

DB13

河 北 省 地 方 标 准

DB13/T 2516—2017

企业社会责任管理体系 要求

Corporate social responsibility management system—requirements

2017 – 05 – 17 发布

2017 – 08 – 01 实施

河北省质量技术监督局 发布

目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 企业所处环境..... 2

5 领导作用..... 4

6 策划..... 5

7 支持..... 6

8 运行..... 7

9 绩效评价..... 17

10 改进..... 18

参考文献..... 22

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准以GB/T 36000-2015《社会责任指南》为基础，在结构上采用ISO制定的管理体系标准框架。附录A给出了本标准与GB/T 36000-2015各章条之间变化的对照一览表。

本标准由河北省工业和信息化厅提出。

本标准由河北省服务标准化技术委员会（SAHB/TC 264）归口。

本标准起草单位：河北省工业和信息化厅、河北省标准化研究院、河北省企业社会责任促进会。

本标准起草人：刘永亭、刘永青、张晓辉、宋宽顺、路源、杨志国、任晓燕、刘林吉、常青、崔冬立、贾迎新、杨新河。

引言

企业作为社会的一员，其决策和活动无时无刻不影响着社会和环境。这既可能是积极影响，也可能是消极影响。对于具有社会责任感的企业而言，它理应努力发挥其最大的积极影响，尽可能避免消极影响或使消极影响最小化。

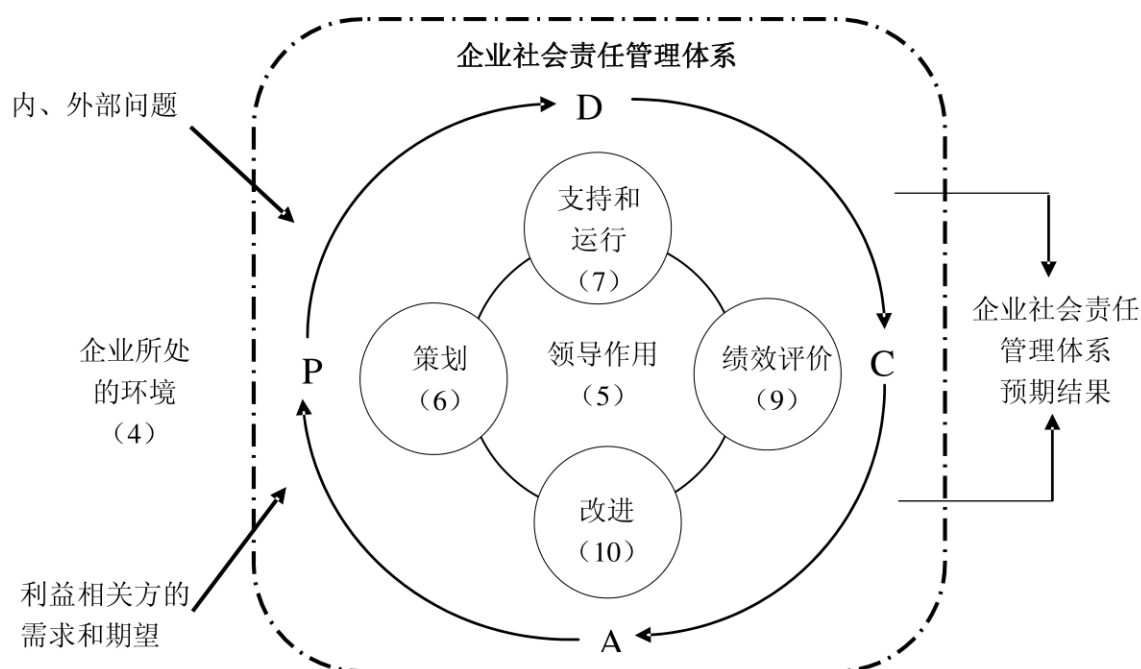
在当今社会日益重视可持续发展的背景下，努力成为对社会和环境负责任的企业，这既是时代的要求，也是企业自我的社会价值追求。随着经济社会的不断发展和创新、协调、绿色、开放、共享五大理念的逐步深入人心，可持续发展观念在社会各界愈加普及而深入，越来越多的企业已开始认识到社会责任对于企业自身根本利益和长远发展的重要性，并在企业内全面开展社会责任实践。

