



上海德世爱普管理体系认证有限公司 社会责任报告_2015



目录

一 前言

二 机构概况

1. DQS 公司简介
2. 组织机构
3. 发展历程
4. 认证业务/资源介绍
5. 客户展示

三 社会责任管理

1. 社会责任管理制度化建设
2. 利益相关方的识别与参与

四 社会责任实践

1. 遵守法律，规范运作
2. 诚实守信，提升服务
3. 环境保护，员工权益
4. 创新发展，服务社会

五 社会责任展望

附录：读者意见反馈表



一 前言

报告编写说明

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的等相关规定，结合公司实际情况编制。

发布周期

本报告为年度报告，是上海德世爱普管理体系认证有限公司发布的第三份社会责任报告，首份社会责任报告于 2013 年 2 月发布。

时间范围

除特殊说明外，本报告时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。

组织范围

上海德世爱普管理体系认证有限公司

数据说明

本报告所述数据均为 2015 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

称谓说明

本报告中“DQS”指德国体系认证集团（DQS Holding GmbH）；“DQS AP”指上海德世爱普管理体系认证有限公司（DQS Asia Pacific Management System Certification Co., Ltd.）；“国家认监委”、“CNCA”均指中国国家认证认可监督管理委员会；“CNAS”指中国合格评定国家认可委员会；“CCAA”指中国认证认可协会；“DAkkS”指德国认可委员会。

可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

报告获取方式

为倡导节能环保，本公司不提供纸质版报告。本报告的电子版可以在 DQS AP 官方网站 www.dqs-cn.com 下载。

如对报告有任何意见和建议，请与公司技质部联系。

电话：021-6289 5083

邮箱：info@dqs-cn.com

地址：上海市长宁区娄山关路 533 号金虹桥国际中心 II 座 1102-1103 室

【DQS AP 证书查询途径】

经 DQS AP 颁发的管理体系认证证书有效性查询方式如下：

国家认监委网站查询（www.cnca.gov.cn）

DQS AP 网站查询（www.dqs-cn.com），进入客户专区，点击“证书查询”。



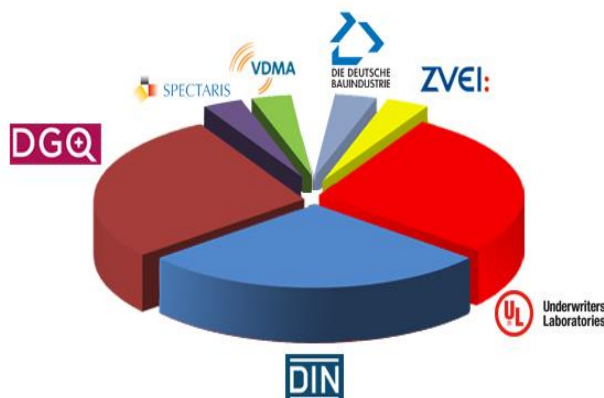
二 机构概况

1. DQS 公司简介

DQS 集团是全球管理体系认证机构领导者之一。由位于德国法兰克福的 DQS Holding 战略领导，所有 DQS 集团所属公司拥有统一目标，即通过提供专业服务使客户的管理体系更有效运行。DQS 集团分支遍布全球，目前在 60 多个国家建立了超过 80 个办公室，员工人数超过 2,800 名，其中包含 2,400 名审核员。DQS 集团已为各行业客户提供认证服务超过 25 年。至今已有 100 多个国家超过 20,000 名客户选择 DQS 集团，行业分布广泛，包括汽车、电机工程、引擎结构、金属和化工行业、服务、食品、医疗保健、航空和航天及通讯业。DQS 已为全球超过 55,000 个客户场地发放证书。



DQS(德国管理体系认证公司)由 DGQ(德国质量学会)和 DIN(德国标准化协会)在 1985 年创立。这是 DQS 集团成立的第一步。除了这些创始人，位于伊利诺伊州诺斯布鲁克的 UL（美国保险商实验室），也是 DQS 的股东之一。其他持股人还有德国精密机械及光学工业联合会，德国机械、设备制造业联合会，德国建筑业总联合会和德国电子技术及电子工业联合会。

