

SIRIM



2019

社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

思睿认证（上海）有限公司

目 录

一、报告说明.....	1
二、总经理致辞.....	2
三、关于思睿	3
3.1 公司简介.....	3
3.2 组织架构.....	4
3.3 服务产品.....	4
3.4 会员资格.....	4
四、社会责任管理	5
4.1 思睿发展战略.....	5
4.2 利益相关方	5
五、社会责任履行与绩效.....	7
5.1 遵纪守法	7
5.2 诚实守信.....	8
5.3业务发展.....	8
5.4员工权益	10
5.5节能环保减排.....	12
5.6服务社会	12
六、展望2020.....	12

一、 报告说明

1.1 发布情况

本报告为思睿认证（上海）有限公司（以下简称思睿）正式发布的第二份社会责任报告。

1.2 报告目的

本报告的目的是给所有的利益相关方提供信任，一方面公司的利益相关方可以通过本报告可以更多地了解我们在可持续发展方面所做的努力，同时我们也希望在利益相关方的帮助下不断地提升认证服务质量和水平。

1.3 编制依据

本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告》要求，结合思睿认证的实际情况进行编写。

1.4 报告范围

本报告覆盖思睿认证（上海）有限公司在中国大陆地区的业务范围。

1.5 时间范围

本报告时间范围为思睿2019年1月1日和2019年12月31日。

1.6 数据来源

主要经济数据来自于思睿审核中心现行文件与统计记录或报告，以及行政主管部门与第三方评价机构提供的信息。

1.7 报告周期

本报告为思睿第二份社会责任报告，报告编制周期为一年。

1.8 获取方式

思睿承诺本报告内容真实性，本报告电子版可在思睿认证（上海）有限公司官方网站下载（www.sirim-global.com）。如对报告有任何意见或建议，请联系：

办公电话：021-52802062；

邮箱：sirim@sirim-global.org

通信地址：上海长宁区金钟路968号11号楼501室。

二、 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

首先感谢各位一年来对思睿认证（上海）有限公司的关怀、支持和帮助。

本报告为Sirim 发布的第二份社会责任报告，也是2019年公司履行社会责任的总结。在这过去的一年里，思睿实施了多项重点工作：

（1）扩大认证领域。在原有的质量体系认证的基础上，我们不仅进一步扩展在中国的管理体系的认证范围，而且还将业务范围扩展到服务认证领域，从而可以为客户提供更多方位的服务。

（2）管控认证风险。我们基于风险的业务保障模式的审核方式，持续识别、分析和评估认证服务可能存在的风险，并采取有效的控制措施，确保这些风险不会对我们服务的独立性、公正性产生不良影响。

（3）技术导向，服务发展。我们持续提高所有相关的人员的专业能力，包括审核员、市场人员等各个环节等，以期既满足认证认可规范，继续以服务国家和企业为己任，致力于打造一个具备持久核心竞争力的民族品牌。

