

传递信任 追求卓越

《杭州汉德质量认证服务有限公司 2014 年度社会责任报告》

TÜV NORD GROUP

Excellence for your Business

杭州汉德质量认证服务有限公司

2015 年 2 月 15 日

目录

前言	4
关于本报告...	4
社会责任方针...	5
社会责任活动...	5
总经理致辞...	6
1.公司概况	7
1.1 业务状况...	7
1.1.1 体系认证状况 ...	7
1.1.2 产品认证状况 ...	8
1.2 发证数量...	9
1.3 人员情况...	10
1.4 财务状况...	11
1.5 机遇和挑战..	11
2. 社会责任管理体系和制度的建立情况	12
2.1 机构建立的履行社会责任的措施及制度规定 ..	12
2.2 体系运行和自我改进情况 ...	12
2.3 利益相关方的识别和参与 ...	13
3. 履行社会责任情况及绩效	17
3.1 遵守国家法律法规和行业要求 ...	17
3.2 规范机构运作 ...	18
3.3 诚实守信 ...	18
3.4 提升服务水平...	19
3.5 创新发展 ...	19
3.5.1 产品认证...	19
3.5.2 管理体系认证...	20
3.6 推动环保节能减排...	20
3.7 维护员工权益 ...	21
3.7.1 就业与雇佣..	22
3.7.2 薪酬与福利...	22

3.7.3 沟通与参与...	22
3.7.4 健康与安全...	23
3.7.5 人才培训机制...	23
3.7.6 管理层本土化...	23
3.8 公共关系、服务社会和利益相关方互利同赢的关系..	24
4. 结束语	27

前 言

关于本报告：

时间范围

本报告是杭州汉德质量认证服务有限公司发布第三份社会责任报告。时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

数据和资料来源

本报告原则上以杭州汉德质量认证服务有限公司在 2014 年度在中华人民共和国境内开展认证业务活动时的企业社会责任活动为中心汇编而成。

编写依据

报告框架以中国国家认证认可监督管理委员会（以下简称认监委或 CNCA）《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》为依据，遵循认监委《认证机构履行社会责任指导意见》的精神，参考国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI 4.0）和《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》进行编制。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“杭州汉德质量认证服务有限公司”以“杭州汉德”和“本机构”表示。

发布及参与方

作为在中华人民共和国境内依法注册从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和一般工业产品认证服务的认证机构，杭州汉德希望藉此报告，加强同国内认证行业与各利益相关方的沟通 and 交流，促进认证机构改进和提高履行社会责任的水平。

报告获取

相关方若需获取本报告，请联系：

杭州汉德质量认证服务有限公司

电话：+86-571-85386989

电子信箱：nliu@tuv-nord.com

联系人：刘金玲小姐

杭州汉德质量认证服务有限公司社会责任方针：

我们对社会应尽的核心责任即是通过提供公正、中立、可信的认证服务提升企业价值。我们认识到我们的活动会直接或间接地对运营所在的社会产生影响。因此要求在决策、经营和管理时充分考虑利益相关方，即政府机构、股东、客户、员工、供应商、合作伙伴、当地社会及其他相关组织的关注焦点。我们将努力在遵守法律法规和上述内容的基础上发展我们在中国的认证业务。

杭州汉德质量认证服务有限公司的社会责任活动：

- ◆ 技术和服务创新
- ◆ 提升认证服务价值
- ◆ 完善的管理模式
- ◆ 与利益相关方的交流

总经理致辞

2013 年是经济持续低迷的一年，2014 年虽然不容乐观，但全球经济却在缓慢恢复。作为认证行业，全球经济环境直接影响着我们的客户群，同样也间接地影响着我们的认证机构。在此艰难情况下，杭州汉德上下一心，仍然实现了营业额同比上年增长 16.3%。

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，也是现代企业核心价值观和竞争力的具体表现。而企业也不仅仅是谋取自身利益最大化的经济体，作为是社会的细胞体，还是社会整体财富积累、社会文明进步、环境可持续发展的重要推动者。

国家认证认可监督管理委员会从 2011 年起组织引导认证机构按照“传递信任，服务发展”的要求，切实履行社会责任，提升认证质量、保证认证的有效性，促进我国认证事业的可持续发展，2012 年，国家认监委发布《认证机构履行社会责任指导意见》。杭州汉德深刻认识到履行社会责任是认证活动的本质要求。认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明。履行社会责任是认证公信力的重要保障。履行社会责任是认证机构的重要义务。

“诚信”和“责任”集中反映着认证的价值理念。履行社会责任是认证机构实现可持续发展的内在需要。和谐的劳动关系是认证认可事业发展的保证，认证机构以公司愿景和使命激励员工，突出以人为本，不断满足员工发展需要，积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强机构的凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。在国家认监委的号召下，杭州汉德 2012 年度第一次发布了社会责任报告，并坚持每年发布一份，向关注杭州汉德的利益相关方及时披露公司企业社会责任活动。

