



2020 社会责任报告

Social Responsibility Report



关于本报告

✓ 报告时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日。

✓ 报告组织范围

本报告内容覆盖上海英格尔认证有限公司（简称 ICAS）总部和各地办事处。

✓ 报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

✓ 报告数据说明

除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于公司现行有效的正式文件和相关统计记录或报告。

✓ 报告编写原则

真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

✓ 报告编制依据

本报告按照 GB/T 36000-2015 《社会责任指南》要求，参考《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》，结合 ICAS 的实际情况进行编写。

✓ 可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。我机构承诺：本报告内容均真实、有效。

✓ 报告获取方式

本报告以电子版形式发布，可以在 <http://www.icasiso.com/CN/default.aspx> 网站上获取电子版。

✓ 基本信息

公司地址：上海市徐汇区中山西路 2368 号华鼎大厦 31F/18F/8F，邮编 200235

Tel: +86 21 51114700 /Fax: +86 21 54253541

Web: <http://www.icasiso.com/CN/default.aspx>

E-mail: marketing@icasiso.com

微信公众账号：ICAS 英格尔

目 录

一	机构概况.....	1
	1-1 公司简介	1
	1-2 业务领域	4
	1-3 运营状况	5
	1-4 组织核心价值观与发展理念	5
	1-5 组织利益相关方识别和沟通	6
	1-6 组织最高管理者的社会责任承诺.....	7
二	社会责任实践与绩效.....	10
	2-1 合规运作	10
	2-2 服务发展	12
	2-3 环境保护	12
	2-4 保障员工权益	13
	2-5 服务社会	14
	2-6 责任展望	16
	附录.....	18

一 机构概况

1-1 公司简介

上海英格尔认证有限公司（简称 ICAS）成立于 2000 年，经中国国家认证认可监督管理委员会批准，通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、英国皇家认可委员会（UKAS）认可，主要从事质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、HACCP、信息安全、信息技术服务等管理体系认证；一般工业品产品认证、光伏产品认证、有机产品认证、良好农业规范认证和服务认证，以及标准及内审核员培训和供应商评估服务。

- 中国国家认可委 CNAS 和英国皇家认可委 UKAS 双重认可
- 国家认监委首批指定的能源管理体系推进机构
- 第一批获准可在全部行业开展能源管理体系认证业务的机构
- 江、浙、鲁、粤、闽等经信委选定的能源管理体系服务机构
- 国家“一带一路”援外光伏电站项目评标委员会委员
- 商务部《光伏电池产品出口指南》主要编写单位
- 国家认监委批准的有机产品、光伏产品认证机构
- 中国认证认可协会理事单位
- 上海认证认可协会常务理事

ICAS 总部设在上海，供办公等用自有房产面积 5000 平方，在青岛、广州、厦门、温州、重庆、合肥等地设立了 6 个直属办事处，是一家集检测、认证、分析一体化的综合性第三方技术服务机构，业务辐射全国，遍布各行各业。

ICAS 现有员工 440 余人，其中国家注册审核员 327 人，检查员 37 人，审查员 72，其中各类工程师、高级工程师 100 余人。

英国皇家认可委认可证书



中国认可委认可证书



认
监
委
批
准
书



认证机构批准书

批准号: CNCA-R-2003-117

机构名称: 上海英格尔认证有限公司
住 所: 上海市徐汇区中山南路2368号801室
法定代表人: 杨志青 注 册 资 本: 6000 万元
统一社会信用代码: 9131010463165160XT
法 人 类 型: 有限责任公司(国内合资)
法人分支机构: 无

认证业务范围: 见附表
颁发日期: 2003年8月22日
换发日期: 2020年7月1日
有效期至: 2023年8月21日

备案信息及年度报告信息请登录 www.cnca.gov.cn 网站查询



国家认证认可监督管理委员会

认证机构批准书 附件

机构名称: 上海英格尔认证有限公司
批准号: CNCA-R-2003-117

认证业务范围:

<p>认证类别</p> <p>产品认证</p>	<p>认证领域</p> <p>01 煤矿(铁)道; 中册 02 煤矿(铁)道; 电力; 可燃气和油 03 轻工食品; 塑料和树脂 04 油漆; 涂料和油漆 05 木材和木制品; 纸、纸和纸制品; 印刷品 06 化工产品 07 建材产品 08 家具; 其他非安全产品 10 金属材料及金属制品 11 机械设备及零部件 12 电子产品及零部件 13 纺织、化纤、橡胶、发电试验设备和变压器 14 配电和控制设备及附件; 绝缘电线电缆; 光缆 15 蓄电池; 燃料电池; 深井泵和深井泵用电动机 16 电动汽车电动机; 电动汽车充电器; 充电器附件; 其他电气安全和附件 17 仪器设备</p>
-------------------------	--

国家认证认可监督管理委员会

认证机构批准书 附件

机构名称: 上海英格尔认证有限公司
批准号: CNCA-R-2003-117

认证业务范围:

<p>认证类别</p> <p>服务认证</p> <p>管理体系认证</p>	<p>认证领域</p> <p>机械产品 危险化学品 光伏产品</p> <p>02 建筑设计和建筑服务 03 餐饮业和零售食品 05 运输服务(船舶运输服务、水运服务、空运服务、支持性和航空运输服务) 09 不动产服务 13 支持性服务 19 污水处理技术、公共卫生及其他环境保护服务</p> <p>质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系 信息安全管理体系 信息技术服务管理体系 能源管理体系</p>
---------------------------------------	--

国家认证认可监督管理委员会

认证机构批准书 附件

机构名称: 上海英格尔认证有限公司
批准号: CNCA-R-2003-117

认证业务范围:

<p>认证类别</p>	<p>认证领域</p> <p>食品农产品管理体系 食品安全生产体系 食品安全管理体系 HACCP</p>
-------------	--

国家认证认可监督管理委员会

1-2 业务领域

管理体系认证

- 质量管理体系
- 环境管理体系
- 职业健康安全管理体系
- 信息安全管理体系
- 信息技术服务管理体系
- GB/T 50430 工程建设施工企业质量管理体系
- ISO 13485 医疗器械行业质量管理体系
- 反贿赂管理体系
- 供应链安全管理体系
- 企业诚信管理体系
- 企业信用等级评价
- 隐私信息管理体系
- 药品经营质量管理规范
- 药品生产质量管理规范
- 医疗器械生产质量管理规范
- 化妆品良好生产规范
- 资产管理体系
- 业务连续性管理体系

产品认证

- 农林（牧）渔；中药
- 矿和矿物；电力、可燃气和水
- 加工食品、饮料和烟草
- 纺织品、服装和皮革制品
- 木材和木制品；纸浆、纸和纸制品，印刷品
- 化工类产品
- 建材产品
- 家具；其他未分类产品
- 金属材料及金属制品
- 机械设备及零部件
- 电子设备及零部件
- 电动机、发电机、发电成套设备和变压器
- 配电和控制设备及其零件；绝缘电线和电缆；光缆
- 蓄电池、原电池、原电池组和其他电池及其零件
- 白炽灯泡或放电灯、弧光灯及其附件；照明设备及其附件；其他电气设备及其零件
- 仪器设备

服务认证

- 建筑工程和建筑物服务
- 批发业和零售业服务
- 住宿服务；食品和饮料服务
- 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
- 不动产服务
- 支持性服务
- 污水和垃圾处理、公共卫生及其他环境保护服务

国推认证

- 有机产品
- 良好农业规范
- 食品安全管理体系
- 危害分析与关键控制点体系 HACCP
- 光伏产品
- 能源管理体系

1-3 运营状况

筚路蓝缕启山林，栉风沐雨砥砺前行，经过二十年的发展，ICAS 不断开拓进取，勇攀高峰，业务发展稳步上升，目前拥有上万家客户，客户结构合理均匀，营业收入稳定，基本均来自于认证业务。

ICAS 未进行过风险投资，财务状况稳定。每年，顾问委员会都会对 ICAS 进行认证业务公正性、客观性的审查，通过审查，证明 ICAS 运作程序公正、规范，资源配置合理充裕，同时保证 ICAS 平稳运作。

