

2017

## 社会责任报告

Social Responsibility Report



## 关于本报告

### ✓ 报告时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

### ✓ 报告组织范围

本报告内容覆盖上海英格尔认证有限公司（简称 ICAS）总部和各地办事处。

### ✓ 报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

### ✓ 报告数据说明

除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于公司现行有效的正式文件和相关统计记录或报告。

### ✓ 报告编写原则

真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

### ✓ 报告编制依据

本报告按照 GB/T 36000-2015 《社会责任指南》要求，参考《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》，结合 ICAS 的实际情况进行编写。

### ✓ 可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。我机构承诺：本报告内容均真实、有效。

### ✓ 报告获取方式

本报告以电子版形式发布，可以在 [www.icasiso.com](http://www.icasiso.com) 网站上获取电子版。

### ✓ 基本信息

ICAS 英格尔认证

上海市徐汇区中山西路 2368 号华鼎大厦 31F/18F/8F，邮编 200235

Tel: +86 21 51114700 / Fax: +86 21 54253541

Web: [www.icasiso.com](http://www.icasiso.com)

E-mail: [marketing@icasiso.com](mailto:marketing@icasiso.com)

微信公众账号：ICAS 英格尔

# 目 录

- 一 机构概况..... 1
  - 1-1 公司简介 ..... 1
  - 1-2 业务领域 ..... 3
  - 1-3 运营状况 ..... 4
  - 1-4 组织核心价值观与发展理念 ..... 5
  - 1-5 组织利益相关方识别和沟通 ..... 6
  - 1-6 组织最高管理者的社会责任承诺..... 7
- 二 社会责任实践与绩效..... 9
  - 2-1 合规运作 ..... 9
  - 2-2 服务发展 ..... 11
  - 2-3 环境保护 ..... 11
  - 2-4 保障员工权益 ..... 14
  - 2-5 服务社会 ..... 15
  - 2-6 责任展望 ..... 17
- 附录..... 18

## 一 机构概况

### 1-1 公司简介

上海英格尔认证有限公司（ICAS）成立于 2000 年，经中国国家认证认可监督管理委员会批准，通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、英国皇家认可委员会（UKAS）认可，主要从事质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、信息安全、信息技术服务管理体系和 HACCP 体系认证；一般工业品产品认证、有机产品认证、光伏产品认证和良好农业规范认证，以及标准及内审核员培训和供应商评估服务。

- 获得英国皇家认可委 UKAS 和中国国家认可委 CNAS 双重认可
- 是国家认监委首批指定的能源管理体系推进机构
- 是第一批获准可在全部行业开展能源管理体系认证业务的机构
- 是江、浙、鲁、粤、闽等经信委选定的能源管理体系服务机构
- 国家“一带一路”援外光伏电站项目评标委员会委员
- 商务部《光伏电池产品出口指南》主要编写单位
- 是国家认监委批准的有机产品、光伏产品认证机构
- 是中国认证认可协会理事单位
- 是上海认证认可协会常务理事
- 是通过认定的“高新技术企业”
- 全国首家获颁“工业产品许可证审查改革试点”审查机构

ICAS 总部设在上海，供办公等用自有房产面积 5000 平方，在全国各省会城市如广州、厦门、温州、重庆地设立了 7 个直属办事处，19 个分支机构及多个中心实验室，是一家集检测、认证、分析一体化的综合性第三方技术服务机构，业务辐射全国，遍布各行各业。

ICAS 现有员工 400 余人，其中国家注册审核员/检查员 300 余人，其中各类工程师、高级工程师 100 多人。

英国皇家认可委认可证书





中国认可委认可证书







认监委批准书

认证机构批准书	
批准号: CNCA-R-2003-117	
机构名称: 上海英格尔认证有限公司	
住所: 上海市徐汇区中山西路2368号801室	
法定代表人: 杨宏奇	注册资本: 6000万元
法人注册号: 9131010463165166XT	
法人类型: 有限责任公司(国内合资)	
法人分支机构: 无	
认证业务范围: 见附表	
颁发日期: 2003年8月22日	
换发日期: 2017年11月14日	
有效期至: 2021年8月21日	
备案信息及年度报告信息请登录 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: 上海英格尔认证有限公司	
批准号: CNCA-R-2003-117	
认证业务范围:	
认证类别	认证领域
产品认证	01 标准《强制性》中国 02 矿产和矿物: 电力、可燃气和液体 03 加工食品、饮料和糖果 04 纺织品、服装和皮革制品 05 木材和木制品: 纸浆、纸和纸制品、印刷品 06 化工产品 07 建材产品 08 家具: 其他地产品 10 金属材料及金属制品 11 机械设备及零部件 12 电子设备及其附件 13 电动机、发电机、发电设备设备和变压器 14 配电和控制设备及其附件: 绝缘电线和电缆、光缆 15 蓄电池、蓄电池组、蓄电池组及其附件及其附件 16 台灯、台灯、台灯、台灯及其附件及其附件 其他电气设备及附件
	
