



**上海凯瑞克质量体系认证有限公司**

# **2019 年度 社会责任报告 CSR Report**

## 目录

一、 关于我们	
1. 总经理致辞 .....	3
2. 报告编制说明 .....	4
3. 机构概况 .....	5
3.1 机构简介 .....	5
3.2 业务领域 .....	5
3.3 分公司设立 .....	7
3.4 主要利益相关方 .....	8
3.5 证书发放情况 .....	9
3.6 人力资源与认证业务的匹配情况 .....	10
3.7 财务状况及财务审计情况 .....	12
二、 社会责任管理体系的完善 .....	13
三、 社会责任实践与绩效 .....	15
1. 遵守法律 .....	16
2. 规范操作 .....	17
3. 诚实守信 .....	17
4. 提升服务水平 .....	17
5. 员工权益 .....	18
6. 服务社会 .....	18
四、 社会责任展望 .....	19



## 一、 关于我们

### 1. 总经理致辞

2019 年是我国开展质量管理体系升级行动、大力推行高端品质认证、加大认证检测乱象整治力度的一年，也是我们上海凯瑞克质量体系认证有限公司不断推进 QA 品牌建设和不断提高认证质量的一年。

为了提升认证服务水平，强化履行社会责任，促进可持续发展，上海凯瑞克根据新形势的要求，不断深化管理改革、不断加强核心价值观建设，以“公正认证、科学认证、诚信认证”为己任，坚持履行“诚实守信、规范公正、以人为本”的社会责任战略方针。诚信对待合作伙伴与客户，以良好的信誉和服务为客户创造双赢的合作平台；同时积极维护员工合法权益，为员工提供了良好的发展空间。

在未来的发展中，我们将不断提高管理水平，提升服务质量，创建品牌价值，大力推行高端品质认证，帮助企业不断加强全面质量管理，提升管理水平，做到诚信经营，规范运作，以人为本，把社会责任更加深入贯彻到企业发展战略，以更优异的成绩回报社会。

总经理：+

A handwritten signature in black ink, appearing to be '王尧' (Wang Yao), written over a faint circular watermark.



## 2.报告编制说明

本报告是根据国资委于 2008 年发布《关于中央企业履行社会责任的指导意见》以及国家认证认可监督管理委员会发布《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可【2012】52 号）而编制的，主要介绍 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间上海凯瑞克质量体系认证有限公司在履行社会责任方面的战略、机制、承诺、实践、绩效与展望，重点披露了 2019 年上海凯瑞克质量体系认证有限公司在遵守法律、规范操作、诚实守信、提升服务水平、创新发展与服务社会等方面的时间状况。

本报告范围覆盖上海凯瑞克质量体系认证有限公司及其分公司各项工作开展情况。所有数据来自上海凯瑞克质量体系认证有限公司现行文件与规范的实践及其统计记录或报告，以及行政主管部门与第三方评价机构提供的信息。

上海凯瑞克质量体系认证有限公司承诺本报告内容的真实性，本报告为中文版电子稿。

获取方式：本报告的电子版可以在 QAIC 官方网站上下载获取。

公司网址：[www.qaic-china.net](http://www.qaic-china.net)

联系电话：021-31017383

公司地址：上海市静安区江场西路 299 弄 6 号 901 室

邮政编号：200436



### 3. 机构概况

#### 3.1 机构简介

上海凯瑞克质量体系认证有限公司是中国国家认证认可监督管理委员会批准备案的认证公司（批准文号为 CNCA-RF-2004-37）。也是中国认证认可协会（CCAA）的会员单位，是英国 QA 国际认证公司（QAIC-UK）在华独资的唯一授权认证公司，也是 QAIC 在亚洲地区最大的认证集团，管辖范围涵盖了大中华地区。

QAIC 是世界知名的国际认证机构之一，始建于 1993 年，总部位于英国的重工业城市达灵顿市，致力于为全球客户提供国际质量认证及产品认证服务。通过全球性的服务网络，帮助客户获得权威、直接而价格合理的国际认证证书。（UKAS 认可编号 046 号）。

