

# 社会责任报告书

Social Responsibility Report 2019



**bsi.**

## 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 年以来第八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》、全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称 GRI）标准及的指导方针及框架编写。内容包括公正守信、卓越服务、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，主要业务包括管理体系认证、产品认证、医疗、食品及供应链管理，于 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 2019 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。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师事务所审验，其他数据均以 2019 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](http://www.bsigroup.com)（欢迎通过本网站获取 BSI 历年社会责任报告书）

邮箱：[kuku.jiang@bsigroup.com](mailto:kuku.jiang@bsigroup.com)

## 目录

02 关于本报告书	07 第一部分 BSI 中国的 2019
03 BSI 社会责任管理承诺	10 第二部分 重大事件
04 责任管理	19 第三部分 公正守信
07 <b>篇章展示：</b>	22 第四部分 卓越服务
58 报告索引	36 第五部分 员工权益
	54 第六部分 社会环保

## BSI 社会责任管理承诺

2019 年我们继续秉承 BSI 企业文化 “making excellence a habit”（让追求卓越成为习惯），通过多角度的创新，让组织内部充满活力。在社会责任与可持续发展的方面，我们在 BSI 集团总部社会责任战略基础上，更强化了 BSI 中国社会责任事业的发展，带动着全体员工都参与到社会责任活动中。汇集每一份力量，实现整个社会向着健康、信任、低碳的方向发展。



BSI 的社会责任聚焦在“教育”和“多样性&包容”两方面，既 2018 年 BSI 集团推出了 Girl Education “译为女孩教育”为主题的社会再现项目以来，BSI 中国及员工已连续两年用实际行动来响应这一主题，2019 年我们更是资助了 36 名女生，获得了中国英国商会的社会责任平等教育奖项的提名。我们认为此项目意义重大，直接解决贫困女孩实际面临的困难，我们会持续此项目，希望在未来能够帮助更多的女孩。

欢迎阅读 2019 年企业社会责任报告书，在这里将我们的绩效公开透明的展示出来，希望您更多了解我们在社会责任方面做出的努力，感受我们的态度和持续发展的追求，敬请指教。

<b>社会责任主题</b>	<h3>“打造一个有韧性的世界”</h3> <p>我们开发和促进人、组织、社区和BSI的韧性。</p>	
<b>新的聚焦</b>	社会责任聚焦在 <b>教育</b> 和 <b>多样性&amp;包容</b> ，让我们的社会责任主题以有形的方式变为现实。	
	<b>教育</b> 使现有的教育方案更加结构化更加聚焦，提出新的想法和活动，在国际上推行，帮助在学校、大学和其他教育机构的年轻人。	<b>多样性&amp;包容</b> 强化多样性和包容，对于我们的人员和BSI更大的家庭，包括委员会和外部资源。
<b>我们的社会责任承诺</b>	我们将继续： <ul style="list-style-type: none"><li>• 支持各地的公益，如公益捐赠和志愿活动</li><li>• 在采购政策和流程中植入社会责任</li><li>• 支持员工幸福感、学习和发展</li><li>• 在全球采用相应的标准来支持BSI的韧性，包括健康和安全、环境、质量、信息安全和业务连续性管理体系</li></ul>	

**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 多年以来，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。

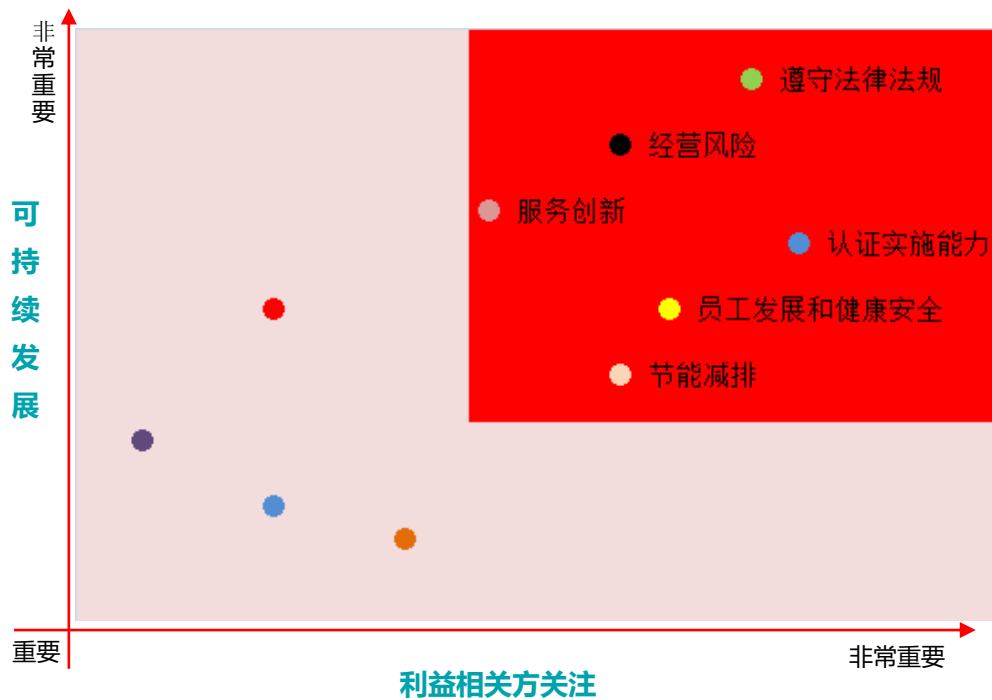
利益相关方	关注议题	回应方法	渠道
<b>监管机构</b>	遵守法规要求	日常要求的传递	合规风险部
	实施认证业务的综合能力	信息上报：日报、月报、年报（全年约 15000 条）	财务部
	公正性	日常监管机构检查（全年 30 余次）	人力资源部
	风险管理	公正性委员会（年度会议、实时参与）	
	反腐败	内部审计（每个产品线一年至少一次）神秘审核	
	道德规范	认可机构审核（CNAS、ANAB、IATF、UKAS） 财政部门数据申报及缴款 反腐培训（员工及外包员工 100%参加培训并通过考试） BSI 集团汇报通道及举报电话	
<b>客户</b>	品质和态度	市场宣传	市场部
	审核人员能力	客户交流会（分地区举办、每年至少一次）	销售部
	标准贡献	日常现场审核	审核服务部
	增值服务	指定客服团队提供服务沟通	产品认证部
	信息安全	审核人员能力评价和见证体系	供应链管理部
	证书有效性	客户满意度调查（每次审核结束后，系统自动发送） 用心服务·客户至上	医疗部 食品部
		网上讲座 BSI 中国建立信息安全管理体系统，并接受 BSI 集团审核 实时网站公示	合规风险部
<b>员工（包括合约员工）及家属</b>	稳定性	日常内部沟通	人力资源部
	清晰、简单的流程	实时要求的传递	用人部门
	工作环境	内部沟通网站（BSI Intranet）	
	职业健康安全	员工发展机会（培训、观察、实习、换岗、升职）	
	薪金福利	人员能力评审机制(内部见证、BSI 员工评定系统)	
	集团政策沟通	员工满意度调查（一年至少一次）	
	员工留任发展空间	消防演习（分地区进行，一年至少一次）	
	工作生活平衡	员工活动	
	男女平等		



<b>供应商</b>	公平透明采购	供应商选择、评价及再评价管理机制	财务部
	促进共同发展	供应商反腐要求	产品认证部
		合约实验室的定期评审及改进机会	人力资源部
		培训与交流	
<b>BSI 总部</b>	财务状况	普华永道财务审计报告（一年一次）	财务部
	业务发展	定期及不定期报告	合规风险部
		总部审核及审计	
<b>社会公众</b>	环保	减少差旅，安装视频会议及电话会议系统，合理排程	人力资源部
	慈善活动	聘用残疾人	审核服务部
		每日息灯一小时	产品认证部
		低碳环保 30 件小事	供应链管理部
		公益讲座	医疗部
		保护濒危动物	食品部
		Girl Education 女孩教育	

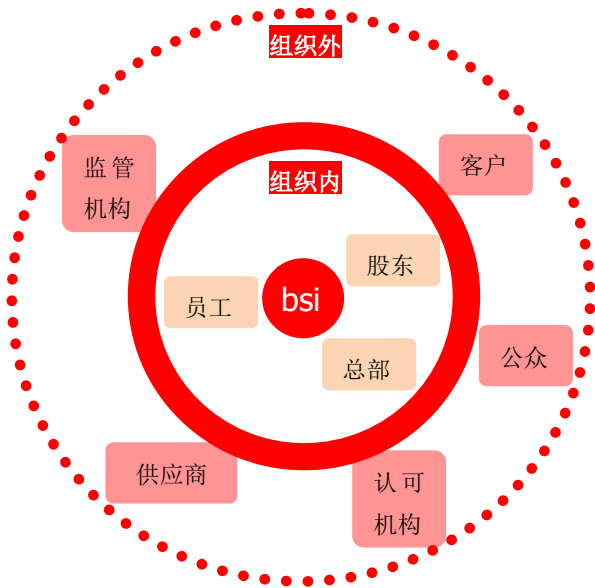
通过保持与利益相关方的沟通与回应机制，BSI 中国从“可持续发展”和“利益相关方关注”两个维度进行实质性议题分析，鉴别出重大实质性议题，通过以下矩阵展示，并对这些重大实质性议题进行组织内及组织外识别关注程度，切实开展各方关注的社会责任活动。

