

# 社会责任报告

## 目录

### 1. 前言

#### 1.1 OQS 及主要负责人对报告内容真实性的承诺

#### 1.2 管理者致辞

#### 1.3 报告的时间和范围界定

#### 1.4 报告编制的依据

#### 1.5 OQS 的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

### 2. 认证机构基本情况

#### 2.1 OQS 的基本信息

#### 2.2 公司业绩：开展的各项业务及发证数量

#### 2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

#### 2.4 财务状况及财务审计情况

#### 2.5 公司优势

### 3. OQS 社会责任管理体系和制度的建立

#### 3.1 OQS 建立的履行社会责任的措施及制度规定

#### 3.2 相关体系运行和自我改进情况

#### 3.3 利益相关方的识别和参与

### 4. OQS 履行社会责任情况及绩效评价

#### 4.1 传递信任服务发展

- 4.2 积极参加上海市认证认可协会组织的活动
  - 4.3 积极配合参加行业监管部门各项活动
  - 4.4 加强客户服务
  - 4.5 维护员工和合法权益
  - 4.6 总部对上海奥世内部审核
  - 4.7 上海奥世管理评审
  - 4.8 承担绿色环保责任
  - 4.9 推进对公益慈善活动的开展
  - 4.10 配合当地市场监管局的质量体系认证质量监督
- 
- 5. 结语
    - 5.1 对履行社会责任的发展计划
    - 5.2 报告反馈联系方式

## 1. 前言

### 1.1 OQS 及公司总经理对报告内容真实性的承诺

切实履行社会责任，提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证事业的可持续发展，是认证活动的本质要求。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，其核心是“传递信任、服务发展”。坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求，也是认证机构存在和发展的基础。

本报告是上海奥世管理体系认证有限公司（以下简称 OQS、上海奥世），参照国家认监委 CNCA《认证机构履行社会责任》和《认证机构履行社会责任编写提纲指南(试行)》，向社会发布的 2019 年社会责任报告。本机构和董事长总经理张海燕对报告内容的真实性作出郑重承诺，并欢迎上级监管部门和社会各方进行监督和指导。

### 1.2 管理者致辞

多年来，在中国特色认证认可监管体系不断巩固，为国家经济社会建设发挥日益重要的作用，健康有序发展的形势下。上海奥世遵循《认证认可条例》、《认证机构管理办法》，形成了机构素质能力持续提升，认证制度体系日益完善，认证事业健康发展的良好局面。

上海奥世作为一家具有社会责任感的认证机构，自 2004 年成立以来，在行业内树立了专业品牌形象和声誉，上海奥世作为奥地利 OQS 在中国的唯一合资公司，充分发挥了 ISO/TS16949(IATF16949)体系认证的专业特点和技术

## 上海奥世管理体系认证有限公司

优势，规范运作、诚实守信、传递信任、服务发展，坚持公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则，切实履行社会责任，积极参与质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系、IATF16949体系认证领域各项社会责任实践活动，提升认证质量、确保认证的有效性、努力提升上海奥世在行业的影响力，创造 IATF16949 认证企业高端品牌。

在2019年里，我们对社会责任和可持续发展的认识更加清晰，我们认识到履行社会责任是认证活动的本质要求、履行社会责任是认证公信力的重要保障、履行社会责任是认证机构的重要义务、履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。经济的发展和社会的进步呼唤我们承担更多的社会责任，以服务和发展为中心，继续打造专业认证品牌，围绕质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系、IATF16949体系认证领域发展的新阶段，深化和拓展业务领域，在2018年里在现有认证领域资质或认证项目备案完成后，我们在铁路行业 IRIS 认证,跨出了第一步,完成了 IRIS 审核员的培养和取得中国籍审核员的资格,持续为社会和企业提供优质的专业化服务;同时为员工创造发展平台，支持社区发展和社会公益事业，为实现有质量、有效益、可持续发展做出应有的贡献。

### 1.3 报告范围及界限

本报告描述 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间，主要涉及上海奥世在认证服务、环境和社会责任方面的活动。

### 1.4 报告编制的依据

本报告依据国家认监委 CNCA 《认证机构履行社会责任》和《认证机构

履行社会责任编写提纲指南(试行)》以及 GB/T36000-2015《社会责任指南》编制。

## 1.5 公司的社会责任战略、方针、目标和/或价值理念

**1.5.1 公司的社会责任战略理念：**认证服务社会发展，诚信为民，品质共享。

### 1.5.2 战略目标 Strategy:

- 1)建立高效团队，提升人力资源素质，巩固、发展机构管理人员队伍
- 2)提高服务质量，确保客户满意
- 3)扩大上海奥世的许可业务范围，通过备案或行政许可扩项
- 4)加大与监管部门联系,充分沟通,严格执行有关认证认可法规
- 5)以认证质量为中心,持续提升认证有效性及降低认证风险。体现认证机构的社会责任及诚信

### 1.5.3 公司方针：公正规范、诚信高效、 创新改进 、顾客满意

上海奥世建立并经董事会批准的认证工作质量方针，已实施多年，突出地体现了 OQS 开展管理体系认证所追求的公正性的宗旨。上海奥世将继续贯彻执行认证工作质量方针，在实施管理体系认证中坚持公正性原则，对利益冲突加以管理，确保管理体系认证活动的客观性。我们按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构认可要求》（ISO/IEC17021），《质量管理体系认证规则》及 IATF 的 IATF16949 认证规则，奥地利总部 OQS 有关的认证规则等要求，以及 CCAA 中国认证认可协会的有关行业自律要求,在开展认证管理和实施活动中严

