

2019年度认证机构社会责任报告

杭州德美认证有限公司
(CNCA-R-2017-325)

2020年3月6日

目录

一、 前言..... 3

二、公司概况..... 3

1、公司简介..... 3

2、运营目的..... 3

3、 组织机构..... 3

4、认证模式..... 4

5、质量监督方法..... 4

6、认证标识..... 4

7、认证业务范围..... 4

三、社会责任管理体系和制度建立情况..... 5

1、 措施及制度..... 5

2、 发展愿景..... 5

四、 履行社会责任情况及绩效评价..... 5

1、 遵守法律..... 5

2、 规范运作..... 5

3、 诚实守信..... 6

4、 提升服务水平..... 6

5、 创新发展..... 6

6、 健康环保节能减排..... 6

7、 员工权益..... 6

8、 服务社会..... 7

五、 结束语..... 7

一、前言

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速发展，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。

杭州德美认证有限公司始终坚持“诚信、公正、以德为美”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，注重信誉，恪尽职守，服务于社会，履行好自己的社会责任。

本报告依据《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）》以及 GSO 国家等相关规定编制，主要介绍杭州德美认证有限公司在 2019 年 1 月至 2019 年 12 月期间在履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。

二、公司概况

1、公司简介

德美认证是中国国家认证认可监督管理委员会授权的陆上交通设备产品认证机构，是进行原厂配件认证、原厂同质认证和德美质量认证的权威认证机构。

德美认证以重塑社会信任、真正指导消费为己任，在开发独有算法、运用大数据分析建立科学诚信的等级评价体系基础上，选择专业、严谨、经济且可信赖的第三方合格评定方法开展产品认证，确保证产品的安全、性能等指标符合标准或规范要求。同时，通过对产品生产、运输、储存、销售等全流程的质量监督和过程追溯，使德美认证标志成为具有诚信背书的、且有质量保证的代名词。

德美认证对其认证的产品采取生产厂商质量问题赔付担保政策。一旦确认出现非使用不当和消费者人为的质量问题且经确认为德美认证之后的产品，德美认证将帮助消费者进行维权，为消费者提供最大程度的保障。传统认证机构大多认为产品符合要求是工厂的责任，除非能证明其有错，一般不对认证产品质量承担任何责任。

德美认证致力于为消费者提供服务，倾听消费者的心声。德美认证除了通过各类信息渠道收集产品质量信息、最大可能确保证结果的有效性外，消费者也可通过登录德美认证APP，充分反馈在消费或使用产品中出现的、困惑，德美认证将及时对认证产品的证书进行处理，消费者还可能得到意外的奖励。

2、运营目的

杭州德美认证公司是一家典型的社会企业，其运营目标是重塑消费品市场的诚信、真正指导科学消费，而非为股东谋取利润。公司每年不少于51%的利润用于社会目的，如捐赠给慈善组织、公办学校、环保组织等非营利机构，或者用于监事会确定的直营公益项目，或者再投入到公司的运营中。而传统的认证机构一般以营利为目的，仅对股东负责，而对社会付出甚少。

3、组织机构

作为一家社会企业，杭州德美认证有限公司设立特别监事会。此监事会由品行优秀的公众人物、志愿者组成，其成员通过互联网由任何关心社会诚信，关心德美发展的热心人士投票产生。特别监事

会监督公司的运营，确保公司围绕其社会目的开展经营活动，确保运营过程中不产生任何有损社会诚信或者其它违反法律、道德规范的行为，并确保按即定目标分配公司利润。传统的认证机构的监事会一般由其股东担任，或者由股东组成的董事会聘请，只对股东方负责。

4、认证模式

有别于传统的认证模式，德美认证的认证专家在总结了多年丰富经验的基础上，独创了“诚信评估+产品全过程评价”的认证模式，以适应并符合现实的中国国情。诚信评估运用其独有算法，通过大数据分析生产企业及其质量相关关键岗位员工历史诚信记录，进行诚信评级，对失信企业采取一票否决制、直接终止认证。产品评价则充分改进了传统认证模式，选择专业、严谨且灵活的认证手段，利用了互联网、物联网及大数据等工具，有效且经济地实现产品评价过程的科学诚信，确保认证结果的可信度。传统的认证公司过多关注产品本身及认证流程，而忽略了厂商诚信问题对产品质量带来的可能伤害，认证过程的有效性差，认证结果的可信度大打折扣。

