

# 二〇一七年度社会责任报告

编制：上海扬标认证有限公司办公室

编制时间：二〇一八年二月

前言

报告编制说明：

报告编写依据：本报告依据国家认证认可监督管理委员会 2012 年 6 月 21 日发布的《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》的要求，结合公司的实际而编制。

报告涵盖的范围：本报告内容涵盖了公司的日常经营管理，认证活动中履行社会责任的基本情况。

报告的解释与获取：本报告解释权属于上海扬标认证有限公司。如需获取本报告，请登录公司网站。（公司网址：<http://www.ybiso.net/>）

报告的时效：本报告的内容主要反映公司 2017 年履行社会责任状况。

管理者承诺：公司总经理毛卫华郑重声明：根据“指导意见”和“提纲指南”及公司实际编制的上海扬标认证有限公司 2017 年社会责任报告，真实反映了公司履行社会责任的基本情况，内容准确，真实，报告还经公司维护公正性委员的审查和修改，以确保内容的完整和可信。

公司社会责任的方针与目标：公正、严谨、诚信、增值，以“传递信任，增值服务”为己任，以“公正、诚信、正直、创新”为行为准则，努力提高全体员工的责任意识，为社会和消费者提供可信任的信用证明。

一．认证公司的基本情况：

1. 机构的设立和发展

上海扬标认证有限公司是于 2016 年 07 月经国家认证认可监督管理委员会批准的从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证机构，批准号：CNCA-R-2016-244。目前公司正在申报的认可范围：

质量管理体系 5 大类，它们是： 14. 橡胶及塑料制品； 17. 基础金属及金属制品； 18. 机械及设备； 19. 电和光学设备； 29. 批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业；。

环境管理体系 1 大类，它们是： 29. 批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业；。

职业健康安全管理体系 5 大类，它们是： 17. 基础金属及金属制品； 18. 机械及设备； 19. 电和光学设备； 29. 批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业； 33. 信息技术；。

2. 人力资源与认证业务的匹配状况

管理人员状况

目前公司有管理人员 11 人，他们都具有大专以上学历，其中本科 7 人占管理人员的 63%，部门以上负责人都具有审核员资格，他们长期在认证行业从事审核和管理工作，最长的已在认证行业从业 18 年之久，对认证行业的历史和现状了然于胸。现在，在第一线负责组织领导的都是 40 多岁的同志，他们能力强，有事业心，敢于担当。对公司的工作将起到积极作用。所以公司目前的管理人员队伍是一支老、中、青结合的团队，是一支既有丰富的管理经验，又有干劲、热情、勇于担当的管理队伍。是一支有敬业精神、懂业务、守纪律、善管理的团队。

审核人员状况

公司目前有专职审核员 24 人，其中专职 8 人，兼职 16 人。

2017 年颁发证书状况

全年共颁发新证书 282 份，全年发生监督审核项目 36 份，暂停 10 份，撤销 7 份。

### 审核资源与认证业务的匹配情况

A. QMS: 目前公司正在申请的认可委认可的业务范围共有 5 大类, 公司目前有 QMS 审核员 8 人。

B. EMS: 公司目前正在申请的认可委认可的业务范围 1 大类, 公司现有 EMS 审核员 8 人。

C. OHSMS: 公司目前正在申请的认可委认可的业务范围 5 大类, 公司现有 OHSMS 审核员 7 人。

从上述的分析中可以得出现有人员的专业范围能满足认证业务的需求。

### 审核资源与认证业务量的匹配状况

#### 专职审核员与认证数量的匹配

QMS: 2017 年共完成初审 161 个, 监督审核 20 个, 共派出审核组 342 个 (初审二个阶段两个审核组、监督审核一个审核组), 公司从 2017 年 1 月开始审核, 按 12 个月工作时间计算,  $342 / 12 / 8$  (专职审核员),  $= 3.56$ , 则每个专职审核员每月只需参加约 4 次审核组。再从审核人日数看, 初审一个项目按 4 个人日计算, 监督审核按 1.5 个人日计算, 即:  $161 * 4 + 20 * 1.5 = 674$  个人日, 假如这人日数中百分之八十是由专职审核员完成, 可知:  $674 * 80\% = 539.2$  个人日, 按审核组计算方法,  $539.2 / 12 / 8 = 5.616$  则专职审核员每月只需完成约 6 个审核人日, EMS、OHSMS 与 QMS 一致。