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

格遵守公正性、能力、责任、公开性、保密性和对投诉的回应等基本原则，严格执行各项管理制度，不允许专职、兼职工作人员从事违反公正性承诺的活动，若发现有违反的情况，将给予纪律处分，直至追究法律及刑事责任。

### 1.5.4 目标和价值理念

愿景：作为行业标杆：朝向成为 Quality Austria 所有国际分支机构中的标杆，并以成为中国同行业的标杆前进。

2019年质量目标：由上海奥世公司制定，总部批准后实施：

1. 持续强化认证全过程的管理和执行,提高认证有效性,降低认证风险;落实并符合认证认可有关法律法规要求

Continuously strengthen management and execution of entire process for certification, improving certification validity, reducing the risk of certification ; implementing and conform with relevant laws and regulations ,requirements and regulation of certification and accreditation.

2. 增强审核员继续教育和开发;优化及增强审核人力资源; 提高认证管理人员专业能力  
To strengthen continuous education and development of auditors; optimizing and strengthening auditors resource; improving capability of certification management staff;

3. 规范操作总部认证作业平台 WIS 系统;保证 CNCA 数据库的信息及时,正确. 开发完成新办公系统

Standardizing and correctly operating work-platform WIS system of QA headquarter; ensure timeliness and correctness of the information of CNCA database; developing our new office working platform

4. 提高客户满意和忠诚度;

Improving the customer satisfaction and loyalty; reducing the loss of customers.

## 2. 上海奥世基本情况

### 2.1 OQS 基本信息

#### 2.1.1 奥地利 OQS 公司

奥地利 OQS 公司是欧洲认可合作组织(EA)的成员 BMWfW, 依据奥地利联邦法律批准成立唯一官方认证机构。OQS 是目前全球认证业务范围最广, 国际化程度最高的第三方体系认证专业机构之一。同时身为 ISO/TC176及 ISO/TC207的成员, 亲自参与了 ISO 系列标准的制定工作。服务遍及全球及五大洲近百个国家, OQS 总部所具备资格执行的认证和评估的标准主要为质量管理、环境管理、安全管理、行业和特殊标准及产品认证, 欧洲质量奖 EFQM 和人员资格评定等各个方面, 提供将近100类各种体系认证标准, 包括 ISO9000系列、ISO14001、OHSAS18001、ISO45001, VDA6. 1、VDA6. 2、VDA6. 4、IATF16949、HACCP、ISO22000, ISO13485, TL9000, ISO27001, SA8000, AS9100, ISO50001等等。以及国际认可的管理体系认证服务和系列管理发展课程培训以及欧洲质量奖 EFQM 评定; 并于2018年开始投入检验检测事业。

#### 2.1.2 上海奥世管理体系认证有限公司

由奥地利 OQS 公司投资成立的中外合资认证机构, 得到中国国家认证认可监督管理委员会颁发的认证机构批准证书, 批准号: CNCA-RF-2003-26, 作为 OQS 在中国境内的合法及唯一代表, 我们提供国际优质的认证服务, 达成最大的顾客满意, 奥世认证公司作为亚太地区总部, 覆盖中国大陆、



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

台湾、香港等等区域，在以上不同国家和地区均设有分支机构来提供及时优质的服务。上海奥世目前在中国经批准的体系认证项目为：质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系,以及备案项目 IATF16949,AS9100,IRIS, ISO/TS22163, VDA6.X ,森林认证 ,TL9000等10余项。

上海奥世多年来结合中国经济的发展脉动，在中国市场上进一步拓宽业务，进行全方位多层次的合作，创造双赢的良好局面。在认证领域拥有丰富经验和独特优势，相信能够为中国经济的可持续发展，契合构架经济发展方向,特别是在加强环境保护、降低能耗、建设生态社会方面提供无可替代的强有力支持，发挥重要作用。

上海奥世在 2019 年初就认真研究国务院在年初发布的“关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见”：构建统一管理,共同实施,权威公信,通用互认的质量管理体系,全面提高产品,工程和服务质量,显著争强我国经济质量优势，推动经济发展进入质量时代。

明确的体现 7 个方面：

1. 大力推动质量管理的先进标准和方法
2. 广泛开展质量管理体系升级行动
3. 深化质量认证制度改革创新
4. 加强认证活动事中事后监管
5. 培育发展检验检测认证服务业
6. 深化质量认证国际合作互认
7. 提供增值的审核服务提升汽车供应链管理质量



## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

我们体认到认证事业是朝阳产业，我们要更贴近整体经济趋势和企业发展的脉动而不断的蜕变和成长！

### 2.1.3 上海奥世资质(国家认监委 CNCA 批准书)



## 认证机构批准书

批准号: CNCA-RF-2003-26

机构名称: 上海奥世管理体系认证有限公司

住 所: 上海市青浦区沪青平公路 2008 号 607-612、615 室

法定代表人: 张海燕

注 册 资 本: 300 万元

法人注册号: 310000400377415

法人类型: 有限责任公司(中外合资)

(奥地利 Quality Austria-QQS Certification and Evaluation Co., Ltd 在中国境内设立的认证机构)

