

劳氏质量认证（上海）有限公司

2014 年社会责任报告

2015 年 2 月

目 录

1. 报告编制说明	1
1.1 报告简介	1
1.2 编制依据	1
1.3 报告范围	1
1.4 时间范围	1
1.5 报告周期	1
2. 总经理致辞	2
3. 公司简介	3
3.1 公司名称	3
3.2 简介	3
3.3 认可的业务领域	5
3.4 市场通讯信息	6
3.5 组织架构	6
3.6 会员资格	7
4. LRQA 的可持续发展管理	8
4.1 我们的使命	8
4.2 我们的愿景	8
4.3 我们的价值观	8
4.4 LR 集团战略	8
4.5 我们的可持续发展方法	9
4.6 我们的利益相关方	9
4.7 可持续发展议题识别、实质性评价	12
5. 业务增长	13
5.1 稳定的市场	13
5.2 新业务开发	13
6. 增值的服务	14
6.1 遵守法律	14
6.2 顾客满意	16
6.3 新产品开发	19
6.4 外部审核结果	19
6.5 规范运作	19
6.6 服务创新	20
7. 专业的人才队伍建设与员工关爱	22
7.1 员工培训与发展	22
7.2 审核员资格管理	22
7.3 劳动合同与社会福利	23
7.4 员工流动率	24
7.5 安全与健康	25
7.6 工会活动	26
8. 环境可持续性	29
8.1 环境管理体系	29
8.2 节能降耗	29

8.3 碳足迹.....	29
8.4 绿色办公	29
8.5 服务社会	30
9. 关注社会	31
9.1 公益活动	31
10. 展望未来.....	33
附录 1 报告数据与信息真实性声明	34
附录 2 GRI 对标	35
附录 3 术语解释	39
附录 4 利益相关方反馈	40

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 **LRQA 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”的要求而编写的第三份社会责任报告。

本报告的目的是希望 **LRQA 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，在实现 **LR 集团**“为社会增加价值”的宗旨的同时，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）、认证机构履行社会责任指导意见以及全球报告倡议组织的 **GRI G3.1** 的要求编制。

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，包括总部上海以及北京和广州两个办事处。

1.4 时间范围

本报告主要是披露 **LRQA 上海 2014** 年的数据和信息，关键指标参数包括 **2011** 年、**2012**、**2013** 和 **2014** 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 **3** 方财务审计公司审计的年报数据。

1.5 报告周期

本报告为第 **LRQA 上海**第三份社会责任报告，报告编制周期为年度。
第一份报告于 **2013** 年 **2** 月发布。

2. 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

首先感谢各位一直以来对劳氏质量认证（上海）有限公司的支持和帮助。

劳氏公司自成立的那一天起，我们就秉承了劳氏独立公正的理念，经过 250 多年的发展，劳氏逐渐成为一个全球知名的提供第三方独立检验、监理和认证的权威机构，“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。

作为劳氏公司的子公司-劳氏质量认证（上海）有限公司，我们秉承了 LR 的优良传统，在认证行业中因公正性、权威性和独立性而享有盛誉。

2014 年是劳氏质量认证（上海）有限公司面对机遇和挑战的一年。在这一年里，我们不断扩展我们在中国的认证认可范围，为客户提供更多方位的服务。我们努力提高人员能力，保持高质量的服务队伍，以满足客户日益增长的需要。面对气候变化业务的外部环境变化，我们迅速部署了反应计划并展开内部调整。

我们继续推行劳氏创立的基于风险的业务保障模式的审核方法，改善并保护客户的组织当前及将来的绩效表现。根据客户体系的成熟程度来量身定做合适的审核帮助客户实现目标、提高竞争能力、控制风险和兑现承诺，体会到管理体系价值的切实利益。这种审核方法，得到了广大客户的认可。

我们坚持独立和公正的原则，重视我们服务的真实性。关注我们所提供服务可能潜在的利益冲突，采取措施，确保这些冲突不会对我们服务的公正性、独立性和客观性产生不良影响。为实现公正性，我们做了多项工作，其中之一是定期识别并分析我们提供审核、核实和认证服务可能产生的利益冲突。一旦确定可能威胁公正性，将制定出相关规定以消除或减少这些威胁，并与相关数据一起形成文件，以实现持续有效性。

我们关注员工的职业健康与安全，建立完善的职业健康与安全管理系统，开展风险报告制度，定期发布安全主题并向全体员工进行宣传，确保员工的安全得到保障。

我们坚持“做正确的事”的准则，执行劳氏的反商业贿赂和反腐败政策，以保证我们独立和公正原则不会受到任何因素的影响，我们也不会以这些方式影响他人。我们的道德准则，由此可见。

我们积极履行社会责任，如在中国再次开展慈善项目，参与帮助青少年人教育环境项目。同时我们也积极提倡“低能耗、低污染”的公司文化，努力建设资源节约型、环境友好型企业。

在新的一年里，劳氏质量认证（上海）有限公司将继续执行劳氏一贯的发展理念，“年复一年，我们帮助客户确保供应链的安全、可靠和可持续性”。与各界朋友一起，为社会的发展做出自己的贡献。

总经理: 施峻

2015 年 2 月

3. 公司简介

3.1 公司名称

劳氏质量认证（上海）有限公司(下文简称 LRQA 上海)

3.2 简介

3.2.1 LR 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 254 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 250 多年不断发展的过程中，劳氏船级社一直在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 250 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，劳氏集团有四个业务分支：船舶、管理体系认证、能源、交通运输。在全球各国和地区共设有 245 个办事处，全球员工超过 8200 人。

劳氏在亚洲开展业务已经超过 150 年，在中国超过 130 年。

劳氏集团还是一个很特殊的组织，她由慈善机构及非慈善性质公司组成，以运作非慈善性质公司支持慈善事业。其管理实行委员会负责制，她没有股东，也不派发任何红利。公司收入扣除运营成本，其余部分全部用于员工培训、研发及服务发展，最终的目的是服务公众、回馈社会。

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
- 在符合性审核、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，LR 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, LRQA）成立于 1985 年，是全球第一家成立的认证机构，总部设在英国考文垂。作为英国劳氏船级社现有 4 个业务分支之一，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 - LRQA 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** - LRQA 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** - LRQA 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** - LRQA 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 LRQA 的专业性和国际认同程度。

迄今为止，LRQA 在全球 120 多个国家为客户提供服务，有 1,500 多名全职审核员，取得了 50 多个国家、地区认可委的认可，全球累计颁发各种管理体系认证证书超过 60,000 多张，拥有 45,000 名客户的强大客户群。

劳氏质量认证于 1995 年进入中国市场。目前，LRQA 在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，另外，我们在北京、上海、苏州、扬州、广州、深圳、天津、大连、青岛、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 ISO/TS 16949
 - 铁路行业 IRIS
 - 电信行业 TL 9000
 - 电子产品 QC080000
- 环境
 - 环境管理体系 ISO 14001
- 安全
 - 职业健康与安全 OHSAS 18001
- 食品
 - 食品安全管理体系 FSSC 22000/ISO 22000
 - 英国零售商协会全球标准 BRC
- 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
 - 二方审核
 - 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
- 清洁发展机制 CDM
- 碳足迹 ISO 14064




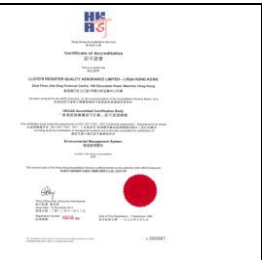






(3). 培训服务

LRQA 提供的管理体系培训包括以上标准相关的培训及为客户量身订制的培训。

3.3 认可的业务领域

3.3.1 LRQA 集团的全球认可

截至 2014 年 12 月底，LRQA 集团在全球共获得 50 个认可，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。

				
UKAS	CNAS	ANAB	HKAS	JAB
				
UNFCCC	IATF	UNIFE	RVA	Dakks

3.3.2 LRQA 上海批准的业务范围

LRQA 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、食品安全管理体系与危害分析与关键控制点体系认证的资格。

