



2019 年度认证机构社会责任报告

艾西姆认证（上海）有限公司
ACM (CHINA) LIMITED

2020 年 03 月 25 日

目 录

董事长兼总经理致辞	3
一、前言	4
二、认证机构基本情况	4
2.1 机构简介	4
2.2 认证业务开展情况	5
2.3 机构组织架构	7
三、社会责任管理体系和制度建立情况	7
3.1 履行社会责任的措施及制度规定	7
3.2 社会责任履行和自我改进情况	8
3.3 利益相关方的识别和参与情况	8
四、履行社会责任情况及绩效评价	9
4.1 遵守法律	9
4.2 规范运作	9
4.3 诚实守信	9
4.4 提升服务水平	10
4.5 创新发展	11
4.6 节能环保	11
4.7 员工权益	12
4.8 服务社会	12
五、结束语	13

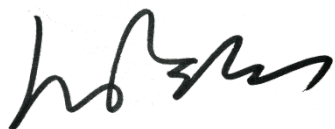
董事长兼总经理致辞：

2017年09月05日，党中央、国务院印发《关于开展质量提升行动的指导意见》，2018年01月26日国务院印发《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》，提出质量认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场效率的基础性制度，其本质属性是“传递信任、服务发展”，向消费者、企业、政府、社会、国际传递信任。近年来，我国质量认证制度不断完善，行业机构蓬勃发展，国际交流合作不断深化。同时还存在认证服务供给不足、认证活动亟需规范、社会认知与应用程度不高等问题。为此，需深入推进供给侧结构性改革，全面实施质量强国战略，开展质量提升行动，推动我国经济高质量发展。

艾西姆认证（上海）有限公司自成立以来，始终以“传递信任，服务发展”为理念，秉持“诚信”和“责任”为价值观，牢记宗旨、坚持使命，注重履行社会责任，持续完善社会责任内部管理机制，不断提升认证有效性，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，坚决为营造健康、和谐、有序的认证市场环境而努力，共同推进我国认证事业的可持续发展，为国家经济和社会发展作出应有贡献。

艾西姆认证（上海）有限公司

董事长兼总经理：



一、前言

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，是艾西姆认证（上海）有限公司 2019 年度社会责任报告，也是本机构成立以来第四份公开发布的社会责任报告，报告覆盖时间为 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日，范围为质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点体系、知识产权管理体系、企业诚信管理体系、反贿赂管理体系认证和服务认证，报告完整、真实、客观地反映了本机构在日常运作过程中履行社会责任的情况。

二、认证机构基本情况

2.1 机构简介

艾西姆认证（上海）有限公司，认证机构批准号：CNCA-RF-2016-67，英文全称：ACM (CHINA) LIMITED，简称：ACM 中国，是根据《中华人民共和国外资企业法》由英国 ACM LIMITED 与上海博正检测技术有限公司共同投资设立，经中国国家认证认可监督管理委员会批准，专业从事管理体系和服务认证的第三方中外合资认证机构。

艾西姆认证（上海）有限公司作为英国 ACM LIMITED 在中国境内唯一授权设立的认证机构，在中国开展认证业务，目前已在天津、湖南、无锡、深圳、广州、东莞、宁波、厦门、湖北、苏州、河北、惠州、安徽、山东、西安等地设立了 15 个分支机构。

艾西姆认证（上海）有限公司将遵守中国认证认可相关法律法规和要求，本着“公正规范，诚信高效，优质科学，创新卓越”的质量方针，建立完整的认证制度和管理体系，以对客户实施认证的能力得到信任。

英国 ACM LIMITED 成立于 2002 年 5 月，总部位于英国莱斯特市，是 EMB 集团公司的全资子公司，主要从事 ISO9001、ISO14001、ISO22000、OHSAS18001、ISO50001、ISO27001、ISO22301 等管理体系认证业务，于 2008 年获得英国皇家认可委员会 UKAS 认可，在美国、加拿大、俄罗斯、意大利、日本、韩国、坦沙尼亚、孟加拉国、保加利亚、柬埔寨、捷克、希腊、匈牙利、印度、印度尼西亚、伊朗、以色列、马来西亚、新加坡、缅甸、巴基

斯坦、泰国、土耳其、埃及和越南等国家和地区设有海外分支机构。可在全球开展质量管理体系、环境管理体系、食品安全体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系统等业务连续性管理体系等领域的认证业务。

