

劳氏质量认证（上海）有限公司

2020 年 社会责任报告

2021 年 3 月



Lloyd's
Register

目录

1.	报告编制说明	3	6.	增值的服务	18
1.1	报告简介	3	6.1	遵守法律	18
1.2	编制依据	3	6.2	客户满意	19
1.3	报告范围	3	6.3	新产品开发	20
1.4	时间范围	3	6.4	外部审核结果	20
1.5	报告周期	3	6.5	规范运作	21
2.	总经理致辞	4	6.6	服务创新	22
3.	公司简介	6	7.	专业的人才队伍建设与员工关爱	23
3.1	公司名称	6	7.1	员工培训与发展	23
3.2	简介	6	7.2	审核员资格管理	24
3.3	认可的业务领域	8	7.3	劳动合同与社会福利	25
3.4	市场通讯信息	9	7.4	员工流动率	26
3.5	组织架构	10	7.5	安全与健康	26
3.6	会员资格	10	8.	环境可持续性	28
4.	劳氏的可持续发展管理	11	8.1	环境管理体系	28
4.1	我们的使命	11	8.2	节能降耗	28
4.2	我们的愿景	11	8.3	碳足迹	28
4.3	我们的价值观	11	8.4	绿色办公	28
4.4	劳氏集团战略	11	8.5	服务社会	29
4.5	我们的可持续发展方法	12	9.	关注社会与员工	30
4.6	我们的利益相关方	13	9.1	公益活动	30
4.7	可持续发展议题识别、 实质性评价与披露	16	9.2	员工关爱	30
5.	业务增长	17	10	展望未来	32
附录 1 报告数据与信息真实性声明		33			
附录 2 全球报告倡议组织 GRI 内容索引		34			
附录 3 术语解释		39			

1

报告编制说明

1.1 报告简介

本报告为劳氏质量认证（上海）有限公司（以下简称“劳氏上海”）为响应中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）“认证机构履行社会责任指导意见”的要求而编写的第九份社会责任报告。

本报告的目的是希望劳氏上海的利益相关方通过本报告可以更多地了解我们在可持续发展方面所做的努力，同时我们也希望在利益相关方的帮助下不断地提升认证服务质量和水平，实现劳氏集团“为社会增加价值”的宗旨，进而实现“传递信任，服务发展”的最终目的。

1.2 编制依据

本报告依据认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）和认证机构履行社会责任指导意见的要求编制。

本报告同时参考了全球报告倡议组织的 GRI 可持续发展报告标准的要求。

1.3 报告范围

本报告涵盖劳氏质量认证（上海）有限公司在中国大陆地区的业务范围，包括总部上海（上海市延安东路 550 号 19 楼楼）以及北京和广州两个办事处。报告范围与上年相比没有变化。

1.4 时间范围

本报告主要是披露劳氏上海 2020 年的数据和信息，关键指标参数包括 2016-2020 年，部分信息适当追溯至以往年份。

数据来源：主要经济数据来自于经第三方财务审计公司审计的年报数据。

1.5 报告周期

本报告为劳氏上海第九份社会责任报告，报告编制周期为年度。

第一份报告于 2013 年 2 月发布。

上一份报告于 2020 年 3 月发布。

2

总经理致辞

尊敬的上级管理机构与各界朋友：

2020 年已经进入尾声，2020 年对于任何个人和组织来说都是特别的一年，今年我们所有人所有组织面临的一个共同的问题就是新冠肺炎。

劳氏质量认证（上海）有限公司的财务年度是每年 7 月 1 日至次年 6 月 30 日，2020 年 1-6 月份是 19/20 年度的最后两个季度，也是 2020 年前一半，2 月份春节期间突发的疫情打乱了大家的工作和生活节奏，在 2 月 10 日正式开工后，根据国家规定和集团要求劳氏上海开始了家庭办公、远程审核和线上培训模式，我们在尽一切努力克服疫情带来的负面影响，也希望从中获得新的商机，推动工作方式的改革，2 月份完成当月预算的 25%，3 月份完成当月预算的 50%，在接下来的几个月随着国内疫情逐步得到控制，各月的表现逐渐向好发展。从 7 月份开始进入公司 20/21 财务年度，毫无疑问新冠肺炎对我们的业务影响是严峻的，使我们很多审核 / 培训工作被迫延迟，然而通过远程审核、线上培训，webinar 等形式，我们得以以最快的速度恢复运营，并在数字化方面走在了市场的前面。新冠肺炎给人类社会带来很多不可逆的变化，除了大量负面的影响，无疑



在某些方面却推进与加速了数字化的进程。从 2020 年 10 月 1 日开始，劳氏中国正式开始推行“future of work”，即在家办公与办公室办公混合的工作方式，就是数字化进程的一个范例。我们还积极投入远程审核方面的研发，参与协会关于远程审核标准的制定等。

我们遇到的困难，从今年年初新冠肺炎疫情突发严重以来，我们的工作面临很大的挑战，由于疫情的原因，很多潜在客户推迟了合作计划、现有客户推迟了现有的审核计划，给我们的销售人员和客服人员的工作带来了巨大的调整和不稳定性，增加了工作量。

国内一些地区的政策也给公司的日常运营带来了挑战，增加了营运成本。比如北京地区社保政策的变化，使我们不得不成立北京分公司以此来为北京当地的工作人员提供最基本的社保保障。

认证行业内，法律法规的调整步调落后、人员注册制度的改革不够明朗，导致行业内新人才的引入收到了限制，使认证行业的发展滞后于其他行业的发展，在服务社会、支持社会发展方面，认证行业后劲不足。

展望 2021 年，以下是我们的工作要点：

1) 进入冬季以来，新冠疫情的第二和 / 或第三波疫情在世界上快速蔓延，尤其是近期在英国的毒株变异，为疫情的控制带来了很大的挑战。因此，在新冠疫情下的员工的健康和安全依然是我们工作的首要关切。



- 2) 新的离散式的工作模式下，工作效率、员工凝聚力和员工心理健康等等需要摆在重要议事日程。
- 3) 在业务方面，我们会进一步加速的数字化进程，如远程审核、线上培训等服务模式，以及相应的数字安全服务。
- 4) 顺应国家本世纪中叶实现碳中和之目标，我们将在相应领域提高更深入和更广泛的第三方技术服务。
- 5) 顺应上海市服务型经济从数字增长到高质量的进阶，我公司将继续增强在服务认证方面的能力，为上海的经济贡献力量。

总经理：

Handwritten signature of the General Manager.

2021 年 3 月

3

公司简介

3.1 公司名称

劳氏质量认证（上海）有限公司（以下简称“劳氏上海”）

3.2 简介

3.2.1 劳氏集团

成立于 1760 年的英国劳氏船级社（Lloyd's Register-LR）是世界第一家船舶入级及检验机构，至今已有 260 年的历史，是英国乃至世界最古老的企业之一。劳氏船级社编制了航海船舶的首批规范，开创了第三方检验和认证的先河。在 260 多年不断发展的过程中，劳氏船级社一直引领着第三方独立检验、监理和认证行业的发展，在世界各地被视为“卓越”的代名词。劳氏的名字一直是与全面的第三方审核紧密联系在一起的，“A1 at Lloyd's”这个在字典中可以找到的短语已经成为质量的象征。

在过去的 260 多年中，我们见证了无数跨时代的科技发展，比如：蒸汽机、电脑和核能。英国劳氏船级社亦在不断地发展壮大 – 我们的业务从传统的为世界海运业提供服务延展到了满足全世界范围内的多个工业领域对质量的要求。

目前，劳氏集团有两大事业部门：船舶及海工、业务保障及检验服务。在全球超过 75 个国家和地区设立 190

多个办事处，全球员工超过 6700 人，拥有 60,000 多名客户的强大客户群。

劳氏在中国开展业务已经超过 150 年。

劳氏集团

- 一家全球性的工程、技术和企业服务机构，由劳氏基金会（LR Foundation）全资拥有。作为一家英国慈善机构，劳氏基金会致力于科学和工程的研究教育。
- 因诚信、公正和技术精益求精而享誉全球
- 在合规性审核、风险管理和技术咨询等方面服务，让客户有信心确保其资产和业务是安全、可靠和可持续发展的。
- 通过我们全球技术中心和研究网，劳氏位于新科学和技术应用的最前沿。
- 为了提高生命、财产和环境安全，我们为能源和交通运输领域高风险的资产密集型公司提供独立的认证服务，以确保客户的供应链安全、可靠和可持续发展。