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: 上海英格尔认证有限公司	
批准号: CNCA-R-2003-117	
认证业务范围:	
认证类别	认证领域
产品认证	17 仪器设备 有机产品 良好农业规范 光伏产品
服务认证	02 建筑工程和建筑服务 03 就业和零售服务 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)
管理体系认证	质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系 信息安全管理体系 信息技术服务管理体系 能源管理体系 食品农产品管理体系 食品安全管理体系 HACCP 危害分析与关键控制点 HACCP
	
国家认证认可监督管理委员会	



## 1-2 业务领域

### 体系认证

- ✚ 质量管理体系
- ✚ 环境管理体系
- ✚ 职业健康安全管理体系
- ✚ 信息安全管理
- ✚ 信息技术服务管理体系
- ✚ 能源管理体系
- ✚ 食品安全管理体系
- ✚ 危害分析与关键控制点体系 HACCP
- ✚ GB/T 50430 工程建设施工企业质量管理体系
- ✚ ISO 13485 医疗器械行业质量管理体系

### 产品认证

- ✚ 02 矿和矿物；电力、可燃气和水
- ✚ 03 加工食品、饮料和烟草
- ✚ 04 纺织品、服装和皮革制品
- ✚ 05 木材和木制品；纸浆、纸和纸制品，印刷品
- ✚ 06 化工类产品
- ✚ 07 建材产品
- ✚ 08 家具；其他未分类产品
- ✚ 10 金属材料及金属制品
- ✚ 11 机械设备及零部件
- ✚ 12 电子设备及零部件
- ✚ 13 电动机、发电机、发电成套设备和变压器
- ✚ 14 配电和控制设备及其零件；绝缘电线和电缆；光缆
- ✚ 15 蓄电池、原电池、原电池组和其他电池及其零件
- ✚ 16 白炽灯泡或放电灯、弧光灯及其附件；照明设备及其附件；其他电气设备及其零件
- ✚ 17 仪器设备
- ✚ 有机产品
- ✚ 良好农业规范
- ✚ 光伏产品

### 服务认证

- ✚ 02 建筑工程和建筑物服务
- ✚ 03 批发业和零售业服务
- ✚ 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）

## 1-3 运营状况

ICAS 经过十几年的运营，业务发展处于稳步上升趋势，目前拥有上万家客户，客户结构合理均匀，收入稳定，基本均来自于认证业务。

为了防控认证风险，英格尔认证逐年提取认证风险基金用以防范认证风险。目前，在以往累计认证风险基金 3 千余万的基础上，ICAS 将企业所拥有不动产抵押作为风险资金，目前 ICAS 认证可抵押房产面积约 2000 m<sup>2</sup>。

ICAS 每年均通过了顾问委员会进行的认证业务公正性、客观性的审查，证明 ICAS 运作程序公正、规范，资源配置合理充裕，且未进行过风险投资，财务状况稳定。

ICAS 从事了多年的标准和新领域认证规则、实施方案等研究，2017 年，公司研发部继续拓展产品认证、服务认证等多领域认证业务，至 2017 年底，ICAS 获得了认监委批准的十个管理体系认证领域、十九个产品认证领域、三个服务认证领域。

## 1-4 组织核心价值观与发展理念

多年来，ICAS 始终坚持“高质、高效、专业、敬业、亲和”的方针，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用”的社会责任观。为客户提供优质高效便捷的认证服务。

