

杭州汉德质量认证服务有限公司

2016 年度社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2016



目录

前 言.....4

1. 公司概况.....11

 1.1 业务状况.....122

 1.1.1 管理体系认证业务概况.....12

 1.1.2 产品认证业务概况.....13

 1.2 证书发放统计概况.....14

 1.3 人员状况.....16

 1.4 财务状况.....17

 1.5 机遇与挑战分析.....18

2. 社会责任管理体系和制度的建立情况19

 2.1 将社会责任管理的理念，融入本机构发展战略和实践19

 2.2 社会责任管理体系及制度的建立.....23

3. 社会责任要求及运行情况.....24

 3.1 组织机构.....24

 3.2 风险管理.....24

 3.3 合规性管理.....28



3.4 人权.....	29
3.5 劳工实践.....	29
3.6 就业与雇佣.....	30
3.7 薪酬与福利.....	30
3.8 沟通与参与.....	31
3.9 健康与安全.....	31
3.10 环境.....	32
3.11 公平运行实践.....	332
3.12 用户和消费者问题.....	32
3.13 社区参与和发展.....	33
3.14 社会责任实践的成功案例：	34
4. 结束语.....	47
5. 意见反馈.....	48

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五份社会责任报告。时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 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 2016 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”或“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，加强同认证同行与各利益相关方的沟通 and 交流，促进本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。

公司愿景：

作为 TÜV NORD 在华的分支机构，我们遵循总部的愿景：

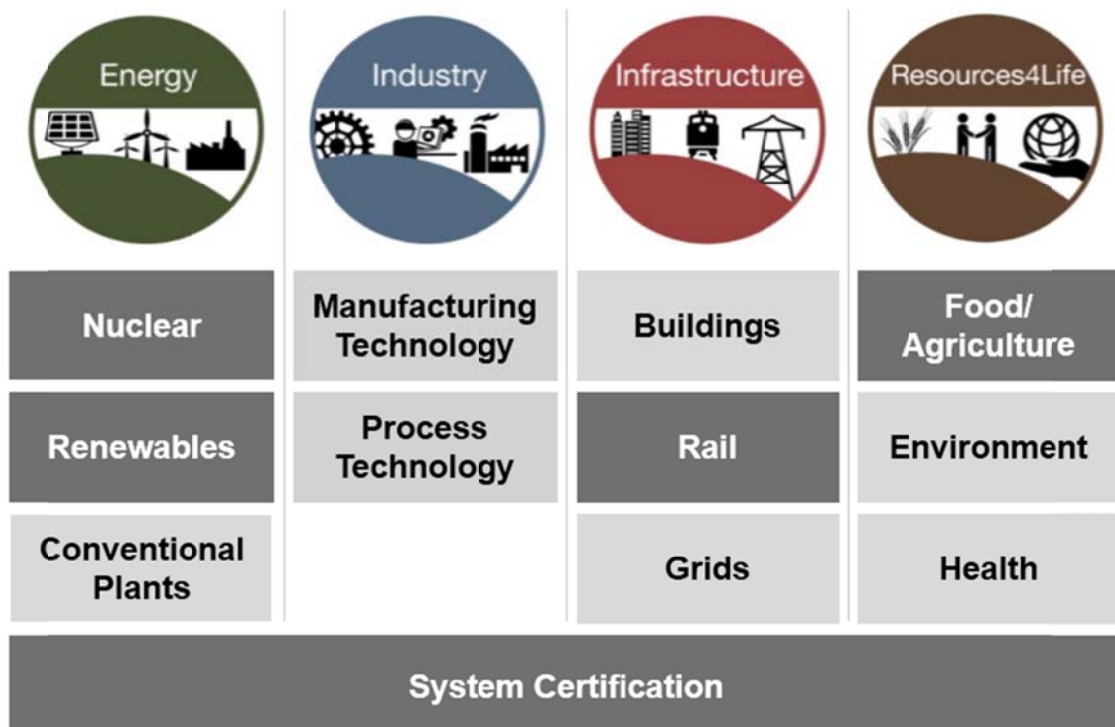
让我们的世界更安全

Wir machen die Welt sicherer

Making our world safer



杭州汉德追随 TÜV NORD 集团 2020plus 的发展战略和 BOLD MOVE 项目，以标准化，创新化，数字化为手段，紧密围绕“中国制造 2025”、“一带一路”和“供给侧改革”的发展战略，积极参与驱动中国经济的发展。我们需要随着客户的改变而改变，由此可以成为我们客户的首选技术服务供应商。我们必须将客户置于我们全球服务的核心地位，并在全球范围内进行管控。我们需要更多地了解客户，通过与他们“平视对话”，为他们提供最好的服务和开发创新的解决方案。我们需要将我们的服务与客户的全球化更紧密地联系在一起，这意味着 TÜV NORD 将实施全球标准，创新，数字化和有竞争力的价格来服务全球市场。



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。

公司社会责任目标：

我们将社会责任列入公司的总体战略体系，成为认证行业领先的社会责任和可持续发展企业。

促进杭州汉德与投资者、客户、合作伙伴、社会的和谐关系；

保障和改善员工权益，增强员工凝聚力；

奉献高品质的技术服务产品，与社会共创环境友好家园，传承 TÜV NORD 的品牌价值；

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

公司的社会责任工作与公司的核心价值观是协调一致的，落实到每位员工行为准则上来服务投资者、服务客户、服务合作伙伴、服务员工、服务社会、服务环境！我们承诺积极投入各项资源，积极推动被服务机构和社会各界来保护环境、推广人权和关怀社区。

董事长致辞

2016 is a year for recognizing the unique contribution the China team has been making to help us to acquire new consumers. Our theme for 2016 was “Set Goals. Act. Win.” This triad is one of our core values in China and sums up our determination to do the right things in the right way every single day.

