



# 2014

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 企业社会责任报告

莱茵检测认证服务（中国）有限公司

# 目录

<b>1</b>	<b>董事长致辞</b>	<b>02</b>
<b>2</b>	<b>关于我们</b>	<b>03</b>
2.1	报告规范	03
2.2	公司概况	04
2.3	荣誉与奖项	05
2.4	责任管理	06
2.5	利益相关方	08
<b>3</b>	<b>经济责任</b>	<b>09</b>
3.1	经济绩效与经营业绩	09
3.2	研发创新	10
3.3	业务扩展	11
<b>4</b>	<b>环境及员工责任</b>	<b>12</b>
4.1	环境健康安全管理	12
4.2	绿色采购	13
4.3	绿色环保	15
4.4	个人价值实现	16
4.5	员工关怀	17
<b>5</b>	<b>社会责任</b>	<b>18</b>
5.1	社会责任管理体系	18
5.2	合规经营	19
5.3	客户保障	24
5.4	社会公益	26
<b>6</b>	<b>结语</b>	<b>28</b>

## 董事长致辞

---

自 1989 年进入中国以来，莱茵公司在华扎根成长已经走过了 26 年。在此期间，两岸三地的出口始终保持良好的增长趋势，在这些年的发展中见证了产品安全和品质方面与日俱增的需求。

作为行业领先的技术服务供应商，我们帮助出口企业了解目标市场的产品相关要求，确保进入国际市场的产品品质、安全性以及可操作性；通过不变的品牌承诺，协助企业适应多变贸易规则，把产品和服务快速送入市场，在激烈的竞争中突围制胜，最终赢得终端客户的信任与支持。于此同时，莱茵始终坚持把自身的核心价值观、经营责任与履行社会责任结合起来，致力于营造健康的行业生态环境，推动社会、经济与环境的可持续发展。

2014 年，我们持续帮扶落后地区的基础教育，援助雅安地震灾区芦山仁加小学，走访贫困学生家庭，并且向他们捐赠了图书、学习用品和体育用品；在关注弱势群体方面，组织拜访北斗星孤独症儿童学校，以及探望孤儿院等活动，努力为社会奉献爱心；在环境保护方面，组织环保集市、地球一小时、参与植树以及沙滩清洁等社会活动，以实际行动积极回馈社会。

作为一个独立、公正的专业技术服务机构，我们致力于使未来的社会能够长期同时满足人类和环境的需求。为此，我们勇于承担责任：热情帮助需要帮助的人们，努力使公司成为低碳企业的领导者。为促进社会向更健康、更安全、更节能、更诚信的方向发展作出应有的贡献。

**薛勒**

总裁暨首席执行官  
莱茵公司 TÜV 大中华区

# 报告规范

---

## ❖ 报告时间范围

2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日

## ❖ 报告发布周期

本报告为年度报告

## ❖ 报告组织范围

除非有特殊说明，本报告涵盖莱茵公司在中华人民共和国所有分支机构。

## ❖ 数据来源

本报告所使用数据来自公司正式文件和统计报告。

## ❖ 报告内容界定

本报告依照《认证机构履行社会责任指导意见》与《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》中的相关要求与建议，参考全球报告倡议组织（GRI）的实质性，利益相关者参与度，可持续发展背景等的原则，分析了莱茵检测认证服务（中国）有限公司（下称“莱茵公司”，“公司”）业务运营中存在的**关键**可持续发展问题。

本报告的绩效指标和管理方针涵盖了公司对其财务和运营政策及措施有控制权或有重大影响的所有实体，并与公司财务年报所覆盖的范围保持一致。

## 公司概况

---

德国莱茵 TÜV 集团作为国际知名的独立第三方检验、检测和认证机构，拥有 140 年的经验，在全球五大洲 66 个国家设有 500 家分支机构，全球员工数超过 18,000，能提供全球客户所需的专业服务支持。

