

让我们的世界更安全
Wir machen die Welt sicherer
Making our world safer



杭州汉德质量认证服务有限公司
2015 年度社会责任报告

杭州汉德质量认证服务有限公司

2016 年 3 月 15 日

目录

前 言.....	3
1. 公司概况.....	7
1.1 业务状况.....	7
1.1.1 管理体系认证业务概况.....	7
1.1.2 产品认证业务概况.....	8
1.2 证书发放统计概况.....	9
1.3 人员状况.....	10
1.4 财务状况.....	11
1.5 机遇与挑战分析.....	12
2. 社会责任管理体系和制度的建立情况.....	13
2.1 将社会责任管理的理念，融入本机构发展战略和实践.....	13
2.2 社会责任管理体系及制度的建立.....	15
3. 社会责任要求及运行情况.....	16
3.1 组织机构.....	16
3.2 风险管理.....	16
3.3 合规性管理.....	18
3.4 人权.....	18
3.5 劳工实践.....	19
3.6 就业与雇佣.....	19
3.7 薪酬与福利.....	19
3.8 沟通与参与.....	20
3.9 健康与安全.....	20
3.10 环境.....	20
3.11 公平运行实践.....	21
3.12 用户和消费者问题.....	22
3.13 社区参与和发展.....	22
社会责任实践的成功案例：.....	23
案例 1：“感恩在心,品质于行!” 2015 TÜV NORD-CPVT 光伏研讨会.....	23
案例 2:TÜV NORD 举办新版 BSCI 研讨会.....	24
案例 3:TÜV NORD 助力中国 G4 报告领导力项目 中国企业学会国际化的表达.....	25
案例 4:TÜV NORD 和 DB Schenker 全球货运联合执行的生态仓库项目圆满成功.....	27
案例 5:中瑞携手推进 SCORE 项目.....	29
案例 6:TÜV NORD 与徐工集团成功举办工程机械安全技术研讨会.....	30
案例 7:TÜV NORD 汉德喜获中国纺织工业联合会“优秀合作伙伴”奖.....	32
案例 8:积极参与“浙江制造”认证，助推浙江经济.....	34
4. 结束语.....	35
5. 意见反馈.....	36

前 言

关于本报告：

时间范围

本报告是杭州汉德质量认证服务有限公司发布第四份社会责任报告。时间范围为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

数据和资料来源

本报告上以杭州汉德质量认证服务有限公司 2015 年度在中华人民共和国境内围绕认证业务活动而开展的社会责任活动情况汇总而成。

编写依据

报告以中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称认监委或 CNCA）《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》为依据，遵循认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，参考国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI 4.0）和《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》编制而成。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“杭州汉德质量认证服务有限公司”以“杭州汉德”和“本机构”表示。

发布及参与方

作为在中华人民共和国境内依法注册从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系和产品认证服务的认证机构，杭州汉德希望藉此报告，加强同国内认证行业与各利益相关方的沟通和交流，促进认证机构改进和提高履行社会责任的水平。

报告获取

相关方若需获取本报告，请联系：

杭州汉德质量认证服务有限公司

电话：+86-571-85386989

电子信箱：nliu@tuv-nord.com

联系人：刘金玲 小姐

或在 CNCA 网站 <http://www.cnca.gov.cn> 下载。

杭州汉德质量认证服务有限公司愿景和社会责任理念：

愿景：

作为 TÜV NORD 在华的分支机构，我们遵循总部的愿景：

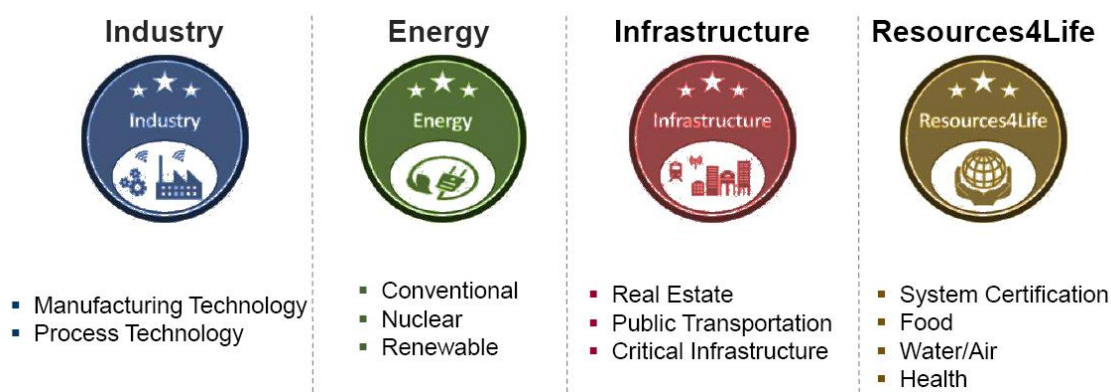
让我们的世界更安全

Wir machen die Welt sicherer

Making our world safer

杭州汉德追随 TÜV NORD 集团 2020⁺的发展战略，以成长、国际化和创新为核心，围绕中国制造 2025 和“一带一路”发展战略，积极参与驱动中国经济的发展。

我们将结合德国工业 4.0 要求和 TÜV NORD 大数据和云技术，推出 Security4Safety(通过保障数据的安全来进一步保障生命、财产的安全)理念来应对未来以信息为主导的商业模式；并会在工业、能源、基础设施、生活和自然资源四个板块下开展我们的核心业务。



公司社会责任方针：

我们对社会应尽的社会责任是通过提供“公正、中立、可信”的认证服务来体现的。我们认识到我们的活动会直接或间接地对运营所在地的社会环境产生影响。因此我们在决策、经营和管理时会充分考虑各利益相关方（即政府机构、股东、客户、员工、供应商、合作伙伴、当地社会及其他相关组织）的利益。

我们将以“遵守法律法规、规范和提升运营、诚实守信、创新发展和服务社会”公司的社会责任宗旨，通过推动员工和公司整体履行社会责任，实现造福社会，回馈国家的目标。

我们不仅在管理营运中承担社会责任，也会积极投放资源，推动公司及社会各界保护环境、推广人权、关怀社区。

杭州汉德质量认证服务有限公司的社会责任活动融合在以下工作中：

- ◆ 向客户提供领先的技术和服务
- ◆ 为认证服务方提供增值的认证服务
- ◆ 完善的内部管理和诚信经营
- ◆ 与利益相关方的交流和共同发展
- ◆ 建立和谐和发展的团队

我们承诺积极投入各类资源，积极推动受服务的机构和社会各界保护环境、推广人权和关怀社区。

总经理致辞

2015 年是全球经济深度调整的一年，发达国家和新兴经济体中的许多国家的经济陷入衰退，而我国经济增速尽管有所放缓，但仍然保持 6.9% 的中高速增长，同时中国经济结构优化的前进态势相当好，接下去的一年国家也将围绕“提升实体发展、推动供给侧结构性改革”、“推动大众创业、万众创新”、“优化金融服务、支持创新创业”等方面大有举措，这些积极的信号有利于我司和同行升级自身的服务，改善自身的经营模式。2015 年，我司顺应国家发展战略，在业务升级上做了较大的投入，顺利完成了从传统的管理体系认证 / 日用消费品产品的出口认证检测服务为主向高端装备、海工装备、新能源领域、大型工程机械设备及智能驱动、安全防范产品、信息电子产品的认证服务的升级，公司营业收入增加了 10%，实现了乘势而上的年度经营目标。