法人分支机构: 无

认证业务范围: 见附页

颁发日期: 2009 年 5 月 30 日

换发日期: 2017 年 5 月 29 日

有效期至: 2023 年 5 月 29 日

备案信息及年度报告信息请登录 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 网站查询



国家认证认可监督管理委员会

## 认证机构批准书 附件

机构名称：上海奥世管理体系认证有限公司

批准号：CNCA-RF-2003-26

认证业务范围：

认证类别

管理体系认证

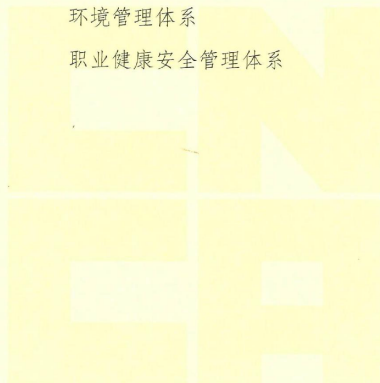
认证领域

质量管理体系

环境管理体系

职业健康安全管理体系

\*\*\*\*\*



国家认证认可监督管理委员会

#### 2.1.4 OQS 及上海奥世的发展历程:

[成员] 欧洲认证合作组织 (EA)

[成员] 国际认可论坛 (IAF)

[创始会员] 国际认证机构联盟 (IQNET)

1988年 OQS association 协会成立

1990年 成为 IQNET(国际认证联盟)创始成员

1993年 被授权核发 ISO9000证书

1996年 认可为 ISO14001认证的认证机构, 核发全球第一张 ISO14001证书

1996年 首次核发 VDA6.1证书

1999年 核发 VDA6.2和 VDA6.4证书

2000年 OQS 进入 IQNET 最高管理层, OQS 代表担任 IQNET 副总裁, 处理国际互认相关事项

2000年 OQS 开拓中国市场, OQS-China 发出全亚洲第一张 ISO/TS16949证书

2001年 被授权认证 TL9000

2001年 认可为 ISO/TS16949:2002认证机构

2003年 通过 CNCA 中国认监委的认证机构批准

2004年 奥世公司成为亚太总部(上海奥世)获国家认监委批准, 质量管理体系认证

2010年 奥世公司“环境管理体系认证”扩项获得国家认监委批准

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

2011年 奥世公司“职业健康安全管理体系认证”扩项获得国家认监委批准

2012年 奥世公司完成 TS16949 备案

2014年 奥世公司完成 AS9100 备案

2017年 奥世公司完成 IRIS, ISO13485, VDA6X 等的网上备案

2018年 奥世公司实现了第一家 IRIS 认证业务

2019年 对所有 IATF16949 获证企业完成转版升级工作

### 2.2 公司业绩：开展的各项业务及发证数量等

至 2019 年底：有效证书：共 5653 张。

其中： IATF16949：4305 家，占公司全部客户的 76.1%；

ISO9001：842 家，ISO9001 占 14.8 %；

ISO14001：325 家，ISO14001 占 5.8%；

OHSAS18001：181 家，OHSAS 占 3.3%。

奥世公司在汽车行业认证领域具有优势,2000年率先核发出中国第一张 TS16949证书,亦为全亚洲第一张,作为 TS16949认证机构的领头羊。2002年也率先核发了新版 TS16949:2002版本的第一张证书,国内众多知名汽车供货商皆选择 OQS 最为长期的认证伙伴,拥有的知名客户包括国内外主要汽车零部件供货商;同时也是主要整车厂推荐的 IATF 认证机构之一。

### 2.3 人力资源和与认证业务的匹配情况

OQS 拥有 10 名认证管理人员，同时拥有与认证业务相匹配的审核资源

认证制度:	专职审核人员	兼职审核人员	技术专家
IATF16949:	68	0	0
QMS:	74	36	0
EMS:	34	14	0
OHSMS:	25	8	0

### 2.4 财务状况及财务审计情况:

我司在 2019 年营业额 7594 万元,同比增长 13.9%纳税总额 85 万元。

### 2.5 公司优势

**专业背景优势:**奥地利 OQS 公司在体系认证，具有很强的专业背景，特别在汽车, 轨道交通, 航天, 环境, 食品以及服务等领域，上海奥世传承了总部在汽车行业质量体系认证的优良传统和优势，在1999年10月 ISO/TS16949第三方认证规范在欧洲正式发布起, OQS 就已经首批获得了 IATF 认可, 并且在2000年率先核发亚洲第一张 ISO/TS16949证书, 在同行业具有较强的优势, 目前 OQS 已经积累了丰富的汽车行业审核认证经验, 可以对汽车整车厂的供应商, 提供 IATF16949( ISO/TS16949技术标准已在2016年更新为 IATF16949:2016)标准专业的第三方审核认证服务;还可根据客户的特殊要求进行第二方、第三方审核。OQS 自2003年开展中国区业务后, 随

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

随着中国地区业务的发展和中国经济日益趋于国际接轨的经济成长, OQS 在中国培养了强大的中国籍的本地汽车行业审核员, 向客户提供本地化的审核及相关的服务。在2019年的国内知名整车厂对第三方认证机构的评鉴中, 上海奥世的认证整体绩效广受好评, 成为数家知名车厂推荐的 IATF16949 认证机构之一。

