



2017年度企业社会责任报告

上海挪华威认证有限公司

我们通过服务和自己的商业实践创造长期的社会、环境
和经济价值。

报告概况

报告时间	2017年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围
第一次报告时间	2013年2月
报告周期	年度报告
报告发布情况	第七次发布
报告参照原则和标准	<ul style="list-style-type: none">• 国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》• 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G3.1版》• 国际标准化组织ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》
报告涵盖范围	上海挪华威认证有限公司
报告数据说明	公司报表及相关统计
报告发布形式	<ul style="list-style-type: none">• 报告以印刷版和网络版两种形式发布• 报告以中文文字发布• 如有质询，请联络+86（021）32799000， 地址：上海市长宁区虹桥路1591号9号楼；邮编：200336
印刷用纸	环保纸张
编制单位	本报告编制单位为上海挪华威认证有限公司

目录

总裁致辞	5
第一部分 公司战略及治理	6
1.1 上海挪华威认证有限公司简介	7
1.2 上海挪华威认证有限公司经济财务数据（2015-2017）	8
1.3 宗旨、价值观和愿景	9
1.4 集团治理结构与职责	10
1.4.1 公司治理架构	10
1.4.2 上海挪华威认证有限公司组织架构	11
1.4.3 上海挪华威认证有限公司分支机构	12
1.5 社会责任治理	12
1.6 上海挪华威认证有限公司利益相关方	14
第二部分 责任认证、诚信认证	16
2.1 合规经营	17
2.2 专业性	17
2.2.1 知识管理——共享平台	17
2.2.2 专业能力管理	18
2.2.3 会员资质	19
2.2.4 行业关注	20
2.2.5 Concert CRM 管理工具	21
2.3 公正性	21
2.3.1 诚信委员会	21
2.3.2 公正性委员会	22
2.3.3 保险	23
2.3.4 财务运作	23
2.3.5 利益冲突机制	24
2.3.6 员工行为规范和责任——个人行为	24
2.3.7 员工行为规范和责任 - 保密规定	24
2.3.8 定价原则	24
2.3.9 兼职审核员管理	25

2.4 信息披露	26
2.5 有效性 - 创新多元化业务模式提升审核服务价值	26
2.5.1 Next Risk Based Certification™	26
2.5.2 企业社会责任事例分享	28
2.6 客户满意度管理	32
2.6.1 客户满意度管理系统	32
2.6.2 客户满意度数据	32
2.7 认证证书	33
※ 第三部分 员工发展与关爱 (HSE、公司福利等相关内容)	35
※3.1 职业健康安全	36
※3.1.1 DNV GL 的安全、健康与环境政策	36
※3.1.2 员工体检	36
※3.1.3 保险	36
※3.1.4 节日慰问	37
※3.1.5 员工健身运动	37
※3.16 团队建设活动	37
※3.17.YOUNG in DNV GL 俱乐部	37
对于公司的年轻员工，我们集团上下也是给予了足够的关注和支持，在 2014 年由上海地区的年轻员工自发组织了名为“YOUNG in DNVGL”的俱乐部，给年轻人充分的机会去了解公司文化和互相学习。让大家在工作之余，充分感受到了 DNV GL 这个大家庭所带来的热情和活力。..37	
※3.18.急救课程	37
※3.19 办公区域安全措施	37
※3.2 教育与职业发展	38
※3.2.1 多元化和平等机会	38
※3.2.2 女性经理人员	38
※3.2.3 聘用本土经理	38
※3.2.4 管理培训	38
※3.2.5 导师计划	39
※3.3 劳资关系	40
※3.4 绩效数据披露	41
第四部分 环境责任	42
4.1 在提供服务的运营过程中环保节能	43
4.1.1 差旅碳足迹记录与管理	43
4.1.2 办公室的节能环保和废物循环使用	44
4.1.3 挪威首相见证 DNV GL 在沪低碳绿色办公中心落成	44
第五部分 履责与承诺	46
5.1 承诺与践诺	47
5.2 展望与规划	47

总裁致辞

一元复始山河美，大幕初启锦绣春。踏着新年的钟声，我们告别满载收获的 2017 年，昂首迈进充满希望的 2018 年。值此辞旧迎新的美好时刻，我谨代表 DNV GL 上海挪华威认证有限公司全体员工向始终支持与信任我们的社会各界表示衷心感谢！

回顾 2017 年，面临日新月异的外部环境，我们克服了许多困难，但也始终秉持专业、诚信的态度，致力于协助合作伙伴和全社会开创一个安全和可持续发展的未来。

2017 年 2 月，DNV GL 联合 Sustainia 及联合国全球契约组织发布了《2017 年全球机会报告》。该报告同时表明全球业界承诺采取行动实现联合国可持续发展目标（SDGs）和 2030 年议程。全球机会报告是为响应世界经济论坛的全球风险报告而编撰的一个基于机会和解决方案的报告。它使领导者能够驾驭新的市场，新的商业机会和解决方案。

我们相信我相信在接下来的五年中，诸如自动化、机器学习、数字化和网络物理系统等概念会获得真正的意义和规模应用。大多数的技术对我们来说已经很熟悉了。所谓新的即是之前各自独立的各领域先进技术的组合比如机械、生物、电子、光学和数字科学。新的组合及其实施的速度，将成为新时代的基石。

我为我们在“引领迈向数字化、敏捷和高效的未来”的战略征程上所取得的进展感到自豪。我们一直努力奉行着以客户为中心并得到了客户的认可。DNV GL 将持续投入资源，促进技术的有效利用，并推而广之，协助企业和组织应对全球所面临的挑战。

新的一年，DNV GL 期待与您继续至诚合作，共同开创一个可持续的未来！

康文煜 总裁
上海挪华威认证有限公司
2018年1月31日



第一部分 公司战略及治理



1.1 上海挪华威认证有限公司简介

上海挪华威认证有限公司是由 DNV GL集团在中国设立的独资有限责任公司。注册地址为上海市长宁区虹桥路 1591 号 9 号楼 A 座。公司注册资本 275 万美元，投资总额 550 万美元。上海挪华威认证有限公司早在 2002 就得到中国国家认可监督管理委员会的批准，是早期获得认监委批准的国际认证机构之一。经营范围是为产品，管理体系提供认证服务和认证培训服务。目前上海挪华威认证有限公司在中国颁发管理体系认证证书超过 7000 张，服务于近 6000 家客户，其中知名客户有 AMD、空客、国航、中远、可口可乐、比亚迪、博世、海尔、华为、松下、埃梯梯、通用汽车、蒙牛、青岛啤酒、利乐等（排名不分先后）。

上海挪华威认证有限公司隶属于 DNV GL管理服务集团。挪威船级社（DNV）和德国劳氏船级社（GL）宣布：自 2013年9月12起，两大船级社合并成一家公司，即 DNV GL集团，作为一家世界领先的认证机构，我们始终与客户通力合作，通过为客户提供认证、评估和培训服务，确保客户在产品、过程和组织管理方面均有出色表现。我们的服务不仅帮助客户赢得利益相关方的信任，而且构建一个可持续发展的平台。我们承诺关注客户的未来。目前，集团在全球共颁发了 70000 多张认证证书，我们的名字本身就象征着对安全和质量的郑重承诺，以及对环境的持续关注。多年以来，我们一直都是世界 500 强企业优先选择的认证合作伙伴，同时也得到了许多中小型企业的信赖。我们现拥有员工2000名，业务遍及全球各地。我们的使命是在不断变化的全球环境中，全面保证客户在当地业务中取得持续成功。

DNV GL的增长战略聚焦于捍卫生命与财产安全，保护环境。我们的愿景是通过服务和产品来引领全球开创安全、可持续发展的未来。DNV GL集团为各行业的客户提供认证服务，为海事、石油天然气和能源行业提供入级和技术保障服务，以及提供风险管理、安全提升和资产业绩的数字化解决方案。我们期待与您携手，结合DNV GL集团的最佳实力，不断提高我们的服务质量，共同打造一个安全、可持续发展的全球环境。



DNV GL 集团组织结构图

1.2 上海挪华威认证有限公司经济财务数据 (2015-2017)

经济财务数据	2017 年度	2016 年度	2015 年度
总资产	152,702,455	121,394,102	107,007,151
营业收入	219,701,596	202,277,509	184,689,608
税后利润	19,585,271	21,871,273	16,003,494
上缴企业所得税	6,761,915	7,805,537	6,639,107
平均总资产报酬率	12.83%	18.02%	14.95%
净资产收益率	31.75%	35.50%	48.63%

1.3 宗旨、价值观和愿景

【宗旨】

——捍卫生命与财产安全，保护环境

这是存在的理由。我们的目标展现了一个宏伟的理念，这也正是我们为所有的利益相关方创造价值的方式，从客户到社会，从员工到合作伙伴。



我们的 logo 由两种元素组成，DNV GL符号和 DNV GL文字标志。标志意为“更广阔的视野”，标志中三种颜色包含了辽阔的天空、大地和海洋，代表着我们的知识和专业的角度和深度。广阔的视野也使得我们能够向客户和合作伙伴提供最佳的指导和解决方案。

文字标志采用宽大的实体字符，表示我们的品牌强大且值得信赖。此外，标志也传达了我们的信念——创建一个更安全、更智能、更环保的未来。

符号跨越了三道水平线，根据其宽度和颜色不同，依次代表天空、大地和海洋。文字标志设计可谓匠心独运。其设计独一无二，采用单线的宽大字符，展现了我们“更广阔的视野”的主旨。

【价值观】

价值观是指导我们行为的信念。这些理想的典范是我们期许的行为，对实现我们的目标与愿景是非常重要的。

——我们建立互信与自信

——我们坚持品质与信誉

——我们关心顾客与彼此

——我们热衷协作与创新

——我们拥抱变革并注重成效

我们的每一项价值观都为我们每一个人、每一个团队，以及作为一个组织规范了我们的行事方式。为了保持我们的公正性，我们并不对我们自己的工作进行认证。

【愿景】

——引领全球开创一个安全、可持续发展的未来。

愿景表达了全体对经营的抱负，同时也为未来设定了方向。愿景是我们在 10 到 15 年范畴内对目标的一个阐释。它界定了我们对于成长发展和影响力范畴的理想，同时也确定了我们为支持可持续发展的未来而在安全、质量、环境和企业责任上的持续关注。