当前，河北省经济发展正处在转型升级的关键时期，每个企业都行动起来，共同为经济社会的可持续发展和环境保护担负起应有的责任，这对促进我省经济社会的转型升级和健康发展，具有重大的现实意义。

遵守法律法规和基本道德规范是成为对社会和环境负责任企业的起码要求，但对于具有社会责任感的企业而言，不应仅满足于此，而应依其能力和影响力不断自我设定更高尚的价值追求，对社会和环境主动施加积极影响，以便为可持续发展做出更大贡献。本标准鼓励每个企业通过使用本标准对社会更加负责任。

为了指导企业更有效地开展社会责任管理体系建设，本标准采用ISO制定的管理体系标准框架，以提高与其他管理体系标准的兼容性。本标准使企业能够使用过程方法，并结合PDCA循环和基于风险的思维，将其社会责任管理体系要求与其他管理体系标准要求进行了协调或整合。

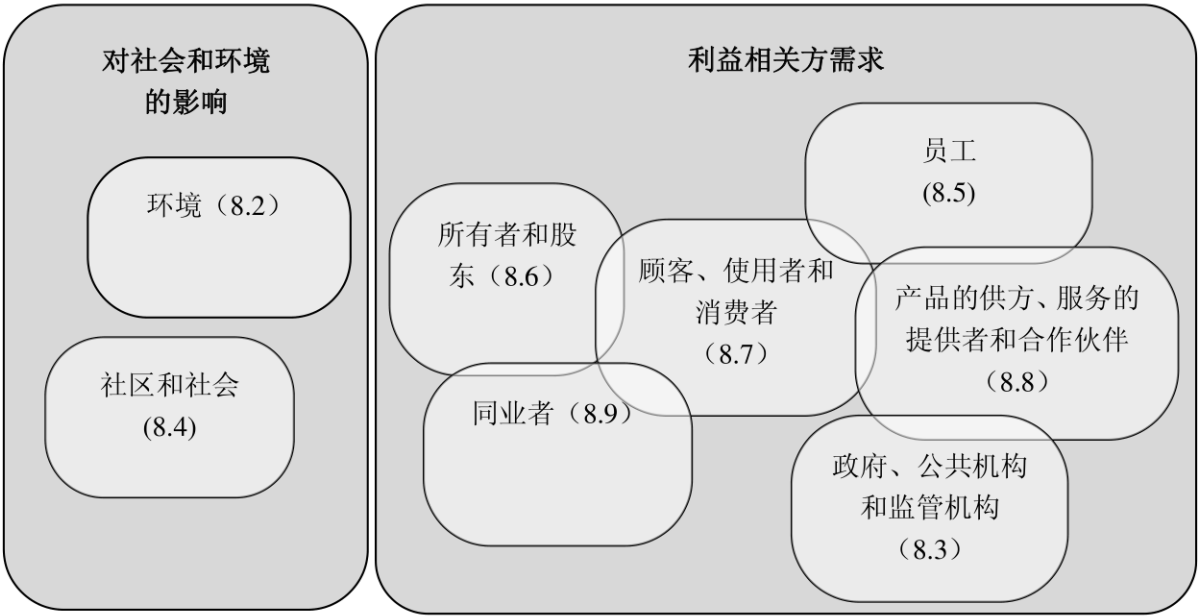
PDCA模式为企业提供了一个循序渐进的过程，用于实现持续改进。图1展示了本标准采用的结构如何融入PDCA模式，它能够帮助新的和现有的使用者理解系统方法的重要性。



注：图中括号内的数字代表本标准各章编号。

图 1 PDCA 与本标准结构之间的关系

企业社会责任是指企业通过透明和合乎道德的行为为其决策和活动对社会和环境的影响而担当的责任。这些行为致力于可持续发展；满足利益相关方的期望；符合适用的法律；并融入整个企业且在企业关系中得以实施。企业社会责任的利益相关方是企业社会责任工作的影响对象，企业与利益相关方之间的沟通，以及满足利益相关方的需求和期望是企业社会责任的主要内容。本标准按GB/T 36000-2015给出的方法对企业社会责任利益相关方进行了识别，利益相关方包括环境；政府、公共机构和监管机构；社区和社会；员工；所有者和股东；顾客、使用者和消费者；产品的供方、服务的提供者和合作伙伴；同业者（见图2）。本标准从利益相关方的角度对GB/T 36000-2015的社会责任七项核心主题和议题进行阐释。企业应根据所在区域的经济、社会和环境发展水平，结合自身特点和发展阶段及利益相关方期望，并在满足适用的法律法规要求的基础上，履行具体的社会责任事项。



