

责任报告

劳盛质量认证(上海)有限公司

2023年 社会责任报告

2024年3月

LRQA



目 录

2023 年社会责任报告

1. 报告编制说明	3	6.3 新产品开发	16
1.1 报告简介	3	6.4 外部审核结果	16
1.2 编制依据	3	6.5 规范运作	17
1.3 报告范围	3	6.6 服务创新	17
1.4 时间范围	3	7. 专业的人才队伍建设与员工关爱	18
1.5 报告周期	3	7.1 员工培训与发展	18
2. 总经理致辞	4	7.2 审核员资格管理	20
3. 公司简介	5	7.3 劳动合同与社会福利	21
3.1 公司名称	5	7.4 员工流动率	22
3.2 简介	5	7.5 安全与健康	22
3.3 认可的业务领域	6	7.6 工会活动及员工参与	24
3.4 市场通讯信息	7	8. 环境可持续性	25
3.5 组织架构	8	8.1 环境管理体系	25
3.6 会员资格	8	8.2 节能降耗	25
4. LRQA的可持续发展管理	9	8.3 碳排放	25
4.1 我们的使命	9	8.4 绿色办公	26
4.2 我们的价值观	9	8.5 服务社会	26
4.3 LRQA集团可持续战略	9	9. 关注社会与员工	27
4.4 LRQA上海的可持续发展方法	10	9.1 员工关爱	27
4.5 我们的利益相关方	10	9.2 工会组织的公益活动	27
4.6 可持续发展议题识别、实质性评价与披露	12	9.3 关注社会	27
5. 业务增长	13	10. 展望未来	29
6. 增值的服务	14	附录1 报告数据与信息真实性声明	27
6.1 遵守法律	14	附录2 全球报告倡议组织GRI内容索引	28
6.2 客户满意	15	附录3 术语解释	33

1 报告编制说明

1.1 报告简介

本报告为劳盛质量认证（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”的要求而编写的第十二份社会责任报告。

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，实现LRQA集团“为社会增加价值”的宗旨，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）和认证机构履行社会责任指导意见的要求编制。

本报告同时参考了全球报告倡议组织的GRI可持续发展报告标准的要求。

1.3 报告范围

本报告涵盖劳盛质量认证（上海）有限公司在中国大陆地区的业务范围，包括上海总部（上海市黄浦区南京西路288号创兴金融中心12楼）以及北京分公司。与2022年相比，没有变化。

1.4 时间范围

本报告主要是披露LRQA上海2023年的数据和信息，关键指标参数包括2018-2023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三方财务审计公司审计的年报数据。

1.5 报告周期

本报告为LRQA上海第十二份社会责任报告，报告编制周期为年度。

第一份报告于2013年2月发布。上一份报告于2023年3月发布。



第一份报告于 2013 年 2 月发布
上一份报告于 2023 年 3 月发布

总经理致辞

尊敬的上级管理机构、各位客户、合作伙伴、员工与各界朋友：

感恩大家对LRQA劳盛的关心和长期鼎力支持！我很高兴向大家呈现我们公司的社会责任报告。LRQA劳盛是联合国全球契约组织(UN Global Compact)的会员，承诺履行以联合国公约为基础的，涵盖人权、劳工标准、环境和反腐败领域的全球契约十项原则并嵌入到我们负责的商业实践。此份社会责任报告是参考全球报告倡议GRI的框架，结合本公司在社会责任、可持续发展、员工关爱、公司治理等方面的实际情况予以披露。

为了助力客户应对新的风险时代，LRQA完成了服务和产品体系的整合，为客户提供全面的端到端解决方案；确保客户管理体系的有效性，应对ESG挑战，管理供应链风险，提升数据安全和网络韧性。保障业务领域业务保障4.0时代业已经到来！

2024年，我们将继续推动公司变革，持续强化基础投入并整合优势资源；完善差异化市场战略和产品创新。展望新兴行业需求，我们将在国际合规性和可持续性领域迅速扩大市场份额。登高望远，唯有云开方见天高！

总经理：管大红



2024年3月

3 公司简介

3.1 公司名称

劳盛质量认证（上海）有限公司（以下简称“LRQA上海”）。

3.2 简介

3.2.1 LRQA集团

LRQA起源于英国劳氏质量认证公司（Lloyd's Register Quality Assurance，简称LRQA），成立于1985年，是全球第一家成立的认证机构，总部设在英国伯明翰。作为英国劳氏船级社的认证业务，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。2021年开始以LRQA Limited名义独立运作，从而开启了LRQA的新篇章。

LRQA是全球保障服务的行业引领者之一，在认证服务、品牌保障、食品安全、信息安全、工业检验和培训等领域积累了丰富的专业知识和技术经验。

- 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。

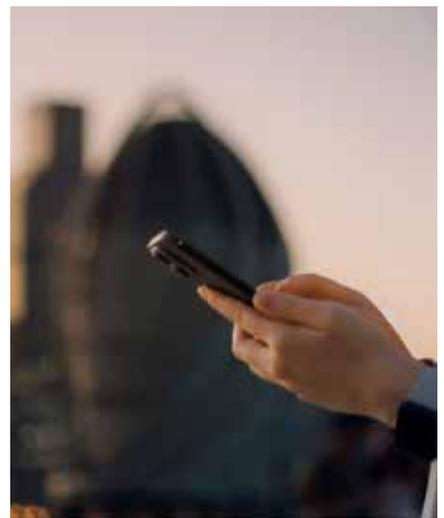
- 1995年 - LRQA成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事ISO 14001环境管理体系认证服务的认证机构，注册号码是001。
- 2007年 - LRQA成为英国皇家认可委员会（UKAS）认可的全球第一家可以从事OHSAS 18001职业健康安全管理体系认证服务的认证机构，注册号码是001。
- 2008年 - LRQA再获殊荣，成为英国认可机构（UKAS）认可的全球第一家转换至ISO/IEC 17021标准认可的认证机构。该标准对认证机构提供各管理体系认证服务的能力提出了严格的要求，由此可见LRQA的专业性和国际认同程度。



0001

我们为过去悠久的历史传承而自豪，但真正重要的是今天，这是我们与客户共同成长的关键。依托卓越的价值观、数十年风险管控领域的经验以及对未来的洞见，我们持续助力客户轻松应对当今挑战，创建更安全、更可靠、更可持续发展的明天。

从独立的审核、认证和培训，到技术提升服务、远程实时保障技术，再到大数据驱动的供应链转型，LRQA创新的“端到端”解决方案可帮助客户从容应对快速变化的风险，引领未来的潮流。



3.2.2 LRQA上海

LRQA于1995年进入中国市场。目前，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，并设有北京分公司，是LRQA集团在中国投资运营的独资公司；另外，我们在北京、上海、南京、苏州、无锡、扬州、广州、深圳、天津、大连、青岛、武汉、重庆、香港、台湾等地有审核员。

我们的服务

(1). 认证服务

- **质量**
 - 质量管理体系 ISO 9001
 - 汽车行业 IATF 16949
 - 铁路行业 ISO/TS 22163
 - 航空行业 AS 9100
 - 电子产品 QC 080000
 - 医疗器械 ISO 13485
- **安全**
 - 职业健康与安全 ISO 45001
 - 安全文化阶梯 SCL
- **食品**
 - 食品安全管理体系
 - FSSC 22000/ISO 22000/HACCP
 - 中国 HACCP
 - 英国零售商协会全球标准 BRC GS
- **供应链**
 - 供应链安全管理体系 ISO 28000
 - 仓储物流风险管理 TAPA
- **环境**
 - 环境管理体系 ISO 14001
- **能源**
 - 能源管理体系 ISO 50001
- **信息安全**
 - 信息安全管理体系 ISO 27001
 - 信息服务安全管理体系 ISO 20000
- **其他**
 - 合规管理体系 ISO 37301
 - 反腐败管理体系 ISO 37001
 - 碳管理体系 T/CCAA 39-2022
 - 供应链审核
 - 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/ESG报告核实
碳足迹 ISO 14064
产品碳足迹 ISO 14067
碳中和 PAS 2060/ISO 14068
零碳工厂 T/CECA-G 0171-2022

(3). 培训与改善服务

LRQA提供的管理体系培训
包括以上标准相关的培
训、为客户量身定制的
培训及业务改善服务。

3.3 认可的业务领域

3.3.1 LRQA集团的全球认可

截至2023年12月底，LRQA集团在全球获得30多个认可机构的认可，包括英国UKAS、中国的CNAS、美国的ANAB、荷兰的RvA认可等全球主流的认可机构。



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、危害分析与关键控制点体系、能源管理体系、信息安全管理体系及信息技术服务管理体系认证的资格。