**业务范围全面:** 公司拥有 IATF16949、GB/19001:IS09001; GB/T14001-ISO14001; GB/T28001-OHSAS18001, 质量, 环境, 安全三体系认证资格, 可为各类组织提供一体化体系的认证服务。

**人力资源雄厚:** 在质量、环境、职业健康安全管理体系认证三大领域, 有一批从事多年企业管理和审核经历的审核人员和技术专家, 审核实力雄厚, 拥有一支经国内外权威机构培训、经国家注册的审核员和具有高中级职称的认证人员和专家顾问队伍。

奥世公司目前担任中国认证认可协会, 上海市认证认可协会理事成员



### 3. 社会责任管理体系和制度的建立情况

#### 3.1 组织结构和治理

##### 3.1.1 组织结构

上海奥世董事会包括中方, 外方人员行使公正性监督的职能, 负责公司重大事务的决策和审查。公司主要由认证部, 管理部, 市场部, 业务部, 财务部五个主要部门组成, 行使日常认证管理体系工作。设立总经理办公室, IATF16949 项目及技术总监, 质量经理。

##### 3.1.2 管理制度

上海奥世根据 CNCA 要求, 逐步建立健全履行社会责任的内部管理制度, 严格按照《认证机构履行社会责任指导意见》内容要求, 在认证服务活动中, 遵守法律、规范运作、诚实守信、不断提升服务水平、创新发展、开展质量创优、节能环保、维护员工权益、服务社会。把履行社会责任纳入机构内部管理的各个层面, 建立相关机制, 保证有效实施, 并定期开展自查, 保证社会责任制度的持续有效。我们将定期发布社会责任报告, 公开社会责任的基本情况, 接受上级监管部门的监督检查, 不断提升服务社会水平的能力。

### 3.1.3. 管理模式

上海奥世明确社会责任工作行动计划。要求各部门主要负责人，把对员工、客户、政府、社会的履责要求融入业务工作的全过程，落实到各部门、各岗位。同时依照 ISO17021 运行认证机构管理有关制度，并符合 IATF 国际汽车工业组对认证机构的要求

### 3.1.4. 推进模式

制定行动计划：结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能、业务部门。推进责任项目：各部门根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。评估责任绩效：定期对社会责任项目进行评估。评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。实施沟通管理：积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请其参与认证中心的社会责任活动。

## 3.2 相关体系运行和自我改进情况

上海奥世作为认证活动的主体，向社会提供管理体系满足国际标准和特定要求的信用证明，提升在社会公众的普遍认同感、信任度和满意程度，促进采信认证结果，履行社会责任，是公司实现可持续发展的内在需要。公司以机构的长远发展的远景激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

### 3.2.1 上海奥世和汽车行业质量管理、产品安全

上海奥世 IATF16949 认证客户证书量占上海奥世公司全部客户有效证书量的 76.1%，ISO/TS16949 (IATF16949) 认证，在同行业具有较强的优势，目前 OQS 已经积累了丰富的汽车行业审核认证经验，可以对汽车整车厂的直接供应商，提供 IATF16949 标准专业的第三方审核认证服务；还可根据客户的特殊要求进行第二方、第三方审核。作为服务汽车产品质量管理、安全专业认证机构，上海奥世把维护人民群众的生命和财产安全作为根本宗旨。无论是为各类组织提供标准、法规支持的体系认证，还是为认证客户提供管理知识培训，上海奥世都坚持不懈，努力为客户提供增值服务。完善机构内部管理，树立良好的品牌形象和声誉。

#### a) 持续加强对 IATF16949 项目的组织领导

经过数年的经验累积和管理职能的优化，设置 ISO/TS16949 (IATF16949) 项目的技术经理和专业组，有效衔接总部和中国的操作；并建立和 IATF 中国代表处的畅通管道，更有效及时的接受信息和沟通，及时正确的提供审核队伍技术支持，应对在整个 ISO/TS16949 (IATF16949) 认证过程中可能遇到的技术问题和提供解决方案。

2019 年 07 月 16-18 日，IATF-VDA 派遣 IATF 中国区总经理对 OQS 上海奥世进行了办公室评审，此次为期 3 天的评审活动，内容覆盖了新版

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

IATF16949 认证规则及其应用的情况, 评审组对我公司系统性管理质量表示肯定, 认为是在中国区域内的相同类型的认证公司中是表现突出的. 同时对我司在整体团队的持续改进的行动印象深刻, 特别是对于我司 IATF16949 管理团队有序有效的在审核员的培训和能力提升方面所采取的做法及系统性的过程表示赞赏, 确实见证了整体审核队伍能力的提升.

我司每季度, 均有我司副总经理和技术总监亲自策划有关汽车行业的专业培训, 培训内容宽广, 采取互动方式, 对审核团队的能力提升和经验交流, 值得肯定. 在此次评审中, 除了对认证全过程的评审, 也对我司和欧洲总部的接口工作及相关的流程一致性做了深入的评审, 同时也抽取了客户的认证档案, 包括: 初审, 监督, 复评, 转机构等各种审核类型, 覆盖 IATF 的认证规则所要求的对于签约办公室分支机构的有关过程. 评审结果良好. 评审结果发出了 10 个不符合项, 均已在 2019 年 12 月全部关闭.

