



世安（上海）认证服务有限公司

2020 年度社会责任报告

目录

一、 前言

二、 报告说明

- 1、 报告时间范围
- 2、 报告的组织范围
- 3、 报告发布周期
- 4、 报告编制依据
- 5、 可靠性保证

三、 认证机构基本情况

- 1、 公司介绍
- 2、 公司理念
- 3、 组织结构
- 4、 认证业务
- 5、 财务状况及财务审计

四、 社会责任管理体系和制度的建立情况

- 1、 履行社会责任的措施及制度规定：
- 2、 社会责任体系运行和自我改进情况
- 3、 利益相关方的识别与参与

五、 履行社会责任情况及绩效评价

- 1、 遵纪守法
- 2、 规范运作
- 3、 诚实守信
- 4、 提升服务及创新发展
- 5、 环保节能减排
- 6、 员工权益
- 7、 服务社会

六、 展望及结束语

一、前言

世安（上海）认证服务有限公司认真学习、贯彻、落实《认证机构履行社会责任指导意见》编写此报告。在国家认监委的领导下，严格遵守法律、法规和相关文件的规定，在为组织提供优质的认证服务和增值服务的同时，努力提升服务质量，积极履行社会责任，社会责任是现代企业健康发展、构筑诚信的重要基石，是企业核心竞争力的体现，积极参与社会建设，勇于承担应尽的社会，构筑认证机构良好的社会形象，为中国的认证事业做出自己的贡献！

报告经公司管理层审议通过，并承诺报告信息的真实性、客观性，并接受社会各界的监督。共同推进认证事业的持续发展。

世安（上海）认证服务有限公司

二、报告说明

- 1、报告时间范围：本报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。
- 2、报告的组织范围：世安（上海）认证服务有限公司及相关利益方社会责任情况。
- 3、报告发布周期：本报告为年度报告
- 4、报告编制的依据：本报告依据《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为依据，并对照《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关规定编写。
- 5、可靠性保证：我公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，对报告内容的真实性、准确性、完整性负责。

三、 认证机构基本情况

1、公司介绍：我司总部设立在美国俄亥俄州，1993 年史密斯质量评估（SQA）被认可为 ISO 9001 管理体系标准的认证机构，是美国汽车质量管理体系标准的首批被认可的九家认证机构之一。2000 年 10 月初，SQA 非常自豪成为 IATF 在美国首批被授权颁发证书的四家认证机构之一，在北美认证机构的独立顾客满意度调查中一致性名列前三（总计 75 家认证机构）。2017 年 8 月，史密斯质量评估

（SQA）获得中国国家认监委的批准，正式在中国境内进行质量和环境管理、职业健康安全管理体系审核。注册地为上海市长宁区威宁路 369 号缤谷大厦 B1-A24，服务行业遍及汽车，橡胶，机械加工，电子，塑料，芯片制造等行业。

2、公司理念：

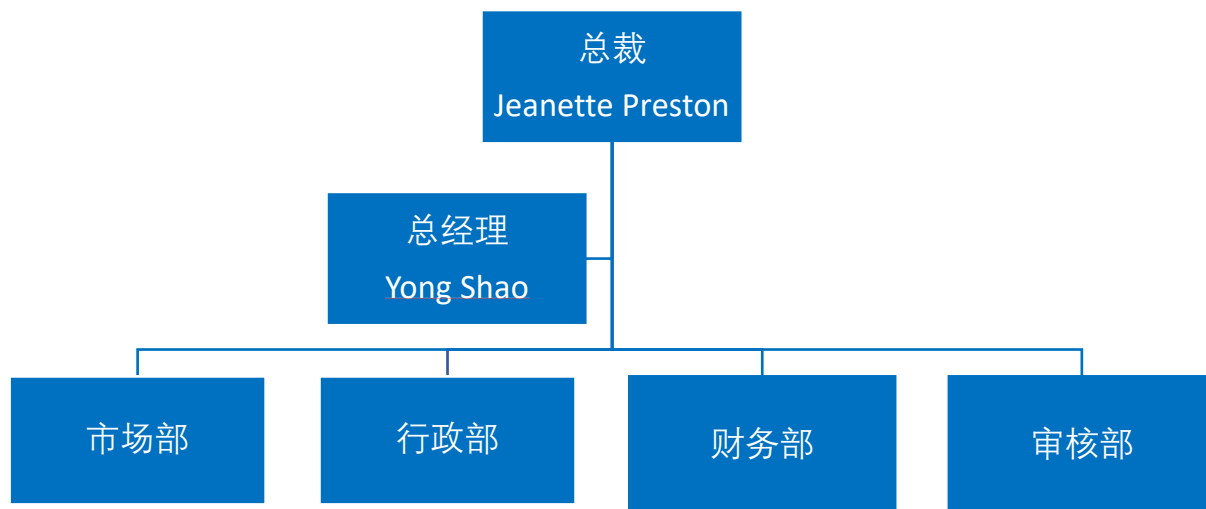
我们是一个创新的团队，为客户提供高质量、及时和有附加值的服务。

我们的成功源于客户、同事、社群和供应商在思想、语言和行为上的诚实。

正直的操守和真诚的目标让我们因为是史密斯集团的一员而倍感自豪。

3、组织结构

在中国地区负责人 Yong Shao 为我司总经理，领导各部门处理日常工作。公司设有市场部、行政部、财务部、审核部，为更好的服务客户，按照公司经营管理制度及认证认可要求，互相督促，共同进步。



