



第一步	第二步	第三步
国家联络点做出所提交的投诉书理由是否充分的判断，并决定是否对其进行处理。投诉方在提交投诉以前，请就投诉的格式和内容与秘书处联系。	国家联络点 <ul style="list-style-type: none">• 为有关各方之间的对话创造条件• 如果通过对话无法达成协议，在有关各方同意的前提下，提供调解。• 如有必要，收集更多信息。最后结束对投诉的处理。	如有关各方达成协议，国家联络点签发一份调解声明。如各方未达成协议，国家联络点则签发一份最后声明，声明包括对企业是否违规作出的评判及企业今后应采取的措施。

预计处理投诉的时间：		
	(第二步) 从收到投诉到处理完毕为十二个月	(第三步) 正常情况下在调解或投诉处理完毕后三个月内

国家联络点的专家小组的成员为：奥斯陆大学的学院院长Hans Petter Graver教授（组长）、挪威全国工会特别顾问Gro Granden女士、挪威Storebrand 保险公司个人保险市场经理Elin M. Myrmel-Johansen 女士及在Buskerud 大学学院和Ås 大学任教并曾任Kongsberg Group 公司总裁的Jan Erik Korssjøen 先生。

联系信息
Norwegian Contact Point - OECD Guidelines
P.O.Box 8114 Dep
N-0032 OSLO, NORWAY

Hege Røttingen 女士 (秘书处主任)
电话：+47 22 24 45 99
电子邮件：her@mfa.no

Mari Bangstad女士 (顾问)
电话：+47 22 24 42 37
电子邮件：mban@mfa.no
网址：www.responsiblebusiness.no

挪威负责任商业行为国家联络点

《OECD跨国企业准则》

《OECD跨国企业准则》是经济合作发展组织成员国政府向跨国企业提出的建议。《准则》对跨国企业在尊重人权、保护环境和打击行贿受贿等领域提出建议。《准则》的目的是通过鼓励负责任的投资和贸易行为促进跨国企业的可持续发展。

挪威国家联络点

作为经济合作发展组织的成员国，挪威有义务设立投诉机构，即国家联络点。国家联络点负责推广宣传《OECD跨国企业准则》并处理对挪威跨国企业违反准则行为的投诉。

除《OECD跨国企业准则》以外，没有任何其他关于企业社会责任的准则中包括投诉这一项。

挪威国家联络点由四位提名专家和一个秘书处组成。该联络点不是法律机构，但可以对企业是否违反准则做出评判。该联络点不自行立案，而只是处理提交上来的投诉。

联络点的成员们是在挪威工商会(NHO)、挪威全国工会(LO)及环境与发展论坛(ForUM)的提议基础上最终由挪威外交部和产业贸易部任命的。联络点在财政和行政方面下属外交部，但独立于政府。

《OECD跨国企业准则》：
《准则》旨在促进企业的可持续发展。《准则》全文请看 www.responsiblebusiness.no。以下为《准则》的一些要点：

一般政策：企业应遵守其业务所在国的法律法规，预防、评判并处理本企业及其供应商违反人权和劳工权利及危害环境和行贿受贿的行为。

信息公开：企业应定期公布涉及其企业活动及业绩的相关信息，同时在通报信息和公开性上达到与《OECD跨国企业准则》规定相一致的高标准。

人权：企业所在国政府有义务保护并执行人权。企业应尊重人权，做到知晓本企业无违反人权的情况并能出示相关文件。

劳资关系：企业应尊重雇员的权利，与雇员代表进行合作，防止对雇员的歧视，同时为取消童工、取消强迫劳工做出贡献。

环境：企业应建立环境监测系统以预防、处理并减少其业务对环境造成的危害。这既是企业责任，又是商业机会。

打击行贿受贿：企业在打击行贿受贿活动中扮演着重要角色。

消费者利益：企业应根据公平的营销和广告惯例行事，以确保其提供的商品或服务的安全性与质量。

科学技术：企业应促进新兴技术在各国间的流通，以此促进世界经济和社会发展，并为当地和东道国创新能力的发展做出贡献。

竞争：一个国家制定竞争法的目的在于通过建立良好的市场机制促进社会福利水平的提高和经济增长。企业应遵守有关竞争法，避免有碍市场竞争的商业行为。

税收：企业应及时履行对东道国的纳税义务，避免通过利用企业内部转移收入的方式而逃避税收。



处理对企业的投诉

对哪些企业可以进行投诉？

挪威国家联络点处理客户对挪威跨国企业本企业及其供应商在业务和投资领域违规的投诉。

谁可以提交投诉？

所有个人、组织和企业都可以投诉，请求国家联络点对被投诉企业违反《OECD跨国企业准则》的行为进行调查。

如何提交投诉？

投诉书可交到国家联络点的秘书处。请尽可能使用从网页上下载的投诉表格。

提交投诉之后？

国家联络点按照OECD的规定程序对投诉进行处理。

除投诉有关各方以外，投诉的处理过程是否应对其他方保密？

国家联络点遵守信息公开法，在处理投诉过程中希望透明度，但同时也会遵守挪威法律中关于保密的条款。

当国家联络点发现一个企业有违反准则的行为时如何处理？

国家联络点会寻求一个有关各方都同意的解决办法，例如和该企业达成纠正其违规做法改变工作程序的协议。如果无法达成这样的协议，国家联络点将签发一份最后声明，声明包括对企业是否违规作出的评判及企业今后应采取的措施。这份声明是向公众公开的。