



上海馥信认证有限公司

## 2023 年度社会责任报告

2024 年 03 月

# 目录

- 一、报告说明
- 二、总经理致辞
- 三、公司概况
- 四、社会责任管理
- 五、履行社会责任情况及绩效评价
- 六、展望 2024

## 一、报告说明

本报告是上海馥信认证有限公司 2023 年社会责任报告，重点阐述了上海馥信认证有限公司在遵守法律法规、规范运作、诚实守信、提升服务水平，提高服务质量、创新发展、注重员工权益、环保节能减排以及服务社会八个方面履行社会责任的实践情况。

### 称谓说明：

本报告中的“FAITH”、“公司”、“我机构”均指“上海馥信认证有限公司”；“国家认监委”、“CNCA”、“认监委”均指“中国国家认证认可监督管理委员会”；“CCAA”、“协会”均指“中国认证认可协会”。

### 报告发布周期：

本报告为年度报告，每年发布一次。

### 报告时间范围：

本报告的时间范围为 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日。

### 报告涉及内容：

本报告主要描述了上海馥信认证有限公司在 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日期间各项工作的开展情况以及在社会 responsibility 方面的实践情况。

### 参考依据：

本报告依据中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》等文件进行编制。

### 报告真实性保证：

本报告内容真实、完整、有效，不存在任何虚假陈述。

### 报告获取方式：

本报告的电子版可在 FAITH 的官方网站下载获取。

公司网站：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

联系电话：021-62186077

公司地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 10 层 1003 室

邮编：201802

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室

## 二、总经理致辞

中国走过快速增长的四十年，走在百年未有之大变局的十字路口。进则可立于不败之地，构建人类命运共同体，退则逃不过美国封杀“老二”的命运，甚至陷入灾难。此时，企业就在大国博弈的前沿阵地，企业强则国家强，各行各业都是如此。如何让企业强大，练好内功的管理体系建设无疑是不可或缺的。而认证，就是证实企业符合要求的见证过程，并给予证书证明。因此，至诚的认证能够让努力做得更好的企业被看见，并通过证书将此真实水平传递给客户和其他相关方，让这些的好企业助推其他做得更好，福及全球。所以，认证可以成就强国，好的企业可以馥郁芬芳，信达天下。

而今，认证行业鱼龙混乱，买证卖证、弄虚作假乱人心志，真正肩负“认证成就强国”使命的机构反而有被淘汰出局的风险。投资人本着“宁错过千单，不错接一单”的原则艰难支撑而不放弃，“赌”的就是国运，“赌”的就是大多数相关方能够回归本心，真诚对待认证，让认证能够真正地“传递信任，服务发展”。馥信认证的管理团队更是决定迎难而上，在认证行业上“致良知”，促使认证人走向知行合一的阳光大道。

馥信虽然仅成立不到十年，且规模较小、证书较小，但面对“任重而道远”的现状，仍决定维护好 CNAS 资质，以高质量的认证实施战略目标。虽多次受到行业内热心人士的推荐而谈判出售机构事宜，但最终决定立志做个好机构，积极回应 2023 年全国认证认可工作的要求，为夯实国家质量基础、建设质量强国、破除贸易壁垒、助力国际贸易交流、实现“中国梦”贡献自己的一份力量。

认证公司以证书传递信任，政治正确是最重要的价值观，故本着“诚信、责任、严谨、创新”的核心价值观，确定“做好机构的社会职能，就是履行社会责任”的核心方向，严格要求审核员及相关工作“为善去恶”，努力做好这一重要社会职能的工作，帮助好的企业以高质量的认证结果获得客户的信赖，并影响相关方共同促进合规运行、循序渐进，让相关方不再是“两张皮”和“走过场”。

过去一年仍然是艰难的一年，大疫三年刚结束，就是企业面临全球内卷的最困难的大环境，但也是企业疫后重生、好企业获得新发展的好机会。我们将为这些好企业认证，使努力做好的企业让人知晓，促进好企业获得好口碑、好未来。这就是我们最重要责任！