此外，LRQA上海目前已向认监委提交了70多个管理体系认证的备案，包括质量、环境、食品安全、供应链安全、欧盟指令、气候变化、信息安全等众多领域。



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：



3.4 市场通讯信息

上海市黄浦区南京西路288号12楼 (200003)

电话：021-6023 3650

免费销售热线电话：400 920 8228

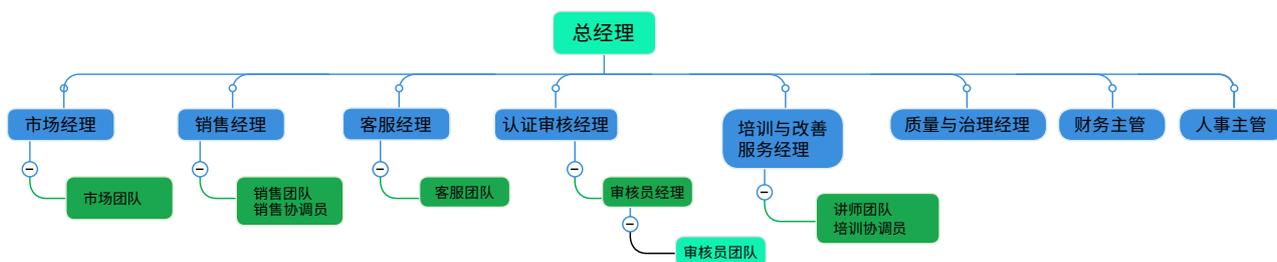
邮箱：marketing_gc@lrqa.com

网址：www.lrqa.com.cn

微信公众号：LRQA-China



3.5 组织架构



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)
中国认证认可协会	会员
上海市检验检测认证协会	会员
上海品质认证国际联盟	会员

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。劳盛质量认证是创始成员之一。详见WWW.IIOC.ORG。



4 LRQA 的可持续发展管理

4.1 我们的使命

成为领先的数字化保障提供商，帮助我们的客户应对不断变化的风险环境并展望更可持续的未来。

4.2 我们的价值观

• 技术专长

我们的员工都是行业专家。他们能够清楚地了解您的具体挑战、标准和要求，然后运用认证、品牌保证、食品安全、网络安全、检验和培训方面的深入知识来帮助您应对这些挑战。

• 全球能力

我们在 120 多个国家/地区开展业务，获得全球 30 多个认证机构的认可，几乎涵盖所有行业，我们可以帮助您管理风险、推动改进并在全球利益相关者中建立信誉。

• 有效的伙伴关系

每个企业都是独一无二的。因此，我们的专家与您合作，充分了解您的需求和目标，并找出如何最好地支持他们。

• 全新视角

我们在塑造行业方面处于领先地位，并继续抓住一切机会与客户合作，开拓新的想法、服务和创新。诚实守信，我们始终如一地用正确的方式做正确的事，并持续以严格的标准来要求自身的行为及结果，这些标准既来自利益相关方也来自LRQA自身。

• 团队协作

我们尊重员工的特长、专业和背景，尊重由之形成的包容的企业文化。我们坚信团队协作(无论是内部还是同客户的外部协作)是实现共赢的捷径。

• 积极进取

LRQA作为行业的引领者之一将技术和创新与员工的专业知识相结合，精益求精，与客户携手并进，从优秀到卓越。

4.3 LRQA 集团可持续战略

“我们的地球，我们的计划”是LRQA集团可持续战略的七年承诺，旨在引领我们成为一家可持续、合乎道德和负责任的公司的承诺。这是 1,500 多名同事共同创造的，他们共同制定了我们的愿景和雄心壮志，即成为一家为我们的同事、客户、社区、利益相关者和我们的星球做正确事情的公司。

它的基础是第七代原则。基于古老的Haudenosaunee哲学，它告诉我们，我们今天做出的决定应该在未来七代人创造一个可持续发展的世界。这就是为什么“我们的星球，我们的计划”包括在未来七年内要兑现的七项承诺，为未来七代人奠定基础。

该计划以仪表板的形式呈现 (www.ourplanetourplan.lrqa.com/governance)，分为七个核心承诺，包括公司管治，社区，环境，公平，安全，包容性，教育，并以雄

心勃勃的内部有时限的绩效指标为基础。我们将对每项指标进行衡量、评分和外部验证，并以完全诚实和透明的方式公布我们的进展，包括当我们达不到要求时。

我们通过以下具体的政策措施来实现我们的可持续发展战略：

我们的员工

- 确保我们的员工在安全、包容和多元化的环境中工作，并始终得到公平对待。
- 为所有 LRQA 同事举办年度幸福日，以减轻压力，让我们与朋友和家人共度时光，并改善我们的心理、情感和身体健康。
- 参与支持当地社区的可持续发展倡议的机会。

我们的合作伙伴

- 与共享我们的可持续发展目标并符合与 LRQA 相同的道德和环境标准的供应商合作。
- 新的供应商章程，以确保与我们合作的组织分享我们的可持续发展承诺。
- 该章程将涵盖商业诚信、健康与安全、道德互动和环境责任。

我们的地球

- 通过减少我们的碳足迹和其他环境影响来构建可持续的运营环境，并共同努力实现这些承诺。
- 承诺在不久的将来成为联合国全球契约的正式签署者，并在未来几年内获得 B-Corp 认证。
- 新的可衡量的承诺，以尽量减少我们的环境足迹，并承诺每年报告和改进。

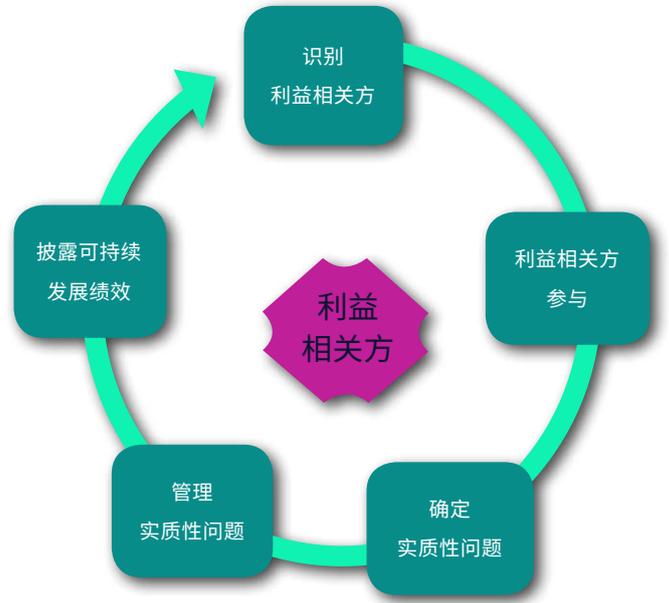
4.4 LRQA 上海的可持续发展方法

利益相关方是我们可持续发展的核心，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、认证信息报表、LRQA总部沟通、行业相关的会议等。



4.5 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。

4.5.1利益相关方识别		内部利益相关方	外部利益相关方
<p>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上海运作和受LRQA上海影响的利益相关方，详见右表。</p>	受 LRQA 上海的影响	<ul style="list-style-type: none"> • 员工 • 兼职审核员 • LRQA 集团 • LRQA 其它业务中心 • LRQA 上海工会 	<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, CQI 等) • 其他认证机构 • 合作伙伴 • 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 其它业务中心 • LRQA 上海工会 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户 • 立法机构 • 执法机构 (CNCA 及地方市场监管局等) • 认可机构 (UKAS, CNAS, IATF, RvA 等) • LRQA 上海技术与咨询委员会 • 行业协会 (CCAA, IECQ 等) • 其他认证机构 • 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

