

# 上海质量技术认证中心

## 2017 年社会责任报告

(2018 年 2 月 28 日)

### 一、前言

《上海质量技术认证中心 2017 年社会责任报告》阐述了我们的企业社会责任、理念、战略与管理、具体实践，以及 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间我们的运营状况和责任绩效。在这份报告中，我们以利益相关方关注的重点以及公司战略运营影响为衡量维度与考虑依据，确立及详述了需要与利益相关方重点沟通的核心议题，让我们的利益相关方更加清晰地了解到我们在可持续发展中发挥的作用，我们在对利益相关方关注的议题方面的回应、行动以及面临的挑战。

### 中心主任致辞

我们将秉承“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”的方针，在企业社会责任领域不断学习和探索，把履行社会责任与机构的发展战略和文化建设紧密结合，加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念，塑造专业的企业社会责任形象。我们将一如既往，全力以赴，为理事会、为管委会、为客户、为员工、为社会，提供更优质的服务和创造更美好的未来！

上海质量技术认证中心主任

李英

## 企业方针

“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”

## 企业愿景

以体系认证为支柱，技术服务为辅助，不断做大做强，为各相关方创造持续增长的价值，成为国内一流的认证机构。

## 二、机构概况

### 1、机构简介

上海质量技术认证中心是从事质量/环境/职业健康安全管理体系的评审和独立发证组织，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证认可的第三方认证机构。

上海质量技术认证中心原名上海电子仪表质量审核所，由 1992 年根据上海市机构编制委员会沪编(1992)213 号文批准建立。自 2005 年 7 月从上海市仪电控股（集团）公司归属上海市质量监督检验技术研究院。

上海质量技术认证中心是全国首批 8 家获得注册的质量管理体系认证评审机构之一，也是全国首批 6 家环境管理体系认证机构之一，二十几年的悠久历史见证了中国认证认可事业的飞速发展。上海质量技术认证中心可以进行质量/环境/职业健康安全体系认证的结合审核，并对合格企业颁发国家认证证书，具有易沟通、环节少、时间短、

效率高的优点。上海质量技术认证中心拥有一批经国家注册认可的高级审核员和验证审核员，坚持“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”的质量方针，按照国际标准和有关法律法规要求及国际惯例，提供不以盈利为目的公正、有效、经济的增值服务。

二十多年来，上海质量技术认证中心已为千余家企业提供质量/环境/职业健康安全管理体系的审核认证注册服务。

## 2、发证数量

我中心目前开展的主要业务为质量、环境和职业健康安全管理体系的认证，具体发证数量见下表：

认证类别	有效证书	新发证书	监督审核	暂停证书	撤销证书	注销证书
QMS	808	80	573	34	63	10
EMS	339	41	251	10	15	2
OHSMS	204	35	146	5	6	1
合计	1351	156	970	49	84	13

## 3、人力资源

中心目前的审核员配备能满足 CNCA 的相关规定及自身的发展需要，具体见下表：

项 目	QMS	EMS	OHSMS
专职审核员/总数	25/60	24/52	22/38
兼职审核员/总数	35/60	28/52	16/38
实习	3	2	2

经过多年持续不断的队伍建设，目前中心的审核员队伍趋于稳定并有一定的增加。审核技术部在审核员的实习、外转入、晋升、注册资格保持和培训方面均按 CNAS 要求、中心制定的人力资源发展计划实施，确保了所有审核员的持续教育、年度确认、三年/次的再注册和晋升工作的顺利进行。