此外，LRQA 上海目前已获得了另外 9 个管理体系认证的备案，包括：温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 ISO14064；汽车行业实施 ISO9001 特殊要求 TS16949；医疗器械质量管理体系认证 ISO13485；电讯业质量管理体系 TL9000；国际铁路行业质量管理体系 IRIS；电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证 QC080000；清洁发展机制（CDM）；供应链安全管理体系 ISO28000:2007；运输资产保护协会运输供应商最低安全要求 TAPA FSR 2011 等。

3.3.3 LRQA 上海的认可

LRQA 上海目前获得了中国认可委的以下管理体系认可：



- **GB/T19001-2008/ISO9001:2008 质量管理体系**
- **GB/T24001-2004/ISO14001:2004 环境管理体系**
- **GB/T22000-2006/ISO22000:2005 食品安全管理体系**



3.4 市场通讯信息

上海市延安东路 550 号海洋大厦 20 层 (200001)

电话: 021-5158 5700

传真: 021-6390 6019

北京市北三环东路 36 号环球贸易中心 E 座 1003 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

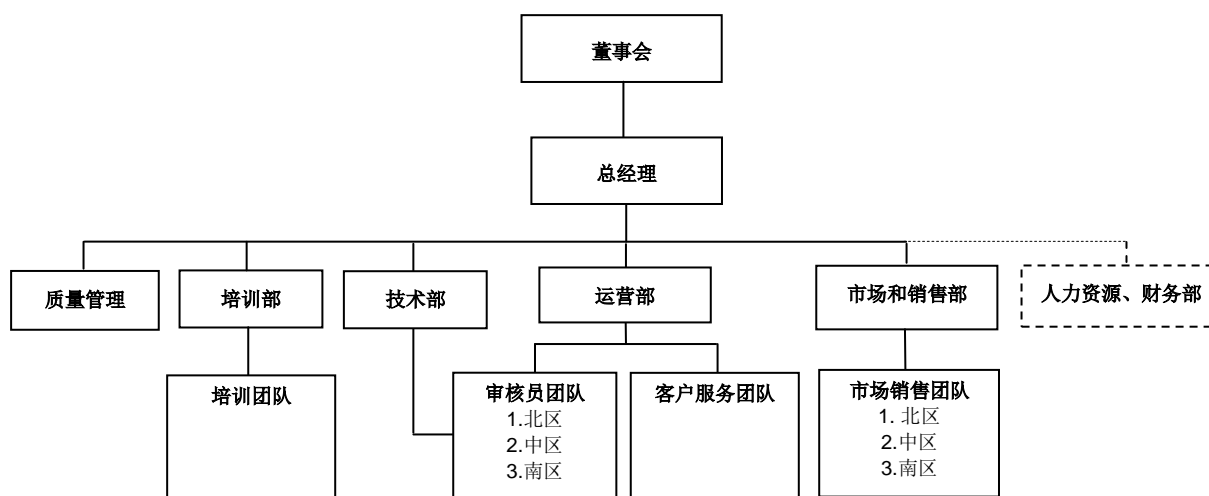
传真: 020-8387 0071

邮箱: sales.china@lrqa.com

网址: www.lrqa.com.cn

微博: www.weibo.com/lrqachina

3.5 组织架构



图中的人力资源、财务部为与 LR 集团共用的部门。

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)
中国认可协会	会员
AccountAbility ²	AA1000AS (2008) 注册提供商成员

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。

² AccountAbility 及相关信息见 <http://www.accountability.org/standards/aa1000as/aa1000as-licensed-providers.html>

4. LRQA 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。

4.3 我们的价值观

可信赖的

-我们做正确的事，而非容易的事。无论后果如何，我们公正诚实。

负责的

-我们对自己的行为负责。我们有责任为我们所做的一切负责。

勇敢的

-我们对我们的信念充满信心和勇气。我们将勇往直前，成为可依靠之品牌。

开明的

-我们拥护新观念。我们聆听，我们学习，从而成长。

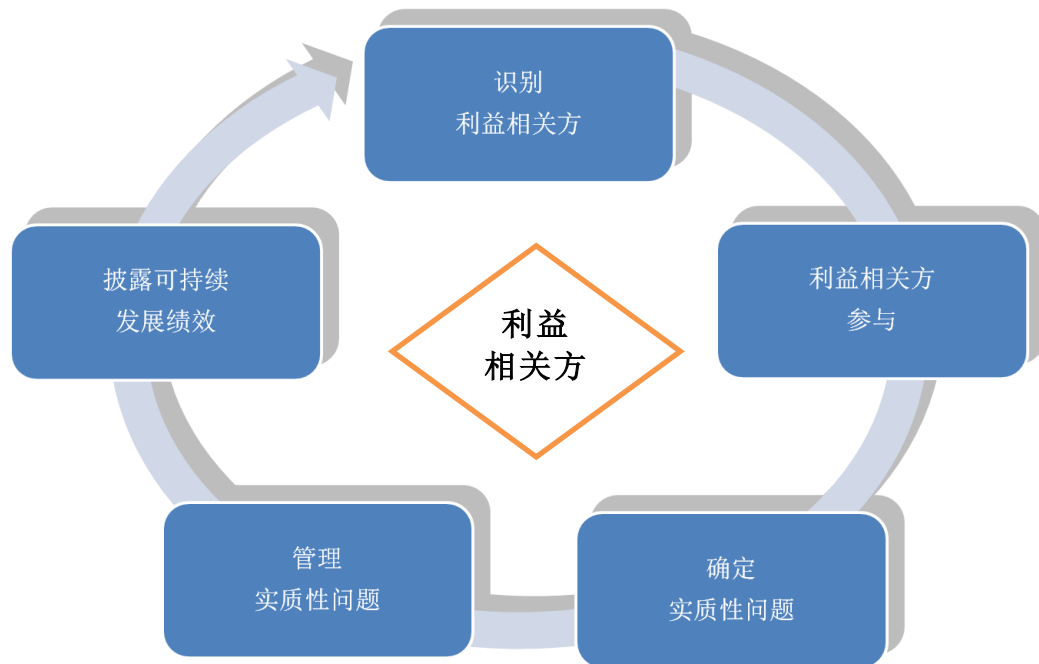
精神饱满的

-不管是个人还是团队，我们有饱满的动力取得成功。我们坚信使命，坚信对方。

4.4 LR 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。

4.5 我们的可持续发展方法



利益相关方是 LRQA 上海可持续发展的核心，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、报表、LRQA 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 LRQA 上海对利益方进行了识别与参与。

4.6.1 利益相关方识别

LRQA 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 LRQA 运作和受 LRQA 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 LRQA 上海的影响	<ul style="list-style-type: none"> • 员工 • 兼职审核员 • LRQA 集团 • LRQA 集团其它业务中心 • LR 集团其他业务单元 • LRQA 工会 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户 • 消费者或客户的客户 • 立法机构 • 行业协会 (CCAA, IRCA 等) • 其他认证机构 • 合作伙伴 • 合资公司伙伴 • 咨询公司或咨询师 • 供应商
影响 LRQA 上海的运作	<ul style="list-style-type: none"> • 员工 • 兼职审核员 • LRQA 集团 • LRQA 集团其它业务中心 • LR 集团及其他业务单元 • LRQA 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, 联合国 EB 等) • LRQA 上海公正委员会 • 行业协会 (CCAA, IRCA 等) • 其他认证机构 • 合资公司伙伴 • 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，我们建立了利益相关方参与的方式，详见下表。

利益相关方	参与方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 客户满意度调查 • 客户研讨会 • 客户拜访 • 服务提供 • 社会责任报告
立法机构	<ul style="list-style-type: none"> • 收集法规 • 参与法规制订过程的意见征求
执法机构(CNCA 及地方技监局等)	<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
认可机构 (UKAS, CNAS, IATF, 联合国 EB 等)	<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

