

年度社会责任报告

上海霖英认证有限公司

CSR

一、	编制说明	4
	总经理年度致词	4
	价值理念	5
	编制依据	5
	编制方法	5
	编制单位	6
	报告周期	6
	报告范围	6
	数据范围	6
	报告发布	6
	称谓说明	6
	报告披露	7
	联系方式	7
二、	公司概况	8
(一)	公司简介	8-9
(二)	组织结构	10
(三)	服务类型	11
(四)	经营状况	12-16
1.	认证证书情况	12-13
2.	人力资源状况	14

三、 履行社会责任情况及绩效评价	17-25
(一) 遵守法律.....	17-19
1. 守法经营.....	17
2. 坚持不懈开展反商业贿赂.....	17
3. 积极响应政府、消费者和社会的监督.....	18
(二) 规范运作.....	19-20
(三) 诚实守信.....	20-21
(四) 提升技术管理及服务能力.....	21
(五) 全面提升客户服务.....	22-23
(六) 环保节能减排.....	23
(七) 员工权益.....	25
五、 结语.....	27

一、 编制说明

总经理年度致词

2019年，霖英认证在创立、发展、协调、共享理念中成长，在“质量强国”、“制造强国”、“服务经济社会发展”中前行，一路走来，我们感恩各方的爱护和支持！

我们深知履行社会责任是认证活动的本质要求，我们坚信坚持规范运作、诚实守信是对认证机构的基本要求。2019年，霖英紧紧围绕国家认监委“认证认可强国”的总体目标，不忘初心，持续在经济社会发展中充分发挥“传递信任，服务发展”的重要作用，自2019年5月批准以来谨记规范操作，创享价值。

2020年全球遭遇了新冠疫情，是全人类共同面临的挑战，在这个大环境下，霖英作为认证机构的一分子，做好本职工作，积极开展审核服务工作，为各企业的复工复产助力，展望未来，我们满怀信心！新时代赋予认证认可新使命、新要求、新机遇，在2020年里，霖英将继续秉承公正，专业的服务理念，严守底线，规范发展，为客户提供优质的服务，为企业带来价值，更好地回馈社会。

价值理念

上海霖英认证有限公司（以下简称LCC）于2018年成立，在成立一年半以来，秉承“在竭诚为社会各组织提供客观、公正、独立、权威的管理体系认证服务中，创建一流的认证机构”的质量方针，秉承将履行社会责任渗透到企业治理的各个环节，坚持以人为本，维护和提升所有员工的权益，在实现LCC的可持续发展的同时履行社会责任的价值理念，将企业愿景与社会责任进行有效结合，以“为客户创造商业价值，为社会传递社会价值”为使命，以“公正 诚信 进取”的价值导向确保认证的一致性和有效性，促进公司持续、稳健发展。

编制依据

本报告编制以《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规及认证机构认可相关要求，并通过对照《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(试行)》以及全球报告倡议组织 3.1 版为依据。

编制方法

本报告编制以《LCC社会责任管理规定》为工作流程和工作方法。

编制单位

本报告的编制单位为本公司行政人事部，所在地址为上海霖英认证有限公司总部。

报告周期

本报告为年度报告，时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日。

报告范围

本报告内容涉及的单位包括：LCC总部在报告期内的经营管理活动中，履行经济、环境和社会责任的情况。

数据范围

本报告所述数据均为 2019 年度的数据，由于不同统计口径要求的差异，可能会与其他报告有细微出入。

报告发布

本报告中文版以纸制版、电子版两种形式发布。

称谓说明

本报告中“公司”、“LCC”均指上海霖英认证有限公司。

报告披露

LCC承诺本公司保证向CNCA递交的材料及其内容是真实、完整、有效的。如有任何不实，愿按法律法规的有关规定接受处理。

联系方式

您可以通过以下方式获取本报告，如有任何关于本报告的意见及建议，请联系：

公司名称：上海霖英认证有限公司

网站：www.lcciso.com

地址：上海市浦东区纳贤路800号科海大厦3楼302-2

电话：021-55697729

传真：021-55697726

社会责任管理体系和制度建立情况

二、公司概况

（一）公司简介

上海霖英认证有限公司是由一批资深认证管理和技术团队组建，和浦公检测股份有限公司合资（股票代码：834197）成立。公司致力于第三方认证，标准化技术服务以及相关培训业务的设计，运营和服务，为企业提升管理绩效加强风险控制提供我们始终如一的服务，实现业务的可持续发展。