1.4 集团治理结构与职责

1.4.1 公司治理架构

DNV GL受以下监管机构管理，以确保其基金组织的独立性。

【DNV GL 董事会】

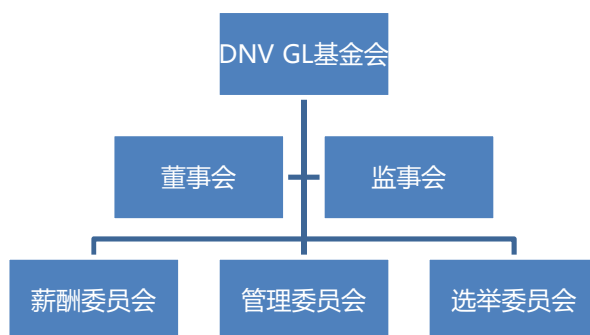
DNV GL 董事会是 DNV GL的最高监管机构，由十名成员组成。其中六名由不同业务部门中选出，其余四名则从 DNV GL 员工中通过选举产生。董事会中的外部成员由 DNV GL 监事会选举产生。

【DNV GL监事会】

DNV GL 监事会目前由 40 名成员和一位荣誉成员组成。监事会的成员组成需要确保没有任何一个单独的团体可以享有绝对控制权。大部分成员由外部组织指派。七名成员由监事会自己委派。监事会成员代表了利益相关方、用户、客户和其他对 DNV GL 服务感兴趣的团体。六名成员由 DNV GL员工自己在全局范围内部选举产生。DNV GL 执行董事会和首席执行官不能兼任监事会成员。监事会一年召开两次会议，分别在五/六月和十月。

【DNV GL委员会】

DNV GL 成立了一些非决策性的委员会，组成成员代表了主要客户、技术能力中心等。这些委员会的任务是为 DNV GL 怎样发展它的服务以及在相关地域扩大影响力出谋划策。一些委员会还在对服务进行完善和评估方面发挥着积极作用，同时参与相关规则提案的回顾和批准。



关于 DNV GL 的愿景、价值观和道德规范的政策文件时由董事会审批通过的。DNV GL 管理系统对其全部重要业务流程有一整套综合完整的指引，以确保其良好的管理，明确的职责以及有效的运作。

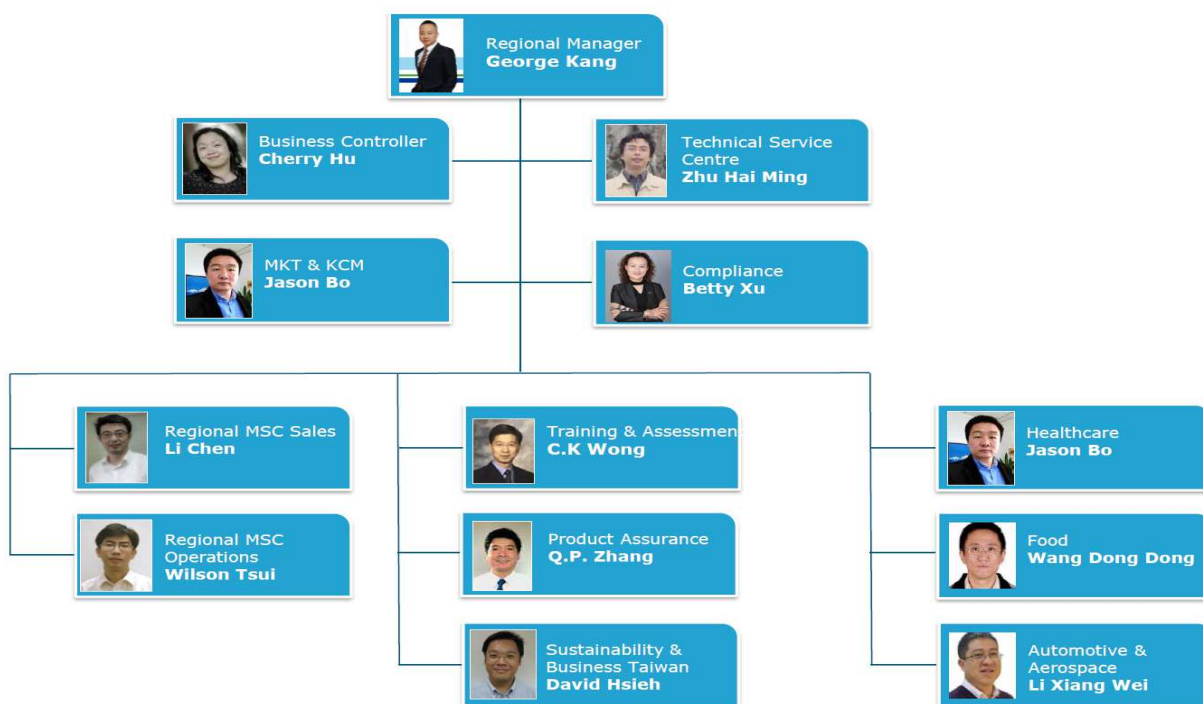
委员会负责 DNV GL 的运营管理，包括实践董事会对各运营子公司的战略与决策。董事会于委员会的职责有明确的划分。董事会会对委员会进行指示。

DNV GL 的审核员由监事会选举选出，隶属于管理委员会的管理。员工代表由监事会和董事会按照挪威企业民主委员会审批的独立规定直接选出。选举由全体 DNV GL 集团全球员工共同参与。

每次会议中，董事会都会了解 DNV GL 的财务状况。内部管理和企业风险管理包括了财务报告上的问题，诸如对会计准则、会计概算和质量会计数据中的变化的风险评估。根据 DNV GL 的具体情况，监事会会对年度报告与财务报表陈述其观点，但正如基金会法案的授权函中明确规定，这需要由董事会授权。

1.4.2 上海挪华威认证有限公司组织架构

上海挪华威认证有限公司作为 DNV GL 集团在中国的注册法人主体，治理结构遵从 DNV GL 全球治理结构，组织结构如下：



上海挪华威认证有限公司价值主张：我们将协助我们的客户赢得利益相关方的信任，并为客户构建一个可持续发展的平台。我们承诺关注客户的未来。

1.4.3 上海挪华威认证有限公司分支机构

上海挪华威认证有限公司分支机构：

- 上海总公司
- 北京、深圳、天津、重庆分公司
- 大连、广州、青岛办事处

1.5 社会责任治理

企业社会责任DNV GL的企业社会责任是其管理体系和企业文化的组成部分。这意味着DNV GL始终站在可持续发展的最前沿，包括经济、环境和社会等各方面。

在DNV GL，企业社会责任聚焦于调整企业发展的总体目标，使之符合社会发展的目标。在捍卫生命与财产安全，保护环境的宗旨指导下，DNV GL致力于帮助客户发展可持续的产品和体系。除了上述对外服务之外，DNV GL自身的CR业绩是DNV GL重点关注的领域。

DNV GL有一个全球的CR委员会，负责策划年度行动方案并对DNV GL的CR承诺进行持续评估，以确保我们满足利益相关方的期望。行动方案的主要关注领域包括：

- 0 管理与经营的道德标准

- 0 沟通与透明度
- 0 安全、健康与环境
- 0 社会参与、合作与国际协作

方案强化了我们的文化和领导力，以确保CR是我们运营的重要组成部分，能为我们带来商机，以及与竞争对手的差异化。

【健康与安全】

DNV GL员工的安全是我们最关注的。DNV GL希望通过实施安全管理体系和对安全操作与培训的激励，实现其员工的零伤亡。我们鼓励员工终止任何不安全的工作，以保护他们自身以及我们的客户。

【环境影响】

DNV GL 鼓励员工减少在为 DNV GL 工作和其个人生活中对环境的负面影响。DNV GL 也将通过财务方式引导其员工做出这方面的改善。

【员工投入】

DNV GL 的全部员工，不分性别、年龄、国籍，都享有同样的机会。DNV GL 在其管理层中都会始终保有广泛地域的员工代表，包括董事会和监事会。

DNV GL的高级管理层将通过其全球员工论坛、区域和当地的工作监事会和日常工作，为员工组织做出建设性的工作。

【社会参与】

DNV GL 鼓励当地的自主参与，员工可以通过国际红十字会或类似的组织来帮助社会。

1.6 上海挪华威认证有限公司利益相关方

利益相关方	关键议题	沟通方式	公司回应
政府	提升认证有效性及价值；整合资源，新业务的研发及合规性探讨；网络媒体平台的建立	定期的管理委员会沟通；政府满意度调查反馈；电子平台的交流	为了配合政府信息上报，在系统中规范数据上报要求；配合政府改善环境，公司第三年全球组织节能环保项目；整合公司资源，寻找合作伙伴，研发新领域；定期，不定期的法规符合性抽查；为保证公司合规性及审核员对法律法规知识的了解，全球严格控制审核质量
客户	年度审核实施；培训服务；新标准及相关法律法规的推广学习	审核安排；客户交流会；研讨会；在线研讨会；网络营销推广；客户满意度调查；Newsletter；E-Campaign；公司自媒体。	继续保持良好的客户满意度；及时推进新产品；提供客户有价值的第三方服务；
总部	实施总部战略，提升业务增长；根据总部手册和程序规范运作；严格风险管理	全球季度管理会议；年度国家总经理年会；总部内部审核；年度 MIP；DFM 设定	依法合规经营；保持各项业务健康课持续发展；加强公共事务管理，提高透明度，保护好公司品牌和声誉
认可机构	认可标准的符合性；公正性	认可机构外部审核；GAU 内部审核	严格按照认可标准和认可范围经营业务；根据 DNV GL ABC 模型管理公正性。
员工	权益保障；薪酬福利；教育培训；MIP；个人发展	员工代表大会；员工活动；内部网络	PEP 员工满意度调查；
合作伙伴，分包商	合作发展；诚信交易；合同履行	合同与协议；效果评估	平等，互利，互信合作。
环境	低碳差旅；环境保护宣传	内部员工培训；专项活动；网络工具	We IN DNV GL培训课程；Flight FootPrint 工具；We Do 项目
社区	和谐社区	座谈会；宣讲会	捐资助学，扶贫帮困，参加公益活动
社会团体、协会	支持促进社会团体，专业协会发展	研讨会；论坛；会员制；战略合作	支持参与各种研讨会，论坛等活动；资金和技术上支持相关动议；
媒体	信息准确，及时，透明	网站；微博；微信；Newsletter	及时主动披露信息；保持透明畅通的沟通渠道

DNV GL将始终尊重并遵守联合国全球契约中所阐述的原则，并在世界可持续发展工商理事会中以及连同选定的非政府组织积极开展工作。我们将用公开的、主动的、诚实的态度与我们的客户、其他外部利益相关方以及 DNV GL内部进行交流沟通。我们会主动地设定日程并宣传DNV GL对于商业环境和社会的观点。

