

南德认证检测（中国）有限公司

# 2017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 风险管理 ----- 6
  - 3. 诚实守信 ----- 7
  - 4. 提升服务水平 ----- 7
  - 5. 创新发展 ----- 7
  - 6. 环保节能减排 ----- 8
  - 7. 员工权益 ----- 8
    - 7.1 薪酬福利与保障 ----- 8
    - 7.2 员工培养和职业发展 ----- 8
    - 7.3 关注员工诉求 ----- 9
    - 7.4 关爱员工 ----- 9
  - 8. 服务社会 ----- 13
- 五、结语 ----- 14

# 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”）发布的第五份社会责任报告。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：2017年1月1日至2017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，至今已有超过150年的历史，在全球850多处设有分支机构，员工总数超过25,000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，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2400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

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。

#### TÜV SÜD的使命

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。

#### TÜV SÜD的核心价值观

- 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。

2017年公司业务开展情况良好，大多数业务板块实现了稳定增长，检测业务与认证业务的比重更趋合理。公司整体运营及业务增长等各项指标达到了设定的年度目标。

2017年公司获得了从事信息技术服务管理体系认证和食品安全管理体系认证的业务资质。

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

# 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）有限公司始终注重经营运作的合法合规性，严格遵守各项法律法规和认证检测行业政策的要求。公司关注各类法规政策要求的变化并及时将最新要求在公司内部传达、宣贯、落实，确保这些要求得到贯彻执行。2017年，新修订的《认证机构管理办法》颁布后，公司就组织了对相关经理、员工的培训，使每一位相关人员了解新的要求和变化。

公司高度重视员工的职业道德行为规范，遵循集团总部的相关规章制度要求，严格禁止不正当竞争和商业腐败、商业贿赂行为等违法和违反职业道德的行为。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。2017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 17065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。2017年，公司各相关业务部门和各实验室接受并顺利通过了各地方质量监督局组织的检验检测机构资质认定监督评审/复评审；中国国家合格评定委员会、德国认可委、美国实验室认可协会等认可机构组织的实验室、检查机构认可评审。公司还接受了由国家认监委和地方认证监管部门组织的多次管理体系认证有效性检查和认证市场监督检查，包括：强制性产品认证指定实验室监督检查、自愿性产品认证机构专项检查、质量管理体系认证及能源管理体系认证“双随机一公开”专项监督检查等，未发现重大违法违规行为。

### 2.2 风险管理

2017年，公司进一步完善风险防控机制与工作规范。按照ISO 9001:2015的要求，公司发布了风险与机遇管理程序，在日常经营中加强风险管理，对外部环境、市场、客户需求变化及公司内部变化导致的风险加以识别和评估，根据评估结果采取相应应对措施。

TÜV南德意志集团统一购买了职业责任险，对业务活动可能引发的责任做好预先的安排。

### 3. 诚实守信

“诚实守信”是TUV南德意志集团核心价值观之一。认证检测（中国）有限公司通过对员工加强培训与教育，对员工提出以下要求并采取适当措施予以监督：

- 遵守社会公德、职业规范和行业自律要求；
- 以诚信对待客户与其他利益相关方，公平对待每一位客户；
- 以公平、公正、客观的方式开展检验检测认证活动，确保严谨、专业、规范；
- 在为客户提供检验检测认证服务过程中，认真履行服务合同条款，信守向客户作出的各项承诺。

### 4. 提升服务水平

南德认证检测（中国）有限公司致力于以专业、优质的服务为客户创造价值。在践行这一理念的过程中，公司努力提升自身的技术能力和服务能力，优化流程，不断适应客户要求，追求更高的顾客满意度。

能力是提升服务水平的基础。2017年，公司在硬件能力和人员能力两方面持续加大投入。硬件方面，公司继续投入大量资金进行实验室建设，添置检测设备，扩展检测能力；人员方面，给检验检测人员、认证审核员、检查员、客户服务人员提供了充分的内外部培训机会和经验交流活动，提高人员的专业技术能力、服务意识和沟通能力，满足为客户提供更优服务的需要。

2017年，公司各类免费的标准讲座、研讨会、客户交流会超过140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。

公司还积极与协会、标准团体、技术联盟、大专院校、研究机构等开展多方合作，整合各方优质资源，进一步增强自身的服务能力。2017年，公司分别与韩国化学融合试验研究院、中检西部检测有限公司、国家机器人检测与评定中心、机器人检测认证联盟等多家机构签署了关于检测认证和技术评价、标准解读、检测认证共性技术研究领域以及培训等方面的战略合作协议。

### 5. 创新发展

南德认证检测（中国）有限公司始终坚持“创新驱动发展”的理念，围绕市场的需求变化进行技术和业务创新。2017年，公司在多个新的业务领域取得了突破，例如：

- 参与国家认监委“打造质量管理体系认证升级版”试点工作，积极申报依据ISO 29990:2010《非正规教育与培训的学习服务-学习服务提供者基本要求》开展认证服务的试点项目，并于年底成功颁发了国内首张ISO 29990认证证书；
- 关注智能制造的发展，推出针对智能制造、柔性制造的咨询和评估等服务，推动“中国制造2025”与“工业4.0”的对接；
- 为西门子过程控制系统颁发全球首张IEC 62443系列标准的TÜV认证证书；
- 授予中国通号我国首个铁路信号设备互联互通证书；
- 颁发全球首张光伏跟踪器产品 IEC 62817 认证证书；

.....