注：图中括号内的数字表示条编号。

图2 企业社会责任利益相关方

本标准包括了评价符合性所需的要求。任何有愿望的企业均可通过以下方式证实与本标准的符合：

- 进行自我评价和自我声明；
- 寻求企业的相关方，对其符合性进行确认；
- 寻求企业的外部机构对其自我声明的确认；
- 寻求外部组织对其社会责任管理体系进行评价。

企业社会责任管理体系 要求

1 范围

本标准规定了企业社会责任的术语和定义、企业所处环境、领导作用、策划、支持、运行和利益相关方、绩效评价和改进。

本标准适用于在河北省行政区域内开展生产经营活动的企业或企业分支机构,可用于其对自身需要承担的社会责任进行管理、自我评价和改进。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 36000-2015 社会责任指南

3 术语和定义

GB/T 36000-2015中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业 corporate

以营利为目的生产产品或提供服务的组织。

注:包括在工商行政管理机关登记注册的各类企业。

3.2

企业社会责任 corporatesocial responsibility

企业通过透明和合乎道德的行为为其决策和活动对社会和环境的影响而担当的责任。这些行为:

——致力于可持续发展,包括社会成员的健康和社会的福祉;

——考虑了利益相关方的期望;

——符合适用的法律,并与国际行为规范相一致;

——被融入整个企业并在企业关系中实施。

注1:活动包括产品、服务和过程。

注2:企业关系是指企业在其影响范围的活动。

3.3

管理体系 management system

企业用于制定方针、目标以及实现这些目标的过程所需的一系列相互关联或相互作用的要素。

3.4

产品 product

企业用于销售或作为其所提供服务组成部分的物品或物质。

3.5

服务 service

满足一项需求或需要的企业行动。

3.6

环境 environment

企业运行所处自然环境，包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人和太空及其相互之间的关系。

注：在此背景下，环境的外延已从企业内部扩展到全球系统。

3.7

顾客 customer

出于商业、私人或公共目的而购买财产、产品或服务的企业或个人。

3.8

供应链 supply chain

为企业提供产品或服务的各项活动或各方所构成的序列。

注：供应链有时会被视为等同于价值链，但在本标准中，宜仅按上述定义来使用。

3.9

可持续发展 sustainable development

既满足当代人需求又不损害后代人满足其需求的能力的发展。

注1：该过程为经济活动、环境责任和社会进步提供一种持久、平衡的解决方法。

注2：可持续发展是为了将高品质生活、健康和繁荣等目标与社会公平和正义相融合，并保持地球对其生物多样性的支撑能力。这些社会、经济和环境目标既相互依赖又相辅相成。可持续发展可被视为一种对更广泛的社会整体期望的表达方式。

3.10

利益相关方 stakeholder

其利益可能会受到企业(3.22)决策或活动影响的个人或团体。

3.11

消费者 consumer

出于私人目的而购买或使用财产、产品或服务的个人。

3.12

员工 employee

与企业通过劳动合同建立起劳动关系或存在事实劳动关系的个人。

4 企业所处环境

4.1 理解企业及其所处环境

企业应识别和评估影响其实现可持续发展和企业社会责任管理体系预期结果的各种外部和内部因素。（见6.2）

企业应对这些内部和外部因素的相关信息监视和评审。

4.2 理解利益相关方的期望和需求

企业应建立一套识别利益相关方的方法。识别利益相关方的准则应形成文件。文件化信息应按策划的时间间隔进行评审和更新。

企业应建立利益相关方识别和选择的机制，对利益相关方作出充分的识别和合理的选择，确定与不同利益相关方的关联度，选择最具代表性的利益相关方参与。

企业应充分识别利益相关方并实施利益相关方参与的过程和活动。在履行社会责任的过程中，充分考虑利益相关方的需求和期望，并及时回应这些需求和期望。

企业宜通过以下提示性问题来识别利益相关方：

- a) 企业对谁有法定义务；
- b) 谁会受到组织决策或活动的积极或消极影响；
- c) 谁有可能对组织的决策和活动表示关切；
- d) 当类似关切需要处理时，以往曾涉及谁；
- e) 谁能帮助企业处理特定影响；
- f) 谁会影响企业担当责任的能力；
- g) 谁若不参与就将会处于不利地位；
- h) 价值链中谁将会受到影响。