DNV GL将通过年度报告公布我们的业绩，并计划在2018年达到全球报告倡议可持续发展报告标准中的独立评估A+水平。

【客户与社会影响】

通过实现我们的目标、愿景和价值观并遵循负责任企业的行为方式，DNV GL的服务与运营将在健康、安全、环境和企业责任上对我们的客户和社会产生积极的影响。

第二部分 责任认证、诚信认证



2.1 合规经营

公司全员贯彻执行《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《质量管理体系实施规则》等相关规定及遵守认证执法监管要求，在每年度的CPD中，分享合规性的专题，指引审核员如何配合认证执法监管活动。相关的积极行动如下：

- 全员深入学习《认证机构管理办法》《认证认可条例》《质量管理体系实施规则》等相关法律法规要求，在分区全员交流会议上进行了详细的学习及互动交流，很多审核员的对于执法监管过程的问题反馈与分享，使大家进一步理解和将法规要求渗透于审核中。
- 依据 CNCA 自愿性认证活动执法监管信息系统要求，由专人每天输入相关信息，自2010年12月运行至今，地方两局依据此系统对我们机构的抽查共 362 次记录，2017年度现场抽查45例，平均合格比例在99%以上。
- 对于地方两局监管抽查中发现需要我们进一步提供信息资料进行核对和面谈的项目，我们第一时间探讨问题并及时回复，2017年度没有受到处罚。
- 依据CNCA/CCAA/CNAS 的其它报表系统要求，由专人定时上报相关信息，满足要求，并在内部设置KPI。
- 依据CCAA要求，我们在CCAA 注册了ISO9001、ISO14001、OHSAS、ISMS、ITMS、FSMS、HACCP、TS16949、EnMS、FSC-CoC审核员和自愿性产品检查员并能持续满足要求。
- 对于海外分支签订的合同，有分支在大陆的获证企业，我们内部自 2012 年起设置统一要求，只有大陆地区的审核员才能完成类似项目，由于风险考量及对中国法律法规了解程度的问题，尽可能使用大陆地区具备CCAA 资质的审核人员，减少海外人员参与大陆地区的审核，主要是从大陆地区法规了解程度，降低风险，同时 2017 年度进一步强调对大陆地区的中文子证书及抽样要求。

2.2 专业性



2.2.1 知识管理——共享平台

我们大部分的知识与竞争力是在我们日常所提供的核心业务中发展而来的。在提供服务的同时，我们也需要基于市场的趋势或变化、经营环境以及其他外部影响，利用这些知识去寻找发展新服务的机会。知识网络正是为了支持这流程所建立起来的。

以下是实际运行中的知识网络：

知识网络	
质量与业务改进	Mauro Crippa
能源与环境	Jit Thing Lim
健康与安全	Vijaya Baskar Sampath
供应链与生产管理	Giovanni David
资源管理	Jeff Bohon
企业责任	Antonio Astone
产品管理	Angela Lanna

信息与业务连续性管理	Nandakumar Shamanna
“核心相关” 的风险管理	Curt Ruokolathi

2.2.2 专业能力管理

上海挪华威认证有限公司按照 DNV GL全球的审核员能力管理系统以及各认可机构对审核员能力的特殊要求对审核员能力进行集中统一的管理控制，确保所有审核组的能力符合相关法律法规及认可规则的要求。

0 持续专业发展（CPD）

区域经理负责持续专业发展活动的组织工作。

下图为各区 CPD 的日程安排及签到表

Agenda for DNVGL Auditor Calibration & CPD Meeting in Central China 2017
April 5-7, 2017, Shanghai

Time	Subject	Participants	Leader/trainer	Venue-Location
Day 1, 场所: 上海千禧海鸥大酒店,				
09:00-09:30	Welcome and introduction Review of the Operations & Business issues in China Others	All	Wilson Tsui	海纳厅 1+2
09:30-10:00	CNCA/CCAA Legal Requirement / Results: <ul style="list-style-type: none"> 法规更新 (CNCA 新规则, QMS 相关许可要求, EHS 法规) 内外审和 CNCA 及地方两局抽查发现的典型问题 	All	Betty Xu/Xu DX	海纳厅 1+2
10:00-10:15	Tea break			
10:15-11:00	TSC requirement and revert report etc. <ul style="list-style-type: none"> DMS/ICP/OM 变更 GCU 新要求/ TSC 技术指南 Competence 新要求... eComp 使用 	All	Yuan LJ	海纳厅 1+2
11:00-11:30	HSE	All	Julia Zhu	海纳厅 1+2
11:30-12:00	Risk Based Certification	All	CK Wong	海纳厅 1+2
12:00-13:00	Lunch			
13:00-13:30	Sales & CS update process	All auditors & S+CS	Pu XM	海纳厅 1+2
13:30-15:00	SHE Solution 安全解决方案	Auditors	Li Shuang	海纳厅 1+2
13:00-15:00	Flexible for Communication & Harmonization / Q & A	Related person		海纳厅 3
13:00-15:00	Flexible for Communication & Harmonization / Q & A	Related person		大会议室 5

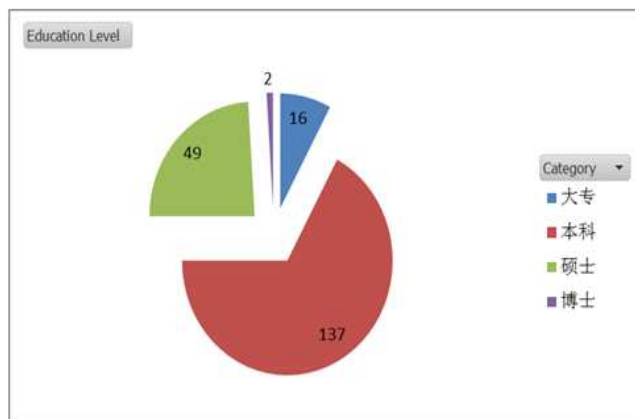
2017 Calibration Meeting 签到表

No.	Name	4月5日	4月6日
1	Cao Jie Bing 曹皆兵	曹皆兵	曹皆兵
2	Chen Guo Xi 陈国喜	陈国喜	陈国喜
3	Chen Wen Xin 陈文新	陈文新	陈文新
4	Chen Xu 陈旭	陈旭	陈旭
5	Cai Guang Jun 蔡广军	蔡广军	蔡广军
6	Dan Li Yun 但丽云	但丽云	但丽云
7	Ding Rui 丁香	丁香	丁香
8	Dong Fu Qing 董富清	董富清	董富清
9	Deng Gen Ping 邓根平	邓根平	邓根平
10	Feng Wei Zhong 冯卫中	冯卫中	冯卫中
11	Fu Ke Li 扶克丽	扶克丽	扶克丽
12	Gao Xiang 高翔	高翔	高翔
13	Guo Hua 郭华	郭华	郭华
14	Guo Hui Jun 郭慧军	郭慧军	郭慧军
15	Hu Fu Yuan 胡复元	胡复元	胡复元
16	Li Hui Qiang 李慧强	李慧强	李慧强

0 审核员绩效监督

区域经理负责准备和实施审核员的现场见证审核。年度的绩效评审报告由技术服务中心统一批准并保存。

0 审核员学历分布



2.2.3 会员资质

- 上海挪华威认证有限公司为 CCAA 中国认证认可协会理事单位。
- 上海挪华威认证有限公司也参加地方认证认可协会，为上海、深圳认证认可协会的会员。
- 上海挪华威认证有限公司所属 DNV GL集团为GFSI 全球食品安全倡议会员单位，全球范围内推广食品安全管理体系认证。
- 上海挪华威认证有限公司加入云安全联盟，并获其认可颁发证书。
- 上海挪华威认证有限公司获中国银行间市场交易商协会会员资格。

- 上海挪华威认证有限公司获中国质量检验协会团体会员单位称号。
- 上海挪华威认证有限公司获得邓白氏荣誉承颁“忠诚客户”称号。

2.2.4 行业关注

成为食品饮料、医疗卫生、信息通讯、汽车航空等领域的专业认证机构，是上海挪华威认证有限公司的战略规划。

【食品与饮料行业】

食品与饮料被定位为将有较大发展的行业，我们也成为食品与饮料行业领先的认证机构。

我们在食品与饮料行业部门上所选择的定位是，以第三方组织的角色为食品与饮料行业提供以价值为主题的帮助，通过他们的价值链保证他们的可持续发展绩效，以达到保护和提升他们的品牌的效果。食品与饮料行业的战略性选择包括：

- 供应链风险管理
- 外包的增加
- 食品安全的超越
- 供应链的延伸

【医疗卫生行业】

另一个关注的行业是医疗卫生行业。在这方面，DNV GL英国和美国通过将客户群定位在医院和卫生局，获得了业内重要的地位。这地位应该得到巩固，并发展其范畴，以及传递到其他五个选定的国家。此服务组合应专注于安全管理体系和生物风险，包括医院里的感染风险。作为值得信赖的合作伙伴，DNV GL通过与世界各地医疗卫生机构，各国与地方医疗卫生监管部门和主要利益相关方鼎力合作，依靠在其他高风险行业近150年的积累的专业知识，积极推动提高医疗质量相关标准与最佳实践相结合，实现不断提高患者安全为中心的最终目标。

DNV GL国际医疗认证的要求是建立在DNV GL NIAHO®标准的基础之上，该标准已获得美国政府医疗保险与救助中心（CMS）的认可。为了符合当地法律、法规和惯例，我们对国际要求进行适当调整，使其在国际范围内更具适用性，并已被国际医疗服务质量协会（ISQua）认可。该标准可在符合当地法律法规和国家相关管理规范的前提下，适用于任何医疗服务体系的要求。在整个认证过程中，我们努力成为合作伙伴的最佳支持角色，不断分享可为及不可为的经验和最佳实践的知识。在正式初步评估之前，我们会提供预评估访问，评审院方是否已经为认证做好准备，并协助他们识别需要改进的关键领域，为持续改进做好充足的准备。继成功的初步调查评估后，我们会颁发有效期三年的DNV GL国际医院认证证书。并会在每年进行复审评估，以确保医院必要的改进措施已经实施。此种方法避免了突击式的认证准备工作，并且有利于建立持续改善的医院文化。

2.2.5 Concert CRM 管理工具



ConCert 是上海挪华威认证有限公司针对管理体系认证，产品认证，培训及其他特定服务的客户所使用的业务支持系统。ConCert 用于支持对客户和市场细分信息的有效管理和实时的全球客户管理，并有助于关键营运效率。系统能够将销售报告等有效的管理信息，与审核排期，资源利用率，审核报告以及开具发票等具体的监控结合起来。