霖英认证/LCC按《中华人民共和国公司法》实行股东会/董事会领导下的总经理负责制，并接受公正性委员会监督。公司股东会由全体股东组成，股东会是公司的最高权力机构。公司设董事会，由股东会选举产生。详见《上海霖英认证有限公司章程》。公正性委员会由不同利益方的代表



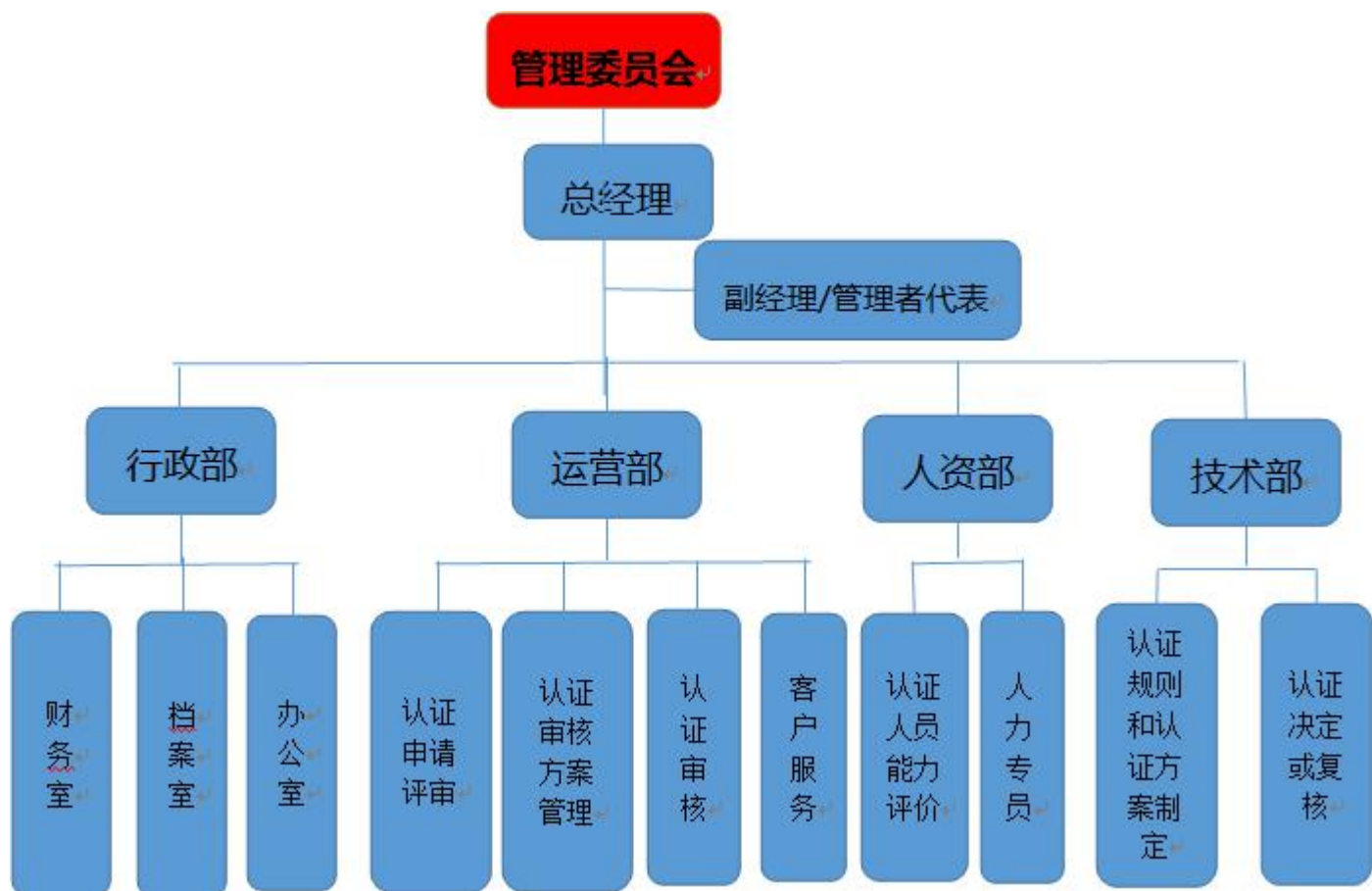
社会责任管理体系和制度建立情况

均衡组成，任何一方均不具支配地位，以确保独立性和公正性。总经理领导下的技术委员会由权威的技术专家和资深审核员组成，对审核过程和认证工作进行有效的管理和监控。

霖英认证/LCC成立以来，依靠其技能精湛、高素质的人员队伍，规范、科学的工作态度和周到的服务，认证审核了近四十家企业，涉及各个行业。霖英认证同时提供认证培训，赢得了各界学员的认可和信任，树立了良好的信誉。

