

## 劳氏质量认证（上海）有限公司

### 2017 年社会责任报告



2018 年 3 月

# 目 录

<b>1. 报告编制说明</b>	<b>1</b>
1.1 报告简介	1
1.2 编制依据	1
1.3 报告范围	1
1.4 时间范围	1
1.5 报告周期	1
<b>2. 总经理致辞</b>	<b>2</b>
<b>3. 公司简介</b>	<b>3</b>
3.1 公司名称	3
3.2 简介	3
3.3 认可的业务领域	5
3.4 市场通讯信息	6
3.5 组织架构	6
3.6 会员资格	6
<b>4. LRQA 的可持续发展管理</b>	<b>7</b>
4.1 我们的使命	7
4.2 我们的愿景	7
4.3 我们的价值观	7
4.4 LR 集团战略	7
4.5 我们的可持续发展方法	8
4.6 我们的利益相关方	8
4.7 可持续发展议题识别、实质性评价与披露	11
<b>5. 业务增长</b>	<b>12</b>
<b>5.1 稳定的市场</b>	<b>12</b>
<b>5.2 新业务开发</b>	<b>12</b>
<b>6. 增值的服务</b>	<b>13</b>
6.1 遵守法律	13
6.2 顾客满意	15
6.3 新产品开发	17
6.4 外部审核结果	17
6.5 规范运作	17
6.6 服务创新	18
<b>7. 专业的人才队伍建设与员工关爱</b>	<b>20</b>
7.1 员工培训与发展	20
7.2 审核员资格管理	21
7.3 劳动合同与社会福利	21
7.4 员工流动率	23
7.5 安全与健康	23
<b>8. 环境可持续性</b>	<b>26</b>
8.1 环境管理体系	26
8.2 节能降耗	26
8.3 碳足迹	26

8.4 绿色办公 .....	26
8.5 服务社会 .....	27
<b>9. 关注社会 .....</b>	<b>28</b>
9.1 公益活动 .....	28
<b>10. 展望未来 .....</b>	<b>31</b>
附录 1 报告数据与信息真实性声明 .....	32
附录 2 全球报告倡议组织 GRI 索引 .....	33
附录 3 术语解释 .....	42
附录 4 利益相关方反馈 .....	43

# 1. 报告编制说明

## 1.1 报告简介

本报告为劳氏质量认证上海有限公司(以下简称 LRQA 上海)为响应中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）“认证机构履行社会责任指导意见”的要求而编写的第六份社会责任报告。

本报告的目的是希望 LRQA 上海的利益相关方通过本报告可以更多地了解我们在可持续发展方面所做的努力，同时我们也希望在利益相关方的帮助下不断地提升认证服务质量和水平，实现 LR 集团“为社会增加价值”的宗旨，进而实现“传递信任，服务发展”的最终目的。

## 1.2 编制依据

本报告依据认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）、认证机构履行社会责任指导意见以及全球报告倡议组织的 GRI G4.0 的要求编制。

本报告同时参考了全球报告倡议组织的 GRI G4.0 的要求，报告包括 GRI G4.0 的标准披露内容。

## 1.3 报告范围

本报告涵盖劳氏质量认证（上海）有限公司在中国大陆地区的业务范围，包括总部上海以及北京和广州两个办事处。

## 1.4 时间范围

本报告主要是披露 LRQA 上海 2017 年的数据和信息，关键指标参数包括 2012-2017 年，部分信息适当追溯至以往年份。

数据来源：主要经济数据来自于经第 3 方财务审计公司审计的年报数据。

## 1.5 报告周期

本报告为第 LRQA 上海第六份社会责任报告，报告编制周期为年度。  
第一份报告于 2013 年 2 月发布。

## 2. 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

首先感谢各位一直以来对劳氏质量认证（上海）有限公司的关怀、支持和帮助。

作为劳氏集团公司的子公司-劳氏质量认证（上海）有限公司，我们秉承了劳氏集团的优良传统，在认证行业中因公正性、权威性和独立性而享有声誉，因积极地承担社会责任而著称。

2017 年是劳氏质量认证（上海）有限公司进一步发展的一年。在这一年里，我们进一步扩展我们在中国的认证认可范围，并于年中获得了中国认监委的信息安全管理体系认证资格，从而可以为客户提供更多方位的服务。我们积极参加认监委和认可协会的工作，包括响应认监委号召，积极参加认监委、CCAA、上海质监局、上海认证协会、上海品质国际认证联盟等主办的认证认可会议。

我们持续提高所有相关的人员的能力，包括审核员、客服人员、销售等各个环节，包括 ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 新版标准、IATF 新版要求、食品领域等等，以期既满足认证认可规范，又满足客户日益增长的高质量服务的需求。

我们继续推行劳氏创立的基于风险的业务保障模式的审核方式，改善并保护客户的当前及将来的绩效表现。在 2017 年里，我们做了大量的新版质量与环境管理体系转版审核的推介会和路演，帮助客户满足新版标准的要求，并实现预期的结果。

我们坚持独立和公正的原则，重视我们的服务的真实性。我们根据 ISO/IEC 17021-1:2015 的要求，持续识别、分析和评估认证服务可能存在的公正性风险，并采取了措施，确保这些利益冲突不会对我们的服务的公正性产生不良影响。

我们关注员工的职业健康与安全，建立完善的职业健康与安全管理系统，持续开展安全事件的报告制度以提升员工的安全意识和安全文化，定期发布安全主题并向全体员工进行宣传，确保员工的安全得到保障。

我们坚持“做正确的事”的准则，执行劳氏集团的反商业贿赂和反腐败政策，以保证我们独立和公正的原则不会受到任何因素的影响，我们也不会以这些方式影响他人。我们的道德准则由此可见。

我们积极履行社会责任，并免费给某慈善机构进行审核，以我们的渊博知识和技术能力为社会贡献绵薄之力。

在新的一年里，劳氏质量认证（上海）有限公司将持续劳氏集团一贯的发展理念，与各界朋友一起，为社会的发展做出自己的努力。

总经理：



2018 年 3 月

## 3. 公司简介

### 3.1 公司名称

劳氏质量认证（上海）有限公司(下文简称 LRQA 上海)

### 3.2 简介

#### 3.2.1 LR 集团

成立于 1760 年的英国劳氏船级社（Lloyd's Register- LR）是世界第一家船舶入级及检验机构，至今已有 257 年的历史，是英国乃至世界最古老的企业之一。劳氏船级社编制了航海船舶的首批规范，开创了第三方检验和认证的先河。在 250 多年不断发展的过程中，劳氏船级社一直在引领着第三方独立检验、监理和认证行业的发展，在世界各地被视为“卓越”的代名词。劳氏的名字一直是与全面的第三方审核紧密联系在一起的，“A1 at Lloyd's”这个在字典中可以找到的短语已经成为质量的象征。

在过去的 250 多年中，我们见证了无数跨时代的科技发展，比如：蒸汽机、电脑和核能。英国劳氏船级社亦在不断地发展壮大 – 我们的业务从传统的为世界海运业提供服务延展到了满足全世界范围内的多个工业领域对质量的要求。

目前，劳氏集团有三个业务分支：船舶、管理体系认证、能源。在全球 78 国家和地区设立办事处，全球员工超过 9000 人。

劳氏在亚洲开展业务已经超过 150 年，在中国超过 130 年。

劳氏集团

- 一家全球性的工程、技术和企业服务机构，由劳氏基金会（LR Foundation）全资拥有。作为一家英国慈善机构，劳氏基金会致力于科学和工程的研究教育。
- 因诚信、公正和技术精益求精而享誉全球
- 在合规性审核、风险管理和技术咨询等方面服务，让客户有信心确保其资产和业务是安全、可靠和可持续发展的。
- 通过我们全球技术中心和研究网，LR 位于新科学和技术应用的最前沿
- 为了提高生命、财产和环境安全，我们为能源和交通运输领域高风险的资产密集型公司提供独立的认证服务，以确保客户的供应链安全、可靠和可持续发展。

#### 3.2.2 英国劳氏质量认证有限公司

英国劳氏质量认证公司（Lloyd's Register Quality Assurance, LRQA）成立于 1985 年，是全球第一家成立的认证机构，总部设在英国考文垂。作为英国劳氏船级社现有三个业务分支之一，其秉承了劳氏严谨、公正的传统，在认证行业因其公正性、权威性和独立性享誉全球。

- 1986 年 - LRQA 成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 ISO 9001 质量管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。
- 1995 年 - LRQA 成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 ISO 14001 环境管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。



- **2007 年** - LRQA 成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。
- **2008 年** - LRQA 再获殊荣，成为英国皇家认可委（UKAS）认可的全球第一家转换至 ISO/IEC 17021 标准认可的认证机构。该标准对认证机构提供各管理体系认证服务的能力提出了严格的要求，由此可见 LRQA 的专业性和国际认同程度。

迄今为止，LRQA 在全球 120 多个国家为客户提供服务，有 1,500 多名全职审核员，取得了 50 多个国家、地区认可委的认可，全球累计颁发各种管理体系认证证书超过 60,000 多张，拥有 45,000 名客户的强大客户群。

劳氏质量认证于 1995 年进入中国市场。目前，LRQA 在中国注册地点及运作部门（包括管理、市场、培训、客户服务、财务）设在上海，共有北京和广州两个办事处，另外，我们在北京、上海、苏州、扬州、广州、深圳、天津、大连、青岛、重庆、香港、台湾等地有专职审核员。

我们的服务

#### (1). 认证服务

- 质量
  - 质量管理体系 ISO 9001
  - 汽车行业 ISO/TS 16949 、 IATF16949
  - 铁路行业 IRIS/ISO/TS 22163
  - 电信行业 TL 9000
  - 电子产品 QC080000
  - 医疗器械 ISO13485
- 环境
  - 环境管理体系 ISO 14001
- 能源
  - 能源管理体系 ISO 50001
- 安全
  - 职业健康与安全 OHSAS 18001/ISO45001
  - 企业社会责任 SA8000
- 食品
  - 食品安全管理体系 FSSC 22000/ISO 22000/HACCP
  - 英国零售商协会全球标准 BRC
- 信息安全
  - 信息安全管理体系 ISO27001
- 供应链
  - 供应链安全管理体系 ISO 28000
  - 仓储物流风险管理 TAPA
- 欧盟产品指令
- 其他
  - 二方审核
  - 为客户“量体裁衣”的服务
  - 业务保障理念及审核方式

