

江苏艾凯艾国际标准认证有限公司上海分公司

2022 年度社会责任报告

一、机构概况

1. 机构简介

江苏艾凯艾国际标准认证有限公司上海分公司成立于 2009 年 12 月,总部江苏艾凯艾国际标准认证有限公司成立于 2004 年 5 月,注册资金 55 万美元,地处苏州工业园区,占地 20 亩,有自有办公大楼,教育培训大楼等多栋建筑,是唯一将总部设在苏州的认证机构。机构秉承“公平,公正,专业,增值”的服务理念,自成立之初,便取得了飞速发展,迅速得到了市场的认可,现在已经被市场广泛的认为是一家主业从事 IATF16949 认证及 AS9100/9120/9103 的专业认证机构,同时机构还从事包括: ISO9001, ISO14001, ISO45001, ISO13485、ISO20000/ISO27001 等诸多专业认证服务。在同行业中,提供认证服务类型较多。

机构有专职从事 IATF16949 审核老师超过 120 人, ITAF16949 审核老师和 ITAF16949 认证全国占有率均为全国前列。另有 AS9100, ISO9001、ISO14001、ISO27001 等专业管理体系审核员数十人,人力资源配备在全国认证行业亦处于领先地位。目前, 70%的员工具有本科及以上学历。

机构不断丰富认证服务,扩大人才储备,也强调重视信息化发展,

不断引进先进信息系统和技术。近十年来，机构开发了自有 ERP 信息管理系统，并且不断优化，同时又陆续推行 CRM 客户管理系统，OA 办公协同系统和钉钉智能移动办公平台，使机构的整体信息化程度得到极大提高。

机构不仅发展自身业务，还积极参加各类社会事务。目前，机构是众多质量协会(苏州市质量协会，苏州市工业园区质量协会)的理事长，会长单位；也是众多汽车行业协会（江苏省汽车行业协会，安徽省汽车行业协会，上海市汽车行业协会，苏州市汽车行业协会）的理事单位，为认证行业的交流发展，宣传推广，担负了相应责任，发挥了重要作用。

在承担社会责任的同时，机构也致力于社会公益事业。机构贯彻“奉献社会，大爱无疆”的精神，热心参与社会公益，坚持崇德向善的济世情怀，用自身资源和技术力量来回馈社会。在日常事务中，机构倡导所有员工关心社会，帮助弱势群体，为建设和谐社会添砖加瓦，共同营造美好的人文社会环境。

2. 经营状况

机构业务发展稳定迅速，认证业务连年增长，2012 年销售收入超 5000 万，服务企业超 2000 家；2016 年销售收入即实现翻番，突破亿元大关，服务企业超过 4000 家；2017 年服务企业数量再次翻倍，超过 8000 余家；2021 年，虽然困难重重，且新冠疫情形势严峻，但机构经受住了考验，维持着健康、稳定、持续的发展势头，为 10000 余家企业提供了专业的认证服务；2022 年一如既往的维持