杭州汉德响应认监委“传递信任，服务发展”，“切实履行社会责任”的号召，以《认证机构履行社会责任指导意见》为要求，自 2012 年起连续编制和发布了年度社会责任报告；在开展 2015 年社会责任实践中，我更深刻的体会到履行社会责任是机构认证活动的基本要求，机构履行社会责任时应紧密联系主营业务，通过构建了责任认证、诚信认证，形成责任竞争力并逐渐成为公司参与竞争、体现价值存在等的重要因素，最终会成为赢得市场、赢得客户的又一利器。

作为一家世界领先的技术服务供应商，杭州汉德在过去的十余年间，一直秉承着为客户提供高水平服务的宗旨来从事技术和认证服务。并将 TÜV NORD 的核心价值观和经营战略与履行社会责任紧密结合，在新常态下，杭州汉德将以“传递信任，服务发展”为使命，以“责任认证、诚信认证”为己任，和各位业界同仁共建健康、和谐、有序的认证环境，共享绿色、可持续认证的美好明天。

最后，本人代表本机构郑重承诺：

本报告经公司管理层审核通过，内容真实和有效。

王 崧

杭州汉德质量认证服务有限公司总经理

2016 年 2 月 15 日

1. 公司概况

机构投资者名称：

杭州质量计量技术发展公司

杭州中德企业信用服务有限公司

TÜV NORD CERT GmbH

机构批准号：CNCA-RF-2004-33

成立日期：2004 年 2 月 17 日

分支机构：上海分公司、北京分公司、广州分公司

1.1 业务状况

杭州汉德根据国家认监委颁发的认证机构批准证书的规定开展质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、信息安全管理体认证，产品认证工作，其中备案业务包括：汽车行业实施 ISO9001 特殊要求 VDA6.1、VDA6.4、医疗器械质量管理体系认证 ISO13485、电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证 QC080000、汽车行业实施 ISO9001 特殊要求 TS16949、清洁发展机制（CDM）、国际铁路行业质量管理体系 IRIS、温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 ISO1406、企业社会责任管理体系 SA8000 共 8 项。

本机构的现有的分支机构现有北京、上海、广州三个分公司，以及重庆、天津和深圳三个办事处，各分公司在总部授权的范围内从事认证活动，办事机构从事批准范围内业务的推广和宣传。

截止到 2015 年 12 月 31 日，杭州汉德质量认证服务有限公司颁发的有效认证证书数量为 4515 张，新颁发证书的数量为 974 张，持有效证书企业数 4872 家。公司现有注册认证人员数为 81 人，其中专职认证人员数为 53 人，兼职认证人员数量为 28 人。全年新签约外包合作检测机构数 3 家，自有检测机构数 1 家，分包检测机构数 39 家。

1.1.1 管理体系认证业务概况

在国家认监委和地方两局的关心和指导下，本机构管理体系认证的社会认知度越来越高。我们在认证过程中不断提升管理服务水平，提高客服团队服务意识，

推出多元化的认知服务，努力给客户提供全方位的服务。

截止到 2015 年 12 月 31 日管理体系认证颁发的有效证书数量为 2563 张，新颁发证书的数量为 575 张，对获证组织监督审核的数量为 1418 张，暂停证书数量为 143 张，撤销证书数量为 98 张。

2015 年对于管理体系认证是充满机遇与挑战的一年，因为在本年度 ISO9001 与 ISO14001 标准先后推出 2015 版本，我公司迅速响应，先后组织相关审核员进行培训，并邀请知名老师来公司授课，目前已经有过半的审核员通过转版考试，预计 2016 年将完成审核员证书换版工作。此外，由于标准版本变化带来企业培训需求增加，我们依据公司的培训计划，按照客户要求举办了多样化的培训，确保客户的证书能顺利过渡换版。

为了更全面的服务于企业，我司申请了安全管理体系认证 ISO27001 扩项，截至 2015 年底已经完成了网上公示流程。

1.1.2 产品认证业务概况

杭州汉德依据 CNCA 批准证书列出的产品认证范围开展业务，其批准范围共计 13 个认证领域，主要涉及一般产品，如家用电器、工业机械、消费品轻工机械、车辆及零部件等；新能源产品，如太阳能组件及相关零部件、风能等。

截止到 2015 年 12 月 31 日产品认证颁发的有效证书数量为 1952 张，新颁发证书的数量为 399 张，对获证组织监督审核的数量为 157 张，暂停证书数量为 2 张，撤销证书数量为 15 张。

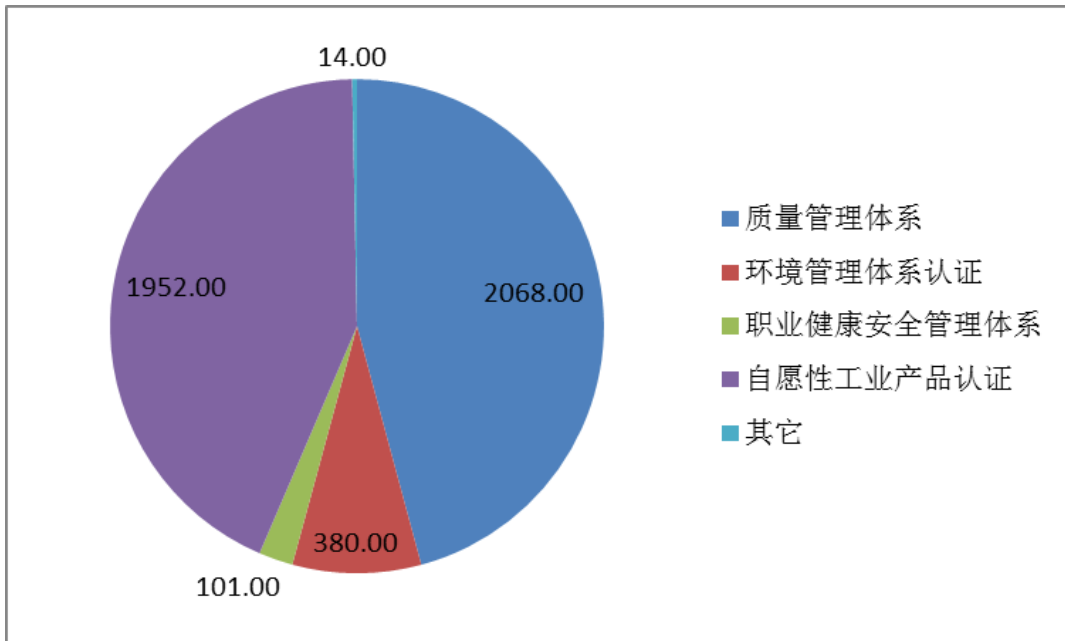
2015 年对产品认证来说是充满机遇和挑战的一年，面对主要发达国家和新兴经济体国家的衰退和消费趋缓，面对挑战我司及时做出了战略调整，结合 TÜV NORD 集团宏观战略规划并结合我国国家发展战略规划，在业务升级上做了较大的投入，整合了部分业务线，在产品认证方面顺利完成了从传统的技术含量较低的项目如日用消费品产品的出口认证检测服务向海工装备、新能源领域、轨道交通、大型工程机械及智能驱动、数据安全的认证服务的升级，并成功实现了乘势而上的年度经营目标。

