

ICAS 英格尔

上海中山西路 2368 号华鼎大厦 801 室 200235

Tel: +86 21 51114700 / Fax: +86 21 54253541

Web: [www.icasiso.com](http://www.icasiso.com)

E-mail: [icasfile@126.com](mailto:icasfile@126.com)

# 2014 社会责任报告



上海英格尔认证有限公司

Shanghai Ingeer Certification Assessment Co., Ltd.



# 目 录

1 前言 .....	1
1-1 报告时间范围 .....	1
1-2 报告组织范围 .....	1
1-3 报告数据说明 .....	1
1-4 报告参考标准 .....	1
1-5 报告真实性承诺 .....	1
2 机构概况 .....	2
2-1 公司简介 .....	2
2-2 业务领域 .....	2
2-3 运营状况 .....	3
2-4 社会责任观 .....	3
3 社会责任管理 .....	4
3-1 社会责任理念、战略及方针 .....	4
3-2 建立社会责任管理体系，切实履行社会责任 .....	4
3-3 与相关方的社会责任沟通 .....	4
4 社会责任实践与绩效 .....	6
4-1 遵守法律 .....	6
4-2 规范运作 .....	7
4-3 诚实守信 .....	8
4-4 提升服务水平 .....	8
4-5 创新发展 .....	8
4-6 环保节能 .....	9
4-7 员工权益 .....	9
4-8 服务社会 .....	9
5 结束语 .....	11
附录 .....	12

# 1 前言

## 1-1 报告时间范围

2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

## 1-2 报告组织范围

上海英格尔认证有限公司总部和各地办事处。

## 1-3 报告数据说明

本报告使用数据来源于公司正式文件和统计报告。

## 1-4 报告参考标准

《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）》。

## 1-5 报告真实性承诺

我机构承诺：本报告内容均真实、有效。

本报告可以在 [www.icasiso.com](http://www.icasiso.com) 网站上获取电子版。

## 2 机构概况

### 2-1 公司简介

上海英格尔认证有限公司（ICAS）成立于 2000 年，经中国国家认证认可监督管理委员会批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、英国皇家认可委员会（UKAS）认可，主要从事质量、环境、职业健康安全、能源管理体系认证、一般工业产品认证、标准及内审核员培训和供应商评估服务。

- 获得英国皇家认可委 UKAS 和中国国家认可委 CNAS 双重认可
- 是国家认监委首批指定的能源管理体系推进机构
- 是第一批获准可在全部行业开展能源管理体系认证业务的机构
- 是江、浙、鲁、粤、闽等经信委选定的能源管理体系服务机构
- 是国家认监委批准的光伏产品认证机构

通过 ICAS 认证的光伏产品可满足国家有关光伏电站并网政策文件的要求

- 是中国认证认可协会理事单位
- 是上海认证认可协会常务理事

ICAS 总部设在上海，供办公及实验室用自有房产面积 2000 平方，在全国各省会城市广州、厦门、温州、重庆、昆明等地设立了 13 多家直属办事处，拥有独立的第三方实验室，业务辐射全国，遍布各行各业。

ICAS 现有员工 360 余人，其中国家注册审核员 260 余人、实习审核员 130 余人。其中各类工程师、高级工程师 100 多人。

### 2-2 业务领域

- 质量管理体系（含建筑施工企业质量管理体系）认证
- 环境管理体系认证
- 职业健康安全管理体系认证
- 能源管理体系认证
- 一般工业产品认证

## 2-3 运营状况

ICAS 经过十几年的运营，业务发展处于稳步上升趋势，目前拥有上万家客户，客户结构合理均匀，收入稳定，均来自于认证业务。

ICAS 不从属于任何其他的组织和集团，也没有任何相关机构，也没有投资或入股任何其他公司。为了防控认证风险，逐年提取认证风险基金用以防范认证风险。2014 年，在以往累计认证风险基金 3 万余万的基础上，ICAS 将企业所拥有不动产抵押作为风险资金，目前 ICAS 房产面积约 2000 m<sup>2</sup>。