莱茵检测认证服务（中国）有限公司在中国八大主要城市设立了分支机构，这种战略性的分布有利于莱茵公司为国内不同区域的企业的产品安全与质量管理体系提供本地化的认证及检测服务。莱茵公司的 2,000 多名员工除了专注客户需求，本着集团自身的使命，积极协助客户找到安全及竞争性的微妙平衡——不仅提供可靠的高品质产品，更确保工作安全及环境的可持续性发展。



公司服务范围包含工业及能源服务、电子电气产品测试、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、食品安全、绿色产品认证、碳排放管理、培训与咨询及管理体系等检验认证服务。公司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。

## 荣誉与奖项

### 莱茵检测认证服务（中国）有限公司：

在由国家质量监督检验检疫总局主办、中国质检报刊社承办的“质量之光”评选活动中荣获 2014 年“技术机构优质服务示范”奖项。



12 月 26 日，2014 “质量之光”年度质量盛典在北京人民大会堂隆重举行，国家认证认可监督管理委员会副主任谢军先生向 TÜV 莱茵大中华区执行副总裁汪如顺先生颁发了奖杯，汪如顺先生作为获该奖项的外资认证机构的唯一代表上台发表获奖感言。

### 莱茵技术监督服务（广东）有限公司：

2014 年 11 月 7 日，在由广东现代服务业联合会主办的第五届（2014）华

南信用管理论坛上，TÜV 莱茵广东获颁“2013-2014 年度广东省质量、服务、信誉 AAA 级示范企业”称号。



### 莱茵技术监护（深圳）有限公司：

在 2014 年深圳市“优秀外商投资企业”评选活动中再次获得“全国外商投资企业—双优企业”殊荣，同时被授予“全国优秀外商投资企业—质量进步”、“全国优秀外商投资企业—和谐劳动关系促进”的称号。



## 责任管理

---



### 责任：让生活更安全

自 1872 年以来，莱茵公司一直致力于为人类、环境和科技的互动过程中所产生的问题提供可确保安全、品质和经济效益的解决方案。莱茵公司坚信社会进步与技术进步相互依存，密不可分。

### 使命：帮助客户取得更大成功

安全、质量、健康、效率与合规性是莱茵公司的工作成果，服务是莱茵公司的专业；经济效益是莱茵公司的使命，客户满意度是莱茵公司的动力。这些原则适用于莱茵公司在本地市场和全球市场的所有业务活动。

莱茵公司 TÜV 以其独立、公正和专业能力，致力于在可持续发展的基础上创造一个满足人类和环境需求的未来。通过莱茵公司的努力帮助客户取得更大成功。

### 价值观和文化

莱茵公司的声誉和客户信心是莱茵公司成功的先决条件。能力、可靠、廉洁、独立和开放的环境是定义莱茵公司工作的价值观。

开放与尊重是莱茵公司的企业文化。作为全球莱茵公司 TÜV 大家庭的一份子，每位员工都是企业价值观和企业行为的承载者。莱茵公司的工作跨越了组织和国家的界线，不仅让客户获益，同时还推动莱茵公司 TÜV 的可持续发展及持续盈利。企业的共同利益始终高于个人利益。



莱茵公司凭借专业知识、工作热情、学习能力、工作表现、中立性以及透明化的企业活动而备受认可。尊重与宽容是莱茵公司企业文化的基石。莱茵公司协助客户开拓全球市场，同时自己也扮演好跨国企业的角色。

