

特思达（北京）纺织检定有限公司

2019 年度社会责任报告



2020年02月28日

目 录

一、前言

二、公司简介

2.1. 公司基本信息

2.2. 公司业务范围

2.3. 公司规模

三、社会责任管理体系建设

3.1. 发展理念和社会责任

3.2. 组织管理

3.3. 制度建设

3.4. 能力建设

3.5. 利益相关方沟通和参与

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1. 遵守法律

4.2. 规范运作

4.3. 诚实守信

4.4. 提升服务水平

4.5. 创新发展

4.6. 环保节能减排

4.7. 员工权益

4.8. 公益活动

五、回顾与展望

一、前言

- (1) 报告的组织范围：特思达（北京）纺织检定有限公司，在报告的表述中使用“特思达（北京）纺织检定有限公司”、“特思达”和“我们”。
- (2) 报告的时间范围：本报告为特思达（北京）纺织检定有限公司第七份社会责任报告，报告时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日。
- (3) 报告发布周期：特思达（北京）纺织检定有限公司社会责任报告为年度报告。
- (4) 报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年报有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。
本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。本报告所引用的数据为2019年度的数据，由于统计区间问题，可能会有所出入，以上报认监委数据系统的数据为准。
- (5) 报告参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》的要求，同时结合公司的实际与特点编制。
- (6) 报告发布形式和解读：本报告以印刷版和电子版两种形式发布。欲获取报告电子版，请登录TESTEX瑞士纺织检定有限公司网站www.testex.com。
- (7) 解答报告内容方面问题的联络人和联络方式。

联系人：冯昭燕

地址：北京市西城区高粱桥路6号西环广场A座16A2单元

邮政编码：100044

电话：+86-10-665 551 25

传真：+86-10-665 551 27

总经理致辞

2019年是特思达（北京）纺织检定有限公司成立的第17个年头。在过去的十多年时间里，全体员工始终以积极乐观的心态面对纺织行业的种种变革。我们通过不倦的努力，使得特思达有了持续稳健的发展。同时，也用勤谨与坚持的工作态度诠释特思达对投资方、客户、员工以及社会的责任。

2019年，公司依然本着倡导“绿色”、“环保”、“健康”的企业理念，为行业乃至整个社会提供源源不断的正能量，从自身做起，影响周围人。我们每年都会与国内知名院校、行业、高端培训机构合作，通过开展研讨会或者拓展活动的形式，提高人们对生态纺织品的绿色环保意识和加强社会的环境责任意识，同时我们也会从自身做起，在公司内倡导绿色出行和低碳行动。今年我们积极参加“正谷环保月植树节”活动，通过在有机农场种植一颗有机果树的方式，倡导和推进适度的、可持续性的、健康的生活方式，践行可持续性的绿色生活。我们一直以来为实现“生态纺织品”不断努力，相信我们的坚持终究会造福每一个人。

2019年，中国纺织业在稳中趋缓的经济总形势下，走出了沉淀与谋变的新篇章。中国纺织业的新格局在2019年里孕育，并将在2020年迎来新机遇与新挑战。展望新的一年，我们会面临很多新的挑战，我们的企业社会责任之路也会有新的任务，但坚持为企业服务、为消费者分忧、为社会奉献，将是特思达今后必然坚持的发展方向和最终目标，我们也一定会让员工、客户以及合作伙伴切实的感受到我们的进步，这也是我们作为认证机构可以回馈给社会、市场以及消费者最好的礼物。

冯昭燕 公司总经理

二、公司简介

2.1 公司基本信息：

特思达（北京）纺织检定有限公司是国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准设立的一般工业产品认证机构。公司前身为瑞士TESTEX AG北京代表处（成立于2002年），特思达（北京）检验认证有限公司（成立于2007年）和特思达（北京）纺织咨询服务有限公司（成立于2009年）。根据2011年9月1日发布的《认证机构管理办法》，我司陆续关闭了特思达（北京）检验认证有限公司和瑞士TESTEX AG北京代表处，特思达（北京）纺织咨询服务有限公司更名为特思达（北京）纺织检定有限公司，成为TESTEX瑞士纺织检定有限公司在中国境内设立的独资认证机构。2016年公司成立了全资子公司特思达（上海）纺织检定有限公司。



TESTEX瑞士纺织检定有限公司成立于1846年，是一家专门服务于纺织行业的独立的检测机构，总部位于瑞士苏黎士，是全球范围内历史最悠久、知名的纺织品测试机构，也是国际纺织和皮革生态学研究检测和检测协会（OEKO-TEX® Association）在中国的官方代表机构。

2.2 公司业务范围：

公司业务主要分为认证服务和检测服务两种，所有检测均在瑞士实验室经行。其中以认证业务作为公司的主要发展业务。以下为公司认证业务产品简介。



STANDARD 100 by OEKO-TEX® 是第三方认证体系，用于对所有生产阶段的纺织产品进行有害物质检验。若产品的所有组分都符合规定要求，则可颁发证书。检测标准每年更新，且总体上超过现有法规要求。



STeP 100 by OEKO-TEX® 认证是针对生产工厂所有相关区域的模块化分析。STeP 提供对可持续生产条件的评估，在基准和评分系统基础上，使工厂能够为可持续纺织品生产建立可追溯的途径。

DETOX TO ZERO by OEKO-TEX® 是智能且易于使用的验证体系，适用于与 Detox 去毒行动目标一致的纺织品工厂。该工具关注持续改进，通过分析工厂内部形势，创建持续改进计划，以减少生产工艺中的危险物质，实现环境保护改善。DETOX TO ZERO 提供关于所用化学品、废物废水处理分析评估以及环境保护措施的年度状态报告。



MADE IN GREEN by OEKO-TEX® 标签授予消费者用纺织产品，贴有该标签的产品采用通过有害物质检验的材料生产，且在环境友好、安全并具有社会责任感的工厂生产。标签上的产品 ID 和/或二维码可用于透明地追溯具有标签的产品，并可获得有关生产的更多信息。