在新的一年里，思睿认证（上海）有限公司将秉承公司的发展理念，切实履行社会责任，实现高水平、高质量的发展，将人类社会文明做出自己的贡献。

总经理：叶琪

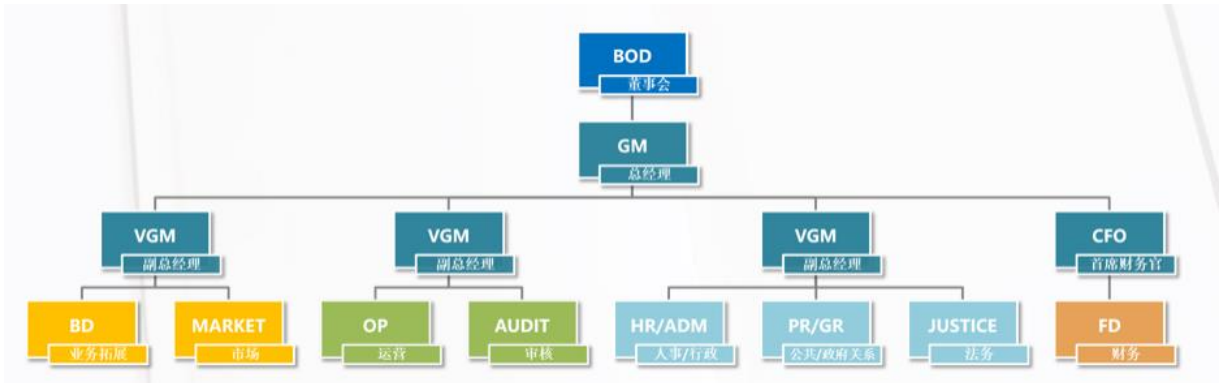
2020 年 3 月

三、 关于思睿

3.1 公司简介

思睿认证（上海）有限公司（以下简称SIRIM或思睿）成立于2017年3月24日，是由思睿国际认证有限公司（Sirim International Certification Co., Ltd.）独资创办的一家专业从事认证服务的认证机构，公司已通过中国CNCA的批准。SIRIM总部设立于香港，着力为客户提供质量、环境、职业健康安全管理体系认证和服务认证业务。公司将严格遵守中国的法律、法规，遵守有关的行业规范，并接受国家市场监督管理总局、地方局和其它有关机构的监管，以高度的责任心和精湛的技术，在各个领域为社会提供具有公信力的优质服务。

3.2 组织架构



3.3 服务产品

■ 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

■ 服务认证

- 批发业和零售业服务认证
- 电信服务；信息检索和提供服务认证
- 在收费或合同基础上的生产服务认证

3.4 会员资格

组织名称	资格
中国认证认可协会	会员
上海认证协会	会员

四、 社会责任管理

4.1 思睿发展战略

思睿将社会责任理念融入发展战略，不断加强质量、环境保护、生命、财产和职业健康安全等管理水平，在兼顾各利益相关方要求的同时，致力于持续履行社会责任。

我们的使命

提供优质的认证服务平台，帮助客户持续改进绩效并控制风险，帮助企业成长为人类和谐发展奋斗。

我们的愿景

专注认证服务，安全、可靠及可持续发展，为客户创造最大价值，成为世界一流的认证服务品牌。

我们的服务理念

Specialty专业、Sincerity诚信、Speed速度、Skill技巧、Smile微笑。

我们的价值观

诚信、公正、公平、进取、专业。

4.2 利益相关方

思睿重视与公司利益相关方实现双赢，识别了包括了公司员工、客户、立法机构、投资方等在内的内、外部利益相关方，并与之沟通和交流，详见下图：

利益相关方	利益相关方的需求与期望	沟通方式
员工	◎职业发展 ◎薪资待遇 ◎权益保障 ◎公司良好的声誉 ◎民主管理	●专业培训 ●日常沟通 ●绩效考核和薪资增长制度 ●职工代表大会 ●团队活动
客户	◎客观、公正的审核 ◎增值服务 ◎价格适中	●客户满意度调查与客户反馈 ●专业的审核团队 ●社会责任报告

	◎保持良好的声誉	●动态监控和交流会
立法机构	◎执行法规要求 ◎参与法规的制定	●收集法规 ●参与法规制订过程的意见征求 ●社会责任报告
政府和监管机构	◎合规性 ◎及时报告相关的信息与数据，包括社会责任报告 ◎及时整改发现的问题	●配合执法监督 ●上报认证信息报表 ●社会责任报告发布
公司所有者	◎经济效益和规避风险 ◎创新发展 ◎规范经营 ◎体系及安全	●完成经营目标 ●定期会议 ●财务审计报告 ●科研成果
竞争者	◎ 公平竞争	●参加行业协会与认监委会议 ●参加社会团队
合作方	◎ 稳定合作 ◎ 诚实守信	●项目中进行沟通 ●学术交流和座谈会 ●严格履行合同
公众和社会	◎ 认证的公信力 ◎ 获得相关的信息 ◎解决就业和公益事业 ◎安全环保	●社区沟通 ●志愿者活动 ●办公节能 ●绿色出行

