



2015 Corporate Social Responsibility Report

莱茵检测认证服务（中国）有限公司

企业社会责任报告

总裁致辞

Ralf Scheller
薛勒
总裁暨首席执行官
德国莱茵 TÜV 大中华区

德国莱茵 TÜV（以下简称：“TÜV 莱茵”）始终坚信社会可持续发展离不开技术和理念的进步，自 1872 年成立以来，TÜV 莱茵致力于推动领先的工艺技术、最新标准以及环保理念的实施，从而促进整个社会的可持续发展。在公司的日常运营中，我们不但将可持续发展理念融入其中，还切实履行可持续发展承诺，积极开展相关实践。以建设美好未来为企业发展目标，TÜV 莱茵积极倡导人类、科技与环境之间的和谐发展，提供可持续发展的解决方案，在满足市场需求的同时，成功减少人类活动对环境的影响。

这份《企业社会责任报告》是莱茵检测认证服务（中国）有限公司发布的第四份可持续发展报告，不仅是对 TÜV 莱茵经营理念、社会责任和业绩的总结，更是传播可持续发展理念的重要载体。

TÜV 莱茵是国际检验机构联盟（IFIA）的成员之一，而且一直在企业内部严格执行 IFIA 的合规准则。2006 年，TÜV 莱茵加入联合国“全球契约”，并以该契约为基础，制定了公司的价值观和责任政策。这些政策和方针确保 TÜV 莱茵能够以全球统一的原则和方针为基准，合理兼顾中立性、责任心和客观性，从而保持在全球检验认证服务行业的领先地位。

众所周知，近年来中国出口市场增长放缓，但可喜的是，大环境并没有对 TÜV 莱茵大中华区造成太大的影响，公司各项业务指标均保持了稳定持续的增长。2015 年，TÜV 莱茵再一次实现了两位数的增长。目前，有若干项目正处于实施阶段，因此我们对 2016 年同样充满信心。公司业绩的增长源于全球客户对我们专业能力的信赖，而这种信赖正是因为我们恪守“创造更美好未来”这一承诺，他们认可我们在社会可持续发展方面所做出的不懈努力。

2015 年 10 月，TÜV 莱茵在北京钓鱼台发布《德国莱茵 TÜV 养老服务标准》，该标准以 TÜV 莱茵 SQS 国际服务质量认证标准基础，引入国际合作机构，为提升中国养老服务质量跨出关键一步。12 月，TÜV 莱茵推出甄品计划，针对工业品、农产品等诸多品类，为企业、平台、消费者三大市场关联方提供包含征信、产品的过程管控、二维码溯源系统、物流跟踪、保险理赔在内的“莱茵甄品”服务，为人类生活品质的提高提供有力保障。

在公司内部，从 2014 年起，我们每年都会制定具体的节能减排目标和措施，按月度在管理会议上进行报告，并在出现偏离时，及时分析原因并采取必要的纠正措施。在工作中，我们采取了多项节能减排措施，例如，实施凭 ID 打印、午间熄灯一小时、采用红外照明感应系统等。我们还在员工之间倡导绿色的生活方式：拼车上班、少坐电梯、少用一次性制品、随手关灯，从点滴小事做起节约能源。


员工是我们的最大资产，员工的健康与安全、职业培训与发展都被我们列入年度考核指标之中。此外，还针对不同层级的员工开展多元化培训，不断健全员工培训体系。


新的一年，TÜV 莱茵将会以“卓越运营”为核心，确保所有项目取得卓越绩效。我相信，中国经济将继续呈现稳定增长态势，尽管速度可能有所减缓，但随着我们所有改善措施和项目的陆续实施，2016 年对于 TÜV 莱茵而言，也将是卓有成效的一年。

最后，感谢所有关注 TÜV 莱茵可持续发展的利益相关方，正是有了你们的信任、支持和帮助，我们才得以在可持续发展的道路上不断前进。


目 录


总裁致辞
企业概览
关于本报告


 可持续发展战略与管理
公司治理
利益相关方参与
采购行为
合规

 服务责任
提供可持续发展的服务
创新服务

 经济绩效
业绩概况
业务拓展

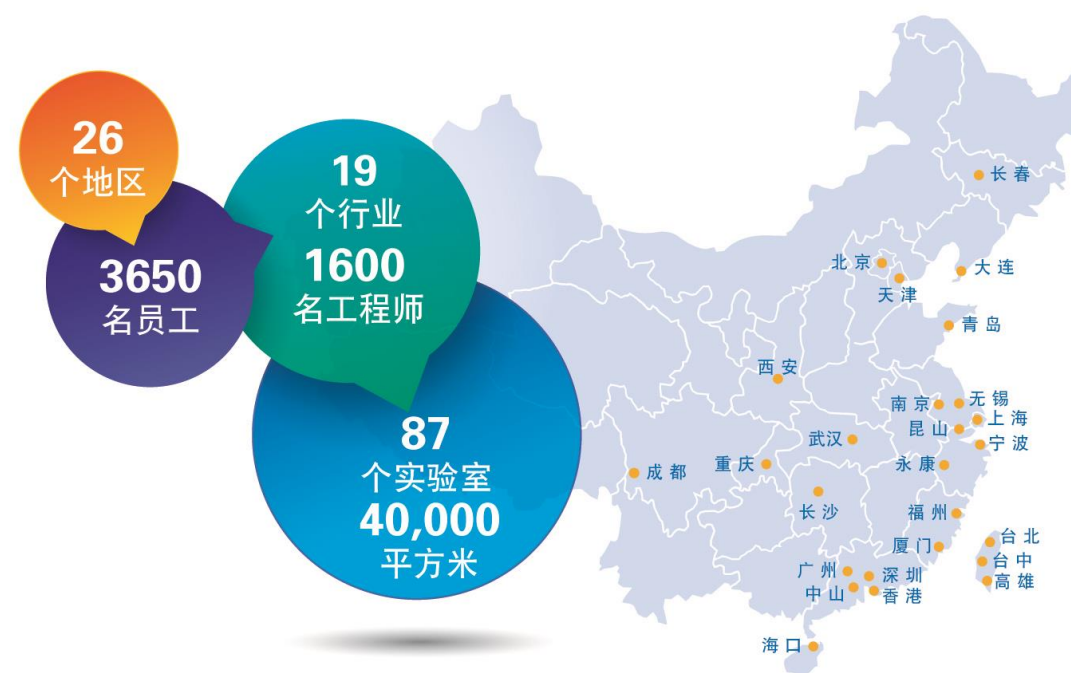
 环境保护
节能减排
废弃物管理

 员工关怀
职业健康与安全
多元化与机会平等
培训与教育

 回馈社会
公益项目
捐赠与慈善

德国莱茵 TÜV（以下简称“TÜV 莱茵”）作为国际知名的独立第三方检验、检测和认证机构，拥有超过 140 年的经验，在全球五大洲 60 多个国家设有分支机构，全球员工数超过 19,000，能提供全球客户所需的专业服务支持。德国莱茵 TÜV 大中华区员工约 3650 人，服务范围包含工业及能源服务、电子电气产品测试、生命关怀、通讯测试、消费品测试、人体工学评估、交通服务、轨道系统安全、绿色产品认证、培训与咨询及管理体系等检验认证服务。德国莱茵 TÜV 向来以严谨高质量的测试认证服务著称，并以公正独立的角度提供各项专业评估，为当地企业提供符合安全、质量以及环保的优质服务 and 解决方案。