4、认证业务：我公司业务领域主要为获得认监委批准及认可的、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。

5、财务状况及财务审计：

我机构的主要收入来源是管理体系认证费，不接受任何形式的经济赞助和资助，经济上独立核算自负盈亏。2020年初我司特聘请高学历、有海外留学经历及多年审计经验的财务人员统筹公司财务大计，充实完善企业财务制度，配合完成年度审计工作。2020年我们更好的做到了严格、规范、透明、效益的原则，加强财务管理，为公司开展各项工作保驾护航。

三、社会责任方面的制度和实施情况

1、履行社会责任的措施及制度规定

2020年世安认证深入贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，提升认证质量、持续保持认证有效性。密切关注我国社会责任的发展状况，高度重视社会责任管理体系和制度建设，将履行社会责任与认证机构的发展战略和文化建设紧密结合，坚持社会责任的制度化建设及完善。在制度建设中注意结合机构自身特点，并秉承长期坚持一贯的尊重员工和相关方、服务企业和社会经营理念，通过制度的建设和执行实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

2020年初，突如其来的新冠疫情打乱了全国人民的节奏，尤其是武汉人民的饱受煎熬，他们经历了封城，目睹亲人的离世。直至3月份我机构才开始逐渐复工，那时候的认证工作很难开展，一家湖北荆州企业因为不能正常复工，生产停工濒临破产倒闭。在疫情逐渐恢复好转，湖北企业迎来复工利好消息的时候，该企业的暂停即将到期，又急于接汽车生产订单，必须保证证书有效性。面对财务窘况无奈放弃时，我机构了解情况后，暂免认证费差旅费，全力配合企业完成监督审核，安排老师出发湖北，使得企业证书得以维持。国家保障人民的权利，认证机构履行社会责任，两者有机结合，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

2、社会责任体系运行和自我改进情况

2019年公司变更了高层管理人员，对组织结构、部门职责进行了调整，对原有的流程进行专业化梳理和完善，完成了对各部门的定岗定编和部门职责的重新确定，

建立并完善绩效考核。我司建立了风险识别和防范的内部管理制度，加强认证活动全过程的管理与控制，我们建立了如下制度和措施：

- 1) 在销售环节，从我做起，净化营商环境，杜绝给甲方回扣的违法行为。教育、要求我们的市场销售人员做到三不：不暗示、不承诺、不支付这类所要回扣的要求，哪怕丢失一些合同，也不纵容这样的索求。史密斯是一家美国企业，我们深切的知道，行贿不仅违反美国的海外反贿赂法案 FCPA，更是违反中国的法规。
- 2) 在审核环节，我们预防性地教育审核员坚决杜绝吃拿卡要，并在事后追踪调查。具体措施是：在客服发给客户的审核通知邮件上，明确告知企业不要给审核员红包或者贵重礼物，为了避免在差旅费现场结清过程的现金交易容易产生腐败的机会，我们要求审核员发生的交通食宿费回公司报销，然后差旅费开在认证审核费一张发票里面，这样做虽然增加了我们自己的工作量，但是可以避免红包产生的机会。另外，审核员的工作性质处于紧张状态，从一家企业到下一家企业时由于疲劳的原因容易显得不那么和蔼，容易给客户造成一些压力，针对这种可能的情况，我们标准化了首次会议的 PPT，定期从客户满意调查表中针对审核员态度的反馈给审核员。这些措施在一定程度上避免了不良影响，净化了认证市场环境。
- 3) 在后审核阶段，我们坚持在 72 小时内电话回访被审核客户，从 5 个方面电话询问客户的审核感受，问卷涵盖了审核专业性，审核员态度，审核员廉洁性，对客服的满意度等方面。

经过这些方面的努力，我们在认证市场上逐渐树立了口碑，有些深受红包之苦的认证企业开始选择我们世安认证作为认证机构，对我们是一个巨大的鼓舞。

3、利益相关方的识别和参与

公司的利益相关方包括国家政府/监管机构等相关部门，以及客户、投资方、员工、其他合作伙伴等等。

公司的发展需要利益相关方的支持和信赖，开展与利益相关方的有效沟通，建立和谐、互信的合作共赢关系，及时了解各个利益相关方的要求和期望，并在公司的发展过程中充分体现各方的期望和要求。不断增进各利益相关方对公司的满意度和信赖度，实现互利共赢，共同发展。

