

社会责任报告

（2020 年）



质思安认证（北京）有限公司

二〇二一年三月

目录

一、 报告规范	3
时间范围:	3
组织范围:	3
数据说明:	3
指导文件:	3
真实性承诺	3
关于披露信息的特殊说明:	3
二、 机构概况	5
法律地位	5
愿景:	6
使命:	6
企业价值观:	6
三、 利益相关方与社会责任沟通.....	8
四、 公司履行社会责任实践.....	11
遵守法律法规	11
公正性管理	12
安全	13
公平就业机会	14
环境保护	15
持续改进	15
风险管理	17
人力资源	18
六、 信息反馈	21



一、 报告规范

时间范围：

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

组织范围：

质思安认证（北京）有限公司

数据说明：

本报告使用数据来源于公司正式文件和统计数据。

指导文件：

- 《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)》

真实性承诺

我公司承诺：本报告内容真实、可信。

关于披露信息的特殊说明：

JCI中国自2019年9月30日正式获得国家认监委的批准资质，在本报告涉及的信息披露期（2020年1月1日至2020年12月31日）受全球新冠疫情影响。机构于2020年6月正式开展服务认证审查活动，机构相关的国内外医疗服务认证资源调配受各国疫情防控影响，国内认证业务在过去的一年仍在起步阶段，相关运营管理、财务数据等信息将在业务全面开展后，计划在2021年的社会责任报告中进行披露。



二、机构概况

法律地位

质思安认证（北京）有限公司（以下简称“JCI 中国”）于 2019 年 9 月 30 日经中国国家认证认可监督管理委员会批准，获得在中国境内提供服务认证的资质，批准领域为卫生保健和社会福利。

JCI 中国的唯一股东联合委员会资源股份有限公司（JCR）是美国联合委员会（The Joint Commission, TJC）依据美国伊利诺伊州法律组建并完全控股的非营利性子公司。美国医疗机构评审国际联合委员会（JCI）是 JCR 的国际分支部分，其秉承“以客户为中心、以成果为导向”的宗旨，为全球的医疗机构、政府部门和第三方支付单位提供重要的知识来源，旨在帮助提高医疗服务领域的质量、安全和效率。JCI 提供的评估工具可用于客观地评价医疗机构的质量和安全性。JCI 中国是一家由 JCR 投资成立的外商独资机构，

也是 JCR 拟在中国大陆地区设立的唯一的一家认证机构。

愿景：

让所有人在任何情况下都可以享受到最安全、最高品质、最具价值的医疗服务。

使命：

通过提供认证服务提升中国的医疗质量和患者安全。

通过与利益相关方合作，对医疗机构展开评估，促进他们不断进步，为公众提供最高质量、最具价值、安全高效的医疗服务，从而为公众不断提高医疗服务水平。

通过与医疗机构合作，针对医疗过程中最关键的安全与质量问题制定高效、长期的解决方案，并积极推广可行策略，协助医疗机构采纳执行，从而实现医疗行业全面转变，提高行业的可靠程度。

企业价值观：

卓越品质

--我们坚信，客户有权获得高性价比、高质量的服务和产品。

团队合作

--我们相信，积极展开合作、主动参与协作，实现清晰开放的部门内部及跨部门沟通机制，有助于创造高效的工作环境，

相互尊重

--我们珍视每一个人的付出和贡献，鼓励个人能力提升，强调个人福祉的重要性；我们相信，员工的多样性是一种优势。

彬彬有礼

--我们坚信，礼仪是所有人际关系中最重要基石。

正直诚信

--我们承诺，诚实、道德的行为将成为我们开展业务的标志。

权力赋予

--我们相信，每一位员工都应该拥有必要的权力和支持，帮助他们为持续提高机构表现做出积极的贡献。

积极响应

--我们积极寻求相互之间的理解与支持，并积极响应使用我们产品与服务的客户的需求。

认可赞誉

--我们相信，所有富有成效的工作表现都应得到认可。

持续改进

--我们不断追求改进



三、利益相关方与社会责任沟通

(1) 相关方识别

本公司的相关方包括：

- 认证客户（企业）；
- 获证客户；
- 政府部门（国家认证主管部门以及国家认证监督部门）；
- 相关行业学（协）会；

- 本公司员工;
- 客户方提供服务的接收方。

(2) 本公司与认证客户的社会责任沟通主要有两个方面：一是本公司对实施服务认证的规范运行、客观公正和确保认证质量向客户做出公开承诺。二是通过与客户沟通，对认证客户信息的真实性和服务提供过程及服务承诺进行评价和确认。在此基础上，我公司根据审核组的审核结论，对符合认证要求的组织颁发认证证书，对于符合性证据不足的企业则不颁发认证证书。对审核中发现的不符合情况进行报告，并协助组织在规定期限内进行整改。