1.2 证书发放统计概况

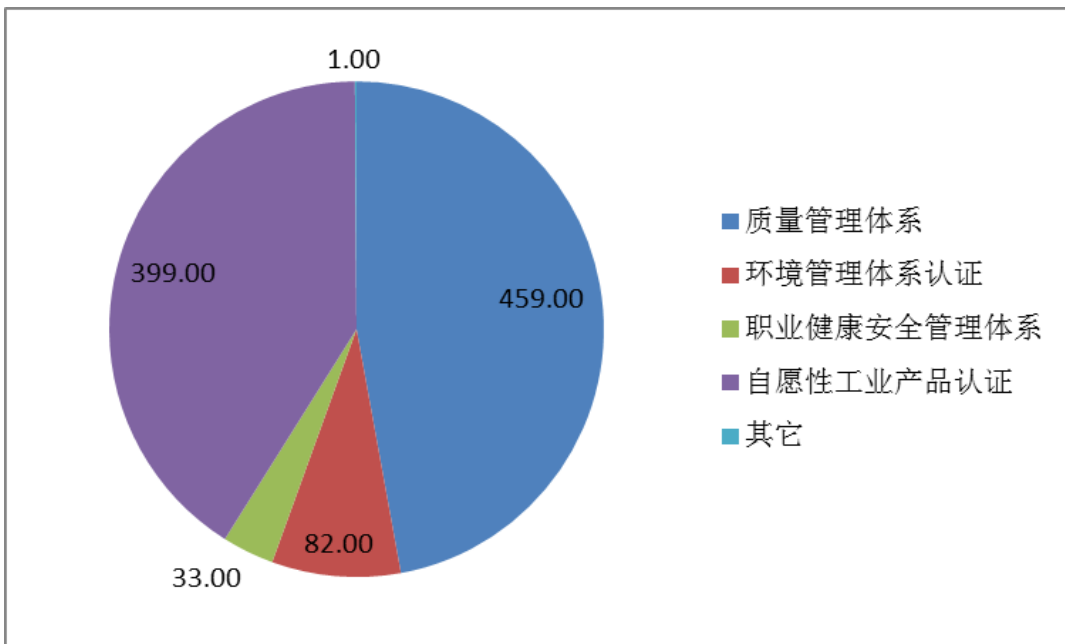
统计时间范围：2015年1月1日至2015年12月31日

项目	有效证书总份数	新颁发证书份数	监督审核次数	暂停证书份数	撤销证书份数
质量管理体系认证（ISO9000）	1312.00	269.00	639.00	87.00	51.00
环境管理体系认证	380.00	82.00	254.00	40.00	13.00
中国职业健康安全管理认证	101.00	33.00	69.00	15.00	1.00
其他自愿性工业产品认证	1952.00	399.00	157.00	2.00	15.00
德国汽车工业协会质量管理体系认证	7.00	2.00	5.00	0.00	0.00
医疗器械质量管理体系认证	6.00	1.00	5.00	0.00	0.00
电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证	23.00	5.00	14.00	0.00	0.00
汽车行业质量管理体系认证	717.00	180.00	413.00	1.00	29.00
清洁发展机制认证	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
国际铁路行业质量管理体系认证	3.00	2.00	1.00	0.00	0.00
温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南认证	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
企业社会责任管理体系认证	13.00	1.00	18.00	0.00	4.00

截止2016年有效证书数量



2016年新颁发证书数量



1.3 人员状况

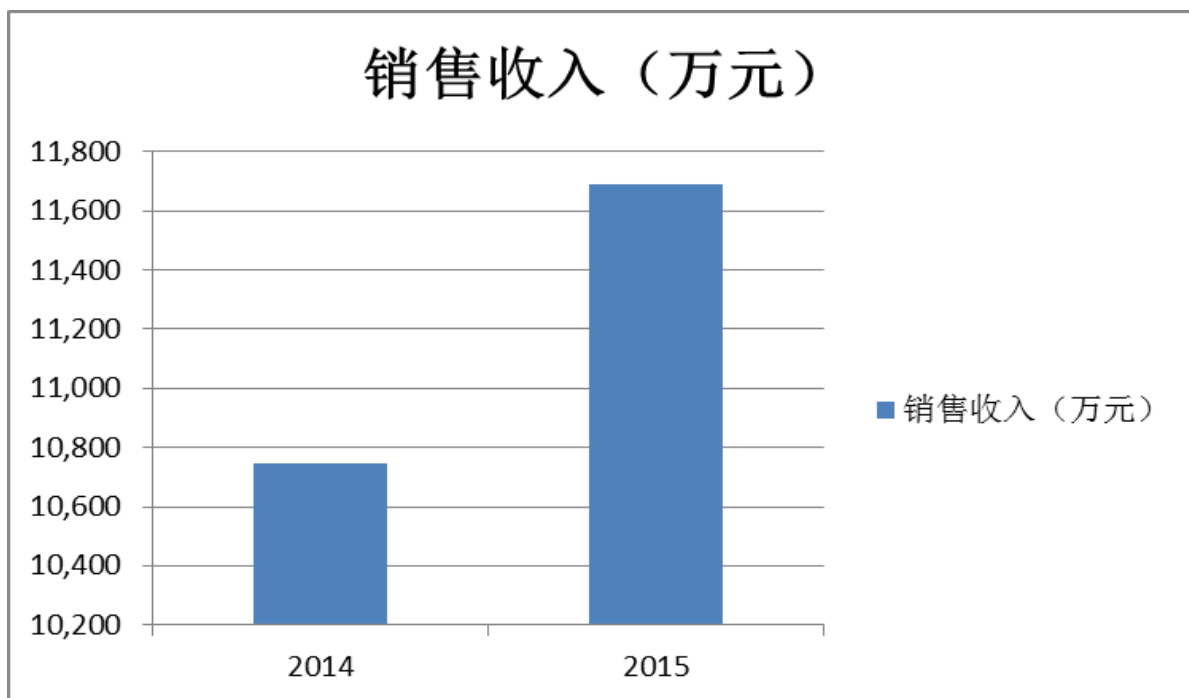
杭州汉德质量认证服务有限公司现有员工 160 人，注册认证人员数为 81 人，专职认证人员数为 53 人，兼职认证人员数量为 28 人。我们严格遵照 CCAA 的要求，确保审核员/检查员获得 CCAA 注册资格后才进行认证工作，截至到 2015 年

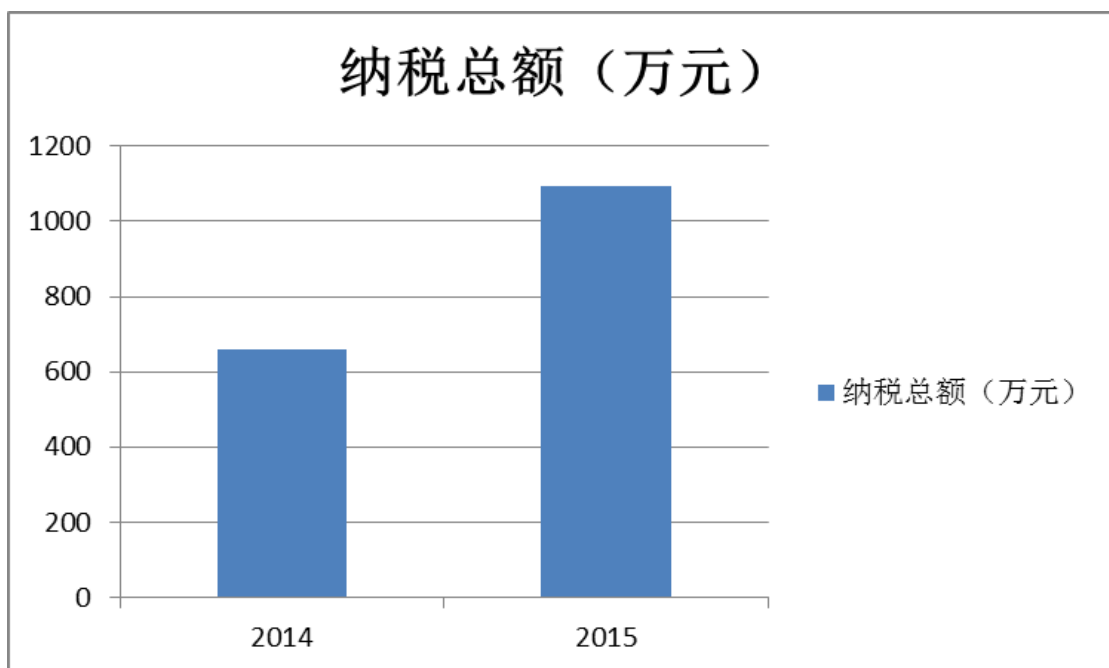
12 月 31 日我公司 CCAA 注册的审核员信息如下表所示：

认证领域		现有专职审核员/ 检查员总数	现有兼职审核员 /检查员总数	统计期间专职审核 员/检查员变动情况	
领域代码	领域名称			离开 人数	加入 人数
A01	质量管理体系	42	28	7	6
A02	环境管理体系	26	9	3	3
A03	职业健康安全 管理体系	17	2	0	5
B03	其他工业产品	17	0	1	1