## 愿景

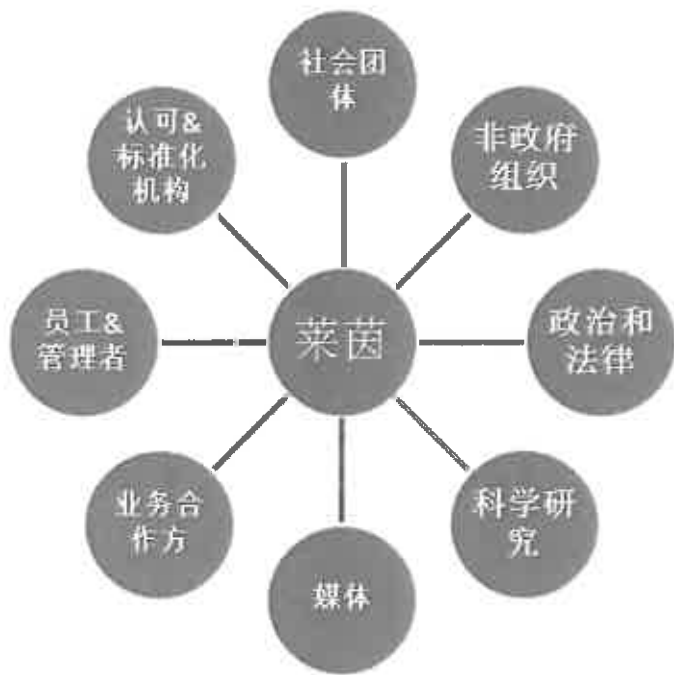
建立一个对人类、财产和环境的风险和危害最小化的世界。我们致力于提高安全、提升信心以及追求卓越，不断鼓励创新。





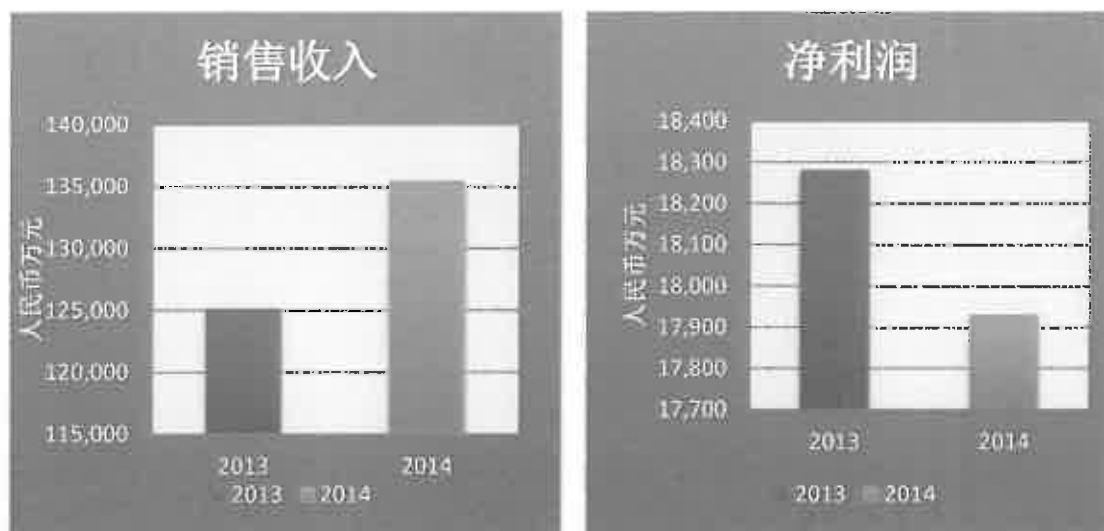
# 利益相关方

利益相关方	主要利益和问题	沟通方法
客户，顾客	我们品牌的服务绩效、及时性、质量、性价比经验。	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。
科学研究	获得有效数据、以实现剩余价值。	公关、出版物、我们的测试标志、服务信息。
政治和法律	有良好信誉的、且合法的运行、税收、权威机构的认可。	公关、出版物、个人合同、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、并作出响应。	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、并改进我们的运行。	公关、出版物、我们服务和测试标志的信息、公开的对话。
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 莱茵集团员工和管理者	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、内部沟通流、协作、会议、事件、出版物、监视、审核。



## 经济绩效与经营业绩

### 2013 & 2014 年财务概要



TÜV 德国莱茵集团大中华区 2014 年创收 13 亿人民币，是在中国成立分支机构以来硕果累累的一年，莱茵公司也将继续坚定而充满活力地发展，为中国当地努力提供更为优质的服务。

项目	2013 年	2014 年	同比增长
销售收入	125,051	135,401	8.28%
净利润	18,279	17,928	-1.92%
纳税总额	18,572	19,056	2.60%
固定资产净值	13,984	17,692	26.51%