未来，杭州汉德将不断努力，与各位业界同仁及利益相关方，一同携手，共创美好的明天。最后，本人代表本机构郑重承诺：本报告经公司管理层审核通过，内容真实和有效。

贾宏伟

杭州汉德质量认证服务有限公司 总经理

2015 年 2 月 15 日

1. 公司概况：

机构投资者名称：

杭州质量计量技术发展公司

杭州中德企业信用服务有限公司

TUV NORD CERT GmbH

机构批准号：CNCA-RF-2004-33

成立日期：2004 年 2 月 17 日

分支机构：上海分公司、北京分公司、广州分公司

1.1 业务状况

杭州汉德根据国家认监委颁发的机构批准证书的规定开展质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、一般工业产品认证（仅限出口产品，共 382 项）认证工作。备案业务包括：汽车行业实施 ISO9001 特殊要求 VDA6.1、VDA6.4、医疗器械质量管理体系认证 ISO13485、电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证 QC080000、汽车行业实施 ISO9001 特殊要求 TS16949、清洁发展机制（CDM）、国际铁路行业质量管理体系 IRIS、温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南 ISO14064 共 7 项。

本机构的分支机构现有北京、上海、广州三个分公司，以及重庆、天津和深圳三个办事处，各分公司在其批准范围内从事认证活动，办事机构从事批准范围内业务的推广和宣传。

截止到 2014 年 12 月 31 日，杭州汉德质量认证服务有限公司颁发的有效认证证书数量为 11157 张，新颁发证书的数量为 2910 张，持有效证书企业数 9837 家。公司现有注册高级检查员 12 人，检查员 4 人，注册认证人员数为 76 人，其中专职认证人员数为 51 人，兼职认证人员数量为 25 人。全年新签约外包合作检测机构数 16 家，自有检测机构数 1 家，分包检测机构数 55 家。

1.1.1 管理体系认证业务概况

在国家认监委和地方两局的关心和指导下，本机构管理体系认证的社会认知度越来越高。我们在认证过程中更加注重了为企业创造价值，提高效率，降低成本和优化流程，同时提升审核质量。

本机构在 2014 年接受了德国 TUV NORD 总部的内部审核以及德国认可机构 Dakks 的外部审核，审核结果非常令人满意。

2014 年杭州汉德管理体系业务完成了组织结构重组，形成了产品线和区域管理相结合的管理模式，由之前的垂直式功能化管理模式而变成一种统一的以产品线为主的管理组织模式，减少了并不必要的管理和协调，提高了管理效率和人员利用率，提高公司的创新力和环境应变力。

2014 年，由于受全球碳市场的低迷影响，公司碳减排业务量锐减，将碳减排业务团队与其他各业务部门及时整合。

1.1.2 产品认证业务概况

杭州汉德依据批准证书附页中列出的一般工业产品（仅限出口）开展业务，其批准范围共计 382 项，主要涉及一般产品，如家用电器、工业机械、消费品轻工机械、车辆及零部件等；新能源产品，如太阳能组件及相关零部件、风能等。

本机构在 2013 年 10 月一般产品认证业务申请并通过了 CNAS 认可，证明实验室检测流程符合 ISO17025 的要求。2014 年 11 月成功通过了 CNAS 的年度监督评审。

截止到 2014 年 12 月 31 日产品认证颁发的有效证书数量为 11157 张，新颁发证书的数量为 2910 张，对获证组织监督审核的数量为 156 张，暂停证书数量为 1 张，撤销证书数量为 155 张。

2014 本机构的产品认证业务两极分化明显，一方面由于德国总部导向，认证产品由日用消费品向工业控制领域转变，另一方面受产品出口形势下滑影响，一般工业产品认证业务增长缓慢，而新能源产品认证符合国际形势的需求，政策导向性明显，呈现快速发展态势，各个新能源相关认证部门如光伏、风能等都取得了重大突破，为加强新能源技术发展，将太阳能光伏业务与风能业务进行整合，形成新能源部门。轨道、车辆的出口认证也得到了继续发展。其中工业与铁路业务部门先后与中国南车、中国北车集团及其下属企业建立了战略合作，引进德国轨道交通先进的技术经验，结合国内的技术资源，为国内企业提供针对欧盟铁路产品法律法规，国际标准，技术规范，行业标准等方面的培训和技术服务，为提升国内企业产品竞争力，提高产品安全性及可靠性以及产品进入欧盟市场提供必要的技术支持和服务。