ICAS 每年均通过了顾问委员会进行的认证业务公正性、客观性的审查，证明 ICAS 运作程序公正、规范，资源配置合理充裕，且未进行过风险投资，财务状况稳定。

ICAS 从事了多年的标准和新领域认证规则、实施方案等研究，2014 年，公司研发中心投入精力拓展产品认证等领域认证业务，至 2014 年底，ICAS 获得了认监委批准的 108 项一般工业产品认证项目。

## 2-4 社会责任观

多年来，我机构始终坚持“高质、高效、专业、敬业、亲和”的方针，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用”的社会责任观。为客户提供优质高效便捷的认证服务。

## 3 社会责任管理

### 3-1 社会责任理念、战略及方针

我机构作为现代经济社会的一员，对其应当履行的社会责任责无旁贷，这是落实科学发展观、构建和谐社会的重要内容。

我机构从成立开始，就坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实科学发展观，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会的要求中，根据发展实际，提出履行社会责任的指导思想、原则和要求，并努力实践。

在推进社会责任评价时，我机构倡导“诚信”。诚信包含以下两层意思：一是对社会要以诚相对，积极履行责任。二是积极的保护客户方和员工的合法权益，诚实经营，积极从事环境保护等公益事业，在公司快速发展的同时，为社会的发展做出更大的贡献。公司的社会责任观是以公司的发展来实现投资方利益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展和社会和谐。

我们的社会责任战略目标：努力构建承担社会责任的排头兵企业，实现企业发展与践诺社会责任的和谐发展，成为认证检测行业产学研参与者、认证审核推进者、社会责任践行者。

我们的社会责任方针：以国家法律法规和国际（国家）标准为准绳，以诚信为立足点，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用的原则，力求维护良好的社会信用体系、树立优质的认证品牌。

### 3-2 建立社会责任管理体系，切实履行社会责任

上海英格尔认证有限公司是具有独立法人资格的认证机构，由法人及总经理杨宏奇负责进行管理，受公正性委员会的监督。设立了包括研发中心、事业部、审核部、注册部、技术资源部、人力资源部、监控部等部门。各部门各司其职，互相监督，确保认证活动的客观公正。

### 3-3 与相关方的社会责任沟通

英格尔认证通过识别机构的主要利益相关方，并通过不同方式与其进行沟通交流，表达出双方客观真实的期望与回应。

沟通回应一览表

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
客户	诚实守信 提供优质的认证服务 开发更能满足社会及客户要求的服务产品	创新服务内涵; 改善服务品质; 提升服务水平。	客户满意度调查 客户回访 服务热线
公司员工	提高薪酬福利待遇 保障生命健康安全 改善工作生活环境 加强专业技能培训 帮助职业发展规划	遵守劳动法律法规; 拓宽员工发展通道; 提供就业机会。	员工座谈、调研 设立员工沟通信箱
合作伙伴（供应商）	公平采购，诚信履约。	坚持三公原则，严格履约。	电话、面谈、日常沟通
中央和地方各级政府及部门	依法诚信经营，遵守国家各项法律法规 促进就业 促进地方经济繁荣 维持社会稳定	遵守国家法规政策; 响应政府号召和引导。	日常沟通 工作汇报
社会团体	遵守行业标准和规范，履行会员义务，推动社会团体发展	积极参与行业组织的相关社会活动	日常沟通 工作会议
公司所在地周边居民、社区	保护生态环境，支持社会公益事业发展，帮扶社区进行项目建设	节能环保、公益捐赠、志愿者活动、社区文明共建。	社区公益活动 社区走访交流