2016 年是 TÜV NORD 中国团队在市场上迈出大步的一年，2016 年杭州汉德的主题是“定目标、行动、赢”，这个三合一的主题是我们的核心价值观之一，这也激励我们在 2016 年的每一天都在以正确的方式做正确的事情。

We have achieved a lot in 2016: innovations, partnerships for win-win cooperation, new business development, and official accreditation. In response to market and customer needs, we are in the process of developing new services for the topics of the tomorrow that are Industry 4.0 and digitalization. We established strategic cooperation partnerships with the biggest rail vehicle manufacturer and one of the biggest industry groups in the World, CRRC, and the leading company in China dealing with planning and construction of infrastructure facilities (CCCC). We have also joined forces with China Merchants New Energy Group (CMNE) to set up a new 1,500-square-metre joint venture photovoltaic lab. We are collaborating with the government of Zhejiang Province and the city of Yiwu to differentiate products from competitors. TÜV NORD Hangzhou is accredited in accordance with ISO/IEC 17020:2012. This standard defines the general criteria for the operation of certification bodies. In order to enhance customer satisfaction, we are looking to set up a domestic certification center for both Automotive and BSCI standards, and the application for accreditation has been filled.

我们 2016 年取得了的成就主要在于业务创新、赢得合作伙伴和新业务发展获得授权。为了响应市场和客户的需求，我们正在开发新的服务，这也会是明日的主题- 工业 4.0 和数字化；我们与全球规模最大、品种最全、技术领先的轨道交通装备供应商（中国中车股份有限公司）以及全球领先的特大型基础设施综合服务商（中国交通建设股份有限公司）建立了战略合作伙伴关系；我们还与招商新能源集团（CMNE）合作，成立一家新的占地 1,500 平方米的合资光伏实验室。我们正在与浙江省政府和义乌市政府合作，提升区域产品的竞争力。杭州汉德获得了 ISO / IEC 17020 的认可资质，也表明杭州汉德从单纯认证向检验领域发展，秉承了 TÜV NORD 集团领先的技术服务供应商的特质。为了提高客户满意度，我们正在向总部申请在中国区设立汽车行业管理标准和 BSCI 标准的发证中心。

Many people have played a part in the success of TÜV NORD China. And many have helped us to successfully achieve our goals. Those of you who have supported us are the heart and soul of our company. It's time to thank you for giving your all for the benefit of our customers. And my thanks go out to everyone who is helping in the ongoing successful development of TÜV NORD China.

许多人为 TÜV NORD 中国的成功中发挥了重大的作用，那些支持和帮助我们的人是我们公司的核心灵魂。是时候感谢您为我们客户的利益而付出的所有，同时也感谢所有帮助 TÜV NORD 中国持续成功发展的人士！

Jun Wan-Ren

杭州汉德质量认证服务有限公司董事长

2017 年 3 月 20 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、信息安全管理体系统认证，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。

本机构现有的分支机构包括北京、上海、广州三个分公司，天津、重庆二个办事处，各分公司和办事处在总部授权的范围内从事认证相关活动。

截止到 2016 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 4085 张，新颁发证书的数量为 722 张。公司现有注册认证人员数为 85 人，其中专职认证人员数为 56 人，兼职认证人员数量为 29 人。全年新签约外包合作检测机构数 7 家，分包检测机构数 42 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 2016 年 12 月 31 日管理体系认证颁发的有效证书数量为 2217 张，新颁发证书的数量为 264 张，对获证组织监督审核的数量为 1469 张，暂停证书数量为 78 张，撤销证书数量为 77 张。

2016 年对于管理体系认证是升级创新的一年，首先，审核员已基本完成了 ISO9001 与 ISO14001 的证书资格换版工作，其次，发挥质量管理体系认证在全面

质量管理中基础作用，推动开展体现行业特性的质量管理体系认证，如开展 IEC TS 62941 光伏行业技术规范项目，这份技术规范是对于生产光伏组件公司的质量管理体系在 ISO9001 基础上附加的要求，涉及光伏组件的产品设计开发、产品认证，工艺过程控制、关键原材料管控、采购，产品测试监控，文件要求等方面提出很高的全面质量管理要求，此外，跨部门交叉综合业务，服务区域经济，如配合产品认证部门着力打造“浙江制造”品牌认证，服务浙江省各行业的龙头企业。

质量管理体系作为公司最大的基础业务部门，被德国总部纳入首批 BOLD MOVE 项目，今后将会涉及更多的跨国服务项目，这是提升整体业务水平的机会，同时也是严峻的考验。

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 2016 年 12 月 31 日产品认证颁发的有效证书数量为 1868 张，新颁发证书的数量为 458 张，持有效证书企业数 342 张，对获证组织监督审核的数量为 106 张，暂停证书数量为 2 张，撤销证书数量为 58 张。

2016 年对产品认证来说是充满机遇和长足发展的一年，TÜV NORD 集团结合“中国制造 2025”国家发展战略规划，优化认证流程，大力推行城市轨道、新能源业务和智能制造等业务，与国内各大龙头企业签订战略合作协议，开展深入认证合作，其中包括中车，中交建集团，振华集团等。同时，产品认证业务积极响应国家“一带一路”政策，促进认证技术“走出去”服务，多次推动目标企业和德国总部技术交流。另外，产品认证响应区域经济发展号召，积极配合浙江省政府，大力发展“浙江制造”认证，打造区域认证品牌，服务浙江省内各行业的龙头企业，提升企业整体水平。