## 研发创新

---

- ✦ **智能穿戴设备：**发表了领先业界的独家全方位可穿戴设备标准，并与腾讯微信达成合作。
- ✦ **电源与显示器：**首创无闪烁与低蓝光（LBL）测试及认证；首创曲面显示器测试协议。
- ✦ **汽车：**位于广州的 EMC 汽车实验室获得 Mazda, PSA, Nissan 等众多汽车品牌的官方认可
- ✦ **信息与通信科技：**我们成为短距离装置的 NCC 认证机构，成立了大中华地区第一间 PMA 实验室并顺利通过了认可。
- ✦ **本地市场：**首次与当地政府合作，完成地方政府市场监测项目，监测上海闸北区的照明设施。



- ✦ **能源效率与节能：**青岛成立了空调能源效率认证实验室，扩建了广州能效率实验室，以及在上海成立新的吸尘器 ErP 实验室。

## 业务扩展

### 莱茵青岛开设化学实验室 加强仿真饰品本地化测试能力

2014 年 12 月 18 日，莱茵技术-商检（青岛）有限公司在山东青岛举行化学测试实验室开幕典礼，这是 TÜV 莱茵在中国北方地区首次设立专门的化学测试实验室。

为更好地服务于北方地区客户，尤其是全国最大的仿真饰品生产基地青岛，TÜV 莱茵在青岛投资建设了这一先进的化学实验室。青岛是全国仿真饰品最大的生产和出口基地，主要的出口地区包括美国、香港、英国、奥地利、德国和加拿大等。

TÜV 莱茵青岛化学测试实验室目前主要针对仿真饰品进行化学检测，可依据客户需求采用以下国际强制性和自愿性要求对产品进行测试，并协助出口商提升产品质量。

### 莱茵广东开设全新多功能焗差实验室

2014 年 12 月 12 日，广州 — 德国莱茵 TÜV 广东公司在广州经济技术开发区玉树工业园成功举行全新多功能焗差实验室落成典礼。

### 莱茵油烟机 ErP 及 FFU 实验室落户宁波

2014 年 12 月 01 日，宁波——近日，德国莱茵 TÜV 集团与中国检验认证（集团）有限公司的合资公司莱茵技术—商检（宁波）有限公司在浙江宁波开设了一家油烟机性能及能效测试实验室。这是大中华地区唯一的第三方外资实验室，也是目前国内最先进最专业的油烟机检验和测试机构。

### 海南新增食品安全检测 罗牛山莱茵投入服务

由德国莱茵 TÜV 集团与罗牛山集团共同投资建立的罗牛山莱茵检测认证服务（海南）有限公司(以下简称：罗牛山莱茵)，于今年 7 月正式运营。新公司位于海口，建有总面积达 2500 平方米的测试实验室，将致力于食品、农产品、水产品、化妆品、食品包装容器及材料业的检测认证服务。此外，还包括产品质量检验、设备安全、环境保护等方面相关技术的培训与咨询。海南作为国内最热门旅游城市之一，食品安全关系着海南人民和中外游客的健康，也关系着国际旅游城市的良好形象。公司的成立标志着集团对中国食品行业发展的信心以及为海南打造绿色、健康、安全的食品行业保驾护航的决心。

## 环境健康安全

---

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。

在 2012 年公司启动环境健康安全（HSE）管理体系，建立体系文件，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。

2014 年，在包括上海，广州，深圳，香港和台湾在内的五个地区已经率先通过了 ISO14001:2004 环境管理体系和 OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证，表明公司已经把 HSE 的管理有效地、系统地纳入到公司管理中来。

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。

## 绿色采购

莱茵检测认证服务（中国）有限公司的采购原则由莱茵集团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。

绿色采购是企业可持续发展战略不可缺失的一个组成部分。除了供应中断、价格波动等常规风险外，企业还要对供应商在企业社会责任方面的问题，如生产中的环境、工作的环境等，给予高度的重视。这些问题将给企业声誉带来极大的影响，因为公众相信使用这些供应商就是支持他们的这些行为，而声誉的损失是无法衡量的，甚至会影响到企业的正常动作。