#### (2). 审定和验证服务

企业社会责任报告核实 CSR  
 清洁发展机制 CDM  
 碳足迹 ISO 14064

### (3). 培训服务

LRQA 提供的管理体系培训包括以上标准相关的培训及为客户量身订制的培训。

## 3.3 认可的业务领域

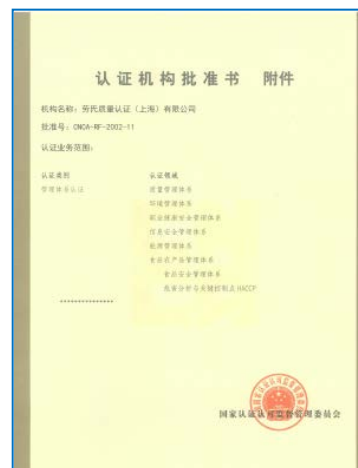
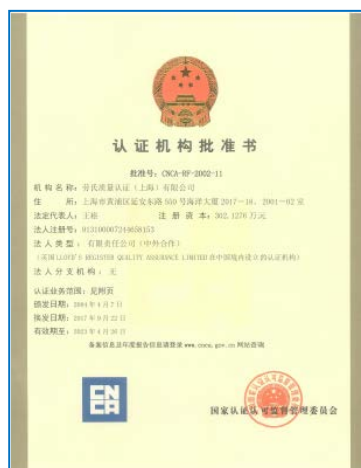
### 3.3.1 LRQA 集团的全球认可

截至 2017 年 12 月底，LRQA 集团在全球共获得 50 个认可，包括英国 UKAS、中国的 CNAS、美国的 ANAB 认可等全球主要的认可机构。

### 3.3.2 LRQA 上海批准的业务范围

LRQA 上海目前已获得中国认监委批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点体系、能源管理体系及信息安全管理体系认证的资格。

此外，LRQA 上海目前已向认监委提交了 70 多个管理体系认证的备案，包括质量、环境、食品安全、供应链安全、欧盟指令、气候变化等众多领域。



### 3.3.3 LRQA 上海的认可

LRQA 上海目前获得了中国认可委的以下管理体系认可：



GB/T19001-2016/  
ISO9001:2015 质量管理  
体系



GB/T24001-2016/  
ISO14001:2015 环境管  
理体系



GB/T22000-2006/  
ISO22000:2005 食品安  
全管理体系



危害分析与关键控制点  
(HACCP)



### 3.4 市场通讯信息

上海市延安东路 550 号海洋大厦 20 层 (200001)

电话: 021-5158 5700

免费销售热线电话: 400 807 2828

传真: 021-6390 6019

北京市北三环东路 36 号环球贸易中心 E 座 805 室 (100013)

电话: 010-5825 6801

传真: 010-5825 6803

广州市环市东路 362-366 号好世界广场 901 室 (510060)

电话: 020-8387 0070

传真: 020-8387 0071

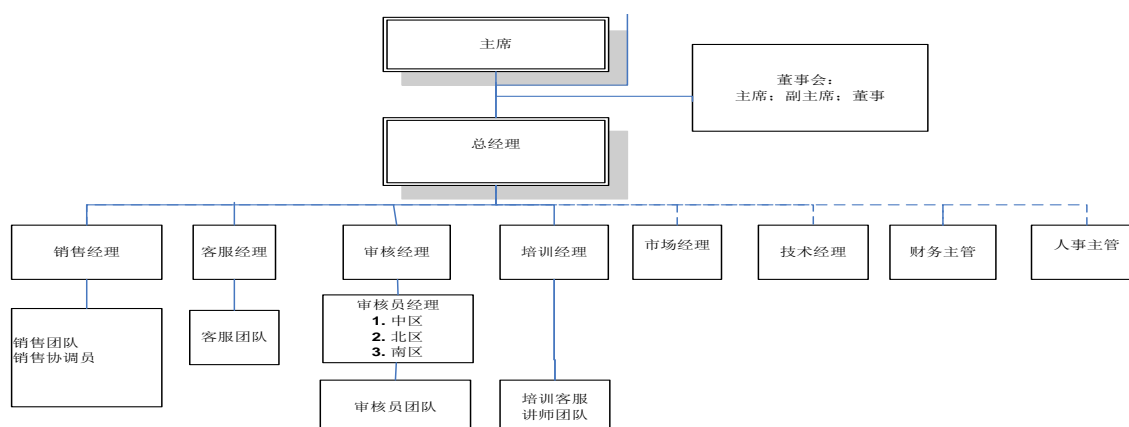
邮箱: [sales.china@lrqa.com](mailto:sales.china@lrqa.com)

网址: [www.lrqa.com.cn](http://www.lrqa.com.cn)

微博: [www.weibo.com/lrqachina](http://www.weibo.com/lrqachina)

微信公众号: [LRQA-China](#)

### 3.5 组织架构



### 3.6 会员资格

组织名称	资格
IIOC (国际独立认证组织) <sup>1</sup>	创始成员之一, IIOC 主席(2012-2013)
中国认证认可协会	会员
上海市认证协会	会员
上海品质认证国际联盟	会员

<sup>1</sup> IIOC (国际独立认证组织), 成立于 1993 年, 主要成员为一些主要的国际认证机构, 这些成员机构提供一系列管理体系认证。劳氏质量认证是创始成员之一。详见 [WWW.IIOC.ORG](http://WWW.IIOC.ORG)。

## 4. LRQA 的可持续发展管理

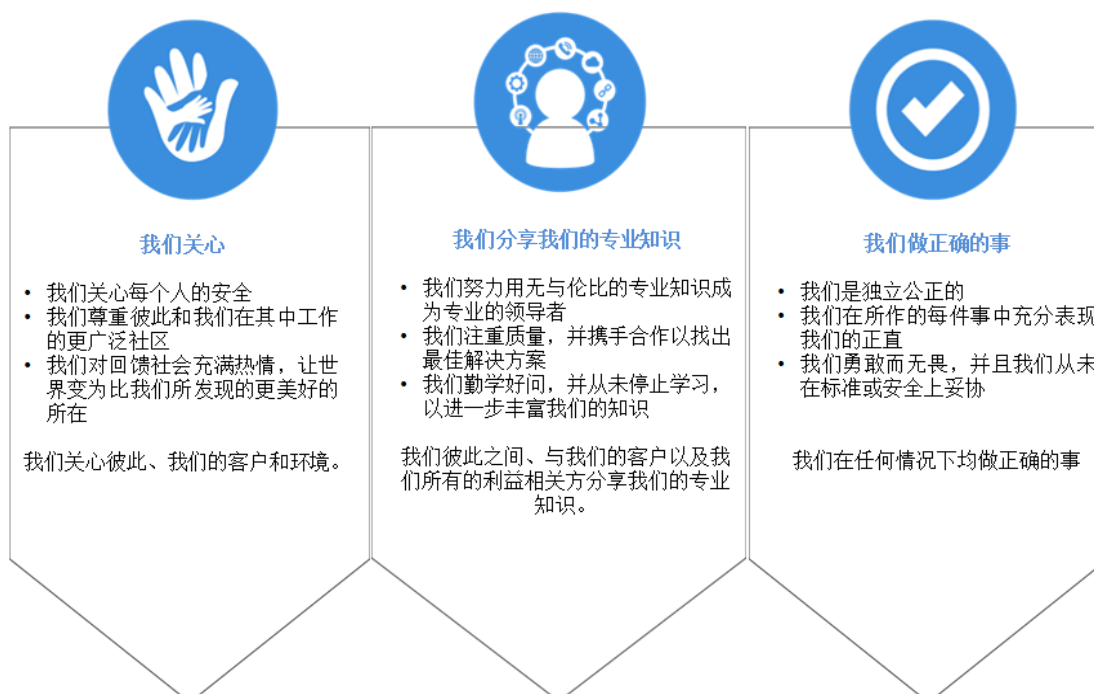
### 4.1 我们的使命

自创建之日起，劳氏 (Lloyd's Register) 便致力于“为了全社会的利益，确保在设计、生产、建造、维护、运行及业绩表现各环节确立高的技术标准，加强海上、陆地及空中的生命和财产安全，”并“推动工程和技术学科的公共教育”。

### 4.2 我们的愿景

年复一年，我们不断完善自己，以帮助客户确保供应链安全、可靠及可持续发展。

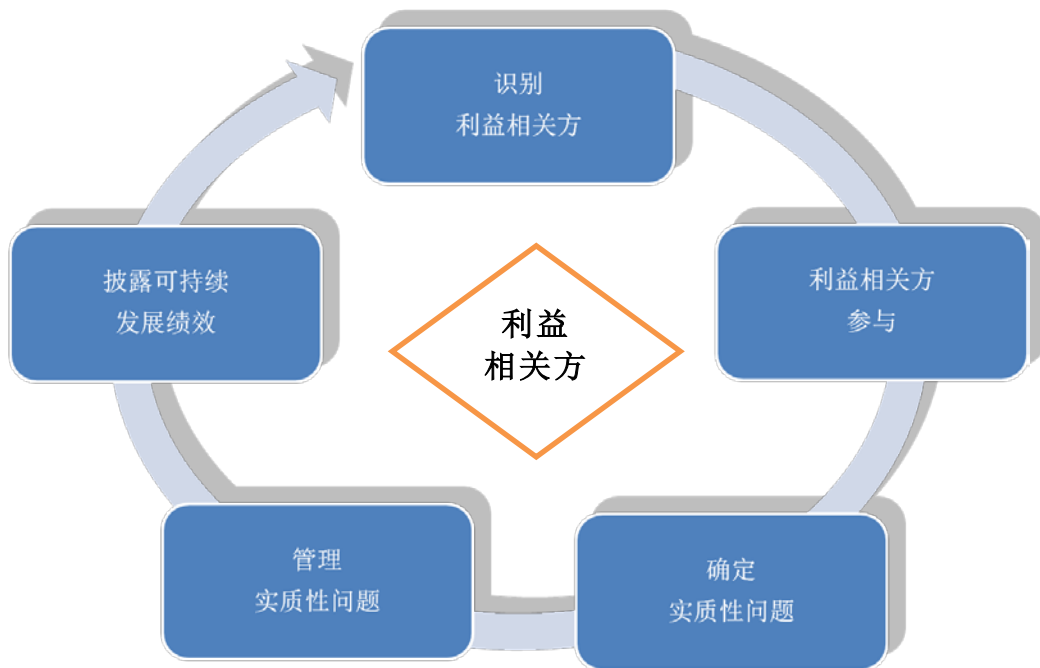
### 4.3 我们的价值观



### 4.4 LR 集团战略

我们为能源和交通运输领域高风险的资产密集型企业提供独立的认证服务，以加强生命、财产和环境安全，从而帮助客户确保供应链安全、可靠及可持续发展。

## 4.5 我们的可持续发展方法



利益相关方是 LRQA 上海可持续发展的核心，作为独立的第三方认证机构，除了给最直接的客户提供客观公正的增值服务，还要对广大的证书使用者负责，这包括最终用户、消费者，最终包括整个供应链，此外还包括立法机构、认证监管机构、认可机构、行业协会、非政府组织等相关方，认证的目的是为了所有的利益相关方提供信任。