总经理：黄艺彬

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室

第 4 页 / 共 11 页

### 三、公司概况

#### 1. 公司简介

上海馥信认证有限公司（简称馥信，英文缩写 FAITH）成立于 2015 年 8 月，2017 年 7 月经中国国家认证认可监督管理委员会批准的具有独立法人资格的第三方认证机构，机构批准号为：CNCA-R-2017-343。馥信愿成为一家集认证审核、教育培训、大数据平台、标准制定等为一体的，立足中国、面向全球的综合性的技术服务机构。

馥信拥有一支行业素质良好、专业齐全及丰富审核经验的国家注册审核员及技术专家队伍，可面向社会开展 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等的体系认证和商品售后等的服务认证审核活动，为各类组织提升管理水平，证实其管理体系符合性、适宜性和有效性及增强组织核心竞争力提供公正的认证和有效的增值服务。

馥信根据对各行业不同规模组织的信息化基础进行调研，运用互联网思维，积极开发企业诚信数据平台，力争透过认证审核及教育培训，辅以平台工具，帮助组织在质量、环境、职业健康安全、社会责任方面全面提升。

馥信承诺遵守国家法律法规及有关行业规章制度，不断通过内部严格的管理，专业的培训，持续提升人员的职业素养和专业技能，强化诚信和自律意识，主动接受社会监督；遵从“自知、自新、自强”的原则，持续改进，树立良好的企业形象，依托认证认可、教育培训、EMRA、诚信数据平台为各服务组织全面提高管理绩效尽绵薄之力。

#### 2. 公司的发展战略

馥信的愿景：做最真诚的认证机构，成为好企业的首选机构，成为好审核员的发展平台。

馥信的使命：认证成就强国！我们的承诺：保证认证活动客观公正、严谨科学、可持续发展。馥信始终保持公正、关注市场需求和期望、重视对全体员工的培训和教育、营造和维持良好的管理体系的运行环境、执行管理评审，使公司的管理体系能持续改进、可持续发展。

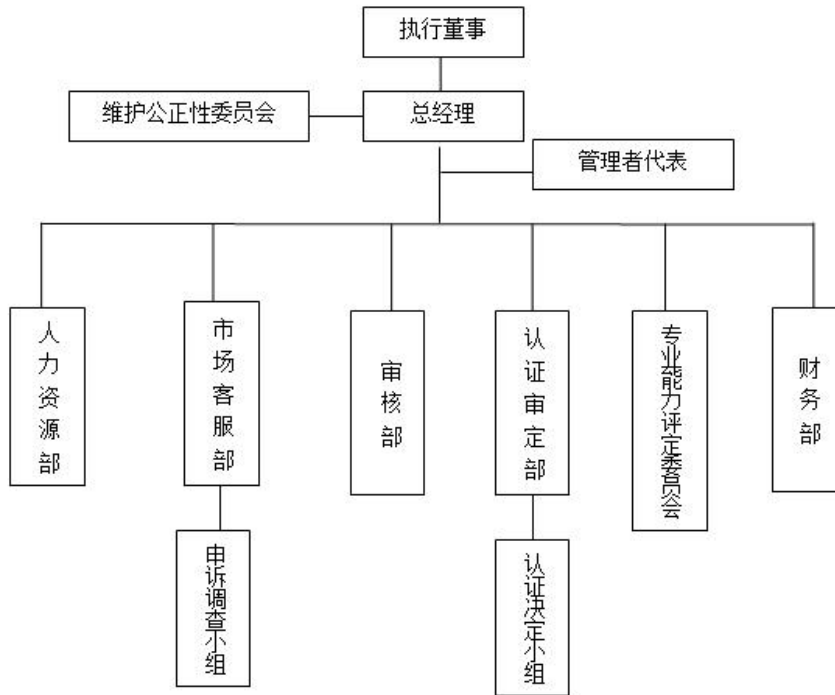
馥信的核心价值：诚信、责任、严谨、创新。

#### 3. 组织机构

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室



#### 4. 公司发展历程

2015年08月注册成立

2015年08月24日获得上海市普陀区市场监督管理局营业执照，公司正式成立。

2017年07月27日获得CNCA批准（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）

2017年08月开展认证业务

2019年09月27日获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的正式认可

2023年，疫后重生，为国家责任而生

#### 5. 认证业务范围

ISO9001 质量管理体系

ISO14001 环境管理体系

ISO45001 职业健康安全管理体系

#### 6. 认证证书统计

目前，馥信在国内外开展了ISO9001、ISO14001、OHSAS18001的认证以及服务认证工作。2023年颁发的效证书数量为108张，其中服务认证为2张；体系认证为106张，各领域的有效证书数量如下：