社会责任管理体系和制度建立情况

(二) 组织结构



社会责任管理体系和制度建立情况

(三) 服务类型

- 质量管理体系（QMS）认证
- 环境管理体系（EMS）认证
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）认证
- 建筑施工企业质量管理体系（EC9000）认证
- 服务认证（批发业和零售业服务）

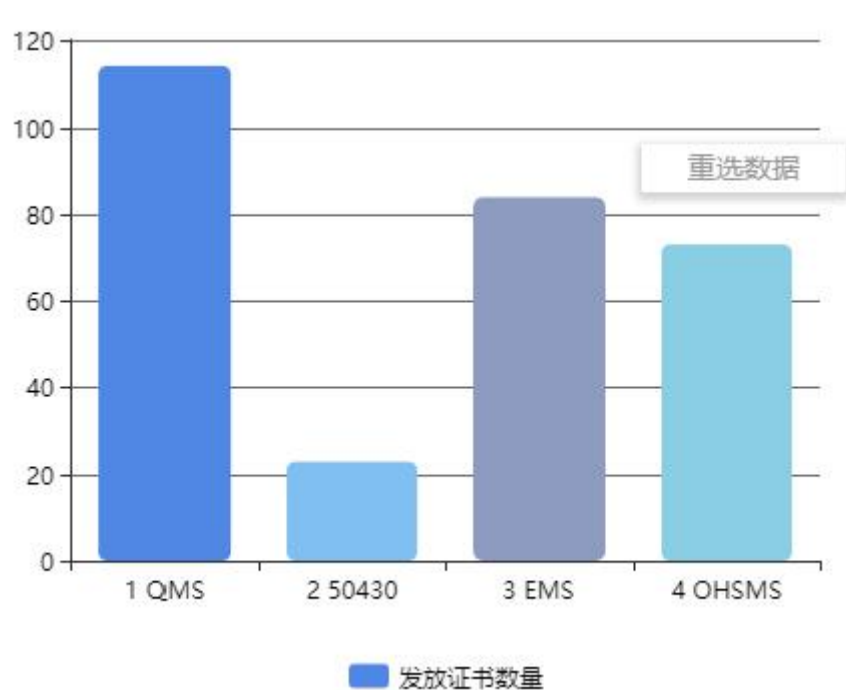
- 质量管理体系（QMS）培训
- 环境管理体系（EMS）培训
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）培训
- 建筑施工企业质量管理体系（EC9000）培训
- 服务认证（批发业和零售业服务）
-