同时，ICAS 逐年提取认证风险基金用以防范认证风险，设立认证风险基金账户。另外，还向中国人民财产保险股份有限公司投保了“认证认可职业责任保险”，用于保障产品认证业务中可能发生责任风险。为有效防范认证风险奠定坚实基础。

多年来，ICAS 一直坚持从事标准和新领域认证规则、实施方案等的研究工作，2020 年，研发部继续拓展管理体系认证、服务认证等多领域认证业务，至 2020 年底，ICAS 可受理的业务范围包括 21 个管理体系认证领域、18 个产品认证领域、7 个服务认证领域。

1-4 组织核心价值观与发展理念

ICAS 作为国内最早的第三方独立认证机构之一，成立至今 20 多年，获国际国内“UKAS”和“CNAS”双重认可，已累计颁发各类认证证书数万份。我们通过严谨的审核认证和评价工作，协助企业和组织流程化、合规化、制度化，提高生产力和竞争力，最终实现可持续发展，致力于成为企业和消费者之间信任的重要纽带。

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》为行业发展提出了新的要求：

- 1) 推动制造业高质量发展，建设生产应用示范平台和标准计量、认证认可、检验检测、试验验证等产业技术基础公共服务平台，完善技术、工艺等工业基础数据库；
- 2) 促进服务业繁荣发展，为提高产业创新力，加快发展研发设计、工业设计、商务咨询、检验检测认证等服务，积极践行优质高效、结构优化、竞争力强的认证认可要求；健全生活性服务业认证认可制度，推动生活性服务业诚信化职业化发展；

- 3) 促进国内国际双循环，促进内外贸法律法规、监管体制、经营资质、质量标准、检验检疫、认证认可等相衔接，推进同线同标同质；
- 4) 提高农业质量效益和竞争力，推动农产品仓储保鲜和冷链物流设施、检验检测认证平台建设等工作；
- 5) 加快发展方式绿色转型，建立统一的绿色产品标准、认证、标识体系，完善节能家电、高效照明产品、节水器具推广机制。

ICAS 服务国家战略，以国家法律法规和国际（国家）标准为准绳，以诚信为立足点，遵循“公正公开、客观独立、诚实信用”的原则，努力构建社会责任体系，实现企业发展与践诺社会责任的和谐发展，成为认证检测行业产学研参与者、认证审核推进者、社会责任践行者，力求维护良好的社会信用体系，树立优质的认证品牌，打造标准、认证、检验三位一体协调发展的 ICAS。

由各方代表及专家组成的顾问委员会，包括政府监管机构或政府部门代表、行业协会代表、非政府组织代表、认证机构客户代表等，每年对 ICAS 的认证活动进行公正性审查，确保我们的公正性和独立性，同时及时了解各方的期望，处理好企业发展与各相关方的关系，实现共同和谐发展。