管理体系	QMS	EMS	OHSMS	共计
证书数量	77	24	5	106

#### 7. 资源配置

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：www.faithverify.com

地址：上海市嘉定区银翔路655号1003室

截止 2023 年 12 月 31 日，我机构在国内共有 CCAA 注册审核人员 7 名，其中质量管理体系审核员 7 名、环境管理体系审核员 5 名、职业健康安全管理体系审核员 2 名。

公司为员工提供了冰箱、微波炉、饮水机等生活便利设施。目前公司共有笔记本、台式电脑 11 台，打印机 3 台，电话 1 部，档案柜 4 个、投影仪 1 台，饮水机 1 台等。设有办公区，总经理办公室、财务室、会议室、资料室等区域。

#### 四、社会责任管理

1、社会责任方针：公正客观、合规守信、专业服务、持续改进

2、社会责任目标：增加员工社会责任感、提高认证有效性和公信力、为客户提供增值服务。

馥信把履行社会责任管理融入机构管理体系的各个层面和日常工作中。为确认社会责任管理工作的顺利开展，由总经理主持社会责任相关工作，形成以部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方的要求的同时，推进企业社会责任的建设。

利益相关方	需求和期望	沟通和交流方式
政府相关部门	遵守法律法规，履行社会责任；创造认证的社会效益；建立认证行业的公信力。	参加政府部门组织的相关会议，学习相关政策、法律法规等。
监管机构（CNCA、CCAA 等）	遵守认证认可法律法规，规范运作，诚信经营。	内部审计，参加而监管机构的各类会议，组织内部相关培训，参加机构外部相关等。
客户（获证组织）	提供优质的认证服务，给出客观公正的评价，提供增值服务，向社会传递信任。	公司网站；客户满意度调查；申诉处理；电话拜访，日常沟通等。

员工	保证工作中的健康安全;保障员工权益;提高薪酬福利待遇;提供教育培训和职业发展机会。	定期与员工进行沟通,多方面听取员工的意见,内部沟通平台,员工培训,每月月会,日常交流等。
合作方	履行契约;拓展合作;规范守法;实现双赢。	日常交流,合作协议等。
社区	和谐社区;节能减排	积极参加社区活动;邮件沟通;内部宣贯等
同业竞争	公平竞争,共同发展	行业交流活动以及座谈会等。

## 五、履行社会责任情况及绩效评价

### 1. 遵守法律

馥信自成立伊始,严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求,依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《质量体系认证规则》的规定,开展质量管理体系认证活动,自觉接受政府、客户和社会各界的监督;拒绝低价竞争、商业欺诈等行为,维护认证市场的良好秩序;加强员工遵纪守法意识,形成依法开展业务,实践诚实守信的良好风气,创建和谐有序的认证市场环境。在日常经营管理工作中,严格执行劳动用工政策,规范劳动关系,依法、按时纳税。

馥信严格执行 CCAA 发布的《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》、《认证证书转换备案方法》、《注册人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件,严控外机构证书的转入,严格按照 CCAA 的要求接转其他认证机构证书和转会人员。

### 2. 规范运作

馥信自成立以来,坚持规范运作、稳步发展的理念,奉行公正、客观、优质、高效的服务宗旨,根据《认证机构管理办法》,建立了比较完善的管理体系,编制了质量手册、程序文件和管理制度文件,各项工作严格按照规定执行;严格控制合同签订、申请受理、审核实施等关键环节,提供完整的审核文件。

设立了维护公正性委员会,保证公司认证活动的公正性;建立了保证认证科学、

欢迎联系我们:

电话: 021-62186077 网址: [www.faihtverify.com](http://www.faihtverify.com)