4.5.2 利益相关方参与

基于利益方的特点，我们识别了利益相关方的关键需求和期望，并建立了利益相关方参与的主要方式，详见下表。

利益相关方	需求与期望	参与方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意 服务质量 公司的社会责任管理 价格适中 提供新的服务 保持良好的声誉 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查与客户反馈 客户研讨会 客户拜访 服务提供 社会责任报告
除客户外的证书使用者	<ul style="list-style-type: none"> 认证的质量及公正性 	<ul style="list-style-type: none"> 第三方反馈 上海技术和咨询委员会年度会议
立法机构	<ul style="list-style-type: none"> 执行法规要求 配合法规的制定 配合执法 	<ul style="list-style-type: none"> 收集法规 参与法规制订过程的意见征求 社会责任报告
执法机构 (国家市场监督管理总局 (CNCA) 及地方市场监管局等)	<ul style="list-style-type: none"> 合规性 参与法规的制定 配合执法检查 及时报告相关的信息与数据，包括社会责任报告 及时应对发现的问题 	<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 社会责任报告发布
认可机构 (CNAS, UKAS, IATF, SMMT 等)	<ul style="list-style-type: none"> 满足认可要求 配合认可审核 公正性管理 及时整改不符合项 参加相关会议 	<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 上海技术和咨询委员会年度会议 对问题点进行积极反馈与改善
LRQA 上海技术和咨询委员会	<ul style="list-style-type: none"> 保持公正性 保持高质量的服务 	<ul style="list-style-type: none"> 委员会年度会议
员工	<ul style="list-style-type: none"> 公司的社会责任管理 公司的声誉 职业发展 薪酬福利 安全与健康 公平对待 能力发展 	<ul style="list-style-type: none"> 员工满意度调查 审核员会议 客服部门会议 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"> 薪酬福利 能力发展 	<ul style="list-style-type: none"> 劳动合同 审核员会议
LRQA 集团	<ul style="list-style-type: none"> 持续发展 满足认可要求 参与新产品的开发 遵守全球的要求 积极整改发现的问题 	<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

利益相关方	需求与期望	参与方式
LRQA 集团其它业务中心	<ul style="list-style-type: none"> 业务配合 遵守集团的安全环境等要求 	<ul style="list-style-type: none"> 合同 日常业务沟通 LRQA 集团会议 KPI/ 集团报表 集团审核
LRQA 集团其他业务单元	<ul style="list-style-type: none"> 业务配合 	<ul style="list-style-type: none"> 参加 LRQA 会议 业务合作
行业协会 (CCAA, CQI 等)	<ul style="list-style-type: none"> 审核员注册与能力保持 参与新法规及标准的制定 	<ul style="list-style-type: none"> 参加协会 审核员注册及定期更新 参加会议等活动 社会责任报告
其他认证机构	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 	<ul style="list-style-type: none"> 参加行业协会与认监委的会议
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 平等对待 	<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"> 合作顺利 	<ul style="list-style-type: none"> 审核中进行沟通
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 合规 	<ul style="list-style-type: none"> 关注媒体信息 社会责任报告
工会	<ul style="list-style-type: none"> 员工的福利待遇 	<ul style="list-style-type: none"> 工会会议 工会活动
非政府组织 (NGO)	<ul style="list-style-type: none"> 社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> 关注相关信息
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 及时付款 良好的沟通 要求清晰完整 	<ul style="list-style-type: none"> 采购合同 现场考查

4.6 可持续发展议题识别、实质性评价与披露

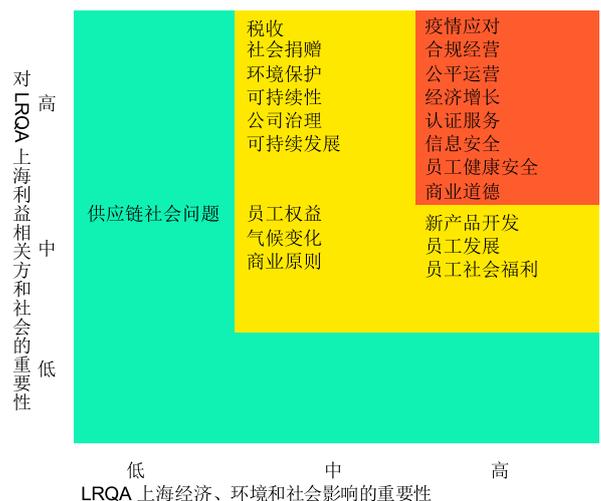
LRQA上海高度重视对可持续发展重大问题的管理，在识别利益相关方关注的可持续发展议题时，考虑了经济、服务、社会、人权、环境等五个方面。

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) LRQA上海经济、环境和社会影响的重要性

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。

针对识别出的实质性议题，我们选择在本报告中披露，包括相关的信息与数据。部分内容的更进一步信息（如认证服务方面的信息），可以在LRQA全球及本地网站上获取。



5 业务增长

我们关注企业在质量、环境、职业健康与安全领域的合规和保障，通过我们提供的认证与培训服务，帮助企业规避经营过程中的风险，实现可持续健康增长。

时代在进步，社会对ESG的关注成为一个新的热点，包括气候变化、中国的双碳政策、环境保护、员工安全与健康、员工发展、公司治理、信息与数据报告等多个方面，ESG领域的风险管理正逐步得到落地，从而确保整个社会的可持续发展。

随着现代技术的蓬勃发展，企业数字化转型加速发展，新的工作方式和解决方案也不断涌现，新技术如何改进其系统和数据管理，是我们一直在关注的事情。尤其在后疫情

环境下的新工作方式，企业随时随地办公需求激增对企业信息安全提出更高要求。因此，LRQA着力发展企业信息安全业务，并逐步加大对技术和操作系统的投资，以改善客户体验。LRQA的定制化保障业务也可以帮助企业解决这些挑战，以控制风险管理和合规问题。我们也一直在战略性地关注创新，着眼于我们可以在哪里使用技术和创新来帮助客户的系统和流程，以及更好地管理其供应链中的风险。

在我们所有的市场中，我们都在投资于供应链保障的解决方案，这也是各行业的一个特别优先事项，与我们的客户、消费者、日常生活关系最紧密的部分。我们一直在战略上关注这些领域的创新，利用技术帮助客户梳理系统流程，更好地管理供应链中的风险。

过去的2023年，LRQA上海联合行业协会、合作伙伴、社会团体等组织举办或协办了形式多样的研讨会、高峰论坛、在线讲座、颁证仪式等，如 2023年3月10日举办了上海外高桥20周年颁证仪式，2023年3月27日于北京举行了LRQA 英中多领域合作座谈，2023年5月25-26日在上海参加了中国环境健康安全与可持续发展国际峰会。我们通过积极组织 and 参与多种多样的活动，拉近与客户和合作伙伴的距离，扩大行业的知名度并寻求更多潜在的机会，助力各行业领域的合作伙伴应对日新月异的风险挑战。

2024年，我们将继续推动公司变革，持续强化基础投入并整合优势资源；完善差异化市场战略和产品创新。展望新兴行业需求，我们将在国际合规性和可持续性领域迅速扩大市场份额。



6 增值的服务

6.1 遵守法律

6.1.1 国家认监委监管结果

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市场监管局加强了对认证机构的守法监督管理，要求认证机构将相关信息上报至“认证认可业务信息统一上报平台”。

自2023年1月至12月，根据“认证认可业务信息统一上报平台”信息显示，LRQA上海共接受了涉及31家客户39条次审核计划的抽查，抽查结果与计划上报全部一致。

此外，2023年国家“双随机一公开”检查、地方市场监管局认证专项监督检查等各类检查共11条检查记录，针对发现的不完善之处，我们采取了积极的应对措施，包括员工的培训、修订公司的管理制度，以确保公司业务的持续合规。

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，因此还要对客户的客户、消费者、政府乃至整个供应链负责。LRQA上海秉承集团一贯的“严谨公正”的座右铭，始终坚持客观公正的审核。

为了加强审核的公正性管理，并满足CNAS-CC01:2015(ISO/IEC17021-1:2015)的要求，在原有的LRQA公正委员会的基础上，LRQA上海于2015年12月成立了LRQA技术和咨询委员会，并于2024年2月顺利召开了第11次委员会会议。本次会议包括了信息安全领域的信息，以配合公司正在进行的申请ISO27001 CNAS认可工作。



LRQA 技术和咨询委员会由 6 位来自于外部的成员组成，分别不同类型的外部利益相关方，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、信息安全等范畴，覆盖了食品、零售业、制造业等 LRQA 的主要服务行业类型。

第 11 次委员会会议于 2024 年 2 月在上海举行，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

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

(1) 培训

2023年, LRQA上海的所有在职人员及新员工参加了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。

同时在2024年1月的审核员会议中对全体员工实施ABC政策的宣讲。

(2) 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。

2023年LRQA上海曾发生63起转换机构备案申请情况, 全部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 客户满意

6.2.1 客户满意度

(1) 客户满意度调查方法

2023年, 我们依然采用在审核结束后的两个月内由LRQA总部统一向客户发放问卷方法, 及时地了解客户反馈并采取改进行动。

调查问卷的内容主要覆盖审核排期、服务交付、人员能力、客户沟通和服务、发票提供、改善建议等内容。共计发出问卷1657份, 回收有效问卷343份, 回复率为21%, 回复率相较2022年有提升。总体满意度得分为