我们的服务内容 —— 安全和质量



公司责任

让生活更安全

公司使命

创造一个能满足人类与环境长期需求的未来。服务客户、赢取成功，以及增强自身对于客户、合作伙伴和员工的吸引力。

公司愿景

建立一个对人类、财产和环境的风险和危害最小化的世界。我们致力于提高安全、提升信心以及追求卓越，不断鼓励创新。

本报告是莱茵检测认证服务（中国）有限公司第四份可持续发展报告，重点披露公司在经济、环境和社会方面的可持续发展信息，时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。

报告形式

本报告只发布中文版本，同时在 TÜV 莱茵大中华区网站上传，向利益相关方披露可持续发展绩效，浏览下载地址为：

http://www.tuv.com/cn/greater_china/about_us_cn/corporatesocialresponsibility/csr_2.html

报告标准

报告编写力求符合业界通行的可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。编制过程中参考了以下文件：

- 《认证机构社会责任报告编写提纲指南》
- 全球报告倡议组织（GRI）——《可持续发展报告编写指南（G4）》
- 国际标准化组织 ISO——《社会责任指南（ISO26000）》
- 《联合国全球契约》

报告组织范围

除非有特殊说明，本报告涵盖 TÜV 莱茵在中华人民共和国境内的所有分支机构。

可持续发展战略与管理

公司治理

成为全球领先的提供测试、检验、认证、咨询和培训的第三方技术服务企业是 TÜV 莱茵所追求的目标。我们的愿景也表达了同样诉求和价值观。可持续发展更是业务的核心主题并主导着今后的发展方向：在公司正常运营的基础上充分履行社会及环境责任。我们坚信可持续发展管理是确保公司在未来竞争中取得成功并保持长期活力的一项重要方式。在此基础之上，可靠的可持续发展行为在增加 TÜV 莱茵品牌的信任度上有着不可估量的力量。同样，将可持续发展理念贯穿到整个价值链的服务商将是未来行业的领导者。



自 2006 以来，TÜV 莱茵加入联合国全球契约，作为一项全球自愿性倡议，其宗旨在于保护人权、坚持维护劳工利益、保护环境以及反腐败斗争。为确保整个公司实际遵循此承诺，在 2007 年 TÜV 莱茵将联合国全球契约作为公司价值观以及责任政策制定的基石。



IFIA 是一家国际贸易协会，旨在维护会员及其利益相关方，帮助他们改进安全程序和规则以及方法和标准。TÜV 莱茵作为会员成员之一，一直在企业内部执行 IFIA 合规准则。

联合国全球契约十项原则

人权

- 原则 1：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权
- 原则 2：绝不参与任何漠视和践踏人权的行为

劳工标准

- 原则 3：企业应维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利
- 原则 4：消除各种形式的强迫性劳动
- 原则 5：消灭童工制
- 原则 6：杜绝在用工与职业方面的歧视行为

环境

- 原则 7：企业应对环境挑战未雨绸缪
- 原则 8：主动增加对环保所承担的责任
- 原则 9：鼓励开发和推广环境友好型技术

反腐败

- 原则 10：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿

集团价值和责任方针的确立旨在确保 TÜV 莱茵作为质量提供者的领先地位，以全球统一适用原则和方针为基准，合理兼顾中立性、责任心和客观性。

以集团价值和责任方针为基础，TÜV 莱茵承诺履行联合国全球契约计划的原则以及国际检验机构联盟（IFIA）规定。集团方针的确立为公司在日常运作中持续贯彻以上准则奠定基础。

公司战略



我们的目标

- 成为在测试、检验、认证、咨询和培训等领域在全球范围内最好的独立技术服务提供者

核心竞争力

- 提供安全、合规以及效率方面的服务和解决方案，为客户增加附加价值

我们的追求

- 盈利性的成长：使用业内最佳的操作流程以获取比市场增长更快的发展速度

TÜV 莱茵在过去、现在、将来的成功都依赖于全球参与、不断获取新知识、保持一贯的中立性、维持市场灵活性、坚守服务质量与效率以及企业文化的传承。没有什么是一成不变的，只有不断的改变才能生存。TÜV 莱茵一直期待能够满足甚至超额满足客户的需求，从而达到双赢局面，为了实现这个目标，有一点是明确的：不断的成长才可能确保我们的独立性。

不管是在日常工作中还是责任履行，公司每一位员工都为“2017 战略”的实现付出行动。这也是 TÜV 莱茵能成为全球最好的可持续发展第三方合格评定机构之一的原因。

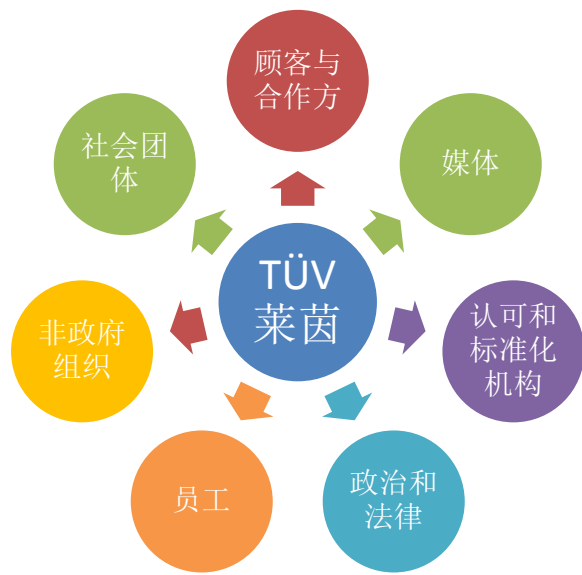
公司战略的制定规划了整个集团的长远目标和基本方向，同时也构成了各条业务线的战略框架。

早在 2012 年，“2017 战略”就已经开发了公司未来 5 年的战略视野，通过定性以及定量的方法创建了 TÜV 莱茵的未来愿景。

“2017 战略”规划了 TÜV 莱茵在商业活动中如何实现企业本身的使命和抱负。自 1872 我们成立以来，在人类、环境、技术的互动过程中，TÜV 莱茵经受住了来自安全、质量和效率的多重考验，并始终坚信社会的发展和科技的进步是密不可分的。TÜV 莱茵致力于为人、环境和技术的互动过程中所产生的问题提供安全和持久的解决方案。

