

2019 年度社会责任报告

上海泽履认证服务有限公司

二零二零年·二月

关于我们：

上海泽履认证服务有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会批准设立的综合性管理体系认证机构（批准号：CNCA-R-2019-568）。公司坐落在上海市宝山区蕰川路512号4幢2楼F座，致力于从事（ISO9001）质量管理体系认证、（ISO14001）环境管理体系认证、

（ISO45001）职业健康安全管理体系认证。泽履拥有一批专业技术过硬、管理经验丰富的认证专职人员，审核员队伍包括了国家注册审核员、技术专家等等，是一支充满朝气和开创精神的团队。公司认证秉承“科学的、公正的、诚信的、务实的，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动。严格遵守国家法律法规，以诚立业、以信为本，提供态度科学、作风严谨、水准专业的认证服务；强调认证时效性，客观、公开、公平、公正地向企业提供认证服务。

本公司在认证行业不断变化的新形势下，着力于内部工作团队的建设在国内认证市场的开拓。在国家认监委、认可委和认证认可协会强有力的领导下，经过全体员工的共同努力，我公司在认证领域的社会责任方面，取得了一定的成绩，为国家的认证事业和履行社会责任做出了应有的贡献。

我们协助客户增强了竞争力和影响力，有效地推动各类

企业的经济发展，同时也在一定范围内扩大了我公司的认证知名度，在传播质量、环境及职业健康安全管理的意识方面取得了不错的成绩。我们促进了相关方对认证行业的了解，培养出一批优秀审核员，树立了良好的服务口碑。

一．泽履的社会责任战略目标和承诺

企业社会责任是经济社会发展到一定历史阶段对企业提出的期望与要求。在现代市场经济条件下，企业对社会生活的影响日益深入，在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。我们看到，有的企业因未履行其社会责任而走向破产，也有的企业，因出色履行社会责任而获得市场的肯定，得到消费者的青睐。简单地说，企业承担社会责任，对于和谐社会建设、企业的发展壮大都具有重要的意义。随着社会的发展，企业责任将被越来越多的人认识，企业社会责任将进入更多中国普通百姓的视野，这无疑对企业的监督、和谐社会的构成都有积极的促进作用。因此，提高企业的社会责任感有着重要的现实意义。

（一）突破固有履责理念。社会责任实质是实现自我价值与社会价值的融合，满足社会发展的深层次需求。我们认识到，履行社会责任不是一个孤立的自我实现的过程，要放在经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设五位一体的总体大局中去考虑，以实现履责工作与日常工作相结合、与国家政策方针相一致、注重精

神文明的培育、注重社会和谐、推动内外部绿色发展，使机构自身与所在城市、与社会功能互补，成为生态共同体。

（二）完善现有履责架构。社会责任只有从架构上设计合理，才能保证在实践中运行通畅，确保达到预定的目标。我们建立了覆盖社会责任推进、融合、沟通等方面的完整体系；逐步将履行社会责任作为业绩考核指标纳入到公司长期发展战略中；搭建与各级政府、员工、客户、社区及公众间的沟通渠道，努力实现机构本职工作与社会贡献相结合、内部建设与外部环境相适应、机构共识与社会共识相统一。

（三）扎实推进履责绩效。我公司在市场责任、环境责任、社会责任等重点领域取得了一定的发展，获得了良好的绩效。在市场责任方面，行业市场竞争更趋激烈，简政放权背景下新的政策红利不断释放，认证公司制定适应机构市场竞争与长远发展的规则，持续优化服务水平，创新业务领域，为客户创造更大价值。在环境绩效方面，认证公司作为在节能、低碳、环保领域具有专业技术服务能力的机构，责无旁贷的应发挥行业的引领示范作用，从认证工作的角度为改善环境质量做出贡献。

牢牢把握住质量这一主题，推动认证认可在政府行政管理中的应用；推动企业转型升级，发挥质量基础设施的

作用，“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”；把认证认可与经济社会发展深度融合，开发更多“亲民”的认证业务，开展多种质量宣传，维护百姓利益；广泛开展质量安全宣传活动并组建了自身的志愿服务者队伍。我公司作为有责任有担当的认证服务机构，将更自觉的履行社会责任，完善自身治理、行业治理与社会治理，深入推进各项工作开展，实现更大作为。

