

# 德凯质量认证（上海）有限公司

## 2020 年度社会责任报告



## 目录

<b>1 前言（报告编制说明） .....</b>	<b>3</b>
<b>2 全体员工致辞.....</b>	<b>4</b>
<b>3 机构概况 .....</b>	<b>5</b>
3.1 DEKRA 集团概况.....	5
3.2 公司愿景 .....	8
<b>4 社会责任管理.....</b>	<b>11</b>
4.1 将社会责任融入企业使命、文化和价值观.....	11
4.2 将社会责任融入日常管理和运营工作 .....	11
4.3 社会责任和利益相关方.....	12
<b>5 社会责任内容与绩效 .....</b>	<b>14</b>
5.1 合规经营 .....	14
5.2 规范运作 .....	15
5.3 公平、诚信经营 .....	16
5.4 反腐败、反商业贿赂.....	17
5.5 经济效益 .....	18
5.6 安全生产 .....	18
5.7 客户满意度 .....	22
5.8 业务发展.....	23
5.9 推动行业发展 .....	26
5.11 员工关爱 .....	35
5.12 热心公益 .....	40
5.13 绿色环保 .....	44
<b>6 结束语 .....</b>	<b>47</b>

## 1 前言（报告编制说明）

报告时间范围：本报告是德凯质量认证（上海）有限公司向社会公开发布的第八份社会责任报告。本报告主要采用了 2020 年的数据，其时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

报告发布周期：每年一次。

报告参考标准：《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》。

财务报告数据说明：本报告中的财务数据来自于财务年终数据。

报告真实性承诺：公司承诺本报告披露的内容均系真实、有效。

报告发布形式：本报告以电子版形式发布于德凯质量认证（上海）有限公司官方网站。

## 2 全体员工致辞

2020 年，不论是对我们个人还是对我们有近百年历史的德凯集团来说，无疑都是最具挑战的一年。新冠肺炎严重影响了我们的方方面面，我们自己和亲友的健康与安全，国家、城市的封闭措施、供应链中断，以及我们业务需求的最初下降和后来的急剧回升。

作为德凯的员工，即使在最困难的时期，大家仍然团结一致，众志成城，竭力保障我们个人和所有同事的健康与平安，积极履行社会责任，为更多的人提供安全保障。随着德凯的快速发展，我们也越来越感受到社会责任的重要性。我们不仅是德凯的员工，也是整个社会的一员，我们有义务也有责任履行应尽的社会责任。

履行社会责任，是企业的责任，更是我们每一名员工的责任，是一项长期需要坚持的伟大事业。德凯质量认证（上海）有限公司及所属德凯集团，作为世界领先的认证机构，我们拥有广泛的服务和全球化的资源，“DEKRA”就是“质量和可靠”的象征。我们承诺一如既往地积极地为客户提供高效的、持久的、高质量、专业的检测认证服务。德凯全体员工肩负社会责任感，在实现自我价值的同时，实现我们对社会的责任！



## 3 机构概况

### 3.1 DEKRA 集团概况

DEKRA 致力于安全 90 年。1925 年在德国柏林成立机动车监督协会。DEKRA 现如今已是世界领先的专业组织之一，是世界第四大检测认证（测试、检验和认证）机构，总部位于德国斯图加特。

作为世界知名的第三方专业检验检测认证机构，德凯集团在 2020 年大幅提高了在智能网联产品测试、检验和认证领域的战略地位。数字化转型已经成为后疫情时代最大的确定性。在 2025 年迎来德凯集团成立 100 周年之前，集团将实现所有服务的数字化转型。德凯集团首席执行官 Stefan Kölbl 先生表示：“数字化转型为公司带来了新的发展机遇，比如新的工作方式、数字交互的创新以及数据导向的服务等等。2020 年的新型冠状病毒疫情推动了业务流程的数字化转型，同时数字化服务也在期间得到了持续增长。在这样复杂的经济环境中，我们的表现远远超过预期。我们预期 2020 年集团将实现 32 亿欧元营业额，员工总数达到 43,200 人。”

在电动汽车充电基础设施方面，德凯也保持领先，其荷兰阿纳姆实验室是全球仅有的几家可以测试高速充电站的实验室之一。通过在总部斯图加特设立新实验室，以及收购韩国 Movon 实验室，德凯进一步强化了其在 EMC 与 RF 领域的市场领导地位。

德凯积极进入更广泛的服务领域，并不断取得新资质。比如：Open Charge Alliance 认可了德凯荷兰阿纳姆和美国斯特林实验室；美国职业安全与健康管理局（OSHA）认可了德凯为美国国家认可实验室（NRTL）；中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准德凯上海

和广州照明产品实验室成为照明产品中国强制性产品认证（“CCC 认证”）指定实验室。此外，德凯西班牙马拉加实验室成为史上首批通过 ioXt 联盟认证的实验室之一，该联盟是目前发展迅速的物联网安全认证机构。

DEKRA 也一直在为了巩固其传统核心业务的领先地位而努力。最近十年，DEKRA 已将机动车定期检验业务从每年 2200 万辆增加到每年 2600 万辆，从遍布 10 个国家到现在已跃升至 20 个国家。

2019 年，德凯机动车定期检验业务正式开拓中国市场，分别于深圳和北京设立了机动车检测站，其中位于北京的机动车检测站是 DEKRA 全球最大的检测站，它拥有 6 条尾气检测线和 4 条安全技术检测线，其中包含一条大型客、货车辆使用的检测线。

德凯全球六大区域都为集团业务的积极发展做出了贡献。其中，德凯东亚及南亚区的营业收入增长显著。在营业收入快速增长的同时，DEKRA 在东亚及南亚区不断进入新的业务领域，如太阳能、铁路及功能安全等。同时，在过程安全领域，DEKRA 的工业园区安全服务也得到广泛认可。

对于 2020 年，德凯集团面临更多的挑战，但我们有着广泛的区域分布和业务领域，我们能够通过一部分业务领域的快速增长来弥补个别业务领域所面临的宏观经济挑战，整个集团在 2020 年继续实现稳步增长。

### 德凯质量认证（上海）有限公司概况

2009 年，随着 DEKRA 集团对荷兰 KEMA Quality 的收购，DEKRA 真正进入到产品检测与认证领域。德凯质量认证（上海）有限公司，其前身为上海凯码质量认证有限公司，是一家根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国外资企业法》于 2007 年在上海建立的



外商独资企业。2010 年，DEKRA S.E.进行战略和品牌协调，2011 年，上海凯码质量认证有限公司正式更名为德凯质量认证(上海)有限公司。

德凯质量认证（上海）有限公司在广州设立了分支机构，其全称为德凯质量认证（上海）有限公司广州分公司，公司更好地为客户提供完整的、一站式的检测认证服务。2013 年德凯质量认证（上海）有限公司整合了杭州德凯万泰认证有限公司，2014 年认监委批准杭州德凯万泰认证有限公司成为德凯的子公司，业务规模进一步扩大。2019 年杭州德凯万泰认证有限公司更名为杭州德凯认证有限公司。

## 德凯的历史



德凯质量认证（上海）有限公司和德凯质量认证（上海）有限公司广州分公司的服务领域主要为：电动工具，家用电器，照明产品，电子产品，信息产品，太阳能、变压器等电源产品，节能产品-能效标贴和光学性能测量，电动车辆传导充电用连接装置和充电系统，机械产品的测试和认证，消费类产品，过程安全，汽车零部件和材料的检测等。

2020 年 1 月，我们整合了北京安能讯技术有限公司在工业领域的主要业务，更进一步扩展了其在中国的工业服务能力。未来，我们

会继续提升自身软硬件实力，注重数字化发展，为广大客户提供更优质的一站式服务。

## 3.2 公司愿景

### 2025 年愿景-我们始终追寻的目标

2025 年是 DEKRA 的 100 周年诞辰，我们的宏愿是“DEKRA 将成为安全世界里的全球合作伙伴！”