LRQA 上海公正委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 公正委员会年度会议
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 员工满意度调查(EOS) • 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"> • 劳动合同 • 审核员会议
LRQA 集团	<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
LRQA 集团其它业务中心	<ul style="list-style-type: none"> • 合同 • 日常业务沟通 • LRQA 集团会议 • KPI/集团报表 • 集团 BAR 审核
LR 集团其他业务单元	<ul style="list-style-type: none"> • 参加 LR 会议 • 业务合作
行业协会 (CCAA, IRCA 、 IEMA 等)	<ul style="list-style-type: none"> • 参加协会 • 审核员注册及定期更新 • 审核员持续发展培训 • 参加会议等活动 • 可持续发展报告
其他认证机构	<ul style="list-style-type: none"> • 参加行业协会与认监委的会议
合资公司伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 董事会会议 • 年度报告
合作伙伴	<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"> • 审核中进行沟通
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 关注媒体信息
工会	<ul style="list-style-type: none"> • 工会会议 • 员工活动
非政府组织(NGO)	<ul style="list-style-type: none"> • 关注相关信息
供应商	<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

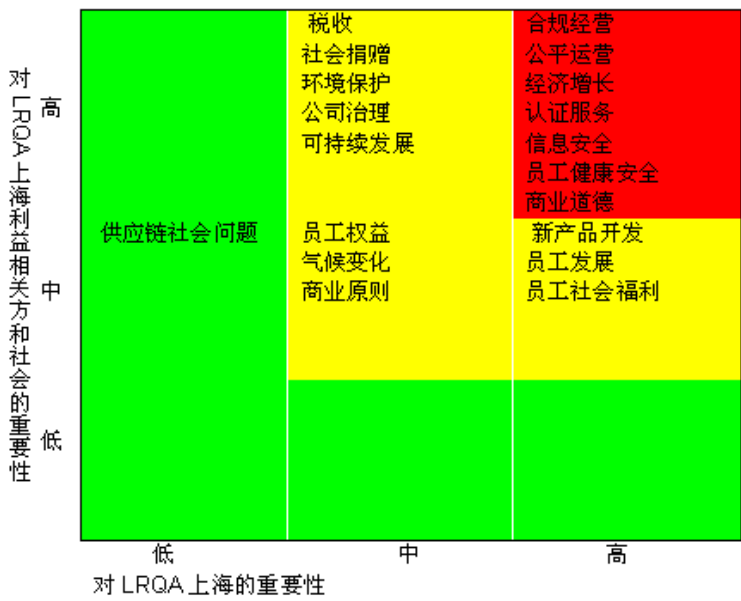
LRQA 上海高度重视对可持续发展重大问题的管理，在识别利益相关方关注的可持续发展议题时，考虑了经济、服务、社会、人权、环境等五个方面。

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 LRQA 上海利益相关方和社会的重要性

(2) 对 LRQA 上海的重要性

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。



5. 业务增长

5.1 稳定的市场

根据 LR/LRQA 的服务特点，在中国，我们首先将全球跨国公司、国有企业、三资企业等作为公司的服务对象，同时重点将造船业、机械、电子、能源、钢铁、汽车等率先与国际市场接轨的企业、行业作为市场拓展的方向，将质量、环境、职业健康与安全、食品安全管理体系标准、汽车行业标准等作为主要项目，通过我们提供的认证与培训服务帮助企业尽快打入国际市场。并通过我们专业的审核服务，不断为企业的管理体系运作与提升做出贡献，深得客户好评。同时通过广告、定期“劳氏资讯”

（电子版及纸质版）、网站、客户联谊会、客户拜访、参加国际国内专题会议、展会等方式，向客户传递管理体系、标准等动态信息，了解客户需求，以改进服务，满足客户不断提升的要求。

同时还积极配合 LR 其他业务分支业务拓展及客户的需求，提供相应的认证、审核与培训的服务，共同为客户的质量、环保、职业健康与安全管理贡献力量，为客户提供综合服务。

近些年还根据一些寻求持续改进管理的客户的要求，运用 LRQA 特有的“业务保障”式的审核方法，提供具有针对性的差距分析审核、供应链审核服务，以帮助客户在现有管理体系认证的基础上提升管理的成熟度并不断完善供应链管理，共同打造可靠的产品与服务链。

5.2 新业务开发

在新业务拓展方面，我们根据集团总部及中国市场的发展战略，将业务可持续性管理、企业社会责任管理、节能减排管理、食品安全管理、供应链管理、航天质量管理等作为新业务拓展的重点，同时通过广告、定期“劳氏资讯”等作为新业务拓展的重点，同时通过广告、定期“劳氏咨询”（电子版及纸质版）、网站、客户联谊会、客户拜访、参加国际国内专题会议、展会等方式，向客户传递管理体系、标准等动态信息，了解客户需求，拓展业务，满足客户不断提升的要求。

6. 增值的服务

6.1 遵守法律

6.1.1 CNCA 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 2014 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，LRQA 客户共接受了 10 次检查，覆盖质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系，没有不符合项。

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、消费者、政府乃至整个供应链负责。LRQA 上海公司秉承集团一贯的“严谨公正”的座右铭，始终坚持客观公正的审核。

LRQA 认证活动的座右铭：
严谨公正(Firm but Fair)

为了加强审核的公正性管理，在原有的集团技术委员会的基础上，LRQA 上海于 2012 年 11 月成立了 LRQA 上海公正委员会，并于 2014 年 12 月顺利召开了第三次公正委员会会议。



LRQA 上海公正委员会由 8 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、政府机构/行业协会、非政府组织等，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等范畴，覆盖了食品、零售业、教育、行业协会、制造业等 LRQA 上海的主要服务行业类型。

公正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。

第三次公正委员会于 2014 年 12 月 19 日在上海举行，会议听取了 LRQA 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 LRQA 的公正性管理，并提出了一些建议。

6.1.3 反腐倡廉

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

(1) 背景 - “做正确的事情”

商业贿赂是通过诱导、支付、报酬或利益的提供或承诺等行为，以获取任何商业性、合同性、政策性或个人利益。直接或间接地提供贿赂或接受贿赂，都被视为非法行为。贿赂政府官员同样也是一项犯罪。

我们认为，良好的商业道德是组织存在和开展业务的基础。为劳氏服务或与劳氏合作的任何一个人，无论在世界的任何一个地方、在任何时候，必须处于一个安全的、合乎道德的、遵循法律的环境，必须努力保持自己的专业性和认真负责的态度。

独立和公正，是我们一向严格遵循并引以为豪的原则，因此，我们不会受到任何因素的影响，换言之，任何金钱或价值利益、企业招待或礼物，都不会影响我们的独立公正，我们也不会以这些方式影响他人。

(2) 政策目的

反商业贿赂和反腐败政策的目的是：

- a) 确立清晰的责任机制，表明我们对商业贿赂和腐败的“零容忍”立场；
- b) 为识别和避免商业贿赂和腐败，提供充足的参考信息和准确的行为准则。

在有业务运营的任何地方，无论任何国家或地区，我们严格秉承所有反商业贿赂和腐败的法律法规。

(3) 人员责任

服务于劳氏集团的所有成员、附属和分支机构的各级工作人员，对 ABC 政策负有不同程度的责任，关系到政策的成功贯彻实施。

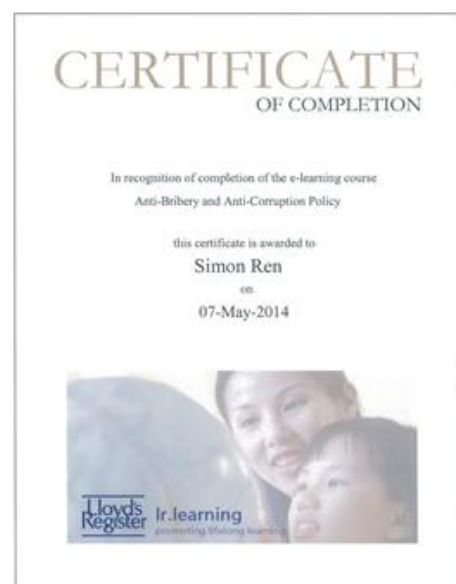
- a) 首席执行官（CEO）负有全面责任，确保 ABC 政策符合法律法规和道德义务；
- b) 各级经理负责确保职责范围内的员工，认识和理解 ABC 政策，并且针对如何实施和遵循政策开展培训；
- c) ABC 合规小组负责这项政策，并且监督其使用和有效性（及时处理任何政策解读的疑问）。各级管理者确保职责范围内的员工认识、理解 ABC 政策，并且定期参加关于实施和遵循政策的培训。
- d) 政策的成功来自于每位员工的参与，并且每个人应该报告任何可疑的迹象或错误。

