



上海伽艾蓓认证服务有限公司



2017 年度 社会责任报告

2018 年 3 月 20 日

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、业务及范围
- 5、上海伽艾蓓认证服务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 2017 年度全国认证认可工作的总体要求的情况
- 3、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 2018

附件：读者意见反馈表

一、前言

上海伽艾蓓认证服务有限公司（以下简称 JIB）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：2017 年 1 月 1 日-2017 年 12 月 31 日

组织范围：上海伽艾蓓认证服务有限公司

数据说明：本报告所述数据均为 2017 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：

上海伽艾蓓认证服务有限公司网站：www.jibrz.com

地 址：中国（上海）自由贸易试验区美盛路 168 号西楼 8 层 W818、W819 室

邮 编：200131

电 话：021-50785090

传 真：021-50785090

二、公司战略及治理

1、公司简介

上海伽艾蓓认证服务有限公司成立于 2016 年 1 月 26 日，是由日本创新商务有限公司和国内自然投资人组建的中外合资第三方认证机构，具有独立法人地位，为了推动中国的企业和产品走向世界，特在中国（上海）自由贸易试验区-外高桥保税区地区投资开办上海伽艾蓓认证服务有限公司。公司在 2017 年 9 月 15 日取得中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）颁发的认证机构批准书（批准号：CNCA-RF-2017-80）。

上海伽艾蓓认证服务有限公司按照国家的法律、法规和有关规定，从事质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证。其管理体系是依据国际标准化组织的合格评定准则和认证制度通用原则建立的。

上海伽艾蓓认证服务有限公司，在国家认证认可监督管理委员会的监督管理下，将规范地从事认证服务工作，使认证过程“规范有序、认证证书真实可信、认证结果社会公认。”为中国企业提高管理水平和产品质量及走向世界做出应有的贡献。

