

# 社会责任报告

## 目录

### 1. 前言

#### 1.1 10QS 及主要负责人对报告内容真实性的承诺

#### 1.2 管理者致辞

#### 1.3 报告的时间和范围界定

#### 1.4 报告编制的依据

#### 1.5 10QS 的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

### 2. 认证机构基本情况

#### 2.1 10QS 的基本信息

#### 2.2 公司业绩：开展的各项业务及发证数量

#### 2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

#### 2.4 财务状况及财务审计情况

#### 2.5 公司优势

### 3. 10QS 社会责任管理体系和制度的建立

#### 3.1 10QS 建立的履行社会责任的措施及制度规定

#### 3.2 相关体系运行和自我改进情况

#### 3.3 利益相关方的识别和参与

### 4. 10QS 履行社会责任情况及绩效评价

#### 4.1 传递信任服务发展

4.2 积极参加上海市认证认可协会组织的活动

4.3 积极配合参加行业监管部门各项活动

4.4 加强客户服务

4.5 维护员工和合法权益

4.6 总部对上海奥世内部审核

4.7 承担绿色环保责任

4.8 推进对公益慈善活动的开展

## 5. 结语

5.1 对履行社会责任的发展计划

5.2 报告反馈联系方式

## 1. 前言

### 1.1 OQS 及公司总经理对报告内容真实性的承诺

切实履行社会责任，提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证事业的可持续发展，是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证机构存在和发展的基础。

本报告是上海奥世管理体系认证有限公司（以下简称 OQS、上海奥世），参照国家认监委 CNCA《认证机构履行社会责任》和《认证机构履行社会责任编写提纲指南(试行)》，向社会发布的 2017 年社会责任报告。本机构和董事长总经理张海燕对报告内容的真实性作出郑重承诺，并欢迎上级监管部门和社会各方进行监督和指导。

### 1.2 管理者致辞

多年来，在中国特色认证认可监管体系不断巩固，为国家经济社会建设发挥日益重要的作用，健康有序发展的形势下。上海奥世遵循《认证认可条例》、《认证机构管理办法》，形成了机构素质能力持续提升，认证制度体系日益完善，认证事业健康发展的良好局面。

上海奥世作为一家具有社会责任感的认证机构，自2004年成立以来，在行业内树立了专业品牌形象和声誉，上海奥世作为奥地利 OQS 在中国的唯一合资公司，充分发挥了 ISO/TS16949(IATF16949)体系认证的专业特点和技术优势，规范运作、诚实守信、传递信任、服务发展，坚持公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则，切实履行社会责任，积极参与质量管理、环境管理、

## 上海奥世管理体系认证有限公司

职业健康安全管理体系、ISO/TS16949(IATF16949)体系认证领域各项社会责任实践活动,提升认证质量、确保认证的有效性、努力提升上海奥世在行业的影响力,创造 ISO/TS16949 (IATF16949)认证企业高端品牌。

2017年,是上海奥世持续落实企业社会责任建设的重要一年。在过去的一年里,我们对社会责任和可持续发展的认识更加清晰,我们认识到 履行社会责任是认证活动的本质要求、履行社会责任是认证公信力的重要保障、履行社会责任是认证机构的重要义务、履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。经济的发展和社会的进步呼唤我们承担更多的社会责任,以服务和发展为中心,继续打造专业认证品牌,围绕质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系、ISO/TS16949(IATF16949)体系认证领域发展的新阶段,深化和拓展业务领域,在2017年进一步取得 AS9100航天工业质量管理体系认证以及 ISO13485医疗器械质量管理,VDA6.X 德国汽车行业质量管理,TL9000通讯行业,IRIS 铁路行业等十余项国际质量体系认证标准的备案 持续为社会和企业提供优质的专业化服务,同时为员工创造发展平台,支持社区发展和社会公益事业,为实现有质量、有效益、可持续的发展做出应有的贡献。

### 1.3 报告范围及界限

本报告描述 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间,主要涉及上海奥世在认证服务、环境和社会责任方面的活动。

### 1.4 报告编制的依据

本报告依据国家认监委 CNCA 《认证机构履行社会责任》和《认证机构

## 上海奥世管理体系认证有限公司

履行社会责任编写提纲指南(试行)》以及 GB/T36000-2015《社会责任指南》编制。

### 1.5 公司的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

**1.5.1公司的社会责任战略理念：**认证服务社会发展，诚信为民，品质共享。

#### 1.5.2 战略目标 Strategy:

- 1)建立高效团队，提升人力资源素质，巩固、发展机构管理人员队伍
- 2)提高服务质量，确保客户满意
- 3)扩大上海奥世的许可业务范围，通过备案或行政许可扩项
- 4)加大与监管部门联系,充分沟通,严格执行有关认证认可法规
- 5)以认证质量为中心,持续提升认证有效性及降低认证风险。体现认证机构的社会责任及诚信

#### 1.5.3公司方针：公正规范、诚信高效、 创新改进 、顾客满意

上海奥世建立并经董事会批准的认证工作质量方针，已实施多年，突出地体现了 OQS 开展管理体系认证所追求的公正性的宗旨。上海奥世将继续贯彻执行认证工作质量方针，在实施管理体系认证中坚持公正性原则，对利益冲突加以管理，确保管理体系认证活动的客观性。我们按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构认可要求》（ISO/IEC17021）、《认证机构认可规则》（CNAS—RC01），《质量管理体系认证规则》及 IATF 的 ISO/TS16949认证规则，奥地利总部 OQS 有关的认证规则等要求，以及 CCAA 中国认证认可协会的有关行业自

