

上海质量技术认证中心

2014 年社会责任报告

(2015 年 2 月 3 日)

一、前言

《上海质量技术认证中心 2014 年社会责任报告》阐述了我们的企业社会责任、理念、战略与管理、具体实践，以及 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期间我们的运营状况和责任绩效。在这份报告中，我们以利益相关方关注的重点以及公司战略运营影响为衡量维度与考虑依据，确立及详述了需要与利益相关方重点沟通的关键议题，以让我们的利益相关方更加清晰地了解到我们在可持续发展中发挥的作用，我们在对利益相关方关注的议题方面的回应、行动以及面临的挑战。

中心主任致辞

我们将秉承“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”的方针，在企业社会责任领域不断学习和探索，把履行社会责任与机构的发展战略和文化建设紧密结合，加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念，塑造专业的企业社会责任形象。我们将一如既往，全力以赴，为理事会、为管委会、为客户、为员工、为社会，提供更优质的服务和创造更美好的未来！

上海质量技术认证中心主任

干丽芳

企业方针

“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”

企业愿景

以体系认证为支柱，技术服务为辅助，不断做大做强，为各相关方创造持续增长的价值，成为国内一流的认证机构。

二、机构概况

1、机构简介

上海质量技术认证中心是从事质量/环境/职业健康安全管理体系的评审和独立发证组织，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证认可的第三方认证机构。

上海质量技术认证中心原名上海电子仪表质量审核所，由 1992 年根据上海市机构编制委员会沪编(1992)213 号文批准建立。自 2005 年 7 月从上海市仪电控股（集团）公司归属上海市质量监督检验技术研究院。

上海质量技术认证中心是全国首批 8 家获得注册的质量管理体系认证评审机构之一，也是全国首批 6 家环境管理体系认证机构之一，21 年的悠久历史见证了中国认证认可事业的飞速发展。上海质量技术认证中心可以进行质量/环境/职业健康安全体系认证的结合审核，并对合格企业颁发国家认证证书，具有易沟通、环节少、时间

短、效率高的优点。上海质量技术认证中心拥有一批经国家注册认可的高级审核员和验证审核员，坚持“科学公正、规范审核、忠于事实、优良服务”的质量方针，按照国际标准和有关法律法规要求及国际惯例，提供不以盈利为目的公正、有效、经济的增值服务。

十多年来，上海质量技术认证中心已为千余家企业（如上海自动化仪表股份有限公司、江苏华信漆业有限公司、上海恐龙纺织装饰品有限公司、上海畅联国际物流有限公司、德邦物流股份有限公司、浙江宁波康强电子有限公司、上海天天快递有限公司、上海金桥物业管理有限公司等）提供了质量/环境/职业健康安全管理体系的审核认证注册。

2、发证数量

我中心目前开展的主要业务为质量、环境和职业健康安全管理体系的认证，具体发证数量见下表：

认证项目	有效证书份数	新颁发证书份数	监督审核次数	暂停证书份数	撤销证书份数
QMS	946	301	713	68	119
EMS	323	85	256	18	41
OHSMS	136	42	101	7	15
合计	1405	428	1070	93	175

3、人力资源

中心目前的审核员配备能满足 CNCA 的相关规定，具体见下表：

序号	审核员类别	QMS 专职/兼职	EMS 专职/兼职	OHSMS 专职/兼职
1	审核员	19/40	17/24	16/12
2	高级审核员	13/7	12/6	12/3
3	实习审核员	32	25	9
4	三体系审核员	14/12		
5	三体系高级审核员	11/3		

经过多年持续不断的队伍建设，目前中心的审核员队伍趋于稳定并有一定的增加。审核技术部在审核员的实习、外转入、晋升、注册资格保持和培训方面均按 CNAS 要求、中心制定的人力资源发展计划实施，确保了所有审核员的持续教育、年度确认、三年/次的再注册和晋升工作的顺利进行，确保了三个体系的注册审核员人数能满足相关规定要求。