**敬业：**ICAS 全体员工秉持恭敬严谨的态度在各自的工作岗位上勤勤恳恳、一丝不苟，充分发挥积极性和创造性，为公司的健康发展添砖加瓦

**专业：**ICAS 全体员工具有广博丰富的知识，想客户之所想，针对不同客户的多样化需求提供专业化解决方案

**高质：**ICAS 以高质量服务为宗旨，做好认证咨询工作，不断完善服务流程，以优质服务赢得客户信任，建立品牌知名度，打造中国第一认证机构

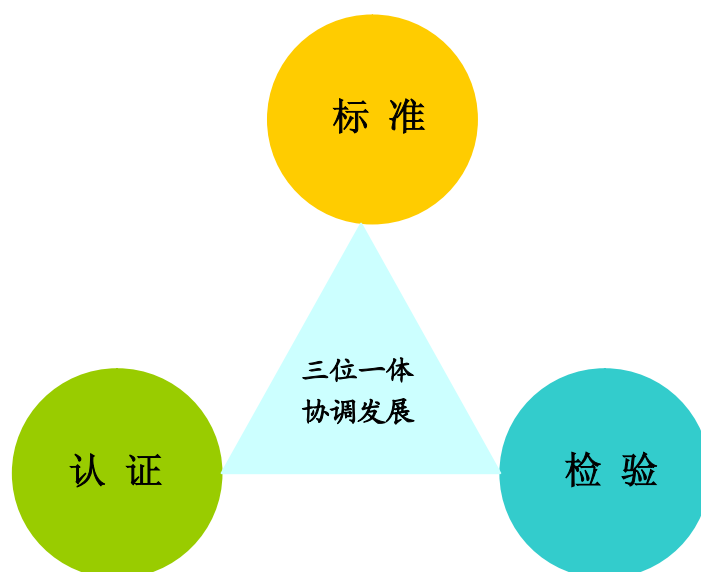
**高效：**ICAS 以客户利益优先为原则，忧客户之所忧，急客户之所急，力争第一时间为客户解决其问题

**亲和：**ICAS 通过亲切的招呼、友好的提醒等亲和行为紧密联系客户，给予客户充分的关心和体贴，提高客户满意度

**社会责任战略目标：**努力构建承担社会责任的排头兵企业，实现企业发展与践诺社会责任的和谐发展，成为认证检测行业产学研参与者、认证审核推进者、



社会责任践行者，打造标准、认证、检验三位一体协调发展的 ICAS。



**社会责任方针：**以国家法律法规和国际（国家）标准为准绳，以诚信为立足点，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用的原则，力求维护良好的社会信用体系、树立优质的认证品牌。

由各方代表（政府监管机构或政府部门代表、行业协会代表、非政府组织代表、认证机构客户代表等）及专家组成的顾问委员会，每年对 ICAS 的认证活动进行公正性审查，确保我们的公正性和独立性！

## 1-5 组织利益相关方识别和沟通

ICAS 通过识别机构的主要利益相关方，并通过不同方式与其进行沟通交流，表达出双方客观真实的期望与回应。

沟通回应一览表

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
客户	诚实守信 提供优质的认证服务 开发更能满足社会及客户要求的服务产品	创新服务内涵 改善服务品质 提升服务水平	客户满意度调查 客户回访 服务热线
公司员工	提高薪酬福利待遇 保障生命健康安全 改善工作生活环境 加强专业技能培训	遵守劳动法律法规 拓宽员工发展通道 提供就业机会	员工座谈、调研 设立员工沟通信箱

	帮助职业发展规划		
合作伙伴（供应商）	公平采购，诚信履约	坚持三公原则，严格履约	电话、面谈、日常沟通
同业机构	公平竞争，合作共赢	坚持公平原则	开展座谈会和学术交流活动
政府、监管机构	依法诚信经营，遵守国家各项法律法规 促进就业、促进地方经济繁荣、维持社会稳定 助力质量技术监督	遵守国家法规政策 响应政府号召和引导	日常沟通 工作汇报
行业组织、协会	遵守行业标准和规范，履行会员义务，推动社会团体发展，行业合作与分享	积极参与行业组织的相关社会活动	日常沟通 工作会议
公司所在地周边居民、社区	保护生态环境，支持社会公益事业发展，帮扶社区进行项目建设	节能环保、公益捐赠、志愿者活动、社区文明共建	社区公益活动 社区走访交流

## 1-6 组织最高管理者的社会责任承诺

ICAS 是具有独立法人资格的认证机构，由法定代表人及总经理杨宏奇负责进行管理，受顾问委员会的监督。设立了包括研发部、市场部、审核部、注册部、技术资源部、人力资源部、监控部等部门。各部门各司其职，互相监督，确保认证活动的客观公正。

## 总 经 理 致 辞

我机构作为现代经济社会的一员，对其应当履行的社会责任责无旁贷，这是落实科学发展观、构建和谐社会的重要内容。

我机构从成立开始，就坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不忘初心，牢记使命，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会等的要求中，根据发展实际，提出履行社会责任的指导思想、原则和要求，并努力实践。