二、泽履的社会责任管理系统

企业社会责任是经济社会发展到一定历史阶段对企业提出的期望与要求。在现代市场经济条件下，企业对社会生活的影响日益深入，在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。简单地说，企业承担社会责任，对于和谐社会建设、企业的发展壮大都具有重要的意义。随着社会的发展，企业责任将被越来越多的人认识，企业社会责任将进入更多中国普通百姓的视野，这无疑对企业的监督、和谐社会的构成都有积极的促进作用。因此，提高企业的社会责任感有着重要的现实意义。

（一）机构概况

上海泽履认证服务有限公司于2018年由国家工商管理
局批准成立，并由中国国家认证认可监督管理委员会
（CNCA）批准设立（批准号：CNCA-R-2019-568）的认

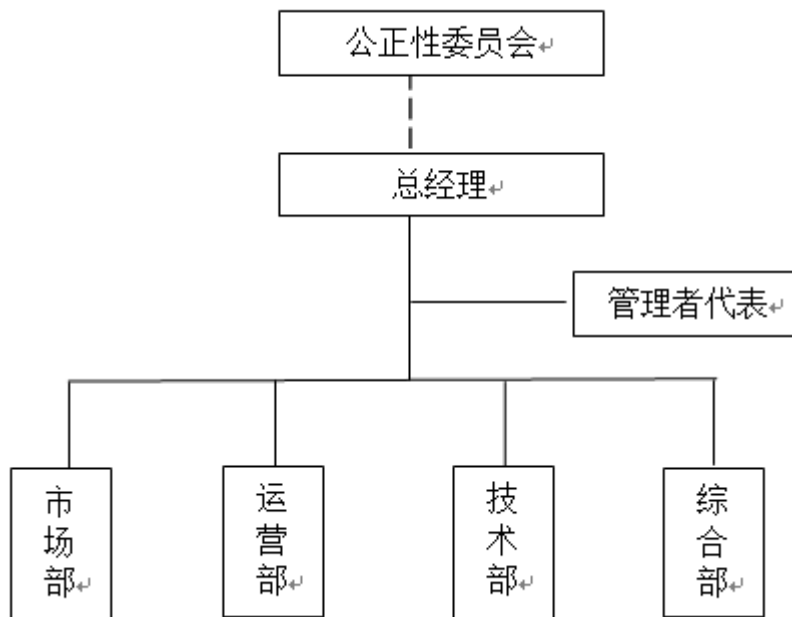
证机构，坐落在中国（上海）宝山区，从事（ISO9001）质量管理体系认证、（ISO14001）环境管理体系认证、（ISO45001）职业健康安全管理体系认证。在未来发展的道路上，将会把标准研发、标准技术信息提供和管理体系认证服务集于一体，成为较权威的国际标准管理体系认证服务机构之一。同时也将走出中国，踏上国际认证之路。面向全球企业提供体系认证服务。作为标准研发和管理体系认证服务的机构，泽履认证开发出为企业定制认证服务流程，其标准涵盖了质量、环境、健康和安全等多个领域。

泽履认证秉承“科学的、公正的、诚信的、务实的，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动。严格遵守国家法律、法规，以诚立业、以信为本，提供态度科学、作风严谨、水准专业的认证服务；强调认证的时效性，客观、公开、公平、公正地向顾客提供认证服务。

