

南德认证检测（中国）有限公司

2016年度社会责任报告



Greater China

权威认证
创享价值

Choose certainty.
Add value.

目录

- 一、报告说明 ----- 3
- 二、公司概况 ----- 3
 - 1. 基本情况 ----- 3
 - 2. 公司愿景与使命 ----- 3
 - 3. 业务开展情况 ----- 4
- 三、社会责任管理概况 ----- 4
 - 1. 战略 ----- 4
 - 2. 方针 ----- 4
 - 3. 利益相关方期望识别与参与 ----- 5
- 四、履行社会责任情况与绩效评价 ----- 6
 - 1. 遵守法律 ----- 6
 - 2. 规范运作 ----- 6
 - 2.1 业务管理 ----- 6
 - 2.2 人员管理 ----- 6
 - 2.3 风险管理 ----- 7
 - 3. 诚实守信 ----- 7
 - 4. 提升服务水平 ----- 8
 - 5. 创新发展 ----- 8
 - 6. 环保节能减排 ----- 9
 - 7. 员工权益 ----- 9
 - 7.1 薪酬福利与保障 ----- 9
 - 7.2 员工培养和职业发展 ----- 9
 - 7.3 关注员工诉求 ----- 9
 - 7.4 关爱员工 ----- 10
 - 8. 服务社会 ----- 14
- 五、结语 ----- 15

一、报告说明

本报告是南德认证检测（中国）有限公司（以下简称“公司”）发布的第四份社会责任报告。首份报告于2014年2月发布。

报告编制依据：《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》

报告时间范围：2016年1月1日至2016年12月31日。

报告组织范围：南德认证检测（中国）有限公司及其各分公司、办事机构。

南德认证检测（中国）有限公司承诺本报告披露的内容均真实有效。

二、公司概况

1. 基本情况

南德认证检测（中国）有限公司隶属于全球知名的第三方检验认证和专业技术服务机构TÜV南德意志集团（TÜV SÜD Group，以下简称“集团”）。总部位于德国慕尼黑的TÜV 南德意志集团成立于1866年，2016年迎来成立的150周年。截止2016底在全球850多处设有分支机构，员工约24,000名。集团致力于为客户提供技术、体系及实际生产过程中的优化服务，提供包括认证、测试、检验、资讯及专家指导等在内的专业技术服务，主要服务的行业涵盖了电子电气、航空、汽车、医疗、食品、能源、化工、通讯、轨道交通、纺织、大型工业设备、游乐设施等等，服务贯穿整个产业链，始终着眼于优化整体商业流程，提供一站式的整解决方案。1993年，TÜV 南德意志集团进入中国市场，迄今已为超过1万家客户提供检测、检验和认证服务。

南德认证检测（中国）有限公司成立于1998年，原名“江苏添福产品服务有限公司”，2013年11月完成名称变更。公司注册地位于江苏省无锡市，在上海、北京、广州、深圳、厦门、宁波设有分公司，在20多个城市设立了办事机构，员工总人数约2300人。

2. 公司愿景与使命

南德认证检测（中国）有限公司秉承TÜV南德意志集团的愿景和使命。

TÜV SÜD的愿景	TÜV SÜD的使命	TÜV SÜD的核心价值观
世界第一的质量，安全和可持续发展解决方案的品牌，为我们的客户增加切实可见的价值。	坚持以人为本，关注环境和技术发展，致力于通过提高质量，安全性和可持续性增加价值。 忠实于公司的创办初衷，努力创造一个更安全，更可持续发展的未来。	<ul style="list-style-type: none">• 高瞻远瞩，精诚合作；• 精湛专注，引领成就；• 互相尊重，值得信赖；• 着眼全球，文化多样；• 诚信可靠，正直守法；• 独立自主，公平公正。

3. 业务开展情况

南德认证检测（中国）有限公司由TÜV 南德意志集团总部授权，负责集团在中国大陆的所有认证业务。公司是首批获得国家认证认可监督管理委员会批准的外商投资认证机构（批准号：CNCA-RF-2002-08）和首批获得国家质检总局批准的进出口商品检验鉴定机构，主要业务范围为提供管理体系认证、产品认证以及检验检测等服务，颁发国际市场承认的认证证书及检验检测报告，业务涉及的行业包括电子电器、消费产品、压力容器、电梯、化工、医疗器械、汽车、轨道交通、新能源等，帮助广大国内制造商优化管理体系，提升产品质量并满足国际标准要求，加快产品进入国际市场。