在推进社会责任评价时，我机构倡导“诚信”。诚信包含以下两层意思：一是对社会要以诚相对，积极履行责任；二是积极地保护客户方和员工的合法权益，诚实经营，积极从事环境保护等公益事业，在机构快速发展的同时，为社会的发展做出更大的贡献。机构的社会责任观是以公司的发展来实现投资方利益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展和社会和谐。

最后，我们继续坚定承诺保持企业责任报告的高度透明，矢志于持续在公民责任方面发挥引领作用，这不仅将为公司创造巨大价值，而且能够为社会可持续发展做出贡献。据此信念，这份报告总结了我们在 2017 年的运营成果，提出了未来目标，我们也衷心期待着您的反馈！

总经理：杨宏奇

二零一八年一月

## 二 社会责任实践与绩效

### 2-1 合规运作

#### 2-1-1 严格遵守相关法律法规

我机构始终一贯自觉遵守法律法规的各项要求与机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

我机构遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》、国家认监委颁布的相关《管理体系认证规则》等的规定，制订了机构的《质量管理手册》及其他管理文件。如：为保证英格尔认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议制订了《申诉、投诉、争议处理程序》；为确保审核人员客观独立公开公正诚实信用地实施审核活动，制订并不断修订用于规范审核工作及审核员行为的《审核员手册》；为了能充分安排或解决认证业务中可能引发的责任，建立了风险基金制度。

#### 2-1-2 实行风险管理

风险管理的实施过程及执行力取决于机构各类人员：

- 市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；
- 审核/检查/审查组委派、审核实施过程质量控制、审核员/检查员/审查员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；
- 审核/检查/审查质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

我机构在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2017 年依据机构业务开展情况，结合具体业务，从业务管理、人力资源管理、认可管理、运营管理、市场管理、合规管理 6 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对措施，业务风险得到有效的控制。

#### 2-1-3 依法依规运营管理

在认证服务过程中，我机构的各类工作人员，均能严格按照认证从业人员的

职业规定开展各项工作，通过对文件、认证流程、业务流程等进行自查，发现问题立刻消灭在萌芽状态，以保证日常运营正常有序，合法合规。

我机构接受 CNCA、CNAS、CCAA、各级认证认可监管部门的监管，社会公众的监督。2017 年我机构积极配合认证认可监管部门的各类检查，最终顺利通过了 CNAS、UKAS 的年度认可评审。也未发生来自社会公众的重大投诉。

#### **2-1-4 规范管理**

机构依据 ISO/IEC 17021-1:2015 及 ISO/IEC 17065:2012 标准要求，不断完善自身管理体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。

机构有效进行了每年度的内审和管理评审，对机构管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行全面监督检查，发现问题举一反三，严格按纠正措施要求进行整改，为机构质量管理体系的持续改进起到了促进作用。

**2-1-4-1 建立管理制度，实施有效培训和人员评价，确保使用具备能力的认证人员。**

1) 例会制度：每星期召开管理干部办公例会。

2) 专项培训如：由于 CNAS-CC121《环境管理体系审核及认证的能力要求》和 CNAS-CC131《质量管理体系审核及认证的能力要求》标准在 2017 年 7 月进行了改版，我机构策划并组织全体认证人员，在 2017 年 9 月，进行了认证人员的转版现场培训。培训效果良好，并使得我机构在 2017 年也顺利通过了认可机构 CNAS 的关于 CC121 和 CC131 标准转换的认可评审。

3) 年度评价：通过现场见证、后审核见证等方式，每年对认证各类人员（方案策划人员、审核员/检查员/审查员、认证决定人员等）进行一次综合性评价，以确认其能力是否持续满足工作需要。

