



艾隶认证服务（上海）有限公司 2019 年度社会责任报告

二零二零年一月

中国·上海

目 录

一、前言.....	3
二、公司基本信息.....	4
三、履责分析.....	6
四、履责情况.....	8
五、展望未来	11

一、前言

1、报告编写依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《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》的要求，并参考了《中国企业社会责任报告编写指南》的相关内容进行编写。

2、报告时间范围

本报告为艾隶认证服务（上海）有限公司第二份社会责任报告，报告的主体时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

3、报告的组织范围

本报告主要涉及艾隶认证服务（上海）有限公司总部，我公司暂时没有分中心或办事处等分支机构。

4、报告的工作范围

QMS、EMS、OHSMS 认证业务范围。

5、名称说明

为便于表述“艾隶认证服务（上海）有限公司”也以“艾隶认证”、“我们”、“AILY”来表示。

6、报告获取方式

本报告以纸质版和电子版两种形式发布，电子版请登录公司网站（www.ailycs.com）查阅。

7、联系方式

地址：上海市嘉定区安亭镇曹安公路 5588 号 1116 室

邮编：201805

电话：021-62482718

传真：021-62482718

邮箱：306538612@qq.com

二、公司基本信息

1、公司介绍

艾隶认证服务（上海）有限公司（Aily Certification Services (Shanghai) Co., Ltd.）是经工商行政管理部门登记注册，具有独立法人资格，并经中国国家认证认可监督管理委员会批准确认的第三方认证机构（批准号 CNCA-R-2018-421）。

AILY 严格遵守国家有关法律法规的规定和认可机构的要求，秉承“公正、诚信、务实、创新，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动。建立并运行有效的质量管理体系，确保按有关要求开展认证审核的管理和实施工作。

公司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，以诚立业、以信为本，是一支充满朝气和开创精神的团队。公司严格遵守国家法律法规，提供科学而严谨、专业水准高的认证服务；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。

我们致力于推动认证事业的规范化、标准化、专业化，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，为推动我国认证事业的积极健康发展奉献一份绵薄之力。

2、业务范围

管理体系认证：

-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；

3、人力资源

公司有专、兼职认证人员 9 名，均具备大学以上学历。团队成员都经过系统化地培训和训练，法律意识强、规范化程度、专业水较高。无论是公司的认证审核人员、以及外聘技术专家，都具工作热情、协作性强。

通过人才的不断引进和优化，公司管理人员受教育程度和管理能力普遍较高，确保了公司认证工作的有效开展。公司各认证领域认证实施人员的数量和能力可以满足公司认证业务开展的需要。

4、经营状况

2019 年度为 AILY 大力引进人才、夯实认证队伍、专心认证技术开发，积极申报认证资质之年。

在 2019 年度里，AILY 的业务范围不断扩大，覆盖全国 9 个省（含北京、天津两个直辖市），共 25 个市，主要分布在苏州市（178 个）、无锡市（15 个）、上海市（9 个）、杭州市（6 个）。

5、颁证情况

2019 年度，AILY 颁发有效认证证书共 350 份，其中质量管理体系认证共 235 份，环境管理体系认证共 65 份，职业健康安全管理体系认证共 50 份。

三、履责分析

1、建立的履行社会责任的措施及制度规定

2019 年，艾隶认证认真贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（以下简称《指导意见》）的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、确保认证有效性，依据《指导意见》，结合艾隶认证的实际，融入社会责任主题的内涵要求，特别在组织治理、风险控制、相关方识别等方面，健全完善履行社会责任的内部管理制度，建立社会责任报告公开发布制度。在制度建设中注意结合机构自身的特点，并秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。强化风险防控意识，从组织、人员、活动、财务等各方面对影响认证公正性和客观性的风险因素进行分析，制定了公司《认证风险识别和控制制度》，并结合所识别的风险和制定的防控措施修改了公司相应的管理手册、程序文件和作业文件，从认证活动的全过程着手，保证认证活动的公正、科学和规范。依据中国认证认可协会发布的《自愿性认证人员自律规范》，对公司审核员和内部管理人员管理制度进行了修订，并组织全体员工通过培训和文件传阅的方式，宣传公司与认证活动有关人员遵守自律要求的重要性，通过向客户发放《审核人员评价反馈表》、设立投诉举报受理电话、公司监督抽查等方式，对认证活动有关人员的行为自律情况进行监督。