TÜV 莱茵的发展战略基于雇员、客户、市场以及成长和盈利而制定的。

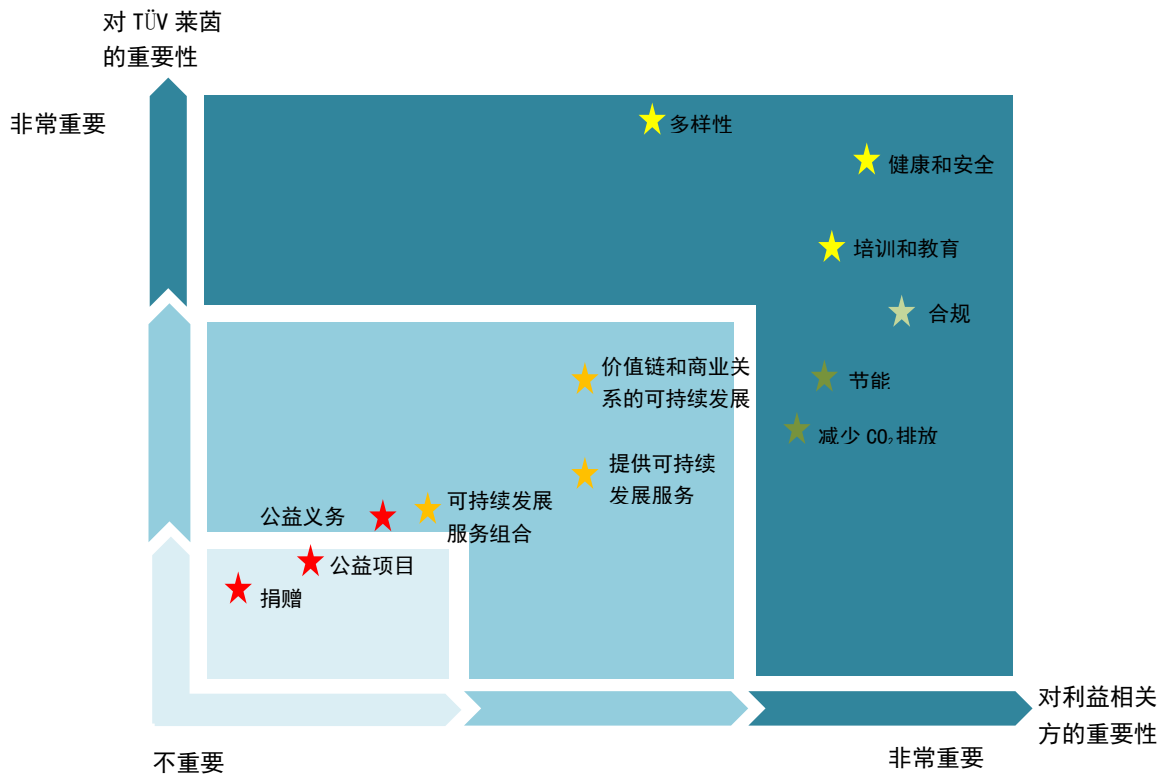
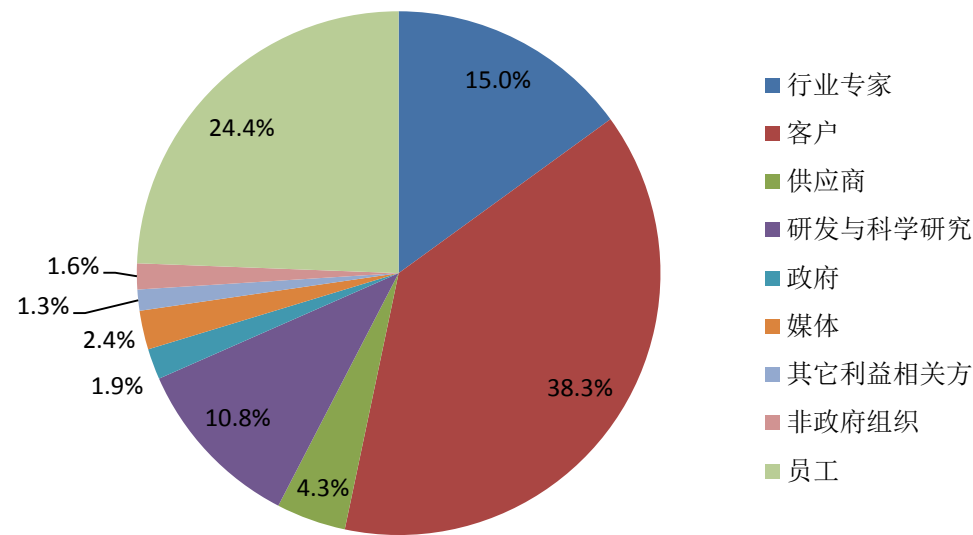
利益相关方参与



利益相关方	主要利益和问题	沟通方法
客户，顾客	服务绩效、及时性、质量、性价比、品牌经验。	公关、出版物、个人合同、合同、服务要求。
业务合作方	订单、后续订单、服务要求、更多和更好的业务。	公关、出版物、个人合同、合同、订单、评估。
媒体	对安全和质量的信任、独立验证、更易于营销。	公关、出版物、有关我们服务和测试标志的信息。
政治和法律	良好信誉、合法运营、赋税、权威机构认可。	公关、出版物、个人合同、客户询价和我们的回复、评估。
非政府组织	防止损害。分析、对比、改进。公开并响应。	预防不良影响。倾听代表的声音。
社会团体	对安全和质量的信任、对预防损害做出反馈、并改进我们的运营。	公关、出版物、我们服务和测试标志的信息、公开对话。
认可和标准化机构	符合要求、持续改进。	公关、出版物、个人合同、认可要求和合同、评价我们的所得。
TÜV 莱茵 员工和管理者	战略意图、职业表现、投资、补偿、持续雇用、业务增长、利润、可持续的未来。	策划、内部沟通、协作、会议、事件、出版物、监控、审核。

识别关键可持续发展议题

为了进一步提升报告的针对性与回应性，2012 年年底 TÜV 莱茵设计了一份调查问卷，邀请利益相关方参与了这一调研，识别并筛选出关键的可持续发展议题。





采购行为

TÜV 莱茵大中华区的采购原则由 TÜV 莱茵大中华区首席区域官审核批准。采购部对整个采购流程负责，在从第三方采购产品和/或服务的过程中提供专业的商务支持，同时确保整个采购过程符合本公司的内控框架和商业准则。

TÜV 莱茵的声誉和客户信心是 TÜV 莱茵成功的先决条件，能力、可靠、廉洁、独立和开放的环境是定义 TÜV 莱茵的价值观。作为总体战略的一部份，我们希望与选定的供应商发展战略性合作关系，以其提高本公司的绩效水平，从而实现双方共赢并成为长期的合作伙伴。到目前为止，与 TÜV 莱茵合作的供应商大约有 1300 多家，遍布于大陆、港台及海外地区，为整个 TÜV 莱茵大中华区提供专业的设备及服务。

TÜV 莱茵的采购管理指南中明确规定：不论是在提出采购需求还是在选择供应商时，都需要考虑相关质量管理体系要求(ISO)、绿色因素(Green)和健康安全环境（HSE）方面的因素，包括但不限于质量管理证书（如：ISO 证书等）、个人资格、耐久性、绿色证书（如：FSC 证书、绿色标志、节能标志等）、易于维修、包装、能耗、噪音、可重用性和废料处理等。在 TÜV 莱茵实施的项目中，我们都遵循着这一规定执行，如：

- ✚ 名片印制（我们所选取的供应商、选用的纸张及印刷的油墨均经过 FSC 认证）；
- ✚ 打印及复印的纸张供应商经过 ISO9001 质量管理体系认证和 ISO14001 环境管理体系认证，且该纸张源自“负责任的森林资源（FSC）”；
- ✚ 节约能源，在办公室及实验室装修工程中，TÜV 莱茵优先选用 T5 节能灯管。

此外，在 TÜV 莱茵的行为准则中，我们还承诺在选择供应商时：

- ✚ 我们不与主要产品为地雷及大规模杀伤性武器的公司开展业务关系；

- ✚ 我们不与违反人权法、支持奴役和强制性劳动或有组织地将使用童工作为其业务模式一部分的公司开展业务关系；
- ✚ 如供应商的业务违反环境法，对环境造成严重破坏或反复使用对环境有害的方法时，TÜV 莱茵将终止与其业务关系。

在 TÜV 莱茵，所有供应商必须经过核准流程，才能被纳入合格供应商名单中。TÜV 莱茵的供应商名单是基于曾经或正在为 TÜV 莱茵提供产品和/或服务的已有供应商，即已在 TÜV 莱茵 SAP 系统中具备供应商代码的供应商，该名单最终形成获得 TÜV 莱茵批准的合格供应商名单。只有列入批准的合格供应商名单中的供应商才有资格参与竞标。