QAIC 审核范围之广，几乎涵盖了工业领域的所有范围，其中英国的绝大多数知名商业、工业制造企业均为 QAIC 的客户。QAIC 拥有各领域的专家及学者，并以持续扩大自身的规模为己任，在全球的许多国家建立了自己的分支机构和办事处（包括欧美、亚洲及中东国家）。

上海凯瑞克质量体系认证有限公司具有严格的审核员培训及考核制度，集团内所有聘用的审核员均具有英国（IRCA）、澳大利亚（QSA/RAB）、中国（CCAA）注册的审核员和高级审核员资格，具有丰富的工业、服务等领域的行业经验，善于将国际上知名企业的先进管理模式灵活介绍，运用到国内企业之中，使其能真正与国际质量接轨，提升客户在全球市场的竞争力。

作为外资机构，上海凯瑞克质量体系认证有限公司既遵循国际标准和要求，又着手立足中国国情，在 2012 年向中国合格评定国家认可委员会（CNAS）申请递交了 OHSMS 的认可申请，并于同年通过认可。从此，上海凯瑞克逐渐向具有中国特色的认证机制方面迈进。通过多年经营运作，发展为既要遵循国际标准，又要符合中国国情，走国际化与中国特色相结合的认证发展之路，是上海凯瑞克对未来公司发展的正确选择。

为保证上海凯瑞克质量体系认证有限公司的独立性和客观性，以奠定其国际市场上之领先地位，上海凯瑞克的一贯宗旨是绝不从事制造、贸易、金融和咨询工作。权威性、公正性不但是上海凯瑞克的永久承诺，也是接受上海凯瑞克服务的企业其长期利益的保证基础。

凯瑞克认证集团中心思想：科学、公正、诚信、责任！保证认证服务的质量，给企业提供最佳的服务是我们的一贯宗旨。

#### 3.2 业务领域

- ◆ ISO9001 质量管理体系认证
- ◆ ISO14001 环境管理体系认证
- ◆ OHSMS18001 职业健康安全体系认证



## 认证机构批准书

批准号: CNCA-RF-2004-37

机构名称: 上海凯瑞克质量体系认证有限公司

住 所: 上海市闸北区江场西路 299 弄 6 号 801 室

法定代表人: 林士渊

注册 资 本: 310 万元

法人注册号: 310000400420684

法 人 类 型: 有限责任公司 (外国法人独资)

(英国 Q. A. INTERNATIONAL CERTIFICATION LIMITED 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: 2005 年 4 月 19 日

换发日期: 2018 年 7 月 19 日

有效期至: 2024 年 7 月 19 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







### 3.3 分公司设立情况:

随着经济全球化区域一体化进程的加快，一方面为了提升我公司在相应地区的竞争力，更好的服务地区客户，进一步巩固市场；另一方面整合资源，充分利用公司的资源进行宣传和推广，更好的进行品牌建设，从而提升市场占有率。截止 2019 年 12 月 31 日共设有 8 家分公司，具体如下：

北京分公司于 2015 年 03 月 25 日成立；

深圳分公司于 2015 年 03 月 19 日成立；

广州分公司于 2015 年 05 月 15 日成立；

江苏分公司于 2015 年 11 月 20 日成立；

杭州分公司于 2016 年 04 月 25 日成立；

大连分公司于 2017 年 04 月 07 日成立；

宁波分公司于 2017 年 08 月 03 日成立；

安徽分公司于 2017 年 09 月 11 日成立；

分公司秉承总公司一直以来的座右铭：专业的知识，合理的要求，和蔼的态度！做到合规经营，合理收费，合法运作！旨在与总公司保持统一的自我要求，保证认证服务的质量，给企业提供最佳的服务！

