

上海埃比埃斯技术检验有限公司

# 2014 年社会责任报告

二〇一五年二月

## 目录

一、前言.....	
二、总经理致辞.....	
三、关于我们.....	
(一)公司概况.....	
(二)社会责任理念、战略与管理体系.....	
(三)管理模式与推进模式.....	
(四)利益相关方.....	
四、社会责任管理现状.....	
(一)守规合法.....	
(二)规范运作.....	
(三)诚实守信.....	
(四)提升服务质量.....	
(五)创新发展.....	



(六) 环保节能减排.....

(七) 和谐的劳资关系.....

(八) 服务社会.....

五、未来展望.....

## 前言

（一）本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》编制。

（二）本报告时间范围：本报告为我们第一份社会责任报告，报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

（三）本报告的组织范围：上海埃比埃斯技术检验有限公司质量评估部，在报告的表述中使用“ABS QE”、“我们”、“公司”。

（四）本报告发布周期：本社会责任报告为年度报告。

（五）本报告数据说明：本报告所引用的数据为 2014 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报国家认监委数据系统的数据为准。

（六）本报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，ABS QE 对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

（七）解答报告内容方面问题的联络方式：021-68769266。

（八）本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取电子版，上海埃比埃斯技术检验有限公司网站：<http://www.abs-qe.com>。

（九）地址：中国.上海市浦东新区世纪大道 1600 号 1909 室/邮政编码：200122

电话：021-68769266/传真：021-68769255

## 总经理致辞

ABS QE 进入中国十余载，伴随着中国的现代化进程，ABS 将国际先进的标准和企业管理经验带入中国，植根中国。在经济高速发展和变化的背景下，我们致力于帮助所有注重高品质产品与服务的企业提升质量和绩效、降低风险和保护声誉，做到可持续发展。ABS 的价值核心安全、合规、利益，清晰地表达了我们的主张以及我们对待认证服务的态度，我们将不断完善自我，并在服务过程的每一个环节传递给我们的利益相关方，

本报告书是埃比埃斯公司发布的第二版社会责任报告，它展示 2014 年我们在社会、经济和环境三方面的宏观绩效，通过对合法规范经营、公正守信、服务和创新、员工责任和社会与环保的阐述，来展现我们在可持续发展方面做出的努力，尽心竭力服务社会回报社会。埃比埃斯公司重新扩展识别了我们的利益相关方包括公众，政府、客户、员工、供应商、等。我们注重与他们建立顺畅、透明的沟通机制，倾听他们的诉求并积极反馈。我们在中国开展的社会责任活动也正是对他们的回应渠道之一。在合法规范经营方面，我们严格遵守认证行业的各项法律法规、行业规范、认可规则等，按要求向国家认监委及相关部门报送认证活动信息，接受并通过国家认监委和地方质监局检查、认可机构的评审以及公正性委员会的监督。除了外部评审检查，ABS QE 内部还定期进行内审管理评审，实时监控公司运营，对不合格或潜在风险采取及时的纠正预防措施。在产品责任方面，我们一直秉承向客户提供高质量的服务，帮助企业提升质量和绩效，永续经营。我们为客户设置了客户服务专员及产品经理，从服务和技术两方面为客户提供帮助和支持。我们不定期地在每一次现场审核结束后，由收集客户满意度调查情况，通过数据分析将客户的想法反馈给我们。除了认证服务外，我们还向客户提供多种增值服务，包括：客户交流会、新产品介绍、免费网上讲座等。在以人为本方面，我们极其重视保障员工的合法权益，采取各种措施保障员工的职业健康与安全。同时，我们注意倾听员工的声音，建立沟通的机制，关注员工的职业发展，并努力实现员工的工作生活平衡。通过构建积极向上的企业文化，为员工提供良好的发展机会，充分激励大家贡献自己的才干和力量。在社会和环保方面，



我们所从事的标准研发和认证活动，在提升社会各界管理水平及节能环保方面有非常重大的贡献，协助更多的企业降低环境风险与永续经营，为社会发展建立坚实的基础，让更多的企业关注节能环保，保护环境，减少资源浪费。

欢迎您通过阅读这份埃比埃斯技术检验有限公司的 2014 社会责任报告，加深对我公司的了解。上海埃比埃斯技术检验有限公司期待得到您和社会相关方的肯定，也同样重视您的指正和建议。任何传递到我公司的正反信息都是对我们的关心和期许，都会得到真挚热烈的回应！

## 关于我们

### （一）公司概况

上海埃比埃斯技术检验有限公司（CNCA-RF-2009-09）是由美国船级社（ABS）集团与上海检验公司合资，经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的具有独立法人资格的第三方认证机构。