企业应充分识别在其履行社会责任过程中涉及的利益相关方，利益相关方包括但不限于：

- a) 环境；
- b) 政府、公共机构和监管机构；
- c) 社区和社会；
- d) 员工；
- e) 所有者和股东；
- f) 顾客、使用者和消费者；
- g) 产品的供方、服务的提供者和合作伙伴；
- h) 同业者。

企业应确定：

- a) 与可持续发展和企业社会责任管理体系有关的利益相关方；
- b) 各利益相关方的期望和需求。

4.3 确定企业社会责任管理体系的范围

企业应界定社会责任管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，企业应考虑：

- a) 内部和外部因素，见 4.1；
- b) 利益相关方的期望和需求，见 4.2；
- c) 与其他管理体系的兼容性。

企业社会责任管理体系的范围作为文件化信息，应可为利益相关方所获取。

4.4 企业社会责任管理体系

企业应按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

最高管理者应证实其对企业社会责任管理体系的领导作用和承诺，通过：

- a) 确保已制订相应的企业社会责任管理体系的方针、行为准则和目标，且与企业的战略方向相一致；
- b) 确保企业社会责任管理体系要求融入企业的业务过程；
- c) 确保企业社会责任管理体系所需资源的供给；
- d) 就企业社会责任管理的重要性和符合企业社会责任管理体系要求的重要性进行有效的沟通；
- e) 确保建立企业社会责任管理体系，以实现其预期结果；
- f) 指导并支持员工对企业社会责任管理体系的有效性做出贡献；
- g) 促进企业社会责任管理体系的持续改进和创新。

5.2 方针

最高管理者应制定、实施和保持方针，方针应：

- a) 适应企业的宗旨和企业所处的环境，并支持其战略方向；
- b) 为建立企业社会责任目标提供框架；
- c) 包括遵守 GB/T 36000-2015 标准所述的社会责任原则的承诺（担责，透明，合乎道德的行为，尊重利益相关方的利益，尊重法治，尊重国际行为规范，尊重人权）；
- d) 包括遵守适用要求的承诺；
- e) 包括持续改进企业社会责任管理体系的承诺；

企业社会责任管理方针应：

- a) 作为文件化信息，应可获得；
- b) 在企业内部进行沟通和传达，并付诸实施；
- c) 可为利益相关方所获取；
- d) 参照行为准则（见 5.4）的陈述；
- e) 与企业的其他方针相一致。

5.3 企业的岗位、职责和权限

最高管理者应确保相关岗位的职责和权限得到分配，并在企业内部得到沟通。

最高管理者应对下列事项分配职责和权限，以确保：

- a) 企业社会责任管理体系符合本标准的要求；
- b) 向最高管理者报告企业社会责任管理体系的绩效及其改进机会。

5.4 行为准则

最高管理者应制定行为准则，以：

- a) 建立企业的价值观；
- b) 作为企业行动指南；
- c) 提供道德行为范式。

行为准则应：

- a) 要求企业内的所有成员也包括受企业影响的其他利益相关方；
- b) 尽可能客观，清楚地解释和执行标准；
- c) 对利益相关方是有效并可沟通的；
- d) 建立确保遵守行为规范的控制机制。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

策划企业社会责任管理体系时，企业应考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确保企业社会责任管理体系能够实现预期的结果；
- b) 避免或减少不利影响；
- c) 实现持续改进。

企业应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 在企业社会责任管理体系过程中整合并实施这些措施；
- c) 评价这些措施的有效性。

6.2 企业社会责任议题的辨识与评估

企业应辨识和评估议题的关联性和重要性：

- a) 对利益相关方的积极和消极影响；
- b) 对经济、环境和社会的影响；
- c) 对改善企业治理的作用；
- d) 对企业可持续发展和履行社会责任的影响。

除了企业可以直接控制的可持续发展和企业社会责任议题，受企业影响的其他议题也应考虑；

6.3 企业社会管理体系目标及其实现的策划

企业应针对社会责任管理体系所需的相关职能、层次和过程设定社会责任管理目标。目标应：

- a) 与方针、行为准则和目标保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑到适用的要求；
- d) 予以监视；
- e) 予以沟通；
- f) 适时更新。