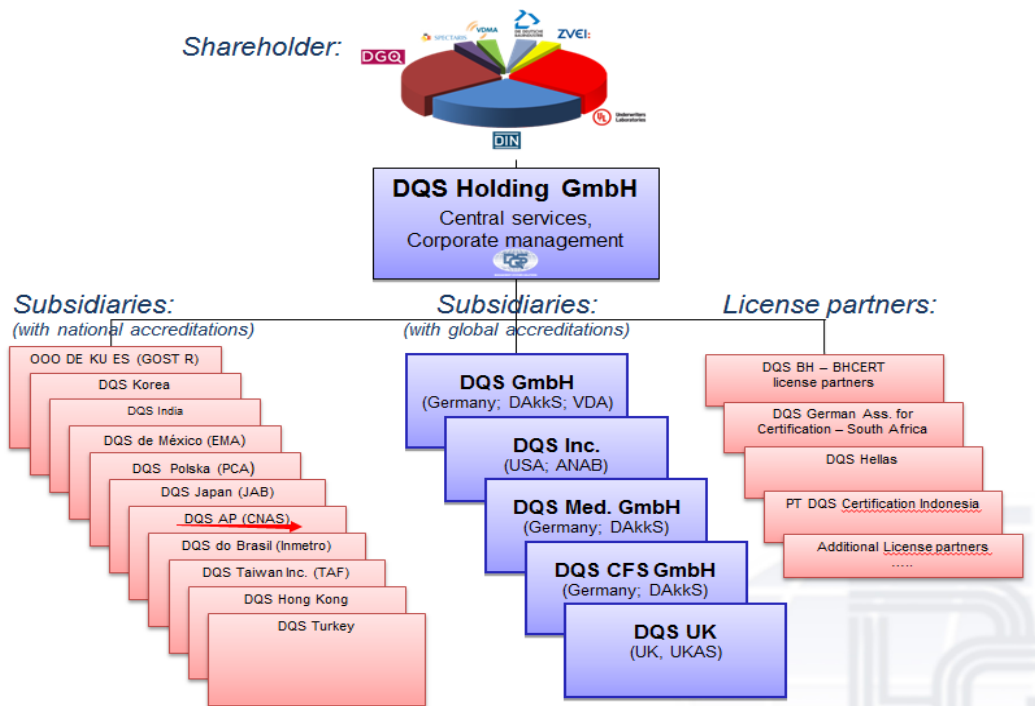




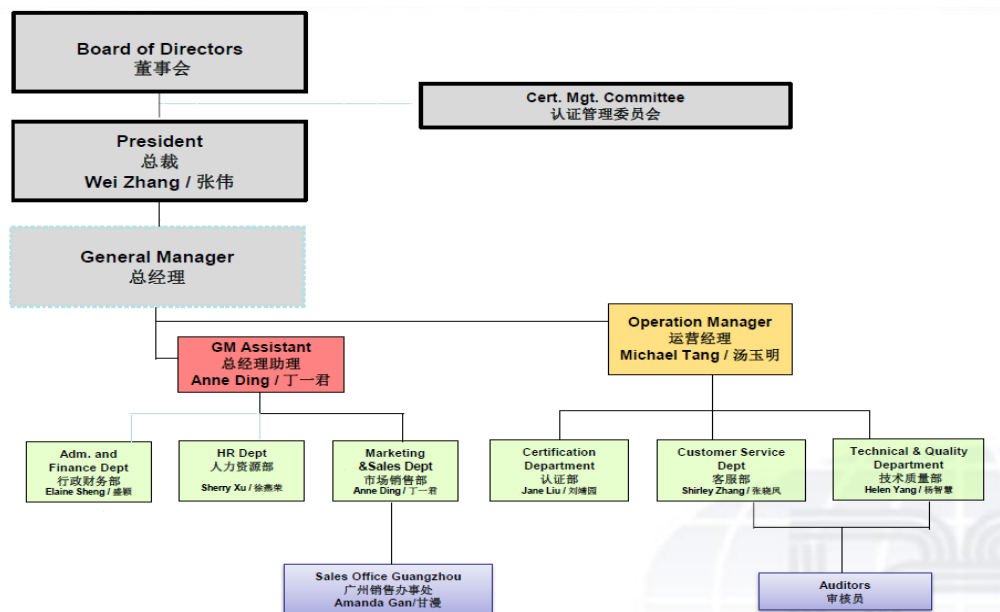
上海德世爱普管理体系认证有限公司（DQS Asia Pacific Management System Certification Co., Ltd.）（简称 DQS AP）成立于 2003 年，隶属于德国体系认证集团（DQS Holding GmbH），全球管理体系认证领导者 DQS 集团在中国设立的分支机构,目前拥有近 90 名员工，公司设立在上海，同时在广州设有办事处。

