相关方、相关方的要求与期望进行了识别，确定交流及沟通形式。公司的利益相关方包括监管机构（如国家质检总局、认监委、认证认可协会、地方质监局、地方检验检疫局等）、认证客户、投资方、合作伙伴、公司员工、社会及公众等。公司严格遵守相关的法律法规要求，主动接受监管，按要求参加相关会议、上报信息，及时掌握国家对认证行业的发展规划并做出相应部署；通过电话回访、客户来访、客户问卷等方式，与客户深入沟通，努力提升服务质量和水平，为客户提供增值服务；公司与每位员工签订正式的劳动合同，按要求缴纳社会保险，建立并实施完善的薪酬和奖励制度，为员工提供良好的工作环境、发展空间。公司通过网站公布认证结果，接受社会监督。公司致力于与利益相关方建立合作共赢关系，不断增进各利益相关方对公司的满意度和信赖度，实现共同发展。

2. 社会责任管理体系的实施及自我改进



公司体系运行平稳，坚持控制风险、提高质量、树立品牌的运营方针，定期分析管理状况，对风险进行识别，采取措施应对环境和法规变化的需要及认证风险。今年接受了澳大利亚总部的例行审核、地方各级技术监督及检验检疫局的现场检查等，未出现重大问题。公司将社会责任体系与日常认证业务的管理体系相融合，建立了完善的自我改进机制，定期进行内审、管理评审、日常考核等，对履行社会责任情况不断进行总结与改善，对发现的问题分析原因，制定并实施相应的改进措施，保障了社会责任管理体系的有效实施。

3. 社会责任管理体系实施的收获

1) 遵守法律 合规经营

公司在经营管理过程中，始终将遵纪守法放在首位，严格遵守国家及行业的法律法规，严格遵循《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》、CCAA 关于公司竞争及人员和证书转换要求以及 TQCSI 总部的规定，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证程序和流程，提升认证服务能力，并严格在批准的业务范围内开展管理体系认证活动，维护认证市场秩序。

公司定期进行内审与管理评审，对认证过程进行监督。在整个认证周期内实施风险管理体系，根据认证业务开展情况，从市场开发与管理、人员管理、运营管理、过程管理、合规管理等方面对认证责任风险进行识别、评价和控制，严把合同评审、现场审核、认证决定等主要关口，确保认证过程风险可控。

公司严格遵守财务规定，依法纳税；与全体员工签订劳动合同，缴纳社会保险；与客户签订认证合同，完善市场开发人员及审核认证人员的管理制度，坚决杜绝不正当竞争及商业贿赂；及时上报审核计划、认证结果、年度报告、统计数据等；参加国家认监委、认证认可协会及地方监管部门组织的机构会议、培训会议等；遵守各种商业法规，确保公司的经营活动在法律法规的框架下进行。

继续对公司人员及审核人员进行质量和环境管理体系的换版培训，确保依据新标准的要求对客户进行转版审核，提高审核的符合性和有效性；组织人员学习



《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》、新版标准、CCAA 行业自律等，提高审核人员和管理人员遵守法规的自觉性，增强社会责任意识，依法执业，严格自律；定期对审核人员进行认证认可法规、认证标准与规范、风险防范与控制、审核技术等方面的培训，提高审核人员的专业技能和水平，保证审核活动公平、公正、高质、高效。