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

律要求,在开展认证管理和实施活动中严格遵守公正性、能力、责任、公开性、保密性和对投诉的回应等基本原则,严格执行各项管理制度,不允许专职、兼职工作人员从事违反公正性承诺的活动,若发现有违反的情况,将给予纪律处分,直至追究法律及刑事责任。

### 1.5.4 目标和价值理念

愿景:作为行业标杆:朝向成为 Quality Austria 所有分支机构中的标杆,并以成为中国同行业的标杆前进。

2017年质量目标:

1. 持续强化认证全过程的管理和执行,提高认证有效性,降低认证风险;加强与地方两局监管系统的沟通,全国范围内被通报 CNCA 行政处罚的次数为0。
2. 增强审核员继续教育和开发,优化及增强审核人力资源;提高认证管理人员专业能力. IATF 审核员的 CPD 时数大于24小时/CCAA 再教育100%。
3. 规范操作总部认证作业平台 WIS 系统;保证 CNCA 数据库的信息及时,正确100%。
4. 提高客户满意和忠诚度, 满意度96%;减少客户流失 , IATF 客户重审签回比例80%。
5. 根据转版时间进程要求,做好新版 ISO9001, ISO14001以及 IATF16949的

有关转版工作。

## 2. 上海奥世基本情况

### 2.1 OQS 基本信息

#### 2.1.1 奥地利 OQS 公司

奥地利 OQS 公司是欧洲认可合作组织(EA)的成员 BMWFJ, 依据奥地利联邦法律批准成立唯一官方认证机构。OQS 是目前全球认证业务范围最广, 国际化程度最高的第三方体系认证专业机构之一。同时身为 ISO/TC176及 ISO/TC207的成员, 亲自参与了 ISO 系列标准的制定工作。服务遍及全球及五大洲近百个国家, OQS 总部所具备资格执行的认证和评估的标准主要为质量管理、环境管理、安全管理、行业和特殊标准及产品认证, 欧洲质量奖 EFQM 和人员资格评定等各个方面, 提供将近100类各种体系认证标准, 包括 ISO9000系列、ISO14001、OHSAS18001、QS9000、VDA6.1、VDA6.2、VDA6.4、TS16949 (IATF16949)、HACCP、ISO22000, ISO13485, TL9000, ISO27001, SA8000, AS9100, ISO50001等等。以及国际认可的管理体系认证服务和系列管理发展课程培训。

#### 2.1.2 上海奥世管理体系认证有限公司

由奥地利 OQS 公司投资成立的中外合资认证机构, 得到中国国家认证认可监督管理委员会颁发的认证机构批准证书, 批准号: CNCA-RF-2003-26, 作为 OQS 在中国境内的合法及唯一代表, 我们提供国际优质的认证服务, 达成最大的顾客满意, 奥世认证公司作为亚太地区总部, 覆盖中国大陆、台湾、香港、日本及韩国、泰国的区域, 在以上不同国家和地区均设有分

## 上海奥世管理体系认证有限公司

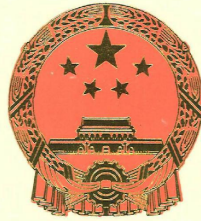
---

支机构来提供及时优质的服务。上海奥世目前在中国经批准的体系认证项目为: 质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系,以及备案项目 TS16949 (IATF16949) ,AS9100, IRIS, VDA6.X ,森林认证 ,TL9000等10余项。

上海奥世希望借助中国经济的迅速发展, 在中国市场上进一步拓宽业务, 进行全方位多层次的合作, 创造双赢的良好局面。在认证和培训领域拥有丰富经验和独特优势, 相信能够为中国经济的可持续发展, 特别是在加强环境保护、降低能耗、建设生态社会方面提供无可替代的强有力支持, 发挥重要作用。

### 2.1.3 上海奥世资质(国家认监委 CNCA 批准书)





## 认证机构批准书

批准号: CNCA-RF-2003-26

机构名称: 上海奥世管理体系认证有限公司

住 所: 上海市青浦区沪青平公路 2008 号 607-612、615 室

法定代表人: 张海燕

注册资本: 300 万元

法人注册号: 310000400377415

法人类型: 有限责任公司(中外合资)

(奥地利 Quality Austria-QQS Certification and Evaluation Co., Ltd 在中国境内设立的认证机构)

法人分支机构: 无

认证业务范围: 见附页

颁发日期: 2009 年 5 月 30 日

换发日期: 2017 年 5 月 29 日

有效期至: 2023 年 5 月 29 日

备案信息及年度报告信息请登录 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 网站查询



国家认证认可监督管理委员会

## 认证机构批准书 附件

机构名称：上海奥世管理体系认证有限公司

批准号：CNCA-RF-2003-26

认证业务范围：

认证类别

管理体系认证

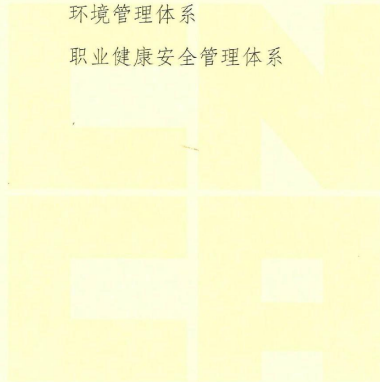
认证领域

质量管理体系

环境管理体系

职业健康安全管理体系

\*\*\*\*\*



国家认证认可监督管理委员会

#### 2.1.4 OQS 及上海奥世的发展历程:

[成员] 欧洲认证合作组织 (EA)

[成员] 国际认可论坛 (IAF)