五、 社会责任履行与绩效

5.1 遵纪守法

思睿定期组织职工开展各种学习活动，认证学习相关的法律法规，认真查找公司制度建设、规范管理、工作执行力等方面存在的不足，确保各项认证活动合规。

思睿严格进行企业会计审核制度，每年均委托专业的第三方审计机构对中心实施专项财务审计，并足额按期缴纳应缴税费。

积极配合行政监督，思睿对认证监管部门的监管部门的工作高度重视，无论何种形式的稽查，从公司到审核组都积极配合，并及时发布监管情况通报，对各工作部门提出相关要求。

取得绩效

关于2019年度审核、财务报告、认证过程的公正性以及通报认证信息等，维护公正委员会在年度评审中未发现违反客观公正的现象。

全年未发生损害公司经营资质及声誉的重大问题，未出现重大安全质量责任事故，无重大责任申诉，未受到行政处罚。

5.2 规范运作

目前思睿的运行已完全按照ISO/IEC17021-1标准运行，确保体系运行正常；2019年对公司的风险重新进行识别，根据公正性威胁来源划分，共计128项。目前认证公正性风险控制基本有效。

2019年共修订完善管理体系文件48份，包括手册、程序文件和表单。确保管理体系文件为公司业务的有效、规范运作提供了制度保障。

认证事业部每月实施内部检查，电话回访客户审核实施情况，发布内部检查结果；市场部定期进行客户回访工作，通过顾客满意度调查、电话、微信或登门拜访等方式回访获证组织，2019年新项目回访率100%。

取得绩效

根据2019年思睿开展的顾客满意度测评，调查的内容涉及审核过程质量、服务水平、信息传递性等，得出思睿审核中心2019年顾客满意度为100%，整体表现得到顾客高度认可。

管理体系不断完善，管理体系文件符合认证机构季外部相关方的要求，确保了公司业务的规范运作及各项管理要求的有效执行。

根据中国认监委系统公示和地方质监局组织的企业现场检查，和各地网格化检查中，管理体系认证未发现不符合。

未发生顾客申诉、投诉事件。

5.3 诚实守信

思睿与审核员签订了《保密性协议》，并与客户签署了《公正性声明》，公开承诺和声明了思睿审核员廉洁从业。公司对员工行为进行全方位的监督，并按有关规定及时处理质量投诉和异议。确保认证活动中审核人员廉洁自律、自我约束和控制。

思睿严格执行认证认可行业自律规范，在认证过程中，坚持独立、公正、诚实守信的原则，主动接受社会各界监督，以高质量服务回报社会。思睿自2018年每年对外公布年度社会责任报告。

思睿一直秉承客观公正的原则，在公司文件明确规定了维护公正委员会对认证公正性负有监督职责，并采取措施对思睿的审核员认证工作、合作方等相关方的行为进行有效控制，避免对认证公正性的影响。

5.4 业务发展

5.4.1 业务成果

2019年思睿保持了稳定的业务发展势头，认证业务均取得了一定的成绩。截止2019年12月底，公司经营收入实现稳定增长，汇总收入同比增长12.43%。

体系认证业务，截止2019年12月底，思睿共发放管理体系认证有效证书181张。其中：颁发质量管理体系证书90张；环境管理体系证书50张；职业健康安全体系证书41张。

5.4.2 优质服务

审核员能力管理

根据2019年审核项目发展的需要，确定审核人员所需配置，制定并落实人员发展计划和培训计划。

按照机构能力准则对审核员实施能力评价，对新进审核员、审核员年度的专业能力进行见证，根据见证结果，评定专业能力，并定期开展对审核人员的专项

培训，不断提升认证审核人员的能力，为客户创造增值服务。2019年开展审核人员培训7次，培训内容涉及认可文件的学习和审核技巧的研讨。

思睿通过发放《审核组工作质量反馈表》和《审核员评价表》，了解审核员工作和服务质量。

增强技术保障

思睿在2019年继续优化审核业务服务的ERP系统，从接单、审核实施、认证批准到证后监督，提高整个流程运作的效率，确保审核活动规范和有效。

5.4.3 创新发展

思睿重视科技创新工作，始终把科技创新放在驱动企业发展的核心位置。技术研发成果不断涌现。2019年度公司批准立项2项公司内部科研项目，其中包括编制本机构的区块链服务认证技术规范并备案。