2) 诚实守信 传递信任 提升服务水平

诚实守信是认证公信力的基础，也是认证审核必须遵循的基本原则。我公司在运营及认证过程中，自觉遵守社会公德、商业道德和认证行业的自律要求，以公平、公正客观的方式进行认证活动。在公司网站公开认证规则等相关文件及认证流程，发布认证证书信息、暂停/撤销证书信息，并时时更新，自觉接受社会各界的监督；将计划信息、证书信息、审核人员信息及时上报 CNCA 监管系统；在认证实施过程中依法依规，坚决杜绝商业欺诈行为；所有员工及审核员、技术专家均签署保密声明和公正性承诺，明确保密和公正性方面的义务；审核组现场审核时，签署公正性声明，申明与受审核方无任何利益关系，并在首末次会议中重申公正性承诺，增强客户信任程度；公司要求全员树立以客户为中心的思想，要求审核员遵守职业道德，坚持客观、公正、可信的原则，向客户提供专业、独立、公正的认证服务，同时定期对审核人员能力进行评价，以加强证后服务，提高服务水平；强化客户回访，倾听客户声音，增强顾客的信任感和依赖感，承担起传递信任、服务发展的社会使用；定期及不定期举审核人员培训、标准与审核技术研讨，强化与客户的沟通技巧，提升认证人员的专业技术、服务意识和服务能力；针对换版客户，公司责成专人解答客户关于换版流程、要求及技术问题，积极帮助客户顺利转版；公司鼓励审核员完成审核任务后向企业提供改进意见和建议，同时公司把获证客户信息免费录入澳洲总部的贸易平台，为客户提供了适宜的增值服务。

3) 关爱员工 提升团队凝聚力

公司严格遵守劳动法和劳动合同法的规定，与员工签订劳动合同，详细规定



员工薪资待遇和权利义务，及时发放薪水和奖金，按时、足额缴纳社会保险；建立并执行保障员工权益和身心健康的制度，保障员工的正当权益；每年对评选出的先进员工进行表彰，营造积极向上的氛围；公司严格执行国家规定的劳动作息时间，员工享受国家法定的节假日、公众假期、带薪年假；组织员工节日聚餐、公司年会，增进员工间了解，强化友谊，增加凝聚力；重视员工的身体健康状况，定期组织员工进行体检，提供员工的归属感。

公司努力营造良好的工作氛围，构筑有利于员工发挥价值的机会和平台，创造平等竞争的氛围，完善绩效管理体系，开展业绩考核、年度评优等活动，为员工搭建良好的成长平台。公司定期组织员工学习相关的法律法规和总部文件，提供相关的业务、专业技术培训；定期组织审核员开展专业研讨、交流和专项培训活动，提供技术交流、学习提高的机会，切实提高审核员的专业素养。

4) 宣传环保 节能减排

善待环境，促进社会和谐，是企业和社会的共同责任。我公司积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动，使全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念，利用现代信息技术手段，实行无纸化办公，推进节约型建设。公司积极引入财务电算化、ERP 管理、内部网等现代信息技术手段，不断完善办公系统，实现办公无纸化，不仅节省了纸张耗费、通信费用和邮寄费用，而且也减少了用电话、传真和邮寄方式对社会通信线路和邮政资源的占用，真正做到环保节能。

5) 创新发展 服务社会

公司坚守社会责任，始终坚持发展和奉献并行的理念，以自身条件为基础，对社会进行适时的回馈。积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会发行应尽的责任和义务。公司鼓励员工做善事、行善举，参加爱心助学活动，为需要帮助的人尽一己微薄之力，用实际行动诠释如何履行社会责任。

六、结束语

2018 年，我公司将坚持质量第一、效率优先，推进管理体系的认证质量提升；继续深化社会责任培训，不断创新管理理念与工作方式，构建社会责任长效棉，



上海质环认证有限公司

切实将履行社会责任融入到公司日常运营的各个环节。为推动诚信经营，履行社会责任，公司将继续依托行业优势，坚持走突出特色、传递信任、服务发展的道路，做好市场开发管理、认证过程管理、认证审核技术管理等工作，强化认证全过程监督，有效控制认证风险，加强从业人员培训，以提高职业素养，提升认证人员服务能力，提高认证质量和公信力。我公司将不忘认证初心，继续秉承传递信任、服务发展的理念，把履行社会责任的内容与要求和日常管理、认证活动紧密结合起来，为认证认可行业向客户、向社会各界传递信任做出新贡献。

上海质环认证有限公司

2018 年 2 月 2 日