社会责任管理体系和制度建立情况

(四) 经营状况

1. 认证证书情况

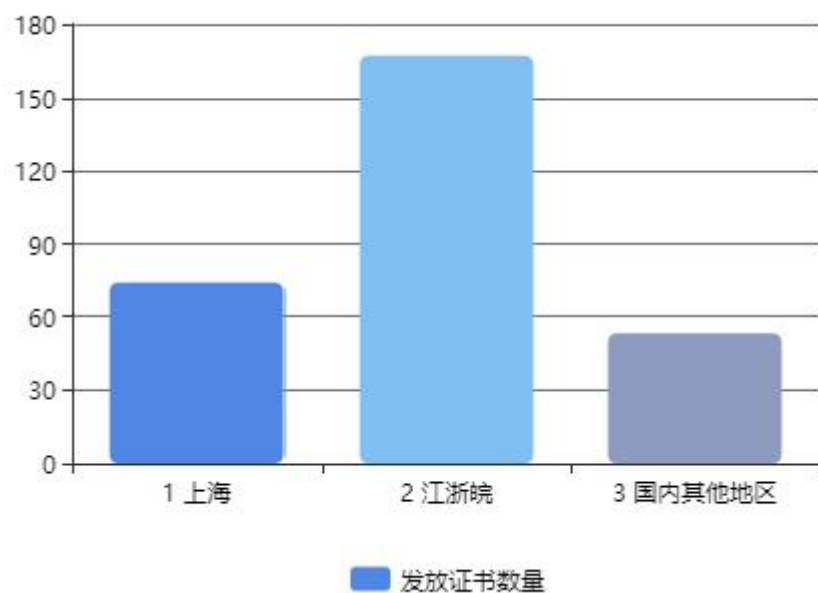
1) 图1：霖英认证2019年证书增长量示意图



截止2019年末，霖英认证颁发的有效证书中，质量管理体系认证证书占比38.8%，建筑施工企业质量管理体系认证证书占比7.8%，环境管理体系认证证书占比28.6%，职业健康安全管理体系认证证书占比24.8%。

社会责任管理体系和制度建立情况

图2：霖英认证客户地域分布图



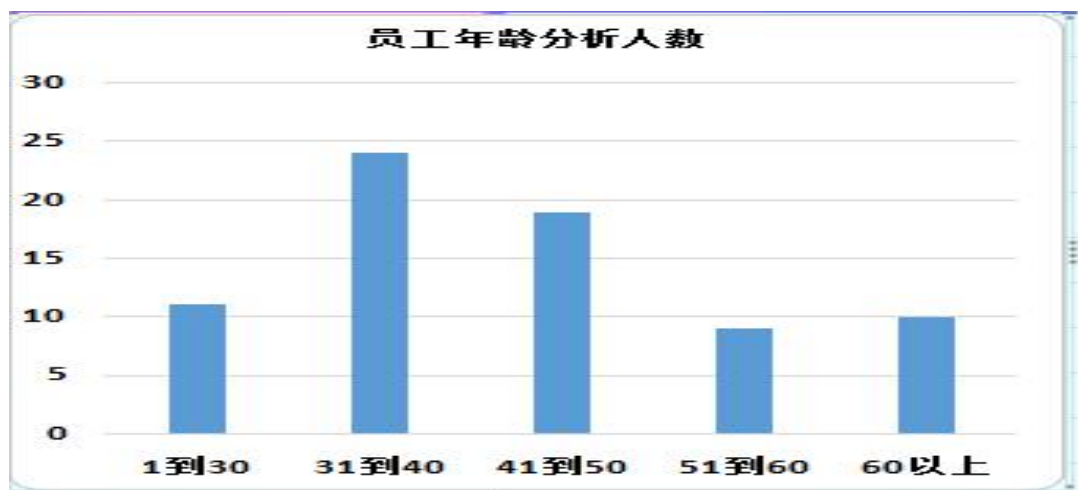
霖英认证客户群体主要分布在华东三省一市，江浙沪皖证书数量占2019发证总量近82%，其中上海获证客户占25%，江浙皖占56.8%，其他地区占18%。

社会责任管理体系和制度建立情况

2) 人力资源情况

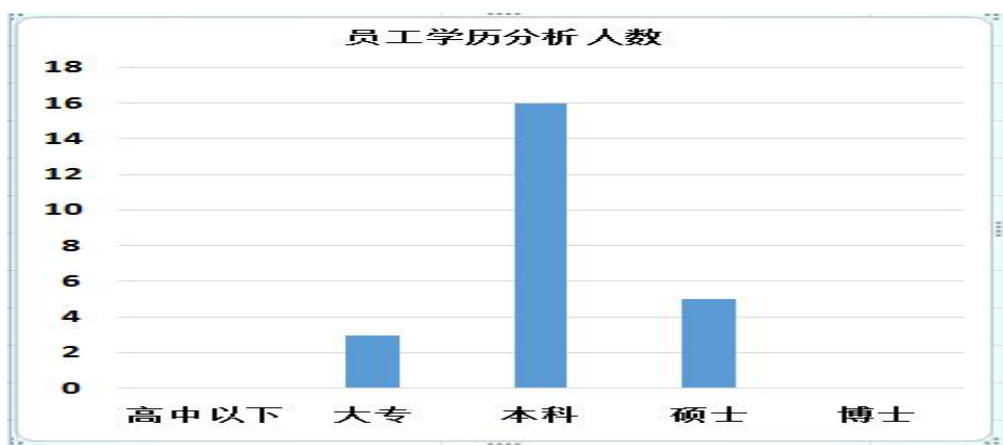
LCC在职员工数逐年增加，呈良好发展态势，截至2019年年底，认证人员达73人，其中专职审核员8人，兼职审核员6人，实习审核员4人，技术专家55人。

