



Kingdom of the Netherlands

企业社会责任指引

openhagenLondonLuandaSanJoséSana'aZagrebAbujaChongqingCotonouLjubljanaLuxembourgSanFranciscoSantiagoDeChileYaYorkPanamaCityTallinnTiranaBeirutBer

促进在华企业负责任及可持续商业



SeoulMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatAtheneHarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManaguaQuito
mburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoempoeWelli
nAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLuxembur
MontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarHoustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilaanMexicoTeheranAbuDhabiFrankf
aiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilaanMexicoTeheranAbuDhabiFrankf
MainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAiresStockholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKiev
LusakaColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMontevide
LaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTeheranSeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZagreb
WashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSao
PauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuDhabiTelAvivLondenIstanbulAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamariboAnkar
aoPauloPretoriaBangkokMilaanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachi
CotonouVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHelsinkiBoekarestHamburgKopenhagenRijdhStockholmWellingtonMelbourneKopenh
agenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBama
oJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarDarEs
SalaamDubaiTripoliMaputoDublinBrusselSanJoséTelAvivMilanBoedapestLusakaFrankfurtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCar
aBamakoIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMuscatKampalaParijsMadridBelgradoBelgradoSarajevoPraag
KaapstadMelbourneLaPazTunisMoskouLosAngelesNewDelhiAddisAbebaAntwerpenBrusselWashingtonLusakaWenenHongKongBogotáLuandaRabatT
okioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColomboW
arschauMadridPretoriaBonnAthenelIstanbulWashingtonWellingtonKhartoemBonnLusakaDublinShanghaiWenenJakartaStockholmSanJoséManagua
NewYorkKhartoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaH
avannaBerlijnHongKongMilaanCannerraHamburgNairobiPraagIslamabadAbuDhabiQuitoTripoliWashingtonDubaiRomeJakartaLimaLondenStockhol
MoskouNewYorkAddisAbebaNewYorkSingaporeSeoulHongKongFrankfurtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBra
silaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLondenDüsseldorfAtheneNewYorkBrusselJakartaKarachiLuxemburgNairobiDubaiDarEs
SalaamAntwerpenAddisAbebaRabatSantiagoDeChileHamburgKobeYaoundéAddisAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoulParamariboCoton
LaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMilaanDarEsSalaamOsloLuandaNewYorkKhartoemBoedapestAbuDhabi
mburgSaoPauloMexicoManillaBangkokMünchenBuenosAiresSarajevoAnkaraStPetersburgShanghaiBagdadJakartaKoalaLoempoeTunisOsloBratisla
MontrealDhakaGigaliTelAvivLstanbulHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoalaLoempoe
TokioDublinAlmatyNewDelhiAtheneRiyadPortOfSpainBonnShanghaiRiyadKhartoemZagrebSofiaLagosKobeDublinQuitoLondenPretoriaAlmatyKarac
hiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenK
ParijsBuenosAiresMadridKoeweitHarareParijsMoskouPretoriaTripoliMadridDamascusPraagKobeKoalaLoempoeKaapstadLuandaKievLusakaDarE
lalaamMelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPaul
PretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQuitoBogotáBamakoHamburgAlgiersLuandaKingstonRiyadMoskouLagosManaguaBuenosAires
ManillaLimaMelbourneMexicoColomboCannerraAbuDhabiMelbourneWenenDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanbulTeheranKhartoemAbuj
arijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoulBangkokWenenLaPazParamariboBoekarestSarajevoKoalaLoempoeBoekarestKingstonAlgiersStockhol
LosAngelesDubaiSingaporeAnkaraAmmanCannerraBogotáParijsLaPazWenenAccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanbulBoedape
HamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatAthe
HarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManaguaQuitoHamburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDama
scusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoempoeWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenKa
onouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLuxemburgMontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarHou
nnAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougou
giersKingstonStPetersburgAmmanMilaanMexicoTeheranAbuDhabiFrankfurtAmMainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAiresSt
rholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedap
NewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMontevideoLaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTehe
SeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZagrebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaput
ManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuDha
TelAvivLondenIstanbulAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamariboAnkaraSaoPauloPretoriaBangkokMilaanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSa
raroBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHelsi
BoekarestHamburgKopenhagenStockholmWellingtonMelbourneKopenhagenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyadDü
eldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuand
MadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarDarEsSalaamDubaiTripoliMaputoDublinBrusselSanJoséTelAvivMilanBoedapestLus
aFrankfurtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCannerraBamakoIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaou
déRiyadhMuscatKampalaParijsMadridBelgradoBelgradoSarajevoPraagKaapstadMelbourneLaPazTunisMoskouLosAngelesNewDelhiAddisAbebaAnt
werpenBrusselWashingtonLusakaWenenHongKongBogotáLuandaRabatTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMap
uAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColomboWarschauMadridPretoriaBonnAthenelIstanbulWashingtonWellingtonKhartoem
BonnLusakaDublinShanghaiWenenJakartaStockholmSanJoséManaguaNewYorkKhartoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantia
DeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijnHongKongMilaanCannerraHamburgNairobiPraagIslamabadA
DhabiQuitoTripoliWashingtonDubaiRomeJakartaLimaLondenStockholmMoskouNewYorkAddisAbebaNewYorkSingaporeSeoulHongKongFrankfurtA
MainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLonden
DüsseldorfAtheneNewYorkBrusselJakartaKarachiLuxemburgNairobiDubaiDarEsSalaamAntwerpenAddisAbebaRabatSantiagoDeChileHamburgKobeYaoundé
AddisAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoulParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngel
MilaanDarEsSalaamOsloLuandaNewYorkKhartoemBoedapestAbuDhabiHamburgSaoPauloMexicoManillaBangkokMünchenBuenosAiresSarajevoAn
raStPetersburgShanghaiBagdadJakartaKoalaLoempoeTunisOsloBratislavaMontrealDhakaGigaliTelAvivLstanbulHongKongChicagoIslamabadKing
tonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoalaLoempoeTokioDublinAlmatyNewDelhiAtheneRiyadPortOfSpainBonnShanghaiRiya
khartoemZagrebSofiaLagosKobeDublinQuitoLondenPretoriaAlmatyKarachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhage
BagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenKievParijsBuenosAiresMadridKoeweitHarareParijsMoskouPretoriaTripoliMa
idDamascusPraagKobeKoalaLoempoeKaapstadLuandaKievLusakaDarEsSalaamMelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBo
CotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQuitoBogotáBama
HamburgAlgiersLuandaKingstonRiyadMoskouLagosManaguaBuenosAiresManillaLimaMelbourneMexicoColomboCannerraAbuDhabiMelbourneWe
nDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanbulTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoulBangkokWenenLaPazPra
ParamariboBoekarestSarajevoKoalaLoempoeBoekarestKingstonAlgiersStockholmLosAngelesDubaiSingaporeAnkaraAmmanCannerraBogotáParijsLaPaz
enenAccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanbulBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDub
KobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatAtheneHarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManagua
QuitoHamburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoempoe
WellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLux
MontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarHoustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaam
DubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilaanMexicoTeheranAbuDhabiFra
furtAmMainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAiresStockholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAnge
LusakaColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMonte
ideoLaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTeheranSeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZag
WashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpen
aoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuDhabiTelAvivLondenIstanbulAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamariboAn
raSaoPauloPretoriaBangkokMilaanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKar
chiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHelsinkiBoekarestHamburgKopenhagenStockholmWellingtonMelbourneKop
hagenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenB
amakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarD

企业社会责任指引

促进在华企业负责任及可持续商业

企业社会责任指引

促进在华企业负责任及可持续商业

简介	5
1. 为什么发布本指引?	6
2. 对企业社会责任的期望：荷兰和中国视角概述	10
3. 商业利益	18
4. 人权	22
5. 工作场所福利	28
6. 杜绝贪污受贿	36
7. 为客户提供安全可靠的产品	40
8. 保护环境	44
9. 关注社区	50
10. 沟通绩效	54
资源和组织	58

简介



2010年，荷兰王国驻华使馆发布了其第一份企业社会责任（CSR）指南《企业社会责任入门指南》。自此之后，企业社会责任的面貌日新月异。为突出这些变化，我们更新了《入门指南》，升级为目前这份正式《CSR指引》。

荷兰是中国最重要的欧盟贸易和投资伙伴之一，是中国在欧盟成员国中的第二大贸易伙伴。中荷经济往来不断加强，我们如何经商极为关键，且愈发重要。

企业社会责任是企业承诺以对经济、社会和环境可持续发展有益的方式运行的同时，平衡不同利益相关方的利益。此外，企业社会责任是商业案例，可以推动企业的竞争力。确保公司以对社会和环境负责任的方式运行可以使您更好地在国内外进行风险管理和建立声誉。履行社会责任的企业更清楚社会挑战和创新经营，并得到了利益相关方的支持（忠诚的顾客、积极进取的员工、投资者、民间社会组织和公众），因此他们在长期发展中更具竞争力。这有利于提升业务素质和促进增长。我相信这些机会为在中国开展企业社会责任对话提供了很好的起点。

151

中国和荷兰政府对企业社会责任高度重视，它已经成为双边经济关系进一步发展的重要组成部分。中国政府在当前的五年计划（2011-2015）中强调的优先事项之一就是可持续发展。此外，中国已经制定了一系列的标准和认证。中国与企业社会责任相关领域的法律已经很牢固，例如：劳工、环境保护和社会福利。对荷兰政府而言，经合组织对跨国企业的指导方针是在全球范围内负责任商业行为的主要框架。我们两国都认为，需要在人、地球和利润这三方达到适度的平衡，并为实现此目的互相借鉴。

这份指引不仅概述最重要的政策发展。或许更重要地是成为一份实用的指南。本指引就如何使企业更加负责任、成功和可持续发展，无论您是小企业或跨国大公司，是供应商还是采购方。

我希望这份指引能对这些讨论有所助益。

贾高博
荷兰王国驻华大使

1 为什么发布本指引？



1.1 关于指引

这份指引旨在阐释负责任、可持续的在华商业行为，成为荷兰企业及其中国合作伙伴的实用工具。所有行业的中小企业以及大公司都可使用本指引，获取对荷兰企业日益重要的企业社会责任信息。同时，指引也将帮助在华经营和投资的荷兰公司了解中国具体的企业社会责任环境。

本指引的内容是什么？

本指引介绍在中国经营需要注意的主要事项，以及处理这些问题的商业意义。指引提供了思考在工作场所、社区和环境中负责任做法的基本点，涵盖健康与安全、贪污贿赂等问题。

指引首先在2010年制定，称为《企业社会责任入门指南》。自此之后，中国负责任商业行为的大环境经历了快速发展。因此，我们在这份升级版本中纳入了过去几年来的重大变化。

本指引重要性何在？

无论在荷兰还是中国，国内国际社会都期望企业和社会和环境方面都对经营更加负责。利益相关方不仅关注企业本身的行为，也同样关心价值链（特别是供应商）的表现。荷兰公司与中国合作方及供应商紧密合作，解决商业、社会和环境问题，维护声誉，确保在经营所在地的积极影响，就显得十分重要。