1-5 组织利益相关方识别和沟通

ICAS 通过识别机构的主要利益相关方，并通过不同方式与其进行沟通交流，表达出双方客观真实的期望与回应。

1-5-1 客户

对公司的期望与需求：诚实守信，提供优质的认证服务，开发更能满足社会及客户，要求的服务产品。

公司的回应：创新服务内涵，改善服务品质，提升服务水平。

沟通方式：客户满意度调查，客户回访，服务热线。

1-5-2 公司员工

对公司的期望与需求：提高薪酬福利待遇，保障生命健康安全，保障生命健康安全，加强专业技能培训，帮助职业发展规划。

公司的回应：遵守劳动法律法规，拓宽员工发展通道，提供就业机会。

沟通方式：员工座谈、调研，设立员工沟通邮箱。

1-5-3 合作伙伴（供应商）

对公司的期望与需求：公平采购，诚信履约。

公司的回应：坚持三公原则，严格履约。

沟通方式：电话、面谈、日常沟通。

1-5-4 同业机构

对公司的期望与需求：公平竞争，合作共赢。

公司的回应：坚持公平原则。

沟通方式：开展座谈会和学术交流活动。

1-5-5 政府、监管机构

对公司的期望与需求：依法诚信经营，遵守国家各项法律法规，促进就业、促进地方经济繁荣，维持社会稳定，助力质量技术监督。

公司的回应：遵守国家法规政策，响应政府号召和引导。

沟通方式：日常沟通，工作汇报。

1-5-6 行业组织、协会

对公司的期望与需求：遵守行业标准和规范，履行会员义务，推动社会团体发展，行业合作与分享。

公司的回应：积极参与行业组织的相关社会活动。

沟通方式：日常沟通，工作会议。

1-5-7 公司所在地周边居民、社区

对公司的期望与需求：保护生态环境，支持社会公益事业发展，帮扶社区进行项目建设。

公司的回应：节能环保，公益捐赠，志愿者活动，社区文明共建。

沟通方式：社区公益活动社区走访交流。

1-6 组织最高管理者的社会责任承诺

ICAS 是具有独立法人资格的认证机构，由法定代表人及总经理杨宏奇负责进行管理，受顾问委员会的监督，设立了包括研发部、市场部、审核部、注册部、

技术资源部、人力资源部、监管部、信息中心等在内的多个部门，各部门各司其职，互相监督，确保认证活动的客观公正，努力承担社会责任。

ICAS 将努力构建企业社会责任管理的长效管理机制，并与企业运营管理有机融合，持续改进；遵守法律法规，保持与利益相关方沟通渠道的畅通；接受各方监督，不断改善管理，规范行为；尊重员工并保障员工正当权益，为员工发展提供机遇和平台；为客户提供优质服务，与客户共同发展；支持社区建设，创造就业机会，改善民生，实现与社区共同发展；将“可持续发展”的理念贯穿始终。

总 经 理 致 辞

经济全球化深入发展的背景下，企业履行社会责任是国际社会的广泛共识，我机构作为现代经济社会的一员，对其应当履行的社会责任责无旁贷，这是落实科学发展观、构建和谐社会，推进绿色发展、循环发展、低碳发展，建设美丽中国、实现中华民族永续发展的重要内容。

奋进新征程，扬帆再出发，在“十三五”圆满收官，“十四五”新征程开启之际，站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题，关系我国社会主义现代化建设全局，必须下好全国“一盘棋”。ICAS 努力服务国家战略需要，不忘初心，牢记使命，努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会等的要求中，根据发展实际，提出履行社会责任的指导思想、原则和要求，并努力实践。

我们的社会责任观是以公司的发展来实现投资方利益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展和社会和谐。ICAS 积极倡导并努力践行社会责任，积极地保护客户方、员工及各相关方的合法权益，诚实经营，积极从事节能减排、低碳环保等公益事业，在机构快速发展的同时，为社会的发展做出更大的贡献。

最后，我们继续坚定承诺保持企业责任报告的高度透明，致力于在公民责任方面发挥引领作用，牢固树立并坚决贯彻创新、协调、绿色、开放、共享、安全的发展理念，为社会可持续发展做出贡献。据此信念，这份报告总结了我们在2020年的运营成果，提出了未来目标，我们也衷心期待着您的反馈！

总经理：杨宏奇

二零二一年一月

二 社会责任实践与绩效

2-1 合规运作

2-1-1 严格遵守相关法律法规

我机构始终一贯自觉遵守法律法规的各项要求与机构规范运营的其他要求，遵照国际通行规则，建立健全行业自律和社会监督相结合的认证管理模式，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，保障认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。同时，接受国家认证认可监督管理部门的监督，不断提高管理水平，为社会提供优质的认证服务。

我机构遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《合格评定管理体系审核认证机构要求》、《中国认证认可行业自律公约》、国家认监委颁布的相关《管理体系认证规则》等的规定，制订了机构的《质量管理手册》及其他管理文件。如：为保证英格尔认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议制订了《申诉、投诉、争议处理程序》；为确保审核人员客观独立公开公正诚实信用地实施审核活动，制订并不断修订用于规范审核工作及审核员行为的《审核员手册》；为了能充分安排或解决认证业务中可能引发的责任，建立了风险基金制度；加强对员工的社会责任意识教育，积极履行社会责任，遵纪守法，规范运作，不断提高认证活动有效性和公信力。

