



上海馥信认证有限公司

## 2019 年度社会责任报告

2020 年 03 月

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faiithverify.com](http://www.faiithverify.com)

# 目录

- 一、报告说明
- 二、总经理致辞
- 三、公司概况
- 四、社会责任管理
- 五、履行社会责任情况及绩效评价
- 六、展望 2020

## 一、报告说明

本报告是上海馥信认证有限公司 2019 年社会责任报告，重点阐述了上海馥信认证有限公司在遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平，提高服务质量、创新发展、注重员工权益、环保节能减排以及服务社会八个方面履行社会责任的实践情况。

### 称谓说明：

本报告中的“FAITH”、“公司”、“我机构”均指“上海馥信认证有限公司”；“国家认监委”、“CNCA”、“认监委”均指“中国国家认证认可监督管理委员会”；“CCAA”、“协会”均指“中国认证认可协会”。

### 报告发布周期：

本报告为年度报告，每年发布一次。

### 报告时间范围：

本报告的时间范围为 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日。

### 报告涉及内容：

本报告主要描述了上海馥信认证有限公司在 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日期间各项工作的开展情况以及在社会责任方面的实践情况。

### 参考依据：

本报告依据中国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》等文件进行编制。

### 报告真实性保证：

本报告内容真实、完整、有效，不存在任何虚假陈述。

### 报告获取方式：

本报告的电子版可在 FAITH 的官方网站下载获取。

公司网站：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

联系电话：021-62186077

公司地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 10 层 1003 室

邮编：201802

## 二、总经理致辞

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

2017 年 09 月 06 日国务院总理李克强主持召开国务院常务会议，确定推进质量认证体系建设的措施，加强事中事后监管提升中国制造品质。当前，世界新一轮科技革命和产业变革正在兴起，我国也处于改革发展新的历史阶段，中央提出了五大发展理念以及“供给侧结构性改革”、“中国制造 2025”、“振兴实体经济”、“开展质量提升行动”等一系列重要战略。为了满足新形势发展需求，发动全社会力量，进一步挖潜质量管理体系认证的基础作用，助推产品和服务质量提升，“打造质量管理体系认证升级版”已经迫在眉睫。

作为认证行业新成立的认证机构，对我们既是机遇也是挑战。馥信深感肩负责任之重，积极回应 2019 年全国认证认可工作的要求，为夯实国家质量基础、建设质量强国、破除贸易壁垒、助力国际贸易交流、实现“中国梦”贡献自己的一份力量。

自成立以来，馥信切实履行社会责任，把发展经济和履行社会责任有机统一起来。致力于提供优质服务的同时，实现员工与公司共成长，以人为本，使员工个人价值和企业的价值得到有机统一；强化科学管理，注重保护环境，实现环境、社会的可持续发展；作为服务行业，不忘以造福社会回馈社会为己任。

新的一年是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，也是推进结构性改革的攻坚之年。馥信将继续为客户提供高效优质服务，为社会的发展作出贡献，积极履行企业社会责任，努力成为企业社会责任的表率。

总经理：黄艺彬

### 三、公司概况

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)

## 1. 公司简介

上海馥信认证有限公司（简称馥信，英文缩写 FAITH）成立于 2015 年 8 月，2017 年 7 月经中国国家认证认可监督管理委员会批准的具有独立法人资格的第三方认证机构，机构批准号为：CNCA-R-2017-343。馥信是集认证审核、教育培训、大数据平台、标准制定于一体，立足中国、面向全球的综合性技术服务机构。

馥信拥有一支来自认证行业素质良好、专业齐全及丰富审核经验的国家注册审核员及技术专家队伍，可面向社会开展 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证审核活动，为各类组织提升管理水平，证实其管理体系符合性、适宜性和有效性及增强组织核心竞争力提供公正的认证和有效的增值服务。

馥信依托雄厚的师资力量，运用丰富的审核实践范例与组织实际运营特点相结合，可为组织提供专业的 ISO9001:2015、ISO14001:2015、OHSAS18001:2007 相关的教育培训服务，帮助组织提升体系运行绩效，提升企业管理水平。同时，在当前全球经济下行的态势下，各行各业面临着外部需求萎缩、内部成本增加、同行竞争加剧的恶劣生存环境，馥信秉承“实业兴国”的理念与上海交通大学教育集团明源学院共同开发研制 EMRA 课程，围绕“责任经济”的新概念，力争为企业在新经济形态下开辟出一片蓝海。

馥信根据对各行业不同规模组织的信息化基础进行调研，运用互联网思维，积极开发企业诚信数据平台，力争透过认证审核及教育培训，辅以平台工具，帮助组织在质量、环境、职业健康安全、社会责任方面全面提升。

馥信承诺遵守国家法律法规及有关行业规章制度，不断通过内部严格的管理，专业的培训，持续提升人员的职业素养和专业技能，强化诚信和自律意识，主动接受社会监督；遵从“自知、自新、自强”的原则，持续改进，树立良好的企业形象，依托认证认可、教育培训、EMRA、诚信数据平台为各服务组织全面提高管理绩效尽绵薄之力。