[创始会员] 国际认证机构联盟 (IQNET)

1988年 OQS association 协会成立

1990年 成为 IQNET (国际认证联盟) 创始成员

1993年 被授权核发 ISO9000 证书

1996年 认可为 ISO14001 认证的认证机构, 核发全球第一张 ISO14001 证书

1996年 首次核发 VDA6.1 证书

1999年 核发 VDA6.2 和 VDA6.4 证书

2000年 OQS 进入 IQNET 最高管理层, OQS 代表担任 IQNET 副总裁, 处理国际互认相关事项

2000年 OQS 开拓中国市场, OQS-China 发出全亚洲第一张 ISO/TS16949 证书

2001年 被授权认证 TL9000

2001年 认可为 ISO/TS16949:2002 认证机构

2003年 通过 CNCA 中国认监委的认证机构批准

2004年 奥世公司成为亚太总部 (上海奥世) 获国家认监委批准, 质量管理体系认证

2010年 奥世公司 “环境管理体系认证” 扩项获得国家认监委批准

## 上海奥世管理体系认证有限公司

2011年 奥世公司“职业健康安全管理体系认证”扩项获得国家认监委批准

2012年 奥世公司完成 TS16949 备案

2014年 奥世公司完成 AS9100 备案

### 2.2 公司业绩：开展的各项业务及发证数量等

至2017年底：有效证书：共4274张。

其中：TS16949(IATF16949)：2954 家，占公司全部客户的 69.1%；

ISO9001：862 家，ISO9001 占 20.2 %；

ISO14001：299 家，ISO14001 占 7%；

OHSAS18001：159 家，OHSAS 占 3.7%。

奥世公司在汽车行业认证领域具有优势,2000年率先核发出中国第一张 TS16949 证书,亦为全亚洲第一张,作为 TS16949 认证机构的领头羊。2002年也率先核发了新版 TS16949:2002 版本的第一张证书,国内众多知名汽车供货商皆选择 OQS 最为长期的认证伙伴,拥有的知名客户包括国内外主要汽车零部件供货商。

### 2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

OQS 拥有 10 名认证管理人员，同时拥有与认证业务相匹配的审核资源

认证制度：	专职审核人员	兼职审核人员	技术专家
TS16949(IATF16949)：	51	0	0
QMS：	70	33	0
EMS：	30	28	0
OHSMS：	25	15	0

## 2.4 财务状况及财务审计情况:

我司在 2017 年营业额 5462 万元,同比增长 4.73%。纳税总额 224 万元。

## 2.5 公司优势

**专业背景优势:**奥地利 OQS 公司在体系认证, 具有很强的专业背景, 特别在汽车, 航天, 环境和食品等领域, 上海奥世传承了总部在汽车行业质量体系认证的优良传统和优势, 在1999年10月 ISO/TS16949第三方认证规范在欧洲正式发布起, OQS 就已经首批获得了 IATF 认可, 并且在2000年率先核发亚洲第一张 ISO/TS16949证书, 在同行业具有较强的优势, 目前 OQS 已经积累了丰富的汽车行业审核认证经验, 可以对汽车整车厂的供应商, 提供 ISO/TS16949 (IATF16949) 标准专业的第三方审核认证服务; 还可根据客户的特殊要求进行第二方、第三方审核。OQS 自2003年开展中国区业务后, 随着中国地区业务的发展和中国日益趋于国际接轨的经济成长, OQS 在中国培养了强大的本地汽车行业审核员, 向客户提供本地化的审核及与之相关的服务。在2017年的国内知名整车厂对第三方认证机构的评鉴中, 上海奥世的认证整体绩效广受好评, 成为数家知名车厂推荐的 TS16949 (IATF16949) 认证机构之一。

**业务范围全面:** 公司拥有 ISO/TS16949 (IATF16949)、GB/19001:ISO9001; GB/T14001-ISO14001; GB/T28001-OHSAS18001, 质量, 环境, 安全三体系认可资格, 可为各类组织提供一体化体系的认证服务。

**人力资源雄厚:**在质量、环境、职业健康安全管理体系认证三大领域, 有一批从事多年企业管理和审核经历的审核人员和技术专家, 审核实力雄



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

厚，拥有一支经国内外权威机构培训、经国家注册的审核员和具有高中级职称的认证人员和专家顾问队伍。

奥世公司目前担任中国认证认可协会、上海市认证认可协会理事成员

### 3. 社会责任管理体系和制度的建立情况

#### 3.1 组织结构和治理

##### 3.1.1 组织结构

上海奥世董事会包括中方，外方人员行使公正性监督的职能，负责公司重大事务的决策和审查。公司主要由认证部，管理部，市场部，业务部，财务部五个主要部门组成，行使日常认证管理体系工作。设立总经理办公室，IATF16949 项目及质量经理2名。

##### 3.1.2 管理制度

上海奥世根据 CNCA 要求，逐步建立健全履行社会责任的内部管理制度，严格按照《认证机构履行社会责任指导意见》内容要求，在认证服务活动中，遵守法律、规范运作、诚实守信、不断提升服务水平、创新发展、开展质量创优、环保节能、维护员工权益、服务社会。把履行社会责任纳入机构内部管理的各个层面，建立相关机制，保证有效实施，并定期开展自查，保证社会责任制度的持续有效。我们将定期发布社会责任报告，公开社会责任的基本情况，接受上级监管部门的监督检查，不断提升服务社会水平的能力。

### 3.1.3. 管理模式

上海奥世明确社会责任工作行动计划。要求各部门主要负责人，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。同时依照 ISO17021 运行认证机构管理有关制度, 并符合 IATF 国际汽车工业组对认证机构的要求