安全世界里的全球合作伙伴！

防范事故 保卫生命  
利益相关者的全球伙伴  
安全领域中的思想领袖  
我们坚信 安全价更高



在我们的创始宪章里，我们的愿景清晰明了：在过去的 90 年里，DEKRA 一直致力于识别风险并保障安全。在德国机动车监督协会成立初期，我们只专注于安全汽车技术。今天，DEKRA 的专业服务领域已经显著扩大。近年来，我们的专家和工程师们不仅进行安全检查，他们还努力践行高标准高要求，已确保公众能够树立安全意识并付诸行动。我们的成就不仅仅是在德国，DEKRA 正在逐步成为全球安全行业的领导者，我们致力于成为最广泛范围内的利益相关方的合作伙伴。作为国际专业机构，我们的目标是避免事故的发生。在未来几年里，我们希望能够在全球范围内挽救数以千计的生命并且杜绝严重受伤



事故的发生。无论是在途中，在工作中，安全都是人们最基本的权利。因此，DEKRA 在其创始宪章的基础上发展 2025 年愿景已满足未来的需求：DEKRA 将成为安全世界里的全球合作伙伴。在追求盈利的同时，更多的是承担一份社会责任感，实现“安全世界”的美好愿景。

2019 年，管理委员会和数位高管深入地审核了 DEKRA 组织结构的完善程度以及支持我们愿景的协作方式。同时思考我们必须如何改进，才能在目前的成功道路上，在未来继续保持发展。作为我们“2025 愿景”和“2020 战略”的一部分，“TOM 2020”项目已经启动。

“TOM”代表 Target Operation Model（精准运营模式），可以理解为一个整体性概念，不仅涵盖组织架构，而且包括流程和新的协作方式，其目标是促进团队内的协作，打造更强大、更有吸引力的 DEKRA。

## 我们的使命-我们对业务全情投入的目的

作为一个全面的公平的服务提供商，我们提供地域性和世界性的服务。德凯质量认证(上海)有限公司运作所遵循的方针、程序及其管理是非歧视性的，并以公开、公平

我们的使命如下：

- 公司不断成长
- 取得经济上的成功
- 创新精神
- 关注客户
- 全球化进程
- 服务社会



## 我们的价值-我们所具备的素质

- 可信赖的  
利益所诱惑，坚持公平、公正、客观的原则。
- 可靠的  
法律法规，维护合约的严肃性。
- 感性的  
尊重，献身，灵活，忠实，开放。

## 4 社会责任管理

### 4.1 将社会责任融入企业使命、文化和价值观

德凯在快速发展的同时，不忘企业应当承担的社会责任。德凯积极推进社会责任工作，始终将履行社会责任放在机构可持续发展的首位。德凯在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上始终以履行社会责任为基本内容和要求，致力于持续履行社会责任，帮助获证企业提升质量、不断为人们在技术以及环境领域提供安全；坚持以人为本，建立和谐的劳动关系。

### 4.2 将社会责任融入日常管理和运营工作

建立了自上而下的社会责任工作体系，健全社会责任工作机制、明确工作责任、建立与相关方的密切沟通。德凯各分支机构、各部门、各岗位的日常管理要全面落实履行社会责任的要求，在制度、资源和人员上保障企业运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保机构全面、全员、全过程履行社会责任，将企业利益相关方的期望和需求的满足融入到企业的日常管理和检测、认证工作中。

德凯质量认证（上海）有限公司为规范认证活动，提高认证有效性采取了很多措施，如公司内部形成一套完善的认证制度和程序。目前在德凯质量认证（上海）有限公司，一套完整的产品认证过程需执行 8 个过程步骤：测试计划，测试，发证前的审查，报告的编写，发证，复查，出货前的检验，常规工厂检查。每一个过程，公司相应制定了相应的辅助程序和作业指导书，另外，公司还特别制定了详细的

产品认证实施规则，保证认证活动的顺利开展和有效实施。

公司高度重视认证过程中存在的风险，加强认证风险的管理和控制也是公司一直以来的工作。公司的管理体系中明确提出了实际发证前必须具备的三个条件：产品符合相关标准的要求并具有被认可的报告；生产场所是可被接受的（发证前检验的结果是肯定的）；具有一份有效的合同。如需获得认证，这三个条件缺一不可。对于某些国外的认证，如德国的 GS 认证，在发证之前，公司会对工厂进行风险性评估，形成一份风险性评估记录，发至 DEKRA 德国申请 GS 证书。经过 DEKRA 德国的审核确认之后，才会发给 GS 证书。

此外，公司还制定了控制认证活动及确保质量认证决策的可靠性的文件，加强对风险的控制。公司明确了本单位各部门、审核人员以及认证人员在认证过程中的权利和责任，对工厂审核人员，要求其在审核之前，与审核客户、供应商或工厂签订诚信声明，必要时对所受理企业的认证信息进行抽查或全面核查，确保认证工作的有效性，更切实地履行社会责任。

### 4.3 社会责任和利益相关方

利益相关方	要求与期望
政府和相关部门	合规经营
	维护认证市场公平，诚信经营
	提高认证的社会公信力和影响力
投资方	战略发展方向
	资产的保值增值

利益相关方	要求与期望
	合规经营
获证组织	提供客观、公正的认可评定
	提供优质、增值服务
	向社会传递信任
员工	合理的薪酬和福利
	职业发展和培训
公众和社会	认证的社会公信力和影响力
	公益
环境	绿色办公
	促进获证组织环境保护和节能减排
合作伙伴	客观、公平、诚信
	公平竞争、合作共赢



## 5 社会责任内容与绩效

### 5.1 合规经营

德凯质量认证（上海）有限公司是根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国外资企业法》在中国上海建立的外商独资企业。具有法人资格的法律实体，对所有认证活动独立承担法律责任。公司始终将遵守法律法规、规范经营、诚实守信作为履行机构社会责任的基本内容。公司自觉遵守国家法律法规和机构规范运营的要求，认真学习、贯彻与机构业务活动相关的法律法规和其他要求，并且高度重视新出台的与认证业务相关的法律法规和其他要求。

公司对全体员工宣贯《认证认可条例》和《认证机构管理办法》，使全体人员都能够深刻领会文件精神。将《认证机构履行社会责任指导意见》列入全员培训的内容，体现了公司履行社会责任的决心。

公司依法纳税，每年的财务报告均经过会计师事务所审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报行业行政主管部门，接受行政监督管理。

公司由于发展的需要，需变更经营地址、注册资本和经营范围，我们严格按照市场监督管理局要求，及时申请了营业执照的变更，确保公司的业务与批准的经营范围一致，避免出现违规经营。

公司积极参加中国认证认可协会，中国出入境检验检疫协会进出口商品检验鉴定机构分会，上海认证协会的活动，参与各类研讨会、宣贯会、培训班、讲座等。公司还与国家认监委，地方监管部门建立良好的互动，积极配合上级部门的监督，认真听取指导意见。

公司按时向国家认证认可监督管理委员会及国家市场监督管理总局

局提交年度报告和认证认可统计数据上报。全力配合上海市市场监督管理局完成上一年度检测认证行业资源调查统计工作。每月向国家认证认可监督管理委员会上报公司的认证业务信息。公司积极响应中国海关（原国家质检总局）《关于进出口商品检验鉴定业务年报和数据采集工作安排的通知》，积极配合上海海关（原上海检验检疫局），及时上报检出不合格商品的数据。为推动行业发展，提高行业影响力和公信力而贡献力量。