9.39分(满分10分), 满意度达到公司目标要求。虽然受到2022年至2023年集团组织架构和服务模式的影响, 总体满意度的结果较上一年稍有下降, 但满意度达到了公司目标要求。我们也应用了一些国际和行业通用的指数来衡量我们的客户满意度, 包括净推荐值(NPS)和净易指数(Net Easy)等, 其中净推荐值为80%, 净易指数为88%, 均远高于国际同业水准。数据表明绝大部分客户对我们的服务总体满意, 并对我们审核服务的价值, 审核员的转专业能力以及客户服务的质量做出了肯定。当然我们也收到了很多客户的非常有价值的建议和反馈。公司的管理层在管理例会和管理评审会议上对这些反馈做了各个维度的细致的分析, 并制定了相应的改善计划。



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。

(2) 结果

在2023年，LRQA上海共收到8例客户投诉和3例客户申诉。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，目前已经全部关闭。

在2023年，除去我们在电话回访和满意度调查中收到的正面反馈外，我们也收到了4家客户的书面表扬，对我公司审核员与培训讲师的专业能力和客户服务的质量给出了非常高的评价，同时认为LRQA的服务非常有助于帮助企业识别风险，完善管理，不断改进。

6.2.3 客户关怀

为宣传品牌及配合业务发展，2023年我们举办了形式多样的研讨会、在线讲座、颁证仪式等，并参加了若干行业峰会。在2023年，我们重点在轨道交通、汽车、信息安全、职业健康安全、ESG与双碳战略等业务领域，为企业带来最新的国际标准动态，以及行业内最新洞见，帮助客户突破现有体系管理中的瓶颈，不断降低风险，改善绩效。如，2023年6月、9月在上海和深圳举办了企业可持续发展保障与创新高峰论坛，2023年3月27日于北京举行了LRQA 英中多领域合作座谈，2023年5月25-26日，在上海参加了中国环境健康安全与可持续发展国际峰会，2023年6月30日举办了振华海服ISO 37301合规管理体系颁证仪式，2023年3月举办了上海外高桥20周年颁证仪式等等，我们通过积极组织 and 参与多种多样的活动，拉近与客户和合作伙伴的距离，扩大行业的知名度并寻求更多潜在的机会，助力各行业领域的合作伙伴应对日新月异的风险挑战。

6.2.4 客户认可

LRQA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

2022-2023年LRQA上海开展了ISO 37301合规管理体系认证工作，并成功颁发了认证证书。

为了拓展新的业务，同时也配合中国客户的需求，LRQA上海目前正在申请中国认可委的ISO27001(信息安全管理)认可工作。积极研究并推出产品以满足利益相关者的期望，包括：ISO/IEC 42001 - 人工智能管理体系、零碳工厂认证、碳管理体系认证等。

6.4 外部审核结果

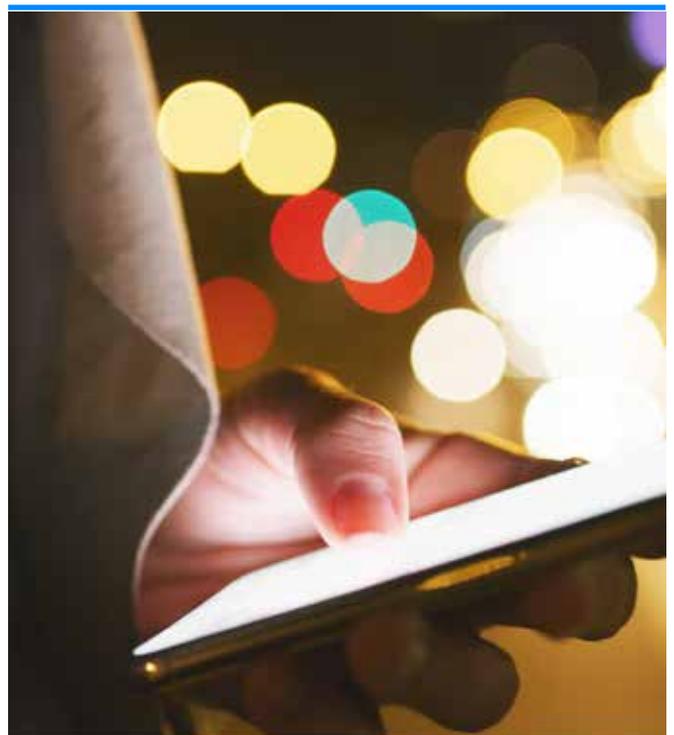
6.4.1 外部审核结果

LRQA上海在2023年主要接受了中国认可委、英国认可机构(UKAS)与SMMT等机构的审核，并通过了相应的审核。

至目前为止，LRQA上海已对不符合项进行了系统的原因为分析并采取了相应的纠正预防措施。

6.4.2 CNAS评级

2023年度没有实施分级评审。



6.5.1 内部运作

作为一家认证机构，LRQA的运作完全满足管理体系认证机构要求(CNAS-CC01:2015/ISO/IEC17021-1:2015)、ISO17065以及专业认证认可准则的要求，目前LRQA的运行已完全按照2015版的ISO/IEC17021-1标准运行。

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，我们所有审核员在独立参加审核之前，还必须取得中国认证认可协会的注册审核员资格。

审核员能力管理，除了参加每年认证认可协会的培训外，LRQA上海还组织了年度的审核员会议，定期的产品知识培训，以及外部的新标准培训等。

6.5.3 信息安全

2022年1月1日，LRQA正式发布了“信息安全方针”，进一步明确信息安全管理的要求。

2023年LRQA持续实施了通用数据保护条例（GDPR）的再培训，以确认业务活动及认证活动可以持续满足要求。

自开展业务以来，尚未发生过客户信息泄露或丢失的情况。

6.6.1 服务的数字化

2022年LRQA在总结远程审核经验的基础上，提出了混合式审核方法，并持续提升相关人员的能力。同时，也利用远程办公的方式，提升办公的效率，减少了差旅，做到低碳绿色出行。

LRQA的客户端(Client portal)得到了越来越多的客户认可，客户可以通过客户端与LRQA进行互动，提高了沟通的效率，并可以下载电子档的报告与证书，从而降低纸张使用及运输过程的碳排放。

2023年随着疫情的结束，我们也根据中国的特点调整了远程审核的比例，以确保审核的有效性。

6.6.2 不断完善的业务运营系统

2023年公司主要业务运营系统如邮件电话系统、人力资源系统、客户信息管理系统、财务系统从原劳氏集团拆分出来，形成独立的运行系统，确保了LRQA业务的可持续性。

在2023年，LRQA也不断改善我们的业务运营系统，对审核员报告系统做了重大改进，提高效率的同时也能输出更高质量的审核报告。同时利用后台充分的数据，制定了各个维度的业务仪表盘，用数字帮助不断优化运营和决策。

结果	2023 年计划实施情况
✓	≤ 顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认可机构的年度审核
✓	≤ NPS 不低于 60
✗	≤ 顾客流失率 ≤ 5%
✓	≤ 客户会议

✓ 100% 完成 → 进行中 ✗ 未完成

2024 年计划

- ≤ 顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认可机构的年度审核
- ≤ 获得 ISO 27001 CNAS 认可
- ≤ NPS 不低于 60
- ≤ 顾客流失 ≤ 5%



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。2023年度审核员参加的培训内容主要有以下：

-
- 报告评审结果反馈
 - 审核报告方法
 - 新的EA专业码培训
 - 审核人天计算工具培训
 - 员工安全健康管理
 - 数据与信息核查师培训
 - 碳管理体系审核员培训
 - 零碳工厂审核员培训
-

- **产品知识培训：**

- EHS 团队学习研讨了法律法规知识的更新以及部分法规在环境管理体系审核过程中的应用以及审核要点介绍和分享讨论；
- 食品团队介绍了 LRQA 食品业务板块运营绩效；CNCA 中国 HACCP 新规则 / 标准及过渡认可方案；介绍了食品方案认可结果，提高一致性（全球 FSSC/BRC 案头审查结果、BRCGS 验证结果、CNAS 中国 HACCP 见证结果等）；
- IATF 汽车团队研讨学习了 SMMT 审核结果和纠正措施、内审以及纠正措施内容。