2. 组织机构

DQS 集团架构



DQS AP 组织架构





3. DQS AP 发展历程

- ◆ 2001 年 DQS 在上海成立代表处。
- ◆ 2003 年 DQS 在上海成立 DQS AP 上海德世爱普管理体系认证公司，完成 CNCA 批准备案。
- ◆ 2008 年 DQS 与 UL 合并，DQS Holding GmbH 成立。
- ◆ 2010 年 DQS-UL AP 全面负责 DQS-UL MSS 在中国的 ISO/TS 16949 认证业务。
- ◆ 2011 年 DQS-UL AP 全面负责 DQS-UL 在中国的业务，原 UL-CCIC 的 MS certification 业务纳入 DQS-UL AP 管理。
- ◆ 2013 年 DQS-UL AP 完成最高管理层及股权变更（外方占大股份）。
- ◆ 2013 年 DQS-UL AP 在 QMS 和 EMS 认证领域获得 CNAS 认可。
- ◆ 2015 年 7 月 DQS-UL 集团更名为 DQS 集团，并采用新的 DQS 集团标志。
- ◆ 2015 年 7 月 DQS AP 完成股权变更（DQS Holding GmbH 成为唯一股东）。
- ◆ 2015 年 10 月 DQS AP 完成 OHSMS 认证领域 CNCA 批准备案。

4. 认证业务/资源介绍

授权与认可

DQS 集团已获得以下多种国内国际认可组织的授权：



德国（2003）



美国（2008）



中国（2013）



德国（2003）



日本



英国



国际认证联盟

目前 DQS AP 获得 CNCA 审批的认证领域包括质量管理体系，环境管理体系以及职业健康与安全管理体系。



此外，DQS AP 已获得了另外 10 个管理体系认证的备案许可，包括：

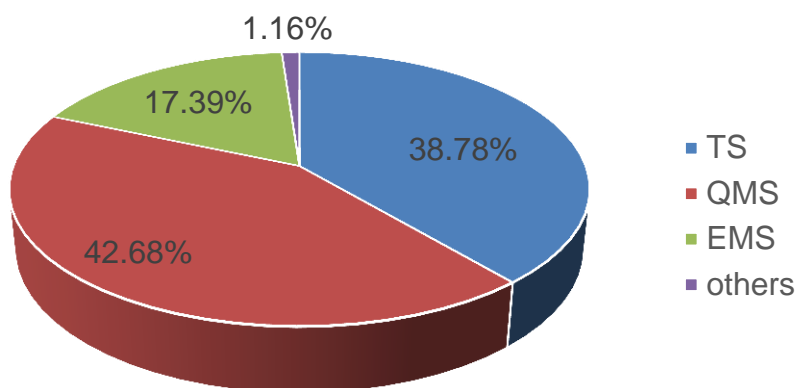
- ✓ 汽车行业实施 ISO 9001 特殊要求 TS 16949;
- ✓ 电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证 QC 080000;
- ✓ 电讯业质量管理体系 TL 9000;
- ✓ 国际铁路行业质量管理体系 IRIS;
- ✓ 医疗器械质量管理体系认证 ISO 13485;
- ✓ 温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 ISO 14064;
- ✓ 航空业质量管理体系要求 AS 9100;
- ✓ 德国汽车工业协会质量管理体系 VDA 6.X;
- ✓ 静电放电控制方案 ESD S20.20;
- ✓ 企业社会责任管理体系 SA8000;