### 3.4 主要利益相关方

利益相关方	期望与关注	沟通方式	2019 年主要工作
政府与监管机构	遵守法律法规履行 社会责任	按照 CNAS、IAF、 CCAA、市场监督 局政府监管部门 的要求及时上报 相关信息，参加相 关部门会议	3 月份上报机构和人员年 报，每天及时上报认证信 息，及时参加相关部门组 织的各种会议
股东	股东权益保护防范 经营风险制定发展 战略	定期股东会议 年度工作总结	每年召开股东大会 每月一次公司级会议
客户	服务质量 服务态度 服务能力	受审核方对审核 人员现场工作情 况反馈表 电话回访	每个审核组均发放调查 表，由客户填写盖章 不定期电话回访抽查
员工	薪酬福利 晋升晋级 能力培养 职业健康安全	审核员考核机制 审核员培训 投诉与反馈 五险一金的缴纳	审核员会议 组织审核员及时完成 CCAA 的培训、年度确认 和再注册，确保审核员资 格 每年度的审核员考核
社会与环境	绿色出行，电子化办 公	/	员工与审核员出差尽可 能选用火车、共用交通等 低碳方式出行，坚持采用 QA 和无纸化办公

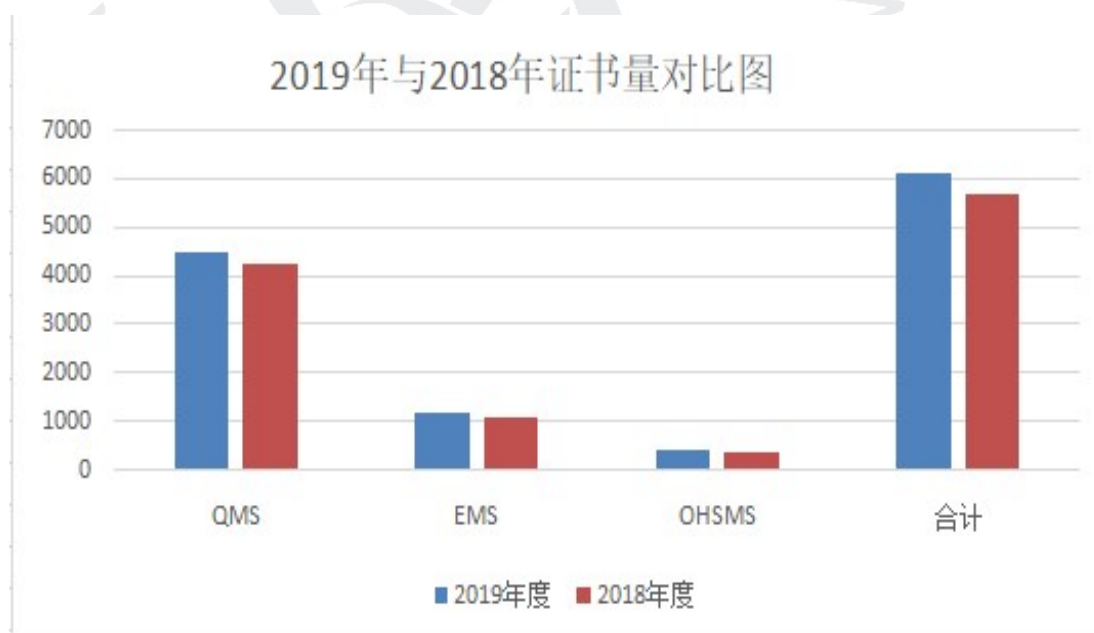


### 3.5 证书发放情况

2019 年我公司共向企业颁发认证证书 6109 张。其中质量管理体系认证证书 4489 张，环境管理体系认证证书 1191 张，职业健康安全管理体系认证证书 429 张，相比 2018 年度的总数 5686 张，增加了 423 张，证书的增长依赖于市场开拓力度加大，良好行业口碑、良好的审核服务质量。