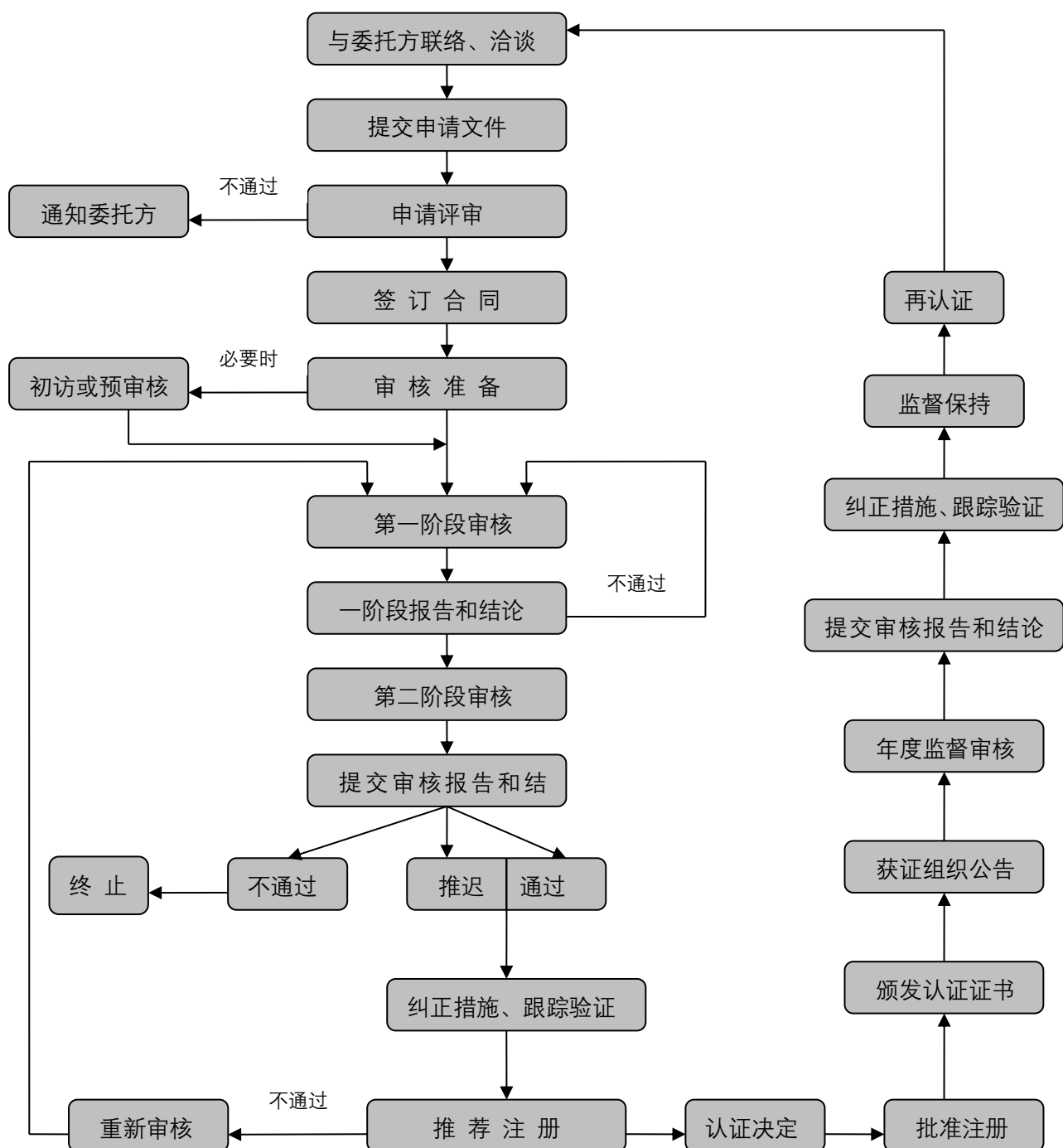
本公司主要开展质量管理体系认证、环境体系认证、职业健康安全体系认证。坚持为解决质量、环境和健康安全的互动过程中出现的挑战为目的，从而研发出具有安全性且可持续性的解决方案。作为一个独立、公正和专业的认证机构，将致力于营造一个同时符合人类和环境需要的美好未来。为企业发展、创新提供多种服务，其业务主要体现在各类领域的认证、培训服务中。

泽履认证将以诚信、务实为根基，以“传递信任、服务发展”为己任，不断开拓创新，增加新的认证服务领域，以建立一个合作共赢的技术服务平台，为推动我国认证事业的积极健康发展奉献一份绵薄之力！

（二）组织机构



(三) 认证流程



（四）职责权限

a)按GB/T27021-2015标准和认监委、认可机构规范要求制定实施质量/环境/职业健康安全管理体系认证的工作程序和工作标准；

b)受理认证申请；

c)组织、实施认证审核活动；

d)批准注册、颁发认证证书并向相关认可机构及经理部门定期通报认证信息；

e)定期发布获证组织的名录和认证公告；

f)负责对获证组织进行监督审核及再认证；

g)负责对获证组织保持、扩大/缩小、暂停、恢复、撤销资格进行管理；

h)对公司保持、扩大、缩小认可业务范围实施管理；

i)进行充分的安排，采取措施，及时、有效地防范、承担公司运作或活动过程中产生的风险、责任；

j)处理认证活动中的申投诉；

k)对聘用的审核人员做专业能力评价，进行监督与管理；

l)遵守国家与认证有关的法律法规。

总经理职责：

a)贯彻执行国家的法律法规和上级主管部门的规章规定及公正性委员会的决议；

b)制定公司运作有关的政策 ,以及建立认证过程和程序。
批准公司管理手册、程序文件、公开文件 , 批准或授权批准
公司各项规章制度并组织实施 ;