合格供应商评估流程

如果不在批准的合格供应商名单上，则需要对供应商进行资格预审，资格预审通过后才能够参与竞标。TÜV 莱茵的业务部门人员负责对供应商的能力、历史记录等进行技术评估，而采购部和财务部人员分别负责对供应商的商业能力及财务状况进行评估，由采购部管理批准的合格供应商名单。在批准的合格供应商名单中的所有供应商在 SAP 系统中都保持维护，并且我们持续努力地将其批准的合格供应商数量规模维持在一个合理的水平，同时也能满足公司业务的需要。



另外，供应商绩效评估还是整个供应商关系管理的重要环节。它既是对某一阶段双方合作实施效果的衡量，又是下一次供应商关系调整的基础。因此，在 TÜV 莱茵的供应商评估文档中明确标明：采购部负责在合同持有人的支持下定期（如：年度）或在需要时组织供应商评估活动，以确定该供应商是否能持续有效地为 TÜV 莱茵服务。对于在绩效评估中不合格的供应商，我们将执行相应的改正措施并会在规定时间内进行再次评估。对于再次评估中仍然不合格的供应商，我们将不再合作。





合规

TÜV 莱茵作为公正独立的第三方检验、检测和认证机构，获得社会广泛认可和高度尊重，严格的合规管理是我们声誉的保证和基础。TÜV 莱茵大中华区的母公司德国莱茵 TÜV 集团是联合国全球契约（UNGC）的签约成员，也是国际检验机构联盟（IFIA）的会员。无论在中国还是世界上其他地区，TÜV 莱茵都承诺严格遵守适用的法律法规和这些国际组织的高道德标准，这些严格守法的行为准则和高道德标准已根植于 TÜV 莱茵的合规体系中。

TÜV 莱茵公司设立了法律合规部，其中又分为法律事务和合规管理两个职能。法律事务主要负责公司法律事务方面的工作，协调处理公司决策、经营和管理中的法律事务；合规管理主要负责公司合规政策的制定和修订、合规培训和内部沟通、合规计划落实、合规审计，以及违规事件的调查和处理等。

（一）法律事务

TÜV 莱茵在经营、管理过程中涉及法律事务时，都会积极征询法律事务工作人员的意见和建议，确保公司行为的合法性，规避与降低法律风险，保证公司的规范运作和可持续发展。TÜV 莱茵的法律事务工作人员在公司的经营、管理过程中主要参与公司重大经营决策，保证决策的合法性，并对相关法律风险提出防范意见；参与公司重要规章制度的制定和实施，建立健全公司法律事务机构；负责公司合同的法律审核、履行监督等合同管理工作，参加重大合同的谈判、起草工作；负责公司法律纠纷案件管理，参加公司涉及的诉讼或仲裁活动；负责公司变更及分公司设立的事项办理；提供与公司生产经营有关的法律意见和法律培训，维护公司合法权益；负责公司的法制宣传教育和培训工作，强化 TÜV 莱茵员工的法制意识。对公司及员工违反法律、法规的行为提出纠正意见，监督并协助其予以整改。

（二）合规管理

TÜV 莱茵的合规管理体系由一系列管理机构组成：最高合规管理机构是合规管理委员会，其成员由首席执行官、首席合规官和董事会代表组成。首席合规官是由德国莱茵 TÜV 集团董事会主

席任命和罢免。区域合规官和地方合规官由合规管理委员会指派任务，并完全独立于任何业务线开展工作。

内部政策的落实需要完善的培训计划。所有 TÜV 莱茵新员工必须接受公司行为准则的合规培训，这是他们熟悉公司的途径之一。其次，公司通过设立 8 种语言的在线学习项目（E-Learning），使得老员工和全体管理人员每年定期温习这些课程并参加课后测验。另外，对于可能存在合规风险的部门和人员，还提供定期的面对面课堂合规培训。培训内容包括了道德合规方面的事宜、案例、以及其他重要政策信息，这些政策涵盖利益冲突、保密、反腐败、公平市场和慈善捐赠等。全面的培训计划实施使全体员工了解公司的价值观，政策和流程、以及最近更新的内容。2014 年，根据 TÜV 莱茵各部门或各部门群的职责和性质不同，法律合规部完成了对特定部门或特定组的定制式的合规培训，令合规培训更具有针对性。除此之外，所有高级管理人员每年都必须签署管理人员声明，以保证其完全了解并履行了在职权范围内的合规责任。

TÜV 莱茵公司建有内部举报机制，并鼓励员工报告任何值得关注的或疑似违规的事项。员工可以将关注事项报告给部门经理、人力资源部、法律合规部、或直接递送给合规管理委员会。另外在全球范围内还设置了由外部律师事务所提供的合规服务热线和电子邮件。TÜV 莱茵保证举报人不会遭受报复，并根据事项的性质以及严重程度进行彻底调查。

TÜV 莱茵在一定覆盖率的范围内，采取定期或者随机的内部合规审计，以发现和预防 TÜV 莱茵内部的不当行为。此外，德国莱茵 TÜV 集团的合规系统接受每年一次的全球外部审计，TÜV 莱茵自身也在此外部审计的范围之内。通过外部审计，发现并修正合规管理体系中的可能缺陷，以应对不断变化的商业环境。

TÜV 莱茵还要求所有业务伙伴了解和遵守合规政策，并承诺不与违背 TÜV 公司道德标准的公司保持业务关系。



TÜV 莱茵公司在管理流程及其指导文件上，也有着明确的指示和要求。

1) 潜在风险管理流程 / Procedures of Potential Risks Management

TÜV 莱茵每年定期对潜在的合规风险进行识别、评估、分析和控制。评估和管理潜在的违反适用的法律法规的可能性，力争尽早发现和控制合规风险。TÜV 莱茵正致力于合规风险分析和风险抑制方面的工作，这些风险分析的范围包含了销售、采购、管理等所有部门，由法律合规部发起和组织，并将资源专注于高风险暴露的领域。

合规潜在风险分析的依据包含两个方面：一是合规风险的严重程度，可表示为对财务和声誉的影响程度；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。

2) 法律纠纷管理流程 / Procedures of Legal Disputes Management

TÜV 莱茵对法律纠纷管理流程可分为接收程序、调查程序、处理程序、归档程序、总结反馈程序，具体流程分解如下：

(2.1) 受理法律纠纷：法律纠纷的处理由部门或公司主管按照公司规定的程序移交至法律事务主管。

(2.2) 确定经办责任人：法律事务主管接受法律纠纷后，根据待处理法律事务的具体情况指定经办责任人。经办责任人负责对该法律事务的处理。如果是重大复杂的案件，则还需按照规定委托律师事务所专职律师代理。

(2.3) 进行调查、收集资料：经办责任人对法律纠纷进行分析后，对法律纠纷的有关事实进行全面调查、收集资料。如果有委托律师事务所专职律师代理，则由经办人协助专职律师调查收集相关资料。收集的资料包括：公司关于有关事实的报告和公司领导的批示；当事各方主体情况资料；有关事实的证据材料等与法律纠纷处理有关的资料。

(2.4) 集体讨论：经办责任人及/或委托的专职律师在进行调查、收集资料后对有关事实进行详细分析，向法律事务负责人报告初步处理意见。法律事务负责人在收到该意见后，应组织集体讨论，形成集体讨论意见。

(2.5) 反馈意见和补充调查、收集资料：经集体讨论并形成集体意见后，依据法律事务的具体情况决定是否进行补充调查。

(2.6) 进行处理：经办责任人及/或委托的专职律师在全面掌握有关事实和法律规定的同时，着手处理法律纠纷。

(2.7) 形成书面意见：经办责任人及/或委托的专职律师对法律纠纷进行处理的同时，就法律纠纷的事实和适用法律形成书面意见，如诉状、答辩状、代理词、法律意见书、报告等。