其中：QMS:13人；EMS：12人；OHSMS：9人；建工：4人；服务认证：1人，能够充分满足目前客户的认证业务需求。



人员结构 30岁以下的占15%，30-40岁的占33%，40-50岁以上占26%，50岁以上占26%，员工人员结构由中青老年阶梯式组成，主力员工队伍以30-50岁的中青年为主，年龄结构较好，以有经验的中老年审核员携带培养年轻和青年队伍为模式发展。

人员学历结构如下：



社会责任管理体系和制度建立情况

人员结构：专科占到12.5%，本科占到67%，硕士占到21%。

LCC根据公司认证服务提供过程，结合公司的公正性利益分析，识别利益相关方及关注焦点，确定其交流和沟通方法，有效履行社会责任。

利益相关方	关注焦点	交流和沟通方法
政府与监管机构	遵守认证认可、行业各项要求	信息上报
		年度报告
		及时缴纳税款
		不超范围经营
		财务报表
公司所有者、高管、股东会、监事会	经济效益	各类财务报表
	规范运作	年度工作报告
	健全制度	公司体系文件
		各类规章制度
	风险把控	风险评估
	创新发展	管理创新，业务创新
	可持续发展	技术研发
客户	公正客观评价	顾客反馈

社会责任管理体系和制度建立情况

		动态监控
		客户满意度调查
	服务要求、范围	各类宣传平台 网站、公众号，QQ,微信，宣传资料
管理人员、审核人员、各类职工	权益保障、健康	日常沟通、文化建设、保险、劳动保障、健康讲座
	薪酬福利	工资、各类奖励、定期旅游活动、生日会
	职业生涯	培训活动
社会	就业	各类招聘活动 聘用伤残人士
	公益事业	购买湖北农产品 中小企业的公益培训 为武汉协和医院捐赠眼科口腔科各25个N95口罩，并于2020年2月14日签收
	环保	节约资源，对环保法律法规的宣传

社会责任管理体系和制度建立情况

四、履行社会责任情况及绩效评价

(一) 遵守法律

1. 守法经营

公司常年倡导时刻保持清醒，分清“红线”、“黄线”与雷区，保持守法合规经营的职业“条件反射”能力，自觉维护认证“生命线”，认真执行《认证机构管理办法》，提高风险管控意识，强化内部治理机制。

公司通过召开年度会议、每月培训研讨会，全面部署全年度各单位年度目标任务和签订目标责任状，明确了遵守法规责任和任务，在日常经营管理工作中，切实将认证认可法律法规要求深入到公司运营管理各环节，提高全员遵守法规意识，全面落实相应措施。

公司通过各种专题会议和培训，重点加强认证认可法律法规和风险管理的培训，强化全体审核人员、管理人员遵守法律法规和风险控制的意识和能力，将遵守法规和风险防控放在各项工作的首位。2019年继续通过、“审核报告的专责复核制度”、“专用检查表制度”和“档案自查制度”，提高全员责任意识、风险意识。公司守法经营蔚然成风，效果良好。

2. 坚持不懈开展反商业贿赂

2019年公司在反商业贿赂上取得持续良好效果，没有发生任何不良事件。公司坚持不懈地将“审核员风纪规范”、结合CCAA《认证人员执业信用管理规范》作为月度审核员会议的常规内容，结合CCAA多次对认证行业内审核人员进行处罚通报的案例，通过张贴公告栏，以及QQ群、电子邮件方式对公司审核人员、管理人员等进行实例教育，结合多层次、全方位开展反对商业贿赂的宣传教育，通过宣传教育使公司审核从业人员清楚地