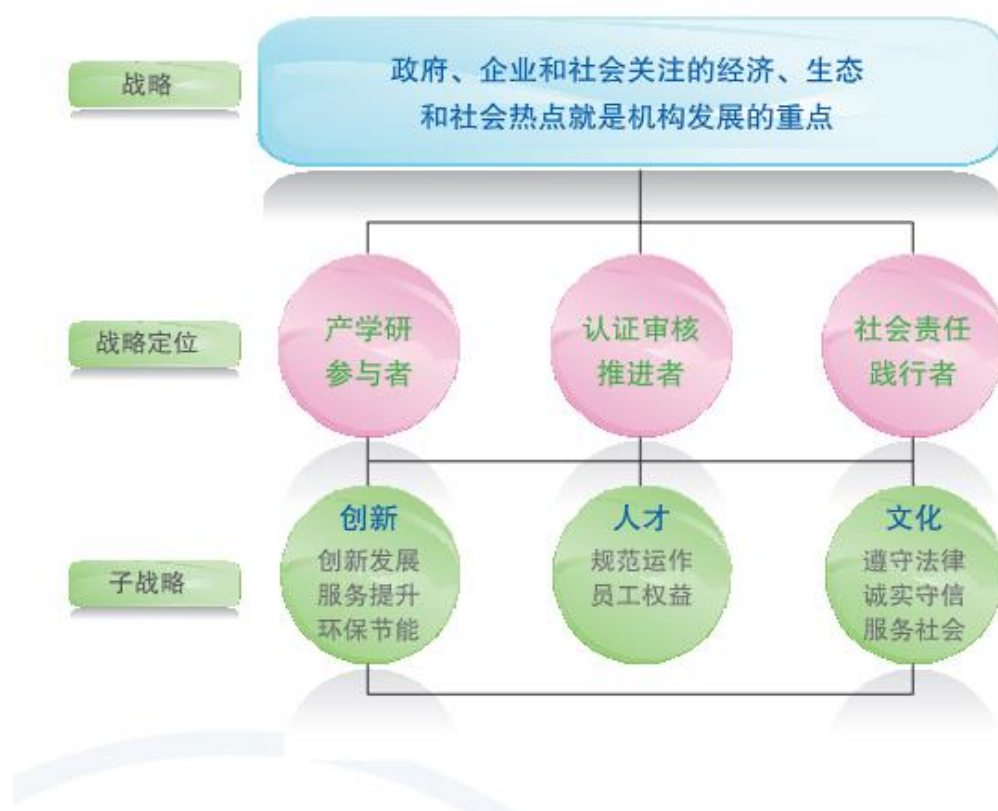
良好的发展势头，服务企业数量 11000 余家。

3.核心理念

自 2004 年在中国成立以来，机构一直坚持“独立，公正，专业，增值”的服务理念深耕市场，并希望通过这种高质诚信的服务，打造认证行业的标杆机构，并进而将它一直作为机构发展的核心理念！

4.社会责任战略

机构始终坚持“政府，企业和社会关注的经济，生态和社会热点就是机构发展的重点”的社会责任战略，而为了贯彻这一战略策划，机构又制定了若干的子目标：



二、社会责任绩效

1.遵守法律法规

机构始终坚持自觉遵守法律、法规、以及行业管理办法，并以此为履行社会责任的核心任务。

1) 机构是经国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准独立的第三方认证机构，机构严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》的各项要求开展认证活动，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，持续保证认证的公信力。

2) 机构常年聘请法律顾问参与管理，对所制定的各项制度、合同、协议等文件给予专业法律指导，保证了文件的法律效力和严谨性；同时为机构决策、管理和经营中涉及法律的问题提出咨询和处理意见，减少法律风险。

3) 机构自觉遵守财政税收各项法律规定，依法缴纳企业及个人所得税，并积极宣传、落实和执行国家的各项税收新政。同时，机构也自觉遵守国家劳动人事法律法规，严格执行《劳动合同法》，依法维护员工的合法权益。

2. 规范运作

机构结合不断更新的认可规范和法律法规要求，不断完善自身管理体系建设，形成了风险识别、体系策划、运行、监督、评价、自我完善和改进的良性机制，加强了对认证活动全过程的管理控制，确保认证活动的公正性、客观性、规范性。

1) 风险控制

机构高度重视风险控制，聘请风险控制管理员，成立了公正性委

员会，建立并逐步完善风险控制机制。各部门、各岗位以行业法规和技术规范为依据，识别过程/业务/岗位风险，制定有效到位的管控措施，形成《风险识别和评估矩阵表》，定期召开风险评估会，对日常经营活动中可能存在的风险进行评估，防范、纠正，以实现全方位全人员的风险把控。

2) 规范认证流程

机构自身质量管理体系有效运行为认证业务的有效开展保驾护航，使整个审核流程高效顺畅。从市场开拓，合同评审、认证策划、人员指派、文件审核、计划编制、审核实施、认证决定及证书发放实行全过程管理和监督，对在整个过程中的风险元素进行识别，逐一制定措施加以落实，从而保证认证活动的规范运作，确保机构具有足够的认证能力。