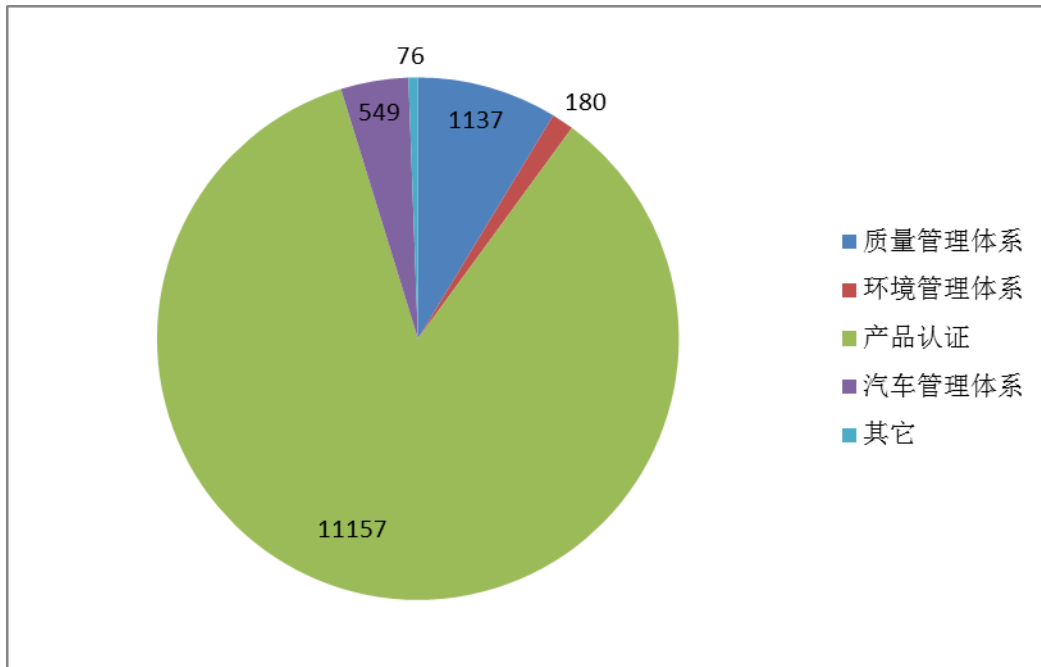
1.2 证书发放统计概况

统计时间范围：2014年1月1日至12月31日

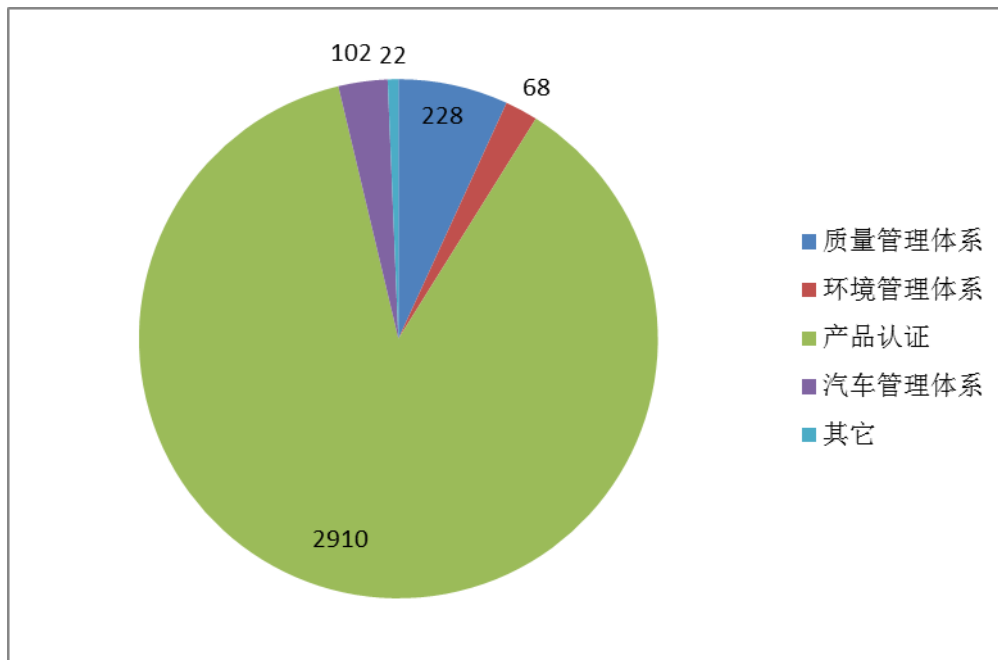
认证项目		有效证书 总份数	新颁发证 书份数	监督审核 次数	暂停证书 份数	撤销证书 份数	备 注
小类代码	英文简称						
A01001	QMS	1137	228	773	25	42	
A02001	EMS	180	68	170	5	10	
A03002	OHSAS	30	14	23	2	0	
B03999	VP-O	11157	2910	156	1	155	
A01008	VDA	6	0	6	0	0	
A01007	ISO13485	4	2	1	0	0	
A02003	HSPM	23	4	13	0	2	
A01003	TS16949	543	102	386	4	5	
A02999	CDM	0	0	0	0	0	
A01999	IRIS	0	0	0	0	0	
A02002	ISO14064	2	0	2	0	7	
A13001	SA8000	17	2	21	0	0	

注：认证项目代码及英文简称参照《国家认监委审批、管理业务项目分类和代码》的小类代码及小类项目英文简称填写。认证项目包括备案认证业务的项目。

截止2014年有效证书数量



2014年新颁发证书数量



1.3 人员状况

杭州汉德质量认证服务有限公司现有员工 145 人，注册认证人员数为 76 人，

专职认证人员数为 51 人，兼职认证人员数量为 25 人。我们严格遵照 CCAA 的要求，确保审核员/检查员获得 CCAA 注册资格后才进行认证工作，截至到 2014 年 12 月 31 日我公司 CCAA 注册的审核员信息如下表所示：

认证领域		现有专职审核员/ 检查员总数	现有兼职审核员 /检查员总数	统计期间专职审核 员/检查员变动情况	
领域代码	领域名称			离开 人数	加入 人数
A01	质量管理体系	42	25	5	5
A02	环境管理体系	26	6	1	1
A03	职业健康安全 管理体系	12	1	1	3
B03	其他工业产品	16	0	7	2