1.4 财务状况

杭州汉德质量认证服务有限公司在 2015 年营业收入为 1.17 亿，是硕果累累的一年，杭州汉德将继续满足市场发展的需要，努力为企业提供更优质的服务。





项目	2014 年	2015 年	同比增长
销售收入	10,745	11,687	8.77%
利润总额	-39	198	507.69%
纳税总额	658	1,094	66.26%
资产总额	4,745	5,689	19.89%

1.5 机遇与挑战分析

2015 年是全球经济深度调整的一年，面对主要发达国家和新兴经济体国家的衰退和消费趋缓，以及我国出口总额的下降，对主要从事出口产品认证的机构提出了重大的挑战，面对挑战我司及时做出了战略调整，结合 TÜV NORD 集团宏观战略规划并结合我国国家发展战略规划，在业务升级上做了较大的投入，整合了部分业务线，在产品认证方面顺利完成了从传统的技术含量较低的项目如日用消费品产品的出口认证检测服务向海工装备、新能源领域、轨道交通、大型工程机械及智能驱动、数据安全的认证服务的升级，在管理体系方面，结合 ISO9001 和 ISO14001 换版的契机，积极部署 2016 年培训计划，在为企业换版的同时，可以提供增值服务。2015 年对我司来说是硕果累累的一年，营业收入增加了 8.77%，实现了乘势而上的年度经营目标。

机遇与挑战总是并存的，随着互联网技术的发展，移动互联的普及，检测认

证机构对互联网的运用将更加深入。目前主要的模式，是机构与电商平台进行合作，如多家机构与阿里巴巴、京东等进行合作，也有机构直接参与到第三方检测平台的建设中，而这一领域我司目前尚未涉及。另外，2015 年认证机构迎来整合并购风，部分机构规模变大实力变强，业务竞争更加激烈，同时伴随的机构之间的人才大战，也对本公司的发展产生一定的影响。

2. 社会责任管理体系和制度的建立情况

2.1 将社会责任管理的理念，融入本机构发展战略和实践

企业社会责任是企业精神中不可缺失的部分，重视履行企业社会责任的企业会更加重视员工、消费者，以及其他利益相关者的权益，注重环境保护，具备创新意识以及可持续发展意识，使企业获得长远发展。为此杭州汉德把社会责任的理念积极地贯穿到公司的整个经营 管理中，将社会责任融入到公司的发展战略和日常经营活动，主动采取行动适应社会的要求，这既是公司生存的利益所在，也是坚持社会道义的公共利益行为，目的是更好地服务公司的可持续发展。

在开展社会实践中，杭州汉德参考 GB/T 36000 将社会责任融入到整个组织的指南（图 1）结合现有的管理体系和公司规定来展开。

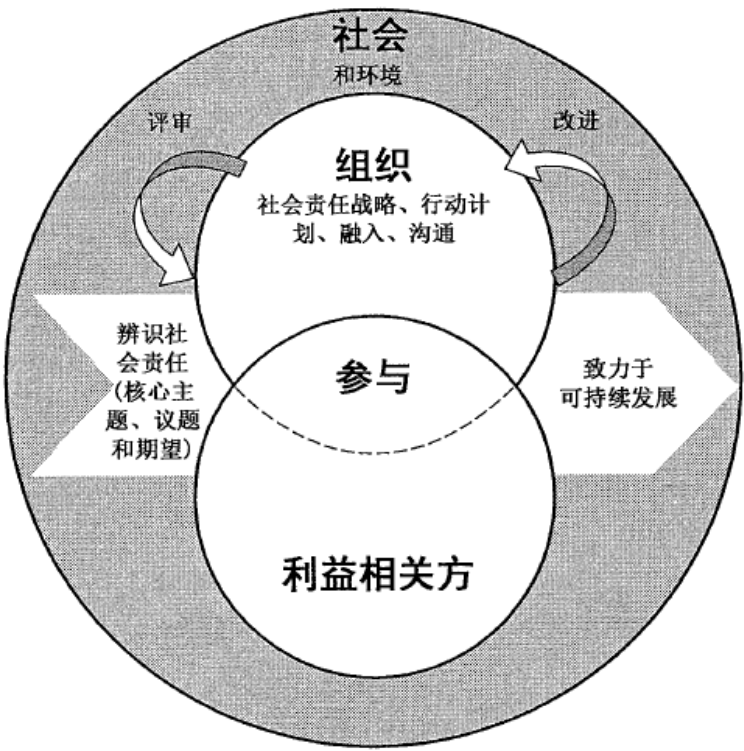


图 1 社会责任融入到整个组织的指南

利益相关方的识别和参与

杭州汉德识别的利益相关方主要为：政府部门、机监管构、股东、客户、员工、商会、行业及专业协会、业务合作伙伴、竞争对手或同行、媒体和社会。

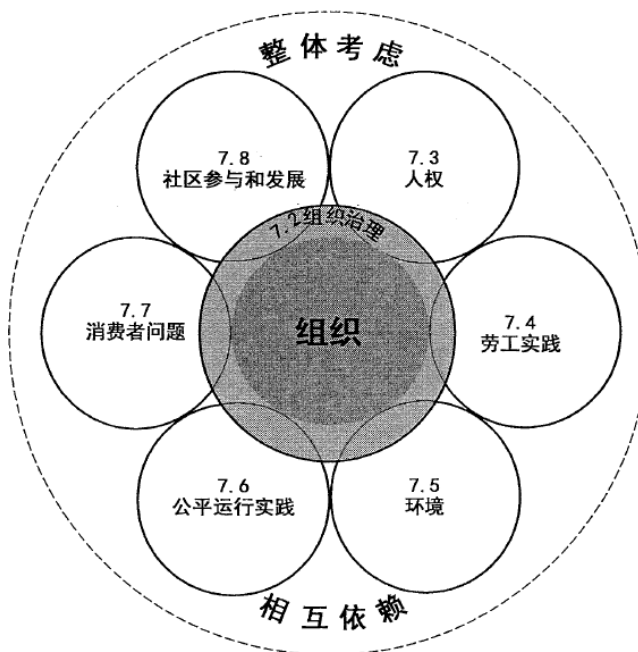
利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府部门 (地方政府、工商、税务、商务等)	规范经营、依法纳税，成为中介服务业的行业标兵	与政府部门保持紧密交流，了解相关政府政策及要求，共同提升行业水平，服务工商业。
监管机构、认可机构和认证认可协会	严格遵守相关法律法规，规范运作，增强认证公信力，推动当地第三方认证服务	积极参加相关会议和活动，学习相关政策和法律并严格执行
股东	规范运作、稳健经营	通过与董事会成员进行定期会议，确保公司营运和管理符合法规及社会期望、趋势。
客户	提供客观公正的审核，提供优质的增值服务，保护客户隐私	通过客户服务、客户满意度调查、采用培训会、研讨会等不同渠道，积极了解客户需要。客户可以在本公司网站上找到联系办法和电子邮箱反馈意见的，进行沟通与申诉。
员工	合理薪酬与福利，职业规划与提升，健康身体保障	管理层主要通过年度计划制定、每月经理例会、年终总结等方式进行沟通。而跟员工沟通渠道包括各部门会议、team building、outing、annual dinner、内部客户满意度调查等。公司还通过电子邮箱和微信群，让员工随时提供意见。
商会、行业及专业协会	认证公信力，信息透明	个业务部门对相关商会、行业及专业协会进行定期与不定期的拜访，从多角度促进交流合作，紧跟行业的发展趋势
业务合作伙伴（如：外包实验室，技术服务机构等）	规范检测和技术服务行为，提高业务水平	现场测试和项目合作，定期拜访
竞争对手或同行	公平竞争、相互学习交流经验	行业相关会议、学习对方优秀管理经验与业务模式，每周发布竞争对手资讯报告
媒体	媒体是向公众传递信息的主要渠道，做好和媒体的紧密联系，及时获取资讯，维护好公共关系	公司与媒体保持紧密联系，接受采访，发布新闻稿，让公众了解我们的服务。同时我们也会关注社会对所提供服务的评价。
社区	提升企业知名度，与社区共建共享	与社区组织保持畅通交流，并组织员工参与社区活动，增进与社区的互动。

