



启真检测认证（上海）有限公司

# 社会责任报告

(2018 年度)

## 目 录

- 一、报告说明
- 二、公司概况
- 三、社会责任管理
  - 3.1 社会责任小组的成立
  - 3.2 社会责任的体系框架
  - 3.3 职责分配
  - 3.4 利益相关方
- 四、社会责任和绩效评价
  - 4.1 遵守法律法规
  - 4.2 规范运作
  - 4.3 诚实守信

4.4提升服务水平，提高服务质量

4.5创新发展

4.6环保和节能减排

4.7员工权益

4.8服务社会

五、展望

六、附录：读者反馈

## 一、报告说明

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制，主要介绍2018年01月01日至2018年12月31日期间启真检测认证（上海）有限公司履行社会责任方面的情况。

《启真检测认证（上海）有限公司2018年度社会责任报告》阐述了CIL的企业社会责任、理念、战略和管理、具体实践。在这份报告中，我们以利益相关方关注的重点以及CIL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CIL在持续发展中发挥的作用，CIL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。

报告说明：本报告中“启真”、“CIL”、“我们”均指启真检测认

证（上海）有限公司。

发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。

报告范围：本报告主要描述2018年01月01日至2018年12月31日期间CIL各项工作开展的情况及社会责任方面的实践情况。

报告真实性保证：本报告内容真实、完整、有效，不存在任何虚假陈述。

获取方式：本报告的电子版可以在CIL官方网站上下载获取。

公司网址：www.cilgroup.org

联系电话：021-52968886

公司地址：中国上海市徐汇区桂平路470号14号楼508室

## 二、公司概况

### 2.1 公司简介

CIL-启真是一家公正、独立的第三方认证服务机构，于2017年06月02日获得了CNCA认证机构批准书，批准号为CNCA-R-2017-331。作为您身边的认证方案提供方，CIL-启真秉承“以美启真”的服务理念，专注于技术服务、检验检测认证及评价等二方及三方服务，秉承“以客户服务为中心，以全员分享为根本”的核心价值观，不断丰富及完善服务项目，不断培养及聚集行业专业人士，持续为客户创造价值，共同建设一个以真为美的可持续发展的未来。

CIL-启真将秉承“客观公正、规范精准、增值高效、持续进取”的方针，在CIL-启真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，加强社会责任全员的培训和普及教育，不断实现管理理念和技术创新，塑造 CIL-启真的社会责任形象。我们将全力以赴，为相关方提供优质的服务，共同创造更美好的未来。

