

2017 年度认证机构社会责任报告



CNCA-R-2017-335

质星检测认证（上海）有限公司

2018 年 3 月 5 日

目 录

一、前言	1
二、本机构基本情况	3
（一）基本信息	3
（二）认证业务	4
（三）人力资源情况	4
三、社会责任管理体系和制度的建立	5
（一）本机构建立的履行社会责任的措施及制度规定	5
（二）利益相关方的识别和参与	5
四、履行社会责任情况及绩效评价	5
（一） 遵守法律	5
（二）规范运作	6
1、加强合同评审管理	6
2、合理策划审核方案	6
3、严格管理现场审核过程	6
4、严格实施认证决定	7
5、对获证组织持续监督	7
6、建立内部稽查机制	8
（三）诚实守信	8
（四）提升服务水平	9
（五）创新发展	9
（六） 环保节能减排	9
（七）队伍建设与员工权益	10
1、企业文化	10
2、培训	10
3、员工权益	10
（八）服务社会	11
五、结束语	11

质星检测认证（上海）有限公司 2017 年度社会责任报告

一、前言

本报告依据国家认证认可监督管理委员会《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（试行）》并结合本机构的实际情况编制，是质星检测认证（上海）有限公司 2017 年度社会责任报告，也是本机构成立以来第一份公开发布的社会责任报告，报告覆盖时间为 2017 年 06 月 23 日至 2017 年 12 月 31 日，范围为：质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，报告完整、真实、客观地反映了本机构在日常运作过程中履行社会责任的情况。本报告使用数据来源于机构内部正式文件和统计报告。

本机构自成立以来，始终以“传递信任，服务发展”为理念，秉持“诚信”和“责任”为价值观，注重履行社会责任，提升认证有效性，正确处理机构发展、员工成长及利益相关方关系，自觉遵守法律法规及相关要求，严格管理，严守执业道德，规范运作，持续为营造健康、和谐、有序的认证市场环境而努力，为国家经济和社会发展作出贡献。

本机构的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念：

1、质星认证社会责任战略：

战略方针：价值服务、严守红线、持续改进、积极参与

内涵：

价值服务：了解和分析我们的客户现实的和未来的认证需要。将新的法规及标准要求及时纳入，形成我们对客户有意义的认证计划和方案。

严守红线：建立机构内部项目监管和风控制度，及时充分了解认证监管部门最新法规和要求，并得到切实落实，从制度上确保不踩红线。

质星认证的管理层承担公正性和客观性的责任。任何通过质星认证的组织、产品、过程、服务和人员，都是在公平、客观、独立和公正的条件

下实施的。我们确保：经我们认证的组织、产品、过程、服务和人员，已掌握了与证书描述相符合的能力。

持续改进：认证的内容和绩效将会定期地、系统地与监管机构的要求进行比对，并且在此基础上进行优化。中立的和独立的维护公正性委员会可以介入公司的所有活动，并且可以深入所有的业务领域。维护公正性委员会的创新性建议，将直接融入我们的工作中。

积极参与：积极参与国家认监委和认证认可协会、地方监管部门组织的各类会议和公益活动，履行企业的社会责任和义务。

2、质星认证价值观：

增值：以需求为本，增认证价值；

专业：以精深专才，创核心能力；

诚信：以诚信理念，立信用口碑。

3、质星认证社会责任价值理念

以认证质量为中心，恪守法律法规，恪守工作纪律，树立质量意识、风险意识、服务意识，真心实意为社会提供认证服务，增强社会对认证和认证机构的信赖；

管理以人为本，用机构愿景激励员工，用机构发展增进和维护员工福祉，认真工作，快乐生活，促进认证事业可持续发展。

二、认证机构基本情况

2.1 机构简介

质星检测认证（上海）有限公司（简称：QSC），认证机构批准号：CNCA-R-2017-335，是经中国国家认证认可监督管理委员会批准，专业从事质量管理体系 ISO9001、环境管理体系 ISO14001 和职业健康安全管理体系 OHSAS18001 认证的第三方认证机构。（2018 年新增加了服务认证 SC04 范围）

公司配备的资源适宜，有独立办公地点和自动化的办公设备。公司

所有工作人员均实行聘用合同制。公司聘用的审核员审核经验丰富，专业范围广，充分满足公司认证范围涉及的专业审核要求。公司各个岗位的人员与审核员均具有与所承担的工作相适应的必要的技术、管理知识、审核知识、工作能力等，能够保证公司各项工作的顺利进行。