## 5.2 规范运作

“合规是传播 DEKRA 文化的最佳方式之一，即一切都建立在尊重人和规则的基础上。” 为确保给客户提供高效的、持久的、高质量、专业的检测和认证服务，由最高管理层负责策划、建立并运行检测认证管理体系。公司的管理体系是以认证认可法律法规、国家标准为依据，规范了机构的内部管理和业务开展要求，以保证认证认可活动公正、科学、规范运作。员工方便获取管理体系文件，并通过多种形式的培训和充分沟通，让员工充分理解管理体系的要求并认真加以执行，通过对检测和认证质量活动进行识别、监控、测量分析、监督等管理，及时采取纠正和预防措施，进行持续的改进，以确保实现本公司的质量方针和目标。

在最高管理层的领导下，德凯质量认证（上海）有限公司每年进行了内审和管理评审，就是将认证认可法规转化成对管理要求，加以实施和验证。对公司管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证实施、认证评定、客户服务、资料管理、资源管理等进行全面监督检查，并对检查出来的问题举一反三，按纠正措施的要求进行整改。年度管

理评审由最高管理者主持，以确保管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。这些都保证了公司的质量管理体系按照认可规范的要求建立与运行。

### 5.3 公平、诚信经营

公司遵守国家法律法规、国际惯例、商业道德准则、行为规则、以诚信、公平、透明为原则开展业务活动。

按照 2015 年 8 月 1 日起实施的新修订的《认证机构管理办法》开展认证检测工作。公司通过严格执行《法人公正性声明》、《公司最高管理者关于公正性、独立性、保密性的声明》和《保护客户机密信息和所有权程序》等，确保公司管理层和员工不受任何对检测认证工作有不良影响的、来自内外部的不正当的商业、财务和其他方面的压力和影响，绝不卷入任何会影响本公司检测认证公正性、判断力、诚实性的活动，保证对所有客户提供相同质量的服务，保守客户机密信息和所有权，确保本公司检测认证工作的科学、公正、诚实、守信。

为了规范员工，和加强公司风险管理，公司制定了《合规指引》。《合规指引》的总的行为指引中，包括对遵守法律、维护 DEKRA 形象、尊重与诚实、领导与责任的要求；与业务伙伴及第三方的关系的规定中包括公平竞争、提出给予和应允给予利益、索要与接受利益、捐赠等规定。《合规指引》还对避免利益冲突，使用公司设备，信息保密和数据保护，环境、安全与健康，投诉处理做出了明确的规定。

为公司确保《合规指引》长期有效地实施，每一名员工在入职初期须接受《合规指引》的培训。《合规指引》明确了所有员工在法制范围内的操作，必须遵守法制内的法律和法规。在任何情况下都必须

避免触犯法律。《合规指引》还要求每个员工应义不容辞地遵守公平竞争的规定。业务只有在公平竞争的基础上才能持续地增长和发展。

公司坚信合规规则极有助于确保公平竞争，因此公司会依据法律法规、行业现状、自身发展现状，适时地修订《合规指引》。让公司和员工的行为更有章可循、有法可依。公司积极宣传《合规指引》的内容，强化员工合规意识。

公司也严格遵守限价政策，抵制违反限价政策的任何行为，坚决杜绝招投标过程中出现的价格违法行为。

## 5.4 反腐败、反商业贿赂

德凯质量认证（上海）有限公司在检测认证活动中，严格杜绝商业贿赂行为。《合规指引》中也明确了任何员工不得直接或者间接地提出给予或者应允给予和业务活动有关的不正当利益，不管是以现金形式或者以其它利益的形式。谨慎挑选促销礼品，避免不诚实或者不恰当的印象。公司定期为员工开展相关法律法规及案例的讲解和培训，定期组织廉政建设，通过电话回访监督商业贿赂的行为。

德凯内部的审计团队负责对合规指引的实施进行定期监测，以确保合规指引在各部门和地区得到适当的执行，并审查是否存在不合规行为。

公司人事部门高度关注中国认证认可协会，中国出入境检验检疫协会等网站关于对违法违纪的人员通报的公告，坚决杜绝聘用此类有不良记录的人员。

公司定期进行风险管理（风险识别，风险管控），降低不合规行为及利益冲突带来的风险，确保公司检测、认证活动的独立性、诚实

性、合规性。

## 5.5 经济效益

虽然在本地区及世界各地的经济外部条件仍充满挑战，但我们依然财务状况强健，为我们 DEKRA 家庭的所有成员们创造出稳定发展的机遇。

2020 年的新型冠状病毒疫情推动了业务流程的数字化转型，同时数字化服务也在期间得到了持续增长。在这样复杂的经济环境中，我们的表现远远超过预期。我们预期 2020 年集团将实现 32 亿欧元营业额，员工总数达到 43,200 人。”

具体情况详见公司 2020 年度财务报表。

## 5.6 安全生产

我们的使命是保障安全，并非狭义上的安全，而是广泛定义中的安全。自从我们 1925 年成立以来，直到今天，安全一直是我們实现自我、主张观点、经营发展的核心

安全生产是德凯公司生产发展的一项重要方针，时刻坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，这是一项长期艰巨的任务，不断提高全体员工的思想认识，落实各项安全管理措施，保证生产经营秩序的正常进行。根据国家有关法令、法规，结合公司的实际情况制订了一系列安全生产预案。

2020 年，德凯公司的安全管理部门，连同人事部门，行政部门一起做好防疫工作。由总部进行监督与指导，加强安全生产工作，提高全员的安全意识，提供安全保障。



公司从政策宣导，情况调查，外来人员管理以及培训等方面，一起进行防疫工作，整个 2020 年，德凯公司无一人感染新冠肺炎。具体的内容包括：

（一）成立疫情防控领导小组。明确责任分工，并细化落实到各部门及各部门领导，有专人负责和管理，安排人员随时跟进每天的情况，及时将每人的情况报告至管理层。

（二）人员日常管理（针对公司员工、外来人员、外协人员等的管理措施）加强日常管理。企业必须实施封闭式管理，每日对工作场所进行消毒防疫，设立入厂人员体温检测岗，加强员工健康状况监测，加强外来人员、外协人员管理，并建立专项台账，详细记录外来人员的记录。

此外，德凯公司为了可以加强联合与整合的管理，从区域总部的角度对各个分公司进行了安全生产的检查，确保高标准，严要求，将安全生产检查的结果纳入绩效考评体制，确保检查出的结果可以得到有效的整改，控制风险点，化被动管理为主动管理，从应急管理变为预防管理，从而可以做到预防为主。

培训方面，安全生产不只是注重各员工的安全意识与知识的培训，更加关注管理人员的技能，确保管理人员能力可以满足安全生产的要求，并且定期进行复训与考核。尤其在急救培训方面，公司邀请当地红十字会专家给我公司进行急救培训，并且授予相关证书。

为了改善我们德凯员工的工作环境，建立更好的 EHS 文化，确保在紧急情况时及时获取相应联络者的联系方式，我们德凯为大家提供了以下途径：

### 紧急情况联系卡：

我们会给每位同事发放该卡



The image shows a sample of the 'Emergency Card' (紧急情况联系卡) provided by DEKRA. The card is white with a green header containing the DEKRA logo and the title 'Emergency Card 紧急情况联系卡'. Below the header, there is a line of text in English and Chinese: 'If emergency happened, please contact with: 如遇紧急情况，请及时联系以下人员：'. The card then lists two contact points: 'Dep. EHS/部门EHS:' and 'Contact/联系方式:', each followed by a grey rectangular box for input. Below these, it lists 'Location EHS/公司EHS:' and 'Contact/联系方式:', also followed by grey rectangular boxes for input.