ECO PASSPORT by OEKO-TEX® 是适用于纺织化学品、着色剂和助剂的独立认证体系。该体系由两步式验证程序构成，该程序分析化合物及每种成分是否符合特定的可持续和安全标准以及监管要求。



Mystep by OEKO-TEX® 是一个旨在加强您的纺织供应链社区的数据库。该数据库可在世界任何地方登录。作为 OEKO-TEX® 的中心数 据库，Mystep 为注册会员提供了一系列服务，如：为纺织品供应 链上的品牌商、零售商和生产商提供专向定制的供应链图谱系统； 针对 STANDARD 100 by OEKO-TEX® 和 STEP by OEKO-TEX® 的 认证管理工具；基于 STEP 获证企业的评分进行有针对性的分 析；对供应链进行基准化管理和数据分析。



紫外线标准 UV 801 适用于所有平面功能性产品，例如保护人类免受 紫外线辐射的纺织品、服装、鞋子、遮阳篷、遮阳篷、皮革和薄膜制 品。



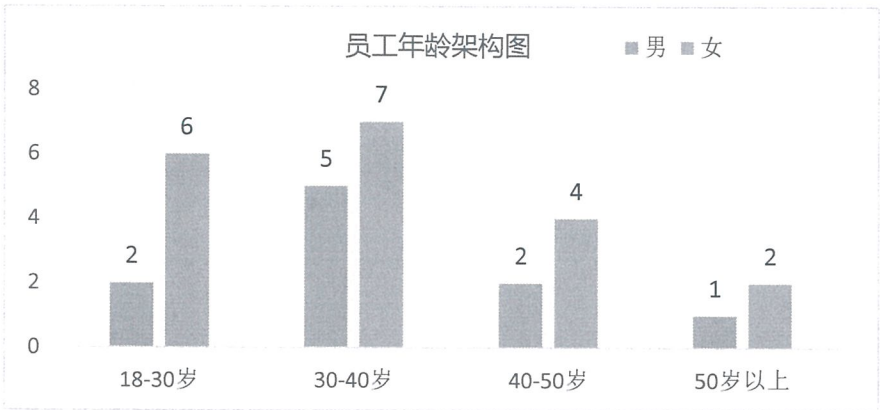
LEATHER STANDARD by OEKO-TEX® 是第三方产品认证体系，用于 对各个生产阶段的天然皮革产品进行有害物质检验。若产品的所有 组份都符合每年更新的检测标准要求，则可颁发证书。



2.3 公司规模:

◆ 员工总数: 截至2019年底, 特思达共有全职员工29名, 其中本科14名, 研究生14名, 男女比例为10:

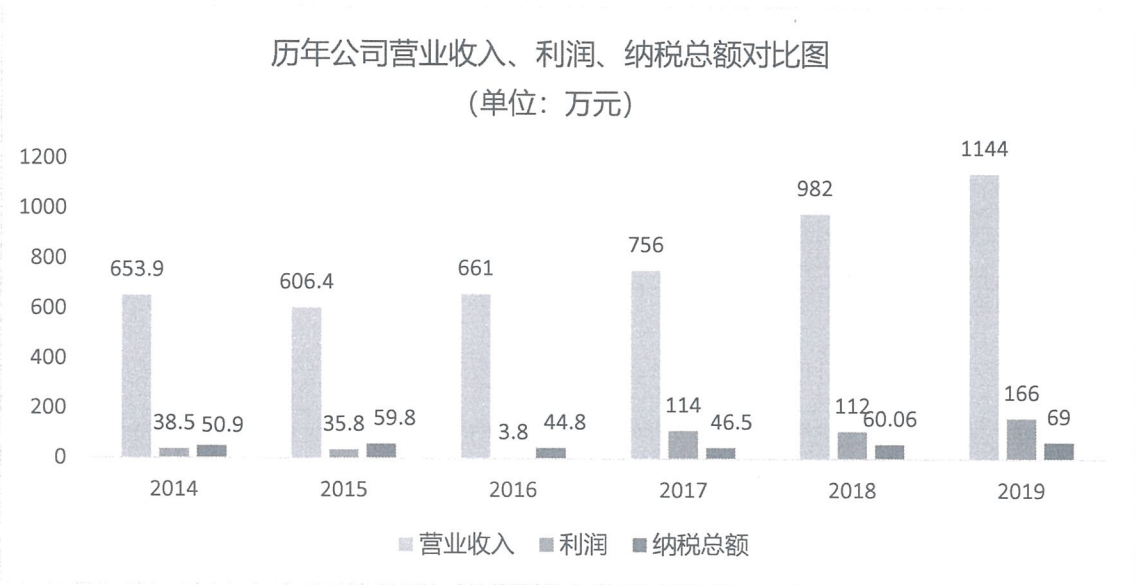
19。(年龄: 18-30岁: 男2, 女6; 30-40岁: 男5, 女7; 40-50岁: 男2, 女4; 50岁以上: 男1, 女2)



表一.2019年员工年龄架构图

◆ 审核员CCAA认证情况: 特思达共有自愿性产品认证注册检查员10名。

◆ 营业收入和净利润: 2019年度营业收入1144万元, 利润总额166万元, 纳税总额69万元。



表二.历年公司营业收入、利润、纳税总额对比图

◆ 股权投资: 拥有子公司-特思达(上海)纺织检定有限公司100%股权, 投资金额300万元人民币。

◆ 证书颁发情况: 2019年度共计签发证书842张, 其中包括STANDARD 100 by OEKO-TEX®证800张, LEATHER STANDARD by OEKO-TEX®证书6张, STeP by OEKO-TEX®证书10张, ECO PASSPORT by OEKO-TEX®证书24张, UV STANDARD 801证书2张。