**2-1-4-2 建立监控制度，全过程监督，确保工作要求有效的执行。**

1) 对流程的监控：监控部将各项管理规定和控制过程作为监控的输入，有针对性的制定稽核计划，并有效实施，以做到及时发现问题，及时整改修正。

2) 对认证人员的监控：建立确认审核制度，对审核员/检查员/审查员的现场审核/检查/审查活动进行事后监督，以确定记录证据的真实性和推荐结论的符合性。

**2-1-4-3 证书公示制度**



1) 所有的审核活动均按认监委、认可委信息上报的要求及时上报认监委信息上报系统，对所有证书的证书状态和审核活动及时公示。

2) 通过机构官网及政府网站，为社会公众提供证书有效性查询。

## 2-2 服务发展

- ICAS 研发部不断研发和申报新的自愿性产品认证和服务认证业务。2017 年间，共组织编写了各类产品认证实施规则、服务认证方案等多个新认证业务项目的实施方案、细则等技术文件。
- ICAS 研发部编制了商品售后服务认证的认证方案、程序文件、专业课程等管理和技术文件，并予以有效开展商品售后服务认证活动。
- ICAS 研发部策划并制定了食品安全管理体系认证、HACCP 认证、有机产品认证、光伏产品认证的认证管理要求并予以有效开展认证活动。
- 2017 年 8 月 30 日，国际电工委员会 IECRE 正式向 ICAS 英格尔颁发光伏认证机构、检验机构认可证书，成为继西班牙可再生能源实验室后该领域全球第二家获得认可的第三方机构。今后，ICAS 英格尔可向符合要求的申请企业颁发 IECRE 认可证书，助力更多中国光伏企业“走出去”。



- 为落实国务院办公厅《关于加快推进重要产品追溯体系建设的意见》(国办发〔2015〕95号)，做好追溯体系与检验检测体系、企业内部质量管理体系对接工作，打造严密的全过程质量安全管控链条，确保食品安全追溯信息真实有效，上海英格尔认证有限公司（ICAS）在上海市商务委的支持指导下，结合自身在认证、检测领域的权威资质和强大的技术实力，组建专业团队，开展了追溯管理体系认证制度建设工作，以公平公正的第三方视角客观地对追溯体系运行的有效性进行评价，为追溯管理体系建设的合理性、安全性、持续性及诚信度提供保障，优化追溯体系建设。



## 2-3 环境保护

善待环境，促进社会和谐，是企业、社会的共同责任。

我机构一贯主张节约、降低资源和能耗消耗，制订了办公场所空调使用环境温度的限定，包括对办公用纸在内的办公用品的管理，制定了相应制度，各部门专人进行领取和管理，提高员工的节约用纸意识。此外，还要求管理人员、审核人员相应低碳号召，倡导低碳出行，尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。

我们还注重加强对员工的环境意识的培训，使每一位员工在日常工作中均能自觉执行环境政策，并形成节能环保的工作、生活习惯，使节约一度电、一滴水、一张纸、1升油真正成为员工的自觉行动。

ICAS 是国家发改委和国家认监委联合公布的第一批 EnMS 能源管理体系认证机构、是国家认监委首批指定的 EnMS 能源管理体系试点推进机构，也是江、浙、鲁、粤、闽等经信委选定的能源管理体系服务机构。目前 ICAS 已为全国诸多大型耗能企业（其中包括五大发电集团旗下诸多电厂等）提供了专业的服务，拥有丰富的服务经验。



- 2017 年 11 月 16—18 日，第十三届中国“太阳级硅及光伏发电研讨会”（CSPV）在江苏徐州隆重举行，作为全国领先的新能源全面质量保障技术服务机构，ICAS 英格尔受邀出席本次峰会，并与参会学者及业内同仁探讨 GW 光伏扶贫电站质量验收成果及其他业内热点课题。在“阳光电源：分布式光伏系统”分论坛上，ICAS 英格尔技术专家以 ICAS 英格尔 2016 至 2017 年间，针对总量接近 1GWp 的光伏扶贫电站检查验收结果为例，结合国家能源局等部委针对光伏分布式及扶贫光伏项目的最新政策，发表了《双 GW 光伏扶贫电站质量验收成果汇报》演讲，向业内汇报了行业光伏扶贫的动态以及光伏扶贫项目质量方面需要关注和改进的常见问题。



- 2017 年 8 月 9-11 日，由中国化工学会、常州大学、上海化工研究院联合主办的“油气排放及回收‘产、学、研、用’协同创新发展”国际研讨会在江苏常州隆重举行，ICAS 英格尔也受邀出席。交通运输部科学研究院耿红主任及来自北京、上海、江苏、台湾和加拿大、美国的业内专家近 200 人济济一堂，共同探讨和交流油气排放及回收工艺与技术最新研究成果与应用进展，展望油气排放及回收技术的未来发展。ICAS 英格尔的油气排放及回收总工程师邹松林在会议上做了“油气回收安全关键技术”交流演讲，全面介绍了油气排放及回收技术的应用范围、潜在风险以及主要标准，并从标准化角度提出具体安全建议，以促进行业规范化操作和可持续发展，打造良好的产业发展生态，同时也分享了三十余年的油库管理工作和油气回收项目的现场施工