2、责任的分工

2019 年，艾隶认证将社会责任工作融入机构管理体系，责任落实到部门，推动社会责任工作有效落实，促进管理水平和核心竞争力的全面提升。其中：质量控制由技术部、市场部、运营部负责，员工权益由综合部负责，市场/客户由市场部负责，节能减排由综合部负责，社会参与由各部门负责。

3、利益相关方的识别和参与

为了更好地履行社会责任，艾隶认证重视利益相关方的沟通交流，期待他们的参与和帮助，并通过文件发布、电话沟通、网络、会议评审等多种形式披露与社会责任相关的信息，虚心接受相关方的批评和意见，并通过持续改进，实现“心怀感恩，回报社会”的承诺。

四、履责情况

1、遵纪守法

作方面由综合部向领导小组反馈监督情况，开设“监督热线”窗口，接受客户监督，改进工作作风，拓宽监督渠道。对于违反国家法律、行业准则、组织纪律的人员，公司坚决采取纠正措施，对相应员工进行严肃处理，严守纪律红线，维护市场秩序和公司形象。人事方面 AILY 尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同并购买社会保险及住房公积金。各部门做好《劳动合同法》的宣传普及工作，通过各种有效宣传方式使职工知法、懂法、守法。

财务方面遵守国家统一的会计制度和财务管理办法、会计核算办法，以会计基础工作规范为标准，完成了公司的 2019 年会计决算工作和费用收取、发票开具、报销审核、资金收付、编制凭证、登记账簿、编制报表、档案装订以及薪酬发放、纳税申报等会计基础工作。

公司领导要求全体人员自觉遵规守纪，恪守职业道德，坚决抵制不正当竞争行为，具体表现在：

①公司规定业务人员不能以低价抢单，不在业务受理的时候对认证结果进行承诺。

②公司要求市场部从接洽和受理阶段开始，严格实施控制，对个别申请材料不符合要求的，申请评审坚决不予通过。

③公司坚持对外网宣传信息严格控制，统一印制宣传材料，严禁业务人员进行虚假宣传，不与非法认证咨询机构或人员建立业务联系。

④2019 年度，认证人员公正性承诺率 100%；获证组织信息保密率 100%；未发生商业欺诈行为。

2、规范运作

艾隶认证坚持规范运作、稳步发展的理念，奉行公正、客观、优质、高效的服务宗旨，根据《认证机构管理办法》的要求，建立了比较完善的管理体系，编制了质量手册、程序文件和管理制度文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制合同签订、申请受理、审核实施等关键环节，设立了维护公正性委员会，保证

公司认证活动的公正性；建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证活动过程的规范管理，以提高认证公信力，为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持；按 CNCA 的要求，及时、准确地上报审核计划、认证结果及审核组信息；积极参加 CNCA 主办的培训学习及机构会议，组织对审核员和员工的业务培训及相关专业技能培训，以提供优质的增值服务，树立良好的社会形象。

3、诚信守礼

认证作为一种信用证明，其核心是传递信任、服务发展，因此诚实守信是认证机构的根本所在，坚持诚信认证是认证机构的首要任务，这也是我机构自成立所奉行的宗旨。艾隶认证自觉遵守社会公德、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，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

艾隶认证一直坚持通过不断加强认证人员和认证管理人员能力建设、严格管控认证全过程质量，确保认证结果的有效性，以确保本公司的认证审核工作符合“传递信任、服务认证”的指导思想，向社会传递认证的有效性，为社会提供诚实可信的认证服务。鉴于认证人员的道德品质、职业素养、技术能力直接关系到认证审核工作的形象，也决定着认证工作的有效性和公信力。本公司依据认证认可协会发布的《自愿性认证人员自律规范》对公司《审核人员八大行为规范》进行了完善，从认证人员的道德品质、职业素养方面提升审核员的自我约束能力；公司通过聘请行业专家授课、组织审核员定期参加继续教育、专业技术文件传阅、鼓励审核员自我提升等方式，不断提升审核员的专业技术能力。通过道德品质和职业素养的提升，以加强诚实守信管理。