莱茵公司的声誉和客户信心是莱茵公司成功的先决条件，能力、可靠、廉洁、独立和开放的环境是定义莱茵公司工作的价值观。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，使其成为能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。

莱茵公司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。在莱茵公司实施的项目中，我们都遵循着这一规定执行，如：1. 名片印制（我们所选取的供应商、选用的纸张及印刷的油墨都是经过 FSC 认证的）；2. 打印及复

印的纸张【提供纸张的供应商是经过 ISO9001 的质量管理体系和 ISO14001 的环境管理体系认证，而且该纸张是源自负责任的森林资源的纸张（FSC）】；3. 节约能源（我们在办公室及实验室装修工程中，对于灯具的选用也是首要选取 T5 节能光管）。



此外，在莱茵公司的行为准则中，我们还承诺在选择供应商时：

1. 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；
2. 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；
3. 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，莱茵公司将终止与其业务关系。

## 绿色环保

公司在追求经营目标的同时，也在不断探索更为绿色环保的可持续发展模式。作为一家检测认证服务企业，我们将持续发展战略自觉融入到日常运营的全过程，通过有效、创新的举措践行企业社会责任，长期致力于营造一个同时符合人类和环境需要的美好未来。绿色环保理念已植根于我们的公司使命，同时也鼓励每位员工将可持续发展理念融入到日常工作中。

公司长期提倡“节约用纸”的理念：所有不重要的文件应采用双面打印，所有草拟的文件将会再利用。在 2014 年底，公司组织以部门为单位进行 30 天减印“冰桶挑战”接力赛活动，十余个部门已经接受并挑战成功。这一行动体现了我们践行环保理念的决心。



为了能够有效的落实环境保护目标，公司在年初制定节能减碳年度计划，该计划指明了办公运营中涉及能耗的各方面，例如，办公用电，用水，用纸，废弃物与差旅等须达到的节能目标。针对该项计划，莱茵公司在各办公地点因地制宜，进行了员工培训与设备改造工程，在 2014 年底成功的达成预期目标。



## 员工关怀

---

公司致力于为员工提供一个安全、健康、人性化的办公环境，为员工提供符合人体工程学的高档办公家具。此外公司还在办公楼内设置员工餐厅，为员工提供免费的咖啡、茶水、饮料。针对哺乳期员工，公司还为其设置了温馨舒适的哺乳室。

公司按照市场的具体变化，包括消费物价指数等数据，以及薪资调研公司所提供的相关数据，综合员工的工作表现确定薪资，以确保员工薪酬在市场上的竞争力。公司除了按照法规为员工提供一般的保险保障外，更会为员工提供商业意外/医疗保险，以减少员工因疾病而产生的医保之外的额外支出，提供良好的医疗保障环境。每年一次的常规体检给员工在生活工作期间带来了更多的安全感，降低员工发病率和亚健康状态。



为保障员工的工作生活平衡，公司不定期组织体育竞技活动，提高员工自身身体素质，培养员工健康理念，丰富员工业余生活，培养团队精神。

## 个人价值实现

---

莱茵公司在 2014 年的总雇员人数为 2288 人, 当中的男女雇员比例为 53% 与 47%。业务线可以分为三方面, 分别是高级管理人员, 后勤支援人员, 及前线业务人员。高级管理人员占总人数 144 人, 后勤支援人员为 257 人, 另前线业务人员为 1887 人。三者的比例为 6:11:82。