重大实质性议题矩阵：

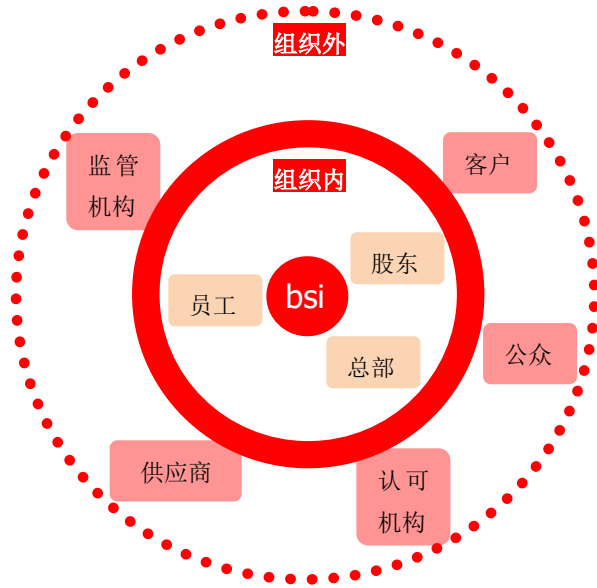


重大实质性议题在组织内外关注度分析：

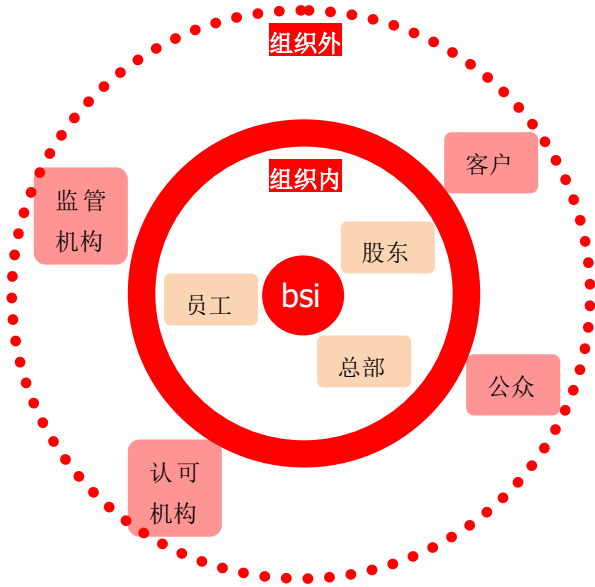
遵守法律法规



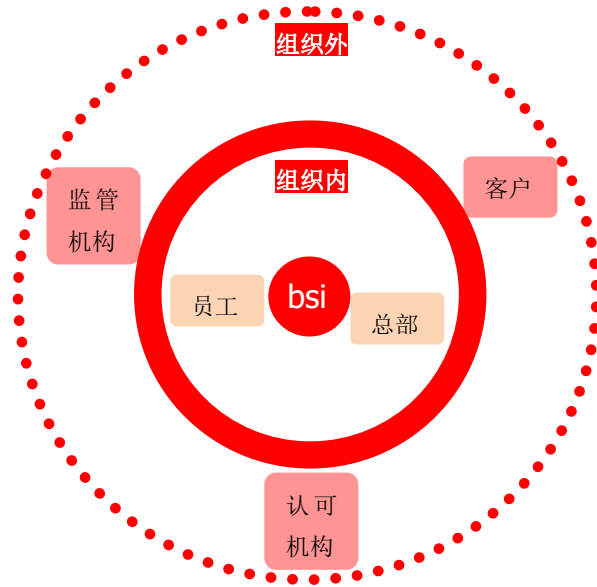
经营风险



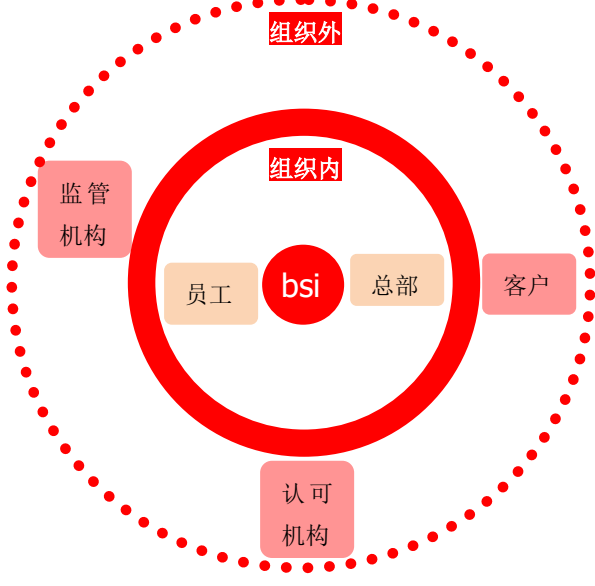
服务创新



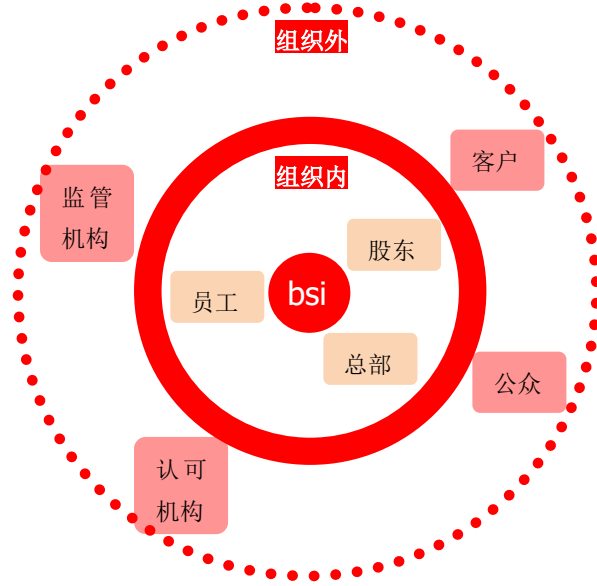
认证实施能力



员工发展和健康安全



节能减排



## 第一部分 – BSI 中国的 2019

BSI中国的2019年是成长的一年，通过全体员工的努力，实现了客户满意、业务增长、流程优化、员工关怀等等。

- 董事会成员



大卫.乔治.霍尔洛克

霍华德.罗伯特.科尔

克雷格.史密斯

林劲

- 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，每年都付出大量成本用于购买多种保险，保证公司正常经营不被影响。多种保险互为补充，多维度的保证员工及第三方的利益，这也是社会责任的体现。

**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员工当年2倍年薪。

**公众责任和产品责任险** - 用于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885万元。

**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。最高赔付额是1167万元。

**高管责任和公司责任险** - 用于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100万元。

- 英国商业超级品牌

2019年，BSI连续第17次入选英国“商业超级品牌” (Business Superbrand)。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用及核心价值观。

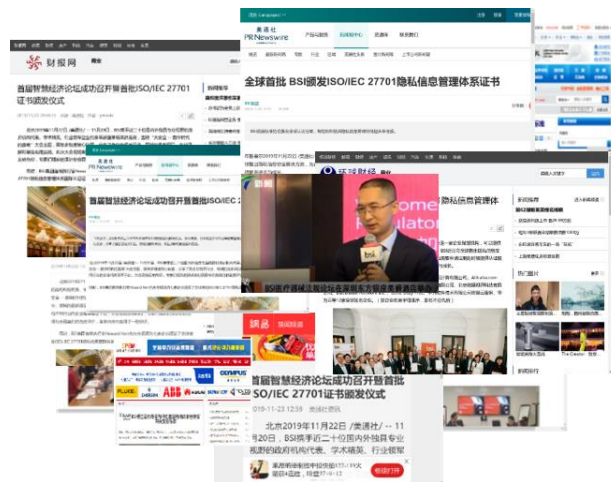


- CNCA新增范围

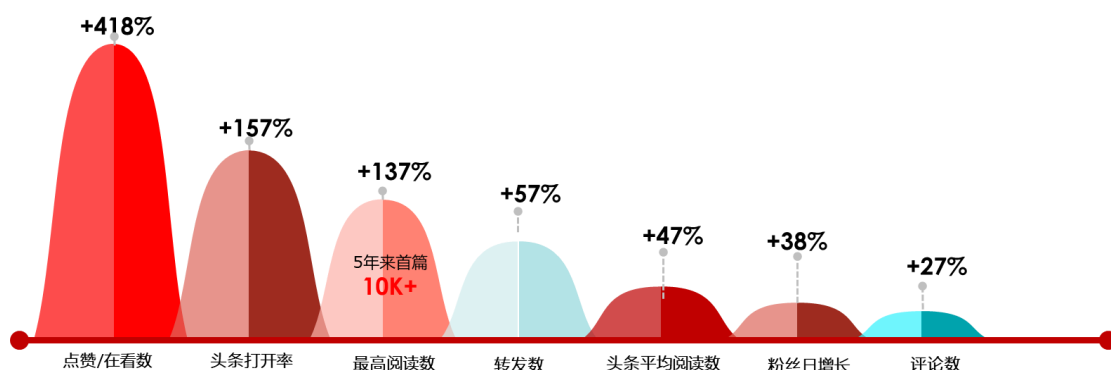
	认证标准	认证规则名称	新增日期
1	GB/T 31598 / ISO 20121	大型活动可持续性管理体系	2019-03-13
2	BS ISO 37106	Smart Cities and Communities Kitemark	2019-03-20
3	PC VC	BSI中国产品检测验证-各类电池及其零件	2019-06-17
4	BS ISO /IEC 30141	Internet of Thing (IoT)-Reference Architecture	2019-07-10
5	ISO 41001	设备设施管理体系	2019-08-16
6	ISO 27701	隐私信息管理体系	2019-08-21
7	ISO 10002	顾客满意管理体系	2019-11-19

- 可持续的品牌曝光，提高BSI认知度和影响力

- BSI医疗团队首次在省电视新闻中播出；
- 2019年，共有1,184家媒体通过12篇文章倡导BSI，累积了超过35万的媒体曝光率，覆盖了1.8亿+的潜在受众
- BSI万物互联隐私安全大会（北京、上海）产生了超过10万的在线观看次数
- BSI搜索量，即BSI公司/BSI认证增加了3,622%



- BSI 微信公众号和内容升级，提高粉丝参与度及黏性



## 财务状况

每年,公司的财务状况均经过集团内部审计,并在年终由普华永道会计师事务所的审计,是公正公允的。



本年度我公司接受的政府财政补助共计142万元。

BSI中国资金运作良好,每年的现金流入都在增加。在收款方面,2019年完成应收账款回款比例达98%,坏账比率在2%左右;在付款方面,审核无误后按照合同付款,从未拖欠供应商及员工的应付款项。付款的准确性与准时性得到一贯的良好落实。另外,财务部还通过每周对银行余额的监管及每月对未来三月现金流量的预测对现金流进行管控。



## 第二部分 - 重大事件

### 2019大事记

月	大事记
1月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、“猪”事顺意   2019 BSI 新年会：聚力而变，创势而生</li><li>2、ESMA（阿联酋标准化与计量局）任命 BSI 为阿联酋指定公告机构</li><li>3、BSI 获得荷兰指定为欧盟建筑产品法规的公告机构身份</li><li>4、BSI 被授予 McAfee MPOWER “2018 年度云合作伙伴” 称号</li><li>5、BSI 2018 年组织生存力指数报告重磅发布</li></ol>
2月	英国标准协会（BSI）与国家智慧城市标准化总体组签署《中英智慧城市标准化合作框架》
4月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、百年“老”牌变身新晋“网红”，BSI 正式入驻抖音，邀你一起抖出新意，做这条gai最靓的仔</li><li>2、BSI 英国标准协会与上海国际汽车城签署深度合作协议，多维度助力汽车生态圈发展</li><li>3、BSI 全球食品和零售供应链专家一行到访上海市市场监管局交流食安管理</li></ol>
5月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、BSI 英国标准协会与 GeekPwn（极棒）建立战略合作伙伴关系</li><li>2、大数据时代下的网络安全与隐私保护挑战</li><li>3、BSI 受邀出席浦东新区第十届学术年会开幕式暨 2019 上海金融科技创新论坛</li><li>4、SAP 数据保护官采访 BSI 总裁 Howard Kerr</li></ol>
6月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、BSI 英国标准协会与中国国家标准化管理委员会签署推动标准协调一致性提升合作谅解备忘录</li><li>2、中英智慧城市标准化合作进入新阶段</li><li>3、革新风暴：国际标准与第四次工业革命</li><li>4、巴黎航展特辑   航空航天：如何确保您的组织年复一年地繁荣昌盛？</li><li>5、BSI 全球大师巡讲圆满结业：ISO 45001 管理体系先锋论坛</li></ol>
7月	BSI 出席 2019 Woolworths 供应商卓越计划路演活动
8月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、BSI 万物互联 隐私安全大会圆满举办</li><li>2、2019 人工智能大会   标准助力更好的生活，构建智慧城市</li><li>3、供应链韧性助力品牌发展   BSI 受邀参与名创优品全球供应商大会</li><li>4、“创新驱动 引领发展 - 从流程改进迈向绩效提升” 高端研讨会成功举办</li><li>5、BSI 食品安全与国际标准论坛在青岛成功举办</li></ol>
9月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、BSI（英国标准协会）和上海市信息安全行业协会签署战略合作协议</li><li>2、BSI 加入“中国品质技术战略联盟暨伊利品质发展学院”</li><li>3、BSI FMEA 失效模式及影响分析论坛顺利落幕</li><li>4、BSI 受邀出席第 21 届工博会科技论坛“标准化国际研讨会”</li></ol>
10月	<ol style="list-style-type: none"><li>1、BIM 数字建造与国际标准论坛成功召开</li><li>2、BSI 万物互联 隐私安全主题大会在上海成功召开</li><li>3、2019 BSI 医疗器械临床、PMS、PMCF 论坛在深圳成功举办</li></ol>
11月	首届智慧经济论坛召开首批 ISO/IEC 27701 证书颁发仪式
12月	质量 变革 共享 BSI 应邀参加中国质量（深圳）大会并发表主题演讲