证书发放数量明细表：

2019 年度证书数量		2018 年度证书数量	
QMS	4489	QMS	4221
EMS	1191	EMS	1093
OHSMS	429	OHSMS	372
合计	6109	合计	5686



### 3.6 人力资源匹配情况

2019 年度公司执业的有效在职各类、各级别的认证审核人员经过机构能力评定、合格在册有效用的 QMS、EMS、OHSMS 认证体系审核员数据如下图。

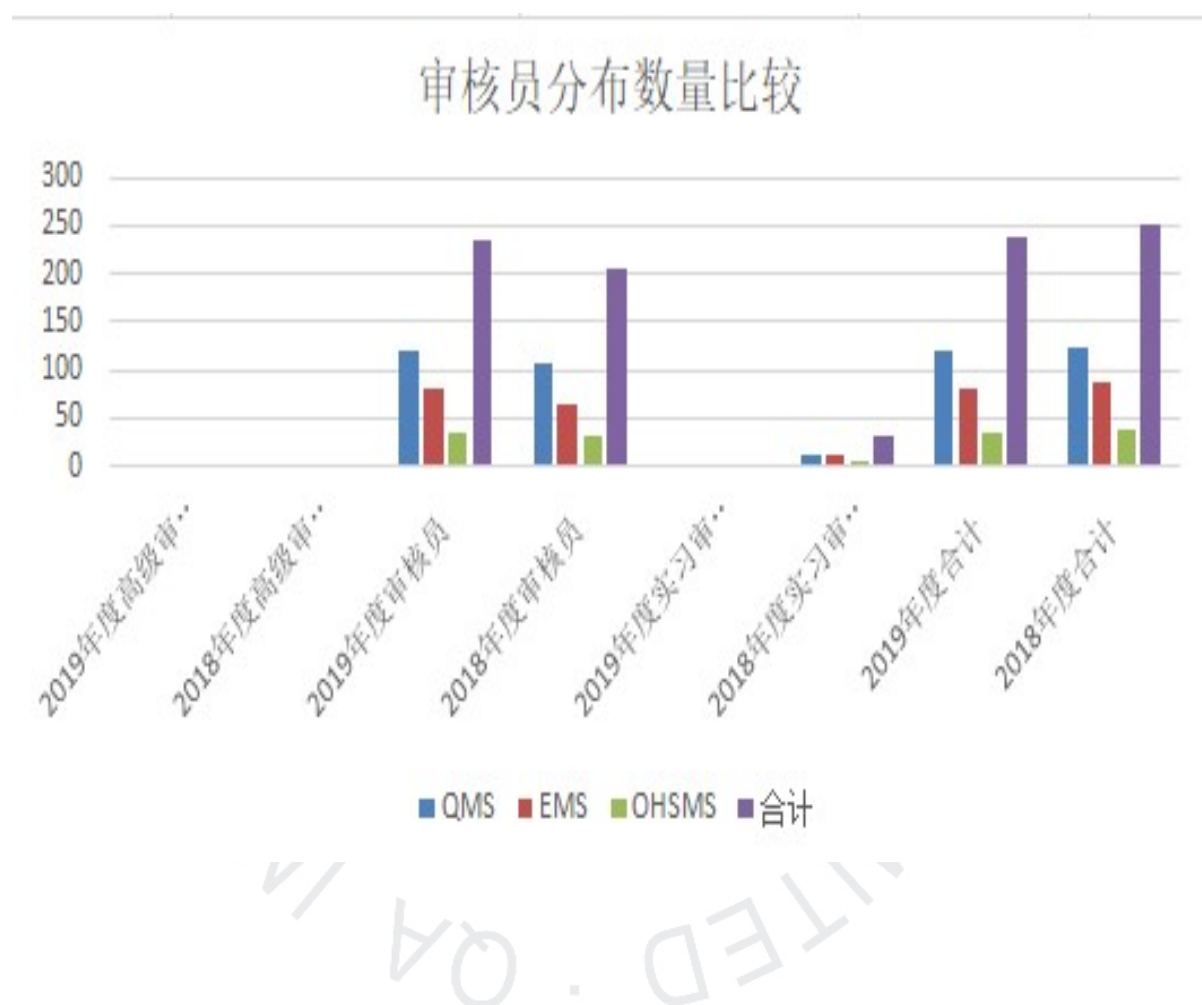
2019 年度公司根据各类体系审核项目和发证的情况分析，目前机构人员 QMS、EMS、OHSMS 配比能满足认证业务量。公司的注重对有资质的审核人员及审核相关人员进行引进、培养与发展。公司在不断提高 QMS、EMS、OHSMS 的审核员业务能力的同时，还需注重实习审核员的培养，一年时间实习生均已转正，能满足市场需求。

