



上海达卫师认证有限公司

2014 年度
社会责任报告

2015 年 2 月 28 日

Member of SN Registrars(Holdings) Ltd.

目 录

一、前言

二、公司战略及治理

1、公司简介

2、组织结构

3、质量方针与服务理念

4、发展历程

5、业务及范围

6、公司绩效与业务量情况

7、上海达卫师认证有限公司经济财务数据（2013-2014）

8、上海达卫师认证有限公司主要利益相关方

三、员工绩效、发展与关爱

1、人力资源配备情况

2、贯彻执行“CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0”情况

3、贯彻执行 CCAA 认证人员年度确认、继续教育情况

4、成长与关爱

四、社会责任管理体系和制度建设

1、发展战略与责任管理

2、社会责任制度建设

3、社会责任能力建设

五、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律法规、规范运作

2、服务客户、服务社会、奉献爱心

3、环境责任、安全责任

六、展望 2015

附件：读者意见反馈表

一、前言

上海达卫师认证有限公司（以下简称 DAS）保证如下材料真实性，并承诺本公司保证向中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称 CNCA）递交的下列材料及其内容是真实、完整、有效的。

为贯彻落实中华人民共和国认证认可条例及认证机构认可相关要求，并通过对照《认证机构履行社会责任指导意见》规定的内容，我们编制了此报告，并认为其具有较好的覆盖性，能够显现认证机构履行社会责任的主要方面，满足利益相关方的关注。

报告时间范围：2014 年 1 月 1 日-2014 年 12 月 31 日

组织范围：上海达卫师认证有限公司及其各分公司

数据说明：本报告所述数据均为 2014 年度的数据，由于不同统计口径要求的差异，可能会与其他报告有细微出入。

参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可【2012】52 号文）等文件。

联系方式：您可以通过以下方式获取本报告，如有任何关于本报告的意见及建议，请联系：

上海达卫师认证有限公司网站：www.das-china.com

地 址：中国上海市普陀区中江路 388 弄国盛中心 2 号楼 505 室

邮 编：200062

电 话：021-62773910

传 真：021-62080319

E-mail: info@das-china.com

二、公司战略及治理

1、公司简介

上海达卫师认证有限公司是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号：CNCA-RF-2003-31），并获得英国皇家认可委员会 UKAS（United Kingdom Accreditation Service）认可的第三方认证机构。英国 DAS 认证公司 [DAS Certification Limited (On Behalf of SN Registrars (Holdings) Ltd)] 是由 UKAS 批准组建的第三方认证机构，具有独立法人地位，并在澳大利亚、意大利、韩国、新西兰、日本、土耳其等 32 个国家和地区设有公司，为了推动中国的企业和产品走向欧洲和世界，特在中国地区投资设立上海达卫师认证有限公司。上海达卫师认证有限公司目前有 5 个分公司：杭州分公司、广州分公司、江苏分公司、温州分公司、成都分公司。