3.2.2 英国劳氏质量认证有限公司

英国劳氏质量认证公司（Lloyd's Register Quality Assurance）成立于 1985 年，是全球第一家成立的认证机构，总部设在英国伯明翰。作为英国劳氏船级社现有两大业务分支之一，其秉承了劳氏严谨、公正的传统，在认证行业因其公正性、权威性和独立性享誉全球。

- 1986 年 - 劳氏成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 ISO 9001 质量管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。
- 1995 年 - 劳氏成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 ISO 14001 环境管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。
- 2007 年 - 劳氏成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证服务的认证机构，注册号码是 001。
- 2008 年 - 劳氏再获殊荣，成为英国皇家认可委（UKAS）认可的全球第一家转换至 ISO/IEC 17021 标准认可的认证机构。该标准对认证机构提供各管理体系认证服务的能力提出了严格的要求，由此可见劳氏的专业性和国际认同程度。



劳氏质量认证于 1995 年进入中国市场。目前，中国注册地点及运作部门（包括管理、市场、培训、客户服务、财务）设在上海，共有北京和广州两个办事处，是劳氏质量认证有限公司在中国投资运营的独资公司；另外，我们在北京、上海、南京、苏州、无锡、扬州、广州、深圳、天津、大连、青岛、武汉、重庆、香港、台湾等地有专职审核员。

我们的服务

(1) 认证服务

- **质量**
 - 质量管理体系 ISO 9001
 - 汽车行业 IATF16949
 - 铁路行业 IRIS/ISO/TS 22163
 - 航空行业 AS9100
 - 电子产品 QC080000
 - 医疗器械 ISO 13485
- **环境**
 - 环境管理体系 ISO 14001
- **能源**
 - 能源管理体系 ISO 50001
- **安全**
 - 职业健康与安全 OHSAS 18001/ISO 45001
- **食品**
 - 食品安全管理体系 FSSC 22000/ISO 22000/HACCP
 - 中国 HACCP
 - 英国零售商协会全球标准 BRC
- **信息安全**
 - 信息安全管理体系 ISO 27001
 - 信息服务安全管理体系 ISO 20000
- **供应链**
 - 供应链安全管理体系 ISO 28000
 - 仓储物流风险管理 TAPA
- **欧盟产品指令**
- **其他**
 - 供应链审核
 - 为客户“量体裁衣”的服务
 - 业务保障理念及审核方式

(2) 审定和验证服务

- 企业社会责任报告核实 CSR
- 碳足迹 ISO 14064

(3) 培训与改善服务

劳氏提供的管理体系培训包括以上标准相关的培训、为客户量身定制的培训及业务改善服务。

3.3 认可的业务领域

3.3.1 劳氏集团的全球认可

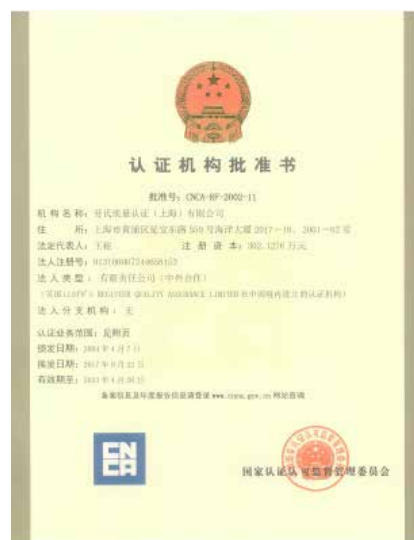
截至 2020 年 12 月底，劳氏集团在全球获得约 50 个认可机构认可，包括英国 UKAS、中国的 CNAS、美国的 ANAB 认可等全球主要的认可机构。

3.3.2 劳氏上海批准的业务范围

劳氏上海目前已获得中国认监委批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品

安全管理体系、危害分析与关键控制点体系、能源管理体系及信息安全管理体系认证的资格。

此外，劳氏上海目前已向认监委提交了 70 多个管理体系认证的备案，包括质量、环境、食品安全、供应链安全、欧盟指令、气候变化、信息安全等众多领域。



3.3.3 劳氏上海的认可

劳氏上海目前获得了中国认可委的以下管理体系认可：



GB/T19001-2016/
ISO9001:2015 质量管
理体系



GB/T24001-2016/
ISO14001:2015 环境管
理体系



GB/T22000-2006/
ISO22000:2005 食品安
全管理体系



危害分析与关键控制点
(HACCP)

3.4 市场通讯信息

上海市延安东路 550 号海洋大厦 19 层 (200001)

电话：021-5158 5700

免费销售热线电话：400 920 8228

传真：021-6390 6019

北京市北三环东路 36 号环球贸易中心 E 座 805 室
(100013)

电话：010-5825 6801

传真：010-5825 6803

广州市环市东路 362-366 号好世界广场 901 室
(510060)

电话：020-8387 0070

传真：020-8387 0071

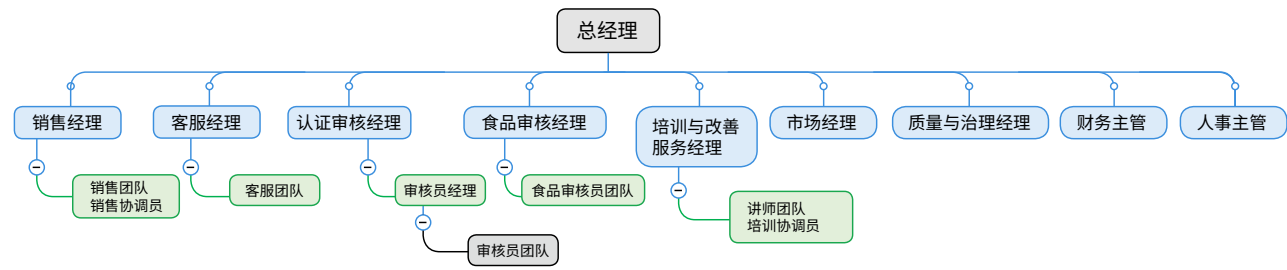
邮箱：sales.china@lr.org

网址：www.lr.org.cn

微信公众号：LRQA-China



3.5 组织架构



3.6 会员资格

组织名称	资格
IIOC（国际独立认证组织） ¹	创始成员之一，IIOC 主席 (2012-2013)
中国认证认可协会	会员
上海市认证协会	会员
上海品质认证国际联盟	会员

¹ IIOC（国际独立认证组织），成立于 1993 年，主要成员为一些主要的国际认证机构，这些成员机构提供一系列管理体系认证。劳氏质量认证是创始成员之一。详见 WWW.IIOC.ORG。



4

劳氏的可持续发展管理

4.1 我们的使命

自创建之日起，劳氏 (Lloyd's Register) 便致力于“为了全社会的利益，确保在设计、生产、建造、维护、运行及业绩表现各环节确立高的技术标准，加强海上、陆地及空中的生命和财产安全”，并“推动工程和技术学科的公共教育”。



