



上海默翕认证服务有限公司

# 2019 年社会责任报告

上海默翕认证服务有限公司

2020 年 3 月

## 关于本报告

### ✓ 报告时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

### ✓ 报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

### ✓ 报告数据说明

除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于公司现行有效的正式文件和相关统计记录或报告。

### ✓ 报告编写原则

真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

### ✓ 报告编制依据

本报告按照 GB/T 36000-2015 《社会责任指南》要求，参考《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》，结合 SMC 的实际情况进行编写。

### ✓ 可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。我机构承诺：本报告内容均真实、有效。

### ✓ 报告获取方式

本报告以电子版形式发布，可以在 [www.sh-moxi.com](http://www.sh-moxi.com) 网站上获取电子版。

### ✓ 基本信息

#### SMC 默翕认证

上海市嘉定区云屏路 1399 弄 26, 27 号 1215 室，邮编 201801

Tel: +86 21 59100338 / Fax: +86 21 59100338

Web: [www.sh-moxi.com](http://www.sh-moxi.com)

E-mail: [moxirenzheng@163.com](mailto:moxirenzheng@163.com)

## 目 录

公司简介	4
业务领域	5
运营状况	6
组织核心价值观与发展理念	7
组织利益相关方识别和沟通	9
总经理致辞	10
社会责任实践与绩效	11
1.合规运作	11
2.环境保护	13
3.保障员工权益	14
4.服务社会	15
5.责任展望	17
意见反馈	18

## 公司简介

上海默翕认证服务有限公司成立于 2017 年 4 月，是一家经中国国家认证认可监督管理委员会依法批准成为具有独立法人资格的第三方独立认证机构。目前已具有 QMS、EMS 及 OHSMS 体系资格。公司致力于管理体系认证业务的开展。

上海默翕以“专业、诚信、客观、公证、以人为本”为核心价值观。自公司成立以来，始终秉承“为客户提供专业、公证、一致、具有公信力的第三方认证服务，持续改进内部管理体系，提升专业能力，不断满足客户要求，为客户提供增值服务”，致力成为同行业国内及国际具有一定影响力的认证机构；始终以为客户提供公证、客观、权威、可信的认证服务为企业使命；始终坚持建立健全第三方体系及相关培训业务的完整的产业链，力争在国内乃至国际上成为本行业可信赖的、具有牵引作用、具有市场影响力的组织，为我们的相关方创造最大的价值。

## 业务领域

- ISO 9001 质量管理体系
- GB/T 50430 工程建设施工企业质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- OHSAS 18001 职业健康安全管理体系

SMC 2019 年颁发有效认证证书总数为 249 份，具体如下：

认证项目	有效证书数（份）	
	2018 年	2019 年
ISO9001	18	153
ISO14001	5	55
OHSAS18001	6	41
合计	29	249



## 运营状况

SMC 经过两年的运营，业务发展处于稳步上升趋势，客户结构合理均匀，收入稳定，基本均来自于认证业务。

为了防控认证风险，默翕认证逐年提取认证风险基金用以防范认证风险。

SMC 每年均通过了顾问委员会进行的认证业务公正性、客观性的审查，证明 SMC 运作程序公正、规范，资源配置合理充裕，且未进行过风险投资，财务状况稳定。

SMC 至 2019 年底，SMC 获得了认监委批准的三个管理体系认证领域。

## 组织核心价值观与发展理念

SMC 始终坚持“高质、高效、专业、敬业、亲和”的方针，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用”的社会责任观。为客户提供优质高效便捷的认证服务。

**敬业：**SMC 全体员工秉持恭敬严谨的态度在各自的工作岗位上勤勤恳恳、一丝不苟，充分发挥积极性和创造性，为公司的健康发展添砖加瓦。

**专业：**SMC 全体员工具有广博丰富的知识，想客户之所想，针对不同客户的多样化需求提供专业化解决方案。

**高质：**SMC 以高质量服务为宗旨，做好认证咨询工作，不断完善服务流程，以优质服务赢得客户信任，建立品牌知名度，打造中国第一认证机构。

**高效：**SMC 以客户利益优先为原则，忧客户之所忧，急客户之所急，力争第一时间为客户解决其问题。

**亲和：**SMC 通过亲切的招呼、友好的提醒等亲和行为紧密联系客户，给予客户充分的关心和体贴，提高客户满意度。

社会责任战略目标：努力构建承担社会责任的排头兵企业，实现企业发展与践诺社会责任的和谐发展，成为认证检测行业产学研参与者、认证审核推进者、社会责任践行者，打造标准、认证、检验三位一体协调发展的 SMC。

社会责任方针：以国家法律法规和国际（国家）标准为准绳，以诚信为立足点，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用的原则，力求维护良好的社会信用体系、树立优质的认证品牌。