地 址：中国上海市普陀区中江路 388 弄国盛中心 2 号楼 505 室 邮 编：200062

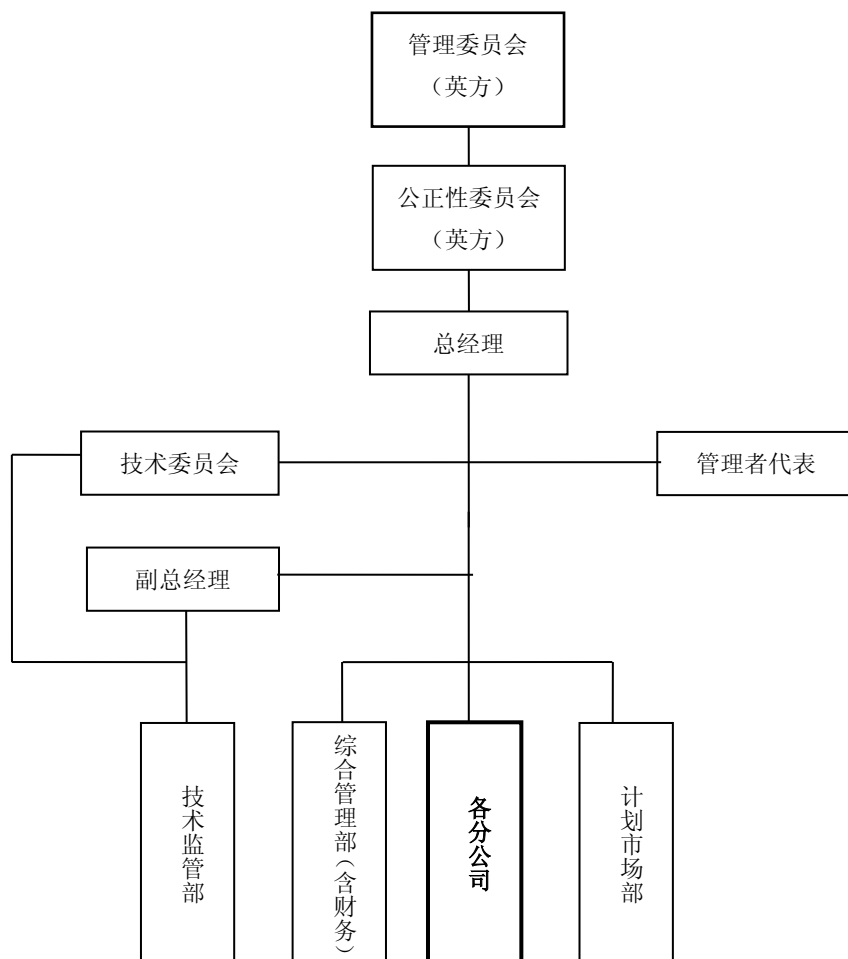
电 话：0086-21-62773910

传 真：0086-21-62080319

E-mail: info@das-china.com

公司网址: <http://www.das-china.com>

2 、组织结构



3、 质量方针与服务理念

质量方针：

真诚、权威、科学、有效，助您成功和腾飞

服务理念：

志气： 把认证作为一个事业来做

正气： 为人正派、诚实、守信

和气： 尊重客户、和善待人

骨气： 坚持原则和认证标准

底气： 精湛的专业技术提供良好的增值服务

4、发展历程

2004 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准上海达卫师认证有限公司从事质量管理体系认证

2004 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）组织的审核文件档案抽查评比中，上海达卫师认证有限公司审核档案在外资机构中评比第三名

2007 年 中国认证认可协会 会员单位

2010 年 上海市认证协会 会员单位

2011 年 中国认证认可协会 理事单位

2011 年 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准上海达卫师认证有限公司从事环境管理体系认证

2012 年 成立三个分公司：杭州分公司、广州分公司、江苏分公司

2013 年 成立二个分公司：温州分公司、成都分公司

2013 年至今 上海市企业联合会/上海市企业家协会 理事单位

5、 业务及范围

本公司认证领域主要包括：质量管理体系认证、环境管理体系认证。

6 、公司绩效与业务量情况

2014 年度 DAS 总体业务量在大环境影响下持续低迷，但我司严格按照 CNCA、CCAA 的政策执行，因此业务量与去年基本持平【初复审客户 1800 家、监审 2800 家】。

7、上海达卫师认证有限公司经济财务数据（2013-2014）

经济财务数据	2014 年度	2013 年度
总资产（万元）	1584.05	1954.12
营业收入（万元）	2776.37	3029.48
利润总额（万元）	147.33	105.67
纳税总额（万元）	205.73	249.75

8、上海达卫师认证有限公司主要利益相关方

利益相关方	要求和期望	沟通方法
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ★符合法律、法规要求 ★客观公正、规范经营 ★认证的社会效益和公信力 	信息上报、年度报告等
投资方	<ul style="list-style-type: none"> ★战略发展方向 ★资产的保护增值 ★规范经营 	财务分析报告、财务审计报告、年度风险评估报告、年度工作报告、关键场所审核等
客户	<ul style="list-style-type: none"> ★获得客观、公正的认证服务 ★获得持续改进机会 	顾客反馈、满意度调查、日常宣传与网站公示、客户微信群等
员工	<ul style="list-style-type: none"> ★保障员工权益 ★获得职业发展 ★身心健康 	审核员 QQ 群、审核员资质晋升计划、员工培训、文体旅游活动、公司年度工作会议等
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> ★认证的公信力 ★服务社会 ★社会认可 	文明共建、办公节能、消防演习、垃圾回收、绿色出行、地铁志愿者活动等

三、员工绩效、发展与关爱

1、人力资源配备情况

认证是技术密集型的新兴现代服务业，人力资源是我们事业发展的根本，是 DAS 最宝贵的资源和可持续发展的关键。

截止 2014 年 12 月 31 日，上海达卫师认证有限公司员工总数 150 人（包括办公、文职人员）。其中经中国认证认可协会（以下简称 CCAA）注册专、兼职各级别审核员总人数 90 人。审核员分布情况详见表 1，审核员分类情况详见表 2

表 1 审核员分布情况表

审核员分布情况		人数（人）	占比（%）
按性别分布情况	男	62	68.89
	女	28	31.11
按年龄分布情况	20-29 岁	4	4.44
	30-39 岁	31	34.44
	40-49 岁	43	47.78
	50-59 岁	11	12.22
	60-64 岁	1	1.11
按专、兼职分布情况	专职	48	53.33
	兼职	42	46.67