5、质量监督方法

德美认证对认证产品的质量监督是由匿名采购者，像普通的消费者一样在销售商店中购买，而不是从生产商处获得的产品样本。产品测试前，尽可能去除一切可能追溯到厂商的标志、标签、铭牌，尽量做到盲样测试，且检测实验室从签约实验室库中随机抽取，确保测试结果反映产品真实情况。传统的认证机构其后续监督样品一般从工厂抽取，工厂为应付检查备样买样普遍，质量监督效果存在水分。

6、认证标识

德美认证标志不仅可直观地指导消费者放心消费，而且消费者还可以通过扫描标志旁的二维码了解产品生产情况、以及动态管理中的认证状态和风险提示等，以获取消费更及时、更精确的产品质量信息。传统的认证机构只有静态的认证标识，不能及时传递质量信息，与消费者互动不够。

7、认证业务范围

为了方便消费者在汽车售后和改装市场上购买到放心可靠的零部件，进一步降低汽车使用成本，提高汽车后市场服务水平，同时打破行业垄断，以推动我国汽车行业健康有序发展，本公司2018研发推出汽车零部件“原厂配件”和“原厂同质”认证规则，并于2019年推出“德美质量认证”和“汽车维修保养系统认证”认证规则。本规则适用于汽车维修和改装用的各种汽车零部件和保养用材料。

“原厂配件认证”：指通过规定的程序来判定申请认证的产品是否符合原厂配件的定义所开展的合格评定活动。

“原厂同质”认证：指通过规定的程序来判定申请认证的产品在—项或者多项类别的特性上是否符合原厂同质的定义所开展的合格评定活动。如：适配性认证、功能性认证、安全性认证、可靠性认证等。

“德美质量认证”：指通过规定的程序来判定申请认证的产品品质是否符合汽车零部件德美质量要求而开展的合格评定活动。

“汽车维修保养系统认证”：指由第三方开展的，评价从事汽车维修保养的企业所开展的维修或保养过程及结果是否符合规定技术要求的合格评定活动。

三、社会责任管理体系和制度建立情况

1、 措施及制度

本机构一直密切关注企业社会责任在我国的发展情况，坚持自觉履行自己的社会责任。根据《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）》的文件要求，2019年1月1日至2019年12月31日，本机构编制并通过机构网站和认证认可业务信息统一平台公开发布社会责任报告，向社会公开本机构在社会责任方面的发展和取得的绩效。

2、 发展愿景

一年来，本机构履行社会责任相关措施得到有效实施，取得了良好的效果。本机构将总结2019年社会责任履行情况，进一步建立完善相关措施和制度，使本机构履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续改进机构社会责任履行的绩效。

3、 利益相关方

利益相关方	要求和期望	沟通和参与
投资方	持续发展，稳健回报	定期汇报经营状况，接受董事会监督。
监管方	合规守法，规范经营	积极参加相关会议和活动，学习相关政策、法律法规并严格执行
客户	严谨公正，增值服务	加强对验证员管理和学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。
员工	职业发展，薪酬福利，健康安全	严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，认真聆听员工的意见。
合作方	诚实守信，稳定合作	严格履行合同义务，接受合作方的监督，加强与合作方的交流
公众和社会	公信力，公益活动	通过公司网站公开认证结果，接受社会监督，积极参加公益活动

四、履行社会责任情况及绩效评价

1、 遵守法律

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，还积极参加 GS0、CNCA、CNAS、地方质监局举办的各种认证政策、技术、监管的培训/研讨/宣贯会。 本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，自 2017年独立开展认证业务以来， 本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