## 组织利益相关方识别和沟通

SMC 通过识别机构的主要利益相关方，并通过不同方式与其进行沟通交流，表达出双方客观真实的期望与回应。

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
客户	诚实守信 提供优质的认证服务 开发更能满足社会及客户要求的服务产品	创新服务内涵 改善服务品质 提升服务水平	客户满意度调查 客户回访 服务热线
公司员工	提高薪酬福利待遇 保障生命健康安全 改善工作生活环境 加强专业技能培训 帮助职业发展规划	遵守劳动法律法规 拓宽员工发展通道 提供就业机会	员工座谈、调研 设立员工沟通信箱
合作伙伴（供应商）	公平采购，诚信履约	坚持三公原则，严格履约	电话、面谈、日常沟通
同业机构	公平竞争，合作共赢	坚持公平原则	开展座谈会和学术交流活动
政府、监管机构	依法诚信经营，遵守国家各项法律法规 促进就业、促进地方经济繁荣、维持社会稳定 助力质量技术监督	遵守国家法规政策 响应政府号召和引导	日常沟通 工作汇报
行业组织、协会	遵守行业标准和规范，履行会员义务，推动社会团体发展，行业合作与分享	积极参与行业组织的相关社会活动	日常沟通 工作会议
公司所在地周边居民、社区	保护生态环境，支持社会公益事业发展，帮扶社区进行项目建设	节能环保、公益捐赠、志愿者活动、社区文明共建	社区公益活动 社区走访交流

## 总经理致辞

我机构作为现代经济社会的一员，对其应当履行的社会责任责无旁贷，这是落实科学发展观、构建和谐社会的重要内容。

我机构从成立开始，就坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实科学发展观，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会等的要求中，根据发展实际，提出履行社会责任的指导思想、原则和要求，并努力实践。

在推进社会责任评价时，我机构倡导“诚信”。诚信包含以下两层意思：一是对社会要以诚相对，积极履行责任；二是积极地保护客户方和员工的合法权益，诚实经营，积极从事环境保护等公益事业，在机构快速发展的同时，为社会的发展做出更大的贡献。机构的社会责任观是以公司的发展来实现投资方利益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展和社会和谐。

最后，我们继续坚定承诺保持企业责任报告的高度透明，矢志于持续在公民责任方面发挥引领作用，这不仅将为公司创造巨大价值，而且能够为社会可持续发展做出贡献。据此信念，这份报告总结了我们在 2019 年的运营成果，提出了未来目标，我们也衷心期待着您的反馈！

总经理：熊秀娟

二零一九年三月

## 社会责任实践与绩效

### 一、合规运作

#### 1. 严格遵守相关法律法规

我机构始终一贯自觉遵守法律法规的各项要求于机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

我机构遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》、国家认监委颁布的相关《管理体系认证规则》等的规定，制订了机构的《质量管理手册》及其他管理文件。如：为保证默翕认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议制订了《申诉、投诉、争议处理程序》；为确保审核人员客观独立公开公正诚实信用地实施审核活动，制订并不断修订用于规范审核工作及审核员行为的《审核员手册》；为了能充分安排或解决认证业务中可能引发的责任，建立了风险基金制度。

#### 2. 实行风险管理

风险管理的实施过程及执行力取决于机构各类人员：

市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；

审核组委派、审核实施过程质量控制、审核员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；



审核质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

我机构在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2019 年依据机构业务开展情况，结合具体业务，从业务管理、人力资源管理、认可管理、运营管理、市场管理、合规管理 6 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对措施，业务风险得到有效的控制。

### 3. 依法依规运营管理

在认证服务过程中，我机构的各类工作人员，均能严格按照认证从业人员的职业规定开展各项工作，通过对文件、认证流程、业务流程等进行自查，发现问题立刻消灭在萌芽状态，以保证日常运营正常有序，合法合规。

我机构接受 CNCA、CNAS、CCAA、各级认证认可监管部门的监管，社会公众的监督。也未发生来自社会公众的重大投诉。

### 4. 规范管理

机构依据 ISO/IEC 17021-1:2015 及 ISO/IEC 17065:2012 标准要求，不断完善自身管理体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。

机构有效进行了每年度的内审和管理评审，对机构管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行全面监督检查，发现问题举一反三，严格按纠正措施要求进行整改，为机构质量管理体系的持续改进起到了促进作用。

4.1 建立管理制度，实施有效培训和人员评价，确保使用具备能力的认证人员。

例会制度：每星期召开管理干部办公例会。

专项培训：定期对不同岗位人员进行岗位职责培训。

年度评价：通过现场见证、后审核见证等方式，每年对认证各类人员（方案策划人员、审核员、决定人员等）进行一次综合性评价，以确认其能力是否满足工作需要。

#### 4.2 建立监控制度，全过程监督，确保工作要求有效的执行。

对流程的监控：监控部将各项管理规定和控制过程作为监控的输入，有针对性的制定稽核计划，并有效实施，以做到及时发现问题，及时整改修正。

对认证人员的监控：建立确认审核制度，对审核员/检查员的现场审核/、检查活动进行事后监督，以确定记录证据的真实性和推荐结论的符合性。

#### 4.3 证书公示制度

所有的审核活动均按认监委、认可委信息上报的要求及时上报认监委信息上报系统，对所有证书的证书状态和审核活动及时公示。通过机构官网及政府网站，为社会公众提供证书有效性查询。

