

2020 年度认证机构社会责任报告

奥煌检测技术服务（上海）有限公司
（CNCA-RF-2019-85）

2021 年 03 月 12 日

目录

1	前言	3
2	机构概况	3
2.1	TÜV 奥地利集团简介	3
2.2	TÜV 奥地利上海公司简介	4
2.3	公司组织机构图	5
2.4	认证资质	5
2.5	人力资源与认证业务的匹配情况	5
2.6	财务状况及财务审计情况	5
3	社会责任管理体系和制度建立情况	6
3.1	履行社会责任的措施及制度规定	6
3.2	体系运行和自我改进情况	6
3.3	利益相关方的识别和参与	6
4	企业履行社会责任情况	7
4.1	遵守法律	7
4.2	规范运作	8
4.3	诚实守信	8
4.4	提升服务水平	8
4.5	员工权益	8
4.6	服务社会	9
5	结束语	9

1 前言

“传递信任、服务发展”是认证机构认证活动的本质要求和认证公信力的重要保障。奥煌检测技术服务（上海）有限公司（以下简称公司）坚持“遵守法律、规范运作、诚实守信、提高服务水平、员工权益、服务社会”的核心价值观，秉承“以 TÜV 奥地利集团 KHB-TAG 政策为基础的，源于安全要求、环境要求、市场需求和法律规范或自由市场的质量要求，为其客户提供专业服务”的质量方针，以符合全球检测认证理事会(TIC Council)合规准则，按照 TÜV 奥地利合规方案管理运营。在当前国内复杂的商业环境中，公司始终将企业社会责任纳入整体的企业经营指导思想，是企业战略的重要组成部分和企业生存和长远发展的重要前提。

2020 年，新型冠状病毒性在国内和国际蔓延，对检验检测认证工作造成了一定的影响。公司积极贯彻落实党中央、国务院关于疫情期间复工复产的决策部署，基于公平公正公开和互信原则，建立了《疫情防控期间的认证工作实施方案》，公司网页 <http://cn.tuvaustria.com> 以及电话、邮箱正常，确保疫情期间各项检验检测认证工作的正常进行，减少对获证组织业务的影响。

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，主要介绍公司在 2020 年 1 月至 2020 年 12 月期间在履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。

2 机构概况

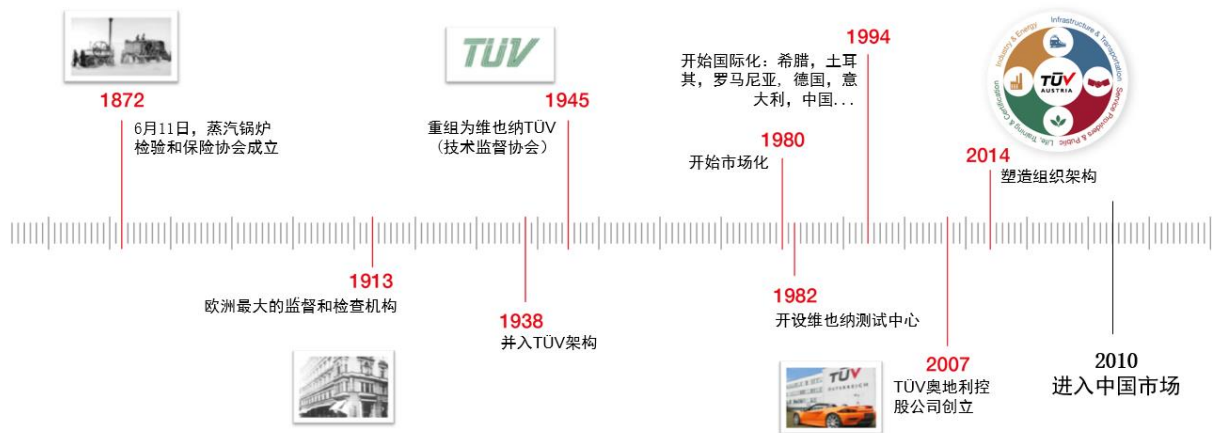
2.1 TÜV 奥地利集团简介

TÜV 奥地利集团自 1872 年成立以来，根据客户需求，不断的增加与扩展新的服务项目。TÜV 奥地利活跃于 300 多个领域，为客户提供专业化服务，为众多企业走向国际化道路和增强竞争力提供支持。