可持续发展是一个持续发展、变化的过程，利益相关方的实质性问题在持续地发展与变化，因此利益相关方问题的识别与评价也是一个持续的过程。

可持续发展的管理并不是我们要做的额外的事情，而是需要融入现有的管理体系，并根据实质性问题的变化不断调整与完善现有的管理体系。

可持续发展绩效的披露我们与利益相关方进行沟通的重要手段，除了本报告外，我们更多的利益相关方参与是在日常的工作之中进行的，包括客户联系、客户会议、认证信息报表、LRQA 总部沟通、行业相关的会议等。

## 4.6 我们的利益相关方

利益相关方是可持续发展的核心，因此 LRQA 上海对利益方进行了识别与参与。

### 4.6.1 利益相关方识别

LRQA 上海对利益相关方进行了识别，利益相关方包括内部和外部两部分，同时也考虑了影响 LRQA 运作和受 LRQA 影响的利益相关方，详见下表。

	内部利益相关方	外部利益相关方
受 LRQA 上海的影响	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工</li> <li>• 兼职审核员</li> <li>• LRQA 集团</li> <li>• LRQA 集团其它业务中心</li> <li>• LR 集团其他业务单元</li> <li>• LRQA 工会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户</li> <li>• 消费者或客户的客户</li> <li>• 立法机构</li> <li>• 行业协会 (CCAA, IRCA 等)</li> <li>• 其他认证机构</li> <li>• 合作伙伴</li> <li>• 合资公司伙伴</li> <li>• 咨询公司或咨询师</li> <li>• 供应商</li> </ul>
影响 LRQA 上海的运作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工</li> <li>• 兼职审核员</li> <li>• LRQA 集团</li> <li>• LRQA 集团其它业务中心</li> <li>• LR 集团及其他业务单元</li> <li>• LRQA 工会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户</li> <li>• 立法机构</li> <li>• 执法机构(CNCA 及地方技监局等)</li> <li>• 认可机构 (UKAS, CNAS, IATF, 联合国 EB 等)</li> <li>• LRQA 上海公正委员会</li> <li>• 行业协会 (CCAA, IRCA 等)</li> <li>• 其他认证机构</li> <li>• 合资公司伙伴</li> <li>• 合作伙伴</li> <li>• 咨询公司或咨询师</li> <li>• 媒体</li> <li>• 上级工会</li> <li>• 非政府组织(NGO)</li> <li>• 供应商</li> </ul>

#### 4.6.2 利益相关方参与

基于利益方的特点，我们识别了利益相关方的关键需求和期望，并建立了利益相关方参与的主要方式，详见下表。

利益相关方	需求与期望	参与方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客户满意</li> <li>○ 服务质量</li> <li>○ 公司的社会责任管理</li> <li>○ 价格适中</li> <li>○ 提供新的服务</li> <li>○ 保持良好的声誉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户满意度调查与客户反馈</li> <li>• 客户研讨会</li> <li>• 客户拜访</li> <li>• 服务提供</li> <li>• 社会责任报告</li> </ul>
立法机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 执行法规要求</li> <li>○ 配合法规的制定</li> <li>○ 配合执法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集法规</li> <li>• 参与法规制订过程的意见征求</li> <li>• 社会责任报告</li> </ul>

执法机构(CNCA 及地方技监局等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 合规性</li> <li>○ 参与法规的制定</li> <li>○ 配合执法检查</li> <li>○ 及时报告相关的信息与数据, 包括社会责任报告</li> <li>○ 及时应对发现的问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 积极配合执法检查</li> <li>● 对问题点进行积极反馈</li> <li>● 上报统计报表</li> <li>● 上报审核信息</li> <li>● 社会责任报告发布</li> </ul>
认可机构 (UKAS, CNAS, IATF,SMMT, 联合国 EB 等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 满足认可要求</li> <li>○ 配合认可审核</li> <li>○ 公正性管理</li> <li>○ 及时整改不符合项</li> <li>○ 参加相关会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 积极配合审核</li> <li>● 对问题点进行积极反馈与改善</li> <li>● 上海 技术和咨询委员会年度会议</li> <li>● 对问题点进行积极反馈与改善</li> </ul>
LRQA 上海技术和咨询委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保持公正性</li> <li>○ 保持高质量的服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委员会年度会议</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公司的社会责任管理</li> <li>○ 公司的声誉</li> <li>○ 职业发展</li> <li>○ 薪酬福利</li> <li>○ 安全健康</li> <li>○ 公平对待</li> <li>○ 能力发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工满意度调查</li> <li>● 审核员会议</li> <li>● 客服部部门会议</li> <li>● 销售人员会议</li> <li>● 劳动合同</li> <li>● 安全培训</li> <li>● 健康体检</li> <li>● 工会</li> </ul>
兼职审核员	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 薪酬福利</li> <li>○ 能力发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 劳动合同</li> <li>● 审核员会议</li> </ul>
LRQA 集团	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 持续发展</li> <li>○ 满足认可要求</li> <li>○ 参与新产品的开发</li> <li>○ 遵守全球的要求</li> <li>○ 积极整改发现的问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期报表</li> <li>● 积极参加集团的会议</li> <li>● 接受集团的审核</li> </ul>
LRQA 集团其它业务中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 业务配合</li> <li>○ 遵守集团的安全环境等要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合同</li> <li>● 日常业务沟通</li> <li>● LRQA 集团会议</li> <li>● KPI/集团报表</li> <li>● 集团 BAR 审核</li> </ul>
LR 集团其他业务单元	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 业务配合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 参加 LR 会议</li> <li>● 业务合作</li> </ul>
行业协会 (CCAA, IRCA 、 IEMA 等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 审核员注册与能力保持</li> <li>○ 参与新法规及标准的制定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 参加协会</li> <li>● 审核员注册及定期更新</li> <li>● 参加会议等活动</li> <li>● 社会责任报告</li> </ul>
其他认证机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公平竞争</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 参加行业协会与认监委的会议</li> </ul>
合资公司伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事会会议</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 回报率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度报告</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平等对待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 项目中进行沟通</li> </ul>
咨询公司或咨询	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 合作顺利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 审核中进行沟通</li> </ul>

师		
媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注媒体信息</li> <li>社会责任报告</li> </ul>
工会	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工的福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工会会议</li> </ul>
非政府组织 (NGO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注相关信息</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时付款</li> <li>良好的沟通</li> <li>要求清晰完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采购合同</li> <li>现场考查</li> </ul>

## 4.7 可持续发展议题识别、实质性评价与披露

LRQA 上海高度重视

对可持续发展重大问题的管理，在识别利益相关方关注的可持续发展议题时，考虑了经济、服务、社会、人权、环境等五个方面。

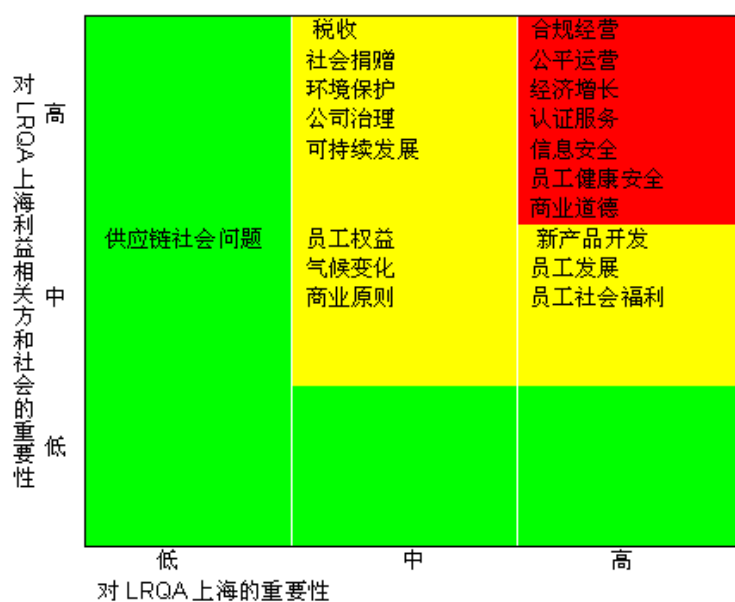
针对识别出的实质性议题，我们基于以下两个准则对其进行了实质性评价：

(1) 对 LRQA 上海利益相关方和社会的重要性

(2) 对 LRQA 上海的重要性

基于评价的准则，我们对识别出的议题进行了评价，结果见右图。图中红色与黄色区域为实质性问题。

针对识别出的实质性议题，我们选择在本报告中进行披露，包括相关的信息与数据。部分内容的更进一步信息（如认证服务方面的信息），可以在 LRQA 全球及本地网站上获取。



## 5. 业务增长

### 5.1 稳定的市场

根据 LR/LRQA 的服务特点，在中国，我们首先将全球跨国公司、国有企业、三资企业等作为公司的服务对象，同时重点将造船业、机械、电子、能源、钢铁、汽车等率先与国际市场接轨的企业、行业作为市场拓展的方向，将质量、环境、职业健康与安全、食品安全管理体系标准、汽车行业标准等作为主要项目，通过我们提供的认证与培训服务帮助企业尽快打入国际市场。并通过我们专业的审核服务，不断为企业的管理体系运作与提升做出贡献，深得客户好评。同时通过广告、定期“劳氏资讯”