- **中国认可协会规定的培训：**

培训内容包括：环境管理体系远程审核技术及风险控制、质量管理体系远程审核技术及风险控制、职业健康管理与审核关注点、QMS 现场审核过程的风险及应对、环境污染及防治、有限空间作业风险和控制及 OHSMS 审核关注、GBT 45001 体系推进与安全生产标准化工作的融合和互补、装备承制单位职业健康安全和环境管体系 审核关注点、质量管理体系认证审核活动常见问题的风险控制解决方案、业务影响分析（BIA）详解及案例分析、业务影响分析（BIA）详解及案例分析、质量问题处理要求与实践、质量管理体系认证风险管控、数字经济时代的全面质量管理、ISO 9002:2016 对 ISO 9001 标准理解的应用、产品实现的质量策划与质量计划、设备检维修作业职业健康安全风险管控与承包方职业健康安全管理、安全技术交底审核中的风险管控、软件开发过程质量控制与审核、销售类企业审核方法与要点、流程分类框架理论与应用（PCF）、EnMS 单位产品综合能耗核算解析及案例分析、产品实现的质量策划与质量计划、产品设计开发过程的质量控制及审核、基于风险的环境合规管理、精炼石油制品制造基础专业知识与审核要点、环境污染及防治、设备检维修作业职业健康安全风险管控与承包方职业健康安全管理、建设项目工程总承包（EPC）关键过程审核指南、危险化学品储存和使用单位管理要求及审核关注点、食品安全相关标准知识、GJB9001C-2017 标准介绍及不符合项案例分析、碳达峰、碳中和政策解析与实施、组织的质量 实现持续成功指南（ISO9004：2018《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》解读、以电池行业为例解析环境管理体系审核风险与控制、冷链食品的安全及风险防控、食品安全管理体系认证实施规则、企业创新思维与创新方法的应用、《中华人民共和国网络安全法》要点解读 -、信息安全、网络安全和隐私保护 信息安全管理体系 要求、基于能源绩效参数和能源基准确定能源绩效改进的方法等。

- **年度安全培训内容包括了：**

- LRQA 安全管理体系介绍

- **2023 年审核员总的培训时数为：** 3233 小时，人均培训时间为：33 小时/人。

7.1.2 讲师人员的培训

2023年针对讲师部门的培训，主要包括以下方面：

- 外送讲师参加 SCL（安全文化阶梯）的培训，增加了这方面的服务内容。
- 外送讲师参加 ISO37301 合规管理体系的培训，并帮助中化集团完成合规管理体系建设。
- 为伊利集团、美的集团、上海振华集团、兰州生物集团、梅花集团、杭州东方电缆集团等国有大中型企业提供增值服务，如伊利集团 QbD（质量源于设计）、美的集团将汽车质量体系方法应用与楼宇项目等。

7.1.3 客服人员的培训

2023年客户服务部门的培训，主要包括以下四个方面：

- 通用课程：反腐败法、网络和信息安全、数据保护，LRQA 信息安全、LRQA 职业道德、LRQA 健康、安全和福祉（培训覆盖率为 100%，全员参加）。
- 产品知识：内审员、新版标准、程序的更新、新产品知识的介绍等（培训覆盖率为 100%，全员参加）。
- 软技能：包括客户投诉处理、变化管理等课程（培训覆盖率为 100%，全员参加）。
- 对新入职的马来西亚客户服务支持团队进行了一对一的在岗培训，提升这部分同事处理复杂产品和客户关系的能力（培训覆盖率为 30%）。

2023年人均培训时间为24小时。



7.1.4 市场销售人员的培训

2023年市场销售人员的培训，主要包括以下两个方面：

- 通用课程：反腐败法、网络和信息安全、个人信息安全及 GDPR、Financial Sanctions、销售报价管理、Health, Safety and Wellbeing、Modern slavery and human trafficking 等。
- 产品知识：包括新版 China HACCP 体系认证实施规则的转换、IATF 产品知识、ISO37301 合规管理体系、信息安全培训、能源与碳排放知识培训等。

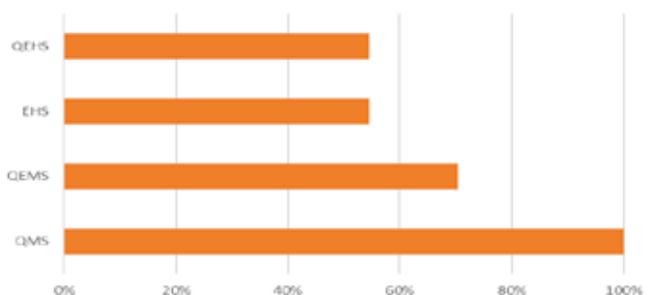
7.2 审核员资格管理

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。截止2023年年底，LRQA上海共有99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2023年底，共有质量与环境双体系资格的审核员59人，与2022年相比减少了3名审核员；环境与职业健康安全双体系资格的审核员51人，与2022年相比增加了3名审核员；质量、环境与职业健康安全体系审核员51人，与2022年相比增加了3名审核员。

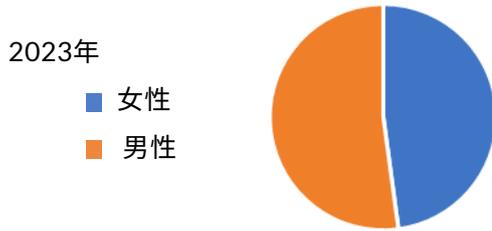
2023年多体系审核员的比例

类型	数量	比例 (%)
质量与环境管理体系审核员	59	60%
环境与职业健康安全管理体 系审核员	51	52%
质量、环境与职业健康安全 管理体系审核员	51	52%



7.3 劳动合同与社会福利

(1) 员工构成



	2019年	比例 (%)	2020年	比例 (%)	2021年	比例 (%)	2022年	比例 (%)	2023年	比例 (%)
女性	38	42	37	41	38	41	45	48	44	49
男性	53	58	53	59	54	59	49	52	46	51
总人数	91	100	90	100	92	100	94	100	90	100

公司与所有员工均签署了劳动合同，我们在2023年签署了3名新员工的合同及续签了9位在职员工的劳动合同。

	2019年	比例 (%)	2020年	比例 (%)	2021年	比例 (%)	2022年	比例 (%)	2023年	比例 (%)
新员工合同	6	6.6	4	4.4	6	6.5	13	14	3	3
合同续签	8	8.8	9	10	7	7.6	4	4	8	9
合同签订总数	14	15.4	13	14.4	13	14.1	17	18	11	12
离职人数	6	6.6	7	7.8	3	3.3	13	14	6	7

(3) 社会福利

公司为每位员工缴纳社会保险及公积金，并通过上海外服为员工购买了商业医疗保险，同时为员工购买了企业年金。2023年度公司总的平均人数为91人，公司为所有员工缴纳社保和公积金。公司为员工每年安排年度体检，2023年度共有75名员工参加了体检。

(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，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

2019年有1位女员工产假并按时返回工作，产假后保留工作比例为100%。2020年没有发生该情况。2021年有2位女员工产假并按时返回工作产假后保留工作比例100%。2022年有1位女员工休产假并按时返回工作，产假后保留工作比例100%。2023年有1位女员工休产假并按时返回工作，产假后保留工作比例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。LRQA集团有公司政策并有LRQA工会保护劳工权益方面的方针或承诺，如反招聘歧视、包容的工作环境、遵守人权、女性员工在中层及以上级别单位领导职务的比例、工作中性骚扰零容忍、每周工作时间或加班限制等。

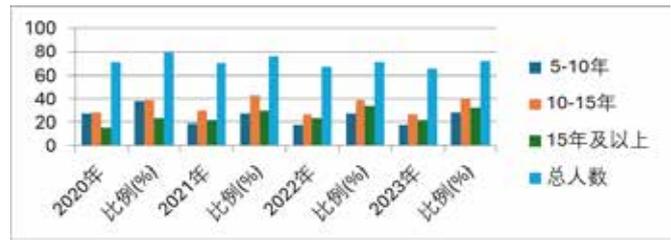
7.4 员工流动率

服务年限	2020年	比例 (%)	2021年	比例 (%)	2022年	比例 (%)	2023年	比例 (%)
5-10年	27	38	19	27	18	27	18	28
10-15年	28	39	30	43	26	39	26	40
15年及以上	16	23	21	30	23	34	21	32
总人数	71	79	70	76	67	71	65	72

长期服务奖:

为肯定员工对公司的忠诚和长期贡献，我们为工作满5年、10年、20年、30年及35年的员工设置了长期服务奖。

2023年公司服务年限5年及以上员工的比例达到72%。



7.5 安全与健康

7.5.1 职业健康安全管理体系

作为LRQA集团的一部分，我们全程参与了职业健康安全管理体系的建立与运营，同时LRQA作为独立的法人机构已于2022年9月获得第三方的职业健康安全管理体系(ISO 45001:2018)认证。