2019年公司在获得环境、职业健康安全体系资质的基础上，又扩展了3项服务认证，其中 SC12（电信服务：信息检索和提供服务）的区块链服务认证资格获批，意味着SIRIM已成为国内率先开展区块链服务认证的机构。





区块链培训

5.5 员工权益

5.5.1 权益维护

思睿为员工提供舒适的工作环境和办公条件，公司为员工设立茶水室，免费提供咖啡、糖果和点心，以供员工工作期间休息使用。公司定期和不定期举行聚餐、文化活动和户外拓展活动，增加了企业的凝聚力。公司严格执行《劳动合同法》等在内的各项法律法规，切实保障员工的合法权益，严格执行国家规定的劳动时间和缴纳五险一金。建立合理的薪酬福利待遇和绩效考核体系，按照员工每月工作表现，对绩效进行调整，实现公平、公正。公司注重对员工的健康管理，每年组织一次员工的健康检查。

建立完备的人才培养机制，关注员工的个人成长。通过同员工的面谈，了解员工个人发展规划，结合公司经营目标，为不同员工，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，制定培训计划，为公司业务的不断拓展储备力量。

5.5.2 民主管理

公司坚持和完善以职工代表大会、例会、工会为基本形式的民主管理制度，要求各部门切实保障员工的知情权、参与权和监督权，并通过工作例会、职工代表大会、工会、邮件、合理化建议等形式，让员工了解公司的发展、参与公司的管理、共建公司事业平台、共享公司发展成果。



第一界职工代表大会投票现场

5.5.3 文化活动

为提升自身服务水平，公司还积极开展国际交流。在交流会上对多个典型案例展开讨论，与会代表纷纷发言，就与之相关的审核一致性达成共识，为更好服务顾客提供了保障。



国际研讨交流会

思睿还开展各种活动，丰富员工文化生活，组织主题节日、员工生日会、团建等等，提升员工的归属感和认同。



新冠肺炎疫情下生日会简单而不失温馨

5.6 节能环保减排

思睿自2018年起，积极建设计算机ERP系统，通过对主要认证过程，从申请评审、审核安排、认证决定，到人员管理的信息化管理。目前已经减少了纸张使用和打印邮寄环节，提高工作效率，减少审核管理过程中的资源和能源消耗，为环保做出贡献。公司对办公环境的节能降耗制定了管理制度，倡导员工从自我做起，注重细节，并对水、电、耗材的使用，进行检查，切实开展节能环保工作。

5.7 服务社会

思睿积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题，注重开展具有思睿特色的社会公共慈善和环保活动，公司规范经营和积极承担社会责任并履行相应的义务，以实际行动回报社会。

六、 展望2020

履行社会责任是一项长期性工作，也是一项事关构建认证认可诚信体系的重要任务。实施社会责任管理是公司适应行业发展要求，提升公司竞争力和影响力的重要举措。

思睿认证在2019 年严格履行社会责任目标，从严格遵守法律、规范运作、诚实守信、努力提升服务水平、保持创新发展、立足环保节能减排、关注员工权益

做起，完成了企业的社会责任目标。思睿认证对未来履行社会责任有如下计划：

- 第一， 建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作；
- 第二， 积极扩展认证领域，引导企业运用和实践先进的质量技术方法，完善自身规则，提高服务水平和服务认证的公信力和公正性，创造思睿认证品牌；
- 第三， 规范运作和合法经营，提高内部约束机制和风险防范意识，强化主体责任。按照《认证机构管理办法》开展业务，并约束审核人员的行为和严格遵守行业自律规范，提高认证人员的能力和管理绩效；
- 第四， 关注节能减排、新一代信息技术领域标准、认证需求，加大科研投入，影响相关方开展节能、降耗、低碳活动，发展循环经济，坚持走可持续发展的道路；
- 第五， 企业作为市场主体，向社会提供产品及服务，必须把消费者（服务对象）放在重要地位，提升服务水平。
- 第六， 加强审核员队伍和管理人员的建设，通过培训和考核增强员工的专业水平，完善薪资福利待遇和绩效考核制度，为思睿发展提供有力的保障。
- 第七， 诚实守信，积极履行社会责任。同利益相关方实现共赢，强调对认证企业的增值服务；服务社会，参与社会公益事业和社区建设。