(4) 培训

LR 集团的 ABC 政策

政策针对全球范围所有劳氏集团成员，包括雇员、董事、顾问、承包商、代理商和合资经营者。

我们的政策是以诚实和合乎道德的方式进行所有业务运营。对于集团内部的商业贿赂和腐败，我们持“零容忍”的态度。在所有领域的业务往来和商业关系中，我们坚持专业、公平和诚信的原则，并且实施和持续推进有效的反商业贿赂系统。



2014 年，LRQA 上海的所有新员工参加了 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。

(5) 绩效

LRQA 上海自运营以来，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，LRQA 上海一直严格执行“认证证书转换实施指南”中的备案制度。

2014 年LRQA上海曾发生10起转换备案申请情况，均顺利通过了中国认证认可协会的批准。

此外，LRQA上海始终承诺实施认证审核的价值竞争而非低价竞争。

6.2 顾客满意

6.2.1 客户满意度

(1) 客户满意度调查方法

我们用SNAP这个平台每年展开关于认证审核服务各个环节的进行详尽的客户满意度调查，包括市场销售、审核服务、审核报告、客户服务、信息服务、总体服务。例如针对审核报告这个服务环节，我们关注审核报告是否对公司高层有价值、是否关注持续改进、是否体现了对行业的了解程度以及报告是否简洁清晰。

我们通过收集到客户对我们服务的期望值和他们实际的体验值，得出一个客户满意度的总体分值。如满意度分值是100%，则意味我们的服务刚好满足了期望值。

同时，我们还关注我们的服务在同行中表现情况(Benchmarking)以及我们在客户中的被推荐使用情况(Net Promoting Score)。

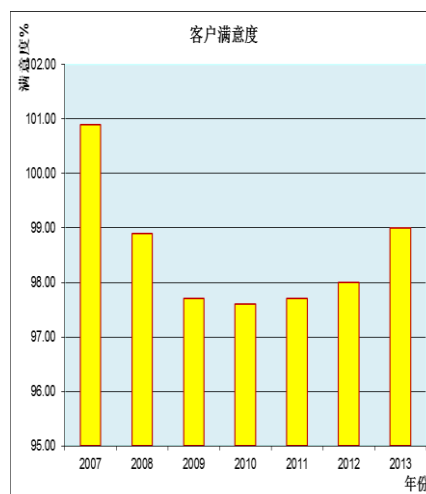
(2) 满意度调查结果

2013年，我们的总体客户满意度分值是**99.76%**。**96.4%** 的客户认为我们的服务比他们之前的认证机构的服务要好得多，**3.3%** 的客户觉得差不多，**1%** 的客户觉得不如前一家认证机构。净推荐值是**77.7%**，远远高于行业平均值，也高于我们劳氏全球的平均值(52.8%)。

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。

我们在接到 **FHS** 客户投诉通知以后的处理流程如下：

1. 将投诉录入到“客户投诉表”中。
2. 将投诉内容转发给相应部门的负责人，一般情况下，他们在 10 天内处理完毕并将调查过程、采取措施的具体内容填写在“客户投诉表”。
3. 总经理评审“客户投诉表”，并决定分析与措施是否足够，如果不可接受返回上一步。
4. 答复投诉者，了解投诉者对处理结果是同时否满意。如果满意，将相关内容录入到 **FHS** 系统，申请投诉关闭。如果不满意，返回到第二部，重新调查处理，或者投诉者也可以向英国 **Coventry LRQA** 总部提出申诉，总部的认可经理会给予回复。

(2) 结果

在 2014 年，**LRQA** 上海共收到 6 个客户投诉，其中一个被界定为无效投诉，未发生客户申诉，依据 **LRQA** 的程序对所有投诉均采取了必要的行动和改进措施，目前全部关闭。

6.2.3 客户关怀

6.2.3.1 客户拜访与客户反馈收集

我公司一如其他任何组织一样关注客户。除了每年一次定期的客户满意度调查以外，我们还每年制定客户拜访计划和电话回访，为的是能够更多地倾听到了客户的声音，及时地了解客户的需求。

在 2014 年，除了审核以外，我们选择拜访了约 5% 的客户进行面对面的沟通，同时选择了 10% 的客户进行电话回访。在这些访问中，我们着重了解客户对我公司客户服务与审核服务的意见和建议，并及时分析反馈的结果，制定改善的方案。

6.2.3.2 客户会议

除此之外，我们还举办了多场专题研讨会和特定行业的研讨会。

主要内容如下：

- ISO9001&ISO14001 标准修订专题研讨会
- PED 压力设备/材料审核中常见问题以及风险控制
- EMS, OHSAS 法律法规符合性评价
- 质量成本管理
- 如何提高内审的有效性

会议总的参与企业数超过 310 余家，参与人员超过 570 人。客户对研讨会的反馈良好，并期待能有更多机会和劳氏质量认证进行类似的沟通。

在 2014 年，使用最为广泛的两大 ISO 标准（ISO 9001 与 ISO 14001）均发布了 DIS 版。较之当前的 ISO9001 与 ISO14001 版本，修订后的标准在结构和内容上都有

显著变化。为了让客户更好地了解标准修订的内容及修订给他们带来的影响，我们举办了一系列共 8 场与这两大标准更新相关的研讨会。就企业该如何理解新标准的要求，需要做哪些准备，如何应对这些变化做了详细的介绍。

此外，根据之前的客户满意度的调查结果以及研讨会中客户反馈的宝贵意见，我们在 2014 年上下半年各举行了一场质量经理沙龙，通过经验分享和自由讨论的形式就大家关注的热点话题进行探讨交流。2014 年我们质量经理沙龙的主题包括质量成本管理和如何提高内审的有效性。在沙龙中，客户参与积极，沙龙收到了良好的效果。

我们也通过网络研讨会的形式就 EMS,OHSAS 法律法规符合性评价向 EHS 客户做了介绍。



2015 年的客户会议继续采用专题研讨会的形式, 计划就客户关注的 ISO9001、ISO14001 与的标准修订向客户做深度解析，同时还计划就食品安全，船舶与重工行业的职业健康安全等与行业客户进行更多探讨。

我们期望能通过这一系列的研讨会，能更好地帮助客户了解新标准中的要求，更好地策划后续的升版。同时通过与客户探讨管理体系中的热点难点，帮助客户突破体系管理中的瓶颈，不断降低风险，改善绩效，真正达到我们一贯所宣传的“业务保障”的目的。

6.2.3.3 大客户管理

LRQA 作为一家国际认证机构，业务遍及全球 120 多个国家和地区。全球财富 500 强企业，约有 200 多家都是 LRQA 的客户。针对大客户管理，劳氏集团设计了行之有效的管理方案。管理团队包括公司总裁、副总裁级、专职的大客户经理、资深的审核员和客服代表。

6.2.4 客户认可

LRQA 上海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。

6.3 新产品开发

为了拓展新的业务，同时也配合 LRQA 集团其它业务中心在食品安全管理体系的业务，LRQA 上海 2014 年初获得 CNCA HACCP 管理体系的认证业务审批，为了满足中国认监委和中国认可委的要求，我们开展了下列活动：

- (1) 2014 年 6 月向 CNAS 提交 HACCP 申请材料
- (2) 2014 年 11 月，顺利完成 CNAS 办公室评审
- (3) 2014 年 12 月，顺利完成 CNAS 现场见证评审
- (4) 目前正等待反馈，预计在 2015 年 3 月可以获得认可审批。