(2.8) 签署书面意见和上报或提交：所有书面文件在正式上报或提交有关第三方（包括司法机关、行政机关和其他部门）以前，必须经法律事务负责人审阅。

(2.9) 案卷整理和归档：法律事务处理完毕后，经办责任人应全面收集与该案有关的资料，进行整理并归档。

(2.10) 总结反馈：对处理完毕的法律纠纷在一周内进行总结，提出书面结案报告，分析发生原因及责任追究或分担，并视情况提出纠正和预防措施，报公司领导批准后实行。

3) 商业行为准则 / Code of Conduct

《TÜV 莱茵行为准则》（Code of Conduct for TÜV Rheinland）指导 TÜV 莱茵的经营和作为表现的各个方面。行为准则也是员工劳动合同的一部分，并适用于德国莱茵 TÜV 全球所有公司，所有全职或兼职员工，包括各级管理者，如总经理、公司董事、监事，并延伸到 TÜV 公司的业务合作伙伴、中介商、外部服务供应商和分包商。该行为准则阐明 TÜV 莱茵全球道德规范与合规方面的承诺，涵盖了 TÜV 莱茵的业务活动和行为各个方面的广泛议题。

4) 反腐败，反商业贿赂 / Anti-corruption, Anti-commercial Bribery

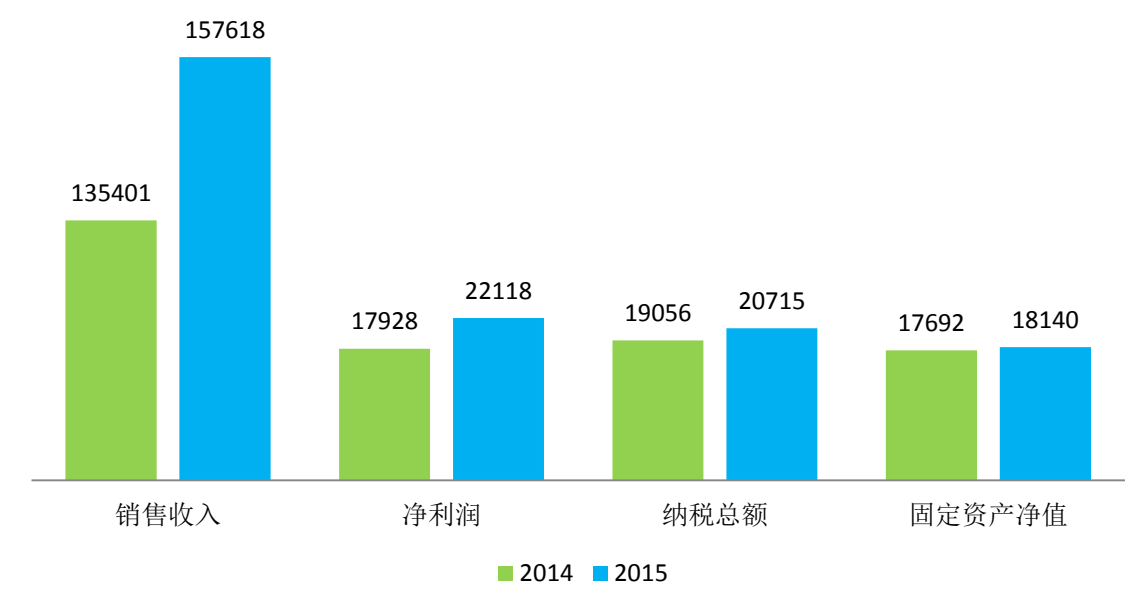
在 TÜV 莱茵行为准则中，有专门的章节规定反腐败以及礼物限制政策，这是对全体员工的最低要求。此外，TÜV 莱茵还专门发布了利益冲突和反腐败指南，阐述了反腐败和反商业贿赂的原则，指导员工在可能面临这类问题时的正确行为。这些政策或指南，特别是反腐败，TÜV 莱茵对此公开讨论并采取预防措施。自 2010 年 6 月起，TÜV 莱茵发起和签署了《上海进出口商品检验鉴定从业人员违反行业道德、纪律通报制度的公约》，以更好地贯彻执行与本行业相关的国家法律、法规和国际通行规则，加强行业自律，规范从业人员行为并预防腐败和贿赂。2013 年 10 月，法律合规部推出了 TÜV 莱茵内部的礼物登记系统，该礼物登记系统不仅能方便管理 TÜV 莱茵的员工申报其所收到的礼物，并且具体化了 TÜV 莱茵的礼物政策和统一了礼物处理的实践。2015 年 1 月，TÜV 莱茵续签了《上海进出口商品检验鉴定从业人员违反职业道德、纪律通报制度的公约及执行机制》第二版，更加巩固及完善了通报机制的执行。

经济绩效

近年来在出口增长放缓的大环境下，德国莱茵 TÜV 大中华区依然没有受太大影响，各项业务指标保持稳定的持续的增长。

业绩概况

单位：万元



业务拓展

- 南京办事处
根据国际法规和标准提供产品、体系的质量和安全管理服务及项目支持、过程管理等；实现全球质量和安全的统一高标准，集中为南京及周边地区提供汽车、机械、电气及能源基础设施建设等产业的一站式检测认证服务。



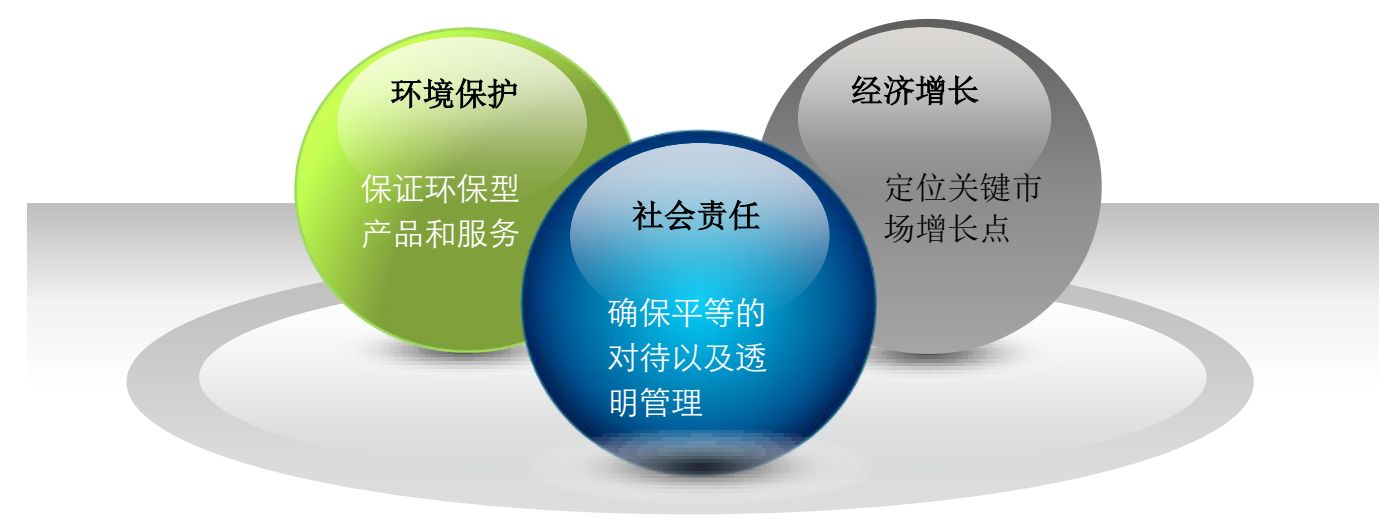
- 天津办事处
分公司的成立，整合 TÜV 莱茵大中华区的实验室和全球资源，携手本地领先的合作伙伴，致力于为天津及其周边企业提供轻工纺织、电子信息、新能源、汽车、工业服务等领域的一站式检测认证服务，为制造企业的转型升级提供安全和质量的保障。
- 武汉办事处
根据国际法规和标准，集中提供汽车检测和认证、体系的质量和安全管理服务及相关培训。
- 罗牛山莱茵检测认证服务（海南）有限公司
该合资公司可为食品、农产品、水产品、化妆品、食品包装容器及材料提供检验认证服务，同时为企业提供质量、环境体系方面的认证服务。满足了海南省及周边地区绿色食品、有机食品等农产品从种植养殖到成品加工的检测需要，确保农产品“从田间到餐桌”全过程的安全。



