上海麟信认证服务有限公司

Shanghai Kylin Certification Service Co., Ltd.

2024 年度社会责任报告

目录

一、 前言

二、 认证机构概况及治理

1. 机构概况
2. 组织结构
3. 服务理念
4. 质量方针与目标
5. 业务范围
6. 利益相关方
7. 2024 年度绩效

三、 员工发展与关怀

1. 员工培训
2. 技能发展

四、 社会责任概述

1. 公正性
2. 遵纪守法与规范运行
3. 诚信经营
4. 绿色发展

五、 展望与反馈

一、前言

1. 真实性承诺：

   上海麟信认证服务有限公司（以下简称上海麟信或公司）承诺，以下递交给认监委并向大众公布的社会责任报告材料是真实的、有效的、完整的，不存在虚假陈述。

2. 时间范围：

   本报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

3. 组织范围：

   本报告覆盖上海麟信认证服务有限公司的认证活动。

4. 发布周期：

   上海麟信认证服务有限公司 2024 年度社会责任报告。

5. 数据说明：

   本报告引用 2024 年度数据。

6. 编制依据：

   本报告参照认监委发布的【2012】52 号《认证机构履行社会责任 指导意见》及其附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》进行编制。

7. 报告获取

   本报告以电子版形式发布，可登录上海麟信网 www.kylincertification.com “关于我们”栏目中的社会责任报告栏目里查询。

二、认证机构情况概览与公司治理

1. 机构概况

上海麟信认证服务有限公司成立于 2018 年,2020 年 9 月获得认监委批准，可以从事管理体系认证活动。

公司地址：上海市宝山区沪太路 5018 号 2 幢 5 层研 A510 室

邮编：201907

官网：www.kylincertification.com

联系电话：021-66016966

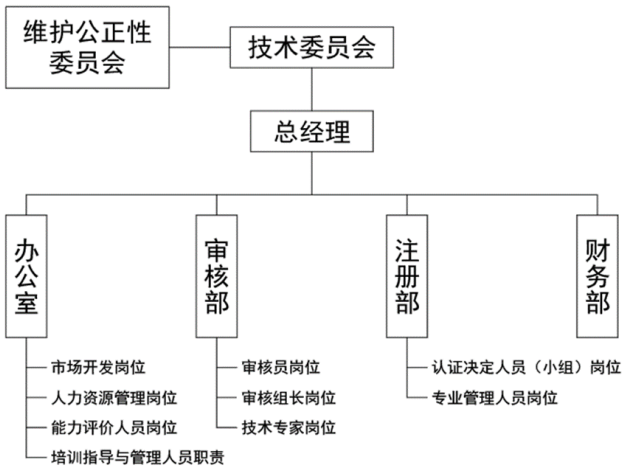
邮箱：zhiqiang.tan@kylincertification.com

公司拥有资深的专业认证人员，致力于为客户提供专业化、职业化和差异化的基于标准的整体解决方案，为客户提供高品质的认证和管理提升服务。

我们本着“传递信任，全心、全速、优质”的原则，为客户提供增值的认证服务。

2. 组织结构

公司已建立如下组织机构（与去年相比，没有发生变化）：



3. 服务理念

我们将以先进的经营和服务理念，结合智慧、技术、方法、管理工具，与客户实践对接。让客户真正体会到荣膺的增值服务，以及快速成效的系统认证服务。在机遇与挑战面前，将与获证企业共同进步，成就未来，共建辉煌。

4. 质量方针与目标

质量方针：

公正、有效，规范运作，优质服务，持续改进，客户满意。

质量目标：

1.有碍公正性事件发生率为零；

2.客户满意度 90%；

3.投诉及时处理率 100%；

2024 年度的目标均已达成。

5. 业务范围

服务领域

2020 年 9 月底我们获得了认监委的许可（机构批准号：CNCA-R-2020-687），认证领域包括：GB/T19001， GB/T14001 和 GB/T45001，在 2024 年度我们维持了上述三体系的认证领域。