4.2 我们的愿景

年复一年，我们不断完善自己，以帮助客户确保供应链安全、可靠及可持续发展。

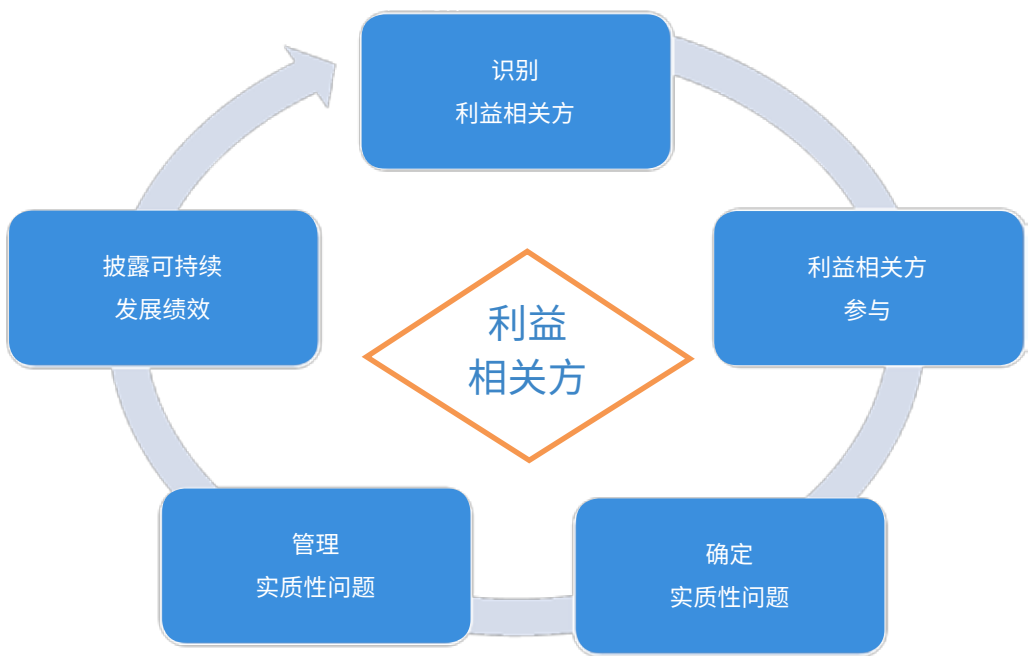
4.4 劳氏集团战略

我们为能源和交通运输领域高风险的资产密集型企业提供独立的认证服务，以加强生命、财产和环境安全，从而帮助客户确保供应链安全、可靠及可持续发展。

4.3 我们的价值观



4.5 我们的可持续发展方法



利益相关方是劳氏可持续发展的核心，作为独立的第三方认证机构，除了给最直接的客户提供客观公正的增值服务，还要对广大的证书使用者负责，这包括最终用户、消费者，最终包括整个供应链，此外还包括立法机构、认证监管机构、认可机构、行业协会、非政府组织等相关方，认证的目的是为了所有的利益相关方提供信任。

可持续发展是一个持续发展、变化的过程，利益相关方的实质性问题在持续地发展与变化，因此利益相关方问题的识别与评价也是一个持续的过程。

可持续发展的管理并不是我们要做的额外的事情，而是需要融入现有的管理体系，并根据实质性问题的变化不断调整与完善现有的管理体系。

可持续发展绩效的披露我们与利益相关方进行沟通的重要手段，除了本报告外，我们更多的利益相关方参与是在日常的工作之中进行的，包括客户联系、客户会议、认证信息报表、劳氏总部沟通、行业相关的会议等。

4.6 我们的利益相关方

利益相关方是可持续发展的核心，因此劳氏上海对利益方进行了识别与参与。

4.6.1 利益相关方识别

劳氏上海对利益相关方进行了识别，利益相关方包括内部和外部两部分，同时也考虑了影响劳氏上海运作和受劳氏上海影响的利益相关方，详见下表。

	内部利益相关方	外部利益相关方
受劳氏上海的影响	<ul style="list-style-type: none">• 员工• 兼职审核员• 劳氏集团• 劳氏集团其它业务中心• 劳氏集团其他业务单元• 劳氏工会	<ul style="list-style-type: none">• 员工• 兼职审核员• 劳氏集团• 劳氏集团其它业务中心• 劳氏集团其他业务单元• 劳氏工会
影响劳氏上海的运作	<ul style="list-style-type: none">• 员工• 兼职审核员• 劳氏集团• 劳氏集团其它业务中心• 劳氏集团及其他业务单元• 劳氏工会	<ul style="list-style-type: none">• 客户• 立法机构• 执法机构 (CNCA 及地方技监局等)• 认可机构 (UKAS, CNAS, IATF, RvA, 联合国 EB 等)• 劳氏技术与咨询委员会• 行业协会 (CCAA, IECQ 等)• 其他认证机构• 合作伙伴• 咨询公司或咨询师• 媒体• 上级工会• 非政府组织 (NGO)• 供应商

4.6.2 利益相关方参与

基于利益方的特点，我们识别了利益相关方的关键需求和期望，并建立了利益相关方参与的主要方式，详见下表。

利益相关方	需求与期望	参与方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意 服务质量 公司的社会责任管理 价格适中 提供新的服务 保持良好的声誉 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查与客户反馈 客户研讨会 客户拜访 服务提供 社会责任报告
除客户外的证书使用者	<ul style="list-style-type: none"> 认证的质量及公正性 	<ul style="list-style-type: none"> 第三方反馈 上海技术和咨询委员会年度会议
立法机构	<ul style="list-style-type: none"> 执行法规要求 配合法规的制定 配合执法 	<ul style="list-style-type: none"> 收集法规 参与法规制订过程的意见征求 社会责任报告
执法机构 (国家市场监管局 (CNCA) 及地方市场监管局等)	<ul style="list-style-type: none"> 合规性 参与法规的制定 配合执法检查 及时报告相关的信息与数据，包括社会责任报告 及时应对发现的问题 	<ul style="list-style-type: none"> 积极配合执法检查 对问题点进行积极反馈 上报统计报表 上报审核信息 社会责任报告发布
认可机构 (CNAS,UKAS, IATF,SMMT 等)	<ul style="list-style-type: none"> 满足认可要求 配合认可审核 公正性管理 及时整改不符合项 参加相关会议 	<ul style="list-style-type: none"> 积极配合审核 对问题点进行积极反馈与改善 上海技术和咨询委员会年度会议 对问题点进行积极反馈与改善
劳氏技术和咨询委员会	<ul style="list-style-type: none"> 保持公正性 保持高质量的服务 	<ul style="list-style-type: none"> 委员会年度会议

员工	<ul style="list-style-type: none"> • 公司的社会责任管理 • 公司的声誉 • 职业发展 • 薪酬福利 • 安全与健康 • 公平对待 • 能力发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工满意度调查 • 审核员会议 • 客服部部门会议 • 销售人员会议 • 劳动合同 • 安全培训 • 健康体检 • 工会
兼职审核员	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利 • 能力发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 劳动合同 • 审核员会议
劳氏集团	<ul style="list-style-type: none"> • 持续发展 • 满足认可要求 • 参与新产品的开发 • 遵守全球的要求 • 积极整改发现的问题 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期报表 • 积极参加集团的会议 • 接受集团的审核
劳氏集团其它业务中心	<ul style="list-style-type: none"> • 业务配合 • 遵守集团的安全环境等要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 合同 • 日常业务沟通 • 劳氏集团会议 • KPI/ 集团报表 • 集团审核
劳氏集团其他业务单元	<ul style="list-style-type: none"> • 业务配合 	<ul style="list-style-type: none"> • 参加劳氏会议 • 业务合作
行业协会 (CCAA, IRCA 等)	<ul style="list-style-type: none"> • 审核员注册与能力保持 • 参与新法规及标准的制定 	<ul style="list-style-type: none"> • 参加协会 • 审核员注册及定期更新 • 参加会议等活动 • 社会责任报告
其他认证机构	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 	<ul style="list-style-type: none"> • 参加行业协会与认监委的会议
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 平等对待 	<ul style="list-style-type: none"> • 项目中进行沟通
咨询公司或咨询师	<ul style="list-style-type: none"> • 合作顺利 	<ul style="list-style-type: none"> • 审核中进行沟通

媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 合规 	<ul style="list-style-type: none"> • 关注媒体信息 • 社会责任报告
工会	<ul style="list-style-type: none"> • 员工的福利待遇 	<ul style="list-style-type: none"> • 工会会议
非政府组织 (NGO)	<ul style="list-style-type: none"> • 社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> • 关注相关信息
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 及时付款 • 良好的沟通 • 要求清晰完整 	<ul style="list-style-type: none"> • 采购合同 • 现场考查

4.7 可持续发展议题识别、实质性评价与披露

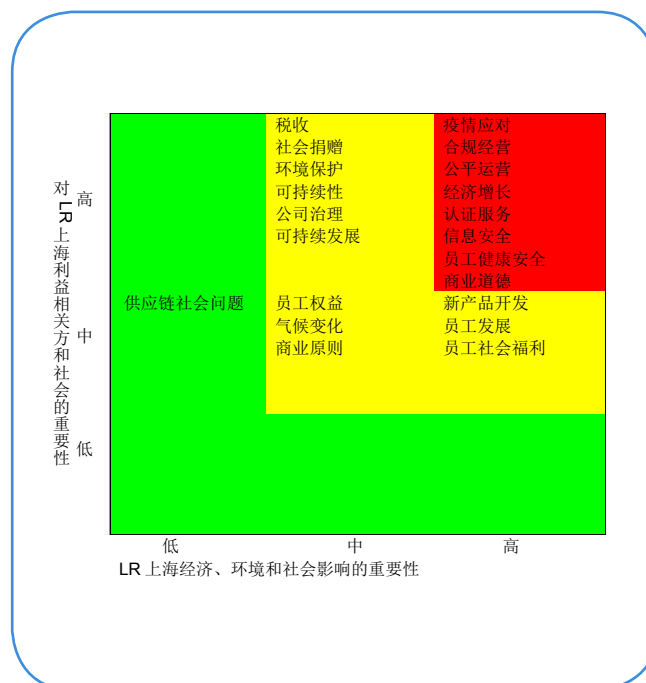
劳氏上海高度重视对可持续发展重大问题的管理，在识别利益相关方关注的可持续发展议题时，考虑了经济、服务、社会、人权、环境等五个方面。