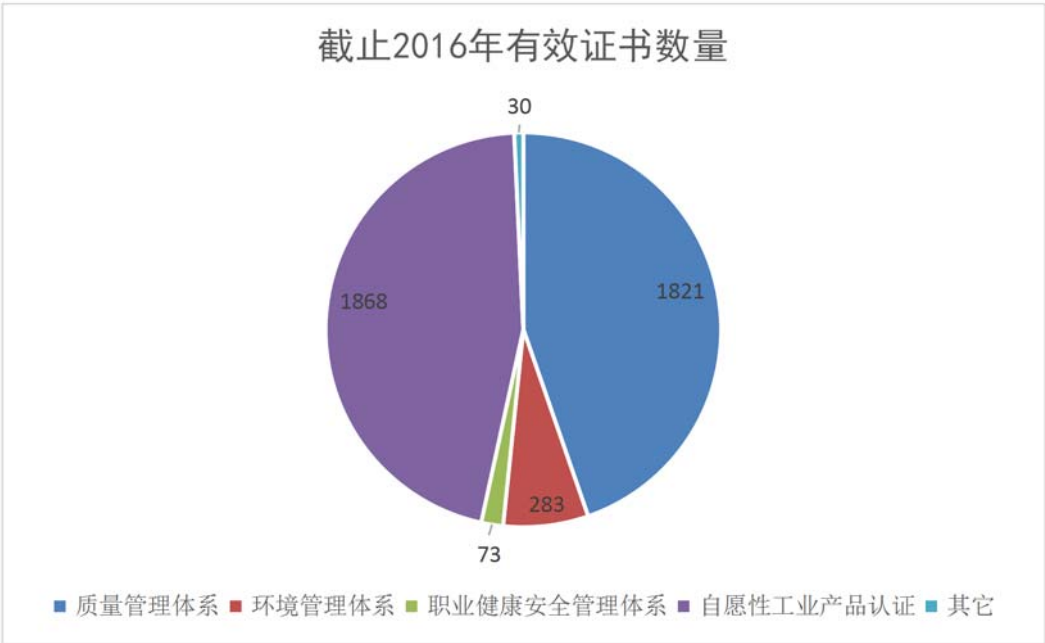
1.2 证书发放统计概况

统计时间范围：2016年1月1日至2016年12月31日

项目	有效证书总份数	新颁发证书份数
质量管理体系认证（ISO9000）	1114	109
环境管理体系认证	283	21
中国职业健康安全管理体系认证	73	12
其他自愿性工业产品认证	1868	458
德国汽车工业协会质量管理体系认证	8	0

杭州汉德质量认证服务有限公司 2016 年度社会责任报告

医疗器械质量管理体系认证	3	1
电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证	10	2
汽车行业质量管理体系认证	707	103
国际铁路行业质量管理体系认证	17	16
企业社会责任管理体系认证	2	0



1.3 人员状况

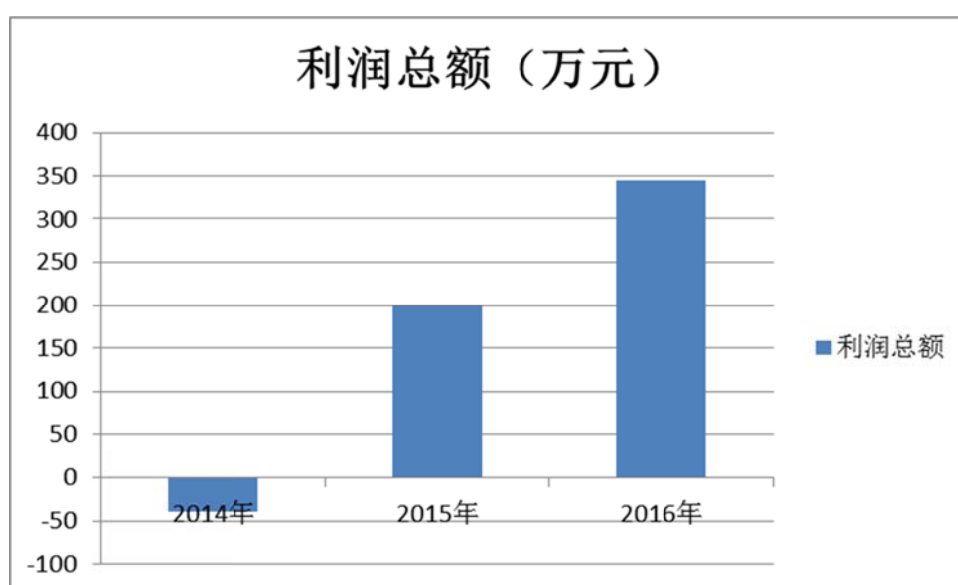
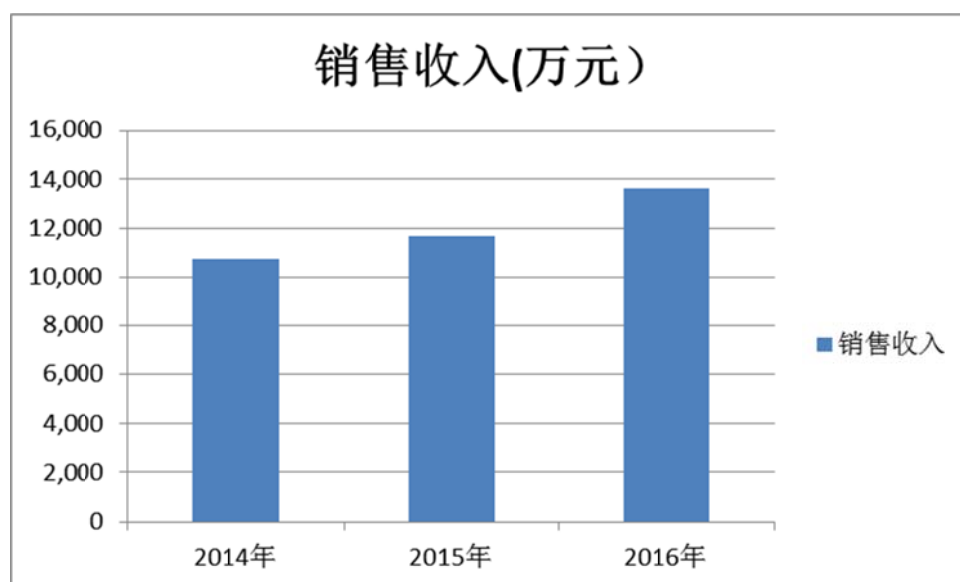
杭州汉德质量认证服务有限公司现有员工 161 人，注册认证人员数为 83 人，专职认证人员数为 54 人，兼职认证人员数量为 29 人。我们严格遵照 CCAA 的要求，确保审核员/检查员获得 CCAA 注册资格后才进行认证工作，截至到 2016 年 12 月 31 日我公司 CCAA 注册的审核员信息如下表所示：