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法规和要求 • 规范经营 • 认证的社会效益和公信力 	<ul style="list-style-type: none"> • 学习相关政策、法律法规 • 参加相关会议 • 提交报告
投资方	<ul style="list-style-type: none"> • 战略发展方向 • 资产的保值增值 • 规范经营 	<ul style="list-style-type: none"> • 召开公司董事会 • 投资方交流活动 • 相关报告
获证组织	提供客观、公正的认证服务 <ul style="list-style-type: none"> • 获得持续改进机会 • 向社会传递信任 	<ul style="list-style-type: none"> • 进行客户满意度调查 • 召开获证组织研讨会 • 公司网站、认证杂志
员工（含所有审核员）	<ul style="list-style-type: none"> • 保障员工权益 • 促进职业发展 • 良好的工作环境于氛围 	会议、培训、活动
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> • 获得对称信息 • 认证的公信力 • 服务社会、和谐发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司网站公开信息 • 公开发布社会责任报告 • 参加社会活动
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争、合作共赢 • 拓展合作领域 	战略合作协议

五、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵纪守法

公司严格遵守国家法律法规及各项政策的要求，包括《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》《质量管理体系认证规则》等，合规开展相应的认证业务活动；积极参加行业组织的工作会议，配合地方质监局开展工作；加强员工遵纪守法意识的培训，自觉遵守相关规定。自觉接受政府、客户、消费者等社会各界的建议和监督。

公司严格遵守各项法律法规和政策要求，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

世安认证为了树立良好的社会形象，提高认证公信力，建立了保证认证业务公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效施行对获证组织的监督措施，本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念，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，积极参加行业主管部门主办的各类会议与培训学习，建立比较完善的管理体系，制定管理手册、程序文件和工作文件；按照行业管理要求，及时上报认证相关信息。

3、诚实守信

我机构深知诚信是市场经济条件下企业的通行证，是企业发展的根本和生命线，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，本公司全体员工，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，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会各界的信任。全体员工入职即刻签定保密协议，严格遵守行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，坚持高标准要求自己，认真履行社会责任，反对不正当竞争和商业贿赂等欺诈行为，自觉接受政府，消费者和社会的监督，公正，科学和规范运行的业务，为认证企业提供切实有效地支持。

4、提升服务及创新发展

认证机构是高技术服务业，需注重专业领域人员队伍的组建，公司持续开展人员专业能力评价及继续教育培训，更新专业知识，提高审核能力；加强人员对专业审核指导书和有关法律法规、标准的学习，不断优化专业能力和服务水平；公司与客户保持联系，随时关注客户需求变化，可以将认证行业前沿信息、新实施法律法规、新晋技术传达给他们，提供给他们作为提高绩效的参考。

我机构一直以优质的服务和可靠的结果为己任，把行业和企业对于认证的需求反馈到我们认证工作当中，围绕国家经济和社会发展重点，积极拓展新的认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和获证组织的发展对认证的需求，逐步实现认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

5、 环保节能减排

作为从事环境管理体系认证的机构，我机构积极运用环境管理体系认证的认证技术，指导受审核方开展环境保护和促进节能减排。响应政府号召，做好垃圾分类，减少打印机数量，纸张正反面打印，硒鼓废品回收，在管理活动和认证活动中减少资源能源的消耗及污染排放。

6、员工关怀

史密斯的每一个员工在入职开始就受到一系列的教育，旨在他们首先成为一个正直守信的人，才能给客户、社群和公司发展做出贡献，这不仅是我们的信条，更是我们行为的指南和每年业绩考核的必备内容。每年认真总结我们在这方面的所作所为，既有必要，也是提高。

我们遵守国家人力资源和社会保障方面的法律，与员工签订劳动合同，按时缴纳五险一金，确保女员工生育、哺乳期相关权益。除了提供基本的社保，公司还提供了丰厚的福利，每年的三八妇女节，元宵节，中秋节和春节前，公司都有各种福利和礼品，包裹员工生日，公司也会送上贺卡鲜花蛋糕，同事们送上祝福。并且每年都有企业的带薪年假，各种集体活动，让员工平衡工作和生活，放松精神专心工作，增进员工团队凝聚力，带来长远的集体感。在公司业绩不断增长的情况下，每年定期提高员工薪酬待遇，提供相关技术领域的培训。通过这些措施给员工提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的的荣誉感和责任感。

7、服务社会

世安认证根据自身能量所及，将服务行业企业发展、构建和谐社会作为公司的发展目标，积极参与社会公益事业，坚守社会责任，牢牢把握认证有效性，保持认证公信力。鼓励员工做善事、行善举，为需要帮助的人提供尽可能的帮助，尽己所能服务社会，用实际行动诠释如何履行社会责任。

六、展望及结束语

1、全面落实公司经营战略，完善公司市场开发机制，实现公司面对质量强国、制造强国的战略决策，提升专业水平，以严谨的作风、专业的技能给出公正、公平的认证结果，加强服务认证行业健康发展的责任感，为塑造高技术服务机构品牌企业形象而不懈努力。

今后，我们会进一步总结经验，继续强化社会责任意识，进一步完善社会责任管理体系建设，更好履行社会责任。竭诚为客户提供优质的服务。

报告反馈、联系方式

世安认证欢迎您的意见和建议，请不吝赐教！

联系方式：世安（上海）认证服务有限公司

地址：上海市长宁区威宁路 369 号缤谷大厦 B1-A24

联系电话：17721459116 姚小姐

此报！

世安（上海）认证服务有限公司

2021 年 3 月 29 日