## 客户交流会

### BSI 2019智慧城市与标准论坛@英国驻华大使官邸



### BSI “信息安全和个人隐私保护” 沙龙@杭州



### BSI食品链安全与可持续发展论坛@上海





## 2019食品安全与国际标准论坛@青岛



## 2019 BSI华北客户交流会@烟台



## “创新驱动 引领发展——从流程改进迈向绩效提升” 高端研讨会@长沙



## BSI 2019客户交流会@苏州





**BSI万物互联 隐私安全大会@深圳**



**2019 BSI医疗器械临床、PMS、PMCF论坛@深圳**



**BSI万物互联 隐私安全主题大会@上海**



**BSI首届智慧经济论坛成功召开暨首批ISO/IEC 27701证书颁发仪式@北京**



## 在中国·惠中国

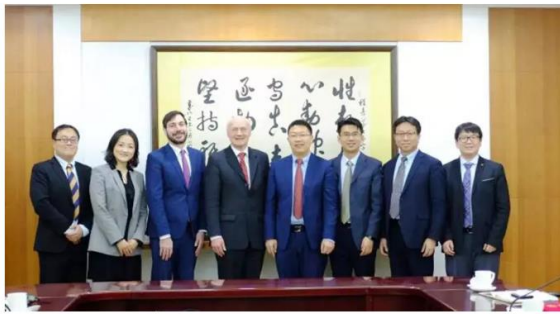
BSI始终致力协助当地机构积极推进标准化事业，已与各级政府和机构进行会晤和开展合作：

### 月 中央合作

英国标准协会（BSI）与国家智慧城市标准化总体组签署《中英智慧城市标准化合作框架》

2019年2月13日，英国标准协会（BSI）标准部总裁 Scott Steedman 博士带队访问国家标准化管理委员会，同国家智慧城市标准化总体组（以下简称“总体组”）领导和专家会谈；在此次会议中，双方正式签署了《中英智慧城市标准化合作框架》。

2月



图为会谈双方合影留念

BSI 全球食品和零售供应链专家一行到访上海市市场监管局交流食安管理

2019年4月8日下午，上海市市场监督管理局局长陈学军会见专程来访的英国标准协会（BSI）全球食品和零售供应链董事 David Horlock 先生以及英国标准协会中国区董事总经理张明一行。

4月



BSI 英国标准协会与上海国际汽车城签署深度合作协议，多维度助力汽车生态圈发展

伴随着中国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，汽车产业也开启全面建设汽车强国的新征程。2019年4月17日，上海国际汽车城与 BSI 英国标准协会、舍弗勒、中国建设银行上海市分行签署深度合作协议，在标准实验室建设、金融服务和自动驾驶等领域开展进一步合作，从技术能级、行业标准和金融创新三个方面，进一步助推嘉定建设世界级汽车产业中心。BSI 大中华区董事总经理张明先生出席此次签约仪式，并在现场接受嘉定电视台专访。

4月





BSI 英国标准协会与中国国家标准化管理委员会签署推动标准协调一致性提升合作谅解备忘录

2019年6月，为了加强中英贸易合作，中英两国将秉承互利互惠的原则，将深化在不同领域的标准化合作。BSI，作为商业、创新和技能部特许的英国国家标准机构，与中国国家标准化管理委员会（国标委），双方在已有的良好合作基础上，就商业和行业自愿性标准互认达成共识。该谅解备忘录将进一步加强标准在中英贸易合作中的支撑作用。

6月



▲ 图中右为BSI标准部总裁Scott Steedman博士，左为国家市场监管总局副局长、国家标准委主任田世宏

中英智慧城市标准化合作进入新阶段

2019年6月13日，中英智慧城市标准化联合工作组2019年第一次面对面会议在英国曼城成功举办。本次会议由英国标准协会（BSI）与国家智慧城市标准化总体组（以下简称“总体组”）联合主办，基于国际标准智慧城市ICT评价指标及智慧城市成熟度评估模型，双方共同探讨智慧城市评价指标双边应用实施和认证工作。

6月



## 颁证仪式

光环云荣获 BSI 颁发的 ISO27001 信息安全管理 和 ISO20000 IT 服务管理国际认证

卡博特公司通过 BSI RC 14001® 认证

菜鸟集团获得 BSI 颁发的 ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27018 管理体系国际认证

上上签电子获颁全球首张 ISO 38505-1 数据治理安全认证证书

中国银行国际结算单证处理中心荣获 BSI 颁发的 ISO 9001 质量管理国际认证

伊利集团获得 BSI 颁发的 BRCGS 全球仓储和配送标准认证

招商金科通过 ISO 27001、ISO 27018 及 CSA STAR 三项国际标准认证

中建八局一公司率先通过 BSI BIM 项目级认证

交通银行太平洋信用卡中心获得 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系国际认证

平安养老保险股份有限公司获得 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系国际认证

北汽财务荣获 BSI 颁发的 ISO 9001 质量管理国际认证

美的集团获得 BSI ISO 27001 信息安全管理体系权威认证

蚂蚁金服及其旗下子公司获得 BSI 的 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系国际标准认证

华住酒店集团获得 BSI 的 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系国际标准认证

平安城科科技中心运维团队通过 BSI ISO/IEC 20000-1:2018 认证

猎豹移动通过 BSI 英国标准协会 ISO/IEC 27001:2013 标准认证



- 颁证仪式双方合影 -





- 左: BSI中国区食品、化妆品和卫生部总监王平女士; 右: BSI亚太区商务总监Bill Dekker先生 -



## 用心服务·客户至上

BSI中国继续推进“用心服务·客户至上”6项原则，用以指导公司全员日常思维和服务行为的改善，从而实现客户感动。此活动全员参与，征求内部和外部客户的需求和建议，针对客户的需求制定出改善措施，并实施、监控和持续改善。

# Customer First Campaign

用心服务·客户至上

<p><b>Specialized &amp; Professional</b> <b>专业和职业化</b></p> <p>Provide Service delivered by our specialized expert who demonstrates the best professionalism and image all the times 由行业专家提供技术服务并维持一贯的职业操守和形象</p>	<p><b>Quick Response</b> <b>快速响应</b></p> <p>Respond within 4 Hours when an enquiry or question is received during work days 在工作日收到询问后4小时内回复客人</p>
<p><b>Make it Simple &amp; Easy</b> <b>和BSI合作简单、容易</b></p> <p>Value the customers' time &amp; efforts and create simple and easy way to cooperate 珍惜客户的时间和努力，创造出简单而容易的合作方式</p>	<p><b>Keep Promise</b> <b>守信</b></p> <p>Deliver per promise at all levels 信守承诺，言出必行</p>
<p><b>Act Consistently</b> <b>一致性</b></p> <p>Act consistently in the way we communicate and deliver 维持各种沟通和交付环节的一致性</p>	<p><b>Lead Provider in New Solutions</b> <b>新解决方案的先锋</b></p> <p>Always provide clients with the most up-dated and relevant service solutions 持之以恒的提供给客户最新的有针对性的解决方案</p>

...making excellence a habit.

## 第三部分 - 公正守信

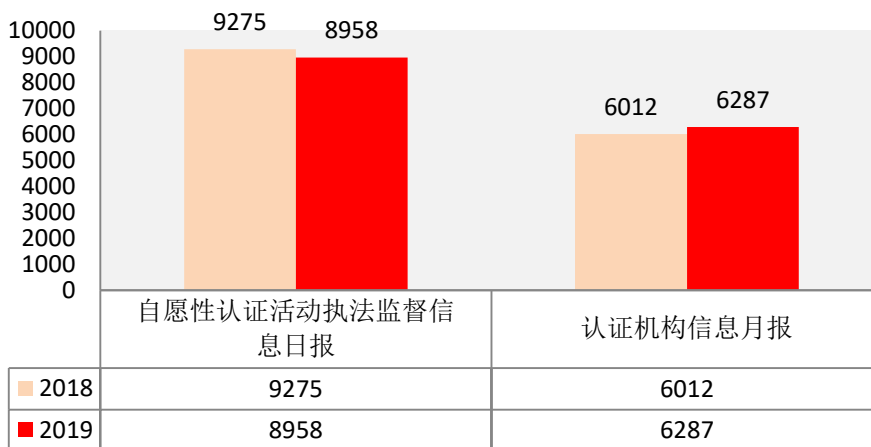
### 认证监管

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。

BSI 中国积极参加国家市场监督管理总局、国家认可委、认证认可协会以及地方市场监管局组织的各项活动，努力配合对我机构获证组织的现场检查工作。2019 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 37 次，未发生任何不合格。2019 年 BSI 中国积极参与国家认可委 CNAS 各项认证制度研究课题。

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。

2019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 2019 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 2019 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 中国认证流程细节，对 BSI 中国申请扩大的新业务发表决议。委员们提出了非常宝贵的意见和建议，如新业务的机遇和挑战、如何监守认证原则等。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。



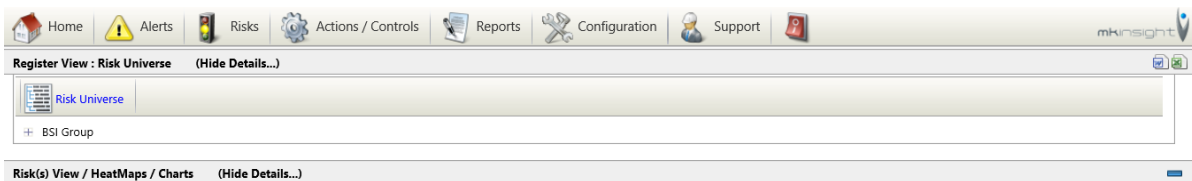


## 合规风险系列在线培训

为确保公司能够公平、公正的为客户提供认证服务，避免由于相关利益冲突，带来的公正性风险。公司所有员工及新入职员工均完成了商业廉洁（反腐败）、反不正当竞争和信息安全的培训和测试。

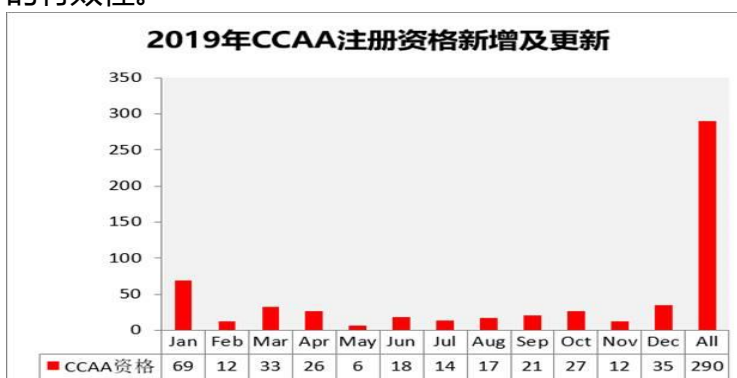
## 风险管理在线系统

BSI 集团使用风险管理在线系统 MKI，来管理风险的识别、评级和处理。



## 认证人员管理

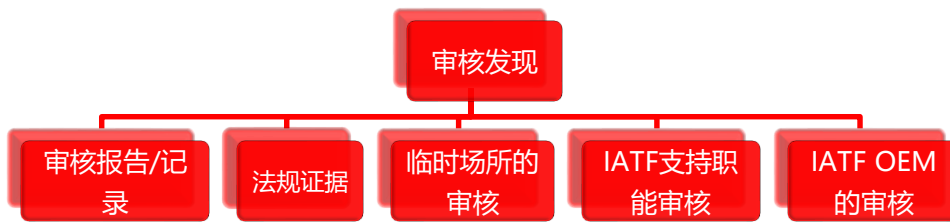
在审核员资格管理方面，BSI 中国通过 Point Global 系统，严格依据总部和中国区的资格评价要求，建立了初始评价、过程监控、持续评价等完善的过程。通过系统实现资格失效前 6 个月、3 个月、1 个月、1 周等多次的预警邮件提醒，保证参与审核人员资格的有效性。