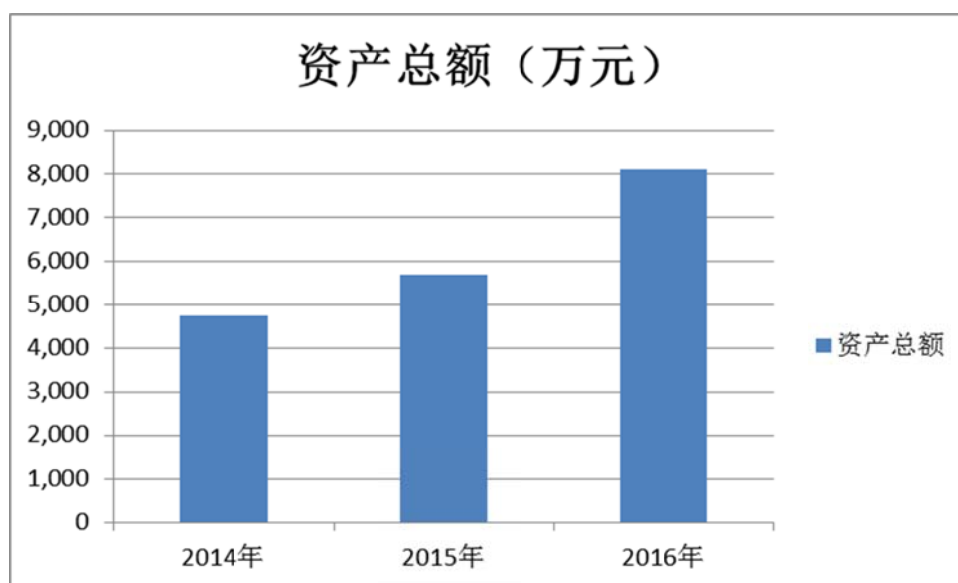
认证领域		现有专职审核员/ 检查员总数
领域代码	领域名称	
A01	质量管理体系	46
A02	环境管理体系	27
A03	职业健康安全管理体系	19

B03	其他工业产品	16
-----	--------	----

1.4 财务状况

杭州汉德质量认证服务有限公司在 2016 年营业收入为 1.36 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	2016 年	同比增长
销售收入	10,745	11,687	13600	16.36%
利润总额	-39	198	345	72.24%
资产总额	4,745	5,689	8100	42.38%

1.5 机遇与挑战分析

2016 年以来，全球经济低速增长局面尚未出现明显改善，不同国家之间经济复苏进程的差异性进一步显现，世界经济增长低迷且分化加剧。从国内看，由于中国政府主动适应经济发展新常态，进一步创新和完善宏观调控，加快创新发展体制机制，积极推进供给侧结构性改革，在去产能、去库存、去杠杆、降成本方

面成果初现，经济运行稳中有进、稳中有好，保持在合理区间，但下行压力仍然存在。在出口贸易方面出现了由负转正的局面，具体体现在对欧盟出口出现增长态势；对部分“一带一路”相关国家出口保持良好增长势头；但传统劳动密集型产品出口呈下降态势明显。

在此境况下 TÜV NORD 中国迅速反应，整合了部分业务线并在升级上做了较大的投入，在产品认证方面顺利完成了从传统的技术含量较低的劳动密集型产品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，并已取得大幅增长的态势；在管理体系方面，结合 ISO9001 和 ISO14001 换版的契机，积极部署专版培训，为企业换版的同时提供增值服务，并从主机生产厂的管理体系服务向其供应链管理体系服务延伸。

机遇与挑战总是并存的，TÜV NORD 中国结合总部以客户为关注的 BOLD MOVE 项目，率先在新能源、轨道交通和管理体系等战略业务上采用跨区域的集团业务运作中心（OBS）的模式，做到集团业务上下联动、客户解决方案的快速反应、提供同等服务质量和具有竞争力的本土化服务，大大加强了核心业务市场竞争力。在 BOLD MOVE 项目的推进下 TÜV NORD 中国主动对接“一带一路”的装备提供领跑者，即陆上“丝绸之路经济带”建设推动者的“中国交通建设股份有限公司”和“中国中车股份有限公司”以及“21 世纪海上丝绸之路”建设推动者“上海振华重工（集团）股份有限公司”并与之建立了战略合作伙伴关系。

通过上述举措，杭州汉德实现了营业收入增加了 9% 的业绩，超额完成了年度经营目标。

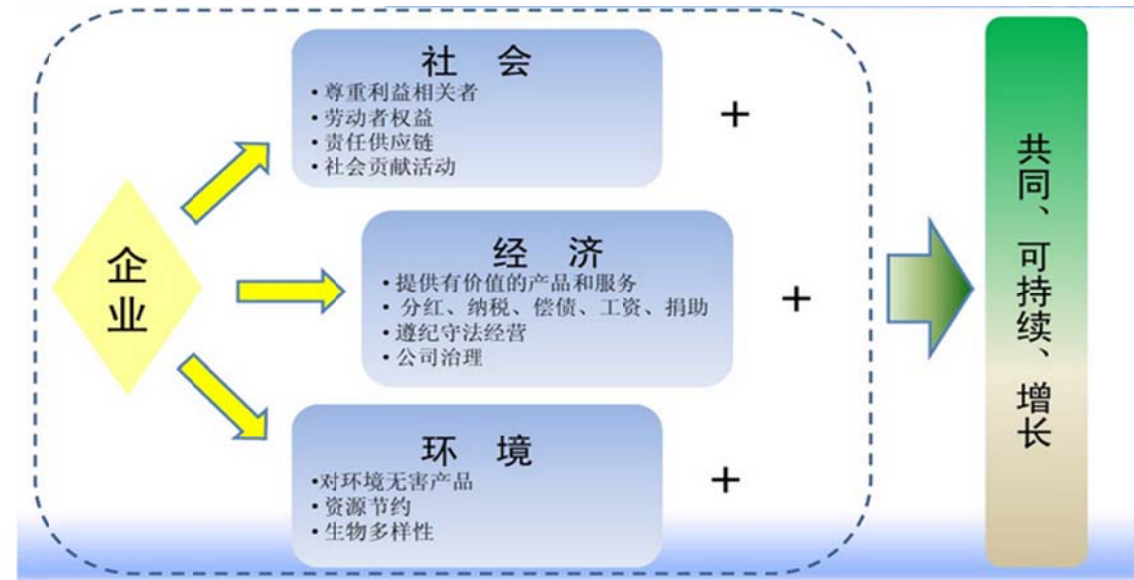
2. 社会责任管理体系和制度的建立情况

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 ISO26000 （GB/T 36000）将社会责任融入到现有的管理体系和通过公司的各项规定来展开。



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 认证服务业的行业标兵	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 本公司网站上和微信公众号找到 联系方法和电子邮箱反馈意见， 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、 定期的经理例会、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。