ACM LIMITED 认可范围非常广泛，可向客户提供各经济领域有效的增值的认证服务，在英国和世界各地获得良好的声誉。ACM LIMITED 成立以来先后为 10000 多家客户提供了认证服务，其中包括： 福特汽车公司、英国电信公司、Jaguar 汽车公司、马可尼研究中心、美国航天航空协会、Checkmate 国际有限公司等知名大企业，也有很多中小型企业。

ACM LIMITED 获得英国 IRCA 认可，从 2002 年以来还给 5000 多名审核员提供了 IRCA 注册审核员和主任审核员培训课程，这些课程分别在英国、美国、希腊、瑞典、土耳其、丹麦、印度、伊朗、巴基斯坦、日本、泰国、印度尼西亚、新加坡、马来西亚、香港、塞浦路斯和冰岛等国家和地区举办。

ACM LIMITED 不断地接受 UKAS 严格的监督和年检，我们还在继续努力扩大我们的认证业务范围，以适应不断增加的业务需求，在此基础上，我们保证为全球客户提供最高标准的认证服务。

2.2 认证业务开展情况

机构名称	艾西姆认证（上海）有限公司
批准号	CNCA-RF-2016-67
批准日期	2016 年 01 月 05 日
批准的 认证领域	ISO9001 质量管理体系认证 ISO14001 环境管理体系认证 OHSAS18001/ISO45001 职业健康安全管理体系认证 ISO27001 信息安全管理体系统认证 ISO20000 信息技术服务管理体系认证 ISO22000 食品安全管理体系认证 HACCP 危害分析与关键控制点体系认证 GB/T29490 企业知识产权管理体系认证 GB/T33251 高等学校知识产权管理体系认证 GB/T33250 科研组织知识产权管理体系认证 批发业和零售业服务认证 住宿服务、食品和饮料服务认证

	运输服务认证 不动产服务认证
分包境外 机构认证业务	SA8000 社会责任管理体系认证 ISO13485 医疗器械行业质量管理体系认证 ISO22716 化妆品行业质量管理体系认证 ISO28000 供应链安全管理体系认证 ISO39001 道路交通安全管理体系认证 ISO37001 反贿赂管理体系认证 ISO22301 业务连续性管理体系认证
备案的 认证领域	GB/T50430 工程建设施工企业质量管理体系认证 GB/T27922 商品售后服务认证 GB/T31950 企业诚信管理体系认证

2019 年 01 月 01 日-2019 年 12 月 31 日发证数量

序号	认证领域	认证标准	发证数量	合计
1	质量管理体系	ISO9001	2615	4111
2	环境管理体系	ISO14001	854	
3	职业健康安全管理体系	OHSAS18001/ISO45001	570	
4	企业知识产权管理体系	GB/T29490	58	
5	反贿赂管理体系	ISO37001	1	
6	企业诚信管理体系	GB/T31950	1	
7	商品售后服务	GB/T27922	12	

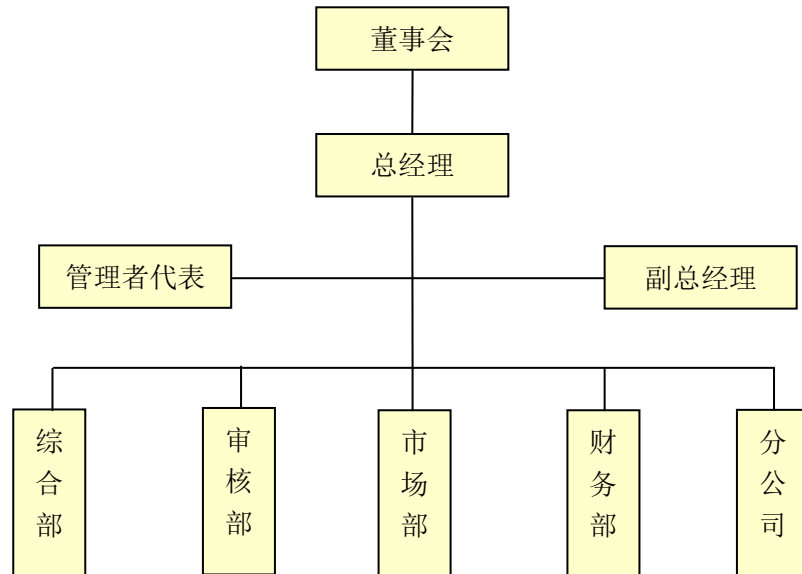
人力资源情况

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	20	20	273
2	市场开发人员	26	26	
3	办公行政人员	55	55	
4	审核员/审查员 (包括专兼职)	QMS	144	
		EMS	115	
		OHS	74	
		IPMS	8	
		ABMS	1	
		EIMS	3	
		服务认证	42	