## 持续改进

2019 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。2019 年新增了 CNAS TL9000 的认可资质。

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	8月	9月	10月	11月	12月
BSI 中国 16949 内审	●										
BSI 中国产品认证内审		●								●	
BSI 中国管理体系内审			●	●							
BSI 中国 SA8000 内审					●						
BSI 中国医疗认证内审									●		
BSI OEM 内审						●			●	●	
CNAS 认可办公室评审				●	●		●	●			
CNAS 认可见证评审				●				●	●		●
IATF 认可办公室评审						●					
IATF 认可见证评审		●						●		●	
ANAB 认可见证评审									●		



## 诚信管理

为确保业务的公正性和诚信，BSI 中国建立了《正直诚实行为规范管理》流程，并每年对各个业务线实施飞行检查和神秘审核。在每一个审核中，审核组会请客户填写《审核公正性申明表》，对客户公开举报渠道，如审核组有索要等不当行为，客户可直接举报；另一方面，如果审核组遇到客户主动贿赂的情况，也会在 24 小时内向公司主动报告。

## 第四部分 - 卓越服务

### 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、医疗认证、食品化妆品和卫生认证及供应链管理等服务之外，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](http://www.bsigroup.com)

BSI 新浪微博：@BSI 英国标准协会中国

BSI 中国微信：(@ BSI 英标)



BSI 中国至今已出版《标准+》期刊共计 21 期，可通过以下链接获取：

<http://www.bsigroup.com/zh-CN/standards/standards-magazine/standards-plus-magazine/>

BSI 中国至今已出版《BSI 中国企业社会责任报告书》期刊共计 8 期，可通过以下链接获取：<https://www.bsigroup.com/zh-CN/about-bis/CSR-Report/>

## 最新服务 强力出击——BSI VerifEye™ 企业的“身份”识别

VerifEye™ Directory  
Enabling supply chain visibility



企业“身份”识别网页  
助您收获买家信任

2015年12月，BSI推出的BSI VerifEye™企业“身份”识别工具终于在中国上线。中国企业可通过此在线工具向全球买家展示其自身的能力、资质、产品（服务）、流程等信息，从而更快的赢得买家的信任，赢得更多业绩。与此同时，BSI通过全球庞大的审核员队伍确保了在VerifEye™中所展示的信息均经过BSI审核员的现场审核，企业信息的真实性得到保障。目前，BSI VerifEye™以其便捷性、透明度、全球已有172个国家和地区的115000家工厂利用BSI VerifEye™向全球买家展示其企业“身份”。

### [什么是BSI VerifEye™]

BSI VerifEye™融合供应商资格预审标准PAS 7000以及其它ISO管理体系标准，对企业的能力、资质、产品或服务以及流程等进行审核，从而形成BSI在线的企业信息证明文件，即企业的BSI VerifEye™网页简介，帮助客户向全球买家识别其企业“身份”，以赢得更多业务。

### [BSI VerifEye™能为供应商带来何益处]

BSI VerifEye™将企业的认证成果转变为BSI VerifEye™网页链接<http://verifeyedirectory.bsigroup.com/>，使其能快速的展示自身的“身份”信息，更重要的是，这些信息的真实性得到权威的证明。

**提升对企业的信任：**有效证明您的业务、基本信息和设施已经过独立审核，真实性。

**提高竞争优势：**可向全球推介产品和服务，可实现更快的信息核查、资格评估以及优先供应优势。

**节省时间和费用：**由于您已经通过BSI独立审核，这可减少其它审核的需求，节省时间和金钱。

**提升您的全球品牌商誉：**通过统一平台和徽标向全球推介您的企业。

### [BSI VerifEye™能为采购商带来何益处]

通过BSI VerifEye™服务，为进行采购的买家提供供应商资格预审服务。为进行采购的人员选择供应商时提供决策参考。

**增加透明度：**供应商基本信息、设施和认证认可完全可见。

**保护您的商誉：**确信您只与经过核查的供应商有业务往来，通过关联减轻商誉损失风险。

**减少采购时间：**有助于减少采购时间，因为拥有全球品牌和商誉的权威认证机构BSI已经代您完成了初始检查和审核。

**节省时间和资金：**审核已经完成，BSI VerifEye™标识意味着可以减少额外审核活动的时间和花费。

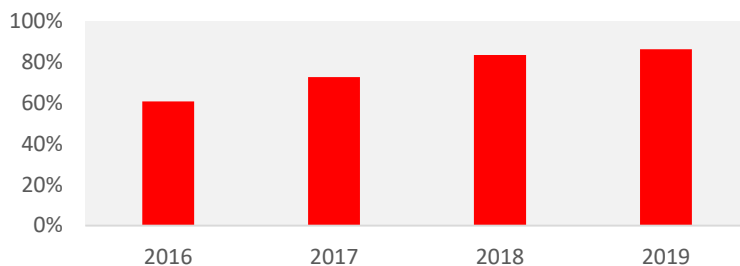
## 管理体系认证服务

审核服务部继续秉承“将追求卓越成为习惯”的理念，继续强化团队能力建设，规范运作，提升运营服务质量，并以创新、求变为宗旨，给客户提供与时俱进的审核服务，收到了广大客户及监管机构等相关方的广泛信任和高度认可。

### 2019 总体绩效

2019 年 ISO 20000 转版和 ISO 45001 转换审核年，我们的审核员为 3000 多家不同行业的客户提供了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系、能源管理体系、业务连续性管理体系、云安全、资产管理等的认证服务。全年审核服务共计审核约 24388 人天，其中专职审核员审核约 19095 人天，外包审核员审核 5293 人天，专职审核员利用率平均达到了 86%，高质量的审核资源为业务发展提供了质量的保障。

审核员利用率

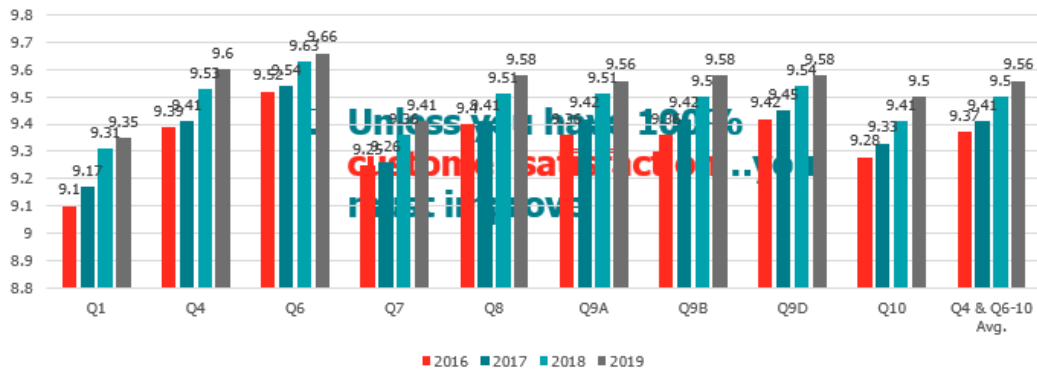


自 2018 年初调整运营架构以来，审核服务团队在完成业绩指标的同时更交付了高水平的审核服务，提升了技术能力和专业水平。汽车交付部、信息交付部、核心交付部、客服服务部四部分相互协作，资源整合与优化，更好的满足了客户的不同需求，提升了客户满意度。同时客服人员职务名称的变更，使客户增加了信任度，实现了 BSI 和客户的共赢，获得客户的一致认可。

BSI 在 2019 年继续推行“客户至上 customer first”的全公司服务宗旨，涉及的六个方面：专业和职业化、快速响应、合作简单容易、守信、一致性、新解决方案的先锋。对内，公司各个部门互相提出问题及可改进点，各个部门各个岗位分别整改提升；对外，我们针对核心客户制定了调查问卷，针对涉及的六个方面收集了客户方的反馈，分析后进行了相应的整改。审核员团队继续加强与客户方的沟通，从自身做起，更好的服务客户，增值客户。



## GCSS 2016-2019



Q1 推荐指数 Q4 排期过程 Q6 审核员评价 Q8 报告与证书提供过程 Q7 付款过程 Q10 整体体验过程

审核服务除了冲在前线的优秀的审核员团队，背后更有一支富有高度服务精神的客户服务团队稳定后台，保证我们前端服务的顺利高效进行。截止 2019 年底，全国共有 23 名客服人员，分布北京、上海、深圳三个地区。2019 年末发生因客户服务原因造成的投诉，反映出整个客户服务团队良好的服务质量。

### 2019 团队建设

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 208 名，专业领域覆盖汽车制造、医疗器械、航空、能源、金融贸易、建筑等三十多个行业。2019 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。除了专业的培训安排之外，每季度会召开审核团队会议，讨论问题、分享经验，过程中教学相长，提升了审核服务质量，也更好的保持审核服务的一致性。

地区	时间	培训主题	时长
北京	1月19-20日	继续教育培训	16小时
	9月27-28日	合规管理要求及新产品学习	16小时
上海	1月26-27日	继续教育培训	16小时
	9月20-21日	合规管理要求及新产品学习	16小时
深圳	1月7-8日	继续教育培训	16小时
	9月6-7日	合规管理要求及新产品学习	16小时





专业审核员队伍不断提升成长的同时,客户服务团队制作别致精美的贺新春电子贺卡给客户,展现出了客服团队的朝气蓬勃与对客户的关怀,进一步拉近了与客户的距离。



## 优秀审核案例

客户名称: 奇瑞捷豹路虎汽车有限公司

审核类型: 监督审核

审核时间: 2019-7-22~~7-26

审核依据: GB/T 22080-2016 & ISO/IEC 27001:2013

奇瑞捷豹路虎汽车有限公司管理体系文件

审核组成员: 组长: 葛嘉炜, 组员: 宋超、周国南



奇瑞捷豹路虎汽车有限公司成立于 2012 年 11 月, 由奇瑞汽车股份有限公司和捷豹路虎汽车共同出资组建的高端汽车企业。奇瑞捷豹路虎在常熟建立了整车和发动机制造基地, 践行不断向中国市场提供全球一流品质的产品和服务的承诺。随着公司业务不断发展, 业务流程越发依赖于信息和信息系统, 因此信息和信息系统的安全性便显得至关

重要。公司在严格遵守业务开展所在地（中国）的信息安全相关的法律法规的前提下，结合公司的业务实际，建立奇瑞捷豹路虎信息安全管理体系统。

奇瑞捷豹路虎信息安全管理体系统于 2018 年 2 月 9 日正式运行，涵盖整车设计、生产和销售整个业务范围，包括常熟总部、上海研发中心、联合市场销售与服务机构三个地点。企业于 2018 年 8 月 24 日获得 BSI 颁发的信息安全管理体系统认证证书，成为国内首家通过信息安全管理体系统认证的整车厂。

