



英标管理体系认证（北京）有限公司及分公司联系方式

英标管理体系认证（北京）有限公司
地址：北京市建国门外大街甲24号东海中心2008室
电话：010-85073000

英标管理体系认证（北京）有限公司上海分公司
地址：上海市黄浦区南京西路388号10层1006-1008单元
电话：021- 23160200

英标管理体系认证（北京）有限公司深圳分公司
地址：深圳市深南大道6008号特区报业大厦29楼AB区
电话：0 755-32938788

英标管理体系认证（北京）有限公司重庆分公司
地址：重庆市北部新区金开大道68号金开协信中心4栋4-8
电话：023-67686780

联系我们：
BSI中国网站：www.bsigroup.com
BSI中国热线：400 005 0046
BSI中国电邮：infochina@bsigroup.com
BSI新浪微博：@BSI英国标准协会中国
BSI中国微信：BSI英国标准协会

企业社会责任报告书

Corporate Social Responsibility Report

公开获取：
<http://www.bsigroup.com/zh-CN/>

2014

- 1 关于本报告书
- 2 BSI价值观和行业准则
- 3 管理者致辞

第一部分
BSI中国概况

第二部分
责任管理

第三部分
公司治理

第四部分
合规公正
服务创新
员工权益
社会环保

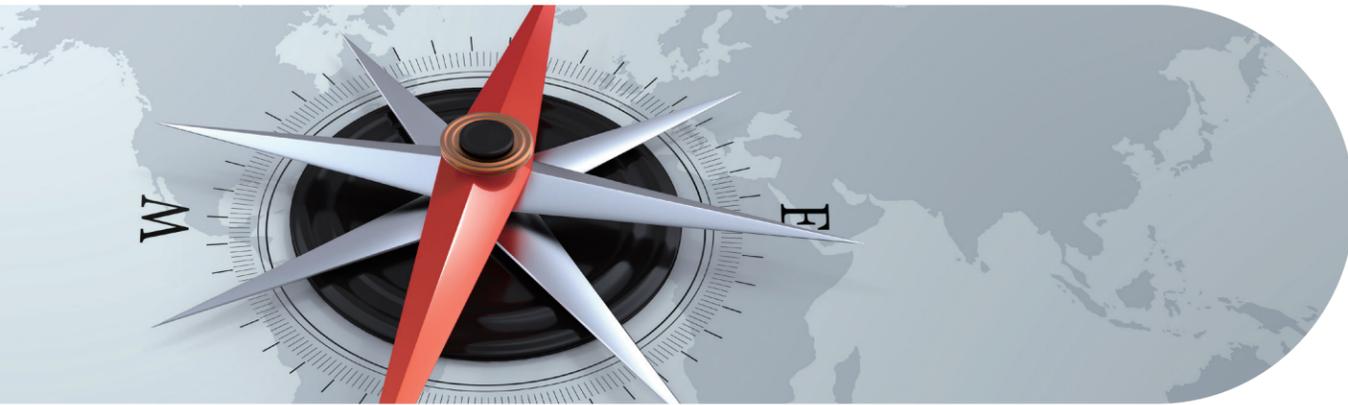
第五部分
GRI索引



英标管理体系认证（北京）有限公司
BSI Management Systems Certification (Beijing) Co., Ltd.



...making excellence a habit.™



关于本报告书

本报告书是英标管理体系认证（北京）有限公司（简称 BSI 中国）自 2012 年以来第三份企业社会责任报告。依据中国国家认证认可监督管理委员会（简称 CNCA）有关《关于认证机构履行社会责任指导意见》、AA1000 当责性原则标准及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, 简称 GRI）第 4 版的指导方针及框架编写。内容包括合规公正、服务创新、员工权益、社会环保等项目。我机构通过自我宣称的方式每年出版一次年度报告书，并将报告书放置在 BSI 官方网站上，供公众下载浏览。

本报告书内容主要陈述 BSI 中国，包括英标管理体系认证（北京）有限公司及下属三家分公司：上海分公司、深圳分公司和重庆分公司，于 2014 年度（2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日）在经济、社会及环境各方面的绩效表现。BSI 于 2010 年 6 月 12 日在华设立的英标认证技术培训（北京）有限公司，与英标管理体系认证（北京）有限公司分开独立经营培训业务，因此 BSI 培训公司情况不在本报告范围内。此次报告的主要变化为增加 BSI 中国新业务的介绍，包括：医疗器械及供应链管理等。所有财务数字均以人民币为计算单位，并经过普华永道会计事务所审验，其他数据均以 2014 年 12 月 31 日为结点按相关管理系统数据统计为准。

您可以通过以下方式获取本报告书，或有任何关于报告书的咨询、意见及建议，请联系：

英标管理体系认证（北京）有限公司 合规风险部

地址：北京市朝阳区建外大街甲 24 号东海中心 2008 室 邮编：100004

电话：+86 10 8507 3033

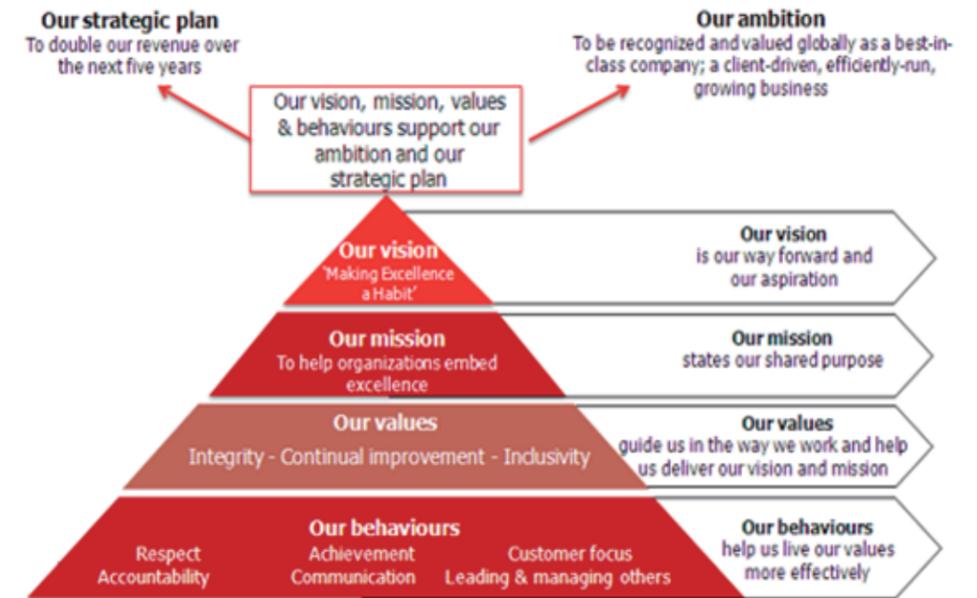
传真：+86 10 6515 6251

网站：www.bsigroup.com

邮箱：kuku.jiang@bsigroup.com



BSI的价值观和行为准则



我们的价值观

- Integrity (坚守诚信)
- Continual Improvement (持续改进)
- Inclusivity (包容)



我们的行为准则

- Customer Focus (客户至上)
- Accountability (承担责任)
- Respect (互相尊重)
- Communication (有效沟通)
- Achievement (有所成就)
- Leading & Managing others (引领他人)

Share
Work together
Don't duplicate
Less emails
Better phones
149 workshops
Change
Empowerment
Practice what we preach
Listen to our customers
Communicate face to face
Better IT systems
Client focus
Responsibility
Be part of the solution
Less mistakes
Efficiency
Pride
2 400 employees
Think positive
Recognize success
Improve processes



管理者致辞

2014年，对于认证行业而言是改革、创新和突破的一年，BSI中国在外外部不断变化的背景下，继续秉承BSI集团的企业文化“making excellence a habit”（让追求卓越成为习惯），实现可持续发展，并将履行社会责任与业务发展充分的结合起来，让每一位员工的每一项工作在执行中都承载着对社会的责任。

此报告书为BSI中国自2012年成功编写的第三本企业社会责任报告书，我们继续向社会和公众揭示2014年BSI中国在社会、经济和环境方面的绩效，通过顺畅透明的沟通机制，向我们的利益相关方展现我们在可持续发展方面做出的努力，也是对他们的回应渠道之一。

合规经营

2014年，我们严格遵守认证行业的各项法律法规、行业规范、认可规则等，按要求向国家认监委及相关部门报送认证活动信息，接受并通过国家认监委和地方质监局检查、认可机构的评审以及公正性委员会的监督。保证证书的公正和可信。

增加价值

2014年，我们持续向客户提供高质量的服务，提供有价值的审核认证服务，通过第三方客户满意度调查，得到了客户肯定和满意。另外，我们还向客户提供多种增值服务，包括：客户交流会、新产品介绍、免费网上讲座、管理论坛等，帮助客户提升价值。

员工权益

我们为员工创建了充满信任的工作环境，关注员工感受，建立激励机制，鼓励员工献计献策，帮助员工提升能力和价值。2014年BSI中国共有3名员工获得BSI集团CEO大奖，员工的表现得到公司的关注和认可。

社会环保

我们充分发挥自身专业优势，协助更多的企业降低环境风险与永续经营。2014年，BSI中国从自身做起，关注节能减排和慈善，从多方面贡献力量。

欢迎您阅读2014年企业社会责任报告书，在这里您将感受到我们的态度、努力和持续发展的追求，我们希望您能对我们的社会责任工作不吝指教。



2014年所面临的风险和机遇

对于中国的检测认证行业发展来说，2014年是充满改革、创新和突破的一年。党的十八届三中全会部署六大方面15项改革，推动发展方式和政府职能“两个转变”，由此释放的巨大改革红利和市场需求，既为认证认可发展提供了广阔的舞台，也对完善认证认可制度提出了迫切需求。

中国经济社会发展正处于快速变化和结构转型时期，包括经济增长、产业结构变动、创新发展、城镇化等，这些趋势将以各种方式对中国未来可持续发展产生影响。认证认可行业将在变革中发展壮大，认证机构要不断顺应社会经济环境的发展，为未来的生态文明社会做出积极的贡献，在发展的道路上机遇始终与挑战并存。短期挑战大于机遇，长期则是机遇大于挑战。

短期内，受经济增长、重工业、城镇化等因素的惯性驱动，资源消耗和环境压力可能加大，各种资源环境问题继续积累与深化。酝酿中的新一轮科技革命不可能在近期发挥重大作用。例如，新能源汽车的大规模推广仍存在不少障碍，我国可能在相当长的时期内要同时承受越来越高的石油安全风险和PM2.5污染压力。此外，国家与社会关系、中国与世界关系难以迅速改变，近期中国政府需面对自下而上的社会压力，以及自外而内的国际压力的夹击，承受的挑战将是前所未有的。深入全面推动环境资源、资产等管理体系实施的实践将是我们的很长一段时间的的关注点。

与此同时，中国重构环境与发展关系的社会经济条件已经具备。一方面，随着未来经济增速的下降，在保持经济运行合理区间和注重转型升级的情况下，不大可能出台新一轮大规模和全面的经济刺激计划，因此资源环境压力加速恶化的趋势稍微缓解，这将有理由推进和巩固认证服务业在生态文明社会发展领域的地位。另一方面，伴随着各种资源能源密集型产品需求增速的下滑，各种资源消耗和污染物排放有望在10-20年内相继达到峰值，进而将跨越资源与环境库兹涅茨曲线的峰值阶段，资源、能源、环境、气候压力也将逐步降低。此外，新一轮科技革命的作用将逐渐凸显出来，使创新驱动发展成为基本趋势。

从全球来看，检验检测认证产业虽然历史比较悠久，但仍然是一个潜力巨大的新兴产业。中国是全球增长最快的市场，近几年年均增幅达到15%以上，据研究预测，今年很可能突破1000亿元。检验检测认证产业的快速发展，既与全球质量治理加强有关，也与全球进入新技术革命孕育期和产业结构升级加快期有关，大量新产业新技术新产品的研发上市，催生出巨大的检测认证需求，比如风电、光伏发电等新能源检测认证市场发展就很快，因此，我们要用产业的眼光、用市场的手段来看待和促进认证认可改革发展。

公司概况

英国标准协会（British Standards Institution，简称 BSI）成立于 1901 年，是一家全球领先的商业标准服务机构，于 1929 年获得英国皇家特许，作为世界上首家国家级标准机构，同时也是国际标准化组织 ISO 的创始成员之一。经过一个世纪的发展，BSI 已成为全球公认的良好实践专家，并负责发起了大量全球性通用管理体系标准（如：ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001 等），每年发布的标准数量超过 250 项。这些标准涉及到当今全球最迫切的一些问题——从透明计费到能源管理，从对残疾人的帮助到对纳米技术的使用；涵盖的领域包括：航空航天、建筑、能源、工程、金融、医疗、IT 和零售等。我们为各种类型及规模的组织提供基于标准的一站式解决方案及服务。

BSI 全球总部位于伦敦西斯维克，亚太总部设在中国香港，我们在全球 29 个国家和地区共设有 58 家分支机构。拥有客户约 73,000 多家，遍布 150 多个国家和地区的 90,000 个地点。



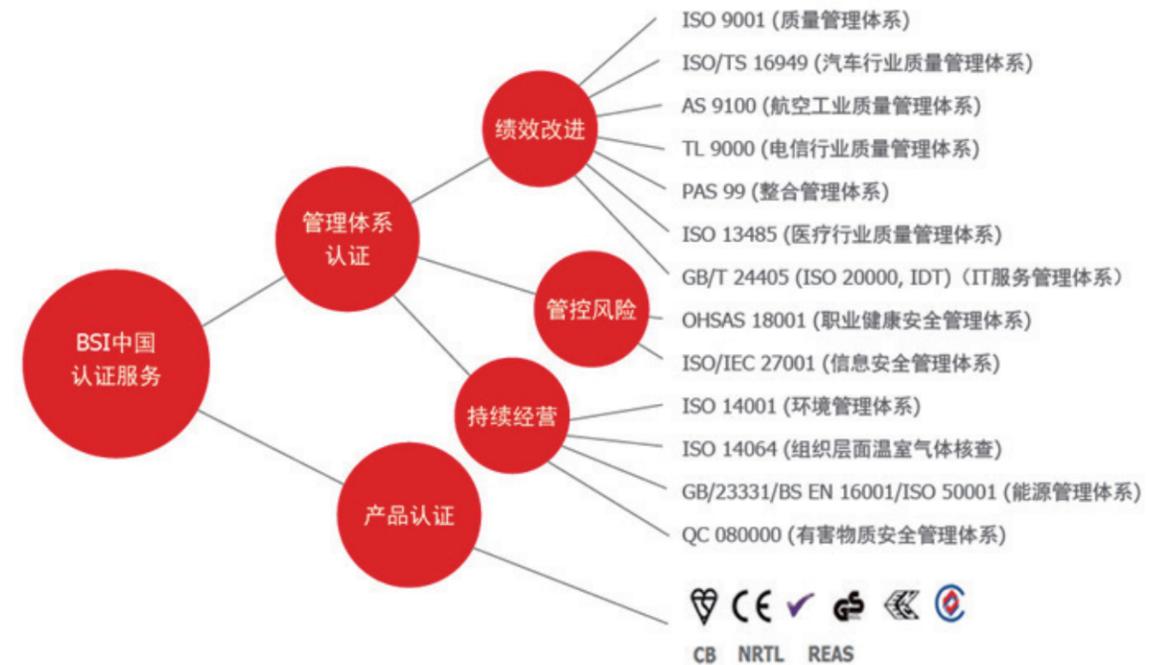
英标管理体系认证（北京）有限公司于 1995 年在华建立，隶属于英国标准协会，出资方 BSI 太平洋有限公司，为台港澳法人独资企业。目前拥有近 300 位员工，总部设立在北京，同时在上海、深圳和重庆设有分公司。