(3) 本公司与获证客户的社会责任沟通

主要通过持续监督审核的方式进行，监督审核的目的在于组织服务提供过程的持续符合性检验、前期不符合项目的关闭情况检查。

(4) 与政府部门的社会责任沟通

我公司直接相关的政府主管部门是中国认证认可监督管理委员会，向认监委沟通社会责任的方式主要包括：认证机构依规设立，

严格履行认监委批准的业务领域范围；认证规则按规定上报；认证审核计划及证书信息按时、按量上报；工作中严格执行《认证认可条例》等规范性文件。

(5) 与相关行业学（协）会的社会责任沟通

与我公司现阶段联系最为紧密的协会为认证认可协会。在社会责任沟通中，对于认证认可协会，本公司按要求向协会上报审核人员确认信息，并积极参加协会组织的各种活动，学习领会协会的精神。其他行业协会也会在今后的工作中加以联系和沟通。

(6) 与公司员工的社会责任沟通

我公司积极保障员工各项权利，包括按时发放工资，上缴各种保险，并为员工购买了附加的人生意外保险。在员工培养方面，公司组织了专业业务技能培训，帮助员工规划职业生涯，提高业务能力。

(7) 与客户提供产品和或服务的接受方的社会责任沟通

我公司在认证过程中严格按照标准要求进行评审，并根据评审过程的特点制订了一套科学有效的文件体系，通过客观、科学、高

标准的审核，保证客户组织的服务体系有效运行，为组织的服务提供基础保障，服务质量水平得以提高。从而让获证客户服务的接受方能获得优质的服务，提高消费者的满意度。



四、公司履行社会责任实践

遵守法律法规

我公司严格按照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《企业登记管理暂行条例》等法律法规的规定，在全国范围开展医疗领域服务认证活动，并制定完善了一系列公司规章制度。

JCI 中国是经国家工商行政管理部门批准成立的法律实体，对所开展的经批准的经营范围内的认证活动承担法律责任。JCI 中国

通过与客户签署有法律约束力的认证协议，为客户提供符合法规要求及协议约定的认证服务，同时要求客户履行认证协议中的义务。

公正性管理

JCI中国对开展的认证活动的公正性负责，在已经发布的行为准则和经总部管理层批准的欺诈控制方针的要求下开展业务。这些方针要求确保高级管理层对开展认证的公正性做出承诺，并采取措施不允许公正性受到商业、财务或其他方面压力等的影响，以确保认证活动的公正性。这些方针要求也将规范在JCI中国评价、监控和降低欺诈风险的流程。

JCI中国的公正性管理纳入JCI总部的认证委员会管理流程，适用JCR认证委员会管理制度。JCR认证委员会的宗旨是建立并定期回顾统领公司认证决定流程的各项制度与流程，包括标准、汇总与决策规则、认证类别与认证结果上诉机制。JCI中国确保独立、公正、客观地开展认证活动，定期识别相关利益方（包括任何关联或

附属企业) 对公正性的影响, 并及时采取明确有效的措施。JCR认证委员会的其他功能与职责参见JCR认证委员会管理制度。

JCI 中国通过制定《人员管理制度》确定参与管理和实施评审与认证人员的能力准则, 建立人员能力评审流程应用所确定的能力准则, 对所有参与管理和实施审核与认证的人员进行初始能力评价, 并持续监视其能力和绩效。同时考虑高级管理层和行政人员所承担的职能, 确定其能力准则并予以评价。

安全

努力为员工营造安全的工作环境。作为用人单位, JCI中国遵守相关的法律法规、规则、指南, 以确保消除环境中可能造成员工伤害的危险因素。在公司里或代表公司在外工作时, 人员有责任确保自己以安全高效的方式展开工作。所有人员在思考问题和制定计划时, 应时刻牢记安全第一。一旦发现设施内存在安全隐患, 或在设施内发现可疑或无权进入的人士时, 人员均应立即上报。我们对