171

如何使用本指引？

虽然某些问题对您公司的重要性因具体经营情况而异，但通过阅读本指引，可以帮助公司识别关键风险和重点关注领域。无论公司的规模大小或所在行业，都可以在本指引找到改善公司环境和社会影响的步骤。本指引向荷兰公司发放，我们鼓励荷兰公司与中方伙伴共同了解这份指引。供应商会发现，自己的客户对某些企业社会责任事项越来越看重，并作为决定开展业务与否的重要因素，本指引可提供有关这些事项的信息来源。

我们建议您通读本指引，思考改善公司运营的方法，每一节最后的常见问题和具体建议也会有帮助。

1.2 我为什么应该阅读本指引？

企业社会责任是公司承诺在平衡不同利益相关者利益的同时，以一种在经济、社会和环境方面可持续的方式运作。通俗地说，企业社会责任不是关

注企业如何“花钱”（捐款或慈善），而是关注企业如何“赚钱”（例如，通过负责任并可可持续的方式盈利）。

本指引的基本理念是：负责任的商业行为可以为在华经营的各方带来机遇。促使中国合作方和供应商采取对社会和环境负责任的商业行为，有助于荷兰公司在国内及国际上更好地管理风险并塑造声誉。与此同时，中国公司通过在社会扮演积极角色，获得进入国际市场的机会，也可以得到同样的收益。实际上，在海外市场活跃的中国公司愈发意识到履行企业社会责任是商业获利的必要条件。

中国公司在与荷兰企业交流的过程中会遇到企业社会责任有关的问题。荷兰公司（以及出版本指引的荷兰王国驻华使馆）认为，要确保在华负责任管理，最好的方法是与负责任的中国伙伴合作。本指引表明，只有当各方都相信合作会带来效益，才能产生可持续的商业合作关系。

履行企业社会责任远不止是“做好事”，提高商业竞争力也是题中之义。本指引概述企业社会责任帮助企业提升盈利能力的六个主要方面：

- 财务绩效
- 风险管理
- 声誉和品牌价值
- 员工招聘及留任
- 获取资本
- 利益相关者关系

本指引为这些公司提供信息，不仅可以评估当前做法，也能够识别良好做法，并与客户沟通。

使合作方与供应商参与：关于负责任企业的常见问题

使合作方与供应商参与企业社会责任，可以从介绍负责任企业的基本概念开始。以下是供应商常见问题的答案，将指导您的企业建立更加负责任的商业关系。

值得注意的是，由于传统的审计压力，许多中国公司有一种假设，认为企业社会责任项目耗费资金，占用资源。但许多荷兰领先公司的经验显示，只要能够证实企业社会责任的重要性和战略价值，供应商就会愿意合作，解决企业社会责任问题。

- 这对我的企业有什么帮助？

跨国公司普遍被要求确保供应商遵守良好的商业行为。遵守这些负责任商业的基本准则，展示良好做法，可以助您接触更多客户，打开新的市场机会。积极开展企业社会责任的公司，还可以赢得更好的员工关系，更高的客户忠诚度，对投资者、贷款方和新客户的吸引力也更强。

- 为什么我的其他客户没有对这些标准的要求？

某些公司或许目前未做要求，但越来越多的跨国公司都希望供应商可以满足相关的标准，或至少最低程度的行为准则。如果在对方提出要求前能主动证明您的公司已经达到甚至超过有关标准，你们之间的合作关系将更加牢固。

- 我的客户会审核我的做法么？

这取决于每个客户的政策。但是，不必把审核当做惩罚。许多客户是利用审核来评估如何更好地支持供应商。荷兰公司已经表明，如果供应商需要协助，他们愿意提供建议和培训。审核则会有助于这一过程。

- 我们公司已经每年都做慈善捐款了，这还不够吗？

我们非常认同您的公司通过公益行为支持慈善事业。但单纯做出慈善捐助，并不就代表企业已经履行了社会责任，因为这并没有解决企业在工作场所、环境或市场的问题。企业社会责任关注的不是企业的财务支出方向，而是获取利润的方法（例如企业根本的商业行为）。

- 这会增加公司的成本吗？

会。但从长远角度考虑，改善企业行为有利于节约成本。成本的节约来自各个方面，其中包括节约能源，提升生产力，降低人员流失率，减少废弃物和降低停工时间等。如果因为改用了可持续性更好的产品原料而增加了成本，可以向客户解释这一点，说明您是在提议生产更加可持续的产品。

- 我们公司的经营完全符合法律要求，为什么还要做法律没有要求的事？

您的客户受到各方压力，不能满足于仅仅遵守法律义务，他们乐意做得更多，因为他们也看到了相应的长远利益。即便一家企业遵守法律，却依然可能带来不良影响，例如污染、制造废物，不合理的劳工做法等。

2 对企业社会责任的期望： 荷兰和中国视角概述



荷兰和中国社会都期望：公司应当以负责任、可持续的方式经营。了解这些期望将使荷兰公司及其中国合作方深入理解企业社会责任问题，并提供指导，为企业社会责任工作设定切实的目标。

2.1 荷兰的期望

对荷兰政府而言，企业社会责任意味着，确保公司运营对社会的影响应当：有意识地致力于在人、地球、利润三个维度的价值创造，对社会的长期繁荣做出贡献；基于透明和对话，维护与不同利益相关方的关系，回应社会的正当需求。

荷兰政府期望公司遵守经合组织的《跨国企业准则》。《经合组织准则》1976年通过，并经过多次修订。¹ 该文件是经合组织《国际投资和跨国企业宣言》的附件。《经合组织准则》中的主题包括信息披露、人权、就业和劳资关系、环境、反腐败、索贿和敲诈、消费者利益、科学和技术、报酬、税务。该准则提供自愿性原则和标准，对于在遵守宣言的国家经营或来自遵守宣言之国家的跨国公司，准则可以帮助他们实施负责任的商业行为。虽然合规对于公司来说是自愿的，但是遵守准则的政府坚决承诺会付诸实施。

[11]

在实践中，遵守《经合组织准则》意味着，公司对商业行为对人类和地球造成的影响（包括供应链中产生的影响）实施风险分析。这一过程被称为尽职审查：公司识别、防范和缓解实际和潜在的不利影响。尽职审查有助于企业与NGO、公民社会、知识中心及政府合作²。所有遵守《经合组织准则》的46个国家都设有一个补救机制，即国家联络办公室(National Contact Point)。尽管遵守准则是自愿的，如果公司未根据《经合组织准则》行事，也可向国家联络办公室提交经证实的通知。如果采纳，国家联络办公室会尝试调节报告方和相关公司。2011年，联合国《工商企业与人权指导原则》并入《经合组织准则》（见第4节）。

荷兰政府认为实施企业社会责任的另一个有用的准则为ISO26000³，其由国际标准化组织于2010年推出，提供对社会负责之行为和行动的指南。更多详情可参见2.3章节。

荷兰采取了多项推动企业社会责任的政策。

¹ 更多信息参见：www.oecd.org/daf/inv/mne/oecdguidelinesformultinationalenterprises

² 一个例子就是经合组织尽职审查准则：涉及了颇具争议和高风险地区矿产的负责任的供应链：
<http://mneguidelines.oecd.org/proactiveagenda.htm>.

³ 更多信息参见：www.iso.org/iso/home/standards/iso26000

首先，荷兰政府建立了MVO Nederland（荷兰企业社会责任）研究院⁴。MVO Nederland 既是国家级知识中心，也是企业社会责任网络组织。所有希望使商业运作更加可持续的企业都可以这里为出发点。研究院向荷兰企业传播有关企业社会责任的知识，提高他们的意识。

第二，荷兰政府每年均会公布透明度基准(Transparency Benchmark)，说明荷兰前500大公司对于企业社会责任政策和活动的透明度。

第三，MVO Nederland 最近还推出了在线工具——企业社会责任风险检查(CSR Risk Check⁵)，帮助公司深刻理解在海外经营可能遇到的企业社会责任风险。该工具的对象是（打算）活跃在发展中国家或新兴市场的中小企业，帮助他们了解向这些国家采购、出口或当地生产的相关问题。

第四，荷兰政府启动可持续贸易计划(Sustainable Trade Initiative)⁶，其中近50%的资金由私营部门提供。该计划在领先的跨国企业、公民社会组织、政府和其他利益相关方之间建立以影响为导向的联盟，加速和推动可持续贸易。

2.2 中国的期望

在中国，负责任的商业行为正引起商界、政治领袖、媒体和其他各界的巨大关注。对企业在履行社会责任的期望日益增加，并且没有降低的迹象，事实上，从本指引第一次发布到现在，这种期望不断上升。中国的政府、社区（特别是日益增多的非政府组织）和日趋发展的（社会）媒体都期望企业能在中国发展中发挥更积极的作用。

另一个期望企业能积极履行社会责任的重要团体是其他企业。现在，我们常常看到一些企业要求供应商和潜在商业伙伴提供证据，说明他们履行企业社会责任的情况，这种证据的形式往往是详细阐述环境和社会绩效的企业社会责任报告。对很多企业来说，提出这些要求，或是为了增强品牌价值（与负责任经营的企业合作可能会提高自身形象），或是为了降低风险（与不负责任经营的企业合作会损害公司声誉）。

如果是为了增强品牌价值，例如，一个大型零售商在环境表现方面树立了负责任的形象，或许也会要求供应商证明负责任的做法，从而向消费者和其他利益相关方表明，他们确实认真地承担企业社会责任。在制衣、运动鞋、玩具、电子产品等行业，大多数著名品牌现在都期望供应商满足一定

⁴ 更多信息参见：www.mvonederland.nl/english/what-is-mvo-nederland

⁵ 更多信息参见：www.csrriskcheck.com

⁶ 更多信息参见：<http://www.idhsustainabletrade.com>

的社会和环境标准。与负责任的中国供应商交易会帮助欧洲的品牌维持在本国的优秀品牌形象。

在管理风险方面，如果供应商的社会责任表现不佳，则会影响客户的口碑，并最终损害双方的声誉。比如，一家服装品牌如果被发现，服装的生产条件不符合最低劳动标准，就会面临来自媒体、非政府组织（NGO）和其他利益相关方的批评。品牌自然会选择不会招致批评的供应商，以此将风险最小化。对中国的供应商来说，最好的办法就是遵守这本小册子中的最低标准，协助客户管理风险。

荷兰及其他公司已普遍采用行为准则，规定治理、环境和社会责任的最低绩效标准。例如，供应商不得使用童工或强迫劳工、必须按时支付至少是最低工资的报酬、遵守环保法规、提供安全生产环境。“行为准则”是规定道德标准的描述，属于自发性质，通常以指令或一系列要求等的形式出现，提供指引并防止特定活动的发生。行为准则清晰、公开地说明公司希望开展业务的方式，以及对商业伙伴的期望。