从上述计算结果看, 这样的工作量, 对于专职审核员是完全可以承受的, 所以能满足 CNCA《认证机构管理办法》中规定“确保认证审核过程中具备合理数量的专职认证人员……”要求。

### 3. 证书的有效、暂停、撤销情况

证书类别	有效证书	2017 年暂停证书	2017 年撤销证书
QMS	153	7	5
EMS	61	2	1
OHSMS	55	1	1
HSEMS	0	0	0

(截止 2017 年 12 月 31 日)

### 二. 社会责任机制的情况

无论是生产型企业, 还是服务型组织, 都生存于社会大环境中, 因而组织在日常一切活动中, 都必须把履行对社会的责任作为自己的崇高使命。只有这样, 企业才能得到社会的认可, 才能发展壮大, 很难想象一个对社会不负责任的组织能够生存。因而履行社会责任不仅是企业的管理者, 而且与企业的每位员工息息相关。本着这一理念, 我们特别注意对每位员工责任意识的培养, 使他们懂得对社会, 对企业, 对自己负责的一致性。如果在履行社会责任中, 光有领导的积极性, 而没有广大员工的积极性, 履行社会责任, 就成为无源之水, 就成为空谈。

基于上述考虑, 公司的社会责任机制, 是以公司总经理负总责, 各部门按各自职责承担和落实社会责任的内容与要求, 全体员工要把履行社会责任贯彻于认证活动的全过程, 公司要通过例行的内审和管理评审来发现, 总结, 改进履行社会责任方面的经验和问题。把履行社会责任和公司的认证活动, 日常管理紧密结合起来, 避免出现两张皮。

### 三. 公司与利益相关方

认证机构是向社会和消费者提供信用证明, 认证机构的工作受到方方面面的关注, 所以利益相关方会对认证机构寄予很多期望与要求, 因此认证机构必须关注他们的期望, 最大限度满足他们的要求, 利益相关方关系和沟通方式见附表:

利益相关方	相关方诉求	交流方式
政府、工商、税务、劳动保障	履行企业法人责任, 公民的义务, 合法经营, 依法纳税	认真学习国家、政府有关政策, 及时按要求提交公司的真实信息

行业监管部门（认监委、认可委、认证认可协会、地方各级监管部门）	遵守认证认可法律，规范、规定、规范运作，避免风险、维护认证市场的公正、公平，为社会提供可信任的信用证明	积极参加监管部门举办的各种会议和活动，接受监管部门例行专项检查和评审，及时提供公司认证活动的相关信息。
投资方	合法经营，稳定发展，相应回报	通过召开董事会报告年度工作状况，财务报告等方式
申请认证的客户	提供客观公正的认证审核，热情周到的服务，提升企业的管理水平	公司的公开文件，公司网站，年度监督审核，重大信息的沟通规定
社会公众消费者	提供可信任的信用证明，提供获证组织信息真实及时，获证组织提供质量优良的产品	由公司签发的认证文件，及时向监管部门上报认证信息，适时更新公司网站获证组织动态
员工	合理的薪酬，较好的福利，和谐团结的工作环境	公开透明的规章制度，充分发扬民主，建立管理者与员工的谈心，交心渠道，提供参加培训的机会，提倡和鼓励员工的发展。

#### 四. 履行社会责任的主要收获

履行社会责任是每个企业从成立之初就在承担某些社会责任，作为认证机构，公司也一直履行着对社会的责任。经过几年来贯彻国家认监委关于《认证机构履行社会责任指导意见》，公司在履行社会责任方面认识更深刻了，行动更自觉了。在过去一年里，这方面工作有了加强，取得一些成效。