威胁、暴力行为、虐待或恐吓零容忍。不得在公司范围内持有枪支武器。使用禁药或滥用合法药物的行为亦有违员工的职业态度和负责行为要求。

公平就业机会

为实现我们的使命、愿景和价值观，公平公正地对待员工及其他与公司相关的人士是重要保障。为实现这些目标，在招募、聘用、培训、升职、指派、调动、停职、回调和解雇员工时，机构应权衡考量员工的自身能力、企业需求、个人成就、工作经验和日常行为，而非他们的种族、肤色、宗教信仰、性别、性取向、族裔、年龄、是否残疾、基因信息及其他法律禁止的人群分类特征。因性别、性取向、种族、肤色、是否残疾、年龄、宗教信仰、族裔或其他法律禁止的人群分类特征而产生的骚扰或歧视，一律禁止。一旦出现骚扰或歧视的指控，应立即按适用的管理制度展开调查。除

法律禁止事项之外，发生骚扰或歧视事件，或员工有任何疑问，应向人力资源部汇报。

环境保护

JCI中国的所有业务管理与运作都应尊重其所处自然环境，节约自然资源。全体人员应尽可能正确高效地利用资源，尽可能实行回收再利用，并根据相关法律法规要求对无法回收利用的废弃物进行正确处置。同时，全体人员应与相关政府机构共同合作，对可能造成的环境污染采取补救措施。

持续改进

JCI中国采用高效流程改进（RPI®）的质量改善体系。RPI®融合了系列流程改善模型。目前联合委员会企业使用六西格玛精益管理和变革管理，采用工具组合中的不同版块来处理特定的改进问题。RPI®优点众多，包括将变革管理和数据推动式问题解决过程结合起来，其理念基础是持续改进的实现，不仅需要强大的技术方

案本身。要提高新方案的接受度、明确人员责任，就需要正视流程实施者的需求和想法，负责新方案的实施与持续落实的是他们。

RPI®旨在改善企业流程、转变企业文化，具体途径有：

- 关注客户，提升认证的价值主张。
- 选定流程，统一运用相同的改进方法学。
- 维系所有员工，包括总部办公室人员和前线人员（评审员）。

RPI®已被应用于临床和管理流程中。RPI®是一种由数据推动的方法，当中包括众多不同的质量改进工具和六西格玛DMAIC（依次分别代表设计、衡量、分析、改进和控制）改进流程，它们是流程改进的主要方法。RPI®的实施已在整个机构的运作中塑造了衡量、分析和循证决策的文化。

JCI中国秉承优良传统，恪守职业道德，为我们达成使命奠定坚实的基础。以职业、法律及道德责任严格要求自己，确保我们的所有活动都遵循其要求；遵守安全文化原则，并以此为核心规范我们的行为。

JCI中国承诺遵循公司的守则，员工在开展业务的过程中，都应对我们所服务的组织、业界同行、合作伙伴以及医疗行业肩负起相应的责任。

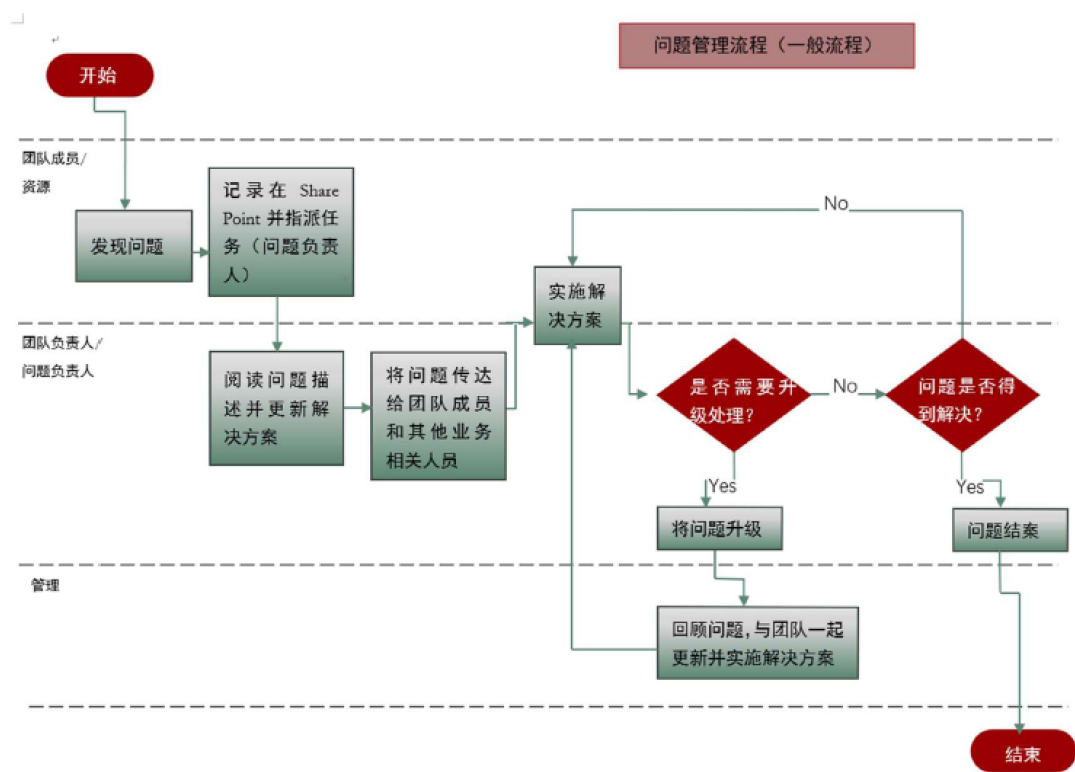
作为医疗行业的认证机构，我们的业务涉及诸多利益相关方，包括政府和公众。而我们的一举一动都在接受利益方的紧密监督。在全体员工的心目中，最宝贵的资产就是我们的名誉。遵守法律法规、履行道德义务和社会责任是我们日常工作的一部分。