## **2.2 批准范围**

ISO 9001 质量管理体系

ISO 14001 环境管理体系

OHSAS 18001 职业健康安全管理体系

ISO22000 食品安全管理体系

HACCP 危害分析与关键控制点

自愿性产品认证 机械设备及零部件产品

服务认证 在收费或合同基础上的生产服务

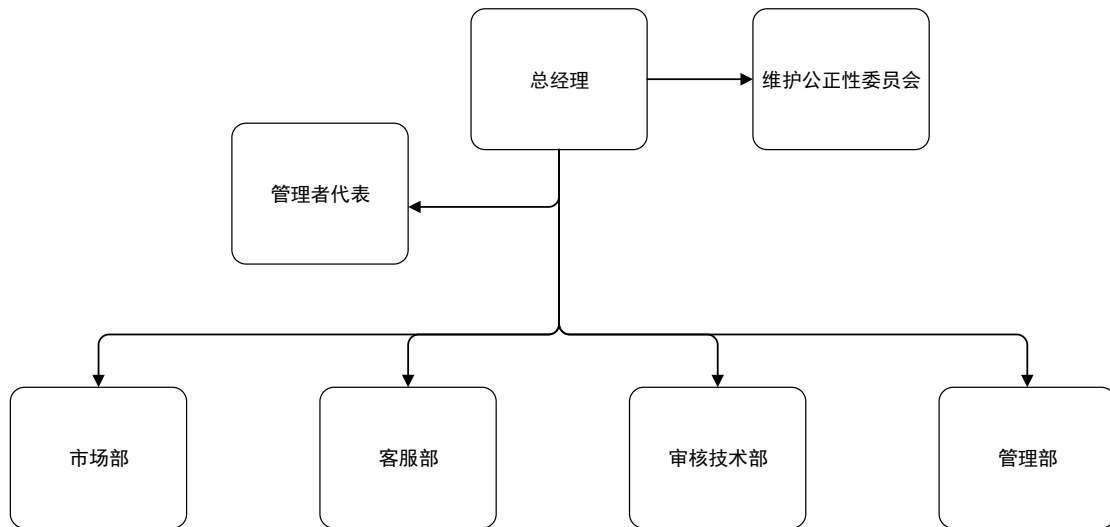
## **2.3 我们的愿景**

传递信任，服务发展

## **2.4 核心价值观**

以客户服务为中心，以全员分享为根本

## **2.5 组织架构**



## 2.6 资源配置

截止 2018 年底，公司现有认证人员 40 人，其中具有高级职称的认证人员 3 人，中级职称的认证人员 5 人。

公司现有办公面积 400 平方，工位 60，2 台打印机，微波炉，冰箱各类存储设备，会议室，洽谈室等，能够满足目前公司发展需求。

## 三、社会责任管理

### 3.1 社会责任小组的成立

CIL 实行总经理责任制，在独立运行之初，即成立了以总经理为组长、以管理者代表为副组长、各岗位经理为小组成员的全员社会责任小组，负责领导和推进 CIL 的社会责任战略。公司的管理部负责统筹和协调以及日常安排社会责任相关工作，收集社会责任相关信息，推动建立公司的社会责任管理体系。公司将履行社会责任融入日常管

理的各个层面和日常运行过程中，并按分工落实检查。公司社会责任报告采取每年于公司网站公开发布和向相关上级监管部门上报形式。

### 3.2 社会责任的体系框架

CIL 根据自身的社会责任目标，并结合运营的实际情况，评审各利益相关方的要求和期望并为之采取一定的行动，践行社会责任的义务。 CIL 的社会责任管理体系主要包括“遵守法律法规”、“规范运作”、“诚实守信”、“提升服务水平，提高服务质量”、“创新发展”、“环保节能减排”、“员工权益”、“服务社会”等方面。

### 3.3 职责分配

主题	负责人
遵守法律法规	总经理、技术经理
规范运作	总经理、管理者代表
诚实守信	总经理、行政经理
提升服务水平，提高服务质量	认证经理
创新发展	管理者代表
环保和节能减排	行政经理
员工权益	行政经理
服务社会	行政经理

### 3.4 利益相关方

CIL-启真重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括投资方、顾客、员工、监管方、协会、社区、合作方、竞争对手在内的利益相关方，分析了利益相关方的期望并说明了CIL-启真对相关方的对应措施。

相 关 方	要求	期望	对应措施
投 资 方	稳健、快速 求发展	业务稳健快速发展， 无投诉及行政处罚， 及时汇报	创新发展，开拓新业务领域；完成经营管理目标、指标；严控认证风险，合规提供认证服务。
顾 客	质量保证、 增值服务、 价格合理、 信息保密。	品质有与宣传，配置 专业的审核团队，价 廉物美，信息保密。	配置专业的审核队伍，提供培训等专业增值服务，制定合理的价格体系，签署保密承诺和服务承诺。
员 工	职业发展、 薪酬福利、 健康安全	广阔的发展空间，合 理的晋升机制，提供 培训提升的计划，良 好的工作环境和薪 酬福利。	制定人员晋升制度，制定年度培训发展计划和审核员专业能力发展计划，制定合适的薪酬制度和激励制度。



监 管 方	合规守法、 规范经营	发挥示范作用，验收 法律法规。	定期收集行业法律法规； 定期开展风险管理培训， 对风险进行管控；内部审 核与监管审核相结合，规 范经营运作。
协 会	参加各项活 动，严守行 业自律	发挥示范作业	积极参加协会活动，遵守 相关自律要求。
社 区	环境达标排 放	节能减排、低碳办公	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。
合 作 方	诚实守信、 稳定合作	履行合同义务，加强 合作交流	严格履行合同义务；接受 合作方的监督，加强与合 作方的交流。
竞 争 对 手	公平竞争、 共同发展	公平、共赢	积极参加社会团体，促进 行业发展