2019 年 IATF 对上海 OQS 共进行了 11 次见证评审, 见证评审结果良好. 再次说明了我司在对提高审核队伍能力和认证有效性方面取得了较好的成绩

### **b) 加强内部见证, 完善和持续监督审核员的能力和表现**

2019 年内部见证人员采用与总部同步的最新见证方式, 对上海奥世的审核员的审核能力和表现进行更加深入的评价. 2019 年共对公司 39 名专职审核员进行了 48 次内部见证, 完成见证评价, 见证结果良好.

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

C)公司已列入上海通用汽车,长安马自达汽车,武汉神龙汽车供方认证机构名单,定期参与整车厂每年相关的会议和培训,加强沟通 and 交流。参加的整车厂的会议的情况:

-在 2019 年 1 月参加了上海通用 2019 年度上汽通用汽车&体系认证机构交流会,上海通用提出在 2019 年特别关注供应商 BIQS 的实施情况,另外对于认证机构评分 2019 年开始做正式考核,我司将整车厂的最新要求告知审核员,要求在审核期间关注,为汽车供应链的整体质量的提升提供助力。

### 3.2.2 持续完善内部管理制度

1)遵守法律。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。

2)规范运作。建立保证认证活动公正、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,加强认证活动全过程的管理与控制,为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。2019 年遵守总部的体系更新,特别在 IATF16949 的有关程序,表单的更新以及新版 ISO45001 的公布带动了有关体系文件的更新。

2)诚实守信。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

务和可靠的结果取得社会信任。

4) 提升服务水平。积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

5) 创新发展。

CCAA 中国认证认可协会在 2019 年 4 月 1~2 日于北京召开的**中国认证认可协会三届四次理事会扩大会议暨三届五次常务理事会**。会上 CCAA 发布了 2018 年的中国范围内的证书数量。

奥世公司在认证机构的” 创新评价” 领域脱颖而出，

创新能力反映了认证行业发展的潜力，是发现优秀认证机构的重要指标。

对创新的评价设定了认证类别（认证业务领域）数量、承担或参与政府部门（认证认可行业相关管理部门）的科研项目数量、主持/参与编制的国标（行标或地方标准）的数量、专利授权数量、核心期刊（认证认可专业期刊）杂志上发表论文的数量等 5 个评价指标。

奥世公司列为创新能力最优的 30 家机构之一

奥世公司积极做好第三方认证机构的角色，把认证质量和有效性作为首要条件，把创新发展，引领企业作为机构可持续经营的策略之一

围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，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。

6) 环保节能减排。积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减

## 上海奥世管理体系认证有限公司

少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

7) 员工权益。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用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

8) 服务社会。积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### 3.2.3 公司以多种方式完善沟通机制

利益相关方	沟通机制和会议制度	频次	内容
员工	员工会议	随时	宣传价值理念、行为准则、发展方向、经营状况；  鼓励员工积极参与管理，为公司发展献计献策；  使员工了解绩效目标，促进目标实现；  提供良好发展平台和优越的薪酬福利
	员工访谈	一年一次	
	员工培训	一年多次	
	员工提案、来信	随时	
	满意度调查	一年2次	
股东	会议沟通	随时	价值理念、行为准则、发展方向、经营状况、业务范围、



## 上海奥世管理体系认证有限公司

	文化宣传	随时	双方需求； 使股东了解公司的绩效和目标，促进经营决策和双赢合作。
	文件印发	随时	
	人员访谈	随时	
社会	会议沟通	随时	形象宣传、业务介绍、提高 IATF16949认证品牌社会知名度；积极参与公益事业，促进社会和谐发展。
	品牌宣传	随时	
	参展	随时	

### 3.3 利益相关方的识别和参与等。

认证服务产业的特征和认证业务的快速发展，决定了上海奥世拥有各类利益相关方，包括政府、员工、客户、价值链伙伴、同业者等。他们的信任与支持是我们持续发展、稳健成长的重要因素。

#### 3.3.1 政府的指导与监督为上海奥世的工作提供了准则。

上海奥世严格遵守法律法规、服从政府监管、响应政府号召，勇于担当责任、发挥技术优势、争取授权采信，努力为机构发展营造良好外部环境。

#### 3.3.2 客户的需求是上海奥世生存和发展的基础。

上海奥世可以为客户提供管理体系认证需求，以及相关领域的技术服务。上海奥世致力于整合系统资源满足客户多样化的个性服务需求，通过为客户提供优质服务，使消费者享受安全、环保和高品质的产品。

#### 3.3.3 员工是上海奥世的财富，也是创造财富的动力。

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

上海奥世致力于为员工提供符合其能力的工作岗位，保障和改善其生活的长期机会，充满挑战和希望的职业规划，成就卓越人生的发展空间以及各种学习培训机会，以保障和提高员工持续发展和适应现代职业的能力。上海奥世努力为员工创造一种充满快乐、安全健康、积极向上的工作氛围，使员工从中获得安全感、归属感、成就感。

### 3.3.4 价值链伙伴是上海奥世为客户提供优质服务的同盟者。

上海奥世按照“互信、合作、共赢”的原则，团结价值链各环节，共同为构建社会诚信贡献力量。

### 3.3.5 社会公众为上海奥世提供了生存和发展的空间。

上海奥世开展的 IATF16949 认证工作是保障国民和社会交通运输安全的重要内容之一，上海奥世希望通过业务发展和社会履责，为认证认可事业的发展做贡献，为国民经济和社会诚信建设做贡献。