针对识别出的实质性议题，我们基于以下两个准则对其进行了实质性评价：

- (1) 对劳氏上海利益相关方和社会的重要性
- (2) 劳氏上海经济、环境和社会影响的重要性

基于评价的准则，我们对识别出的议题进行了评价，结果见右图。图中红色与黄色区域为实质性议题。

针对识别出的实质性议题，我们选择在本报告中进行披露，包括相关的信息与数据。部分内容的更进一步信息（如认证服务方面的信息），可以在劳氏全球及本地网站上获取。



5

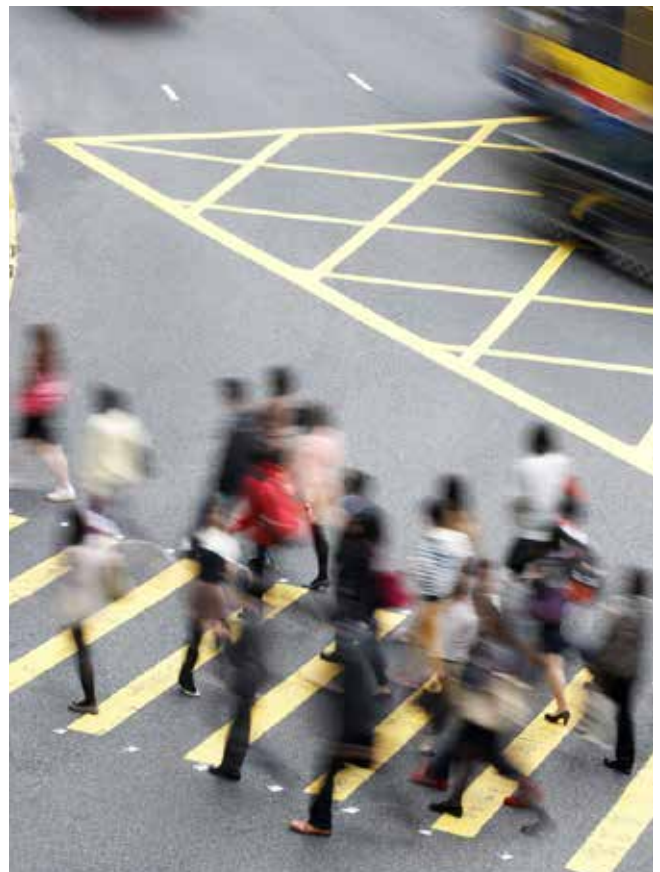
业务增长

260 年来，安全一直是劳氏的业务核心，因此造船、能源、重工等中国经济的支柱产业一直是劳氏在中国的服务重点。我们关注企业在质量、环境、职业健康与安全领域的合规和保障，通过我们提供的认证与培训服务，帮助企业规避经营过程中的风险，实现可持续健康增长。

世界各地的组织都在向修订后的关键标准转型，包括 ISO 9001 质量管理、ISO 14001 环境管理和 ISO 45001 职业健康与安全。我们一直在帮助企业顺利过渡到这些新标准，并利用基于流程的方法的好处，改进风险管理，并使企业战略与管理体系保持一致。

但随着现代技术的蓬勃发展，企业数字化转型加速发展，新的工作方式和解决方案也不断涌现，新技术如何改进其系统和数据管理，是我们一直在关注的事情。尤其在疫情环境下，企业随时随地办公需求激增对企业信息安全提出更高要求。因此，劳氏着力发展企业信息安全业务，并逐步加大对技术和操作系统的投资，以改善劳氏的客户体验。劳氏的定制化保障业务也可以帮助企业解决这些挑战，以控制风险管理和合规问题。我们也一直在战略性地关注创新，着眼于我们可以在哪里使用技术和创新来帮助客户的系统和流程，以及更好地管理其供应链中的风险。

在我们所有的市场中，我们都在投资于供应链保障的解决方案。这也是食品行业的一个特别优先事项，与我们的客户、消费者、日常生活关系最紧密的部分。我们一直在战略上关注这些领域的创新，利用技术帮助客户梳理系统流程，更好地管理供应链中的风险。我们也在区块链这一创新概念领域作投入，帮助提高透明度改善供应之间的沟通链。



6

增值的服务

6.1 遵守法律

6.1.1 国家认监委监管结果

自 2011 年国家质检总局发布《认证机构管理办法》以来，国家认监委及相关的地方技监局或质监局加强了对认证机构的守法监督管理，检查在“自愿性认证活动执法监督管理系统”中予以公示。

自 2020 年 1 月至 12 月，根据中国认监委系统公示 (<http://vcas.cnca.cn/VCAASS/wf/login.action>) 的结果，劳氏上海客户共接受了 45 次检查，抽查结果与计划上报全部一致，没有不一致的情况。

此外，在 2020 年度国家认监委的“双随机，一公开”认证专项监督检查中，有 1 起信息上报不正确事件，我司及时采取了纠正措施，未受到处罚。

6.1.2 客观公正管理

客观公正的审核是认证行业的生命线，作为认证机构除了要对客户负责外，还要承担许多社会责任，因此还要对客户的客户、消费者、政府乃至整个供应链负责。劳氏上海秉承集团一贯的“严谨公正”的座右铭，始终坚持客观公正的审核。

为了加强审核的公正性管理，并满足 CNAS-CC01:2015(ISO/IEC17021-1:2015) 的要求，在原有的劳氏公正委员会的基础上，劳氏于 2015 年 12 月成立了劳氏技术和咨询委员会，并于 2021 年 2 月顺利召开了第八次委员会会议。本次会议增加信息安全领域的信息，以配合公司正在进行的申请 ISO27001 CNAS 认可工作。



劳氏技术和咨询委员会由 6 位来自于外部的成员组成，分别代表了客户、消费者 / 最终用户、监管机构 / 行业协会、非政府组织等外部利益相关方，并代表质量、环境、职业健康安全、食品安全及与危害分析与关键控制点、信息安全等范畴，覆盖了食品、零售业、制造业等劳氏的主要服务行业类型。

技术和咨询委员会的主要职责有：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止认证机构有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；
- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 至少每年对认证机构审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

第八次委员会会议于 2021 年 2 月 2 日在上海举行，会议听取了劳氏管理层的介绍，包括认证业务及公正性管理等方面，最终一致认可劳氏的公正性管理，并提出了一些建议。

6.1.3 反腐倡廉

劳氏集团于 2011 年推出了 ABC 政策 (Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy):

(1) 培训

2020 年, 劳氏上海的所有在职人员及新员工参加了 e-learning 方式的 ABC 培训, 培训结束后合格人员每人获得一份培训证书。



(2) 绩效

劳氏自运营以来, 未发生过违反 ABC 政策的案例。

6.1.4 反不正当竞争

自 2010 年 6 月中国认证认可协会发布“实施认证证书转换备案办法(试行)”、“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”以来, 劳氏上海一直严格执行“认证证书转换实施指南”中的备案制度。

2020 年劳氏上海曾发生 40 起转换机构备案申请情况, 其他均顺利通过了中国认证认可协会的批准。

此外, 劳氏上海始终承诺实施认证审核的价值竞争而非低价竞争。

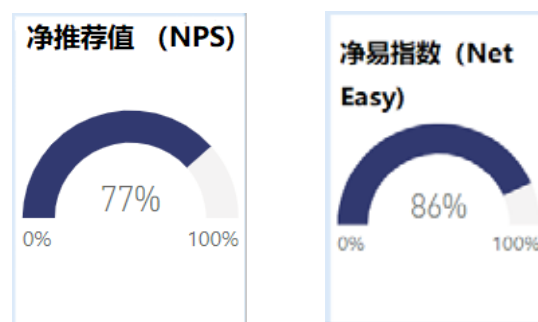
调查问卷的内容主要覆盖审核排期, 服务交付, 人员能力, 客户沟通和服务、发票提供, 改善建议等内容。共计发出问卷 795 份, 回收有效问卷 102 份, 回复率为 13%, 总体满意度得分为 9.4 分(满分 10 分)。我们也应用了一些国际和行业通用的指数来衡量我们的客户满意度, 包括净推荐值(NPS)和净易指数(Net Easy)等, 其中净推荐值为 77%, 净易指数为 86%, 均远高于国际同业水准。数据表明绝大部分客户对我们的服务总体满意, 并对我们审核服务的价值, 审核员的职业操守和行为以及客户服务的质量做出了肯定。当然我们也收到了很多客户的非常有价值的建议和反馈。公司的管理层在管理例会和管理评审会议上对这些反馈做了各个维度的细致的分析, 并制定了相应的改善计划。下一步我们将协同劳氏总部的客户体验改善团队, 提高调查反馈率, 以期听到更多客户的及时反馈。

