



# 2019 年度认证机构社会责任报告

上海添唯认证技术有限公司

CNCA-R-2014-170

2020 年 3 月



# 目录

## 目录

一、前言.....	3
二、公司概况.....	3
1.公司简介 .....	3
2.公司资质及业务范围 .....	5
3.财务状况及财务审计情况 .....	6
4.质量管理体系建设情况 .....	7
三、社会责任管理体系和制度建立情况.....	8
1.履行社会责任的措施及制度规定.....	8
2.体系运行和自我改进情况 .....	8
3.利益相关方的识别与活动参与 .....	9
四、履行社会责任情况及绩效评价.....	10
1. 遵守法律 .....	10
2. 规范运作 .....	11
3. 诚实守信 .....	12
4. 提升服务水平 .....	13
5. 新领域拓展 .....	15
6. 员工权益 .....	17
7. 服务社会 .....	19
五、社会责任建设工作展望.....	20
六、意见反馈.....	21

## 一、前言

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实际得到了迅速发展，企业责任已渐成潮流。

上海添唯认证技术有限公司秉承“公正、独立、准确、高效”的质量宗旨和质量方向，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，注重信誉、恪尽职守、服务于社会，履行好自己的社会责任。

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》等相关规定编制，主要介绍上海添唯认证技术有限公司在2019年1月1日至2019年12月31日期间履行社会责任方面的有关情况，报告经公司领导审核通过，保证报告内容准确真实。

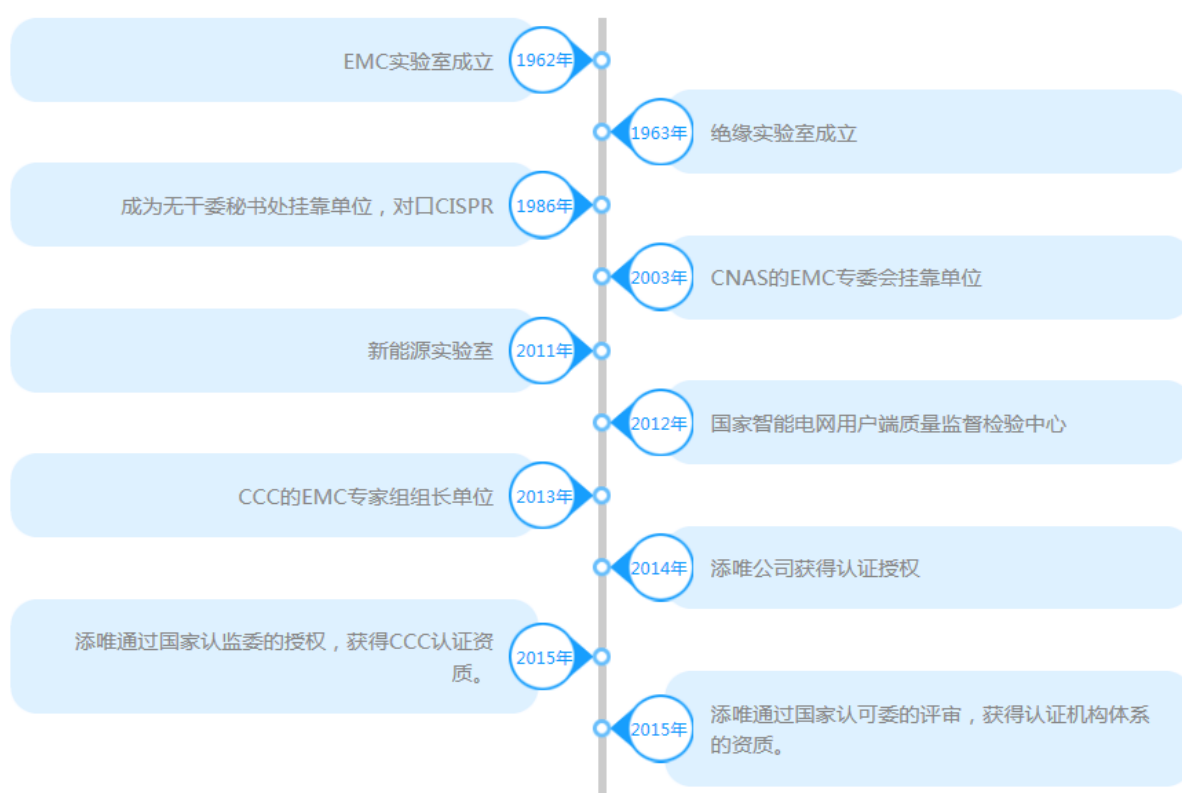
## 二、公司概况

### 1.公司简介

上海添唯认证技术有限公司（英文名称**TILVA Certification Technology (Shanghai) Co.,LTD**，英文缩写：**TILVA**）是经国家工商行政管理部门注册登记，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批