## 4 社会责任实践与绩效

### 4-1 遵守法律

#### 4-1-1 严格遵守相关法律法规

始终一贯自觉遵守法律法规的各项要求于机构规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

我机构遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》的规定，制订了机构的《质量手册》及其他管理文件。如：为保证英格尔认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议制订了《申诉、投诉、争议处理程序》；为确保审核人员客观独立公开公正诚实信用地实施审核活动，制订并不断修订用于规范审核工作及审核员行为的《审核员手册》；为了能充分安排或解决认证业务中可能引发的责任，建立了风险基金制度。

2014 年，认监委发布了《质量管理体系认证实施规则》。根据此规则的要求，ICAS 重新修改了管理体系文件及审核要求及审核用报告等模板，确保严格按照实施规则的要求从事质量管理体系认证业务。实践结果来看，审核员的执行力普遍较好。

#### 4-1-2 实行风险管理

风险管理的实施过程及执行力取决于公司各类人员：

- 市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；
- 审核组委派、审核实施过程质量控制、审核员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；
- 审核质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

我机构在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2014 年依据公司业务开展情况，结合具体业务，从业务管理、人力资源管理、认可管理、运营管理、市场管理、合规管理 6 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对措施，业务风险得到有



效的控制。

#### 4-1-3 依法依规运营管理

在认证服务过程中，我机构的各类工作人员，均能严格按照认证从业人员的职业规定开展各项工作，通过对文件、认证流程、业务流程等进行自查，发现问题立刻消灭在萌芽状态，以保证日常运营正常有序，合法合规。

我机构接受 CNCA、CNAS、CCAA、各级认证认可监管部门的监管，社会公众的监督。2014 年我机构均顺利通过了年度认可评审，也未发生来自监管部门及社会公众的处罚或重大投诉。

## 4-2 规范运作

#### 4-2-1 规范管理

公司依据 ISO/IEC17021:2011 及 ISO/IEC17065:2012 标准要求，不断完善自身管理体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。

公司有效进行了每年度的内审和管理评审，对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行全面监督检查，发现问题举一反三，严格按纠正措施要求进行整改，为公司质量管理体系的持续改进起到了促进作用。

4-2-2 建立管理制度，实施有效培训和人员评价，确保使用具备能力的认证人员。

1) 例会制度：每星期召开管理干部办公例会

2) 专项培训如：2014 年 6 月，组织全体审核员学习认监委发布的《质量管理体系认证实施规则》，以及按规则要求修改后的审核报告填写说明；

2014 年 9 月，参加了有上海市经济团体联合会和上海市质量协会组织的《企业社会责任》专题培训，培训人员被授予合格证书。

3) 年度评价：通过现场见证、后审核见证等方式，每年对认证各类人员（方案策划人员、审核员、决定人员等）进行一次综合性评价，以确认其能力是否满足工作需要。

4-2-3 建立监控制度，全过程监督，确保工作要求有效的执行

1) 对流程的监控：监控部将各项管理规定和控制过程作为监控的输入，有针对性的制定稽核计划，并有效实施，以做到及时发现问题，及时整改修正。

2) 对认证人员的监控：建立确认审核制度，对审核员/检查员的现场审核/检查活动进行事后监督，以确定记录证据的真实性和推荐结论的符合性。

#### 4-2-4 证书公示制度

1) 所有的审核活动均按认监委、认可委信息上报的要求及时上报认监委信息上报系统，对所有证书的证书状态和审核活动及时公示。

2) 通过机构官网及政府网站，为社会公众提供证书有效性查询。

### 4-3 诚实守信

我机构在认证活动中，秉承要履行的社会责任，用专业的能力、公正的态度、诚信的工作作风开展认证相关活动。我们建立了专业的团队，确立了服务目标并进行充分的分解，使得在工作过程中的每一个环节，均有明确的规定和要求，并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、严谨的工作作风、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信任。