艾隶认证持续通过建立并实施规范化的流程，确保在合同评审阶段、审核策划安排阶段、审核实施阶段、案卷评审和认证决策阶段严把质量关，提升认证服务过程质量。

4、员工权益

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。只有充分维护好员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心地投入到工作中，从而使公司得到健康持续的发展。

艾隶认证严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订了劳动合同，按时交纳社会保险，建立了保障员工合法权益和身心健康的制度机制，重视人才培养，为员工提供职业发展和提高技能水平的机会；为全体员工设计了职业发展通道，协助员工制定职业发展规划，推进员工与企业共同发展；逐步完善员工的薪酬福利体系，实行同工同酬，奖惩分明，体现公平、公正和合理的分配原则；坚持在可持续发展和效益增长的同时，通过科学的绩效考核机制，合理的对员工进行薪酬激励，以期不断提高员工的收入水平，让员工共享公司发展成果。员工享受国家法定的节假日、公众假期；公司管理者及所有员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素对员工施压，而是以个人的人格魅力和专业的知识对员工实施指导，及时与员工沟通以解决在某些问题上的认识差异，统一认识；

公司十分重视员工的发展，重视人员队伍的建设，为员工提供专业培训，提供他们的素质和能力，并为他们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。公司定期组织员工学习相关的法律法规，学习公司文件，提高他们对规定的实施能力及实施的有效性。定期组织审核员进行交流沟通和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧和审核质量。

5、提升服务

认证服务于经济，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”。

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。每次审核向客户发放满意度调查表，征询客户意见，每次审核结束时，审核组会依据客户的具体情况，在不违反公正性的前提下，提出改进建议。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息。

6、节能环保

近年来，我国大部分城市环境污染状况日益严重，面对这种情况，国家提出了“转方式，调结构”的应对之策。为了更好的落实政府政策，我们从多方面开展了专项节能减排措施。

通过环境管理体系的认证审核活动，由有经验的专业审核员与企业相关负责人员进行充分的沟通和探讨，帮助获证组织进一步完善从设计、材料采购、生产、产品废弃的生命周期识别和评价存在的环境因素，进一步向客户传达国家和地方

有关环境保护方面的法律法规和要求,通过推进获证组织对重要环境因素的有效控制,对国家有关环境保护方面的法律法规和要求的不断重视,促进获证组织遵纪守法,节能减排,提升获证组织的环境绩效,向社会展示其良好的环境保护形象,从认证业务本身推进机构的社会责任。

公司在日常办公活动中提倡无纸化办公,双面打印,统一回收废旧纸张等活动;业务处理过程中,充分利用现代科技手段,缩短各业务环节的滞留时间,提高工作效率,更好的服务客户;倡导办公室少开空调,冬季和夏季根据温度调节空调温度;做到人走关灯。鼓励办公人员和审核员绿色出行,减少碳排放,同时为客户节省差旅支出,多坐公交、地铁,少开车。

五、展望未来

履行社会责任是我们的一项长期任务，是永恒的主题，也是我们维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业核心文化价值“诚信、责任”的具体体现。

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，取得了积极的成效；今后我们将继续本着求真务实、精益求精的精神不断提高机构内部全员的社会责任意识和管理绩效，充分发挥全体员工的主观能动性，为客户提供更加优质高效的认证服务。进一步增强与各利益相关方的沟通交流，维护认证行业信誉，树立行业形象，承担“传递信任，服务发展”的使命。

随着认证业务的不断开展，相信机构会运用更多、更有效、更加符合机构特点的措施来履行社会责任，因为我们深知履行社会责任是认证活动的本质，履行社会责任是认证公信力的保障、履行社会责任也是认证机的重要义务。相信通过不断努力我们会为社会和认证事业贡献自己的一份力量，在今后的发展过程中，努力将公司建设成为公众认可度高、各利益相关方满意的认证机构，与各认证机构同仁一并为认证事业的健康持续发展不懈努力。

艾隶认证服务（上海）有限公司

2020年1月7日