企业应保持有关社会责任管理体系目标的文件化信息。

企业在策划实现其社会责任管理目标时，应确定：

- a) 需要做什么；
- b) 需要哪些资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果。

6.4 法律法规和其他要求

最高管理者应确保建立、实施和保持一个或多个程序，以：

- a) 识别和获取社会责任相关的法律法规要求；
- b) 识别和获取企业所签署的社会责任相关的其他要求；
- c) 确定如何将这些要求应用于企业社会责任活动和企业社会责任管理体系。

企业应保持信息的最新状态。同时企业应将法律法规和其他要求相关的信息传达到企业工作人员和其他利益相关方。

7 支持

7.1 资源

企业应确定并提供建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系所需的资源。

资源包括人力资源及其特定技能、企业的基础设施、财务和技术资源。

7.2 能力

企业应：

- a) 确定并提供所需的人员，以有效实施社会责任管理体系，并运行和控制其过程；
- b) 应基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员能够胜任工作；
- c) 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- d) 保留适当的文件化信息，作为人员能力的证据。

注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘、分包给胜任的人员等。

7.3 意识

企业应确保相关人员知晓企业社会责任方针、行为准则和目标，以及他们对社会责任管理体系有效性的贡献和不符合社会责任管理体系要求的后果。

7.4 沟通

企业应确定与企业社会责任管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 获知利益相关方的需求和期望；
- b) 就企业所获得的结果进行沟通；
- c) 应对利益相关方的疑问和任何其他信息的要求；
- d) 处理利益相关方的抱怨和投诉如何沟通。

企业应识别与利益相关方最有效的沟通方式。

企业应适当保留与沟通有关的文件化信息。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

企业社会责任管理体系应包括：

- a) 本标准要求的文件化信息，包括社会责任方针、行为准则、目标、利益相关方识别、议题的辨识和评估；
- b) 企业确定的为确保社会责任管理体系有效性所需的文件化信息；
- c) 企业就持续性和重大社会责任议题所确定的为确保有效策划、操作和过程控制的文件。

7.5.2 信息的创建和更新

创建和更新文件化信息时，企业应确保适当的：

- a) 识别和描述（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

社会责任管理体系和本标准所要求的文件化信息应予以控制，以确保：

- a) 在需要的时间和场所均可获得并适用；
- b) 受到充分的保护（例如：防止失密、不当使用或完整性受损）。

对于企业确定的、策划和运行社会责任管理体系所必需的、来自外部的文件化信息，企业应进行适当识别，并予以控制。

8 运行

8.1 运行的策划和控制

为了界定企业社会责任范围，企业应识别受活动和决策影响的所有利益相关方，以及在企业社会责任管理体系范围内相关的议题。

企业应实施和控制与利益相关方相关的活动和过程，并通过以下方面将相关问题与社会责任方针、行为准则和目标保持一致：

- a) 建立准则以减小涉及利益相关方的负面影响；
- b) 按照既定的准则实施和控制活动的过程；
- c) 保持文件化信息以确保过程按策划实施。

企业宜从利益相关方需求（见 4.2）的角度策划和控制社会责任议题。

8.2 环境

8.2.1 环保投入

8.2.1.1 企业环保设施建设和设置应符合相关法律法规和其他要求。

8.2.1.2 企业应不断提高环保意识，宜加大对环保工作资金、人力等方面的投入，包括但不限于加大对清洁环保等能源、环保设施建设运行、环境污染治理，以及在环境管理、污染预防及环境技术开发等方面的投入。

8.2.2 防治污染

8.2.2.1 企业应识别和评估其活动的环境因素并进行适宜的管理。

8.2.2.2 企业污染物的排放、转移、处理等应符合相关法律法规和其他要求。

8.2.2.3 企业应防止污染物向空中、水中和土壤中排放，建立污染物管理制度，实施化学品事故预防和应对方案，并制定应急预案。

8.2.2.4 企业应积极采取措施应对已有或预计的雾霾等重污染天气。

8.2.2.5 企业应减少其他可识别的污染形式。

注：这些污染包括但不限于噪声、气味、视觉效果、光污染、振动、电磁辐射、放射物、传染性物质（例如病毒或细菌）、非点源排放或无组织排放，以及生物危害（例如入侵物种）等。