1.4 财务状况及财务审计情况

杭州汉德质量认证服务有限公司在 2014 年 12 月接受了立信会计师事务所审计，与 2015 年 3 月完成所有的报告，相关财务信息如下。

1.4.1 认证业务 2014 年度经营情况

营业收入：10745.21 万元 利润总额： -39.39 万元

净 利 润： -53.21 万元

纳税总额：658.28 万元（不包括个人所得税）

1.4.2 资产情况

资产总额： 4745.68 万元 负债总额： 4334.81 万元

资产总额中：

固定资产 251.78 万元，长期投资 0 万元，流动资产 4468.77 万元

1.5 机遇与挑战分析

2014 年杭州汉德质量认证服务有限公司成立十周年，对于杭州汉德来说，是转型的一年。本机构将根据业务发展需求，整合了部分业务线，以便发挥服务优势，更好的为中国企业提供认证服务。

在产品认证方面需与时俱进，继续加强与民用出口产品企业的密切合作，积

极开发工业产品，高新设备，新能源领域，大型工程设备及基础原材料服务，继续扩大 TUV NORD 品牌在市场上的知名度，进一步加强和德国总部的沟通，理顺人员技术资格等相关问题。2014 年经国家认监委批准，浙江省将对符合高标准、高品质要求的浙江产品实施“浙江制造”认证。“浙江制造”是以品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任为基础建立认证制度，采取企业自愿申请，以统一产品目录、统一认证标准、统一认证模式、统一认证标志的管理模式，由认证机构组建“浙江制造”认证联盟，联盟成员机构作为认证实施主体组织开展认证活动。TÜV NORD 荣获邀请加入联盟，也是首批联盟成员中唯一的外资机构。12 月 15 日至 17 日，TÜV NORD 中国专家组对杭州汽轮机股份有限公司进行了为期三天的现场评审。在三天评审过程中，TÜV NORD 从质量管理体系，卓越绩效评价准则、环境管理体系、职业健康安全管理体系、企业质量诚信管理多角度对杭州汽轮机股份有限公司进行了评审及建议，并将“浙江制造”的理念--品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任要求传递给了客户。

在管理体系认证方面需要结合德国总部的技术优势，加强国际项目的合作，开发新的管理体系认证业务和标准。2014 年初步完成组织结构的重组，由中区进行统一管理，目前根据杭州汉德的客户群体分布范围，已经开始加大北部和中西部地区市场的开发力度。

杭州汉德一直把满足客户需求作为自己前进的动力。作为国际知名的认证机构之一，我们将积极面对各种机遇和挑战，以与时俱进，跟上新技术发展的步伐，力争将中国地区的业务做的更加细致，更加强大。

2. 社会责任管理体系和制度的建立情况

2.1 机构建立的履行社会责任的措施及制度规定

杭州汉德质量认证服务有限公司一直学习《认证机构履行社会责任指导意见》，该《指导意见》将是当前和今后指导我公司规范运作、保证认证工作质量、提高认证有效性和公信力的基础性原则，此外，在公司开展的各项社会责任项目中，我们也积极学习其他优秀企业的社会责任管理经验，逐步建立和完善机构的社会责任管理制度。

2.2 相关体系运行和自我改进情况

杭州汉德目前推行的是来自于德国总部的机构管理体系，按照统一流程进行各业务有效运营，并通过内审和管理评审的机制对机构的管理体系进行自我检查和改进，不断提高。

总部的管理体系涵盖了质量、环境保护、职业安全、员工发展、财务管理等各模块，称之为 **Corporate management** 系统，定期由总部的内审机构对我们进行评价。所有的改进事项都需上传集团专门的网站进行确认。

2014 年 6 月，德国认可机构 **Dakks** 对杭州汉德进行了年度的机构审核，共开出了 2 个轻微不符合，主要问题集中在被审核方人天计算和审核风险等级确定等方面。所有的不符合已经制订了相应的纠正措施，纠正措施的有效性已经得到了 **Dakks** 的验证，**Dakks** 对审核结果表示满意。

机构高层管理者和区域经理和各业务部门经理，在每个月都召开管理会议，就当月需要实施的工作进行讨论，并对上月的工作进行回顾，提出下一阶段的工作重点。

2.3 利益相关方的识别和参与

杭州汉德识别的利益相关方主要为：政府部门、机构股东、客户、员工、地区社会、其他机构或个人。

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政 府 部 门 (CNCA,CCAA, 地方进出口检验检疫局和质监局, 地方工商税务等部门)	严格遵守相关法律法规, 规范运作, 增强认证公信力, 推动当地第三方服务业发展	积极参加相关会议和活动, 学习相关政策和法律并严格执行
机构股东	规范运作、稳健经营	定期汇报经营状况
客户 (获证组织)	提供客观公正的审核, 提供优质的增值服务, 保护客户隐私	加强审核员能力培训, 审核后的客户满意度调查
员工	合理薪酬与福利, 职业规划与提升, 健康身体保障	定期体检, 严格遵守劳动法章程, 为员工制定适宜的培训计

		划，丰厚的福利待遇
地区社会	认证公信力，信息透明	通过公司官网、官方微信平台发布企业信息
业务合作伙伴（如：外包实验室，咨询机构等）	规范咨询行为，提高业务水平	定期电话沟通或拜访
其它机构或个人	公平竞争、相互学习交流经验	行业相关会议、学习对方优秀管理经验与业务模式

2013 年，杭州汉德积极响应浙江省/杭州市商务厅、浙江省/杭州市财政厅《关于做好 2013 年外贸公共服务平台建设工作》要求，更好地为浙江省/杭州市出口贸易企业提供国外质量管理体系、环境、产品等认证，搭建机电产品出口公共认证平台，2014 年继续以优质的服务提供给准备进入国际市场的各家杭州企业。