2.3 公正性

上海挪华威认证有限公司的管理体系认证系统的目标是根据已认可的管理体系标准，对由公司和组织机构运作的管理体系实行评估和认证。基于对每家公司都是不同的，且具有各自特殊的需求这样的认识，我们将我们独家的基于风险管理的认证方法应用于管理体系认证。我们的公正性认证服务适用于世界各地。

为了达成这些目标，上海挪华威认证有限公司制定了明确的方针：

- 0 可适用于世界各地
- 0 使用最新的方法和认可的标准、法规和程序
- 0 聘用高质量和具有丰富经验的专家
- 0 使用国家认可的和国际接受的质量体系标准
- 0 从最新的技术和经验角度考虑持续发展
- 0 不对所提供咨询的项目或产品进行认证

基于 DNV GL 的价值观、政策和行为准则，我们的原则是：“我们不对自己的工作提供认证”。

2.3.1 诚信委员会

上海挪华威认证有限公司内部成立了诚信委员会，由市场总监牵头每年进行定期潜在利益冲突风险分析评估，以保证上海挪华威认证有限公司认证业务的公正性。最近一次的评估时间是2017年5月10日，评估结论是在现行认证业务开展中没有发现利益冲突。

具体结论：

- 0 上海挪华威认证有限公司未开展过与认证相关的咨询服务
- 0 未与任何咨询公司进行市场的共同开发和宣传
- 0 所有的行政人员，审核人员包括兼职审核员及外聘专家在代表上海挪华威认证有限公司开展审核前都签过协议，承诺避免利益冲突

2.3.2 公正性委员会

上海挪华威认证有限公司成立了公正性委员会，每年定期召开委员会会议。委员会由认证活动的关键利益相关方组成，包括DNV GL获证客户、DNV GL获证客户的顾客、政府监管机构和相关部门的代表、行业协会或其他非政府组织的代表、DNV GL中国区代表组成。本着各方利益平衡的原则，任何一方的代表均不占支配地位。一名成员不宜同时代表一个以上的利益方。



委员会委员任职基本要求：

- 遵守国家认可认证主管部门的方针、政策和规定，作风正派、办事公正、坚持原则。
- 具有2年以上管理工作经验，熟悉相应的认证领域。
- 熟悉管理体系认证及相关认可规范等文件。
- 与DNV GL中国无利益冲突。
- 代表获证组织、获证组织的客户、行业协会、政府法规部门/政府部门、非政府组织。
- 具有大专以上学历。

认证委员会的职责：

- 监督和指导DNV GL中国区质量管理体系认证活动。主要包括听取并审议DNV GL中国区管理层有关以下事项的汇报：
 - （1）DNV GL中国区管理体系认证CNAS认可状态；
 - （2）非认可的管理体系的运行状态；
 - （3）内审和管理评审；
 - （4）公司的年度工作总结；
 - （5）利益相关方投诉、反馈及相应的纠正行动和跟踪；
 - （6）内部诚信委员会关于避免潜在利益冲突的有效性的评估结果；
 - （7）客户申诉的处理；
 - （8）财务状况。
- 监督DNV GL中国区管理体系认证活动符合国家认证认可监督管理委员会、合格评定国家认可委员会、认证认可协会及相关法规的要求。
- 指导DNV GL中国区管理体系认证活动符合企业对认证服务发展的需求。
- 协助DNV GL中国区制定与认证活动公正性有关的政策。
- 对影响认证可信度的事宜提出质询或建议。
- 阻止认证机构有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动。
- 对认证机构审核、认证和决定过程的公正性进行审查。
- 制定、修改委员会章程。
- 其它需要委员会办理的事项。

2.3.3 保险

DNV GL 全球统一在花旗银行购买了商业保险，对业务引发的责任做了充分预先安排。

2.3.4 财务运作

DNV GL的2017年度财务状况实现收支平衡，运作良好。我们的财务独立运作，没有接受过任何捐赠也没有受到其它压力的损害。

2.3.5 利益冲突机制

每年的管理评审会议和管理委员会对利益冲突机制的具体监控及评估报告进行讨论和核查。

2.3.6 员工行为规范和责任——个人行为

DNV GL 关于员工个人行为的基本要求和期望在 DMS-0-3 中有详细提及：

- 员工在 DNV GL 内部工作或在公司外代表挪威船级社进行任何工作时，必须遵守DNV GL包括人事手册在内的所有规章制度。
- 每个员工的个人及社会行为都会影响DNV GL的整体形象，因此每个员工都必须正确规范其个人行为。
- 员工不得为个人利益或除公司职责外的任何目的使用DNV GL的名称或其在DNV GL的头衔和职位。
- 员工不得给予或收取任何现金或会导致其忠诚度改变或显示DNV GL缺乏独立性的个人礼物或利益。在中国大陆地区内，对于适当的象征性礼物的定义是指其价值等于或小于人民币 500 元。如超出该金额的，员工须向直属经理请示汇报。

2.3.7 员工行为规范和责任 - 保密规定

所有员工都必须签署保密声明（DMS 8-10-G1）。签署的有关声明及雇佣合同原件保存于上海共享服务中心人力资源部的档案中。

2.3.8 定价原则

任何一家运行管理体系的组织，都可以为其管理体系的认证向上海挪华威认证有限公司申请报价。为了准备报价，客户需要向上海挪华威认证有限公司提交下列信息：

- 所选定的管理体系标准
- 组织机构的规模大小、雇员的人数和可能的轮班工作
- 生产或服务设施的数量和场所

- 0 被供给的产品或服务
- 0 与管理体系相关的其他信息

报价是在免费和免责的情况下提供给客户的 管理认证费用包括：

- 0 申请费
- 0 预审费（可选）
- 0 首次认证费用，包括
 - 0 管理体系文件评审费用，包括文件评审报告发放费
 - 0 初访费用
 - 0 首次审核费用，包括审核报告和符合性证书的发放费用
- 0 定期审核费用
- 0 年度维持费

换证审核费用包括换证审核报告的发出费用和新的符合性证书颁发的费用 额外费用适用于下列各项：

- 0 验证纠正措施的审核和跟踪审核的费用
- 0 计划外审核的费用
- 0 额外的符合性证书的发放费用
- 0 符合性证书的重新发放费用
- 0 两次或多次认可费用
- 0 认可机构的变动费用
- 0 额外的第一阶段审核费用

DNV GL处于认证行业中的高端位置，低价竞争不是 DNV GL 的选项。

2.3.9 兼职审核员管理

兼职审核员的管理，首先满足 CNCA 和 CCAA 的具体要求，包括审核员转会及备案等。兼职审核员将公正地进行

审核工作，仅挂靠于上海挪华威认证有限公司一家认证机构，并按照合同要求提供认证服务。同时为 DNV GL 工作的时候不会接受除 DNV GL 以外其他来源的报酬。

DNV GL 原则上认证兼职审核员可以：

- 按其特长作为专家 / 审核员进行审核工作

在这一点上，兼职审核员在执行 DNV GL 的工作的同时，将有义务严格地避免任何的利益冲突并遵守绝对的公正性。

当兼职审核员被公司要求为一个客户进行审核时，应确保其在审核活动开展之日前两年内与客户不存在任何形式的利益冲突。若该兼职审核员因顾问、商务、财务、家庭或其他任何利益冲突可能危害评估组公正性，则该兼职审核员将被公司取消其参与评估的资格。工作合同将自动取消。

2.4 信息披露

上海挪华威认证有限公司将根据认可要求公布下列信息：

- 上海挪华威认证有限公司将公布所有证书持有者名单，信息可以免费获得。
- 上海挪华威认证有限公司将公布有关暂停、终止和取消的证书的信息。
- 上海挪华威认证有限公司将按照客户和 / 或投诉人同意的程度来公布有关投诉及其解决方案的信息

其他信息通过上海挪华威认证有限公司官方网站 www.dnvgl.com/cn/assurance，官方微博：@DNV管理服务集团，官方微信：DNVGL 管理服务集团及季刊 Newsletter 与利益相关方进行沟通。

2.5 有效性 - 创新多元化业务模式提升审核服务价值

2.5.1 Next Risk Based Certification™

为了使认证服务达到更高层次，我们的审核过程可让贵公司证明管理体系符合所选标准，并随着时间的推移建立可持续的业务绩效。对组织的衡量不再仅仅依靠企业内部发生了什么或企业的财务账目表。贵公司的利益相关方希望贵公司妥善处理影响公司运营的方方面面——社会、经济和环境。组织一直在面临风险和缓解风险，但是，更加复杂的商业环境提出了更广泛的要求。采用我们的“新一代基于风险的审核™”方法（一种从“基于风险的认证评估™”中演化而来的新方法）进行认证审核，将提升您使用现有管理体系的能力，有利于您应对此环境。

健全并符合 ISO9001 认证要求的质量管理体系是建立可持续业绩的重大开端。比方说，该体系

可帮助贵公司确保按时发货，商品零缺陷以及减少浪费。职业健康安全体系能帮助贵公司保障员工的人身安全、减少病假，降低事故次数。

“新一代基于风险的审核™”能够助您开启这个旅程，因为它提供了更广泛的视野，可以识别出可能影响业务目标的最关键风险。基于这一理解，我们可以将审核着重在对贵组织影响最大的风险项上并使贵公司建立的管理体系能够帮助管理的风险。

从贵公司的认证中获得更多

“新一代基于风险的审核™”仍然遵循“计划-实施-检查-行动”这一循环过程，但是，建立可持续的经营业绩要求贵公司无论内外都要采取更广阔的视角，了解可能影响贵公司商业目标的一切相关风险，并将其纳入审核过程，从而获得更多关于管理体系的知识。

第一步是“了解”贵公司及贵公司所处的环境：其中包括识别贵组织的长期商业目标、识别对组织的管理体系提出要求的内外部相关性最大的利益相关方，以及阻碍贵组织实现长期商业目标的最关键的风险项。

组织还应考虑：哪些风险可能阻碍贵组织实现任意一项长期商业目标，以及贵组织的哪些管理体系对管理有利。

在此基础上，组织和审核员现在在初次见面时才能更好地讨论安排最关键风险项的优先顺序，讨论安排从哪里入手，进行重点审核。

关注领域应反映长期业务目标，从而反映哪些因素对贵组织及商业目标最重要。贵组织和审核员将共同“确定”1-3个重点领域达成一致。

这项工作将在检查贵组织是否符合ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001或FSSC 22000等选定标准的过程中同步进行。关注领域将提供审核结构，允许我们在审核贵组织管理体系是否符合选定标准的同时，评估对贵组织至关重要的事项。