### 3.1.4. 推进模式

制定行动计划：结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能、业务部门。推进责任项目：各部门根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。评估责任绩效：定期对社会责任项目进行评估。评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。实施沟通管理：积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请其参与认证中心的社会责任活动。

## 3.2 相关体系运行和自我改进情况

上海奥世作为认证活动的主体，向社会提供管理体系满足国际标准和特定要求的信用证明，提升在社会公众的普遍认同感、信任度和满意程度，促进采信认证结果，履行社会责任，是公司实现可持续发展的内在需要。公司以机构的长远发展的远景激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

### 3.2.1 上海奥世和汽车行业质量管理、产品安全

上海奥世 ISO/TS16949 (IATF16949) 认证客户证书量占上海奥世公司全部客户有效证书量的69.1%，ISO/TS16949 (IATF16949) 认证, 在同行业具有较强的优势, 目前 OQS 已经积累了丰富的汽车行业审核认证经验, 可以对汽车整车厂的直接供应商, 提供 ISO/TS16949 (IATF16949) 标准专业的第三方审核认证服务; 还可根据客户的特殊要求进行第二方、第三方审核。作为服务汽车产品质量管理、安全专业认证机构, 上海奥世把维护人民群众的生命和财产安全作为根本宗旨。无论是为各类组织提供标准、法规支持的体系认证, 还是为认证客户提供管理知识培训, 上海奥世都坚持不懈, 努力为客户提供增值服务。完善机构内部管理, 树立良好的品牌形象和声誉。

#### a) 持续加强对 ISO/TS16949 (IATF16949) 项目的组织领导

经过数年的经验累积和管理职能的优化, 设置 ISO/TS16949 (IATF16949) 项目的技术经理和专业组,。有效衔接总部和中国的操作; 并建立和 IATF 中国代表处的畅通管道, 更有效及时的接受信息和沟通, 及时正确的提供审核队伍技术支持, 应对在整个 ISO/TS16949 (IATF16949) 认证过程中可能遇到的技术问题和提供解决方案。

2017 年 7.19-21 日, IATF 派遣德国评审员对 OQS 进行了办公室评审, 评审组对我公司持续改进的行动印象深刻, 特别是对于我司在审核员的培训和能力提升方面所采取的做法及系统性的过程表示赞赏, 每季度的专业培训对审核团队的帮助值得肯定。在此次评审中, 共抽取了 15 个有关客户



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

档案，覆盖 IATF 的认证规则所要求的对于签约办公室分支机构的有关过程。评审结果良好。评审结果出具的 4 个轻微不符合项, 其中 3 个与 OQS Shanghai 有关, 已在 2017 年 10 月全部关闭。

2017 年 IATF 对上海 OQS 共进行了 7 次见证评审, 见证评审结果良好。再次说明了我司在对提高审核队伍能力和认证有效性方面取得了较好的成绩

### **b)加强内部见证，完善和持续监督审核员的能力和表现**

2017 内部见证人员采用与总部同步的最新见证方式, 对上海奥世的审核员的审核能力和表现进行更加深入的评价。2017 年共对公司 18 名专职审核员进行了 20 次内部见证, 完成见证评价, 见证结果良好。

**C)公司已列入上海通用汽车, 长安马自达汽车, 武汉神龙汽车供方认证机构名单, 定期参与整车厂每年相关的会议和培训, 加强沟通 and 交流。参加的整车厂的会议的情况:**

-上海通用: 2018. 01. 25, 2017 年度上汽通用汽车&体系认证机构交流会

-长安马自达: 2016. 05. 12, 《2016 版供应商量产质量管理手册》发布会;

2017 年持续保存良好业绩

-武汉神龙: 2017. 11. 29, 供方认证公司现场评审会议

2017 年, ISO/TS16949(IATF16949)的认证质量持续显着的提高, 受到整车厂信赖及好评。

### 3.2.2 持续完善内部管理制度

1) 遵守法律。自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，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，维护认证市场秩序。

2) 规范运作。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，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。2017 年依据 IAF17021:2015:CNAS-CC01:2015 换版要求，全面修订了管理体系手册和程序文件，使 OQS 的管理体系运作符合国际认可和 CNAS 的相关规定。

3) 诚实守信。自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

4) 提升服务水平。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，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

5) 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，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

6) 环保节能减排。积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减

## 上海奥世管理体系认证有限公司

少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

7) 员工权益。遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

8) 服务社会。积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### 3.2.3 公司以多种方式完善沟通机制

利益相关方	沟通机制和会议制度	频次	内容
员工	员工会议	随时	宣传价值理念、行为准则、发展方向、经营状况；  鼓励员工积极参与管理，为公司发展献计献策；  使员工了解绩效目标，促进目标实现；  提供良好发展平台和优

## 上海奥世管理体系认证有限公司

			越的薪酬福利
	员工访谈	一年一次	
	员工培训	一年多次	
	员工提案、来信	随时	
	满意度调查	一年2次	
股东	会议沟通	随时	价值理念、行为准则、 发展方向、经营状况、 业务范围、双方需求；  使股东了解公司的绩效 和目标，促进经营决策 和双赢合作。
	文化宣传	随时	
	文件印发	随时	
	人员访谈	随时	
社会	会议沟通	随时	形象宣传、业务介绍、 提高  TS16949(IATF16949) 认 证品牌社会知名度；积 极参与公益事业，促进 社会和谐发展。
	品牌宣传	随时	
	参展	随时	