社会责任管理体系和制度建立情况

认识到商业贿赂的严重后果，系统、全面和深刻提高了公司全员的反商业贿赂意识。

3. 积极响应政府、消费者和社会的监督。

监督情况：

1) 接受地方监管部门及国家认监委检查

2019年，霖英的获证客户在上海，湖北两地的非例行检查中抽查到，上海地区2家：未发现问题，湖北地区1家，在检查前此企业已经暂停，同时接受消费者和社会的监督。

公司坚持以专人每天关注主流媒体有关质量、环境、安全事件的报道，每周定期登陆市场监管局、环保局、安监局、住建部、工信部等主要官方网站。

社会责任管理体系和制度建立情况

（二）规范运作

1.完善管理团队

公司坚持以人为本，打造一支数量充足、结构合理、训练有素、运作有序的专业审核员队伍，以满足公司运作和发展的需要，优裕的人力资源保证了可持续战略发展。同时，通过引进优秀人才和淘汰不合格人员，建立和执行新进员工培训和带教机制，在岗人员每月培训研讨会，对人员能力的动态管理机制，促进团队的持续成长。

2.严控认证过程关键控制点

2019年强化了对关键控制点的识别，坚持采取有效的认证过程控制措施，通过严格执行“两序”（齐套、可接受）、“二级”（组长、总部）资料审查制，以及严格执行使用专用检查表等措施，强化产品生产标准、计量及特种设备、企业规模人数、企业实际运行与体系一致性等多项必查内容的落实，有效地降低和控制了认证风险。

3.加强档案自查

2019年公司继续坚持了有效开展档案自查相关工作，通过自查等活动，大大强化审核人员的风险和职业责任意识，并对养成良好的审核记录和证据资料归集习惯起到举足轻重的作用。



社会责任管理体系和制度建立情况

（三）诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证机构的首要任务，霖英认证通过贯彻“客观、公正、权威”的质量方针，以专业的业务绩效为广大客户提供优良的认证服务，以自身的实际行动实现和倡导了诚实守信的原则。

社会责任管理体系和制度建立情况

1.信息公开透明

2019年，公司继续完善全面公开相关的认证信息，确保及时全面。包括认证资质、认证领域、认证流程、认可方向、认可范围、认证价格、客户的权利和义务及公正性承诺等。

2.诚信经营

公司一贯坚持诚信经营，公平、公正、客观地开展认证活动，不受任何相关利益方的威胁，除收取认证费用外，不接受来自任何客户的任何捐赠，不派任何与客户有利益关系的人员参加审核，认证决定人员和审核组人员严格分开。严格按认证合同履行责任，得到社会广泛认同。

（四）提升技术管理及服务能力

提高公司技术管理及服务水平，满足客户需求，实现社会价值是LCC一直以来的追求。2019年通过对全国知名认证机构业务范围分析、对比，按照“人有我有、先易后难”的总体原则，2019年申请了批发业和零售业服务认证的报批，并于2019年12月5号获批，实现了预期目标。



社会责任管理体系和制度建立情况

(五) 全面提升客户服务

全面提升客户经理服务 “让最好的企业成为我们的客户，让我们的客户成为最好的企业”是霖英认证的使命，2019年霖英认证在坚持开展包括定向客户经理制、届满跟踪服务、获证企业例访，企业讲座、节日问候满意度调查的基础上，不断创新，不断提高客户认同度、忠诚度，完善了客户经理制度，对80家获证企业进行了调查，经统计，满意度达95%，客户提出改进的方面是希望审核员能就近派出，审核员应就不符合项的阐述更加具体明确。

社会责任管理体系和制度建立情况

1.重视客户申/投诉

公司根据体系文件《投诉、申诉和争议处理程序》，在公司的公开文件、网站公开申/投诉的渠道。并设定专人接收和处理客户及相关方的申/投诉，以便及时妥善处理相关申/投诉。在2019年，没有接到重大申诉、投诉，只出现一例审核员不规范报销差旅费的问题，做出了立即退回多报差旅费，审核员到公司学习三天，并暂停一个月审核的处理。

2.开展技术研讨提升服务能力

公司结合高技术服务行业的特点，将员工的学习和发展能力作为重要的竞争力，重视员工的自身修养和素质的提升。坚持每月培训例会。2019年，结合互联网飞速发展等时代特色，重点选择与时俱进的创新培训内容。同时，按计划地开展了环保，以及认证法规动态等专业培训，并通过互联网远程视频、让因审核或其他原因不能够到场的审核员高效跨时空同步参与培训学习。2019年共开展管理人员例行学习10次，审核员现场培训2次，在线培训2次，公司还组织了包括新版标准审核一致性、安全知识在OHSMS审核中的运用、认证监管动态及重点培训、服务认证审查员培训等各类审核专业培训。