## 6. 环保节能减排

公司大力倡导“关注环保，节能减排”，并采取多项措施切实履行环保责任，例如：

- 采取多种方式对员工进行节能环保意识宣传；
- 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；
- 提醒员工及时关闭照明和电器产品电源，倡导少开空调，控制夏季空调温度不低于26度等，以减少电能消耗；
- 采用身份验证打印机，有效减少打印过程中的纸张浪费。

## 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，建设专业、和谐、向上的企业文化，提高员工满意度，打造一支对客户、公司、自身负责的优秀检验检测认证队伍。

### 7.1 薪酬福利与保障

公司遵守国家各项劳动法规，依法为员工缴纳社会保险、养老保险、住房公积金等，并为员工购买了商业医疗险。对于经常需要出差的员工，还购买了差旅人身意外险。

### 7.2 员工培养和职业发展

公司高度重视人才队伍的培养和建设。公司为员工提供各种不同形式的培训机会及职业上升渠道，包括新员工入职培训、专业技能培训、管理技能培训等。

2017年，公司继续开展青年潜力人才培养、高潜人才培养等后备骨干人才培养计划，为公司的可持续发展发掘和积累人才储备。在培训人员选拔过程中，遵循公平择优原则，由部门经理推荐或员工自荐，基于员工以往工作绩效、发展潜力评估等因素，给予每一位员工平等竞争的机会。



## 7.3 关注员工诉求

2017年，公司组织了多场员工对话活动，由公司管理层和员工面对面沟通，倾听员工的意见和诉求，并对员工提出的问题切实采取解决方案，或进行了合理的解释说明，有效增进了管理层与员工的相互理解。

## 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。

### 职业安全与健康

公司通过一系列的举措努力为员工营造安全、健康的工作环境：

- 每个分公司指定专门的职业安全、健康与环境管理负责人，制定职业安全健康方面的管理制度与程序，定期对办公室、实验室等工作场所进行安全检查，消除安全隐患；
- 在新员工培训课程中包含职业安全教育相关的内容，增强员工的安全意识和风险意识；
- 组织员工消防演习，提升员工面对灾害时的应急与自救技能。

### 年度体检

公司关爱员工的身体，致力于保障员工的健康，每年组织员工进行健康体检。

### 休假制度

公司为员工提供每年15至22天的带薪年假，鼓励员工注重工作与个人生活的平衡，维护员工的身心健康。

### 家庭日

2017年9月，上海分公司举办了家庭日活动，邀请员工和他们的家属一起参与各种趣味竞技活动和互动游戏，感受南德大家庭的亲情友谊。家庭日活动为员工家属提供了了解南德、了解亲人日常工作的机会，拉近了员工与家人、员工与员工、员工与企业之间的距离。

### 团队建设

公司各部门组织了丰富多彩的部门团队建设活动，增进了员工间的交流、增强了团队凝聚力。

“三八国际妇女节”当天一早，公司管理层在公司大厅向各位女性员工献上鲜花，表达节日的问候，向所有员工传递“尊重女性、关爱女性”的理念。



2017年4月，上海分公司测试中心组织了拔河比赛，各部门组成了8支队伍进行比拼。选手们团结一致，拼搏争先。通过拔河比赛，既使员工在紧张工作之余得到了身心的放松，也使员工体会到团队协作的重要性。



举办年会是公司的传统，也是公司在岁末年终的重要活动。在传统的中国农历新年到来前夕，公司在北京、上海、深圳、广州、厦门等地分别举办了年会，既对过去一年进行总结，也代表着对新的一年的美好期望与祝愿，同时也给员工提供了展现风采与相互交流、合作的舞台。



## 8. 服务社会

公司坚持第三方检测检验认证机构“传递信任、服务发展”的使命，将提供可信、有效、优质的检验检测认证服务作为自身服务社会与经济发展、服务质量提升的方式。公司致力于成为政府部门在提升产品与管理质量方面的合作方，为政府部门的相关工作提供支持。

公司积极响应地方政府发展区域经济的相关活动。作为最早参与“浙江制造”认证的外资认证机构，2017年公司继续发挥其技术经验和专业优势，严格按照认证规范开展“浙江制造”认证活动，助力企业品牌建设和地方经济发展。公司还与浙江省质量技术监督局、“浙江制造”国际认证联盟共同举办了“智能制造”助推“浙江制造”主题峰会，大力宣传认证对于质量与品牌提升的重要作用。



## 五、结语

未来，南德认证检测（中国）有限公司将继续贯彻可持续发展的企业经营理念，积极履行社会责任，努力实现经济效益、社会效益、环境效益三者平衡发展。

南德认证检测（中国）有限公司欢迎政府部门、社会公众、客户等各相关方对公司履行社会责任情况进行监督，并提出意见和建议。

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](http://www.tuv-sud.cn)