### 3.3 利益相关方的识别和参与等。

认证服务产业的特征和认证业务的快速发展，决定了上海奥世拥有各类利益相关方，包括政府、员工、客户、价值链伙伴、同业者等。他们的

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

信任与支持是我们持续发展、稳健成长的重要因素。

### 3.3.1 政府的指导与监督为上海奥世的工作提供了准则。

上海奥世严格遵守法律法规、服从政府监管、响应政府号召，勇于担当责任、发挥技术优势、争取授权采信，努力为机构发展营造良好外部环境。

### 3.3.2 客户的需求是上海奥世生存和发展的基础。

上海奥世可以为客户提供管理体系认证需求，以及相关领域的技术服务。上海奥世致力于整合系统资源满足客户多样化的个性服务需求，通过为客户提供优质服务，使消费者享受安全、环保和高品质的产品。

### 3.3.3 员工是上海奥世的财富，也是创造财富的动力。

上海奥世致力于为员工提供符合其能力的工作岗位，保障和改善其生活的长期机会，充满挑战和希望的职业规划，成就卓越人生的发展空间以及各种学习培训机会，以保障和提高员工持续发展和适应现代职业的能力。上海奥世努力为员工创造一种充满快乐、安全健康、积极向上的工作氛围，使员工从中获得安全感、归属感、成就感。

### 3.3.4 价值链伙伴是上海奥世为客户提供优质服务的同盟者。

上海奥世按照“互信、合作、共赢”的原则，团结价值链各环节，共同为构建社会诚信贡献力量。

### 3.3.5 社会公众为上海奥世提供了生存和发展的空间。

上海奥世开展的 TS16949 (IATF16949) 认证工作是保障国民和社会交通运输安全的重要内容之一，上海奥世希望通过业务发展和社会履责，为认

证认可事业的发展做贡献，为国民经济和社会诚信建设做贡献。

## 4. 履行社会责任的绩效

### 4.1 传递信任服务发展

上海奥世一直秉承公司质量方针：“公正规范、诚信高效、创新改进、顾客满意”，围绕“传递信任、服务发展”认证认可行业主题，结合机构中心工作，为政府、社会、企业提供认证服务，通过质量、环境、职业健康安全管理体系认证，帮助企业规范管理流程、有效控制环境污染、节能降耗；帮助企业提高产品质量、提高经营运行效益；帮助企业提高职业健康安全意识，关心员工健康、安全，维护员工合法权益。体系认证服务与企业、行业、社会发展息息相关，认证服务的发展目标与企业、社会的发展目标的具有高度的一致性。

**强化社会责任感：**严格遵守有关认证法规，确保认证实施的公信力及有效性；遵守行业自律公约及规范，倡导公平竞争、强化认证人员管理、建立行业新风。增强了管理人员和审核人员，遵守有关认证法规，确保认证实施的公信力及有效性的责任感，对保证公司认证事业发展奠定思想基础。

**诚信经营：**保持独立和公正，确保结论可信性、客观性与公正性；以诚信建设为基础的自我约束和自我监督的长效机制，接受社会大众及有关方面对我司予以监督。

**公司核心竞争力：**基于管体系为基础的特殊要求，量身订制不同企业的需求，强调增值服务；提供质量、环境、职业健康安全管理体系三大领

## 上海奥世管理体系认证有限公司

域的一站式认证服务，带给企业顺畅的服务过程。2017年针对 IATF16949 标准换版, 我司组织了面向客户的转版说明会, 并积极的对客户转版需求做出解答。

**文化价值：**强调服务过程的质量, 审核带给客户的是实际的绩效和不断创新的精神；通过不断的培训及考核来增强认证人员专业素质；确保全球互认及最新信息的服务，支持并重视有关国家及国际间的经验交流及策略合作，贯彻可持续发展的远景。2017年，公司对认证管理人员举办了共6期培训班，包括申请评审、认证过程控制、IATF16949标准换版等内容。为把好管理体系认证的“第一关”，为理解和运用认可、认证标准的新要求，对审核员现场审核提供准确信息和支持，针对不同类型的审核，指明了把握要点。通过培训提升了认证管理人员专业素质。

**提升认证公信力：**提供可信赖及专业的服务，强调科学、优质、真实、客观、独立且公正的审核是我们所坚持的；认证人员不弄虚作假，秉公办事，不以权谋私，不接收受审组织影响公正性的回扣、佣金、礼品或其他任何形式的好处。

### 4.2 上海奥世积极参加上海市认证认可协会组织的活动

上海奥世自2012.5月参加上海市认证认可协会《上海市认证行业自律公约》签约仪式，成为行业自律工作委员会会员单位后，每年自觉接受行业监督和引导，靠诚信、靠专业、靠服务，树服务品牌，靠诚信促进机构永续发展。



## 上海奥世管理体系认证有限公司

### 4.3 积极配合参加行业监管部门各项活动

奥世公司在2017年参加的主要行业监管部门活动如下：

时间	举办单位	会议主题内容	地点
2017.4.25	中国认证认可协会	《认证认可检验检测发展“十三五”规划》宣贯培训	上海
2017.5.12	上海市认证协会	《检验检测行业资源统计报告》专题讨论会	上海
2017.5.17	国检认监委	2017年认证机构管理工作会议	杭州
2017.5.23	上海市认证协会	上海市认证协会认证机构专业组座谈会	上海
2017.6.2	国家质量监督检验检疫总局发展研究中心/上海出入境检验检疫局	中国质量发展圆桌会议之高端对话——“认证认可助力创新发展与质量提升”活动	上海
2017.6.29	上海市质量技术监督局	2017年上海市认证机构管理工作会议	上海
2017.9.4-6	中国认证认可协会	认证认可国际组织人才培训会议	深圳
2017.12.21	上海市认证协会	《认证机构管理办法》宣贯培训会	上海
2017.12.22	中国认证认可协会	中国认证认可协会第三届二次常务理事会	北京