2016年公司业务开展情况良好，除原有主要业务ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、OHSAS 18001职业健康安全管理体系、TS16949汽车行业质量管理体系认证以及一般工业品认证的发证量继续保持稳定增长外，公司于2015年末获得国家认监委批准的森林认证业务在2016年取得较快的增长。

2016年公司新获得了国家认监委批准从事能源管理体系和信息安全管理体系认证业务。

三、社会责任管理概况

1. 战略

深入理解企业履行社会责任的意义，关注各利益相关方的期望，将履行社会责任融入到企业管理和发展的每个环节之中，推动企业实现可持续发展。

2. 方针

- 遵纪守法，诚实守信
- 公正专业，创享价值
- 规范运作，健康发展
- 以人为本，关爱员工
- 关注环保，节能减排
- 服务社会，热心公益

3. 利益相关方期望识别与参与

利益相关方	期望	沟通方式与主要工作
政府监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法规 • 履行社会责任 • 规范运作，推动认证行业健康有序发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 主动收集法律法规，培训、理解与遵照执行 • 按时进行业务信息传递与报告 • 接受并积极配合监管机构的监督检查 • 参加年度管理工作会议 • 不定期拜访与沟通
地方政府部门	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法规 • 服务地方经济发展 • 为地方经济、社会发展建言献策 	<ul style="list-style-type: none"> • 守法经营，依法纳税 • 不定期拜访沟通，受邀参加相关会议座谈 • 以书面报告形式反馈意见建议
股东	<ul style="list-style-type: none"> • 执行经营发展战略 • 完成业务发展目标并保证良好财务状况 • 实现资产保值增值 • 防范经营风险 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事会会议 • 定期及不定期经营管理报告 • 发展规划、年度计划 • 财务审计报告
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌、信誉与认可度 • 专业优质的服务、有力的技术支持与解决方案 • 合理的价格 	<ul style="list-style-type: none"> • 市场宣传 • 不定期客户拜访、交流会 • 服务期间沟通 • 客户满意度调查 • 标准讲解、研讨会
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 能力培养与职业发展 • 薪酬与福利待遇 • 安全和谐的工作环境 • 高效的管理流程 • 工作压力与生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供培训机会与发展通道 • 员工业绩评价与沟通 • 优化薪酬机制，改善福利 • EHS管理，改善工作环境 • 员工对话与建议反馈机制 • 工会 • 丰富的团队活动
社会	<ul style="list-style-type: none"> • 以认证服务社会，促进贸易发展，为社会创造价值； • 节能环保与生态保护 • 公益活动与回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> • 通过认证服务提升客户的管理水平和产品质量，服务消费者 • 内部倡议、组织活动，增强员工环保意识 • 公益慈善、捐赠活动
行业协会组织	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守行业规范 • 为行业健康发展献策 	<ul style="list-style-type: none"> • 积极参加行业会议 • 交流拜访
合作方	<ul style="list-style-type: none"> • 合作共赢，共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作沟通与协议履行
同业机构	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 • 共同维护行业发展环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 对认证人员违反职业道德的行为进行通报 • 交流活动

四、履行社会责任情况与绩效评价

1. 遵守法律

南德认证检测（中国）有限公司在日常经营活动中严格遵守各项法律法规和政策要求，包括《公司法》、《合同法》、《劳动法》、《劳动合同法》等。坚持以法律要求为准绳，规范公司各项工作。

公司同时严格遵守与认证认可活动相关的法律法规和部门规章要求。公司通过各级经理会、部门会议，将国家质检总局和国家认监委对认证机构管理的最新政策要求传达到每一位相关员工，确保这些要求得到贯彻执行。