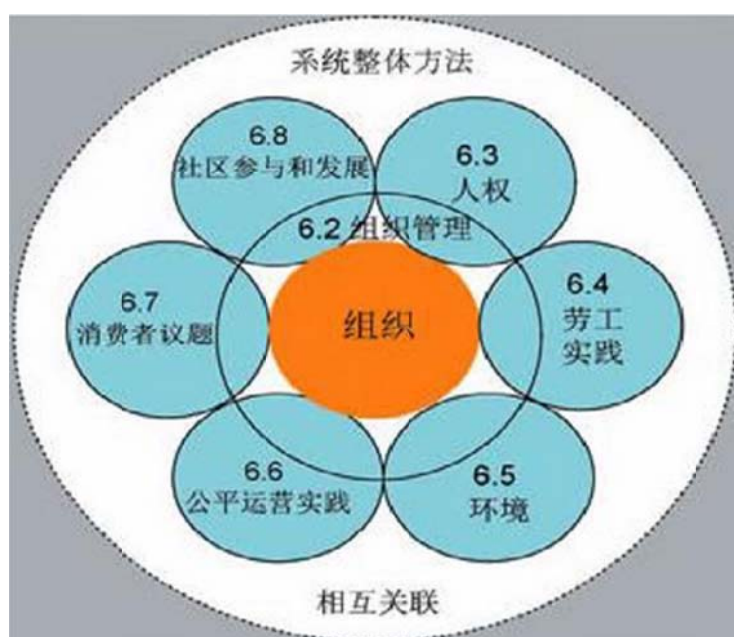
商会、行业及专业协会	传递信任, 服务发展, 信息透明	各业务部门对相关商会、行业及专业协会进行定期与不定期的拜访, 从多角度促进交流合作, 紧跟行业的发展趋势
业务合作伙伴 (如: 外包实验室, 技术服务机构等)	规范检测和技术服务行为, 提高业务水平	现场测试和项目合作, 定期拜访, 经验交流会
竞争对手或同行	公平竞争、相互学习交流经验	行业相关会议、学习对方优秀管理经验与业务模式, 定期发布竞争对手资讯报告
媒体	媒体是向公众传递信息的主要渠道, 做好和媒体的紧密联系, 及时获取资讯, 维护好公共关系	公司与媒体保持紧密联系, 接受采访, 发布新闻稿, 让公众了解我们的服务。同时我们也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

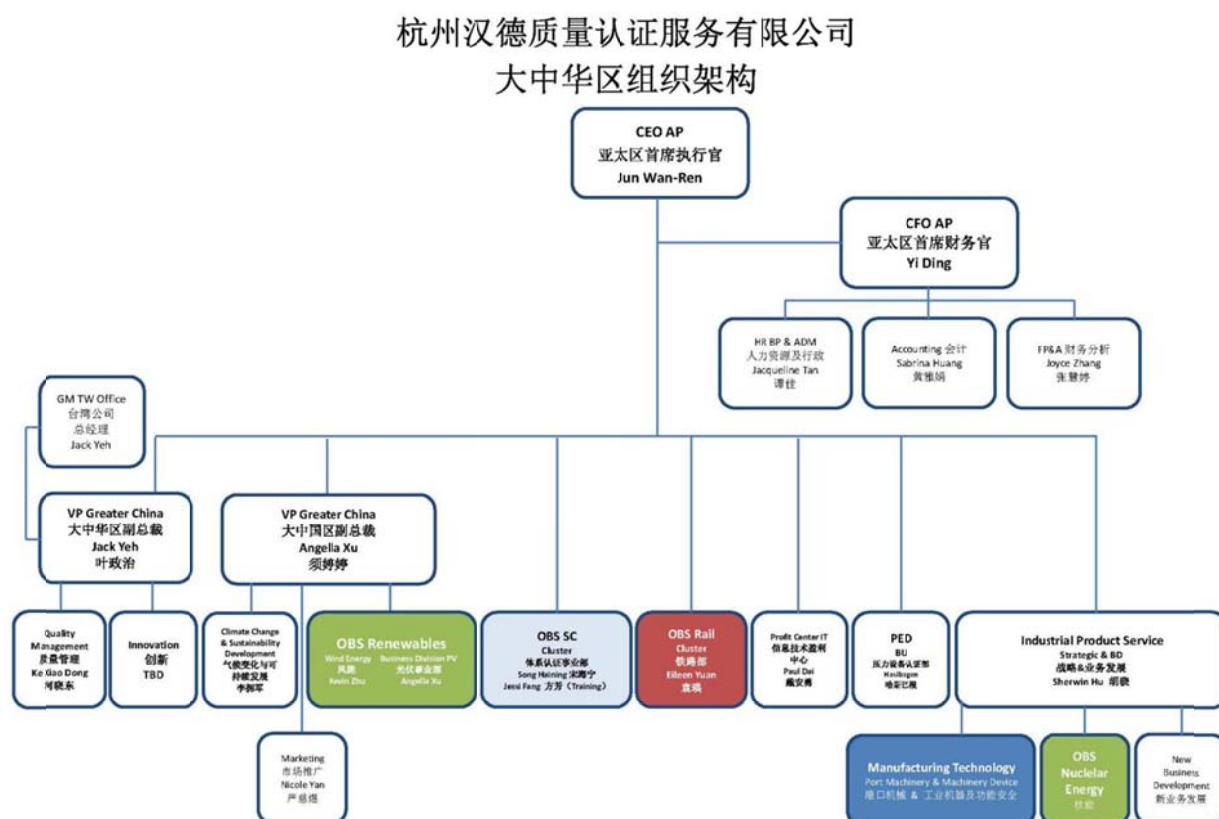
杭州汉德作为经济建设的参与者与社会持续发展的纽带桥梁，致力将社会责任融合于日常营运中。管理层积极参与和领导履行社会责任，通过制定或引进 TÜV NORD 系统化的规范，以 TÜV NORD 价值观为基础，建立与使命及目标互相配合的经营策略。

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、公平运营实践、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，识别了公正性风险，通过定期的风险评估来管控，同时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/认证的決定	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。 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。	低 可接受
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	低 可接受

		请者认证通过。	
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	客户利用其关系影响公司的认	公司在认证手册中宣告不提供	低

者)	证决定	<p>与认证相关的服务（如咨询服务）给申请者。</p> <p>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。</p>	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。	<p>认证决定完全依据认证程序执行，以确保公正性。</p> <p>公司的销售人员不得从事认证评价工作。</p>	<p>低</p> <p>可接受</p>
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	<p>不与顾问公司合作统包项目。</p> <p>（政府单位的公开招标项目不在此限）。</p> <p>认证评价人员不负责对顾问公司的联系工作。</p>	<p>低</p> <p>可接受</p>