2.2.1 中国的企业社会责任法律

在企业社会责任有关问题的若干方面（如劳工、环境保护和社会福利等），中国已经制定了严格的规定。但是，外界对相关法律的认识以及法律本身的执行力度常常有所欠缺。

最重要的法律是《中华人民共和国劳动法》（1994年7月5日发布）及《中华人民共和国劳动合同法》（2008年1月1日起生效）。与国外普遍观点相反，中国的劳动法律涵盖了国际公约中的大部分问题（尤其是在很多行为准则中可以找到的部分）。在此基础上，相关的法律法规得到加强，以保护劳动者的利益。例如，2012年12月的全国人大会议通过了“关于修改中华人民共和国劳动合同法的决定”（73号主席令）。该决定收紧了招聘工人的漏洞，并为其权益提供更好的保障。

在珠江三角洲和长江三角洲，都有相对严谨的地方性企业社会责任法规。例如，2006年起，深圳市政府就积极推动企业社会责任，尤其是劳动权利的保障。2012年，深圳创新企业社会责任促进中心⁷成立，该中心由深圳统战部主管，旨在促进跨行业CSR合作。在长江三角，上海市浦东新区及浙江省义乌市的地方政府也通过地方政策，积极推动企业社会责任。上海市浦东区政府的企业社会责任口号是“责任企业，和谐浦东”⁸。“义乌标准”就劳工关系、社会关系等事项制定了多个指标。因此，中国企业社会责任的发展为企业带来了机遇和挑战。至少，相关的标准和法规勾勒出对中国

⁷ 更多信息参见：www.csrcn.org

⁸ 浦东政府为其企业社会责任目标开发了专门网站。更多信息参见：
<http://csr.pudong.gov.cn/portal/index/index.htm>

的企业社会责任实践的期望，中国的各级组织（包括政府）甚至在部分领域推动更多的标准和立法工作。

* 使合作方与供应商参与

与供应商保持对话，说明荷兰和中国两边的期望，双方都能从中受益。

• 作为荷兰公司，能为对话做什么

- 荷兰的期望
向供应商说明荷兰政府和社会对于企业社会责任的期望，有助于他们更好地理解您提出相关要求和期望的原因，例如“行为准则”中阐述的内容。
- 说明遵守当地法律法规的重要性
大多数情况下，您的商业伙伴或供应商由于在当地长期经营，可能比您更加了解当地法律法规。但是，他们可能会对某些具体问题有盲点，或是没有意识到相关法律法规的变动或更新。在这些情况下，您可以帮助合作方，确保他们对法律的理解和运用都跟上形势发展。
- 理解CSR的真正意涵
由于迄今为止，中国社会并没有广泛讨论和落实企业社会责任，您可以帮助供应商培养有关的CSR意识。没有对于CSR的适当理解，就很难得到管理层和员工的认同和支持，切实的改善也就很难做到。

• 您在中国的合作方可以为对话做什么

- 理解当地情况
- 您的供应商了解当地情况，特别是从商业文化的角度。他们可以提供建议，如何入乡随俗地适当调整CSR战略和政策。和供应商对话还有益于了解：如何更好地与其他利益相关方沟通，例如其他当地供应商、客户和监管机构。
- 挑战和解决方案
如果让供应商列出他们面临的CSR挑战，您可能会发现有上百个问题。您可以指导供应商对这些问题排序，让他们结合当地情况解释问题，这会有助于更有效地讨论解决方案。

2.3 企业社会责任的各种标准

在中国，人们越来越重视企业社会责任，对国际企业社会责任标准的认识也逐渐提升。此外，中国也制定了许多本土的CSR标准。

国际标准

- 联合国《全球契约》是一份战略性政策倡议书，用于企业承诺在人权、劳工、环境和反腐败领域内，确保经营和战略遵守十大公认原则。到2012年12月，全球契约有296个中国成员，包括国家电网，中石油和中海油。
- 全球报告倡议组织的可持续发展报告指引提供报告原则、标准披露和实施手册，供机构编制可持续发展报告，任何规模、行业或地方的机构均可使用。该指引也为有兴趣了解治理方针和机构环境、社会、经济绩效及影响的各方提供国际参考。根据GRI的数据，截至2011年5月，中国有148个公司使用或参考了GRI的指引编制CSR/可持续发展报告，这一数字还在持续增加。2013年5月，GRI发布了第四代可持续发展报告指引G4。很多中国公司包括中远集团、五矿集团和中国移动都使用了GRI报告模式。
- 经合组织通过了《跨国企业准则》（见2.1）。准则覆盖企业社会责任的各方面。因为荷兰是经合组织的成员国，所以荷兰的跨国企业有义务按照准则里的原则和标准运营。
- 2010年，ISO26000发布，就企业和机构如何以对社会负责的方式运作提供指导。这意味着以符合道德且透明的方式行事，促进社会的健康和福祉。该文件主要在于提供指导，而不是设定要求。因此，和许多其他众所周知的ISO标准不同，应用ISO26000无法检验。该文件说明了社会责任的内涵，帮助企业和其他组织将原则转换成有效的行动，并将有关社会责任的最佳实践全球共享。ISO26000的适用对象是所有类型的组织，无论其活动类型、规模或所在地。
- 企业社会责任行为准则通常会参照国际劳工组织(ILO)的核心公约⁹，在工作场所和劳工问题方面，许多跨国公司认为，这应当是其商业伙伴非财务绩效的基础。

⁹ 国际劳工组织八项公约由ILO治理机构确认为工作场所人权的基础，而与各成员国的发展水平无关。八项公约是：1）结社自由和保护组织权利公约，1948年（第87号）；2）组织和集体谈判权利公约，1949年（第98号）；3）强迫劳动公约，1930年（第29号）；4）废除强迫劳动公约，1957年（第105号）；5）（就业和职业）歧视公约，1958年（第111号）；6）同工同酬公约，1951年（第100号）；7）最低就业年龄公约，1973年（第138号）；8）最恶劣形式童工劳动公约，1999年（第182号）

- 而在社会和环境绩效方面，公平劳动协会¹⁰、道德贸易倡议¹¹、SA8000¹²和赤道原则¹³等组织和倡议成为许多跨国公司和中国公司决定行动的依据。

中国本土企业社会责任标准

除了国际标准，中国的机构也开发了多个本土标准和认证标准。目前，中国政府提倡在经济发展的同时，采取对环境可持续的方法，使得CSR成为政府政策的核心纲领之一。此类例子包括《中国企业社会责任推荐标准》和商务部的企业社会责任报告编制指南。其他相关标准包括：

- 国资委的指引：2008年1月，国务院下属国资委发布了《中央企业社会责任工作指引》¹⁴。从2012年开始，国有企业需提供有关企业社会责任行为的报告，并提供给利益相关方和公众。
- CSC9000T（纺织服装行业企业社会责任体系）：尽管名称中包含“纺织服装”，该标准事实上适用于所有行业，CSC9000T 与美国的 SA8000 作用相似。
- 比全国性的CSC9000 更进一步的是，几个地方政府推出了当地的企业社会责任准则，例如杭州的HM30001¹⁵及常州的CSA8000¹⁶。
- 上交所和深交所也都向上市公司推广企业社会责任。深圳证券交易所2006年发布了《深圳证券交易所上市公司企业社会责任指引》¹⁷，是世界上第

¹⁰ 公平劳动协会（FLA）是负责任公司、高校和公民社会组织成立的合作机构，目的是改善全球工厂的工作条件。更多信息参见：www.fairlabor.org

¹¹ 道德贸易倡议（ETI）是由公司、工会和自愿组织结成的联盟，旨在提高全球消费品产业工人的工作条件。更多信息参见：www.ethicaltrade.org

¹² SA8000是一套综合性弹性制度，用于管理全球供应链的道德工作环境，由社会责任国际（SAI）执行。更多信息参见：www.sa-intl.org

¹³ 赤道原则是金融行业的基准原则，用于在项目融资中确定、评估和管理社会及环境风险。更多信息参见：www.equator-principles.com

¹⁴ <http://www.sasac.gov.cn/n2963340/n2964712/4891623.html>

¹⁵ 《HM3000 中国企业社会责任标准体系》于2007年推出，由三部分组成：企业社会责任规定、评估体系和管理体系。

¹⁶ CSA8000为《常州企业社会责任标准》，适用于在该市范围内经营的当地公司。

¹⁷ 更多信息参见：www.szse.cn/main/en/rulseandregulations/sserules/2007060410636.shtml

三个发布同类倡议的证券交易所（深交所由此成为企业社会责任披露的领先者）。该指引要求上市公司以对社会负责的方式经营，实施定期评估，并对绩效发布自愿性的披露报告。此外，上交所在2009年8月5日发布了“社会责任指数”。该指数由上交所100只社会责任表现良好的股票组成。

- 2008年8月，中国国际贸易经济合作研究所起草了《外商投资企业履行企业社会责任指引》。这份指引提出了政府对于遵守社会责任的期望，以及有关责任和义务的建议。该指引有可能上升为法律要求（但具体的时间表尚未公布）。

3 商业利益



越来越多的证据表明，管理好供应链中的社会和环境问题，对企业有利无害。这被称为“企业社会责任的商业意义”。处理CSR问题可以帮助企业做好风险管理、识别新的商业机会，在利益相关者中建立信任。

对于您的企业来说，考虑如何改善社会和环境表现会对以下方面产生积极影响：

- 财务绩效
- 风险管理
- 声誉和品牌价值
- 员工招聘及留任
- 获取资本
- 利益相关者关系

3.1 财务表现

每当谈及工作场所，处理社会问题的（荷兰）品牌供应商有明显的优势。随着劳动力成本上升，在利润率较低的行业，任何成本节约或人力资源优势都会具有重大的积极影响。

| 19 |

关注社会责任和相关事项的工厂培训项目同样也有可能为企业带来经济利益。基本来说，得到雇主善待的员工一般生产效率更高，出错率较低。遵守劳动法的规定，创造安全、尊重的工作环境，纳入供应链中的员工，都能提高生产力，从而产生经济回报。帮助员工保持健康生活的安排，包括合理的工作时间，弹性时间安排也会提高效率，降低病假和员工流失率，这些都会对企业的底线产生影响。

3.2 风险管理

企业社会责任对于降低非财务风险，建立更加稳健的内部流程都很重要，还有助于管理债务。中国的公众，特别是非政府组织越来越直率地表达立场。对于私营企业的行为，消费者和监管机构的期望和要求越来越高。企业必须意识到，未来可能会有关于企业行为的法规。

3.3 声誉和品牌价值

品牌价值很难衡量，但确实会影响一家企业对人、资金、客户和商业伙伴的吸引力。改善企业的社会及环境表现的行动可以对企业的品牌和声誉产生重大影响，也有助于培养客户忠诚度。公司的声誉是巩固资产负债表的一项重要资产。

3.4 员工招聘及留任

企业的运作离不开人。高素质的生产力影响产品的生产率、质量和创新。确保企业在劳动环境方面的良好声誉有助于吸引优秀人才。即使企业拥有大量可利用的人力资源，不停招募和培训新员工的代价也很高昂。在劳动力紧缺的地区，这一点甚至能成为一项竞争优势。如果不注意员工的健康问题，会导致病假率上升，甚至失去熟练员工，从而增加招聘和培训成本。