作为一家总部位于德国的跨国企业，TÜV南德意志集团高度重视员工的职业道德行为规范，严格禁止反不正当竞争和反商业贿赂行为，对此具有非常严格的规章制度。南德认证检测（中国）有限公司作为TÜV南德意志集团在中国的分支机构，严格遵循这些制度要求，对违反职业道德的行为采取“零容忍”的态度。公司关于合规性和职业道德管理的程序文件中对员工合规性培训、违反合规性要求案例的上报、风险识别、分析和控制、礼品管理、捐赠及赞助行为作出了详细的规定。公司设置专门的诚信管理团队对涉嫌违反职业道德规范的行为进行调查，一经查实会对相关人员采取严厉的惩戒措施，包括终止劳动合同直至追究法律责任。公司还通过行业协会与同行业机构就认证审核、检验人员违反职业道德的行为进行及时的信息通报，净化行业环境，推动行业健康发展。2016年，公司未发生违反职业道德行为规范的情况；在集团总部对公司进行的关于合规性审计中，也未发现有合规经营、不正当竞争与商业贿赂方面的违规行为。

2. 规范运作

“权威认证，创享价值”是TÜV南德意志集团的服务宗旨和价值理念，也是向客户作出的郑重承诺。而要真正实现“权威”，首先必须做到“专业、规范”。只有人员专业，流程专业，管理规范，才有可能向客户提供权威有效的检测、审核与认证结果，实现为客户增值的目标。

2.1 业务管理

南德认证检测（中国）有限公司由TÜV南德意志集团授权，为国内客户提供TÜV南德意志集团的认证服务和认证证书，其审核、检查、认证等业务环节的管理都必须遵循集团总部相关业务部门依据ISO/IEC 17021、ISO/IEC导则65等标准建立的认证机构管理体系流程要求，并定期接受德国总部和认可机构的审核。2016年，公司相关业务部门和各实验室通过了德国认可委、中国国家合格评定委员会、各地方质量监督局等认可机构或监管部门组织的认可评审和资质认定评审，在确保按照国际标准及认可准则规范地开展各项业务活动的同时，进一步扩大了认可能力范围。公司位于无锡的实验室获得了国家认监委的指定，成为电动工具类产品的强制性产品认证（CCC）指定实验室。

2016年，公司接受并积极配合国家认监委和地方认证监管部门组织的管理体系认证有效性检查和认证市场监督检查，未发现重大违法违规行为。

2.2 风险管理

2016年，公司继续加强业务风险管理，完善风险防控机制与工作规范。在执行好已有的培训、宣贯、监督工作外，在采购方面，公司成立了采购管理部，对公司所需要采购的硬件及外部服务加强供应商评估选择管理，有效降低采购环节中可能带来的风险，同时加强了对合格供应商的后续定期评估。

2.3 人员管理

人是认证活动中最主要的因素，认证人员的专业能力和职业素养直接影响到认证结果的有效性。2016年，公司进一步完善人员管理制度，继续从人员招聘、培训、资格授予、绩效考核等各个环节加强认证人员的管理，努力吸纳优秀的人才加入公司，力争打造一支专业能力强、服务意识强、沟通能力强的认证队伍，不断提升团队的整体战斗力和竞争力。

2016年，公司继续保持较高的专职审核员比例，有利于审核员队伍的管理和审核质量控制。结合全年审核和工厂检查量分析，审核员与检查员资源能够满足各项认证业务的需要。



公司始终重视人员培训工作。为满足公司发展对人才的需求，同时为员工提供良好的职业发展渠道，除了对新员工进行入职阶段培训外，公司为员工提供了包括业务技能培训、管理技能培训、人际沟通能力培训以及适应于不同发展阶段的高潜力人才培训课程等丰富的培训机会。

3. 诚实守信

南德认证检测（中国）有限公司坚持以诚信对待客户、员工与其他利益相关方，遵守社会公德、职业规范和行业自律要求。在为客户提供认证服务过程中，严格遵守《合同法》，认真履行认证合同条款，信守向客户作出的各项承诺。公司对员工开展职业道德和行为准则培训，以集团颁布的行为准则（code of conduct）作为行为指导，要求全体员工予以遵守。

2016年，公司为了加强员工学习“核心价值观”（core value），继续组织各种推广活动。除了“核心价值观”系列海报和宣传视频，微信互动游戏，以及“核心价值观”的海报屏保，公司还举行了“核心价值观”的系列故事推送。在“我眼中的TÜV SÜD核心价值观”活动中，同事们通过摄影，书法，绘画等不同方式诠释了各自对“核心价值观”的理解。



4. 提升服务水平

南德认证检测（中国）有限公司坚持把“以专业、优质的服务，权威的认证结果，为客户实现增值”作为在认证服务过程中的追求目标和努力方向，以践行TÜV南德意志集团“权威认证、创享价值”的宗旨和理念。