图示发展



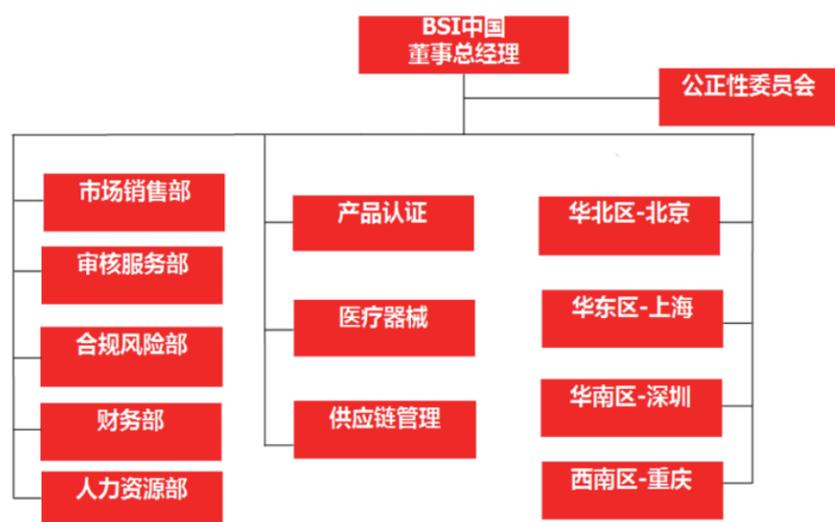
BSI 中国认证服务



BSI 中国大客户



BSI 中国组织结构



BSI 中国在 2014 年连续斩获英国商业超级品牌

2014 年，BSI 连续第十二次入选英国“商业超级品牌” (Business Superbrand)，我们的 Kitemark® 品牌也连续第七次获此殊荣。这一嘉奖充分彰显了 BSI 服务高品质、可靠性以及契合帮助组织全方位实现卓越的公司使命及核心价值观。



(图解：英国商业超级品牌 Business Superbrand)

2014 年度财务报告

如下数据均经过普华永道会计师事务所的审计，是公正公允的。



财务数据 (单位: 万元)	2012 年	2013 年	2014 年
产生的直接经济价值			
a) 收入:	9,934	10,741	12185
分配的经济价值			
b) 运营成本:	3,413	4,002	6323
c) 员工工资和福利:	5,929	6,568	7245
d) 向出资者支付的款项:	0	0	0
e) 向政府支付的款项: (税款总额)	417	664	704
f) 社区投资:	0	0	0
留存的经济价值 (产生的经济价值减去分配的经济价值)	175	0	0
财务数据分析比率			
销售增长率 本年主营业务收入增长额 / 上年主营业务收入总额	9%	8%	13%
营业利润增长率 本年营业利润增长额 / 上年营业利润总额	23%	-65%	516%
应收账款周转率 主营业务收入净额 / 平均应收账款余额	872%	813%	812%
应收账款周转天数 360/ 应收账款周转率	41 天	45 天	44 天

本年度我公司未接受到任何的政府财政补助。

2014 政府合作

BSI 受邀出席首届中国质量大会

2014年9月15日,首届中国质量(北京)大会在人民大会堂隆重召开,来自欧美各国及国际质量组织负责人,中外企业家和专家学者齐聚一堂,共商质量提升大计。BSI 亚太区总裁 David Horlock 先生及 BSI 中国区副总裁王二乐先生作为国际质量组织杰出代表,应邀参加了此次会议。



图解: 李克强总理会见出席大会的主要外方嘉宾, 图为总理与 BSI 亚太区总裁 David Horlock 先生亲切握手



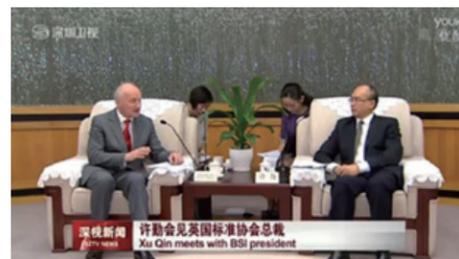
图解: BSI 中国区副总裁王二乐先生(左一)应邀出席会议

进一步加强标准领域中英合作, BSI 标准部总裁应邀访华

10月20日,深圳市长许勤会见了英国标准协会标准部总裁 Scott Steedman 一行。双方就进一步加强标准领域合作,推进大质量、大标准体系建设进行了交流。随后 Scott Steedman 一行参加与深圳市市场和质量管理委员会的标准化座谈会,双方就低碳、反贿赂管理体系和智慧城市三个领域的标准化研究交换意见,并表示希望能以这三个领域为契机,积极寻找中英标准化研究工作的合作良机,加强彼此的业务往来。



图解: 许勤市长与 BSI 标准部总裁 Scott Steedman 亲切握手



图解: 双方就进一步加强标准领域合作进行交流

在京期间, Scott Steedman 还在国家标准委国际合作部主任李玉冰、合作处副处长张彦,市质监局副局长姚娉、标准化处处长赖东,北海公园园长张作英、副园长杨宝利的全程陪同下,到北海公园考察旅游服务标准化建设工作。并对北海公园标准化建设工作给予了充分肯定和赞赏,并对公园的标准化建设工作进行了指导与点评,促进北海公园进一步提升旅游服务标准化水平。



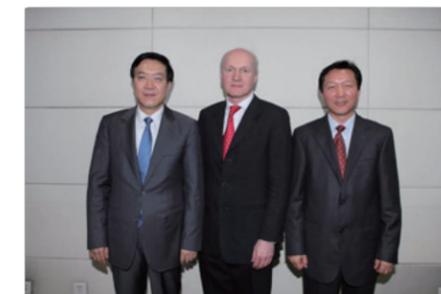
图解: Scott Steedman 在京考察旅游服务标准化建设期间的合影

《中英标准互认协议》稳步推进

2014年4月14日,BSI 全球标准部总裁 Dr. Scott Steedman CBE 来华进行了为期四天的访问。应中国国家标准化管理委员会(以下简称“中国标准委”)邀请,Dr. Scott Steedman CBE 此行旨在就2013年12月2日签订的《中英标准互认协议》与中国标准委进行磋商,共同推进中英双方在标准方面的一系列合作。



图解: 英国标准协会与中国标准委进行会谈



图解: 中国质检总局副局长陈刚(左) BSI 全球标准部总裁 Scott Steedman CBE(中) 中国国家标准委主任田世宏主任(右)

2014 年领导人风采——《The Telegraph(每日电讯报)》专访

《The Telegraph》是英国销量最高的报纸之一,成立于1855年,为欧洲第一家网上报纸。多年来,一直是 Cathay Pacific China Business Awards 的评审委员会成员。



BSI 于2013年荣膺“Cathay Pacific China Business Awards 2012(国泰航空中国商业大奖)”中的“Continued Commitment Award”(可持续承诺奖)。鉴于 BSI 在助力中国企业可持续发展方面的卓越贡献,2014年3月,该刊特邀 BSI 中国区董事总经理高毅民博士进行专访。高博士畅谈了 BSI 在中国的业务发展以及如何助力中国企业在进出口贸易中保持竞争优势,并为其他驻华外企提出了发展建议。

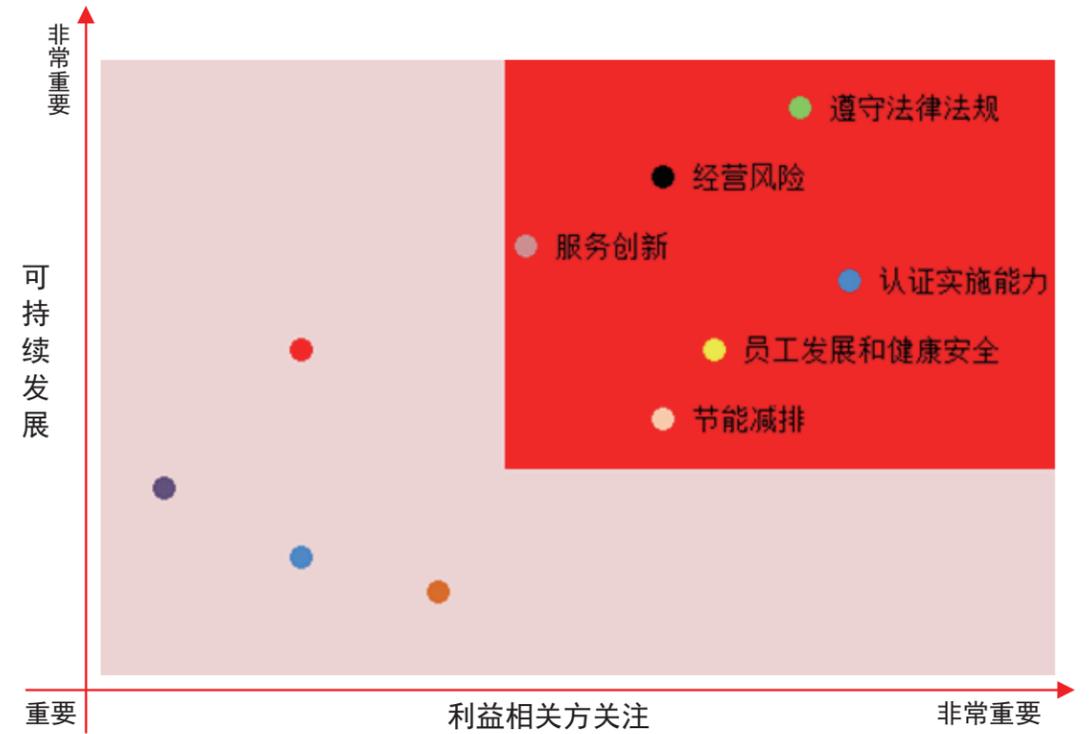
利益相关方参与

BSI 社会责任管理过程中非常重视利益相关方沟通与回应机制，从 BSI 在中国成立的 20 年以来，与不同的利益相关方建立了畅通的沟通渠道和机制。通过各种形式的沟通和合作，如各项会议陈述、监管要求、客户交流会、同行业交流合作、员工沟通会等，深入的理解了各方关注的重点和期望，根据 AA1000 的包容性、实质性和回应性原则，识别出利益相关方及关注议题，并在企业社会责任实践中有针对性的进行回应。

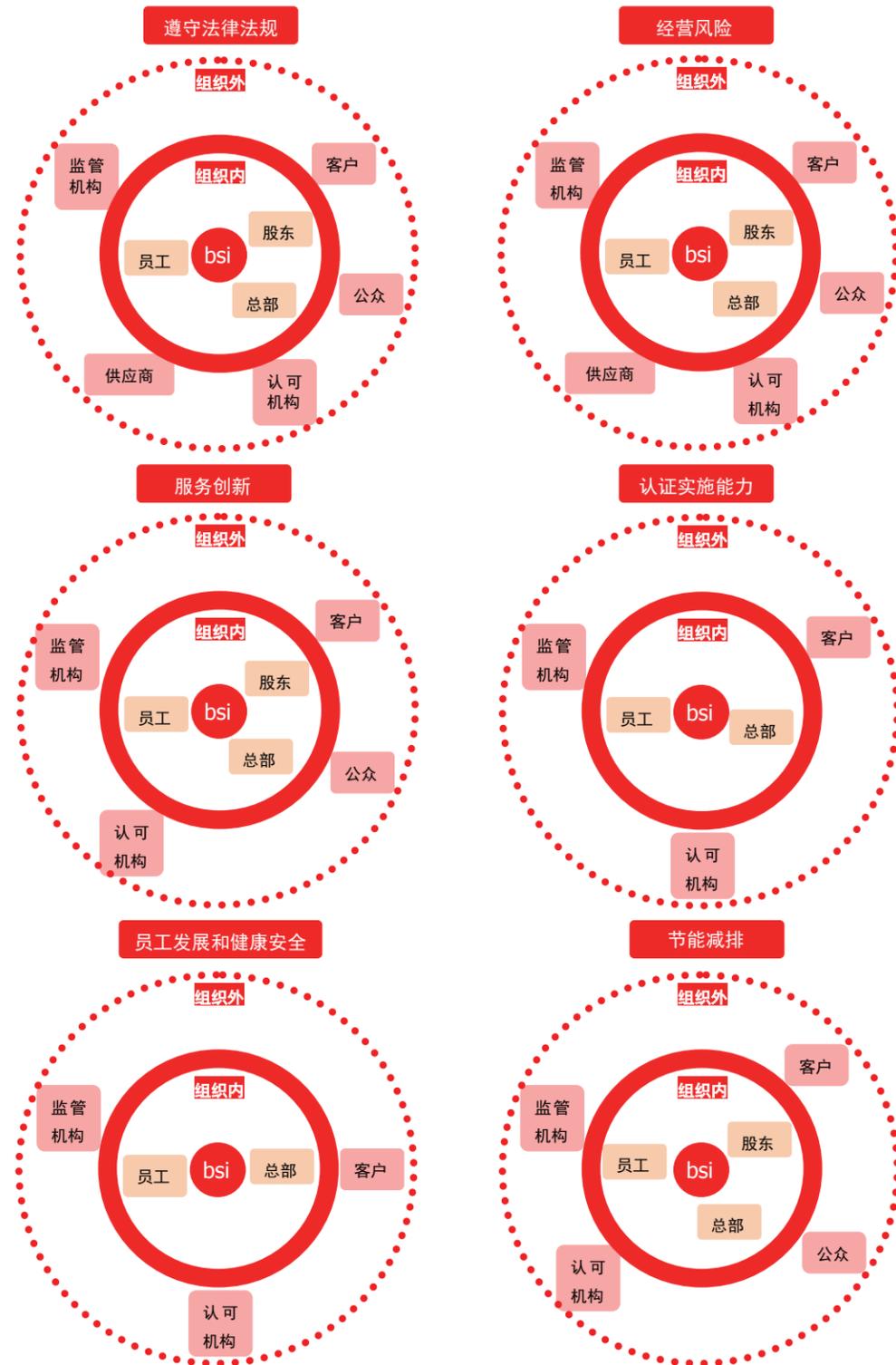
利益相关方	关注议题	回应方法	渠道
监管机构	遵守法规要求 实施认证业务的综合能力 公正性 风险管理 反腐败 道德规范	日常要求的传递 信息上报：日报、月报、季报、年报（全年约 15000 条） 日常监管机构检查（全年约 40 次） 认证管理委员会（年度会议、实时参与） 内部审核（一年至少一次） 认可机构审核（CNAS、ANAB、IATF、UKAS） 财政部门数据申报及缴款 反腐培训（员工及外包员工 100% 参加培训并通过考试） BSI 集团汇报通道及举报电话	合规风险部 财务部 人力资源部
客户	品质和态度 审核人员能力 标准贡献 增值服务 信息安全 证书有效性	市场宣传 客户交流会（分地区举办、每年至少一次） 日常现场审核 指定客服团队提供服务沟通 审核人员能力评价和见证体系 客户满意度调查（每次审核结束后，系统自动发送） 网上讲座 BSI 中国建立信息安全管理体系，并接受 BSI 集团审核 实时网站公示	市场部 销售部 审核服务部 产品认证部 合规风险部
员工（包括外包人员）及家属	稳定性 清晰、简单的流程 工作环境 职业健康安全 薪金福利 集团政策沟通 员工留任发展空间 工作生活平衡 男女平等	日常内部沟通 实时要求的传递 内部沟通网站（BSI Intranet） 员工培训机会（培训、观察、实习、换岗） 人员能力评审机制（内部见证、BSI 员工评定系统） 员工满意度调查（一年至少一次） 消防演习（分地区进行，一年至少一次）	人力资源部 用人部门
供应商	公平透明采购 促进公司发展	供应商选择、评价及再评价管理机制 合约实验室的定期评审及改进机会 培训与交流	财务部 产品认证部
BSI 总部	财务状况 业务发展	普华永道财务审计报告（一年一次） 定期及不定期报告	财务部
社会公众	环保 慈善活动	减少差旅，安装视频会议及电话会议系统，合理排程 每日息灯一小时 低碳环保 30 件小事 保护濒危动物 无偿献血 棉衣捐赠	人力资源部 审核服务部