3.5 获取资本

根据2010年《GRI读者和报告机构调查》，CSR/可持续发展报告读者中，16%是投资者或向投资者提供信息的机构（如评级机构）。这一数字在未来很可能还会上升。如果您的企业能够表明治理和管理体系对解决社会和环境问题的承诺，将有助于扩大企业获取资金的机会。除了高标准的企业管理外，金融机构对企业妥善管理社会和环境问题要求也可能会提高。认知到的风险会影响金融资本的成本，因此，善于管理社会和环境风险的企业有可能以更合适的条件取得资本。对于致力于可持续发展的企业来说，还有一些获取资金的特殊途径。

3.6 利益相关者关系

展示负责任的经营做法，可以提高企业对获得当地社区、监管机构和投资者支持的期望。这通常被称作确保“社会运营许可”，例如，获得利益相关者对开展业务的长期支持和认同。相比不受欢迎的企业，获取利益相关者的信任可为企业的重大过失赢得更高的回旋余地。

利益相关者对话可以作为早期预警系统，识别可能被管理者忽略的问题，从而尽可能降低风险。社区团体和其他利益相关者与工人、工厂和当地问题的联系更密切，因此能提供企业未必能意识到的宝贵信息。

4 人权



2011年,《联合国工商企业与人权指导原则》(又称鲁格原则或鲁格框架)并入经合组织准则。经合组织准则指出,尊重人权是对企业应有行为的全球标准,与一个国家履行人权义务的能力和/或意愿无关,所有的企业,无论规模、行业、经营背景、所有权和结构,都应当在运营所在之处尊重人权。“人权”是一个非常广泛的概念,但最低程度上,经合组织准则明确提及《世界人权宣言》、《公民权利和政治权利国际公约》、《经济、社会和文化权利国际公约》、《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利的宣言》。¹⁸

必须记住,遵守国际人权义务、保护公民的人权、并为感到人权被侵犯的公民提供适当的救济或赔偿,这些是国家的主要责任。但对于负责任的企业而言,也有义务评估其经营对人权的不利影响(与运营所在的国家无关)、采取尽职调查,降低这些影响,并为受到影响的个人提供赔偿。为协助企业实施指导原则,联合国和欧盟委员会¹⁹提供了工具和范例²⁰。

总体而言,下述措施是为了帮助企业落实“鲁格框架”²¹中的建议:

- 承诺尊重人权,并让这一承诺深深扎根在您的企业中。承诺可以透过政策阐述表达:政策阐述应当 a) 得到企业最高领导者的批准; b) 由相关内外部专家(包括NGO)提供信息; c) 规定企业对于个人、商业伙伴及与其经营、产品或服务直接相关的其他方的人权期望; d) 公开可得,向内外部所有人员、商业伙伴及其他相关方说明; e) 反映在必要的经营政策和程序中,并扎根在您的企业中。
- 辨别您面临的人权风险。评估您企业经营活动直接或间接(在与其他实体的业务关系中)可能造成的不利人权影响。“活动”可以包括作为和不作为。
- 采取行动,避免和解决发现的风险。如果企业(间接)造成此类影响,应当采取必要步骤,停止或预防影响,并发挥影响力,尽可能消除任何剩余影响。

¹⁸ 经合组织准则第四章“人权”的全文: <http://www.oecdguidelines.nl/guidelines/human-rights/>

¹⁹ 更多信息参见: ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/human-rights/

²⁰ 更多信息参见: www.business-humanrights.org/UNGuidingPrinciplesPortal/ToolsHub

²¹ 关于六个步骤的更多信息参见: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/files/csr-sme/human-rights-sme-guide-final_en.pdf [Chinese version: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/files/csr-sme/human-rights-sme-guide-final_zh.pdf].

- 如果您被卷入负面影响，启用针对受影响部分的补救措施。补救的形式可以是经营层面的申诉机制，或与司法或国家非司法机制合作。
- 跟踪进展情况。跟踪企业处理实际和潜在负面人权影响的进展很重要，不仅是为了确保妥善管理对这些影响的应对措施，也是为了让其他利益相关方评估您的绩效。
- 传播您正在做的事情。在CSR方面，透明度是关键。在CSR报告中，明确传播企业为了尊重人权做了哪些工作。无需在报告中披露所有风险或影响以及处理方式，但应当做好准备，在要求时能够披露，特别是向受影响的个人。

人权尽职调查与CSR的许多其他方面以及企业整体的风险管理息息相关。这是一项持续进行的工作，不仅是反思性的，对供应链相关的尽职调查也有影响。人权不应当被视为孤立的CSR问题。人权、工作环境、产品安全和环境可持续性问题都互有关联。

| 24 |

中国有关的法律法规（主要是劳动法和劳动合同法）已经纳入了部分人权问题，包括结社自由、同工同酬、废除奴工和强迫劳工、废除童工、社会保障权等。确保您的公司和中国商业伙伴遵守这些法律法规对于维护工人权利大有帮助。但是，也有法律法规尚未完全涵盖或严格要求的一些“灰色地带”，包括非歧视的权利或隐私权。法律保障结社自由和平集会的权利，但现实中难以落实。您需要提高注意，与供应商紧密合作，识别、防范和处理在这些领域的现有和/或潜在的人权影响。当然，有些问题对不同公司的重要性也有所不同。例如，相比主要从当地招聘的工厂，拥有大量外来工人的工厂需要更加关注“家庭生活的权利”。

歧视、弱视群体等问题与供应链的做法密切相关。公司应当检讨自身和商业伙伴的活动，确保没有直接或间接的歧视，包括但不限于，对种族、性别、年龄、国籍、居住地、语言、财产、经济地位、残疾、怀孕或其他状态的歧视。此外，还应当对弱视群体给予特别关注，例如妇女、残疾人、儿童、原住民、移民和外来工人。

还需要注意，荷兰政府和社会对企业的期望可能与中国有所不同。例如，在荷兰，法律禁止雇主歧视性取向，但有关不歧视员工的中国法律并没有这样的条款。无论如何，如果荷兰跨国公司被发现歧视中国的同性恋员工，一定会造成负面影响，这可能成为超过法律义务的动机。但也可能存在另一种情况，例如，一个充分尊重女性权利的荷兰公司却可能违反中国保护女性的法规，因为后者规定处于生理期的女性员工可以不必从事特定类型的工作。

• 对我意义何在？

- 员工士气和留任
- 提高生产力
- 建立竞争优势
- 风险管理

• 我能做什么

- **遵守法律：**中国法律和法规设定了严格的人权标准。确保对这些法律法规100%熟悉，并且您和供应商都充分执行。
- **制定适当政策：**在合法的框架内经营可确保自身活动不违反人权，但未必能保证供应商也是如此。因此，具有适当的政策对于降低侵犯人权的风险就很重要。适当的政策不仅涵盖公司自身活动，还有对供应商等商业伙伴的期望和指导。
- **沟通政策，并纳入日常经营：**只有适当沟通并落实，政策才能起作用。内部沟通的重要性很明显，而与商业伙伴沟通政策却往往被忽略。向供应商解释，为什么人权对业务很重要，政策中的条款意味着什么。重要的是，关注你们如何能一起确保在日常经营中尊重人权。
- **跟踪绩效：**跟踪人权绩效记录可以帮您积累有关企业影响的大量证据。同时，也为您提供沟通和报告人权记录的良好基础。
- **评估活动并调整任何负面影响：**评估自己和供应商的活动，识别当前和潜在的人权违规风险，在给社会和/或企业造成负面影响前，调整和消除这些风险。

● 常见问题

- 维护人权难道不是联合国和政府的责任么？
是的，但企业也有责任尊重人权，并采取政策和程序，避免侵犯人权。
- 中国对童工有何规定？
根据中国法律，雇佣16岁以下儿童是违法行为（在某些情况下，雇佣16-18岁的青少年也属违法）。即便是家族企业，未成年工人也会使您和客户的声誉带来风险，因此，绝不要在经营中使用童工。
- 根据中国劳动法，在矿井、有毒或有害工作、国家规定的四级劳动强度或其他应当避免的工作中，都不应使用未成年工。有关未成年工的更多信息，请查看中国劳动和社会保障部发布的《未成年工特殊保护规定》
- 我供应商的员工想加入或组建工会，我应当怎么做？
根据法律，雇主无权惩罚参与工会的员工，员工应当能够放心参加，不必担心报复。但在现实中，员工往往无法行使这一权利。实际情况是，中国的工会的作用可能不同于荷兰的工会。

| 26 |

中国供应链工会的主要职能是为员工组织娱乐活动，在有关员工福利的问题上支持人力资源部。因此，荷兰公司必须确保供应商具有可行的申诉程序，及时处理员工投诉，从而保障他们在工作中的权利。不时进行员工调查也可帮助您识别和消除实际和潜在的问题。

* 使供应商参与

有些人可能会认为，在中国，人权是敏感甚至禁忌的话题，因此，最好避开这些问题。成为负责任的企业，无需和您的中国商业伙伴深入讨论人权的普适性和不可分割性。但却需要和供应商及其他相关方就负责任商业行为的所有方面进行沟通。将尊重人权的承诺深深扎根于企业，如经合组织准则所描述的那样，将有助于向中方商业伙伴传达您对他们经营层面的期望，并得到他们的支持。

务必注意在平等的基础上让您的供应商参与进来，而不是采取“检查与监测”的姿态。您可以利用机会说明，您尊重他们在当地环境下面临的挑战。您的供应商可能没有足够的知识和资源，对人权问题评估绩效并作出改善计划。与他们沟通，看看您能在哪些方面提供指导和支持。确保这不是一次性的活动，而是成为持续对话的一部分，并定期检查相关情况。

* 案例-人权

法航和荷航——尊重完整供应链的人权

法航-荷航的宏愿是设定CSR的标准，并保持在航空业先行者的地位。作为联合国全球契约的签署方，法航-荷航承诺尊重人权，反对一切形式的童工和强迫劳工。该公司还制定了《社会权利与道德章程》以及CSR宣言，支持上述承诺。

法航和荷航竭力尊重完整供应链的人权。2008年，荷航开始参与“商界与人权计划”(Business & Human Rights Initiative)。该计划是联合国全球契约(荷兰)与十家荷兰跨国公司合作，根据“鲁杰指导原则”(Ruggie Guiding Principles)制定的。荷航在组织的不同部分进行了面谈，并对采购、人力资源、安保服务等不同部门采取了人权影响评估。这一系列措施帮助公司深入理解公司活动对人权的影响方式。该计划的成果是一本指南性出版物《如何在营商中尊重人权》。

5 工作场所福利



改善工作场所福利不止可以带来声誉，因为工作场所发生任何事故，都会导致时间和金钱的损失。同时，工作场所福利还可以为公司在许多方面带来实际价值，例如提高生产力，降低流失率，吸引并留住人才，将风险降到最低。

任何工作环境，无论规模、行业或所在地，都需要认真对待职业安全健康(OHS)。在供应链中，OHS主要指的是采取合理的预防措施，确保工人在工作时不受伤害或健康危害。这包括提高OHS意识，培训正确的操作方式，提供和维护防护设备，进行定期OHS风险评估等。相对的，办公室环境的OHS和车间一样重要，却很容易被忽视。办公室的OHS可以处理压力和重复性劳损问题。

OHSAS 18001²²即国际职业健康和安全标准，是为建立公认的评估及认证标准而制定。签署了OHSAS 18001的企业必须实行，维护并持续改善OHS实践。如果您和/或您的合作方寻找了解相关法律法规的更多当地资源，或关于OHS最及时的数据和信息，可以登录国家安监局²³的官方网站。

➔ 识别健康和安全危害的小建议

| 29 |

● 健康危害

- 生理的：过度噪音、高温、辐射、震动、高压、机械或电力
- 化学的：气体、挥发性物质、酸性物质、碱性物质、有毒物质、气溶胶或刺激物泄露
- 生物的：出现病原体、真菌或其他微生物
- 心理社会学的：压力、社会问题、工作场所/家庭事故、担心失败或解雇
- 人体工学的：工作场所设计、工作站布局、过度的人力操作或工具设计不当

● 安全危害

- 机械的：切割、搅拌或碾压功能的机器
- 高空：高空坠物或步行道无安全栏杆
- 电：可能造成触电和烧伤的松散接线
- 火灾/爆炸：可能造成烧伤、伤害或死亡的机械、化学品、气体
- 密闭空间：可能导致中毒、溺水、挤压或受困的区域

²² 更多信息参见：www.ohsas.org.