这项工作无需增加成本，也不会消耗更多时间。其直接成果是审核“报告”，该报告将包括调查结果清单、关注领域的表现，以及供组织使用的快速了解贵组织管理团队最重要事项的“管理总结”。

审核过程中了解到的内容，可以帮助贵组织“改善”管理体系，有助于贵公司确定缓解措施，应对一系列的挑战——目前的运营挑战，以及更多长期目标，从而为可持续经营业绩打好基础，并且提高应对利益相关方需求的能力。

贵组织能得到什么？

“新一代基于风险的审核™” 能够帮助贵组织从每一次审核中获得更多，并且开始构建可持续经营业绩。

在最关键风险方面，开阔贵组织的视野，使贵组织的管理体系能够帮助贵组织减缓这些风险。

训练有素、经验丰富的审核员会重点审核贵公司的管理体系对业务目标的实现提供多大程度的支持，同时评估所选标准的符合性。

当然，贵组织还将获得一本认证证书。一份深度反映贵公司管理体系对特定重点领域支持程度的审核报告。可以让贵组织获得知识，可以帮助贵组织提升管理体系支持长期商业目标的能力，从而提升其支持可持续经营业绩的能力。获得ISO 高阶结构对于管理体系的领先概念，例如：已纳入ISO 9001:2015。

*Risk based Certification is a registered EU Trademark of DNV GL AS

2.5.2 企业社会责任事例分享

DNV GL 的增长战略聚焦于捍卫生命与财产安全、保护环境。我们的愿景是通过服务和产品来引领全球开创安全、可持续发展的未来。2017 年，我们依然秉承公司发展宗旨和愿景，始终与客户通力合作，帮助客户构建一个业务可持续的发展平台，并赢得利益相关方的信任。让我们携手共进，致力于打造一个更安全、更智能和更环保的世界。

I. 积极推动 ISO45001 职业健康安全管理体系国际标准的发布

各行各业都受到职业健康与安全的影响。如今在许多国家实施职业健康与安全管理体系成为一项法规要求，公司需上报其职业健康安全绩效成为越来越通行的要求，这使证明企业履行方针承诺变得非常重要。

迄今为止，OHSAS 18001已成为该领域国际公认的自愿性标准。而ISO 45001是基于OHSAS 18001、国际劳工组织的ILO-OSH指南、各国标准及劳工组织的国际劳工标准和公约，并采用了ISO 高阶结构 (HLS)这一所有ISO标准结构。

经过标准开发小组的推进及投票审核，ISO 45001将于2018年3月发布，OHSAS 18001:2007将处于“退出”状态。新标准生效前将有三年的转版期，三年之后，即2021年3月，ISO 45001将取代现在的OHSAS 18001。OHSAS 18001的获证公司将有三年时间转版到ISO 45001。

ISO45001由ISO/PC 283工作组负责开发，DNV GL是工作组的重要成员之一，全场参与并积极推动了标准的发布。

II. 助力第一财经，共办中国企业社会责任榜

DNV GL 作为第一财经中国企业社会责任榜的唯一技术支持，为评选活动开发了用于评估活动的《企业社会责任评价标准》，该系统包括“企业社会责任问卷调查表”及调查表关联的“评分系统”。

“第一财经·中国企业社会责任榜”评选活动由第一财经发起和主办的，今年已是第十届，在社会上已经形成了广泛的影响力。评选以ISO26000、全球报告倡议组织GRI可持续发展指南等国际通行标准为参考，以第一财经独创研发的“仁商”评价体系为基础，修正、设计评选体系及调研问卷。

DNV GL 作为国际专业CSR 认证机构，从第一届开始就是中国企业社会责任榜的唯一技术支持机构，对评选体系及模型提供专业的参考和见证。

DNV GL 将一如既往为活动保驾护航，鼓励更多企业将社会责任的认知付诸于行动，推动社会可持续发展并加速企业社会责任理念的发展与传播。

III. 护航绿色金融

绿色债券是指募集资金用途符合规定条件的绿色项目的债权债务凭证；中期票据则是非金融企业在银行间债券市场按照计划分期发行的,约定在一定期限还本付息的债务融资工具：只有在兼具上述两项核心特质，并经过绿色债券领域的专业第三方的评估后方可认定为绿色中期票据（绿色永续债）。在本次绿色永续债的评估中，DNV GL所设定的核心原则是本期中期票据的发行应“使得募集资金投向的用途应产生明显的环境效益，同时信息披露要做到及时和透明化”。

自 2013 年起，DNV GL 开始深耕绿色债券业务，目前已跻身成为全球领先的绿色债券专业评估与认证机构。DNV GL 目前已完成绿色债券业务在大中国地区的布局，在国家的十三五期间我们将循序渐进，稳步推动业务更上一个层次。DNV GL 在绿色债券行业的优势领域包括，可再生能源，气候变化的适应和减缓，绿色交通，绿色建筑，资源循环利用等。2016 年，DNV GL 正式注册成为银行间市场交易协会会员，同时是协会下第一家绿色债券第三方评估专业机构。2017 年，DNV GL 在大中国区持续开拓新的业务，顺势延伸到了香港及台湾地区；

- 2017 年 7 月，DNV GL 为 CLP（中电集团）拟发行的首笔绿色债券提供了第二方评估意见，确认募集资金投向为可再生能源和能效改进项目，符合绿色债券原则。CLP 成立于 1901 年并于 1998 年在香港上市，截至 2017 年 12 月 31 日，中电营运及正在兴建中的项目权益发电容量达 19,395MW，长期购电容量为 5,159MW。
- 2017 年 11 月，DNV GL 为日立金融提供了其首笔绿色金融债的第二方评估意见，募集资金拟投向能效改进，可再生能源，水资源管理，绿色建筑等绿色项目领域。该笔债券同时是日资机构在香港发行的首笔绿色债券。
- 2017 年底，DNV GL 为远东新世纪提供了其第一笔绿色债券的的第三方查证服务，募集资金拟投向资源回收，低碳减排，绿色建筑等绿色项目。
- 2017 年 11 月，DNV GL 受邀出席了由挪威大使馆和挪威创新署举办的 2017 挪中创新投资大会，并从绿色债券第三方评估的视角发表了主题演讲。

DNV GL 作为一家超过 150 年历史的全球领先风险管理机构，一直是可持续发展及绿色债券领域的积极参与和贡献者。DNV GL 是 Climate Bond Standard（国际气候债券标准）认可的第三方认证机构，并被业内权威杂志 Environmental Finance/Carbon Finance（环境金融/碳金融）连续多年授予气候变化领域的最佳验证机构荣誉。

根据 Climate Bond Initiative (国际气候债券倡议组织) 的统计, 截至 2018 年 2 月 28 日 DNV GL 已为 37 笔绿色债券的发行提供了独立评估/认证服务, 涉及到可再生能源, 清洁交通, 绿色建筑, 公用设施, 日用品, 以及金融服务等诸多领域。秉承“捍卫生命与财产安全, 保护环境”这样一个宗旨, 同时基于我们在气候变化和可持续发展领域的深厚积淀, DNV GL 将持续为绿色债券领域的用户护航。

IV.发布全球机会报告

颠覆性技术和数字基础设施有可能会解决世界上一些最紧迫的风险, 推动行业变革。这些技术包括保护地球的土壤和水, 改善不平等和教育。这是《2017年全球机会报告》的主要结论, 该报告由DNV GL、Sustainia和联合国全球契约组织于近日发布。该报告同时表明全球业界承诺采取行动实现联合国可持续发展目标 (SDGs) 和2030年议程。

全球机会报告是为响应世界经济论坛的全球风险报告而编撰的一个基于机会和解决方案的报告。它使领导者能够驾驭新的市场, 新的商业机会和解决方案。在2017版的报告中, 有来自五大洲的商界、政府和民间社会的5,500位领导人提供了他们的真知灼见。他们辨识了15项可持续发展机会并进行了排名。此外, 该报告还展示了120个已经存在于全球各地的实际项目和解决方案, 包括使城市应对气候变化更具弹性的微电网, 使废弃的土壤重新恢复活力的细菌, 对等交易, 以及邀请道德黑客来测试网络安全。

2017年报告的最重要发现有:

- 智能水技术被视为最大的市场机会。
- 为冲突地区提供在线学习被认为是第二大机会, 企业有潜力可以为创造更多和平社区做出贡献。
- 日益信任数字技术如数字化技术和人工智能可以帮助对抗许多全球风险, 如网络犯罪和日益加剧的不平等。
- 领导人一致认为不断加剧的不平等是报告中五大风险中最大的一个。

V.发布《能源转型展望》

世界正迈向一大转折点, 随着更广泛的电力应用带来的能效提升, 能源需求将从2030年起达到稳定。能源供应面临快速的去碳化, 可再生能源比例有望在2050年达到能源结构的近一半, 而天然气将成为最大的单一能量来源。这是DNV GL首次发布的《能源转型展望》报告中的结论, 该报告绘制了本世纪中叶世界能源的前景。

由于世界能源系统的电力化趋势迅猛, 能效的提升速度将高于全球经济增速, 能源需求从2030年起达到稳定阶段:

- 可再生能源将继续增长, 到2050年接近全球能源供应的一半, 届时与能源有关的二氧化碳排放量将减半

- 天然气供应将在2035年达到顶峰，但到本世纪中叶仍将是最大的单一能源来源。
- 石油供应在2020到2028年期间会有所平抑，之后快速回落，并在2034年被天然气超越。
- 全球在向可持续能源未来的转变过程中不会增加总体年度能源开支，这意味着未来能源系统在GDP中的占比将减少。

作为服务可再生能源和油气行业的独立的质量保障与风险管理公司，DNV GL在提供能源转变的平衡分析方面享有独一无二的地位。

“从公司角度来说，我们深刻面临着来自能源价值链的每个环节发生的巨变，对于我们的客户和我们自身而言，了解这些变化的本质和节奏是至关重要的”，DNV GL集团总裁兼首席执行官艾瑞民（Remi Eriksen）表示，“我们报告中总结的深度变化对于新老能源公司都有着深远的意义。最终，创新的意愿和快速行动的能力将决定谁能在瞬息万变的能源世界里依旧保持竞争力。”

从历史上看，能源需求和二氧化碳排放在很大程度上与GDP和人口增长同步，但是这种关联将有望脱离。电力化特别是可再生能源的兴起，将改变能源供应和消费的方式。由于全球经济和世界人口将温和增长，能源需求得以平抑，二氧化碳排放将迅速下降。

