

频吉认证（上海）有限公司

## 2018 年社会责任报告



**2019 年 3 月**

# 目 录

<b>1.</b>	<b>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
1.6	获取方式	1
<b>2.</b>	<b>总经理致辞</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>公司简介</b>	<b>3</b>
3.1	发展历程	3
3.2	公司联系方式	4
3.3	组织架构	4
3.4	会员资格	4
<b>4.</b>	<b>社会责任管理</b>	<b>5</b>
4.1	频吉发展战略	5
4.2	利益相关方	5
<b>5.</b>	<b>社会责任实践与实际性评价</b>	<b>7</b>
5.1	遵守法律	7
5.2	规范运作	7
5.3	诚实守信	8
5.4	提升服务水平	8
5.5	节能环保减排	9
5.6	员工权益	9
5.7	服务社会	9
<b>6.</b>	<b>社会责任展望</b>	<b>10</b>

## **1. 报告编制说明**

### **1.1 报告简介**

本报告为频吉认证（上海）有限公司（以下简称频吉）遵照中国国家认证认可监督管理委员会要求而编写的第一份社会责任报告，主要披露2018年期间频吉履行社会责任方面的实践状况。

本报告的目的是给所有的利益相关方提供信任，一方面公司的利益相关方可以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。

### **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）》和《认证机构履行社会责任指导意见》。

### **1.3 报告范围**

本报告覆盖频吉认证（上海）有限公司在中国大陆地区的业务范围。

### **1.4 时间范围**

本报告时间范围为频吉2018年1月1日和2018年12月31日。

数据来源：主要经济数据来自于频吉审核中心现行文件与统计记录或报告，以及行政主管部门与第三方评价机构提供的信息。

### **1.5 报告周期**

本报告为频吉第一份社会责任报告，报告编制周期为一年。

### **1.6 获取方式**

频吉承诺本报告内容真实性，报告分为纸质和电子版，电子版可以在认监委网上获取。

## 2. 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

首先感谢各位一年来对频吉认证（上海）有限公司的关怀、支持和帮助。

2018 年是频吉成立的第一年，在这一年里，频吉实施了多项重点工作：

（1）扩大认证领域。在现有的质量体系认证的基础上，我们进一步扩展在中国的认证范围，从而可以为客户提供更多方位的服务。

（2）管控认证风险。我们基于风险的业务保障模式的审核方式，持续识别、分析和评估认证服务可能存在的风险，并采取有效的控制措施，确保这些风险不会对我们服务的独立性、公正性产生不良影响。

（3）高品质服务。我们持续提高所有相关的人员的专业能力，包括审核员、市场人员等各个环节等，以期既满足认证认可规范，帮助客户满足体系标准的要求和成长，为客户创造最大价值，并实现预期的结果。

（4）关注员工的职业健康与安全。我们建立完善的职业健康与安全管理系统，定期培训，确保员工的和安全得到保障。

在新的一年里，频吉认证（上海）有限公司将秉承持续公司的发展理念，与各界朋友一起，为社会的发展做出自己的贡献。

总经理：叶琪

2019 年 3 月

### 3. 公司简介

#### 3.1 发展历程

频吉成立于2017年3月24日，是环宇投资信息有限公司独资创办。2018年开展认证业务，频吉目前已获得中国认监委批准的质量管理体系认证的资格。



此外，频吉目前已向认监委提交了环境和职业健康安全管理体系认证的审批申请。

### 3.2 公司联系方式

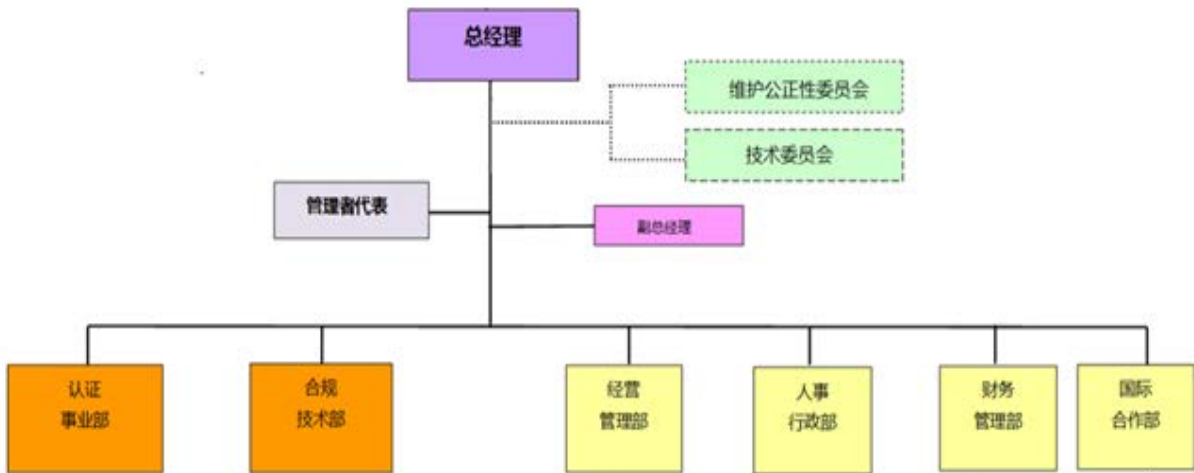
中国（上海）自由贸易试验区张杨路828-838号26楼

电话：021-52802062

邮箱：[service@ucg-global.org](mailto:service@ucg-global.org)