2、 规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“诚信、公正、以德为美”的服务宗

旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，建立了比较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录 齐全，按 CNAS、CCAA 和 GSO 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。2017 年认证相关的各类外部评审均顺利通过，资质保持正常。

3、 诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。 本机构制定了规范的程序，具备足够的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场，获得了汽车零部件制造商的信任，认证业务稳步增长。本机构严格遵守认证专业领域认可范围，合同评审严格把关，决不超范围认证。 本机构组织大家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格》等行业自律规范， 坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。 本机构严格执行行业自律公约，自 2017 年独立开展认证业务以来，本机构未有任何违反行业自律公约的现象发生。

4、 提升服务水平

认证机构是高科技服务业，其核心服务能力来自于从业人员，必须建立完善的管理体系，加强对从业人员的培训和管理，使其以扎实的专业技能、良好的服务态度， 才能为客户提供优质高效的服务。

本机构重视人员能力培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外， 还坚持每月例会制度，每月至少一天，组织大家传达学习上级文件精神和学习公司程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准等，对各部门目标实现情况进行检查，对发现的问题进行公示、讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。 本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，及时征询客户意见、回复顾客反馈，帮助顾客解决问题或合理诉求，对顾客反馈情况进行定期统计分析，客户满意度一直保持在较高水平。

5、 创新发展

德美认证在2018年的工作基础上，2019年德美认证业务领域获得了较大的拓展。2019年相继开发了汽车零部件德美质量认证和汽车维修保养系统认证。本机构投入大量资源进行产品研发，及产品标签防伪系统的研发，立志于成为全方位发展的国内汽车零部件产品认证行业的先行者。

6、 健康环保节能减排

面对日益严峻的环境污染，本机构有责任和义务宣传环境保护和节能减排，“低碳环保,绿色办公”一直是德美秉承的科学发展观。 工作人员上班和出差提倡使用公共交通工具，现场验证期间要求接待从简，避免浪费，工作中节约用水、电、纸，通过少开空调，温度设定适宜，人走灯灭，纸张双面使用，使用电子文件，文具限量使用等措施，从点滴自身做起，倡导实施绿色环保、节能减排。

7、 员工权益

员工是本机构生存和发展的首要资源，只有充分维护好员工的合法权益，才能充分调动他们的积极性，使机构得到健康持续的发展。 本机构严格执行劳动法和劳动合同法，与员工签订了劳动合同，按时交纳了五险两金和交通意外险，消除他们的后顾之忧。本机构每年安排员工进行体检，从最近一

次体检结果来看，员工身体状况正常。

本机构健全了各类安全管理制度，配备了各种安全设施，定期进行安全检查和消防应急演练，举办消防安全知识讲座等，对员工强化安全生产管理、安全责任意识和防范意识，提高员工安全技能和安全生产意识起到重要作用。

8、服务社会

■ 解决社会痛点，服务社会大众

用认证和互联网的手段，有效解决中国汽车后市场的痛点问题，为广大汽车消费者明白消费，改善消费环境。

■ 提升我国汽车供应链的整体质量水平，降低社会成本

改变现有汽车后市场“劣币驱良币”现状，改进整个产业链的质量水平，进而缓解整车企业垄断后市场的现象，为消费者降低用车成本。

■ 协助政府部门进行市场监管

独有的二维码标签生成和识别技术，可使假冒产品无可遁形，维护认证产品的真实性，可帮助监管机构进行市场打假行动。通过最终用户在客户端的调查数据反馈，还可掌握突出的产品质量问题，帮助政府部门对市场上质量信息进行预警和监管。

■ 促进社会公平正义、共建诚信社会

通过德美认证品牌的树立，促进社会大众对质量的认同。

五、结束语

本报告总结公开了本机构一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的公司。

本机构将每年定期发布社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构将坚持“独立、公正、科学、优质”的服务宗旨，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。

如有任何关于报告书有关的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系：

网 址：www.dm-mark.com

邮件：kongxc11@dm-mark.com

电 话：+86-571-88682750

杭州德美认证有限公司

2020年3月6日