片，您可以通过卡片上的内容获得相应的帮助。

### 当地 EHS 联络:

当您面临出差或其他不能在办公及实验室区域，需要及时报告和处理环境安全职业健康相关事件时，可以通过卡片上提供的信息，联系部门的 EHS 或者公司的 EHS 来解决面临的问题。

### 国际差旅

任何关于跨国出差的安全建议、紧急情况援助、以及危机协调，可联络全球出差紧急联系卡上的 24 小时服务热线寻求帮助。详细使用说明请见附件：

《安全差旅指南》和《全球风险数据库用户手册》



拿到卡片后要求员工第一时间在灰色区域填写个人的相关信息。

### EHS 联络信息:

我们将会公司的每个楼层设置“**EHS 联络信息**”，在任何工作时间，您可以通过联络信息板上的内容获得相应的帮助。



当发生任何涉及环境，安全，健康方面的紧急情况时，请联系楼层 EHS 人员或公司 EHS 负责人；

当遇到火情时，请联系消防应急人员；  
当有人员受伤或突发疾病时，请联系

急救人员。

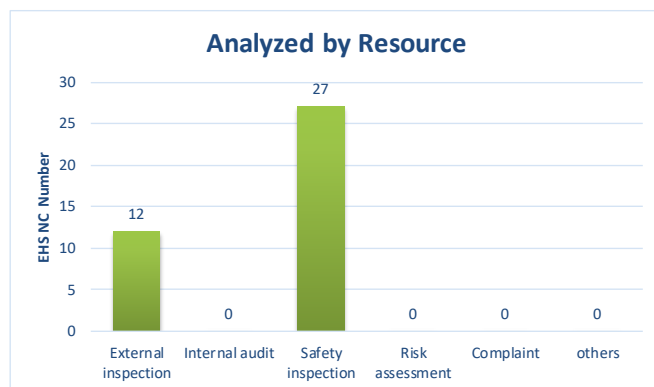
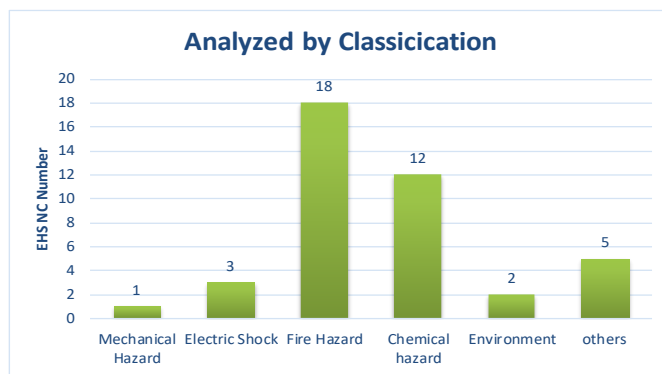
## 纠正与预防措施：

### - 安全风险评估：

2020 年完善了各实验室风险评估，并且针对不同等级的风险提出了控制措施，防止事故的发生。一共进行了 12 项改善改进的项目，分别对机械安全，触电安全，火灾控制，化学品安全，环境影响等方面进行了评估，全面管控。

### - 内外部检查：

在内部安全检查和外部检查中不断的发现风险，并进行改善，其中内部日常检查发现 39 项改进项，外部检查发现 12 项改进项。而主要风险在消防安全：



## 安全培训：

在 2020 年一共举行了 5 次内外部安全培训

Date	Training Summary	Classification
2020/04	SCBA training for CHE&PSOR	Safety
2020/06	Release new course in e-learning Hazard waste management training	Environment
2020/07	Release new course in e-learning Dangerous chemical management training	Safety
2020/09	External first aid training	Safety
2020/09	Release new course in e-learning Special equipment training	Safety

## 5.7 客户满意度

公司高度重视“服务客户”。在保证其它客户机密得到保护的前提下，公司各实验室积极地与客户或其代表合作，明确客户的要求，为客户监视与其相关的工作提供方便。

这些合作包括：合同评审中双方通过充分沟通，明确客户的需求，并主动提供客户需要的信息；合同实施中，在确保保护其他客户机密信息的条件下，按规定、经批准允许客户进入本公司的相关区域，观察或监视与其相关的检测活动；在检测认证过程中，与所有客户建立沟通机制，将检测认证过程中的任何问题及时通知客户。根据客户的需求，提供经营范围许可内的建议和指导以及需要的意见和解释；在提供服务结束后，应继续与客户保持沟通，提供客户需要的信息（如标准变化）等。

为了加强对证后企业的服务工作，改进公司的工作水平，公司邀请客户参与微信上的满意度调查，收集每一家客户正面或负面的反馈。调查内容包括企业对公司销售和技术人员的专业度、工作质量和

效率等多方面调查问卷。市场部对收集的反馈进行汇总交由公司管理层讨论并制定相关管理体系或技术运作的建议和措施。

## 5.8 业务发展

德凯质量认证（上海）有限公司和德凯质量认证（上海）有限公司广州分公司的服务领域主要为电子电气类行业，其服务范围涵盖了电动工具、家用电器、照明产品、电子信息产品、变压器、太阳能、光伏逆变器电源产品，节能产品-能效标贴和光学性能测量的测试和认证。开展认证活动的各获证组织也基本为电子电气类行业，公司有稳定的客户源，这些客户都具备一定的规模，有些客户是世界知名企业，如飞利浦等，都是在业界具备良好的口碑，具备很强的生产能力，其生产的产品在世界各地畅销。无论是具备一定规模，还是中小规模的客户，都严格按照认证要求开展认证工作。通过认证，规范了客户尤其是中小企业的组织管理水平，提高了企业的运作效率，使企业所生产的产品质量有所保证，满足认证的相关要求，同时提高了企业产品的出口份额及市场竞争力，达到认证机构与企业间双赢的局面。

公司目前主要市场在华东华南地区包括浙江、上海和广东，苏州以后将慢慢开拓中国其他具有吸引力的地区如东北，中西部地区等，包括重庆、山东、辽宁、天津等省市，以建立当地的销售网络。2018年分别在北京，深圳设立了第一家外资汽车年检站。

我们在原有的认证项目的基础上，紧跟产业经济的发展，不断寻求创新突破，加大对新兴领域、绿色新能源领域的项目投入。

德凯实验室很早就已经是 CMA、CNAS、CPSC、RVA、CBTL、ZLS、IAS 的认可实验室。



2020 年 9 月，德凯上海成为了 IAS 认可的认证机构。

2020 年，公司为获证客户颁发的数量持续增长。全年新颁发工业产品认证证书近 24000 多张。证书种类有 CB 证书，KEMA-KEUR 证书，GS 证书，ENEC 证书等等。体系类证书 1400 张。



#### 德凯上海嘉定材料实验室获得德国大众汽车 VOC 认可实验室资质

2020 年 7 月，德凯上海嘉定的材料实验室，正式成为德国大众汽车授权可承接其 VOC 检测试验的第三方实验室。德凯可按照大众 VOC 标准 PV 3942 对其供应商产品进行测试。

车内 VOC 主要来源于车内地毯、座椅、仪表板的塑料件等使用的胶水等。由于汽车空间窄小，加上密闭性好，因此车内有害气体超标对人体的危害更大。目前，各大车厂设立了各自的 VOC 测试标准。

此次获得德国大众的认可表明德凯在业务专业性、人员配备、实验室技术资质、附加服务等方面充分而全面地得到了国际主流车企的肯定。

#### 德凯上海通过 IAS 产品认证认可，获得高度赞誉

2020 年 7 月，德凯接受了 IAS 的见证评审，评审领域涉及多个产品的 Type 5 和 Type 1a 认证。在疫情期间，通过机构现场评审与远程工厂检查见证相结合的方式，对德凯的认证方案，人员能力，认证过程管控以及基于 ISO/IEC 17065 的质量管理体系等方面进行了全面、