1. 严格遵守国家法律法规和各项方针、政策。党的十九大提出了“不忘初心，牢记使命”战略决策，依法行政，依法办事将是所有组织和个人必须遵循的行为规范，因为国家的法律法规、方针政策是调节一切社会关系的基本准则，遵守国家法律法规，是履行社会责任的最基本要求。在十九次代表大会期间，公司要求员工及时收听收看全会的新闻，会议结束以后，组织员工学习大会的精神，提高大家的思想认识，增强法制观念，提高守法的自觉性。

为了确保公司的日常运行符合国家的法律法规，政策规定，公司还聘请律师作为公司的法律顾问，就公司在经营活动中的一些法律问题，比如商务合同、劳动合同以及公司的一些重要规章制度予以把控，确保经营活动的合法合规。

由于公司比较关注对员工这方面的教育与管理，在过去的一年中以至追溯到公司成立以来，公司在经营和认证活动中无论是机构以及为机构工作的人员，没有发生违法违纪违规的事情。

2. 客观公正规范的开展认证活动，为社会和公众提供真实可信的信用证明，认证机构的根本社会责任是认真负责向社会和公众提供真实可信的认证结果。为此公司 2018 年主要抓了以下几项工作：

一是加强了队伍建设。认证活动是靠人去完成的，特别是体系认证，很多都是抽样取证评价，定性分析，认证人员主观意识对认证结论影响很大，为此公司的管理层把队伍建设作为管理工作的重要工作，抓紧抓好。公司注意从道德准则，职业素养，专业技能方面培训，在人员管理和使用上把专业技能、道德准则和职业素养相结合，使参与认证人员，有良好的道德行为，较高的职业素养，精良的专业技能。

首先加强了对人员培训，2018 年，举办有公司负责人和相关人员参加的就认证活动的规范性问题进行专题讨论。会上我们将《认证认可条例》第六章法律责任、《认证机构管理办法》第五章法律责任、CNAS《认证机构认可风险分级管理办法》等相关章节摘录印发给参会人员，提高参与认证活动人员的风险意识。

其次，加强了管理力度。对个别不认真执行认可规范，不负责任，不严格按照安排，迟到早退，现场审核记录不认真将给予处罚，有的给予罚款，有的暂停其一段时期的审核任务。二是把控好认证活动的关键过程，认证活动从申请受理 到证书发出，要经过若干个过程，是

多人参与的集体项目，经过分析，公司认为申请评审，审核实施，和认证评定是整个认证活动的关键过程，除了对在这些岗位的工作人员，作出规定外，还对这些岗位提出具体要求。对申请评审过程，要做到“全、真、准”，“全”就是收集客户信息要完整，做到内容不缺；“真”得到的信息是真实的，信息不虚假；“准”，评审结论准确（专业类别判断准，审核人/日确定准确，审核组能力要求准确），对审核过程要求审核员严格按规范要求，和公司到现场审核程序和作业指导的规定执行外，公司还对现场审核人员提出要五勤：“脚勤、手勤、嘴勤、眼勤、脑勤”，“脚勤”就是现场场所都要走到，特别是关键场所不能遗漏；“手勤”就是对审核中发现符合和不符合要认真记；“嘴勤”，审核中该问的问题一定要问到；“眼勤”，该看该查的现场和记录，资料都要看到；“脑勤”，在审核中要善于动脑，勤于思考。认证评定过程，这是认证活动的最后一道关，如果认证活动前面，所有过程还存在这样那样的问题的话，还是有机会去发现和改正，但如果认证评定过程出现问题的话，那将是不可逆转的，公司首先选择长期在认证行业工作，对适用标准和认证要求理解深刻，管理经验丰富，有较高的职业素养和较高的专业技能，对认证流程熟悉，能把握和评审审核过程和审核组的推荐意见的人，为此公司特地聘请一些老同志担任认证评定工作。其次对于批准授予认证注册的权利集中在公司总经理，实行“一支笔”制度。公司在认证活动认真贯彻“公正、客观、规范”的方针，努力实现“传递信任、服务社会”的要求。