- 签订合同前，认真了解客户需求，针对客户提出的问题及时作出详细的解答；
- 认证过程中，与客户保持及时、良好的沟通，在不损害认证公正性和有效性的前提下，尽最大努力满足客户提出的合理要求，急客户所急，帮助客户克服困难，解决问题；
- 2016年，公司各类免费的标准讲座、研讨会、客户交流会超过120场次，帮助客户理解标准要求，为客户提供最新的国外市场准入要求信息，协助客户提高管理体系运行水平和产品质量；
- 证书颁发后，与客户保持联络沟通，不定期走访部分客户，了解客户在管理体系运行和产品质量改进中遇到的问题，并提供改进建议；
- 通过人员培训、经验交流活动提高审核员、检查员和客户服务人员的专业能力、服务意识和沟通技巧，为提供专业优质的服务提供人员能力保证；
- 积极提升内部管理水平，高效地开展各项工作，简化客户接口流程，为客户节省时间成本。

5. 创新发展

2016年，公司继续关注业务创新并加大投入。公司始终坚持“创新驱动发展”的理念，在稳固现有业务的同时，时刻关注社会发展及外部环境变化趋势，围绕市场的需求变化，投入必要的人、财、物资源进行技术和业务创新。2016年，公司践行创新的领域包括：

- 颁发国内体育界首张ISO 9001:2015 认证证书；
- 颁发国内首张核泵测试平台认证证书；
- 颁发国内首张集散式逆变器安全证书；
- 为新能源汽车制造商颁发国内首张ISO 26262新能源电控证书；
- 大力开发针对巴西市场的INMETRO认证，助力国内生产厂家拓展巴西市场。

6. 环保节能减排

公司大力倡导“关注环保，节能减排”，在内部开展环保主题的宣传，向员工传递“绿色办公、低碳生活”的理念，增强员工的环保意识。例如：

- 在日常工作中严格遵守与环境保护相关的法律法规要求，委托有资质的专业机构对危险品和三废进行处理；
- 提升员工节约用电意识，养成及时关闭照明和电器产品电源的良好习惯，以减少电能消耗；
- 提倡优先采用电话会议、视频会议形式召开会议，减少员工出行，既节减差旅成本，又为节能降耗作贡献；
- 推行无纸化办公，减少日常经营中的用纸量：利用网络平台进行员工出差、休假等事务的审批；利用电子邮件系统进行管理文件的讨论、审核及发放；鼓励客户接受电子版的审核报告、检测报告等。

7. 员工权益

员工是企业最大的财富。公司重视保障员工的合法权益，实施积极的人才培养和发展战略，关爱员工，建设积极专业的企业文化，提高员工满意度，打造一支对客户、公司、自身负责的优秀认证队伍。

7.1 薪酬福利与保障

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等与员工权益保障相关的各项法律法规，依法与员工签订劳动合同，除依法缴纳社会保险、养老保险、住房公积金等以外，还为员工购买了商业医疗险，增加员工的保障。对于经常需要出差的员工，还购买了差旅人身意外险。

公司为员工提供行业内有竞争力的薪酬待遇，建立了基于绩效考核的薪酬体系，并力求做到“公平、公正”，使员工的努力和付出得到与之对应的回报。

7.2 员工培养和职业发展

公司注重员工培养工作，尽可能为每一位员工提供良好的职业发展前景。公司要求每位经理在对直属员工进行年终绩效考核时，就员工的职业规划与培训需求进行沟通，了解员工的想法，为员工职业发展提供必要资源与支持。每年公司安排大量的培训，为不同岗位的员工提供适宜的培训机会。

7.3 关注员工诉求

公司关注员工对公司管理的建议、意见以及在工作中的合理诉求。2016年，公司组织了多场员工对话活动，由公司管理层和员工就公司发展规划以及发展过程中遇到的问题进行沟通，了解员工想法，听取员工意见和诉求。通过这些活动，拉近了公司管理层和员工的距离，并解决了公司日常管理中的实际问题，提升了员工满意度。