## 2. 公司的发展战略

我们的愿景：馥信通过全体员工的不懈努力，打造企业特色领域，为全球客户提供友好、灵活以及高质量的认证服务，满足并超越客户需求。

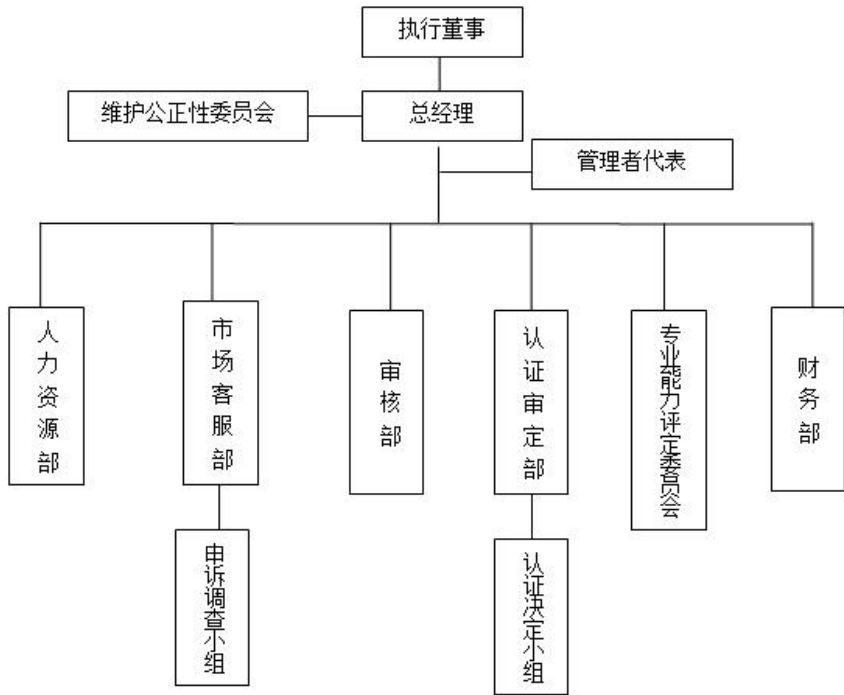
我们的使命：馥信通过客户提供管理体系的认证服务，帮助客户持续改进管理体系，加强风险防范控制，从而为客户带来经济和社会价值。我们的承诺：保

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)

证认证活动客观公正、严谨科学、可持续发展。馥信始终保持公正、关注市场需求和期望、重视对全体员工的培训和教育、营造和维持良好的管理体系的运行环境、执行管理评审，使公司的管理体系能持续改进、可持续发展。

### 3. 组织机构



### 4. 公司发展历程

2015 年 08 月注册成立

2015 年 08 月 24 日获得上海市普陀区市场监督管理局营业执照，公司正式成立。

2017 年 07 月 27 日获得 CNCA 批准（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）

2017 年 8 月开展认证业务

2019 年 9 月 27 日获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的正式认可

### 5. 认证业务范围

ISO9001 质量管理体系

ISO14001 环境管理体系

OHSAS18001 职业健康安全管理体系

### 6. 认证证书统计

目前，馥信在国内外开展了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 的认证工作。2019 年颁发的有效证书数量为 33 张，各领域的有效证书数量如下：

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)

体系	QMS	EMS	OHSAS	共计
证书数量	23	6	4	33

#### 7. 资源配置

截止 2019 年 12 月 31 日，我机构在国内共有 CCAA 注册审核人员 5 名，其中质量管理体系审核员 5 名、环境管理体系审核员 3 名、职业健康安全管理体系审核员 3 名。

公司为员工提供了冰箱、微波炉、饮水机等生活便利设施。目前公司共有笔记本、台式电脑 11 台，打印机 3 台，电话 1 部，档案柜 4 个、投影仪 1 台，饮水机 1 台等。设有办公区，总经理办公室、财务室、会议室、资料室等区域。

### 四、社会责任管理

1、社会责任方针：公正客观、合规守信、专业服务、持续改进

2、社会责任目标：增加员工社会责任感、提高认证有效性和公信力、为客户提供增值服务。

FAITH 把履行社会责任管理融入机构管理体系的各个层面和日常工作中。为确认社会责任管理工作的顺利开展，由总经理主持社会责任相关工作，形成以部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方的要求的同时，推进企业社会责任的建设。

#### 利益相关方

利益相关方	需求和期望	沟通和交流方式
政府相关部门	遵守法律法规，履行社会责任；创造认证的社会效益；建立认证行业的公信力。	参加政府部门组织的相关会议，学习相关政策、法律法规等。
监管机构（CNCA、CCAA 等）	遵守认证认可法律法规，规范运作，诚信经营。	内部审核，参加而监管机构的各类会议，组织内部相关培训，参加机构外部相关等。
客户（获证组织）	提供优质的认证服务，给出客观公正的评价，提供增值	公司网站；客户满意度调查；申诉处理；电话拜访，日常沟通

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)