服务责任

提供可持续发展的服务

1872 年以来，德国莱茵 TÜV 以建设美好未来为企业发展目标，积极倡导人类、科技与环境之间的和谐发展。关注人类生活安全和品质，提供可持续发展的解决方案以成功减少人类活动对大自然的影响，并满足市场需求为我们赢得了全球客户的尊重和信赖。



可持续发展服务范畴

德国莱茵TÜV绿色解决方案进一步兑现品牌可持续发展的承诺，为企业提供客户化的服务，致力于打造生态友好的产品，满足市场对于环境保护的特定要求。TÜV莱茵在降低风险、环境标准合规、提高效率和市场认可方面拥有卓越的能力，为实现上述目标提供有力支持。TÜV莱茵拥有经验丰富的专家团队，提供环保相关的检测和认证服务，涵盖清洁能源发电、生产流程、产品、服务的安全可靠性等领域。通过不断投入并协助开发环保型低碳产品、服务和管理体系，来兑现我们致力创造更美好的未来的承诺。



绿色产品 GREEN PRODUCTS

更低的环境影响，带来更高的市场份额

绿色产品是指在生产、使用或弃置过程中对环境不产生任何危害的商品。通过进行化学测试和获得国际公认的绿色标志可以确保企业履行环保承诺，更重要的是，降低其产品对人类和环境产生危害的风险。



绿色能源 GREEN ENERGY

利用自然，开发绿色能源

对于可再生能源，世界各国政府和整个能源产业都在从无意识利用向有意识开发转变。目前全世界对可再生能源技术的广泛应用已构建起实现低排放目标的光明大道。德国莱茵TÜV于可的绿色能源解决方案在确保这些技术实现“低投入、高产出”的目标方面起到了主导作用。



绿色体系 GREEN SYSTEMS

平衡的环保流程

关注环保的企业采用相应的内部管控流程来贯彻体现这一理念。从创新环保产品的市场准入战略到低碳建筑，执行绿色管理体系为企业展示其生态意识及环保理念提供了有利的平台。



绿色生活 GREEN LIVING

让环保融入您生活的每个方面

德国莱茵TÜV绿色生活解决方案提倡负责任地使用化学物质，执行严格的检测与认证，如食品分析、食物接触材料测试、儿童玩具中有毒物质检测以及家庭装潢中油漆、涂料和胶水的残留分析，以此保护终端用户。降低任何污染发生的可能性，这是我们的承诺。



绿色建筑 GREEN BUILDINGS

打造环保生态建筑

如今，我们的生活和工作空间无论在设计，建造，装潢，保养，翻新或拆除各个环节都出现了崭新的变化。这个重大变革的目的在于建造环保生态建筑，确保节省能源，节约用水和提高建材效能，减少废弃物，提供健康环境，并通过优化运营管理提高建筑的使用性能。



绿色循环 GREEN LIFECYCLE

负责的循环再利用理念始于产品设计

德国莱茵TÜV协助制造商制订环保的弃置方案，简化和改善回收流程，以此帮助他们执行该项指令。贴有环保标签的产品向消费者展示了制造商在建立可持续发展未来方面的努力。带动人们积极参与环境保护。



绿色交通 GREEN TRANSPORTATION

绿色交通，环保之路

德国莱茵TÜV绿色交通解决方案提供一系列服务，确保将交通工具对环境的负面影响降到最低。从概念设计到汽车弃置，我们的专家引领着绿色环保车辆的设计、生产、使用和弃置考量的一整套战略思路。我们承诺确保汽车符合安全和环保标准。



绿色咨询 GREEN CONSULTING

分享可持续发展的知识与经验

德国莱茵TÜV的专家就如何将可持续发展融入到公司理念提供建议，并通过改善生产流程帮助企业实现可持续发展目标。我们富有经验的培训人员可以帮助企业了解如何积极参与环境保护事业。致力于宣传环保理念，提供环保的替代解决方案。

服务的行业

TÜV 莱茵为各行各业提供专业的一站式服务，覆盖产品和流程的整个生命周期，同时还包含管理体系认证、人员的培训以及项目咨询服务。服务的行业包括工业制造、汽车与运输、轨道交通、建筑工程、能源、电气产品、医疗用品、轻工产品、食品，以及纺织品、鞋和玩具。

我们为各行各业 提供专业的一站式 服务。				
	工业制造	汽车与运输	轨道交通	建筑工程
纺织品、鞋和玩具	能源			
				食品
医疗用品	轻工产品	电气产品		

创新服务

《质量与认证》2015 年度检测认证行业年度风云榜颁布，德国莱茵 TÜV SQS 服务质量认证勇夺机构“十佳创新业务”。国家质检总局科技司司长武津生、国家认监委副主任王大宁为机构颁发了奖项。



2015 年 10 月，德国莱茵 TÜV 在北京钓鱼台发布《德国莱茵 TÜV 养老服务标准》，为提升中国养老服务质量跨出关键一步。养老标准旨在为中国将来的养老人才与机构打造专业的国际教育认证计划，其中人才认证主要有《养老护理员》和《养老运营管理师》两大部分，而机构认证则是主要来自以德国莱茵 TÜV SQS 国际服务质量认证标准为发展基础的《养老机构管理服务等级》。最新数据显示，我国老年人口规模呈现总量扩张、增量提速的发展态势，人口抚养负担正逐步加强。德国莱茵 TÜV 推出的 SQS 服务质量认证提前布局，引入国际合作机构，具有一定的前瞻性。



2015 年 12 月，TÜV 莱茵甄品计划，依托 TÜV 莱茵的公信力与专业的评估、检测、审核能力。针对工业品、农产品等诸多品类，为企业、平台、消费者三大市场关联方提供包含：征信、产品的过程管控、二维码溯源系统、物流跟踪、保险理赔在内的“莱茵甄品”服务。

TÜV 莱茵为艺康太仓生产基地颁发 AWS 证书

作为全球领先的技术服务供应商，TÜV 莱茵清楚地了解到，中国既是缺水严重的国家，又是世界上用水量最多的国家，过去的粗放型经济发展模式更是对水资源环境造成了恶性影响，水管理标准对中国企业至关重要。因此，TÜV 莱茵长期关注水资源使用与管理方面的创新标准，并以独立公正的专业态度与积极踊跃的行动获得 AWS 认可，成为 2014 年《AWS 国际可持续水管理标准》发布以来少数全球认可的第三方认证机构之一。

作为全球水、卫生、公共健康、能源技术和服务领域的领导者艺康集团与 TÜV 莱茵合作，对艺康是否符合《AWS 标准》进行逐项审核，以专业的水管理体系，通过了严苛的审核和评分流程，并于 2015 年 10 月 15 日授予艺康集团太仓生产基地《AWS 标准》认证证书，该基地也是全球首个获得 AWS 独立认证的工厂。