准,具有独立法律地位的第三方认证机构,是上海电器科学研究所(集团)有限公司、上海任华机电有限公司、上海电科创业投资有限公司出资设立的国有控股有限责任公司,于2014年8月获批成为自愿性产品认证机构,并于2015年9月获认监委批准成为国家CCC认证指定认证机构。

### 上海添唯认证技术有限公司发展历程：







本机构按照国家的相关法律法规和认可规范文件的要求建立并保持有效的内部质量管理体系。本机构拥有高素质的管理人员、高效的办公设施、严密的规章制度和一支来自各行业, 具有丰富管理和检查经验的国家注册检查员队伍。







## 2.公司资质及业务范围

本机构于2014年8月获认监委批准设立产品认证机构，已于2015年8月获得国家认可机构CNAS的认可，以更好地开展多项认证工作，以科学的管理、公正的检查去赢得获证组织的信任并在认证行业建立良好的声誉。本机构于2015年9月获认监委批准成为强制性产品认证指定认证机构。2018年11月获得服务认证资质。本机构将通过有效的检查工作，旨在切实提高获证组织管理体系的有效性，真正将标准转化为保证产品质量、规避经营风险、提高经营绩效的有效手段。

强制性指定机构授权范围：


-  CNCA-C03-01：低压成套开关设备
-  CNCA-C03-02：低压元器件
-  CNCA-C04-01：小功率电动机
-  CNCA-C06-01：电焊机


一般工业产品自愿性认证范围：

-  机械设备及零部件
-  电子设备及零部件
-  电动机、发电机、发电成套设备和变压器
-  配电和控制设备及其零件；绝缘电线和电缆；光缆
-  蓄电池、原电池、原电池组和其他电池及其零件
-  白炽灯泡或放电灯、弧光灯及其附件；照明设备及其附件；


其他电气设备及其零件


 仪器设备

 陆地交通设备

 水路交通设备

服务认证范围：

 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）

 支持性服务

根据《市场监管总局 国家认监委关于改革调整强制性产品认证目录及实施方式的公告》（2018 年第 11 号）、《市场监管总局 认监委关于进一步落实强制性产品认证目录及实施方式改革的公告》（2018 年第 29 号），以及《市场监管总局关于调整完善强制性产品认证目录和实施要求的公告》（2019 年第 44 号）的工作要求，上海添唯目前所有指定认证范围的产品均已移出目录或转为自我声明的模式，添唯将严格落实 2019 年第 44 号公告的要求，计划于 2020 年 6 月底之前将现有 CCC 证书实施自我声明模式的转换。

本机构积极参与认监委提倡的联盟认证，目前已参与“上海品牌”认证、机器人产品（CR）认证、充电联认证等 3 项特色认证，并已各领域颁发证书，助力“推动行业发展，促进品牌提升”行动。

### 3.财务状况及财务审计情况

本机构是具有独立法律地位的第三方认证机构，本机构经济收入

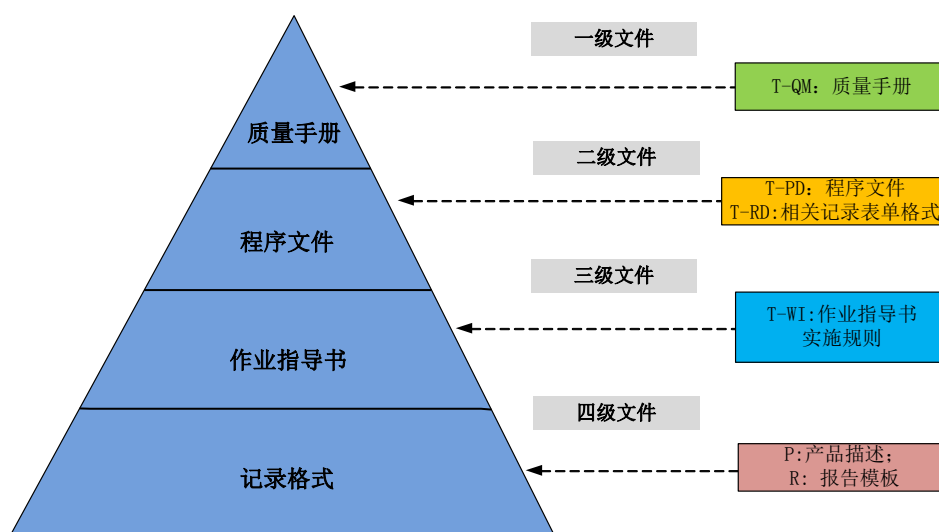
来源主要是认证、检查收费，不接受任何形式的经济赞助和资助。本机构认证工作不受任何行政干预和来自商业、财政或其他方面的影响。本机构在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

