

2018 年度认证机构社会责任报告



CNCA-R-2018-451

二〇一九年三月



目录

前 言.....	3
一、关于我们.....	4
（一）公司简介	4
（二）组织架构.....	5
（三）2018 年公司概况.....	6
二、社会责任管理体系概况.....	8
（一）社会责任理念.....	8
（二）社会责任战略.....	8
（三）社会责任管理体系.....	8
（四）利益相关方识别.....	9
三、履行社会责任情况	10
（一）守规合法.....	10
（二）规范运作.....	10
（三）诚实守信.....	11
（四）提升服务水平.....	11
（五）创新发展.....	11
（六）节能环保.....	11
（七）员工权益.....	12
（八）服务社会.....	12
四、 未来展望	13

前言

（一）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。

（二）本报告时间范围：本报告为我们第一份社会责任报告，报告时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

（三）本报告的组织范围：上海履泰认证有限公司，在报告的表述中简称“履泰”、“我们”、“公司”。

（四）本报告发布周期：本社会责任报告为年度报告。

（五）数据来源：公司内部文件和信息统计系统数据。

（六）本报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，履泰对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

（七）解答报告内容方面问题的联络方式：021-52277007。

（八）地址：中国.上海市虹口区花园路16号2312 室 邮政编码：200080 电话：021-52277007。

一、关于我们

（一）公司简介

上海履泰认证有限公司(Shanghai Lvtai Certification Co., Ltd. 简称：履泰)是由中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA-R-2018-451）。

履泰是一家专门致力于企业管理体系认证的专业机构，主要业务是质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）的认证，以精湛的专业知识、精益求精的敬业态度为企业提供全面质量保障服务。

履泰在探索和发展中形成一条诚实守信、质量第一的管理思路，建立了一套科学规范、与时俱进的规章制度；遵循“客观独立、公开公正、诚实信用”的服务原则和“坚持标准，公开公信，信誉第一，服务社会”的质量准则，竭诚为有意提高其管理水平，积极参加国内外市场竞争的组织提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务。于此同时履泰十分注重履行社会责任，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。

伴随着履泰的规模不断扩大和经营水平的不断提高，对认证事业认知水平不断的升华，履泰将更加专注地提升科学管理、提高素质、优化市场为社会各界竭诚提供诚信、优质、高效的服务；努力提高专业化管理水平，向创建专业突出、特色鲜明的一流认证机构砥砺前行，携手共创高品质的美好明天。

本机构的社会责任质量方针、质量承诺：

履泰社会责任质量方针：

客观 公正 科学 诚信

客观：遵守国家法律、法规和认证程序规制，严守国际惯例；以事实为依据，以认可机构相关规定为准绳，全面保证各项认证工作客观进行，确保认证活动的有效性，客观性。

公正：以认可机构对于认证机构的有关规定为本，建立和完善中心的各项监督机制，不受任何有悖于市核准则因素的影响，确保认证审核活动的独立性、公正性。

科学：以认可机构有关规定为旨，结合实际，制定了各项工作的指导原则，持续改进管理体系的有效性。

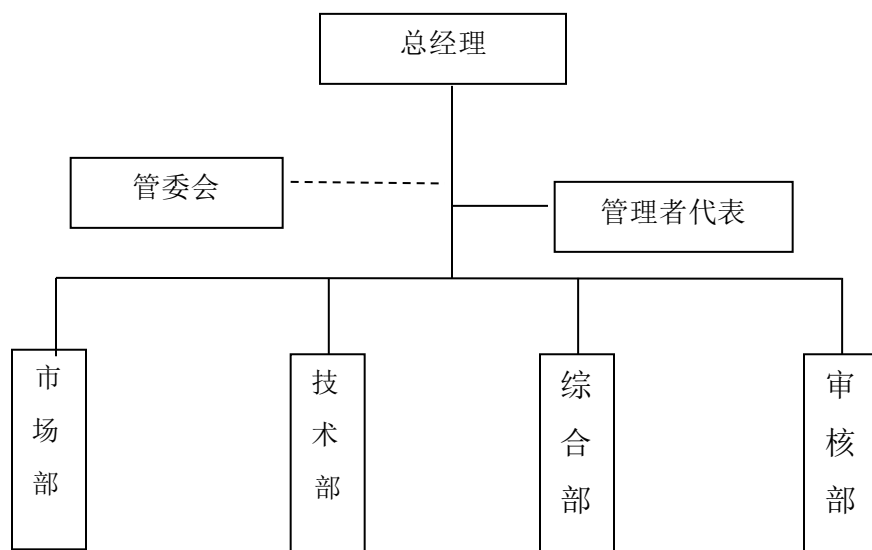
诚信：以“顾客为关注焦点”是中心一切活动的准则，“诚以待人，信以服众”是中心发展的关键所在。