8.2.2.6 企业宜签订持续减少污染物排放量的承诺以及改善环境行为的自愿协议，提高环境绩效。

8.2.3 资源可持续利用

8.2.3.1 企业应选择可持续的、可再生的、低环境影响的资源来补充或替代不可再生资源；避免或尽可能降低其对气候变化的影响，优化对物料、燃料、电能、水和其它资源的使用。

8.2.3.2 企业应积极采用循环经济模式，参与循环经济试点工作。

8.2.4 减缓并适应气候变化

8.2.4.1 企业应推进能源节约，包括采购和开发能源效率高的产品与服务。

8.2.4.2 企业宜量化及核查直接或间接的温室气体排放，并积极参与碳排放交易等减排活动，在减少消耗臭氧层物质排放量、二氧化碳排放量等方面采取措施。

8.2.4.3 企业宜采取措施回应已有或预计的气候变化，并在自身影响范围内致力于利益相关方适应气候变化的能力建设。

8.2.5 生态保护

8.2.5.1 企业宜识别对物种多样性和生态服务功能的潜在消极影响，并采取措施消除或最小化这些影响，采取行动保护环境、恢复自然栖息地以及维护生态系统具有的多种功能与服务，包括评估和保护生物多样性，评估、保护和恢复生态系统的服务功能，可持续地利用土地和自然资源，推进环境友好的城乡发展等。

8.2.5.2 企业宜在可行和适当的情况下，建立并实施管理土地、水资源和生态系统的综合性战略；将自然栖息地、湿地、森林、野生动物走廊、保护区和农业用地的保护融入建筑 and 建设工程的开发过程。

8.2.5.3 企业宜采取措施以保护任何可能受到不利影响的地方性的、受威胁或濒危的物种和栖息地；避免决策和活动威胁物种生存或导致全球、地区或当地物种灭绝，或允许入侵物种传播或扩散。

8.2.6 危险化学品管理

8.2.6.1 企业对危险化学品的生产、购买、使用、存储、运输或处理处置等应符合法律法规和其他要求。

8.2.6.2 企业应建立和落实有关识别、测量、监控、记录和报告危险化学品的管理制度，宜公开披露使用和释放的相关及重要危险化学品的数量和类型。

8.2.6.3 企业应积极采用新材料、新工艺等技术手段，实现危险化学品的有效管理，最大程度减少其使用或在安全水平范围内控制使用。

8.2.7 能源管理

8.2.7.1 企业应关注能源的利用，识别能源、水及所使用的其他资源的来源，合法获取和使用能源。

8.2.7.2 企业应提高能源的利用效率，提高能源效率的措施包括但不限于制定能源管理制度、使用节能技术等。

8.2.7.3 企业宜积极配合政府或其他机构的能源审计。

8.2.8 转型升级和绿色发展

8.2.8.1 企业应积极实施技术改造，努力推进技术创新，通过工艺、装备、产品、管理的改造和创新，促使企业和产品向产业链、技术链、价值链高端不断延伸，增加产品附加值，提高企业竞争力。