本机构对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的评估，并采用设立储备金的方式来对风险可能引发的责任做出安排。若由于本机构的失误造成损失时，本机构承诺进行赔偿。

本机构财务部门负责定期评估机构财务状况和收入来源，所有的财务账目接受上海申洲大通会计师事务所有限公司年度审计。

#### 4. 质量体系建设情况

本机构的质量体系文件依据 CNAS/CC02：2013（ISO/IEC17065：2012）《产品、过程和服务认证机构通用要求》及相关产品认证有关文件要求并结合本机构认证业务性质与特点制定。质量体系文件架构图如下所示：



### 三、社会责任管理体系和制度建立情况

#### 1.履行社会责任的措施及制度规定

社会责任是指一个组织对社会应负的责任。一个组织应以一种有利于社会的方式进行经营和管理。社会责任通常是指组织承担的高于组织自己目标的社会义务。本机构深知承担社会责任对于建设和谐社会、提高企业竞争力，促进企业自身和社会可持续发展具有非常深刻的意义。

2019年，本机构着力提升认证服务质量，从人员、管理、技术、服务等多方面入手，加强培训与学习，努力提高企业服务水平。具体实施体现在：

- 规范认证活动：细化认证申请受理和评审，加强认证决定管理；
- 加强人员培训：着重项目管理培训，按照CCAA注册准则的要求，为机构工厂检查员购买网络课程，机构内部定期邀请资深工厂检查专家举办工厂检查作业培训以及经典案例分析；
- 提升员工能力素质和福利待遇：通过薪酬改革，正确处理机构发展与员工利益的关系，认真履行社会责任，增加员工归属感和幸福指数，提升机构品牌凝聚力。

#### 2.体系运行和自我改进情况

本机构将认真履行社会责任，有效落实相关措施，进一步建立完善



相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

本机构关注社会责任绩效提升，规范各类体系文件，包括《维护公正性委员会管理程序》、《保密管理程序》、《培训指导与管理程序》、《不合格控制、纠正和预防措施管理程序》和《申诉、投诉和争议的处理程序》、《劳动合同》、《聘用合同》、《薪酬管理》、《岗位说明书》《考勤管理规定》、《人员岗位技能评价》、《员工岗位授权审批》等。

### 3.利益相关方的识别与活动参与

本机构依据实际业务开展情况，积极识别确定利益相关方，充分考虑各利益相关方的期望和诉求，建立有效的沟通机制，促进利益相关方参与，以提升社会责任履职能力。

利益相关方	添唯的工作内容
<b>政府相关管理部门</b>	积极参加相关会议和活动，学习相关政策及法律法规并严格执行。
国家认证认可监督管理委员会	
中国认证认可协会	
中国合格评定国家认可委员会	
上海市质量技术监督局	
<b>出资方</b>	定期汇报经营状况，接受董事会监督。
上海电器科学研究所（集团）有限公司	
上海任华机电有限公司	
上海电科创业投资有限公司	



获证组织	加强对检查员的管理，提高业务水平，提供客观公正和优质的服务。
员工	严格遵守劳动合同法，确保员工合法权益，提供发展空间，实现个人发展及价值体现，组织员工参加培训和学习，定期进行健康检查。
客户	通过公司网站公开认证结果，接受社会监督，积极参加公益活动。
相关合作方	根据战略合作协议内容整合资源优势，开拓市场，实现共赢。
公众和社会	提供高质量认证服务，积极参与公益，回馈社会。

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1. 遵守法律

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，鉴于本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

## 2. 规范运作

我机构依据IEC 17065建立了质量管理体系，制定了质量手册、程序文件及其他体系文件，各项工作严格按照体系要求执行，并保存完整的记录，积极主动按CNCA、CCAA、CNAS和上海市市场监督管理局的要求，及时上报认证相关的数据信息，并不断完善人员管理机制。

本机构于2019年6月进行CNAS监督扩项评审和认监委CCC指定认证机构评审，并将以更高的要求规范和完善机构的质量管理体系，提升服务质量，传达给社会和公众踏实可靠的信任。