TÜV 奥地利集团的核心目标是支持客户，满足产品安全要求，保护环境，提高产品和服务的质量。因此，TÜV 奥地利集团能够为几乎所有经济领域提供包括测试、检验、认证、培训、咨询、审核、验货、质量保证和工程方面度身订造的服务。

TÜV 奥地利集团全球各子公司的资源为公司架起了优越的专业能力基础，令 TÜV 奥地利集团能在工业各领域进行专业的测试、检验和认证服务。作为一个现代的国际化的服务机构，我们以客户为本，为客户定制服务包括现场工业服务，测试，检验，认证，信息安全，管理咨询，保险服务和培训以及继续教育等。TÜV 奥地利集团国际化的视角和多重认证能力（国内和国际）使其成为您合格、安全和可靠的伙伴。

TÜV 奥地利集团的发展历程



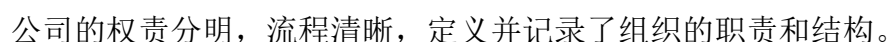
2.2 TÜV 奥地利上海公司简介

2010年, TÜV 奥地利集团在中国上海正式设立了奥煌检测技术服务(上海)有限公司(英文名称: TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) CO., LTD. 英文缩写: TASH), 是一家位于维也纳的 TÜV 奥地利控股公司的外商独资企业。

公司不仅为中国企业进入国际市场提供测试、检验、认证和评估服务; 同时, 也为国内外企业在中国市场提供专业服务。

公司的业务范围涉及众多行业, 包括机械电气设备、管道、阀门、风力发电机组、雪链、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、纺织品、服装和皮革制品、木材和木制品、纸浆、纸和纸制品、印刷品、化工类产品、建材产品、金属材料及金属制品、白炽灯泡或放电灯、弧光灯及其附件、照明设备及其附件、轻工、建材、卫浴、地板、消费品、化妆品和护理产品、钟表、玩具、日用陶瓷、家具、地毯、鞋、箱包、电子电气产品、家用电器电器和工具、灯具、炊具、餐厨用具、燃气产品、塑料和可降解塑料产品、工业产品、光伏组件、个人防护用品、食品和农产品、信息安全、车辆和轨道交通、石油天然气、风能、太阳能等。

公司配备了专业人员, 以支撑其与认证方案、适用的标准及其他规范性文件的运行, 确保公司能够在 CNCA 批准的产品认证领域内, 提供专业的服务。公司的最高管理层承诺坚持公正性, 坚持质量政策, 绝不悖行。承诺书载于公司网站 <http://cn.tuvaustria.com/about-us/Declaration-of-Principle> 上的“管理层宣言”一栏。



2.4 认证资质

本机构获得资质批准和认可的主要情况如下:

日期	资质主管部门	资质证书名称	资质性质	资质证书内容	纸质编号
2019.01.28	CNCA	认证机构批准书	初次批准	产品认证	CNCA-RF-2019-85
2020.02.02	CNAS	产品认证机构认可证书	初次认可	常规产品认证	CNAS C229-P
2020.12.10	CNAS	产品认证机构认可证书	见证评审	常规产品认证	CNAS C229-P
2021.3.1	CNAS	产品认证机构认可证书	例行监督	常规产品认证	CNAS C229-P

2.5 人力资源与认证业务的匹配情况

公司在产品认证领域配备有足够的认证人员，现有员工 23 人，包括申请评审、方案策划、工厂检查、产品检测、复核、认证决定、规则制定等，其中注册工厂检查员 3 人，不与其他机构共享人员和资源，可确保满足认证活动的需求。2020 年度，公司对两家获证机构进行了监督认证检查，未发现严重问题。