同时，DQS AP 已获得 CNAS 认可的认证领域，包括：

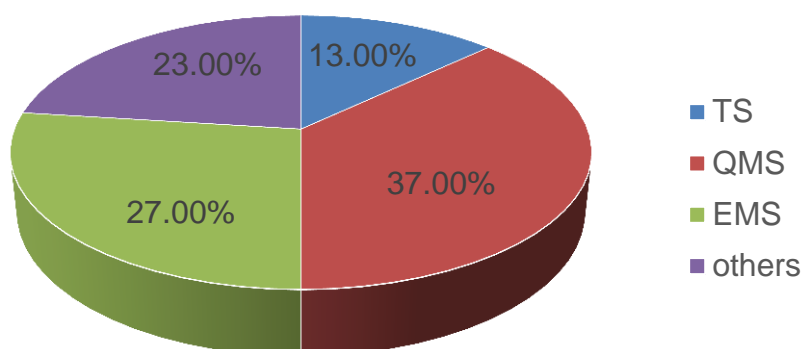
- GB/T19001-2008/ISO 9001:2008 质量管理体系
- GB/T19001-2004/ISO 14001:2004 环境管理体系

证书分布&审核资源分布

目前，DQS AP 在中国大陆地区颁发的管理体系认证证书，主要涉及 ISO 9001，ISO 14001 和 ISO/TS 16949 及其他有利于环境保护和健康安全的认证项目。



DQS AP颁发证书比例分布（中国大陆）



DQS AP审核员比例分布（按资质）

从以上饼图可以看出，DQS AP 的主要业务领域为 QMS 和 TS，与之对应的审核资源配备占 DQS AP 审核资源的比例为 50%。从日常的运营监控数据分析，TS 业务领域的审核资源利用充分。在 QMS，EMS 和其他业务领域的审核资源储备丰富。

5. DQS 集团客户展示（部分）





三 社会责任管理

1. 社会责任管理制度化建设

DQS AP 成立了由总经理担任组长，各部门经理作为组员的社会责任领导小组，将履行社会责任融入公司管理的各个层面和日常运作过程中，负责领导、实施、总结社会责任工作，及时发布社会责任报告。认真听取获证顾客，股东、利益相关方的意见，履行社会责任，并不断改进。

DQS AP 参照国家认监委发布的《认证机构履行社会责任指导意见》，结合公司实际，将现有管理体系基础上融入“社会责任”理念，并在公司每个主要过程中注明社会责任的关注点与利益相关方的接口，增强员工社会责任意识，鼓励全员参与，将履行社会责任和机构的发展战略，企业文化紧密结合。

2. 利益相关的识别与参与

DQS AP 根据认证行业及中国认证市场的特性，识别公司的主要利益相关方，并与之沟通交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望，并与不同的利益相关方建立了畅通的交流渠道和对应机制。

利益相关方	关键议题	参与方式	对应渠道
DQS 股东	财务状况 业务发展	年度财务审计报告 KPI 报告（季度） 集团内审，培训计划	财务部 市场部 各部门
政府监管机构	遵纪守法 信息报送 合规性 风险管理	法律法规的学习研究 自愿性认证业务报送，月报，年报，社会责任报告 监管机构日常检查(积极配合) 管理评审/内部审核(一年一次)	技术质量部
认可机构	合规性 公正性 公开性 公信力	宣传推广，信息公开（官网及微信公众号） 认证管理委员会（年度会议，建言献策） 接受现场见证审核（VDA-QMC,DAkkS 等） 接受办公室评审（VDA-QMC,DAkkS 等）	各部门
非政府组织（协会）	合规性 公开性 公信力	宣传推广，信息公开（官网及微信公众号） 参加行业协会及协会会议 审核员注册及培训（CCAA）	技术质量部 其他各部门
客户	专业客观 信息安全 增值服务 公平公正 证书有效性 认知度	客户满意度调查 客户研讨会 客户拜访 服务提供（认证/报告/证书） 社会责任报告 公开班培训 反不正当竞争，欺诈，商业贿赂	市场部 客服部 认证部 技术质量部
客户的顾客	沟通交流 信息传递	各大主机厂（大众，通用，神龙，长安马自达等） PPAP 报告，降级通知，特殊审核 交流会，机构排名	市场部 客服部