2-1-2 实行风险管理

风险管理的实施过程及执行力取决于机构各类人员：

- 市场开发、业务受理、合同评审是认证风险控制的源头；
- 审核/检查/审查组委派、审核实施过程质量控制、审核员/检查员/审查员能力和职业道德是认证风险控制的关键过程；
- 审核/检查/审查质量监督、合格评定是认证风险控制的重要防线。

我机构在整个认证周期内，都建立了风险管理体系，用以辨识和评价认证责任风险，确定控制措施，并确保其有效性。2020 年依据机构业务开展情况，从机构自身、获证组织及审核人员 3 个方面出发，从业务管理、人力资源管理、认可管理、运营管理、市场管理、合规管理 6 个方面识别出风险点，及时采取了积极的应对措施，业务风险得到有效的控制。

2-1-3 依法依规运营管理

我机构接受 CNCA、CNAS、CCAA 等各级认证认可监管部门的监管，以及社会公众的监督。2020 年我机构积极配合认证认可监管部门的各类检查，最终顺利通过了 CNAS、UKAS 的年度认可评审，也未发生来自社会公众的重大投诉。

在认证服务过程中，我机构的各类工作人员，均能严格按照认证从业人员的职业规定开展各项工作，自觉遵守法规要求、行业自律要求及职业道德，诚实守信，通过对文件、认证流程、业务流程等进行自查，发现问题立刻消灭在萌芽状态，以保证日常运营正常有序，合法合规。同时，通过学习培训，培养员工严谨的工作作风，不断提高员工专业能力和机构运营管理能力。

2-1-4 规范管理

机构依据 ISO/IEC17021-1:2015 及 ISO/IEC17065:2012 标准以及各个认证领域的认证实施规则要求，不断完善自身管理体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。

机构有效进行了每年度的内审和管理评审，对机构管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行全面监督检查，发现问题举一反三，自纠自查，严格按纠正措施要求进行整改，为机构质量管理体系的持续改进起到了促进作用，保证规范管理。

2-1-4-1 建立管理制度，实施有效培训和人员评价，确保使用具备能力的认证人员。

1) 例会制度：定期召开管理干部办公例会，对公司运营过程中发现的问题，及时沟通，及时解决，保证公司合规运作。

2) 专项培训：如药品经营质量管理规范、药品生产质量管理规范、医疗器械生产质量管理规范、化妆品良好生产规范等新增业务领域相关培训，培训效果良好，为公司开展新的认证业务奠定良好基础；通过组织审核员在线培训，对审核中的问题进行探讨，不断提高专业水平。

3) 年度评价：通过现场见证、后审核见证等方式，每年对认证各类人员（方案策划人员、审核员/检查员/审查员、认证决定人员等）进行一次综合性评价，以确认其能力是否持续满足工作需要。

2-1-4-2 建立监控制度，全过程监督，确保工作要求有效的执行

1) 对流程的监控：监控部将各项管理规定和控制过程作为监控的输入，有针对性的制定稽核计划，并有效实施，以做到及时发现问题，及时整改修正。

2) 对认证人员的监控：建立确认审核制度，对审核员/检查员/审查员的现场

审核/检查/审查活动进行事后监督，以确定记录证据的真实性和推荐结论的符合性。

2-1-4-3 证书公示制度

1) 所有的审核活动均按认监委、认可委信息上报的要求，及时上报认监委信息上报系统，对所有证书的证书状态和审核活动及时公示。

2) 通过机构官网及政府网站，为社会公众提供证书有效性查询。

2-2 服务发展

- 2020年，研发部不断研发和备案新的管理体系，如：药品经营质量管理规范、药品生产质量管理规范、医疗器械生产质量管理规范、化妆品良好生产规范等。
- 2020年，研发部组织编写了各类产品、服务认证实施规则等多个新认证业务项目的实施方案、细则等技术文件，为进一步拓展认证业务领域做准备。
- 2020年，尽管受新冠疫情影响，但是，在遵守疫情防控要求，做好测温、消毒等防控工作的前提下，培训部依然坚持为客户举办了4次培训，满足广大客户培训需求，解决客户在体系运行及管理过程中的实际问题，为客户排忧解难。

