

2019年度认证机构社会责任报告



CNCA-R-2018-451

二〇二〇年三月



目录

前言	3
一、 关于我们	4
（一） 公司简介	4
（二） 组织架构	5
（三） 业务范围及发证数量	6
（四） 人力资源与认证业务的匹配情况	7
二、 社会责任管理体系和制度建立情况	8
（一） 履行社会责任的措施及制度规定	8
（二） 体系运行和自我改进情况	8
（三） 利益相关方的识别和参与	8
三、 履行社会责任情况	10
（一） 遵守法律	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	12
（七） 员工权益	12
（八） 服务社会	13
四、 结束语	14

前言

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速发展，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。

上海履泰认证有限公司遵循 “ 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。

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，主要介绍上海履泰认证有限公司在 2019 年 1 月至 2019 年 12 月期间履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。

一、关于我们

（一）公司简介

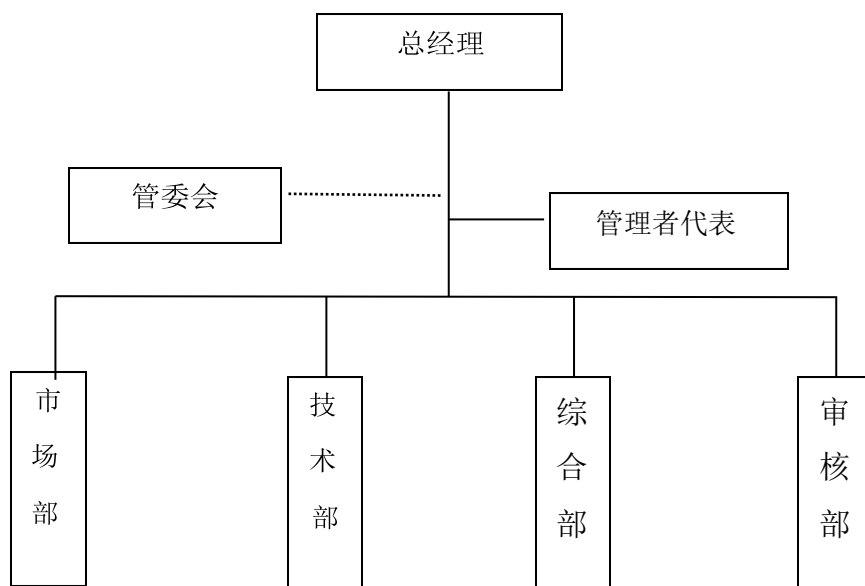
上海履泰认证有限公司(Shanghai Lvtai Certification Co., Ltd. 简称：履泰)是由中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA- R- 2018 - 451 ）。

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。

(二) 组织架构



注1: 为行政管理

注2: _____ 为监督管理

（三）业务范围及发证数量

（1）本机构获得批准和认可的业务范围如下：

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

（2）本机构的认证数量情况如下（截至2019年12月31日）：

业务种类	有效证书数量
质量管理体系认证	30
环境管理体系认证	16
职业健康安全管理体系认证	13
总数	59

(四) 人力资源与认证业务的匹配情况

上海履泰在各认证领域都配备有足够的认证人员，目前有各类注册审核/检查员共15人，其中专职注册审核/检查员9人，兼职审核/检查员6人。后续本机构也会不断配备更多的人员，确保满足认证活动的需求。

2019 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	20
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	15	15	
		EMS	10		
		OHS	8		

二、社会责任管理体系和制度建立情况

（一）履行社会责任的措施及制度规定

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，本机构一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，坚持自觉履行自己的社会责任。2019年3月公开发布了本机构的首份社会责任报告。2020年3月拟发布2019年度社会责任报告。

本机构秉承着“认证创造价值”的社会责任理念，不断完善企业自身的管理，并在内部质量审核和管理评审时对社会责任的履行情况进行了检查，每年及时编制机构社会责任报告，并在网站公开发布。

（二）体系运行和自我改进情况

在过去的一年，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。并且履泰履行社会责任的相关措施得到了有效实施，并取得了良好的效果。本机构将总结2019年社会责任的履行情况，进一步完善相关措施和制度，推动公司的更好发展。

（三）利益相关方的识别和参与

履泰识别出的相关方依序是：员工、行业主管部门、客户、公众和社会。

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
员工	良好的工作环境，合理的薪酬福利，合理的晋升空间	遵守劳动法，保障员工权益。提供良好的办公环境以及午餐，定期体检，组织各类培训，听取员工建议



行业主管部门	遵纪守法，规范运作	学习相关法律法规并严格遵守，自觉接受监督，合规运营
客户	提供客观公正的评定，向社会传递信任	加强对审核员的培训和管理，提升质量。收集客户审核活动的评价反馈。不断改进
公众和社会	认证的公信力，参与公益活动	公开认证结果，自觉接受社会监督，积极参与公益活动。

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。

本机构以“责任认证、诚信认证”为己任，在2019年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）遵守法律

上海履泰自成立以来，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，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。同时公司设专岗、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。自觉接受政府、消费者和社会的监督。

（二）规范运作

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、物均由公司高管统一调配与管理。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。同时

公司还积极组织员工参与各类培训学习，建立相对完善的管理体系，各项工作都严格按照规定进行。

（三）诚实守信

本机构严格执行《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范（试行）》、《中国认证认可行业自律公约》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。

鉴于本机构严格执行行业自律公约，自2018年独立开展认证业务以来，本机构未发生商业欺诈投诉事件。

（四）提升服务水平

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

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。并于下半年加入上海市认证协会，携手共进。

（六）节能环保

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。

同时本机构积极响应上海市垃圾分类的号召，在日常工作生活中做好垃圾分类。

（七）员工权益

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。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。

本机构还为员工提供了一流的工作环境、良好的办公室，鼓励员工锻炼身体，保持健康的体魄，同时还提供员工餐，营养均衡。不定期也会举行团建活动，增强团队凝聚力。

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

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、结束语

本报告是我公司的第二份社会责任报告,总结了本机构2019年来在企业社会责任方面所所出的努力和取得的成果。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。

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《2019年度社会责任报告》是我机构发布的第二份社会责任报告,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16 号 2312室

电话: 021-52277007

邮箱: lvtaishanghai@163.com

上海履泰认证有限公司

2020年3月8日