## 四、社会责任履行情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律法规

CIL严格遵守《认证机构管理办法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《质量管理体系认证规则》等相关规定以及依据认证执法监管要求开展认证活动。所开展的认证活动均已获得国家认监委批准(或备案),具体业务范围可以在国家认监委网站进行公开查询。

CIL严格遵守《中华人民共和国税法》规定,积极纳税。CIL现正积极联系会计事务所对机构的财务报告进行审计,以确保财务数据的真实性和可靠性。

CIL的管理者代表负责对认证认可相关的法律法规及相关的审核标准进行识别、更新,并传递至公司相关人员。CIL还指定专人从CNCA、CCAA、CNAS、UKAS、IECQ、技监局、商检局、环保局、安监局等监管部门的网上搜集重要的行业动态信息,并向公司管理人员进行通报,并在每月的经理办公会上作认证认可行业重大事项的汇报。如果涉及认证业务相关的法律法规发生重大变更,CIL积极修改内文管理体系文件并组织对相关人员进行培训。

### 4.2 规范运作

CIL建立健全各类文件,以确保CIL认证活动的规范性运作,保障认证活动的公正性以及认证结果的公信力。

#### 4.2.1 识别和管控认证风险

CIL 定期从组织、人员、活动以及财务等方面识别认证过程中可能存在的风险并采取有效的控制措施，以预防和降低公司在认证活动中引发的风险。

#### 4.2.2 规范认证流程

CIL 的认证人员认真贯彻审核流程相关文件，向审核员发放审核员手册，严格控制审核质量。CIL 结合公司特点建立了能够满足公司业务需求的信息系统，覆盖了基本组织信息登记、合同登记、合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理、文件管理等过程。

#### 4.2.3 持续监督管理

CIL 认证管理岗负责随机抽取当天审核的客户，进行电话回访，每月按照 10%的比例抽取客户资料进行审查，审核文件包中随附受审核方反馈表进行客户满意度调查。

CIL 每年按照年度见证计划，对审核员进行内部见证，并将见证结果作为人员培训和人员能力提升的输入。

CIL 开展了合规与稽查项目，旨在对相关行为 发生风险进行预防，特别针对腐败。我们的目标是对内透明，对外公开。

#### 4.2.4 公正性管理

CIL 邀请关键利益方代表组成了维护公正性委员会，其公正性委员会全面覆盖 CIL 所开展的认证业务，公正性委员会每年至少召开一次，并进行公正性审查，以最大程度维护公司开展的认证活动。公正性委员会的职责：

制定与运行有关的政策，并监督实施；

对财务状况进行监督；

管理体系认证服务和项目的开发；

认证审核实施，对投诉的回应；

做出认证决定；

为认证活动提供足够的资源。

#### 4.2.5 申 / 投诉途径

CIL 制定的《受审核方指南》、《申诉和争议》以及《投诉、不符合项、纠正和预防措施》等文件明确了申 / 投诉的类型、受理流程以及内部职责等，确保申 / 投诉的反应速率和处理效果。

### 4.3 诚实守信

CIL- 启真遵守高标准的专业操守，并承诺以规范、公平的方式对待员工以及利益相关方及第三方之间的业务往来。CIL- 启真合规准则对我们在商业行为等 方面的指导原则和规章制度进行了具体规定，同时，CIL- 启真道德守则和“零容忍”准则阐述了员工应遵守的道德规范，以及公司对不道德行为的“零容忍”立场。

CIL始终要求公司员工在开展业务过程中始终以最高商业道德标准要求自已，遵守各地的各项法律法规，并符合当地国情。 CIL杜绝在认证过程中出现商业贿赂等腐败行为。

CIL始终贯彻《认证机构管理办法》、《自愿性认证人员自律规范（试行）》、《中华人民共和国认证认可条例》等行业自律规则。中国认证认可协会发布了《认证机构诚信经营规范》，我机构及时组织相关