6.4 外部审核结果

6.4.1 外部审核结果

LRQA 上海在 2014 年主要接受了中国认可委与 SMMT 的审核，审核结果如下：

认可机构	审核次数	严重不符合项	一般不符合项	观察项/改进项
中国认可委 CNAS	• 质量、环境与食品安全管理体系监督评审	0	1	2
	• 质量、环境与食品安全管理体系现场见证评审	0	0	2
	• HACCP 安全管理体系的办公室评审和见证评审	0	7	1
SMMT (TS16949)	• 3 次现场验证审核	0	9	0
总 数 量		0	17	5

至目前为止，LRQA 上海已对有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》，劳氏质量认证（上海）被中国认可委在 2013 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，LRQA 上海的运作完全满足管理体系认证机构要求(ISO17021)的要求，目前 LRQA 上海的运行已完全按照 2011 版的 ISO17021 标准运行，并于 2014 年顺利通过了中国认可委的监督评审。

6.5.2 审核员能力管理

LRQA 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 LRQA 上海，我们所有审核员在参加审核之前，还必须取得中国认证认可协会的注册实习审核员资格。

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 LRQA 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 LRQA 正式主任审核员，并注册为 CCAA 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。LRQA 在合同中已明确包含了保密的要求；此外，审核员与 LRQA 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有保密的承诺。

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 LRQA 的服务器上，服务器由 LR 集团 IT 部门专人负责以确保信息的安全。

由提供最初的符合性认证服务及持续的认证、核实、核证及培训等服务，LRQA 自 LRQA 上海开展业务以来，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 LRQA 的愿景

致力于成为业内领先的“Business Assurance（业务保障）”服务提供方。这一愿景基于我们的基本理念，即提供独立、公正、严明的审核，从而为客户带来真知灼见。这些服务将主要面向重视我们品牌的客户，以及认为声誉/服务的风险管理比单纯依赖价格来选择供应商获得短期收益更重要的客户。

LRQA 客户之所以选择 LRQA，是他们需要：

- **改进**— 在管理体系及绩效中获得改进
- **自律**— 在管理和运营活动中形成自律
- **信心**— 对他们管理当前及未来的风险及满足利益相关方期望的能力产生信心

6.6.2 LRQA 的业务保证

为了提高认证服务质量，实现增值的服务，从而增加利益相关方的信任(Business Assurance)，

- 业务保障的目的-
通过应用理性的和批判性的思考并做出判断，我们将保证利益相关方当前的和将来的利益，包括其供应链。

LRQA 于 2005 年 7 月对外正式提出了业务保障的概念。并基于此推出了关于过程审核方法、持续改进的审核方法、与最高管理层的对话、影响技术、风险管理等审核技术。

业务保障
LRQA 的业务保障帮您
管理体系和风险以提高和
保护组织现在的和将来的
绩效。

为实现业务保障的方法，LRQA 的审核采用了基于风险的方法，从而让我们能够基于客户体系的成熟度来剪裁我们的审核。

目前为了解决认证过程中出现的“放水”现象(如将严重不符合开为一般不符合)，LRQA 于 2011 年提出了“现代基础”的审核方法。

2014 年公司在审核员会议中，回顾业务保证审核实施的情况，以加强一致性。

6.6.3 业务保证审核的结果

LRQA 定期对品牌、服务、市场竞争性等委托第三方作市场调查。2009 年请 ICM 公司特别针对品牌及“业务保障”服务做了调查。

调查通过对英国、美国、西班牙、德国、荷兰、法国、中国、日本等国的 673 家 LRQA 及其主要竞争伙伴的客户进行电话问询，收集反馈。根据反馈制定公司进一步的市场战略。所调查的客户是由上述国家 LRQA 办事机构提供的，包括 LRQA 客户、向 LRQA 询价后选择了竞争伙伴的服务、未向 LRQA 询问直接选择竞争伙伴的服务三部分组成。调查结果包括：SWOT (强项、弱项、机会、风险)分析、对比；对 LRQA 品牌的认知度；对“业务保障”的认知与需求等等。结果显示：LRQA 的专家形象、“业务保障”、品牌认知等方面远远高于竞争伙伴，以中国、美国的结果最为正面。根据调查结果，制定公司进一步发展战略。

结果		2014 年计划实施情况
➔	<input type="checkbox"/>	获得 HACCP 的 CNCA 资格，并准备中国认可委的 HACCP 认可
☑	<input type="checkbox"/>	顺利通过中国认可委认可及 UKAS 的监督审核
☑	<input type="checkbox"/>	保持顾客满意度不低于 95%
☑	<input type="checkbox"/>	顾客流失率 ≤ 5%
☑	<input type="checkbox"/>	客户会议（包括新版标准的宣贯）

☑ 100%完成 ➔ 进行中 ☒ 未完成

2015 年计划	
<input type="checkbox"/>	获得中国认可委的 HACCP 认可
<input type="checkbox"/>	顺利通过中国认可委认可及 UKAS (若有) 的审核
<input type="checkbox"/>	保持顾客满意度不低于 95%
<input type="checkbox"/>	顾客流失 ≤ 5%
<input type="checkbox"/>	客户会议（包括新版标准的宣贯）

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。2014 年审核员的参加培训内容主要有以下：

- 产品知识培训：IATF ADP 培训模块包括过程方法的了解和审核以及不符合项的管理、ISO/TS 16949 第四版认可规则、IRIS 主任审核员培训、
- 通用知识培训：ISO 9001:2015 版和 ISO 14001:2015 版转版培训、质量管理体系认证规则的理解和应用等。



- 中国认可协会规定的培训：防范以危害为本的安全工程、国家认监委《认证机构管理办法》、良好认证审核案例、全球市场准入等专业知识等。
- 通用技巧的培训：教练式辅导技巧、问题分析与决策技巧的培训。
- 安全意识培训：高空作业、密闭空间、电器设备安全、压力测试等等。

2014 年审核员总的培训时数为：3656 小时，人均培训时间为：51.5 小时/人。

7.1.2 客服人员的培训

2014 年 CSC 培训，主要包括以下两个方面：

- 产品知识：内容包括新版标准，程序的更新，新产品知识的介绍，新的质量管理体系认证规则等
- 软技能：内容包括沟通与影响技巧，演讲技巧，问题解决和决策技巧等。

2014 年人均培训时间为 6.1 天。

7.1.3 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现场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

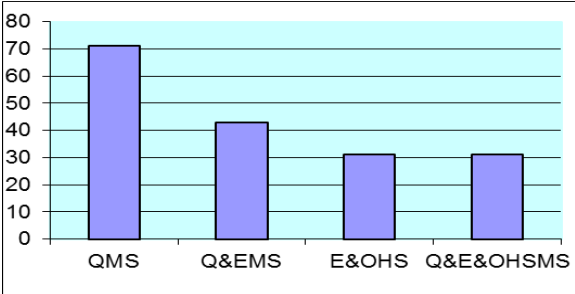
我们严格实施审核员的资格管理，国内所有的审核员均已注册成为中国认可协会的审核员，同时根据集团的政策，大部分审核员也注册为 IRCA 的审核员。截止 2014 年年

底，LRQA 上海共有 71 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 2014 年底，共有质量与环境双体系资格的审核员 43 人，环境与职业健康安全双体系资格的审核员 31 人，质量、环境与职业健康安全体系审核员 31 人。

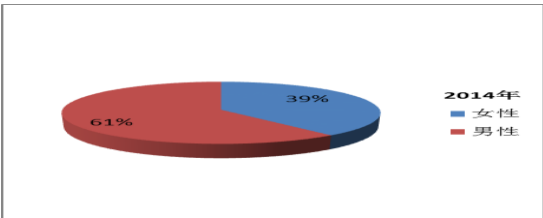
2014 年多体系审核员的比例

类型	数量	比例(%)
质量与环境管理体系审核员	43	61
环境与职业健康安全管理体 系审核员	31	43
质量、环境与职业健康安全管 理体系审核员	31	43