我们积极遵循社会责任的 7 项原则，即担承、透明、合乎道德的行为、尊重利益相关方的利益、尊重法制、尊重国际行为规范和尊重人权来开展社会责任的实践。

2.2 社会责任管理体系及制度的建立

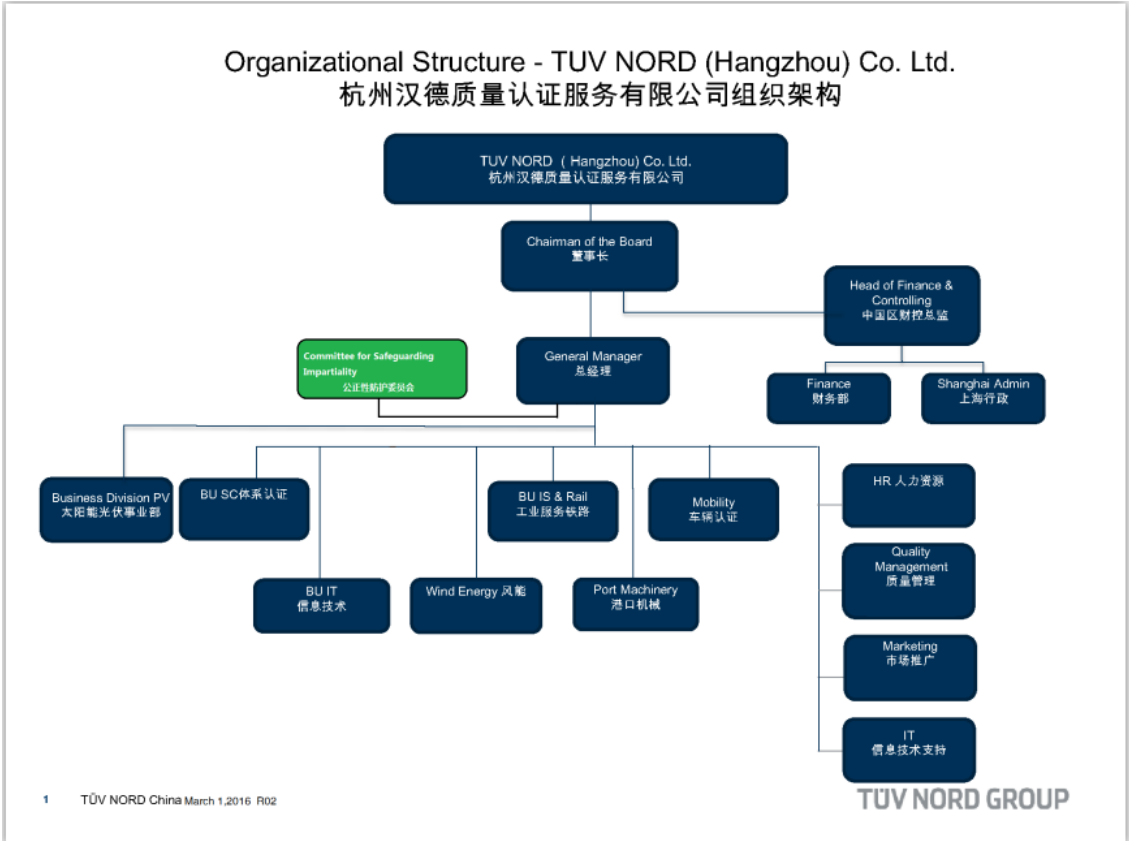
杭州汉德作为经济建设的参与者与社会持续发展的纽带桥梁，致立将社会责任融合于日常营运中。管理层积极参与和领导履行社会责任，通过制定或引进 TÜV NORD 系统化的规范，以 TÜV NORD 价值观为基础，建立与使命及目标互相配合的经营策略。

我们在推行社会责任工作时，以国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》为原则，并作为当前和今后指导我公司规范运作、保证认证工作质量、提高认证有效性和公信力的基础性原则，此外，在公司开展的各项社会责任项目中，还参考了国际标准 ISO 26000（GB/T 36000）社会责任指南，同时也积极学习其它优秀企业的社会责任管理经验，归纳出七个核心工作，包括组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展，我司通盘考虑这些核心主题及它们之间的相互依赖关系，建立和完善了本机构的社会责任管理制度。



3.社会责任要求及运行情况

3.1 组织机构



3.2 风险管理

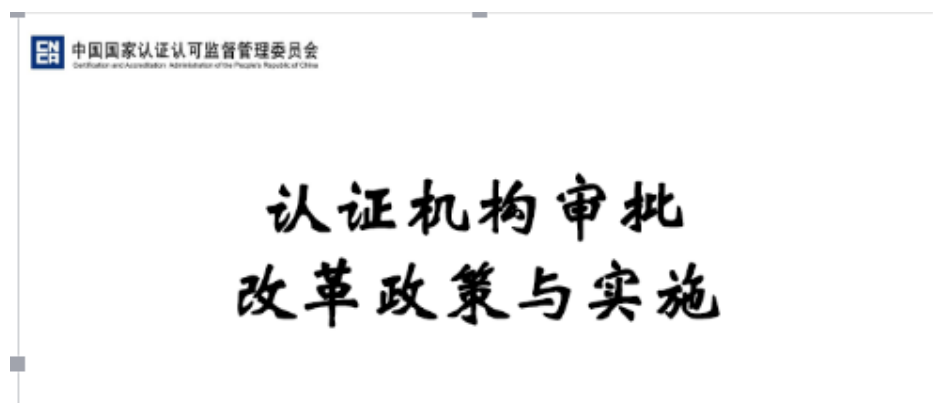
我公司建立了公正性防护委员会运作程序（编号：HZCC-QP-05-01），识别了公正性风险，每年向总部汇报风险状况，已识别的风险见下表：

来源	可能的利益冲突描述	公司对应的管理措施	风险程度及接受度
股东	股东利用其权力影响公司的认证决定	董事会章程规定，公司的具体运作由最大股东方(德方)执行，其他各方不得参与公司的经营活动。	低 可接受
高阶主管	公司高管利用其权力影响技术/认证的决策	公司高管对认证公正性提出公开承诺。 高管为专业经理人，其决策运作需经总经理与客户监督。	低 可接受