### 4.4 加强客户服务

机构执行“客户服务管理程序”，依据的服务规范的具体要求，各岗位人员结合本职工作进行认真学习，细化对客户服务的方案，树立了“客户至上，优质服务”的理念。在与客户的沟通与交流中，最大限度地满足客户的合理需要。机构全体人员服务意识和顾客意识较以前有了明显的提高。

2017年，结合TS16949认证标准的换版，IATF16949认证规则的换版，上海OQS在上海嘉定举办了2017年上海市中小企业IATF16949管理体系标



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

准转换培训会，培训会取得了良好的反响，受到好评。参加研讨会的公司/个人均表示此次研讨会安排及时、内容结合企业实际，对提升企业质量管理水平，促进汽车相关产品质量的提高，具有重大意义。

机构建立了客户意见的实时反馈机制，项目管理人员通过电话回访，及时了解实施审核项目的情况及客户的需求和意见，发现问题，及时反馈，采取措施进行整改，不断提升机构形象，提高顾客满意度。现将 2017 年满意度调查结果说明如下：客户对上海 OQS 满意度目标 96%，实现 97.125%；客户对审核员满意度目标：96% ，实现 97.25%。

## 上海奥世管理体系认证有限公司

下列是 2017 年度满意度调查统计数据表：

表一、2017 年 TS 审核服务满意度分值统计表：

月份	分值	100	99—90	89—80	80 以下
1	份数	90	49	7	0
2	份数	60	33	5	0
3	份数	82	44	10	0
4	份数	80	40	10	1
5	份数	72	42	7	1
6	份数	101	36	7	1
7	份数	92	43	5	0
8	份数	142	53	7	2
9	份数	104	53	7	1
10	份数	70	30	4	0
11	份数	102	53	9	1
12	份数	/	/	/	/
合计		995	476	78	7
总占比		63.9%	30.6%	5.0%	0.4%

表一：去年同期相比：100 分值的占比上升 0.4%，99-90 分值的占比上升 0.6%，89-80 的下跌 0.8%，80 分值以下的下跌 0.3%，整体情况，2017 年 TS 审核服务满意度得分呈略微上升状态。

## 上海奥世管理体系认证有限公司

表二、2017 年 TS 整体服务满意度分值统计表：

月份	分值	100	99—90	89—80	80 以下
1 月	份数	93	44	9	0
2 月	份数	62	29	5	2
3 月	份数	88	34	14	0
4 月	份数	79	39	12	1
5 月	份数	71	38	11	2
6 月	份数	100	32	12	1
7 月	份数	100	31	9	1
8 月	份数	143	49	11	1
9 月	份数	111	40	13	1
10 月	份数	65	31	7	1
11 月	份数	108	43	12	2
12 月	份数	/	/	/	/
合计		1020	410	115	12
总占比		65.5%	26.3%	7.4%	0.8%

表二：去年同期相比：100 分值的占比上升 3%，99-90 分值的占比下跌 1.5%，89-80 的下跌 1.4%，80 分值以下的下跌 0.2%，整体情况，2017 年 TS 整体

## 上海奥世管理体系认证有限公司

服务满意度得分呈上升状态。

表三、2017 年 ISO 审核服务满意度分值统计表：

月份	分值	100	99—90	89—80	80 以下
1 月	份数	31	9	3	0
2 月	份数	18	15	1	0
3 月	份数	18	12	3	3
4 月	份数	22	13	3	1
5 月	份数	31	11	2	0
6 月	份数	31	12	3	2
7 月	份数	22	12	3	1
8 月	份数	32	11	5	0
9 月	份数	27	8	2	2
10 月	份数	24	6	0	0
11 月	份数	34	13	0	1
12 月	份数	/	/	/	/
合计		290	122	25	10
总占比		64.9%	27.3%	5.6%	2.2%

表三：去年同期相比：100 分值的占比上升 3.2%，99-90 分值的占比下跌 0.8%，

## 上海奥世管理体系认证有限公司

89-80 的下跌 2.9%，80 分值以下的上升 0.5%，整体情况，2017 年 ISO 审核服务满意度得分呈上升状态。

表四、2017 年 ISO 整体服务满意度分值统计表：

月份	分值	100	99—90	89—80	80 以下
1 月	份数	31	7	5	0
2 月	份数	17	16	1	0
3 月	份数	24	7	3	2
4 月	份数	22	9	6	2
5 月	份数	29	12	2	1
6 月	份数	30	13	3	2
7 月	份数	23	10	3	1
8 月	份数	33	9	6	0
9 月	份数	26	8	4	1
10 月	份数	23	6	0	1
11 月	份数	34	12	1	1
12 月	份数	/	/	/	/
合计		153	64	20	7
总占比		62.7%	26.2%	8.2%	2.9%