环境保护

德国莱茵 TÜV 大中华区一直在发展业务的同时坚持环境保护，通过不断优化环境管理系统，持续降低对环境的影响。从 2014 年起，每年年初在大中华区制定具体的节能减排目标，按月度在管理会议上进行报告，并在出现偏离时及时分析原因并采取必要的纠正措施。

节能减排



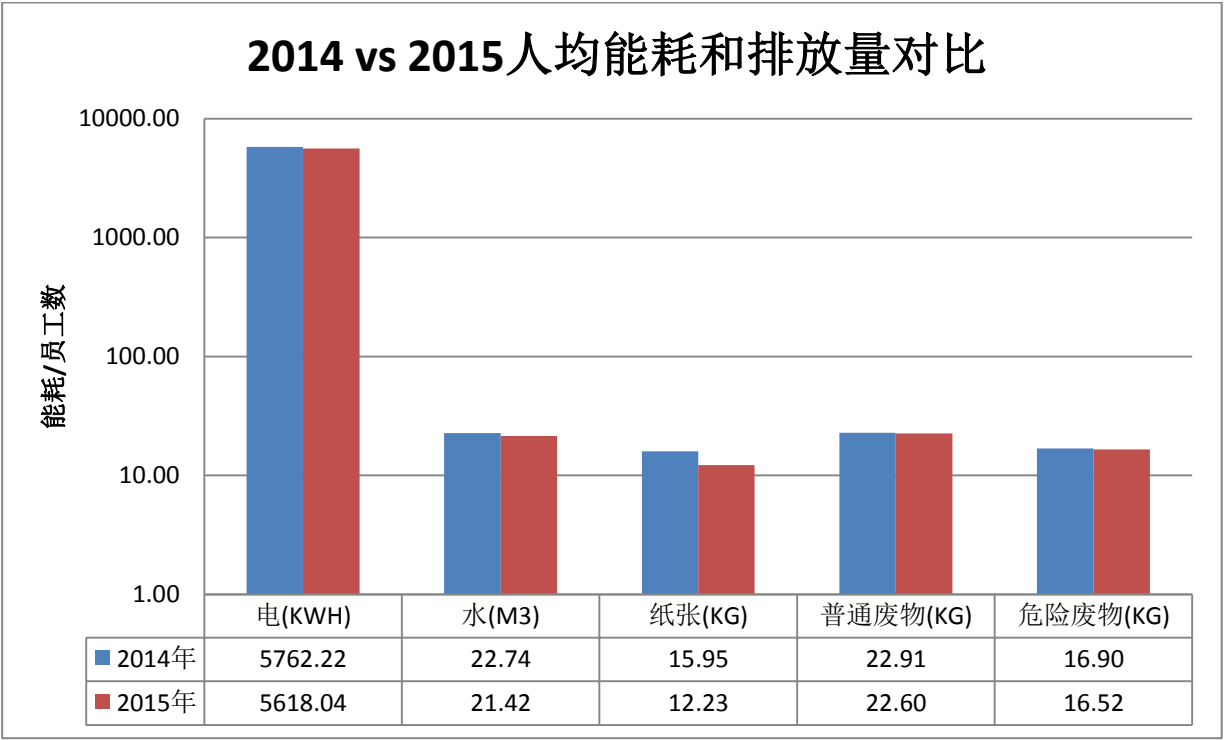
各地为达成节能减排目标，公司采取了多项举措：

- 优化打印机功能，实现 ID 打印，即需要输入员工身份信息后才可打印，减少误操作产生的废纸。将打印机默认设置为双面打印。除此以外，还设有专门的单面废纸重复利用打印机，用于打印内部使用文件，减少纸张的浪费。
- 严格执行国家空调温度控制标准，调整空调主控温度设置，夏季室内空调温度最低为 26 摄氏度，冬季室内空调温度最高 20 摄氏度，并设置提醒，在空调运行期间禁止开窗。
- 在办公室实施午间熄灯一小时的活动，减少电能消耗
- 采用红外照明感应系统，无人办公时，在保证主通道照明亮度的前提下，节约照明用电。
- 通过更换节水水龙头，控制总控水流量，张贴节水提示等措施从设施上和意识上同时实现水资源消耗的减少。
- 在公司内设置废物分类回收垃圾箱及废旧电池回收箱，降低废物排放对环境的影响。

通过制定节能减排目标，德国莱茵 TÜV 大中华区 2015 年的人均能耗和废物排放与 2014 年相比均有所下降，节能减排措施的实施效果显著。

	用电减少量	用水减少量	纸张消耗减少量	普通废物产生减少量	危险废物转移减少量
能耗/员工数	2.5%	5.8%	23.4%	1.4%	2.2%

2015 年 vs 2014 年能耗减少量



废弃物管理

“节能减排”是我们永恒的课题，为了实现环境的可持续发展，在 2015 年将 11 月 13 日定为 TÜV 莱茵的绿色生活方式日，我们向同事公示了绿色生活倡议书。同事们积极地参加公司组织的绿色生活方式日，少开私家车，少乘坐电梯，少用一次性制品，随手关灯，节约能源，绿色生活，点滴小事做起。



实验室废水、废弃物排放与处理

1) 分类收集处理

实验室酸性废气处理采用碳酸氢钠水喷淋吸收塔处理，产生的废液定期交于有资质的危险废弃物处理公司回收，不外排。项目物理阻燃测试产生燃烧废气集中经管道收集后，经活性炭吸附后实现达标排放。实验产生的危险废弃物安排有专人管理，定点集中收集，持《危险废弃物转移联单》统一交由具有危险废弃物处理资格的机构进行处理，要求不得在项目内处理，不得混入一般废物或生活垃圾任意倾倒。所有危险废弃物都按照化学品安全管理做好分类收集工作，建立危险废弃物台账，做好危险废弃物在工作场所内的运输安全防护工作，避免意外泄漏造成事故，或进入土壤或水体中污染环境。

2) 分类贮存

各实验室对于测试过程中产生的危险废弃物根据其特性进行分类，然后分区域存放，避免不兼容的危险废弃物发生反应。贮存区域有明确标识，定期进行检查。

3) 委外处置

对危险废弃物外委处置公司进行评价工作，从其处置资质、运输资质、处置能力、技术实力等方面进行评价，杜绝把危险废弃物外委给不合法企业，以免造成污染事故。

4) 转移计划

根据预估的危险废弃物产生量，由危险废弃物处理公司定期上门回收处理。

5) 应急措施

已针对公司性质制定应急预案，一旦出现危险废弃物意外泄漏事故，将按照应急预案采取应急相应措施。应急活动结束后会及时补充应急物资，恢复工作现场。

员工关怀

职业健康与安全

TÜV 莱茵在发展业务的同时一直致力于为下一代留下绿色的地球家园。无论从中国投资战略、生产制造工艺和规划、产品设计，还是人才战略、供应商选择、办公室和工厂运营内部政策的制定等等，我们都在考虑如何才能更好地支持环境保护，不断提升员工的健康和安全指数。

目前公司已经将环境健康安全管理体系纳入质量管理，建立了体系文件，设立职能部门，并把 HSE 因素与技术能力、业务要求和目标进行综合考虑。我们共享指导方针和发展行动计划，已降低我们对外部环境的影响，提高员工健康安全条件与意识。与此同时，公司还制定了应急响应计划，以降低事故和紧急情况的影响。