（电子版）、网站、客户研讨会、标准改版路演，客户拜访、参加国际国内专题会议、展会，微信微博公众平台等方式，向客户传递管理体系、标准及国际上各标准改版等动态信息，了解客户需求，以改进服务，满足客户不断提升的要求。

同时还积极配合 LR 其他业务分支业务拓展及客户的需求，提供相应的认证、审核与培训的服务，共同为客户的质量、环保、职业健康与安全管理贡献力量，为客户提供综合服务。

近些年还根据一些寻求持续改进管理的客户的要求，运用 LRQA 特有的“业务保障”式的审核方法，提供具有针对性的差距分析审核、供应链审核服务，以帮助客户在现有管理体系认证的基础上提升管理的成熟度并不断完善供应链管理，共同打造可靠的产品与服务链，与国际接轨。

### 5.2 新业务开发

在新业务拓展方面，我们根据集团总部及中国市场的发展战略，将信息安全管理、食品安全管理、医疗器械质量管理、能源管理、供应链管理等作为新业务拓展的重点，同时通过广告、定期“劳氏资讯”（电子版）、网站、客户研讨会、标准改版路演，客户拜访、参加国际国内专题会议、展会，微信微博公众平台等方式，向客户传递管理体系、标准及国际上各标准改版等动态信息，了解客户需求，以改进服务，满足客户不断提升的要求。

### 5.3 网络沟通平台

我们与时俱进，在传统对外沟通形式（如网站、邮件及纸质宣传材料等）的基础上，开设了微信和新浪微博社交平台，与客户零距离接触，第一时间为他们传递行业资讯和动态。借助这些平台，我们及时与客户分享了三大主流国际标准—质量管理体系（ISO 9001）、环境管理体系（ISO 14001）、职业健康与安全管理体系（OHSAS 18001（将被 ISO 45001 取代））以及其他行业标准，如食品安全管理体系标准（ISO 22000）和医疗器械管理体系（ISO 13485）等，向新版转版的第一手信息和资料，以期让客户有备无患，轻松顺利地实现转版认证。同时，我们及时为客户提供多样的即将举行的培训公开课课程安排，包括新版标准转版的培训课程，供客户了解和参加，应客户之需，急客户之急。我们还结合时事，如天津大爆炸、频发电梯事故等，由资深审核员结合其丰富的审核经验，与客户分享实用的安全作业方法，总结经验教训，避免悲剧再次发生。

## 6. 增值的服务

### 6.1 遵守法律

#### 6.1.1 国家认监委监管结果

自 2011 年国家质检总局发布《认证机构管理办法》以来，国家认监委及相关的地方技监局或质监局加强了对认证机构的守法监督管理，检查在“自愿性认证活动执法监督管理系统”中予以公示。

自 2017 年 1 月至 12 月，根据中国认监委系统公示(<http://vcas.cnca.cn/VCAASS/wf/login.action>)的结果，LRQA 客户共接受了 17 次检查，覆盖质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系，一共有 4 个不符合项，主要是关于认证信息变更的问题。

此外，在国家认监委的“双随机，一公开”认证专项监督检查中，质量管理体系认证未发现问题，能源管理体系认证发现一个问题点，我司进行了分析并进行了内部自查，同时将整改情况上报认监委。

#### 6.1.2 客观公正管理

客观公正的审核是认证行业的生命线，作为认证机构除了要对客户负责外，还要承担许多社会责任，因此还要对客户、消费者、政府乃至整个供应链负责。LRQA 上海公司秉承集团一贯的“严谨公正”的座右铭，始终坚持客观公正的审核。

为了加强审核的公正性管理，并满足 CNAS-CC01:2015(ISO/IEC17021-1:2015)的要求，在原有的 LRQA 上海公正委员会的基础上，LRQA 上海于 2015 年 12 月成立了 LRQA 上海技术和咨询委员会，并于 2017 年 1 月顺利召开了第五次委员会会议。



LRQA 上海技术和咨询委员会由 8 位来自于外部的成员组成，分别代表了客户、消费者/最终用户、监管机构/行业协会、非政府组织等外部利益相关方，并代表质量、环境、职业健康安全、食品安全及与危害分析与关键控制点等范畴，覆盖了食品、零售业、制造业等 LRQA 上海的主要服务行业类型。

技术和咨询委员会的主要职责有：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止认证机构有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；
- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 至少每年对认证机构审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

第五次委员会会议于 2017 年 1 月 6 日在上海举行，会议听取了 LRQA 管理层的介绍，包括认证业务及公正性管理等方面，最终一致认可 LRQA 的公正性管理，并提出了一些建议。

#### 6.1.3 反腐倡廉



LR 集团于 2011 年推出了 ABC 政策(Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy):

## (1) 背景 - “做正确的事情”

商业贿赂是通过诱导、支付、报酬或利益的提供或承诺等行为，以获取任何商业性、合同性、政策性或个人利益。直接或间接地提供贿赂或接受贿赂，都被视为非法行为。贿赂政府官员同样也是一项犯罪。

我们认为，良好的商业道德是组织存在和开展业务的基础。为劳氏服务或与劳氏合作的任何一个人，无论在世界的任何一个地方、在任何时候，必须处于一个安全的、合乎道德的、遵循法律的环境，必须努力保持自己的专业性和认真负责的态度。

独立和公正，是我们一向严格遵循并引以为豪的原则，因此，我们不会受到任何因素的影响，换言之，任何金钱或价值利益、企业招待或礼物，都不会影响我们的独立公正，我们也不会以这些方式影响他人。

## (2) 政策目的

反商业贿赂和反腐败政策的目的是：

- a) 确立清晰的责任机制，表明我们对商业贿赂和腐败的“零容忍”立场；
- b) 为识别和避免商业贿赂和腐败，提供充足的参考信息和准确的行为准则。

在有业务运营的任何地方，无论任何国家或地区，我们严格秉承所有反商业贿赂和腐败的法律法规。

## (3) 人员责任

服务于劳氏集团的所有成员、附属和分支机构的各级工作人员，对 ABC 政策负有不同程度的责任，关系到政策的成功贯彻实施。

## (4) 培训

2017 年，LRQA 上海的所有新员工参加了 e-learning 方式的 ABC 培训，培训结束后合格人员每人获得一份培训证书。

## (5) 绩效

LRQA 上海自运营以来，未发生过违反 ABC 政策的案例。

### LR 集团的 ABC 政策

政策针对全球范围所有劳氏集团成员，包括雇员、董事、顾问、承包商、代理商和合资经营者。

我们的政策是以诚实和合乎道德的方式进行所有业务运营。对于集团内部的商业贿赂和腐败，我们持“零容忍”的态度。在所有领域的业务往来和商业关系中，我们坚持专业、公平和诚信的原则，并且实施和持续推进有效的反商业贿赂系统。



### 6.1.4 反不正当竞争

自2010年6月中国认证认可协会发布“实施认证证书转换备案办法（试行）”、“认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束”以来，LRQA上海一直严格执行“认证证书转换实施指南”中的备案制度。

2017年LRQA上海曾发生35起转换备案申请情况，均顺利通过了中国认证认可协会的批准。

此外，LRQA上海始终承诺实施认证审核的价值竞争而非低价竞争。

## 6.2 顾客满意

### 6.2.1 客户满意度

#### (1) 客户满意度调查方法

2017年我们采取了电话回访及现场拜访客户的方式对客户满意度进行了调查，共记录了90条客户对我们服务的反馈。调查的内容主要覆盖审核服务、审核报告、培训服务、客户服务等内容。我们精心设计了电话回访的问题，并对回访人员的回访技能做了相应的培训。电话回访收集到的反馈具体详实，绝大部分均为对我们审核服务的价值，培训服务的质量，审核员的职业操守和行为的肯定。各相关职能部门的经理均对这些反馈做出了响应，采取了具体的措施。

2018年年中开始，我们将采用新的满意度调查工具，该工具将协助我们更及时的得到客户的反馈，并对调查数据做出多维度、有价值的分析，协助我们不断持续改进。

### 6.2.2 客户投诉与申诉处理

#### (1) FHS 系统

目前我们使用的投诉管理系统是 Feedback Handling System，简称 FHS，它包含了投诉、表扬和建议三方面的信息反馈。劳氏的员工都有权力和义务将向 FHS 提供来自外部直接、间接客户的口头、书面、邮件及传真形式的反馈以及内部的反馈，系统在收到反馈后会向各个业务中心发出通知。

我们在接到 FHS 客户投诉通知以后的处理流程如下：

1. 将投诉录入到“客户投诉表”中。
2. 将投诉内容转发给相应部门的负责人，一般情况下，他们在10天内处理完毕并将调查过程、采取措施的具体内容填写在“客户投诉表”。
3. 总经理评审“客户投诉表”，并决定分析与措施是否足够，如果不可接受返回上一步。
4. 答复投诉者，了解投诉者对处理结果是同时否满意。如果满意，将相关内容录入到 FHS 系统，申请投诉关闭。如果不满意，返回到第二部，重新调查处理，或者投诉者也可以向英国伯明翰 LRQA 总部提出申诉，总部的认可经理会给予回复。

#### (2) 结果

在2017年，LRQA上海共收到2个客户投诉，1例客户申诉，依据LRQA的程序对所有投诉均采取了必要的行动和改进措施，目前全部关闭。

在 2017 年，除去我们在电话回访中收到的正面反馈外，我们也收到了来自 3 家客户的书面表扬，对我公司审核员的专业能力和客户服务的质量给出了非常高的评价，同时认为劳氏的服务非常有助于帮助企业识别风险，完善管理，不断改进。