### 审核策划

此次审核目的是进行监督评审，寻找积极的证据，以确保组织的管理体系能够在认证周期内有效地、持续满足认证范围的要素及管理标准的要求，并且证明体系有能力支持实现法律、监管和合同要求以及组织制定的目标，适用于管理标准的范围，并在适用时，找出管理体系可以改善的机会。

审核组在审核前做了充分准备，结合标准和风险管理对整车设计、生产和销售的全生命周期过程中使用的核心信息系统、知识产权以及车主、经销商数据等信息资产的信息安全管理进行了深度了解和风险识别。并考虑了传统汽车行业的生产安全以及在向智能网联汽车升级转型过程中的信息化程度不断提升所带来的信息安全风险和受审核方的关注点，合理策划了 3 生产工厂、研发中心和联合市场销售中心 3 个地点的审核安排，通过对整车设计、生产和销售过程中的信息安全管理活动进行抽样审核，保证审核实施的有效性，达成审核目的。

### 主要审核发现

审核中通过高层访谈，了解到公司过去一年中已对初次审核提出的审核发现进行全面整改；随着汽车行业对信息系统的依赖度的不断提升以及相关方对数据安全的重视，公司管理层全权委托 IT 部门对信息安全进行统一规划与管理，特别是对 IT 部所颁发的 IT 设备，IT 部门被授予完全管理权限。为了维护公司利益以及遵循相关法律前提下，IT 部门可以对公司所颁发的 IT 设备采取任何软硬件上的操作，在某些紧急情况下，并不需要得到设备使用者的批准。

本次监督审核过程中审核组在 3 个认证地点，共提出 3 个轻微不符合和 6 个改进机会。审核发现主要针对信息系统管理员操作日志评审、网络设备漏洞补丁管理以及密级区域的信息安全管理存在的缺失，提出轻微不符合项。并对信息安全目标和信息安全管理制度更新评审、信息资产可用性管理以及敏感数据的分级加密等方面提出改进机会。同时审核组也在现场审核过程中企业高层对信息安全管理及数据安全的重视，例如：

- 1) 关键岗位入职员工的背景调查、保密协议签订以及日常信息安全意识培训；
- 2) 每年进行业务连续性影响分析与评估，并依据评估结果对程序文件进行评审，实施

业务影响分析、编制应急计划，年初各部门统一上报本部门的测试计划，可以通过业务评审和应急计划测试两种方式来实现，各部门自行负责测试计划的实施；

3) 对研发安全数据办公室、IT 核心机房以及部分生产车间区域通过门禁权限分级管理，并配备了必要的监控设备和支持性设施；

4) 对核心的 MES、SRM 以及 SAP 系统的需求、开发和权限管理过程严格管控。

### 改进过程及取得的成效

现场审核期间与体系负责人以及各相关部门责任人就审核发现进行沟通和确认，受审核方对我们提出的审核发现表示认可和接受，并指出在日常工作中由于信息化程度的不断提升，部分岗位人员信息安全意识不强，在操作管理过程中存在一定缺失，也体系出在传统汽车制造行业信息化管理中的薄弱点。本次审核组提出的不符合项和改进机会如不加以重视，会存在的潜在的安全隐患和风险，一定会认真整改。现场审核后，受审核方对提出的轻微不符合项均进行原因分析并制定了纠正措施；对提出的改进机会，制定了跟踪计划；并举一反三，对各部门员工加强信息安全意识以及奇瑞捷豹路虎 IT 管理策略的培训，取得了良好的管理成效。

通过本次监督审核，受审核方管理层和员工对信息安全管理体系的理解得到了提高，认可了认真执行标准中规定的控制措施对公司的信息安全管理带来帮助，并表示后续会结合行业的变化及相关方的需求，做到持续改进，不断提升信息安全体系的实施效果和公司信息安全管理水平。

### 维护信息安全管理体系对企业的价值

随着 IT 技术发展以及在传统汽车制造向智能网联汽车转型的过程中相关方的需求提升，企业将面临更多信息安全技术和数据安全的管理风险。如今，随着车联网 (connected vehicle) 成为主流，汽车正在成为庞大的数据中心。不仅仅是汽车，驾驶员和乘客之间的联系也越来越紧密。越来越多的车型都集成了传感器和联网车载设备，该设备可能收集并记录发动机性能、驾驶习惯、逗留地，甚至可能是驾驶员的眼睛运动、脉搏或其他用于身份验证或识别的生物特征数据。车联网正在产生越来越多的数据，其中大多数可视为个人数据，因为它们与驾驶员或乘客有关。

因此对整车厂商来说，业务的关注点从基于传统设计、生产和销售过程中的业务连续性要求逐步提升到对信息系统可用性、设计数据保密性和完整性，以及遵守个人数据保护法规的重要性。实施信息安全管理体系并持续改进，可以从 IT 基础架构层面提升企业信息化工具的可用性和安全性，并从产品设计阶段开始将个人数据保护维度纳入其中，在确保汽车设计、制造和销售生命周期连续性的同时汽车用户享有与其数据相关的透明性和控制性，有助于增强用户及相关方的信心，从而有利于企业的长期发展。

## 产品认证服务

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。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 的专业技术优势，在燃气与电气产品、消防与个人安全产品、建筑产品等领域，及其所对应的各类细分市场，处于市场领先地位。

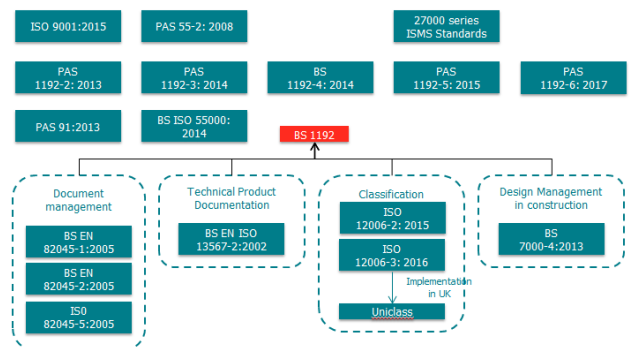
BSI 还是欧盟多项指令/法规的欧盟指定公告机构 (NB0086&NB2797)，NB0086 是欧盟授权 BSI 英国作为欧盟指定公告机构的公告号，而 NB2797 欧盟授权 BSI 荷兰公司作为欧盟指定公告机构的公告号。因此 BSI 可以为有出口产品进入欧盟市场企业持续提供帮助和支持。

BSI 自始至终活跃在 BIM 标准的最前线，提供一系列覆盖设计，信息管理，设施管理，安全的关键标准。并持续紧密的与行业合作，制定出涉及全生命周期的系列标准 – 从建筑项目的设计到退役，包括提供促进行业协同发展的认证解决方案。不管对于大型企业或者是小型企业，BSI 深入行业了解最细节的 BIM 应用，并持续与建筑行业的供应链协作，共同推进标准的发展和行业的应用。

- 2019 年 10 月，BSI (英国标准协会) 作为 BIM 管理标准-ISO 19650 国际标准的发轫之源，携手多位 BIM 领域重磅嘉宾带来了 8 场精彩的主题演讲分享。



### BSI BIM Standard Matrix



- 2019 年 10 月 16 日，BSI 与同济大学建筑产业创新发展研究院 (CIDC) 签署战略合作协议。





- 2019年11月,中建一局集团建设发展有限公司通过 BSI 严格的审核,荣获 BSI BIM Kitemark 风筝标志认证,成为中国施工行业内首家获得该认证的企业。



## 医疗认证服务

医疗健康行业担负着重如泰山的社会使命。作为 95%全球前 20 强的医疗器械厂商的首选, BSI 目前已经为大批中国医疗器械厂商尤其是高风险医疗器械厂商提供了认证服务,一大批优秀的民族品牌在与 BSI 的合作中提升了法规和质量水平。

## BSI 英国和荷兰双公告机构, 全面支持中国本地医疗器械企业开拓国际市场

BSI 英国公告机构 NB 0086	BSI 荷兰公告机构 NB 2797
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019年1月, 全球首家获 MDR 全范围认证资质授权。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019年11月, 获 MDR 全范围认证资质授权。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019年8月, 签发全球首张基于 MDR 法规的 CE 证书。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019年12月, 获 IVDR 全范围认证资质授权。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019年10月, 全球首家获 IVDR 全范围认证资质授权。</li> </ul>	

## 与多地方药监局开展审核和培训合作, 推动医疗器械行业健康发展

自 2016 年以来, BSI 先后与北京药监局、天津药监局、上海药监局合作, 按照医疗器

械生产质量管理规范，为管理辖区内的医疗器械生产企业开展 GMP 现场检查及培训。2019 年，BSI 又与浙江药监局展开合作。在多次合作中，BSI 充分发挥了在全球医疗器械行业的专业能力和经验，助力药监局推动当地医疗器械产业提升综合管理水平和质量保证能力，为行业的健康发展起到积极的作用。



### **把握医疗法规脉搏，解读全球医疗器械最新动态**

作为全球领先的公告机构和标准之源，BSI 在秉承“确保患者安全，同时提供快速的认证审核服务让合规的企业及时获取产品准入”使命的同时，也一直致力于为医疗企业搭建互动交流的平台，传递权威解读和最佳实践，助力中国企业走在法规和标准响应的最前沿。2019 年，BSI 先后在上海、北京、深圳等 6 大城市，参加 23 场医疗器械论坛和展会，得到了医疗器械业内人士的广泛关注和参与。

### **公益讲座进校园，为大学生树立职业意识、规划精彩人生**

2019 年 6 月 17 日，BSI 为上海健康医学院 2018 级一年级医疗产品管理专业的 65 名同学进行了主题为“医疗器械国内外发展及监管现状”的公益讲座。通过 BSI 对各国医疗器械法规监管的介绍及来自“前辈”对职业规划的经验之谈。同学们不仅深刻体会到自己肩负着确保医疗器械安全有效的重大使命，同时也进一步理解和确定自己未来发展就业的方向，为自己接下来的大学生活打下坚实的基础。



## 供应链管理服务

2019 年供应链审核团队继续维持 SA8000、Sedex、RBA、SCAN、RJC,等资质,并在 2019 年 6 月获得了 SLCP (社会劳工整合项目) 审核资质,进一步扩大了 BSI 供应链审核业务的范围和领域。2019 年底,成功加入了江苏工商业联合会下属的江苏玩具婴童用品协会,成为其理事会员单位。同时也成功加入深圳市社会责任促进会,成为其会员单位并被指定为该协会的社会责任管理项目的审核机构之一。而国内品牌项目方面,2019 年初始与 Miniso 名创优品陈工合作,成为其指定的最主要的供应商管理项目全球审核机构。BSIV 全球业务团队,继续为客户提供最优质的体验,与 RBA, JCB、Molex、SCAN、Luxottica、Mixim' s, Sumerra 等不同客户紧密合作,为其提供优质的审核服务。

2019 年在 BSI 中国和全球网络以及供应链审核团队全体成员的不懈努力下,实现了业务多样化,并有了不同程度的增长,特别是在培训、能力建设项目上取得了突破性的进展。让供应链审核团队在 2020 年更加有信心在这一领域投入更多的精力和资源。

### 月 重点活动

3 月  
2019 年 3 月 BSI 供应链管理部门参加了 RBA 年会,与 RBA 管理层和重要的品牌会员一起就审核技术标准维护更新、审核页及惠顾、新年发展规划等议题进行了审核探讨。



6-12 月  
SLCP 系列活动  
6 月,参加 SLCP 全球首发仪式,BSI 正式成为验证机构签约方  
11 月,BSIV 在上海举办第一场研讨会  
12 月,BSI 与 SLCP 和其他友商一起联合举办 SLCP 验证技术介绍和流程讲解研讨会