## 4. 履行社会责任的绩效

### 4.1 传递信任服务发展

上海奥世一直秉承公司质量方针：“公正规范、诚信高效、创新改进、顾客满意”，围绕“传递信任、服务发展”认证认可行业主题，结合机构中心工作，为政府、社会、企业提供认证服务，通过质量、环境、职业健康安全管理体系认证，帮助企业规范管理流程、有效控制环境污染、节能降耗；帮助企业提高产品质量、提高经营运行效益；帮助企业提高职业健康安全意识，关心员工健康、安全，维护员工合法权益。体系认证服务与企业、行业、社会发展息息相关，认证服务的发展目标与企业、社会的发

展目标的具有高度的一致性。

**强化社会责任感：**严格遵守有关认证法规，确保认证实施的公信力及有效性；遵守行业自律公约及规范，倡导公平竞争、强化认证人员管理、建立行业新风。增强了管理人员和审核人员，遵守有关认证法规，确保认证实施的公信力及有效性的责任感，对保证公司认证事业发展奠定思想基础。

**诚信经营：**保持独立和公正，确保结论可信性、客观性与公正性；以诚信建设为基础的自我约束和自我监督的长效机制，接受社会大众及有关方面对我司予以监督。

**公司核心竞争力：**基于管体系为基础的特殊要求，量身订制不同企业的需求，强调增值服务；提供质量、环境、职业健康安全管理体系三大领域的一站式认证服务，带给企业顺畅的服务过程。

**文化价值：**强调服务过程的质量，审核带给客户的是实际的绩效和不断创新的精神；通过不断的培训及考核来增强认证人员专业素质；确保全球互认及最新信息的服务，支持并重视有关国家及国际间的经验交流及策略合作，贯彻可持续发展的远景。2019年，公司对认证管理人员每季度举办全体审核人员培训，包括内外部见证发现的问题、认证决定发现的问题、审核技巧、审核员绩效考核结果等内容。通过培训提升了审核员的审核技能、专业素质。

**提升认证公信力：**提供可信赖及专业的服务，强调科学、优质、真实、

## 上海奥世管理体系认证有限公司

客观、独立且公正的审核是我们所坚持的；认证人员不弄虚作假，秉公办事，不以权谋私，不接收受审组织影响公正性的回扣、佣金、礼品或其他任何形式的好处。

### 4.2 上海奥世积极参加上海市认证认可协会组织的活动

上海奥世自2012.5月参加上海市认证认可协会《上海市认证行业自律公约》签约仪式，成为行业自律工作委员会会员单位后，每年自觉接受行业监督和引导，靠诚信、靠专业、靠服务，树服务品牌，靠诚信促进机构永续发展。

### 4.3 积极配合参加行业监管部门各项活动

奥世公司在2019年参加的主要行业监管部门活动如下：

时间	举办单位	会议主题内容	地点
2019.12.19	上海市场局认证处	认证服务业统计报表	上海
2019.12.18	上海认证协会	第三届会员大会第二次会议	上海
2019.5.28	上海市场局认证处	认证机构工作会议	上海
2019.4.1-2	中国认证认可协会	中国认证认可协会三届四次理事会扩大会议暨三届五次常务理事会	北京
2019.1.8	上海认证协会	第三届会员大会第一次会议暨换届大会	上海

#### 4.4 加强客户服务

机构执行“客户服务管理程序”，依据的服务规范的具体要求，各岗位人员结合本职工作进行认真学习，细化对客户服务的方案，树立了“客户至上，优质服务”的理念。在与客户的沟通与交流中，最大限度地满足客户的合理需要。机构全体人员服务意识和顾客意识较以前有了明显的提高。

机构建立了客户意见的实时反馈机制，项目管理人员通过电话回访，及时了解实施审核项目的情况及客户的需求和意见，发现问题，及时反馈，采取措施进行整改，不断提升机构形象，提高顾客满意度。

在当今市场经济迅速发展的大环境下，一个企业想要提高竞争力从而在行业中站稳脚，不仅要提高企业自身的经营水平、努力开发创新，更需关注顾客对企业的满意度，顾客的态度决定企业的成败。

我们本着“以顾客为中心”的原则，主要从认证受理、审核安排阶段、现场审核阶段，等多个方面展开调查，旨在发现我们工作中存在的不足，为下一步的工作改进提供理论依据。将“顾客就是上帝”真正地融入到经营管理理念中，让客户用有限的收入获得最大的价值。秉承满意度宗旨：提升服务，提高企业品质！

下列是 2019 年度满意度调查统计数据：

## 上海奥世管理体系认证有限公司

### 一、2019 年 IATF 审核服务满意度：

月份 month	分值 Points	100	99—90	89—80	80 以下 Under 80
1 月 Jan.	份数 Pics	95	53	26	2
2 月 Feb.	份数 Pics	60	36	8	1
3 月 Mar.	份数 Pics	87	53	17	4
4 月 Apr.	份数 Pics	92	52	23	4
5 月 May.	份数 Pics	113	32	6	1
月份 month	分值 Points	2600 (100%)	2575-2350 (99%—90%)	2325-2075 (89%—80%)	2075 (80%) 以下
6 月 Jun.	份数 Pics	122	11	1	0
7 月 Jul.	份数 Pics	158	23	1	0
8 月 Aug.	份数 Pics	130	24	1	1
9 月 Sep.	份数 Pics	170	18	2	0
10 月 Oct.	份数 Pics	122	22	1	0
11 月 Nov.	份数 Pics	150	30	3	0
12 月 Dec.	份数 Pics	177	23	5	0
合计 total		1476	377	94	13
总占比 Percentage		75.31%	19.24%	4.8%	0.07%