6.2 客户满意

6.2.1 客户满意度

(1) 客户满意度调查方法

2020 年, 我们在审核结束后的两个月后由劳氏总部统一向客户发放问卷, 以便可以更及时地听到客户反馈并采取改进行动。(受疫情影响, 调查在 2020 年 4-6 月间暂停)。同时劳氏还对我们提供远程审核服务做了专项调查。



6.2.2 客户投诉与申诉处理

(1) FHS 系统

目前我们使用的投诉管理系统是 Feedback Handling System（简称 FHS），它包含了投诉、表扬和建议三方面的信息反馈。劳氏的员工都有权力和义务将向 FHS 提供来自外部直接、间接客户的口头、书面、邮件及传真形式的反馈以及内部的反馈，系统在收到反馈后会向各个业务中心发出通知。

(2) 结果

在 2020 年，劳氏上海共收到 5 个客户投诉，依据劳氏的程序对所有投诉均采取了必要的行动和改进措施，目前已经全部关闭。

在 2020 年，除去我们在电话回访和满意度调查中收到的正面反馈外，我们也收到了来自 10 家客户的书面表扬，对我公司审核员的专业能力和客户服务的质量给出了非常高的评价，同时认为劳氏的服务非常有助于帮助企业识别风险，完善管理，不断改进。

6.2.3 客户关怀

为宣传品牌及配合业务发展，我们举办了若干场研讨会、签约活动、颁证仪式，并参加若干行业峰会，由于疫情原因，我们多数活动是利用远程完成。

在 2020 年，我们重点在食品、汽车、信息安全、职业健康安全、远程审核等业务领域，为企业带来最新的国际标准动态，以及行业内外最新洞察，帮助客户突破现有体系管理中的瓶颈，不断降低风险，改善绩效。

6.2.4 客户认可

劳氏始终把在客观公正的基础上提供增值的服务放在第一位，除了客户满意度调查的结果，我们的服务也得到了客户的直接认可。



伊利集团的“中国品质技术战略联盟成员”聘书

6.3 新产品开发

为了拓展新的业务，同时也配合中国客户的需求，劳氏上海目前正在申请中国认可委的 ISO27001(信息安全管理体系) 认可工作，预计在 2021 年 7 月可以获得。

6.4 外部审核结果

6.4.1 外部审核结果

劳氏上海在 2020 年主要接受了中国认可委、UKAS（英国皇家认可委员会）与 SMMT 等机构的审核，并通过了相应的审核。

至目前为止，劳氏上海已对不符合项进行了系统的原因分析并采取了相应的纠正预防措施，所有不符合项均已关闭。

6.4.2 CNAS 评级

按《认证机构认可风险分级管理办法》，劳氏上海被中国认可委在 2020 年评为 B 级。

6.5 规范运作

6.5.1 内部运作

作为一家认证机构，劳氏的运作完全满足管理体系认证机构要求 (CNAS-CC01:2015/ISO/IEC17021-1:2015) 的要求，目前劳氏的运行已完全按照 2015 版的 ISO/IEC17021-1 标准运行。

6.5.2 审核员能力管理

劳氏全球有一套完整的流程来认可审核员的能力，包括无审核经验的审核员和有经验的审核员。针对劳氏，我们所有审核员在独立参加审核之前，还必须取得中国认证认可协会的注册审核员资格。

新审核员培训过程如下：

- 公司内部培训；
- 制定培训计划；
- 新审核员级别 (AUT) 培训阶段；
- 新审核员级别绩效评估，如通过评估进入下一步，否则回到上一步；
- 成为劳氏正式审核员，并注册为 CCAA 审核员；
- 新主任审核员培训阶段；
- 新主任审核员级别绩效评估，如通过评估进入下一步，否则回到上一步；
- 成为劳氏正式主任审核员；
- 完成培训计划，并为将来的培训提供输入信息。

6.5.3 客户信息保密

我们审核中不可避免地会接触大量的客户信息，包括需要保密的商业与技术等信息。劳氏在合同中已明确包含了保密的要求；此外，审核员与劳氏的合同中也有严格的保密要求。我们在现场审核时，在首次与末次会议上审核组长会进一步说明保密承诺的要求。

通常情况下，我们不收集客户的体系文件或其它技术文件，针对必须收集的客户文件或资料，大部分以电子格式保存在劳氏的服务器上，服务器由劳氏集团 IT 部门专人负责以确保信息的安全。

2020 年，劳氏再次依据《通用数据保护条例》（General Data Protection Regulation，简称 GDPR）法，对中国地区实施了全过程的风险识别，各业务团队分别依据法规要求，与劳氏集团法规部门协作，进一步完善了保护客户个人信息的行动方案。

自劳氏开展业务以来，尚未发生过客户信息泄露或丢失的情况。



6.6 服务创新

6.6.1 劳氏的远程审核



2020 年初爆发的新冠疫情，使现场审核变得几乎不可能，为了确保客户的体系认证证书得到正常的保持，以保障其正当的利益，LR 根据国际认证规则和国家认监委的要求，大力推进了远程审核的实施，并得到了成功的实施。

LR 集团为了远程审核的顺利实施，开发出了 LR REMOTE 远程审核平台软件用于远程视频审核，大大促进了远程审核的有效性和效率，同时也极大地保证了客户的信息安全。



6.6.2 不断完善业务运营系统

自 2017 年我公司新的业务运营系统 BOS 系统正式投入使用以来，劳氏以及我们的客户已经开始受益于我们的大数据。高度整合的客户信息和全球统一业务流程让我们的服务更加标准化。全球范围内的审核数据为我们各维度的分析提供了充分的样本。2020 年，集团将着力于进一步改进系统的功能，简化工作流程，提高一线员工使用系统的效率。

在 2020 年，劳氏进一步向客户推广客户端（Client Portal）的使用。截止 2020 年底，全球客户端用户已达 43000 名。劳氏上海也为 2160 名用户提供了客户端的授权，目前活跃用户的比例接近 50%。客户端促进劳氏内部流程与客户界面的无缝连接，方便客户通过客户端自助管理审核活动、审核发现、认证证书、审核报告等相关内容。

2020 年疫情期间，得益于成熟的业务系统，劳氏的绝大部分业务得以正常运营，与客户的沟通衔接也便捷顺畅。

结果	2020 年计划实施情况	
●	★	顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认可机构的年度审核
●	★	NPS 不低于 60
○	★	顾客流失率 ≤ 5%
●	★	客户会议

● 100% 完成 ● 进行中 ○ 未完成

2021 年计划	
★	顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认可机构的年度审核
★	NPS 不低于 60
★	顾客流失 ≤ 5%

7

专业的人才队伍建设与员工关爱

7.1 员工培训与发展

7.1.1 审核员培训

审核员培训包括审核知识和技巧的再培训、标准产品知识的更新培训、员工职业发展软技能培训。此外，从 2011 年开始，还包括了中国认可协会规定的审核员个人持续发展培训。同时，如有新的产品或服务，那么还会参加新的培训。2020 年审核员的参加培训内容主要有以下：