### 三、利益相关方

#### 利益相关方

理事会、顾客、员工、政府、社区、协会

相关方	要求	期望	对应措施
理事会	业务稳定	业绩连续增长	年度业绩指标不断提升
	内控完善	无投诉及行政处罚	将质量风控纳入目标管理，加强风控
	定期汇报	及时汇报	定期召开理事会，针对紧急情况临时召开理事会
顾客	价格合理	价廉物美	制定合适的价格体系
	服务流程顺畅	服务高效便捷	提供多体系结合审核
	实际品质与宣传相符	实际品质优于宣传	提供培训等增值服务
	信息保密		签订保密承诺书
员工	合理的薪酬制定	较优越的薪酬制度	制定合适的薪酬制度
	舒适的工作环境 畅通的沟通平台	广阔的发展空间 合理的晋升机制	制定人员晋升制度
	提供培训机会	能力培养提升计划	制定年度培训发展计划及审核员能力发展计划。
政府	积极配合政府工作	发挥示范作用	通过上海市认证服务标准化示范企业；帮助政府建立体系
	遵守相关法律法规		加强内控，年内未受监督处罚
社区	环境达标排放	节能减排	节能减排，并通过审核对获证组织施加影响
		积极参与社会公益	开展“一日捐”、“广慈福利院献爱心”等公益活动
协会	参加各项活动	发挥示范作用	积极参加协会活动
	行业自律	发挥示范作用	遵守相关自律要求

四、核心主题和议题。

核心主题	议 题	责任部门
组织治理	决策程序和结构	管理层
人权	公民和政治权利	综合管理部 工会
	经济、社会和文化权利	
	工作中的基本原则和权利	
劳工实践	就业和劳动关系	综合管理部 审核技术部 工会
	工作条件和社会保护	
	民主管理和集体协商	
	职业健康安全	
	工作场所中人的发展和培训	
环境	污染防治	综合管理部
	可持续资源利用	
	减缓并适应气候变化	
公平运行实践	反腐败	质量管理部 党支部
	公平竞争	
	在价值链中促进社会责任	
消费者问题	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	市场开发部 项目管理部 审核技术部 技术开发部
	可持续消费	

	消费者服务、支持和投诉及争议处理	
	消费者信息保护与隐私	
	基本服务获取	
	教育和意识	
社区参与和发展	社区参与	综合管理部、工会
	就业创造和技能开发	
	技术开发与获取	

## 1、组织治理

上海质量技术认证中心是国内第一批成立的机构，通过 20 多年的发展，累积了大量的管理经验和客户资源。同时，因为业务量的增长，也为运作和管理带来了风险。

为了加强管理、规范运行、控制风险，上海质量技术认证中心运用了标准化的手段。2014 年上海质量技术认证中心通过了上海市质量技术监督局组织的服务标准化示范项目专家验收，成为上海市首家获得服务标准化示范试点立项的体系认证机构。

上海质量技术认证中心在服务标准化示范企业创建工作中，共收集相关法律法规 290 项，国家、行业、地方标准 78 项，公司内部规章制度 80 多项，并对其充分性、适宜性和有效性进行识别，以现有的管理体系文件为基础，建立了上海质量技术认证中心服务标准体系。标准体系中共含标准 199 项，其中自编企标 121 项，占标准总数的

61%。

上海质量技术认证中心通过标准化，将业务管理、人员管理和内部管理以标准的形式进行规范，并加以控制；通过标准化，实现了人知其责、人尽其责，杜绝了权责混乱、多头操作的现象；通过标准化，有效加强了对认证活动全过程的管理与控制，为组织获得优质的认证服务提供切实有效的支持。

## **2、人权**

(1)认证中心确保员工的选举权和被选举权等公民和政治权利。

(2)认证中心通过合同和工会等方式确保员工享有各项经济、社会和文化权利。

(3)认证中心通过工会等方式确保员工在工作中的基本原则和权利。

## **3、劳工实践**

认证机构的核心资源就是人力资源，上海质量技术认证中心二十余年如一日，始终坚持将人才培养作为公司发展的命脉。

### **(1)重视福利保障**

中心在人力资源管理方面严格遵守国家有关法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，为员工提供保障；当员工出现伤病时，中心会组织前往员工家中进行探望和慰问，为伤病员工送去关怀和温暖。

### **(2) 营造舒适环境**

中心为员工配置各类办公设施及生活用品，还配置乒乓室等娱乐设施，组织各类活动来为员工提供一个舒适温馨的工作环境，降低员



工的工作压力，增强员工的荣誉感和责任感。

### **(3)坚持民主协商**

中心坚持民主协商原则，重大事项及变化情况均会与工会进行沟通，让员工代表参与管理和协商，并让所有员工能了解中心的各项决定。

### **(4)职业健康安全**

中心识别员工的职业健康安全风险主要为外出审核时的交通意外及长期外出导致的劳累，因此中心为员工购买各类意外及医疗保险，并严格控制审核员的外出审核时间，为员工配置娱乐设施降低工作压力，以确保审核员的职业健康安全。