网址：www.ucg-global.cn

### 3.3 组织架构



### 3.4 会员资格

组织名称	资格
中国认证认可协会	会员

## 4. 社会责任管理

### 4.1 频吉发展战略

频吉将社会责任理念融入发展战略，不断加强质量、环境保护、生命、财产和职业健康安全等管理水平，在兼顾各利益相关方要求的同时，致力于持续履行社会责任。

#### 我们的使命

提供优质的认证服务平台，帮助客户持续改进绩效并控制风险，帮助企业成长，为人类和谐发展奋斗。

#### 我们的愿景

专注认证服务，安全、可靠及可持续发展，为客户创造最大价值，成为世界一流的认证服务品牌。

#### 我们的价值观

诚信、公正、公平、进取、专业、创新、成就客户。

### 4.2 利益相关方

频吉重视与公司利益相关方实现双赢，识别了包括了公司员工、客户、立法机构、投资方等在内的内、外部利益相关方，并与之沟通和交流，识别出关键需求和期望，并阐述公司对相关方的参与，详见下表。

利益相关方	利益相关方的需求与期望	参与方式
员工	◎职业发展 ◎薪资待遇 ◎安全健康 ◎公司良好的声誉	●专业培训 ●日常沟通 ●绩效考核和薪资增长制度 ●健康体检 ●团队活动
客户	◎客观、公正的审核 ◎增值服务 ◎价格适中	●客户满意度调查与客户反馈 ●专业的审核团队 ●社会责任报告

	◎保持良好的声誉	
立法机构	◎执行法规要求 ◎参与法规的制定	●收集法规 ●参与法规制订过程的意见征求 ●社会责任报告
认可机构	◎满足认可要求 ◎公正性管理 ◎及时整改不符合项	●配合审核 ●对发现的不符合项进行积极反馈与改善
执法机构 (CNCA和地方市场监督管理局)	◎合规性 ◎及时报告相关的信息与数据，包括社会责任报告 ◎及时整改发现的问题	●配合执法监督 ●上报认证信息报表 ●社会责任报告发布
投资方	◎持续发展 ◎稳健回报 ◎规范经营	●完成经营目标 ●定期会议 ●财务审计报告
竞争者	◎ 公平竞争	●参加行业协会与认监委会议● 参加社会团队
合作方	◎ 稳定合作 ◎ 诚实守信	●项目中进行沟通 ●学术交流和座谈会
咨询公司或咨询	◎ 合作顺利 ◎ 诚实守信	●审核中进行沟通 ●严格履行合同
公众和社会	◎ 认证的公信力 ◎ 获得相关的信息	●社区沟通 ●志愿者活动



## 5. 社会责任实践与实际性评价

### 5.1 遵守法律

频吉在获得资质批准的质量管理体系认证领域里经营，自2018年1月至12月，根据中国认监委系统公示和地方质监局组织的企业现场检查，和各地网格化检查中，质量管理体系认证未发现不符合。

公司一直秉承客观公正的原则，在公司文件明确规定了维护公正委员会对认证公正性负有监督职责，并采取措施对频吉的审核员认证工作、合作方、咨询方等相关方的行为进行有效控制，避免对认证公正性的影响。

公司定期组织全体管理人员、审核人员、维护公正性委员会等人员学习相关的法律法规，确保各项认证活动合规。

频吉严格进行企业会计审核制度，每年均委托专业的第三方审计机构对中心实施专项财务审计，并足额按期缴纳应缴税费。

关于2018年度审核、财务报告、认证过程的公正性以及通报认证信息等，维护公正委员会在年度评审中未发现违反客观公正的现象。

#### 主要实践

根据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，编写了频吉第一份《社会责任报告》。

频吉根据国家认监委、认可委、认证认可协会的数据上报要求，及时完成获证组织审核计划和认证信息的上报。

### 5.2 规范运作

目前频吉的运行已完全按照2015版的ISO/IEC17021-1标准运行，从审核项目的引进、申请评审、审核策划、审核组的确定、文件审核、审核计划编制、审核实施、认证决定及证书发放实行全过程管理，确保各项认证活动符合要求。