7.4 关爱员工

公司关心每一位员工的身心健康，努力构建良好的企业员工关系与工作氛围，通过各种举措将“关爱员工”的口号落到实处。

健康讲座

2016年，公司在6个城市共组织了8场健康讲座沙龙，专业的教练和生动的互动给参与的同事们带来身心的放松和健康的体验，沙龙深受同事的好评。



年度体检

公司不仅在上述的线上健康讲座、线下健康讲座等理论方面丰富员工的健康知识。每年，公司还会组织员工前往专业的体检机构进行健康体检。不仅如此，员工还可以按照自身的需求增加体检项目，或者为家属购买体检套餐。

公司每年都组织员工进行健康体检这一举措，表现出公司十分关爱员工的身体，致力于保障员工的健康，切切实实地让员工感受到公司的关怀。

员工健康管理服务— 2016年TÜV SÜD员工年度体检



精彩年会

公司对员工的精神生活也是十分重视。举办年会是公司的传统，年初公司在北京、上海、深圳、广州、厦门等地分别举办了年会。年会上对为公司服务满一定年限的员工颁发了纪念奖，增强了团队的凝聚力，也激励员工新年里更加拼搏向上。同时年会也给员工提供展现自我风采的舞台。



团队建设

2016年，公司以部门为单位，组织了丰富多彩部门建设活动，为增进员工交流、增强团队凝聚力起到了良好的效果。



家庭日

除了丰富多彩的团队建设活动，公司也为员工组织安全、快乐、温馨的“家庭日”活动。例如，2016年6月25日，深圳分公司举办了以“悦在南德，耀在一起”为主题的家庭日活动。很多出席家庭日的家属表示很高兴能够有这样的机会深入了解亲人的工作，理解并为他们所从事的工作而骄傲。企业家庭日不仅拉近亲人之间的距离，也拉近了家与企业之间的距离。未来的每一天，我们继续“悦在南德，耀在一起”！



体育竞赛

公司十分重视员工在文体方面的发展，为了丰富员工的体育生活，公司在运动方面也举办并参与了许多活动。例如，2016年4月，上海分公司举办了“中区第五届足球比赛”；2016年5月，深圳分公司组织了大客户活动之羽毛球比赛。



安全日

此外，深圳分公司针对大客户组织了一场安全日活动，通过各种游艺项目，让客户和孩子更加深刻地理解各种产品的安全知识和安全的重要性。同时，开设了安全小讲堂，为大家讲解“安全玩乐”，“品位服装”以及“质上家电”，宣传安全知识和使我们的生活更加安全、健康。



趣味运动会

广州分公司组织了“TÜV SÜD 奔Fun乐，2016南德广州趣味运动会”。



8. 服务社会

公司在努力实现业务发展、追求经济效益的同时，也积极履行作为企业公民服务社会、回馈社会的职责。一方面公司通过健康发展，依法纳税为社会增加财富，为社会经济建设发展作出有益贡献；另一方面，公司通过认证服务帮助获证组织提高管理水平与效能，提升产品质量，促进“中国制造”产品进入国际市场，为推动我国外贸发展贡献自己的力量。

公司继续与所在地政府部门保持积极的沟通与互动，及时反映公司在发展过程中遇到的问题，就解决方案和支持检测认证行业的发展向政府部门建言献策。

2016年12月，南区同事们组织了关爱特殊青少年的活动，一行10余人来到Fun享奇趣梦工厂，陪伴青少年们烘焙曲奇饼干，与他们互动交流，帮助他们克服与陌生人沟通的障碍。公司承担了本次活动的全部费用，并将用满满爱心烘焙的曲奇作为圣诞节礼物，送给了这些特殊的青少年们。



五、结语

2017年，南德认证检测（中国）有限公司将继续围绕公司履行社会责任的战略及方针，完善社会责任管理相关制度，进一步推进履行社会责任工作：

1. 持续进行履行社会责任宣传，增强员工的社会责任意识；
2. 坚持创新驱动发展的战略，努力开拓新的认证领域和业务模式，关注绿色产品认证等新领域，推动以认证服务助力质量提升；
3. 积极组织、倡议员工参与社会志愿者活动，热心公益，回馈社会。

南德认证检测（中国）有限公司欢迎政府主管部门与社会公众对公司履行社会责任情况进行监督，并就本社会责任报告提出意见和建议。

公司联系方式：

地 址：江苏省无锡市锡山区华夏中路10号

邮政编码：214100

联系电话：0510-88203737

网 址：www.tuv-sud.cn