客户是企业生存发展的基础，客户满意是企业存在价值的集中体现。机构在开展业务时信守合约、诚信经营，重视客户权益和隐私保护，不断提升客户满意度，为客户提供优质、负责任的认证服务，创造最大价值。机构严格遵守商业秘密保护相关规定，保护客户隐私。我们开展保密培训，提高员工保密意识。全面进行秘密保护工作，与涉密岗位人员签订协议，妥善保管客户信息、合同条款、审核报告等。为客户提供有价值的认证服务，一致是杭州汉德多年秉承的理念。我们关注客户的声音，建立专门的投诉专线，每年都进行客户满意度的测量，对于客户的投诉进行积极的整改，搭建和客户进行交流和沟通的平台。2014 年度客户的总体满意程度为 98%。在 2014 年我们的各个业务部门召开了数十次与客户的经验交流会，和我们的客户直接沟通的想法，取得了很大成效，极大提升了客户满意度和忠诚度。

案例 1：汽车行业客户经验交流会

新版 ISO/TS16949 认证规则从 2014 年 4 月 1 日起适用，为了让杭州汉德的汽车客户及时了解新版规则，2014 年 1 月，杭州汉德接连在苏州、南京、济南、重庆、宁波举行研讨会，分享此次变化的有关解释。此次的研讨会是一次良好的学习和交流的契机，为客户提供企业质量提升的宝贵经验和管理建议。



1 月 6 日苏州会场



1 月 9 日南京会场



1 月 16 日济南会场



1 月 22 日重庆会场



1 月 24 日宁波会场

案例 2：ISO9001：2015DIS 版苏州地区客户研讨会

2014 年 8 月 29 日，ISO9001:2015DIS 版苏州地区客户研讨会顺利召开，本次会议由于报名人数众多，分别在上午和下午各举行一场，吸引了来自江苏地区众多客户来参加，由 TÜV NORD 华中区体系业务项目经理程明先生对新版标准变化做了精彩解析和答疑。通过共同交流讨论，TÜV NORD 与客户一起关注此次变化，分享关于此次变化的有关解释。



案例 3：ISO 9001:2015 DIS 和 ISO 14001:2015 DIS 改版说明会深圳上海客户研讨会

2014 年 9 月 22 和 23 日，由 TÜV NORD 杭州汉德质量认证服务有限公司主办的 ISO 9001:2015 DIS 和 ISO 14001:2015 DIS 改版说明会分别在深圳科学馆和上海图书馆隆重举行。将近有 500 多名企业管理人员出席了本次 2 场说明会。



案例 4：杭州汉德出席长安汽车 2014 年度供应商大会

2014 年 12 月 18 日,杭州汉德质量认证服务有限公司应邀参加长安汽车 2014 年度供应商大会。本次大会在重庆悦莱会议中心举办,来自国内的几百家供应商总计有 700 多人出席了活动。作为长安汽车的长期合作伙伴,杭州汉德质量认证服务有限公司所颁发 ISO/TS16949 证书受到了长安福特汽车、长安马自达、长安铃木汽车等合资汽车主机厂的认可。凭借优质的服务,杭州汉德在长安汽车年度认证机构的考评中综合评分名列前茅。

3. 履行社会责任情况及绩效

3.1 遵守国家法律法规和行业要求

杭州汉德作为一家具有独立法律地位的第三方认证机构,自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求,认真履行法人和公民道德准则,反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为,提高认证有效性,严禁提供虚假认证。自觉接受政府、消费者和社会的监督,维护认证市场秩序。本机构认证工作不受任何行政干预和来自商业、财政和其他方面的影响。

杭州汉德持续学习《认证机构管理办法》,并在公司内部大力宣贯,使全体人员都能结合公司运作的实际情况和岗位需要,准确掌握《办法》的要求,对照《办法》进行了全面自查,检查本机构是否存在不符合《办法》的情况,修订完善内部规章制度,改进硬件软件设施,确保机构运作全面符合《办法》的要求。

我们积极响应协会 CCAA 的号召,严格遵守协会对于认证行业最低限价的约定。在历年的价格检查中均保持良好的成绩。报告年度,没有发生一起违法《规定》要求的合同。

对于从其他机构转换的证书,做到严格的预评审。CNCA 早在 2011 年起就对于认证机构之间转换证书作了严格的规定,但是目前认证市场仍有少数机构违反规范的要求进行恶意转证。本机构为了严格规范转证的流程,制定了《认证证书转换备案管理程序》,并组织所有销售人员对程序进行培训。按照程序的要求,每一位销售人员在报价前,必须先要到 CNCA/CCAA 网站查询客户认证证书的状态,如有发现原来证书暂停或者是撤销的状态或者是尚未进行第一次监督审核的客户,坚决不进行报价和转证。如果网站检查状态符合转证的规定,则需要按照机构内部的要求对客户的体系文件进行转证前的评价,评价结果符合本机构的要求,才准许和客户签约。通过采取以上措施,杜绝了一批恶意转证的客户和体系建立不

良的客户，保证了客户群体的优质性，维护了本机构的行业声誉和口碑。

3.2 规范机构运作

杭州汉德建立并保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度，建立并有效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。