通过保持与利益相关方的沟通与回应机制，BSI 中国从“可持续发展”和“利益相关方关注”两个维度进行实质性议题分析，鉴别出重大实质性议题，通过以下矩阵展示，并对这些重大实质性议题进行组织内及组织外识别关注程度，切实开展各方关注的社会责任活动。

重大实质性议题矩阵：



重大实质性议题在组织内外关注度分析：



董事会

BSI 中国是 BSI 集团在华设立的全资子公司，设立的宗旨是：

- 1) 促进中国和英国之间在企业管理体系认证和相关领域的经济合作
- 2) 采用 BSI 和 / 或关联公司的先进技术与管理方法，提高中国认证质量和效率
- 3) 获取令股东满意的利润，并通过参与当地经济对经济发展做出贡献



目前，BSI 中国董事会由股东委派霍华德·罗伯特·科尔，马克·巴沙姆和高毅民三名董事组成，董事均为男性。高毅民同时担任董事长及公司的法定代表人。戴维·谟阵芝担任公司的监事。董事及监事的任期为三年。股东是公司最高的权力机构，决定公司的所有重大事项。

认证公司实行由董事会领导下的总经理负责制。总经理在英国总部授权范围内决定和批准相关的运营及投资计划。总经理对于英国总部分派的每年业绩目标的达成及长期战略的实施负有最终的责任。英国总部每年委派普华永道会计师事务所对当年的业绩结果进行审计，并据此对总经理及其下属的管理层进行相应的奖惩。

集团保险覆盖

BSI 非常重视经营所面对的各种风险，长期以来，每年都支付大量成本用于购买多种保险，保证公司的正常经营不被影响。多种保险互为补充，多维度的保证员工及第三方的利益，这也是一个有社会责任感的企业的表现。

BSI 集团保险覆盖如下：

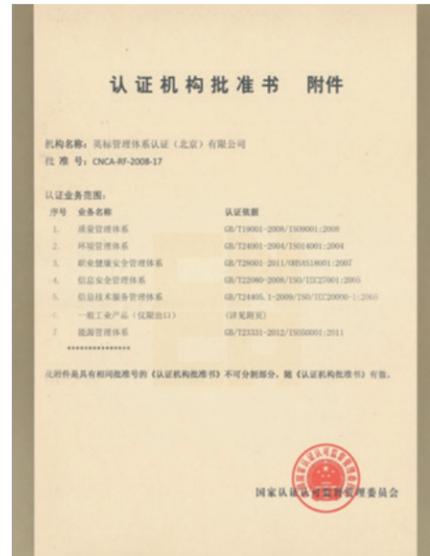
- 团体人身意外险，用于赔偿员工因为遭受意外伤害导致残疾或者身故造成的损失。每个员工的最高赔付额为人民币 30 万元。
- 公众责任险，保险的范围是在承租的办公地点内以及承租的办公地点附近，由于工作行为给第三方带来的人身伤害、身故和财产损失。最高赔付额是人民币 9950 万元。
- 财产险和营业中断险，用于赔偿当公司遭受自然灾害或者发生事故并造成被保险财产的直接损失，以及为了阻止和减轻已经发生的自然灾害或者事故造成损失时所发生的相关费用。其中财产险的最高赔付额是 1640 万元，营业中断险最高赔付额是人民币 199 万元。
- 高管责任和公司责任险，此险种主要是为了防范高管人员因为过失行为所造成的损失。最高的赔付额是人民币 600 万元。

合法规范

BSI 中国严格遵守国家法律法规以及各项政策的要求，依照《中华人民共和国认证认可条例》以及《认证机构管理办法》中的有关规定，开展相应认证业务活动。

2014 年，BSI 中国顺利通过国家认监委批准，获得了以下新资质：

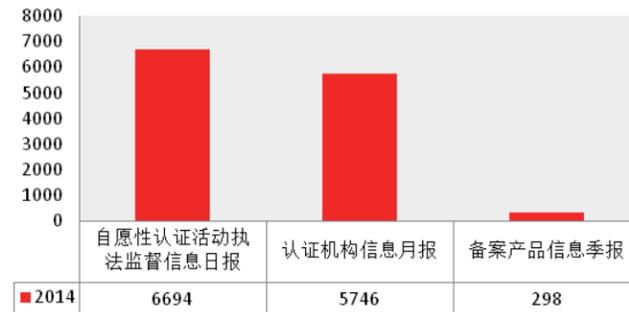
- 2014 年 1 月 27 日，批准设立重庆分公司
- 2014 年 4 月 15 日，通过年度评审
- 2014 年 10 月 22 日，获得能源管理体系认证（GB/T 23331）试点转正式批准
- 2014 年 11 月 15 日，扩大产品认证范围



BSI 中国积极参加国家认监委、国家认可委、认证认可协会以及地方两局组织的各项活动，努力配合认监委以及地方两局对于我机构获证组织的现场检查工作。2014 年 8 月 22 日，北京质量技术监督局依据《质量管理体系认证规则》对我机构质量管理体系工作进行检查，另外 2014 全年我机构还接受了来自各地地方局的审核现场检查，共计 40 次，未发生因违反相关法律法规而遭受重大罚款事项。

BSI 中国应各个监管部门的要求报送认证活动信息，通过报送信息，使得监管部门、客户和公众监督和了解 BSI 中国的认证情况。

2014年BSI中国信息上报数据统计



公正性管理

BSI 中国公正性管理委员会，在 2014 年继续发挥其职能，参与和监督 BSI 中国的公正性管理。在年度会议中，委员会全体委员对公司 2014 年度经营战略、财务状况、运营情况进行评价，评审了我们在公正性管理上的措施，并了解了 BSI 中国在社会责任工作方面的努力，会议中向我们提出了非常宝贵的意见和建议，如关注审核员利用率、节约能源等。我们对此都采取了积极的行动，有效保证了开展认证业务的公正性。



为确保 BSI 中国能够公平、公正的为客户提供认证审核服务，避免由于相关利益冲突，带来的公正性风险。公司在审核员管理方面，强化保密、反腐败等影响认证公正性培训和测试，2014 年年度新入职的所用审核员人员全部参加相关培训并通过测试。要求每位审核员提供咨询经历申报和公正性声明，持续不断的在公司内部强化公正性的意识，在认证审核安排过程，避免利益冲突，保证审核服务的公正性。

认证人员管理

2014 年公司继续关注认证人员的能力管理，全面推进审核人员的审核能力和专业能力的持续评价工作。通过初始评价、过程监控、持续评价等方式，不断提升认证人员的能力绩效。

2014 年 BSI 中国认证人员能力分析如下：

2014年新增资格明细





BSI 集团自成立以来，形成了自己独特的能力评价系统，经过上百年使用和改进，能够全面合理的配置人员能力。

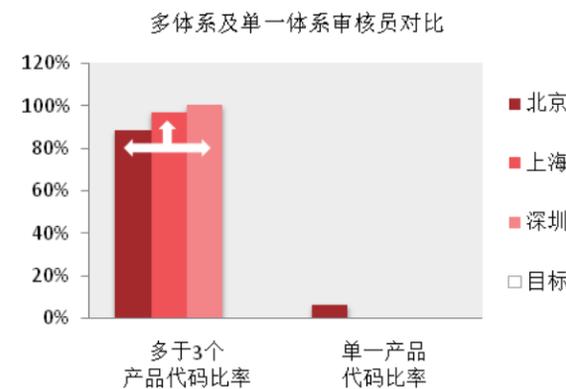
产品代码 (Product code)
代表体系，如 ISO 9001、ISO 14001 等

技术代码 (Technical code)
代表行业范围，如橡胶、电子、金融等

能力代码 (Competence code)
代表所从事工作具备的能力，如销售能力、认证方案管理能力、认证决定能力等

专业代码 (Specialist code)
代表特殊专业，如环境工程管理、安全工程师等

认证过程中每一个关键职能的能力运用，保证认证全过程满足所需的能力要求。

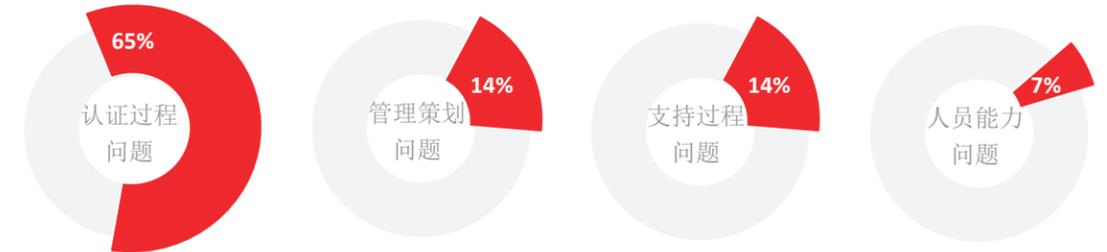


持续改进

2014年 BSI 中国接受了多次内部和外部审核，均顺利通过评审，不断持续改进。

	1月	3月	4月	5月	6月	7月	9月	11月	12月
BSI 集团合规风险审核		●							
BSI 中国 ISO/TS 16949 内审			●						
BSI 中国产品认证内审			●						
BSI 中国管理体系内审				●					
BSI 集团内审				●					
UKAS 认可办公室评审				●					
CNAS 认可办公室及见证评审						●		●	●
ANAB 认可办公室评审						●			
IATF 见证评审	●	●			●		●		

审核发现类型分析



2014年，BSI 中国通过英国总部统一的改进处理系统 Entropy 在线处理了 2 项投诉事件，从客户管理及沟通等方面优化了内部管理流程，不断提高了顾客满意度。

Welcome to Entropy

Username: _____

Password: _____

Login

Password Reset

Composed of 5 core modules, Entropy™ Software allows users to add and integrate any number of disciplines into their management process.

Explore Entropy™ Software modules

bsi. ...making excellence a habit™

BSI 中国服务

BSI 中国致力于提供管理体系认证、产品认证服务及供应链管理等服务。除此之外，BSI 中国根据客户行业、规模及需求特点，推出针对性的营销方案，线上线下全方位配合，为客户提供个性化的高质量专业服务：

- BSI 全球客户满意度调查系统：在线满意度调查，将客户的声音第一时间传递给 BSI，以改进我们的服务
- BSI Excellerator Report: 除了审核本身，BSI 独一无二的“Excellerator Report”帮助客户了解管理体系如何运行，并参照业内其他组织的表现对比客户自身绩效
- BSI 电子证书及报告：便于客户随时查阅及分析管理体系的运行
- BSI 全球专家库：集理论与实践经验于一身的专业人士将有机会入选 BSI 全球专家库，为全球各类型组织的管理提升出谋划策
- BSI 全国热线 400 005 0046：BSI 答疑解惑的窗口
- BSI 刊物《标准 +》：分享专业和成功的案例研究
- 免费网上讲座：传递最新行业动态和管理信息
- BSI 管理研讨会：解读全球最新标准，分享最佳实践
- 专业的市场与媒体宣传支持及客户成功案例学习：助客户更好地打造和维系品牌
- 网站、微博：了解 BSI 最新信息，与 BSI 专家及客户即时互动



BSI 中国网站：www.bsigroup.com
 BSI 新浪微博：@BSI 英国标准协会中国
 BSI 中国微信：BSI 英国标准协会

《标准 +》中文版期刊是 BSI 中国内部创办的刊物，期刊于 2009 年创立，并于 2011 年正式更名为《标准 +》。多年来，《标准 +》期刊在广大客户中赢得了良好的口碑与积极的反馈，刊内所有文章均由 BSI 专职的讲师及资深审核员撰写，旨在向客户传递最前沿的标准咨询，探讨最热门的管理话题，同时让大家第一时间了解到 BSI 的最新动态。



BSI 网络大讲堂：BSI 中国为了帮助客户更好的借助标准的工具来实现业务的有效运行，会定期举办各种管理实践、体系知识、新标准介绍等网上讲座活动，由我们的专家讲师、审核员老师与参会者分享、讨论不同的主题。借此，希望不仅能为大家提供有关标准学习与落实的辅导，更能帮助您规划职业发展道路。

各地活动精彩纷呈

2014 年 BSI 中国在全国范围内举行了 35 场活动，话题涵盖体系转版、管理、供应链、医疗器械等。伴随中英高层的标准合作等，将标准的力量传播到了北京、青岛、天津、上海、苏州、广州、深圳、重庆等多个地区，吸引了近万名客户与 BSI 齐聚一堂，分享标准的最新趋势和动态、共话管理的精髓与技巧，塑造并传播 BSI “ThoughtLeader” 的品牌影响力地位。

华北： BSI 携手国经网签订战略合作协议

2014 年 7 月 16 日，BSI 中国区董事总经理高毅民先生，与国网北京经济技术研究院（以下简称国网经研院）院长刘开俊先生，就双方在资产生命周期管理体系及全面管理提升方面的合作进行了会谈，并签订战略合作协议。



华东： BSI 医疗器械专家应深圳药监局之邀为医疗器械企业培训

2014 年 3 月 26 日，BSI 中国医疗器械专家、资深评审员计利方老师应深圳药监局的邀请，于 2013 年 11 月 27 日为深圳医疗器械生产企业进行了质量管理培训，本次培训的主题为“QSR 820, ISO13485 和《医疗器械生产质量管理规范》的异同对比”，作为全球领先的标准解决方案服务机构，BSI 借由此次论坛展现了自身所具备的优势和底蕴，并重点强调了 BSI 作为符合性评估机构 (Conformity Assessment Body, CAB) 在协助医疗器械监管领域的领先地位。