3) 反贿赂

在日常管理中，我们始终强调反贿赂，培养员工的浩然正气，在员工入职培训和员工守则中都明确说明了公司对渎职和贿赂“有错必纠”的决心，同时要求公司所有的供应商签署《廉洁倡议书》，在对每个认证客户的回访中也明确提出“审核员有无额外需求”的调查问题。2022 年，我机构未出现一起投诉我机构工作人员和审核人员的违规行为举报。

4) 强化监督管理

2022 年，机构严格遵守 CNCA，CCAA 的各项规定，开展了内部审核；接受了了的办公室审核，通过这些审核确认了机构能够按照认

证认可规范的要求持续保持和有效运作，并具备在业务管理能力和认证能力，各认证领域都能按照相应的认证认可要求实施、控制并符合要求，能按策划的要求开展管理体系内审和管理评审，能对管理体系运行过程发现不符合并及时采取有效的纠正措施，持续改进，认证过程受控。

3. 诚实守信

作为独立的第三方认证机构，诚实守信是机构的立足之本。一直以来，机构自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，坚持以科学、公正的态度，规范自律的行为，营造一个规范、健康、廉洁的认证市场。

信息披露：机构在网站、微信公众号以及其他公开平台如实介绍运营情况、业务范围、审核流程、获得荣誉等。不对所提供服务的內容、范围、质量、效果进行夸大和虚假宣传，不以任何形式误导客户、利益相关方和公众；

人员要求方面：机构要求每位员工真实、公平、公正、客观地完成每一项工作，对待每一位客户。每一位审核员能严格按照审核依据和规范的审核流程开展现场审核，谨慎客观，严守商业秘密，科学的获得客观证据，审核发现和结论都建立在审核证据的基础上，无成见，不偏见，不受外界影响地做出认证结论。机构定期开展针对全体员工的公正性培训，并加以考核，以提醒员工公平、自律。

认证活动环节：在日常的营销管理上，机构公平对待每个客户，告知客户有关其体系的详细信息，并对所有的客户按照公司既定原则

进行统一管理，把关做好合同评审工作，不接受超出认可业务范围的申请，不接受低于限价的申请，收费原则公开透明，信息录入清晰完整。同时我们在机构网站上公示服务内容和流程，在签署合同后，严格按照合同要约进行管理。认证过程中，机构的各类信息上报按时规范，确保上传数据的有效性和准确性，保证认证结果真实有效地对社会公布。

4. 提升服务

认证既是一项增值服务，也还是一项可持续发展服务。它严格按照“PDCA”的过程方法对企业的管理水平和产品最终质量提升能够起到持续改进的作用。同时，认证机构除对被认证企业的首次审核外，还需要对其进行监督审核，监督审核结束后再转入复评审阶段，这本身也是一个持续的过程。对被认证企业而言，通过我们的第三方认证服务，给企业带来的能力提升也会给企业带来持续发酵的作用。

2022 年，机构通过认证活动，满足了客户多样化的认证需求，实实在在地帮助客户建立管理体系，提升管理水平，体现了认证的社会价值。同时，机构也在探索新方法，新模式，关注获证客户日益多样化的认证需求，量体裁衣，为客户制定更合适的增值服务，从而达到与客户共同发展的目标。

1) 制定“1+1+1”服务方案

为每位客户建立服务团队—审核组长+审核组+客户经理，认证过程中服务团队各司其职，又紧密配合。其中，客户经理主要负责审核过程中与客户及服务团队相关人员沟通协调，审核组规范、专业的

现场审核，要确保审核过程中让客户满意，审核组长做好审核组的分工，在审核前、审核中、审核后与客户保持沟通、协调，与客户经理保持好联系，做好技术支持。三者相互制约、共同服务，根据客户企业实际的情况，在满足导则的情况下，完成认证策划，调整审核方案，以达到客户满意。

2) 做好客户满意度调查

为每个客户建立“1+1+1 服务跟踪表”，在每次审核结束后，客户经理做好客户回访，询问现场审核满意情况，督促企业完成《客户满意度调查表》。如发现有客诉问题，及时传递到相关部门，让客户的诉求在第一时间得到响应，并安排专人对客户诉求进行反馈和跟踪。机构网站上的申投诉流程和申投诉渠道，也有专人定期查看、处理、回复。