12 月  
2019 年 12 月,BSI 成功加入深圳市社会责任促进会,并成为其指定的审核机构之一。为深圳市政府发起的企业社会责任治理项目和“深圳标准”的推广提供审核技术服务。





## 员工职业发展

BSI 供应链审核团队坚持为员工搭建多渠道的晋升、培训、教育、职业发展的平台，不仅给员工进行上岗培训等特定岗位，技能培训，同时充分考虑员工的期望和诉求，开展多方面、多形式的职业培训。2019 年投入大量培训资金，为员工提供各类资助，支持员工不断更新、提高审核专业知识和专业水平。目前培训所有审核员都取得了 RBA 审核员证书，所有审核员都已注册成为 APSCA 认可的审核员，1 名审核员成为全球首批获批准的 APSCA 审核员。藉由更趋合理的人员能力结构组合、丰富广阔的专业知识方向将为我们的客户带来更加有价值的服务！

## 卓越服务新方向

涵盖社会责任、供应链安全、供应商质量管理体系等的审核服务是 BSI 供应链管理业务的主要方向，但通过观察近年来国际营商环境的改变、国际贸易关系地位的转变、全球制造业的更新升级与地域迁移、各国政府职能部门的政策法规导向定位等方面的不断变化，客户和品牌的要求已经不仅仅局限于通过审核发现问题的传统方式了，他们更想通过审核所呈现的结果作为切入点驱动供应链进行不断的自我改善。而这些改善首先要从供应链各相关方的能力意识上进行赋能，使得供应商具备客观能力和主观意识去提升改善自己的现状以满足法律法规方面的最低要求，并能够在某些领域取得最佳实践，改变过去仅仅注重审核结果的传统作业方式。作为社会责任活动的参与者之一，BSI 供应链团队在未来的发展方向中，特别把培训和能力建设项目作为推广和普及的重点着力点和产品类型。供应链团队在 2019 年协助部分客户进行了社会责任、供应链安全、生产现场流程管理优化等方面的培训指导，包括 戴尔、联想、TCL 供应链社会责任能力培训、供应链反恐安全等一系列课程和项目。我们希望我们不仅仅能够帮助客户、品牌和他们的供应商发现问题，更能给他们提供解决问题的有效方案，同时又能帮助他们培养一批具备自我发现问题的能力且能够不断对自己的体系进行持续改善专家，这将是客户、品牌和供应商的真正的人力财富。



## 食品、化妆品和卫生

CHF 在 2019 年实现了稳扎稳打的平稳增长，仅一年时间，已作为常驻如下知名企业的常驻合作伙伴，如“统一”、“海底捞”、“稻香村”、“味全”、“伊利”等国内一线知名食品企业，在培训及审核业务中具有标志性服务模块。

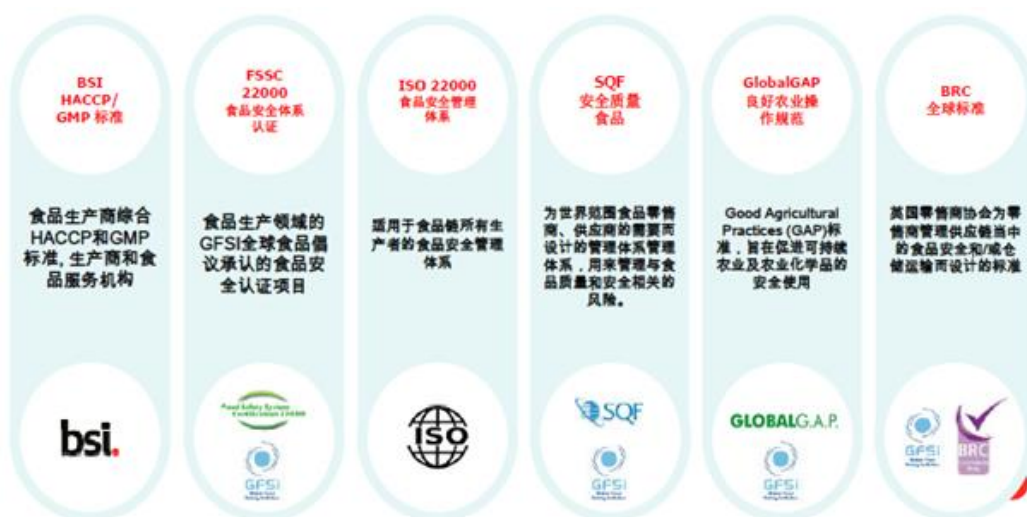
### BSI 携手中谱检测集团“食品链安全与可持续发展论坛”

为了推动中国食品和供应链企业快速、健康、有序的发展，英国标准协会（BSI）与中谱检测集团将共同举办“食品链安全与可持续发展”论坛，会议内容覆盖食品链的组织韧性发展、食品安全文化、食品欺诈、食品质量管理模型等多个核心专题，就食品链企业和消费者关注的问题进行深入交流和探讨。



### 展望未来

对于未来的发展方向，CHF 部门将持续聚焦为客户提供满意的食物质量和安全的服务，持续致力于做行业思想领先者。



## 第五部分 – 员工权益

### 人力资源管理

2019 年我们的女性员工比例基本与男性持平— 49%比 51%。公司 5 年以上的员工占公司总人数的 24.9%，超过 10 年的员工占公司总人数的 12.3%，超过 15 年的员工占公司总人数的 7.5%；稳定的团队会直接影响到公司的业绩以及团队的和凝聚力。为了提升 BSI 的品牌和方便经常有差旅任务的同仁。此外为了让 BSI 人在忙碌的工作中保持良好的心态，公司更加关注员工的心理健康，聘请国家二级心理咨询师，在公司开展了七次 EAP 培训课程，帮助员工更好的疏导情绪以应对工作和生活的压力。BSI 更新线上 e-Learning 平台，让我们的员工更容易地随时随地网上学习。2019 年我们招聘了 43 名的新员工，BSI 非常关注新人的培养和成长，持续改进在职员工的工作感受及工作技能，在全球经济严峻的形势下，员工流失率控制在 20.1%。公司深入行业的战略目标锻炼了一批新人和资深的 BSI 人，同时也为我们的客户创造了价值。BSI 在 2019 年加大了员工集体活动力度，让员工更有机会彼此沟通、互动、分享和学习。我们坚信每个人参与和每个人的成果都是公司成功的一部分。根据公司总部发起的员工敬业度调查的结果，我们致力于让员工有幸福感地工作，并作为我们的长期目标。在 2019 年里，公司举办了各种形式的员工活动，充分让员工积极参与，得到认可，感受关注。特别是在 8 月全国范围开展“家庭开放日”活动，活动当天 BSI 员工的孩子们来到爸爸妈妈工作的办公室参观，在准备好的房间里游戏和绘画，孩子们作为 BSI 的希望之星给办公室的同事们带来了轻松的快乐时光，更是让 BSI 的幸福感工作得到了最为充分的体现。

2019 年市场竞争依然严峻，我们希望 BSI 员工在压力和挑战面前更加具备变革管理、锐意创新的能力，相互支持和提携。我们已制定了员工培训和发展计划，特别要不断提升管理层的领导能力和创新能力。此外我们会继续履行社会责任，认真地规划、积极地组织并影响更大范围的人群和我们一起公益！同时，我们还会继续挑战“效果和效能”的目标，在资源有限的的情况下，精细计划、高效执行，充分利用团队的优势，达成个人与企业共赢的目标！



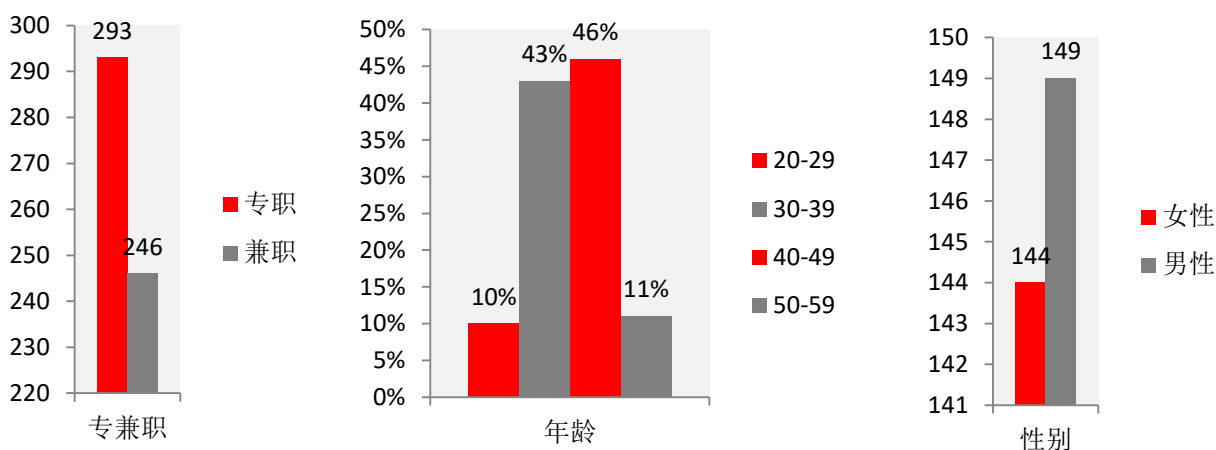
## 员工概述

### 全职员工与兼职员工数量、员工性别与年龄比例

为社会创造更多就业机会，优化人力资源与生产力，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。如下图所示，2019 年 BSI 中国员工全职 293 人、兼职 246 人（2018 年全职 311 人、兼职 75 人）。

BSI 一直注重就业的公平性，在人才招聘环节确保为不同地域、不同性别的候选人提供公平、合理的就业机会和发展平台。2019 年，BSI 中国女性雇员 144 人，男性雇员 149 人，男女员工比率 1.03: 1。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。不仅如此，BSI 的管理层及骨干工作人员中，不乏女性员工。在 BSI 的人力资源管理中，性别的差异不是任何就职、晋升、发展的考评标准。同时 2019 年 BSI 又迎来了 10 名“BSI 宝宝”的诞生，其中女性员工 4 名享受的产假，男性员工 6 名享受了陪产假。

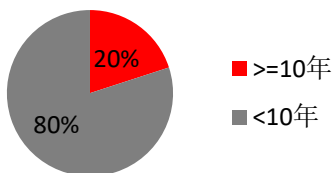
关于就业的年龄，超过 35 岁意味着没有更多的就业机会。但在 BSI 中国，非常愿意提供给不同年龄的员工找到合适职位的机会。2019 年，BSI 中国雇员在 20-29、30-39、40-49 和 50-59 的平均年龄比例分别为 10%、43%、36%、11%。证明 BSI 中国长期重视 30-49 岁之间富有热情和创造力的员工，愿意为其提供就业机会，并致力于雇佣和保留该年龄段的人才。就公司而言，30-49 岁之间的员工具有丰富的工作经验、敬业的精神和优秀的领导力；就社会而言，BSI 中国致力于创造员工充分实现其个人价值的平台。BSI 中国招募员工不基于性别和年龄，而是以科学的招聘标准作为准则。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

2019 年，有 59 名员工离职，43 名员工新员工加入，离职率 20.1%，这一数据较 2018 年有所升高。与此同时，为 BSI 中国长期服务的员工数量依然稳步增长。作为一项 BSI 中国的固定奖项，每年年会上，管理层都会表彰在 BSI 工作十年的员工，感谢他们为公司的付出与忠诚。截止 2019 年 12 月 31 日，BSI 工龄达 10 年及以上员工达 58 人，占全体 BSI 员工的 20%，较 2018 年的 18% 相近。为 BSI 服务达 5 年以上的员工占公司员工总数的 24.9%。2019 年我们继续开设了 15 年员工奖项，在年会现场他们分享了 15 年与公司风雨同舟共同成长的感人情怀。