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 劳氏新审核方法 - 数字远程审核服务 • 远程审核工具技术的使用 - LR Remote, MS Teams 等等 • 远程审核的策划和准备 • 远程审核交付实施以及报告 - 劳氏新 6 步法 | <ul style="list-style-type: none"> • 远程审核案例分享和讨论 • 人员能力评价 Cluster Approach 的总结和回顾 • 劳氏人天计算系统 (CALT Tool) 介绍 • 劳氏反贿赂和腐败政策学习 • 集团客户中国地点的审核人天计算和抽样要求 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 产品知识培训：EMS 法律法规知识的更新以及部分法规在环境管理体系审核过程中的应用 和 IAF 审核实践指南的讨伐和分享；职业健康安全法规更新和 ISO 45001 审核要点介绍和分享讨 | <p>论；欧盟相关指令 (ECD) 培训包括 ASME 焊接过程的控制、ECD Tool 使用培训、英国脱欧 ECD 业务应对策略；IATF 见证认可审核以及内审发现的分享和讨论。</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 中国认可协会规定的培训：管理体系认证基础；质量管理方法与工具（一）；信息化和工业化融合管理体系国家标准解读及评估审核方法 -- 信息化和工业化融合管理体系国家标准解读及评估审核方法；质量、环境、职业健康安全管理体系中的风险与审核思路；认证人员现代社交礼仪；管理体系现场审核方法和技巧 - 行为观察和任务观察；数字经济时代的全面质量管理；制冷空调节能技术；管理心理学；审核概论；ISO 9004 2018 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南 - 解读；顾客关系管理；风险管理知识；道路交通安全管理体系要求 - 标准解读；合格评定基础；国际非传统食品安全问题及管理措施；电动车基 | <p>础知识；顾客关系管理；基于过程方法的管理体系结合审核；全面战略管理；审核实践基础系列课程一 文件审查；审核实践基础系列课程二 审核中的沟通；GBT19580 卓越绩效评价准则；ISO 9002:2016 对 ISO 9001 标准理解的应用；质量相关法律法规要求及审核应用；危险化学品储存和使用单位管理要求及审核关注点 - 职业健康安全部分；FMEA 潜在失效模式及后果分析；用平衡计分卡打造战略中心型组织；项目管理在 QMS 审核中的应用；六西格玛管理；网络安全法及工业信息系统安全防护；公共安全 业务连续性管理体系 业务影响分析指南 概述；计量与国家质量基础；生命周期评价概述；2018 版能源管理体系标准解读，等等</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 年度安全培训内容包括了： <ul style="list-style-type: none"> - 新冠疫情防护措施的九大原则 - 疫情期间的心理健康 | <ul style="list-style-type: none"> • 2020 年审核员总的培训时数为： <p>5790 小时，人均培训时间为：64 小时 / 人。</p> |

7.1.2 客服人员的培训

2020 年客户服务部门的培训，主要包括以下三个方面：

- 通用课程：反腐败法，网络和信息安全，个人信息安全及 GDPR，零伤害，远程工作
- 产品知识：内审员、新版标准、程序的更新、新产品知识的介绍等
- 软技能：内容包括客户响应、客户投诉处理、影响力、问题解决和决策技巧等课程。
- 新星人才 (Rising Talent) 计划：劳氏非常关注和支持客服员工的职业发展，2020 年客服部门共有 3 位员工加入了该计划，同员工一起制定了详实的个人发展规划，并对她们的职业发展提供了一对一的指导。

2020 年人均培训时间为 25 小时。

7.1.3 销售员的培训

2020 年销售人员的培训，主要包括以下三个方面：

- 通用课程：反腐败法、网络和信息安全、个人信息安全及 GDPR、零伤害等
- 产品知识：包括 LR ISO45001 专业码系统、CALT 工具等
- 软技能：内容包括 COVID-19 下的销售技巧、不确定性条件下的谈判技巧、个人发展计划等。

7.1.4 员工的绩效考评

我们的绩效考评还是继续延用全球统一的方式进行（一个在线的个人绩效考评系统，简称 PPP 系统），评估至少一年两次，每年的 8 月份完成过去一年的绩效评估，然后基于个人与公司业务的需求制定下一年度的目标，每年的 1-2 月实施中期的评估，对制定的目标进行跟踪评估，以识别采取相应措施的需求。目前我们的绩效评估涵盖公司所有的人员，包括审核员、客户人员、销售人员、财务等。

针对审核员除了个人绩效评估外，我们还策划安排现场的评估，主要包括审核能力、沟通能力、安全要求等内容，该评估每年进行策划，并进行季度的跟踪。

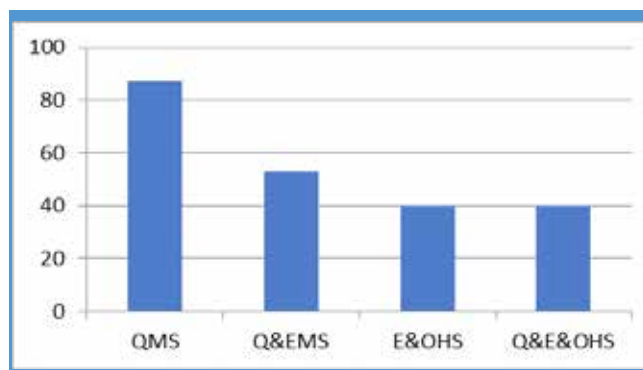
7.2 审核员资格管理

我们严格实施审核员的资格管理，国内所有的审核员均已注册成为中国认可协会的审核员。截止 2020 年年底，劳氏上海共有 90 名审核员，与 2019 年相比增加了 2 名审核员，全部注册为 CCAA 审核员（包括实习审核员级别）。

我们也十分关注审核员的培训，特别多体系审核员的培养，截止 2020 年底，共有质量与环境双体系资格的审核员 54 人，与 2019 年相比增加了 1 名审核员；环境与职业健康安全双体系资格的审核员 41 人，与 2019 年相比增加了 2 名审核员；质量、环境与职业健康安全体系审核员 41 人，与 2019 年相比增加了 1 名审核员。

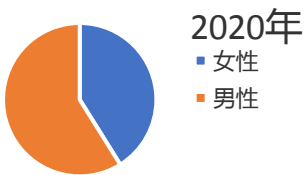
2020 年受到新冠疫情影响，审核员人数、资格和能力保持稳定。

2020 年多体系审核员的比例		
类型	数量	比例 (%)
质量与环境管理体系审核员	54	60%
环境与职业健康安全管理体系审核员	41	45%
质量、环境与职业健康安全管理体系审核员	41	45%



7.3 劳动合同与社会福利

(1) 员工构成



	2016 年	比例 (%)	2017 年	比例 (%)	2018 年	比例 (%)	2019 年	比例 (%)	2020 年	比例 (%)
女性	33	38	38	42	38	42	38	42	37	41
男性	53	62	52	58	53	58	53	58	53	59
总人数	86	100	90	100	91	100	91	100	90	100

公司与所有员工均签署了劳动合同，我们在 2020 年签署了 4 名新员工的合同及续签了 9 位在职员工的劳动合同。

	2016 年	比例 (%)	2017 年	比例 (%)	2018 年	比例 (%)	2019 年	比例 (%)	2020 年	比例 (%)
新员工合同	3	3.5	8	8.9	6	6.5	6	6.6	4	4.4
合同续签	9	10.5	13	14.4	17	18.7	8	8.8	9	10
合同签定总数	12	14	21	23.3	23	25.3	14	15.4	13	14.4
离职人数	10	11.6	7	7.8	3	3.3	6	6.6	7	7.8

(3) 社会福利

公司为每位员工缴纳社会保险及公积金，并通过上海海外服为员工购买了商业医疗保险，同时为员工购买了企业年金。

(4) 员工薪酬结构

除基本工资外，我们还为所有员工提供综合福利费，办公室工作人员还可享有餐费补助。

(5) 按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比率

2016 年有 1 位女员工休产假并按时返回工作。2017-2018 年没有发生该情况。2019 年有 1 位女员工产假并按时返回工作。产假 / 陪产假后保留工作比例为 100%。2020 年没有发生该情况。

(6) 员工权益方面

公司非常关注员工的权益，从未发生过员工歧视等个案。

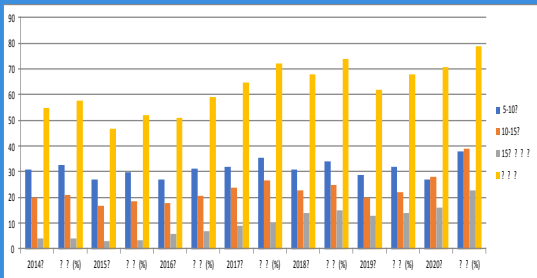
7.4 员工流动率

服务年限	2017 年	比例 (%)	2018 年	比例 (%)	2019 年	比例 (%)	2020 年	比例 (%)
5-10 年	32	35.5	31	34	29	32	27	38
10-15 年	24	26.7	23	25	20	22	28	39
15 年及以上	9	10	14	15	13	14	16	23
总人数	65	72.2	68	74	62	68	71	79