7.3 劳动合同与社会福利

(1) 员工构成



	2011 年	比例(%)	2012 年	比例(%)	2013 年	比例(%)	2014 年	比例(%)
女性	43	42	44	42	47	43	37	39
男性	59	58	61	58	63	57	58	61
总人数	102	100	105	100	110	100	95	100

(2) 劳动合同签署

公司与所有员工均签署了劳动合同，我们在 2014 年签署了 2 名新员工的合同及续签了 22 位在职员工的劳动合同。

	2011 年	比例(%)	2012 年	比例(%)	2013 年	比例(%)	2014 年	比例(%)
新员工合同	22	22	9	9	10	9.2	2	2.1
合同续签	15	15	34	32	12	11	33	11
合同签定总数	37	36	43	41	22	20.2	35	20.2
离职人数	8	8	5	5	4	3.6	8	8.4

(3) 社会福利

公司为每位员工缴纳社会保险及公积金，并通过上海中智为员工购买了商业医疗保险，同时在中意保险为员工购买了补充养老保险。

(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及公司年度奖金，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

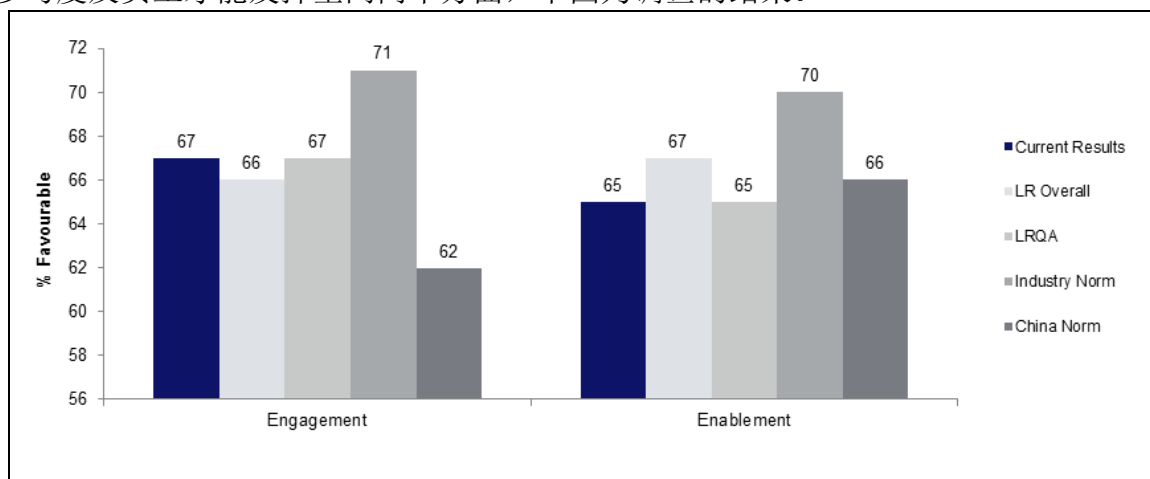
2013 年有 1 位女员工产假并按时返回工作。2014 年有 2 位女员工产假及 1 位男员工陪产假并按时返回工作。产假后保留工作比例为 100%。

(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) 员工满意度调查(EOS)

LR 集团 2013 年委托第 3 方实施全球范围的员工满意度调查，调查内容主要包括员工参与度及员工才能发挥空间两个方面，下图为调查的结果。



从调查结果来看，LRQA 中国区员工满意度与 LRQA 全球的水平保持一致。LRQA 上海管理层将会持续关注员工的满意度，以提高员工的积极性和参与度，从而为客户提供优质的认证服务。

7.4 员工流动率

长期服务奖:

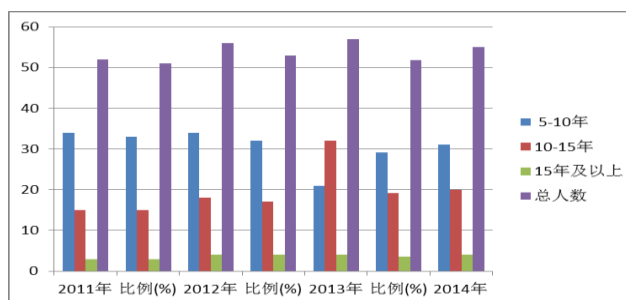
为肯定员工对公司的忠诚和长期贡献，我们为工

服务年限	2012 年	比例(%)	2013 年	比例(%)	2014 年	比例(%)
5-10 年	34	32	21	29.1	31	32.6
10-15 年	18	17	32	19.1	20	21.1
15 年及以上	4	4	4	3.6	4	4.2
总人数	56	53	57	51.8	55	57.9

作满 10 年、20 年、30 年及 35 年的员工设置了长期服务奖。2014 年公司服务年限 5 年及以上员工的比例达到 57.9%。



服务满服务满 10 年的忠诚员工奖



7.5 安全与健康

7.5.1 职业健康安全管理体系

做为 LR 集团的一部分，LRQA 全程参与了职业健康安全管理体系的建立与运营，并与 LR 上海一起在 2012 年通过第 3 方的职业健康安全管理体系(OHSAS18001:2007) 认证，目前该证书处于保持状态。LR 职业健康安全管理体系主要包括以下内容：

- 安全领导力
- 组织、作用与职责
- 风险评价
- 事件报告和调查
- 培训和能力
- 安全规则和指南
- 出差、个人安全
- 场所安全和应急安排
- 安全沟通 and 提升
- 职业健康
- 个人防护设备
- 供应链
- 系统评估和绩效

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、热管理、显示屏幕设备 (DSE) 及 OHSAS18001 基本意识培训、安全领导力培训等。



LR 上海办公室安全宣传栏

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



身穿安全服的审核员

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，我们在 2014 年的安全投入约为 RMB1050 元。

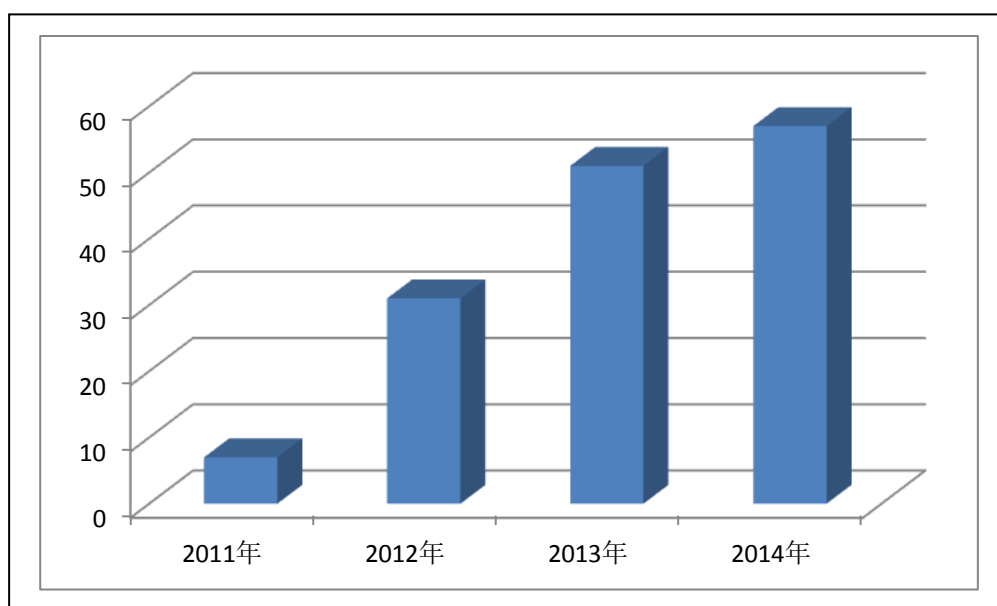
7.5.6 职业健康管理

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。

2014 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。

7.5.5 安全绩效

2014 年 LRQA 上海未发生过损失工时及以上事件，同时对虚惊事件与安全观察的报告的数量从 2012 年的 31 次上升到 2013 年的 51 次，并且在 2014 年达到了 57 次。员工的安全意识正在逐年提高。



此外，LRQA 上海提供职业健康安全管理体系(OHSAS18001:2007)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。