表 2 审核员分类情况表

审核员分类情况		人数（人）	占比（%）
QMS 审核员（89 人）	高级	23	25.84
	审核员	53	59.55
	实习	13	14.61
EMS 审核员（35 人）	高级	10	28.57
	审核员	8	22.86
	实习	17	48.57
见证审核员（2014 年度）		4	4.44

2、贯彻执行“CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0”情况

2.1 2014. 1. 17 日 CCAA 在上海举办了《审核员注册准则实施说明（第二版）》宣贯会，上海 DAS 人力资源相关负责人员王瑜、陈利丽参加了此次宣贯会。在此次会议上，CCAA 注册一部吕艳处长首次传递了关于“V3.0 认证人员注册与管理系统”将在 2014 年上半年投入试运行的消息。

2.2 2014. 4. 16 以及 2014. 4. 18 CCAA 相继发布了 中认协注（2014）79 号（关于召开 CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0 使用宣贯会的通知）、中认协注（2014）80 号（关于 CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0 上线运行的通知）。新系统将在 2014. 4. 25 日 17 时启用。

2.3 2014. 4. 25 上海 DAS 人力资源负责人王瑜参加了 CCAA 在北京举办的 V3.0 使用宣贯会。同时为了方便与审核员沟通，建立了“达卫师审核员 QQ 群”（群号：133653338），并邀请了广大审核员都加入了该群，目前已有 70 人次加入此群。就 CCAA 发布的最新 V3.0 注册指南、操作手册、文件规定等共享于群文件，方便广大审核员了解 CCAA 3.0 系统。

2.4 2014. 4. 30 上海 DAS 向 CCAA 提交了《机构信息登记表》，绑定了王瑜、陈利丽的公司电脑 MAC 地址，作为 DAS 的 V3.0 系统机构管理员的操作权限。

2.5 2014. 5 月上海 DAS 将获取自 CCAA 的电子版审核员 V3.0 注册档案号清单制作成每人一份的保密文件下发给各分公司的每个审核员，并要求每个审核员签收“原 2.0 注册系统注册过的各级别审核员的档案号签收单”，确保都知晓 V3.0 注册系统属于自己的唯一档案号以及系统的操作。签收单均已反馈给上海 DAS 存档。同时在“达卫师审核员群”上传《关于各分公司、区域审核员使用 CCAA 认证人员注册与管理系统 V3.0 相关事项的通知》。

2.6 2014. 6-12 月，在 3.0 系统中，按照新系统操作，依据第二版注册注册实施说明办理了相关级别的注册申请工作共计 58 人次，其中新晋升人员有 14 人

3、贯彻执行 CCAA 认证人员年度确认、继续教育情况

3.1 2014 年度严格按照《管理体系审核员注册注册实施说明（第二版）》的要求，分别在 2014 年的 2 月和 8 月为审核员、高级审核员都做了年度确认。其中 2 月份共计上报 3 人（均 QMS 体系年度确认）、8 月份共计上报 48 人（QMS 体系年度确认 35 人，EMS 体系年度确认 13 人）。均已成功上报 CNCA 的 cnat 注册人员评审与管理系统，并在 CCAA 公告：中认协注〔2014〕73 号、中认协注〔2014〕214 号中查询到上报成功确认结果。

3.2 根据 CCAA 发布的中认协培（2013）359 号“关于发布《认证人员继续教育管理方案》的通知”，通知了 2013 年 12 月 31 日以前所有取得 CCAA 注册资格的级别审核员在 2014. 12 月 31 日前完成所有规定课程的继续教育培训。

3.3 “达卫师审核员群”转发 CCAA 关于《认证人员继续教育管理方案》和《认证人员继续教育课程框架》的释义两个文件，便于广大审核员理解 2014 年度的继续教育相关政策规

定。主要不同为：不强制一定参加面授课程培训。

3.4 将 CCAA 发布的中认协培（2013）364 号（第一批课程）、中认协培（2014）71 号（第二批课程）、中认协培（2014）151 号（第三批课程）、中认协培（2014）203 号（第四批课程）、“关于 CCAA 网络培训平台的管理及运行维护方变更的说明”转发“达卫师审核员群”，便于审核员选择课程进行学习。并定时登录“CCAA 网络培训平台-机构管理员”页面监控审核员学习进度，随时提醒审核员。

3.5 2014 年度审核员继续教育情况：9 人次参加了面授课程，83 人次参加了网络培训，均合格，取得了培训合格证书。申请减免人员 1 人，已批准（中认协培（2014）281 号 关于发布《2014 年第三批减免继续教育培训的人员名单》的通知）。

4、成长与关爱

4.1 上海达卫师认证有限公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益。

事例：

公司自 2004 年成立至今，从未发生过一起劳动纠纷、劳动仲裁事件。

4.2 2014 年度公司劳动合同签订率 100%，依法为所有员工缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育保险）、住房公积金。