为了更加好的对机构的认证业务进行管理，杭州汉德将管理体系认证业务和产品认证业务在中国进行统一管理，任命了管理体系的业务总监，形成了由总部统一协调和管理，区域管理和业务模块管理相结合的管理模式。上海、广州、北京三个分公司根据各自的批准范围，并在总部的授权和管理下开展认证业务，重庆、天津和深圳三个办事处在法规允许范围内进行认证业务的介绍和宣传工作。总部和分支机构实施统一的质量关键指标管理，在年初制定目标和管理方案，并定期对目标进行统计和评审。

管理体系认证业务部门在的 veto 认证决定小组，对每份审核档案进行严格检查，发现问题及时纠正，对于证书范围界定不准确的均在最近的一次审核时做了修正，并且对所有分支机构的审核档案由发证中心进行集中管理。对所有参与报告评审人员都做了培训和考试，考试合格方能上岗进行报告评审。每年年底对评审人员都做年度的确认和考核，确保报告评审的一致性和准确性和真实性。

3.3 诚实守信

杭州汉德自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任，坚决抵制虚假认证的行为。

公司一贯秉承提供中立、独立、公正的认证服务的信念，通过严格的机构内部管理规范本机构的审核和测试流程。本机构严格遵守认证合同，提供的认证报告内容详实、真实、有效，能够反映认证企业的真实情况，包括企业存在的弱项或需要改进的问题，审核记录的可追溯性强。

杭州汉德尊重知识产权，承认并尊重知识产权与企业、社会实现可持续发展密切相关。遵守知识产权保护政策及相关法律法规，尊重他人知识产权，保护企

业自身知识产权，努力促进创造与创新。本机构均使用正常渠道购买的标准，电脑软件均是正版软件，印刷资料的文字和图片等都享有最终版权，印刷前都需得到集团市场部的认可和批准。

此外，公司审核员严格按照审核流程进行审核，杜绝虚假审核。截至 2014 年 12 月 31 日，公司没有因虚假审核或其它相关问题被上级主管部门批评或罚款。

3.4 提升服务水平

杭州汉德积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

杭州汉德在认证过程中更加注重了为企业创造价值，提高效率，降低成本和优化流程，同时我公司为了提升审核质量，2014 年 4 月 8 日体系认证部门举行了审核组之间经验交流会。不同体系的审核员汇聚一堂，相互探讨体系审核中的问题及发现，收益颇丰。2014 年，本机构完全实现质量/环境管理体系证书签发本地化，发证时间从过去的平均 60 天缩短到现在的平均 30 天，并运行全国统一的 OA 认证管理系统，给客户提供更加方便、快捷的服务，增强了客户满意度。

3.5 创新发展

杭州汉德围绕国家经济和社会发展重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，满足政府、行业和企业对认证的需求，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。

3.5.1 产品认证方面

2014 年度杭州汉德将结合国家“一二.五”规划的重点和十八大精神，不断开发新的技术和新的认证领域，重点放在新技术和新能源领域，例如光伏产品，铁路工业部门等。新能源行业都取得了重大的突破。

其中铁路工业部门成功与中国南车、中国北车集团及其下属企业建立了战略合作关系，车辆部门为上海通用汽车的出口提供 E-MARK 认证等。

3.5.2 管理体系方面

为了满足国内客户日益增长的社会责任验厂需求，在本机构和德国总部的共同努力下，杭州汉德成功申请了 WRAP，SMETA 等新的认证领域。

2014 年，杭州汉德正式成为公众环境研究中心(IPE)绿色供应链核准的第三方审核机构，为录入污染地图的企业提供环境审核业务。截至 2014 年底，已经为四川应林化工等多家企业开展环境审核工作。

案例：杭州汉德携手斗山工程机械中国有限公司启动经销商 ISO9001 服务质量管理体系项目

2014 年 6 月 10 日，杭州汉德与斗山工程机械（中国）有限公司售后服务部门（PS）举行了经销商 ISO9001 服务质量管理体系项目的启动仪式。目前，已经对徐州、安徽、福州、山东等地进行了预评审。



3.6 推动环保节能减排

汉德积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。并将国内认证的重点从传统行业逐渐向新能源行业进行转移，比如认证产品由原来的消费品转向新能源产品，例如光伏产品，风能产品等。新的业务领域取得了很好的市场效果。2014 年，可再生能源部门参加了第八届国际太阳能产业及光伏工程（上海）展览会暨论坛，会上，TÜV NORD 与晶科新能源签订实验室认可及模拟运输测试的合作，并向为 Amerisolar 颁发 TÜV NORD 证书。



此外，办公室相关人员也积极相应节能减排的号召，从我做起，从一点一滴做起，努力将节能减排落到实处。

办公室节能减排措施：

- 作为一个外资机构，跟德国总部联系必不可少，公司尽量采用视频会议、电话会议、邮件等方式，减少出差频率。此外，精简会议，控制会议数量，压缩会议时间和规模，提倡开短会。
- 充分利用网上办公系统，在网络正常的情况下，系统一般事务性通知、资料传送等全部通过网络系统进行，减少纸质资料印发（复印）和使用传真的频率。
- 复印纸回收利用，财务部分鼓励员工使用单面复印纸进行发票报销粘贴，加大了纸品的利用率。
- 照明电源灯按区域分布，当该区域人员离开后及时关掉电源，避免不必要的浪费。

.....