3) 客户信息保护

由于第三方审核会对客户的各个现场以及各部门的资料予以检查，因此可能会涉及到客户的隐私或机密。为了保证对消费者信息的保护，我们强调审核员的职业素养，并在审核现场签署《保密协议》，来承诺我们对客户信息的保护。而在机构内部，我们也采取了技术手段，在未得到授权的情况下，任何员工无法从系统中下载信息，对纸质材料的存档，也采取了批准和登记制度，严格管控进出纸质档案室的人员和资料的进出。2022 年，在客户信息保护方面，也取得了良好效果。

5. 创新发展

机构围绕着国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，开展新技术服务研发，满足社会、行业和企业对认证的需求，发挥认证工作对社会经济持续发展的重要促进作用。

1) 进行产学研合作

机构除了依靠自有员工的专业能力不断拓展业务范围，还积极与高校及科研组织进行互动，签署合作协议，针对机构的核心业务不断深挖掘，以期开拓新的技术领域。2022 年，我机构与苏州大学应用技术学院共同开设了质量管理工程班，教学和实践相融合，使得新型教学理念在实践中提升完善，为培养质量管理特色人才提供技术支撑。与科技单位的交流合作，也促进了机构相关科技成果的转化，激发机构的研发能力、自主创新能力。

2) 加强研发力度

机构逐年增加研发投入，设立专门的研发岗位，寻求专业研发人才进行研发工作，并于 2022 年度取得了 8 张软件著作权证书。同时，2022 年，机构积极参与行业主管部门的标准制定，获得了阶段性的成果，提高了机构整体的技术水平。

6. 员工权益

机构在发展业务，机构治理的同时，也高度关注广大员工的权益保障，在依法保障广大员工的基本权益之外，尽职尽责维护员工健康安全，关心员工职业发展，对员工进行人文关怀。

1) 保障员工基本权益

我机构严格按照《劳动合同法》、《社会保险法》、《工资支付管理

规定》等法律法规执行劳动关系，劳动合同签约率 100%；结合机构实际情况，在 5 天 8 小时的工时制度下，机构对审核员等特殊工种实行弹性工作制和不定时工作制度；所有员工依法享有带薪年假、婚育假等各种假期，以及其他应有的权利。

机构为员工创造良好的工作条件和环境，配备了办公场所，茶水间，餐厅，活动娱乐场所及学习场所等诸多空间，让员工能劳逸结合，拥有健康的身心。

机构还注重对员工个人信息和隐私的保护，不向任何法律机关以外的组织透露任何员工的信息。

2) 维护员工健康安全

员工的健康管理是机构重要的日常工作之一。机构在为员工缴纳社会保险的基础上，给所有的奔波在外的审核员另行购买了《商业意外险》，让审核员在行程中多一份有力的保障。2022 年，机构经过多方比较，，选择了更有权威性的三甲医院做为员工定点体检单位，让员工对自己的健康状况了解地更准确，更详细。

3) 关心员工职业发展

作为关注持续发展的认证机构，我们一直对为我们服务的员工高度负责，并时刻关注工作场所中每个人的发展和培训，以促成其能力的提升。2022 年，我们共实施了 20 余期培训，培训内容涉及各部门的具体工作，以及审核员工的能力提升，也包含了日常生活的安全和员工的兴趣爱好。由于疫情影响，2022 年我们更多地采用线上培训的模式，突破了地域和空间的限制，员工参与性强，互动性好，达

到了良好的培训效果。

4) 人文关怀

机构为员工提供了多样性的关怀、福利，让员工有归属感，温暖感。

每个中国传统节日，如端午节、中秋节等，为员工发放应节礼品；三八妇女节、圣诞节，为员工送上问候和小礼物；员工生日，发放生日礼金；对于生病的员工或家庭突遭变故的员工，及时进行慰问探望，帮助解决困难；对在机构长期服务的资深员工，颁发荣誉证书和纪念金条。每年的员工旅游更是让大家放松身心，乐在其中。很遗憾，2022年由于疫情，员工旅游未能成行，机构依旧采取其他方式给员工以慰藉。