事例 1：

2014 年 2 月，办理了成都、广州 2 个分公司审核员的上海社保转移当地业务。截止 2014.12 月在册人数（DAS 上海总部）：城保账户 17 人，外省市非城镇户籍三险 3 人。

事例 2：

2014 年 1 月，在上海普陀公积金管理中心办理了上海 DAS 总部的公司公积金开户业务、职工个人公积金业务（无账户人员设立个人公积金账户，有账户人员办理从启封办转入手续），并于 2014.7 月网上办理了公积金基数调整业务。截止 2014 年 12 月在册人数（DAS 上海总部）：16 人。

4.3 严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，确保女员工生育期、哺乳期等的相关权益，关爱特殊时期的女性员工。

事例 1：

2014 年 3 月 8 日下午，DAS 上海总部组织办公室全体女员工在华艺兄弟影院观看了一场电影，并送上一份甜甜蜜蜜的奶茶，作为妇女节对女员工的特殊关爱礼品。

事例 2：

2014 年 12 月，DAS 上海总部办公室员工小孙（因涉及个人隐私，此处不直接写出姓名）检查出先兆流产症状，向公司申请了长病假，公司领导非常重视，一方面安慰小孙安

心在家保胎，一方面从最大程度上照顾小孙，安排其他同事暂时接替小孙的日常工作，并派遣专人上门看望，并给小孙带去了当月的薪水和 2014 年度的年终奖金。

4.4 定期发放交通补贴、餐费补贴。所有员工不论性别、民族、籍贯在福利待遇、职位晋升等方面均享有公平的机会。

事例：

DAS 上海总部每月 10 日发放固定的交通补贴、餐费补贴。2014 年 5 月又在办公室新增一台多功能微波炉和电热茶水壶，方便午餐带饭的员工热饭、泡茶。

4.5 对审核任务繁忙的审核员实施弹性的工作时间制度，例如有客户特殊需求希望在周末审核的调整审核员在工作日休假，尽量保障审核员的休息时间。

事例：

严格执行公司的规定工作时间，赠送体检券给任务繁忙的审核员。

4.6 公司对患病员工、退休员工、结婚员工、生育员工均予以关注关心，进行走访并送上慰问金、礼品等。公司每位员工的生日，公司都会准备一份生日蛋糕礼券。

事例 1：

2014 年 5 月，DAS 上海总部办公室员工-小王、小明结婚，公司总经理亲自挑选了两份家电产品作为结婚礼物分别送给了她们俩，并祝愿她们和和美美，生活幸福。

事例 2：

2014 年 10 月，成都分公司负责人黄老师因感冒咳嗽加之劳累引起的肺炎需住院治疗，公司总经理得知情况后，第一时间安排财务人员汇去了 2000 元慰问金，并电话祝愿黄老师早日康复。

事例 3：

截止 2014 年 12 月，DAS 上海总部共送出 30 份员工生日蛋糕礼券给总部审核员以及办公室工作人员。

4.7 每年公司的年会、聚餐（中秋节、重阳节等）、节日都会适当邀请退休员工参加，均会收到公司的礼包。

事例 1：

2014 年 3 月 1 至 4 日，DAS 的 2014 年全国工作会议在三亚举行，来自上海总部以及各分公司代表都参加了会议。会议针对 2013 年度的工作总结、QMS/EMS 重点条款审核问题点和审核基本要求、2014 年度审核员年度确认及复查换证工作、2014 年全国认证认可会议精神、分公司财务核算管理规范等 11 项内容进行了探讨和交流。会上表彰了 10 名优秀审核员以及优秀工作者、并发放了奖金，所有参会者都收到了礼包。会后组织代表们进行了游玩、聚餐活动。

事例 2:

2014 年重阳节前,DAS 总经理邀请了来自原来在技术部、审核部的退休审核员董老师、沈老师等一行 20 人参加了重阳节茶话会,并在“新发展万豪酒店”进行了聚餐活动,同时送上每人一份的重阳节礼包,并为公司 80 多岁董老师送上了助听器。

4.8 通过日常谈心、设立总经理信箱、会议等多种方式了解员工的期望和诉求。

事例:

2014 年 11 月,通过日常谈心,有员工提出希望可以在冬季调整工作时间的诉求,DAS 本着切实为员工着想的目的,宣布自每年的 12 月 1 日至来年的 3 月 10 日执行冬令时上班时间(9:00-12:00 上午,12:00-13:00 午餐、午休,13:00-17:00 下午),实际工作时间每天 7 小时。

4.9 本着员工和公司一同成长的理念,公司已经连续 10 年增长每位员工的薪资,使员工的待遇逐步提高。

事例:

2014 年 2 月向上海市人力资源和社会保障局网上申报的职工月平均工资申报中,均比上一年度有所增长。

4.10 关注外地员工住房、婚姻等问题,公司已借款给多位员工解决买房问题。

事例:

2014 年度组织过 2 次公司内部单身适婚青年联谊活动(2014 年 2 月、2014 年 11 月)。

4.11 注重员工的培训,每年召开至少两次审核技术研讨会,一次召集上海周边地区员工,一次全国性会议,除传达学习国家认证认可的法律法规以外,公司专业技术强的审核员对其他审核员进行培训和技术交流。

事例 1:

2014 年 1 月 18 日,在 DAS 上海总部办公室召集了来自无锡、江苏、金华等区域的审核员学习由技术委员会编制的《QMS 审核要点理解及记录基本要求》,由技术部刘老师进行了讲解。

事例 2:

2014 年 10 月 31 日,在 DAS 上海总部办公室召集总部审核员进行了 ISO9001:2015(DIS 稿)培训。

4.12 注重员工的职业生涯发展,关心年轻员工的成长,公司鼓励每位员工积极提升专业水平,鼓励办公室员工向审核员发展,审核员向高级审核员发展,单标审核员向双标审核员发展。

事例：

2014 年 3 月办公室 4 名职员参加外审员培训班，并参加了 CCAA 考试，至目前 EMS 全部合格 1 名。

4.13 公司每年组织全公司员工一次旅游，组织员工看电影、聚餐等活动，劳逸结合，愉悦身心、增进感情。

4.14 支持员工钻研业务，编写书籍，公司联络“中国标准出版社”，编写出版书籍，出版书籍有《2008 版 ISO9000 族质量管理体系标准题解集》等。

四、社会责任管理体系和制度建设

1、发展战略与责任管理

坚持“履行使命、传递信任、增值服务”是公司始终不变的发展战略，也是公司发展的主题。承担质量管理体系和环境管理体系认证是我们公司应尽的社会责任，加强诚信和社会责任体系建设是我们公司履职尽责的光荣义务。

为加强公司社会责任管理，我们专门成立了公司社会责任领导小组。

2、社会责任制度建设

在 DAS 内部，除了建立公司社会责任领导小组负责社会责任工作以外，还在内部以多种形式通过多种方式将其落到实处。

制定了社会责任专项管理制度。根据《中华人民共和国认证许可条例》、《认证机构管理办法》和《认证机构履行社会责任指导意见》等有关规定，结合专项实际，2014 年专门制定了我们公司的《社会责任管理制度》，首次以公司章程的形式，将社会责任纳入法制化、规范化、制度化管理轨道，明确规定公司总经理负责公司社会责任履行的领导工作，是公司履行社会责任的第一责任人；分公司经理负责该分公司社会责任履行的领导工作，是分公司履行社会责任的第一责任人。公司各部门、各分公司和全体员工按其工作职责负责公司社会责任的履行和《社会责任管理制度》的贯彻执行。公司综合部负责公司社会责任履行的日常管理和监督工作，各部门、各分公司和全体员工应予以支持配合。

例会制度：公司办公例会，都会将公司履行社会责任开展情况纳入议事日程，使其保持常态化运行。

专项培训：2104 年无论是在公司年会，还是在专职审核员会议、审核员继续教育培训会议中，都将公司社会责任作为一个单独的培训模块进行培训。

内部审计：在公司的内部审计过程中，专门设计安排了相应的企业社会责任内容及审核要求。

3、社会责任能力建设

DAS 安排公司副总经理兼管理者代表主持公司社会责任的日常管理工作，公司综合管理部负责公司社会责任的日常监督管理任务。

积极开展公司履行社会责任方式方法和实践活动专题研究，积极参加政府、社会组织、民间团体等举办的不同形式的理论研讨和培训交流活动。积极跟踪、了解和掌握社会责任的最新要求和发展动态。

加强社会责任入脑入心宣传培训教育，着力提高全体从业人员的社会责任感和履行社会责任能力，积极引导和鼓励倡导开展多样形式的社会责任实践活动，尊重员工的首创精神，发挥员工的主人翁作用。

注重社会责任与群众性文化体育活动、认证审核过程、社会公益事业、文化建设等有机结合和深度结合，使社会责任融入到公司工作的方方面面和各个环节，特别是变成员工的自觉行动。

五、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律法规、规范运作

1.1 重视认证过程中的公正性

DAS 在受理企业申请管理体系认证过程中，严格按照 ISO/IEC 17021: 2011《合格评定管理体系认证机构要求》要求，对自愿申请认证的任何组织持公正及开放的态度，在 UKAS 认可的认证业务范围内开展管理体系认证活动。本公司开展管理体系认证工作不以营利为最终目的，不以不正当手段进行市场竞争，不附加不正当的财物或其他条件，不以供方的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证供方的数量作为申请和认证的限制条件，不受任何可能干扰认证机构公正性因素的影响，公正公开地对待每一份认证申请，接受 CNCA、UKAS、英国总部及相关地方质监部门的领导和监督；