BSI 中道英国游学活动成功举办！



11月17-24日，在BSI中国的协助下，中道实践学堂英国游学活动在英国顺利开展。来自中国大陆、香港及马来西亚的近40位企业家在英国开展了为期8天的学习、参观、交流及资源对接。8天的行程，学员们深刻体验了BSI标准的力量，英国最顶尖学府的教育水平，丰富了管理和投资知识，充实了人生多元体验，一圆高等学府求知梦想！

华南：
英国商会携手BSI举办CSR工作坊

2014年4月23日，由广东英国商会（简称：英商会）主办，BSI中国协办的企业社会责任（Corporate Social Responsibility，简称：CSR）工作坊在广州中山大学岭南学院成功举办，吸引来自包括金融、医疗、制造、咨询等行业的企业代表出席。BSI集团CSR产品经理杨丹女士应邀出席会议并作主题演讲，全面浅析CSR报告的发展趋势及指导企业如何制定高效的CSR报告，应对全球挑战及把握发展机会，从而提升企业的市场竞争力，实现可持续发展。

西南：
“顺应标准风云变换，为企业应对保驾护航”交流活动于成都圆满落幕！

由成都市医疗器械行业协会和BSI联合举办的“顺应标准风云变换，为企业应对保驾护航”交流活动于8月22日圆满结束。本次交流活动聚焦于“变”，重点讨论了在全球医疗器械质量法规不断变化的今天，医疗器械企业如何解读以及应对法规变化的要求。包括成都市医疗器械行业协会马布荣秘书长，BSI亚太区医疗器械总负责人钱亮博士、西南区总经理乔锐先生等重量级嘉宾在活动中讲话、分享前沿资讯。活动共吸引了近30家本土医疗器械企业40名企业高管与会。



图解：上海站活动现场

2014 BSI 客户交流大会

【2014 BSI 中国客户交流大会】

分别于3月6日、4月17日、4月17日、5月15日和5月30日分别在北京、上海、青岛、苏州和深圳落下帷幕。作为BSI的年度盛会，此次大会以“新标准 新实践 新格局”为主题，历时两月，影响力辐射整个中国区，聚焦标准的最新动态、对组织的影响以及企业的应对措施，内容涵盖供应商管控、绩效提升、成本控制等众多领域，吸引了两千多名听众前来参会交流，奠定了BSI客户交流活动历史性的里程碑。

作为标准行业引领者，BSI持续关注组织管理诉求，通过年度客户交流会，与客户分享实现卓越管理的各领域良好实践案例与经验（新实践），使客户了解相关标准指令的最新动态以及对于组织的影响（新标准新格局），发掘管理体系审核对于保障业务目标实现的价值。

【大会精彩语录】

“管理标准新的结构：绩效、风险、变革。只有将内部的组织和外部的结构整合起来才能提升效用改进绩效管理。”

——罗念慈，BSI华东区总经理

“标准既是管理的推动者又是管理的牵引者。现阶段的新标准有三个趋势，分别是产品、过程和绩效。新标准在提供新的思维的同时，也带来了新的挑战。利益相关方要平衡利益，做到利益共享，而体系要为绩效服务，而不单单只为制定标准而标准。”

——陈玉群，BSI资深讲师、项目顾问

“要做好一个标准体系，风险是抓手，绩效是工具。把握好风险可以及早看到可能面临的问题，抓大放小减少损失。通过风险和绩效，可以看到企业的战略方向，使战略尽快落地实施。”

——刘喆，BSI中国解决方案总监

“新版标准的特点是提供了新的框架、新的管理模型，内容比之前的版本更为宽泛。新版标准的核心关键是leadership，引入全新的一个概念是“机会”的部分。”

——蔡洁华，BSI EMS/OHS高级审核员

ISO 14001的价值在于帮助组织建立体系和必要的过程以管理他们的环境风险，还可以帮助组织有效管理资源，从而是经营效率最大化。

——潘煜，BSI EMS/OHS高级审核员



图解：活动现场，精彩的演讲让客户拍手称赞



图解：客户提问



图解：上海供应商管理论坛现场



图解：BSI 质量与标准化学院院长全晶丽老师演讲



图解：由 BSI 华东区总经理罗念慈演讲



图解：BSI 中国董事总经理高毅民博士致开场辞



图解：BSI 中国区副总裁王二乐演讲



图解：精彩纷呈的圆桌讨论



图解：小组代表发表讨论成果

2014 高层管理论坛

【BSI 年度高层管理论坛】分别于 3 月 6 日、7 月 3 日和 10 月 28 日在北京，6 月 13 日和 11 月 11 日在上海成功举办，论坛聚焦探讨时下最热门的管理话题，包括绩效提升、绩效整合创新、变革期的组织保障机制、供应商质量管理等。作为 BSI 的年度管理盛宴，大会吸引超过千位来宾！凭借自身的品牌影响力与良好口碑，每一场论坛均邀请到国内外标杆企业高管为现场来宾进行管理经验的分享。同时更有 BSI 不同领域的重量级专家登场为大家带来最前沿的标准资讯及知识理论。【BSI 年度高层管理论坛】通过一场场不断累计的成功，受到各界来宾的极大肯定，成为 BSI 中国最具代表性及影响力的顶级品牌活动，堪称管理盛宴。

【论坛精彩语录】

“忠诚度是个伪命题，对于八零九零后员工，我们现在的理念是提倡‘参与度’，即英文‘engagement’。这种参与度才是衡量一个员工状态的比较靠谱的指标。而这也成为了 ISO 9001 新版中不断提及的一个词，展示出来新版变革的一个重要方向。”

——王二乐先生 BSI 中国区副总裁

“以前是公司与公司之间的竞争，现在是一家公司以及其背后的供应链与供应链的竞争。”

——肖杨 BSI PMO 总监

“很多企业过分追求考核指标的穷尽与详细，这是一个误区，过分追求体系的全面覆盖不可取，关键是找到重点 KPI，这些来源于企业的战略，也是绩效管理平台所关注的问题。”

“创新管理的方式进行管控，能够使绩效管理的平台与创新平台之间有了联系。用 KPI 来评估创新往往会使创新点子延迟上报，很多时候是 KPI 的考核限制了企业创新的能力。”

——刘喆，BSI 中国解决方案总监

供应商质量管理需要把控四个原则：管理职能的协同整合；管理流程的精细优化；管理团队的能力意识；评估方法的标准量化。供应商质量管理 3+2 模式包括：供应商质量资质管理，供应商质量绩效管理，供应商质量能力管理。采用分级方式对供应商进行绩效管理，将供应商分为绿色、黄色、橙色和红色供应商。对于不同级别的供应商采取不同的管控策略。

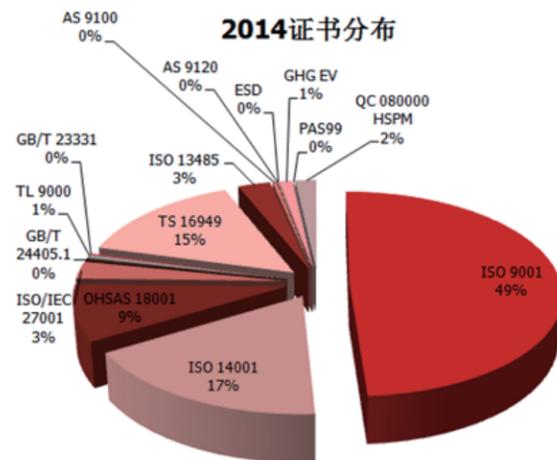
——刘喆，BSI 中国解决方案总监

管理体系认证服务

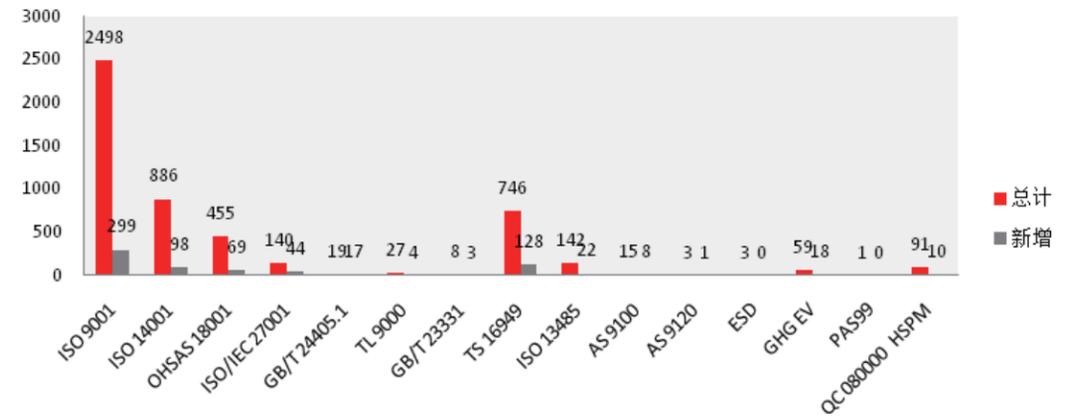
2014年BSI中国本着“在全球范围内助力组织，将追求卓越成为习惯”的信念，以强化能力建设，诚实守信，规范运作，受到了广大客户及监督机构等相关方的广泛信任和高度认可。

任务	措施	目标	达成率
服务交付	提前三月审核确定率	>70%	79%
	当月按时交付率	>85%	80%
	当月初审按时交付率	>85%	75.0%
	过期证书数	0	0
	证书发放周期	>90%	90.4%
		2周内（不含TS）	
		2周至5周	
大于5周	1.4%		
不符合项数据 / 每审核人日	>1	0.64	
报告评审一次通过率	>75%	75%	
客户关注	客户满意度	>9.0	9.2
	客户取消率	< 4.5%	5.65%
	客户投诉	<1/month	0.16
能力及利用率	单体系审核员比例	<10%	1.2%
	两体系审核员比例（不含TS）	<20%	3.7%
	专职审核员利用率	>70%	71%
	审核员 + 客服流动率	<10%	11.32%

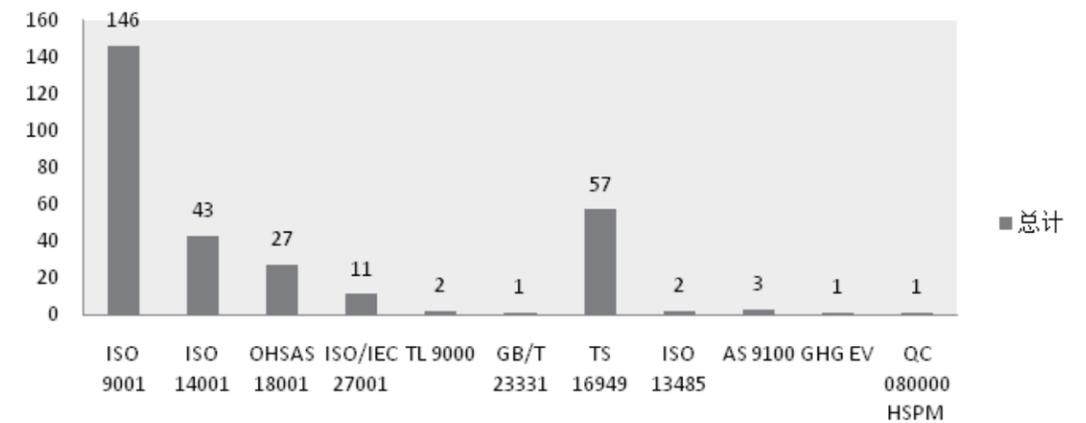
2014 认证情况



2014新增证书



2014取消证书

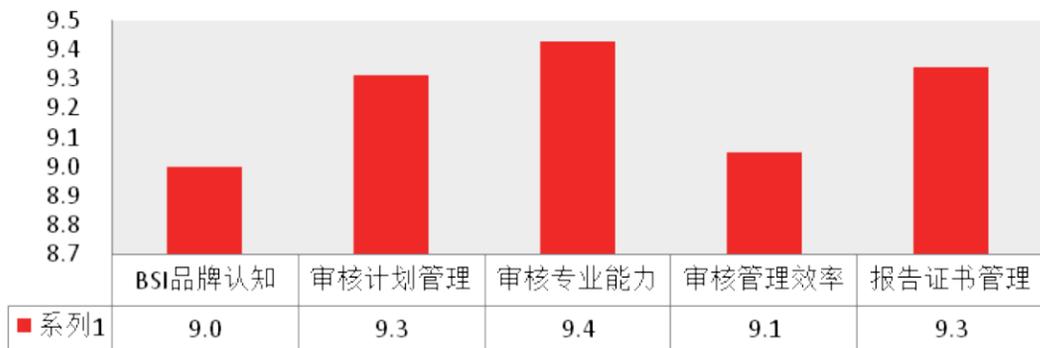


2014 客户服务

2014年是BSI中国着力提升客户服务水平的一年。立足于以往各项客户服务制度和措施，集合多年客户服务的实践经验，BSI于2014年启动了主题为“Keep The Client”项目活动，在原有的电话回访、客户满意度调查、设立客户投诉渠道、组织客户研讨会等传统服务方式的基础上，进一步强化了对客户认证前、认证中、认证后的全过程服务。

2014年，BSI中国共发放客户满意度调查问卷1062份，客户对BSI品牌认知、审核计划管理、审核专业能力、审核管理效率、报告证书管理等方面进行了客观评价，评价结果显示年度平均满意度评分达到9.23，其中客户对BSI审核专业能力评价最高，评分高达9.43。

客户满意度分析



2014 优秀案例

2014 年 BSI 在实施审核中涌现许多优秀案例，不仅使企业提高了内部管理，确保在环境和职业健康安全管理方面更加合规，而且使得被认证客户更加理解体系管理的作用和认证对于企业经营管理的帮助。

2014 年 4 月至 6 月对奥的斯电梯（中国）有限公司天津总部、天津工厂、广州工厂及 11 个区域级销售安装维修分公司的现场审核是一个典型的代表，充分体现了 BSI 对于企业管理体系运行的高度关注和强烈的社会责任感。

奥的斯审核组在 2014 年 3 月接到审核任务后，从媒体上了解到，企业一台位于上海地铁 7 号线静安寺站由奥的斯广州工厂生产的自动扶梯在 2014 年 4 月 2 日发生了因电梯驱动链条断裂导致的上行扶梯突然逆行的事故，造成 10 余名乘客受伤。审核组紧急与客户沟通了解事故的状况，通过充分客观的分析，重新进行了审核策划，重点关注事故电梯的安装和维保方 - 奥的斯上海分公司和制造方 - 奥的斯广州分公司的相关流程，并在审核前召开了内部管理会议，明确了审核方案要求。

审核过程中，各位审核员充分展示了专业能力，合理抽样，深度验证，各分地点审核组之间将现场审核情况进行了及时有效地沟通交流。在末次会议上，审核组对企业的电梯安装、维修和供应商管理提出了多项整改要求，企业充分认可，及时改善，BSI 审核员专门针对不符合项采取的纠正措施有效性进行了现场评审并予以确认，得到了奥的斯管理团队的高度认可。