人员学习本规范，并安排专人负责审核员信用档案的建立，以确保 CIL 能够提供规范、优质的认证服务，以提升 CIL在认证行业的竞争力和认证服务的公信力。

2018年，CIL未有任何违反行业自律公约的现象发生。

## **4.4提升服务水平，提高服务质量**

### **4.4.1加强人员培训、提升人员能力**

CIL始终关注认证人员能力水平的建设，在公司内部建立了完整的培训体系和制度《招聘和培训》，并制定年度培训计划和内部见证计划，并严格按此执行。对于培训，CIL始终从三个方面着手：对管理人员的培训，提升认证管理能力；对审核员的培训，提升认证审核的能力；对市场人员的培训，提升市场开发能力和客户服务水平。2018年累计对审核员进行培训12次，主要涉及内容有审核文件包的填写，认证流程，认证决定、法律法规、45001新版标准要求等，主要有认证经理主讲并传授审核经验和技巧，新版法律法规的重要性，同时强调职业道德的重要性。

2018年累计对管理人员培训 12次，主要涉及内容有公司的规章制度，员工手册、认证流程、认证行业所需的知识和技能、新版标准要求、认证认可要求、认证行业法律法规、认证风险控制、认证市场服务意识等。

2018 年通过电子邮件、电话、面授等方式对市场人员的培训累计 5 次，主要涉及的内容有市场开发过程中的风险风范，市场开发技巧，市场维护、市场服务意识等。

#### 4.4.2 关注客户需求，建立客户服务制度

公司贯彻“客户第一”的原则，始终以“关注客户需求”为中心开展认证业务。在日常工作中，CIL通过电子邮件、电话、业务经理、审核员以及受审核方反馈表等多种方式收集客户需求。客户也可通过电子邮件、网站、电话等方式反馈意见和建议。CIL每个客户均有配备相应的业务经理，直接负责该客户的需求，业务经理定期与客户进行沟通以确认客户年审的时间及要求，并就认证过程中涉及的问题与CIL总部进行沟通。CIL认证管理岗负责不定期的对客户进行回访，进一步了解客户需求，并掌握审核过程中审核员审核的实际情况。CIL在公司官方网站公开了《受审核方指南》，供客户了解CIL的质量方针、公司的相关介绍、评审和认证过程、申投诉、认证标志的使用、客户职责等内容，并公布了公司的联系方式和邮箱，以供客户第一时间反馈其意见和建议。

### 4.5创新发展

CIL结合自身发展特点以及围绕社会发展的重点，积极扩展认证领域，创新认证业务，以满足机构发展、行业和企业对于认证的需求。公司自成立以来，积极扩展自身业务领域，引用国外先进的技术标准和认证规则，为客户提供优质的认证服务。

#### 1) 组建可持续发展事业部

公司紧扣未来发展主题，组建可持续发展事业部，在环境、新能源等领域开展工作，构建未来核心竞争力。

#### 2) 组建工业服务事业部

依托启真获取的产品及服务认证资格，联合行业协会，启真在空压机、制冷等领域开展新的服务。

### 4.6环保和节能减排

CIL积极履行环保节能的社会责任，大力倡导绿色办公、绿色出行，在日常运营中更注重节能减排；另外，CIL试图通过认证服务使企业实现绿色生产、绿色服务，以推动经济、社会与环境的和谐发展。

#### 1) 大力倡导绿色办公和绿色出行

CIL始终坚持使用低能耗的办公设备。采用分路照明，及时关闭不适用区域的照明，并提倡充分利用自然光照明及 LED照明；由于认证行业的特点，办公室纸张用量相对较大，在日常工作中公司提倡电子化文件优先原则，纸张双面利用，实现资源的最大化利用，减少纸张的浪费，信息系统，也为实现无纸化办公作出了巨大贡献；各人员的办公用品均按需领取，报废的硒鼓由供应商统一处理，避免不必要的浪费；公司也不断增强员工用水用电的节约意识，加强对节约水电能源等方面的宣传；办公场所规定空调使用环境温度。