2019 年公司审核员总人数：120 人，专职审核员：88 人，兼职审核员：70 人。说明：一名审核员有多个资质（同时有 QMS/EMS/OHSMS 等。）

本公司执业的有效在职各类、各级别的认证审核资格分布情况详见下表（含专、兼职和实习审核员）：

年份	2019 年度				2018 年度			
类别	高级 审核 员	审核 员	实习 审核 员	合计	高级 审核 员	审核 员	实习 审核 员	合计
QMS	0	120	0	121	0	109	12	123
EMS	0	80	0	81	0	65	14	87
OHSMS	0	36	0	36	0	33	5	40
合计	0	236	0	238	0	207	31	250

## 2019 年度与 2018 年度各级别认证审核资格分布情况



### 3.7 财务状况及财务审计情况

#### 公司财务状况（万元）

年份	资产总额 (万元)	负债总额 (万元)	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	纳税总额 (万元)
2019	544.73	486.72	2557.68	-80.79	-80.79	180.28

#### 审计情况

审计报告单位：上海铭瑞会计师事务所有限公司

审计意见：上海凯瑞克质量体系认证有限公司财务报表在所有重大方面按照企业会计准则和《企业会计制度》的规定编制，公允反映了上海凯瑞克公司2019年12月31日的财务状况以及2019年度的经营成果和现金流量。



## 二、 社会责任管理体系的完善

为了适应建设现代化经济体系、推动经济高质量发展、实现国家治理体系和治理体系和治理能力现代化管理、强化信用支撑，大力推动高质量发展，全面开展质量提升行动，是公司社会责任的重中之重，公司关注提供认证服务的服务质量，更关注公信力，在经营实践中，上海凯瑞克结合自身的行业属性，将社会责任融入到企业的经营里，使之成为企业发展战略的一部分。

我公司在建立社会责任管理体系时，充分考虑自身的自有资源，做到简单而实用，与公司企业文化和经营战略有机结合。

2019 年，凯瑞克企业社会责任重点关注不断提升客户服务质量，在高效率的同时，也提高自身服务的品质和认证质量的公信力；同时也关注员工的福利。在打造质量管理体系认证的道路上，上海凯瑞克希望能更多倾听利益相关方的声音，通过沟通交流可持续发展的议题，推动企业与社会协同发展。