2014 年 11 月 25 日，BSI 中国区董事总经理高毅民先生和 BSI 中国区审核服务总监陈艳秋女士专程对奥的斯电梯（中国）有限公司进行了服务回访，与奥的斯高层管理团队就双方后续的认证合作和服务开展了广泛的交流。奥的斯高层管理团队也坦诚的表达通过审核报告的认可，充分肯定了 BSI 在持续推动奥的斯产品质量、现场管理等方面所做出的贡献。

信息保密

BSI 承诺给客户最佳服务，也确保给客户最安全的服务，2014 年未发生泄露客户信息、遗失客户资料等涉及信息安全的事件。在保证客户信息安全方面，BSI 从源头开始做起，入职时即随合同一起签署保密协议，以确保客户的商业机密。除非在法令要求下，未经客户书面同意，不得对外泄露。另外，在与客户签署的合同中也会签署保密条款。

与客户相关的资料有两种类型：电子化资料及文本资料。所有与客户相关的电子化资料将上传到我们的内联网 Point Global（简称 PG），客户服务助理是负责 PG 信息维护的主要人员。当客户终止认证时，客服人员会从 PG 上取消该客户的档案资料。对于文本资料，由专人负责保存在上锁地方，文本资料的销毁需要获得合规部及总经理书面批准方可进行销毁。



在进入客户现场必须携带公司发放的保密声明，并依据客户的不同需求配合客户做好各项信息安全工作。

信息公开

英标管理体系认证（北京）有限公司证书有效性查询方式如下：

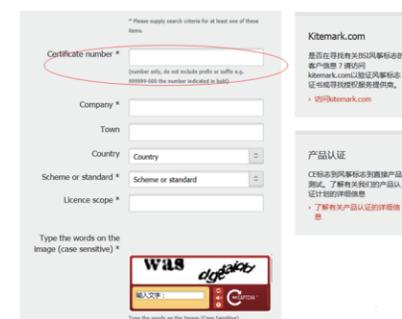
- 电话查询（400 005 0046），服务人员会通过公司内部网站查询到证书的有效性。
- 国家认监委网站查询（www.cnca.gov.cn）
- BSI 官方网站查询（www.bsigroup.com）
 - 登录 <http://www.bsigroup.com/zh-CN/>，点击“证书查询”。



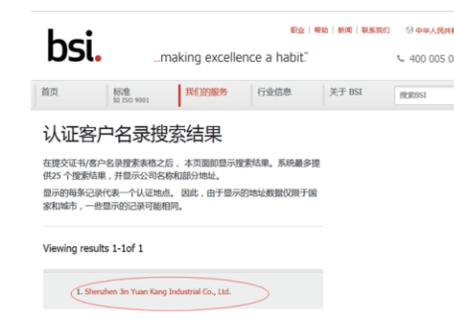
- 进入画面后，点击“证书搜索”。



- 进入画面后，可通过提示的方式进行搜索，如：在证书编号处输入证书编号，输入验证码后，点击“搜索”。



- 通过搜索，可以查询到的证书信息，即为有效证书；若查询不到结果，表示该证书或证书已失效。

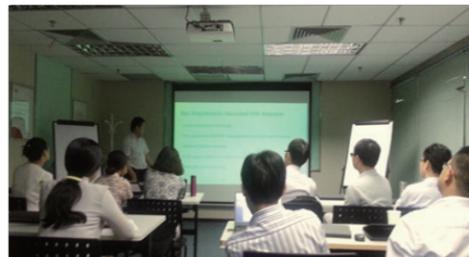


- 点击搜索结果，可查看该证书的基本信息。

2014 团队建设

认证人员的素养与能力是认证质量的基石，BSI 立足于可持续发展的根本宗旨，致力于打造一支审核能力强、技术水平高，服务质量好的审核员队伍。BSI 现有国家注册专（兼）职审核员 159 名，专业领域覆盖汽车制造、医疗器械、航空航天、能源、金融贸易、建筑等三十多个行业。2014 年，公司进一步完善审核员考核机制、细化考核内容，并进行全方位的见证考评，进行了《入职培训》、《审核员岗位培训》、《网络及系统平台培训》、《审核员再教育培训》等，监督认证管理人员和审核员认证履行职责，确保审核员的公正性和审核的有效性。

地区	时间	培训主题	时长
服务交付	1 月 7 日	供应商质量管理	8 小时
	6 月 30 日	产品生命周期	8 小时
上海	5 月 9 日	供应商质量管理	8 小时
	8 月 8 日	基于 PAS99 的业务流程整合	8 小时
深圳	2 月 11-12 日	供应商质量管理	16 小时
	8 月 1 日	质量管理体系改版知识	8 小时



产品认证服务

BSI 的产品认证服务可以追溯到 1903 年，首个国家标准的发布和风筝标志（Kitemark）的使用。百年来，BSI 持续专注于技术领先和严谨的认证，为每一件产品提供最可靠的保护。正因为如此，BSI 的风筝标志成为英国最受认可的安全认证标志，并在世界各地，如欧洲、中东和中国广泛受到用户的青睐。此外，BSI 还是欧盟多项指令 CE 的公告机构（NB 0086），帮助客户符合相关欧盟法规。



BSI 中国产品认证部自成立以来，一直配合总部战略，致力于为客户提供本地化服务，并依靠 BSI 的技术优势，专注在燃气与电气、消防与个人安全、建筑产品等产业，并在其中不少细分市场，处于市场领先地位。

电气与燃气 Electric & Gas	防火安全与个人防护 Fire & Personal Safety	建筑产品 Construction
<ul style="list-style-type: none"> 家用与商用电器 电器配件 燃气灶具、取暖器 燃气热水器 燃气控制件 电线电缆 	<ul style="list-style-type: none"> 烟雾探测器、报警器 火焰探测器、报警器 灭火器等救火设备 头盔 防烟防尘设备 听力、视力保护设备 防护服、手套、安全鞋 	<ul style="list-style-type: none"> 门窗、玻璃 瓷砖 卫浴、管道 电梯、梯子 石灰水泥 建筑防水材料

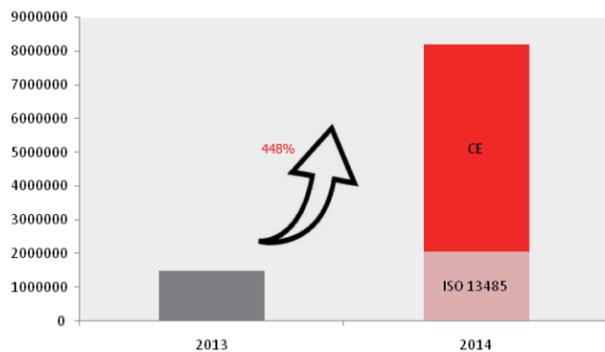
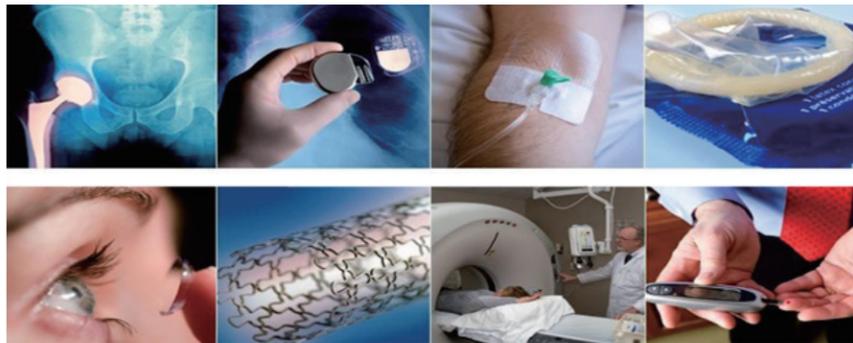
2014 年中国区产品认证业务继续保持稳定增长。其中营业收入较 2013 年约增长 24%，销售收入较 2013 年约增长 12%。

作为 BSI 全球产品认证的重要组成部分，中国是 BSI 全球第二大业务中心。2014 年颁发与维护的产品认证证书约 300 张，并积极为中国客户提供本地审核、产品检测与技术支持服务。

在与中国本地实验室和国家机构合作方面，在 BSI 全球战略的推动下，2014 年 BSI 中国产品认证部继续推进加深与中国本地实验室的合作，为客户提供本地化检测方案，进行技术培训。在此合作平台上，也促进了 BSI 和中国国家实验室之间在检测技术、方法和中英标准的交流合作。同时，BSI 大力推动认可和充分利用制造商内部检测能力，大大缩短了产品检测的周期，降低了客户的时间成本与运输成本。

医疗器械认证服务

BSI 为欧盟 93/42/EEC、98/79/EC、90/385/EC 指令的 CE 公告机构、BSI 作为公告机构的核心竞争力为具有顶级的行业资源。BSI 医疗器械部拥有 200 多名医疗器械设备的专家，具有多种产品（骨科、心血管、眼科、有源植入体、牙科等）丰富的行业经验，涵盖了在产品生命周期各个方面，包括研究和开发，生产制造，质量保证等。BSI 在审批高风险三类产品，如髌关节、膝关节置换、带药支架、可降解产品、利用动物组织、药物 / 生物制品 / 设备组合的产品有领先优势。BSI 也是专业灭菌供应商方面的首选公告机构。



BSI 中国已经成功在本地组建医疗器械团队，能够为您提供本地质量管理现场审核，并与全球技术团队无缝对接，利用全球统一发证平台，能够迅速做到发证，助企业快速推动产品上市。

- 医疗器械质量管理体系（ISO 13485）认证 – BSI 能够提供具有全球认可度的 UKAS 认可，SCC 认可和 DAKKS 认可的 ISO 13485 认证。
- CE 认证 – BSI 为欧盟 93/42/EEC、98/79/EC、90/385/EC 指令的 CE 公告机构。
- 其他全球准入认证 – BSI 同时也是 FDA 授权的第三方评审机构，加拿大医疗器械法规 CMDCAS，日本医疗器械法规 JPAL 的授权认证机构。

CE 认证快速上市方案

在竞争激烈的医疗器械新产品市场中，速度就是关键。倚仗于分布全球各地的包括美国、英国、德国、荷兰、日本、中国大陆、香港、台湾、印度和澳大利亚等多个国家和地区丰富的技术审核资源，BSI 能够灵活的为需要加快 CE 认证服务的企业提供加速服务。

CE 90 天标准服务

CE 90 是 BSI 标准文件审核服务。此方案预期在 90 个工作日内完成审核工作。

CE 45 天加快服务

CE 45 是 BSI 技术文件加快服务。此方案预期在 45 个工作日内完成审核工作。

虚拟现场 / 现场市场审核

虚拟现场 / 现场市场审核可由企业制定审核日期，在短时间内完成审核，能够为企业提供更灵活更直接的服务。

客户满意度（在中国、惠中国）

BSI 的使命是：在确保患者安全的同时，支持全球先进医疗技术的传播。我们致力于建立可预见性的符合性审核评估和认证的全球标准。超过 70% 的全球百强医疗器械企业选择 BSI 的医疗服务。BSI 医疗器械认证服务自进入中国以来，作为质量管理体系注册的行业领导者和世界级的公告机构，已经借助其全球医疗专业团队和本地审核资源，成功帮助接近 200 家中国企业获得 ISO 13485 体系的权威认证；帮助接近 100 家企业获得欧盟、美国、加拿大等国际市场产品准入。

除了与客户、行业协会等合办各种医疗器械法规论坛之外，BSI 成立医疗器械经理人俱乐部（MD Club：针对医疗器械企业中负责质量、法规、和认证的专业人员），致力于打造平台，传播国际标准、探寻最佳实践，帮助企业追求卓越。会员将参与俱乐部沙龙活动，推荐讨论主题，探讨国际法规最新动态，分享医疗器械国际市场准入最佳实践，寻求在医疗器械专业领域和个人职业能力发展领域的共同提升。



客户采访



- ISO 13485 体系审核对企业品质、风险管控有哪些帮助？
 优特：ISO 13485 就像是中国的内家功夫，练习需要耐心和耐力，但练好了就能使企业强身健体。
 巴奥米特：对存在问题的区域，能够及时发现问题，进行纠正；对有待改进的区域的，能够提出很好的改进意见，帮助企业不断完善和提高体系。
- ISO 13485 体系认证对企业市场开拓有哪些帮助？
 优特：在全球一体化的大趋势下，ISO 13485 是获得市场准入有力工具。
 巴奥米特：目前很多国外产品注册，如俄罗斯，墨西哥等，都认可 BSI 认证，对企业产品进入国外市场有很大帮助。
- BSI 医疗认证和审核团队服务如何？有哪些可以改进的？
 优特：BSI 的审核团队具有极高的专业水准，而且服务高效、响应及时，非常满意。
 巴奥米特：非常满意。

供应链管理服务

供应链管理部门（SCM）部门自成立之日起，就努力将“Making Excellence a Habit”的宗旨融入部门运营的每一个环节，真诚履行社会责任这份契约。SCM 专注为客户提供企业社会责任、质量管理、环境管理以及供应链安全等审核和能力建设服务，结合相关法律法规，执行各项政策推动，建立各项标准作业规范（SOP），反贿赂政策，以及职业操守规定，以降低和规避供应链风险，不断完善责任管理体系，有效管理在运营过程中对利益相关方的影响，追求企业、社会和环境综合价值最大化。有关行业管理政策及风险衡量标准均依目前法令规定办理，并由风险评估部门以及客户定期查核。其他企业风险评估则依当地法规或相关国际规范订定各种内部规章，进行各种风险营运、贪污等风险管理及评估。2014 年，SCM 保持零泄密，零收贿，零受贿事件。



2014 年，SCM 完成以客户行为准则为基准的供应链审核 150 个，行业行为准则审核（EICC VAP）34 个，总计大约 320 个人天。

作为 BSI 的新兴业务，如何挖掘潜在客户，开扩市场是 SCM 在 2014 年所面临的第一大问题。相对于市场上已经有了 10 几年，甚至是 20 几年的供应链审核经验的竞争对手，在起步阶段，我们缺乏稳定的客源和推陈出新的审核项目。但我们坚信优质的报告和服务理念是我们赢得市场的“利器”。在分析了市场竞争力和争取每个潜在的业务机会，在 2014 年，凭借着 BSI 的品牌效应和各方努力，我们逐步赢得海外客户的青睐，如 AGS、Bayer、Cabela's、Nike、B&Q 等，并开始了这些客户的供应商审核。过去的一年，我们也累积了许多 EICC 审核的经验，成为实施 EICC VAP 审核数目较多的第三方机构。除此之外，IPE 的文件审阅工作在如火如荼的开展中。14 年末，BSI 印度完成了对中国 SA8000 审核的见证审核，中国获得 SA8000 和 BSCI 资质完成了最后一步。

我们注重与客户的沟通，并相信紧密的团队合作会带给客户增值的服务。2014 年 10 月，BSI 日本团队通过前期的努力接触到 Hitachi（日本日立公司）的供应链审核项目，了解到首批受审企业在中国，BSI 日本委托中国 SCM 团队实施首批案子的现场审核。凭借内部的有效沟通以及与 Hitachi 的及时互动，我们在 2014 年顺利的完成了首批项目。审核员所提交的审核报告以及客服同事卓越的服务精神赢得了客户的赞扬。