三、利益相关方

利益相关方

理事会、顾客、员工、社会

利益相关方沟通内容

理事会

各项业务是否有稳定、持续增长的业绩表现。

机构治理是否清晰、健全。

内控体系是否完善。

是否能及时、准确地向理事会报告。

顾客

是否拥有便捷、通畅、有效的产品渠道。

服务是否高效、便捷。

产品宣传信息是否与实际相符。

信息是否安全、有保障。

员工

能否提供丰富的培训机会。

是否提供舒适的工作环境、畅通的沟通平台。

能否提供广阔的发展空间和合理的晋升机制。

能否提供灵活、有竞争力的薪酬体系。

社会

是否积极配合政府工作，搭建体系认证服务平台。

是否注重自身运营过程的节能减排，降低环境影响。

是否将环境议题有机地融入到业务中，对获证组织施加影响。

四、责任管理。

1、遵守法律

上海质量技术认证中心通过建立健全自身管理制度，将对国家相关法律法规的遵守落到实处，形成依法开展业务，实践诚实守信的良好风气，从自身做起，努力创建健康、和谐、有序的认可市场环境。

上海质量技术认证中心在受理认证项目时，严格遵守 CNAS、CCAA 相关规定，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位申请人，不与申请人发生不正当的利益关系，坚决拒绝低价竞争、商业贿赂及欺诈行为，做到了随时接受政府、顾客和社会各界的监督，2014 年度未发生顾客投诉。

2、规范运作

上海质量技术认证中心是国内第一批成立的机构，通过 20 多年的发展，累积了大量的管理经验和客户资源。同时，因为业务量的增长，也为运作和管理带来了风险。

为了加强管理、规范运行、控制风险，上海质量技术认证中心运用了标准化的手段。2014 年 3 月，上海质量技术认证中心通过了上海市质量技术监督局组织的服务标准化示范项目专家验收，成为上海市首家获得服务标准化示范试点立项的体系认证机构。

上海质量技术认证中心在服务标准化示范企业创建工作中，共收集相关法律法规 290 项，国家、行业、地方标准 78 项，公司内部规章制度 80 多项，并对其充分性、适宜性和有效性进行识别，以现有的管理体系文件为基础，建立了上海质量技术认证中心服务标准体系。标准体系中共含标准 199 项，其中自编企标 121 项，占标准总数的 61%。通过两年的标准化示范企业创建工作，上海质量技术认证中心于 2014 年 3 月顺利通过上海市质量技术监督局组织的专家验收，成为上海市首家认证服务标准化示范企业。

上海质量技术认证中心通过标准化，将业务管理、人员管理和内

部管理以标准的形式进行规范，并加以控制；通过标准化，实现了人知其责、人尽其责，杜绝了权责混乱、多头操作的现象；通过标准化，有效加强了对认证活动全过程的管理与控制，为组织获得优质的认证服务提供切实有效的支持。

3、诚实守信

认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”，因此“诚实守信”是认证机构的根本所在。上海质量技术认证中心一直以来坚持品牌形象的创建，而诚实守信更是品牌形象的立足根本。只有诚实守信，才能取信于顾客、取信于社会。

(1)在认证申请方面

上海质量技术认证中心坚持按规章制度办事，每一份申请合同都会经过市场人员、专业人员和项目管理人员的评审，不接受超出认证业务范围的申请，不接受低于最低限价要求的申请，在拒绝申请的同时，我们会向申请人说明理由，并征得申请人的理解和同意。

(2)在认证审核方面

中心每一位员工都签署了“保密责任及公正性承诺”，对保密性和公正性做出了承诺。每一位审核员都能做到公正的进行审核，并依据审核发现得出审核结论。在每次审核时，审核组还会向受审核方提供顾客满意度调查表，并由顾客填好后邮寄至中心，2014 年度顾客满意度 98.13，受到了顾客的认可。

4、提升服务

社会责任对于认证机构而言，最核心的就是向企业提供优质的服务，上海质量技术认证中心将体系认证、培训、宣贯和其他技术服务相结合，为组织提供各种增值服务，帮助企业解决体系建立和运行过程中出现的各种问题，使组织建立的管理体系与实际的管理过程实现有机结合，既提升了组织的管理水平，也保证了认证结果的有效和可信。