ABS QE 已获美国国家标准学会—美国质量协会国家认可委员会（ANAB）认可和荷兰认可委(RvA)认可，经国家认监委批准的业务范围包括：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。公司自 2002 年成立以来，经过不懈的努力，已成为定位精准、管理规范、业务成熟、核心能力持续提升的国内外权威认证机构。目前已经为船舶、海工、能源、航空航天等高端行业的近 200 家国内外一流标杆企业和高端客户颁发了管理体系认证证书。

### （二）社会责任理念、战略与管理体系

公司将企业社会责任贯彻到企业战略发展中，不断完善企业社会责任管理体系，持续推进企业社会责任工作，加强与利益相关方的沟通，形成了独具特色的企业社会责任观。

#### 1、 社会责任理念

社会责任理念：认证创造价值 评估提升管理 培训打造未来 确保可持续发展

我们通过提供认证解决方案为客户创造价值，通过评估服务寻找组织的管理差距，通过培训提升组织内各级人员的领导力，通过教练服务让成功的企业更优秀，让优秀的企业更卓越，让卓越的企业可持续，为组织的可持续发展提供动力，实现经济和社会的和谐发展。

我们用认证助推组织管理提升，用科学的方法改善管理，保障组织持续提升内部管理水平。

## **2、 社会责任战略**

公司秉承社会责任理念，坚持社会责任三步走发展战略，努力构建和谐社会。

公司企业社会责任发展战略

## **3、 社会责任管理体系**

公司从四个维度构建了企业社会责任管理体系，包括组织及运营管理体系、指标及业绩考核体系、能力建设体系、信息披露体系。



公司企业社会责任四大维度管理体系

### （三）利益相关方

公司识别出的相关方依序是：员工、行业主管部门、相关法规/制度/惯例/传统、客户、运营过程及结果涉及到的 **ABS QE** 国外总部和各国分支/当地社区/社团/人员社群/其它管理服务机构。

历史悠久的公司总是有着独特的可持续发展之道。我们识别出的相关方把员工放在了第一位；然后基于多年的全球化进程，从高度重视合规的角度把执行法规制度的行业主管部门放在了第二位；从助力行业经济发展和自身业务发展的角度把客户放在了第三位；然后把公司/员工为客户提供服务的全过程涉及的法规、制度、宗教、传统、.....确立为第四相关方；此外还通过教育培训，让所有团队成员有能力识别公司运营、项目执行全过程中涉

及的相关方，我们依序把 ABS QE 国外总部和各国分支、当地社区、社团、人员社群、管理服务机构，并能恰当关注和应对相关方的要求和述求；

## 社会责任管理现状

### （一）守规合法

**依法经营**——ABS QE 严格按照工商经营许可、国家认监委认证机构批准的范围进行经营。

**制度保证**——公司设专岗、定期、多渠道获取法律法规和行业规范要求，及时更新传递。2014 年共收集新增的适用法律法规和行业规范要求近 100 份，每季度更新一次适用法律法规清单，及时公布在公司的网站上，便于查询。我们还及时将法规转化为日常工作的要求。

**财务保障**——公司认真贯彻执行国家财经法规，2014 年度公司总部的财务审计结果表明机构财务状况稳定、所有权明晰；各项税款上缴率 100%。

**培训落实**——公司积极组织相关人员培训学习，确保工作人员的认证活动满足法规的要求，2014 年组织法规培训 160 人次，合规教育人员覆盖率为 100%。

### （二）规范运作

**体系管理**——为了确保认证活动各个环节的规范运作，ABS QE 依据相关认可规范要求建立了内部管理体系。在历次的美国国家认可委员会（ANAB）及荷兰认可委评审中均获得好评，各领域及各专业业务范围资格认可一次通过率为 100%。

**公司建设**——为了贯彻执行《认证机构管理办法》，利于长远规范发展，公司自成立之初就严格控制出机构和人员的管理，所有派出人员的人、财、物均由上海总部统一调配与管理。2014年，公司招聘了专职技术和改善经理，加大了内部工作质量监督考核力度，2014年的公司各项工作差错率明显下降，工作目标均已达成，目标完成情况水平提高了36.8 %。

**规范运营**——公司从认证合同的签订到认证证书的审批发放，全流程规范管理，公司实施“差错率”绩效考核，认证管理的主流程岗位均设立了目标值，按季度统计考核，2014年度各岗位差错率目标均已实现。从合同评审、审核委派到技术审定，严格施行项目管理人员复核制度，审核人员提交审核工作文件一次合格率超过70%以上，重大差错率不足百分之二，提交美国总部的认证决定通过率达到100%。认证合同签订严格执行行业协会的最低限价要求。为确保审核的充分性和有效性，审核策划实际审核人日数均基于风险分级采用不同等级的最低人日数。