三、社会责任管理体系建设

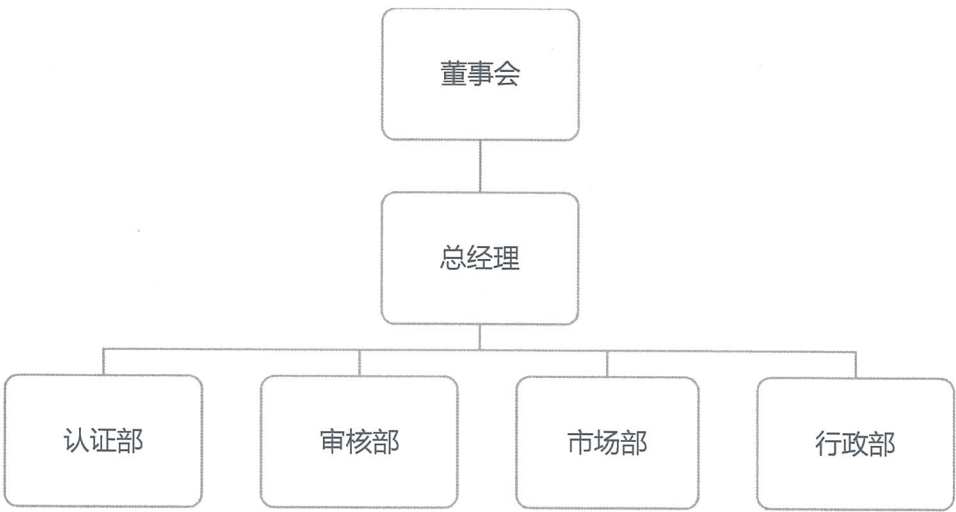
3.1 发展理念和社会责任

公司成立伊始，就深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则。随着公司的运营以及社会和环境的巨大变化，公司领导层逐渐意识到企业履行社会责任的重要性。2013年，公司在制定下阶段发展战略规划时，正式将履行企业社会责任融入其中，明确将“责任认证，诚信认证”作为公司的基本原则，并且将“加强诚信和社会责任体系建设”作为发展点列入纲要。

发展是企业永恒的主题，可持续发展是每个企业追求的目标。为了实现可持续发展，特思达（北京）纺织检定有限公司在实施公司的管理过程中，谨守“公平、公正、公开透明”的原则，并且将社会责任实施绩效作为部门的考核指标。

3.2 组织管理

3.2.1 组织机构



3.2.2 部门职责分工

部门名称	职责分工	具体内容
行政部	履行社会责任归口管理部门	1.收集社会责任的日常工作，统筹安排社会责任相关工作和收集相关信息 2.统一管理对外捐赠活动 3.负责召开社会责任的工作会议和培训会议 4.负责社会责任落实工作的监督，促进社会责任体制机制不断健全，使社会责任工作逐步制度化、常态化 5.适时发布《社会责任报告》 6.回收和统计客户满意度调查表
审核部	审核策划及实施、技术支持	1.审核策划和计划 2.审核实施的管理 3.审核实施质量监控 4.审核员管理 5.保证现场审核的公正性、客观性、规范性 6.发放客户满意度调查表
认证部	认证工作、技术支持	1.客户服务 2.认证人员专业能力管理 3.组织和实施认证决定 4.有效识别认证风险，保证认证结果的公信力，维护认证行业的权威性 5.测试样品裁剪与准备
市场部	市场推广与营销	1.制定年度推广计划 2.参加参观展会、研讨会等活动 3.实施媒体与线上推广，提升品牌知名度 4.维系客户关系，增加客户粘度

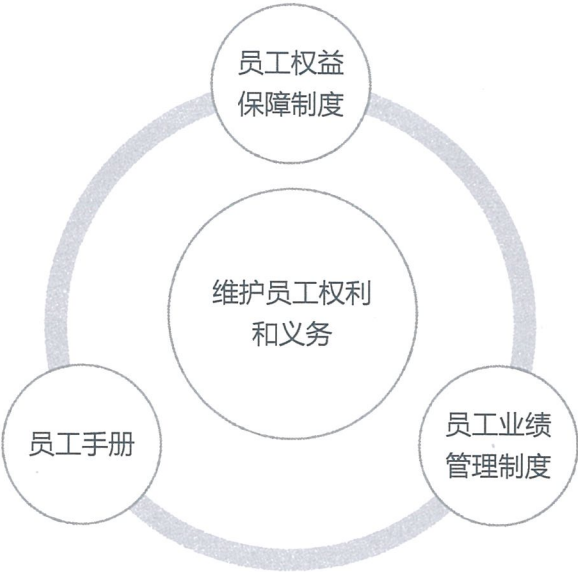
3.3 制度建设

3.3.1 日常管理制度

特思达（北京）纺织检定有限公司在经历了17年的运营发展后，尤其是在2013年，积极响应认监委的号召，公布企业社会责任报告，并且尝试性的将社会责任的要求融入公司的日常管理制度，形成了比较完善的具有本身特色的制度体系，基本达到了企业履行社会责任的常态化和规范化。目前公司的制度体系由两大块组

成：维护员工权利和义务制度，以及运营发展制度。

1. 维护员工权利和义务的制度



2. 运营发展制度



3.3.2 信息披露制度

特思达（北京）纺织检定有限公司根据《中华人民共和国公司法》、中国国家认证认可监督管理委员会的相关规定及《特思达（北京）纺织检定有限公司章程》的有关规定制定了公司信息披露管理制度，并持续关注和研究监管部门关于认证行业公司信息披露方面的政策规定和监管动态，更进一步规范了要求披露的公司信息编制，传递和披露各环节的程序，确保公司信息披露高质量、透明化管理；定期通过TESTEX瑞士纺织检定有限公司的官方网站、特思达官方博客、特思达官方微博、特思达电子报等方式披露相关信息，通报公司重大事件，财务状况，项目进展，标准更新等信息，让所有的利益相关者及时了解公司信息。