## 6.2.3 客户关怀

### 6.2.3.1 客户会议

除此之外，为配合体系标准转版及业务推广，我们共举办了 23 场专题研讨会、行业标准工作坊、大客户供应商培训及网络研讨会。

主要包含以下主题：

- ISO 9001:2015 与 ISO 14001:2015 标准修订专题研讨会及路演
- IATF 16949 标准修订专题研讨会
- 钢铁企业最新认证标准解析及专项服务研讨会
- 医疗器械行业专题研讨会 (ISO13485/MDD)
- ISO 50001 能源标准研讨会
- BRC/FSMA 研讨会
- EC 指令/PED 标准解析研讨会
- 食品防护计划/HACCP 之食品安全管理体系的验证
- 欧盟 MRV 法规更新解析研讨会
- 全球协作的智能供应链管理高峰论坛



会议总的参与企业数超过 700 家，参与人员超过 950 人。客户对研讨会的反馈良好，并期待能有更多机会与劳氏质量认证进行类似的沟通。

2018 年的客户会议继续采用以上形式，就客户关注的 ISO45001、FSSC22000、ISO50001、MDR 等标准向客户做深度解析，帮助客户突破体系管理中的瓶颈，不断降低风险，改善绩效，真正达到我们一贯所宣传的“业务保障”的目的。同时，我们也会积极与行业协会合作，参与行业大会，积极促进行业标准的发展。

### 6.2.3.2 大客户管理

LRQA 作为一家国际认证机构，业务遍及全球 120 多个国家和地区。全球财富 500 强企业，约有 200 多家都是 LRQA 的客户。针对大客户管理，劳氏集团设计了行之有效的管理方案。管理团队包括公司总裁、副总裁级、专职的大客户经理、资深的审核员和客服代表。

### 6.2.4 客户认可

LRQA 上海始终把在客观公正的基础上提供增值的服务放在第一位，除了客户满意度调查的结果，我们的服务也得到了客户的直接认可。

## 6.3 新产品开发

为了拓展新的业务，同时也配合 LRQA 集团其它业务中心在能源管理体系的业务，LRQA 上海 2017 年获得了中国认监委信息安全管理体系（ISO 27001）认证的资格认可。既拓宽了公司的业务范围，也可以为现有的客户及新客户提供更多的认证、培训等机会。

## 6.4 外部审核结果

### 6.4.1 外部审核结果

LRQA 上海在 2017 年主要接受了中国认可委、UKAS（英国皇家认可委员会）与 SMMT 等的审核，没有提出严重不符合项。

至目前为止，LRQA 上海已对有符合项进行了系统的原因分析并采取了相应的纠正预防措施，所有不符合项均已关闭。

### 6.4.2 CNAS 评级

按《认证机构认可风险分级管理办法》，劳氏质量认证（上海）被中国认可委在 2017 年评为 B 级。

## 6.5 规范运作

### 6.5.1 内部运作

作为一家认证机构，LRQA 上海的运作完全满足管理体系认证机构要求(CNAS-CC01:2015/ISO/IEC17021-1:2015)的要求，目前 LRQA 上海的运行已完全按照 2015 版的 ISO/IEC17021-1 标准运行。

### 6.5.2 审核员能力管理

LRQA 全球有一套完整的流程来认可审核员的能力，包括无审核经验的审核员和有经验的审核员。针对 LRQA 上海，我们所有审核员在独立参加审核之前，还必须取得中国认证认可协会的注册审核员资格。

新审核员培训过程如下：

- 公司内部培训；
- 制定培训计划；
- 新审核员级别(AUT)培训阶段；
- 新审核员级别绩效评估，如通过评估进入下一步，否则回到上一步；
- 成为 LRQA 正式审核员，并注册为 CCAA 审核员；
- 新主任审核员培训阶段；
- 新主任审核员级别绩效评估，如通过评估进入下一步，否则回到上一步；
- 成为 LRQA 正式主任审核员；
- 完成培训计划，并为将来的培训提供输入信息。

### 6.5.3 客户信息保密

我们审核中不可避免地会接触大量的客户信息，包括需要保密的商业与技术等信息。LRQA 在合同中已明确包含了保密的要求；此外，审核员与 LRQA 的合同中也有严格的保密要求。我们在现场审核时，在首次与末次会议上审核组长会进一步说明保密承诺的要求。

通常情况下，我们不收集客户的体系文件或其它技术文件，针对必须收集的客户文件或资料，大部分以电子格式保存在 LRQA 的服务器上，服务器由 LR 集团 IT 部门专人负责以确保信息的安全。

自 LRQA 上海开展业务以来，尚未发生过客户信息泄露或丢失的情况。

## 6.6 服务创新

### 6.6.1 LRQA 的愿景

致力于成为业内领先的“**Business Assurance（业务保障）**”服务提供方。这一愿景基于我们的基本理念，即提供独立、公正、严明的审核，从而为客户带来真知灼见。这些服务将主要面向重视我们品牌的客户，以及认为声誉/服务的风险管理比单纯依赖价格来选择供应商获得短期收益更重要的客户。

LRQA 客户之所以选择 LRQA，是他们需要：

- **改进**— 在管理体系及绩效中获得改进
- **自律**— 在管理和运营活动中形成自律
- **信心**— 对他们管理当前及未来的风险及满足利益相关方期望的能力产生信心

### 6.6.2 新的业务运营系统

2017 年我公司新的业务运营系统 BOS 系统正式投入使用。该系统的使用让 LRQA 全球有了统一的业务运营系统，我们客户信息高度整合，业务流程实现了全球统一，同时该系统还帮助我们实现了部分过程的自动化。丰富的数据让我们能更好地对我们的客户信息和审核结果进行分析，为客户提供详实的分析数据。2018 年我们将继续创新，推出客户端，帮助客户自主管理审核信息，用更多元化的方式与 LRQA 互动。



### 6.6.3 LRQA 的业务保证

为了提高认证服务质量，实现增值的服务，从而增加利益相关方的信任(Business Assurance)，LRQA 于 2005 年 7 月对外正式提出了业务保障的概念。并基于此推出了

关于过程审核方法、持续改进的审核方法、与最高管理层的对话、影响技术、风险管理等审核技术。

为实现业务保障的方法，LRQA 的审核采用了基于风险的方法，从而让我们能够基于客户体系的成熟度来剪裁我们的审核。

**业务保障**

**LRQA 的业务保障帮您  
管理体系和风险以提高和  
保护组织现在的和将来的  
绩效。**

结果		2017 年计划实施情况
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	获得中国认监委的信息安全管理体系（ISMS）认证资格
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顺利通过中国认可委认可及 UKAS 的监督审核
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	保持顾客满意度不低于 95%
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顾客流失率 ≤ 5%
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	客户会议（包括新版标准的宣贯）
<input checked="" type="checkbox"/> 100%完成 <input checked="" type="checkbox"/> 进行中 <input checked="" type="checkbox"/> 未完成		

2018 年计划	
<input type="checkbox"/>	获得中国认监委的信息技术服务管理体系（ITSMS）认证资格
<input type="checkbox"/>	顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认可机构的年度审核
<input type="checkbox"/>	保持顾客满意度不低于 95%
<input type="checkbox"/>	顾客流失 ≤ 5%
<input type="checkbox"/>	客户会议（包括新版标准的宣贯）



## 7. 专业的人才队伍建设与员工关爱

### 7.1 员工培训与发展

#### 7.1.1 审核员培训

审核员培训包括审核知识和技巧的再培训、标准产品知识的更新培训、员工职业发展软技能培训。此外，从 2011 年开始，还包括了中国认可协会规定的审核员个人持续发展培训。同时，如有新的产品或服务，那么还会参加新的培训。2017 年审核员的参加培训内容主要有以下：

- ISO 9001:2015版和ISO 14001:2015新版标准审核发现一致性的校准训练，包括不符合的定级一致性、Soft Assessment 等等。
  - 介绍了劳氏远程审核的方法。
  - CNCA认证规则和劳氏程序的更新。
  - Success Factor系统的介绍，尤其是涉及到技术码的申请流程。
  - 劳氏导入了新的数据化的业务运作系统 – BOS，其中涉及新的报告系统MFS ART的使用培训。
- 
- 产品知识培训：FSSC 22000 新版标准 4.1 要求培训；ISO22000:2018 版标准的发展趋势；新的审核平台和产品包括 AuditOne, Greenfence, MSC (Fishery, COC 以及 Seaweed) 的介绍；EHS 法律法规知识的更新；职业健康安全标准从 OHSAS 18001 标准转换成为 ISO 45001 标准的最新发展状态介绍；欧盟相关指令(ECD)培训包括焊接过程的控制、IATF16949 标准换版培训、见证审核发现问题反思分享。以及技术/报告评审中问题汇总。
  - 中国认可协会规定的培训： 认证从业人员情绪管理、约束理论(TOC)在组织中的应用-QEOEn 专业课 8.0；建筑施工领域专向法规的符合性与建工企业 QES 认证的关系--QEO 专业课 8.0；资产管理体系要求-标准解读 QEOEn 专业课 12.0；质量和环境管理体系认证的预期结果--QEMS 专业课 8.0；食品安全国家标准食品添加剂使用标准--解读及审核指南--HACCP FSMS 专业课 8.0；主要污染物排放标准的理解与应用-EMS 专业课 8.0；FMEA 潜在失效模式及后果分析--QMS 专业课 8.0；约束理论(TOC)在组织中的应用-QEOEn 专业课 8.0；
  - 通用技巧的培训：人员管理的艺术、教练式辅导技巧、问题分析与决策技巧的培训。
  - 安全工作的主题是 Life Saver 培训课程的完成，主要包括 7 个模块：
    - LifeSavers 01 – Training, Competence and Fit for Work
    - LifeSavers 02 – Risk Assessment and STOP
    - LifeSavers 07 – Driving
    - LifeSavers 10 – Emergency Preparedness
    - LifeSavers 11 – Safe Behaviors
    - Hazard Identification – LRMS Awareness
    - High Risk Activities – LRMS Awareness

2017 年审核员总的培训时数为：3670 小时，人均培训时间为：42 小时/人。

7.1.2 客服人员的培训

2017 年客户服务部门的 培训，主要包括以下三个方面：

- 产品知识：内容包括新的业务运营系统、内审员、新版标准、程序的更新、新产品知识的介绍，以及食品安全管理体系的培训等
- 软技能：内容包括 客户服务技巧、影响力、谈判技巧、问题解决和决策技巧，变化管理，商务风险管理等。
- 系统培训：结合公司的新的业务运营系统的推进计划，客服人员接受了相关的系统使用的培训。