2-3 环境保护

绿水青山就是金山银山，开创生态文明新时代，促进社会和谐，是企业、社会的共同责任。ICAS是国家发改委和国家认监委联合公布的第一批能源管理体系认证机构，是国家认监委首批指定的能源管理体系试点推进机构，也是江、浙、鲁、粤、闽等经信委选定的能源管理体系服务机构。目前ICAS已为全国诸多大型耗能企业提供了专业的服务，拥有丰富的服务经验，将助力建设清洁低碳、安全高效的能源体系，推进能源革命，构建现代能源体系。

建设环境保护文化，是企业履行环保社会责任的内在动力，加强员工环保意识宣传教育培训，是做好环保工作的基础。我机构制订了办公场所空调使用环境温度的限定，对包括办公用纸在内的办公用品的管理制定了相应的管理制度，各部门专人进行领取和管理，提高员工的节约意识。此外，还要求管理人员、审核人员响应低碳号召，倡导低碳出行，尽可能使用公共交通工具，减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。同时，我们还注重加强对员工的环保意识的培训，使

每一位员工在日常工作中均能自觉执行环保政策，并形成节能环保的工作、生活习惯，使节约一度电、一滴水、一张纸、一升油真正成为员工的自觉行动。

2-4 保障员工权益

员工是企业最宝贵的财富，是企业社会责任的承受者也是传播者。企业的可持续发展，建立在依靠员工和充分发挥职工积极作用的基础上。遵守法律规定，将劳动者的各项法定权益落在实处，是构建和谐劳动关系的基础，是企业履行社会责任的基础，是不可逾越的底线。

ICAS 坚持“以人为本、绩效管理”的理念，为员工实现自身价值营造和谐的工作氛围，提供舒适的工作环境、广阔的发展空间和合适的职业道路，增强员工的“归属感”和“主人翁精神”。

2-4-1 公民和政治权利

- 尊重和保障人权，人身自由不受侵犯；
- 员工依法享有参加国家管理、参政议政的民主权利以及在政治上享有表达个人见解和意愿的自由；
- 尊重和支持员工依法享有参加和组织工会的权利写入组织的相关规章制度之中并予以落实；
- 员工依法享有宗教信仰自由，不受任何阻碍。

2-4-2 就业和劳动关系

2020 年，ICAS 坚决执行国家的劳动法规，支持员工职业发展，提升员工的薪资福利，努力为员工提供安全、健康的工作环境。健全收入分配制度，重视人才培养，加强职业教育培训，提供职业发展机会，增强员工从事认证行业工作的责任感、荣誉感、使命感。

在没有相关规定的情况下，我们仅根据员工的能力对员工进行评估，不论他们的种族、宗教、肤色、年龄、残疾、性别、性取向，或参加合法组织的情况等。企业充分尊重员工的不同观点、经历和传统。

2-4-3 工作条件和社会保护

- 依法保障工作条件：如工资、工作时间、每周休息时间、节假日、职业健康安全保障、生育保护以及兼顾家庭责任等方面；
- 依法支付工资和其他形式的报酬，工资至少符合上海最低工资标准；

- 尊重员工的家庭责任，依法向其提供合理的工时和育婴假；
- 依法向员工提供加班补偿。

2-5 服务社会

企业是履行社会责任的主体，发挥着推进社会责任建设主力的作用，履行社会责任是增强企业竞争力和实现企业可持续发展的内在要求。我机构在发展认证事业的同时，也积极投身于社会公益事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务，始终积极参加社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

2-5-1 解决社会就业

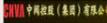
就业是民生之本，2020年，我机构通过各种招聘渠道，积极吸纳人才，累计招聘各岗位入职员工五十余人，按照人岗匹配原则，使员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。

2-5-2 支持社会公益事业

支持公益事业，彰显社会责任，积极回馈社会，我机构积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

2-5-3 客户服务、支持和投诉与争议处理

ICAS 建立了多方面的监督机制，对获证企业按一定比例进行现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性。审核部每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。ICAS 制定《申诉、投诉、争议处理程序》程序文件，用于解决投诉和与客户间的争议问题，以保护双方的合法利益。“高质高效”的服务赢得了广泛赞誉。