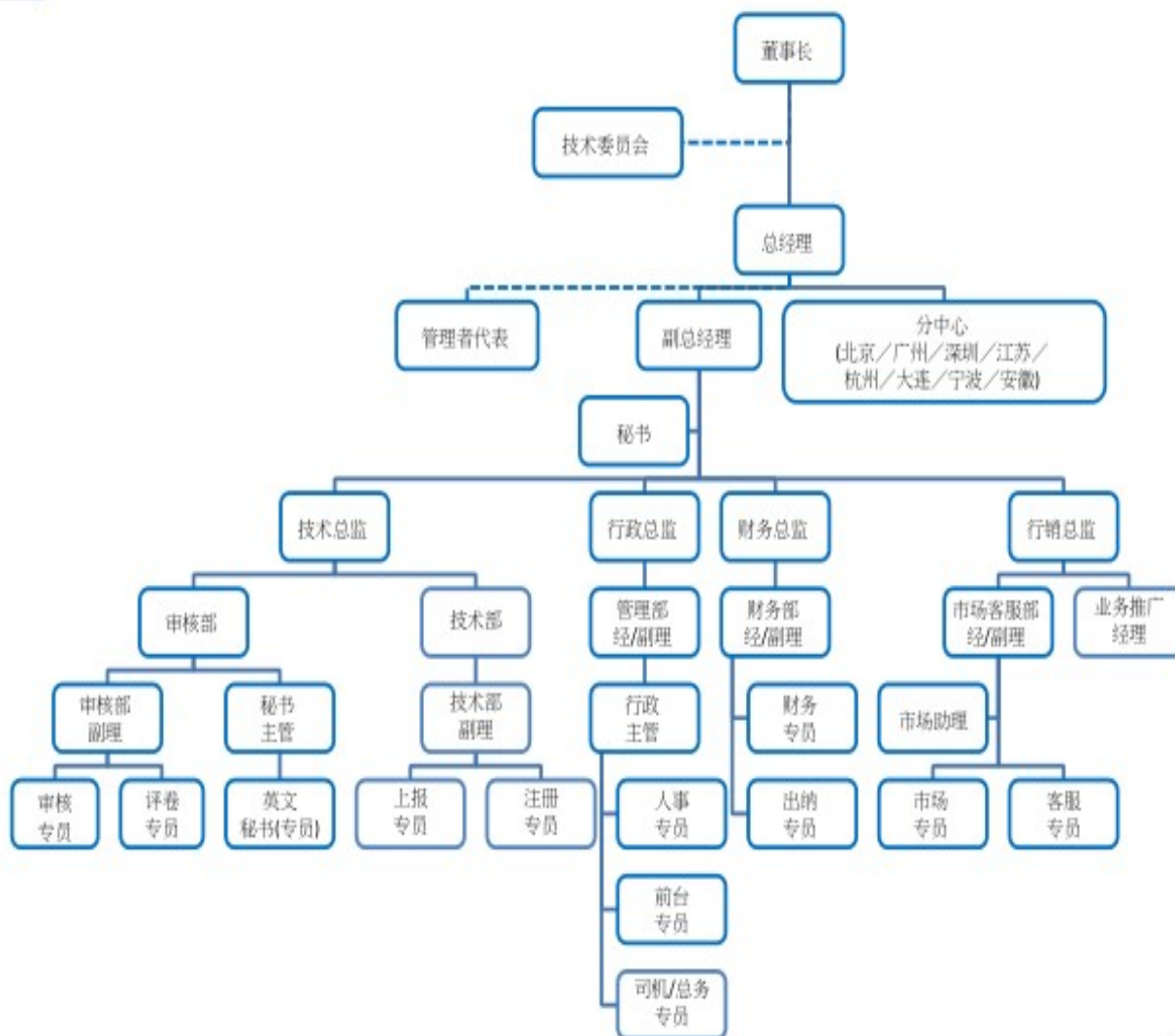
我们在 2019 年与获证企业进行更深入的沟通与交流，用我们的专业质量管理知识来为中小企业提供全方位的服务。在提高企业管理能力的同时，我们也通过审核员的培训和会议，不断提高我们审核员队伍的专业能力和职业素养。

上海凯瑞克始终认为维护整个认证行业的良好氛围和促进员工积极发展是公司最重要的工作内容之一。

## 2019 QAIC-China 组织架构

发行日期: 2019/06/01

版 本: A7



QAIC-S-01-A7





### 三、 社会责任实践与绩效

上海凯瑞克质量体系认证有限公司自 2005 年成立以来，一直遵守行业各项法令法规的要求，并且积极配合各级机关单位的指导与管理，是合规经营，合理收费，合法运作的外资认证机构。

本公司一直以来的公司座右铭是以：专业的知识，合理的要求，和蔼的态度，来提供给我们的认证客户，目的在提供认证审核的过程当中，解决客户在管理上的疑难杂症，帮助客户更好的管理自己的企业。