本公司不从事任何与本公司管理体系认证业务有关的技术咨询活动；

采取保障措施以减轻或消除对审核公正性的威胁。保证本次委派的审核组成员三年内没有参与客户体系的项目开发、咨询、培训活动；在三年内非申请方任职的雇员；与向客户提供体系咨询机构无人员及资源共享；无财务结算、合作协议签订行为；审核组成员也未接受过任何形式的销售佣金或其他好处；未接受过来自本公司内部或外部咨询机构的公然或暗中的强迫威胁；未与客户暗示、收受其提供任何形式的馈赠。

本公司要求全体员工保证秉公办事，不以权谋私、不弄虚作假、不为个人、集体或其他方利益优先或拖延对申请人的受理工作，杜绝不正之风。依靠严格的工作纪律、完善的管理和有效的措施开展认证活动，同时保证为申请认证的组织保守秘密，维护企业的利益；

本公司接受客户的申诉、投诉和社会的监督，以此来保证认证工作的合理性和公正性。

公司的《公正性声明》向社会公开，随认证证书向每一个获证组织发放。

1.2 重视对客户信息的保密性

若没有先前的协议和高级经理的书面的许可，任何客户的信息不得向认证机构外任何组织或个人透露，公司所有的员工均签署了《保密性申明》。要求员工在认证过程中获取的任何信息不得向第三方泄露；所有含有关认证过程的的文件和计算机数据须被一直保留在安全的环境中，以维护机密性及防止资料的破坏；在使用中，文件及计算机数据的机密性和安全性须设定安全归档和计算机密码；部门经理须确保含机密信息的资料若不再需要，须经碎纸后丢弃；在计算机上保留机密信息若不再需要，须直接删除。

1.3 规范运作

1.3.1 本着公司总经理要求的“不求发证数量、但求发证质量”的指导思想，我们在日常的工作中不急功近利，但求科学公正。为使公司的运作规范有序，逐步建立了一套比较严密的管理制度，公司的《质量手册》依据国家有关法律法规及 CNCA 发布的有关文件和标准，结合 DAS 长期运作的实践和实际情况制定，至今已 8 次改版，于 2014 年 08 月发布实施了最新版本（第 H 版），在英国总部的 19 个程序文件基础上，公司又根据中国的法律法规进一步制定了 35 个程序文件及作业指导书。

1.3.2 规范分支机构管理。根据 2011 年发布的《认证机构管理办法》规定，我公司撤销了所有办事处，先后成立了 5 分公司（杭州、广州、江苏、成都、温州）。公司制定了一系列分公司的规范文件，明确了分公司的功能、职责与工作内容，对分公司运营实施有效管理。并制定了分公司考评制度，每年对分公司的 7 项指标进行考核，促进分公司的健康发展。

1.3.3 本公司在日常运作中，坚决执行国家制定的一门一户专职审核员制度，为符合条件的审核员缴纳社保，明确劳动关系，稳定审核员队伍。审核员和办公室员工的能力和素质直接影响认证公司的最终产品质量（认证有效性），员工的业务能力、敬业精神、个人素质、职业操守等直接影响认证公司服务的品质，所以公司制定了一系列人员考评的制度，对审核员定期进行验证审核，对员工进行年度考评，在年底进行综合评定，进行奖励或惩戒。

1.3.4 认证机构的认证有效性需要每一位员工及审核员的严格把关，我公司在认证实施过程中实行“一岗多人”“互相监督”的管理模式，以保证认证过程受控，具体过程如下：

■合同评审

在受理认证申请中，按照规定对申请方的法律地位、资质证书、人数、场地、运作状况、产品质量、产品风险、环境绩效等进行全面的了解，评价出申请方的专业类别、审

核人日及价格，确认我公司是否可以受理，这个过程我公司设立了三个关卡，市场部收集相关资料进行初步评审，计划部对资料进行评审，技术监管部对评审做最后审批，为认证有效性把好第一道关，

■审核策划

审核策划对整个认证有效性至关重要，我公司结合多年的运行情况设计了一套审核策划的控制文件，将三年内审核方案的流程、专业能力、审核过程策划和实施、审核结论、审核不符合项的传递等进行详细策划及管理。

■审核实施

审核过程中，首先要保证审核真实性，除了 100%审核计划上报 CNCA 接受地方监管部门的监督，我公司对审核组的审核实施也通过电话、邮件等方式进行抽查，每一份审核报告中必须提交书面的受审方对审核组的评价意见，若因客观原因不能按计划实施审核，上海总部专人负责审核计划的调整（包括周末），保证实际审核与上报 CNCA 数据一致。