7.6 工会活动

劳氏质量（LRQA）工会 2014 年度计划中的各项任务基本落实，这仍要归功于公司管理层与全体会员的共同支持，也凝聚了工会委员们的辛勤汗水。

工会委员会始终尊重劳氏（LR）人文文化、优良传统与管理理念，尽量以团队方式组织开展活动，为大家营造大家庭的氛围。工会根据各会员在全国各地分布太散、集中组织活动难度极大的特殊性与现状，设立了以上海、北京、天津、广州、苏州、武汉、深圳等活动中心，也结合公司客户服务部每月审核员工作安排的情况，灵活开展适宜的小规模团体活动。



年度内，工会克服困难，由会员自行组织了丰富多彩的旅游活动。会员根据自身的工作计划和出行条件，自由组团商定旅游线路安全出行，尽情游览了大千世界，如已经成功组织了台湾宝岛、九寨沟、帕劳小岛国、川藏线、青海湖、敦煌多次旅游，个个堪称精彩纷呈，也有报名参加豪华游轮海上出游韩国等地，会员们在观赏美丽景色的同时，尽情享受亲情、友情、同事情谊，也增强了员工的团队合作精神与企业归属感。

在落实工会福利时，委员会侧重选用相对公平的福利措施，让会员们能享受到力所能及平等的福利待遇，并把温暖送到家，LRQA 工会努力为会员及时送达温馨的问候、礼金、礼物，如合理安排时间探望产妇、送递祝福，关心慰问伤病员工，及时送达工会关怀。另外，自工会成立之日，一直在努力与党支部一起尝试通过寻求合适、对口企业建立联谊的方式，争取为大龄女青年创造良缘的机会。我们相信功夫一定不负有心人，努力终将得以回报。

2014 年度期间，工会不断鼓励员工关注健康，参与了劳氏（LR）在江苏省江阴市组织的劳氏羽毛球大赛，取得了优异的成绩，各地在自发组织了多项体育竞技活动，在紧张忙碌的工作之余，给员工寻求身心放松的每一次机会提供力所能及的支持。



劳氏质量工会较好的协调了劳资关系，在公司与会员之间架起了一座有效沟通的桥梁。公司 2014 年度是员工离职状况比较突出的一年，也是劳资关系相对复杂的一年。在员工离职或退休期间，工会做出了努力，因此，未见发生明显的劳资纠纷，特

别是针对员工与管理层出现沟通障碍时，及时给予疏导，统一双方意见，有效达成谅解。

薪资福利始终是工会关心的重点事项之一，劳氏质量工会急会员利益所急，在公司财务状况相对困难的情况下，多次与公司管理层及人力资源部保持良好沟通，跟踪总部加薪政策的变化动态，为 2014 年度员工加薪的定位进行了多次协商工作，员工也十分理解公司的现境，大家对年终加薪结果基本上能够接受。

劳氏质量工会坚决执行上级工会的各项要求，能有效统筹资金，合理使用工会费用，并按时上缴上级中智工会的征收费用；获取有限的相关活动的信息也进行传递，鼓励会员积极参加上级工会组织的相关活动，如体育竞技比赛、讲座等，并按需求及时出席上级工会组织的各项会议。在 2014 年度上级中智工会的表彰大会上，我们劳氏质量工会又获得优秀工会工作者的荣誉。

工会发动和征集了会员 2014 年度的摄影作品，组织比赛以进一步丰富员工的生活，会员投稿踊跃，作品精彩靓丽，虽然期待的结果正在发布，在此，大家可以先睹为快。



结果	2014 年计划实施情况
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 完成员工的 CPD 培训
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 完成一次工会组织的活动
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 完成一次体检
<input checked="" type="checkbox"/> 100%完成 <input checked="" type="checkbox"/> 进行中 <input checked="" type="checkbox"/> 未完成	

2015 年计划
<input type="checkbox"/> 完成员工的 CPD 培训 <input type="checkbox"/> 完成一次工会组织的活动 <input type="checkbox"/> 完成一次体检

8. 环境可持续性

8.1 环境管理体系

作为 LR 集团的一部分，我们于 2011 年通过 ISO14001 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

LRQA 上海主要的活动为办公，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（LRQA Livelink 系统），系统的使用为节能降耗起到了推动作用，我们在 2014 年的用纸量为：138,097 张（折合为 A4 纸张），用电量为：23,245 度。



LRQA 上海办公室节约用纸宣传

LRQA 目前采用 E-report 系统，也就是审核员审核结束后不再象以前将报告打印出提交给客户，而是直接提供一份电子文件给客户，同时公司内部的认证决定评审也是对电子档的文件进行评审，而不采用以前的将报告打印出来然后寄给相关的人员进行评审，从而大降低了纸张的使用。

8.3 碳足迹

气候变化是全人类所面临的一个重大挑战，LRQA 上海也不例外，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办公室的用电以及审核员的出差过程，但由于出差过程非 LRQA 上海所能控制，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 的碳排放。2014 年的碳足迹约为：29.7 吨二氧化碳当量。

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。



LRQA 上海办公室节能宣传

8.4.2 固体废物管理

LRQA 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。



LRQA 上海办公室垃圾分类

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。



LR 上海办公室环境保护宣传

8.5 服务社会

除了关注我们自己的环境保护，LRQA 上海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(ISO14001)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 (ISO14064-1)的核实与清洁发展机制(CDM)核定与核实的服务，从而帮助客户乃至整个社会实现环境保护的目标。

结果		2014 年计划实施情况
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	组织一次环保活动
100%完成 → 进行中 ✖ 未完成		
2015 年计划		
<input type="checkbox"/> 组织一次环保活动		

9. 关注社会

9.1 公益活动

2014 年 LR 大中国区团队又一次集体完成成功的工作，支持我们的社会。我们已经完成了“清洁饮用水”第二年企业社会责任项目。

通过 LR 大中国区团队的支持下，在中国四川的太平 3 号学校已经改造了两个 20 平方米的房为两个浴室并安装有热水器，一间为男浴室和一间为女浴室。

太平学校是位于四川省江油市 Jiangyou City 太平镇 Taiping Town，是一所农村寄宿制学校。学校有教师 34 人、158 小学生从一年级到六年级、其中 70 住在学校。

项目组于 2014 年 11 月 21 日参观了学校，并受到了热烈的欢迎。太平学校校长表示衷心感谢：“感谢 LR 的慈善精神和慷慨捐赠，我们是第一家农村寄宿制学校装有浴室加热设施。所有安装工程于 10 月 22 日完成。现在我们的学生可以在寒冷的冬季利用新的浴室和设施使用温暖、清洁和安全的水”。



劳氏质量工会始终牢记社会是个大家庭及自身能力范围内的应尽责任，2014 年度，在一些热心会员的关注下，工会了解到位于云南山区一些小学的办学条件相对较差、学生可获得的学习课本及课外读物十分有限，因此及时主动联系有关贫困小学校老师，确定所需书目及数量，帮助贫困小学解决难题，同时也选择一些适合学生的课外读物通过邮递的方式送达，帮助学校建立了小型图书馆。因此，在履行企业承担社会责任的道路上，我们没有停下脚步。

结果		2014 年计划
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 持续公益活动	
<input checked="" type="checkbox"/> 100%完成 <input checked="" type="checkbox"/> 进行中 <input checked="" type="checkbox"/> 未完成		
		2015 年计划
<input type="checkbox"/> 持续公益活动		