### **(5)提供发展空间**

中心对于员工的发展十分重视，为员工提供各类专业培训和 Development 机会，并制定审核员晋升制度，为满足条件的审核员提供见证和晋升的渠道，为员工提供广阔的发展空间。

中心每季度组织审核员开展审核规范、审核技巧的专题研讨、交流和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧，对认证审核及评定中发现的问题进行沟通讲解，强调审核工作质量，端正审核员的工作作风和工作态度，严格执行审核员的行为规范和准则，保证审核质量。

## **4、环境**

面对日益严峻的环境问题，上海质量技术认证中心一贯坚持节能环保，通过各种节能减排措施降低日常办公带来的能源和资源消耗。

### **(1)绿色用纸**

中心规定正式文件使用单面打印，过程文件使用双面打印，降低纸张的消耗。

## **(2)无纸化办公**

2017 年中心使用网络办公系统，从而初步实现无纸化办公，从源头降低纸张的消耗，并减少打印复印产生的环境污染。

## **(3)空调节能**

中心规定对空调温度进行控制，夏天空调温度设置不得低于 26 度，冬天空调温度设置不得高于 20 度。

## **(4)绿色出行**

中心建议员工上下班及外出审核时尽量采用地铁等公共交通，降低车辆的使用，以降低汽车尾气排放，减少能源消耗。

## **(5)营造氛围**

结合现场审核对部分大型企业开展“全国节能周”、“低碳日”等主题宣传活动，提高环境保护意识，营造节能环保氛围。

# **5、公平运行实践**

## **(1)反腐败**

认证中心党支部负责贯彻落实中央八项规定，确保认证中心内不出现腐败问题；质量管理部定期对获证组织进行电话回访以确保审核员在审核现场不发生腐败问题。

## **(2)公平竞争**

认证中心坚决遵守行业自律，市场开发部和项目管理部负责按国家相关认证法律法规承接认证项目，不违规认证，不恶性竞争。

### **(3)在价值链中促进社会责任**

认证中心在受审核方进行现场审核时，根据企业实际情况对企业施加影响，增强企业社会责任意识。

### **(4)负责任的政治参与**

认证中心引导员工充分行使公民的政治权利和义务，2017 年 11 月组织党员积极参与质检院开展的关于推荐质检院党委委员和纪委委员候选人的推选工作，并按照党支部建设要求，进行支部换届选举。

## **6、消费者问题**

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”，因此“诚实守信”是认证机构的根本所在。上海质量技术认证中心一直以来坚持品牌形象的创建，而诚实守信更是品牌形象的立足根本。只有诚实守信，才能取信于顾客、取信于社会。

### **(1)公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践**

#### **(a)在营销方面**

中心对业务宣传手册及中心网站上的每一条宣传信息均经过责任部门主管和中心领导的审批，确保营销宣传与实际内容相一致。

#### **(b)在认证申请方面**

上海质量技术认证中心坚持按规章制度办事，每一份申请合同都会经过市场人员、专业人员和项目管理人员的评审，不接受超出认证业务范围的申请。在拒绝申请的同时，我们会向申请人说明理由，并

征得申请人的理解和同意。

在受理认证项目时，认证中心严格遵守 CNCA、CNAS、CCAA 相关规定，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位申请人，不与申请人发生不正当的利益关系，坚决拒绝低价竞争、商业贿赂及欺诈行为，做到了随时接受政府、顾客和社会各界的监督。

## **(2)可持续消费**

体系认证作为持续性服务，每年都必须进行年度审核，认证中心在提供认证审核服务的同时，还为企业提供培训等各类增值服务。

## **(3)消费者服务、支持和投诉及争议处理**

社会责任对于认证机构而言，最核心的就是向企业提供优质的服务，上海质量技术认证中心将体系认证、培训、宣贯和其他技术服务相结合，为组织提供各种增值服务，帮助企业解决体系建立和运行过程中出现的各种问题，使组织建立的管理体系与实际的管理过程实现有机结合，既提升了组织的管理水平，也保证了认证结果的有效和可信。