²³ 更多信息参见：www.chinasafety.gov.cn

根据国际劳工组织的定义，体面的工作是富有生产力、收入合理、工作场所安全有保证，为家庭提供社会保障。同时，也为员工提供更好的个人发展及社会融合机会，给予他们表达顾虑的自由，让他们组织和参与会影响其生活的决定，保证男女有平等的机会和待遇。向职员（办公室管理者）和（生产线上的）工人提供教育和培训，帮助他们获得个人和职业发展，已经成为在华经营中越来越重要的安排。对于生活技能（个人发展所需）以及专业技术技能（职业发展所需）的重要性，职员和工人都越来越了解，他们也期望从雇主得到相关的资源和支持。

对于工作场所福利，您需要对两个群体给予特殊注意：工人的年轻一代和农民工。

中国年轻一代的关注点和兴趣，特别是所谓80后一代，与他们的父辈相去甚远。例如，薪水不再是他们选择工作的唯一标准；更注重个人兴趣而非集体价值；将大量业余时间用来玩智能手机，活跃于社交媒体。这些差异要求公司和管理者更加频繁地与他们沟通，了解他们的期望，探索如何更好地满足他们的需求。

| 30 |

随着西部大开发战略推出10余年，中国中西部省份的经济有了快速发展，而这些地方过去是农民工的主要输出省份。由于当地的工作机会增多，许多工人不再热切寻找远离家乡的沿海工作机会。在许多地方，我们已经感受到劳动力短缺。但没有这些农民工，大量公司将面临持续的人力短缺问题。因此，理解农民工的需求，提供必要支持，帮他们解决问题，将有助于您的供应商留住劳动力，并确保生产力。

➔ 关于农民工的注释

中国就业市场上的农民工达到数千万人。农民工理应获得和其他工人一样的权益，但他们却更容易遭到不公平对待，例如违反劳动合同、恶劣的居住条件、拖欠工资、有害的工作条件、过长的工作时间，以及面临不必要的风险。

我的公司和供应商能做什么？

作为负责任的雇主，您应该确保农民工获得跟当地工人同等的待遇。除了遵照前文提及的基本工作场所政策外，您还可以：

- 确保农民工具有合法的合同。
- 确保您的供应商/中介清楚、公平地说明了工作条件。与农民工有关的很多问题是由于供应商/中介对工作条件的说法不实，结果导致工人的失望和不满。确保工人根据事先签署的劳动合同，获得合理的工资、加班费和休假等。
- 确保管理层做决定时，能参考农民工的意见及意愿。这会有助于高效地沟通政策和问题，从而改善劳资关系和生产力。指派一位能跟农民工用方言沟通的企业代表，或许可以减少冲突和人员流失。
- 由于工作标准和做法的不同，需要提供适当的培训以确保生产力和安全。
- 确保干净、安全和适于使用的宿舍及其他住宿设施。

● 我能做什么

- **遵守法律：**有关工作场所健康和安全的两部主要法律是《安全生产法》(2002)和《职业病防治法》(2002)。国家安监局的网站还列出了其他标准。
- **针对国际标准：**了解并采取行动，遵守这些标准
- **先行一步：**最佳实践鼓励雇主防范风险。与员工一起，评估工作场所存在的健康和安全风险及发生事故的可能性。
- **准确记录：**要知道哪里需要改进，一个好的切入点就是做好记录，包括发生的事故类型、次数和有关人员。
- **实施改变：**为改变制定时间表。这可以包括以下几方面：改变完成工作的方式、培训、购买新设备或发放个人防护设备。
- **衡量改变的影响：**您可以计算出减少工作场所事故而节省的保险费、病假和医疗费用。
- **处理健康问题：**健康的员工意味着高效的生产力。大多数企业关注安全，却忽略了健康问题。鼓励员工注意保持健康。不止是生理健康：从心理和精神角度关注工作场所福利。识别职员和工人的需求，并提供必要帮助，满足他们的需求。

- **评估和提供培训：**进行评估，确认识知识差距，向职员和工人提供相关培训。跟踪变化，为职员和工人提供获取最新信息的机会。
- **技能发展：**与供应链的职员和工人对话，理解他们的需求所在，提供教育和培训，支持他们在工作 and 生活中的技能发展。

● 常见问题

- 我如何对供应商进行基本的健康与安全风险评估？
以下是进行基本工作场所健康与安全风险评估的关键步骤：
 - 为所有的工作地点列一张清单（如工厂车间、仓库、办公室）
 - 列明每个工作地点的活动内容
 - 识别任何潜在的健康及安全危害
 - 识别面临风险的人与物
 - 确定潜在风险
 - 说明降低潜在风险的措施
- 我的供应链中需要注意的健康危害是什么？
答案因行业类型而异。有些危害在各行各业中普遍存在，例如压力。以下例子是可能出现的健康危害：
 - 办公室及仓库：办公室光线不足或通风不良，人体工学设计不当，不当及过度的人工操作
 - 轻工业：噪音过度，化学物质及挥发性物质吸入，过度的人工操作，重复性劳损
 - 重工业和建筑业：过度的振动或压力，狭窄工作空间，过度的人工操作
 - 农业：过度及不当使用化学物品，不当人工操作，与病原体及病菌接触
- 我的供应链中需要注意的安全危害是什么？
答案因行业类型而异。以下例子是常见的安全危害：
 - 办公室及仓库：不当的物件堆放，台阶缺少避免绊倒的标示，由于机器维护不足而导致触电
 - 轻工业：在无安全指引情况下操作机器，因缺乏维护而导致的火灾及爆炸
 - 重工业和建筑业：无安全带从事高空作业，没有接受安全操作机器的培训，未穿戴个人防护设备受到烧伤及伤害，在密闭空间受困或被挤压

- 农业：不当操作农业机械，不当使用被化学品烧伤
- 我为供应链的工人发放了个人防护设备，但他们以不适为由，作业时没有穿戴。我该怎么办？
您必须跟他们说明，安全并不是可以选择的事情。向他们提供现场教育，告知不穿戴个人防护设备的危害，检查他们是否正确穿戴了适当的防护设备
- 中国法律对健康与安全有何规定？
《安全生产法》提出了14项基本的制度和/或措施，最重要的几项如下：
 - 生产单位应当具备有关法律、法规和行业标准规定的条件；否则不得从事生产经营活动。
 - 生产经营单位必须指派对安全生产工作全面负责的主要负责人。
 - 生产经营单位必须指定安全生产管理组织或个人。
 - 生产经营单位应当对职业安全健康负责人、职安健经理和工人进行安全生产教育、培训和评估。
 - 生产经营单位必须在所有项目的所有阶段实施“三同时”，即[职业安全健康]措施须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。
 - 生产单位必须向当地安全检查员登记特别危险的危害。
 - 生产经营单位应当实施安全管理制度，专门处理涉及爆炸、高空作业和其他危险的工作场所。
- 我什么时候需要在供应链设立安全健康委员会？
工作场所的健康安全委员会可以发挥以下作用：
 - 检查工作场所的安全健康程序
 - 就任何投诉和其他相关事件开展调查
 - 定期与雇主讨论工作场所的安全健康问题

* 使供应商参与

您可能会发现，有的供应商认为，要保证职员和工人的福利，只需要支付合理的工资即可，但这远远不够。使用数据和例子说明解决这些问题的重要性。与员工一起，了解他们在工作场所的日常需求。如果您和供应商认为需要外部建议，可以从专业协会和组织获得外部帮助。

* 案例——工作场所福利

飞利浦-IDH 电子计划

飞利浦致力于成为健康工作的全球领导者，利用重要创新改善生活品质，从而创造价值。

飞利浦是IDH（荷兰可持续贸易倡议）电子计划的发起机构之一。该计划是一项多方利益相关者参与的倡议，旨在提高供应商工厂的总体绩效。与传统的合规性审核不同，飞利浦与中国的100多家电子供应商合作，培养和提高工人和供应商管理者的能力，形成变革性的影响。

通过建立加强劳资之间持续对话的体系，员工的需求得到重视。该体系的部分内容包括：发展员工的技能和职业，加强劳资对话，提高工人满意度。这会减少员工流动，提高生产力，最终达到劳资双方共同受益的目的。

6 杜绝贪污受贿



贿赂破坏透明度，扭曲市场价格，因而有害于公平的商业。除了影响产品质量和安全，贿赂还增加生产成本，对牵涉的职业或行业带来不良的声誉和形象。

贿赂有很多形式，包括向他人提出、允诺、提供过度的利益，鼓励受贿者在其职务中有所为或不作为，以获得或维持不恰当的优势。贿赂也可以是其他形式，如虚假申报或滥用头衔。

很多跨国公司针对这一点，制定了专门政策，禁止直接或间接形式的贿赂。为确保透明度，一些跨国公司现在甚至拒绝接受礼品。

根据透明国际组织的一项调查，在最不可能从事国外商业贿赂的排名中，荷兰的公司位列第三。

- 对我意义何在？

- 风险管理
- 品牌和声誉

- 我能做什么

- 评估政策和做法：在高级管理人员和销售人员中，评估贿赂和腐败在公司和行业中的普遍程度。评估这一点对商业行为的影响或可能的影响。
- 内部行动：在组织内引入反腐败政策和方案。识别有可能涉入贿赂的部门。就给予和接受礼品，制定可接受价值的指导方针，并向所有员工明确传达。说明举报腐败行为的任何人都不会受到负面影响，举报将得到严格保密，有关事项将会充分调查。
- 集体行动：和其他商业伙伴、竞争者或所属的行业协会沟通，询问他们作为集团，如何处理腐败。重点是这种做法对行业的负面影响，以及作为集团，如何克服这一点。