2017 年人均培训时间为 15 天。

7.1.3 员工的绩效考评

我们的绩效考评还是继续沿用全球统一的方式进行（一个在线的个人绩效考评系统，简称 PPP 系统），评估至少一年两次，每年的 8 月份完成过去一年的绩效评估，然后基于个人与公司业务的需求制定下一年度的目标，每年的 1-2 月实施中期的评估，对制定的目标进行跟踪评估，以识别采取相应措施的需求。目前我们的绩效评估现场评估涵盖公司所有的人员，包括审核员、客户人员、销售人员、财务等。

针对审核员除了个人绩效评估外，我们还策划安排现场的评估，主要包括审核能力、沟通能力、安全要求等内容，该评估每年进行策划，并进行季度的跟踪。

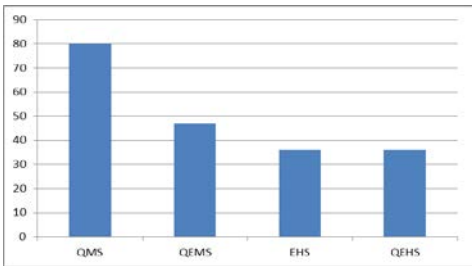
7.2 审核员资格管理

我们严格实施审核员的资格管理，国内所有的审核员均已注册成为中国认可协会的审核员。截止 2017 年年底，LRQA 上海共有 80 名审核员，与 2016 年相比增加了 10 名审核员，全部注册为 CCAA 审核员（包括实习审核员级别）。

我们也十分关注审核员的培训，特别多体系审核员的培养，截止 2017 年底，共有质量与环境双体系资格的审核员 47 人，与 2016 年相比增加了 5 名审核员；环境与职业健康安全双体系资格的审核员 36 人，与 2016 年相比增加了 5 名审核员；质量、环境与职业健康安全体系审核员 36 人，与 2016 年相比增加了 5 名审核员。

2016 年多体系审核员的比例

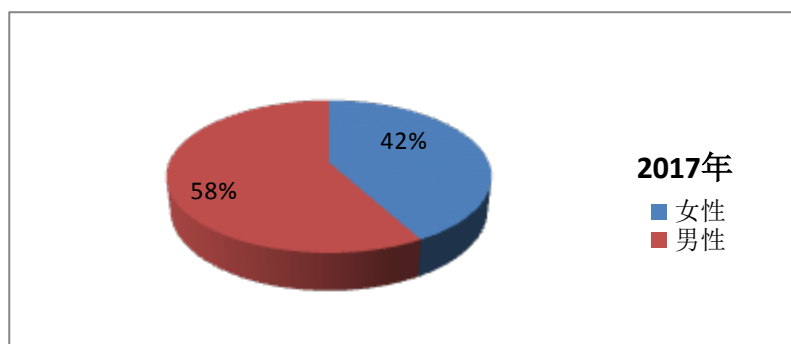
类型	数量	比例(%)
质量与环境管理体系审核员	47	59%
环境与职业健康安全管理体系审核员	36	45%
质量、环境与职业健康安全管理体系审核员	36	45%



7.3 劳动合同与社会福利

(1) 员工构成





	2013 年	比例(%)	2014 年	比例(%)	2015 年	比例(%)	2016 年	比例(%)	2017 年	比例(%)
女性	47	43	37	39	34	38	33	38	38	42
男性	63	57	58	61	56	62	53	62	52	58
总人数	110	100	95	100	90	100	86	100	90	100

公司与所有员工均签署了劳动合同，我们在 2017 年签署了 8 名新员工的合同及续签了 13 位在职员工的劳动合同。

	2013 年	比例 (%)	2014 年	比例 (%)	2015 年	比例 (%)	2016 年	比例 (%)	2017 年	比例 (%)
新员工合同	10	9.2	2	2.1	8	8.9	3	3.5	8	8.9
合同续签	12	11	33	11	12	13.3	9	10.5	13	14.4
合同签订总数	22	20.2	35	20.2	20	22.2	12	14	21	23.3
离职人数	4	3.6	8	8.4	10	11.1	10	11.6	7	7.8

### (3) 社会福利

公司为每位员工缴纳社会保险及公积金，并通过上海外服为员工购买了商业医疗保险，同时为员工购买了企业年金。

### (4) 员工薪酬结构

除基本工资外，我们还为所有员工提供综合福利费，办公室工作人员还可享有餐费补助。

### (5) 按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率

2013 年有 1 位女员工产假并按时返回工作。2014 年有 2 位女员工产假及 1 位男员工陪产假并按时返回工作。2015 年有 1 位男员工陪产假并按时返回工作。2016 年有 1 位女员工休产假并按时返回工作，产假/陪产假后保留工作比例为 100%。

### (6) 员工权益方面

公司非常关注员工的权益，从未发生过员工歧视等个案。

### (7) 员工满意度调查(EOS)

LR 集团每两年组织一次第 3 方的员工满意度调查，2017 年 10 月完成了员工满意度的调查。

#### Managing change

Change is the 'new norm' and we want to make sure that you feel part of any future changes, as well as making sure we manage the impact of these changes.

We know that BOS and Step Up have caused significant pressure, what can we do differently to make your experience better?



#### Inspiring leadership

You told us we need to be more visible, actively listen and understand your perspectives.

We want to spend more time with colleagues in customer facing roles so we can better understand the impact of business decisions.

Is there anything else you think we could be doing?

#### Creating a meritocracy (pay & benefits)

This was the lowest scoring area in MSIS.

We can't take action that would increase our overall cost base but we would like ideas for small changes we can make that will help to make everyone feel fairly rewarded for their contribution.

从调查结果来看，LRQA中国区员工满意度与LRQA全球的水平保持一致。在公司安全文化方面有更进一步的提升，从而可以看出LRQA是一个真正重视员工安全的组织，我们不光在行业和客户中倡导职业健康安全进行审核认证，我们自己也作为一个认证行业的领先机构以身作则做出表率。但是在变革管理、领导力和创建精英薪酬机制等方面需要改善。公司从上到下正在开展积极地在成立相关的工作小组采取措施。

LRQA 上海管理层将会持续关注员工的满意度，以提高员工的积极性和参与度，从而为客户提供优质的认证服务。

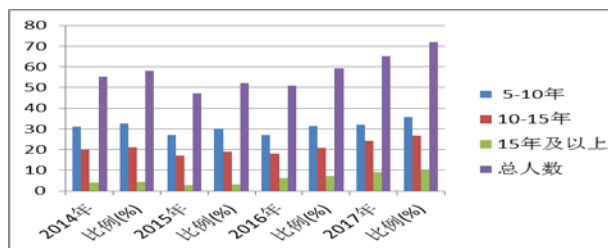
## 7.4 员工流动率

服务年限	2013 年	比例(%)	2014 年	比例(%)	2015 年	比例(%)	2016 年	比例(%)
5-10 年	21	29.1	31	32.6	27	30	27	31.4
10-15 年	32	19.1	20	21.1	17	18.8	18	20.9
15 年及以上	4	3.6	4	4.2	3	3.3	6	7
总人数	57	51.8	55	57.9	47	52.2	51	59.3

#### 长期服务奖:

为肯定员工对公司的忠诚和长期贡献，我们为工作满 10 年、20 年、30 年及 35 年的员工设置了长期服务奖。

2017 年公司服务年限 5 年及以上员工的比例达到 72.2%。

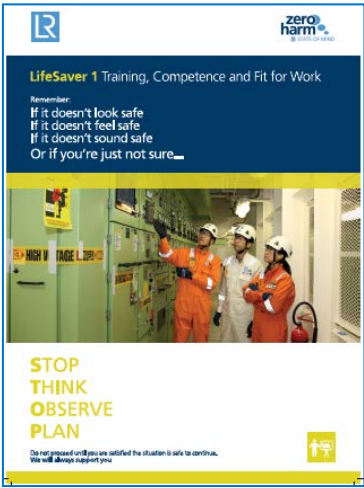


## 7.5 安全与健康

### 7.5.1 职业健康安全管理体系

作为 LR 集团的一部分，LRQA 全程参与了职业健康安全管理体系的建立与运营，并与 LR 上海一起在 2012 年通过第 3 方的职业健康安全管理体系(OHSAS18001:2007)认证，目前该证书处于保持状态。

7.5.2 员工安全的培训

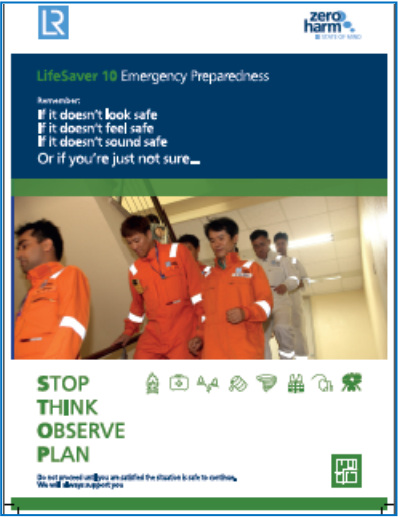


我们的安全培训包括：新员工的入职培训、限制空间进入安全培训、高温作业管理、人体工学与正确使用显示屏幕设备(DSE) 及 OHSAS18001 基本意识培训、安全领导力培训等。2016 年 11 月与 12 月在审核员会议进行了安全再教育培训，内容主要是 ZERO HARM 安全行为培训、STOP、主动辨别危险源、主动报告险兆事故

公司安全系统整体升级。升级后安全代表及时参加了

新系统安全培训。

2017 年 全体同事完成公司的 LIFESAVER 安全培训， 目前公司的兼职审核员也逐步完成在线安全 LIFESAVER 安全培训。



7.5.3 个人防护设备（PPE）配备

根据我们安全管理体系的要求，审核员配备了以下个人防护设备（标准配置）：

- 安全帽
- 安全眼镜
- 安全防护服
- 安全鞋
- 手套
- 口罩

7.5.4 安全投入

基于我们的工作环境，我们在安全的投入主要是用于员工的个人防护设备的配备，并为需要的审核员配备第二套安全工作服。

7.5.6 职业健康管理

除了员工的安全管理，员工的健康管理是我们的一个管理重点，每年所有员工都接受公司组织的健康检查。

2017 年体检，由公司委托爱康国宾统筹安排、统一体检内容。从单一的健康体检逐步转变成员工健康管理，除了除集团总部规定的检查项目以外，增加了常规检查、慢性病检查、亚健康检查和恶性肿瘤筛查，让每个员工全面了解自身的健康状态，从而采取预防行动和改变不良的生活习惯。同时，特别增加了对员工的体检报告评估的