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“公正、独立、准确、高效”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，积极参加认监委、认可委和认证认可协会主办的各类培训学习。本机构十分重视新政策的学习，先后参加多次上级机构组织的培训，并积极组织内部员工做好政策消化及内部宣贯工作。

机构内部组织学习各项改革政策文件，通过学习提高大家的思想认识，领会国家认监委在强制性产品认证领域推出的一系列、密集性的改革措施对检测认证市场、当今经济社会的重要作用和积极意义，大家也展开头脑风暴，讨论在质量可控前提下，采取何种改革措施，减轻企业认证检查负担的现实意义，如何有效地消除改革的“中梗阻”、“肠梗阻”，进一步释放改革的红利，使企业真真正正体会到获得感，从认证机构的角度出发如何思考如何更好地服务好客户和社

会。

### 3 . 诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。

本机构制定了规范的程序，具备足够的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，目前致力于开拓市场，争取得到更多在行业具备影响力的大客户的信任，以期实现认证业务的稳步增长。本机构严格遵守认证专业领域认可范围，合同评审严格把关，决不超范围认证。面对授权范围之外的新企业的认证需求，积极为客户解答强制性认证的基本要求，并热心指导企业如何通过认监委网站强制性产品认证专栏了解相关认证要求，查询强制性认证目录、查看实施规则、寻找授权的机构等。

本机构组织大家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。鉴于本机构严格执行行业自律公约，本机构未有如何违反行业自律公约的现象发生。

添唯将本着机构是认证主体责任人的态度，利用各种渠道，面向广大企业、消费者、客户、政府部门和地方执法机构，加强 CCC 认证制度的宣传、推广、培训。加强与同行的交流和对话，“面对面”

而不是“背对背”地进行交流和合作，提升自身技术服务水平，更好地服务客户。

认证机构的主体责任和社会责任密不可分，添唯也将在今后的认证活动中，履行好传递信任，建立认证公信力的责任，发挥好认证机构在政策执行过程中的主体作用，及时将相关政策信息和认证结果传递给企业、消费者和相关执法机构，积极听取地方两局、有关客户的反馈和建议，提升客户满意度。

#### **4. 提升服务水平**

认证机构是传递信任的机构，认证主要是通过人员的接触、沟通和交流实现的一项活动，提供给客户的产品就是服务。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。

本机构重视人员能力的培养，除了积极参加各级相关部门组织的各类学习培训外，还坚持每周例会制度，确定每周五为例会日，组织各部门传达学习上级文件精神和学习公司文件和有关法律法规、标准等，交流沟通各专业技术问题，共享先进管理经验等，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升自身的服务质量。

本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求，并将客户满意率达到98%作为本机构的质量目标。

本机构多次组织服务于行业的技术交流、培训和研讨活动，在服

务客户的同时，也提升自己的技术水平和社会责任感。

根据机构自身能力，多次举办特色产品认证以及相关技术培训：

2019年6月20日 工业机器人系统集成操作安全及常见故障分析

2019年8月29日 17025实验室管理体系培训

2019年10月11日 焊接机器人装调，机器人高技能人才培养基地培训





上海添唯认证技术有限公司

2019 年，在新的认证领域持续拓展，积极开展各类产品认证。

## ● 机器人产品认证

机器人检测认证联盟 ( 英文全称 “Testing and Certification



● 中国电动汽车充电基础设施促进联盟

上海添唯积极参与中国电动汽车充电基础设施促进联盟，更好地

升行业产品质量水平，更好地维护好消费者权益和社会安全。

2019年，上海添唯接受中国电动汽车充电基础设施促进联盟对认证规范性的监督检查，得到检查组的一致认可。

### ● 绿色产品认证

添唯积极参与国家认监委“建立统一的绿色产品标准、认证、标识体系”的相关工作，切实履行认证机构的社会职责，积极主动加入到推动绿色低碳循环发展的队伍中。充分发挥自身的技术优势，目前添唯已参与绿色产品目录中的节能，机械，电子电气，汽车等专业领域的相关绿色产品认证体系建设工作。

### ● “上海品牌”认证

添唯作为上海品牌秘书长单位，积极参与上海品牌认证研究工作，做为承担上海品牌国际认证联盟制度文件的制修订、宣传策划、日常会务、项目跟踪及发证等工作的主力，联手上海市市场监管局倾力打造上海本土认证名牌，为上海市四大品牌建设出一份力。