长期服务奖：

为肯定员工对公司的忠诚和长期贡献，我们为工作满 10 年、20 年、30 年及 35 年的员工设置了长期服务奖。

2020 年公司服务年限 5 年及以上员工的比例达到 79%。



7.5 安全与健康

7.5.1 职业健康安全管理体系

作为劳氏集团的一部分，我们全程参与了职业健康安全管理体系的建立与运营，并与集团一起在 2012 年通过第三方的职业健康安全管理体系 (ISO 45001:2018) 认证，目前该证书处于保持状态。

7.5.2 员工安全的培训

我们的安全培训包括：新员工的入职培训、限制空间进入安全培训、高温作业管理、人体工学与正确使用显示屏幕设备 (DSE)、安全领导力培训等。2021 年 1 月在审核员会议进行了安全再教育培训，内容主要是 ZERO HARM 安全行为再培训、新冠疫情下的安全要求等内容。

7.5.3 个人防护设备 (PPE) 配备

根据我们安全管理体系的要求，审核员配备了以下个人防护设备（标准配置）：

- 安全帽
- 安全眼镜
- 安全防护服
- 安全鞋
- 手套
- 口罩

2020 年共发放了薄型安全服 5 套，安全鞋 3 双，医用口罩与 N95 口罩 54814 只。

7.5.4 安全投入

基于我们的工作环境，我们在安全的投入主要是用于员工的个人防护设备的配备，并为需要的审核员配备第二套安全工作服及安全鞋。

7.5.5 职业健康管理

除了员工的安全管理，员工的健康管理是我们的一个管理重点，每年所有员工都接受公司组织的健康检查。

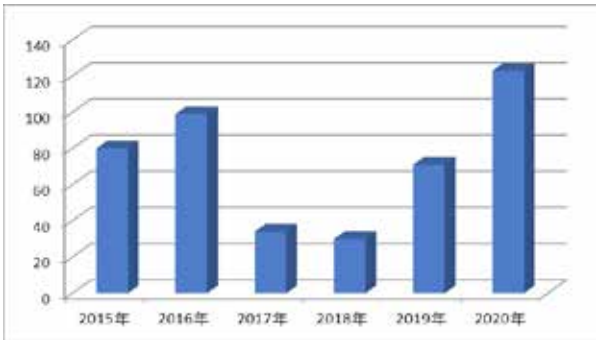
2020 年体检，由公司委托爱康国宾统筹安排、统一体检内容。从单一的健康体检逐步转变成员工健康管理，除了除集团总部规定的检查项目以外，增加了常规检查、慢性病检查、亚健康检查和恶性肿瘤筛查，让每个员工全面了解自身的健康状态，从而采取预防行动和改变不良的生活习惯。同时，特别增加了对员工的体检报告评估的项目，以便公司及时调整工作内容及强度。通过此次体检，基本所有员工的健康状况均符合岗位要求。

此外，劳氏集团还委托 Optum 公司定期的实施健康讲座并发布每月的健康月刊给所有员工，以提高员工的健康意识并提供一些好的作法。

7.5.6 安全绩效

2020 年劳氏上海未发生过损失工时及以上事件，同时报告了 123 起虚惊事件与安全观察。

此外，劳氏提供职业健康安全管理体系 (OHSAS 18001:2007 /ISO 45001:2018) 的认证与培训服务，从而可以帮助客户持续提升职业健康安全管理水平。



结果	2020 年计划实施情况	
●	★	完成员工的 CPD 培训
●	★	完成一次工会组织的活动
●	★	完成一次体检
●	★	持续替换审核员的安全鞋

● 100% 完成 ● 进行中 ○ 未完成

2021 年计划	
★	完成员工的 CPD 培训
★	完成一次工会组织的活动
★	完成 2021 年度的员工健康体检
★	持续替换劳保用品

8

环境可持续性

8.1 环境管理体系

作为劳氏集团的一部分，我们于 2011 年通过 ISO 14001 环境管理体系的认证，目前该证书处于保持状态。

8.2 节能降耗

劳氏主要的活动为办公，因此电与纸张的消耗是我们主要的环境因素，在用纸方面我们一方面强调节约用纸、双面用纸，同时由于办公智能化，我们的办公与文件贮存更多地依赖我们的系统（LR CS10 系统，LR ART 审核报告系统），系统的使用为节能降耗起到了推动作用，此外由于疫情的原因，LR 倡导在家办公，也节约了大量的纸张和电耗，我们在 2020 年的用纸量约为：50,000 张（折合为 A4 纸张），用电量为：23,767 度，用纸量与用电量较 2019 年下降约 30%。

2019 年 8 月 LR 向所有客户开放网上客户端 (Client Portal)，方便客户通过客户端查看审核报告、认证证书等信息，可以有效的减少打印和证书邮寄，从而降低纸张的消耗及碳排放。

8.3 碳足迹

气候变化是全人类所面临的一个重大挑战，劳氏也不例外，虽然我们不是生产型企业，但降低碳排放、倡导低碳生活也是所追求的一个目标。我们的碳排放主要集中在

在办公室的用电以及审核员的出差过程，但由于出差过程非劳氏所能控制，此外不同交通工具的碳排放也差异很大，因此目前我们依据 ISO14064-1 标准，计算类型 1 和类型 2（间接能源）的碳排放。2020 年的碳足迹约为：19.41 吨二氧化碳当量，较 2019 年下降了约 30%，主要原因是疫情原因导致在家办公所致。

8.4 绿色办公

8.4.1 关注节能

为了达到节约能源的目的，我们对所有人员进行了培训，同时也张贴了许多节能标识，以提高所有人员的节能意识。

8.4.2 固体废物管理

劳氏上海办公室产生的废物主要有可回收垃圾、生活垃圾和电子垃圾，在办公区域我们已实施了分类管理，将生活垃圾和可回收垃圾进行了分类存放。此外，电子垃圾由集团 IT 部门统一回收交由供应商进行回收管理，生活垃圾、可回收垃圾由物业公司统一回收处理。

8.4.3 环境意识

作为以办公活动为主要的公司，除了关注我们工作中的环境因素，更重要的提高员工的环境意识，从而不仅在工作中关注环境保护，同时也能在日常的生活中始终关注环境保护。

8.5 服务社会

除了关注我们自己的环境保护，劳氏目前为客户提供广泛地与环境有关的认证服务，包括环境管理体系 (ISO 14001) 与能源管理体系审核服务、温室气体 第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 (ISO 14064-1) 的核实与的服务，从而帮助客户乃至整个社会实现环境保护的目标。

2020 年应客户的要求继续开展与碳排放相关的核定与核实的技术服务，包括工业客户的 ISO14064 的审核、国际双边协议框架下碳减排项目核实的技术评审（如 JCI）。在海运方面，继续按照欧盟委员会法规要求为经营欧洲航线的企业和进入与计划进入欧盟的船舶提供监测计划的评审和监测数据报告的核实工作（MRV）。劳氏还开展了依据国际海事组织（IMO）规则实施的船舶能源消耗和碳排放数据的核实工作（IMO Data Collection System (DCS) Scheme）。

结果	2020 年计划实施情况	
●	★	组织一次环保活动
● 100% 完成	● 进行中	○ 未完成



9

关注社会与员工

9.1 公益活动

2020 年我们持续为慈善机构“上海真爱梦想公益基金会”免费提供 ISO 9001 国际质量管理体系认证的监督审核及培训服务，助其实施进行目标管理、风险评估以及流程改善。

9.2 员工关爱

2020 年度，劳氏工会在公司管理层的支持下，开展了多项工作，经过全体工会委员及会员的积极努力，等取得了一定的成绩，工会委员也荣获了“先进工会工作者”称号。

自 2020 年年初新冠疫情爆发以来，LR 立即采取了大量的安全防护措施，包括在家办公、远程审核，对必须的现场审核工作实施了严格的风险评估；同时向员工提供大量的防疫物资，如口罩、消毒液等。2020 年累计发放 54814 只口罩，LR 员工未发现感染案例。