严谨、细致的评审。经过多日紧张、高效、严谨的评审工作以及现场审核见证工作，IAS 评审专家对德凯极高的管理水平、优异的技术人员、规范的现场操作给予了极大的肯定，认为德凯的产品认证服务满足行业法规及认可规范要求，管理体系运行有效，并于 2020 年 9 月 1 日，正式向德凯颁发认可批准证书。

此次获得 IAS 认可，标志着德凯的技术能力和服务质量已经过评定和审核，并且被证明符合 ISO/IEC 17065 标准。

### 德凯获得沙特阿拉伯标准，计量和质量组织（SASO）认可，成为其指定认证机构

2020 年 5 月，德凯上海照明实验室获得沙特阿拉伯标准局(SASO)官方的批准，取得 SASO 2927 实验室测试资质，成为全球首家获得此授权的第三方测试实验室。目前，德凯已经获得包括 SASO 2870, SASO 2902 以及 SASO 2927 在内的全部沙特照明能效资质，可在本地执行产品测试，出具报告。

### 德凯广州照明实验室正式成为 CQC CCC 签约实验室

2020 年 12 月，德凯广州照明实验室正式成为 CQC CCC 签约实验室，获得 CCC 测试与认证资质，增强了德凯在照明产品领域的实力，为中国照明产品生产商以及进口商提供更加便捷的本地化一站式服务。“一次测试，多个证书”的服务模式将最大程度为客户节省认证成本，包括时间成本及沟通成本。”

德凯作为德国专业的检验检测认证机构，致力于推进国际检验检测服务与本地需求相结合，从而助力国内外企业以更快的速度将产品推向目标市场。

## 5.9 推动行业发展

我们要以中华人民共和国第十三届全国人民代表大会第一次会议和中国人民政治协商会议第十三届一次会议精神为指导，坚持稳中求进工作总基调，着力创新和完善宏观调控，经济运行保持在合理区间、实现稳中向好；坚持以供给侧结构性改革为主线，着力培育壮大新动能，经济结构加快优化升级；坚持创新引领发展，着力激发社会创造力，整体创新能力和效率显著提高；坚持全面深化改革，着力破除体制机制弊端，发展动力不断增强；坚持对外开放的基本国策，着力实现合作共赢，开放型经济水平显著提升；坚持实施区域协调发展和新型城镇化战略，着力推动平衡发展，新的增长极增长带加快成长；坚持以人民为中心的发展思想，着力保障和改善民生，人民群众获得感不断增强；坚持人与自然和谐发展，着力治理环境污染，生态文明建设取得明显成效；坚持依法全面履行政府职能，着力加强和创新社会治理，社会保持和谐稳定。

新能源的推广和发展已经日新月异，我司在嘉定设立的分公司主要面对新能源汽车的检验检测，全面推动创新发展。

随着节能环保产业以及新能源快速发展，整个行业出现了各种质量问题，严重影响了行业的健康发展。德凯的实验室基于公司掌握的光伏逆变器、汽车充电桩、电磁兼容方面的核心检测技术，提供新能源运用领域的专业检测认证服务，填补国内该行业领域内的质量检测认证的市场空白。

### 德凯成为静安区首批“全球服务商”

2021年1月13日，由静安区人民政府举办的《静安区“全球服

务商计划”推进大会》于上海展览中心圆满召开。由静安区委书记陆晓栋，区委副书记、区长于勇，区委常委、副区长周海鹰，副区长张军及上海市发展改革委副主任裘文出席了此次大会。德凯作为全球专业检验检测认证机构，成为了静安区首批全球服务商，德凯东亚及南亚区高级副总裁 Gerhard Lübken 先生作为机构代表参加了此次授牌仪式。



静安区是上海唯一一个“十三五”国家服务业综合改革试点区，将通过集聚和培育高能级的全球服务机构，打造具有全球资源配置力和影响力的高端服务业集群，建设服务全国、面向国际、内外连接的功能平台。静安区“全球服务商计划”，与上海强化四大核心功能的要求高度契合，是静安区全力打响“上海服务”品牌的重大举措，也是推进区域服务业高度发展的重要抓手。最终实现“核心竞争力、投资吸引力、辐射影响力、功能承载力”显著提高，成为上海全球资源集聚和配置的核心承载区。

“全球服务商”，是指在国内具有较高知名度、信誉度和引领作用的服务经济企业、组织，处在价值链高端环节，拥有统筹国内外市场要素集聚、资源整合、集成运营等能力，如跨国总部、高能级专业服务业企业等。

德凯作为国家公共检验检测服务平台示范区的一员，将继续依托



静安区优质的投资环境，持续发挥自身专业的知识，提供检测科研、标准制订、咨询等综合服务。

### 中国首批检验行业自律行为规范团体标准实施

2020年3月4日，由中国出入境检验检疫协会组织起草的首批两个检验鉴定行业自律行为规范团体标准《T/CIQA1-2019 检验鉴定行业自律行为规范》和《T/CIQA2-2019 检验鉴定从业人员行为规范》正式实施。包括德凯在内的26家在华从业的检验机构，承诺实施两个行为规范。

### 德凯再次斩获“2020年度储能产业最佳检测认证机构奖”

2020年7月31日至8月1日，德凯受邀参加由华东储能领跑者联盟（EESA）主办，全国电力储能标准化技术委员会和国家电网上海电科院等联合主办的“2020第七届中国国际光储充大会”。会上，德凯再次斩获“2020年度储能产业最佳检测认证机构”奖项，



德凯一直致力于为国内外储能产业的健康发展保驾护航，再次荣



获‘最佳检测认证机构奖’，是对德凯在储能行业的专业能力、影响力及贡献力的多重肯定。德凯本地化的实验室以及专业的服务团队，能为国内外储能产品生产企业提供全球一站式的专业服务。

## **DEKRA 德凯与 CQC 再次携手，共同推广电动汽车用充电电缆和高压线束检测认证服务**

8月26日，于上海国际充电站（桩）技术设备展览会（EVSE 2020）现场，德凯与 CQC 中国质量认证中心再次携手，正式签署《“推广电动汽车用充电电缆和高压线束检测认证服务” CQC-德凯合作协议》。中国质量认证中心产品认证四处处长郑士泉先生和德凯电动汽车与 C.A.T 零部件及汽车型式认证总经理刘伟海女士莅临出席，并共同见证了这一重要时刻。



自 2015 年德凯与 CQC 首次签订电动汽车用线缆相关产品合作协议以来，双方已经共同走过了 5 个春秋，赢得了市场的高度认可，成为引领中欧电动汽车充电电缆及电动汽车内部线束的行业标杆。期望

在将来的合作中能不断取得新的成绩，切实提升相关产品质量安全，促进标准技术发展，推动电动汽车快充产业稳健前进。

## 德凯全面参与“新一代汽车供应链研究与合作中心”及“提链计划”

2020年9月16-17日，由中国电动汽车百人会主办的“第二届全球新能源汽车供应链创新大会”在南京盛大召开。此次会议关注新一代汽车供应链，推动汽车供应链体系中核心零部件企业的自主创新与转型发展。德凯受邀参加同期由中国电动汽车百人会与中国质量认证中心（CQC）联合举办的新一代汽车“提链行动”峰会，并以战略合作伙伴身份出席“新一代汽车供应链研究与合作中心”成立仪式。

新一代汽车供应链重点是电动化供应链、智能化供应链、网联化供应链。电动化供应链在我国已有基础，但补链强链的空间仍很大。



中国电动汽车百人会与 CQC 共同启动了“提链计划——智电汽车供应链质量安全提升计划”，采取试点摸索和以点带面的方式来梳理电动汽车供应链的关键环节。“提链计划”选取了电动汽车关键零