质量承诺：

- 严格遵守国家有关管理体系认证、产品、质量、环境及职业健康安全等方面适用的法律、法规、规章和标准的要求，严格遵守行业认证认可的所有规定。
- 坚持管理体系认证自愿的原则，认证运作的方针和程序是非歧视性的，在国家认可机构批准认可的业务范围内向所有的社会各方开放，不附加任何财物和其他条件，同等提供优质的服务。
- 严格按照国家及行业主管部门规定的收费标准收取认证审核费用。
- 坚持以盈利为目的的有偿服务，不从事有违认证公正性和有效性的活动，不以不正当手段进行业务竞争，不接受认证咨询服务，不以各种名义进行认证咨询一条龙服务。

- 坚持对在认证过程中所获取的受审核方需要保密的资料、信息进行保密，除有法律要求外不向任何第三方泄露。
- 在本中心有能力实施的认证业务范围内，按照认证程序对受审核方实施审核，做出是否通过的认证决定。对通过认证决定的受审核方，颁发认证证书，授权使用相应的认证、认可标志，通过监督审核确定其管理体系运行的有效性。
- 严格遵守审核人员行为准则，确保受审核方的权益不受损害。
- 不以任何名义向申请组织或咨询机构及其代表支付回扣和中介费。
- 不接受受审核方任何名义的赞助和捐赠；不接受受审核方的礼品和礼金。
- 欢迎受审核方对中心的工作及人员进行监督，中心设有专门部门负责处理社会各方的投诉、申诉和争议等。

（二）组织架构



注1: ————— 为行政管理
 注2: - - - - - 为监督管理



（三）2018 年公司概况

2018 年 2 月，上海履泰认证有限公司成立。

2018 年 9 月，履泰获得国家认证认可监督管理委员会认证机构批准书，批准号：CNCA-R-2018-451。

2018 年，本机构尚未开展认证业务，发证数量为零。财务状况及审计情况请见本公司财务年度报表。

机构名称	上海履泰认证有限公司
批准号	CNCA-R-2018-451
批准日期	2018 年 09 月 07 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
分支机构	无



2018 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			2	2	14
2	市场开发人员			2	2	
3	办公行政人员			3	3	
4	审核员 （包括专兼职及 实习审核员）	QMS	9	9		
		EMS	6			
		OHS	6			