### 工作年限



BSI 一直致力于改善员工福利，重视与员工的长期和共同的发展，并为员工的职业发展提供了良好的通道。

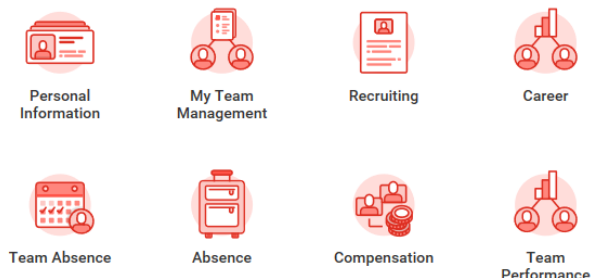
## 员工权益

### WORKDAY

2019 年 BSI 全球上线 Workday HR 系统，不论地域、不论部门、不论行业，大家共同使用同一个系统：Workday——系统包含了个人信息、团队信息、休假申请、PDR、招聘管理等。从此员工和经理可以自主获取信息、报告、提示、更新等。

Workday 系统帮助我们更准确地记录数据；更迅速地做决策；更容易找到人员相关的信息；更方便看到 BSI 公司内部的职业机会；更及时地看到团队相关报告；更便捷地申请和批复

Applications  
15 items



## BSI-SpeakUp

BSI SpeakUp 服务是一个报告工具，用于报告实际或疑似违反商业道德。此类违法行为包括非法活动、欺诈、内幕交易、贿赂、腐败，违反竞争法、欺凌和骚扰、严重危害环境、健康或安全。

BSI SpeakUp 服务是一个易于使用、透明和结构化的渠道，用于报告和处理托管的问题；由外部服务提供商提供，可供内部和外部各方使用；全年 365 天，每天 24 小时开放，以多种语言提供一个可以秘密报告的渠道，以及一个在当地立法的匿名选项许可证，以确保遵守 BSI 商业道德规范。

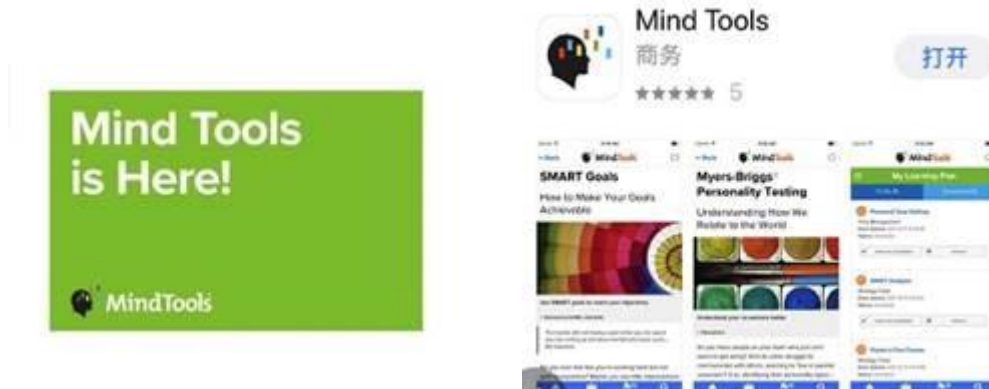
通过 BSI SpeakUp 服务可以报告员工认为可能无法通过其他方式解决的问题、严重不当行为以及工作中的任何问题。



## 线上学习

培训一直是 BSI 中国非常注重的对员工的投入。2019 年上线两大学习平台，拓宽更多的课程，更方便员工实时学习。

Mind Tools – 提供各类培训资源，海量的内容，有文章、测评和视频三种不同的方式学习。



## Virtual Classrooms – 虚拟课堂，讲师线上实时授课。

Business Acumen. In practice, people with business acumen are thought of as having business 'sense' or business 'smarts'. They are able to obtain essential information about a situation, focus on the key objectives, recognise the relevant options available for a solution, select an appropriate course of action and set in motion an implementation plan to get the job done. [Find out how to further develop this skill](#) [Register now](#)

Collaboration. Contemporary ways of working mean we need to rely on collaboration and effective working relationships to achieve our goals and get stuff done. Often we find ourselves needing to engage and persuade others to join projects, share their expertise and contribute rather than rely on historic hierarchies. [Find out how to further develop this skill](#) [Register now](#)

Project Management. The Project Management Institute defines project management as the application of knowledge, skills, tools, and techniques to project activities to meet project requirements. To sum up, project management is all about making the project happen. It is a discipline of initiating, planning, executing, and managing resources with the goal of completing specific deliverables within budget and time. [Find out how to further develop this skill](#) [Register now](#)

Change Management. Organizational change is a constant in most organizations, driven by a number of different forces including customers, markets and technology. Yet research shows that most change initiatives fail to succeed. [Find out how to further develop this skill](#) [Register now](#)

Critical Thinking and Problem Solving. James Dyson, inventor and founder of Dyson® vacuum cleaners, tired of emptying the bag, used creative problem solving to find the answer. While many companies focused on developing a better vacuum cleaner filter, he realized that he had to think differently and find a more creative solution. So, he devised a revolutionary way to separate the dirt from the air, and invented the world's first bagless vacuum cleaner. [Find out how to further develop this skill](#) [Register now](#)

Coming Soon. Plan on attending a Core Skills course in your area in April to July? Here are the dates and the regions you'll find them in.

## 职业健康与安全

BSI 中国持续关注员工职业健康与安全。

每位员工都有责任维护办公场所清洁、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，以确保员工能有一个更为舒适、安全和美观的工作环境。BSI 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。2019 年通过多家比较，体检套餐再次升级，更加全面覆盖了各项身体检查项目，得到了员工的好评。

BSI 每年定期组织火灾、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。及时更新办公室消防疏散示意图定期对逃生通道、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。同时主要办公室还增加消防及各种逃生的培训，邀请专业人士现场演示讲解。还可以根据员工自身情况，购买有认证的家庭保护用品。





## EAP 员工帮助计划

BSI 关注每一位员工的心理健康，提倡科学、健康的心理疏导。BSI 总部还创建了员工帮助计划 (EAP)，为员工及直系家属提供短程咨询和支持，为员工及家属人际关系及婚姻问题、工作场所冲突与沟通、职业通道、退休、伤痛及丧失亲人、压力管理、饮食失调等员工及家属全方位咨询服务，以帮助员工改善个人生活、提升工作幸福感。2019 年 EAP 项目在全球范围内，不仅提供以上的个人帮忙，还邀请专业讲师亲自来到 BSI 中国的北京办公室，开展了七次主题讲座，与大家解惑工作与生活中所遇到的问题与困惑，分享更加积极的处理方式。此外，更开设 EAP (员工辅助计划) 热线，还上线了 EAP APP，更加实时提供服务。



手机 EAP

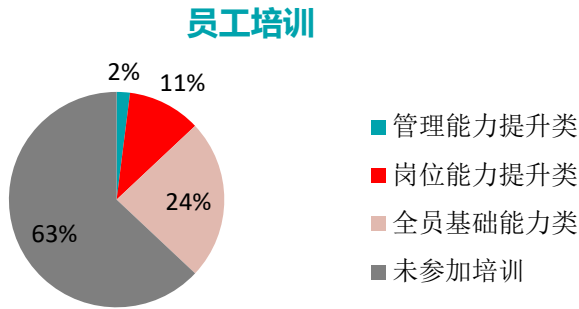


EAP 现场培训



## 员工培训

BSI 中国持续关注员工的培训与发展，建立了一个由全员基础能力培训（如新员工入职培训等）、岗位能力提升类培训和管理者能力提升类培训三个维度构架的培训体系。确保公司的每一位员工都有机会享受到其岗位胜任以及持续发展所需要的培训。从而为 BSI 中国打造一支不断提升能力的高效团队。2019 年共组织了 5931.5 小时的员工培训，其中参加培训的人次为 412 人，占中国区员工总人数的 98%。



北京-Great People Management 培训



武汉-全国讲师培训





杭州-全国销售大会



贝尔宾培训

## 员工生活

工作之余，公司为员工组织丰富的活动，增加员工凝聚力。

- 员工生日会

每月组织员工生日会，除了生日蛋糕等传统生日环节，新增心愿抽奖环节，增加活动趣味性。



- 团队活动

### BSI Bottle

考虑到每天工作时间补水充足对身心健康非常有益，总部为全球 BSI 同仁制作了高品质的保温杯，瓶身印有 BSI Logo，由 One Green Bottle 生产的全环保产品，使大家减少一次性水杯的使用也是在为环保做贡献！



### Dressing Day

在 BSI，定期会出一个主题举行“Dressing Day”活动。活动当天，每一个人都会穿上与主题相关的服饰来公司上班，并拍照留念。

活动增加了办公室的活跃气氛，让大家在工作之余充分展示自己的魅力。



2019年1月11日“率性坚韧，帽衫达人”新年第一期，一炮打响，全国联动，2019 BSI 无敌！



The cherry blossoms, the pink petals with the breeze slowly shaking.



Beijing

@Pitu



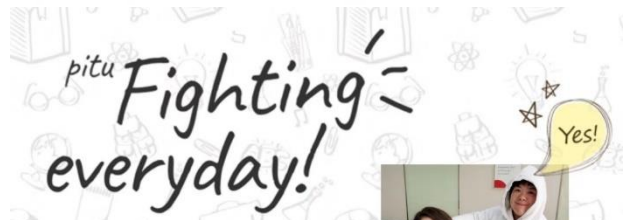
ENJOY EVERY MOMENT

Shenzhen  
13:16  
2019/01/11  
@Pitu



ENJOY EVERY MOMENT

Shanghai  
16:32  
2019/01/11  
@Pitu



Guangzhou  
Guangzhou

2019年2月1日红色中国风，BSI全体同仁给大家拜年了，新年红红火火，诸事大吉！



bsi  
Shanghai



THE COLLECTION#  
**modern time**



bsi Beijing



here  
AND  
there



InstaMag

Tianjin  
Office  
拜年啦





2019年4月30日，春风十里不如你，BSI小花们一起妆点五彩的春天。





2019年6月5日，世界环境日，BSI的伙伴身着绿色支持环保，倡议身边所有的家人朋友以及相关方一起保护环境。

0605 World Environment Day  
Beijing China



Environment Day 六月五日

\_Pitu



06/05  
Auditor Team

ENJOY  
EVERY  
MOMENT



Environment Day  
Shanghai China  
2019/06/05



@Pitu





2019年9月12日，中秋“纯白”月光系列，「特别感谢客户的积极参与」，BSI仙儿们祝朋友们中秋节快乐。



北京办公室

*Autumn in September, accompanied by the comfortable weather and warm sunshine!*



广州办公室

Where to go for the weekend?