c)确保认证工作的独立性、公正性和有效性 ;

d)任命管理者代表 ; 聘任各部门负责人 , 规定其职
责、权限和相互关系 ;

e)对公司管理人员、审核人员进行或授权进行聘任、解
聘、调配、考核和奖惩 ;

f)主持管理评审 , 对公司政策、过程和程序实施监督 ;

g)签发认证证书 , 批准认证范围变更 , 授权审批认证
资格的保持、暂停、恢复、撤销等有关事项 ;

h)对认证实施活动中发生的责任问题进行处理 , 负责审
核对重要的申诉/投诉的处理 , 并及时向公正性委员会报告
处理情况 ;

i)全面负责公司财务和经营工作 , 为确保公司符合认证
制度的要求 , 配备机构运作所需的资源。

管理者代表职责 :

a)履行公司管理者代表的职责 ;

b)根据CNAS以及其他认可规范的要求 , 组织编制或修
改管理体系文件 , 经批准后组织实施 , 确保管理体系的正
常运行 ;

c)负责公司体系运行管理 , 组织内部审核 ; 协助总经理

进行管理评审；

d)组织对CNAS评审提出不符合项采取纠正/预防措施，以及实施效果的跟踪验证；

e)向总经理报告管理体系运行情况和任何改进的需求；
确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识；