2.2 认证业务开展情况

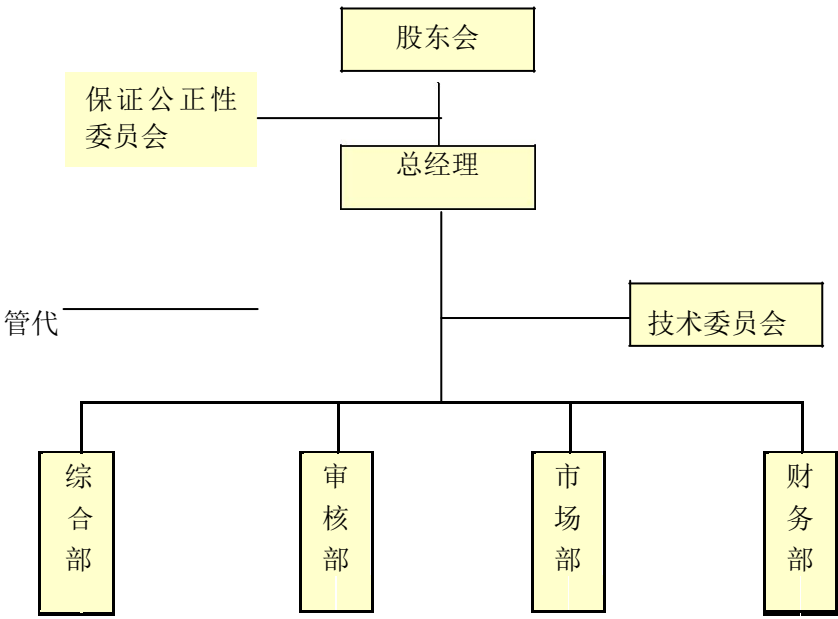
机构名称	质星检测认证（上海）有限公司
批准号	CNCA-R-2017-335
批准日期	2017 年 06 月 23 日
批准的 认证领域	质量管理体系认证 环境管理体系认证 职业健康安全管理体系认证 (2018 新增服务认证 SC04)
分支机构	无

2017 年 06 月 23 日-2017 年 12 月 31 日发证数量

序号	认证领域	认证标准	发证数量	合计
1	质量管理体系 QMS	ISO9001	5	5
2	环境管理体系 EMS	ISO14001	0	
3	职业健康安全管理体系 OHS	OHSAS18001	0	

2017 年人力资源情况					
序号	人员类别		单项人员数量	人员数量小计	总数
1	高级管理人员		3	3	15
2	市场开发人员		2	2	
3	办公行政人员		5	5	
4	审核员 (包括专兼职及 实习审核员)	QMS	6	7	
		EMS	2		
		OHS	1		

2.3 机构组织架构



三、社会责任管理体系和制度建立情况

3.1 履行社会责任的措施及制度规定

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，认证活动本身就伴随着传递信任、传播正能量、体现社会价值的过程。作为认证机构，首先自身必须规范运作、诚实守信，遵守法律法规、标准和技术规范要求，严格管理，严守执业道德，才能保证认证的有效性，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，维护认证市场的有序发展，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

本机构作为 2017 年新设立的中外合资认证机构，从认证申请受理、认证申请评审、审核指令、现场审核要求、审核报告处理等各环节都考虑了履行社会责任的措施和义务，将履行社会责任的相关内容及要求充分融入机构运作的各项日常管理规定中，严格遵守国家认证认可相关法律法规和认可规范，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，并通过培训、教育、会议、宣传、总结等方式，贯彻并强化管理人员和各岗位工作人员的社会责任意识，使大家深刻理

解履行社会责任的重要意义，重视社会责任建设工作，把履行社会责任与机构的发展战略和文化建设紧密结合，不断创新管理理念，形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。

3.2 社会责任履行和自我改进情况

2017 年度,本机构虽然逐步建立健全履行社会责任的内部管理制度,但在系统化、突出化和完整性方面还有很大的改进空间,在针对履行社会责任的培训教育、制度建设、职责明确、目标设定、实施运行、评价监督等方面还应不断完善和提升。本机构以“责任认证、诚信认证”为己任,在新的一年里将建立健全社会责任管理体系,有效践行社会责任,后续每年定期发布社会责任报告。

3.3 利益相关方的识别和参与情况

利益相关方	需求和期望	参与情况
客户	提供客观公正的认证服务,提供优质、增值的服务,向社会传递信任	培训、座谈、日常交流
CNCA、CCAA、地方认监部门	遵守法律法规及相关要求、规范运作、增强认证公信力、合格的认证实施能力、认证有效性	会议、培训、通报、公告
股东	规范运作,稳健经营,创造利润	会议、培训、日常交流、报表
员工	合理的薪酬与福利、职业发展与提升、良好的工作环境与氛围、员工权益、企业文化	会议、培训、日常交流、通报、汇报
工商税务部门	遵纪守法、合法经营、依法纳税	通报、公告
同行认证机构	公平竞争、共同发展、相互尊重	拜访、日常交流
公众及社会	认证的公信力、服务社会、节能环保	日常交流

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

本机构自成立以来,严格遵守国家有关认证认可方面的各项法律法规及要求,依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和相应认可规范的规定,开展管理体系认证活动。同时严格遵守中外合资企业、工商税务、经济合同等方面的法律法规,守法经营、依法纳税,反

对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为。本机构每季度一次组织全体员工培训学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，以熟悉掌握相关要求，自觉遵守相关规定，维护认证市场的有序发展。