8.2.8.2 企业应积极推行先进生产管理模式和方法，努力创造技术标准，增加品种，提高品质，创造品牌，打造自己掌握核心技术、形成规模优势的名牌产品。

8.2.8.3 企业应积极配合政府淘汰落后产能，按照排放限值、特别排放限值和环保、能耗、水耗、安全、质量、技术标准，主动淘汰、整合、转移、升级落后产能。

8.2.8.4 企业应推进生产过程清洁化改造和制造工艺绿色化改造，推进绿色制造技术创新，开发绿色产品，建设绿色工厂。

8.3 政府、公共机构和监管机构

8.3.1 合作和透明度

企业应保持与政府、公共机构和监管机构之间的合作和透明关系。

8.3.2 纳税义务

企业应在其运营区域依法履行其纳税义务。

8.3.3 诚实与正直

企业应采取适当的措施以避免在与政府、公共机构和监管机构关系中出现有损各方客观性和独立性的贪腐和贿赂行为。

8.3.4 遵法守法

企业应遵守各项法律法规，积极履行司法机关生效法律文书确定的义务。

8.4 社区和社会

8.4.1 承诺

企业应通过其活动和进一步的行动，尽其所能地为其运营区域的社区和环境的可持续发展做出贡献。

8.4.2 参与社区服务

8.4.2.1 企业应致力于增进公共利益和推动社区发展，积极参加社区组织和社区活动。

8.4.2.2 企业应保持与当地政府官员和社区代表之间关系的透明度，杜绝贿赂或施加不当影响。

8.4.2.3 企业应努力消除或减少其生产、服务过程中对社区公共安全和健康产生的消极影响。

8.4.2.4 企业宜帮助提高社区对健康威胁和主要疾病及其预防的认识水平，在改善和提高社区的基本保健服务、清洁能源和适当的卫生条件等方面予以考虑和支持。

8.4.3 支持公益事业

8.4.3.1 企业宜制定鼓励劳动者参加志愿者活动的制度和保障措施，支持其投身于社区志愿服务。

8.4.3.2 企业宜积极参加社区各项公益活动，在关心弱势群体、慈善事业、教育事业、卫生事业等方面进行捐赠和支持。

8.4.3.3 企业宜参加和支持国家和当地举办的职业培训、技能鉴定等活动，为弱势群体和受歧视群体提供学习机会。

8.4.3.4 企业宜通过制定捐赠计划、建立公益基金或基金会等形式，支持社区的各项发展。

8.4.4 促进平安建设

8.4.4.1 企业应建立内部安全保卫制度和配备必要的治安防范设施，与所在社区建立安全保卫的联动机制。

8.4.4.2 企业应维护内部的治安秩序，排查治安安全隐患，积极配合公安机关执行公务。

8.4.4.3 企业宜积极化解各类矛盾、纠纷等不稳定因素，建立健全相关预防和处理工作预案。

8.4.4.4 企业应定期对员工进行普法教育和安全防范培训，配合公安机关开展治安、消防、交通安全等宣传，营造良好的平安建设氛围。

8.4.5 创造就业机会和技术创新

8.4.5.1 经济可行的情况下，企业宜通过选择能够最大程度创造就业机会的技术等方式，努力创造就业机会，促进社区发展。

8.4.5.2 企业宜在外包决策时，优先考虑本社区的外包方，以利于为社区创造发展和就业机会。

8.4.5.3 企业宜考虑帮助社区开发能够解决其经济、社会和环境问题的新技术。可行时，考虑与社区内的其他企业共同承担该项工作。

8.4.5.4 企业宜通过合理的技术转让或条件许可，提高当地社区技术水平和管理能力，出台能刺激社区现有经济活动多样化的举措，以适当方式帮助以社区为基础的创业活动。

8.4.6 沟通、补偿与合作

8.4.6.1 企业的经营运作如果可能对社区经济、社会和环境造成影响，应在决策前充分考虑和征询社区包括弱势群体在内的不同代表的意见。

8.4.6.2 项目开发前，企业宜其对社区可能造成的影响进行评估，并与社区利益相关方进行沟通和协商。项目开发对社区造成负面影响的，应依法给予合理的补偿。

8.4.6.3 企业宜与社区加强合作，鼓励并参与社区对资源的有效利用。

8.4.7 促进当地发展

8.4.7.1 企业应致力于促进经济增长和创造财富以改善其运营区域的环境；通过推动和加强对当地不同层次的人员招聘，以及在其产品与服务情况允许的条件下尽可能使用当地供方的策略，促进当地发展。

8.4.7.2 企业应以既有利于自身也有利于社区的方式开展活动。

8.4.8 对社区和社会的投资

8.4.8.1 企业应尊重受其活动影响的社区的传统、文化以及生活方式。

8.4.8.2 企业应推动和实施以社区和社会为对象的活动和方案，以改进社区的社会生活并对可持续发展做出贡献。

8.5 员工

8.5.1 不歧视

企业宜采取积极措施为弱势群体提供保护，创造平等晋升、进步的机会，包括但不限于为残疾人就业提供帮助、促进中老年人就业、促进妇女平等。

8.5.2 隐私权

企业应确保自己行为不会侵犯员工及其家庭的隐私权。企业的活动应保障员工个人信息的保密。

8.5.3 禁止童工和保护未成年工

8.5.3.1 企业应禁止使用童工或从童工中受益，制定相关管理制度，并针对使用童工现象采取有效的预防和补救措施。

注1:当在工作场所发现童工时，补救措施包括但不限于：

- 采取措施使他们脱离工作，尽可能帮助脱离工作的儿童及其家庭获得充分的服务和可行的替代办法，确保童工不再陷入同样或更恶劣的境地，或转至其他的地方工作或被剥削；
- 与其他企业和政府机构合作，解放童工，使其按国家规定接受教育。