### 4-4 提升服务水平

我机构开展多样化的服务，组织举办各类标准宣贯会、研讨会等互动活动，推进对社会责任、能源管理、信息技术服务等新标准的理解与实施。

### 4-5 创新发展

ICAS 专设了“研发部”，多年从事新标准及新业务的开发，开展了：

- 自主研发的《化妆品企业质量管理体系要求》于 2011 年 4 月 29 日，通过了认监委的技术标准规范备案。（备案号 CNAS/CTS 0013-2009A）
- 自主研发《室内家具的气味检测评定标准》通过了上海市家具标准化技术委员会专家的评审，并被采纳。
- 研发新的自愿性产品认证业务，组织编写了纺织产品认证、木制品产品认证、室内空气质量服务认证等 100 多个新认证业务项目的实施方案、细则等技术文件。
- 编制了《光伏产品质量及企业信誉评价规范》等认证技术规范，与 2014 年 11 月报送认监委进行技术规范备案。

ICAS 也是国家认监委批准的首批转换的能源管理体系认证机构，是长三角地区为数不多的能源管理体系（EnMS）认证机构，为全国多家大型电力企业提供了能源管理体系认证服务，2014 年以来逐步拓展业务到机械、化工等领域。

## 4-6 环保节能

善待环境，促进社会和谐，是企业、社会的共同责任。

我机构一贯主张节约、降低资源和能耗消耗，制订了办公场所空调使用环境温度的限定，包括对办公用纸在内的办公用品的管理，制定了相应制度，各部门专人进行领取和管理，提高员工的节约用纸意识。此外，还要求管理人员、审核人员相应低碳号召，倡导低碳出行，尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。

我们还注重加强对员工的环境意识的培训，使每一位员工在日常工作中均能自觉执行环境政策，并形成节能环保的工作、生活习惯，使节约一度电、一滴水、一张纸、1 升油真正成为员工的自觉行动。

## 4-7 员工权益

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。职工是单位里社会责任的承受者也是传播者。

ICAS 坚持“以人文本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围、提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和愿景的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。

## 4-8 服务社会

我机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务：始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

### 4-8-1 爱心捐款

机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务：为“联合国儿童基金会”捐款；为“汶川地震灾区”

捐款。

#### 4-8-2 解决社会就业

2014 年，我机构通过各种渠道，累计招聘各岗位入职员工百余人，按照人岗匹配原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

#### 4-8-3 支持社会公益事业

我机构积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

## 5 结束语

随着十八届三中全会全面深化改革的总体部署，深入落实《质量发展纲要》、《服务业发展“十二五”规划》，认证行业作为高科技服务业，对国民经济贡献、诚信体系的建设和所起到的作用越来越凸显。我们深刻体会到认证机构所肩负的社会责任和将面临的更高的要求和挑战。

2014 年 11 月，认监委发布第 38 号公告，贯彻实施认证机构审批改革方案。借着这股改革的春风，英格尔认证也积极扩展业务领域，不断进取创新发展，不但在认证多领域里取得发展，而且希望能够成为集认证、检测、技术于一体的大型综合性机构。

认证是创造信任、传递信任的工作，ICAS 将继续夯实基础、坚持科学发展观，坚守“公正、诚信”的执业原则，以“传递信任，服务发展”为使命，创新进取，维护公正诚信的认证体系，履行认证行业的社会责任。为中国认证事业的发展贡献一份力量！

## 附录

### 意见反馈

《上海英格尔认证有限公司 2014 年企业社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价？

很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差

您认为本报告的信息披露质量如何？

很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低 ☐ 非常低

您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

编制说明 ☐ 公司概况 ☐ 责任管理 ☐ 责任实践 ☐ 责任计划 ☐ 报告  
后记

您认为本报告在英格尔认证与利益相关方的沟通方的作用如何？

很大 ☐ 一般 ☐ 较小

您对我们的建议和意见

您的信息：

姓名：_____	所属行业：_____
单位及职务：_____	电子邮件：_____
固定电话：_____	移动电话：_____
邮政编码：_____	通讯地址：_____