2019 年度财务审计情况

营业收入	1584.06	万元	利润总额	82.97	万元
净利润	87.38	万元	纳税总额	96.24	万元
资产总额	663.65	万元	负债总额	337.84	万元
固定资产	3.03	万元	流动资产	659.98	万元

2.3 机构组织架构



三、社会责任管理体系和制度建立情况

3.1 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，首先自身必须规范运作、诚实守信，遵守法律法规、标准和技术规范要求，严格管理，严守执业道德，才能保证认证的有效性，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，维护认证市场的有序发展，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

本机构作为 2016 年新设立的中外合资认证机构，始终从认证申请受理、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。

在日常审核员及办公行政人员例会和培训的基础上，2019年12月05-09日组织总部全体工作人员和各分公司主要管理人员共计60多人赴桂林集体旅游，期间召开了本机构2019年度分支机构负责人会议及2019年度工作总结会议，再次强调了规范运作、风险控制、传递信任、提高管理和服务水平、重视履行社会责任等具体要求。

3.2 社会责任履行和自我改进情况

2019年度，本机构在2018年度的基础上逐步完善健全履行社会责任的内部管理，在针对履行社会责任的培训教育、制度建设、职责明确、目标设定、实施运行、评价监督等方面不断强化和提升。本机构以“责任认证、诚信认证”为己任，在新的一年里将继续深化社会责任管理体系，有效践行社会责任。

2019年本机构共随机8次派专人去湖南、广东、天津、江苏等地的分公司对审核员现场审核进行监督指导，并集中组织分公司进行审核员培训，以进一步提高审核员审核技能和履行社会责任为客户服务的意识和行动。

2019年末，本机构对制定的所有内部管理制度和文件按部门职能进行重新评审和统一梳理，建立统一的文件目录和档案，下发至各部门和分公司，并要求各分公司在2020年第一季度和第二季度的例行培训中组织全体工作人员学习培训。

3.3 利益相关方的识别和参与情况

利益相关方	需求和期望	参与情况
客户	提供客观公正的认证服务，提供优质、增值的服务，向社会传递信任	培训、座谈、日常交流
咨询机构	相互合作、优质服务、规范守法、互利共赢	培训、座谈、拜访、日常交流
CNCA、CCAA、UKAS、地方认监部门	遵守法律法规及相关要求、规范运作、增强认证公信力、合格的认证实施能力、	会议、培训、通报、公告

	认证有效性	
英国总部、股东	规范运作，稳健经营，创造利润	会议、培训、日常交流、报表
员工	合理的薪酬与福利、职业发展与提升、良好的工作环境与氛围、员工权益、企业文化	会议、培训、日常交流、通报、汇报
市场监管部门	遵纪守法、合法经营、依法纳税	通报、公告
同行认证机构	公平竞争、共同发展、相互尊重	拜访、日常交流
公众及社会	认证的公信力、服务社会、节能环保	日常交流

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

本机构在 2019 年度继续严格遵守国家有关认证认可方面的各项法律法规及要求，依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和相应认可规范的规定，开展管理体系和服务认证活动。同时严格遵守中外合资企业、工商税务、经济合同等方面的法律法规，守法经营、依法纳税，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为。

本机构在日常工作例会及培训中，始终把《认证认可条例》、《认证机构管理办法》以及国家相关的法律法规作为重点内容，以使全体员工熟悉掌握相关要求，自觉遵守相关规定，维护认证市场的有序发展，更好地履行社会责任。

4.2 规范运作

本机构在 2019 年度始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“传递信任、服务发展”的服务宗旨，依据国家法律法规、认可规范和英国总部要求，逐步修订完善运作管理体系，包括：质量手册、程序文件以及相关制度和规范要求，保证了认证活动公正、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，从认证申请受理评审、现场审核（包括初次认证、监督审核、再认证审核）、认证决定、客户服务等各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并按 CNCA 要求，及时上报认证相关信息数据，接受社会监督。