- 常见问题

- 在中国做生意不就得这样么？如何停止？
中国政府已将反腐提上日程。停止行贿也就不会有受贿。和所在的协会或竞争者一起努力，达成共识：行业不容忍这种行为。
- 贿赂是得到生意的唯一办法。不这么做怎么生存？
这种文化已经发生变化，特别是在和跨国公司打交道时。现在，即便是接受公司礼物，跨国公司也有严格的政策。

- 过节送礼是我们的文化习俗。这肯定不算贿赂吧？
没错。但为了避免礼物价值过高，你应当设立一个价值，明确公司给客户送多少是合适的。

➔ 关于贿赂和腐败的声明示例

- 贿赂：我们不行贿，也不受贿。
- 好处费：我们不支付好处费以加速公共服务
- 礼物：我们只赠予或接受最高价值500元人民币的礼物
- 政治和慈善捐献：我们不向政党捐款，但有时会捐予慈善机构。

* 使合作方与供应商参与

制定反贿赂和腐败的书面政策，并向供应商传达。向供应商提供必要支持，制定他们自己的政策，并落实在日常行为中。如果供应商不配合，您的企业和声誉仍然会面临风险。

* 案例——反腐败

联合利华商业行为准则

联合利华是生产食品、饮料、清洁剂和个人护理用品的日用消费品公司。联合利华发布了《商业行为准则》，描述全球各地联合利华员工应当遵守的操作标准，也支持他们更广泛地履行良好治理和公司责任。在准则中，联合利华明确说明了避免贿赂的原则。

商业道德

联合利华不直接或间接地给予、接受贿赂或其他不正当的好处以取得商业或财务利益。员工不得提出，给予或收受任何是贿赂或可解释为贿赂的礼物或款项。对于任何行索贿和行贿行为必须立即拒绝并向经理层人员汇报。

联合利华会计记录和相应的单据必须准确地描述和反映其交易性质。不能设立或保留任何未披露的或没有记录的账户、资金或资产。

7 为客户提供安全可靠的产品



过去，一旦产品离开了仓库，企业就不再对其负责。随着企业肩负起越来越多的责任，他们需要对产品的长期影响负责。今天，“从摇篮到摇篮”的理念更常见，即利用回收或丢弃的旧产品生产新产品。

负责任的企业同样会问一些与他们的经营息息相关的问题：“我使用什么材料来生产这个产品？谁在生产这个产品？它会被如何包装？如何使用？谁会使用它？消费者会如何处置？”这些都是企业面临的问题。由于了解产品的长期影响，或生产标准低下的潜在危险，因此负责任的企业就能够预测产品的风险。

理解产品责任，让您能够通过再造更多高效和/或循环材料，减少资源使用，还可以实现更好的客户沟通，减少废弃物，提升质量和产品寿命。同时，通过创新和新产品还能带来新的商业机遇。

● 对我意义何在？

- 风险管理
- 品牌和声誉
- 竞争优势
- 客户忠诚度

| 41 |

● 我能做什么

- **了解影响：**找到您的企业销售或制造的前三种产品（按数量计），评估产品离开仓库后造成的影响。谁使用它们？使用者需要接受培训或更多的信息才能安全地使用产品吗？用完之后呢？产品将会被如何处置？会被处置到哪里？处置后会变成什么？
- **寻找替代方案：**了解产品的影响后，寻找其他替代方案，尽可能减少影响。寻求替代性原料，或重新设计，围绕循环或再用开发新的商业机会。
- **推广负责任使用方法：**考虑客户或终端使用者会如何使用及处置产品。确保适当、安全的使用和负责任的处置。回收计划在产品的整个生命周期证明责任的机会。
- **负责任营销：**避免提供关于产品的不实或误导信息。相比起诚实和负责，说谎会带来十分恶劣的后果。说明事实，以及作为负责任的企业，您是如何处理的，以尽可能减少负面影响。

● 常见问题

- 我只是一个办公用品供应商。我的产品责任是什么？
可以从使用更环保的再生纸或经过FSC²⁴（森林管理委员会）认证的纸张并引导客户使用这类纸张开始，帮助客户回收利用纸张和打印机墨盒。这还可以发展成为新的商机。
- 我从事的塑料和包装业，是不是干脆关门算了？
恰恰相反，您可以围绕可生物降解的塑料或包装材料发展新商机，这些材料比传统的塑料袋环保。负责任的消费者会需要此类产品，只是很难买到。
- 我向公司供应化学品，向农民提供杀虫剂，我该怎么做？
如果使用不当，化学品会引起健康问题。你可以和客户公司一起，确保其员工或最终用户通过培训，能利用包装上的优质信息，妥善地使用产品。调查比现有产品危害较小的替代品，或与您的供应商一起解决顾虑。
- 我是制作大型机器零部件的。我的产品责任是什么？
您需要确保全面考虑产品各方面的责任。避免在生产中使用可能在产品生命末期有害的有毒化学品。尝试调整制造过程，减少对新资源的需求。

| 42 |

* 案例——负责任的产品

皇家帝斯曼

在全球各地，成熟的户外服装品牌都在寻找办法，使服装能够兼顾性能和舒适。同时，他们也尽可能使用对环境影响最低的材料和流程。目前的一个焦点问题是避免使用全氟化合物，这种物质使材料能够抗污、防油、防水。但被丢弃后，会成为持久性有机污染物，长期存留在环境中。

皇家帝斯曼 (Royal DSM) 是一家注重健康、营养和材料的科技型公司。通过与中国的当地伙伴合作，帝斯曼为户外服装开发出一种新型绿色可回收薄膜：Easy Tex™。这种薄膜防水、防风、透气、可回收，可用于服装、鞋类、配件和技术应用中的高科技功能性材料。公司设法向客户提供保留了优质户外服装的所有重要特色，同时在材料中不使用全氟化合物，并且100%可回收。

²⁴ 森林管理委员会 (FSC) 是多方利益相关者参与的国际非营利机构，成立于1993年，目的是推动对全球森林的负责任管理。FSC的主要工具是设定标准、认证和对林木产品贴标。更多信息参见：www.ic.fsc.org

8 保护环境



所有的企业都会对环境造成影响。作为一家负责任的企业，您需要考察对环境造成了什么影响，影响的程度，以及如何尽可能减少这些影响。关注环境，通常可以大量节约能源及资源，也有助于控制遭到罚款的风险。中国政府对环境保护投入了许多努力，法律法规也更加严格，对企业绩效的期望也在提高。例如，《中国的能源政策》白皮书²⁵（2012年）强调，中国政府将走可持续的能源开发之路，处理能源问题。

制造商通常产生大量垃圾。另外，制造商必须意识到生产过程中造成的污染物。制造商可以评估使用的化学品，排放的污水，机器使用的燃油，能源效率和废弃物。

农民使用化肥、农药以及自然栖息地的改变也会对环境造成同样重大的影响。良好的农业生产行为可以帮助企业评估和减少这些影响。几项国际可持续标准则能够帮助农业企业建立长期负责任的做法。

有些企业可能会因为觉得对环境造成的影响不大，选择袖手旁观。但如果小企业联合起来采取行动，也可以对环境产生巨大的影响。所有的企业都可以减少用电，把空调温度设定在合理水平，节约用纸，提高回收利用，这些举手之劳不仅能减少对环境的影响，还可以为企业节省开支。

企业同时也在选择材料时对环境产生间接影响。减少包装，改用生物降解材料，购买循环再用的物料，选用丢弃时无害的化学品，小行动都能为环保事业做出大影响。

| 45 |

● 对我意义何在？

- 员工士气和留任
- 提高生产力
- 建立竞争优势
- 风险管理

● 我能做什么

- **依法守规：**《中华人民共和国环境保护法》是主要的环境保护法律，规定了法律允许的污染物排放限制。相关的法律、法规、指引和具体行业的行为准则请参考“资源”部分的链接（……页）。
- **针对国际标准：**ISO14001是任何企业都可以实施的环境管理体系国际标准，无论企业的规模、所在地或收入如何。
- **检讨影响：**为减少企业对环境的影响，踏出简单的第一步，可以考虑如何阻止或尽量减少废弃物的排放，确保排放的废物（如生产过程中造成的废气、废水）对环境无污染。
- **日常维护：**排放大量污染物或废水的行业（如厂矿）需要确保日常

²⁵ 更多信息参见：www.china.org.cn/government/whitepaper/node_7170375

维护。此外，缺乏日常维护的工厂会由于原材料泄露或溢出而造成损失。

- **使用可持续原料：**您的企业在生产过程中可能不会对环境造成直接影响，但原材料的来源却可能对环境产生影响。当采购原材料时，应当考虑环境因素。跟客户讨论如何共同努力，降低环境足迹。

➔ 负责任的企业如何改善环境

- 妥善负责地处理企业垃圾
- 回收使用过的产品及部件，重新纳入生产过程中
- 鼓励员工尽可能地进行物品循环再用，例如双面打印
- 在办公室进行回收利用（纸张、厚纸板、玻璃、铝罐、废弃金属等）
- 检查生产过程，确保原料不对环境造成污染
- 实施环境管理系统，这可能包括环保政策，为提高能效、降低排放采取的措施。

| 46 |

➔ 减少碳排放

很多企业都积极减少生产过程及供应链中的碳排放。

减少碳排放可以帮助您：

- 提高能效
- 节省成本
- 加强声誉及领导能力
- 提高竞争优势
- 减少法律风险

减少碳排放的四个综合方法：

- **综合维护：**确保机器和汽车都能高效地运作
- **照明升级：**改用新型节能灯泡
- **关灯：**下班或午休时间关灯
- **调温：**把空调温度调到25摄氏度

• 常见问题

- 我的企业为办公型企业，有没有可以减少的环境影响？
不论规模大小，所有的企业都对环境造成影响。浪费电力，不回收纸张和墨盒，在办公室不使用可持续利用的纸张，都是办公型企业对环境造成的影响。
- 我可以做些什么举手之劳？
在午休时间关上电源。
关掉空调。
确保打印机的默认设置是双面打印，最好是一页打多张。
现代打印机支持打印双面或小册子大小。
- 作为一个生产商，我可以直接把工厂废水排放进下水道吗？
您需要咨询中华人民共和国环境保护部，了解所属行业的排放标准，确定在排放废水前需要什么处理。无论如何，企业都应尽力减少生产过程中产生的污水排放或水资源浪费。例如建筑物和石油和燃气站应尽可能减少含高沉淀物（如沙、泥土、泥浆、石油物质和化学品）的水资源浪费。
- 在供应商工厂，我在符合法律规定的范围内排放，这样可以吗？
您的做法可能符合法律规定，但仍然有可能对环境造成影响。采取技术或设备投资，进一步处理污染物，或是更好地维护已有设备，这些做法都能够降低排放或污染。
- 使用环保材料成本不是更高吗？
这可能是事实。但可以跟客户解释，为什么要使用对企业 and 环境都更好的原料。他们可能会因此而支付稍高的价格，但如果看到自己能帮助企业的可持续发展，他们或许就会认同。
- 环保材料相对昂贵，我如何减低成本呢？
降低原料成本需要大批量采购，如果加入了某个协会，可以看看是否能与其他企业联合起来，通过大批量采购和投标，降低原料价格。

| 47 |

* 使供应商参与

提高环境绩效未必需要投入巨资更新机器，或支出高昂的日常管理费用。如果有总体的环境计划，就能使您和供应商拥有优异的环境绩效。如果供应商缺乏开展整体评估或改进计划所需的资源，那么可以让他们逐步行动，做出改善。提供指导，确保供应商拥有短期和长期的改进目标及行动。