		已明确各级关键认证人员的职责和权限，公司管理层已授权其独立开展工作的权利。	
认 证 决 定 人	认证决定人利用其权力包庇认证结果	认证评价人、认证复核人员、认证决定人需不同，已确保其独立性。 认证决定需依据客观证据（如检测报告）判定，认证评价人需取得足够的客观证据才能推荐申请者认证通过。	低 可接受
公 司 销 售 人 员	公司销售人员私下承诺认证结果，以利取得认证合约。	认证决定完全依据认证程序执行，以确保公正性。 公司销售人员不得从事认证评价工作。	低 可接受
外包人员	外包检测人员利用其权力包庇认证结果	公司与提供外包服务的外部机构应签订具有法律约束力的合同，包括保密性条款和作为认证流程所应承担的公正性责任和避免利益冲突的要求	中 可接受
外包机构	外包机构利用其权力包庇认证结果	公司与提供外包服务的外部机构应签订具有法律约束力的合同，包括保密性条款和作为认证流程所应承担的公正性责任和避免利益冲突的要求	中 可接受
同 集 团 其 他 子 公 司	子公司利用其关系影响公司的认证决定	集团下的公司独立运作，都执行集团公司统一的基本准则	低 可接受
客 户（申 请 者）	客户利用其关系影响公司的认证决定	公司在认证手册中宣告不提供与认证相关的服务（如咨询服务）给申请者。 认证评价人与认证复核、决定人需不同，已确保其独立性。认证决定需依据客观证据（测试报告）判定，认证评价人需取得足够的客观证据才能推荐申请者认证通过。	低 可接受
同业竞争	遭遇同业竞争时，销售人员私下承诺认证结果，以利取得认证合约。	认证决定完全依据认证程序执行，以确保公正性。 公司的销售人员不得从事认证评价工作。	低 可接受
顾问公司	顾问公司提供给本公司业务为利益，影响本公司对该公司提供的业务项目的认证决定	不与顾问公司合作统包项目。（政府单位的公开招标项目不在此限）。 认证评价人员不负责顾问公司的联系工作。	低 可接受

3.3 合规性管理

杭州汉德作为一家具有独立法律地位的第三方认证机构，严格遵守国务院令 第 666 号《认证认可条例》和总局令 141 号《认证机构管理办法》，深入学习国家认监委关于认证机构审批改革政策，调整本机构合规性流程。



同时，我司接受来自认证认可协会，地方质量监督部门，行业协会等关于人员资格监管、价格自律、审核过程的监管，积极配合各项监管工作。

每年会接受 TÜV NORD AG 进行的集团审计，内容涉及业务运营状况，财务状况，人员授权，风险处置和 TÜV 集团行为准则执行情况等。

我司通过认证认可业务信息统一上报平台报送认证相关信息。



3.4 人权

公司推行人人平等，机会均等，言论自由的人权理念，建立了顺畅的申诉渠道。

3.5 劳工实践

杭州汉德严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，员工入职后依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

本机构坚持以人为本的理念，充分发挥中国文化包容性特点，尊重来自不同文化背景员工，保障员工基本权益，努力营造包容、兼收并蓄的人才成长环境，追求员工与企业共同成长。

3.6 就业与雇佣

本机构尊重人权，维护国际人权公约和劳工标准，注重建立平等雇佣制度，公平对待不同民族、性别、种族、国籍、年龄、宗教信仰等应聘者，保护应聘者个人信息和隐私；坚决抵制雇佣童工，禁止强迫劳动，遵守当地对劳动时间的规定，积极推进员工本土化。

截止 2015 年底，杭州汉德在岗员工约 160 人，在岗男女比例接近 1:1。

根据《认证机构管理办法》有关规定，杭州汉德每位专职人员均与本机构签订了劳动合同，社会保险由本机构缴纳，确保符合《办法》中关于专职人员的规定。此外，审核人员相关的注册费用、培训费用也由本机构承担。

2015 公司业务线基本整合完成，整体业务趋于平稳上升，全年杭州汉德的员工平均流失率为 2.16%，同比下降 11%。

3.7 薪酬与福利

本机构致力于为员工提供良好的薪酬福利，不断提升员工生活品质。工资、福利、工时和假期等都严格遵照《劳动合同法》的规定实行。每位员工上岗前都有完备的岗位培训和同化机制，建立岗位描述书，完善以岗位为基础，绩效为导向，符合当地经济发展状况的薪酬体系，持续提高员工薪资待遇水平。每位员工根据年初设定的 KPI 指标，定期评价，年终的收入都和实际绩效挂钩，公平公正的评价所有员工。另外，所有员工根据规定购买“五险一金”，机构为部分出差较多的员工购买了高额的商业保险和人身意外伤害保险。每位员工都建立了年度

培训计划，进行培训需求调查，对于业绩特别突出的员工将有海外带薪培训和岗位轮转的机会。

为了减轻了员工的负担，公司还为员工提供额外医疗保险，员工子女可以享受相关的医保及托儿费补贴。

3.8 沟通与参与

本机构秉承坦诚、开放、合作理念，定期与员工沟通交流，及时了解员工思想动态，为员工提供指导和帮助；注重不同文化背景员工之间的融合，尊重和主动适应当地文化，深入推进本地化进程；加强相互学习与交流，增进员工相互认同感。

本机构每月都有一天为员工日，为当月过生日的员工庆祝生日，并安排游戏节目和各种活动。员工子女诞生，公司都会安排专人前往慰问，并送去贺礼。公司每年都安排所有员工参与的年夜饭和丰富的抽奖活动，增进了员工和管理层的沟通和交流，不断提高员工的幸福指数。

建立定期沟通渠道和机制，开通了微信群和微博，倾听员工呼声。

指导职业生涯规划，关注员工期望和关切，注重与员工沟通和对员工的关爱。

3.9 健康与安全

机构关注员工健康和安全，从安全工作、健康监护、心理健康等方面促进员工身心健康，不断提升员工职业健康安全水平。机构每年开展健康安全培训，提升员工职业安全健康意识，每年进行公司 EHS 内部审核，寻找问题。

为工厂检查员、审核员免费配备了个人防护用品，如劳保鞋等。在感冒流行季节和雾霾日，公司还为所有员工免费提供防护口罩。办公室的急救药箱常年配备了应急药品。

机构为员工每年安排定期进行全面的体检和健康指导。行政部门有专业心理咨询师为员工进行心理疏导。

3.10 环境

汉德积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动

中的资源能源消耗及污染排放。并将国内认证的重点从传统行业逐渐向节能环保行业转移。

2015 年公司搬迁了新的办公大楼，在建筑环保节能方面采用了节能技术，如新建筑外墙保温材料采用 50mm 岩棉板，屋面保温材料采用 20.0mm STP 超薄绝热保温板，外窗采用 6mmLow-E+12 透明隔热金属型材多腔密封窗，并采用垂直或水平活动外遮阳装置，配合采用按单元设置的变制冷剂流量多联机组，降低夏季空调冷负荷，减少空调电耗。室内照明采取合理的分区控制，灯具采用直管形三基色荧光灯，在灯具布置和控制上充分考虑利用自然采光，疏散指示灯采用低功耗 LED 光源

公司内部，我们做到人走灯灭，使用复印纸代替新的纸张，用自己的杯子代替一次性纸杯，能使用自然风绝不开空调等，践行绿色理念。对于必要的会议，由现场会议改为 ZOOM 网络会议，减少差旅中的碳排放量。