## 上海奥世管理体系认证有限公司

IATF 审核服务满意度分值 IATF Audit Service Satisfaction Points	100	99—90	89—80	80 以下 Under 80
2019 年总占比 Total in 2019	75.31%	19.24%	4.8%	0.07%
2018 年总占比 Total in 2018	56.73%	30.67%	10.30%	2.31%
去年同期相比 Compared to the same period last year	18.58%	-11.43%	-5.5%	-2.24%

年同期相比:100 分值占比上升了 18.58%,99-90 分值占比下跌 11.43%,  
89-80 分值占比下跌 5.5%, 80 以下分值占比下跌 2.24%, 整体情况, 2019  
年 IATF 审核服务满意度是略微上涨的.

### 二、2019 年 ISO 审核服务满意度:

月份 month	分值 Points	100	99—90	89—80	80 以下 Under 80
1 月 Jan.	份数 Pics	18	7	3	1
2 月 Feb.	份数 Pics	5	6	2	1
3 月 Mar.	份数 Pics	20	9	6	1
4 月 Apr.	份数 Pics	14	9	2	2
5 月 May.	份数 Pics	35	5	2	0
月份 month	分值 Points	2600 (100%)	2575—2350 (99%—90%)	2325—2075 (89%—80%)	2075 (80%) 以下
6 月 Jun.	份数 Pics	28	6	0	0



## 上海奥世管理体系认证有限公司

7 月 Jul.	份数 Pics	35	8	0	1
8 月 Aug.	份数 Pics	26	6	0	0
9 月 Sep.	份数 Pics	40	5	1	1
10 月 Oct.	份数 Pics	25	5	0	0
11 月 Nov.	份数 Pics	27	3	1	0
12 月 Dec.	份数 Pics	30	3	1	0
合计 total		303	72	18	7
总占比 Percentage		75.75%	18%	4.5%	1.75%

ISO 审核服务满意度分值 ISO Audit Service Satisfaction Points	100	99—90	89—80	80 以下 Under 80
2019 年总占比 Total in 2019	75.75%	18%	4.5%	1.75%
2018 年总占比 Total in 2018	56.54%	28.10%	10.46%	4.90%
去年同期相比 Compared to the same period last year	19.21%	-10.1%	-5.96%	-3.15%

去年同期相比：100 分值占比上升 19.21%，99-90 分值占比下跌 10.1%，89-80 分值占比下跌 5.96%，80 以下分值占比下跌 3.15%，整体情况，2019 年 ISO 审核服务满意度上涨。

### 三、2019 年满意度达成率统计 Statistics on the rate of satisfaction achieved in 2019:

月度 Month	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	May.	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Oct.	Nov.	Dec.
满意度达成率 Satisfaction attainment rate	96%	96%	96%	95%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
目标值 Target	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%

接下来的 2020 年，还是需要通过多沟通与企业建立更好的联系！

2019 年满意度调查统计的平均满意度值为 97.96%（目标值：96%）其中有 7 个月达到 99%以上，评分低于 80 分以下的客户也从去年的 45 家降至 17 家，这表明经过一年的努力,客户对我司的审核服务和办公室客户服务均非常满意，这是公司服务理念进步。只有提供优质的服务，才能得到客户的认可，今后我们将会用更专业、热诚、认真的服务回报客户，服务好客户

#### 4.5 维护员工和合法权益

上海奥世遵守国家劳动相关法律、法规，维护员工合法权益，依法有职工签订并履行劳动合同，为员工交纳社会保险。收入分配制度合理，提高人员培训的投入，为员工提供业务发展的机会，增强了员工从事认证事业的荣誉感和责任感。通过强化目标管理和持续改进计划，驱动各部门、个人直面挑战，促进了公司和个人目标的实现。通过完善的教育培训，提高审核员的转业及沟通辅导技能，提升全员自我绩效管理意识。为机构的持续健康发展奠定良好的基础。全年共组织各类培训班 10 次，其中针对 IATF16949 审核员 4 次。我司努力为员工创造一种充满快乐、安全健康、积极向上和学习型组织的工作氛围，使员工从中获得安全感、归属感、成就感且不断提升自己的工作能力和个人素质。

#### 4.6 总部对上海奥世内部审核

2019 年 4 月 10-11 两天，由总部的汽车认证部经理 Mr. MICHAEL DRAGOSIS 先生对上海 OQS 进行了内部审核，覆盖了 IATF16949 及常规 ISO 项目，依据总部质量体系和 ISO/IEC17021 的要求对上海公司的运作过程和绩效进行了细致的审核，最终报告显示，此次内审总体良好，继续维持延续去年的良好运作，达到与总部一致的质量要求，包括实施了相当的纠正措施和内部培训，人力资源的提升等。内部审核给予我司全球分支机构最高评价的结论，分别对 IATF16949 和 ISO 常规审核共计开出 2 个与 OQS Shanghai 有关的轻

## 上海奥世管理体系认证有限公司

---

微不符合项, 所有不符合项的纠正措施及其有效性均已在 2019 年 9 月由总部评审员确认关闭. 也将在 2020 年的内部审核中做追踪.