员工（认证管理人员，审核员）	企业文化 稳定性 工作流程 薪资福利 职业健康 成长计划 工作环境 机会平等 人文关怀 共同发展	主题月活动 - 集体生日会 员工满意度 职责明确，信息传递顺畅 劳动合同 健康体检 员工学习，培训，晋升及交流（审核员/销售/客服） 工作环境改善 绩效考核 公平透明	人力资源部 其他各部门
竞争者	公平竞争 共同发展	反商业贿赂、不正当竞争 信息共享，相互协助	市场部
社会公众	公开性 认知度 公信力 环保	市场宣传，信息公开（官网及微信公众号） 绿色出行	各部门



四 社会责任实践

1. 遵守法律，规范运作

在认证活动中，DQS AP 始终将“客观，公正，科学，严谨”的原则，自觉遵守法律，行政法规及其他各项要求，严格遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《质量管理体系认证规则》的各项要求开展认证活动。反不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉维护认证市场秩序。2015 年 DQS AP 未发生因不正当竞争，商业贿赂或其他欺诈行为受到处罚事件。

DQS AP 邀请关键利益方的代表，组建维护公正性委员会，以便对公司实施的认证活动中的公正性进行维护。公正性委员会是 DQS AP 认证工作的监督机构，公正性委员会由政府部门代表、认证机构的客户、获证客户的顾客、审核员代表以及公司代表组成。

DQS AP 坚持把认证有效性放在各项工作的首位，通过认证活动公正性风险因素识别和控制，内部审核，管理评审等多种方式加强全过程的自我管控，确保公司管理活动公正和规范。2015 年 7 月，DQS AP 由公司运营经理为内审组长，对公司每一个过程进行内部审核，确保公司的管理体系有效运行。

DQS AP 积极配合地方两局的监督检查，努力健全完善认证风险防范体系，强化规章制度的有效执行，实行全面，全员，全方位，全过程的监督与管理，认证有效性工作得到了良好的保证，促进公司管理水平全面提升。DQS AP 密切配合国家和地方两局认证监管机构对获证企业管理体系认证有效性进行的监督检查，2015 年全年接受自愿性认证执法监管检查总计 12 次，检查结果全部合格。

2015 年，公司分别接受了德国汽车工业协会-质量管理中心(VDA-QMC)，德国认可委员会(DAKKS)及中国合格评定国家认可委员会(CNAS)的认可评审以及现场见证评审，评审组对 DQS AP 的从事认证活动的策划能力，技术能力和管理能力进行了评价，对公司认证管理活动的规范性做了中肯的评价。

2. 诚实守信，提升服务

诚实守信是一个公司立足的根本，也是 DQS AP 一直以来恪守的核心价值之一。

DQS AP 始终贯彻遵守中国认证认可协会发布的行业自律规范，在人员注册/人员转换，认证证书转换等方面严格执行 CCAA 的有关规定。DQS AP 及时完成 CCAA 注册人员执业机构转换、年度确认及审核资质再注册等工作。

2015 年，DQS AP 致力于优化认证服务队伍，加强现有认证服务队伍的业务能力和



潜能开发，有效提升服务水平，对认证人员能力管理力度持续保持在较高水准。同时，DQS AP 坚持对优秀审核员的招聘和培养，2015 年共有 5 名新的审核员加入 DQS AP。

