

南德认证检测（中国）有限公司

2014 年度社会责任报告

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”）发布的第二份社会责任报告。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：2014 年 1 月 1 日至 2014 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 2014 年底在全球 800 多处设有分支机构，员工约 22,000 名员工。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，原名“江苏添福产品服务有限公司”，2013 年 11 月完成名称变更。公司注册地位于江苏省无锡市，在上海、北京、广州、深圳和厦门设有分公司（厦门分公司目前不开展认证业务），在 20 个城市设立了办事机构，员工总人数逾 2200 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：成为在质量、安全和可持续性解决方案方面为客户提供有形增值的国际第一品牌专业机构。

TÜV SÜD 的使命：坚持以人为本，关注环境和技术发展，致力于通过提升质量、安全和可持续性为客户实现增值，增强客户的全球竞争力，并创造一个更安全、可持续的未来。

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。

2014 年公司新颁发 ISO 9001 质量管理体系认证证书 220 张，ISO 14001 环境管理体系认证证书 40 张，OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证证书 31 张，一般工业品认证（出口产品）认证证书 20071 张。

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"> • 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
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
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 	<ul style="list-style-type: none"> • 市场宣传 • 不定期客户拜访、交流会

	<ul style="list-style-type: none"> •合理的价格 	<ul style="list-style-type: none"> •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
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
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）有限公司在日常经营活动中严格遵守各项法律法规和政策要求，包括《公司法》、《合同法》、《劳动法》、《劳动合同法》等。坚持以法律要求为准绳，规范公司各项工作。

作为认证机构，还必须遵守与认证认可活动相关的法律法规和部门规章要求。公司通过各级经理会、部门会议，将国家质检总局和国家认监委对认证机构管理的最新政策要求传达到每一位相关员工，确保这些要求得到贯彻执行。

作为一家总部位于德国的跨国企业，TÜV 南德意志集团非常重视反不正当竞争和反商业贿赂，对此具有非常严格的规章制度。南德认证检测（中国）有限公司作为 TÜV 南德意志集团在中国的分支机构，严格遵循这些制度要求，对违反职业道德的行为采取“零容忍”的态度。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。在集团总部对公司进行的关于合规性审计中，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。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。

2014 年，公司接受并积极配合国家认监委和地方认证监管部门组织的管理体系认证有效性检查和认证市场监督检查，未发现严重违法违规行为。

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 导则 65 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。

2014 年，公司管理体系审核通过了德国认可委 DAkkS 的监督审核；产品检测实验室通过了 CNAS 认可监督评审以及 CMA 计量认证审核，获得了资质认定证书；工业服务部门和轨道交通部门还通过了 ISO9001 认证。

2.2 人员管理

人是认证活动中最主要的因素，认证人员的专业能力和职业素养直接影响到认证结果的有效性。2014 年，公司进一步完善人员管理制度，继续从人员招聘、培训、资格授予、绩效考核等各个环节加强认证人员的管理，努力吸纳优秀的人才加入公司，力争打造一支专业能力强、服务意识强、沟通能力强的认证队伍，不断提升团队的整体战斗力和竞争力。

截止 2014 年底，公司共有专职员工 2205 人，其中审核员 153 人，检查员 192 人，另有兼职审核员 26 人，继续保持较高的

专职审核员比例，有利于审核员队伍的管理和审核质量控制。结合全年审核和工厂检查量分析，审核员与检查员资源基本能够满足认证业务的需要。

公司始终重视人员培训工作。2014 年，公司人力资源部和业务部门密切配合，为各岗位的员工提供了内容丰富、形式多样的培训机会，例如沟通技能培训、管理技能培训、认证人员年度继续教育、审核员经验交流会等。

2014 年，公司获得国内知名人力资源网站前程无忧发起评选的“最佳 100 人力资源典范企业”。

2.3 风险管理

2014 年，公司继续加强业务风险管理，完善风险防控机制与工作规范。在执行好已有的培训、宣贯、监督工作外，在采购方面，公司成立了采购管理部，对公司所需要采购的硬件及外部服务加强供应商评估选择管理，有效降低采购环节中可能带来的风险。

3. 诚实守信

南德认证检测（中国）有限公司坚持以诚信对待客户、员工与其他利益相关方，遵守社会公德、职业规范和行业自律要求。在为客户提供认证服务过程中，严格遵守《合同法》，认真履行认证合同条款，信守向客户作出的各项承诺。公司对员工开展职业道德和行为准则培训，以集团颁布的行为准则（code of conduct）作为行为指导，要求全体员工予以遵守。在作为员工考核内容的“核心价值观”（core value）中，“诚信可靠”也是其重要的组成部分。