此外，公司还特别注意信息的发布和更新的及时性，除了按要求及时准确向监督部门填报信息外，对公司网站指定专人管理，及时发布获证组织的动态，使社会和消费者随时能得到准确和真实的信息。

### 3. 遵守社会公德、职业道德和行业自律要求。

自觉维护行业的纯洁。当前，在社会经济活动中出现的种种弊端，必然会影响到认证机构和从业人员。因此，如何在认证活动，以公正、公平、客观的方式开展认证活动。是机构必须面对和解决的问题。为此，公司主要注意以下几方面：

1) 认真贯彻行业自律的规定，维护行业的纯洁性，在这点上，公司主要，从认证价格和严格控制认证证书转换两个方面。在认证价格上，不搞低价竞争，在证书转换上严格管控，对不当理由和没有经认证认可协会认可的，不符合证书转换规定的一律不接。

2) 是在人员招聘的考核和日常管理和培训中防止只注重专业技能而忽略社会道德和职业素养。

3) 鼓励和表彰在遵守社会公德和职业素养的人员。如有的审核人员发现受审核方往资料中夹‘红包’，回公司后一方面向领导汇报，一方面把钱寄回受审核方。受到受审核方的好评。

此外，还遇到企业给现场审核人员送购物卡、土特产等，都被审核组一一拒绝。

公司对这些给予充分肯定，并予以表彰，使认证人员自觉遵守职业道德。

4) 是对认证人员中出现的违反职业道德的苗头，要及时进行批评教育。比如个别审核员，曾经出现对受审核方提出不合理要求，由于对受审核方接待不满意，而把一般不符合开成严重不符合等等。公司发现这些问题后，除了对当事人批评教育，还对个别问题较多的人员采取一些组织和经济上的措施。为了避免类似问题的发生，公司对认证人员提出“五不准”要求（不准随意增加减少审核内容和时间，不准参加与审核无关的活动，不准随带与审核无关的人员去受审核方，不准在受审核方报销与认证活动无关的费用，不准无故刁难受审核方）

### 4. 保障员工合法权益，营造和谐的工作环境

维护员工合法权益，公司必须按法办事，按规管理，把公司的行为约束在法律的框架内，公司严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保障》的有关规定，并根据公司的实际制定符合法律的规章制度，所有为公司工作的人员，都要与公司签订《劳动合同》，明确规定双方的权利和义务，使员工与公司处于平等地位。

认真落实“带薪休假制度”，根据国家有关规定，公司制定了享受带薪休假的规定，只要符合条件的人员，公司将根据工作和个人意愿适时安排带薪休假。



此外，公司还对员工享受的婚假，产假，丧假，做出了具体的规定，凡有员工遇到的上述情况，公司主动安排假期，工资照发。

公司建立了以基本工资，岗位津贴，绩效报酬为主的合理的薪酬制度，体现按劳分配的原则，避免干好干坏一个样。公司确保员工的工资按时足额发放，从不拖欠，公司还按照有关规定，为每位正式员工办理了社会保险，考虑到员工外出机会多，可能遇到意外的突发情况，公司还为员工购买人身意外伤害的商业保险，解除了员工的后顾之忧。

把人才培养作为公司业绩考核的重要指标。公司除了要保质保量完成认证工作之外，还要早出人才，多出人才，公司如果把人才培养与发展搞好了，又会促使认证工作高质量发展。为此，公司十分重视对人才的培养，关注他们的发展，培训内容包括：新员工的岗位培训，审核人员的发展和晋升培训，职业素养的培训，专业技能的培训，行业规范的培训等，使员工在获取相关知识上不落后。