* 案例-保护环境

FrieslandCampina：管理环保绩效

FrieslandCampina致力于创造高效、可持续的生产链，提高环境绩效。这一过程从可持续的乳品业和购买可持续的原材料开始，直至降低生产点的能源和水消耗，以及减少污水排放。

FrieslandCampina还编制了一张有关CSR绩效的2020年路线图。他们利用这些目标设计每年的行动计划并评估绩效。

2020目标	2012成果	2013计划
从2010到2020年，将每干克的能源、用水和污水排放降低20%，每年能效提高2%。 	相比2011年，能效提高了3.9%。 相比2011年，用水效率提高了3.5%。	提高在生产点的影响评估次数。
到2020年，100%使用绿色电力。 	在荷兰，生产点消耗的电力40%由成员乳农以可持续方式生产。 在比利时，购买100%可再生电力。 在德国，25%的电力以可再生方式生产。	向成员奶农发放的绿色电力证书提高到60%。 开始购买天然气证书。
根据国际标准，购买的所有农业原材料为可持续生产。 	棕榈油——近100%可持续油料。 可可——目前10%的采购量为可持续原料。 饮料纸箱——目前欧洲72%的采购量为可持续原料。 木板——目前56%的采购量为可持续原料。	2013年，采购部门开始关注以下品类： <ul style="list-style-type: none">热带水果包装（纸/木板和锡钢板）大豆（见可持续乳业章节）可可

9 关注社区



我们都是经营所在社区的一份子，无论是多么小的企业，您都会对当地人产生影响。如果在社区中拥有良好的声誉，您和合作伙伴将能吸引更多的优秀员工，在与国际买家交易时也更具优势。负责任的企业懂得这一点，开展活动为社区贡献力量。

另一方面，日常活动对当地社区的直接影响却常常被忽视。居民区的办公室或供应商、毗邻房地产的小工厂、农村地区的矿山及种植园，都会对所在的社区带来影响。负责任的企业应该为运营所在的社区增加利益，努力消除负面影响，避免造成矛盾。

• 对我意义何在？

- 风险管理
- 品牌和声誉
- 当地劳动力资源

• 我能做什么？

- **参与到社区中：** 尝试了解当地社区，了解他们对您企业的运作有何意见。这在城市地区可能并不重要，但对于影响到更广大农村地区的矿业和农业经营来说，社区参与尤其重要。
- **尽可能减少影响：** 识别并尽可能减少企业对周边社区的负面影响。这有助于在冲突发生前找到根源。工厂能够确保尽力把噪音、空气、水污染降到最低，废弃物也得到妥善处置。对于矿业及农业经营，应明确土地所有权，并确保社区自然资源不受污染。
- **在当地采购及招聘：** 您的企业及供应商可以在当地采购和招聘，支持当地社区。这可以形成私企之间的合作伙伴关系，使各方都能获益。同样也减少了运输费用，节省了时间和成本，避免因引入外来工而可能造成的社会紧张，特别是在农村地区。

| 51 |

• 常见问题

- 我关注所在的社区，每年向当地慈善组织捐赠。除此之外，我还可以做什么？
- 我们非常认同您对慈善事业的支持。但负责任的企业不能满足于做慈善，而应当反思企业对社区影响的方式，以及能做的其他贡献。
- 我已经得到一块地区的特许权，拥有使用这块土地的合法权利。为什么还要做别的？
- 法律上确实如此。但是，如果不跟当地社区沟通，就可能会在对他们重要的问题上产生冲突。与社区沟通可以预防对经营的耽误和干扰。

- 我是位于一个居民区的办公设备供应商，我会对社区带来什么影响？
- 答案不能一概而论。某些小事对您来说微不足道，却可能会导致企业和社区间的紧张关系，给企业带来恶名，例如，您的员工停放的车辆对他人造成了不便和交通阻塞。
- 我的供应商并没有固定的工作场所，哪里才是社区？
- 您和供应商工作的地方就是您的社区。当您来到一个新的地方，四周转转，评估您的进入可能造成的消极影响并尽力降低，例如确保交通顺畅和减少噪音。

* 使合作方与供应商参与

对社区的所有负面和正面影响都很重要。和供应商一起，对你们企业做出适当的影响评估。由于供应商在当地经营，他们很可能比您更熟知社区的期望和需求。

与供应商迅速行动，将任何负面影响降到最低，并紧密合作，展开战略性的社区投资计划，促进当地社区的发展。

* 案例-关注社区

Royal HaskoningDHV “回馈”计划

Royal HaskoningDHV 致力于促进当地社区发展。他们希望发挥其知识、专长和技能，重点推动教育。Royal HaskoningDHV 设计了一个国际计划“回馈” (Giving back)，解决和技术与可持续发展有关的地方教育挑战。

计划的目标是鼓励、激发、支持和启发儿童与学生发展自己的天赋，学习科技知识，体验为更好、更可持续的社会创造解决方案的兴奋。

为提供支持，Royal HaskoningDHV 还制定了资助政策，阐明公司资助的目标、管理和预算。2012年，他们的社区参与活动既有许多员工和组织活动的大型方案，也有充满热情的个人推动的小型当地活动。

10 沟通表现绩效



沟通和报告让企业的社会责任锦上添花。沟通和报告可向企业的利益相关方，包括客户、社区和政府，详细陈述你是如何努力负起责任。你应当沟通公司的环境和社会政策、计划、行动和目标。如果加入了客户标准或第三方认证，报告还可以证明你达到了这些标准和认证。

沟通帮助公司记录正在做的事情，以及改进和发展业务的计划。还可以让员工参与进来，帮助他们了解公司的方向，以及他们的工作将如何支持这种发展。

报告过程也是与供应链沟通的有效方式。通过从供应商处收集衡量您的绩效所需的数据和信息，可以强调对于重要事项的政策和定位，同时更好地理解供应商面临的关键挑战，以及能给予帮助之处。

中国目前最通用的报告框架之一是GRI的可持续发展报告框架。许多中国公司都已使用G3和G3.1的指标体系来报告。最新的指南G4侧重于识别和报告实质性问题（即对公司及其利益相关方重要、相关的问题）。

中国也有一些地方性的报告指南，但或是针对特定的中国企业，如国有企业，或是限于特定行业，如银行业，因此与荷兰公司关系不大。

● 对我意义何在？

- 衡量绩效
- 品牌和声誉
- 竞争优势

● 我能做什么？

- 衡量责任：确保企业在社会责任方面的努力都有完善的记录。记录可衡量的事件很重要，如健康和安全、培训以及事故。
- 证明努力：向客户展示你的文件记录，或带他们参观运作场所，让他们了解你是如何负起责任的。
- 告诉别人：制作简单的宣传单或网站信息，展示作为负责任的企业，你是如何做的。标明成绩出色的方面，已做出的改善和仍有余地改进的领域。

● 常见问题

- 我应该在报告里面放什么？
最好报告对你的企业相关和重要的事项，而不是事无巨细统统罗列。为选择内容，可以从报告本指南所提到的事项开始，并与管理层讨论，哪些与你们企业最相关。如果想尽可能全面，可以遵循GRI

的报告要求。GRI也有关于如何选择报告内容的建议。确定相关的事项后，您应当披露在日常经营中的处理方式，以及今后处理方式的计划。保留完善的记录会使报告变得容易。

- 我只报告做得好的，这样看上去就很好。为什么还要包括不好的事情？

报告需要诚实和透明。一份好的报告也包括企业不足之处，以及计划改善的方法和时间。透明度是CSR绩效的一个重要指标。

* 使合作方与供应商参与

要让合作方和供应商参与报告，可以首先解释，为什么他们的绩效对您的企业很重要。明确告诉他们，您的报告需要他们的哪些信息，并提供有效收集报告数据和信息的工具。

您也可以鼓励供应商编制和发布自己的CSR或可持续发展报告。报告流程本身就是一个很好的办法，可以让他们回顾目前的CSR绩效，识别差距，加以改善。

156

* 案例-沟通绩效

阿克苏诺贝尔-多渠道沟通

阿克苏诺贝尔是一家全球性油漆和涂料公司，以及专业化学品的主要生产商。从2004年开始，阿克苏诺贝尔就逐年报告在可持续政策制定、管理和绩效方面的进展。

除了发布可持续发展报告，他们还在公司网站发布更多有关可持续发展的信息，包括所有GRI指标的索引、碳信息披露项目(CDP)以及联合国全球契约十项原则的最新实施情况。

此外，该公司还开发了一个可持续发展网站，不仅向利益相关方清楚地概述公司的各项举措和合规进程，还为对阿克苏诺贝尔有兴趣的个人设置了商业案例板块，并为可持续发展分析者设置了管理和绩效板块。

阿克苏诺贝尔欢迎和利益相关方的积极对话，认真考虑利益相关方的意见。阿克苏诺贝尔期望通过这种做法，不断提高报告的明晰性、一致性和准确性。

泰屹新-透明是关键

泰屹新是一家为工业应用、亚微米技术和可替代能源提供在气化、液压、仪器操作和介质输送领域应用的接头、阀门、管件、系统以及组装的国际供应商。

其在中国沟通策略的核心是任何讯息在第一时间内告知利益相关者。泰屹新会定期审查本地供应商和生产商。通过网站，微薄以及领英（LinkedIn），泰屹新会将最新的信息传达给各利益相关者。这能让他们立刻获得每个产品的技术数据、项目进程、压缩天然气行业的新闻和知识以及关于我们的标准和认证的信息，例如ISO9000。

此外，泰屹新有一个中期策略：商业绩效计划，来通知并指导员工。所有操作的记录会保存归档，并会在管理层和工作层会议上讨论。而且员工也了解泰屹新透明且明确的薪资策略，薪资的调整是建立在职位，人力资源价值以及工作绩效的基础之上。

资源和组织

以下链接/参考资料可提供更多信息：

AccountAbility

www.accountability.org.uk

中华全国总工会

<http://www.acftu.org/>

倡议商界遵守社会责任组织 (BSCI)

<http://www.bsci-eu.org/content.php>

中国可持续发展工商理事会

<http://www.cbcsd.org.cn/>

中国国家清洁生产中心

<http://www.wtoguide.net/>

中国WTO导刊

<http://www.wtoguide.net/>

中国企业社会责任机构指南

<http://www.chinacsrmap.org/>

洁净成衣运动

<http://www.cleanclothes.org>

CSR Asia

www.csr-asia.com

CSR风险评估

<http://www.mvorisicochecker.nl/en>

电子行业行为准则 (EICC)