	服务，向社会传递信任。	等。
员工	保证工作中的健康安全；保障员工权益；提高薪酬福利待遇；提供教育培训和职业发展机会。	定期与员工进行沟通，多方面听取员工的意见，内部沟通平台，员工培训，每月月会，日常交流等。
合作方	履行契约；拓展合作；规范守法；实现双赢。	日常交流，合作协议等。
社区	和谐社区；节能减排	积极参加社区活动；邮件沟通；内部宣贯等
同业竞争	公平竞争，共同发展	行业交流活动以及座谈会等。

## 五、履行社会责任情况及绩效评价

### 1. 遵守法律

馥信自成立伊始，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》、《认证机构管理办法》及《质量体系认证规则》的规定，开展质量管理体系认证活动，自觉接受政府、客户和社会各界的监督；拒绝低价竞争、商业欺诈等行为，维护认证市场的良好秩序；加强员工遵纪守法意识，形成依法开展业务，实践诚实守信的良好风气，创建和谐有序的认证市场环境。在日常经营管理工作中，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系，依法、按时纳税。

馥信严格执行 CCAA 发布的《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换备案方法》、《注册人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件，严控外机构证书的转入，严格按照 CCAA 的要求接转其他认证机构证书和转会人员。

### 2. 规范运作

馥信自成立以来，坚持规范运作、稳步发展的理念，奉行公正、客观、优质、高效的服务宗旨，根据《认证机构管理办法》，建立了比较完善的管理体系，编制了质量手册、程序文件和管理制度文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制合同签订、申请受理、审核实施等关键环节，提供完整的审核文件。

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)



设立了维护公正性委员会，保证公司认证活动的公正性；建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证活动过程的规范管理，以提高认证公信力，为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持；按 CNCA 的要求，及时、准确地上报审核计划、认证结果及审核组信息；积极参加 CNCA 主办的培训学习及机构会议，组织对审核员和员工的业务培训及相关专业技能培训，以提供优质的增值服务，树立良好的社会形象。

### 3. 诚实守信

认证作为一种信用证明，其核心是传递信任、服务发展，因此诚实守信是认证机构的根本所在，坚持诚信认证是认证机构的首要任务，这也是我机构自成立以来所奉行的宗旨。馥信自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

#### 1) 认证申请

馥信坚持通过优质服务、规范程序和专业能力赢取客户的信任，并以此作为开拓市场的准则。在批准的业务范围内、在公司能力范围内开展认证活动。公司公平地接受各方认证申请，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请；不搞咨询认证一条龙，不做虚假宣传。

#### 2) 认证审核

本公司的每位员工及审核员入职时都签署了保密声明和公正性承诺，明确保密和公正性方面的义务。现场审核时，审核组需签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性及保密性申明，增加客户的信任程度。审核组能公正地实施现场审核活动，并依据实际的审核发现做出认证推荐。公司随审核组给客户发放对审核人员现场工作情况的反馈表，调查内容包括基本能力、审核能力、行为规范等，以提高公司的服务水平。

3) 通过《公开文件》、网站信息公开等，让客户知悉相关内容。网站上公布了公司的联系方式，自觉接受社会各界的监督。

### 4. 员工权益

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。只有充分维护好

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faithverify.com](http://www.faithverify.com)

员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心地投入到工作中，从而使公司得到健康持续的发展。

馥信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，按时交纳社会保险，建立保障员工权益和身心健康的制度，健全收入分配制度，并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、公众假期；公司管理者及所有员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素对员工施压，而是以个人的人格魅力和专业的知识对员工实施指导，及时与员工沟通以解决在某些问题上的认识差异，统一认识；公司经常组织员工节日聚餐，增加凝聚力，并计划每年底带领员工旅游，为辛苦工作一年的员工提供放松身心的机会，感谢他们为公司所做的贡献。

公司十分重视员工的发展，重视人员队伍的建设，为员工提供专业培训，提供他们的素质和能力，并为他们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。公司定期组织员工学习相关的法律法规，学习公司文件，提高他们对规定的实施能力及实施的有效性。定期组织审核员进行交流沟通和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧和审核质量。

#### 5. 提升服务水平，创造价值

认证机构提供给客户的产品就是服务，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。每次审核向客户发放满意度调查表，征询客户意见，对每个客户进行电话回访，征集客户对馥信及审核员的意见和建议。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。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我公司加强了网站建设，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。

## 六、展望 2020

馥信从 2017 年 7 月成立至今，虽在社会责任方面做出了一点成绩，但仍存在着一定的差距，社会责任是一项长期的重要工作，公司将秉承“诚信 服务、稳步发展”的理念，积极履行认证机构的社会责任，在力所能及的范围内，增加对社会公益的事业的投入，促进公司、社会与环境的和谐发展。

随着认证认可行业竞争日益激烈，馥信结合市场发展需求和自身特点，增强在认证行业的市场竞争力度，赢得政府部门、社会各界的信任；2019 年 9 月馥信已向中国合格评定国家认可委员会（CNAS）申请并通过了现场见证评审。

在 2020 年馥信将以创新发展、积极按照 CNAS 认可评审要求规范机构管理和审核工作、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。馥信根据机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，努力将馥信建设成为公众认可、社会满意的认证机构。