项目，以便公司及时调整工作内容及强度。通过此次体检，基本所有员工的健康状况均符合岗位要求。

此外，LR 集团还委托 Optum 公司定期的实施健康讲座并发布每月的健康月刊给所有员工，以提高员工的健康意识并提供一些好的作法。

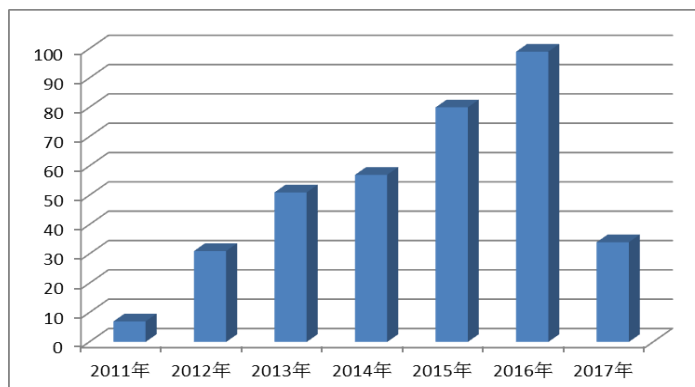
此外，公司安全部门还组织了健康步行活动，以提升员工的健康意识。



### 7.5.5 安全绩效

2017 年 LRQA 上海未发生过损失工时及以上事件，同时报告了 34 起虚惊事件与安全观察。

此外，LRQA 上海提供职业健康安全管理体系(OHSAS18001:2007)的认证与培训服务，从而可以帮助客户持续提升职业健康安全管理水平。



#### 结果

#### 2017 年计划实施情况

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 完成员工的 CPD 培训 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 完成一次工会组织的活动  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 完成一次体检       |

☒ 100%完成    ☒ 进行中    ☒ 未完成

#### 2018 年计划

- ☐ 完成员工的 CPD 培训
- ☐ 完成一次工会组织的活动
- ☐ 完成 2018 年度的员工健康体检

## 8. 环境可持续性

### 8.1 环境管理体系

作为 LR 集团的一部分，我们于 2011 年通过 ISO14001 环境管理体系的认证，目前该证书处于保持状态。

### 8.2 节能降耗

LRQA 上海主要的活动为办公，因此电与纸张的消耗是我们主要的环境因素，在用纸方面我们一方面强调节约用纸、双面用纸，同时由于办公智能化，我们的办公与文件贮存更多地依赖我们的系统（LRQA Livelink 系统），系统的使用为节能降耗起到了推动作用，我们在 2017 年的用纸量为：310,433 张（折合为 A4 纸张），用电量为：270,031 度。



LRQA 上海办公室节约用纸宣传

### 8.3 碳足迹

气候变化是全人类所面临的一个重大挑战，LRQA 上海也不例外，虽然我们不是生产型企业，但降低碳排放、倡导低碳生活也是所追求的一个目标。我们的碳排放主要集中在办公室的用电以及审核员的出差过程，但由于出差过程非 LRQA 上海所能控制，此外不同交通工具的碳排放也差异很大，因此目前我们依据 ISO14064-1 标准，计算类型 1 和类型 2 的碳排放。2017 年的碳足迹约为：214.4 吨二氧化碳当量。

### 8.4 绿色办公

#### 8.4.1 关注节能

为了达到节约能源的目的，我们对所有人员进行了培训，同时也张贴了许多节能标识，以提高所有人员的节能意识。



LRQA 上海办公室节能宣传



8.4.2 固体废物管理

LRQA 办公室产生的废物主要有可回收垃圾、生活垃圾和电子垃圾，在办公区域我们已实施了分类管理，将生活垃圾和可回收垃圾进行了分类存放。此外，电子垃圾由集团 IT 部门统一回收交由供应商进行回收管理，生活垃圾、可回收垃圾由物业公司统一回收处理。



LRQA 上海办公室垃圾分类



LR 上海办公室环境保护宣传

8.4.3 环境意识

作为以办公活动为主要的公司，除了关注我们工作中的环境因素，更重要的提高员工的环境意识，从而不仅在工作中关注环境保护，同时也能在日常的生活中始终关注环境保护。

8.5 服务社会

除了关注我们自己的环境保护，LRQA 上海目前为客户提供广泛地与环境有关的认证服务，包括环境管理体系(ISO14001)与能源管理体系审核服务、温室气体 第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 (ISO14064-1)的核实与清洁发展机制(CDM)核定与核实的服务，从而帮助客户乃至整个社会实现环境保护的目标。

结果		2017 年计划实施情况
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	组织一次环保活动
100%完成    进行中    未完成		
2018 年计划		
组织一次环保活动		

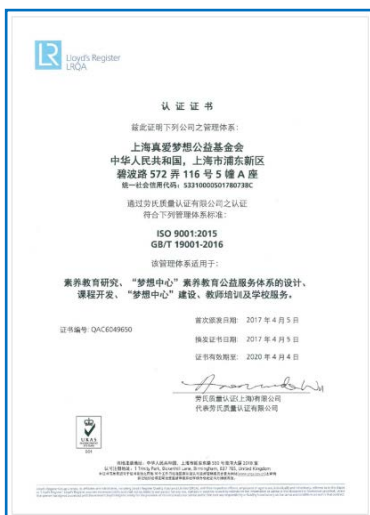
## 9. 关注社会

### 9.1 公益活动

2017 年 3 月，我们为慈善机构“上海真爱梦想公益基金会”免费提供 ISO 9001 国际质量管理体系认证，助其实施进行目标管理、风险评估以及流程改善。

与真爱梦想携手，劳氏助力真爱梦想把素养教育做得更专业、更有质量，也能促进整个行业的专业化、规范化的管理，提升整个行业的生态环境，从而为中国慈善事业的健康发展保驾护航。

真爱梦想是一家帮助孩子“上好学”的基金会，创立于 2008 年。真爱梦想的使命是发展素养教育，促进教育均衡，以教育推动社会进步。经过 9 年的发展，真爱梦想已在全国 32 个省为 300 万师生提供公益产品和服务，拥有 3000 多名志愿者，84 万人次机构和网络捐赠人，8 万多名线上和线下老师，2016 年，真爱梦想年度筹集资金首次达到了一亿元。



2017 年度，我公司组织开展了多项丰富多彩的公益活动，如约参加了由上海中智国际技术合作公司统一组织的年度在华企业健身大赛暨慈善健康长跑，部分员工及其家属参加了该项盛大活动。另外，我们继 2015 年捐资助学湖北恩施州土家族苗族自治州多名贫困大学生之后，持续跟进相关学生的成长历程，再次对其中个别学生提供了精准捐资助学活动，继续走在履行企业社会责任的路上。



年度内，我们工会组织了多次团队建设活动，如春暖花开季节相约上海辰山植物园亲子游、全员福建武夷山漂流及登山游览活动，并根据员工出行动态的变化，组织了不同规模的团建活动。



结果	2017 年计划
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 持续公益活动
<input checked="" type="checkbox"/> 100%完成 <input checked="" type="checkbox"/> 进行中 <input checked="" type="checkbox"/> 未完成	
2018 年计划	
<input type="checkbox"/> 持续公益活动	



## 关键绩效参数

类别	关键绩效参数	单位	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
经营	销售额	万元	7156	7366	7539	8108	7771	8544 <sup>2</sup>
服务	证书数量	个	1779	2097	2288	2426	2566	2642
	证书发放周期 <sup>3</sup>	天	23	26	26.38	28.5	32	31
	客户维持率	%	95.04	93.60	95.06	94.55	93.3	93.1
	满意度	%	97.7	99.0	99.76	99.43	97.7	—
	投诉数量	个	7	4	5	5	2	2
	申诉数量	个	0	0	0	0	0	1
	CNCA 检查次数(网站数据)	个	26	26	10	17	19	17
	不合格数量	个	2	1	0	2	1	4
	CNAS 评级		B	B	B	B	B	B
员工	转换机构备案数量	个	13	20	10	43	33	35
	审核员人均培训时间	小时	92	72	51.5	65	54	42
	审核员数量	人数	69	70	61	60	58 <sup>4</sup>	80
	审核员配置系数	天/年	129	116	149	160	171.5	
	CCAA 注册率	%	100	100	100	100	100	100
	劳动合同签署率	%	100	100	100	100	100	100
	员工平均有薪年假	天	17.5	16.6	17.19	17.4	17	16.8
环境	员工流失率	%	5	3.6	8.4	11.1	11.6	7.8
	能源消耗 • 电量 • 纸张消耗 (以 A4 张数为单位)	度 张	28,199 151,163	31,480 202,509	23,244 138,096	20,407 129,833	28,437 314,333	27,003 310,433
	碳足迹 <sup>5</sup>	吨二氧化碳当量(吨 CO2e)	34.1	36.8	29.7	26.9	24.1	21.4
员工健康与安全	体检人数	人	105	109	98	87	88	84
	占总人数百分比	%	100	99	96	97	100	97.7
	因公死亡人数	人数	0	0	0	0	0	0
	损失工时事件 LTI	次数	0	0	0	0	0	0
	损失工时事件发生率	每 20 万小时的发生率	0	0	0	0	0	0
关注社会	虚惊事件与安全观察报告数量	次数	31	51	57	80	99	34
	捐款/赞助环保活动	万元	20	25	9.5	2.5	0.18	0

<sup>2</sup> 2017 年的销售额数据尚未经财务审计，最终的财务审计预计在 2018 年 4 月完成。

<sup>3</sup> 证书发放周期是指自现场审核结束后至证书发放所需的天数。

<sup>4</sup> 2017 年的数据不包括兼职审核员。

<sup>5</sup> 碳足迹主要包括类型 1（直接排放）和类型 2（能源间接排放）。

## 10. 展望未来

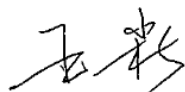
LRQA 上海在 2018 年的主要计划涵盖了服务、业务发展、员工、环境保护和社会等方面。