f)负责法律法规和政策研究；

g)完成总经理交办的其他工作。

市场部职责：

a)负责市场开发工作：负责认证市场的宣传、策划、开发与指导，负责与申请方的有关联络、发放公开文件；

b)负责建立、指导公司市场开发渠道的建立与维护；

c)负责公司重要合作方及客户的跟踪与沟通协调工作；

d)负责对市场开发人员实施日常监督、考核和信息沟通；

e)负责按合同收取及清缴认证费用；

f)负责公司办公软件的归口管理，包括软件的策划、运行、更新、维护等；对外公开网站的管理和监控；

g)总经理交办的其他任务。

运营部职责：

a)接受认证申请，项目受理，签订认证合同。负责认证合同变更的受理、评审、签署、传递及存档管理；

b)负责组织专业管理人员进行合同评审；

c)负责制定审核方案；根据初审、监审、再认证方案策划组成审核组，调度、协调审核活动，下达审核任务书等审核资料；审核计划信息上报认监委信息系统；

d)负责对审核人员见证、初始评价、持续评价、年度确认审核经历的安排；

e)负责现场审核活动的监控和管理；

f)审核资料（案卷）的接收和完整性检查；

g)与认证客户保持密切联系，熟悉掌握各获证组织年监、再认证情况以及审核认证动态；

h)负责获证组织满意度调查、分析和反馈，申诉/投诉的信息收集与处理等客服工作；

i)负责获证组织保持认证的管理工作；

j)总经理交办的其他任务。

综合部职责：

a)负责公司公文和印章的管理；负责对公司公文的报批、打印、发放、备案、存档以及外来文件、信函的收发进行登记和传递；

b)负责公司资产的管理；负责办公设施设备、办公用品管理；

c)负责公司行政、后勤工作的管理；

d)负责会议的会务筹备工作；需要时，形成会议记录，并及时检查、督促会议决议(定)的落实情况。

e)负责公司各类人员（含初始、持续、转岗等）专业能力评价、聘用、保持、辞退等相关手续的办理；负责公司员工的考核、岗位定级、薪酬、档案等方面的管理；

f)负责审核人员资格评价、注册、保持、复查换证、晋级及专业发展，负责对认证人员使用过程实施监控与管理；

g)负责公司内部人员的培训；

h)负责认证证书的管理，包括认证证书、监审结论、证书暂停、恢复、撤销通知的制作、登记、发放；负责认证证书信息的上报(月报、年报)；

i)完成领导交办的其他工作。

j)负责或授权专业能力评定人员对认证人员的专业能力进行评定。

k)负责审核劳务费核算；

l)负责公司的财务会计及资产的核算管理；

m)负责公司风险资金的管理；

n)负责公司社会保险、住房公积金的缴纳。

o)完成领导交办的其他工作。

技术部职责：

a)对审核资料（案卷）进行评审并作出认证决定；

b)负责案卷档案管理；

c)负责公司管理体系的建立、维护、保持和改进等策

划、实施和监控；负责公司内部和外部的文件及记录的综合管理；

d)负责本公司认证业务范围的管理，扩大/缩小的策划、组织申报资料和上报；

e)协助管代进行内审及管理评审的准备、对内审和外审开出的不合格项，协助纠正措施的制定、实施及跟踪验证；

f)负责对审核员的审核质量进行监控，向审核组长、审核员传递评定意见和有关方面对审核质量的信息反馈；

g)负责审核资料的审定，做出注册、保持、扩大/缩小、恢复、撤销等认证决定结论；

h)负责与公正性委员会的联系，以及公正性委员会建议和意见的落实工作；

i)负责认证活动所涉及的法律法规和认证认可、国家质监总局等相关网站信息及有关的法律、法规信息的识别、收集、传递；

j)负责认证活动风险识别、分析、评估、处置、监视；

k)负责CNCA年度工作报告的编制和报送。认证业务的行政报批、认可申报。

l)为建立、实施、保持管理体系提供技术支持；对重大技术争议进行调研和提供仲裁。

m)负责认证规则的研究及制定，并当有需要时，负责

对有关标准进行解释，对公司认证有关的技术问题提供指导；

认证决定人员（小组）职责：

- a) 认证决定人员（小组）对审核记录、审核报告等审核案卷材料进行技术审查，做出关于认证资格的批准、保持、扩大、缩小、恢复、暂停、撤销的决定；
- b) 解决认证决定中存在的问题。

专业能力评价小组职责：

- a) 负责公司业务范围扩大/缩小/保持中专业能力的评定；
- b) 负责组织人员专业能力的评价。

专业管理人员职责：

- a) 参与合同评审，确认专业范围的准确性；
- b) 在项目审核计划发出之前确认审核计划的合理、可行性；
- c) 参与审核人员专业能力的确认；
- d) 参与制定相关专业的审核指导书；
- e) 参与相关专业的认证决定；
- f) 必要时参与现场审核指导；
- g) 对专业能力的保持提出意见。

培训指导与管理人员职责：

- a) 负责组织审核人员/技术专家、公司工作人员、认证

决定人员、项目管理人员的培训工作，制定培训计划并组织实施；

b)负责组织公司工作人员、审核组长及审核人员上岗前和例行的考核。

审核员和审核组长职责：

审核员职责：

- a)遵守审核人员的行为准则和有关的审核要求；
- b)传达和阐明审核要求；
- c)有效地策划并承担被赋予的职责；
- d)将有关审核结果整理成书面资料；
- e)报告审核结果、并对收集的客观证据真实性负责；
- f)验证审核提出的纠正措施的有效性；
- g)审核中收存和保护与审核有关的文件（按要求及时报送，保守审核文件的机密，谨慎处理特殊的信息）；
- h)配合和支持审核组长工作，能主动有效与受审方沟通；
- i)熟悉现场审核程序、作业指导书、所使用的纪录表格，并能在审核工作中正确运用；
- j)向认证机构如实报告可能与受审核组织存在的利益关系；
- k)负责完成公司交办的其他管理工作。

审核组长职责：

- a)履行审核员全部职责：
- b)全面负责审核各阶段工作，对审核工作的开展和现场审核结果作最后决定并对决定负责；
- c)完成文件审核；
- d)制订审核日程安排计划；
- e)代表审核组与受审核方沟通；
- f)领导审核组全体人员按公司文件要求开展审核工作，有效地控制审核活动；
- g)提交审核报告；
- h)必要时与受审核方所在地质量、环保部门、安全生产监督管理部门取得联系；
- i)负责按审核资料清单要求完成、完善全部审核记录，整理移交审核部。