关键绩效参数

类别	关键绩效参数	单位	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
经营	销售额	万元	6809	7156	7366	7539 ³
服务	证书数量	个	1525	1779	2097	2288
	证书发放周期 ⁴	天	22	23	26	26.38
	客户维持率	%	95.20	95.04	93.60	95.06
	满意度	%	97.6	97.7	99.0	99.76
	投诉数量	个	5	7	4	5
	申诉数量	个	0	0	0	0
	CNCA 检查次数(网站数据)	个	41	26	26	10
	不合格数量	个	1	2	1	0
	CNAS 评级		B	B	B	B
	转换机构备案数量	个	1	13	20	10
员工	审核员人均培训时间	小时	73	92	72	51.5
	审核员数量	人数	66	69	70	61
	审核员配置系数	天/年	114	129	116	149
	CCAA 注册率	%	100	100	100	100
	IRCA 注册人次	人次	55	55	23	15
	劳动合同签署率	%	100	100	100	100
	员工平均有薪年假	天	17	17.5	16.6	17.19
	员工流失率	%	8	5	3.6	14.8
环境	能源消耗 • 电量 • 纸张消耗 (以 A4 张数为单位)	度 张	28,900 136,109	28,199 151,163	31,480 202,509	23,244 138,096
	碳足迹 ⁵	吨二氧化碳当量(吨 CO2e)	34.8	34.1	36.8	29.7
员工健康与安全	体检人数	人	102	105	109	98
	占总人数百分比	%	100	100	99	96
	因公死亡人数	人数	0	0	0	0
	损失工时事件 LTI	次数	2	0	0	0
	损失工时事件发生率	每 20 万小时的发生率	2.04	0	0	0
关注社会	虚惊事件与安全观察报告数量	次数	7	31	51	57
	捐款/赞助环保活动	万元	35	20	25	9.5

³ 2014 年的销售额数据尚未经财务审计，最终的财务审计预计在 2015 年 4 月完成。

⁴ 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。

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

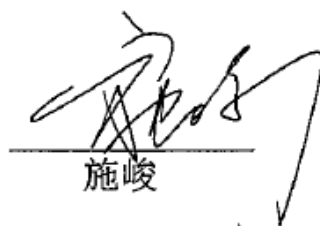
LRQA 上海在 2015 年的主要计划涵盖了服务、业务发展、员工、环境保护和社会等方面。

类 别	2015 年的计划
增值的服务	<input type="checkbox"/> 完成中国认可协会的持续发展培训 <input type="checkbox"/> 完成公司的培训计划
业务发展	<input type="checkbox"/> 获得中国认可委的 HACCP 认可 <input type="checkbox"/> 顺利通过中国认可委认可及 UKAS 的监督审核 <input type="checkbox"/> 保持顾客满意度不低于 95% <input type="checkbox"/> 顾客流失率 $\leq 5\%$ <input type="checkbox"/> 客户会议（包括新版标准的宣贯）
员工关爱	<input type="checkbox"/> 完成员工的 CPD 培训 <input type="checkbox"/> 完成一次工会组织的活动 <input type="checkbox"/> 完成一次体检
环境保护	<input type="checkbox"/> 组织一次环保活动
关注社会	<input type="checkbox"/> 持续公益活动

附录 1 报告数据与信息真实性声明

我们保证公司 2014 年年度报告所披露的信息真实、准确、完整，承诺 2014 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：



施峻

附录 2 GRI 对标

标号	描 述	披露情况	位置
1 战略及分析			
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	●	2
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	●	2,12
2 机构简介			
2.1	机构名称	●	3
2.2	主要品牌、产品和/或服务	●	3-4
2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	●	6
2.4	机构总部的地点	●	3
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	●	3-4
2.6	所有权的性质及法律形式	●	4
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型）	●	4-5
2.8	报告机构的规模	●	3-4
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	●	1
2.10	报告期内所获得的奖项	●	未获奖
3 报告规范			
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度 / 日历年）	●	1
3.2	上一份报告的日期（如有）	●	1
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	●	1
3.4	查询报告或报告内容的联络点	●	40
3.5	界定报告内容的过程	●	9-12
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。详情参看 GRI《边界规章》	●	1
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	●	1
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	NA	
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的各种估测所依据的假设及方法	●	32
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并 / 收购、基准年份 / 期间变化、业务性质和测量方法变化）	NA	
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	NA	
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	●	35-38
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	○	
4 治理、承诺及利益相关方参与			
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	○	
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	○	
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	○	
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	○	
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	○	
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	○	

4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	○	
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	○	
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	○	
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	○	
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	○	
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	○	
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	●	7
4.14	机构的利益相关方群体列表	●	9-1
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据利益相关方	●	9-11
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	●	9-11
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	●	10-11
经济			
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	●	32
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	●	29
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	○	
EC4	政府给予的重大财政补贴	○	
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	○	
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	NA	
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	●	25
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	●	31
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	NA	
环境			
EN1	所用物料的重量或体积	NA	
EN2	采用经循环再造的物料的百分比	NA	
EN3	初级能源的直接能源消耗量	NA	
EN4	初级能源的间接能源消耗量	●	32
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	●	29
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	●	30
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	●	29-30
EN8	按源头说明总耗水量	NA	
EN9	因取水而受重大影响的水源	NA	
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	NA	
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	NA	
EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他	NA	

	具有重要生物多样性意义的地区的重大影响		
EN13	受保护或经修复的栖息地	NA	
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	NA	
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种数量	NA	
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	●	32
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	○	
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	●	29
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	○	
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物 (NO)、硫氧化物 (SO) 及其它主要气体的排放量	NA	
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	NA	
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	●	28
EN23	严重泄露的总次数及总量	NA	
EN24	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比	NA	
EN25	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	NA	
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	●	27-28
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	NA	
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	NA	
EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	NA	
EN30	按类别说明总环保开支及投资	NA	
劳工实践及体面工作			
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	●	24
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	●	23-24
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职员工）的福利	●	23
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	●	23-24
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	○	
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	○	
LA6	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	●	26-27
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	●	32
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	○	
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	○	
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	●	22
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	●	22-23
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	●	22
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	○	
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	○	
人权			
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百	NA	

	分比		
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动	NA	
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	○	
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	●	24
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	●	24
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	NA	
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	NA	
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	○	
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	NA	
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	NA	
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	●	24
社会			
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	○	
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	NA	
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	NA	
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	●	14-15
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	●	15
SO4	针对腐败个案所采取的行动	●	15
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	●	9
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	○	
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	●	16
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	●	16
产品责任			
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	●	26,30
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	NA	
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	NA	
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	●	16
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	●	16-19
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	●	13
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	●	13
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	●	20
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额	●	16

注：披露情况：●表示披露，○表示未披露，NA 表示不适用。位置是指在报告在哪一页码。

附录 3 术语解释

1. 国家质检总局：全称国家质量监督检验检疫总局，英文简称AQSIQ(General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine of People's Republic of China)，网址：<http://www.aqsiq.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)，网址：<http://www.cnas.org.cn/>。
4. 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>。
5. LR: 劳氏船级社(Lloyd's Register)的简称，网址：www.lr.org
6. LRQA: 劳氏质量认证(Lloyd's Register Quality Assurance)的简称，网址：www.lrqa.com，中文网址：www.lrqa.com.cn，微博：<http://e.weibo.com/lrqachina>。
7. 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/>。
8. 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>。
9. 省、自治区、直辖市人民政府质量技术监督部门（简称省级质量技术监督部门）和直属出入境检验检疫机构（简称直属检验检疫机构）

附录 4 利益相关方反馈

尊敬的读者：您好！

非常感谢您阅读本报告，这是劳氏质量认证（上海）有限公司第三次公开发布的可持续发展报告，我们殷切希望看到您的宝贵意见和建议，帮助我们持续改进和提高可持续发展报告的质量。您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

邮寄：上海市延安东路 550 号海洋大厦 2018 室（收）

邮编：200001

传真：86 21 63906580

电话：86 21 51585700

电子邮箱：lrqa-china@lrqa.com

1. 您对劳氏质量认证上海公司 2014 年可持续发展报告的总体评价是？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

2. 您认为劳氏质量认证上海公司在经济绩效方面做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

3. 您认为劳氏质量认证上海公司在认证服务水平（包括认证服务质量、公正性与客观性）做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

4. 您认为劳氏质量认证上海公司在员工发展与关爱方面做得如何？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

5. 您认为本报告是否披露了充分的数据和信息？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

6. 您认为本报告的内容设计和形式设计是否有助于阅读理解？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

7. 您对劳氏质量认证上海有限公司可持续发展工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“☐”内打“√”