风险管理

企业风险管理框架旨在对识别、分析、缓和并适时管理风险，并将风险管理融入决策过程。企业风险管理体现了将风险活动融合在战略计划和高效流程改进中。我们建立了《企业风险清单》以及《JCIA具体风险清单》，其中《JCIA具体风险清单》涵盖业务、财务、人事、环境、信息管理和提供服务等方面。

JCIA管理机构整体层面的风险，也参与JCIA内部分支机构的风险识别。每隔三年对《企业风险清单》和《JCIA具体风险清单》分

别进行优先级更新。JCI制定一系列规程，以管控风险，达到内部和外部要求。《风险管理》制度与流程阐述联合委员会国际认证部（JCIA）的风险识别、评估与管理框架，并列出了将风险管理与决策制定相结合的方法学。



人力资源

JCI目前拥有来自全球许多国家的审核员，包括医生、护士、行政人员、医疗技术人员和药剂师等，他们中的许多人在其执

业领域内有多年的临床经验。审核员必须至少获得一个硕士研究生学位，必须对医院的各种组成部门和医疗系统（如医务人员、质量改善、医疗记录、传染病控制等方面）具备应有的知识和经验，且必须会讲英语。审核员还被期望在其各自相关的专业领域内保持最新的知识。一次典型的医院审核通常由三名审核员完成：一名医生、一名护士和一名行政人员。大型组织还将有一或两名额外审核员参与，或为医生，或为护士，取决于医院规模和复杂程度的要求。

我们的认证业务由持续改善医疗安全和质量的使命所驱动，如法律所要求的，JCI的一切收益并不使任何私人获利。而且，国际上对JCI标准的广泛应用和通过认证，对于我们完成使命至关重要。自从成立以来，JCI为使认证的每个国家的每个组织在认证程序适用性方面保持一致，采取了如下谨慎的步骤：

- 通过公开JCI认证程序的标准、政策、规则及制度，始终保持认证的透明度；

- 开发了一套适用于在任何国家进行审核的标准，且其中包含了满足该国监管环境和文化背景的评价原则；
- 采用了一种既满足传统方式的需求、又满足独特和创新方式的需求，并符合标准要求的审核程序；
- 审核程序关注向患者提供医疗服务的系统，以及服务提供过程的效果及效率；
- 培训审核员严格一致地评估标准的符合性，使用打分规则及已证实的先进评估方法如追踪法，以达到对标准的公正客观的评估；
- 依据公布的规则做出认证决定，应用数据系统，以确保结果的一致性和客观性；
- 不断在认证过程中探索创新，比如通过多种形式的调研，提升JCI的公共责任并持续加强JCI认证的意义。



六、信息反馈

《质思安认证（北京）有限公司2020年社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议。

- 您对报告的评价；
- 您对本公司的建议和意见。



反馈信息联系方式

联系人：潘涛

联系地址：北京市朝阳区建国门外大街银泰中心C座1538室

联系电话：010-65637804

邮箱：tpan@jcrinc.com