3.4 能力建设

特思达（北京）纺织检定有限公司已于2013年把企业社会责任培训纳入职工培训计划之中，针对相关员工安排系统性的社会责任培训。公司邀请国内外专家对员工进行“责任认证，诚信认证”、“企业可持续发展与社会责任”等讲座。在制定年度培训计划时，注重将规范运作、合法经营、环保节约、循环经济、行业内标准更新，团队合作、和谐社会等知识纳入社会责任培训内容，从各个方面提高公司全体员工的社会责任意识，从而指导日常的认证行业工作。

3.4.1 研讨与交流

特思达高度重视社会责任实践水平的提高，致力于通过实现企业的社会责任进而提高企业管理水平。公司每年都会与国内知名院校、行业、高端培训机构合作，通过开展研讨会或者拓展活动的形式，不断提高公司员工的专业知识和责任意识。2019年，我们积极参加“全球纺织服装供应链大会”胡志明峰会与宁波峰会，与行业专家分享交流最新的纺织服装产业动态，把最新的咨询带给我们的客户，并被中国东盟纺织服装生产力促进联盟授予“纺织服装产业协同发展促进奖”与“卓越贡献奖”。2019年，我们依然与行业肩并肩前行，在中国纺织创新年会系列活动中，我们把欧洲最新的绿色纺织理念带到行业中去，同时也结合国内的最新市场形势与业内各界一起研讨交流，共同促进纺织行业的可持续发展。



图一至图四. “全球纺织服装供应链大会” 胡志明峰会与宁波峰会



图五至图六. 2019 中国纺织创新年会

3.5 利益相关方沟通和参与

利益相关方	要求和期望	沟通和交流方式	成果
政府相关部门 (质检总局、税务总局等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 认证的社会效益和公信力。 ● 履行企业、法人和公民职责。 ● 依法纳税、稳健发展。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加相关会议和论坛。 ● 学习相关政策、法律法规。 ● 汇报文件。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019 年度公司依法纳税 69 万元
监管机构 (认监委、认可委、认证认可协会等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守认证认可法律法规。 ● 规范运作, 防范风险。 ● 维护公平市场环境, 诚信经营为行业整体发展做出贡献。 ● 认证的社会效益和公信力。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 参与监管机构各种会议和课题研究。 ● 汇报文件。 ● 专项监督检查和认可评审。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极配合监管机构工作, 按时上报数据, 确保数据真实可靠
投资方 (TESTEX 瑞士纺织检定有限公司)	<ul style="list-style-type: none"> ● 战略发展方向。 ● 提供满意投资回报。 ● 稳健经营、良好治理。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 投资方交流活动及汇报文件。 ● 对外信息披露。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019 年公司平稳发展, 保证股东权益持续增长
获证企业 (客户)	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供客观公正的评定。 ● 提供优质、增值服务。 ● 向社会传递信任。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司网站、培训与研讨会。 ● 现场审核, 与审核员直接沟通。 ● 顾客满意度调查。 ● 顾客申诉、投诉处理。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户满意度持续提升 ● 组织企业参加年会 ● 组织客户参与上海国际面料展的 OEKO-TEX 展团
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 合理的薪酬与福利。 ● 职业发展与培训。 ● 良好的工作环境及氛围。 ● 员工健康体检。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 多渠道倾听员工的意见和建议。 ● 公司内部月度会议。 ● 定期员工培训与技术研讨会。 ● 工会活动。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 员工工资持续增长 ● 工会不定期开展集体活动 ● 关注员工成长, 有针对性地组织各类培训 ● 采购空气净化器, 改善办公室室内空气质量 ● 组织年会与团建活动, 增加集体凝聚力
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 认证的社会效益和公信力。 ● 参与社区公益活动。 ● 扶助弱势群体、慈善捐助。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公开透明的信息交流。 ● 公司网站发布的社会责任报告。 ● 参加社会公益活动。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极参加绿色环保活动 - “正谷环保月植树节”
环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过认证活动促进获证企业环境保护和节能减排。 ● 绿色低碳办公和出行。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 现场审核及日常工作活动。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 错峰上下班, 鼓励绿色出行 ● 节约能源, 资源回收
合作伙伴 (协会、地方政府、其他认证机构等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 拓展合作领域。 ● 公平竞争, 合作双赢。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 战略合作意向。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极参加行业会议和活动

四、履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

4.1.1 自觉遵守法律法规，履行法人和公民道德准则

特思达（北京）纺织检定有限公司严格遵守国家法律法规以及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》中的有关规定，开展相应认证业务活动。2011年10月特思达（北京）纺织检定有限公司顺利通过国家认监委审查，获得了认证机构批准书。同时公司积极参加认监委、认可委、认证认可协会组织的各项活动或者研讨会议。

为了确保有效的遵守法律法规，公司制定了一系列的管理制度和格式文件用以规范日常经营管理和日常工作，并且公司安排专职人员针对管理制度和格式文件进行审核和更新，以下为公司自主审查项目及内容。

审查事项	审查内容
管理制度的修订	合法性审查，维护公司和员工的双方利益
格式文件或合同的修订及变更	合法性、合规性、公平性审查
外发公文的修订	合法性及合规性审查
重大市场活动	合法性、合规性审查及法律风险评估
日常非常规经营活动	合法性、合规性审查及风险评估
行政机关的监督检查	合法性、合规性审查及风险评估

4.1.2 反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈，维护市场秩序

特思达（北京）纺织检定有限公司严格遵守国家法律相关规定，依法进行工商登记、依法纳税、规范经营，规范用工。并且为了督促和监督公司内部员工严格坚守“诚信认证和责任认证”的理念，公司广泛开展反对不正当竞争和商业贿赂的宣传教育，通过宣传教育使公司员工清楚的认识到了不正当竞争和商业贿赂对公司的负面影响。