同时，作为 ASI 行业会员企业，公司在 2022 年 05 月份对 ASI 铝业管理倡议管理体系认证实施进行了认监委网站备案，可以在国内合理合法的开展 ASI 相关审核业务。2024 年度，ASI 专家组队麟信认证进行了现场见证，当场宣布通过。

服务内容

除质量、环境和职业健康安全管理体系认证业务以及 ASI 审核业务外，2024 年度继续提供酒店行业的设施及流程审核、家具供应商审核、洗涤供应商审核等客户定制审核业务，取得了不错的进展，在酒管领域已经有较高的知名度，并和酒管集团前五，陆续开展了审核业务。上海麟信被排名第二的国内酒管集团评选为优秀供应商。

与上年相比，公司所开发的客户订制审核业务规模有了一定的扩大，尤其是酒店设施及流程审核业务以及酒店供应商审核业务，且二方审核员的规模有了一定程度上的增加，在全国有了更多布点，进一步满足了客户的快速响应需求。

6. 利益相关方

认证的价值是通过认证机构公正的、有能力的评价，使得认证的利益相关方，包括：认证机构的客户、获证客户的顾客、政府部门、非政府组织、消费者和其他公众等建立信心，提高信任的程度。

认证机构客户期望：获得客观、公正、优质的认证服务；获得持续改进机会；获得各类认证信息；

获证客户的顾客期望：供应商产品符合要求；能持续改进产品和服务；

政府部门期望：合规性要求；客观公正、规范经营；认证的社会效益和公信力；促进就业、维持社会稳定；

非政府组织期望：通过认证活动监督并引导企业承担更广泛社会责任；

消费者和其他公众期望：遵守行业标准和规范；认证的公信力；

上海麟信通过日常沟通、信息上报、严格遵守法规要求、提升审核员专业素养、财务审计、接受认监委书面或现场审核、员工培训、网络发布等方式来沟通并提供信息于利益相关方。

7. 2024 年绩效

上海麟信自 2020 年 9 月底获得了认监委批准，可以从事认证活动。相比较于去年，2024 年上海麟信证书发放量，三体系数量基本维持，ASI 审核量有少许增加。上海麟信在接受客户申请时，始终认真做好合同评审，始终鼓励企业持续改进，不断提升质量管理体系水平。

上海麟信依据法规要求，保持了相应的内部运营控制文件系统，做出了必要且适当的文件更新，并对认证从业人员进行了多项年度内部培训。上海麟信作为一个成立时间不是很长的认证机构，提升内部管理并持续改进，以获取更多企业的认可是一个核心议题。

三、 员工发展与关怀

上海麟信严格遵守《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。 在 2024 年，公司与员工之间，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。外地员工也通过人事代理机构办理当地的社保和公积金。

1. 员工培训

2024 年，是上海麟信申请国家认监委许可的第五年。这一年，上海麟信依据认证认可要求，保持了自己的体系文件并进行了必要的更新，维持了人员的配置。针对员工，通过邮件、网络集中培训等方式，再次进行了公司规章制度、审核程序文件、合同评审的流程及注意事项、报告评审、审核报告的书写规范、审核员审核素质要求、CCAA 审核员考试、酒店审核员各项技能等的培训，充实了审核员在体系认证、订制审核、以及行为准则方面的审核素质，使员工从对认证行业的各项管理要求提升了认知，为员工在认证行业的长远发展进一步的奠定了基础。这些培训，对进一步规范审核流程，提升审核质量起到了促进作用。

2. 员工提升

为提升公司人员的专业素质，公司对自身的审核员均进行了评价，结合其专业背景以及工作背景，鼓励员工积极学习审核知识，积极参与 CCAA 组织的各项考试，不断的丰富员工的技能和审核知识。

目前公司部分二方审核员已经积极参与公司各项技能培训，包括酒店、供应链等内容。3 方人员及时完成了 CCAA 的年度教育，三方部分人员也制定了自身的提升计划，公司会不断鼓励和支持二方审核员去考取 CCAA 外审员资质！