7. 服务社会

具有社会责任感，时刻不忘服务社会，回馈大众，是我机构一贯的宗旨。

1) 机构积极参与各类社会组织，已在 20 多个社会组织中承担角色，例如苏州市社会组织促进会，苏州市质量协会，苏州工业园区质量协会，苏州工业园区服务外包协会，苏州市外商协会，苏州工业园区低碳协会等。2022 年，我们在参与各类型的社会组织中，承担相应的责任工作，利用自身的资源优势，通过与社会各类型企业的互动，有效的推动了地区经济的发展和公共利益的进步。

2) 机构关注社会弱势群体，致力于社会公益事业。江苏艾凯艾国际标准认证有限公司自创立以来，一直坚持以实际行动积极承担社

会责任，履行社会职责，参与各类公益慈善活动。2019 年，公司助力新桥村“乡村振兴”发展进行资金捐助。2020 年，公司与苏州工业园区迎春花爱心联合会合作，联合设立“迎春花·艾凯艾”公益助学金，专用于帮助困难家庭学生学习使用。2021 年河南水灾，公司通过苏州市红十字会捐赠爱心善款，为河南地区的防汛抢险工作和灾后重建尽绵薄之力。

2022 年 9 月 5 日 12 时 52 分，四川省甘孜藏族自治州突发 6.8 级地震，泸定、石棉两县最为严重，造成了严重的人员伤亡和财产损失。面对严峻的灾情，公司领导迅速做出决定，紧急安排，通过苏州红十字会定向捐赠 10 万元，用于泸定地区的抗震救灾及灾后重建工作，与灾区人民共克时艰。



中国工商银行 网上银行电子回单（补打）

电子回单号码: 0053-3954-8164-1100

第3次补打

付款人	户名	江苏艾凯艾国际标准认证有限公司	收款人	户名	苏州市红十字会	
	账号	1102021919000048246		账号	514458193582	
	开户银行	工行自贸区苏州片区支行		开户银行	中国银行股份有限公司苏州市沧浪支行	
金额		¥100,000.00元	金额（大写）		人民币 壹拾万元整	
摘要		泸定地震救灾	业务（产品）种类		跨行发报	
用途						
交易流水号		15690619	时间戳		2022-09-09-09.23.26.313057	
		备注: 附言:15006260319 rinoa@nsfisc.org.cn, 转中国银行苏州沧浪支行 支付交易序号:4 7460273 报文种类:小额客户发起普通贷记业务 委托日期:2022-09-09 业务类型(种类):普通汇兑 指令编号:HQP900921583510 提交人:AKA1001.c.1102 最终授权人:AKA1004.c.1102 验证码:WLKaLBx1oQu7vMZjR1WGPCQkW/A=				
						
记账网点		00209	记账柜员	00099	记账日期	2022年09月09日

打印日期: 2022年9月13日

重要提示:

1. 如果您是收款方, 请到工行网站www.icbc.com.cn电子回单验证处进行回单验证。
2. 本回单不作为收款方发货依据, 并请勿重复记账。
3. 您可以选择发送邮件, 将此电子回单发送给指定的接收人。

三、展望

在未来的机构运行中, 我们将坚守我们的服务理念, 并推动管理水平的不断提升; 我们也将不断加强风险管理体系与制度建设, 将风险管理融入到业务流程, 落实到工作岗位, 切实提高风险防范能力; 我们希望通过我们的努力, 实现我们机构人力资源的增值, 通过企业文化建设, 营造责任文化, 执行文化, 绩效文化以及和谐文化。我们将强化以质量安全, 促进可持续发展为基本要求的社会责任理念; 建立健全社会责任的运行机制, 将履行社会责任融入经营管理决策; 强化诚信自律, 履行承诺, 在经济, 环境和社会等多方面创造综合价值, 树立机构的良好社会形象。最后我们还将以扶贫济困, 安老助幼等慈善爱心活动做为基础性, 常态化的社会责任工作来推进。

江苏艾凯艾国际标准认证有限公司上海分公司

2023年2月