此外，公司要求所有审核人员必须完成认证认可协会规定的继续教育内容与实践，对完成情况记入审核考核内容。

营造温馨、和谐的工作环境，使公司成为员工的第二个家，由于种种原因公司员工薪酬不是很高，但大家在公司工作感到心情舒畅，其中有些在公司筹建时就在公司，至今已经将近一年了，这其中的主要原因就是公司为员工提供了一个温馨和谐的环境，在这里无论是股东，公司总经理，管理者，普通员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素去实施管理，更多的是以个人的人格魅力和专业知识和专业知识对员工实施领导。平时领导与员工广泛开展谈心活动，及时沟通领导与被领导之间在一些认识上差异。每逢节假日，公司都要举办聚餐，郊游等活动，增加凝聚力。对员工的实际问题，公司领导会换位思考，给予切实关注，合情合理的解决。正确处理一个人，可以稳定一大片。

#### 5. 节能减排，保护环境

作为管理体系认证的机构，搞好节能减排要做好两个方面工作。一是机构本身在日常管理，认证活动以及公司工作人员在日常生活中要带头做好节能减排工作，另一方面通过认证活动促使获证组织在节能减排方面取得成就，从某种意义上说做好后者的工作显得更为重要，更有意义。

在机构本身节能减排方面公司主要抓了以下几方面工作：

1) 是对员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高全体员工节能减排的自觉性。要求员工在工作、学习、生活中做节能减排的模范实践者和节能减排社会意义的积极宣传者，以自己的模范行动去带动家庭，影响社会。

2) 是对节电，办公用品的使用制定了相应的制度和规定。比如对冬、夏季空调的使用规定了最高值和最低值，做到人走灯关，防止长明灯。公司内部办公一律使用废纸（双面用纸），使用率应达到 85%。

3) 是倡导和推进无纸化办公。充分利用网络的现代化办公手段，在认证活动中尽量利用网络优势，减少办公用纸。公司在实行无纸化办公后，绝大部分项目都实现了电子化卷宗。这不仅节约了大量的纸张、能源，而且也缩短了运营时间，提高了效率，降低了认证成本。为了推进此项工作，公司为每位认证评定人员配置了电脑，对他们进行了培训。

在认证活动中，通过现场审核活动促进获证组织在节能减排方面取得成就，在获得环境管理体系认证的组织中，很多组织都把节能减排作为目标指标制订切实可行的管理方案，实现节能减排上年年有成效。

在质量管理体系的认证活动中，审核人员要求获证组织从产品（服务）的设计，就要从原材料使用，资源能源的消耗贯彻落实节能减排的要求，从产品生命周期的五个不同阶段，提出节能减排要求。

#### 6. 服务社会

作为一个企业，除了以自己的优质产品和最好的服务服务消费者和社会外，企业的管理者还肩负着社会的责任，要把对投资人负责、对员工负责、对社会负责三者结合起来。公司

近一年来，一直处于不盈利甚至亏损状态。但投资人不急于收回来成本，主要是基于对社会的一种责任，公司为社会提供 20 多个就业机会，为增加社会就业作出一个企业应有的贡献，如果一个企业光顾自己的利益而不顾员工和社会的利益，这是一种不负责任的行为。

#### 六. 结束语

上海扬标认证有限公司在国家认监委的领导下、在国家认可委和认证认可协会的指导和帮助下，2017 年在履行社会责任方面做了一些工作，在遵守法律法规；客观、公正、规范地开展认证活动；遵守职业道德和行业自律要求；保证员工合法权益，营造和谐的工作环境；节能减排；服务社会等方面取得了一些成效。但总的来说，距离社会期望，认监委的要求还有差距。我们决心在国家认监委领导下把履行社会责任做的更加扎实，更有成效。

1. 在全体人员中加强责任意识的培育。把对社会负责，对机构负责，对员工负责很好结合起来。要求员工把履行社会责任作为自己言行准则。

2. 公正、客观、规范地做好认证工作。强调每位员工要对自己工作负责，公司要对发放的每一张证书负责，向社会和消费者提供可信任的信用证明。

3. 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，把要求和任务分解落实到各个部门，建立适合公司特点，有效的社会责任管理机制，避免两张皮。