部件和系统作为首批研究对象。德凯作为 CQC 在电动汽车领域的战略合作方，积极参与到“提链计划”中，提炼标准亮点，将标准及检测认证业务嵌入车企供应链管理中。为进一步推进“提链计划”，新一代汽车供应链研究与合作中心正式成立。德凯电动汽车零部件经理倪文超先生和德凯 C.A.T 零部件经理洪健先生受聘为“提链计划”首批技术专家。

“提链计划”旨在优先选取行业重点关注的性能或新产品、现有标准体系薄弱不明的部分和出现有问题故障的项目等进行优化，设计验证试验方案开展验证试验，并通过验证数据输入来升级标准。最终形成技术文件，实际解决行业关注的问题。德凯全面参与“提链计划”，希望通过提升国内相关供应商的产品质量和管理体系，满足车规级产品的相关要求，优化电动汽车供应链，助力产业发展。

## 德凯智能家居测试标准和方案荣登 2020 检验检测认证认可行业年度风云榜

由《质量与认证》杂志主办的检验检测认证认可行业年度风云榜正式揭晓，德凯 K182 IoT 智能家居设备检测标准及全方位智能化测试方案，凭借对智能家居产品的深刻理解和强大的检测技术创新能力，荣获 2020 检验检测认证认可行业年度风云榜·机构创新业务亮点。



由国家市场监督管理总局主管、中国质量认证中心主办的《质量与认证》杂志，聚焦质量领域检验检测认证行业发展、促进技术进步、解读政策，是检验检测认证行业最有影响力的媒体平台之一，也是检验检测认证行业发展的见证者。一年一度的检验检测认证认可行业年度风云榜自 2009 年开展至今，已是第十三届。作为检验检测认证行业发展和变革的风向标，创新一直是历年来评选的重要标准。此次，德凯智能化测试方案获得认可，背后是其坚持不懈的创新精神。

经过多年在智能家居领域的标准研究、技术开发与产品调研，并整合全球专家资源，德凯于 2020 年正式发布 DEKRA K182 IoT 智能家居设备检测标准，产品标准覆盖智能家电、智能灯具、智能零部件、智能音视频设备、智能安防设备等多个产品领域；测试性能涵盖智能家居设备的四大特征：连通性、自动化、云化和自主学习；测试涵盖智能设备的五大方面：互联互通、语音识别、智能终端应用、人机体验、无线连接可靠性等。DEKRA K182 IoT 智能家居设备检测标准更为精准地测试和评估智能家居产品的安全性、互通性和智能化。

德凯智能家居根据 DEKRA K182 为客户智慧单品家电、全套家居及智能模块提供完整测试解决方案。通过测试的产品，最终可获得由德凯颁发的 DEKRA Seal 认证证书或 IECQ 证书。

标准发布即获得 IECQ 组织的认可及高度评价，也实际帮助许多厂家产品提升其产品质量，赢得全球市场。配合 DEKRA K182 IoT 标准，德凯独立开发自动化智能测试系统，大幅提升产品检测效率及准确率。利用高度集成化的测试系统，涵盖所有智能家居设备测试需求，整个测试过程完全自动化，无须人工干预，大大提高测试效率和可靠性。与此同时，德凯也积极投身到国内相关智能家居评测标准的制订中，已与中标能效联合发布了三项智能家电物联网性能评测的相关标

准，助力行业健康发展。

基于在无线测试领域超过 25 年的经验，德凯整合全球技术资源和物联网标准，自主研发测试系统，通过智能化控制系统自动模拟真实环境下的用户体验，更为精准的测试和评估智能家居的功能性、可靠性、兼容性及网络安全等。德凯致力于推动本土智能家居产品全球化的高质量发展。

### 长三角“一带一路”国际认证联盟成立，德凯助力区域经济更大作为

在上海市市场监督管理局指导下、一市三省质量认证主管部门合力支持下，由长三角区域 24 家国际国内权威检测认证机构共同发起组建的长三角“一带一路”国际认证联盟正式成立，“一带一路”认证信息服务平台同步上线。德凯作为长三角“一带一路”国际认证联盟的发起单位之一，受邀出席成立揭牌仪式。

随着中国加快构建“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局，长三角地区作为“一带一路”建设主力军的重任日益凸显。“一带一路”沿线国家和地区经济、政治、社会、文化和法律制度各不相同，使得各项贸易风险扩大、贸易壁垒提高。避免风险和促进贸易的有效方法就是制定相互认可的法令法规。此次，长三角“一带一路”国际认证联盟的成立就是为了推动检测认证更好地服务产业发展、打破技术性贸易壁垒，帮助企业“走出去，引进来”。





为努力推动“一带一路”国际市场准入“互联互通”，德凯着力支持“一带一路”认证信息服务平台的建设。以服务进出口贸易便利化为目标，依托德凯全球化技术资源和资深专业知识，针对企业所需，提供“一带一路”沿线国家和地区认证法规，市场准入要求等信息，为贸易需求方提供一站式检测认证综合服务，帮助中小企业积极应对技术性贸易壁垒，节约贸易制度性成本，促进畅享国际贸易便利化。



德凯作为联盟的发起单位之一，将充分发挥作为领先国际检验检测认证机构的优势，为“一带一路”和“长江经济带”谋求创新增长点，为中国通过国际交流和优质的质量认证服务，使国内市场和国际市场更好地联通、促进做出贡献。

## 5.10 服务社会

德凯作为国际专业的检验检测认证机构，长期致力于协助企业了



解前沿市场动态，掌握最新的技术要求，从而推动相关产业链上下游包括工厂、制造商和买家等接轨国际市场。疫情期间，德凯的产品测试部门响应迅速，德凯是德国率先开展口罩检测业务的机构。

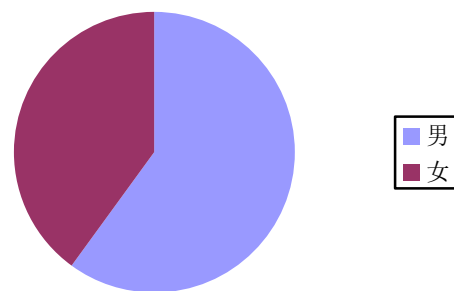
我们以先进的技术服务遍布世界各地，从而确保产品性能的安全性、合规性和可靠性，为客户提供全方位一站式解决方案，与客户共同应对物联网发展所带来的机遇与挑战。

## 5.11 员工关爱

### 员工概况

德凯中国区目前总雇员达 **1186** 多人。公司在招聘新员工时，没有民族歧视，没有性别歧视，也不存在年龄歧视。不仅如此，德凯还向残障人士提供岗位，且已长达 **18** 年。

截止至 **2020 年 12 月 31** 日，德凯中国区女性员工的比例占总员工的 **40%**。



公司招聘渠道不仅仅限于网络招聘，更乐意为应届毕业生提供了第一次踏入职场的机会。公司每年都会开展校园招聘，本年度校园招聘的职位，包括电子电器、机械类的测试工程师，化学检测员，项目助理，财务助理，客服专员等。这些新鲜血液的注入不仅让公司更有活力，更可以为社会解决一部分人群的就业问题。

## 员工权益

德凯严格遵守国家劳动法等人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工合法权益和身心健康的制度机制，健全收入分配制度，重视人才和培养人才，提供职业发展机会，提高员工职业技能水平，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

公司严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工作支付管理规定》等法律法规，并结合公司实际，制定与其相配套的公司内部规定。在合规的前提下，人力资源实行以人为本的原则进行科学、有效管理。

公司不但严格执行国家的各项制度，而且充分考虑到员工的实际情况，对于孕妇员工可以申请在家办公，或提前休假。

公司确保员工的合法权益还表现在每名员工都拥有投诉的权利，可以向其上级、首席合规官或其他指定的人员或办公室举报疑似违反合规指引的行为。投诉事项将会被彻底的调查，并将视具体情况采取必要措施。所有举报信息都将予以保密。