(1)实现认证标准化，规范服务质量

上海质量技术认证中心建立了服务标准体系，将认证活动纳入标准化管理。针对不同专业大类，邀请专家编写统一格式的审核作业指导书共 71 份，使认证审核活动有标可依，有的放矢，避免了审核员能力差异导致的审核风险，为受审核方提供了规范而优质的审核服务。

(2)实现客户分级化，明确服务重心

上海质量技术认证中心将客户分为优质客户和一般客户，针对优质客户，由专人负责客户的维护，充分考虑客户的需求，与客户保持畅通的沟通渠道，为客户提供一系列增值服务，并优先安排资深审核员进行审核。

(3)实现业务多样化，丰富服务内容

上海质量技术认证中心除了向客户提供质量、环境和职业健康安全管理体系的认证外，还开展各项培训和技术服务，如内审员、3C、社会责任、卓越绩效、客户满意度调查等，这些服务大大的丰富了我们的服务内容，可以满足不同客户的需求。

5、创新发展

中心围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域。2014年，中心完成了家具等6类自愿性产品认证的申报准备工作，预计将于2015年完成申报。认证领域的扩展既推动了中心自身的发展，也能更好的契合政府“创新驱动，转型发展”的战略思想，为上海的转型提供认证方面的技术支持。

6、节能减排

面对日益严峻的环境问题，上海质量技术认证中心一贯坚持节能环保，通过各种节能减排措施降低日常办公带来的能源和资源消耗。

(1)绿色用纸

中心规定正式文件使用单面打印，过程文件使用双面打印，降低纸张的消耗。

(2)无纸化办公

2014年中心计划更换网络办公系统，从而初步实现无纸化办公。

(3)空调节能

中心规定对空调温度进行控制，夏天空调温度设置不得低于26度，冬天空调温度设置不得高于20度。

7、员工权益

认证机构的核心资源就是人力资源，上海质量技术认证中心二十年如一日，始终坚持将人才培养作为公司发展的命脉。

(1)重视福利保障

中心在人力资源管理方面严格遵守国家有关法律法规，依法与员

工签订并履行用工合同及社会保险，为员工提供保障；当员工出现伤病时，中心会组织前往员工家中进行探望和慰问，为伤病员工送去关怀和温暖。

(2)提供发展空间

中心对于员工的发展十分重视，为员工提供各类专业培训和发展的机会，并制定审核员晋升制度，为满足条件的审核员提供见证和晋升的渠道，为员工提供广阔的发展空间；此外，中心还组织各类活动来为员工提供一个舒适温馨的工作环境，增强员工的荣誉感和责任感。

(3)持续能力提升

中心每季度组织审核员开展审核规范、审核技巧的专题研讨、交流和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧，对认证审核及评定中发现的问题进行沟通讲解，强调审核工作质量，端正审核员的工作作风和工作态度，严格执行审核员的行为规范和准则，保证审核质量。

8、服务社会

上海质量技术认证中心一直致力于配合政府主管部门为社会提供服务，搭建体系认证公共服务平台。

(1)建立服务平台，为中小企业提供服务

2014 年中心与市质监局和各区县局紧密合作，协助承办 4 起“中小微企业质量管理体系务实知识培训”，参加人员达 200 多人，社会反应较好。并以自贸区等功能园区为抓手，在园区内设立服务点，为企业提供高效便捷的服务。

(2)服务政府部门，开展政府管理体系服务

2012 至 2014 年，上海质量技术认证中心作为技术支撑单位全程参与了上海市质量技术监督局的质量管理体系创建工作，并担任市质量技术监督局的管理体系维护单位，持续为市局提供文件修订、内审、外审、管理评审等体系维护服务。

2015 年，认证中心承担了质监局自贸区分局的质量管理体系建设服务，指导自贸区分局建立完善质量管理体系，并作为一个独立部门纳入市质监局的质量管理体系中去。

五、结语

上海质量技术认证中心将履行社会责任作为机构发展的重要组成部分，我们将在今后的运营发展中不断增强社会责任意识，与相关方进行积极沟通，用我们的辛勤劳动创造更大的价值，为相关方和社会提供更优质的服务。

如需了解更多讯息，可以访问：www.sqc.org.cn

或者发送邮件至 rzzx@sqi.org.cn