

江苏艾凯艾国际标准认证有限公司

高度重视社会责任

近几年，社会责任受到了全社会的广泛关注。2010 年，ISO 26000: 2010《社会责任指南》的发布，其目的是让组织明白自己的社会责任。对此，我们作为从事质量工作的认证机构，开始关注社会责任和认证的关系，关注从事质量工作的认证审核人员在社会责任实践中的作用。

我们认为，认证机构作为向社会提供证实的第三方组织，其性质就决定了我们在认证活动中，必须客观、公正、诚信、恪守职业道德。我们深切的认识到，每当我们发出一张认证证书，就是对顾客、社会和最终消费者的一种承诺，一种社会责任的担当。随着 2006 年 CCAA 有关行业自律、认证机构公平竞争、最低限价等一系列规范的出台，以及全行业监督、检查机制的完善，有效的规范了行业行为，使认证机构应履行的社会责任逐步落到实处，公信度和有效性得到提高。

2014 年，我们在社会责任方面做了以下工作：

一、坚持把行业自律作为机构担当社会责任的首要条件，紧抓不放。

1，2006 年以来，我们始终以 CCAA 发布的 3 个行业自律规范文件及配套性文件作为机构运行的强制性文件，严格执行。

2，保证机构运作过程的公开性、公正性和法律责任。我们做到：

- a, 所有潜在客户都有权得到本公司认可范围规定的注册服务, 没有任何不当或附带其他条件, 也不提供任何咨询服务和不参与影响注册公正性的认可范围内的任何活动;
- b, 能按行业规定的收费标准收取与认证有关的初审费、监督审核费与注册费;
- c, 没有发生用户或潜在用户以任何形式的馈赠, 捐款和财务上的转让, 也没有发生非认证领域的营业性收入;
- d, 没有发生认证咨询机构的财务分成或财务支持; 也没有与咨询机构达成给予介绍费等的任何协议或默契, 也不与任何咨询机构/人员的咨询收费发生任何关系;
- e. 不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣, 给予中间人介绍费, 并以此招揽认证客户;
- f, 没有发生“原参与客户管理体系咨询的人员, 在咨询结束后二年内, 安排用于针对该客户审核或其他认证活动”的情况。

二. 以社会责任为己任, 加强对认证审核的风险管理

在认证审核过程, 经常会提到风险, 审核员抽样多了, 被审核企业的风险就大, 审核员抽样少了, 审核员的风险就大; 获证企业被国家主管部门查到了问题, 给审核员和认证机构也带来风险, 弄得不好, 还要遭受罚款、通报的风险。可以说风险无处不在, 其中包括法律法规、行政监督、认可约束(对公司而言有来自国内的和国外的认可约束)、行业自律、社会监督甚至来

自被审核企业的风险（认证审核不通过，审核费不付）等。

由于风险分不可接受的风险和可接受的风险，因此，作为社会责任，我们努力关注不可接受风险，为此，我们做了以下工作：

1，以被审核企业为立足点，帮助被审核企业强化风险意识。

当确认被审核企业的不符合事项（管理和技术上的）已经或可能会影响到其顾客时，决不通过认证，给予认证证书，把风险转嫁给其顾客。而是作为问题，要求被审核企业必须进行有效的改进后才发放认证证书。即使在认证市场竞争激烈的形势下，我们依然坚持社会责任为第一原则，2014年，因认证申请客户的管理体系不能满足认证准则要求，全年累计撤销各类证书866份。特别使我们感到欣慰的是有些审核员宁可冒被投诉的风险，坚持以社会责任为己任，推动被审核企业管理体系能力的提高。

2，为获证企业提供适宜的指导，也是认证机构应具有的社会责任。

我们通常讲：“通过审核为客户提供增值服务”，但如何体现“增值”往往讲不清楚。有的说：审核过程为企业发现体系运行中的不符合项就是提供增值服务；也有说：提供指导就是咨询，审核是不能咨询的。看上去似乎有道理但似乎又不无道理。

现状是，不少被审核企业期望通过审核能对他们的体系、过程、产品能力、水平有所提高。

企业认为：“你们审核只是告诉我们有问题，没有告诉应该怎么做？”，认为审核员的服务不好，相反，能适当给出指导性意见的审核员还会得到客户的表扬。因此，我们认为，在这个问题上要根据中国国情，审核员利用审核的休息、用餐和与领导沟通时间，可以对客户某些问题给予适当的指导性

意见，而不是具体的辅导。让更多的企业理解并应用好质量管理体系标准，帮助被认证企业规避产品质量和管理上、技术上的风险，是认证机构的社会责任，只有这样，才能使“增值”服务真正体现在价值上，体现在客户的效益、效率和有效性上。

三. 公司的其他社会责任活动

据来自 ISO/TC176 “联合技术协调组 (JTCG)” 的报告称，有可能把社会责任作为质量管理原则放入修改后的 ISO9000 标准中。

基于以上认识，认证机构对社会责任的承诺是义不容辞的。此外，我们还坚持做好以下工作，作为社会责任的一项活动：

- 1) 公示客服直线电话，随时回答客户的各方面问题，帮助客户排忧解难；
 - 2) 每月汇总、分析客户满意度调查中的信息，落实职能部门答复和改进；
 - 3) 通过公司《论证论坛》(季刊)，向客户提供具有代表性的案例和知识；
 - 4) 邀请客户代表参加公司营销会议，及时报告有关认证工作的最新信息
- 和公司开发的新项目；

5) 公司制定了风险保障金制度，建立了 100 万元人民币的风险基金，以便有足够的金额来承担风险责任。到目前为止，尚未发生认证风险，也未使用过风险保障金。此外，公司还为每位审核员定期缴纳太平洋人寿意外保险。

综合而言，无论是什么企业，伴随着企业的成长，都有义务承担不同的社会责任来反馈社会，江苏艾凯艾国际标准认证有限公司自成立以来就特别重视自己的社会责任，并总结了公司的发展愿景：做最具有责任感的公司。而我们也必将在这个宏大的企业愿景指引下，发展业务，并承担越来越多的

社会责任。

江苏艾凯艾国际标准认证有限公司

2015 年 2 月 27 日