DNV GL预测，到2050年可再生能源与化石燃料在能源结构中平分秋色。风能和光伏（PV）将推动可再生能源的持续扩张，同时天然气将在2034年超过石油成为最大的单一能源来源。石油作为供热和电力来源的地位将不保，在2020至2028年期间趋势放缓，之后随着电动汽车的发展将迅速回落。煤炭使用已经达到顶峰。

世界能源格局的转变不会带来每年总体能源开支的大幅上涨，从直观对比来看，世界能源开支占全球GDP的比重将从目前的5%下降至3%。太阳能和风能的成本将在产能翻倍的情况下分别下降18%和16%。尽管在当前油价较低的环境下，油气行业的反响令人印象深刻，但可再生能源将以更快的速度提升成本绩效，并从“学习曲线”效应中获益。电动汽车将在2022年实现与传统内燃机汽车在成本上的平起平坐，到2033年，全球销售的新式轻型汽车将有一半是电动汽车。

《能源转型展望》报告指出，虽然能效提升而且对于化石燃料的依存度降低，全球温度仍将升高2.5摄氏度，导致2015年巴黎协议的目标流产。

“即便能源需求放缓、排放减半，我们的模型仍指向了高于2摄氏度的碳排放预算。这应该为政府和能源行业的决策者敲响警钟。过去，行业已经采取了大胆的行动，然而步子还需要迈得更大一些”，艾瑞民认为。

这些结论摘自全球版《能源转型展望》。除了主报告外，还有三份针对行业的增补版本，其中包括油气版本与可再生能源、电力和能源使用版本及海事版本。这些报告将更为深入地审视各领域将会出现的能源转型后果，并且为每个行业指明了未来面临的挑战和机遇。

2.6 客户满意度管理

2.6.1 客户满意度管理系统

客户满意度测评（以下简称CSM）由全球市场部集中管理。大中华地区市场部负责在监管期间内对整个框架的持续维护。通过网络进行的调查（回访式问卷）会在审核完成后发送给客户。针对每项服务，每个客户在每年都会收一份调查问卷。该过程在全球市场部的协调下自动进行。

全球市场部在监督此框架中起着持续积极的作用，确保调查中因特定目的发送给客户的最终邮件得到及时和恰当的管理，并修正 ConCert 中提取的错误或不完整的记录。客户会受到最多三个的跟踪提醒邮件。如果客户完成了调查，他 / 她将收到一封通知邮件，邮件将包括给出答案的具体信息。与此同时，一封带有客户给出答案的具体信息的邮件也将发送到当地调查的邮件地址中。

全球市场与服务部会准备一份更为详尽的月报并公布在MIB（管理信息库）。全球市场部会将大中华地区的信息提取出来并保存至管理信息的本地服务器重。有两种方式可以识别调查问卷中所反映的客户不满意。全球市场功能部会将不满意列表发送至大中华地区市场部，并将转发至每个部门。或者，中国地区市场和大客户部会将低于三分的问卷区分出来，并转发至相关负责部门进行进一步的处理。

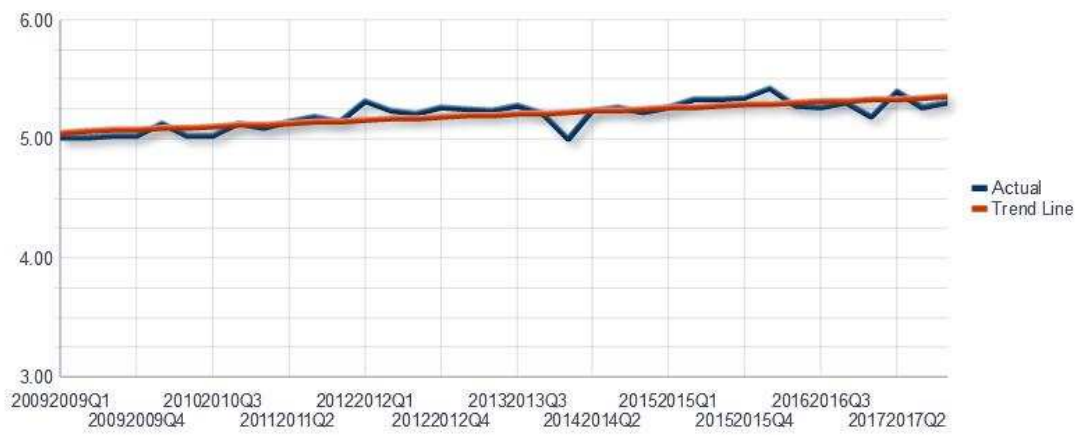
客户服务人员将进行调查并在可能的情况下采取恰当的措施以改进客户满意度。

中国区市场和大客户部每季度会将客户满意度的趋势和 / 或相应的分析结果等相关信息进行的汇总，写成报告并汇报给大中华地区管理层。

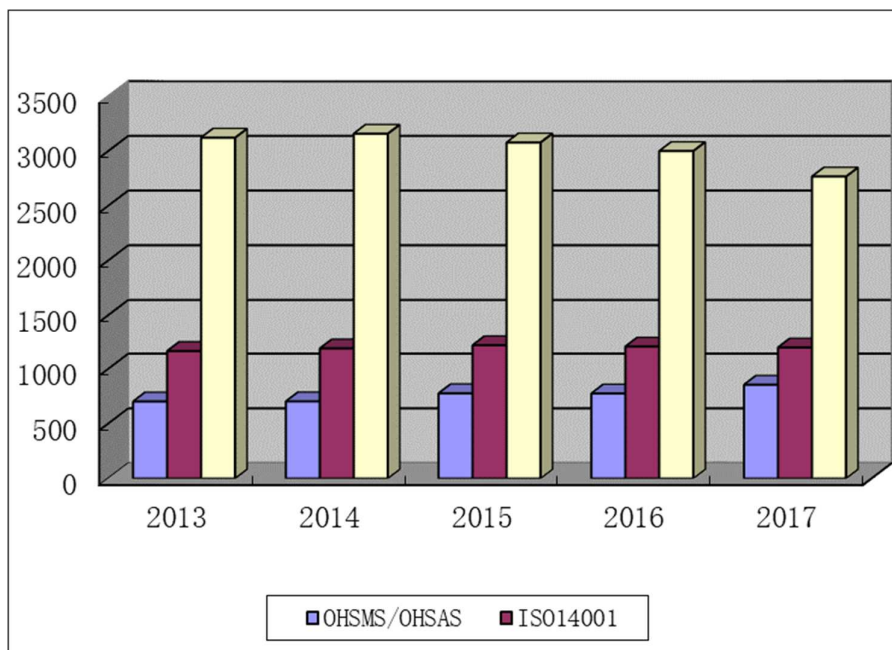
2.6.2 客户满意度数据

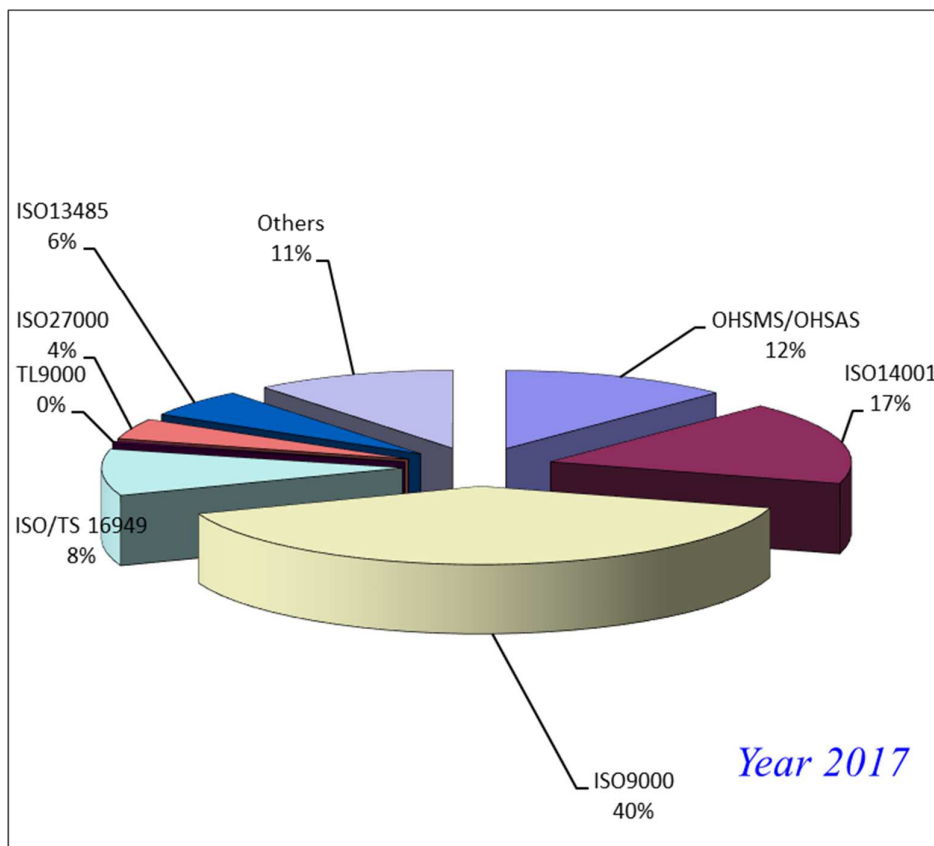
2017 年 CSM 大中国区数据报告汇总，如下图示：

Local Unit	Number of Respondents	Average CSI
Greater China-LU	1174	5.30
Grand Total	1174	5.30



2.7 认证证书





※ 第三部分 员工发展与关爱（HSE、公司福利等相关内容）



※3.1 职业健康安全

※3.1.1 DNV GL 的安全、健康与环境政策

“安全工作最重要”，DNV GL致力于管理与不断完善全面的安全、健康与环境表现，目标为员工没有工伤或职业性疾病，不损坏财产，防止环境污染。我们会：

- 0 辨识、降低或消除风险
- 0 在应有的顾及员工和其他人员的安全与健康的前提下完成所有工作
- 0 为设法完善、提高我们的安全、健康和环境工作表现设定目标和方法，并且以此为基准来衡量我们的表现
- 0 确保我们的服务对于客户乃至社会在安全、健康和环境方面都产生正面的积极影响
- 0 持续地降低我们的商业运营对于环境的影响，例如：旅行、废弃物的生成、废气排放、资源与能源使用等
- 0 倡导并鼓励员工、客户和全社会在安全、健康和环境方面承担更多的责任
- 0 在选择供应商方面要基于其服务是否符合我们的安全、健康和环境政策与标准