**风险防范**——公司建立了风险预警机制，动态识别和分析影响认证活动公正性风险因素，形成本年度的《认证活动公正性风险分析控制报告》，定期召开维护公正性工作会议，参会人员由来自客户、获证客户的顾客、政府部门、非政府组织和技术机构的代表组成，对公司的风险控制情况和下一年度风险识别和控制方案的充分性、适宜性和有效性进行评审，截至2013年底未发现公司的认证活动的公正性受到威胁的情况。

**自查自纠**——公司建立了内部监控、考评机制，督促认证管理人员和审核人员认真履行职责。2014年实施了内审、管理评审、现场审核抽查、现场审核工作质量（顾客）反馈分析调查，积极采取纠正措施，不断完善公司的管理体系，提高工作质量。2014年公司策划并实施了非例行审核，对获证组织进行了非例行检查。

**经受考验**——公司始终自觉遵守《认证认可条例》、《认证认可行业自律公约》和《认证机构管理办法》等行业规范要求，在历次行业认证收费价格检查中，未发生违反行业自律公约的情况，在行业内取得了良好的评价和信任。在2014年国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会、地方认证认可监管部门组织的监督稽查中，未发生违反要求的情况。

**人员保障**——充足的人力资源是确保持续稳定地为客户提供认证服务的基础，公司现有专职管理人员5名，国家注册专（兼）职审核员11名，专职审核员13名。其中QMS高级审核员资格13人，具有2个以上注册领域的审核人员13人，占审核人员总数的100%，2014年度审核员以上资格保持率在100%；公司动态控制审核需求与审核人员资源的匹配，确保各类认证领域年度可提供专业审核员人日数与审核需求审核人日数之比高于3比2。

**系统保障**——2014年公司新购置办公设备8台套，对计算机管理系统进行了修改完善，结合认证活动的新变化和要求，增加了相关的使用功能。通过设备维护、局域网络建设、服务器升级、网络环境升级、数据定期备份、杀毒软件升级和病毒查杀保证了公司日常业务工作的顺利开展和客户信息安全的保护。

### （三）诚实守信

**庄严承诺**——公司所有员工均签署了《公正性和保密声明》和《利益冲突和合规声明》，承诺率达100%。

**信息公开**——公司对证书实施动态管理，相关证书信息及时在中心的网站发布，每月更新。2014年暂停使用认证证书1张，撤销认证证书15张，颁发新认证证书47，相关证书

信息、审核信息及证书信息及时呈报国家认监委和认证认可协会，为广大用户和政府监管部门提供了及时准确的认证信息。

拒绝欺诈——严格执行《认证机构管理办法》、《认证机构公平竞争规范（试行）》等认证规则、认可规范、行业自律文件，公司制定了相关管理要求，在市场开发、认证活动中依法依规，坚决杜绝商业欺诈行为，**2014年度未发生商业欺诈投诉和事件。**

能力保持——为确保审核人员持续满足相应能力要求，公司按照中国认监委有关要求，对认证人员的初始能力及能力保持提出新要求，完善人员培训和考核制度。**2014年对新聘人员岗前培训率100%、认证人员继续教育培训通过率达100%、认证人员专业能力重新确认率100%。**针对审核的一致性和有效性，公司完成了**4期**审核员研讨培训。

#### （四）提升服务质量

服务客户——我们愿意用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。**2014年**公司举办了认证标准解读研讨班**7期**，参加研讨的人员达**100**人次以上，研讨结合获证组织的实际管理情况和需求展开，使获证组织对标准的理解更加深入，规范管理，极大的提高了获证组织体系运行的绩效。公司通过认证服务引导客户进一步夯实质量基础、强化法律意识、严格质量监管、规范市场秩序、优化发展环境、提升产品和服务水平，努力为国家经济建设做出贡献。

顾客满意——**ABS QE** 的客户满意调查覆盖率达**100%**，我们对每一次现场审核的审核人员表现均进行书面调查，**2014年度**没有出现客户表示不满意的情况。在此基础上，我们建立了客户意见登记反馈制度，及时接收、登记客户对公司日常管理工作中的意见、建议和投诉，并及时进行了反馈。截至**12月底**，共收到**25**条建议和意见，反馈后的客户满意度达**100%**。

## （五）创新发展

公司一贯积极鼓励创新，这一政策在 2014 年度结出了丰硕的成果，**ABS** 在社会责任方面厚重的经验积累和全新的发展思路，赢得了 **SEDEX** 机构的赞赏和认同，**ABS** 一次性通过严谨的评估被接纳为 **AAG** 会员。被授权在全球范围内开展 **SMETA** 社会责任审计。