4.2 规范运作

为了确保认证活动公正、科学和规范的运行，特思达建立了认证客户管理、公司员工管理以及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效的施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

4.2.1 规范运作的保障机制

- 认证客户管理

为了使客户得到优质，及时的服务，公司通过合理的安排将每一位客户责任到人。客户在认证过程中或者证书使用过程中遇到的所有问题都可以通过与他的负责人联系而得到解决。

- 公司员工管理

认证人员的法律法规教育、专业技术能力、公正性和保密意识是认证工作能否实现专业化、规范化的关键因素。因此，建立认证负责人的专业培训管理、年度考核管理以及循环对比测试管理制度，对认证人员施行专业评价管理、专业培养管理，以及常抓不懈的法律法规和公正性、保密性、质量安全教育，是确保各项认证工作、公正、诚信、服务的基础。

- 风险识别和防范管理

特思达每年都会针对潜在风险进行识别，评估，分析和控制。评估和管理潜在的违反适用的法律法规可能性，力争尽早发现和控制潜在危险。及时更新认证标准避免客户的产品因质量问题遭受经济损失、公司内部管理制度漏洞分析、格式文件漏洞分析、市场活动风险评估、审核人员差旅安全评估等。

潜在风险分析的依据包含两个方面：一是潜在风险的严重程度，可表示为对公司财务，公司形象，员工人身安全的影响程度；二是风险发生的可能性，即可能涉及的员工数量，发生频率，是否有内部控制缺陷，是否为社会热点等。

- 获证组织的监督措施

通过对获证组织定期的监督检查机制，从产品一致性、质量保证能力等方面对获证产品加以监控；通过不定期的品质抽查，从产品持续符合标准方面对获证产品加以监控，2019年度共计完成品质抽查**194例**，其中**20例**不符合对应标准要求，抽样合格率为89.7%；通过对获证组织定期的现场审核机制，从原材料申报、标签使用等方面对产品加以监控，2019年度共计完成现场审核334家。

4.3 诚实守信

4.3.1 自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求

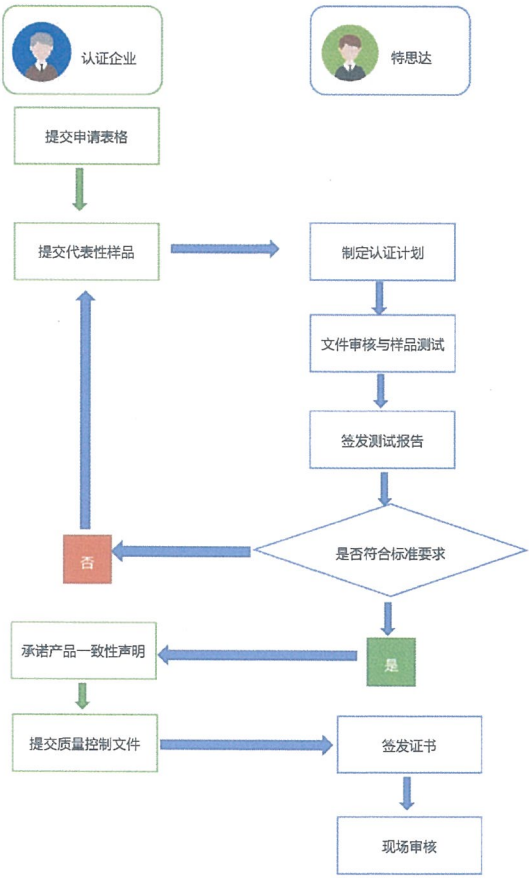
特思达（北京）纺织检定有限公司自成立以来，坚持“传递信任，服务发展”的理念，以“责任认证，诚信认证”为己任，为社会提供可以信赖的认证成果；严格按照行业规则开展认证审核的相关活动，严格按照自身制定的管理制度规范自身的运作，严格执行认监委下达的各项通知，认真接受国家认证认可管理委员会的审核监督。公司定期组织员工学习认监委的《认证机构管理办法》，并且利用全公司会议、月度例会以及审核员和认证人员培训的机会，专门强调认证人员要遵守社会公德，恪守职业道德。

4.3.2 以公平、公正、客观的方式开展认证活动

特思达根据监管部门的要求建立了统一的认证/评估流程；建立完善的内部认证审核/评估管理制度，规范认证审核/评估管理流程；建立了认证审核/评估规范性文件，保持审核/评估的一致性和客观性。在实际工作中，严格按照制定的收费标准收取认证/评估费用，减少因自身利益对公正性的影响。坚决杜绝认证和审核同一人的行为，避免相同人员对同一家客户的多次审核工作。正确对待行业竞争，遵守行业自律原则。

4.3.3 以真诚的态度和规范的流程对待认证企业

建立严格的认证工作流程和工作要求，建立良好的与认证企业沟通渠道和职责，对认证审核风险建立了良好的风险识别和控制机制，建立了明确的岗位职责要求和绩效考核机制，建立了人员上岗培训、专业能力评估、年度人员绩效评价机制，建立了审核/评估人员专业技能的提高机制，不断进行审核/评估人员的职业道德、个人素养的培训和教育，建立了审核工作监督检查制度，建立了审核/评估人员的现场审核/评估评价机制，通过对上述制度的执行和检查，保证了审核/评估过程的规范、专业和可信。



图三.认证流程图

4.4 提升服务水平

4.4.1 建立专人专项管理制度

对于认证企业我公司实施了客户责任到人的管理政策，为每一位客户配备了相对应的客户服务主任（认证负责人）。客户服务主任通过与客户的沟通了解，分析其实际情况，有针对性的给客户提供解决方案，帮助客户解决认证过程或者证书使用过程中遇到的问题。

对于来电咨询的企业，我们通常将其列为潜在的客户。针对潜在客户，依据产品/服务所对应的不同认证，我们配备专业人员为客户解答疑问；并根据其产品/服务的特点，从技术上进行深度指导，为其提供最优的认证方案。