公司坚决反对任何歧视行为, 一经发现, 必定会作出相应的处理。 以确保在莱茵公司工作的 员工都受到应有的保障。



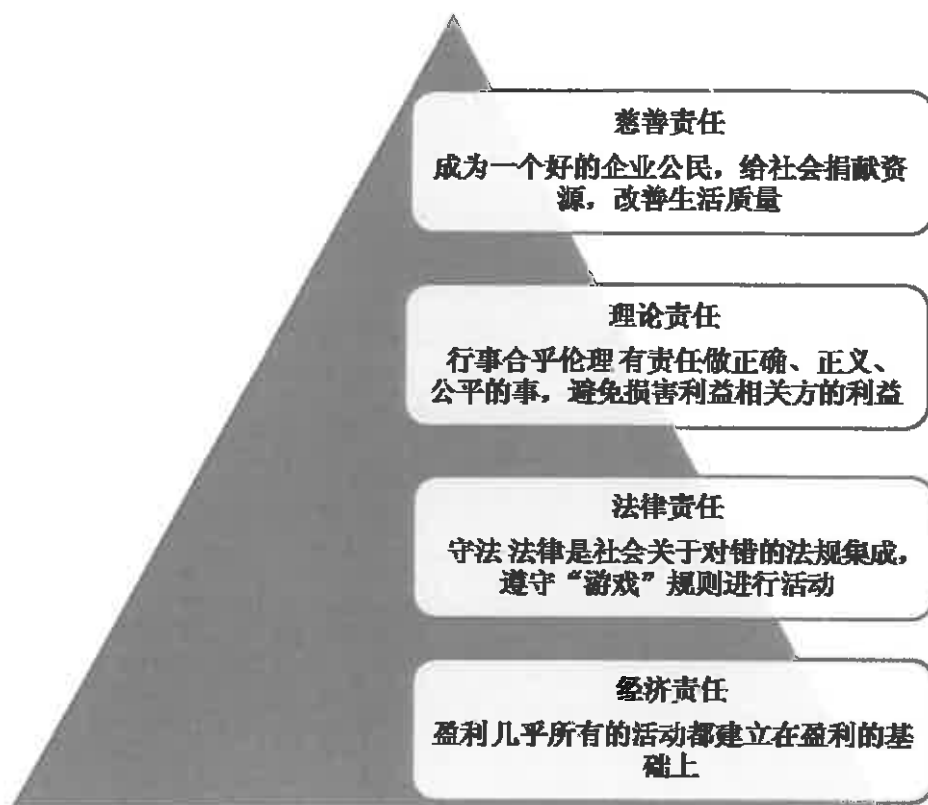
在人才管理方面, 以用人唯才为原则, 决不会因员工的关系而作为采用的条件, 并会为有潜力的人才提供发展及技能培训, 以加强人才在公司的竞争力和挽留人才。 2014 年公司继续推行自 2013 年开始展开的人才发展项目, 从各条业务线推选的 175 候选人中, 精选了 56 名员工, 针对这些人才提供一系列完善规划的教育训练、专属的个人生涯发展计划、并指派专案项目让来自不同地点以及部门的菁英能够互助交流并增进团队合作, 使其所学有所发挥运用。为了加强员工与上司间的沟通, 公司每年向员工提供最少 2 次的表现评估。在评估过程中, 除了让员工与上司有一个讨论的机会, 让员工了解自己的能力及表现外, 更有助员工订立一个明确的目标以配合公司及员工自身的发展。61%的人才在 2014 年底前获得了职务晋升。

每年公司都会为员工提供各样的培训项目。在 2014 年公司对新员工培训采用了在线学习的方式, 大大提高了培训效率和效果, 有 435 名新员工在 2014 年完成了在线的入职培训。除此以外, 公司还开发了 61 堂在线学习课程, 合计有 2256 名员工完成各类在线培训课程, 总学时超过 50 万小时。同时公司在 2014 年继续开展 Skillsoft e-learning 在线学习课程供员工学习, 有 766 名员工, 总报名数量更超过 3004 堂课程, 课程内容涵盖管理能力、一般个人胜任能力、财务、行政、人事等专业技能培训。

## 社会责任管理体系

企业社会责任（简称 CSR）是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，亦要考虑到对各相关利益者造成的影响。企业社会责任是企业通向可持续发展的重要途径，它符合社会整体对企业的合理期望，不但不会分散企业的精力，反而能够提高企业的竞争力和声誉。