## 员工敬业度调查

19 年公司进行了全球敬业度调查，相较于两年前 68% 的参与率，今年大中华区有 87% 的同事参与了此次问卷调查。我们区域敬业度的平均分数为 64%，较于 2017 年提高了 12%。这有目共睹的进步是团队、服务运营部门、实验室，以及地区在过去两年的共同努力和奋斗的结果。虽已取得明显改善，但调查也表明，在许多方面，我们可以做得更好。之后公司召开管理层会议，并进行团队讨论，从不同层面共

同分析调查结果，并讨论作为个体的我们和作为整体的公司，可以做出哪些方面的改善，将德凯发展成更适合工作、成长和发展的平台。

在 2020 年初，各部门召集员工一起分享敬业度调查的结果，讨论关注的事项，及制定相应的改善措施，以提高大家对公司和工作的敬业满意度。

## 员工休假

公司实行弹性工作制，照顾员工错峰上班。公司设有特别年假、婚假、产假，公司的休假政策远远高于国家的标准。并且鼓励员工合理安排工作和休假。每年年底，公司人事会邮件提醒员工及时休假。

三八妇女节，五四青年节公司也会给女员工、适龄员工安排休假。

适逢一些中国传统节庆，公司还会准备应景的小点心，如汤圆、粽子。公司有部分外籍员工，公司考虑到外籍人员的习俗，调整平安夜的工作时长让员工充分感受到节日的气氛。

## 员工福利

公司按国家规定为员工缴纳社会保险、住房公积金和补充住房公积金，使员工获得必要的社会保障。公司设有生育津贴和育儿津贴，同时向结婚、生育、生日员工送结婚礼金。公司每年组织员工集体出游，愉悦身心，增进感情。公司还为员工购买了商业保险，商业保险含意外保险和商业医疗保险。意外保险为员工防范风险，增加保障。商业医疗保险为员工和员工子女提供了额外的医疗补贴。公司提供的团队建设费也为团队交流活动提供了更多的选择。

公司在妇女节还会给女性同胞们送上一份特别的节日礼物。

## 员工健康安全

员工是德凯最宝贵的资产，对员工健康的保护是公司义不容辞的责任。目前公司为每位员工提供一次年度体检，与往年项目，今年公司为我们选择了更专业的体检机构。体检的项目也较往年多了。除了年度体检外，公司还为员工购买了额外的医疗商业险。



公司为员工组织各种运动健身活动。每周一次的羽毛球和篮球活动不但丰富了员工的业余生活，更能提高员工的身体素质，培养团队精神。公司定期开展各种健康讲座，关爱员工的生理和心理健康。

公司的就餐区域，配备了冰箱、微波炉、咖啡机、热水、纸巾、洗洁精、洗手液等设施，员工们可以舒适地享用的工作餐。除此之外，每周二、四会给大家准备甜品，元宵清明也准备应景的小点心。

除此以外，公司为每个楼层都配备了急救用品，防止在发生意外时，可以得到最快的救治，避免伤势恶化，同时，也组织安排外部的急救培训，对包扎，心肺复苏等项目进行了培训和训练，确保了人力物力的投入。

20 年疫情期间公司每天为员工分发口罩、测量体温，对进口样品进行消毒。此外，公司还实行了居家办公政策，为员工的健康提供保障。

## 员工培训

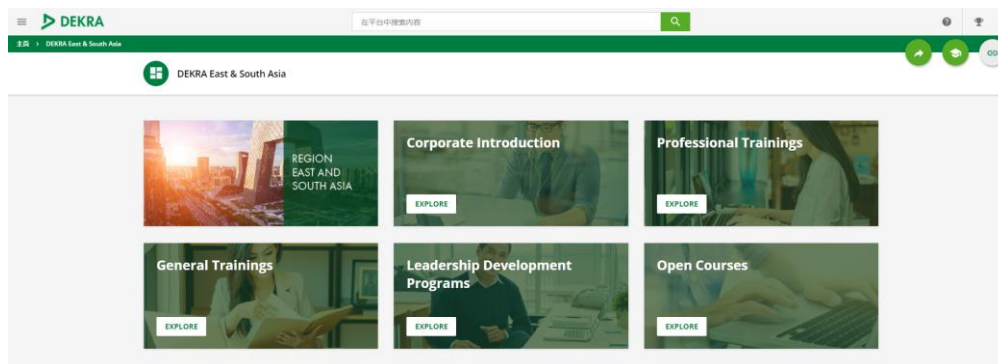
在以人为本的基本出发点指导和行业要求下，公司关注每一位员工的职业发展。每年都为员工举行多种培训，培训不仅限于公司内部培训，还有很多外部培训，提升员工专业能力和个人素养。

今年举办了多次新员工培训，让新进员工对公司有个全面的了解，培训还能帮助初入职场的员工更快地适应工作。

每年公司都会开展新工程师发展计划。培训针对新进的初级测试工程师，涵盖的内容涉及检测认证中的方方面面。首先是让新员工对公司的业务内容有个全面的了解，其次对检测和认证等有个清晰的概念，独立承担测试，满足岗位需要，明确职业发展方向。

## 新的全球在线学习平台(LMS)正式上线

德凯 LMS 全球在线学习平台正式上线。



LMS，采用 DOCEBO 尖端技术，是专为内部（员工）与外部（客户）而设计的培训平台。LMS 取代了我们于 2018 年上线的仅用于中国大陆与香港地区的原内训在线学习平台。LMS 既涵盖了所有员工或某些员工的必选培训，也涵盖了大家终身学习之旅中可任选的培训课程。

该系统设计了排名，证书和徽章以帮助大家跟踪学习进度，提高学习乐趣。除了超现代技术解决方案，LMS 还提供了新的全球、区域



及国家或地区的适用内容和学习渠道。

LMS 学习平台的推出扩大了员工的学习范围，提高了各个公司员工之间的沟通。通过该平台，员工可以选择合适的时间学习，大大提高了工作效率，提升员工的价值。

## 5.12 热心公益

### 助力贸易畅通，促进贸易恢复——德凯响应 TIC 理事会为防疫物资出口提供免费验货的倡议

德凯响应 TIC Council 为疫情严重的国家及地区的政府和非营利性组织提供免费的装船前检验服务。

快速蔓延的新冠肺炎疫情令各国陆续出现防疫物资紧缺的状况，全球检测认证理事会（TIC Council，以下简称“TIC 理事会”）提出以自身的专业为全球抗“疫”贡献力量的口号，号召在中国的成员机构为疫情严重的国家及地区的政府和非营利性组织提供免费的装船前检验服务、合格供货商的信息汇总，帮助它们提高防疫物资的采购效率。该倡议一经提出，立即得到了 TIC 理事会在华成员机构内部的热烈响应。

作为 TIC 理事会成员的重要代表，德凯东亚及南亚区高级副总裁吕伯肯（Gerhard Lübken）对此表示十分支持并带领团队付诸行动。吕伯肯表示，到目前为止，针对免费验货倡议，TIC 理事会的工作模式是需求内部共享，成员机构根据自身情况积极踊跃地进行需求认领，提供相应的免费验货服务。中国企业出口防疫物资积极，但其中不乏企业缺少出口经验。专业的第三方国际检验检测认证机构能够极大地帮助它们完成合规出口，特别是帮助新加入的外贸企业顺利“出