## 6. 员工权益

员工是本机构的宝贵财产，也是本机构生存和发展的首要资源。只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续的发展。本机构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，按时交纳了五险两金（养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金，补充住房公积金），不断完善员工薪酬管理方案，签订岗位说明书，并根据员工的职位设定不同的岗位晋升通道，以利于职工做好长期的职业规划。

对经常出差的检查员，还另外购买了交通意外险，消除他们的后顾之忧，并给予出差补助。

本机构实行每天8小时工作制，每周5天工作制，对女职工给予每月半天的女工假，并可灵活执行。对怀孕满8个月的女职工，给予提前一个小时下班的特别照顾。工会组织宝宝满月后上门探望生育女职工活动。本机构对哺乳期妈妈给予每天2小时的哺乳假，2018年扩

建母婴室1间，同时可提供干净、私密和安静的吸奶室和储存母乳的冰箱等，尽量缓解年轻的妈妈的育儿负担。。

本机构为解决刚入职外地员工的生活压力，提供单位宿舍，并在中秋节等节日安排单身外地员工聚餐，从多方面给予员工生活关怀，提升员工的团队凝聚力。

本机构定期对员工进行体检，从体检结果来看，员工身体状况正常。

本机构为员工提供了一流的工作环境、良好的办公设施，还设置了会客室，培训基地。单位食堂为员工提供卫生、健康可口的免费午餐，夏天发放冷饮券，单位每月提供交通补贴，工会定期主办员工生日会，总经理亲自签发生日贺卡并合影留念。逢中秋、春节等节日，本机构为全体员工发放节日礼品。每年还主办运动会，鼓励员工锻炼身体，保持健康的体魄。本机构每年至少组织一次旅游，加强员工沟通交流，保持和谐、良好的氛围，形成了良好的企业文化，使员工们身心健康，爱岗敬业。



本机构注重员工学习培训，每年委派员工参加各类培训学习，提

升了他们的素质和能力。同时开展优秀员工和先进部门评选活动，并组织每月技术新星评选活动，对表现突出的员工给予表彰，在本机构员工中起到很好的激励与带动作用。



本机构合理安排员工工作，员工工作量适宜，特殊情况下加班都能得到补休，节假日、年假得到充分保证。一年来，员工薪酬稳步提高。

在市场竞争压力的大环境下，本机构员工的归属感尤为突出。

## 7. 服务社会

本机构宣传和鼓励各位员工践行节能低碳理念，将节能减排落到实处，提高员工的环保意识。

- 办公纸张正反面使用；
- 节约水电，下班或办公室无人情况及时关闭空调和灯具；
- 鼓励无纸化办公，各类档案资料逐步实现电子信息化管理，充分利用邮件、微信、QQ等信息化办公手段，有效减少日常工作资源消耗；

- 提倡低碳出行，尽量使用公共交通，减少私家车使用频率。

本机构组织员工积极参与社会公益活动：

- 本机构鼓励员工多次参加无偿献血活动，并给予献血员工额外的营养补充费和休假，得到上级政府机关的多次表扬。
- 团支部与社区曹杨街道签订针对困难家庭的助学帮困协议，为社区里经济上有困难家庭的学生提供帮助。
- 联合曹杨街道开展道口执勤一小时活动，增强员工社会责任心。

## 五．社会责任建设工作展望

本社会责任报告，总结公开了本机构2019年一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的机构。

上海添唯认证技术有限公司将继续深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，强化社会责任意识，协调好公司发展、员工发展及各利益相关方的关系，坚持“公正、独立、准确、高效”的服务宗旨，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。

2019年社会责任重点工作为：

- 坚持规范化认证工作，坚持诚信服务；



- 提高认证各环节工作质量，提升整体服务水平，切实履行“传递信任”的宗旨，更好地回馈社会；
- 加强资源投入，充分保障员工各项权益；
- 加强社会责任意识培训和宣贯，发挥专业优势，为节能减排做出应有贡献；
- 积极响应上级机构加快发展自愿性产品认证工作的号召，开拓思路，不断创新，积极适应企业提升需求和产业升级需求。

## 六．意见反馈

《上海添唯认证技术有限公司2019年度社会责任报告》将发布在公司网站[www.tilva.com](http://www.tilva.com)，您的建议和意见将有助于我们更好得履行社会责任和持续改进。

1. 您对报告的整体评价如何？

☐很好    ☐较好    ☐一般    ☐较差

2. 您认为此社会责任报告的哪些部分具有阅读价值？

☐基本情况

☐社会责任管理体系和制度建立情况

☐履行社会责任情况

☐其他\_\_\_\_\_

3. 您对我们的建议和意见？

\_\_\_\_\_