莱茵中国公司贯彻并执行德国总部制定的企业社会责任方针及指引，在大中华区成立企业社会责任团队，团队成员包括各子公司负责人、人事部门、环境健康安全部门、市场部门等员工。TÜV 莱茵中国在各地积极开展企业社会责任活动，履行企业对社会的承诺。



## 合规经营

---

莱茵公司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，严格的合规管理是莱茵公司声誉的保证和基础。莱茵公司的母公司德国莱茵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，莱茵公司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，这些严格遵守的行为准则和高道德标准已根植于莱茵公司的合规体系中。

莱茵公司设立法律合规部，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

莱茵公司在经营、管理过程中涉及法律事务时，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。莱茵公司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，强化莱茵公司员工的法制意识。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

莱茵公司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。所有莱茵公司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，通过 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。培训内容包含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，根据莱茵公司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。

莱茵公司建有内部举报机制，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。莱茵公司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。

莱茵公司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，以发现和预防莱茵公司内部的不当行为。此外，德国莱茵集团的合规系统接受每年一次的全球外部审计，莱茵公司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。

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

### 1) 潜在风险管理流程

莱茵公司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。莱茵公司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

莱茵公司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法律适用形成书面意见，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

《TÜV 莱茵行为准则》(Code of Conduct for TÜV Rheinland) 指导莱茵公司的经营和行为表现的各个方面。行为准则也是员工劳动合同的一部分，并适用于德国莱茵集团全球所有公司，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，并延伸到莱茵公司的业务合作伙伴、中介商、外部服务供应商和分包商。该行为准则阐明莱茵公司全球道德规范与合规方面的承诺，涵盖了莱茵公司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

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，莱茵公司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，法律合规部推出了莱茵公司内部的礼物登记系统。该礼物登记系统不仅能方便管理莱茵公司的员工申报其所收到的礼物，并且具体化了莱茵公司的礼物政策和统一了礼物处理的实践。





## 客户保障

---

客户是 TÜV 莱茵成长之路上相濡以沫的伙伴，他们的信任和支持是 TÜV 莱茵持续发展的强大动力。我们将以客户需求为导向，不断增强互信互惠、促进合作，秉承不变的品牌承诺，保障客户权益，以实现客户信任与支持。

### 满意度调查

为了整合莱茵中国在各个地区的作业方法和持续提高客户的满意度，公司于 2011 年开始启动客户满意度调查（CSS）。

作为搜集内外部客户反馈及其对我们所提供服务质量满意程度的一个企业级平台，调查包括内部客户满意度调查和外部客户满意度调查两种，并提供三种语言（英语、繁体中文和简体中文）给来自不同地方的客户选择。

内部客户是指在公司工作的终身制员工和合同制雇员，而外部客户是指与公司内部业务部门（不分公司或联属公司）有业务往来的各方。

内部客户满意度调查的内容包括对各部门沟通技巧，服务方式及态度等等十三个不同的范围作出评分，外部客户满意度调查的内容则包括客户对我们销售人员，客户服务或工程助理人员，工程师或验货员或审核员等技术人员服务品质的满意度，项目周期等等十二个不同的范围作出评分。所有回复调查的客户，我们都会发送感谢信，以感谢他们的反馈。然后将根据年度预算进行抽奖，每位中奖者将获得同等价值的礼品。当系统把客户的评分收集后，会由专人整合数据及计算出客户满意度指数给各有关成员，以便设定来年的基准调整和关键绩效指标（KPI），并采取相应措施实现持续改进。

目前两份调查会至少每隔一年进行一次。

### 客户之声

为了完善作业流程和持续提高公司的服务质量，莱茵大中华区制定了客户意见处理流程并建立了“客户之声”系统来处理跟踪和记录客户意见。

在“客户之声”系统中，客户不单单指向莱茵公司进行业务采购的那一个群体，还包括了政府机构、大众媒体、内部同事、社会公众等相关方，甚至于公司的服务供应商和竞争对手都纳入到了客户的范畴。