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、高温作业管理、人体工学与正确使用显示屏幕设备(DSE)、安全领导力培训等。在2023年，LRQA高度重视员工的安全教育和技能培训工作，全面实施了系统化的年度安全培训计划，取得了显著的效果。采用线上与线下相结合的方式培训，包括专题讲座、实战演练、模拟操作、案例研讨等多种形式，确保每位员工都能深入理解和掌握安全知识技能。

全年度共组织多场各类安全培训，累计参训人数达到全体员工的100%，人均安全培训超16小时，并通过考核评价机制，确保了培训质量，有效提高了员工的安全素质，包括新员工入职安全培训、职业健康安全行为、四大救命法则、六项高危作业安全管理等。

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

2023年共发放了安全20套，安全鞋50双，护目镜50付，手套100副，口罩100格。



7.5.4 安全投入

在2023年，LRQA安全工作的重视程度和投入力度显著增强。在遵循国家相关法律法规及行业规定的基础上，我们始终秉持“以人为本、预防为主”的安全管理理念，全面加大了各类安全资源的投入，以确保公司的安全生产与运营，全年安全投入超12万元。

7.5.5 职业健康管理

在2023年，LRQA始终将员工的职业健康放在重要位置，严格按照国家及地方相关法规要求，积极开展并完善了职业健康体检管理工作。由公司委托爱康国宾统筹安排、统一体检内容，为员工提供了专业、全面的职业健康检查服务，完成率达到了100%。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，增加听力测试、肺功能检测、心电图、血常规、尿常规以及、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，对所有参检员工的体检结果进行详细记录和分析，并及时、准确地向每位员工本人及所在部门反馈体检结果，提供健康咨询建议。通过此次体检，基本所有员工的健康状况均符合岗位要求。

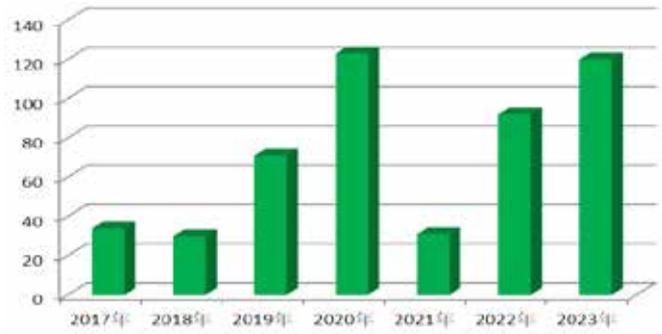
此外，LRQA集团还委托Optum公司定期的实施健康讲座并发布每月的健康月刊给所有员工，以提高员工的健康意识并提供一些好的做法。



7.5.6 安全绩效

在2023年，LRQA高度重视安全生产工作，对各类安全事故的预防、处理及报告实行了严格的管理制度，2023年LRQA上海未发生过损失工时及以上事件，同时报告了120起虚惊事件与安全观察，对每一起发生的事故都进行了详细的原因分析，查找安全隐患和管理漏洞，形成深度剖析报告。

此外，LRQA提供职业健康安全管理体系(ISO 45001:2018)SCL安全文化阶梯的认证与培训服务，从而可以帮助客户持续提升职业健康安全管理体系水平。



结果	2022 年计划实施情况
✓	完成员工的 CPD 培训
✓	完成一次工会组织的活动
✓	完成 2023 年度的员工健康体检
✓	持续替换审核员的劳保用品

✓ 100% 完成 → 进行中 × 未完成

7.6 工会活动及员工参与

工会组织机构自成立以来一直保持稳定格局，女工部、文体部、组织部、宣传部各委员各司其责，按工会年度机会开展各项活动，取得了应有的成绩。工会是公司管理层和员工之间的纽带和桥梁，在理顺劳资关系方面做出了非凡的努力。

2023年，工会为每位员工在各个节假日送上了工会祝福和活动，并结合公司管理层策划安排的各项大型年会活动组织全体工会会员旅游和团建活动，深受员工认可，包括2023年4月无锡拈花湾年会活动的各项活动及其支持。

工会全面响应上级中智工会的各项要求，参与上级工会组织的相关培训和活动，按期上缴法定的各项资金。工会也按工会资金使用计划的要求，合理使用工会资金。

在员工离世、员工家庭困难等各种不期望发生的情形下，公司第一时间送上温暖和帮助，也组织了相关募捐活动。在此基础上，工会将募捐所得全部捐与真爱梦想基金会。在日常的公司运行中，工会为会员提供各种可能的便利，由会员们组织策划相关团建活动，以进一步提升员工凝聚力。



8 环境可持续性

8.1 环境管理体系

LRQA集团作为独立的法人实体，于2022年7月通过ISO 14001环境管理体系的认证，LRQA上海作为分支机构，也严格执行相关的管理要求。

8.2 节能降耗

我们最主要的活动为办公，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 CS20系统，LAD/ART审核报告系统），系统的使用为节能降耗起到了推动作用，LRQA推行混合式办公方式，倡导在家办公，也节约了大量的纸张和电耗。此外，自2019年8月LRQA向所有客户开放网上客户端(Client Portal)，方便客户通过客户端查看审核报告、认证证书等信息，可以有效的减少打印和证书邮寄，从而降低纸张的消耗及碳排放。经估计，2023年度LRQA上海办公室总的纸张消耗为20箱，每箱2500张，共50000张。能源消耗主要是电能消耗，2023年度因上海办公室活动未有大的变化，耗电量基本与2022年度相比有较大增幅，为18278kwh，公司的能源和资源管理的绩效符合可持续发展战略目标的要求。



8.3 碳排放

气候变化是全人类所面临的一个重大挑战，LRQA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（间接能源）的碳排放。经计算，2023年LRQA上海的碳排放约为：15.35吨二氧化碳当量，较2022年上升较大，主要原因是疫情防治措施解除，员工恢复至办公室办公，但公司总体的碳排放的管理绩效符合可持续发展的战略目标。



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。

8.4.2 固体废物管理

LRQA上海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。

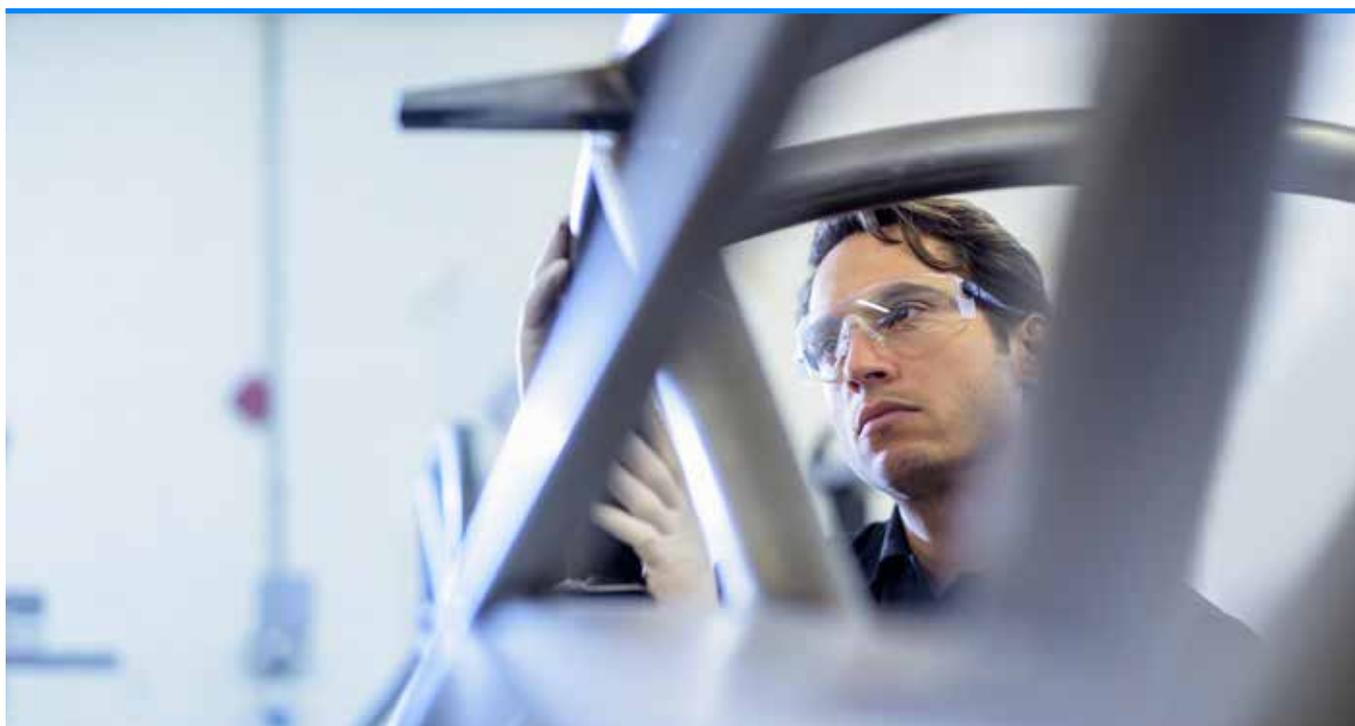
8.4.3 环境意识

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。总部定立了GMS01-01 健康、安全、环境、保障和质量政策，承诺：可持续发展是我们活动的核心，我们致力于到 2030 年成为净零企业，打造可持续的运营环境。