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 2016 年第 24 号公告《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》，对应调整我公司各业务部门的管理细节。同时本机构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。

杭州汉德每年会接受 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。

杭州汉德积极落实认证认可统计报表制度，通过认证认可统计直报系统及时、



准确上报认证相关信息，将本机构的数据融入到认证认可数据的大家庭中。

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，建立了顺畅的交流渠道。

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。

公司致力于为员工提供一个安全、健康、人性化的办公环境，为员工提供符合人体工程学的高档办公家具。此外公司还在办公楼内设置员工吧，为员工提供免费的咖啡、茶水、饮料。针对哺乳期员工，公司还为其设置了温馨舒适的哺乳室。

公司按照市场的具体变化，包括消费物价指数等数据，以及薪资调研公司所提供的相关数据，综合员工的工作表现确定薪资，以确保员工薪酬在市场上的竞争力。公司除了按照法规为员工提供一般的保险保障外，更会为员工提供商业意外/医疗保险，以减少员工因疾病而产生的医保之外的额外支出，提供良好的医疗保障环境。每年一次的常规体检给员工在生活工作期间带来了更多的安全感，降低员工发病率和亚健康状态。

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。

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。

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，并提供每年一次的常规体检，及时发现员工的职业病状态和亚健康状态。

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 and 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，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 内部检查，寻找问题，及时改进。

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。

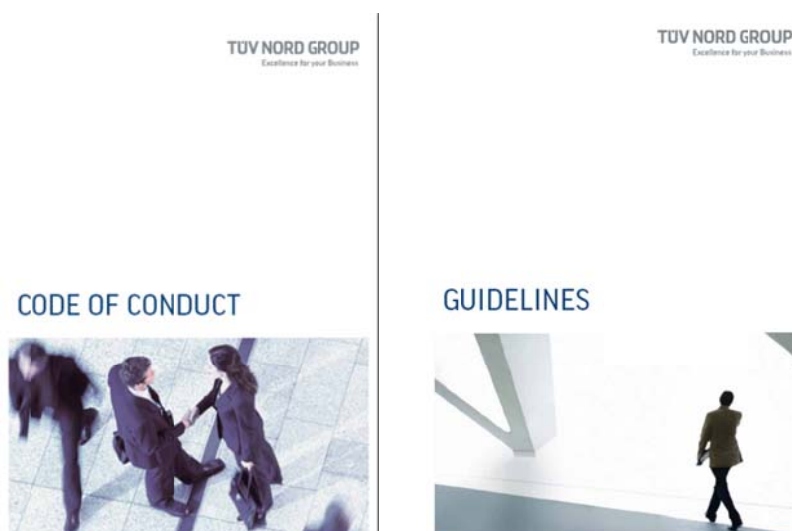
3.10 环境

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。

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，能使用自然风时不开空调，采用绿色照明等手段践行绿色理念。对于必要的会议，尽可能采用视频网络会议的形式，减少差旅中的碳排放量。

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

公司通过定期的公益培训提升相关企业质量能力，通过“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。

杭州汉德质量认证服务有限公司上海分公司党支部在开展了“三严三实”专题教育之后又积极开展“两学一做”的学习教育，同时在中共上海市市北高新区委的指导下积极开展非公企业基层党组织规范化建设，2017 年紧紧围绕园区深化“三个出来”（通过活动引领和服务凝聚，使党员主动将党员身份亮出来；强化党员岗位责任，让身边群众看出来；发挥党员引领作用，把周围群众带出来）的党建目标，落实“党员班子建设规范化、党员队伍建设规范化、工作机制建设规范化、工作业绩反映实效化”为内容的非公企业基层党组织规范化建设标准并逐条量化、积极创优，荣获 2016 年度市北高新区非公基层党组织规范化建设考核评比鼓励奖，也提升了公司党员的自转能力和凝聚力。



3.14 社会责任实践的成功案例：

一、 积极参与“一带一路”建设的检验认证服务

TÜV NORD 中国整合集团优势积极对接中国“一带一路”的项目提供领跑者，即陆上“丝绸之路经济带”建设推动者的“中国交通建设股份有限公司”和“中国中车股份有限公司”以及“21 世纪海上丝绸之路”建设推动者“上海振华重工（集团）股份有限公司”并与之建立了战略合作伙伴关系。

“开放创新、合作共赢”——中国中车与 TÜV 北德签署战略合作协议



2016 年 9 月 20 日，在世界最重要、最全面的铁路和轨道交通工业展-“德国柏林轨道交通技术展览会”的现场，作为全球领先的技术服务商和世界最大的轨道交通装备产业集团的 TÜV NORD 和与中国中车签署了战略合作协议，为政府代表、行业领袖、国际技术顶尖专家提供一个交流平台，共同展望轨道交通发展未来。根据协议，双方将共同积极探索先进铁路技术、标准以及德国工业 4.0 在铁路行业的发展与应用，共同寻求建立车辆全生命周期管理，通过提升整体运营效率，降低运营成本来增加车辆制造企业的竞争力与附加价值，共同推进建立轨道交通行业先进专业的公共实验室平台，从而创造更大的商业机会，实现合作共赢。

TÜV NORD 与中国交建签署战略合作框架协议



TÜV NORD 与中国交通建设股份有限公司（简称“中国交建”）2016 年 11 月 24 日在德国 TÜV 汉德集团汉堡分部签署了战略合作框架协议。双方旨在通过此次战略合作，共同积极探索先进标准和技术以及德国工业 4.0 在基础建设领域的发展与应用进行积极探索，实现合作共赢，共同推动“一带一路”的工业化进程。

二、 围绕“中国制造 2025”积极开展高端制造业的认证技术交流

TÜV NORD 与中车联合举办 G600 项目交流会



2016 年 6 月 TÜV NORD 与中车集团时代电气公司联合在上海举办为期 4 天的 G600 项目交流会。本次交流会上由 TÜV NORD 的功能安全事业部总经理着重介绍了功能安全对于铁路和轨道交通发展的重要意义及应用，以及完整安全性等级认证。