2.6 财务状况及财务审计情况

公司为独立的法人单位，能够对其所有认证活动承担法律责任，统一社会信用代码91310000550037692A，业务范围包括产品测试、检验、认证和评估服务。公司在经济上实行独立核算，自收自支，收入中2%用于研发，可以实现可持续发展。公司的

主营业务是认证、检验和测试的收入；无任何单位的资金赞助或捐赠；无任何商业、财务和其他方面的压力。通过年度财务审计也未发现问题。

3 社会责任管理体系和制度建立情况

3.1 履行社会责任的措施及制度规定

公司在快速发展的同时，在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上，始终将履行社会责任放在机构可持续发展的首位，不断优化自己的服务，迎合消费者日益增加的多元化期望，帮助客户证明其在企业社会责任和环境保护上的担当，在市场上树立良好的品牌形象，彰显其品牌价值。公司以诚实、专业、独立和公平的方式进行经营和操作。公司非常重视对产品认证质量和社会责任的履行职责，通过组织活动，加强各项制度的培训，让员工熟悉工作流程，确保各项规定有效运行和完善。公司建立了完善的沟通机制，积极与各行业合作伙伴、相关专家进行深入探讨，达到共识。内部审核，在年度内审计划时将社会责任要求列入审核计划。

3.2 体系运行和自我改进情况

2020年，公司优化了质量管理体系文件，进一步完善了认证制度和程序，为每一个过程制定了很多辅助程序和作业指导书，另外，公司还特别制定了详细的产品认证方案，保证认证活动的顺利开展和有效实施。公司高度重视认证过程存在的风险，从客户、竞争格局、员工和管理层等方面识别风险，采取相应的措施消除或最大限度减少此类风险。公司明确了各业务部门、审核人员以及认证人员在认证过程中的职责和责任，与审核客户、供应商或工厂签订保密协议和诚信协议，加强对风险的管控，必要时对获证机构进行抽查或全面核查，确保认证工作的有效性，更切实地履行社会责任。

3.3 利益相关方的识别和参与

利益相关方	沟通方式	期望目标
政府及相关部门（CNCA、CNAS、CCAA、市场监管局等）	学习法规政策和相关政策； 参加相关会议和论坛	遵守法律法规，合规经营； 维护认证市场公平，诚信经营； 提高认证的社会效益和公信力
获证组织（客户）	TÜV AUSTRIA 网站 客户满意度调查； 投诉和建议； 客户拜访。	提供客观公平的认可评定； 提供优质及增值服务； 向社会传递信任。
员工	员工调查；	合理的薪酬和福利；

利益相关方	沟通方式	期望目标
	团队建设活动。	人文关怀
合作伙伴	研讨会； 战略合作	公平竞争； 合作共赢
社会公众	宣传活动 公益活动	服务社会； 社会公信力； 履行社会责任，真诚回报社会



图一：公正性委员会研讨会

4 企业履行社会责任情况

4.1 遵守法律

公司是具有独立法人资格的法律实体，对所有认证活动独立承担法律责任。公司严格遵守国家法律法规，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，体现了公司履行社会责任的决心。

公司的财务独立，依法纳税，每年的财务报告都会经过会计事务所审计，没有发生偷税漏税的记录，以此实际行动积极履行作为市场经济中一个合法经营单位应该负担的最基本社会责任。

公司在 2019 年初获得批准后以来，未受过认监委、其它各政府的处分，以及未有破坏行业自律的性行为，坚持以人为本，建立和谐的劳动关系。公司配合上海市质量技术监督局完成上一年度检测认证行业资源调查统计工作，每月向国家认证认可监督管理委员会上报公司的认证业务信息。为推动行业发展，提高行业影响力和公信力而贡献力量。