二、社会责任管理体系概况

（一）社会责任理念

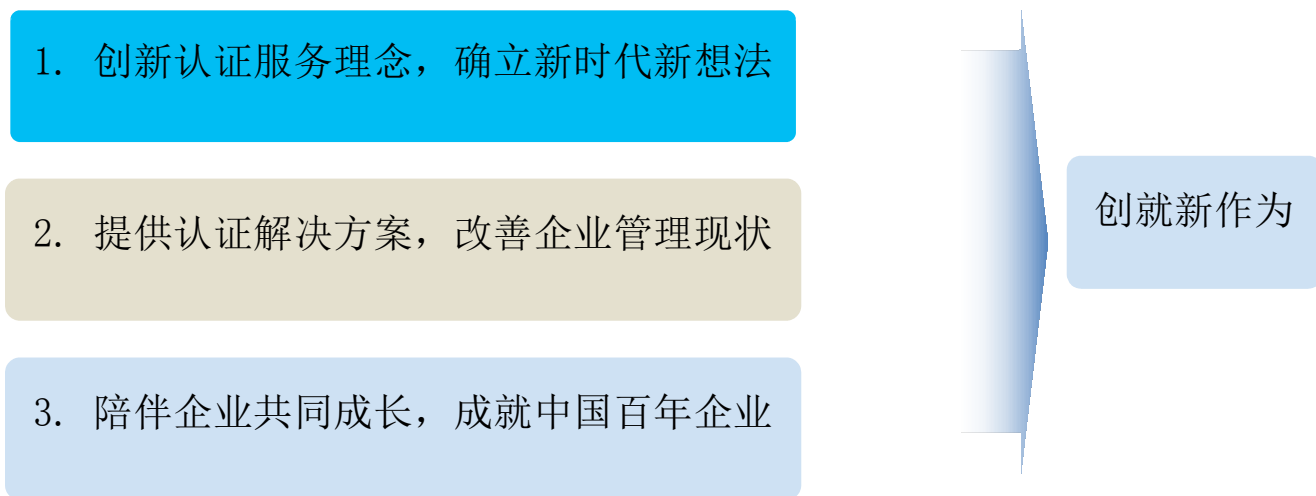
认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，认证活动本身就伴随着传递信任、传播正能量、体现社会价值的过程。作为认证机构，首先自身必须规范运作、诚实守信，遵守法律法规、标准和技术规范要求，严格管理，严守执业道德，才能保证认证的有效性，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，维护认证市场的有序发展，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

社会责任理念：认证创造价值

我们用认证创造价值，为组织的可持续发展提供动力，实现经济和社会的和谐发展。我们用认证助力企业成长，用科学的方法改善企业管理，打造百年企业，保障国家和人民的利益。

（二）社会责任战略

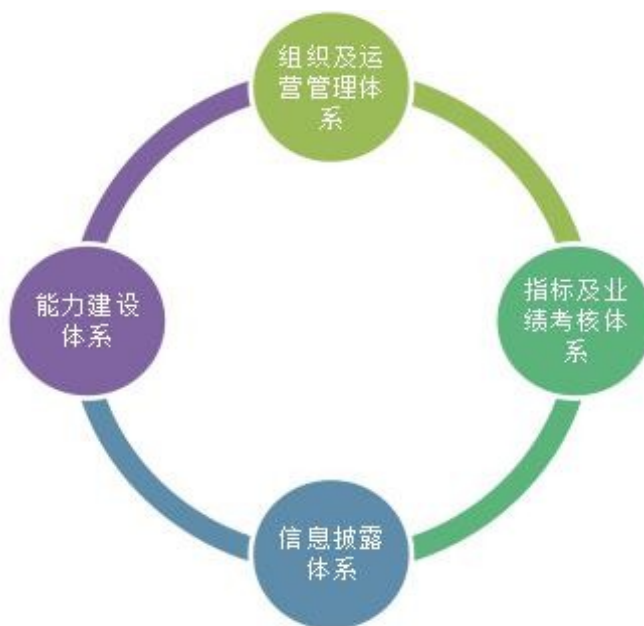
履泰秉承社会责任理念，坚持社会责任三步走发展战略，确立新时代新想法，结合企业实际情况进行管理改善与变革，与企业共同成长，打造中国百年企业，创就新作为。



履泰企业社会责任发展战略

（三）社会责任管理体系

履泰从四个维度构建了企业社会责任管理体系，包括组织及运营管理体系、指标及业绩考核体系、能力建设体系、信息披露体系。



（四）利益相关方识别

履泰识别出的相关方依序是：员工、行业主管部门、客户和业务伙伴。

我们识别出的相关方把员工放在了第一位；然后从高度重视合规的角度把执行法规制度的行业主管部门放在了第二位；从助力行业经济发展和自身业务发展的角度把客户放在了第三位；此外公司运营、项目执行全过程中涉及的相关业务伙伴，我们作为第四相关方。我们时刻关注和应对相关方的要求。