(六) 环保节能减排

2019年，在推动绿色办公方面除加强节约等环保意识和制度外，重点利用信息化技术等创新手段作为推动绿色办公的重要举措，在以下几个方面取得了良好成绩：

2019年度信息化建设和技术应用方面，购买了认证信息管理系统，除结合流程优化的对业务信息系统功能进行持续维护和完善外，结合转版换证智能服务包，探索了互联网+认证服务产品及服务的应用。同时，在会议和培训远程视频应用方面使用积累了新的经验。通过运用了H5文

社会责任管理体系和制度建立情况

件开展了移动端的宣传互动，在明显提高效率的同时节省纸张和物流费用。

2019年，LCC实现对已有的认证档案扫描归档，减少空间浪费，提高检索查阅效果，减少复制消耗。

(七) 员工权益

保证员工权益，提高员工福利。LCC坚持以人为本，事业共创，成果同享，和谐双赢的宗旨。以“创造值得尊敬的公司，共享价值”理念，营造良好的内部环境，激励全体员工为机构的发展努力拼搏、奉献才智、共享发展成果。

1. 员工权益和福利

按照国家《劳动法》及相关法规与员工签订劳动合同，按时交纳各类保险和公积金，保护女工生育、哺乳期的相关权益，每年定期统一免费为员工体检，享受带薪假期，享受公司每年一度旅游和免费工作餐，为部分员工提供公寓式住宿，贴心后勤保障午餐。对员工宿舍的热水器、洗衣机，以及安保监控等进行精心维护，为单身和有需要的员工提供了便捷、舒适、安全的居住保障。公司座立于张江高科园区的甲级写字楼，楼内有食堂，超市和咖啡吧等设施，地铁13号线直通楼下，同时还提供区间内班车，为员工提供坚固的内勤保证。

从3月2日号复工起，公司购买了75%含量的湿巾和喷雾，配合物业每天的室内消毒，为员工及审核员发放充足的口罩和一次性手套，每天更换，保护工作人员和审核员路途和工作期间的安全。

社会责任管理体系和制度建立情况

2019年公司营业收入继续稳定增长，公司以共赢共享的精神，提供员工生活补贴，稳定提高员工收入，增强公司凝聚力。为满足认证审核运作发展的需要，严格规范财务运作，有效地做好了开源节流，保证现金流充裕，全面实现了预期的财务目标，为企业的长期稳定发展，为把握机遇开拓新业务创造了坚实雄厚的财务基础。

结合公司员工老中青结合，员工出生和成长地域广泛的特点，专业和个人特长人才多的特点，通过广泛的工余文娱和体育活动，倡导积极健康的生活方式。2019年开展了户外团队拓展活动，利用大家喜闻乐见的摄影和游记分享等，年底年会提供员工创造才艺和个人风采展示机会。增加员工交流机会，活跃团队工作气氛。

社会责任管理体系和制度建立情况

五、 结语

履行社会责任是LCC应尽的义务，LCC致力于社会责任管理体系的建设和不断完善，通过履行社会责任提升LCC的发展水平，提高我们的服务质量，实现持续高效发展。公司积极履行社会责任，在创造利润、对股东承担法律责任的同时，利用一切可能的机会，将承担对员工、消费者、社区和环境的责任放在与公司发展同等重要的位路上来抓，将企业经营过程中对人的价值的关注，对环境、消费者、对社会的贡献放在与公司发展同等重要的位路上来抓。

LCC将通过多样的信息传递、沟通渠道，传达社会责任信息到每一个LCC的员工，使每个员工都有一份社会责任感，努力突破自我，开拓创新、与时俱进，积极参与到公司社会责任履行工作中，为创建一个“有良知，负责任，亲民生”的企业而努力奋斗。

上海霖英认证有限公司

网站: www.lcciso.com E-mail: lcciso@lcciso.com

地址: 上海市浦东区张江高科技园区纳贤路800号科海大厦3楼302-2

电话: 021-55697729

传真: 021-55697726