4.2 规范运作

公司自成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“独立、公正、科学、优质”的服务宗旨，为客户提供高效的、持久的、高质量、专业的检测和认证服务。公司的管理体系文件是以认证认可法律法规和国家标准为依据，规范了产品认证流程，员工可以方便查阅文件，并通过不同层次的培训和沟通，让员工充分理解体系文件的要求而执行。公司每年都会进行内部评审和管理评审，对文件管理、人员管理、认证申请、认证评定和客户管理等进行全面监督检查，及时对发现的问题采取措施，并进行举一反三的整改，确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。

我司能严格按照国家市场监督管理总局认监委、质量监督局和中国国家认可委员会的要求，积极通过浏览网站，参加会议，关注微信公众号等方式等学习了解规范经营的新动态，努力结合加强与社会各界沟通的能力。

4.3 诚实守信

“传递信任、服务发展”是认证机构认证活动的本质要求和认证公信力的重要保障。公司遵守国家法律法规、国际惯例、商业道德准则、行为规范，以公正公平、客观的方式开展认证活动。公司的外部和内部人员，需要签订保密和公正协议，绝不卷入任何会影响本公司检测认证公正性、判断力、诚实性的活动，保证对所有客户提供相同质量的服务，保守客户机密信息和所有权，确保本公司检测认证工作的科学、公正、诚实、守信

4.4 提升服务水平

公司作为一个专业的认证机构，重视员工的能力培养，按照年度计划学习程序文件、产品标准和法律法规的培训，对工作中出现的问题进行讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

为了提高服务水平，公司每年 3 月都会邀请客户进行满意度调查，收集每一家客户的建议或反馈。调查内容包括沟通渠道的有效性、对您需求的理解程度、解决方案的有效适用性、服务人员的态度、服务人员的响应速度、服务人员的专业知识、测试/检验结果或报告的可信度与客观公正性等多方面的问卷调查。公司有专人负责对这些反馈的分析提出改进相关管理体系或技术运作的建议和措施等。

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。

4.5 员工权益

员工是公司健康持续稳定发展的首要资源，必须要充分维护好员工的合法权益，才能充分调动其积极性和创造性。公司严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》《住房公积金管理条例》和《工作支付管理规定》等法律法规，努力营造良好的工作氛围，

完善员工工作和生活条件，保证员工各项权益。公司按国家有关规定为员工缴纳各项社会保险及住房公积金；执行带薪休假制度，提升员工的薪资福利；此外，为员工购买补充商业医疗保险，定期体检，解除了员工的后顾之忧。公司还在节日和纪念日，为员工发放福利金或实物表示庆贺。公司支持员工职业发展，鼓励员工不断进修以提高现时的工作技能，通过提供一系列各种形式的培训课程，给予员工所有支持和机会，使员工能力得以最大发挥。



图二：员工 outing

4.6 服务社会

公司作为全球领先的认证机构，配置了卓越的专业人才，确保公司能够在各个领域提供专业的服务，分享国际先进的知识技术和专业经验，帮助消费者提升对质量与安全的关注和了解。公司积极参展第三届进口展览会，为一带一路国家以及联合国提供检验服务，不断的挖掘新需求，开拓新市场。公司有专门岗位随时与企业客户保持联系，特别是对完成取证企业客户进行客户回访，更好的提供优质服务。



5 结束语



本报告总结公开了公司一年来在企业社会责任方面所作出的努力和取得的绩效。社会责任是一项长期的重要工作，在新的一年，我们仍需将履行社会责任落实到企业经营和管理的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值观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公司。

本机构将每年定期发布社会责任报告，并上载到本公司网页，欢迎社会各界进行监督。如有任何关于报告有关的询问、意见或建议，可通过以下方式联系：

网址：<http://cn.tuvaustria.com>

电子邮箱：office@cn.tuvaustria.com

地址：上海市长宁区仙霞路 345 号 12D 室

电话：021-62351826

传真：021-62351973

奥煌检测技术服务（上海）有限公司

2021 年 3 月 12 日