公司审核员在现场审核中均能做到实事求是、真抓实干，对受审方体系运行中的问题开具不合格项或者观察项，对有严重不合格项的受审方不予通过认证，不推荐注册或者暂停、撤销证书。对于审核中遇到的问题与争议，上海总部特设技术部来接听审核员的电话，解答或解决技术问题。

■认证决定

技术监管部、技术委员会对审核文件从 20 个方面进行审查，并要求有 4 张以上审核现场审核的照片，包括首末次会议、企业大门、生产/服务现场、质检场所等，以保证审核的真实性及基本质量。技术监管部审查通过后报技术委员会主任审批，并报英国总部确认。

■证书维护

对已发放的证书，我公司安排专人在监审到期前三个月进行书面通知及了解获证企业的变更情况，包括企业现在的名称、地址、人数、产品、管理者、联系人、体系文件重大修订、重要环境因素、是否出现过产品质量事故/环境事故等，根据企业的实际情况安排监督审核。

对获证企业出现延期等情况时，公司会及时通过电话、邮件、现场走访等情况确认企业的体系运行及业务运行情况，根据实际情况作出暂停、撤销的决定，书面告知企业并及时上报认监委等上级部门，向社会各界传递信息。

1.3.5 遵守 CCAA 各项自律规定，2014 年本机构未有一起违规转机构申请。顺利通过了 DAS 英国总部评审（2014 年 10 月 28-30 日）、UKAS 评审（2014 年 12 月 4 日）以及 CNCA、地方两局的监督检查。未有发生顾客投诉、行政处罚等事件。

1.4 依法纳税

上海达卫师认证有限公司每年依法纳税，每年的财务报告均经过会计事务所审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报认监委，接受监督管理。

DAS 每年缴纳残疾人就业保障金，关心残疾人，支持残疾人事业。2014 年 8 月 27 日缴纳 2013 年度残疾人就业保障金 1.3 万余元。

DAS 每年缴纳欠薪保障金 300 余元，切实保障员工利益。

1.5 反贿赂

商业贿赂等腐败行为严重破坏法制，危害公平公正的原则，对社会、企业发展都带来恶劣的影响，本公司坚决反对各种形式的贿赂行为，除了保证审核员队伍的廉洁，财务方面任何支付给第三方的款项都保留相应财务记录并证明合理的业务原因，必须取得最高领导的审批。

2、服务客户、服务社会、奉献爱心

近年来，DAS 一直坚持“增值服务”服务宗旨，一是通过认证审核为客户提供增值服务，二是通过对客户的培训，三是编写管理体系相关书籍及质量标语免费发放。

2.1 审核过程体现“增值”服务

公司要求审核员在现场审核中除了作出基本符合性的评价，开具书面的不合格项以外，对受审方的管理体系方面或者其他管理方面多提出观察项和改进的建议，一般以口头形式提出，有的也以书面的形式提出，公司专门编制了《现场审核观察项、改进项记录&现场审核资料受审方签收确认记录表》，记录提出的观察项与建议。受到了认证客户普遍的欢迎与认可，对获证企业的持续改进起到了一定的作用。

公司特别编制了《审核人员评价反馈表》，请企业对审核组的工作能力、工作态度、遵守道德规范等方面进行评价，反馈表直接反馈给公司或密封后由审核组带回。

2.2 举办内审员培训班

2014 年分别在上海、金华、扬州等地举办了多次内审员培训班，培训了约 100 多位获证企业员工，培养其管理层熟悉质量、环境管理体系标准，能够在组织内独立建立符合国际标准的质量管理体系，并能运用审核技巧提高企业质量管理水平，使之成为良性循环的高级管理专业人才。

2.3 免费发放书籍

DAS 在 2014 年向客户免费发放了近 1000 本书籍《环境和质量管理体系内审员 培训教材》，由公司总经理倪国良、倪颀主编，公司技术委员会成员参与编写。编录了“质量、环境管理体系标准”、“质量、环境管理体系内部审核”、“我国的环境管理法律法规及标准介绍”、“质量管理体系审核概述”、“内部管理体系审核实务”、“习题与案例”等内容，广受客户好评。

2.4 支持大学生社会实践

DAS 自 2004 年以来与上海师范大学、上海大学等建立了联系，给在校学生培训 ISO9001、ISO14001 等课程, 2014 年度培训在校学生 50 余名。

为大学生提供社会实践的机会，以切实有效的行动帮助大学生拓展社会视野，提升业务技能，为大学生们接触社会提供良好的舞台。2014 年度为 4 名大学生提供了社会实践的机会。