3.7 维护员工权益

杭州汉德严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，员工入职后依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的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，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

本机构坚持以人为本的理念，充分发挥中国文化包容性特点，尊重来自不同文化背景员工，保障员工基本权益，努力营造包容、兼收并蓄的人才成长环境，追求员工与企业共同成长。

3.7.1 就业与雇佣

本机构尊重人权，维护国际人权公约和劳工标准，注重建立平等雇佣制度，公平对待不同民族、性别、种族、国籍、年龄、宗教信仰等应聘者，保护应聘者个人信息和隐私；坚决抵制雇佣童工，禁止强迫劳动，遵守当地对劳动时间的规定，积极推进员工本土化。

根据《认证机构管理办法》有关规定，杭州汉德每位专职人员均与本机构签订了劳动合同，社会保险由本机构缴纳，确保符合《办法》中关于专职人员的规定。此外，审核人员相关的注册费用、培训费用也由本机构承担。

2014 年全年杭州汉德的员工主动流失率为 13.07%，同比下降 0.2%。

3.7.2 薪酬与福利

本机构致力于为员工提供良好的薪酬福利，不断提升员工生活品质。工资、福利、工时和假期等都严格遵照《劳动合同法》的规定实行。每位员工上岗前都有完备的岗位培训和同化机制，建立岗位描述书，完善以岗位为基础，绩效为导向，符合当地经济发展状况的薪酬体系，持续提高员工薪资待遇水平。每位员工根据年初设定的 KPI 指标，定期评价，年终的收入都和实际绩效挂钩，公平公正的评价所有员工。另外，所有员工根据规定购买“五险一金”，机构为部分出差较多的员工购买了高额的商业保险和人身意外伤害保险。每位员工都建立了年度培训计划，进行培训需求调查，对于业绩特别突出的员工将有海外带薪培训和岗位轮转的机会。

为了减轻了员工的负担，公司还为员工提供额外医疗保险，员工子女可以享受相关的医保及托儿费补贴。

3.7.3 沟通与参与

本机构秉承坦诚、开放、合作理念，定期与员工沟通交流，及时了解员工思想动态，为员工提供指导和帮助；注重不同文化背景员工之间的融合，尊重和主动适应当地文化，深入推进本地化进程；加强相互学习与交流，增进员工相互认同感。

本机构每月都有一天为员工日，为当月过生日的员工庆祝生日，并安排游戏

节目和各种活动。员工子女诞生，公司都会安排专人前往慰问，并送去贺礼。公司每年都安排所有员工参与的年夜饭和丰富的抽奖活动，增进了员工和管理层的沟通和交流，不断提高员工的幸福指数。

总经理建立定期沟通渠道和机制，开通了总经理微信和微博，倾听员工呼声。指导职业生涯规划，关注员工期望和关切，注重与员工沟通和对员工的关爱。

3.7.4 健康与安全

机构关注员工健康和安全，从安全工作、健康监护、心理健康等方面促进员工身心健康，不断提升员工职业健康安全水平。机构每年开展健康安全培训，提升员工职业安全健康意识，每年进行公司 EHS 内部审核，寻找问题。为工厂检查员、审核员免费配备了个人防护用品，如劳保鞋等。在感冒流行季节和雾霭日，公司还为所有员工免费提供防护口罩。办公室的急救药箱常年配备了应急药品。办公大楼组织定期的消防和逃生演习。机构为员工每年安排定期进行全面的体检和健康指导。行政部门有专业心理咨询师为员工进行心理疏导。

公司鼓励员工锻炼身体，为足球爱好者建立了 TNFC 足球队，足球队会定期组织训练或比赛。



TUV NORD 足球队

3.7.5 人才培训机制

公司不断健全员工管理培训机制，针对不同的培训内容，设计有效的培训实施体系，进行培训的组织、落实、跟踪、评估等相关工作，确保培训的结果，为员工提供更加方便、便捷、个性化的学习平台。

2014 年，员工培训共计投入 12.16 万元用于员工的外部培训。

3.7.6 管理层本土化

杭州汉德虽为中德合资机构，但他始终坚持和提倡“共生”的理念，唯才是用，不分性别、年龄、种族、宗教信仰，努力推行人才本土化战略。目前管理层中 95%以上人员已实现本土化。

3.8 公共关系、服务社会和相关方互利同赢的关系

杭州汉德积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动或志愿服务，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

杭州汉德和各个分支机构所在办公室都加入了所在地社区的党组织，机构的党员和入党积极分子定期参加党小组活动。

作为德国知名的企业，杭州汉德在发展自身的同时，不忘将德国的优秀经验带到中国。2014 年，佛山中德工业服务区举办“德国工业 4.0”培训班，杭州汉德质量认证服务有限公司总经理贾宏伟给与会企业详细介绍了德国“工业 4.0”战略，并建议佛山企业应从“制”、“智”与“知”等方面应对机遇和挑战。

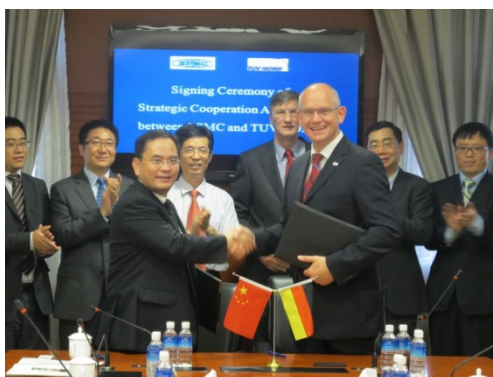
案例 1：加强国际合作，拓展业务范围

在佛山中德工业园区委托下，杭州汉德为中国南部佛山地区完成发展机遇报告。TÜV NORD 集团管理董事会主席 Guido Rettig 博士，在德国汉诺威工业博览会上为合作伙伴颁发了《佛山发展机遇报告》。杭州汉德专家组对当地企业的高层管理者，基层员工和行业协会进行实地调研访谈，同时评估佛山当地相关公开数据。该报告对佛山的重点产业发展进行了剖析，深入分析相关服务行业切入可能性，切实推进了工业园区的发展。