4.2 规范运作

本机构始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“传递信任、服务发展”的服务宗旨，依据国家法律法规、认可规范要求，建立了完善的运作管理体系，包括：质量手册、程序文件以及相关制度和规范要求，保证了认证活动公正、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，从认证申请受理评审、现场审核（包括初次认证、监督审核、再认证审核）、认证决定、客户服务等各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并按 CNCA 要求，及时上报认证相关信息数据，接受社会监督。

4.3 诚实守信

本机构坚持通过科学手段、优质服务、严谨作风、规范程序、专业能力和可靠结果赢取客户的信任，并以此作为开拓市场的准则，自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，在批准的业务范围内公平、公正、客观地开展认证活动，以“诚信”和“责任”为认证的价值理念，不搞咨询认证一条龙，不做虚假宣传，以真诚的态度和规范的做法对待认证客户，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请。

作为一个新设立认证机构，在认证市场激烈竞争的环境下，坚持规范运作、诚实守信是机构生存与发展的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度、满意度和公信力。

4.4 提升服务水平

认证机构提供给客户的产品就是认证服务，只有建立完善的管理

体系，通过对全体人员的培训学习、日常沟通宣传和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。针对客户的问询，第一时间作出反馈。在审核过程中向客户征询满意度意见，对客户进行电话回访，收集客户对认证运作各环节、审核人员及办公人员的专业能力以及服务态度、服务及时性和服务有效性的意见和建议。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我机构加强了网站建设，客观公正地宣传机构形象，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。

4.5 创新发展

本机构作为经 CNCA 批准的质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证机构，同时本机构根据认证市场、客户需求部情况，积极策划准备服务认证新领域的投入和推广，我机构将不断创新认证业务模式，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。

4.6 节能环保

面对日益严峻的环境问题，本机构强调“保护环境，节能减排，从我做起”，在日常工作和认证活动中，努力减少资源和能源浪费，减少污染排放。通过日常会议、培训和宣传，对全体员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高员工节能减排的自觉性。机构建立了认证机构管理信息系统和数据共享，一切日常工作通过管理系统完成，逐步实现无纸化办公。在认证活动中也尽量利用网络优势，减少纸的用量，不仅节约了大量的纸张及相关能源的使用和废物排放，也提高了工作效率，降低了认证成本。

本机构也提倡节约用电，选用环保办公设备，对办公用品的使用制定了相应的制度和规定，比如对空调在冬夏季使用规定了最高值和最低值，做到人走灯灭，人离开关闭空调、电脑、饮水机、打印机等电源，使机构的资源消耗维持在较低水平，同时提倡员工绿色出行，多坐公交、地铁，少开车，减少污染排放，共同为保护环境奉献自己的力量。

4.7 员工权益

作为认证机构，最大的最重要最核心的资源就是员工，员工是机构生存和发展的重要保障，和谐的劳动关系是认证机构发展的保证，突出以人为本，不断满足员工发展需要，充分维护员工的合法权益，解决其后顾之忧，充分调动员工的积极性，让员工全身心地投入到工作中，从而使机构得到健康持续的发展。

本机构严格执行《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》以及相关的法律法规，与员工签订正式的劳动合同或劳务合同，保障员工的合法权益，为所有专职员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金，并购买了团体商业意外险。并不断健全薪资收入分配制度和激励制度，为员工创造轻松愉悦的工作环境。员工享受国家法定的节假日和法定假期。机构经常性组织员工聚餐，并每年组织一次集体旅游，以增加沟通机会和团队凝聚力。

本机构十分重视员工的技能提高与职业发展，重视人员队伍的建设，每月定期举办全体员工例会，提供专业技术培训和法律法规学习，以提高职业素质、工作能力和思想水平，提高审核员的审核技能和审核质量。并为员工提供广阔的发展空间，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

4.8 服务社会

本机构根据自身能力和情况，积极参与社会公益活动，将服务社会的思想理念融入到认证活动的相关过程，并坚持为客户提供及时、便捷的获证后服务。机构根据自身工作需要，招聘充足数量的员工，为缓解社会就业压力，维护社会稳定应尽责任。

我们不定期举办公益性或免费培训，利用自身的资源为热爱认证事业的客户和合作者提供学习机会和平台，尤其是利用 2015 版标准转换契机向社会宣传灌输正确积极的正能量认证理念。

五、结束语

作为一个 2017 年新设立认证机构，在新的一年里我们将大力完善社会责任管理体系建设，树立社会责任意识，加强社会责任全员培训和普及教育，进一步明确职责，设定目标，完善评价机制，将履行社会责任的各项要求和承诺更加深入地贯彻到各项认证活动中。

质星检测认证（上海）有限公司《2017 年度社会责任报告》是我机构发布的第一份社会责任报告，必有诸多不足之处，为进一步完善我机构社会责任工作以及向社会公众提供更有价值的信息，欢迎您通过以下方式向我们提供宝贵意见和建议：

地址：上海市徐汇区肇嘉浜路 825 号 2 号楼 8 楼 J 室

电话：021-31266250

网址：www.qs-cn.com

邮箱：info@qs-cn.com

质星检测认证（上海）有限公司

2018 年 03 月 5 日