“德国工业 4.0”与“中国制造 2025”交流合作、分享共赢



在 2016 年 9 月的柏林“中车轨道交通技术高峰论坛”中，TÜV NORD 与中国中车在机车车辆整车及子系统进入欧盟市场的法律法规符合性（TSI 认证、欧洲铁路局车辆注册入网等），新建线路、车辆及子系统独立安全评估，产品安全完整等级认证（涉及功能安全的硬件，软件，系统，子系统，组件，元器件等），RAMS（可靠性、可用性、可维护性、安全性）评估，实验室建设，LCC 产品生命周期评估，在运营车辆剩余寿命评估以及延寿方案制定等方面作了主题交流

TÜV NORD 与振华重工设立联合技术培训中心



2016 年 12 月 14 日，振华—汉德联合技术培训中心在振华重工长兴岛生产学院正式挂牌，这是继去年双方签订战略合作协议后的又一次实质性合作，该中心将着力于钢结构焊接人员的培训及考核，并对焊接工艺评定、无损探伤等提供一系列服务。

三、推动管理体系认证服务延伸，打造质量管理认证升级版

TÜV NORD 杭州汉德与奇瑞汽车签署经销商服务体系认证合作协议



2016 年 9 月 13 日，TÜV NORD 汉德与安徽奇瑞汽车销售有限公司签署奇瑞经销商服务体系认证项目合同，双方同意在奇瑞服务体系认证事宜达成战略合作伙伴关系，全面帮助奇瑞授权的销售服务商及服务商提升服务运营管理。

TÜV NORD 应邀参加长安马自达汽车 2016 年度供应商交流会



TÜV NORD 杭州汉德作为长安马自达汽车认可的 ISO/TS 16949 认证机构，以优质的服务获得长安马自达汽车及其供应商的好评。2016 年 5 月 11 日和 12 日，TÜV NORD 杭州汉德应邀参加长安马自达汽车有限公司在南京举办的连续 2 场 2016 版手册宣贯与交流会，结合宣贯工作杭州汉德的专家对 2016 版 ISO/TS16949 汽车质量管理体系转换计划进行了介绍，本次会议为了让整车供应商更深刻地理解长安马自达汽车对供应商量产质量管理的新要求以及长安马自达汽车零部件量产质量管理的各项工作流程。

四、围绕绿色生产和节能环保主题，积极推行融合产品和管理体系的创新认证

IEC TS 62941 是 IEC（国际电工委员会）在 2016 年初发布的专门针对光伏组件制造行业的质量管理体系的 IEC 技术规范，这技术规范是对于生产光伏组件公司的质量管理体系在 ISO9001 基础上附加要求，她在光伏组件产品的设计开发、工艺过程控制、关键原材料管控、采购、产品监控和文件要求等方面提出很高的全面质量管理要求。

无锡尚德电力携手 TÜV NORD 启动 IEC TS 62941 光伏行业技术规范标准认证

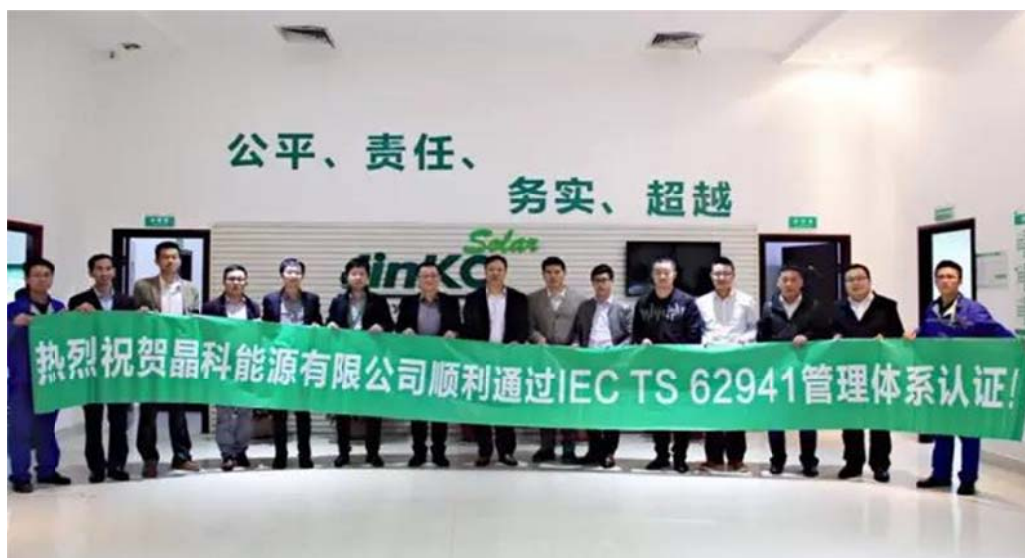


2016 年 10 月 10 日，TÜV NORD 杭州汉德在 TÜV 北德大中华区上海运营总部举行为无锡尚德电力举行 IEC TS 62941 光伏行业技术规范认证项目启动仪式。

晶科能源携手 TÜV NORD 汉德实施 IEC TS 62941 认证

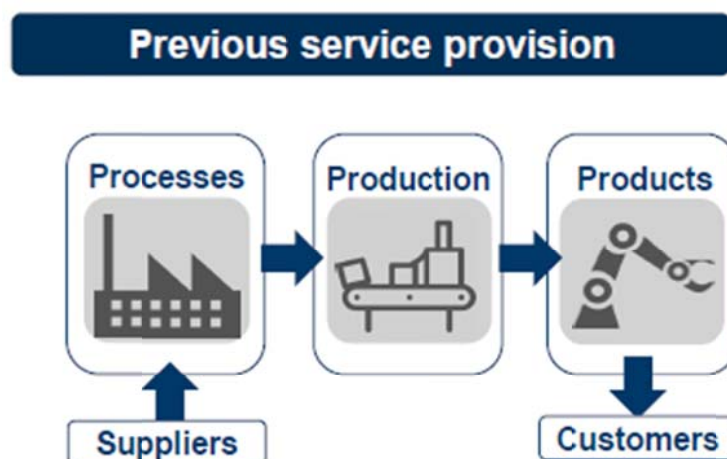


2016 年 10 月 25 日，TÜV NORD 杭州汉德质量认证服务有限公司在江西上饶与晶科能源有限公司举行了 IEC TS 62941 光伏行业技术规范认证项目的启动仪式。