地址: 上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室



公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证活动过程的规范管理，以提高认证公信力，为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持；按 CNCA 的要求，及时、准确地上报审核计划、认证结果及审核组信息；积极参加 CNCA 主办的培训学习及机构会议，组织对审核员和员工的业务培训及相关专业技能培训，以提供优质的增值服务，树立良好的社会形象。

### 3. 诚实守信

认证作为一种信用证明，其核心是传递信任、服务发展，因此诚实守信是认证机构的根本所在，坚持诚信认证是认证机构的首要任务，这也是我机构自成立所奉行的宗旨。馥信自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

#### 1) 认证申请

馥信坚持通过优质服务、规范程序和专业能力赢取客户的信任，并以此作为开拓市场的准则。在批准的业务范围内、在公司能力范围内开展认证活动。公司公平地接受各方认证申请，未对任何一方有歧视或无故拒绝认证申请；不搞咨询认证一条龙，不做虚假宣传。

#### 2) 认证审核

本公司的每位员工及审核员入职时都签署了保密声明和公正性承诺，明确保密和公正性方面的义务。现场审核时，审核组需签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性及保密性申明，增加客户的信任程度。审核组能公正地实施现场审核活动，并依据实际的审核发现做出认证推荐。公司随审核组给客户发放对审核人员现场工作情况的反馈表，调查内容包括基本能力、审核能力、行为规范等，以提高公司的服务水平。

3) 通过《公开文件》、网站信息公开等，让客户知悉相关内容。网站上公布了公司的联系方式，自觉接受社会各界的监督。

### 4. 员工权益

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。只有充分维护好

员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心地投

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室

入到工作中，从而使公司得到健康持续的发展。

馥信严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订了劳动合同，按时交纳社会保险，建立保障员工权益和身心健康的制度，健全收入分配制度，并为员工创造轻松愉悦的工作环境；员工享受国家法定的节假日、公众假期；公司管理者及所有员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素对员工施压，而是以个人的人格魅力和专业的知识对员工实施指导，及时与员工沟通以解决在某些问题上的认识差异，统一认识；公司经常组织员工节日聚餐，增加凝聚力，并计划丰富的培训活动，帮助员工提升专业水平。

公司十分重视员工的发展，重视人员队伍的建设，为员工提供专业培训，提供他们的素质和能力，并为他们提供广阔的发展空间，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。公司定期组织员工学习相关的法律法规，学习公司文件，提高他们对规定的实施能力及实施的有效性。定期组织审核员进行交流沟通和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧和审核质量。

#### 5. 提升服务水平，创造价值

认证机构提供给客户的产品就是服务，只有建立完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。针对客户的问询，第一时间作出反馈。每次审核向客户发放满意度调查表，征询客户意见，对每个客户进行电话回访，征集客户对馥信及审核员的意见和建议。每次审核结束时，审核组会依据客户的具体情况，在不违反公正性的前提下，提出改进建议。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我公司加强了网站建设，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。

### 七、展望 2024

馥信从 2017 年 7 月成立至今，虽在社会责任方面做出了一点成绩，但仍存在着一定的差距，社会责任是一项长期的重要工作，公司将秉承“诚信服务、稳步发展”的理念，积极履行认证机构的社会责任，在力所能及的范围内，增加对社会公益的事业的投入，促进公司、社会与环境的和谐

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faihtverify.com](http://www.faihtverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路 655 号 1003 室

发展。

随着认证认可行业竞争日益激烈，馥信结合市场发展需求和自身特点，增强在认证行业的市场竞争力度，赢得政府部门、社会各界的信任；2023年9月馥信已向中国合格评定国家认可委员会（CNAS）申请并通过了办公室监督评审，并准备迎接2024年的复评工作及申请扩项。

2024年，馥信将以创新发展、积极按照CNAS认可评审要求规范机构管理和审核工作、提升服务水平、改善办公平台、人才培养等方面为工作重点，履行应尽的社会责任义务。馥信根据机构自身优势，积极探索，不断寻求改进机会，努力将馥信建设成为公众认可、社会满意的认证机构。

欢迎联系我们：

电话：021-62186077 网址：[www.faitverify.com](http://www.faitverify.com)

地址：上海市嘉定区银翔路655号1003室