要求审核员在审核中绿色出行、拒绝铺张浪费；尽可能使用视频进行会议或培训，减少不必要的出行；鼓励员工上下班乘坐公共交通设施，

减少私家车的使用，为节能减排尽一份绵薄之力。

## 2) 大力开展绿色认证项目

CIL大力推广绿色认证，如构建全新的可持续发展事业部。并积极推动工信部四绿的各项评价。参与ISCC认证，推动绿色发展。

## 4.7 员工权益

CIL 始终认为公司的业务发展是离不开员工的，始终将员工视为公司最重要的资源、最宝贵的财富。公司通过实际行动致力于从多方面多平台为员工创造一个积极向上、轻松活波的工作环境，注重员工的专业知识的培养，实现员工和公司的共同成长。

公司颁布《启真基本法》，积极践行“以客户服务为中心，以全员分享为根本”的核心价值观。

### 4.7.1 依法维护员工合法权益

CIL 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行《劳动 / 劳务合同》，依法为员工缴纳五险一金（养老、医疗、工伤、事业、生育险以及住房公积金）。CIL 与员工签订《劳动 / 劳务合同》率为 100%。员工节假日加班严格按照有关规定支付加班工资或进行加班调休，并且为所有员工提供带薪年假。CIL 严格遵守国家对“孕期、产期、哺乳期”女员工的相关规定，对所有孕期女员工实行“晚一小时上班、早一小时下班”的六小时工作制度。



**4.7.2 员工福利** CIL 为不同种族、民族、信仰和性别的人提供公平公正的就业机会，致力于打造互相尊重、轻松活跃的办公环境，高度重视团队合作精神和公平机会。

CIL 为员工提供了具有市场竞争力的薪资水平和福利待遇，CIL 严格执行岗位责任制，建立了透明的绩效评估体系，并根据绩效水平发放奖金。

CIL 人事制度还规定各种假期，关爱员工健康，并为员工购买人身意外保险。

另外，CIL 还积极组织员工开展集体活动，如集体出游和聚餐等，以增加员工的凝聚力和向心力。





#### 4.7.3 员工培训和职业发展

为实现可持续发展的战略规划， CIL为员工提供了继续学习的环境和平等的机会。公司主要通过岗前培训、内部培训、外部培训等途径促进和帮助员工实现职业发展，同时要求员工在每年年终总结时根据公司的发展规划制定自身的职业发展规划，实现公司发展目标和员工个人目标的有效结合，从而最大程度的调动员工的劳动积极性。

2018年公司组织审核员、技术人员、市场人员开展各项内外部培训。



## 4.8服务社会

CIL始终秉承“诚信服务、稳步发展”的理念，在寻求发展的过程中不断回报社会和服务社会，培养员工树立正确的人生观和价值观。截至 2018年底， CIL已向社会提供就业岗位 100个，为应届大学生提供了就业机会，为缓解社会就业压力贡献了自己的一份力量。积极向社会公众宣传认证认可知识和文化，配合国家认监委开展“世界认可日”的宣传与推广活动。坚持凭借公司的核心价值观，始终以诚信的态度开展认证业务，为社会提供更可靠的企业管理体系标尺。

## 五、总结与展望

CIL从成立至今已有2年，虽在社会责任方面做出了一点成绩，但仍存在着一定的差距，社会责任是一项长期的重要工作，公司将秉承“以美启真”的服务理念，积极履行认证机构的社会责任，在力所能及的范围内，增加对社会公益的事业的投入，促进公司、社会与环境的和谐发展。

2018年将引来认证认可行业竞争激烈的一年，CIL将结合市场发展需求和自身特点，突出机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，努力将CIL建设成为公众认可、社会满意的认证机构。在2018年CIL将以创新发展、扩展认可业务范围和认证领域、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。

## 六、附录：读者反馈

尊敬的读者：

您好，感谢您在拨冗阅读《启真检测认证（上海）有限公司 2018 年企业社会责任报告》，本报告是我机构发布的第一份社会责任报告，深刻认识到还有很多不足之处，为进一步完善我机构的社会责任工作以及向社会公众提供更有价值的信息，我们非常欢迎您通过以下联系方式向我们提供您宝贵的意见和建议。

公司网址： [www.cilgroup.org](http://www.cilgroup.org)

地址： 上海市徐汇区桂平路470号14号楼508室 邮编： 200233

电话： 021-52968886

邮箱： [info@cilgroup.org](mailto:info@cilgroup.org)

您的信息：

姓名	
所属行业	
单位	
联系地址	
联系电话	
邮箱	