当然，只有专注才能专业，**ABS** 继续在其最专业的船舶海工领域深耕细作，组织专业技术队伍，总结经验，潜心研究，推出了在船舶海工领域具有极强行业针对性的整体解决方案，其专业深度和适用性引发了船舶制造企业的强烈关注。

## （六）环保节能减排

**EMS认证**——公司积极开展环境管理体系认证新领域开发工作，通过实施**EMS**管理体系认证，有助于企业综合耗能日趋减少以及能源利用效率逐渐提高，降低企业生产经营成本，为节能减排做出贡献，更好地履行社会责任。

例如：约克（无锡）空调冷冻设备有限公司，产值综合耗能（吨标准煤/万元）从2014年1月的0.55降低至2014年12月的0.56，能源利用效率提高了3.4%。

**绿色办公**——我们也积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动，让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念，开展了减少水、电能消耗，减少碳排放，倡导绿色出行，夏季空调温度限定的行动，办公照明分区减量控制，严格执行人走灯灭措施，推进无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少纸张使用，办公废弃物如：硒鼓、电话、电脑配件、电池等

耗材，统一回收以旧换新，最大限度的减少会议，积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅消耗。

### （七）员工权益

**平等雇佣**——**ABS QE** 按需设岗，为每个人提供平等的就业与择岗机会。按照《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，在自愿的基础上，与每个员工签订或续签劳动合同，合同中明确薪酬福利，做到平等雇佣。

**保障权益**——严格执行国家规定的劳动作息时间；为员工提供法定“五险一金”，员工社会保险覆盖率**100%**；为员工提供带薪年假及免费体检，体检率**100%**；鼓励员工带薪年假、鼓励员工参加健身运动、不定期组织各种形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。

**培养人才**——公司始终注重人才选拔和培养，为青年员工职业发展提供了更多选择与可能，**2014**年公司引进高层管理人才**2**人，提拔年轻业务骨干**3**人，组建以青年人为主的审核员队伍和质量工作小组，有效促进了团队年轻化建设，为公司的可持续发展提供了基本的保障。

**安全防护**——**2014**年公司未发生办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。根据审核人员的职业特性，公司为认证工作人员投保了相应的意外商业保险，以充分保障员工的权益。公司建立了审核人员微信群和电子邮箱，便于及时传递相应信息，解决突发问题。**MIS**部门还在特殊时期以短信和邮件的方式提醒在外审核人员注意安全。

## （八）服务社会

认证结果被各方广泛采信，我们在船舶与海洋工程建造行业领域的质量、环境和职业健康安全认证证书在投标过程中成为认证客户管理水平的佐证。我们在美标产品企业中的体系认证，得到广泛行业采信和欧美客户认可。

积极参与行业的各项活动，**2014**年积极协助**CCAA**市场价格检查；积极响应社会公益组织的公益捐赠活动，如发起为一名重症肝病同事的募捐活动，**ABSQE**员工积极参与，募得近**5**万元，极大地缓解了患者及家属的经济压力，深深地慰藉了患者及家属的忧郁绝望的心情。

## 未来展望

回顾了过去一年来公司在企业社会责任方面取得的绩效，以及我们在服务组织、引领行业、助推国家绿色经济发展方面所做的努力。我们所关注的，不仅是经济的增长，更关注社会的发展。我们创新认证理念，贯彻落实科学发展，从可持续发展的角度，关注人与社会、人与自然的和谐。我们致力于建设和谐社会，将认证服务成果体现为人民群众实实在在的权利和利益。

我们深知人才发展的重要性。在公司内部，我们倡导人本文化理念，强调安全，确保合规，从员工学习、责任、诚信等角度，为员工成长和发展提供指引。

在公司外部，我们加强与各利益相关方的合作，坚守互利互惠准则，实现与合作伙伴的共同发展；我们还积极鼓励员工参与社会公益活动，在扶贫帮困、支持教育、灾害救援、社区建设方面奉献爱心。

新的一个发展年度，我们将围绕战略目标的“**Best in Class**”，从传递信任和服务发展的视角出发，我们将进一步完善船舶、海洋工程、油气化工、能源产业与航空航天认证领先者的地位，努力为更多的合作伙伴创造价值、进一步提升客户的满意度、进一步为员工营造更加和谐的企业文化和工作环境；我们还应积极关注与绿色船舶产业息息相关的节能减排问题，从认证、评估的角度出发，为获证组织排忧解难。

展望未来，我们将持续秉承“合规、安全”的核心价值观，以“传递信任、服务发展”为企业社会责任理念，与各利益相关方携手，积极履行企业社会责任。藉此报告发布的机会，希望社会各界能够给我们提一些意见和建议，帮助我们持续改进和不断完善。