部分合作客户（排名不分先后）

2-5-4 客户信息保护与隐私

随着信息技术的飞速发展，保护客户信息与隐私的重要性日益凸显，企业应通过建立严格的获取、使用和保护客户信息的制度，尊重客户的隐私权，确保客户信息的保密性，从而保持企业的可信度和客户的信心。

ICAS 与客户双方签署《保密及公正性声明》，不泄露、提供和滥用客户的信息，不将客户信息用于指定用途之外的目的，除非客户知情且自愿或法律另有要求。

2-5-5 社区参与

以主人翁精神视社区为己任，致力于增进公共利益和推动社区发展，鼓励员工积极投身于社区志愿活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业，为创建和谐社会履行应尽的责任和义务。

2-5-6 助力有机产品认证发展

2020 年期间，ICAS 继续顺应国际市场发展的需要，持续推进有机产品认证业务，共签发有机产品认证证书有效证书 192 张，获证企业 146 家，其中新颁发证书 97 张。

有机认证产品，因其生产和加工条件十分的严格，追求的是纯天然绿色环保无污染，因此，与传统常规农业生产相比，生产有机产品不仅保护了环境，节约了大量的资源，同时也大大降低了污染和不必要的消耗。在国际上有机产品需求很大，并受到各国政府的大力支持。

通过认证，企业不断通过高标准、严要求，优化有机产品，实现可持续发展，同时为广大的消费者提供了农产品健康安全放心的保障，帮助企业增强核心竞争力，走出国门，迈向国际市场，大力推动我国经济社会健康可持续发展。



2-5-7 就业创造和技能开发

员工的专业技能和职业素养关系到企业的核心竞争力，构成企业的竞争优势，是企业可持续发展的关键资源。2020 年，我机构通过各种渠道，累计招聘各岗位入职员工五十余人，不断壮大人才队伍。与此同时，通过开展各类培训，

提高员工的专业水平，促进企业蓬勃发展。

2-5-8 财富和收入创造

我机构从事认证业务，依法纳税，无偷税或漏税现象。

2-5-9 社会投资

2020年，ICAS 投资建立的英格尔检测技术服务（上海）有限公司业务已进入高速发展轨道，本着“降低品质风险、保障健康安全、传递信任价值、提升市场优势”的宗旨为全国乃至世界各地的客户提供检验检测、分析等技术服务，帮助每一位客户实现加速业务成长，强化核心竞争力。



2-6 责任展望

企业作为履行社会责任的主体，是社会责任建设的主力军，这代表着时代发展对企业提出的新要求，同时也代表着人类可持续发展的新观念。2021年，ICAS 将继续全面开展社会责任履行工作，并重点关注以下方面：

（一）完善制度建设，实现可持续发展

（1）以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作。

（2）贯彻长效管理机制，积极提升治理水平，保障公司、员工利益，积极推进机制创新、管理创新、技术创新，提升管理实践水平。

(3) 建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入经营管理决策，纳入制度化、规范化的轨道上来，实现公司可持续发展。

(二) 主动承担责任，实现共同发展

(1) 主动承担对员工、对消费者、对环境、对社区等的责任，把承担相应的社会责任作为企业自身的自觉行为。

(2) 将支持节能减排、低碳环保、扶贫济困等活动作为基础性、常态化的社会责任内容。

(3) 在企业运营过程中发挥自身的专业优势，在积极创造社会和环境效益的同时，企业自身也得到同步发展。

时序更替，华章日新，不负韶华，未来可期，2021 年是“十四五”开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程起步之年，ICAS 将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不忘初心，牢记使命，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排、低碳转型，促进经济社会发展全面绿色转型，着力提升效益，服务生态文明建设，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好企业形象。

附录

意见反馈

《上海英格尔认证有限公司 2020 年企业社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价？

很好 较好 一般 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？

编制说明 公司概况 责任管理 责任实践 责任计划

报告后记

您认为本报告在英格尔认证与利益相关方的沟通方的作用如何？

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：

单位及职务： 电子邮件：

固定电话： 移动电话：

邮政编码： 通讯地址：