



Greater China

创享价值
激发信任

**Add value.
Inspire trust.**

南德认证检测（中国）有限公司

2018年度社会责任报告

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 ----- 4
- 三、社会责任管理概况 ----- 5
 - 1. 战略 ----- 5
 - 2. 方针 ----- 5
 - 3. 利益相关方期望识别与参与 ----- 6
- 四、履行社会责任情况与绩效评价 ----- 7
 - 1. 遵守法律 ----- 7
 - 2. 规范运作 ----- 7
 - 3. 诚实守信 ----- 8
 - 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 关爱员工 ----- 10
 - 8. 服务社会 ----- 11
- 五、结语 ----- 12

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”）发布的第六份社会责任报告。报告时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日。

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18个城市设立了办事机构，截至2018年底，公司员工总人数约2500人。

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）和首批获得原国家质量监督检验检疫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。

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。



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
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
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
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
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
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）有限公司始终注重经营运作的合法合规性，严格遵守各项法律法规。作为第三方检测认证机构，公司管理层同时关注检测认证行业内各类法规政策和监管部门规章要求的变化，通过经理会议、部门会议等各类沟通方式及时将最新要求在公司内部宣贯落实，确保相关人员了解法规政策要求并在日常检测认证活动中加以贯彻执行。

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。公司设置了专门的诚信管理团队，通过对受审核企业进行电话调查、对认证人员的现场审核、检查活动进行不事先告知的飞行检查等方式对认证人员的工作情况进行监督，对涉嫌违反职业道德规范的行为进行调查。对于查实的违规行为，公司对涉事人员采取严厉的惩戒措施，包括终止劳动合同甚至追究法律责任。公司与行业协会加强合作，及时通报认证审核、检查人员违反职业道德的行为，以净化行业环境，推动行业健康发展。

2018年，公司在诚信管理团队组织的各类检查中未发现违反职业道德行为规范的情况，也未收到这类问题的投诉或举报。在TÜV南德意志集团总部对公司进行的合规性审计中，未发现公司存在合规经营、不正当竞争与商业贿赂方面的违规行为。

2. 规范运作

2018年，TÜV南德意志集团推出了新的服务宗旨：“创享价值，激发信任” (Add value, Inspire trust.)。新的服务宗旨着重突出“信任”，强调了第三方检验认证机构在全球贸易等经济活动中传递信任的重要作用。TÜV南德意志集团坚信“信任来自于专业、质量和品牌”，只有以专业、规范、优质的服务，才能赢得市场和客户的信任，并为客户传递信任。

南德认证检测（中国）有限公司严格遵循集团总部的各项管理要求，依据ISO/IEC 17021、ISO/IEC 17065、ISO/IEC 17025、ISO/IEC 17020等国际标准要求开展审核、检测、检验及认证活动。2018年，公司所开展的各项合格评定业务活动顺利通过了集团总部和多个国家认可机构的审核。公司在已获实验室、检查机构认可资质的基础上，进一步扩大业务能力和认可范围。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，未发现重大违法违规行为。对于个别不完全符合规范要求的案例，相关业务部门积极采取纠正措施，对责任人员作出处罚，并将具体情况和调查处理结果向所有部门员工进行通报，以持续改进认证工作的规范性和有效性。

3. 诚实守信

“诚实守信”是TUV南德意志集团核心价值观之一。2018年，南德认证检测（中国）有限公司通过内部沟通、员工培训、核心价值观宣传活动等方式，向全体员工强调“诚实守信”意识，具体包括：

- 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。

2018年，公司从硬件投入、人员培养、组织架构及流程调整等多方面采取措施，以更好满足客户需要，不断提升服务能力和水平。公司投入大量资金进行实验室建设，扩展检测能力和新的业务领域。通过各类内容丰富的培训和经验交流活动，提升各岗位工作人员的专业技术能力、服务意识和沟通能力，推动提升服务水平，增强客户满意度。

2018年，公司组织召开各类免费的标准讲座、研讨会、客户交流会约160场次，帮助客户理解标准要求，提高管理体系运行水平和产品质量，提升市场竞争力。



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。2018年，公司在多个新的业务领域取得了突破，例如：

- 颁发全球首张机器人割草机RED证书；
- 推出针对可穿戴设备的认证标志；
- 颁发国内首个移动机器人整系统CE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”，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：

- 要求员工及时关闭照明和电器产品电源、倡导少开空调及26度行动等，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；
- 通过优化办公室打印机资源配置和设定，提高打印一次正确率，降低废纸产生量。

7. 员工权益

公司重视保障员工的合法权益，关爱每一位员工，致力提高员工满意度，进而提升工作质量与服务水平。

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，统一购买差旅人身意外险。

7.2 员工培养和职业发展

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。

2018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。通过这些人才培养项目，使一批具有潜力的人才得以脱颖而出，为他们提供了广阔的职业发展空间和上升通道。



7.3 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

2018年，公司分别在上海、宁波、无锡等地举办了家庭日活动，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。



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。一方面公司通过实现自身健康发展，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，为推动社会经济发展贡献自己的力量。

公司在发展过程中，注重与相关政府部门和行业协会构建良好的关系，在与这些部门和行业组织的合作中，充分发挥自身作为检测认证机构的优势，与其共同举办促进外贸发展的研讨会，或为其举办的类似活动提供支持，向参与活动的企业介绍国外市场准入要求与技术贸易壁垒及其应对方法，宣传认证认可对推动产品进入国际市场的意义与作用，获得企业的好评。公司还与检测认证主管部门保持积极的沟通与互动，就支持检测认证行业的发展向政府部门建言献策。



五、结语

南德认证检测（中国）有限公司始终秉承TÜV南德意志集团的企业管理和发展理念，在发展过程中追求经济、社会、环境的和谐统一。南德认证检测（中国）有限公司将继续积极履行社会责任，推动公司实现可持续发展。

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