※3.1.2 员工体检

DNV GL 为员工提供一年一度的员工健康体检。开展员工体检是 DNV GL关心每一位员工的身体健康的内容之一。

※3.1.3 保险

为了保障广大被保险人以及被保险人子女在遭受意外伤害或患病时的经济利益不受损失，本公司为全体被保险人及被

保险人子女在平安保险公司（以下简称“保险公司”）投保了团体人身保险和健康保险。

※3.1.4 节日慰问

每年的中秋和员工生日，公司都为员工准备礼物，也是我们实践员工关怀的一部分。

※3.1.5 员工健身运动

自 2013 年，在 DNV GL 集团上海共享中心的支持下，由员工自发组织和管理下组建了上海员工运动俱乐部，简称（SESC），让平时就坐在办公室的 OFFICE 们有了一个舒展筋骨，强身健体的活动机会。俱乐部定期组织开展体育活动，每个活动都有项目负责人联络和安排具体场地和活动事宜，目前共开展了七个项目的体育活动，其中包括：羽毛球、网球、足球、篮球、游泳、乒乓球和瑜伽项目。

※3.16 团队建设活动

公司提供一年一度的员工旅游。

※3.17.YOUNG in DNV GL 俱乐部

对于公司的年轻员工，我们集团上下也是给予了足够的关注和支持，在 2014 年由上海地区的年轻员工自发组织了名为“YOUNG in DNVGL”的俱乐部，给年轻人充分的机会去了解公司文化和互相学习。让大家在工作之余，充分感受到了 DNV GL 这个大家庭所带来的热情和活力。

※3.18.急救课程

公司每年会安排一次中国红十字会总会专业讲师前来公司，为员工进行对急救知识的培训。

持有急救证的员工每两年重新参加，以保证知识的及时更新。

※3.19 办公区域安全措施

全新办公楼有明显的逃生通道标志，公司定期组织防火演习，一楼大厅设有 RED FOLDER，其中包含各楼层联系人与急救员名单，从各个方面保证了员工每天工作环境的安全。

※3.2 教育与职业发展

在 DNV GL，我们对我们的组织、员工和领导怀有期望。我们根据期望目标确立并发展公司和员工个人之间的关系，以及针对组织行为、实践和发展的共同承诺。

※3.2.1 多元化和平等机会

在 DNV GL，我们与各种年龄，性别和国籍的同事一道工作。DNV GL 的战略规划了“为调动组织的潜力，DNV GL 将继续推动员工国籍，年龄和性别的多元化。DNV GL 将致力于增加女性经理人的数量。这是 DNV GL 在战略规划期间要致力实现的目标——促进各级管理层的多元化，借以反映员工组成的多元化。多元化会改善客户关系，提高对少数民族文化背景客户的销售额，有助于人尽其才，吸引并留住员工。还会提升工作组在解决问题时的创造性和工作质量。

※3.2.2 女性经理人员

DNV GL 在提高女性经理人员的比例时不会采用定额或歧视措施。但是需要有效地增强潜在高级经理人才库的多元化。女性导师计划就是其中一项尝试。全球女性导师计划的目标是：

- 0 增加可能会承担高级管理层的经理职务的女性经理人员的数量
- 0 通过提供支持和工具，建立网络，让女性经理人员有机会追求担任领导的志向。
- 0 提高高级管理层对女性领导潜力的认识
- 0 建立跨性别，地理和业务领域边界的网络

※3.2.3 聘用本土经理

DNV GL 在很多地区的管理团队在传统上是由西方经理人构成的。DNV GL 做了极大的努力来开发并聘用本土经理，效果非常良好。有志成为“经理人”的本土雇员现在能更清晰地看到为他们所提供的职业机会。DNV GL 通过该项措施激励并留住本土人才。

※3.2.4 管理培训

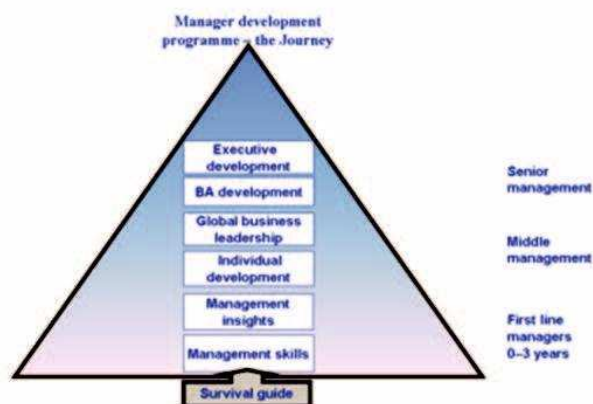
我们通过各种“发展计划”为员工提供合适的培训和职业发展机会。

把“经理人发展计划”描述为“旅程”，作为 DNV GL 的各级管理层的领导会遇到继续发展的机会和各种挑战。这个旅程从首次任命的经理人的“生存指南”开始。通过这个网络教育模块收集的信息可帮助员工立即开始工作。

进程 1 管理技能是针对新任经理人员的简要介绍

进程 2 也有两个模块。第一个模块叫做进程 2 个人发展，重点是在系统测量和结构性输入的基础上提高经理人的个人能力。进程 2 全球业务能力，是商学院的一种教学方法，主要构建模块是商业案例，课堂讨论和项目工作。在这里我们将重点关注在任何时候对 DNV 都非常重要的战略性课题。

进程 3 关注于 DNV GL 的业务领域管理团队和最高管理层。将根据委员会和业务领域管理团队决定的优先顺序介绍各种战略课题和方法。



DNV GL 还制定了“知识提升”计划，通过 DNV GL 在国外工作的员工促进各个业务部门和国家之间的知识共享。雇员在 DNV GL 国外机构获得短期工作机会，应该与项目工作和具体的培训计划相关联。

※3.2.5 导师计划

DNV GL 制定了多项导师计划，参与人员可以得到 DNV GL 经验丰富的经理人的指导，发展各种技能，扩展在 DNV GL 的网络。当前的导师计划例子：

- 0 针对新任经理人和管理人才的导师计划
- 0 针对女性技术经理人和管理人才的国际导师计划

※3.3 劳资关系

我们致力于通过保证员工的参与来促进组织内部的民主。

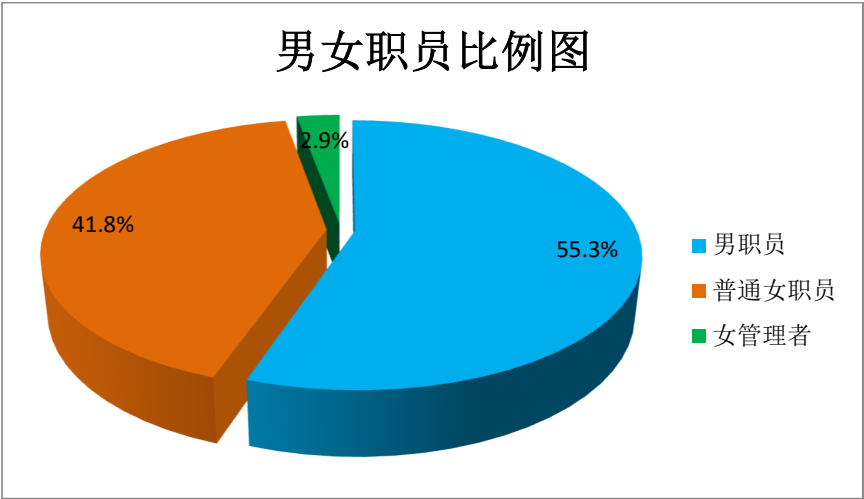
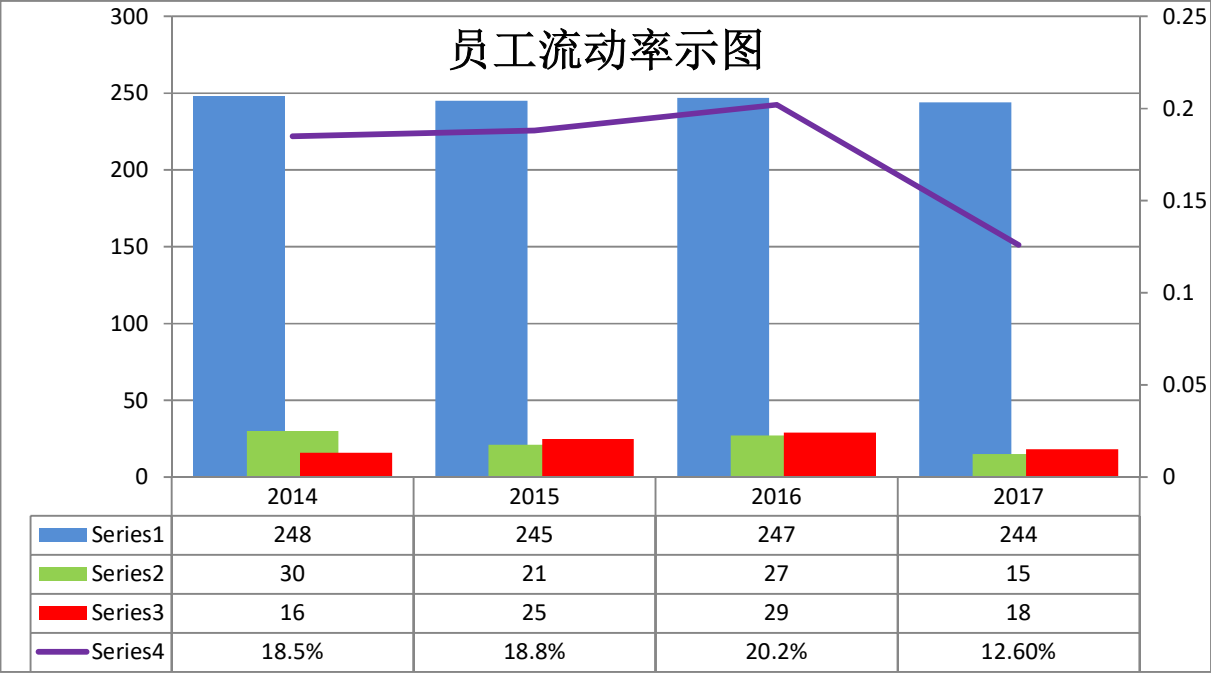
监管机构的雇员代表

董事会和监事会是 DNV GL 的两大监管机构。这两个机构都有雇员代表。

雇员参与决策过程

DNV GL 通过全球雇员论坛（GEF）向全球雇员通报并协商将对雇员产生深远影响的重大活动和战略。GEF 与 DNV GL 之间的信息沟通和协商课题应该是两个雇员论坛 / 劳资委员会之间的跨国关注事项，向 DNV GL 委员会提供雇员对重大事项的反馈信息。