据统计 2015 年上海办公室用电为 83700 度，比 2014 年 88000 度下降了近 5%，为节能减排做出了较大的贡献。

3.11 公平运行实践

公司依据 TÜV NORD 集团 guideline & code of conduct 开展公平运行，建立独立公正的运行团队，在防止不正当竞争，公平务实的采购控制，尊重产权等方面做了严格的规定。



3.12 用户和消费者问题

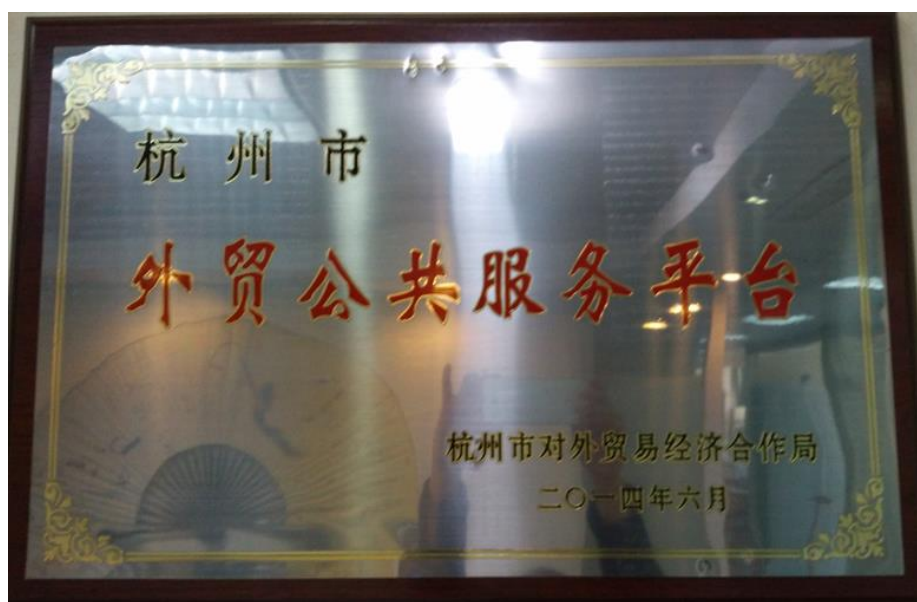
本机构的认证及管理技术服务的对象是企业组织，虽然不存在个体消费者，但是认证的结果会涉及欧盟和德国的市场准入，最终实现了保护消费者权益的目的，与我司服务宗旨“Making our world safer”相一致。

3.13 社区参与和发展

公司通过公益培训提升浙江省高端装备制造业的技术水平。



通过建设“杭州市外贸公共服务平台”帮助当地企业调整产品结构，推进科技创新，加快发展步伐，提高核心竞争力。



社会责任实践的成功案例：

案例 1：“感恩在心,品质于行!” 2015 TÜV NORD-CPVT 光伏研讨会

在2015年的春天，柴静发布的视频《穹顶之下》再次引发人们对环保的关注，再次把人们的目光牵向了新能源。

全年越来越多的雾霾天数同样也引起了国家领导人的重视，从2013年到现在，国家一直在推动我国光伏电站的装机容量。光伏行业的众位同仁，也一直在致力于为人类社会可持续发展而研发生产清洁能源默默地贡献着自己的力量。

为此，TÜV NORD携手国家级光伏实验室CPVT，在2015年3月27日于上海召开2015 TÜV NORD-CPVT光伏研讨会。在此次研讨会上，与会者了解到了IECEE对光伏组件测试的最新标准和要求，还了解光伏系统防火检测方法以及光伏组件应如何包装尽量避免运输途中造成组件破损从而影响其功率；TÜV NORD的专家介绍了在验货和光伏电站中组件都存在着哪些问题。除了常规的晶硅组件，演讲嘉宾对双面电池组件的制造技术，发电效能评测以及双面发电组件应用也做了详细的介绍。来自全国的各大光伏企业、行业专家、院校代表等百余人应邀出席了会议，与会者在讨论光伏标准的基础上，更对光伏行业发展需要创新的核心问题展开了广泛的交流和讨论。



案例 2:TÜV NORD 举办新版 BSCI 研讨会

2015年3月16日下午，TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司在浙江台州临海华侨大酒店举行了新版BSCI研讨会，来自浙江地区的50多家企业近150位嘉宾参加了本次会议。

通过共同交流讨论，TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司与客户及BSCI会员单位一起关注此次变化，分享关于此次变化的有关解释。此次的研讨会是一次良好的学习和交流的契机，为TÜV NORD客户提供企业社会责任提升的宝贵经验和管理建议！

商界社会责任倡议（简称BSCI）是欧洲对外贸易协会（Foreign Trade Association, 简称FTA）在2003年发起的一个服务项目。其成立旨在促进全球供应链的工作条件日益透明化和完善化。目前其会员单位已经超过了1400多家。



案例 3:TÜV NORD 助力中国 G4 报告领导力项目 中国企业学会国际化的表达

TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司联合GRI中国办公室、责扬天下（北京）管理顾问有限公司近日在中国首次推出了“中国G4报告领导力项目”，创新性地将报告编制和报告国内外传播流程整合起来，帮助中国企业提升G4在CSR报告中的应用水平，在学会国际化表达的同时增强中国企业CSR报告的国际影响力。



TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司社会责任项目经理从审验机构视角出发，分享了TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司在社会责任报告审验中遇到的主要问题及相应的解决方法。同时，简单介绍了企业为什么要进行社会责任报告审验以及TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司审验流程。



G4中国报告领导力项目简介：

作为中国企业社会责任领域唯一的，兼具专业性和创新性的培训课程现已问世。中国G4报告领导力培训将帮助企业提高对《G4可持续发展报告指南》的理解，帮助企业运用CSR报告编制领域最具国际化的报告框架，改善报告质量进而提升CSR管理水平。

案例 4: TÜV NORD 和 DB Schenker 全球货运联合执行的生态仓库项目圆满成功

“创新驱动-智能转型-绿色发展”现代生态仓储闭幕式3月31日在昆山锦溪湖酒店举行，来自TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司、全球货运国际代理有限公司多方代表出席本次盛会。开展本次活动会议的主旨是：帮助现有大型仓库依据绿色建筑标准，采用可行的生态友好实践,提升生态仓储水准，形成生态仓储科学模式。



会议就全球可持续发展背景下的绿色仓库和工业建筑这一重大课题，进行了广泛的研讨和论证，与会代表还应邀参观了全球货运位于昆山的“生态样板仓库”。

TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司代表王曦华女士回顾了由DEG资金赞助，TÜV NORD和 DB Schenker全球货运联合执行的生态仓库项目每阶段的输出成果，TÜV NORD作为全球货运国际代理的战略合作伙伴，确保本项目顺利进行。会议最后还举行了发证仪式，全球货运国际获得了TÜV NORD 颁发的ISO 14001 环境管理体系认证证书。



案例 5:中瑞携手推进 SCORE 项目

2015年5月27日，北京骄阳似火，为了庆祝中瑞建交65周年，在瑞士大使馆举办了企业可持续发展项目SCORE项目推介会。

作为SCORE项目的专家及培训讲师，杭州汉德质量认证服务有限公司的专家受邀参加由瑞士商会组织的SCORE介绍会。TÜV NORD的专家与会议来宾分享了通过SCORE项目建立可持续发展的参与性企业文化，分析了目前中小企业面临的主要困境，SCORE五大模块培训内容，以及如何通过SCORE项目提高中小企业生产力、改善工作条件。