4. 提升服务水平

南德认证检测（中国）有限公司坚持把“以专业、优质的服务，权威的认证结果，为客户实现增值”作为在认证服务过程中的追求目标和努力方向，以践行 TÜV 南德意志集团“权威认证、创享价值”的宗旨和理念。

- 签订合同前，认真了解客户需求，针对客户提出的问题及时作出详细的解答；
- 认证过程中，与客户保持及时、良好的沟通，在不损害认证公正性和有效性的前提下，尽最大努力满足客户提出的合理要求，急客户所急，帮助客户克服困难，解决问题；
- 公司每年举办各类免费的标准讲座、研讨会、客户交流会，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；
- 证书颁发后，与客户保持联络沟通，不定期走访部分客户，了解客户在管理体系运行和产品质量改进中遇到的问题，并提供改进建议；
- 通过人员培训、经验交流活动提高审核员、检查员和客户服务人员的专业能力、服务意识和沟通技巧，为提供专业优质的服务提供人员能力保证；
- 积极提升内部管理水平，高效地开展各项工作，简化客户接口流程，为客户节省时间成本。

5. 创新发展

2014 年，公司继续关注业务创新并加大投入。例如，在光伏行业开发了一系列领先同行的检测认证或技术评估服务，如：电

势诱导衰减认证、包装运输测试、动态载荷测试、功率测量体系、电站设计审核、发电量评估、关键器件驻厂监造、电站现场测试、光伏电站评估与尽职调查等。积极开拓智能电网、电子商务等相关的审核、检测、认证服务，推动相关产业的发展。

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：

- 倡导员工少开空调及 26 度行动等，以减少电能消耗；
- 提倡员工在日常工作、生活中注重节约用水、节约用纸，尽可能减少使用一次性产品；
- 进一步扩大视频会议配置覆盖范围，提倡以视频形式召开会议，减少员工不必要的差旅，实现节能降耗；
- 向员工提倡春节时少放、不放烟花爆竹，减少空气污染。

7. 员工权益

员工是企业最大的财富。南德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，建设积极专业的企业文化，提高员工满意度，打造一支对客户负责、对公司负责、对自身负责的优秀的认证队伍。

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，还购买了差旅人身意外险。

公司为员工提供行业内有竞争力的薪酬待遇，建立了基于绩效考核的薪酬体系，并力求做到“公平、公正”，使员工的努力和付出得到与之对应的回报。

7.2 员工培养和职业发展

公司注重员工培养工作，尽可能为每一位员工提供良好的职业发展前景。公司要求每位经理在对直属员工进行年终绩效考核时，就员工的职业规划与培训需求进行沟通，了解员工的想法，为员工职业发展提供必要资源与支持。每年公司安排大量的培训，为不同岗位的员工提供适宜的培训机会。

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：

- 实施并完善工作环境健康安全管理体系，开展办公场所和实验室的安全检查，组织消防演习，提高员工安全生产意识和紧急情况应对处理能力；
- 公司每年组织员工体检，为员工的身心健康提供保障；
- 开展公司高层与员工对话交流活动，直接听取员工对于公司发展的建议；
- 鼓励员工休假，追求工作与个人生活平衡的状态。
- 组建读书、羽毛球、太极、瑜伽等员工俱乐部，为员工提供丰富的业余文体活动平台；
- 在公司内设立图书角，形成浓厚学习氛围；

- 组织足球赛等文体活动，增强员工体质，增进员工感情；
- 组织团队拓展活动，愉悦身心，提升团队凝聚力。

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，为推动我国外贸发展贡献自己的力量。

公司继续与所在地政府部门保持积极的沟通与互动，及时反映公司在发展过程中遇到的问题，就解决方案和支持检测认证行业的发展向政府部门建言献策。2014 年，随着国内检验检测市场的改革，公司积极参与相关政府部门主导的产品质量风险监测等活动，致力提升国内消费产品质量、保障消费者安全。

五、 结语

2015 年，南德认证检测（中国）有限公司将继续围绕公司履行社会责任的战略及方针，完善社会责任管理相关制度，进一步推进履行社会责任工作；

1. 持续进行履行社会责任宣传，增强员工的社会责任意识；
2. 坚持创新驱动发展的战略，加强对国内市场与客户需求的关注，开拓新的认证领域和业务模式；
3. 积极组织、或倡议员工参与社会志愿者活动，热心公益，回馈社会。

南德认证检测（中国）有限公司欢迎政府主管部门与社会公众对公司履行社会责任情况进行监督，并就本社会责任报告提出意见和建议。

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