客户可以通过电话，邮件，传真、拜访等方式将意见或建议反馈至莱茵大中华区。公司鼓励每一个收到的上述信息的同事都把客户的反馈真实客观地记录在“客户之声”系统，然后由专人进行分类定义。“客户之声”系统会将收集到的信息拆分成为投诉、申诉、表扬、建议等近 10 个类别和 20 几个子类，其中投诉还会按照投诉方的属性即是否有索赔要求分为 3 个等级，每个分类和等级都会由指定的处理流程和人员负责。

与此同时，“客户之声”系统会对处理过程中的调查/纠正措施，根本原因分析/整改措施，有效性验证等重要环节进行时间方面的监督，如果未在规定时间内完成相应的作业要求，系统将会自动发出邮件来提醒相关人员从而确保在规定的周期内完成处理并将处理结果及时反馈至客户处。基于此，莱茵大中华区也可进一步了解客户需求，完善内部作业流程，提高服务质量。

## 社会公益

从公司进入中国以来，深知社会责任和企业的发展战略密不可分。唯有将企业社会责任深植到战略运营当中，才真正有助于促进企业的不断发展及实现社会的协同进步。每年公司都会积极参与社会公益活动。

### 安全认知趣味启蒙教育

莱茵“安全认知趣味启蒙教育”推广计划自 2014 年 4 月正式启动至 7 月在大中华区共举办 15 场安全趣味教育和“TÜV Rheinland 小小实验室”活动并为超过 530 名小朋友教授玩具安全小知识。



该教育计划寓教于乐，旨在通过现场教授与互动形式，培养儿童产品安全意识。德国莱茵 TUV 的安全认证专家用浅显易懂的方式告诉小朋友如何正确辨别安全健康的玩具，传授正确的玩具管理方法让

孩子玩得快乐安全，减少儿童玩玩具的意外风险及安全隐患。



### 植树活动

2014 年 4 月 12 日，全民植树开放日这天，130 多位市民来到延庆县大榆树镇东桑园平原造林现场植树。来自莱茵检测北京公司的员工家庭积极参与其中，为首都绿化和环境保护贡献一份自己的力量，



彰显了企业的社会责任，同时也给孩子们上了一堂生动的环境教育课。

活动中，北京公司 COO 刘慧芳女士和部分员工接受了北京电视台的采访。

### 沙滩清洁

为了减少青岛水域的海洋废物，影响及改变污染环境习惯，莱茵技术-商检（青岛）有限公司于 2014 年 8 月 10 日召集清洁海岸环保活动，共有 78 名同事及家属积极参与此活动。沿着长约 1 公里的海岸线，志愿者们总共清理了 110 公斤的垃圾，包括建筑材料、一次性饭盒、玻璃、塑料包装及塑料瓶等，其中的可回收垃圾被分类回收处理。



### 关注孤独症儿童志愿者行动

2014 年 7 月 25 日，TÜV 成都公司的同事拜访了位于成都市区的北斗星孤独症儿童学校，探望了学校的师生，并且向他们捐赠了特殊

订制的墙体玩具。同事们作为志愿者陪伴小孩子，同时也进行了基础培训。我们将会持续关注与支持这所学校。



### 贫困小学慈善捐助

2014 年 8 月 23 日，TÜV 同事及受邀的客户再次拜访了位于雅安地震灾区的芦山仁加小学，探望了学校的师生，走访了贫困学生家庭。并且向他们捐赠了图书、学习用品和体育用品。我们将会持续关注与支持这所学校。



## 结语

---

继续持续不断地努力完善莱茵的企业社会责任战略体系是确保我们未来发展的基石，持续根据社会发展与公众生活提升所带来的变化不断优化与调整我们的企业社会责任具体工作是确保未来符合所有利益相关者利益的保障。我们将充分利用检测认证服务的行业优势，提升公众对产品品质的信任度，最大化的实现企业社会价值。

未来的数年，随着产品和技术的不断转型变化，我们企业社会责任所面临的挑战也会比现在更多更集中。莱茵将在现有企业社会责任工作的基础上，总结经验与不足，巩固已经取得的成果，优化亟待改进的部分，努力推动莱茵在企业社会责任的进一步实践，为企业、社会的和谐可持续发展做出贡献。