四、社会责任概述

上海麟信秉承“公平公正，关爱员工，服务社会，可持续发展”的理念，逐步构建并践行自己的社会责任发展观。

1. 公正性

在 2024 年，公司持续的将公正性作为认证的基本原则之一，从组织、运作和经费管理上实施认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正的认证制度，识别、分析并消除对公正性的影响，提供公正的认证服务。

公司按照国家认证工作的法律、法规和规章、有关认可规范要求建立质量管理体系，实施认证管理，实行认证审核和检查人员与认证决定人员、申投诉处理人员分离的回避制度，以保证认证的公正性、规范性和一致性的运作。

公司独立于任何拟认证企业、为认证企业提供内审的任何机构和个人，郑重承诺不提供和不推荐为获得或保持麟信认证的咨询服务，不为利益相关方或对认证公正性构成威胁时提供认证服务，不参与客户的设计、实施或保持管理体系的活动，不向获证客户提供不从事其他可能影响认证公正性的服务。切实区分认证与其他非认证活动，不宣称、不建议或不暗示通过麟信的培训服务，认证会更简单、更容易或更经济。不接受认证客户的资助，保证不受任何可能干扰认证结果保密性、客观性、公正性因素的影响，在营销或报价时不与管理体系咨询机构的活动相关联。

本公司不以任何形式和股份参与下列活动：

a） 是获证产品的设计者、制造商、安装者、分销者或维护者；

b） 是获证过程的设计者、实施者、操作者或维护者；

c） 是获证服务的设计者、实施者、提供者或维护者；

d） 主动或被动地为其客户提供咨询；

e） 当认证方案要求对客户的管理体系进行评价时，为其客户提供管理体系的咨询或内部审核。

公正性是公司提供可以建立信任的认证的必要条件，通过培训、签署声明、制定控制措施等方式使公司内部和外部人员都意识到公正性的必要性。

客户支付的认证费用是公司的收入来源，也是对公正性的潜在威胁，公司对此在认证前做了充分的识别并采取了风险控制措施，目前所有认证费均向获证组织直接收取，未对公正性构成威胁。

为了获得和保持信任，公司在认证活动中坚持根据其获得的客观证据（符合或不符合）做出决定，不受其他利益的影响，也不受其他相关方的影响。

公司充分认识并采取措施以消除或最大限度减小以下对公正性造成威胁的情况。

a）个人或公司依其自身利益行事。例如:出于自身的财务利益而放弃公正性；

b）个人或公司自我评审。例如：又做咨询又做认证，从而丧失公正性；又如审核组成员对自己审核项目做认证决定，有失公正性；

c）熟识（或信任）：例如：出于熟悉和信赖而放弃寻找审核证据；

d）胁迫：迫于某种压力而导致不公正，例如受到向上级告发或用他人取而代之的威胁而屈服等。

公司始终遵守国家有关法律法规和遵循认证市场运作规则，在拟认证的范围内规定认证要求，进行认证评定和作出认证决定，并对认证决定负责。识别认证机构自身可能产生的连带责任，采取积极措施予以避免发生，并投保认证职业险以解决认证运作和/或活动中所引发的责任。

公司注重社会效益，实行有偿认证服务，独立经济核算。经费来源是依靠向认证申请方和获证客户收取的认证费。不接受认证申请方或获证客户的任何形式的资助，并监督检查财务状况和收入来源，不受到商业、财务和其他方面压力的损害，以确保认证工作的公正性和独立性。当前的获证企业数虽然不多，但公司二方审核发展迅速，完全弥补了资金方面的缺口。

公司遵守与客户签订的认证合同的约定，严格为客户保守技术、经营、管理秘密。公司建有完善的受理和处理申诉、投诉和争议制度，接受认证认可监督管理部门、认证客户及社会各界的监督。如发现相关机构、分包方、或外聘评价人员违背公正性承诺时将采取的相应措施。