对于已经完成认证的企业，我们向他们提供了我司的官方微博、官方博客、电子报，用以介绍证书使用过程中的注意事项、行业新闻、标准更新等，让客户充分了解产品/服务认证的新特点、新范围，给客户以技术上和政策上的指导。

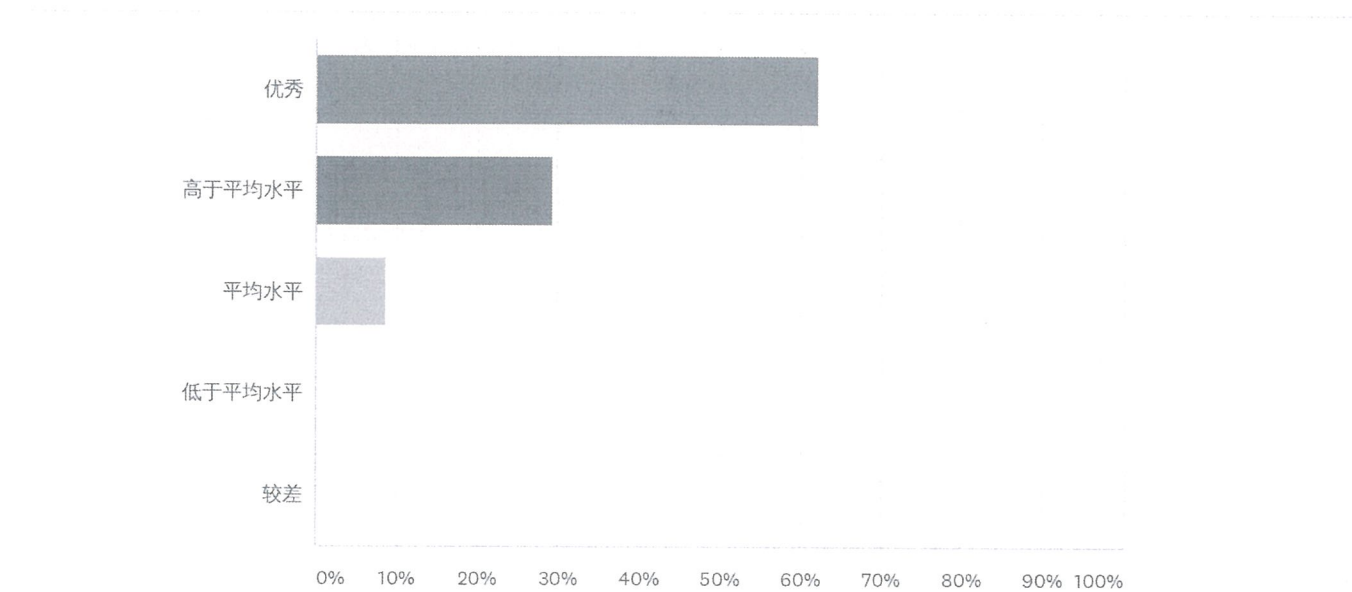
4.4.2 内部人员培训

为提高客户服务的质量，公司每年都会对客户服务主任（认证负责人）和审核员进行相关知识的培训。培训内容包括：法规、标准、新拓展业务、职业道德、操守、职业技能等方面。其目的就是为了提高公司员工的服务意识，提升员工的综合素质，职业修养，更好的为客户服务，赢得收益。

4.4.3 客户满意度调查

每当认证结束后，在发送最终认证证书给客户的同时，瑞士TESTEX AG会安排发送在线客户满意度调查的链接，在收集客户满意度信息的同时，对企业提出的相关问题给予及时解决，提高企业对我司的认可度。并安排专人负责在年度结束后，对全年调查结果进行汇总和分析。2019年度总共回收中国地区客户调查问卷116份。

- 1) 客户对整个认证过程（包括服务、测试、报告、证书）的性价比的评价，超过90%的客户认为特思达的性价比水平高于市场平均水平，整体满意度为100%。



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
优秀	62.07%	72
高于平均水平	29.31%	34
平均水平	8.62%	10
低于平均水平	0.00%	0
较差	0.00%	0
TOTAL		116