未来 SCM 将继续遵循“IQE”原则。I=Integrity，指的是入职前员工背景调查，入职后，给予员工廉政培训和教育。就职中，员工如遇不廉政事件，需按照流程向相关部门和管理层上报此类事件。Q=Quality，指的是员工保质保量完成各项工作。E=Efficiency，指的是员工需按照工作指引按时完成各项工作，对客户的问询要做到 24 小时回复。

今后 SCM 的业务将努力向多元化发展。凭借 BSI 在供应链安全管理上的经验，我们希望将 BSI 的供应链安全管理审核推广给更多的客户，同时扩大企业社会责任审核市场占有率。业务比例方面，由客户主导的审核数目，即按照客户的要求或提供的标准执行的审核，2015 年计划将占全年业务的 40%。按照行业标准执行的审核，在保持原有实施项目的基础之上，拓展新的审核资质，这一类型的审核计划将占 15 年业务量的 50%。同时，我们还关注企业的可持续发展，提供能力建设项目，助力企业可持续性改善。

业务发展计划

人员总数	34
业务类型	环境：5%
	社会责任：70%
	质量：5%
	安全：20%
业务比例	客户主导的审核所占比例：40%
	按行业标准执行的审核所占比例：50%
	BSI 自有审核项目：10%

人力资源管理方法

2014 年对于全球 HR（人力资源）来说是较动荡的一年，有些高科技公司和老牌的大企业都有大幅度的裁员行动，另外是组织架构的精简。这些虽然是战略层面的决策，当然最终的目的是企业的持续发展，但对员工的影响是直接和重大的。

BSI 中国也同样面临着激烈的市场竞争和人才竞争，这意味着利润的获取更加困难，人才的成本一再提高，这对公司的管理，特别是对人力资源管理的要求更高，其难度在于如何做到合理化同时人性化，特别是在高绩效文化的氛围里，即结果导向和对个人能力与业绩高标准要求。尽管面对价格降低但成本增加的压力，我们并未在 2014 有任何裁员举措，公司所设定的总体管理基调围绕着“提高人均效率和确保利润增长”，从人的筛选方面，我们既要考虑人才经验能力的匹配同时还要考虑个人的基本素质如学习和适应能力并其价值观与 BSI 文化的融合性，即积极正向、追求卓越、求实好学，但与此同时同比 2013 我们的管理对于新员工给予更多的耐心和指导，宽容给予给他们更多的时间和机会，并提供具体的培训和辅导。对于老员工的发展，我们特别关注他们在能力方面的提升和提供锻炼的舞台，有些骨干员工得到了升职的机会。基于识别员工的优势和劣势以及个人的需求，我们的管理者能够有的放矢地实施培养和培训计划以提高员工的工作质量和效率。充分发挥现有人员的主观能动性，使得我们在整体人员上未有太大的增加，而是通过发挥外部资源的灵活性来充实和加强了对内部资源的调配。此外，为了帮助组织和员工提升工作效率同时关注到人员的工作与生活的平衡，公司管理层特别组成项目小组去了解和协助优化各部门流程，目的是减少不必要的业务流程和环节，特别是简化行政事务，在此项目过程中，管理层更加了解了每一职位的工作细节和对最终业务结果的关系，同时员工也更了解公司的目标和要求，明确了什么是对企业最有价值和增值的工作内容，通过这样的互动和流程梳理，各部门看到了公司为了简化流程和为员工提供一个更合理的工作环境所付出的努力；公司也重新调整了招聘计划和一些人事安排使得人尽其用。

2015 年我们会继续侧重人力资源的有效开发、合理配置和充分利用。鉴于企业的压力和外部竞争，管理者的挑战不只在赢得更多的收入与利润，而是付出什么样的代价去获的我们要的结果，使得管理出效率和留用人才变成永恒的话题。

员工敬业度调查

BSI 的业务发展如其它企业一样面临严峻的竞争压力，加之“将卓越变成习惯”文化氛围，对员工从工作态度、职业行为和业绩表现方面都有很高的要求，然而另一方面公司非常重视员工的感受，这体现在以 BSI 全球主导的“员工敬业度调查”的举动上。2013 到 2014 年度，BSI 总部挑选外部专业机构进行了全球范围的匿名调查，目的一是了解员工的真实想法以识别公司的问题所在并改善；二是要检查自基于上次调查结果的改善方针是否奏效。如此认真对待调查的结果，说明公司对于人的关注，对于要解决困扰员工的问题决心和欢迎从员工层面的意见和建议的真诚态度，只有这样，才使一个形式上的书面调查没有停留在纸面而是落实在实处。调查问卷的具体内容包含了：

- 从公司是否和员工沟通公司的战略、运营理念以及员工是否对此有认知；
- 从员工对客户和对公司的态度是否体现了其敬业度？

- 员工是否感受到公司对他们的尊重和认可？
- 员工是否认为团队之间的协助与配合融洽？
- 公司是否给员工提供了相应的资源、培训和发展机会等？
- 员工是否认为公司内部的流程和政策较比 2 年前更加合理、有效？
- 员工对于待遇的满意度？
- 员工对管理者是否有信心？

以上 8 个方面反映在 17 类问题中，最终中国的调查结果很令人欣慰，即每一类问题满意度的百分比均高于上次调查。详见下图：

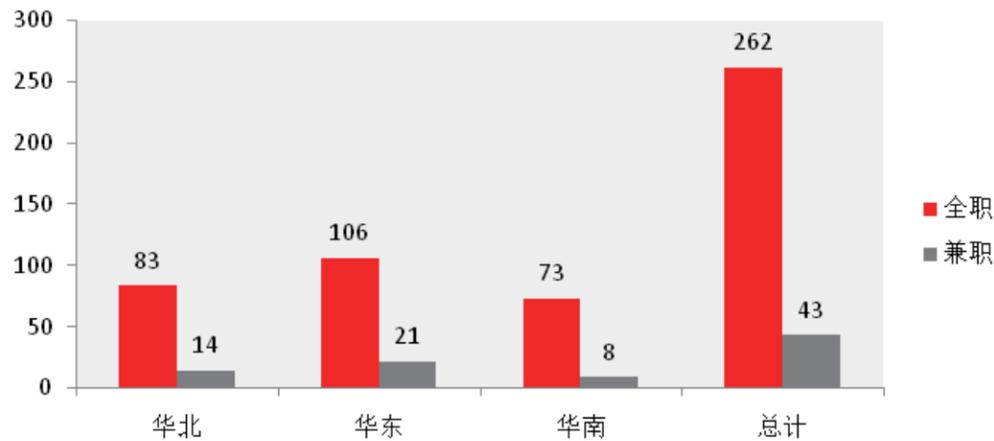
17 个方面	赞同的 %	不赞同不反对的 %	不同意的 %	比两年前的调查提高的百分比 %
Clear & Promising Direction – Division 业务单元清晰而有前景的目标	78	19	4	9
Corporate Social Responsibility 企业社会责任	78	20	2	1
Group Values & Rules 集团主动的价值观和规则	77	20	3	10
Collaboration 团队合作	74	20	5	4
Clear & Promising Direction – Group 总部清晰而有愿景的目标	74	22	4	8
Quality & Customer Focus 质量和以客户为导向	72	22	6	11
Employee Enablement 为员工工作提供的方便与可能	70	23	7	8
Confidence in Leadership 对领导层的信心	67	26	7	5
Performance Management 绩效管理	67	25	8	6
Respect & Recognition 尊重与认可	63	26	11	5
Authority & Empowerment 授权	59	31	10	8
Work, Structure, & Process 工作流程和架构安排	58	31	11	8
Development Opportunities 发展机会	57	31	12	9
Employee Engagement 员工参与	55	33	12	6
Resources 公司提供的资源	55	33	12	7
Training 培训	49	33	18	9
Pay & Benefit 薪资与福利	29	45	25	4

员工概述

全职员工与兼职员工数量

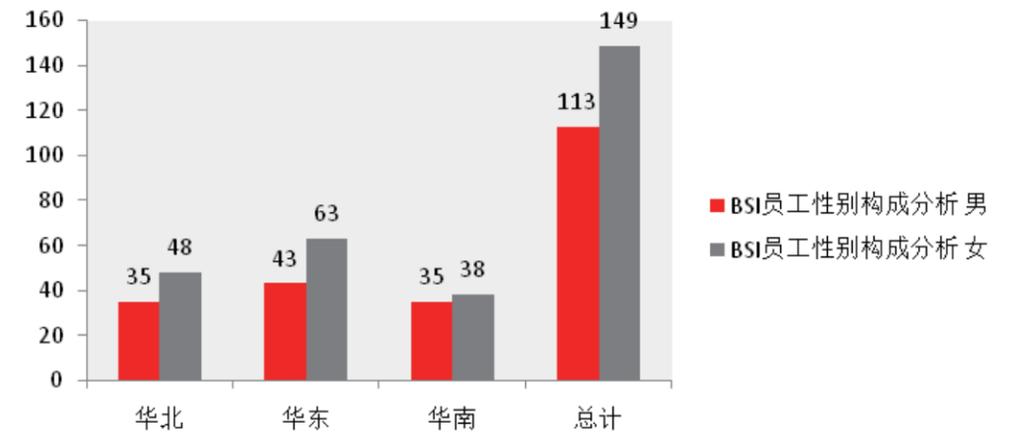
BSI 中国雇佣不同类型的员工，除全职人员职位，还招募临时员工及在读实习生。既为在校学生提供社会实践和学习机会，而与此同时，他们也给公司提高了效率，创造了价值。截止到 2014 年 12 月 31 日 BSI 在华正式员工人数 262 人，兼职员工 43 人。

在 2014 年，人力资源的开发一直围绕着“提升人均效率，提高员工比率”的策略，所谓员工比率即审核员人数（直接交付人员）与销售及后台支持部门人数（间接交付人员）的比率。我们最终的目标是达到该比率 1:1，而 2014 年是我们调整此战略的第一年，截止 2014 年 12 月 31 日达成 0.93:1。之所实行这样的策略，旨在提高每一岗位的工作效率，避免不必要的流程，同时提升每一个单一员工的个人能力及业务水平，事半功倍；最终实现利润最大化，管理效益最大化，及员工福利最大化。2014 年我们通过优化业务流程项目，自下而上的梳理了全公司的工作流程，并对全部岗位工作内容进行了科学的定量分析，优化组合资源，合理合并工作；同时加强员工的能力发展，不仅扩充审核员的能力和技术能力，提升利用率，做到一人多能；还大力发展内部资源的使用，做到一人多职。大大提高了工作效率和人力资源比率的优化，2014 年以少于去年同期 10% 的员工，完成了超过 2013 年业务的指标。



员工性别与年龄比例

性别和年龄歧视问题在 BSI 中国一直都不是个问题，相反 BSI 是对女性员工职业发展与人力资源发展的典范。2013 年女性员工比男性多出 22 人，2014 年，BSI 在华女性雇员 (149) 的人数比男性雇员 (113) 高出 30%。这一数据说明 BSI 中国没有对女性就业有任何歧视和偏见，树立了文明进步的性别平等意识，协助女性就业，帮助女性雇员来承担更多的社会责任，为两性平等就业提供了良好的社会文化环境。

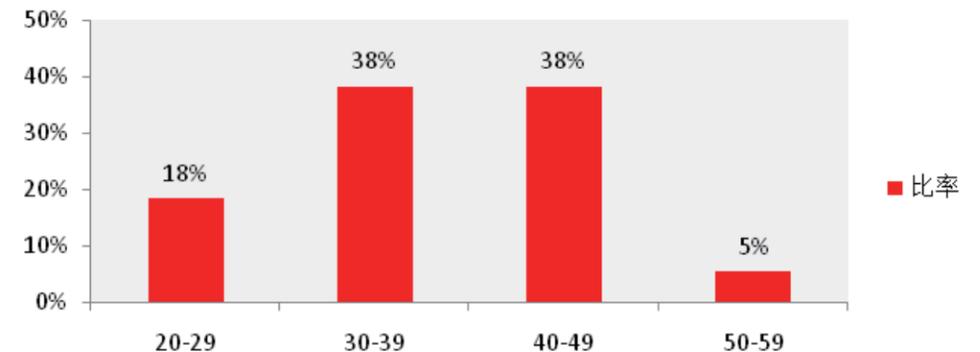


虽然不少企业对于男性雇员的需求高于对女性雇员的需求。相比男性雇员，女雇员将更有可能承担额外的劳动力成本（例如产假）。然而，BSI 中国不仅没有对女性雇员的歧视，严格按照劳动法之相关规定，配合女性员工的产假和产检安排；同时支持男性员工注重家庭与工作的平衡，赋予男性员工陪产假。连续数年，BSI 宝宝（员工在 BSI 工作期间出生的宝宝）接连不断。如下图 2014 产假及陪产假情况，所有假期员工均返回公司继续工作。

地区	华北	华东	华南	享受产假人员	总人数	比率
女职工	2	4	4	10	149	7%
男职工	1	2	3	6	113	5%
总人数	3	6	7	16	262	6%

年龄，是另一个在职场中容易出现的不公平现象。超过 35 岁意味着没有更多的就业机会，特别是临近退休年龄的前五年，很多公司都避免招聘这个年龄段的员工。但在 BSI 中国，非常愿意提供给不同年龄的员工找到合适职位的机会。

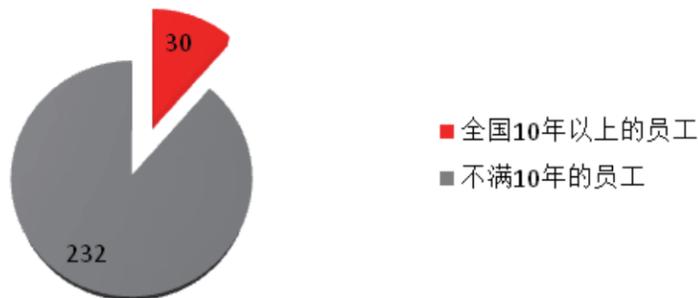
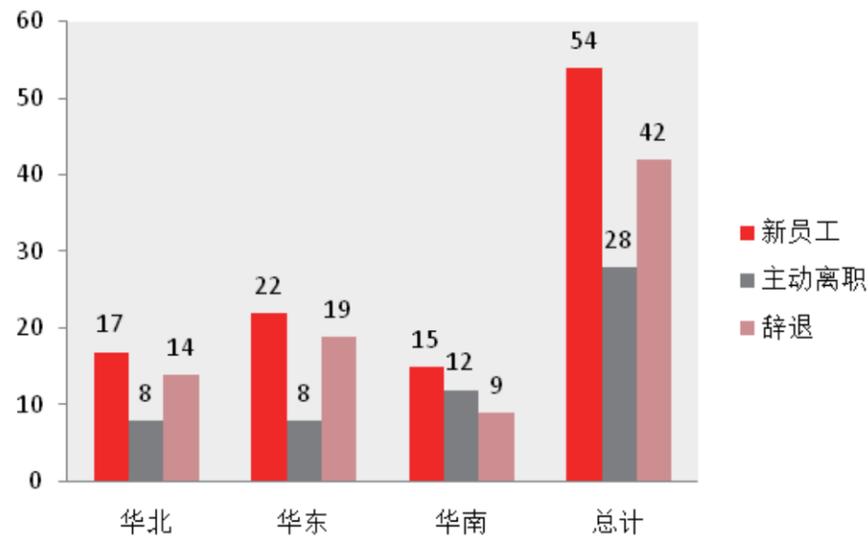
2014 BSI 员工年龄比例