8.5 服务社会

除了关注我们自己的环境保护，LRQA目前为客户提供广泛的与环境保护有关的认证服务，包括环境管理体系(ISO 14001)、能源管理体系审核服务、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 (ISO 14064-1)的核实服务、按照欧盟委员会法规要求为经营欧洲航线的企业和进入与计划进入欧盟的船舶提供监测计划的评审和监测数据报告的核实工作 (MRV)、依据国际海事组织 (IMO) 规则实施的船舶能源消耗和碳排放数据的核实工作 (IMO Data Collection System (DCS) Scheme)、依据UL标准对工业企业垃圾填埋量的核实服务等方面，从而帮助客户乃至整个社会实现环境保护的目标。

2023年度LRQA继续为客户提供了包含CSR、碳排放相关的审验审核服务。在对客户2023年可持续发展报告与数据的审验中也包括了碳排放相关的信息。涉及行业包括港航交通、电器制造、娱乐与物业服务、制药等。企业性质包括国有企业、境外上市企业、境内上市企业、跨国集团公司等，审验审核的组织形式包括本地独立实施、与LRQA国外分支联合实施。



9 关注社会与员工

9.1 员工关爱

我们将创造一个公平的竞争环境

我们认识到我们多元化的全球员工队伍的个性化需求。因此，我们将通过福利、学习、福利、休假和多元化意识提供全面的机会，使我们的员工能够充分发挥他们作为同事、经理、领导者和导师的潜力。

我们将公平、透明地支付

我们希望提供公正的薪酬，奖励人们的专业知识和表现。我们将通过解决透明度、准确性、及时性以及员工因加入LRQA而获得报酬和报酬的差距来实现这一目标。

我们将使每一位同事都能安全地工作

我们致力于为每位同事提供一流的培训、工具和支持，让他们在不影响安全的情况下完成出色的工作。我们的目标是让每位同事都能客观地说明他们可以安全地在LRQA工作。当我们达不到要求时，我们将评估失败的原因以及我们如何不断改进。

我们将投资于员工的多样性

我们希望LRQA能够像我们工作的地方和我们所服务的人一样多样化。我们的目标是创造一个工作场所，让每个人的声音都能平等地包含在同事、经理和行政领导中。

我们将支持人们发挥他们的潜力

LRQA学院将成为我们同事建立有意义的职业和充分发挥潜力的基石。LRQA学院将使我们的同事成为我们行业的领先专家。其核心将是雇用来自代表性不足背景的员工。

9.2 工会组织的公益活动

工会组织机构自成立以来一直保持稳定格局，女工部、文体部、组织部、宣传部各委员各司其责，按工会年度机会开展各项活动，取得了应有的成绩。工会是公司管理层和员工之间的纽带和桥梁，在理顺劳资关系方面做出了非凡的努力。

工会全面响应上级中智工会的各项要求，参与上级工会组织的相关培训和活动，按期上缴法定的各项资金。工会也按工会资金使用计划的要求，合理使用工会资金。

在员工离世、员工家庭困难等各种不期望发生的情形下，公司第一时间送上温暖和帮助，也组织了相关募捐活动。在此基础上，工会将募捐所得全部捐与真爱梦想基金会。在日常的公司运行中，工会为会员提供各种可能的便利，由会员们组织策划相关团建活动，以进一步提升员工凝聚力。

9.3 关注社会

我们将贡献我们的时间和精力

我们将建立一种真正创新的方法，以支持我们工作所在社区的非营利组织。通过向这些社区合作伙伴捐赠我们的时间和精力，我们将使我们的同事能够支持他们所关心的事业，并成为为我们的社区建设更光明未来的一部分。

我们将欢迎来自我们社区的人们

我们将优先雇用来自我们社区中代表性不足背景的人。为实现这一目标，我们将制定一项参与计划，以鼓励、支持和帮助来自弱势群体的人士申请加入LRQA。

我们将在危机中出现

我们将向支持我们工作所在社区的人道主义危机应对的非营利组织提供财政援助。我们的承诺是在我们开展行动的每一场人道主义危机中成为可靠的支持者。



关键绩效参数

类别	关键绩效参数	单位	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
经营	销售额	万元	9240	9382.4	9748	9278.5	10316
服务	证书数量	个	2731	2970	3105	3159	3238
	证书发放周期 ²	天	27	25	20	25	21
	客户维持率	%	92.7	94	95.6	95.2	93.4
	满意度	%/ 分数	9.1	^{9.4}	^{9.6}	9.48	9.39
	投诉数量	个	5	5	1	5	8
	申诉数量	个	1	0	1	0	3
	CNCA 检查次数(网站数据)	个	32	45	27	29	39
	不合格数量	个	0	0	1	1	0
	CNAS 评级		B	B	未评级	未评级	未评级
	转换机构备案数量	个	49	40	84	51	63
员工	审核员人均培训时间	小时	61	64	34	41	33
	审核员数量	人数	88	90	90	88	87
	CCAA 注册率	%	100	100	100	100	100
	劳动合同签署率	%	100	100	100	100	100
	员工平均有薪年假	天	18.0	20	17.8	16.8	18
	员工流失率	%	6.6	7.8	3.3	14	7
环境	电消耗	度	33,953	23,767	11,884	6000	18278
	碳足迹 ⁵	吨二氧化碳当量 (吨 CO ₂ e)	27.73	19.41	9.71	5.0	15.35
员工健康与安全	体检人数	人	87	90	84	84	75
	占总人数百分比	%	95.5	100	91.3	89.0	83.3
	因公死亡人数	人数	0	0	0	0	0
	损失工时事件 LTI	次数	0	0	0	0	0
	损失工时事件发生率	每 20 万小时的发生率	0	0	0	0	0
	虚惊事件与安全观察报告数量	次数	71	123	27	92	120

LRQA上海在2024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。

2. 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。
3. 客户满意度自2018年采用分数的形式, 满分为10分。

4. 2019年及之后的数据包括兼职审核员。
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

类别	2024 年的计划
增值的服务	<ul style="list-style-type: none">完成中国认可协会的持续发展培训完成公司的年度培训计划
业务发展	<ul style="list-style-type: none">顺利通过中国认可委认可及 UKAS 等认证认可机构的监督审核获得 ISO 27001 CNAS 认可保持顾客满意度不低于 95%顾客流失率 $\leq 5\%$
员工关爱	<ul style="list-style-type: none">完成员工的 CPD 培训完成一次工会组织的活动完成年度体检持续更换劳保用品



附录1 报告数据与信息真实性声明

我们保证公司2023年年度报告所披露的信息真实、准确、完整，承诺2023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：