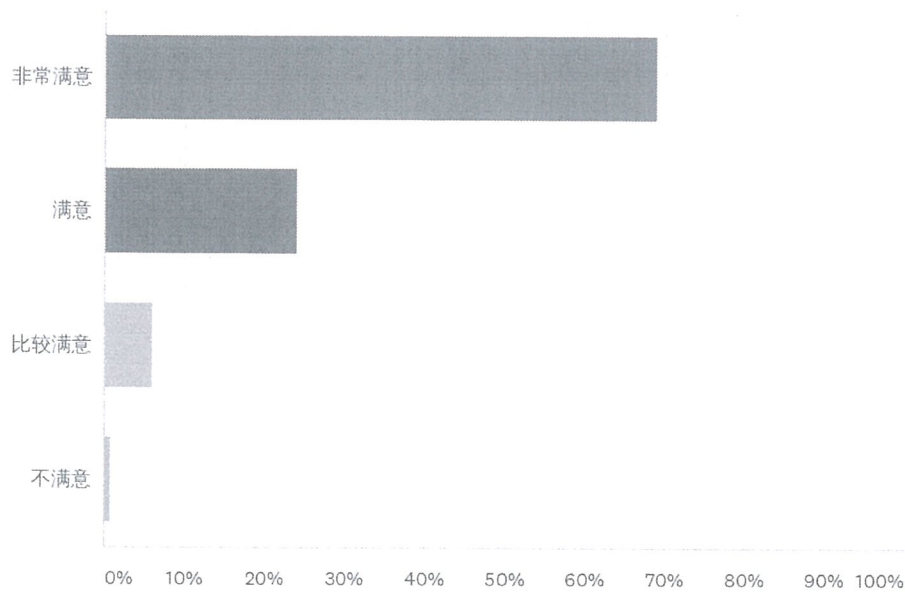
表三.客户满意度调查-客户对认证过程性价比的评分

2) 客户对于服务质量满意程度的评价中,友好与诚信的服务态度得到了客户的高度肯定,特别对于我们所提供的精准、可靠的服务满意度达到100%

	不满意	比较满意	满意	非常满意	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
精确的服	0.00% 0	6.03% 7	31.03% 36	62.93% 73	116	3.57
可靠的服务	0.00% 0	7.76% 9	25.86% 30	66.38% 77	116	3.59
高效的流程	3.45% 4	6.90% 8	28.45% 33	61.21% 71	116	3.47
诚信	1.72% 2	4.31% 5	21.55% 25	72.41% 84	116	3.65
态度友好	2.59% 3	4.31% 5	23.28% 27	69.83% 81	116	3.60
快捷服务	0.86% 1	8.62% 10	27.59% 32	62.93% 73	116	3.53
乐于提供帮助	1.72% 2	6.03% 7	23.28% 27	68.97% 80	116	3.59

表四.客户满意度调查-客户对认证服务的评分

3) 总体而言，客户对认证整体满意程度是较高的，满意度超过了99%。



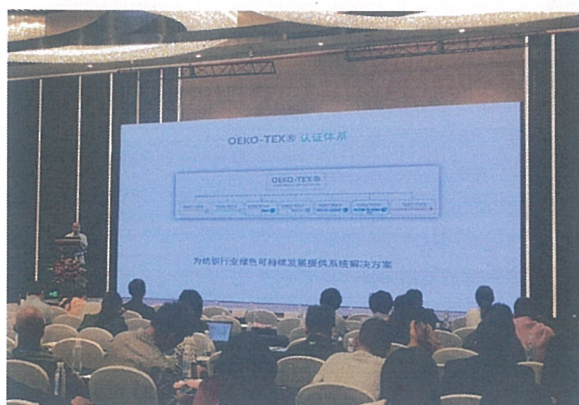
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
非常满意	68.97%	80
满意	24.14%	28
比较满意	6.03%	7
不满意	0.86%	1
TOTAL		116

表五.客户满意度调查-客户对认证整体满意程度的评分

4.4.4 信息传达

沟通的重要性不言而喻，为使我们企业能够与客户始终站在同一平台上，我们选择新浪微博、博客、微信公众号和电子报的方式及时向客户披露相关的标准更新、证书使用方式、市场变化相关的新闻事件等信息。

2019年5月和9月，我们分别参加了浙江省与江苏省纺织印染助剂年会，推广ECO PASSPORT by OEKO-TEX®纺织化学品独立认证体系，同时与行业专家和先进企业一起交流研讨。同年9月我们参加了第二届世界布商大会，邀请瑞士的专家开专题演讲，并与参会客户进行面对面的交流。在2019年的上海国际面辅料展会中，我们收集获证客户样品在OEKO-TEX®获证产品展示区中进行展示，让企业和消费者能深入且全面地了解生态纺织品可持续发展的理念。



图七至图八. 浙江省与江苏省纺织印染助剂年会研讨现场



图九至图十. 世界布商大会中专家演讲并与客户交流



图十一至十二. 上海国际面辅料展会与OEKO-TEX®获证产品展示区

4.5 创新发展

围绕纺织行业经济和社会发展的重点，特思达将继续积极推广OEKO-TEX® 的生态纺织品和皮革认证，通过认证体系推动纺织行业供应链的可持续发展，满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。2019年10月，我们成功加入江西省纺织工业协会，成为荣誉会员单位之一。

当今社会数字产业化、产业数字化已成为趋势。2019年我们迎来了数字化改革，数字化转型已初见端倪，未来我们将进一步提高企业经营管理的效率，释放人才活力，优化组织结构，加快建设具有更高竞争力的新型数字化服务和管理模式，以便更加方便快捷地服务客户。



4.6 环保节能减排

有效推广节能减排和环境保护，促进形成节约能源、资源和保护生态环境的发展模式，是特思达坚持可持续发展的必然要求。

尽量使用网络共享，在共享上互传互阅文件，或用电子邮件代替纸类公文，减少纸张使用。

对可回收再利用的公文袋和样品纸箱进行重复使用。

减少或尽量不使用一次性纸杯。

使用可更换笔芯的原子笔、钢笔替换一次性书写笔。

实施办公照明分区控制，严格执行下班时人走灯灭措施。



推行视频会议，减少员工出行，降低碳排放。

复印、打印纸使用双面，单面使用后的复印纸，可再利用空白面影印或裁剪为便条纸或草稿纸。

4.7 员工权益

员工是认证机构最主要的资源和生产力，特思达注重以人为本，关爱员工，使其与公司共同成长与发展。

机会平等—无论民族、性别和年龄，特思达所有员工都享有平等的权利，使每个员工获得充分和足够的发展和展示空间。公正对待—员工对公司不满或者认为受到不公正的待遇，均可以直接向公司管理层反馈，并得到妥善处理，特思达从未因任何与员工之间的纠纷受到劳动行政主管部门的调查和处罚。

4.7.1 保障员工权益：

我们从公司制度、员工福利和办公环境等多方面保障员工的权益，同时也有顺畅的沟通渠道，员工的意见与诉求能顺利地传达到管理层。下面列举一些具体的保障措施：

- (1) 与全部正式员工签订规范的劳动合同，按时全员足额缴纳五险一金（养老、医疗、工伤、失业，生育保险和住房公积金），确保女员工生育、哺乳期的相关权益。
- (2) 实施弹性工作制，确保员工休息和带薪休假的权利。
- (3) 每年组织全部正式员工参加体检，排除健康风险。
- (4) 完善薪酬激励机制，在公司业绩增长的情况下，使员工待遇逐步提高。
- (5) 正式员工全部参加工会，通过工会组织活动和日常谈心等形式了解员工的期望和诉求。
- (6) 通过集体生日祝福的方式，增进与员工之间的沟通。
- (7) 组织三八妇女节活动，尊重女性、关爱女性。
- (7) 采购空气净化器，每年固定更换2次滤芯，持续提升员工办公环境质量。
- (8) 每周的鲜花配送，为员工提供温馨愉悦的办公环境。
- (9) 组织员工午休时间进行羽毛球、踢毽子等体育活动，释放身心。