由于中国的经济社会，是本世纪以来成长最快，改变最大的国家之一，难免很多企业在快速增长的过程中，来不及顾虑到人才的培养，经营层面的各项问题解决方案，更遑论企业主自身的提升和成长，因此认证机构既然作为各大小企业的管理体系监督单位，自然应该提供给我们的客户这方面需求的满足，力求本机构认证人员与客户相互砥砺，共同成长，与时俱进！

在每年认证审核活动时间内，能充分与我们的客户进行有效沟通，指出企业管理问题，共同研判出整体企业的缺失，同时提出适合的解决题案，让企业不再为管理上的短板之所苦，与我们的客户达成一定的默契，不但帮助他们的管理能够步上正轨，也确保其管理体系运作正常，达到国际标准的要求，进一步降低本公司发放认证证书的风险，达到双赢的目的！

时代在召唤，使命在激励，责任在监督。2020 年我们将在企业责任实践中，践行社会责任实践与绩效。

本公司在此郑重承诺，本报告内容均为真实有效，愿意提供外界随时监督管制。

## 1. 遵守法律

我认为，法律法规不仅仅是经营管理遵守的底线，同时也是开展审核认证的基础。只有诚信纳税的企业才会赢得较高的商业信誉和更多的商机，坚持把依法纳税、诚信纳税作为企业生存的前提条件，每年的财务报告均经过会计事务所审计，以确保向社会报告的财务数据的真实性，同时报送英国总公司及行业行政主管部门，接受行政监督管理。

另外，公司将审核业务当中涉及的重要法律法规和规范文件及时进行搜索，上传到公司系统，并及时进行更新，提供给全体审核人员参考使用，同时再传达给英国总公司进行修改文本文件，有效的为审核人员获取相关规定提供了规范性要求方面的支持，提高了审核质量。

## 2. 规范运作

我公司是在国家认监委的正式批复下成立的外资机构认证，在成立之日起，即将规范公司运作，完善管理体系作为我公司的根本。我们根据公司的业务特点、工作流程要求、服务及反馈等需要，合理的设置了公司的管理架构、部门设置及岗位设置，并建立了完善的管理体系加以规范。在管理体系中，我们制定了详尽的各项规程及制度，以确保认证服务的各项活动均能公正、客观、科学、规范的开展，并做到充分的追溯；我们建立了合理的人员管理制度和模式，定期对认证相关人员进行分析、培训、考核，确保人员的能力、经验、专业等均能符合我们业务开展的需求；

对我们工作中可能产生的风险进行了比较充分的识别，并建立了一套风险识别系统，以期最大程度的减少工作中的风险；

公司依据《认证行业诚信廉洁管理办法》，审核员均签署了承诺书，来构建诚信建设、自律管理、预防腐败和信用惩戒四个方面加强公司的诚信廉洁管理。

通过定期或不定期的方式，利用年度例行检查和非例行检查等手段，以及通过对获证组织的评分、监督，对发现的问题及时进行处理，确保获证组织可以持续满足有机完整性的要求。

总之，明确认证审核工作的要求，规范认证审核行为，保证认证审核质量，严格按照认证认可条例和认证机构管理办法的要求，确保认证活动的完整、客观、真实。

### 3. 诚实守信

诚信于伙伴：不说假话，不做有悖于伙伴利益的事，全心全意为伙伴创造最大化的价值。携手一起开创更好的发展局面。

诚信于员工：关爱员工，尊重员工，努力为员工营造良好的工作环境，重视员工的职业健康，促进员工的职业发展，保护员工的各项权益。

诚信于客户：想客户所想，竭尽全力满足客户的需求，为客户提供优质安全的产品与服务，为客户创造价值，与客户共同成长。

诚信于社会：认真履行社会责任，服务基层，服务群众，服务大局。力所能及去做些社会公益事业。

### 4. 提升服务水平

为使获证组织对认证的标准更加准确理解，体系运行更加有效，认证结果更加可信赖，我公司针对现有客户进行科学合理的划分，对他们的需求实施对口管理，分析客户的管理优劣，有针对性的给客户提供解决方案，帮助组织提升管理水平及管理理念。对来电咨询的客户，我公司通常把其列为潜在客户，针对此类客户，依据认证的不同领域，我们配备专业人员，专人负责跟踪，从技术上进行深度知道，并为其提供最好的解决方案。