### **(a)实现认证标准化，规范服务质量**

上海质量技术认证中心建立了服务标准体系，将认证活动纳入标准化管理。针对不同专业大类，邀请专家编写统一格式的审核作业指导书，使认证审核活动有标可依，有的放矢，避免了审核员能力差异导致的审核风险，为受审核方提供了规范而优质的审核服务。

### **(b)实现客户分级化，明确服务重心**

上海质量技术认证中心将客户分为优质客户和一般客户，针对优

质客户，由专人负责客户的维护，充分考虑客户的需求，与客户保持畅通的沟通渠道，为客户提供一系列增值服务，并优先安排资深审核员进行审核。

#### **(c)实现业务多样化，丰富服务内容**

上海质量技术认证中心除了向客户提供质量、环境和职业健康安全管理体系的认证外，还开展各项培训和技术服务，如内审员、3C、社会责任、卓越绩效、客户满意度调查等，这些服务大大的丰富了我们的服务内容，可以满足不同客户的需求。

#### **(d)申投诉渠道畅通**

审核组每次现场审核时，都会在末次会议上向企业说明申投诉渠道；中心内部申投诉处理权责分明，流程清晰；在每次审核时，审核组还会向受审核方提供顾客满意度调查表，并由顾客填好后邮寄至中心进行分析。2017 年对所有认证企业进行顾客满意度调查，满意度达 99.35%。对 45 家企业进行电话抽查，反馈良好。

### **(4)消费者信息保护与隐私**

中心与顾客签订的每一份认证及服务合同中均明确规定保密要求；中心每一位员工都签署了“保密责任及公正性承诺”，对保密性和公正性做出了承诺；审核组在企业现场召开审核首末次会议时均再次口头重申保密承诺，并接受企业的监督。

### **(5)基本服务获取**

认证中心通过官方网站、宣传手册及获证组织须知等方式向社会公开服务获取的方式和途径。

## **(6)教育和意识**

认证中心通过审核组在现场审核时向受审核方进行宣贯，并施加影响，增强企业在环境、安全等各方面的社会责任意识。

## **7、社区参与和发展**

### **(1)社区参与**

#### **(a)建立服务平台，为中小企业提供服务**

2017 年分批组织 60 余家企业负责人参加信息沟通交流会议，传达国家认监委、地区监管部门对认证活动的要求，并指导企业如何做好应对以规避风险，同时宣贯质量和环境新标准，以及相关实施和转换要求。

#### **(b)服务政府部门，开展政府管理体系服务**

为推动质量管理体系持续改进，认证中心协助市质监局体系办举行“质监局内审员新版局质量管理体系文件培训”，由中心资深国家注册高级审核员前往授课。

(c)2017 年认证中心还举行了“一日捐”活动，为公益事业贡献自己的一份力量。

(d)上海质量技术认证中心积极参加认证认可协会组织的各项行业活动，依法开展业务，坚持行业自律，实践诚实守信的良好风气，从自身做起，努力创建健康、和谐、有序认证市场环境。

### **(2)就业创造和技能开发**

上海质量技术认证中心目前有管理人员 10 人，各级别审核员 70 人，实习审核员 7 人，解决了 80 人的就业问题，并为 7 名实习审核

员提供了潜在就业机会。

### **(3)技术开发与获取**

(a) 上半年成功获得国家认监委批准的服务认证资质，获批的业务领域为“05 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）”。

(e) 下半年派出人员参加服务认证审核员培训及考试，均已通过。

## **五、结语**

上海质量技术认证中心将履行社会责任作为机构发展的重要组成部分，我们将在今后的运营发展中不断增强社会责任意识，与相关方进行积极沟通，用我们的辛勤劳动创造更大的价值，为相关方和社会提供更优质的服务。

如需了解更多讯息，可以访问：[www.sqc.org.cn](http://www.sqc.org.cn)

或者发送邮件至 [rzzx@sqi.org.cn](mailto:rzzx@sqi.org.cn)