BSI 中国重视 30-50 岁富有热情和创造力的员工，他们是公司人力资源的骨干和生力军。随着新兴产业不断发展，我们也为 20-29 岁具有更大创新能力的年轻员工其提供就业和发展机会，较比去年增长 2%。虽然 BSI 中国还只是一个刚刚满 20 年的年轻公司，但拥有 5% 的 50-59 岁雇员，我们充分认识到他们是宝贵人力资本。就公司而言，其具有丰富的工作经验、敬业的精神和优秀的领导力；就社会而言，优化人力资源配置会增加社会财富和社会幸福指数。BSI 中国致力于创造员工充分实现其个人价值的平台，我们招募员工不基于性别、年龄、种族和肤色，而是以科学的招聘标准作为准则。BSI 中国为每个人都提供了一个平等的机会和就业权利，优化社会人力资源分配、减少社会就业成本和提高社会福利水平。

员工流动性和服务年限

2014 年，在 BSI 有 28 名员工离职，54 名员工新员工加入。离职率达到 10%。这一数据与 2013 年基本持平，保持了健康正常的员工流动性。与此同时，我们非常鼓励和尊重服务年限长的老员工，BSI 十年——long services 成为历年年会上重要的奖项，表彰在 BSI 工作十年的员工，感谢他们为公司的付出与忠诚。截止 2014 年 12 月 31 日，BSI 工龄达 10 年及以上员工达 30 人，占全体 BSI 员工的 11%，其中华东地区年资长的员工占比达到 21%。



员工权益

职业健康与安全

BSI 中国关注员工职业健康与安全，2014 年 BSI 在华三地包括广州、深圳和北京办公室进行了办公室整改，将已经稍显陈旧的办公家具焕然一新，新办公室的实施比以前更为现代、舒适和完善，同时设计与色彩上都以 BSI 标志的颜色呼应，风格统一。旨在为员工提供更为整洁舒适的办公环境，提升工作的愉悦感。



深圳办公室



北京办公室



为了维护办公场所清洁、卫生和安全，公司会定期安排杀虫和消毒，并安排 5S 的培训以及定期检查。购置适当药品以备员工不时使用，常备口罩、雨伞等用品，以应对雾霾等恶劣天气。

BSI 中国每年为员工组织一次年度体检，通过体检及早发现疾病，有助于现代人走出亚健康。同时关注员工家属的身体健康，员工家属可自费享受与员工同等优惠的体检福利。

BSI 中国关注每一位员工的心理健康，提倡科学、健康的心理疏导。BSI 总部还创建了员工沟通渠道 Expolink，由第三方来为员工做心理辅导和安抚沟通。公司希望为员工创造一个开放、和谐、学习进步、共同成长的工作环境。公司鼓励员工之间、部门之间、上级和下级之间的有效沟通。公司愿意听取不同意见，接受申诉，但是员工也应该按照公司规定的正常途径进行沟通。定期举办员工代表大会，沟通公司重大决定和讨论即将发布的政策，并通过正面交流了解员工的反馈和意见，并适当调整相应的条款。

职业安全

BSI 中国各区每年均组织不同规模的消防、地震等安全培训和演习。邀请市消防宣讲机构或联合写字楼物业公司等进行消防安全宣讲会，定期组织火灾、地震的逃生演习，提高员工的火灾防范意识和加强应急处变的能力，使员工掌握消防的基本技能及增强自救、互救的能力。定期对逃生通道、灭火器材进行检查，确保应急逃生通道畅通、灭火器材合格使用。



员工培训

公司关注每一位新入职的员工，除了每季度定期进行为期两天的新员工培训，在此培训中不仅包括了公司的概况，企业文化，规章制度和办公平台系统等，来自各个部门的经理全面的介绍公司的运作，以便让新员工了解未来工作中所涉及的方方面面。同时每一个不同岗位都有一套成体系的培训清单，以备部门经理定期与新员工沟通与回顾，并设立师徒机制帮助新人尽快适应新的环境，快速融入新的集体。每一位新入职员工入职时需签署诚信诚实反贿赂原则协议、员工保密协议，还需要 100% 完成反贿赂及信息安全在线培训及考试。以此加强员工的职业道德和职业操守的规范性。

部门	参加人数	课时 (小时)
供应链管理	6	96
合规风险	1	16
审核员	5	80
人力资源	2	32
医疗器械	3	48
财务	1	16
客服	3	48
产品认证	3	48
销售	12	192
总计	36	576

BSI 中国非常关注员工的培训与发展，除对入职培训的严格要求以外，在日常工作和业务运营中，更是常抓不懈。每一年年初都制定细化到岗位和个人的培训计划，利用一切可能的资源和机会进行多方面的培训。比如 BSI 独有的 E-learning 在线学习系统有上千套课件供员工自由选择；由于 BSI 学院的得天独厚的优势，BSI 员工可以申请参加对外开设的各种公开课程；针对审核员、合规部门及销售等重要岗位，组织进行必要的法规学习，业务提升培训及最佳实践分享；即便是工作之余的中午，Lunch & Learn 是 BSI 又一种特有的培训方式，也许是推荐一本好书，也许是分享一次成功。BSI 一致以来都致力于打造学习型的企业文化。

2014 年共有 20 人参加了公开课的培训，培训小时数达 632 个小时；作为认证认可行业审核员的必修课——继续教育，BSI 的审核员及包括客服在内的相关工作人员 100% 参加，培训小时数达 560 多个小时。其他各种形式的培训达 2800 多小时。详细课程及数据详见下表：

部门	参加人数	参加课程	课时	总小时数
供应链管理	3	ISO 9001 LA	40	120
	3	ISO 14001 LA	40	120
	3	OHSAS 18001 LA	40	120
产品认证	2	ISO 9001 内审员	16	32
	1	ISO 9001 LA	40	40
审核员	1	供应商质量管理	16	16
	1	QMS LA	24	24
销售	1	IRCA 注册 ISO27001LA 培训课程	40	40
客服	1	18001 内审员培训	16	16
	1	ISO 14001 LA	40	40
总计	20		312	568

职群	参加人数	培训内容	课时	总小时数
审核员	8	基于风险的业务流程审计	8	64
	11	供应商质量管理	8	32
	15	ISO14001:2015/ISO9001:2015/ 客户审核方案管理 / 审核支付活动	4	60
	13	PAS 99	8	104
	14	BCM 业务连续性管理	8	112
	25	KPI Review/ 客户之声	8	200
	29	风险合规 /KA 审核经验 / 产品生命周期	8	232
	4	ISO14001:2015/ISO9001:2015/ 客户审核方案管理 / 审核支付活动	8	32
客服	1	PAS 99	8	8
	4	KPI Review/ 客户之声	8	32
	2	风险合规 /KA 审核经验 / 产品生命周期	8	16
合规风险	2	PAS 100	8	16
	3	风险合规 /KA 审核经验 / 产品生命周期	8	24
销售	15	New Sales Training	40	600
	51	销售微学习	25.5	1300.5
总计	197		165.5	2832.5

员工认可

Chief Executive Award – CEO 全球大奖

在 BSI 全球“Chief Executive Awards” 大奖的评选中，亚太区共有 3 位员工获奖，其中中国徐卓强和倪敏燕分别获得“Integrity 诚信”和“Continual Improvement 持续改善”奖项。



徐卓强

CEO 全球大奖
“Integrity” 奖项获得者

2014 年 7 月华北区审核员徐卓强荣获全球“Chief Executive Awards” 大奖中的“Integrity” 奖项。“Integrity” 奖用以表彰多年来默默耕耘和兢兢业业工作的 BSI 人。

徐卓强作为华北资深三体系审核员，多年来他一直领衔审核组长主持过奥的斯、河北联通、三星、邢钢等重要客户的审核服务，他始终保持着积极的学习态度和精神，先后取得 TL9000 和 13485 审核员资格以支持公司业务的持续发展，他是 BSI 许许多多的踏实、向上、学习、忠诚的审核员代表。



倪敏艳

CEO 全球大奖
持续改善奖项获得者

” It’ s a great honor for me to get this award. My team shares in this Award and together we will continue to make excellence a habit every day. This Award is an encouraging push for us to go further, rather than a stop point.”

译文：我非常荣幸能够获得此奖。这是我和我团队的共享殊荣，我们将继续将卓越成为习惯融于每一天。这个奖不是一个终点，它将一直鼓舞我们走向未来。

During her 11 years with BSI, Angel has been a role model for our values and for driving continual improvement.

译文：在 BSI 的 11 年中，倪敏艳一直是我们驱动通过革新不断改善的楷模。



陈明华

CEO 全球大奖
全球医疗器械奖项获得者

陈明华获得最佳商务奖，表彰她支持 CE 报价及直接销售的成绩。

推选人对她的评价是：“陈明华获得这个奖项势在必得，她长期以来坚持不懈的努力，超强的组织能力发展中国团队。与技术团队和全球销售团队配合密切，在过去的数年中，为中国团队的业务增长做出了努力，高水平的服务于客户和全球及中国的同仁。

工作生活平衡

工作之余，公司为员工组织丰富的活动，增加员工凝聚力。

华北区秋游



华东区旅游



华南区旅游



社会公益

无偿献血

根据上海市黄浦区人民政府办公室《关于做好2014年黄浦区无偿献血工作的意见》，BSI积极响应上海市黄浦区无偿献血的要求，认真贯彻执行无偿献血目标任务书。BSI需要完成3人的无偿献血指标，在中国区董事总经理高毅民博士的带领下，BSI积极踊跃报名，共计有4人在2014年8月12日参加无偿献血。他们分别是：高毅民、张黛薇、王宵春、诸葛平。



衣暖人心，棉衣捐赠

BSI华南区向云南省怒江州福贡县的贫困山区，捐助了旧衣，用他们的爱心，温暖了这个冬天。

一件旧衣服，一条旧裤子，一双旧鞋...也许只是我们压在箱底的负累，但对于云南省怒江州福贡县的贫困山区人民来说，却能为他们营造出冬日的暖阳。人行其善，物尽其用，让不用的旧衣物可以继续发挥它们的使用价值，让我们共同携手，用我们的微薄力量为远方的他们！

捐赠活动时间：今日截至11月21日
捐赠物品：大人、小孩的干净旧衣物、旧鞋、生活用品等。
捐赠方式：Nina & Tracy负责收集——统一快递到山区

区区旧衣，仁爱不尽！或许您捐出的一件衣服，不足以让一户贫困人家，摆脱贫困的艰辛与无奈，但您那颗滚烫的爱心，一定能让那漂泊身心的游子，感受到一个素不相识的人带来的温暖与惊喜！您人玫瑰，手有余香，我们的温暖将通过它们传递，我们的真情将通过它们表达。

让我们从捐赠衣物做起，捐一件衣物，献一份爱心，用我们的真情，让这个冬天因为有爱而不再寒冷！

Thank You!

BSI 华北区 2014 年继续联合北京市朝阳区建外街道开展“捐一件衣服，献一份爱心”向偏远山区捐助衣服活动。在圣诞节之际，我们将衣服送给最需要的人，让这个天充满温暖！



动物保护

BSI 中国加入 Orangutan Land Trust (猩猩岛关怀) 项目，该项目愿景是通过保护森林，为猩猩提供能够长期居住的野外生存环境。猩猩主要生活在雨林区域，保护它们将对生态系统和雨林区域的生物多样性和可持续发展产生重大影响。

BSI 中国认领了两只小猩猩 Jossy 和 Henrik，它们是两只被救助的小猩猩，现在生活在婆罗洲的猩猩救助站，我们的认领能够帮助它们在救助站得到更好的关怀和照顾。



低碳环保

能源管理体系认证服务

2014 年 10 月 22 日，BSI 中国作为第一批获得国家认监委对于能源管理体系认证——GB/T 23331 (ISO 50001, IDT) 正式资质许可的机构，可为各领域的组织提供能源管理体系的认证服务。

ISO 50001 是基于 BSI 制定颁布的 EN BS16001 标准发展起来的帮助组织减少温室气体排放量、实现节能减排目标的能源管理体系国际标准，GB/T 23331 等同采用 ISO 50001 成为能源管理体系中国国家标准。在中国政府的推动与支持下，BSI 将致力于助力能源管理领域的发展和建设，并将一如既往地帮助所有注重高品质服务的中国企业提升能源管理绩效。

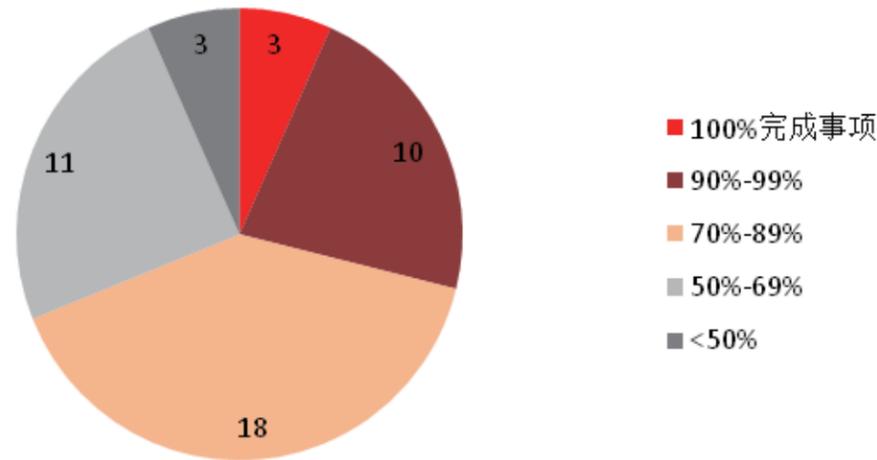
低碳环保小事 30 件

“低碳生活，保护环境”一直都是 BSI 所倡导的理念，继 2012 年以来，持续进行在各办公室午休关灯，加班分区域开灯等各种节能环保的活动之外，2014 年更加深入做到节能低碳从现在做起，从我做起，从点滴做起。人力资源部总结出低碳环保小事 30 件，组织所有员工进行自查，让员工意识不断加强，在日常生活中转化成低碳环保行为。