SCORE项目简介：

企业可持续发展项目（SUSTAINING COMPETITIVE AND RESPONSIBLE ENTERPRISES）是由国际劳工组织开发，促进中小企业改善工作场所的管理培训和咨询项目。SCORE项目目前在全球九个国家实施，通过组织、推广专业化的SCORE培训和咨询服务，帮助企业改进管理，推动企业尊重工人权利，在改善工作条件的同时增强企业的生产力和竞争力。

案例 6:TÜV NORD 与徐工集团成功举办工程机械安全技术研讨会

2015年11月28日，TÜV NORD与徐工集团联合举办的“工程机械安全技术研讨会”在徐工集团国际会议厅隆重召开，来自徐工集团五大事业部11个二级公司的280名专业技术人员参加了本次研讨会。



本次研讨会以“工程机械安全设计及应用”和“功能安全技术的工业应用及展望”为主题，共同探讨了中国制造如何借力欧洲标准提高产品品质，进军国际高端市场。

TÜV NORD认证专家先后做了关于机械安全设计理念、风险评估和功能安全技术的精彩演讲，并与徐工集团的专业技术人员进行了深入交流。



TÜV NORD是全球领先的技术服务专家，徐工集团是国际知名的中国制造企业，本次研讨会促进了中国制造与欧洲技术的融合，增加了彼此的友谊，拓宽了双方的合作范围。TÜV NORD将持续为以徐工集团为代表的中国制造企业提供优质的技术支持。

案例 7:TÜV NORD 汉德喜获中国纺织工业联合会“优秀合作伙伴”奖

2015年12月10日，2015年中国纺织服装行业社会责任建设十周年活动盛大开幕。在首都大酒店偌大的一个紫云厅里来自政府部门、行业组织、国际组织、纺织服装企业和新闻媒体代表们济济一堂，TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司作为嘉宾也应邀参与此盛宴。

中国纺织工业联合会会长王天凯和副会长孙瑞哲在会上总结纺织行业社会责任建设工作经验结果，工业和信息化部消费品司纺织处处长曹学军和6个产业集群地方政府相关负责人相继发言。会上还表彰了一批10年来为行业社会责任做出贡献的个人和机构。TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司作为“中国纺织服装行业社会责任建设优秀合作伙伴”之一受到表彰。





TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司自2005年开始 ,和中国纺织联合会在社会责任领域开展了多项合作 , 包括培训、报告审验、标准修订等 , 共同推动纺织行业社会责任建设。十年沧桑砥砺 , 十年春华秋实 , 中国纺织建设在这十年间拿了十个 “全国第一” , 而TÜV NORD杭州汉德质量认证服务有限公司社会责任业务也在这十年间蓬勃壮大。未来十年 , 我们将一如既往地认真对待每一个项目 , 成为中纺联值得信赖的合作伙伴 , 在社会责任领域全面开花。

案例 8:积极参与“浙江制造”认证，助推浙江经济

“浙江制造”是浙江省采用市场化运作和政府引导推动相结合的模式，以标准和认证为手段，运用高标准来引领“浙江制造”高品质发展，对符合高标准、高品质要求的浙江产品进行“浙江制造”认证，“浙江制造”认证将引领中国制造，成为“中国制造”的标杆和“浙江经济”的“金字招牌”。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为浙江制造认证联盟成员之一，在“浙江制造”认证过程中，遵循“先进的制造标准、智能化的生产方式、严格的市场认证和良好的信誉度”的原则，积极推进“浙江制造”认证工作，为服务地方经济发展做贡献。



4. 结束语

在过去的一年，国家认监委已提出从完善法律法规、技术规范、资质管理、国际互认四个方面加强制度创新，完善认证认可制度；从拓展服务领域、放宽市场准入、推进整合发展、完善发展环境四个方面来激发创新活力；通过促进认证认可高技术服务产业跨越式发展的战略来提升认证认可工作整体服务能力的，以达到促进产品创新、产业升级、推动结构调整、绿色发展、引导消费、进而助力中国经济发展的目的。

2016 年又是十三五开局之年，我们会同时面临提升经济和社会发展的质量，“世界工厂”转型升级，“中国制造 2025”如何精准定位和中国建设“一带一路”全面参与全球治理上的新进展这些来自经济系统、自然系统和社会系统的挑战，作为全球领先的技术服务专家，我们将树立创新发展的理念，增强实施创新驱动发展的战略，把汉德做精、做细、做强。同时，我们会以感恩的心积极参与社会事业，切实承担社会责任，身体力行去推动员工生活平衡、环保及社区发展，将专业服务和知识带到更多不同领域。

这一年，杭州汉德将寻求与自身实际相符合、与自身资源相匹配、与自身优势相对应的着力点去提升自身的发展。紧跟落实“中国制造 2025”的战略规划和“一带一路”国家战略，积极获取总部的技术和信息资源的支持，努力成为中国企业走向国际舞台的桥梁和纽带，帮助中国企业突破国际技术规范和提供风险警示，“互联网+”的模式，简化/优化服务流程，不断提升公司的社会建设。

附件一：杭州汉德质量认证服务有限公司独立性、公正性、诚实性声明



5. 意见反馈

《杭州汉德质量认证服务有限公司 2015 年度社会责任报告》希望得到社会各界的意见和建议，您的建议和意见将有助于我们更好的履行社会责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密。

1、 您对报告的整体评价？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

2、 您认为报告信息披露的质量如何？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

3、 您感觉报告的那些部分具有阅读价值？

☐ 基本情况 ☐ 责任管理 ☐ 履行责任 ☐ 创新发展

4、 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：

联系电话： 电子信箱：

通讯地址：

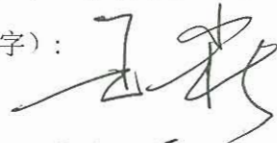
杭州汉德质量认证服务有限公司独立性、公正性、诚实性声明

我代表杭州汉德质量认证服务有限公司就本公司认证、检验和检测工作做出如下声明：

1. 本公司员工严格执行国家有关法律、法规及政策，自觉遵守本集团《员工手册》和《行为规范》，秉公办事，发现违纪行为立即追查并严肃处理，决不姑息。
2. 本公司建有健全的组织机构和完善的认证、检测和检验工作管理体系，具备相应的认证、检测、检验条件和能力。为客户提供的服务，均严格按《质量手册》规定和相关程序的要求进行，保证结果公正、科学、准确。
4. 本公司员工应该根据相关要求和程序，确保其本人和下属不受任何来自内外部的不正当的商业、财务和其他方面的压力和影响，并防止商业贿赂。
5. 本公司对客户不论性质和大小，均一视同仁，按有关规定开展认证、检测和检验工作。对所有用户均提供同等质量的服务。
6. 本公司严格保守客户的工业技术和商业机密，对有关样品、技术资料和信息不遗失、不泄漏、不外传。当公司依据法律要求或合约承诺授权发布保密信息（除非法律禁止）时，应将所公开的信息通知相关的客户或个人。
7. 本公司人员不应与其从事的认证、检测和检验活动以及出具的数据和结果存在利益关系；不参与任何有损于判断的独立性和诚信度的活动；不参与竞争性项目有关系的产品设计、研制、生产、供应、安装、使用或者维护等活动。公司员工不承担与其认证、检测、检验项目有关的样品更改的责任。
8. 凡与认证、检测和检验业务无关的人员及不属于公司建制之内其它人员，不论其职务及工作特点如何，均不得以任何理由、任何形式干预和干扰认证、检测和检验工作，不得随意接触受服务的产品资料、样品和数据，不得以任何形式对认证、检测和检验人员施加有违公正性的影响。

杭州汉德质量认证服务有限公司

总经理（签字）：

A handwritten signature in black ink, appearing to be '王' followed by a stylized character, likely representing the General Manager.

签发日期：2015年4月15日