DQS AP 严格实行人员招录培养制度，对认证业务管理人员的分类、培训、考核、资格与能力的评价力求做到专业、系统、规范、高效，保障人员管理的有序性，持续建立规范化的人员管理体系，为公司业务发展提供资源保障。

随着 ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 新版标准的发布，DQS AP 遵循总部制定的培训计划，组织全体审核员率先完成 ISO 9001:2015 和 ISO 14001:2015 新版标准培训。整个培训分三个阶段进行：

第一阶段 – 网络课程学习+测试，2015 年 7-8 月，DQS AP 全体 QMS/EMS 审核员完成第一阶段的线上换版培训，通过考试并获得培训证书；

第二阶段 – 现场培训，交流讨论，2015 年 8 月 29-30 日，DQS AP 在上海组织全体 QMS/EMS 审核员完成第二阶段现场培训；



2015 年 DQS AP 审核员现场培训



2015 年 DQS AP 审核员现场培训

第三阶段 – 网络案例学习+测试，2015 年 9-10 月，DQS AP 全体 QMS/EMS 审核员完成第三阶段的线上案例学习，通过测试并获得培训证书。

至此，DQS AP 全体 QMS/EMS 审核员完成总部组织的新版标准培训，为 DQS 集团在 2015 年 10 月获得 DAkkS 对新版标准的认可，做好了充足准备。

新版标准发布后，DQS AP 审核员勇于尝试，积极进取，踊跃参与 CCAA 组织的新版标准考试。目前，已有 15 位 QMS 审核员通过 ISO 9001: 2015 新版标准考试，获得 CCAA 新版标准注册资质；已有 10 位审核员通过 ISO14001: 2015 新版标准考试，获得 CCAA 新版标准注册资质。

DQS AP 审核员成功通过 CCAA 新版标准考试，为 DQS 符合中国法规的前提下，在中国大陆实施新版标准的审核提供强有力的人力资源保障。2016 年 1 月 25 日，DQS 集团通过 DQS AP 在中国大陆发出首张 ISO 9001: 2015 新版标准证书。