※3.4 绩效数据披露



第四部分 环境责任



4.1 在提供服务的运营过程中环保节能

4.1.1 差旅碳足迹记录与管理

航空旅行的排放是 DNV GL 最大也是唯一的二氧化碳排放的来源。对我们的航空旅行以及相应的碳足迹建立一个概览，重要的是我们先开始记录我们飞行了多少距离。

2009 年正式上 2009 年正式上线的 DNV GL 商务旅行碳足迹追踪系统。注册者只需要输入其航空飞行的起点和终点，该系统就会自动计算出该次航空飞行所产生的二氧化碳排放量。该系统计算的方法是依据温室气体盘查议定书的“对于运输和移动源 CO₂ 排放计算的指导标准”来制订。在全球范围内，DNV GL 员工被要求利用这一简单的工具记录他们每一次航空飞行的碳足迹。

Welcome, Zhou, Zhen Ni Jenny [Why register air travel?](#) [About CO₂ calculation](#) [Questions & Answers](#)

Flight Footprint Tracker

Register your air travel

From city:

Do not use blanks / space
New York = NewYork

To city:

☐ Same route on return

Departure date:

[Add via destination](#) [Add trip](#) >>

Your previous registrations (limited to last 8) Summary: 2013

SHANGHAI - QINGDAO	Dep. date: 2013-04-20	One-way flight	551 km	66 Kg CO ₂	Copy trip X
QINGDAO - SHANGHAI	Dep. date: 2013-04-20	One-way flight	551 km	66 Kg CO ₂	Copy trip X

Type in your departure location in the "From:" input field. The list will show all the cities matching the letters you have typed. Select the departure city from the list. Note: Do not use blanks (New York = NewYork). Enter your departure date. This will help you remember which flights you have already registered.

If your travel has been via any other destinations, click on the link "Add via destination" and type in the city. If you have more than one via destination you can add maximum three cities by clicking the same link. You may delete a via destination by clicking the [X](#).

Type in your final destination in the "To:" input field. If your return travel has the same route, check the box "Same route on return". If you traveled by other destinations on the way back, you must register this as another trip. If you have traveled the same route before, you can enter a new departure date and click [Copy trip](#).

Each added trip will show in the mileage calculations. If you have done a mistake, you can delete a trip by clicking the [X](#) behind the trip. When you are finished adding your air trips, you click the "Submit and register" button and confirm the registration.

4.1.2 办公室的节能环保和废物循环使用

拒绝使用一次性用品，也是我们为环保做出的一份努力，比如 DNV GL环保笑脸杯，不仅免除了使用一次性纸杯的问题，而且每喝一口水，就能看到一次笑容，这告诉我们，环保是一件愉快的事情。印有我们 DNV logo 的环保袋，不仅简洁大方，更重要的是容量大，实用性强。除了环保袋之外，寄包裹和文件的包装袋都是可回收的。



办公室的灯每到晚上七点，就会自动关闭，最后一个离开的同事也会被要求要随手关灯。夏天空调的室内温度不低于摄氏26度。垃圾也做到分类处理。大家从我做起，从小事做起，为环保努力！

4.1.3 挪威首相见证 DNV GL 在沪低碳绿色办公中心落成

2017年4月8日正在上海访问的挪威首相Erna Solberg 8日见证了DNV GL集团亚太地区总部低碳绿色办公中心落成。该办公中心启用后将是中国能效最高的建筑之一，实现近乎于零的净能源消耗。

该栋低碳绿色办公中心为三层高的上海虹桥迎宾馆9号楼，建筑面积3064平方米。它是申城首座通过成本可控的商业化建设和运行、具备复制和推广价值的近零碳排放建筑项目。不考虑插座用能的情况下，全年单位面积能耗不超过16.75kgCO₂。墙体保温隔热、人员感应照明控制、窗磁感应控制联动空调开关、太阳能光伏发电等等常人难以想象的低碳节能项目都在这里一一实现。

整座建筑高三层，黄色外墙与砖红色屋顶使它看起来与普通建筑别无二致。但建筑内部采用了诸多节能技术：墙体保温隔热、人员感应照明控制、窗磁感应控制并联动空调开关、太阳能光伏发电等等。人们想得到或想不到的低碳节能项目都已经在这里一一实现。

高效节能技术



围护结构保温隔热

高效多联机设备

大楼使用的各项环保节能“黑科技”中，大楼的被动式节能技术使用的围护结构其保温隔热性能已经优于国家节能设计的要求，不仅能优化建筑布局、放大外窗开口面积，还能充分利用自然通风，节能贡献率达到9.32%。整体建筑的外墙和玻璃窗都采用了保温隔热的处理，每扇玻璃都有三层厚。小楼内虽然安装了空调系统，但整体设计都充分利用自然通风，可有效降低人们开空调的需求。

大楼的高效空调选用多联机设备，制冷综合性能系数IPLV(C)达到9.0，节能贡献率达到7.40%。普通中央空调的性能系数只能达到3.5，而这栋建筑中的空调基本都可达到9.0。

大楼选用的LED灯具高效节能，照明功率密度设计按照国家标准的先进值要求，节能贡献率达22.69%。大楼在所有不具备窗户的房间内，除了安装惯常灯具，还安装了能将室外光线引入室内的导光管。即便是阴雨天，导光管的效果也令人称赞。

在可再生能源利用方面，大楼采用太阳能光伏发电，安装面积为288平方米，全年发电量5可达.64万千瓦时，节能贡献率22.47%。此外，大楼还在管理上进行创新，引入全生命周期指标控制系统，及时反馈修正系统出现的问题，实现全过程节能管理模式，保障近零排放技术的实施效果。楼内自带的智能管理分析系统能实时分析每个区域的能耗情况，确保办公楼时刻处于近零碳排放状态。



楼内还采用了智能控制系统在楼中也能找到。如果上班开空调时有人不小心把窗户打开，离开时又忘记关窗，一般的大楼空调就会一直处于高度“紧张”状态。但在这栋楼中，每一扇可打开的窗户都安装了窗磁感应系统，一旦某扇窗户被打开，该区域的空调系统就会自动关闭，减少不必要的能耗。照明控制系统亦然，一旦感应到该区域人员均已离开，系统会在设定时间内自动关闭灯光设备，不需要人们手动开关电灯。智能控制系统的节能贡献率为6.92%。。

第五部分 履责与承诺



5.1 承诺与践诺

2017年上海挪华威认证有限公司承诺：

自1864年成立以来，DNV GL集团一直秉承捍卫生命与财产安全、保护环境的宗旨，积极推动各组织业务的安全和可持续发展。上海挪华威认证有限公司作为一家世界领先的提供管理服务的国际机构，我们通过为客户提供认证、验证、评估和培训服务，确保客户在组织、产品、人员、设施以及供应链管理方面取得卓越的业务。我们始终与客户通力合作，帮助客户构建一个业务可持续发展的平台，比赢得利益相关方的信任。我们通过服务和自己的商业实践创造长期的社会、环境和经济价值。

2017年上海挪华威认证有限公司践诺：

我们在食品安全、能源管理、环境、职业健康与安全、医疗等重点行业始终贯彻可持续发展的经营战略。

2017年，我们发表了《全球机会报告》，报告指出颠覆性技术和数字基础设施有可能会解决世界上一些最紧迫的风险，推动行业变革。这些技术包括保护地球的土壤和水，改善不平等和教育。我们发布了《能源转型展望》，为客户及利益相关方提供了能源需求的展望：世界正迈向一大转折点，随着更广泛的电力应用带来的能效提升，能源需求将从2030年起达到稳定。能源供应面临快速的去碳化，可再生能源比例有望在2050年达到能源结构的近一半，而天然气将成为最大的单一能量来源。

同时我们也参与了2017年中国国际医疗器械博览会，并在现场设有展台。我们积极参与ISO45001职业健康安全管理体系标准的编写工作。2017年，我们与中国医学模拟教学联盟签署战略合作协议，未来将全力协助联盟开发应用中国医学模拟教学规范；同年8月，中国医学模拟教学联盟自主开发的中国医学模拟教学标准正式在DNV GL总部奥斯陆向全球发布。6月29日，受国家卫生计生委医院管理研究所邀请，DNV GL参加了第三节评价与品质促进国际高峰论坛，并做了主题演讲。自2013年起，我们深耕绿色债券业务，持续在行业中积极参与并贡献自己的力量，2016年我们为新疆金风科技发行的全国首单绿色永续债券提供了独立评估服务。

5.2 展望与规划

作为一家全球领先的提供管理服务的国际机构，DNV GL致力于帮助各行业提高业务绩效。在不久的将来，DNV GL将逐步采用数字化技术帮助企业提升产品从工厂到消费者的透明度与可追溯性。

企业通常依靠独立的第三方机构如DNV GL来管控其供应链的复杂性及风险，并确保其从产品质量到企业社会责任都符合行业的标准与利益相关方的要求。例如，DNV GL与食品生产商合作，确保其在供应链的所有环节都有相应的食品安全管理流程，或是帮助汽车制造商确保其车辆的功能安全。

通过将DNV GL的专业知识与数字化的关键特性相结合，并利用产品中嵌入的传感器等物联网设备，可以完整地掌握产品流程、状态与性能等信息。例如产品是如何被生产、运输、储存的以及当下的质量状况。这种基于整个供应链的透明度与洞察将给予企业更多的控制权，并提高整体效率。

数据正在变成越来越价值的资产，我们正致力于把我们的数字化解决方案能够满足数据驱动型经济不断变化的需求。通过利用物联网和数字化技术，我们正在重塑认证流程。我们的数字化认证概念将为企业与消费者提供在精确度上前所未有的对产品与供应商信息的掌控力。全新的解决方案将首先致力于食品与饮料、零售及奢侈品行业，并逐步扩展到汽车、航空航天业等其他行业。

数字化在金融行业以外有很多应用，而DNV GL已经认识到它可以给供应链管理带来的革命性影响。通过数字化转型，我们将认证与数字化结合在一起，帮助客户从质量和安全到性能等各个方面建立产品的信任度。

作为DNV GL集团的一部分，凭借全球领先的技术优势、卓著的国际声誉、全球的实践经验以及对中国经济的深入理解，我们有信心充分发挥我们的跨国专家团队在医疗卫生和风险管理领域的专长，为所有利益相关方提供系统的可持续发展及风险管理服务创新性的解决方案，逐步提高合作伙伴在管理和安全持续改善方面的能力。希望DNV GL在中国能够分布在各个行业的客户紧密合作、共同发展、共同进步，共同携手打造一个可持续发展的和谐社会