管理经验和实施经验。



## 2-4 保障员工权益

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。职工是单位里社会责任的承受者也是传播者。

ICAS 坚持“以人为本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围、提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和愿景的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。

### 2-4-1 公民和政治权利

- 尊重和支持员工依法享有参加和组织工会的权利写入组织的相关规章制度之中并予以落实；
- 员工依法信仰宗教不受任何阻碍。

### 2-4-2 就业和劳动关系

2017 年，ICAS 坚决执行国家的劳动法规，支持员工职业发展，提升员工的薪资福利，努力为员工提供安全、健康的工作环境。健全收入分配制度，重视人才和培养人才，加强职业教育培训，提供业务发展机会，增强员工从事认证和检验检测的责任感和荣誉感。

在没有当地规定的情况下，我们将仅依据员工的能力对员工进行评估，不论他们的种族、宗教、肤色、年龄、残疾、性别、性取向，或参加合法组织的情况。机构尊重员工的不同观点、经历和传统。

### 2-4-3 工作条件和社会保护

- 提供关于以下方面的体面工作条件：工资、工作时间、每周休息时间、节假日、职业健康安全、生育保护以及兼顾家庭责任；
- 依法支付工资和其他形式报酬。工资至少符合上海最低工资标准；

- 尊重员工的家庭责任，依法向其提供合理的工时和育婴假；
- 依法向员工提供加班补偿。

## 2-5 服务社会

我机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务：始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### 2-5-1 爱心捐款

机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务；为“联合国儿童基金会”捐款；为“汶川地震灾区”捐款。

### 2-5-2 解决社会就业

2017 年，我机构通过各种渠道，累计招聘各岗位入职员工百余人，按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

### 2-5-3 支持社会公益事业

我机构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

### 2-5-4 客户服务、支持和投诉与争议处理

机构建立了多方面的监督机制，对获证企业按一定比例进行现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性。审核部每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。ICAS 制定《申诉、投诉、争议处理程序》程序文件，用于解决与客户间的投诉和争议问题，以保护双方的合法利益。“高质高效”的服务赢得了广泛赞誉。



部分合作客户（排名不分先后）

### 2-5-5 客户信息保护与隐私

组织能够借助使用严格的获取、使用和保护消费者信息的制度，以保持组织可信度和客户的信心。



ICAS 与客户双方签署《保密及公正性声明》，不泄露、提供和滥用客户的信息，不将客户信息用于指定用途之外的目的，除非客户知情且自愿或法律另有要求。

ICAS 在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务，始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

#### **2-5-6 社区参与**

机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，鼓励员工积极参与社区志愿活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务。

#### **2-5-7 就业创造和技能开发**

2017 年，我机构通过各种渠道，累计招聘各岗位入职员工百余人，按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

#### **2-5-8 财富和收入创造**

依法纳税，无偷税或漏税现象。

#### **2-5-9 社会投资**

2017 年，ICAS 认证投资并建立的检验检测技术服务（上海）有限公司业务已步入轨道，本着“降低品质风险、保障健康安全、传递信任价值、提升市场优势”的宗旨为全国乃至世界各地的客户提供检验检测、分析等技术服务。



## 2-6 责任展望

2017 年，ICAS 将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

### 一、完善公司治理，建立社会责任长效机制

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、员工利益，实现公司可持续发展。

机构将围绕着“服务提升，管理创新”主线，抓好“为社会、行业和企业提供服务”、“抓服务质量提升”、“抓管理”三个方面工作的同时，推进机制创新。

### 二、深入推动社会责任履行

（1）强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念。

（2）建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入经营管理决策。

（3）强化诚信自律，践行质量承诺，在经济、环境和社会方面创造综合价值，树立对社会负责的良好形象。

（4）充分运用市场机制和手段，积极开展与政府部门、科研院所的战略合作，确立技术创新主体地位，形成技术与认证服务齐头并进的可持续发展模式。

（5）将支持低碳环保、扶贫济困等活动作为基础性、常态化的社会责任内容。

2017 年，ICAS 将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。

## 附录

### 意见反馈

《上海英格尔认证有限公司 2017 年企业社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐差

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

您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

☐编制说明 ☐公司概况 ☐责任管理 ☐责任实践 ☐责任计划

☐报告后记

您认为本报告在英格尔认证与利益相关方的沟通方的作用如何？

☐很大 ☐一般 ☐较小

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：_____
邮政编码：_____	通讯地址：_____