附录 2 全球报告倡议组织 GRI 内容索引

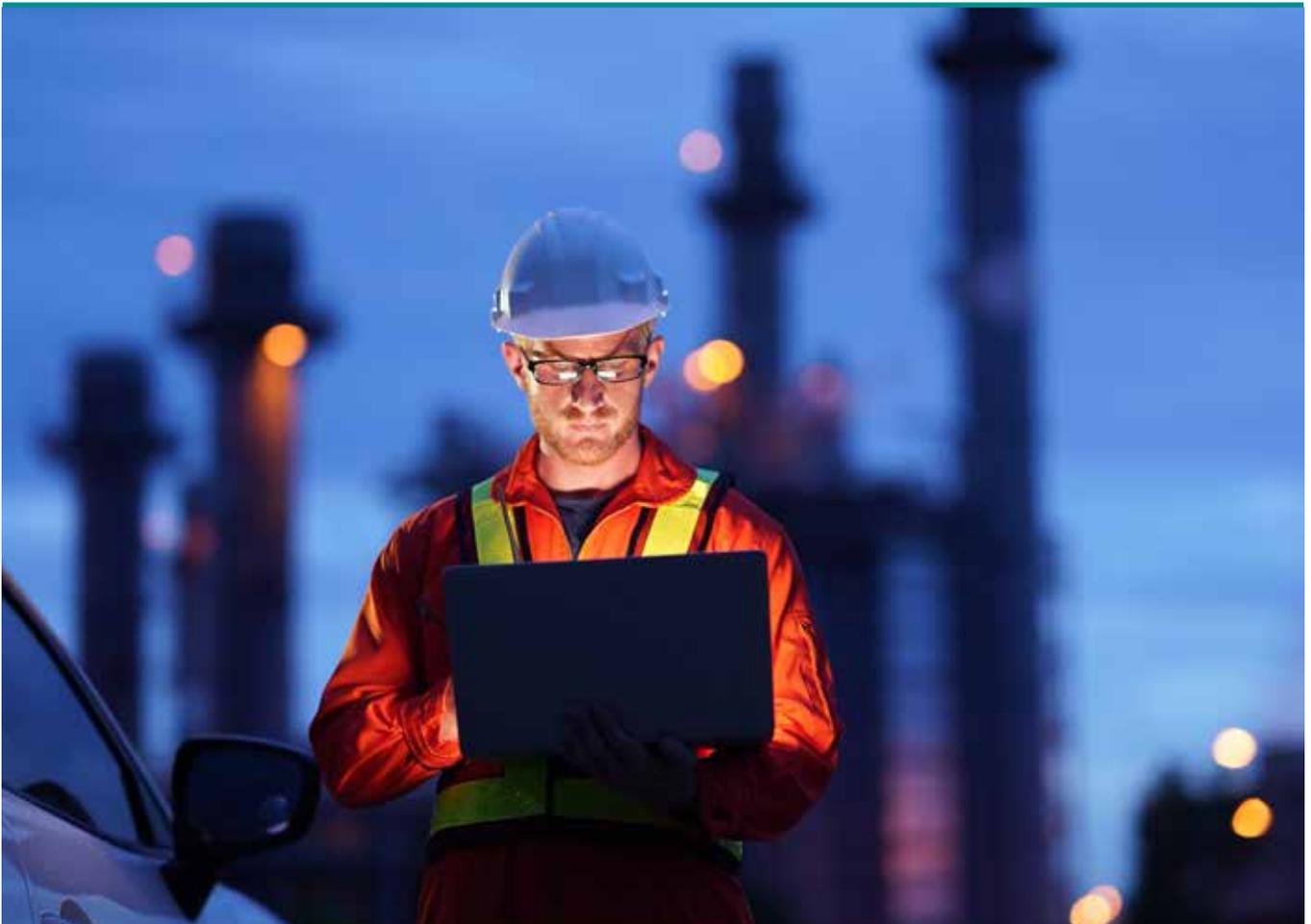
GRI 标准	披露	是否
GRI 101: 基础 2016		
一般披露		
GRI 102: 一般披露 2016	102-1 组织名称	√
	102-2 活动、品牌、产品及服务	√
	102-3 总部位置	√
	102-4 经营位置	√
	102-5 所有权与法律形式	√
	102-6 服务的市场	√
	102-7 机构规模	√
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	√
	102-9 供应链	不适用
	102-10 组织与其供应链的重大变化	不适用
	102-11 预警原则或方针	-
	102-12 外部倡议	√
	102-13 协会的成员资格	√
	102-14 高级决策者的声明	√
	102-15 关键影响、风险和机遇	√
	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	√
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	√
	102-18 管治架构	-
	102-19 授权	-
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	√
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	√
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	-
	102-23 最高管治机构主席	-
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	-
	102-25 利益冲突	-
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	-
	102-27 最高管治机构的集体认识	-

GRI 102：一般披露 2016	102-28 最高管治机构的绩效评估	-
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	√
	102-30 风险管理流程的效果	√
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	√
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	-
	102-33 重要关切问题的沟通	√
	102-34 重要关切问题的性质和总数	√
	102-35 报酬政策	-
	102-36 决定报酬的过程	-
	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	-
	102-38 年度总薪酬比率	-
	102-39 年度总薪酬增幅比率	-
	102-40 利益相关方群体列表	√
	102-41 集体谈判协议	-
	102-42 利益相关方的识别和遴选	√
	102-43 利益相关方参与方针	√
	102-44 提出的主要议题和关切问题	√
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	√
	102-46 界定报告内容和议题边界	√
	102-47 实质性议题列表	√
	102-48 信息重述	无
	102-49 报告变化	√
	102-50 报告期	√
	102-51 最近报告日期	√
	102-52 报告周期	√
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	√
102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	√	
102-55 GRI 内容索引	√	
102-56 外部鉴证	无	
实质性议题		
经济议题		
GRI 201：经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	√
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	无
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	√
	201-4 政府给予的财政补贴	无
GRI 202：市场地位 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	-
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	-

GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	-
	203-2 重大间接经济影响	不适用
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	不适用
GRI 205: 反贪腐 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	√
	205-2 反腐败正常和程序的传达及培训	√
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	√
GRI 206: 不正当竞争行为 2016	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	√
环境议题		
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	不适用
	301-2 所使用的回收进料	不适用
	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	√
	302-2 组织外部的能源消耗量	不适用
	302-3 能源强度	不适用
	302-4 减少能源消耗量	√
	302-5 降低产品和服务的能源需求	不适用
GRI 303: 水资源 2016	303-1 按源头划分的取水	不适用
	303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用
	303-3 水循环与再利用	不适用
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
	304-2 活动、产品及服务对生物多样性方面的重大影响	不适用
	304-3 受保护或经修复的栖息地	不适用
	304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接温室气体排放	不适用
	305-2 能源间接温室气体排放	√
	305-3 其他间接温室气体排放	-
	305-4 温室气体排放强度	不适用
	305-5 温室气体减排量	√
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	不适用
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	不适用

GRI 306: 废水和废弃物 2016	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	不适用
	306-3 重大泄漏	不适用
	306-4 危险废物运输	不适用
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	不适用
GRI 307: 环境合规 2016	307-1 违反环境法律法规	不适用
GRI 308: 供货商环境评估 2016	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	不适用
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	不适用
社会议题		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	√
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	√
	401-3 育儿假	√
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 关于营运变更的最短通知期	-
GRI 403: 职业健康与安全 2016	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	-
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	√
	403-3 从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	不适用
	404-4 工会正式协议中的健康与安全议题	-
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	√
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	√
	404-3 定期接受绩效及职业发展考核的员工百分比	√
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	-
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	-
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	-
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 412: 人权评估 2016	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点	不适用
	412-2 人权正常或程序方面的员工培训	不适用
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	不适用
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	√
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用

GRI 414: 供货商社会评估 2016	414-1 使用社会准则筛选的新供货商	不适用
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐赠	无
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
	416-2 设计产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	√
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	√
	417-3 涉及市场营销的违规事件	√
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	√
GRI 419: 社会经济合规 2016	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	√



附录 3 术语解释

国家市场监督管理总局：

英文简称SAMR(State Administration for Market Regulation)，网址：<http://www.samr.gov.cn/>。

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>。

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/>。

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>。

LRQA：

LRQA Limited的简称，网址：www.lrqa.com，中文网址：www.lrqa.com.cn。

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/>。





YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

关于 LRQA:

LRQA 是全球保障服务的行业引领者之一，在认证服务、品牌保障、食品安全、信息安全、工业检验和培训等领域积累了丰富的专业知识和技术经验。

我们为过去悠久的历史传承而自豪，但真正重要的是今天，这是明天 LRQA 与客户共同成长的关键。依托卓越的价值观、数十年风险管控领域的经验以及对未来的洞见，我们持续助力客户轻松应对当今挑战，创建更安全、更可靠、更可持续的明天。

从独立的审核、认证和培训，到技术提升服务、远程实时保障技术，再到大数据驱动的供应链转型，我们创新的“端到端”解决方案可帮助客户从容应对快速变化的风险，引领未来的潮流。



联系我们

网站: www.lrqa.com.cn
全国热线: 400-920-8228



扫码关注官方公众号

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date. However, LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in, or changes to, information.

LRQA is a trading name of LRQA Group Limited and its subsidiaries. For further details please see www.lrqa.com/entities.

© LRQA Group Limited 2024