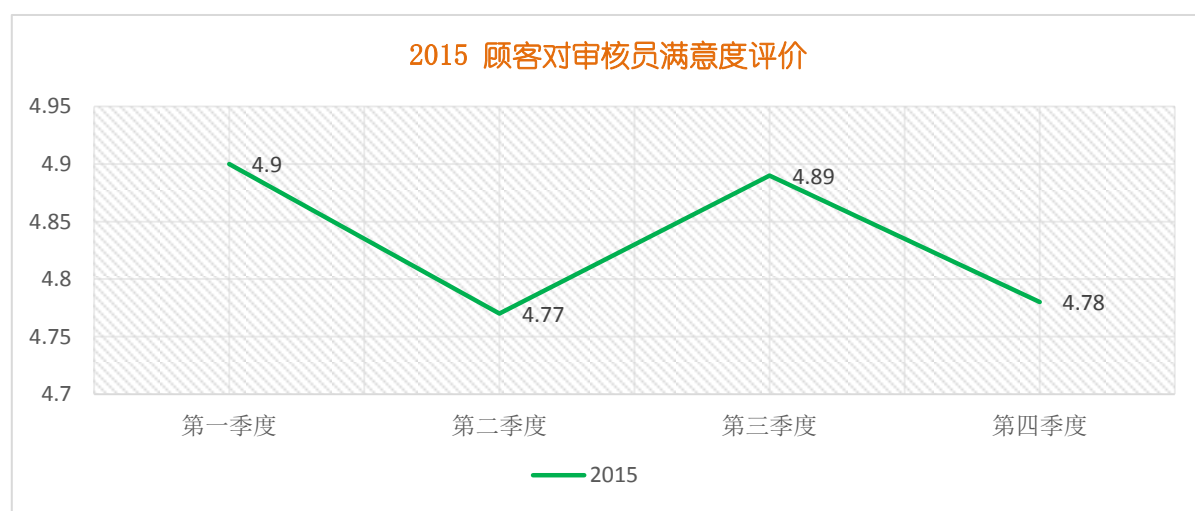
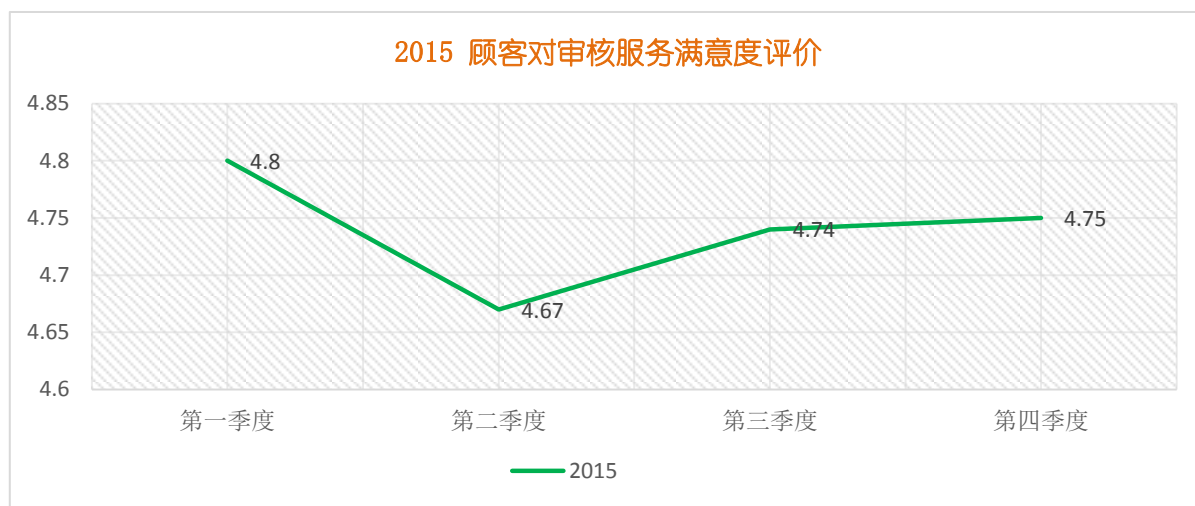
DQS 首张 ISO 9001：2015 证书（中国大陆）



DQS AP 为客户颁发 2015 版 QMS 证书



《审核服务满意度调查》和《审核员满意度调查》是 DQS 了解客户对审核服务满意度以及审核员满意度的监控方式，也是提升和改善 DQS 服务品质的重要依据。2015 年，客户对 DQS AP 审核服务满意度以及审核员满意度的评分均高于 DQS 总部设定的目标（评分等级 1-5，目标 4.5）。



3. 环境保护，员工权益

DQS AP 倡导绿色办公，绿色出行。

公司坚持选用低能耗的设备来实现节能降耗。公司始终倡导无纸化办公和再生纸的利用，尽量通过电脑接收转发，减少打印，同时利用网络平台减少办公用纸，油墨，一次性用品等的消耗。在丢弃无用的办公物品时必须保证不会对环境产生任何伤害。

在识别的环境因素中，公务出行在 DQS AP 整个业务活动中的比重最大。DQS AP 就不同城市间的距离所选用的交通工具做出了规定，提倡使用经济便捷的交通工具，如高铁。



DQS AP 开展有利于环境保护的绿色认证项目，如

- ISO14001 环境管理体系认证
- QC 080000 电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证
- ISO 14064 温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南

通过推广环境保护的绿色认证项目，有助于获证组织通过有效控制污染物排放减少对环境的影响，提高环境绩效，从而达到环境保护的目的。

员工是财富的创造者，DQS AP 的发展离不开全体员工的辛勤劳动。保障员工权益是 DQS AP 履行社会责任的重要内容之一。公司积极为员工提供职业发展平台，落实平等雇佣政策，加强员工培训，开展职业健康教育，推进员工关爱活动，实现员工发展和企业发展相同步，努力打造以“爱”为核心的企业文化。