三、履行社会责任情况

本机构作为 2018 年新设立的自然人投资或控股认证机构，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。

2018 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。。

（一）守规合法

依法经营——履泰严格按照工商经营许可、国家认监委认证机构批准的范围进行经营。

制度保证——公司设专岗、定期、多渠道获取法律法规和行业规范要求，及时更新传递。每季度更新一次适用法律法规清单，及时在公司内部公布，便于查询。我们还及时将法规转化为日常工作的要求。

财务保障——公司认真贯彻执行国家财经法规，2018 年度公司总部的财务审计结果表明机构财务状况稳定、所有权明晰，各项税款上缴率 100%。

（二）规范运作

公司建设——为了贯彻执行《认证机构管理办法》，利于长远规范发展，公司自成立之初就严格控制机构和人员的管理，所有派出人员的人、财、物均由总部统一调配与管理。

经受考验——公司始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证认可行业自律公约》和《认证机构管理办法》等行业规范要求，未发生违反行业自律公约的情况。

人员保障——充足的人力资源是确保持续稳定地为客户提供认证服务的基础，公司动态

控制审核需求与审核人员资源的匹配，确保认证活动的展开。

系统保障——2018年公司对计算机管理系统进行了修改完善，结合认证活动的新变化和要求，增加了相关的使用功能。通过设备维护、局域网络建设、服务器升级、网络环境升级、数据定期备份、杀毒软件升级和病毒查杀保证了公司日常业务工作的顺利开展和客户信息安全的保护。

（三）诚实守信

庄严承诺——公司所有员工均签署了《公正性和保密声明》，承诺率达100%；

拒绝欺诈——严格执行《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范（试行）》等认证规则、认可规范、行业自律文件，要求员工在市场开发、认证活动中依法依规，坚决杜绝商业欺诈行为，2018年度未发生商业欺诈投诉和事件。

（四）提升服务水平

服务管理——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。

（五）创新发展

开拓进取——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。

（六）节能环保

节能高效——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。

（七）员工权益

福利权益——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。

（八）服务社会

社会责任——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，尤其是利用国家质量提升导向契机向社会宣传灌输正确积极的正能量认证理念。

四、未来展望

作为一家新成立的认证机构，我们始终恪守“公正、合规、诚信、共享”的核心价值观，坚持统一的价值观和最高道德标准与各相关方打交道，信守各项承诺包括遵守所有法律法规，秉持诚实、公正、真诚相待和互相尊重，获得彼此信任、赢得彼此信心和培育彼此信用。始终坚持社会利益高于公司和个人利益，面向社会服务提供过程中，全力以赴践行对国家和社会的庄严承诺。

我们创新认证理念，贯彻落实科学发展，从可持续发展的角度，关注人与社会、人与自然的和谐。我们致力于建设和谐社会，将认证服务成果体现为人民群众实实在在的权利和利益。

我们深知人才发展的重要性。在公司内部，我们倡导人本文化理念，强调安全，确保合规，从员工学习、责任、诚信等角度，为员工成长和发展提供指引。

展望未来，我们将持续秉承“公正、合规、诚信、共享”的核心价值观，以“认证创造价值”为企业社会责任理念，积极履行企业社会责任，与各利益相关方携手，实现互利共赢，回馈社会，促进公司可持续发展和社会的和谐进步。

上海履泰认证有限公司《2018年度社会责任报告》是我机构发布的第一份社会责任报告，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，藉此报告发布的机会，欢迎您通过以下方式向我们提供宝贵意见和建议：

地址：上海市虹口区花园路 16 号 2312室

电话：021-52277007

邮箱：lvtaishanghai@163.com

上海履泰认证有限公司

2019 年 03 月 5 日