Pitu

NM  
ZXCVB  
HJKL  
ASDFG  
YUIOP  
QWTR



#天津办公室



深圳办公室

Sep 12, 2019



Pitu

## Think Out of The Box 创新主题仪式

创新是 2019 BSI 的一大主题！BSI 的每位员工都有责任把 BSI 打造成一个美好的公司——在这里大家工作得愉悦而充实！为了提升创新文化和让更多的同事参与，HR 特别组织了这个全国范围的以“创新”为主题、具有仪式感的活动。鼓励大家跳出盒子边框的束缚，用创新的思维带来无限可能！



华北区合影



华南区合影



华东区合影

## Lunch & Learn

在中国区三地的办公室里，会定期举行午餐学习会。届时，会有一位演讲的同事给大家分享自己独特的知识、见闻或感受，丰富同事们的兴趣爱好。由各地 Admin 集中为报名参加活动的员工预定午餐，中午时间大家齐聚会议室，连接三地视频共同倾听同事的分享，还有真正“免费的午餐”可以享用。



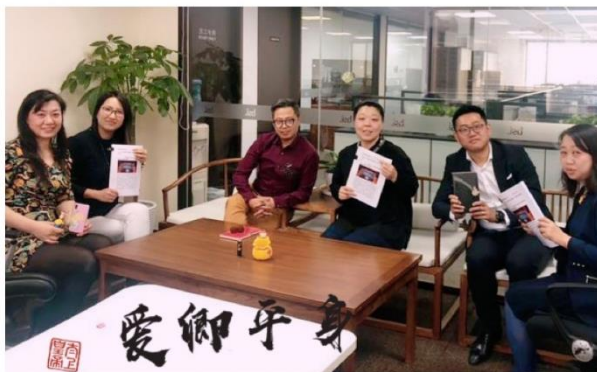


## Reading Share

BSI 会定期举行读书分享会，一次一个主题，由同事分享自己喜欢的书籍给大家，讲述自己的阅读感受和心得。使同事们在工作之余感受到阅读的快乐，拓宽自己的知识面。



Reading Share  
— North China



爱御平身



BSI China  
Reading Club

## Children's Day

BSI 在 2019 年 8 月全国范围开展“家庭开放日——Children's Day”活动，活动当天 BSI 员工的孩子们来到爸爸妈妈工作的办公室参观，在准备好的房间里游戏和绘画，孩子们作为 BSI 的希望之星给办公室的同事们带来了轻松的快乐时光，更是让 BSI 的幸福感工作得到了最为充分的体现。



## 2019 BSI 年会

2019 年 BSI 年会由华北、华东和华南三区各自举办，年会的主题是“聚力而变 创势而生”，年会上同事们做了这一年的工作总结汇报，并展望了新一年的工作目标。大家在年会上积极参加团建活动，更增加了 BSI 人的凝聚力，年会上大家自创的表演节目也是大放异彩，给新的一年增加了更多动力！





华北年会现场



华东年会现场



华南年会现场

## 第六部分 - 社会环保

2019年，BSI中国继续积极支持社会公益和环保事业，鼓励员工践行公益与环保。

### 2019 BSI 春蕾计划——英标助力女孩教育

2019年8月，BSI中国公司再次发起倡议，通过员工筹集物品义卖合并公司捐赠善款，成功资助7名贫困地区的女生，帮助她们实现高中三年学习的梦想。

在此次公益项目中，BSI的每一位员工都积极参与其中，大家将自己的私人物品无偿捐赠出来进行义卖，所得善款全部捐献给春蕾项目。不仅如此，BSI中国公司也是捐出善款，以期帮助更多贫困地区的女孩接受高中教育。

在如今这个开放多元的时代里，每个人都有受教育的权利。知识可以使一个人强大，也能使一个国家强大，知识仍能改变命运。

助力女孩教育，不让孩子们因为经济拮据、性别歧视而成为教育的遗漏者。让更多的女孩因为我们的善举走出贫困和迂腐，走向美丽的人生，成为新时代的建设者。

此项目意义非凡，BSI中国将“春蕾行动”并入长期的社会责任项目。





## BSI 支持残疾儿童福利院——生命粮面包

华北区延续数年坚持生命粮活动，持续采购奇妙爱之家的生命粮面包，这些面包和糕点都是由患有“脆骨症”的孩子们亲手制成的。

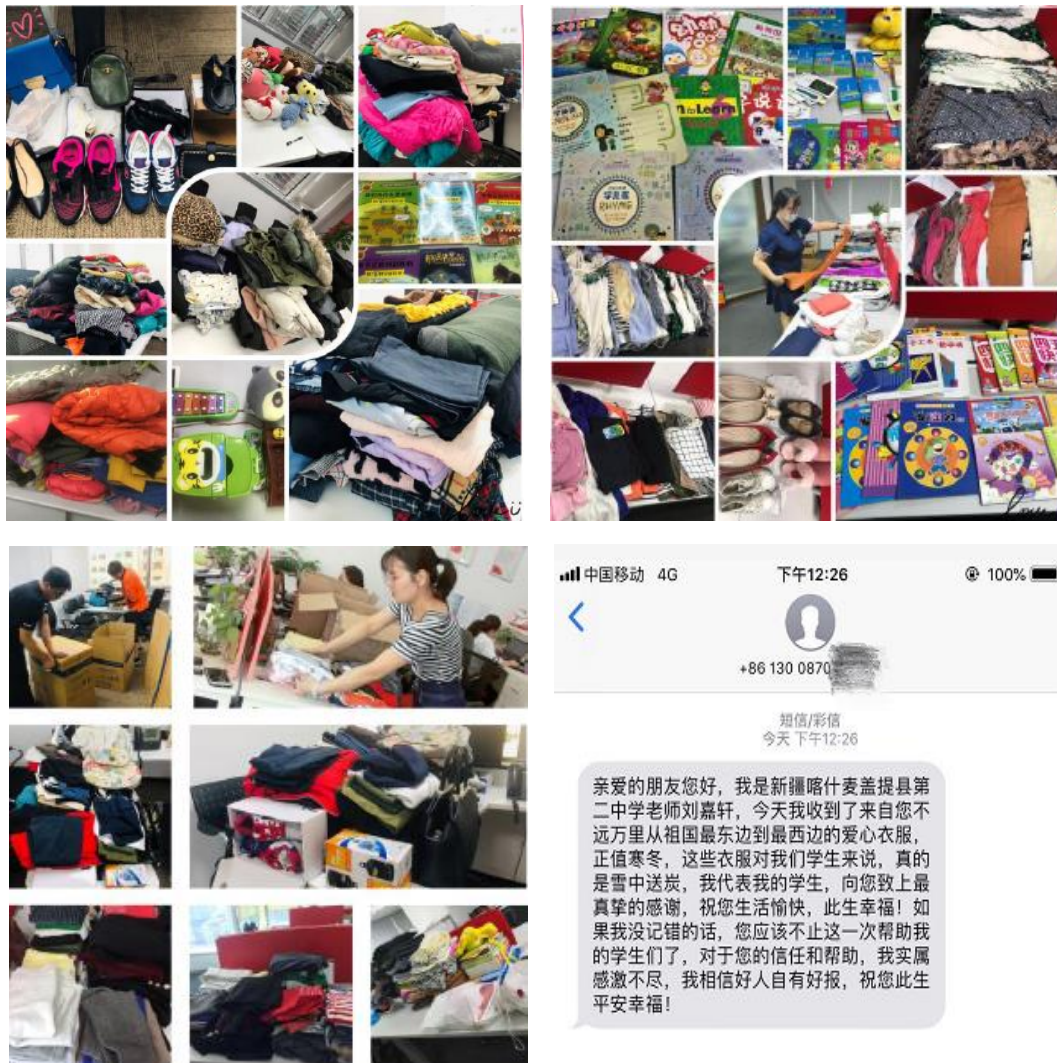
我们每一个人的消费就是对他们鼓励和支持，以及对孤残儿童的关爱与呵护。BSI 不仅关注儿童发展及教育，关注残疾人士，更欣赏奇妙爱之家的这种自强不息的理念，教育残疾孩子们通过自己的双手和努力，创造价值，服务于社会。我们会一直延续这项公益，希望可以不断帮助到这些孩子们。

BSI 华北地区组织大家自愿购买生命粮面包，每一个人的消费就是对他们鼓励和支持，就是对孤残儿童的关爱与呵护，大家响应积极；同时公司还特别在我们的公开课上，为来自多家企业的学员定期专门订购了生命粮面包的产品作为茶点，并且把生命粮面包的由来和订购方式，张贴在茶点区，一起分享并呼吁大家关注这种有意义的公益活动。希望通过这些订单可以帮助到孩子们。



## 携君旧衣，予其新生

我们在 2019 年延续了每季度捐献旧衣物等物品给贫困地区儿童及成人的活动。在去年发起的每季度捐献旧物活动小有成效，很多贫困地区的孩子、成人都收到了来自我们的“爱心”。根据去年的经验，需求量最大的夏季和冬季，因此我们今年统一捐物的月份为 4 月（捐夏天衣物）和 9 月（捐冬天衣物），及其他文具；2019 年我们给四川、青海、西藏的贫困地区捐献了物品。我们也收到了新疆喀什麦盖提县第二中学的老师再次发来的感谢短信。2019 年全年累计捐物 578 件，参与人数 57 人，分别由上海、深圳、北京、苏州四地办公室分别邮寄。希望 2020 年会有更多的大小朋友收到我们的爱心。



## 2019 BSI 志愿者行动

2019 年，BSI 北京办公室的员工自发参加北京爱心志愿者联盟，为有就医需要的孩子提供日常护理照顾。

公司员工积极响应，利用周末休息时间前往浩德-平安之家做志愿者，给患病的孩子们喂水喂饭、清洁生活用品，教导孩子们说话、走路，陪伴孩子们玩耍。用自己的爱心带给孩子们温暖，践行社会责任，体会爱的力量。





## 报告索引

### CNCA 社会责任报告索引

内容	相关章节或注解	页码
1 遵守法律	管理者致辞	P3
	责任管理	P4
	公正守信	P19
2 规范运作	公正守信	P19
	卓越服务	P22
	员工权益	P36
3 诚信经营	公正守信	P19
	卓越服务	P22
	员工权益	P36
4 创造价值	公正守信	P19
	卓越服务	P22
5 创新发展	卓越服务	P22
6 员工权益	员工权益	P36
7 服务社区和社会	社会环保	P54
8 支持环境保护，促进节能减排	社会环保	P54

## GRI 索引

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

- 已揭露
- 不适用或部分揭露

GRI 标准	相关章节或注解	状态
101 基础	关于本报告书	●
102 揭露原则	关于本报告书	●
103 管理方法	关于本报告书	●
201 经济绩效	卓越服务	●
202 市场形象	重大事件	●
203 间接经济影响	卓越服务	●
204 采购措施	责任管理	●
205 反腐败	公正守信 员工权益	●
206 反不正当竞争	公正守信 员工权益	●
207 税	BSI 中国的 2019	●
301 材料		○
302 能源		○
303 水		○
304 生物多样性		○
305 排放		○
306 废水废物		○
307 环境合规性	责任管理 社会环保	●
308 供应商环境评审		○
401 雇佣	员工权益	●
402 劳资关系	员工权益	●
403 职业健康安全	员工权益	●
404 培训和教育	员工权益	●
405 多样性和平等机会	员工权益	●
406 无歧视	员工权益	●
407 自由联盟和集体谈判	员工权益	●
408 童工	员工权益	●
409 强迫劳动	员工权益	●
410 安全措施	员工权益	●
411 原住民的权利	员工权益	●
412 人权评审	员工权益	●
413 当地社区	社会环保	●
414 供应商社会评估		○
415 公共政策	社会环保	●
416 顾客健康和安安全	卓越服务	●
417 市场和标签	重大事件	●
418 顾客隐私	重大事件 卓越服务	●
419 社会经济合规性	BSI 中国的 2019	●

## 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：0755-21846388

### 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](http://www.bsigroup.com)

BSI 中国热线：400 005 0046

BSI 中国电邮：[infochina@bsigroup.com](mailto:infochina@bsigroup.com)

BSI 新浪微博：@BSI 英国标准协会中国

BSI 中国微信：BSI 英标