2. 遵纪守法与规范运行

上海麟信认证服务有限公司是经工商行政管理部门注册，具有独立法人资格并申请国家认监委批准、授权，相关认可机构认可的从事质量、环境、职业健康安全认证的第三方认证机构。本公司对所开展的认证活动承担法律责任。

公司开展认证活动前均与客户签订在法律上具有强制实施力的并符合《管理体系认证机构要求》的认证服务合同。

公司对与认证有关的决定（包括授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、更新、暂停、恢复、撤销认证）负责，并保持做出上述决定的权力，认证决定不允许对外分包。

公司编制并实施《维护公正性委员会工作规则》，成立由适宜的关键利益相关方组成的维护公正性委员会，这些相关方包括：认证机构的人员和客户，获证客户的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表等，利益相关方应均衡，任一方不处于支配地位。

公司承诺不受理对另一认证机构的质量管理体系的认证服务，在认证活动中遵守《中华人民共和国认证认可条例》的规定。

公司要求所有可以影响认证活动的人员均需公正行事，不允许因商业、财务或其他方面的压力而损害认证公正性。对内部人员，包括董事会成员、高管层、管理人员、审核人员、维护公正性委员会成员，外部人员包括所使用的兼职审核员、技术专家，均与公司签署公正性承诺书。

公司不允许为某一组织提供管理体系认证咨询活动。如果有新进审核员曾经帮企业做过认证咨询，两年内不得对该企业进行认证。2024 年度未有新三方审核员入职。

3. 诚信经营

在与顾客沟通的各环节，包括认证申请、合同签署、审核策划、现场审核、不符合整改与确认、认证决定、监督审核等活动中，将应该传达的信息，客户应有的权力和义务等内容准确传达给顾客，不隐瞒，不歪曲。

在经营活动中，遵守税务部门要求，主动申报纳税，应缴尽缴。

与员工讨论其长远发展规划。对员工进行培训和引导，帮助员工完成职业规划，并将之纳入到公司的发展计划中。在公司力所能及的范围内，提升员工福利待遇。

严格遵守认证认可法规。在内部管理中，关注风险，识别风险，采取控制措施，降低风险，尽全力防止不良事件发生。

4. 绿色发展

保护环境，降低能源、资源消耗是公司一直倡导的理念。公司从大处着眼，从小处着手，点点滴滴，来保护环境，降低能源和资源消耗。在 2024 年度，上海麟信依然严格遵循以下要求，

- 办公室设备多个电灯开关。当发现有无需照明区域时，及时关闭该区电灯；
- 每日下班，关闭电脑、打印机、饮水机等能耗设备；
- 倡导审核员在方便时，尽量乘坐公共交通出行。6 小时内行程，尽量乘坐高铁，不乘坐飞机出行；
- 办公室空调温度夏天尽量不低于 26，冬天不高于 16 度
- 审核报告等资料，尽量采用电子文档，减少纸张消耗

通过这些措施，既节约了资源，又提升了员工的环保意识，进而影响周边更多的人提升环保意识。

五、展望与反馈

1. 未来展望

2024 年是上海麟信认证业务增长的一年，虽然三方业务发展依旧比较缓慢，但二方审核的业务增长迅速。上海麟信将持续发展自己的社会责任体系，不盲目最求证书数量，将“公平公正，关爱员工，服务社会，可持续发展”的理念一直贯彻下去，不断丰富并践行，为建设一个可持续发展的社会大环境而不断努力。

2. 读者意见反馈

这是上海麟信认证服务有限公司的第一份社会责任报告。上海麟信希望能得到社会各界的关注和反馈。您的建议和意见将促使我们持续改善自己的社会责任绩效。

■ 您对本报告的整体评价？

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差

■ 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？

□ 前言
□ 概况与治理
□ 员工发展与关怀
□ 社会责任概述

■ 您认为本报告与利益相关方的沟通作用如何？

□ 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：

电子邮件：

电话：

请将以上反馈发送至以下信箱：

zhiqiang.tan@kylincertification.com