公司在每年年初会设立年度的环境健康安全绩效目标，范围包括工伤、火灾事故数量、安全培训覆盖率、环境污染事故数量以及能耗目标等内容，并定期在管理会议上进行沟通汇报，有效的监督和保障公司在人员安全健康以及环境保护方面的执行情况。

2015 年公司发生一起因滑倒而造成的工伤事故，并按《企业职工伤亡事故分类标准》将该事故类别为其他伤害。

工伤率 0.03

职业病发生率 0



工率及缺勤率 0.00073

因公死亡事故数 0

在事故报告与调查方面，公司制定了具体的指导流程，为公司运营过程中进行事故报告和调查提供了方法。对事故的及时报告和调查是有效的职业健康、安全和环境保护管理系统的重要组成部分，对于预防类似事故的再次发生具有重要意义。

事故报告和调查适用于所有德国莱茵 TÜV 大中华区工作场所内发生的事故，范围不仅包括已发生的人身伤害事故，火灾事故，化学品泄漏事故，还包括环境危害事故，存在潜在风险的险兆事故等。

在出现此类事故后，要求员工在第一时间报告上级主管及安全管理员。在接到报告后，立即组织应急小组进行处理。根据事故等级，成立事故调查小组对事故原因进行分析，制定具体的纠正和预防措施，报告管理层审核。批准后，在安全管理人员的监督下，负责实施措施人员要按计划完成，避免类似事故重复出现。

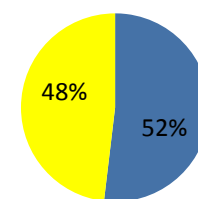
所有事故将统计在安全月报中，记录内容包括事故数量，发生的工作场所，事故类型，损失工时等。同时，该数据会在公司的月度管理会议上进行报告。

多元化与机会平等

截止 2015 年底 TÜV 莱茵大中华区总人数为 3629 人，其中男性员工 1883 名，女性员工 1746 名。年龄 30 岁以下 970 名，30-50 岁 2446 名，50 岁以上 213 名。

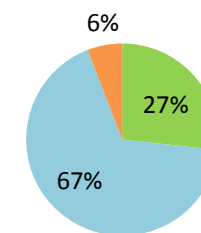
TÜV莱茵大中华区员工性别分布

■ 男性 ■ 女性



TÜV莱茵大中华区员工年龄分布

■ 30岁以下 ■ 30-50岁 ■ 50岁以上



培训与教育

公司针对不同层次的员工及多元化的培训需求，不断健全员工培训体系。根据年初制定的培训计划，公司提供多个培训平台和多样化的培训方式以满足不同的需要。以在线学习方式为例，CONNECT 培训平台提供新员工入职培训以及所有公司内部开发的课程。新员工必须学完至少 13 门培训课程并通过相应测试。2015 年共有 700 多名新员工，完成了 15000 多门培训课程的学习。在 CONNECT 平台上，还有 HSE，签证官会议等共 68 门课程，其中 17 门为 2015 年新开发课程，合计约 3000 名员工，完成 33000 多门培训课程。另一个在线学习平台——Skill-Soft 平台，则为全体员工提供各类软技能培训，课程内容涵盖行政类，沟通类，客户服务类，财务和会计类，人力资源类，知识管理类，领导力类，管理类，个人发展类，项目管理类，营销类，战略策划类，团队合作类课程等）；在语言学习方面，公司的 ABC English 在线学习平台，为不同基础的英语学习者提供多达 12 个级别的生活或者商务英语课程。除了在线学习，公司还为不同的员工组织和安排各类面对面的课堂学习，如面向全体员工的客户服务技巧课程，面向经理层的领导力提升课程，面向一线经理的情景领导力、面试技巧、教练技巧、非财务人员的财务知识等课程，面向销售人员的解决方案销售课程。

1300+

培训员工参与数



1500+

培训时数



回馈社会

幸福双翼家庭教育讲座

2015年8月至9月期间，TÜV 莱茵 CSR 部门和远见教育基金会联系合作，在 TÜV 莱茵深圳成功举办了三场幸福双翼家庭教育的讲座。同事们从讲座中获取了很多为人父母教育子女的方式方法，也解开了一些大家一直以来对子女教育过程中的疑惑。

三次讲座的主题分别为：《如何培养孩子的自信心》、《生命铁三角（如何提升亲子关系）》，以及《如何引领孩子性格成长》。



和睦的家庭生活是同事事业上的坚强后盾，TÜV 莱茵希望通过类似的讲座培训，帮助员工解惑答疑，达到共创和谐社会的目的。

环保宣誓活动

在2015年5月16日 TÜV 莱茵深圳家庭开放日当天，TÜV 莱茵 CSR 部门举行了环保宣誓活动。我们的绿色环保誓词是：“保护一片绿地，撑起一片蓝天；追求绿色时尚，拥抱绿色生活；履行社会责任，共建美好家园；保护环境，从我做起！”

在活动现场，CSR 团队向近百名公司同事及其家属宣传了环保理念，并邀请其参与环保宣誓活动，用绿色印泥和颜料在环保树枝上按手印，使环保树枝繁叶茂。通过这样的活动形式，表达了自愿加入环保行动，自觉履行环保义务并感染身边人共同保护我们的家园的决心。



实验室参观及安全教育

TÜV 莱茵宁波公司在2015年8月21日为余姚大拇指夏令营的46名小学生组织了一次实验室参观及安全知识与自我保护的讲座培训。

物资捐赠及献血活动

2015年度第二季，台湾德国莱茵举办了两场企业社会责任的活动，来提升企业对社会责任意识，鼓励同事们参与活动以促进社会责任的发展。在五月底，公司做为桥梁联结同事与华山社会福利慈善事业基金会——致力于帮助独居长辈的机构，举办了募集物资的活动，也与台湾血液基金会合作，于6月1日在台北办公室附近举办捐血活动。

透过这些活动，我们募集到许多物资（地毯、食品、小型家电等）及健康的血液，这些物资已经送至基金会来帮助需要的人。



绿色电脑教室

2015 年 10 月，德国莱茵 TÜV 联合汇益泽社会企业前往贵州遵义毛石镇，为当地的两所小学捐赠 113 台电脑，协助搭建绿色电脑教室。此举不仅让 700 多名学生从中获益，还惠及 52 名教师。促进当地师生信息技术的普及和应用，推动乡村教育信息化进程。

毛石镇芭蕉小学、中心小学由政府 and 慈善机构合作搭建。学校基本设施齐全，而且建有配备电脑桌椅的电脑教室，但一直缺乏资金购置电脑。为了满足乡村学校在信息技术教育领域的需求，TÜV 莱茵为毛石镇两所小学的师生捐赠了 89 台笔记本和 24 台台式电脑及 LCD 显示器。

不仅如此，TÜV 莱茵深圳公司 IT 部门经理李雁女士还为毛石镇中心小学的同学们带来一堂生动有趣的电脑培训课。对于中心小学的学生来说，虽然他们已经五年级了，却大多不会使用电脑。这堂电脑课既为学校老师提供了培训，演示绿色再生电脑中内置教育软件的使用方法，更教会了学生们学习如何使用画图软件。

此项捐助活动是通过与汇益泽社会企业合作而完成。作为中国社会企业的开拓者，该机构奉行“社会创新、环保、循环经济”的绿色公益理念，致力于减少电子废弃物的污染和贫困问题，在偏远乡村地区建设再生电脑教室。德国莱茵 TÜV 深圳公司通过与汇益泽社会企业的合作，旨在切实履行企业社会责任，担负起企业公民的担当，解决社会问题，助力可持续公益。