2.5 支持助学、帮困

DAS 一直积极参与各种社会公益助学、帮困活动。温州分公司吴老师在 2014 年度资助了安徽一位患白血病的小女孩部分医疗费用，奉献一片爱心。成都分公司黄老师在 2014 年初带领成都区域审核员，去了炉霍县朱倭乡藏族学校进行助学活动，为藏区学生发放资助款和冬衣。

3、环境责任、安全责任

3.1 DAS 在 2011 年经 CNCA 批准正式开展 EMS 认证业务，在 EMS 审核中重点关注受审企业环境管理目标、指标、管理方案和对产品中环境因素的识别控制程度和水平，促进了企业的环境保护和节能减排工作，引导企业为社会提供节能减排的环保产品。

3.2 关爱环境、节能减排是身为企业公民应尽的责任，DAS 积极鼓励所有员工节约用水用电、绿色出行、绿色办公。在办公用品、设备采购过程中，优先选择节能环保的绿色产品和具有环保理念的绿色品牌。

3.3 DAS 定期对员工开展节能减排、环境保护宣传教育，倡导“节约每一度电、每一滴水、每一张纸”。

事例：

2014 年 9 月 22 日，DAS 响应上海市政府无车日活动的号召，鼓励总部办公室员工绿色出行，不开车，乘坐地铁、公交等交通工具上班。

3.4 在不违法保密规定的前提下提倡双面用纸以及废旧纸张的回收循环利用。定期对过期失效的审核报告进行整理，部分作为打印纸再次使用，部分作为可回收废品处理。针对认证行业需要大量的书面审核材料的特点，公司提倡日常工作以电子化文件优先的原则，需要使用纸质文件时，提倡使用背面纸，纸张双面利用，实现资源的最大化利用。

3.5 减少一次性用品的使用，如签字笔、纸巾、纸杯等。

3.6 推行电视电话会议、视频会议，减少出差数量，降低碳排放和能源消耗。

3.7 DAS 在 2006 年正式建立内部数据库系统，公司内部的文件传递、信息沟通尽量在系统内完成，减少对能源的消耗，2014 年修正了数据库模块，更提高了办公的效率。

3.8 执行办公照明的分区控制，严格执行午休时和下班后的人走灯灭。安排专人在下班前

检查空调、电脑、饮水机、打印机等用电耗能设备的关闭情况，督促和提高公司员工节能减排的意识，也保障办公公司用电用水的安排。

3.9 倡导夏季少开空调或不开空调，减少电能消耗。

3.10 要求审核员在审核中绿色出行、拒绝铺张浪费的接待，公司在向企业发放审核通知中强调审核员接待一切从简，杜绝餐桌上的浪费。

3.11 随着公司的发展，有出现伪造或篡改本公司认证证书的情况，社会各界出于各种需要需查询证书的有效性，有获证企业的客户，也有地方质检部门在执法中发现的问题，对此，我公司都在第一时间给与有效回复，保证我公司证书的权威性及安全性。

3.12 积极响应物业联合区内消防大队组织的防火救治逃生演练活动，贯彻消防工作以预防为主，防消结合的管理思路，帮助员工熟悉消防逃生路线与流程。

六、展望 2015

认证认可可是建立在社会诚信基础之上的第三方评价制度。我国现在面临着系统性信誉风险，特别是个别获证企业及认证从业人员、认证机构的失信行为，损害了认证认可的社会公信力，在认证事业中，从业人员的个人素质、专业能力、职业道德非常重要，认证机构承担着“传递信任、服务发展”的社会职责。认证公司一方面要促进获证组织管理水平的提高，另一方面要向获证组织传递诚信。

坚持认证行业“公正、客观、规范、诚信”的基本原则，是认证机构履行社会责任的基本要求。“从我做起”，把建立诚信作为增强机构竞争力、实现认证行业可持续发展的有力工具。

新的一年，公司总经理围绕“责任认证、诚信认证”对公司员工及审核员提出了六条 2015 工作总基调：

- 1、平和心态
- 2、清醒头脑
- 3、刻苦学习
- 4、认证工作
- 5、服务社会
- 6、创造价值

并要求广大 DAS 员工在求真（真抓实干）求质（审核质量、服务质量）中求进（稳步发展）。

DAS 将在此基调的基础上，不断加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念与工作方式，努力将履行社会责任融入进企业文化，加入到公司发展战略。落实到日常工作的各个环节。

附件：读者意见反馈表

《上海达卫师认证有限公司 2014 年度社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

1、 您对本报告的整体评价？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

2、 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

3、 您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

☐ 前言 ☐ 公司战略及治理 ☐ 员工绩效、发展与关爱
☐ 社会责任管理体系和制度建设 ☐ 履行社会责任情况及绩效评价
☐ 展望 2015

4、 您认为本报告在达卫师与利益相关方的沟通方的作用如何？

☐ 很大 ☐ 一般 ☐ 较小

5、 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：

通讯地址：

邮政编码：