4.3 诚实守信

本机构坚持通过科学手段、优质服务、严谨作风、规范程序、专业能力、

可靠结果和诚实守信赢取客户与合作伙伴的信任，并以此作为开拓市场的准则，自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，在批准的业务范围内公平、公正、客观地开展认证活动，以“诚信”和“责任”为认证的价值理念，不搞咨询认证一条龙，不做虚假宣传，以真诚的态度、规范的做法和诚信的原则对待认证客户和咨询机构，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请。

作为一个 2016 年度新设立认证机构，在认证市场激烈竞争的环境下，充分认识到坚持规范运作、诚实守信是机构生存与发展的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度、满意度和公信力。

4.4 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。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，提出改进建议和增值服务。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。

认证行业作为一个高技术服务业，服务意识和服务质量是决定一个机构品牌发展的主要因素，尤其是在认证市场激烈竞争的环境下，服务意识和服务质量的好坏更是影响发展和履行社会责任的致命因素，过去一年，我们将把提升服务水平作为我们机构所有工作的重点，对全体员工通过专门培训、制度建设、评价考核等方式切实加强服务意识提高服务质量，从办公行政人员的言语沟通、行为处事，到审核员的对外联系、现场审核、客户沟通等让每一项工作都能尽可能地体现服务质量，传递认证的正面形象，为履行社保

责任发挥最大努力。

4.5 创新发展

本机构作为英国 ACM LIMITED 在中国设立的中外合资认证机构，2018 年度迁入上海自贸区，在 CNCA 原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业务范围的基础上，2019 年还取得服务认证、知识产权管理体系、信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、食品安全管理体系认证、危害分析和关键控制点体系认证领域的扩项批准，同时还分别和意大利及希腊的认证机构签订了 SA8000 社会责任管理体系认证、ISO13485 医疗器械行业质量管理体系认证、ISO22716 化妆品行业质量管理体系认证、ISO28000 供应链安全管理体系认证、ISO39001 道路交通安全管理体系认证、ISO37001 反贿赂管理体系认证、ISO22301 业务连续性管理体系认证分包业务。

2020 年还将筹备扩展包括：能源管理体系认证、森林认证、产品认证等领域。我机构将根据自身资源和能力扩展认证领域、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。

4.6 节能环保

面对日益严峻的环境问题，本机构持续强调“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系统，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。

4.7 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，突出以人为本，不断满足员工发展需要，充分维护员工的合法权益，解决其后顾之忧，充分调动员工的积极性，让员工全身心地投入到工作中，从而使机构得到健康持续的发展。

2019 年度本机构继续严格执行《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。不断健全薪资收入分配制度和激励制度，为员工创造轻松愉悦的工作环境。员工享受国家法定的节假日和法定假期。

2019 年度本机构组织了桂林旅游，让全体员工从忙碌的工作中停下脚步，让身心得以休息和放松，同时增加员工之前沟通机会和团队凝聚力。

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。

4.8 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。

本机构积极参与社会公益活动，2019 年为上海市奉贤区四团镇新桥村捐款 1 万元，服务社会，共建美丽家园，为农村发展贡献一份力量，是本机

构的荣耀。2020 年本机构将继续利用自身资源为社会公益事业发挥更大作用，向社会践行正确积极的正能量认证理念。

五、结束语

作为一个新设立认证机构，在新的一年里我们将继续大力完善社会责任管理体系建设，树立社会责任意识，加强社会责任全员培训和普及教育，进一步明确职责，设定目标，完善评价机制，将履行社会责任的各项要求和承诺更加深入地贯彻到各项认证活动中。

艾西姆认证（上海）有限公司《2019 年度社会责任报告》是我机构发布的第四份社会责任报告，必有诸多不足之处，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，欢迎您通过以下方式向我们提供宝贵意见和建议：

地址：中国（上海）自由贸易试验区锦绣东路 2777 弄 36 号楼 405 室

邮编：201206

地址：上海市闵行区外环路 352 号莘乔商务楼 B201 室

邮编：201199

电话：021-64305860

传真：021-64881096

网址：www.acmcert.com.cn

邮箱：info@acmcert.com.cn

艾西姆认证（上海）有限公司

2020 年 03 月 25 日