DQS AP 严格遵守《中华人民共和国劳动法》，《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，按时交纳社会保险，严格执行国家有关员工带薪休假的规定，鼓励员工带薪休假，保障员工的休假权利。

DQS AP 每年定期组织全体员工进行健康检查，关爱员工健康。在依法缴纳社保的基础上，为审核人员购买团体意外伤害保险附加意外伤害医疗保险，为审核人员外出提供有力的人身保障。

员工的素质和活力是企业发展的根本动力。DQS AP 努力拓宽员工职业发展通道，建设三级人才培养体系。公司主要通过岗前培训、内部培训、外部培训等途径促进和帮助员工实现职业发展，同时要求员工在入职和每年的年终总结时根据公司的发展目标制定自身的职业发展规划，从而使公司发展目标和员工个人发展目标两者有机结合，达到最大限度地调动员工的劳动积极性。

4. 创新发展，服务社会

DQS AP 依托 DQS 集团在管理体系认证资源方面的优势，努力将欧洲先进的管理标准引入中国市场，积极为中国企业搭建沟通平台，促进双方的经验分享。DQS AP 结合公司审核资源优势，开展形式多样的培训服务，推动企业识别改进机会，提高管理体系能力。

在培训方式上，DQS AP 根据学员需求，开展针对性、实质性培训。同时，根据企业需求，开展专题、专项培训。在培训内容上，DQS AP 在保留传统培训类型的基础上，结合企业客观需求，开发具有自身优势的特色课程。



2015 年，DQS AP 共组织培训达 32 次，累计学员 679 人。培训课程涉及 ISO 9001，ISO 14001，ISO/TS16949 等体系内审员培训，产品安全责任书，有效防错，五大工具，过程审核等。地域覆盖上海，杭州，天津，厦门，南京，广州，苏州，常州，长春等地。



2015 年内审员培训_上海



2015 年企业全员品质培训_天津



五 社会责任展望

2015 年，DQS AP 从遵守法律、规范运作、城市守信、提升服务、创新发展、保障员工权益、环境与节能、服务社会等八个方面切实履行社会责任。

2016 年，DQS AP 将在以下两个方面作重点提升：

1. 开发新的业务领域，将绿色认证项目引入国内

结合 DQS 集团已有的资源优势，DQS AP 将致力于引入优秀的绿色能源认证项目，为国内企业实现环境友好型的可持续发展提供更加强劲的技术支持，为国内企业提供专业、优质服务。

2. 开展节能活动，提升员工节能意识

公司将制定的更为详细的节能管理制度，开展更加具体的节能活动，总结和推广节能经验，提升员工节能意识。鼓励员工在工作和生活中采取更多切实可行地节能行动，如提高办公用品的使用效率，节约水电，绿色出行等等。

DQS AP 始终牢牢把握时代发展节奏和社会需求的脉搏，强化社会责任制度建设与实践计划，努力保持机构可持续发展的推动力。坚持以过程为导向，以服务为根本，将“客观，公正，科学，严谨”作为执业原则，坚持“认证-阳光下传播诚信”的经营理念，秉承以质量求信誉，以信誉求发展的服务宗旨。



附：

《2015 年度上海德世爱普管理体系认证有限公司社会责任报告》意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读了本报告。我们十分重视并期望获得您对我公司 2015 年社会责任工作和报告的反馈意见，以期帮助我们持续改进和提升可持续发展报告的质量。您可以填写以下表格通过邮件（info@dqs-cn.com）反馈给我们。

1) 报告整体评价 （ ） 请选择

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

2) 您认为本报告是否全面，真实地反应了 DQS AP 的社会责任现状？

3) 您认为本报告对利益相关方所关心的问题是否进行了有效的回应和披露？

4) 您认为本报告披露的信息数据是否清楚，准确，完整？

5) 您认为本报告是否有阅读价值？

6) 您认为本报告最让您满意的方面是？

7) 您认为除报告中披露的信息，您还想要了解本公司的哪些方面？

8) 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何意见？

如方便，请告知我们您的信息：

姓名：

电话：

邮箱：

任职公司：

职务：

所属行业：