表四：去年同期相比：100 分值的占比上升 0.6%，99-90 分值的占比上升

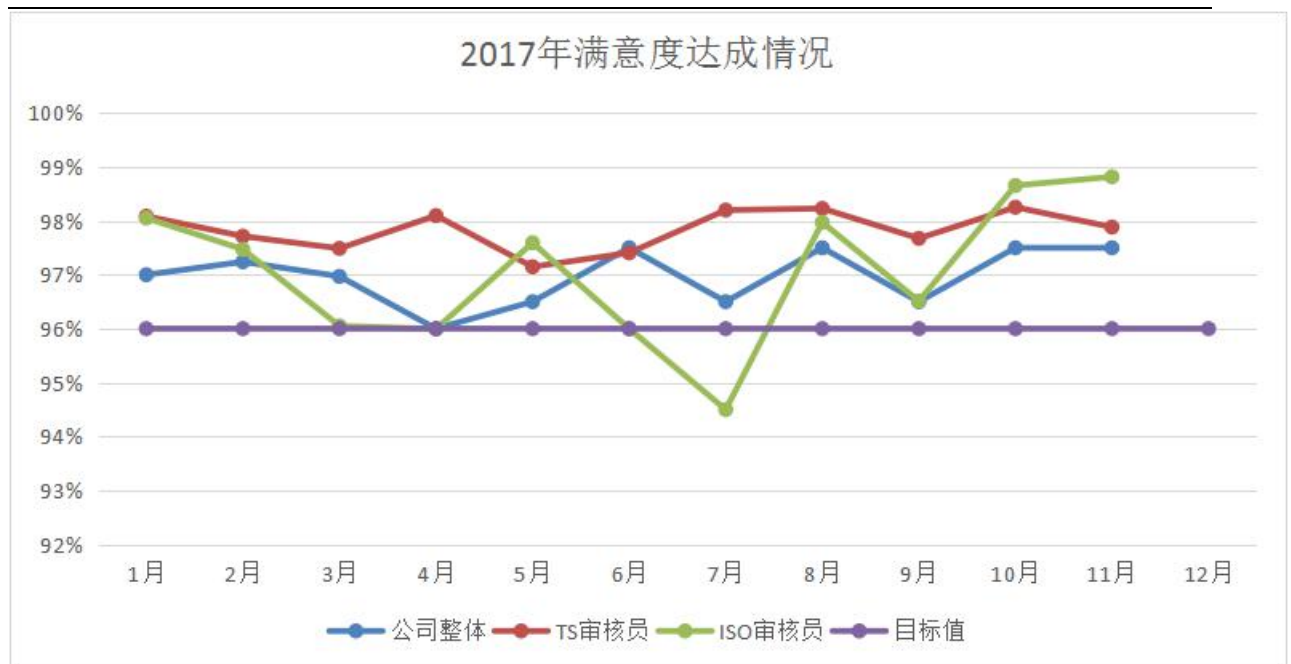
## 上海奥世管理体系认证有限公司

1.5%，89-80 的下跌 2.1%，80 分值以下持平，整体情况，2017 年 ISO 整体服务满意度得分呈略微上升状态。

表五：2017 年满意度达成情况表

月度	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
公司整体	97%	97%	97%	96%	97%	98%	97%	98%	97%	98%	98%	/
TS 审核员	98%	98%	97%	98%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	/
ISO 审核员	98%	97%	96%	96%	98%	96%	94%	98%	97%	99%	99%	/
目标值	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%

## 上海奥世管理体系认证有限公司



表五：2017 年度满意度达成情况

表六：2017 年满意度调查签回率统计表

月份	TS				ISO				合计			
	发出份数	签回份数	签回率	电话回访数(大约)	发出份数	签回份数	签回率	电话回访数(大约)	发出份数	签回份数	签回率	电话回访数(大约)
1月	287	146	51%	120	98	43	44%	50	385	189	47%	170
2月	162	98	60%	80	65	34	52%	40	227	132	56%	120
3月	243	136	56%	110	73	36	49%	50	316	172	53%	160
4月	217	131	60%	100	80	39	49%	50	297	170	55%	150
5月	219	122	56%	100	91	44	48%	50	310	166	52%	150
6月	259	145	56%	120	93	48	52%	50	352	193	54%	170

## 上海奥世管理体系认证有限公司

7 月	259	140	54%	120	78	38	49%	50	337	178	51%	170
8 月	354	204	58%	180	102	48	47%	50	456	252	52%	230
9 月	300	165	55%	160	83	39	47%	50	383	204	51%	210
10 月	177	104	59%	90	60	30	50%	40	237	134	54%	130
11 月	273	165	60%	150	93	48	52%	50	366	213	56%	200
12 月	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	2750	1556	57%	1330	916	447	49%	530	3666	2003	55%	1860

表六：TS 签回率：57%，ISO 签回率：49%，总体签回率 55%。

2017 整体评分较 2016 年有所进步，对于八十分以下的客户都有及时回访并记录在列表中，希望接下来的一年再共同努力，服务好客户，提升 OQS 品质！

通过满意度的调研，了解我司在服务上的优势和缺点，更好的把握市场和客户的正真需求，发挥优势，弥补不足，树立企业良好的外部形象，实现企业和客户的双赢！

### 4.5 维护员工和合法权益

上海奥世遵守国家劳动相关法律、法规，维护员工合法权益，依法有职工签订并履行劳动合同，为员工交纳社会保险。收入分配制度合理，提高人员培训的投入，为员工提供业务发展的机会，增强了员工从事认证事业的荣誉感和责任感。通过强化目标管理和持续改进计划，驱动各部门、个人直面挑战，促进了公司和个人目标的实现。通过完善的教育培训，提



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

高审核员的转业及沟通辅导技能，提升全员的自我绩效管理意识。为机构的持续健康发展奠定良好的基础。全年共组织各类培训班 16 次，共 327 人次参加。其中 TS16949 (IATF16949) 培训班 9 次，共有 51 名 TS 审核员参加。有 51 名审核员通过 IATF 转版考核。全年组织职工业余文艺活动 10 次，为员工创造一种充满快乐、安全健康、积极向上的工作氛围，使员工从中获得安全感、归属感、成就感。