案例 2：杭州汉德与振华重工集团签署战略合作协议

2014 年 6 月 30 日，在振华重工高层的盛情邀请下，杭州汉德拜访了振华重工上海总部。中国重型设备制造商振华重工与德国知名技术服务商 TÜV NORD 展开战略合作，TÜV NORD 集团董事局全球董事 Dr. Dirk Stenkamp，振华副总裁黄庆丰代表双方签署战略合作协议。未来双方将在起重机产品质量检验，海工产品，大型钢结构，质量体系，铁路运输等领域建立战略合作伙伴关系，探讨和建立战略合作关系的最佳合作模式，共同探索有关技术的开发，提高产品质量及日常维修管理的经验，从而提升整体运营效率，降低运营成本。



案例 3：高校合作，致力研发

2014 年 6 月 30 日，“海大-汉德港机与海洋工程装备联合实验室”（SMU-TÜV Nord Crane & Offshore Machinery Joint Lab）揭牌仪式及客座教授授聘仪式在海事大学举行。TÜV Nord 集团董事局全球董事 Dirk Stenkamp 博士、亚太区 CEO Lex Boon 先生，海事大学杨万枫副校长及物流工程学院负责人等出席仪式。

揭牌仪式后，杨万枫副校长为 Stenkamp 博士颁发客座教授聘书。Stenkamp 博士为海大师生作了碳纤维复合材料方面的讲座，讲授了复合材料的基础知识和未来发展趋势。



案例 4：搭建服务平台，服务杭州企业

2013 年杭州市在继续推进传统优势产业的公共服务平台的基础上，着重培育服务范围更广、更具公共服务性的第三方公共服务平台。杭州汉德受邀搭建的“机电产品出口公共认证服务平台”，依托其与境外认证机构的合作优势，能为杭州广大机电产品出口企业提供专业的各类产品及体系认证服务，为杭州市外贸企业整合资源、共享信息，加快推进转型升级起到了积极作用。2014 年该平台顺利运行中。

案例 5：杭州汉德微信平台正式开通

为了加强客户间的沟通，让利益相关方及时了解杭州汉德的动态，2014 年 12 月，公司微信平台正式开通。相关方可以通过搜索 TUV 汉德，加入好友，了解杭州汉德在测试、认证、审核、验货、社会责任、低碳和节能等服务领域的综合解决方案，确保您的产品符合要求并保护您的品牌声誉。



案例 6：国际劳工组织“中国企业可持续发展 SCORE”项目

作为国际劳工组织的合作伙伴，2014 年，杭州汉德继续参与其“中国企业可持续发展 SCORE”项目，SCORE 项目是国际劳工组织在全球范围内发起的一个项目，在七个国家具体实施。国际劳工组织中国局与中国纺织工业联合会和中国企业联合会共同努力，通过向中小企业提供工作场所最佳实践培训，来提高他们在质量、环境、社会责任、健康安全的竞争能力。总经理贾宏伟作为资深培训讲师参与了多家企业的培训。

案例 7：社会责任报告审验持续进行

2014 年，杭州汉德继续和中国纺织工业联合会以及责扬天下等机构合作，为企业提供社会责任报告审验业务。其中蒙牛集团、中建集团、波斯登集团、经纬纺机等企业接受了 TUV NORD 报告审验并被颁发报告审验声明书。

4. 结束语

经济全球化发展的同时，也带来了责任的全球化。杭州汉德将社会责任理念融入公司发展观、核心价值观，结合机构实际，探索符合自身发展要求的社会责任观。

2014 年，国务院出台《关于整合检验检测认证机构实施意见的通知》，认监委出台了《国家认监委关于承担强制性产品认证相关任务认证机构和实验室补充制定决定的公告》，这两个重要文件的出台给认证市场带来巨大的变化，尤其是外资认证机构。机遇与挑战并存，杭州汉德将进一步增强风险防范意识，建立健全风险防控体系。进一步提高区域化经营水平，树立“做当地优秀企业公民”的目标，依靠技术和管理取得竞争优势，依靠信誉和品牌进行市场拓展，融入本地社会，处理好与利益相关方的关系，推进环境保护和生态文明建设。

未来，我们会坚持责任认证、诚信认证的行风，处理好做市场与保证质量的关系、做好服务与坚持标准和规范的关系、大处着眼与小处着手的关系。秉承“传递信任，追求卓越”的宗旨，坚守公正、客观和对社会负责的原则，健全工作机制，推动履责工作迈上更高台阶。

最后，十分感谢国家认证认可监督管理委员会对杭州汉德的大力支持和协助，我们将会继续按照认监委各项要求，推进认证机构履行社会责任，承担历史使命和责任，从而推动整个认证行业有序、健康的发展。希望各利益相关方一如既往的关注本机构的发展和成长。