海”。TIC 理事会免费验货倡议并非形象工程，而是在努力做实实在在的贡献。

### 创新快速检测流程，传递信任之声。

海外疫情的发展在整体上还没有达到“拐点”，各国对防疫物资的需求仍会持续加大。很多中国贸易商正在将国内生产的防疫物资出口至海外多国，而各国的产品安全法律法规要求各不相同，不少出口商对此缺乏认知。大型国际第三方检验检测认证机构应该在各地政府、机构和企业之间扮演桥梁的角色，把各国的法律法规信息、标准信息传递给国内企业；同时，帮助和加快有品质保障的产品顺利出口至目标国，缓解海外物资短缺的压力。

以需求紧迫的个人防护类口罩为例，一个完全符合欧盟法律法规要求的 CE 认证流程，需要较长的时间才能完成。德凯作为德国重要的第三方检验检测认证机构，同时也是欧盟公告机构（NB0158），受德国安全认证技术中心（ZLS）委托，与德国对外关系研究所（IFA）共同起草了针对新冠肺炎疫情下的个人防护类口罩德国市场快速检测流程，实现自样品到达德凯德国实验室之日算起，两周左右完成测试，通过测试的产品将获得符合性声明，从而加速产品进入德国。

德凯是 ZLS 指定进行此项快速检测流程的机构之一。需要指出的是，此次 ZLS 颁布的防护类口罩快速检测流程是德国对欧盟建议文件的快速响应，只针对德国市场。进入欧盟其他国家，个人防护口罩（PPE）仍需获得 CE 认证，或者符合该国的快速检测流程（若有的话）。

### 携手抗“疫”，投身公益，积极配合政府工作

作为一家历史悠久的第三方国际检验检测认证机构，德凯看问题

的眼光十分长远。支持社会可持续发展，积极投身公益事业，是德凯的重要目标。第三方检验检测认证机构的社会价值就是致力于减少各种潜在风险和危害。

疫情期间，德凯已经免费为部分非营利性机构提供了技术支持和验货服务。同时，我们积极配合国家市场监管总局加强出口防疫物资质量监管的工作，如支持更新国际法令法规信息，配合政府开展防疫用品领域认证活动的专项整治活动。我们对能加入到全球抗“疫”活动中，并做出一份贡献而感到骄傲。

### 内外资通力合作，助力全球抗“疫”

全球检测认证理事会是由国际检验机构联盟（IFIA）和国际检验和认证组织联合会（CEOC）于 2018 年 12 月合并而成的国际性行业组织。TIC 理事会的主要成员以第三方国际检验检测认证机构为主，但已有一些中国本土机构加盟。此次倡议的参与者既包括了在中国深耕多年的外资机构，也包括了国内大型的第三方检验检测认证机构。

吕伯肯预计，在不久的将来，更多大型的中国第三方检验检测认证机构将会成为 TIC 理事会的正式成员。国际贸易是国内和国外市场双向联动的贸易活动，第三方检验检测认证本土机构和跨国机构需要通力协作。在此次抗“疫”中，德凯已经通过与中国机构开展紧密合作，帮助中国合规防疫产品到达急需物资的国家，共同助力全球抗“疫”。

各国对防疫物资尤为关注，德国、法国、美国等对进口防疫用品纷纷出台新政。与此同时，中国也加强了出口防疫物资的品质管控。为全球各地政府、机构和企业提供防疫物资品质保障，正是第三方国际检验检测认证机构的常规工作和本职所在。

现在有非常多的海外政府机构和国际组织参与全球防疫物资大采购，作为 TIC 理事会的重要成员，各大机构通力协作汇总合规产品和供应商信息。在目前这样一个特殊时期，帮助各国政府快速找到合格的供应商、高质量的产品及合适的联系窗口，是目前 TIC 理事会讨论的一个重要议题。

### 推动数字化改革进程，共克时艰

第三方检验检测认证机构在国际贸易中一直扮演着支持者和推动者的角色。新冠肺炎疫情让全球贸易进入艰难期。在目前环境下，国际贸易更需要第三方检验检测认证机构促进买家和卖家的密切沟通及协作，并优化检测认证流程，合力应对当前国际形势。

疫情对全球经济的影响是不言而喻的，中国虽然已经复工复产，但是中国产业的整体复苏承受了巨大的压力。我们希望通过优化服务流程，给客户带来更高效的体验，共同度过艰难时刻。

检验检测认证是一个存在了 100 多年的行业，其中孕育出许多国际知名机构。但是，行业里的一些做法和流程仍然比较传统，反应还不够敏捷。另外，疫情客观上推动了各行业的数字化进程，不仅是第三方检验检测认证行业，越来越多的企业也发现通过数字化能进一步提升效率、降低成本，不但对自身经营有利，同时对全球供应链整体恢复也大有裨益。

## 5.13 绿色环保

### 环境管理

为了确保在公司运营的过程中，不带来任何附带的环境问题，公司十分地重视环保问题，无论是在新建实验室的过程中，还是日常运营管理，都将环保因素纳入考虑。在会产生附带的废气，废水，噪音等环境影响因素时，公司都会按照环境管理的规范，进行相应的检查，并采取环境保护措施，确保环境影响因素在法律法规标准的要求范围内，绝对不逾越红线，保护自己的家园。不仅如此，德凯作为一个集团公司，集团总部对公司环境保护的意识也是毋庸置疑的，集团定期对各区域各地区的分公司进行环境保护的检查，提高员工对环保的意识。

针对固体废弃物，公司采用合理的垃圾分类方法，分为可回收垃圾，不可回收垃圾及危险废物。对于危险废物，公司选择有资质的处理供应商来进行合法化的专业处理，确保对环境的污染降到最小。

除此以外，作为市北高新园区的知名企业，公司也带头组织一些绿色环保的活动，比如植树，垃圾分类培训等，带头创造良好的环境保护文化，传递环境保护的爱心。

面对日益严峻的环境问题，公司作为社会重要的组成部分，应义不容辞地积极响应国家的要求，保护环境，促进节能减排。公司在开展检测认证业务和扩展新业务的同时，必须考虑检测认证业务对环境的影响。

### 供应商选择

我们在选择供应商时除了对他们的产品和服务进行评估比较，我们也会适当考虑供应商在环境保护方面的表现。不论是在供应商评审

的过程中，对其环保意识的评估，还是在供应商管理过程中对环保的态度，公司都会在供应商选择或者年度评估过程中，作为一项非常重要的参考点。

## 绿色办公

公司在进行办公室装修和实验室改造时，优先选用了环保材料、环保家具，和能效好的照明，既考虑了节能环保又能提供足够的办公室照明。同时，公司执行午间关灯一小时的管理模式，既可以保证能源的节约，又可以保证员工的休息。公司员工都能在下班前检查断水断电的情况，避免浪费，不仅如此，公司的保安都会在下班后对公司用电用水情况进行全面检查，杜绝任何浪费的情况，公司对浪费水电的行为也有惩罚措施。

## 无纸化办公

利用公司网络平台，提倡无纸化办公。公司的各类管理文件都以电子文本存储于服务器上，不再以纸版分发。公司已取消纸质报告，除非客户需要，取而代之的是电子版报告。

利用公司邮件系统传递资料和收集反馈信息。

财务部门使用系统解决了纸质的报销流程，通过系统进行财务审批。

## OA 平台上线

OA 平台是我们区域数字化战略的重要部分，该系统的一期功能，能电子化我们目前的共享中心纸质审批流程，尽最大程度来实现无纸化办公，提高审批的效率和审批环节的可追踪。

## 绿色出行

公司尽可能地以视频会议和电话会议取代传统形式的会议，减少飞机和汽车出行。

公司鼓励广大员工绿色出行，公交优先。



## 6 结束语

社会责任是一项长期的重要工作，越来越受到社会各方的关注和重视。2020 年，德凯自觉接受政府和社会公众的监督，将履行社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节，致力于回馈利益相关方，实现企业与社会和谐发展。

在新的一年，公司将通过不断的实践与创新，继续不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好的履行社会责任，推动社会的和谐与进步。