## 二、环境保护

善待环境，促进社会和谐，是企业、社会的共同责任。

我机构一贯主张节约、降低资源和能耗消耗，制订了办公场所空调使用环境温度的限定，包括对办公用纸在内的办公用品的管理，制定了相应制度，各部门专人进行领取和管理，提高员工的节约用纸意识。此外，还要求管理人员、审核人员相应低碳号召，倡导低碳出行，尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。



我们还注重加强对员工的环境意识的培训，使每一位员工在日常工作中均能自觉执行环境政策，并形成节能环保的工作、生活习惯，使节约一度电、一滴水、一张纸、1 升油真正成为员工的自觉行动。

### 三、保障员工权益

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。职工是单位里社会责任的承受者也是传播者。

SMC 坚持“以人为本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围、提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和愿景的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。\

#### ★公民和政治权利

尊重和支持员工依法享有参加和组织工会的权利写入组织的相关规章制度之中并予以落实；

员工依法信仰宗教不受任何阻碍。

#### ★就业和劳动关系

2019 年，SMC 坚决执行国家的劳动法规，支持员工职业发展，提升员工的薪资福利，努力为员工提供安全、健康的工作环境。健全收入分配制度，重视人才和培养人才，加强职业教育培训，提供业务发展机会，增强员工从事认证和检验检测的责任感和荣誉感。

在没有当地规定的情况下，我们将仅依据员工的能力对员工进行评估，不论他们的种族、宗教、肤色、年龄、残疾、性别、性取向，或参加合法组织的情况。机构尊重员工的不同观点、经历和传统。

#### ★工作条件和社会保护

提供关于以下方面的体面工作条件：工资、工作时间、每周休息时间、节假日、职业健康安全、生育保护以及兼顾家庭责任；

依法支付工资和其他形式报酬。工资至少符合上海最低工资标准；

尊重员工的家庭责任，依法向其提供合理的工时和育婴假；

依法向员工提供加班补偿。

### 四、服务社会

我机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务：始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

#### ★爱心捐款

机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务

#### ★解决社会就业

2019 年，我机构通过各种渠道，累计招聘各岗位入职员工数人，按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

#### ★支持社会公益事业

我机构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

### ★客户服务、支持和投诉与争议处理

机构建立了多方面的监督机制，对获证企业按一定比例进行现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性。审核部每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。SMC 制定《申诉、投诉、争议处理程序》程序文件，用于解决与客户间的投诉和争议问题，以保护双方的合法利益。“高质高效”的服务赢得了广泛赞誉。

### ★客户信息保护与隐私

组织能够借助使用严格的获取、使用和保护消费者信息的制度，以保持组织可信度和客户的信心。

SMC 与客户双方签署《保密及公正性声明》，不泄露、提供和滥用客户的信息，不将客户信息用于指定用途之外的目的，除非客户知情且自愿或法律另有要求。

SMC 在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务，始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### ★社区参与

机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，鼓励员工积极参与社区志愿活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务。

### ★财富和收入创造

依法纳税，无偷税或漏税现象。



## 五、责任展望

2020 年，SMC 将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

### 一、完善公司治理，建立社会责任长效机制

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、员工利益，实现公司可持续发展。

机构将围绕着“服务提升，管理创新”主线，抓好“为社会、行业和企业发展服务”、“抓服务质量提升”、“抓管理”三个方面工作的同时，推进机制创新。

### 二、深入推动社会责任履行

强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念。

建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入经营管理决策。

强化诚信自律，践行质量承诺，在经济、环境和社会方面创造综合价值，树立对社会负责的良好形象。

充分运用市场机制和手段，积极开展与政府部门、科研院所的战略合作，确立技术创新主体地位，形成技术与认证服务齐头并进的可持续发展模式。

将支持低碳环保、扶贫济困等活动作为基础性、常态化的社会责任内容。

2020 年，SMC 将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。

## 附录

## 意见反馈

《上海默翕认证服务有限公司 2019 年企业社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议,新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进, 反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐差

您认为本报告的信息披露质量如何?

☐很高 ☐较高 ☐一般 ☐较低 ☐非常低

您觉得报告的哪部分最具有阅读价值?

☐编制说明 ☐公司概况 ☐责任管理 ☐责任实践 ☐责任计划

☐报告后记

您认为本报告在默翕认证与利益相关方的沟通方的作用如何?

☐很大 ☐一般 ☐较小您对我们的建议和意见:

您的信息:

姓名: _____	所属行业: _____
单位及职务: _____	电子邮件: _____
固定电话: _____	移动电话: _____
邮政编码: _____	通讯地址: _____