	病假	产假	婚假	丧假
人次	1	2	3	1

表六.2019年公司员工休假情况

4.7.2 注重员工的成长：

员工的专业技能提升和个人素质的发展是推动公司发展的重要因素。我们不仅有完善的新员工培训体系，而且每年都会组织全体员工进行专业技能培训，以及结合员工自身发展的需求提供相对应的支持。

- (1) 每年参加瑞士TESTEX AG组织的审核员交流研讨会，除学习相关标准外，还由瑞士方面的专家讲授审核及相关专业知识，并对审核过程中相关的问题进行交流和指导。
- (2) 新员工入职系统化培训。
- (3) 组织相关员工参加MADE IN GREEN by OEKO-TEX®与MyOEKO-TEX®平台相关操作培训。
- (4) 组织相关员工定期参加OEKO-TEX®组织的STeP by OEKO-TEX®审核员远程视频培训。
- (5) 组织审核员进行纺织产品的生产工艺及纺织化学品的应用等培训。
- (6) 组织专项小组进行皮革认证业务的专业培训。
- (7) 通过认监委网络培训平台，所有10名检查员顺利通过《风险评估概论及在工厂检查中的应用》、《ISO31000风险管理指南》、《产品认证基础》与《风险管理知识》的培训与考核，并取得了培训证书。

4.8 公益活动

身体力行地回馈社会是特思达一向的传统。2019年，公司积极参加“正谷环保月植树节”活动，通过在有机农场种植一颗有机果树的方式，倡导和推进适度的、可持续性的、健康的生活方式，践行可持续性的绿色生活。



图十三至十四 “正谷环保月植树节” 活动

五、回顾与展望

回顾2019，我们全体员工并肩努力，不断向前，秉承诚信负责的理念去服务客户，回馈社会，积极推广资源节约，环境友好的行业理念。以下是我们2019年目标实现程度。

回应	2019年目标	实现程度
	保证客户满意度调查范围	调查内容涵盖整个认证过程 调查对象始终保持在100家以上
	公益活动和社区建设	2019年，参加“正谷环保月植树节”，提倡践行有机可持续生活
	积极推广LEATHER by OEKO-TEX®皮革认证、STeP by OEKO-TEX®可持续纺织生产认证、ECO-PASSPORT by OEKO-TEX®化学品助剂认证以及MADE IN GREEN by OEKO-TEX®绿色产品标签，为绿色发展，建设资源节约型、环境友好型社会保驾护航。	2019年3月，春季上海Intertextile展会推广 2019年5月，125届春季广交会推广 2019年5月，春季柯桥国际纺织品博览会推广 2019年4月-7月，2019全球纺织服装供应链大会系列活动 2019年5月-9月，2019浙江省与江苏省纺织印染助剂年会系列活动 2019年7月-12月，2019中国纺织创新年会系列活动 2019年9月，上海Intertextile秋季展会推广 2019年9月，秋季柯桥国际纺织品博览会推广 2019年10月，盛泽纺织博览会推广 2019年11月，126届秋季广交会推广

表七. 2019年目标实现程度

2019年已经结束，当我们为今年的工作画上一个句号时，我们也翻开了2020年的工作新篇章。面对处于结构调整期的纺织行业，特思达（北京）纺织检定有限公司也做出了新的工作规划，以下为2020年发展要点

细节。

1. 公司总部继续推进对内部电子工作平台及软件的开发项目，北京分公司派出代表负责汇集内部调整与修改意见并及时反馈给总部，该项目在 2020 年进入全面深入运行阶段；
2. 继续MyOEKO-TEX®平台和MADE IN GREEN by OEKO-TEX®绿色产品标签的市场推广；
3. 继续STeP by OEKO-TEX®以及DETOX TO ZERO by OEKO-TEX®认证的市场推广，并争取落实潜在客户开展认证；
4. 加强并进一步提高检查员的业务能力，提供包括质量管理体系，环境管理体系和职业健康安全管理体系在内的相关培训。
5. 加强与客户的沟通和合作，增加客户拜访；
6. TESTEX各办事处或分公司进行工作交流；
7. 加强企业文化建设，增加团队凝聚力；
8. 积极参加公益活动，培养员工社会责任意识。

特思达（北京）纺织检定有限公司将持续秉承客观、公正、科学的原则，竭诚为顾客提供优质、满意的服务，同时认真履行应经的社会责任与义务。

读者意见反馈表

《特思达北京纺织检定有限公司2019年度企业社会责任报告》是我们发布的第七份社会责任报告。为更好地了解您的需求，提高报告的编制质量，为您以及我们的利益相关方提供更有价值的信息，欢迎您提出宝贵意见，并选择以下方式反馈给我们。我们承诺，未经您的书面允许，不向任何第三方透露您的意见和个人信息。

传真：010-66555127 E-mail: beijing@testex.com

邮寄：北京市西城区高粱桥路6号西环广场A座16A2单元。

邮编：100044

- 1.您认为本报告是否客观、全面的反应了企业社会责任的相关内容？
- 2.您认为本报告为您提供了那些有价值的信息？
- 3.您希望公司披露那些企业社会责任方面的相关信息？
- 4.您认为本报告的内容编排和版式设计是否有利于阅读？
- 5.您对本公司今后发布企业社会责任报告有何建议？
- 6.您对本报告的总体评价如何？

您的信息

姓名： _____

工作单位： _____

工作职务： _____

联系电话： _____

传真： _____

电子邮箱： _____