近两年公司为获证组织提供数十次内审员培训的工作，与组织的内审员研讨标准的相关内容。让他们提高对标准的理解，以便于他们在自己的企业中发挥带头作用，提高企业体系运行的有效性。为了提高服务客户的质量，公司每年定期对客服人员内部培训。培训内容包括：法规、标准、新拓展业务、职业道德、操守、职业技能等方面。其目的是提高公司员工的服务意识，提升员工的综合素养，更好的为客户服务，赢得收益。

另外，每次审核时收集客户满意信息，对企业提出的相关问题给予及时解决，提高企业的忠诚度和体系运行的有效性。同时我公司还对获证企业实施走访，目的是了解企业体系运行中的问题及相关需求，以便于及时解决体系运行中的问题，提供专业服务。

## 5. 员工权益

本公司坚持事业同创、共谋发展、成就共享，营造和谐的内部环境，激励全体员工为机构的发展奉献才智，共享发现成果。购买人身意外保险，组织员工聚餐增进情谊，燃气热情，从而确保公司员工的凝聚力。

公司从 2005 年成立至今，已经过了 14 个年头的风风雨雨，从开始的艰苦创业到如今的茁壮成长，特别是 2010 年后的迅速发展，都离不开全体员工的共同努力。公司聘用新人员的同时，也很好的与老员工们进行定期的沟通交流，在良好的氛围中逐步让新员工融入到公司的大家庭中，通过对员工的交流，及时处理各类人员相关的事宜，及时了解他们的需求，从而确保了机构的稳定性。

## 6. 服务社会

企业服务社会是企业的一种社会责任。不可否认，企业发展与其自身努力是分不开的，企业对社会的贡献也是不可忽略的。

企业服务社会也是一种社会文化，文化需要传承，文化需要环境，文化需要大家耳濡目染，需要潜移默化。

但凡世界级的集团公司都是有自己的运营理念，自己的企业文化，这样的文化，会使员工更积极的工作，更骄傲的工作，会让员工有使命感。我们公司虽不是世界级的公司，但我们也是用心在经营，在国家这个大环境的带领下，我们希望能发挥自身的能量，来给员工营造出我们是在回馈社会，与整个社会共同成长的一个氛围。

## 四、社会责任展望

在国际上，“企业社会责任”已经成为近年来对公司进行评价的一个新的指标，可以说，强化社会责任是当前企业转型和可持续发展的题中应有之义。

上海凯瑞克也在潜移默化的改变自己的文化环境，影响着员工、合作伙伴及客户，这是需要日积月累的慢慢影响，从小我做起，从小事做起，尽自己的绵薄之力保证社会资本的增值，运用企业的核心能力，创新地解决社会问题，推动社会进步，并把维护和公共利益作为自身应当履行的义务。

未来，上海凯瑞克将继续推进并完善企业管理体系，把对企业社会责任的履行，毫无保留地融入企业经营之中，更完整地时代连接，充分保障各利益相关方在企业发展中获得公平的待遇，与合作伙伴一起，拥抱未来。

上述是我公司对 2019 年履行社会责任工作的报告，今后将根据国家认监委的规定，每年定期上报社会责任工作报告。

望批评指正。

联系人：王允忻、孙艳

公司网址：[www.qaic-china.net](http://www.qaic-china.net)

联系电话：021-31017383

公司传真：021-31017385

电子信箱：[krk-cert@vip.163.com](mailto:krk-cert@vip.163.com)