技术专家职责：

- a)需要时，在公司合同评审中对产品/服务的专业界定，提供专业技术支持；
- b)现场审核前，向审核组介绍相关专业产品/服务工艺流程，产品/服务实现过程中控制要点等专业知识、重要环境因素及控制措施、危险源及重大风险评价与控制措施、相关法律法规；
- c)在审核过程中，对涉及到的专业问题提供技术支持；
- d)需要时，为认证决定活动提供技术支持；

e)需要时，参与编制相应专业审核作业指导书。

公正性委员会职责：

a)监督公司对国家有关认证的法律法规，认证标准、认证认可规范要求和有关认证公正性（包括公开性和公众认知）的实施；

b)参与认证活动公正性有关的政策制定和监督实施，对公司认证活动公正性和独立性监督；

c)确认和持续监督公司对开展认证业务公正性威胁的识别、分析、评估、处置、监视等管理的适宜性；

d)确认公司最高管理者（总经理）和需要时授权专门委员会或个人代表公正性委员会开展规定的活动；

e)监督公司在机构运作、认证活动或其它方面引发的重大争议、申诉/投诉的处理，确保认证活动的客观性、公正性和可信性；

f)对公司财务稳定性、收入来源等进行监督，确保认证业务公正性未受到商业、财务和其他方面的压力损害；

g)审查公司年度总结报告和管理评审结果，结合认证事业的发展，做出持续改进的规划性决策或决议；

h)审查其他有关重大事宜。

公司各部门负责人确保将工作职责、权限有效的传达到所管辖的岗位，以保证他们能有效的履行相应的职责。

公司高管层确保分工范围内人员职责分工清晰、明确，并

有效沟通。公司实行公正性委员会监督下的经理负责制，确保认证活动的公正性。

三、泽履公司履行社会责任情况

（一）遵纪守法 本公司始终自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，主要表现在：

1) 本公司认证贯彻认证认可条例和认证机构管理办法的要求，坚持按认可规范文件进行认证管理。

2) 本公司自觉缴纳各种税金。

3) 在市场开发活动中，坚决反对不正当竞争，不进行商业贿赂和欺诈。

（二）规范运作 本公司建立了一套保证认证活动公正、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的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、证书制作等过程进行了全面的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

（三）诚实守信 本公司自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科

学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务 and 可靠的结果取得社会信任，主要表现在：

1) 诚信待客，杜绝广告的虚假和夸大其词

本公司秉持这样的理念:诚信带来的效益远远超过弄虚作假带来的一时利益，公司绝不与客户签署带欺骗和误导性性质合同，绝不在媒体上发布带虚假内容或夸大其词的广告。公司相信，只有将诚信渗入到企业文化中,才能赢得事业的不断发展。

2) 坚持以证据说话，确保认证的公正性

本公司在认证申请受理环节，采取不歧视的原则；在认证审核过程中，审核员通过收集客观证据，依据对标准符合性的对照来做出审核结论，确保审核结论的公正性和说服力。

（四）创新发展 我们认为，组织开展了认证申请评审岗位合同评审演讲比赛，促进了合同的人员的技术交流，有利于提升合同评审的水平。通过我们对获证客户卓越的认证服务活动，不断创新，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，才可能为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

（五）服务社会 公司利用行业优势，立足于质量和环境管理体系认证审核活动，向获证组织传递先进的管理和环境保护经验，为获证组织提供增值服务。鼓励员工积极

参与各种形式的社会公益和慈善活动，以实际行动回报社会。

四、展望未来

在过去的一年，公司在履行社会责任方面开展了一系列的工作，取得了较好的成效。2020年，公司将继续强化基础管理，提升管理有效性。坚持履行社会责任与业务发展并重，进一步细化公司内部各职能分工，将履行社会责任落到实处；增进与各利益相关方的沟通交流和互动；通过与各利益相关方的沟通交流收集利益当前相关方关注的重点，及时了解和关注社会和获证组织对认证机构提供多元化服务的迫切需求，加强对新项目、新业务的开发，利用自身的管理技术优势，努力为获证组织提供多元化的服务，满足利益相关方不断增长的服务需要。

继续健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有效的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升机构的认证活动的有效性；在今后的工作中，我们积极地履行社会责任，充分发挥认证机构的优势，在自己力所能及的范围内更多地回馈社会，贡献社会。

上海泽履认证服务有限公司

地址：上海市宝山区蕴川路512号4幢2楼F座

电话：4000939838

E-mail: 319286890@qq.com