### 4.7 上海奥世管理评审

上海奥世的 2019 年度管理评审, 在 2020 年 1 月 17 日进行。管理评审计划评审内容包含:

1. 公司各部门 KPI 完成情况以及总部分解至我司的 KPI 达成情况
2. 内部审核, 包括纠正措施的及时性和有效性
3. 办公室评审 (VDA-QMC)
4. 外部审核 (CNCA, CCAA)
5. 顾客反馈
6. 利益相关方反馈
7. IATF OEM 反馈
8. IATF 数据库准确性检查中发现问题的总结
9. IATF 数据库关键绩效指标 (KPI) 状态
10. 总部认证决定的状态和结果
11. 满足持续个人发展 CPD 要求的审核员状态
12. 内部见证审核的状态和结果
13. 每次审核中 NC 数量和分类分析 (major and minor), 处理软弱审核和软弱分级证据的措施
14. 弃权申请分析
15. 预防和纠正措施状态
16. 委员会对公正性保证的反馈
17. 影响管理体系的内部和外部变化
18. 先前管理评审的措施状态
19. 监管活动纪要, 监管部门检查情况; 法律法规遵守情况
20. 其他的变化

#### 4.8 承担绿色环保责任

建设生态文明对于国家可持续发展具有重要意义，这也是上海奥世不懈追求核心理念。上海奥世着眼于环境领域的认证技术应用和环保理念推广，在节能、环保、低碳、新能源汽车等方面发挥专业优势和行业引领作用，承担起倡导绿色环保、建设生态文明的社会责任。

#### 4.9 推进对公益慈善活动的开展

2019年上海奥世对社会慈善捐助已成为董事会决议进行的常规化的机制，2019年集中统筹资源，发挥优势特长，为社会的发展、为极履行社会责任，自觉维护科学、公正、诚信、责任的行业形象，为推进认证认可事业发展，建设质量强国，实现中国梦，做出应有的贡献。

#### 4.10 配合当地市场监管局的质量体系认证质量监督

上海市嘉定区为了推进嘉定区汽车城这一特色，提升嘉定区范围内的认证质量，寻求我司配合嘉定市场监督管理局推进汽车嘉定行动主题，了解嘉定区范围内企业 IATF16949 汽车行业质量管理体系认证总体质量，达成以下意图：

- 利于更好的扶持和帮助提升汽车行业企业的质量管理；
- 同时也为了规范在嘉定区范围内认证活动，提高认证质量。

这次行动中抽取人数规模在 50 人以下企业，历时 2019 年 6 月~10 月，涵盖在嘉定区参与 IATF16949 认证的 14 家认证公司共 40 家获证企业。公司

派出认证技术专家参与协助嘉定市场监督管理部门检查提高了认证质量检查的质量。

## 5. 结语

### 5.1 对未来履行社会责任的发展计划，

2019年，上海OQS牢固树立创新发展理念，以提高发展质量和效益为中心，深入开展质量提升行动，加强全面质量管理，全面提高认证质量，为加快建设认证认可强国，促进经济平稳健康发展和社会和谐稳定做出贡献。我们将继续把履行社会责任融入到机构发展战略中，将机构的持续健康发展和员工的个人价值实现、环境的改善和社会进步相统一。我们将重点做好以下工作，深入推进社会责任工作。

#### 5.1.1 进一步加强体系认证工作与企业社会责任管理相互融会贯通

在 IATF16949、质量管理、环境管理、职业健康安全体系认证及监督审核的基础上，不断创新管理理念，为消费者、企业发展和自然环境和全社会发展担负起应有的社会责任。强化公司自律职能，完善公司治理体系。全面推进诚信体系建设，进一步提升公司自律能力。切实发挥管理体系认证在加强全面质量管理中的基础作用，开展质量管理体系分级认证和增值审核试点，推动企业选择适合自身特点的认证服务，为全面提高公司和认证客户的质量管理水平继续努力。

### 5.1.2 完善机构内部社会责任的管理机制

围绕把履行社会责任纳入各个层面和岗位，开展培训教育，正确认识认证机构履行社会责任的意义，加深对履行社会责任是认证活动的本质要求、履行社会责任是认证公信力的重要保障、履行社会责任是认证机构的重要义务。履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要的理解，进一步提高员工的社会责任意识。形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。

### 5.1.3 增强改进意识，提升认证服务能力

主动推进制度创新，服务经济社会发展；主动深化内部管理，重点在提升认证人员能力下功夫。公司将不同的认证制度、不同专业开展针对性培训，不断提升认证人员的业务能力和审核水平。更好满足客户需求，提供增值服务。在探索公司质量管理、绩效管理、风险管理“三位一体”管理模式中，不断提升上海 OQS 在汽车行业认证的品牌效力。在认证事业发展中建立信任、传递信任。为推动全社会整体质量提升、建设质量强国做出新的贡献！



## 5.2 报告反馈联系方式

感谢您对上海奥世的关心和关注，如对本报告的内容有疑问，请致电或致函，向我们咨询。

联系方式：上海奥世管理体系认证有限公司

联系电话：021-3127 3777

传真：021-3127 4688

E-mail: office@oqs-ap.com

邮编：201702

地址：上海市青浦区沪青平公路 2008 号 6 楼