地 址：中国（上海）自由贸易试验区美盛路 168 号西楼 8 层 W818、W819 室

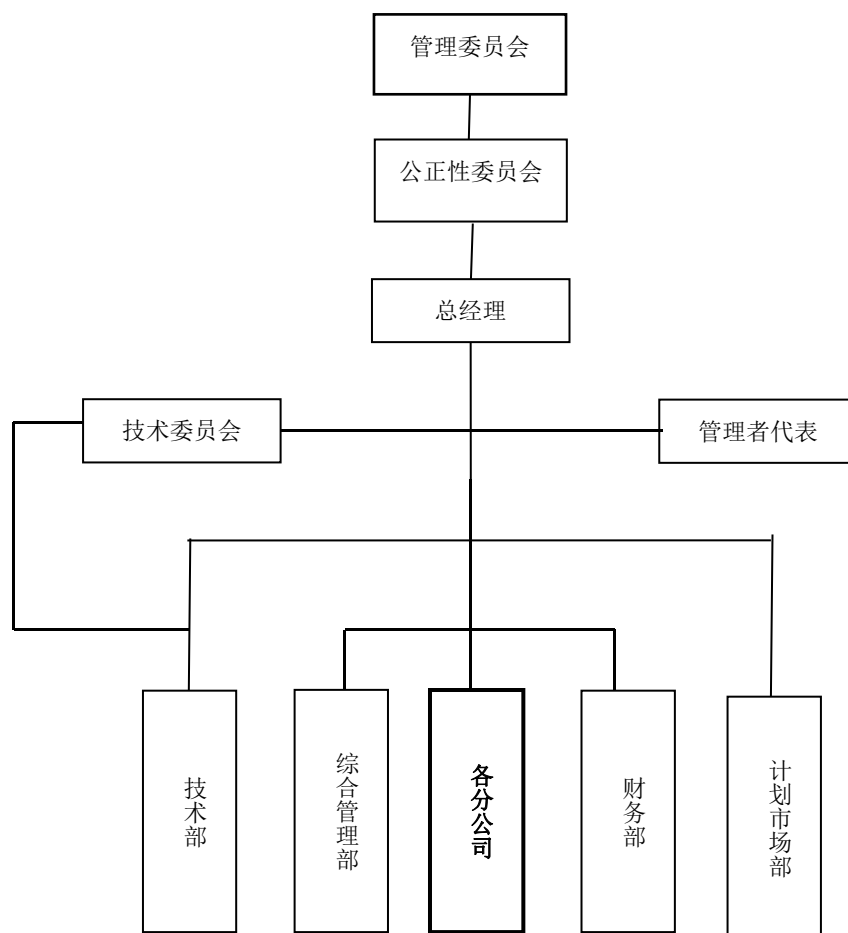
邮 编：200131

电 话：0086-21-50785090

传 真：0086-21-50785090

公司网址：<http://www.jibrz.com>

2 、 组织结构



3、 质量方针与服务理念

质量方针：

求实、创新、实现共赢的认证服务！

服务宗旨：

真： 真抓实干

正： 正气正派

尊： 尊师厚道

准： 准确判断

增： 增值服务

4、 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、职业健康安全管理体系认证。

5、上海伽艾蓓认证服务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"> ★符合法律、法规要求 ★客观公正、规范经营 ★认证的社会效益和公信力 	信息上报、年度报告等
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ★战略发展方向 ★资产的保护增值 ★规范经营 	财务分析报告、财务审计报告、年度风险评估报告、年度工作报告等
客户	<ul style="list-style-type: none"> ★获得客观、公正的认证服务 ★获得持续改进机会 	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"> ★保障员工权益 ★获得职业发展 ★身心健康 	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"> ★认证的公信力 ★服务社会 ★社会认可 	文明共建、办公节能、消防演习、垃圾回收、绿色出行、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 JIB 最宝贵的资源和可持续发展的关键。

截止 2017 年 12 月 31 日，上海伽艾蓓认证服务有限公司员工总数 10 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 7 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	2	28.57
	女	5	71.43
按年龄分布情况	30-39 岁	2	28.57
	40-49 岁	4	42.86
	50-59 岁	0	0
	60-64 岁	1	14.29
按专、兼职分布情况	专职	5	71.43
	兼职	2	28.57

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（6 人）	审核员	4	66.66
	实习	2	33.33
EMS 审核员（3 人）	审核员	3	100
	实习	0	0
OHSMS 审核员（3 人）	审核员	2	66.66
	实习	1	33.33

2、贯彻执行 2017 年度全国认证认可工作的总体要求的情况

2.1 2017 年 1 月 19 日，2017 年度全国认证认可工作会议在京召开。国家质检总局局长、党组书记支树平出席会议并讲话，国家质检总局副局长、国家认监委主任孙大伟作工作报告。

2.2 2017 年认证认可工作的总体要求是：坚持稳中求进工作总基调，牢固树立新发展理念，以提高发展质量和效益为中心，以服务供给侧结构性改革为主线，大力实施创新驱动发展战略，深入开展质量提升行动，加强全面质量管理，全面提高认证认可供给质量，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。

2.3 重点在以下四个方面抓实打响、求新创优

2.3.1 开展一批先导性质量提升行动，全面提升质量基础作用。

2.3.2 推出一批关键性改革举措，全面推动认证认可行业提质升级。

2.3.3 实施一批示范性基础工程，全面夯实认证认可工作机制平台。

2.3.4 树立一批标杆性创新创优典型，全面提升自身建设水平。

2.5 围绕“以上四个方面”，上海 JIB 积极响应 CNCA、CNAS、CCAA 的各项活动，调整内部工作部署，在严格自律、诚信经营的基础上不断实现创新。

3、成长与关爱

3.1 上海伽艾蓓认证服务有限公司严格遵守《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 2016 年 1 月成立至今，从未发生过一起劳动纠纷、劳动仲裁事件。

3.2 2017 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 1：

2017 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“2016 年度单位月平均工资”、“2016 年度全部职工工资总额”、“2016 年度全部职工平均人数”、“职工月平均工资性收入”等数据。

事例 2：

2017 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。

3.3 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:

2017 年 3 月 8 日妇女节, JIB 提前为办公室全体女员工送上一份巧克力以及购物优惠券, 作为妇女节对女员工的特殊关爱礼品。

3.4 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。

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

JIB 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。保证每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的许可, 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。

1.3.2 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。

1.3.3 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，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，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。

■ 证书维护（2017 年度暂无涉及的监督项目）

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。

1.3.4 遵守 CCAA 各项自律规定，2017 年本机构未有一起违规转机构申请。未有发生顾客投诉、行政处罚等事件。

1.4 依法纳税

上海伽艾蓓认证服务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。

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

JIB 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。

3、环境责任、安全责任

3.1 JIB 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，JIB 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 JIB 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”。

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 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。

3.7 倡导夏季少开空调或不开空调，减少电能消耗。

3.8 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。

3.9 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。

3.10 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 2018

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，公司总经理对公司员工及审核员提出了六条 2018 工作总基调：

- 1、加强学习
- 2、开拓市场
- 3、规范工作
- 4、服务社会
- 5、夯实基础
- 6、提高价值

JIB 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

《上海伽艾蓓认证服务有限公司 2017 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 2018

4、 您认为本报告在伽艾蓓与利益相关方的沟通方的作用如何？

☐ 很大 ☐ 一般 ☐ 较小

5、 您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：