关键绩效参数

类别	关键绩效参数	单位	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
经营	销售额	万元	7771	8544	9281	9240	9382.4
服务	证书数量	个	2566	2642	2553	2731	2970
	证书发放周期 ²	天	32	31	25	27	25
	客户维持率	%	93.3	93.1	94	92.7	94
	满意度	%/ 分数	97.7	—	9.1	9.1 ³	9.4
	投诉数量	个	2	2	6	5	5
	申诉数量	个	0	1	0	1	0
	CNCA 检查次数 (网站数据)	个	19	17	46	32	45
	不合格数量	个	1	4	0	0	0
	CNAS 评级		B	B	B	B	B
	转换机构备案数量	个	33	35	42	49	40
员工	审核员人均培训时间	小时	54	42	63	61	64
	审核员数量	人数	58	80	85	88 ⁴	90
	CCAA 注册率	%	100	100	100	100	100
	劳动合同签署率	%	100	100	100	100	100
	员工平均有薪年假	天	17	16.8	22.0	18.0	20
	员工流失率	%	11.6	7.8	3.3	6.6	7.8
环境	能源消耗 • 电量 • 纸张消耗(以 A4 张数为单位)	度张	28,437 314,333	27,003 310,433	19,992 117,500	33,953 58,100	23,767 50,000
	碳足迹 ⁵	吨二氧化碳当量 (吨 CO2e)	24.1	21.4	17.0	27.73	19.41
员工健康与安全	体检人数	人	88	84	87	87	90
	占总人数百分比	%	100	97.7	95.6	95.5	100
	因公死亡人数	人数	0	0	0	0	0
	损失工时事件 LTI	次数	0	0	0	0	0
	损失工时事件发生率	每 20 万小时的发生率	0	0	0	0	0
	虚惊事件与安全观察报告数量	次数	99	34	30	71	123

2. 证书发放周期是指自现场审核结束后至证书发放所需的天数。

3. 客户满意度自 2018 年采用分数的形式，满分为 10 分。

4. 2019 年的数据包括兼职审核员。

5. 碳足迹主要包括类型 1（直接排放）和类型 2（能源间接排放）。

10

展望未来

劳氏上海在 2021 年的主要计划涵盖了服务、业务发展、员工、环境保护和社会等方面。

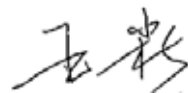
类 别	2021 年计划
增值的服务	<ul style="list-style-type: none"> ★完成中国认可协会的持续发展培训 ★完成公司的培训计划
业务发展	<ul style="list-style-type: none"> ★顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认证认可机构的监督审核 ★保持顾客满意度不低于 95% ★顾客流失率 $\leq 5\%$
员工关爱	<ul style="list-style-type: none"> ★完成员工的 CPD 培训 ★完成一次工会组织的活动 ★完成年度体检 ★持续更换劳保用品



附录 1

报告数据与信息真实性声明

我们保证公司 2020 年年度报告所披露的信息真实、准确、完整，承诺 2020 年年度报告中不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。



总经理签名：

附录 2

报告数据与信息真实性声明

GRI 标准	披露	是否
GRI 101: 基础 2016		
一般披露		
GRI 102: 一般披露 2016	102-1 组织名称	√
	102-2 活动、品牌、产品及服务	√
	102-3 总部位置	√
	102-4 经营位置	√
	102-5 所有权与法律形式	√
	102-6 服务的市场	√
	102-7 机构规模	√
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	√
	102-9 供应链	不适用
	102-10 组织与其供应链的重大变化	不适用
	102-11 预警原则或方针	-
	102-12 外部倡议	√
	102-13 协会的成员资格	√
	102-14 高级决策者的声明	√
	102-15 关键影响、风险和机遇	√
	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	√
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	√
	102-18 管治架构	-
	102-19 授权	-
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	√

GRI 102：一般披露 2016	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	√
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	-
	102-23 最高管治机构主席	-
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	-
	102-25 利益冲突	-
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	-
	102-27 最高管治机构的集体认识	-
	102-28 最高管治机构的绩效评估	-
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	√
	102-30 风险管理流程的效果	√
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	√
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	-
	102-33 重要关切问题的沟通	√
	102-34 重要关切问题的性质和总数	√
	102-35 报酬政策	-
	102-36 决定报酬的过程	-
	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	-
	102-38 年度总薪酬比率	-
	102-39 年度总薪酬增幅比率	-
	102-40 利益相关方群体列表	√
	102-41 集体谈判协议	-
	102-42 利益相关方的识别和遴选	√
	102-43 利益相关方参与方针	√
	102-44 提出的主要议题和关切问题	√
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	√
	102-46 界定报告内容和议题边界	√
	102-47 实质性议题列表	√
	102-48 信息重述	无
	102-49 报告变化	√
	102-50 报告期	√

GRI 102: 一般披露 2016	102-51 最近报告日期	√
	102-52 报告周期	√
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	√
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	√
	102-55 GRI 内容索引	√
	102-56 外部鉴证	无
实质性议题		
经济议题		
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	√
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	无
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	√
	201-4 政府给予的财政补贴	无
GRI 202: 市场地位 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	-
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	-
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	-
	203-2 重大间接经济影响	不适用
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	不适用
GRI 205: 反贪腐 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	√
	205-2 反腐败正常和程序的传达及培训	√
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	√
GRI 206: 不正当竞争行为 2016	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	√
环境议题		
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	不适用
	301-2 所使用的回收进料	不适用
	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	√
	302-2 组织外部的能源消耗量	不适用
	302-3 能源强度	不适用
	302-4 减少能源消耗量	√
	302-5 降低产品和服务的能源需求	不适用

GRI 303: 水资源 2016	303-1 按源头划分的取水	不适用
	303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用
	303-3 水循环与再利用	不适用
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
	304-2 活动、产品及服务对生物多样性方面的重大影响	不适用
	304-3 受保护或经修复的栖息地	不适用
	304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接温室气体排放	不适用
	305-2 能源间接温室气体排放	√
	305-3 其他间接温室气体排放	-
	305-4 温室气体排放强度	不适用
	305-5 温室气体减排量	√
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	不适用
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	不适用
GRI 306: 废水和废弃物 2016	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	不适用
	306-3 重大泄漏	不适用
	306-4 危险废物运输	不适用
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	不适用
GRI 307: 环境合规 2016	307-1 违反环境法律法规	不适用
GRI 308: 供货商环境评估 2016	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	不适用
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	不适用
社会议题		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	√
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	√
	401-3 育儿假	√
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 关于营运变更的最短通知期	-

GRI 403: 职业健康与安全 2016	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	-
	403-2 工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	√
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	不适用
	404-4 工会正式协议中的健康与安全议题	-
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	√
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	√
	404-3 定期接受绩效及职业发展考核的员工百分比	√
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	-
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	-
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	-
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 412: 人权评估 2016	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点	不适用
	412-2 人权正常或程序方面的员工培训	不适用
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	不适用
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	√
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414: 供货商社会评估 2016	414-1 使用社会准则筛选的新供货商	不适用
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐赠	无
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
	416-2 设计产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	√
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	√
	417-3 涉及市场营销的违规事件	√
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	√
GRI 419: 社会经济合规 2016	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	√

附录 3

术语解释

1. 国家市场监督管理总局：英文简称 SAMR(State Administration for Market Regulation)，网址：<http://www.samr.gov.cn/>。
2. 国家认监委：全称中国国家认证认可监督管理委员会，英文简称 CNCA(Certification and Accreditation Administration of People's Republic of China)， 网址：<http://www.cnca.gov.cn>。
3. 中国认可委：全称中国合格评定国家认可委员会，英文简称 CNAS(China National Accreditation Service for Conformity Assessment)，
4. 网址：<http://www.cnas.org.cn/>。
5. 中国认可协会：全称中国认证认可协会，英文简称 CCAA(China Certification & Accreditation Association)，网址：<http://www.ccaa.org.cn>。
6. LR: 劳氏船级社 (Lloyd's Register) 的简称，网址：www.lr.org
7. LRQA: 劳氏质量认证 (Lloyd's Register Quality Assurance) 的简称，网址：www.lr.org，中文网址：www.lr.org/cn，微信：lrqa-china。
8. UKAS: 英国皇家认可委员会 (United Kingdom Accreditation Service，简称 UKAS) ，是负责认证机构认可和实验室测量及试验认可的国家机构，是英联邦乃至世界最权威的认可机构。网址：<http://www.ukas.com/>。
9. IRCA: IRCA 介绍国际审核员注册协会 (International Register of Certificated Auditors，简称 IRCA) 是世界上管理体系审核员注册的创始机构，也是最大的国际化管理体系审核员注册机构，网址：<http://www.irca.org>。