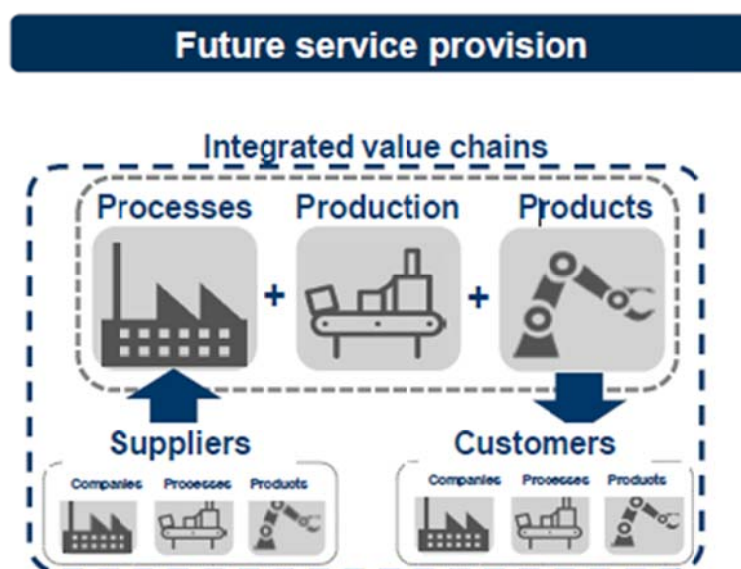


2016 年 11 月 23 日，世界领先的光伏企业晶科能源在上饶基地顺利通过了 IEC TS 62941 光伏行业技术规范认证项目的现场评审，该认证由杭州汉德实施。

五、积极探索互联网条件下认证检验检测工作的数字化融合



传统的认证模式是客户分离式获得认证，客户可以选择相同或不同的认证机构开展管理体系认证，制造过程审核和产品认证等，同时认证机构也仅考虑了每一步的价值链，投入的资源也是有限的，会影响更好的客户服务。



由于客户的价值链在不停的成长和整合，必须整体全面地来看待过程、生产和产品，作为检验检测认证供应商将是整合各项技术的单一供应商才能满足市场和客户的需求。

杭州汉德在总部 BOLD MOVE 项目的支持下积极探索数字化的检验检测认证实践，推出 SECURITY FOR SAFETY (S4S) 用信息安全来保障实物安全的策略，强调融合了智能化（如工业 4.0）生产模式的企业，对其开展独立的产品/过程/工厂检查将不再安全，还必须检查集成了产品/工厂的物联网和互联网信息的安全，这也是工业 4.0 时代检验检测认证行业在过程、系统、部件、产品和工厂检验和检查中必须关注的。

六、积极开展物联网及互联网工业控制系统的认证实践

TÜV NORD 颁发国内首张《欧盟工业控制系统安全等级合规证书》



2016 年 4 月 14 日 《上海海事大学 Net CMAS 起重机械监评系统评估》颁证仪式在上海海事大学举行，TÜV NORD 依据欧盟工业控制系统安全标准 ICS Compendium 2013 对上海海事大学起重机械系统信息物理平台 CMAS (network&infrastructure) 进行了设计、功能、运营维护及安全的合规性评估。经评估该系统的设计、功能、运维及安全达到 ICS Compendium 2013 所定义四级标准生产基础设施级别管理水平，该项目同时也是国内首例工业控制系统应用于物联网和互联网的评估项目。这个项目定义了工业 4.0 概念下的纵向集成、网络化生产系统及其基础设施的不同等级（即现场工艺、即时精益系统、设备运维、企业管理、生产流程管理），并在每个层面详述了用于评估包括系统、网络、基础设施在内的信息物理平台的可靠性、功能性安全和风险规避状况的细则。

该项目的意义在于解决了评估制造业向智能化转型的CPS信息物理平台的技术难题，是国内首例工业控制系统应用于物联网和互联网的评估项目，填补了行业空白。

七、积极开展用户体验认证实践，助力企业产品升级



用户体验评估认证助力海尔高端产品

海尔集团自 2012 年引进 TÜV NORD 产品用户体验质量评估和认证服务，通过 4 年时间，其高端品牌“卡萨帝”多款产品获得了 TÜV NORD 签发的证书，市场反应也证明该项认证服务能够为企业带来相当的经济效益。2016 年，延续海尔集团和 TÜV NORD 的良好合作，我们继续为卡萨帝多门冰箱(BCD-519WICAU1)进行了完整的用户体验评估，在经历了 110 余项细则检查、12 名用户组成的用户测试组，以及 TÜV NORD 专家评定之后，最终获得了质量检查手册所规定的评估标准，并获得了由 TÜV NORD 签发的产品用户体验质量认证证书。

用户体验是产品质量特性的重要组成部分，对竞争日益激烈的家电产品尤为重要。通过用户体验及其设计，能够高效的指引工程设计和工业设计，并将优秀的设计成果被广大用户所感知，实现产品预期目标，使其能够在众多的同类产品

中脱颖而出，最终获得用户的青睐，完成购买决定。

八、围绕区域经济发展，积极参与“浙江制造”认证实践，打造“浙江制造”乃至“中国制造”的金名片



杭州汉德作为“浙江制造”品牌建设促进会首批理事单位，积极参与品牌建设工作；作为“浙江制造”国际认证联盟成员积极参加“浙江制造”评价规范的制订和“浙江制造”标准牵头制定单位，从评价规范制定、标准牵头、细则制定和认证实施全过程融入“浙江制造”认证实践中，在认证实践中充分发挥 TÜV NORD 的整体作用，通过鉴戒德国制造的经验，先行先试，以质量和品牌建设为突破口，利用认证手段促进浙江企业的产业升级。

4. 结束语

回顾 2016，杭州汉德积极融入中国经济和世界经济的发展热点，努力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提升和发展了公司业务。展望 2017，杭州汉德将以创新引领业务的发展，加快培育、做强作大轨道交通、物联网、新能源和海工装备等新兴产业的认证业务；大力提升传统管理体系认证业务，以认证服务的提升促进客户的质量提升，在认证实践中积极弘扬“工匠精神”，恪尽职业操守，崇尚精益求精，推动中国制造进入质量时代；围绕区域经济发展，积极实践“浙江制造”认证，引领成为“中国制造”的排头兵；最后要广聚天下英才，充分激发认证人员的积极性，目标一致，努力成为认证行业的标兵。

社会责任是认证机构永恒的责任，在承担责任的过程中需要不断提升自身境界、拓宽思路、务实推进。未来依然任重而道远，我们将一如既往地身体力行，努力推动企业更好地履责！

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 2016 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、 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：