<http://www.eicc.info/>

荷兰王国驻华使馆

www.hollandinchina.org

浙江省企业环保咨询

www.eecz.org

环境标识

<http://textil.stfi.de/seetexlable/default.asp?Category=2>

给中小企业制造业的环保资源网站

<http://www.sme.greenmfr.org/index.html>

公平劳动协会

<http://www.fairlabor.org/index.html>

国际公平贸易标签组织

<http://www.fairtrade.net/>

森林管理委员会 (FSC) 中国

<http://www.fscchina.org/>

全球企业抗艾滋病、结核和疟疾联合会

<http://www.gbimpact.org/>

全球报告倡议组织 (GRI)

<http://www.globalreporting.org/Home>

全球社会责任合规方案 (GSCP)

<http://www.ciesnet.com/2-wwedo/2.2-programmes/2.2.gscp.objectprincip.asp>

ISO 26000 - 社会责任

<http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000>

劳氏质量认证公司

<http://www.lrqc.co.uk/>

中国环保部

<http://www.zhb.gov.cn/>

中国人力资源和社会保障部

<http://www.mohrss.gov.cn/Desktop.aspx?PATH=rsbww/sy>

MVO Nederland and

<http://www.mvonederland.nl/english/what-is-mvo-nederland>

经合组织跨国企业准则

http://www.oecd.org/document/28/0,2340,en_2649_34889_2397532_1_1_1_1,00.html

SGS 集团

<http://www.sgs.com/>

社会责任国际

www.sa-intl.org

社会资源研究所 (SRI)

<http://www.csrglobal.cn/index.jsp>

比荷卢商会 (中国)

www.bencham.org

国际玩具业协会

www.icti-toy.org

TUV 德国莱茵中国

http://www.chn.tuv.com/eng/news/news_list.jsp?catid=2

联合国全球契约

<http://www.unglobalcompact.org/>

维泰

<http://www.verite.org/>

世界体育用品联合会 (WFSGI)

<http://www.wfsgi.org/>

图片来源

封面：	RVO
第6页：	RVO
第18页：	NBTC
第22页：	RVO
第28页：	Ben Wind
第40页：	Nederlands Visbureau
第44页：	Bollegraaf Recycling Machinery
第50页：	Philips

本指引内容与CSR Asia（香港）共同编撰

出版单位：

荷兰王国驻华大使馆

亮马河南路4号 | 100600北京 | 中国

www.hollandinchina.org

© 荷兰外交部 | 2014年4月

14BUZ624208|CHN

HasselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatAtheneHarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManaguaQuito
HamburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoempopoerW
ashingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLuxemb
urgMontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarHoustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofia
DubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilanMexicoTeheranAbuDhabiFrank
furtAmMainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAiresStockholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKi
evAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMonte
videoLaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTeheranSeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZag
rebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpe
nSaoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuDhabiTelAvivLondenIstanboelAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamariboAnk
araSaoPauloPretoriaBangkokMilanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKara
chiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHelsinkiBoekarestHamburgKopenhagenStockholmWellingtonMelbourneKope
nHagenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBa
makoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarDar
EsSalaamDubaiTripoliMaputoDublinBrusselSanJoséTelAvivMilanBoedapestLusakaFrankfurtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaTe
heranBamakosIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMuscatKampalaParijsMadridBelgradoBelgradoSarajevoPra
gKaapstadMelbourneLaPazTunisMoskouLosAngelesNewDelhiAddisAbebaAntwerpenBrusselWashingtonLusakaWenenHongKongBogotáLuandaRaba
tTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColombo
WarschauMadridPretoriaBonnAtheneIstanboelWashingtonWellingtonKhartoemBonnLusakaDublinShanghaiWenenJakartaStockholmSanJoséManag
uaNewYorkKhartoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavanna
HavannaBerlijnHongKongMilanCanberraHamburgNairobiPraagIslamabadAbuDhabiQuitoTripoliWashingtonDubaiRomeJakartaLimaLondenStockh
olmMoskouNewYorkAddisAbebaNewYorkSingaporeSeoulHongKongFrankfurtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraB
ratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLondenDüsseldorfAtheneNewYorkBrusselJakartaKarachiLuxemburgNairobiDar
EsSalaamAntwerpenAddisAbebaRabatSantiagoDeChileHamburgKobeYaoundéAddisAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoulParamariboCo
tonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMilanDarEsSalaamOsloLuandaNewYorkKhartoemBoedapestAbuDha
biHamburgSaoPauloMexicoManillaBangkokMünchenBuenosAiresSarajevoAnkaraStPetersburgShanghaiBagdadJakartaKoalaLoempopoerTunisOsloBaba
MentreaDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoalaLoem
poerTokioDublinAlmatyNewDelhiAtheneRiyadPortOfSpainBonnShanghaiRiyadKhartoemZagrebSofiaLagosKobeDublinQuitoLondenPretoriaAlmatyKa
rachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoweitWene
nKievParijsBuenosAiresMadridKoweitHarareParijsMoskouPretoriaTripoliMadridDamascusPraagKobeKoalaLoempopoerKaapstadLuandaKievLusakaDa
rEsSalaamMelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPa
uloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQuitoBogotáBamakoHamburgAlgiersLuandaKingstonRiyadMoskouLagosManaguaBuenosA
iresManillaLimaMelbourneMexicoColomboCanberraAbuDhabiMelbourneWenenDarEsSalaamBrasiliaKoweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemA
karaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoulBangkokWenenLaPazParamariboBoekarestSarajevoKoalaLoempopoerBoekarestKingstonAlgiersStock
holmLosAngelesDubaiSingaporeAnkaraAmmanCanberraBogotáParijsLaPazWenenAccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoeda
pestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatA
theneHarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManaguaQuitoHamburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDar
EsSalaamHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoempopoerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenha
genCotonouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLuxemburgMontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarH
oustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadoug
ouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilanMexicoTeheranAbuDhabiFrankfurtAmMainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAires
StockholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoed
apestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMontevideoLaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTe
heranSeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZagrebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMap
utoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuD
habiTelAvivLondenIstanboelAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamariboAnkaraSaoPauloPretoriaBangkokMilanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairo
SarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisH
elsinkiBoekarestHamburgKopenhagenStockholmWellingtonMelbourneKopenhagenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyad
DüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLu
andaMadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarDarEsSalaamDubaiTripoliMaputoDublinBrusselSanJoséTelAvivMilanBoedapest
LusakaFrankfurtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCanberraBamakosIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadh
YaoundéRiyadhMuscatKampalaParijsMadridBelgradoBelgradoSarajevoPraagKaapstadMelbourneLaPazTunisMoskouLosAngelesNewDelhiAddisAbebaA
ntwerpenBrusselWashingtonLusakaWenenHongKongBogotáLuandaRabatTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilanHamburgTelAvivMontevideoMa
putoAlgiersMilanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColomboWarschauMadridPretoriaBonnAtheneIstanboelWashingtonWellingtonKhar
toemBonnLusakaDublinShanghaiWenenJakartaStockholmSanJoséManaguaNewYorkKhartoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSan
gostiDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijnHongKongMilanCanberraHamburgNairobiPraagIslamaba
dAbuDhabiQuitoTripoliWashingtonDubaiRomeJakartaLimaLondenStockholmMoskouNewYorkAddisAbebaNewYorkSingaporeSeoulHongKongFrankfu
rtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLond
aDüsseldorfAtheneNewYorkBrusselJakartaKarachiLuxemburgNairobiDarEsSalaamAntwerpenAddisAbebaRabatSantiagoDeChileHamburgKobeYaoun
éAddisAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoulParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAn
gelesMilanDarEsSalaamOsloLuandaNewYorkKhartoemBoedapestAbuDhabiHamburgSaoPauloMexicoManillaBangkokMünchenBuenosAiresSarajevo
AnkaraStPetersburgShanghaiBagdadJakartaKoalaLoempopoerTunisOsloBratislavaMontrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKi
ngstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoalaLoempopoerTokioDublinAlmatyNewDelhiAtheneRiyadPortOfSpainBonnShanghaiRi
yadKhartoemZagrebSofiaLagosKobeDublinQuitoLondenPretoriaAlmatyKarachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenha
genBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoweitWenenKievParijsBuenosAiresMadridKoweitHarareParijsMoskouPretoriaTripoli
MadridDamascusPraagKobeKoalaLoempopoerKaapstadLuandaKievLusakaDarEsSalaamMelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamako
BonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQuitoBogotáBa
makoHamburgAlgiersLuandaKingstonRiyadMoskouLagosManaguaBuenosAiresManillaLimaMelbourneMexicoColomboCanberraAbuDhabiMelbourne
WenenDarEsSalaamBrasiliaKoweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoulBangkokWenenLaPazP
aramariboBoekarestSarajevoKoalaLoempopoerBoekarestKingstonAlgiersStockholmLosAngelesDubaiSingaporeAnkaraAmmanCanberraBogotáParijsLa
PazWenenAccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemD
hakaKobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraRabatBelgradoRabatAtheneHarareNewYorkAntwerpenBuenosBogotáKairoHarareLagosManag
uaQuitoHamburgLagosColomboMexicoBratislavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoalaLoemp
opoerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBuenosAiresAddisAbebaLissabonParijsRabatDüsseldorfTokioLu
xemburgMontevideoChicagoBagdadPortOfSpainBoekarestLuxemburgDakarHoustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofia
DubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilanMexicoTeheranAbuDhabiFrankfu
rtAmMainBelgradoTorontoAddisAbebaAnkaraSarajevoPortOfSpainAiresStockholmAmsterdamAbebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAng
elesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonM
ontevideoLaPazPraagDubaiWenenCotonouBerlijnLaPazDüsseldorfKampalaTeheranSeoulMontevideoBrasiliaPretoriaAnkaraBomaySofiaTorontoRomeZ
agrebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpe
nSaoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBrusselBerlijnPekingMontevideoAbuDhabiTelAvivLondenIstanboelAlmatyBangkokHelsinkiSanJoséParamaribo
AnkaraSaoPauloPretoriaBangkokMilanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKa
rachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHelsinkiBoekarestHamburgKopenhagenStockholmWellingtonMelbourneK
openhagenRabatBerlijnAntwerpenSanJoséRomeLuxemburgSofiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLonden
BamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMadridVaticaanstadWarschauBrasiliaVancouverAntwerpenDakarDar
EsSalaamDubaiTripoliMaputoDublinBrusselSanJoséTelAvivMilanBoedapestLusakaFrankfurtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaTe
heranBamakosIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMuscatKampalaParijsMadridBelgradoBelgradoSarajevoPra
gKaapstadMelbourneLaP

AmsterdamPanamaCityTallinnTiranaBeirutBernHelsinkiIslamabadNicosiaOttawaTbilisiTheHagueBelgradeBerlinHoChiMinhCityHongKongOsloTehranTelAvivAbuDhabiColomboC

本指引内容与CSR Asia（香港）共同编撰

出版单位：

荷兰王国驻华大使馆

亮马河南路4号 | 100600北京 | 中国

www.hollandinchina.org

©荷兰外交部 | 2014年4月

14BUZ624208 | CHN