合规技术部每月实施内部检查，电话回访客户审核实施情况，发布内部检查结果。

频吉积极做好客户回访工作，通过顾客满意度调查、电话、传真或登门拜访等方式回访获证组织，新项目回访率100%。

(1) 根据2018年频吉开展的顾客满意度测评，调查的内容涉及审核过程质量、

服务水平、信息传递性等，得出频吉审核中心2018年顾客满意度为100%，整体表现得到顾客高度认可。

(2) 根据国家认监委要求，在风险分析的基础上，对频吉高风险的获证企业进行排查，要求审核组在实施现场审核活动中，重点关注企业经营运作情况和实际产品质量情况；产品质量与所采取标准的符合性；国家或地方对产品、服务质量的抽查情况；顾客和相关方投诉及处理情况；确保审核实施有效控制。

(3) 未发生顾客申诉、投诉事件。

### **5.3 诚实守信**

#### **5.3.1 审核员自律**

频吉与审核员签订了《保密性协议》，并与客户签署了《公正性声明》，公开承诺和声明了频吉运作的公正性承诺；公司制定认证人员的审核过程管理程序，对审核过程中各项工作作出明确规定，并安排相应的监督流程，确保认证活动中审核人员自我约束和控制。

#### **5.3.2 行业自律**

频吉严格执行认证认可行业自律规范，在认证过程中，坚持独立、公正、诚实守信的原则，主动接受社会各界监督，以高质量服务回报社会。

频吉自2019年每年对外公布年度社会责任报告。

### **5.4 提升服务水平**

#### **5.4.1 审核员能力管理**

根据2018年审核项目发展的需要，确定审核人员所需配置，制定并落实人员发展计划和培训计划。

按照机构能力准则对审核员实施能力评价，对新升级、新进审核员的专业能力进行见证，根据见证结果，评定专业能力，定期开展对审核人员的专项培训，不断提升认证审核人员的能力，为客户创造增值服务。2018年开展审核人员培训3次，培训内容涉及认可文件的学习和ISO9001:2015的研讨。

发放《审核组工作质量反馈表》和《审核员评价表》，通过顾客的反馈和审核组长了解审核员工作和服务质量。

#### **5.4.2 增强技术保障**

频吉在2018年建立审核业务服务的ERP系统，从接单、审核实施、认证批准到证后监督，实现信息化管理，提高整个流程运作的效率，确保审核活动的合规有效。

#### **5.5 节能环保减排**

频吉在2018年积极推进计算机ERP系统，通过对主要认证过程，从申请评审、审核安排、认证决定，到人员管理的信息化管理，减少了纸张使用和打印邮寄环节，提高工作效率，减少审核管理过程中的资源和能源消耗，为环保做出贡献。

公司对办公环境的节能降耗制定了管理制度，倡导员工从自我做起，注重细节，并对水、电、耗材的使用，进行检查，切实开展节能环保工作。

#### **5.6 员工权益**

频吉为员工提供舒适的工作环境和办公条件，公司为员工设立茶水室，免费提供咖啡、糖果和点心，以供员工工作期间休息使用。公司定期和不定期举行聚餐、文化活动和户外拓展活动，增加了企业的凝聚力。

公司严格执行《劳动合同法》等在内的各项法律法规，切实保障员工的合法权益，严格执行国家规定的劳动时间和缴纳五险一金。

建立合理的薪酬福利待遇和绩效考核体系，按照员工每月工作表现，对绩效进行调整，实现公平、公正。

公司注重对员工的健康管理，每年组织一次员工的健康检查。

建立完备的人才培养机制，关注员工的个人成长。通过同员工的面谈，了解员工个人发展规划，结合公司经营目标，为不同员工，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，制定培训计划，为公司业务的不断拓展储备力量。

#### **5.7 服务社会**

频吉积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题，注重开展具有频吉特色的社会公共慈善和环保活动，公司规范经营和积极承担社会责任并履行相应的义务，以实际行动回报社会。

## 6 社会责任展望

《质量发展纲要（2011-2020年）》指出了质量建设强国的要求，明确了未来十年认证认可行业发展方向。

2019年，在《全国认证认可检验检测工作会议》上，张茅局长在肯定2018年认证认可检验检测工作成绩的同时，指出要加强认证认可检验检测，深刻认识其对提升质量、推动高质量发展，提高监管现代化水平，扩大消费、形成强大国内市场，提升国际竞争力的重要作用，要着重推动认证检验检测行业规范健康发展。根据此会议精神，频吉制定了2019年的工作计划：

（1）规范运作和合法经营，提高内部约束机制和风险防范意识，强化主体责任。按照《认证机构管理办法》开展业务，并约束审核人员的行为和严格遵守行业自律规范，提高认证人员的能力和管理绩效。

（2）诚实守信，积极履行社会责任。同利益相关方实现共赢，强调对认证企业的增值服务；服务社会，参与社会公益事业和社区建设。

（3）积极扩展认证领域，引导企业运用和实践先进的质量技术方法，完善自身规则，提高服务水平和服务认证的公信力和公正性，创造频吉认证品牌。

（4）加强审核员队伍和管理人员的建设，通过培训和考核增强员工的专业水平，完善薪资福利待遇和绩效考核制度，为频吉发展提供有力的保障。