低碳环保小事 30 件：

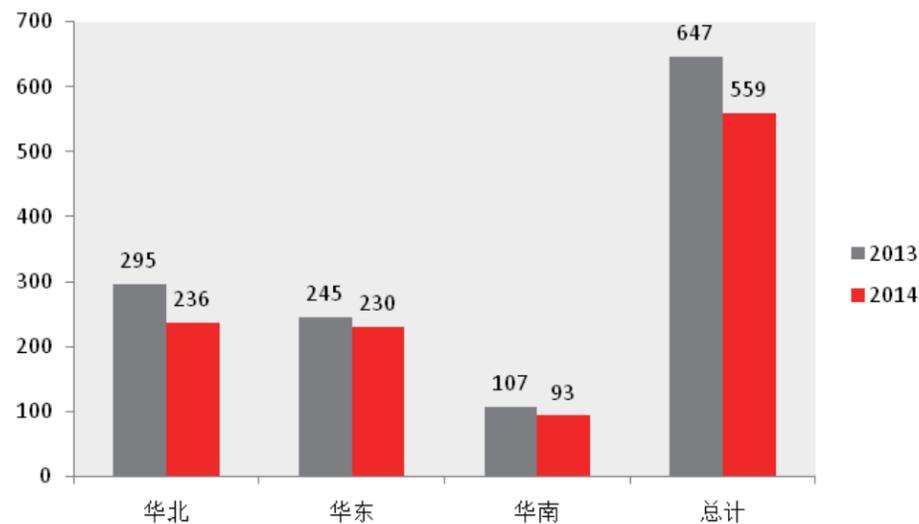
1	使用布袋
2	每周少开两天车，尽量乘坐公共交通
3	双面使用纸张
4	践行光盘行动
5	少用一次性用品（纸杯、筷子）
6	把水龙头调到适量，不要过大
7	一水多用
8	随手关灯，节约用电
9	使用节能型灯具
10	不乱扔烟头
11	在室内，院内养花种草（鼓励个人绿植）
12	垃圾分类回收（纸类、厨余、电池）
13	旧物捐给贫困者
14	少吃口香糖
15	集约使用物品（尽量分享不必要的办公用品）
16	做志愿者
17	了解绿色食品的标志和含义及环保标志
18	衣服多选棉质、亚麻和丝绸，不仅环保、时尚，而且优雅、耐穿
19	住宾馆时，减少床单、被罩换洗次数
20	空调调高一度，节电 7%，夏季空调不低于 26°C
21	出门提前几分钟关空调
22	短时间内不用电脑，就转为睡眠模式；长时间内不用，就关机
23	尽量和别人合用一辆车
24	多看书代替看电视
25	出门尽量自带水杯
26	用完电器拔插头 省电又安全
27	饮水机不用断电
28	低层少用电梯
29	开短会也是一种节约，照明、空调、扩音用电都能省下来
30	多用电邮、MSN 等即时通讯工具，少用传真打印机

2014年首次自查共有36人参与，占总人数14%。其中100%能够完成低碳环保小事30件的有3名员工，大部分员工都能完成70-80%。



节约用纸

自2013年开始BSI大力加强节约能源，保护环境的教育与日常跟踪。在办公室提倡尽量无纸化办公，使用双面纸张。从两年来的数据比较可以看出，2014年用纸量（单位：包）明显比上一年度节省约20%。



全球永续性报告指标 GRI 4 (Global Reporting Initiative) 对照表

- 已揭露
- 不适用或部分揭露

GRI 指标	相关章节或注解	状态
1 策略与分析		
G4-1 机构最高决策者声明	董事长致辞	●
G4-2 主要影响、风险及机遇的描述	2014年所面临的风险和机遇	●
2 组织概况		
G4-3 机构名称	BSI 中国概况	●
G4-4 主要品牌、产品和/或服务	BSI 中国概况	●
G4-5 机构总部的地点	BSI 中国概况	●
G4-6 公司营运所在国家数及国家名	BSI 中国概况	●
G4-7 所有权的性质及法律形式	BSI 中国概况	●
G4-8 机构所服务的市场	BSI 中国概况	●
G4-9 报告机构的规模	BSI 中国概况	●
G4-10 报告员工和生产力	员工权益	●
G4-11 报告所有员工比例	员工权益	●
G4-12 描述组织的供应链	员工权益	●
G4-13 报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	BSI 中国概况	●
G4-14 报告预警方法	2014年所面临的风险和机遇	●
G4-15 机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	BSI 中国概况	●
G4-16 机构加入的协会和/或全国/国际介议组织的会籍	BSI 中国概况	●
G4-17 综合财务报表	BSI 中国概况	●
3 鉴别实质性考虑面与边界		
G4-18 报告内容和边界的确认和执行	责任管理	●
G4-19 列出报告因素	责任管理	●
G4-20 组织内的每个实质面	责任管理	●
G4-21 组织外的每个实质面	责任管理	●
G4-22 解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因	关于本报告书	●
G4-23 上次报告的变化部分	关于本报告书	●
4 利益相关方参与		
G4-24 机构的利益相关方群体列表	责任管理	●
G4-25 识别及决定选择谁成为利益相关方的根据利益相关方	责任管理	●
G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	责任管理	●
G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	责任管理	●
5 报告概述		
G4-28 所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）	关于本报告书	●
G4-29 上一份报告的日期（如有）	关于本报告书	●
G4-30 报告周期（如每年、每两年一次）	关于本报告书	●
G4-31 查询报告或报告内容的联络点	关于本报告书	●
G4-32 GRI 内容索引	GRI 索引	●

GRI 指标	相关章节或注解	状态
G4-33	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施。如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需解释已提供的任何外部审验的范围及根据，并说明报告机构与验证提供者之间的关系	关于本报告书 ●
6 治理		
G4-34	机构的治理架构	公司治理 ●
G4-35	报告授权流程	公司治理 ●
G4-36	报告指定层级等信息	公司治理 ●
G4-37	报告股东和治理机构咨询流程	公司治理 ●
G4-38	报告治理机构的组成	公司治理 ●
G4-39	报告主席是否是执行官	公司治理 ●
G4-40	报告指定和选择流程	公司治理 ●
G4-41	报告最高治理机构避免利益冲突的流程	公司治理 ●
G4-42	报告最高治理机构开发批准更新相关规定	公司治理 ●
G4-43	报告措施	公司治理 ●
G4-44	报告评估	公司治理 ●
G4-45	报告社会影响风险和机会	公司治理 ●
G4-46	报告风险管理有效性	公司治理 ●
G4-47	报告评估频次	公司治理 ●
G4-48	报告评审和批准可持续发展报告	公司治理 ●
G4-49	报告沟通过程	公司治理 ●
G4-50	报告重点的性质和数量	公司治理 ●
G4-51	报告酬劳政策	公司治理 员工责任 ●
G4-52	报告决定酬劳过程	公司治理 员工责任 ●
G4-53	报告股东评审酬劳	公司治理 员工责任 ●
G4-54	报告年度补偿比例	公司治理 员工责任 ●
G4-55	报告增加年度补偿比例	公司治理 员工责任 ●
G4-56	描述组织的价值观、原则、标准和行为规范	合规公正 ●
G4-57	报告寻求道德法律行为的内外部机制	合规公正 ●
G4-58	报告对不道德及诚信的内外部机制	合规公正 ●
7 管理方针和绩效指标		
经济绩效指标		
EC1	产生和分配的直接经济价值	BSI 中国概况 ●
EC2	气候变迁导致组织活动涉及财务及风险与机会	2014 年所面临的风险和机遇 ●
EC3	组织界定福利计划义务的范围	员工责任 ●
EC4	接受政府之重要财政补助	BSI 中国概况 ●
EC5	依性别报告组织的新进人员薪资与当地最低薪资的比例	员工责任 ●
EC6	重要营运据点当地资深管理阶层雇用数量与比例	员工责任 ●

GRI 指标	相关章节或注解	状态
EC7	基础设施的投资与服务所产生之发展和冲击	不适用 ○
EC8	实质的间接经济影响，包括冲击程度	2014 年所面临的风险和机遇 ●
EC9	对于重要营运据点当地供货商之支出比例	不适用 ○
环境绩效指标		
EN1	使用的原料的重量或体积	不适用 ○
EN2	使用再生物料作为生产物料的比例	不适用 ○
EN3	组织内部之能源消耗量	不适用 ○
EN4	组织外部之能源消耗量	不适用 ○
EN5	能源强度	不适用 ○
EN6	能源消耗量减量	不适用 ○
EN7	产品和服务的能源需求减量	不适用 ○
EN8	各来源别的总出水量	不适用 ○
EN9	因取水而有实质影响之水源	不适用 ○
EN10	水回收及再利用的总量及比例	不适用 ○
EN11	在非保护区之生物多样性丰富的栖息地和保护区、或在其邻近地区，所拥有、租赁或管理的营运场址	不适用 ○
EN12	描述活动、产品及服务对保护区多样性生物和保护区外高度生物多样性的影响与冲击	不适用 ○
EN13	保护与恢复的栖息地	不适用 ○
EN14	企业营运的活动区域影响栖息地中有 IUCN 红色名单种类与国家保育类生物清单中依绝种风险程度别列出数量	不适用 ○
EN15	直接温室气体排放	不适用 ○
EN16	能源间接温室气体排放	不适用 ○
EN17	其他间接温室气体排放	不适用 ○
EN18	温室气体排放强度	不适用 ○
EN19	温室气体减排量	不适用 ○
EN20	造成破坏臭氧层之物质排放量	不适用 ○
EN21	氮氧化物 (NOx)、硫化物 (SOx)、及其它重要气体排放	不适用 ○
EN22	污水排放的污染程度及流向终点 (排除雨水与生活污水)	不适用 ○
EN23	废弃物的总量，按种类及处理方式描述	不适用 ○
EN24	实质泄漏的次数与数量	不适用 ○
EN25	视为具危险性的运输、运入、输出或处理的废弃物总重量	不适用 ○
EN26	明显受组织排放水和径流影响之水体和相关栖息地的特征，规模，保护状况和生物多样性价值	不适用 ○
EN27	产品和服务的环境冲击之减缓影响程度	社会环保 ●
EN28	售出的产品及包装材被回收和再使用的比例	不适用 ○
EN29	实质违反环境法条规定的事件及所处罚款总金额，或非金钱方法的处罚	社会环保 ●
EN30	商品、原料或人员的运输所造成的实质环境冲击	不适用 ○
EN31	按种类揭露环境保护的总费用与投资	社会环保 ●
EN32	使用环境准则筛选之新供货商比例	不适用 ○
EN33	在供应链具显著实际和潜在之负面环境冲击和采取的行动	不适用 ○

GRI 指标	相关章节或注解	状态
EN34	藉由正式的抱怨机制提出对环境冲击的立案、处理、并解决之数量	不适用 ○
社会绩效指标		
劳工		
LA1	按年龄、性别和区域区分计算新进员工人数、比例与员工离职人数和离职率	员工责任 ●
LA2	在重要营运据点对全职员工提供之福利	员工责任 ●
LA3	按性别报告育婴留职停薪后恢复工作和留存率	不适用 ○
LA4	针对不论是否在团体协约内容之营运变更的最短预告期	员工责任 ●
LA5	描述由劳资双方代表参加的正式联合劳工健康安全委员会之劳工比例，藉以监督和指导职业健康安全计划	不适用 ○
LA6	依区域与性别分析伤害类型及工伤率、职业疾病发生率、损失天数比例、缺勤率以及与工作有关的死亡总人数	不适用 ○
LA7	与其职业有关之疾病高发生率与高风险之作业人员	员工责任 ●
LA8	健康及安全相关议题被列于工会正式协议文件中	员工责任 ●
LA9	依员工类别与性别计算单一雇员每年接受的训练时数	员工责任 ●
LA10	员工职能管理和终生学习计划以协助员工持续受雇之能力及其退休计划	员工责任 ●
LA11	依员工类别与性别接受定期绩效及生涯发展审查的员工比例	员工责任 ●
LA12	依性别、年龄层、少数族群和其它多样性指标报告公司高阶管理层和按员工类别的员工组成	员工责任 ●
LA13	依员工类别与重要营运据点的女性与男性之基本薪资和报酬比率	员工责任 ●
LA14	使用劳动条件准则筛选之新供货商比例	员工责任 ●
LA15	在供应链具显著实际和潜在之负面劳动条件冲击和采取的行动	员工责任 ●
LA16	藉由正式的申诉机制提出对劳动条件的立案、处理、并解决之数量	员工责任 ●
人权		
HR1	载有人权条款或经过人权筛选之实质投资协议与合约的总件数和比例	不适用 ○
HR2	报告员工接受与营运相关人权考虑面之人权政策或程序训练的总时数及接受训练的员工比例	员工责任 ●
HR3	歧视事件发生之总数和已采取的矫正行动	不适用 ○
HR4	已辨识可能造成危害或违反结社自由及团体协约之营运活动及供货商，和支持这些权利所采取措施之量测	员工责任 ●
HR5	已辨识有显著童工事件风险之营运活动及供货商，和对有效废除童工做出贡献所采取的措施	员工责任 ●
HR6	已辨识有强迫或强制劳动风险的营运活动及供货商，和对消除所有形式强迫劳动做出贡献所采取的措施	不适用 ○
HR7	接受与营运有关之人权政策或程序训练之安全人员比例	员工责任 ●
HR8	侵犯当地居民人权事件之总数量和已采取之行动	不适用 ○
HR9	受到人权审查或影响评估的营运活动总数和比例	不适用 ○
HR10	使用人权准则筛选之新供货商比例	不适用 ○

GRI 指标	相关章节或注解	状态
HR11	在供应链具显著实际和潜在之负面人权冲击和采取的行动	员工责任 ●
HR12	经由正式申诉机制提出对人权的立案、处理和解决的数量	不适用 ○
社会		
SO1	实施当地小区参与、影响评估和发展方案的营运活动之比例	不适用 ○
SO2	对当地小区具显著实际和潜在负面冲击的营运活动	社会环保 ●
SO3	报告已评估贪污风险之营运活动的数量和比例，和已辨识之显著风险	合规公正 ●
SO4	反贪污政策和程序上的沟通和培训	合规公正 ●
SO5	证实之贪污事件和采取的行动	不适用 ○
SO6	按国家和收款人/受益人报告直接和间接的财务和实物的政治捐献之货币总价值	社会环保 ●
SO7	针对反竞争行为、反托拉斯及独占等情形采取法律行动训练之总数和其成果	不适用 ○
SO8	不遵从法律及规定之货币罚款及非货币之实质惩罚总量	合规公正 ●
SO9	使用社会冲击准则筛选之新供货商百分比	不适用 ○
SO10	在供应链具显著实际和潜在之负面社会冲击和采取的行动	不适用 ○
SO11	藉由正式的申诉机制提出对社会冲击的立案、处理、并解决之数量	合规公正 ●
产品责任		
PR1	健康和冲击被评估改善的重要产品和服务类别的百分比	合规公正 ●
PR2	依结果种类报告产品与服务在生命周期内违反健康及安全法规和自愿性规范的事件数量	合规公正 ●
PR3	依组织的产品与服务信息和标示程序要求之产品与服务信息类型及需要这些讯息的重要产品和服务类别之比例	合规公正 ●
PR4	依结果种类阐述产品与服务信息和标示违反法规及自愿性规范的事件数量	不适用 ○
PR5	衡量客户满意度调查的结果	服务创新 ●
PR6	被禁止或有争议的产品销售	不适用 ○
PR7	依结果种类(罚款或处罚、警告、自愿规范)报告产品与服务违反市场沟通法规及自愿性规范，包括广告、促销、赞助等活动数量	不适用 ○
PR8	客户抱怨关于隐私权侵犯，和资料外泄等事件的总数	服务创新 ●
PR9	产品与服务的提供与使用，违背法律与规定导致实质罚款之货币价值	合规公正 ●