类 别	2018 年的计划
增值的服务	<input type="checkbox"/> 完成中国认可协会的持续发展培训 <input type="checkbox"/> 完成公司的培训计划
业务发展	<input type="checkbox"/> 获得中国认监委的信息技术服务管理体系认证资格 <input type="checkbox"/> 顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认证认可机构的监督审核 <input type="checkbox"/> 保持顾客满意度不低于 95% <input type="checkbox"/> 顾客流失率 $\leq 5\%$ <input type="checkbox"/> 客户会议（包括新版标准的宣贯）
员工关爱	<input type="checkbox"/> 完成员工的 CPD 培训 <input type="checkbox"/> 完成一次工会组织的活动 <input type="checkbox"/> 完成年度体检
环境保护	<input type="checkbox"/> 组织一次环保活动
关注社会	<input type="checkbox"/> 持续公益活动

## 附录 1 报告数据与信息真实性声明

我们保证公司 2017 年年度报告所披露的信息真实、准确、完整，承诺 2017 年年度报告中不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

总经理签名：



## 附录 2 全球报告倡议组织 GRI 索引

序号	G4	指标内容	在报告中的位置 (页码表示)	备注
<b>战略与分析</b>				
1	G4-1	机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	P2	●
2	G4-2	描述主要影响、风险及机遇。	P9-11	●
<b>机构概况</b>				
3	G4-3	机构名称。	P1	●
4	G4-4	主要品牌、产品和服务。	P3-5	●
5	G4-5	机构总部的地点。	P6	●
6	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	P1	●
7	G4-7	所有权的性质及法律形式。	未披露	
8	G4-8	机构所服务的市场	P1	●
9	G4-9	机构规模	P6,23	●
10	G4-10	员工总人数；机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人承担；雇佣人数的重大变化。	P23	●
11	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比。	未披露	
12	G4-12	描述机构的供应链情况。	NA	
13	G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化。	P6	●
14	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	NA	
15	G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	未披露	
16	G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构。	P6	●
<b>实质性议题识别及边界</b>				
17	G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。机构可引述公开的合并财务报表或相当的文件中的信息，来报告本标准披露项。	P30	详见 年报
18	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P11	●
19	G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	P11	●
20	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	P12-30	●

21	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	未披露	
22	G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	未披露	
23	G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	P2	●
<b>利益相关方参与</b>				
24	G4-24	机构的利益相关方列表。	P8-11	●
25	G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	P8-11	●
26	G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	P8-11	●
27	G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	P8-11	●
<b>报告概况</b>				
28	G4-28	所提供信息的报告期。	P1	●
29	G4-29	上一份报告的日期。	P1	●
30	G4-30	报告周期。	P1	●
31	G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	P43	●
32	G4-32	说明机构选择的“符合”方案。说明针对所选方案的GRI内容索引。如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	P1	●
33	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	未经外部鉴证	
<b>治理</b>				
34	G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	未披露	
35	G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	未披露	
36	G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	未披露	
37	G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	未披露	
38	G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。	未披露	
39	G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	未披露	

40	G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。	未披露	
41	G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突。	未披露	
42	G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	未披露	
43	G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	未披露	
44	G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估。对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。	未披露	
45	G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色。是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	未披露	
46	G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。	未披露	
47	G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率。	未披露	
48	G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	未披露	
49	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	未披露	
50	G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	未披露	
51	G4-51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联。	未披露	
52	G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系。	未披露	
53	G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果。	未披露	
54	G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率。	未披露	
55	G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度	未披露	



		总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率。		
<b>商业伦理与诚信</b>				
56	G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	P7,13,14,15	●
57	G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	未披露	
58	G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	未披露	
<b>经济绩效</b>				
59	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	P30	●
60	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	NA	
61	G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	P23	●
62	G4-EC4	政府给予的财务补贴。	未披露	
63	G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率。	未披露	
64	G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。	未披露	
65	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	未披露	
66	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	未披露	
67	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例。	未披露	
<b>环境</b>				
68	G4-EN1	所用物料的重量或体积。	NA	
69	G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比。	NA	
70	G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	P26	●
71	G4-EN4	机构外部的能源消耗量。	NA	
72	G4-EN5	能源强度。	P26	●

73	G4-EN6	减少的能源消耗量。	P26	●
74	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低。	P26	●
75	G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	NA	
76	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源。	NA	
77	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	NA	
78	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点。	NA	
79	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响。	NA	
80	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地。	NA	
81	G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟 (IUCN)红色名录及国家保护名册的物种总数。	NA	
82	G4-EN15	直接温室气体排放量。	P26,29	●
83	G4-EN16	能源间接温室气体排放量。	P26,29	●
84	G4-EN17	其他间接温室气体排放量。	未披露	
85	G4-EN18	温室气体排放强度。	未披露	
86	G4-EN19	减少的温室气体排放量。	未披露	
87	G4-EN20	臭氧消耗物质(ODS)的排放。	NA	
88	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量。	NA	
89	G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量。	NA	
90	G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量。	NA	
91	G4-EN24	严重泄露的总次数及总量。	NA	
92	G4-	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有害废弃	NA	

	EN25	物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比。		
93	G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值。	NA	
94	G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度。	NA	
95	G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比。	NA	
96	G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	NA	
97	G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响。	NA	
98	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资。	NA	
100	G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例。	NA	
101	G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	NA	
102	G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量。	NA	
<b>劳工实践和体面工作</b>				
103	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例。	P22	●
104	G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利。	未披露	
105	G4-LA3	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例。	P22	●
106	G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明。	未披露	
107	G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比。	未披露	
108	G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数。	P30	●
109	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人。	NA	
110	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	未披露	
111	G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数。	P24	●

112	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划。	未披露	
113	G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比。	未披露	
114	G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成。	未披露	
115	G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率。	未披露	
116	G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例。	NA	
117	G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	NA	
118	G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量。	未披露	
人权				
119	G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比。	未披露	
120	G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。	未披露	
121	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动。	未披露	
122	G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动。	NA	
123	G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	NA	
124	G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	NA	
125	G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比。	NA	
126	G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动。	NA	
127	G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比。	NA	
128	G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例。	NA	
129	G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	NA	
130	G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量。	NA	

社会				
131	G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	NA	
132	G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点。	NA	
133	G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险。	NA	
134	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训。	P13-14	●
135	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	P13-14	●
136	G4-SO6	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值。	未披露	
137	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果。	P14-15	●
138	G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	P17	●
139	G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例。	NA	
140	G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	NA	
141	G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量。	NA	
产品责任				
142	G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比。	NA	
143	G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数。	NA	
144	G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比。	P17-18	●
145	G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数。	P17-18	●
146	G4-PR5	客户满意度调查的结果。	P15-16	●
147	G4-PR6	禁售或有争议产品的销售。	NA	
148	G4-	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞	P14-15	●

	PR7	助) 的法规及自愿性准则的事件总数。		
149	G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	P18	●
150	G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	NA	

注：披露情况：●表示完全披露，NA 表示不适用或非实质性议题。P 是指在报告中的页码。



### 附录 3 术语解释

1. 国家质检总局：全称国家质量监督检验检疫总局，英文简称AQSIQ(General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine of People's Republic of China)，网址：<http://www.aqsiq.gov.cn>。
2. 国家认监委：全称中国国家认证认可监督管理委员会，英文简称CNCA(Certification and Accreditation Administration of People's Republic of China)，网址：<http://www.cnca.gov.cn>。
3. 中国认可委：全称中国合格评定国家认可委员会，英文简称 CNAS(China National Accreditation Service for Conformity Assessment)，网址：<http://www.cnas.org.cn/>。
4. 中国认可协会：全称中国认证认可协会，英文简称 CCAA(China Certification & Accreditation Association)，网址：<http://www.ccaa.org.cn>。
5. LR: 劳氏船级社(Lloyd's Register)的简称，网址：[www.lr.org](http://www.lr.org)
6. LRQA: 劳氏质量认证(Lloyd's Register Quality Assurance)的简称，网址：[www.lrqa.com](http://www.lrqa.com)，中文网址：[www.lrqa.com.cn](http://www.lrqa.com.cn)，微博：<http://e.weibo.com/lrqachina>。
7. UKAS: 英国皇家认可委员会(United Kingdom Accreditation Service，简称UKAS)，是负责认证机构认可和实验室测量及试验认可的国家机构，是英联邦乃至世界最权威的认可机构。网址：<http://www.ukas.com/>。
8. IRCA: IRCA 介绍国际审核员注册协会（International Register of Certificated Auditors，简称 IRCA ）是世界上管理体系审核员注册的创始机构，也是最大的国际化管理体系审核员注册机构，网址：<http://www.irca.org>。
9. 省、自治区、直辖市人民政府质量技术监督部门（简称省级质量技术监督部门）和直属出入境检验检疫机构（简称直属检验检疫机构）

## 附录 4 利益相关方反馈

尊敬的读者：您好！

非常感谢您阅读本报告，这是劳氏质量认证（上海）有限公司第六次公开发布的社会责任报告，我们殷切希望看到您的宝贵意见和建议，帮助我们持续改进和提高本报告的质量。您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

**邮寄：上海市延安东路 550 号海洋大厦 2018 室（收）**

**邮编：200001**

**传真：86 21 63906580**

**电话：86 21 51585700**

**电子邮箱：lrqa-china@lrqa.com**

1. 您对劳氏质量认证上海公司 2017 年可持续发展报告的总体评价是？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

2. 您认为劳氏质量认证上海公司在利益相关方识别与沟通方面做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

3. 您认为劳氏质量认证上海公司在经济绩效方面做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

4. 您认为劳氏质量认证上海公司在认证服务水平（包括认证服务质量、公正性与客观性）做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

5. 您认为劳氏质量认证上海公司在员工发展与关爱方面做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

6. 您认为本报告是否披露了充分的数据和信息？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

7. 您认为本报告的内容设计和形式设计是否有助于阅读理解？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

8. 您对劳氏质量认证上海有限公司可持续发展工作和本报告的意见和建议：

---

---

---

注：请您在相应的“☐”内打“√”