### 4.6 总部对上海奥世内部审核

2017 年由总部对上海 OQS 进行了内部审核，覆盖了 TS16949 (IATF16949) 及常规 ISO 项目，依据总部质量体系和 ISO/IEC17021 的要求对上海公司的运作过程和绩效进行了细致的审核，最终报告显示，此次内审总体良好，继续维持延续去年的良好运作，达到与总部一致的质量要求，包括实施了相当的纠正措施和内部培训，人力资源的提升等。内部审核给予我司全球分支机构最高评价的结论，分别对 TS16949 (IATF16949) 和 ISO 常规审核各开出 3 个（2 个与 OQS Shanghai 有关），2 个的轻微不符合项，所有不符合项均已在 2017 年 6 月提交纠正措施后关闭。

### 4.7 上海奥世管理评审

上海奥世年度管理评审，计划在 2018 年 1 月进行。管理评审计划评审内容包含：

1. KPI 完成情况
2. 内部审核，包括纠正措施的及时性和有效性
3. 办公室评审 (VDA-QMC)
4. 外部审核 (CNCA, CCAA)
5. 顾客反馈

6. 利益相关方反馈
7. IATF OEM 反馈
8. IATF 数据库准确性检查中发现问题的总结
9. IATF 数据库关键绩效指标 (KPI) 状态
10. 总部认证决定的状态和结果
11. 满足持续个人发展 CPD 要求的审核员状态
12. 内部见证审核的状态和结果
13. 每次审核中 NC 数量和分类分析 (major and minor), 处理软弱审核和软弱分级证据的措施
14. 弃权申请分析
15. 预防和纠正措施状态
16. 委员会对公正性保证的反馈
17. 影响管理体系的内部和外部变化
18. 先前管理评审的措施状态
19. 监管活动纪要, 监管部门检查情况; 法律法规遵守情况
20. 其他的变化

#### 4.8 承担绿色环保责任

建设生态文明对于国家可持续发展具有重要意义, 这也是上海奥世不懈追求核心理念。上海奥世着眼于环境领域的认证技术应用和环保理念推广, 在节能、环保、低碳、新能源汽车等方面发挥专业优势和行业引领作用, 承担起倡导绿色环保、建设生态文明的社会责任。

#### 4.9 推进对公益慈善活动的开展

2017年上海奥世对社会慈善捐助已成为董事会决议进行的常规化的机制, 2017年集中统筹资源, 发挥优势特长, 为社会的发展、为极履行社会责任, 自觉维护科学、公正、诚信、责任的行业形象, 为推进认证认可事业发展, 建设质量强国, 实现中国梦, 做出应有的贡献。2017年对上海金

山区亭林镇红十字会捐献。

## 5. 结语

### 5.1 对未来履行社会责任的发展计划，

2017年，上海OQS牢固树立创新发展理念，以提高发展质量和效益为中心，深入开展质量提升行动，加强全面质量管理，全面提高认证质量，为加快建设认证认可强国，促进经济平稳健康发展和社会和谐稳定做出贡献。我们将继续把履行社会责任融入到机构发展战略中，将机构的持续健康发展和员工的个人价值实现、环境的改善和社会进步相统一。我们将重点做好以下工作，深入推进社会责任工作。

#### 5.1.1 进一步加强体系认证工作与企业社会责任管理相互融会贯通

在 IATF16949、质量管理、环境管理、职业健康安全体系认证及监督审核的基础上，不断创新管理理念，为消费者、企业发展和自然环境和全社会发展担负起应有的社会责任。强化公司自律职能，完善公司治理体系。全面推进诚信体系建设，进一步提升公司自律能力。切实发挥管理体系认证在加强全面质量管理中的基础作用，以 ISO9001 标准升级换代为契机，开展质量管理体系分级认证和增值审核试点，推动企业选择适合自身特点的认证服务，为全面提高公司和认证客户的质量管理水平继续努力。

#### 5.1.2 完善机构内部社会责任的管理机制

围绕把履行社会责任纳入各个层面和岗位，开展培训教育，组织对 GB/T36000-2015系列标准培训，正确认识认证机构履行社会责任的意义，加深对履行社会责任是认证活动的本质要求、履行社会责任是认证公信力

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

的重要保障、履行社会责任是认证机构的重要义务。履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要的理解，进一步提高员工的社会责任意识。形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。

### 5.1.3 增强改进意识，提升认证服务能力

2017 是贯彻认监委“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，和开展的“质量兴省、质量兴市（县）活动，大力推进从业机构专业化、规模化、品牌化建设”，主动推进制度创新，服务经济社会发展；主动深化内部管理，重点在提升认证人员能力下功夫。公司将不同的认证制度、不同专业开展针对性培训，不断提升认证人员的业务能力和审核水平。更好满足客户需求，提供增值服务。在探索构建公司质量管理、绩效管理、风险管理“三位一体”管理模式中，不断提升上海 OQS 在汽车行业认证的品牌效力。在认证事业发展中建立信任、传递信任。为推动全社会整体质量提升、建设质量强国做出新的贡献！

### 5.2 报告反馈联系方式

感谢您对上海奥世的关心和关注，如对本报告的内容有疑问，请致电或致函，向我们咨询。

联系方式：上海奥世管理体系认证有限公司

联系电话：021-3127 3777

传真：021-3127 4688

E-mail: office@oqs-ap.com

邮编：201702

地址：上海市青浦区沪青平公路 2008 号 6 楼