注2: 不伤害儿童、不妨碍儿童接受学校教育或全面发展所需要的其他活动（比如娱乐活动）的轻微工作，不被视为童工劳动。

8.5.3.2 雇佣有未成年工的企业应依法登记，对未成年工实行单独造册管理，并做好劳动保护工作，合理安排劳动岗位、定期进行身体健康检查。

8.5.4 职业健康与安全

8.5.4.1 企业应制定职业健康安全方针，该方针应满足适宜的职业健康安全标准要求并与企业的绩效相互支持和促进。

8.5.4.2 企业应持续进行危险源识别、风险评价和制定必要的控制措施，在可能条件下消除或最大程度地降低工作中的危害，以避免造成与工作有关的人身伤害和健康损害，并对职业健康安全绩效进行监测。

8.5.4.3 企业应向员工提供必要且平等的健康和安全保护，包括提供安全设备和个人防护设备，预防和减少职业危害及职业病的发生，不能仅以货币补偿的方式替代必要的健康和安全保护。企业应向劳务分包人员提供健康安全保护或向劳务分包施加积极影响。

8.5.4.4 企业应采取特定措施，防范对特殊员工（如孕妇、未成年工、残疾人等）的职业健康及安全的危害，并努力消除工作场所中可能促成或导致紧张和疾病的社会心理危害。

8.5.4.5 企业应对全体员工提供充分的培训，并采取措施增强员工的职业健康安全意识，要求并确保员工遵守职业健康安全规章，提高员工安全防范的能力。

8.5.4.6 企业应确保员工参与职业健康安全事务。

8.5.4.7 企业应记录并调查职业健康安全事件，及时向员工公开信息，并采取有效措施消除或减少类似事件的再次发生。

8.5.5 工作环境

企业应为员工提供适宜、安全、健康的工作条件，并持续改进。企业宜通过改进材料、工艺、技术、设备等不断改善工作条件。

8.5.6 女工劳动权益保障

8.5.6.1 企业应遵守女工权益保障相关法律法规和其他要求，并形成女工劳动保障的制度与机制。

8.5.6.2 企业应针对女性生理特点实行特殊劳动保护，尊重女工工作时的特殊要求。

8.5.6.3 企业宜设置女工特殊劳动保障设施，积极开展关爱女工相关活动。

8.5.7 集体协商

8.5.7.1 企业应与政府等利益相关方和员工代表就经济、社会、环境、企业发展及劳动保障等方面共同关注的事宜进行独立的信息沟通和协商。

8.5.7.2 在符合法律法规和其他要求的基础上，企业应积极创造条件尊重并会同工会，保障员工为促进自身利益进行集体协商的权利。

注：集体协商包括但不限于签订集体合同或者其他事项进行商谈等方面的行为。

8.5.7.3 企业应建立机制，保证在发生可能对就业产生重大影响的变化时，向政府等利益相关方和员工代表进行合理告知，以便共同考虑其影响，从而最大程度地减轻消极影响。

8.5.8 雇佣、工作条件和薪资

8.5.8.1 企业应依法向员工支付劳动报酬（包括工资、必要福利等），并为其购买社会保险。

8.5.8.2 企业限制或扣除员工工资应符合法律法规或集体协议的要求。

8.5.8.3 员工的工作时间应符合相关法规的规定，应保障员工每周休息时间、法定节假日、其它法定休假的权益，尊重国家或宗教的传统和习俗。员工的加班时间应符合法规要求并向员工提供符合法律法规要求的加班补偿。

8.5.8.4 企业宜在遵守法律法规要求的基础上，通过商议等方式确定劳动保障的相关事宜。

8.5.9 培训、就业和职业发展

8.5.9.1 企业应制定并执行员工培训计划，为员工提供岗位技能培训。

8.5.9.2 企业应支持员工参加职业技能培训及学历教育，不断提高员工业务素质和技能水平。

8.5.9.3 企业应帮助员工规划职业生涯，建立畅通的人才成长道路，为员工事业发展提供良好平台。

8.5.9.4 企业应积极对待岗和下岗员工进行培训，帮助其重新就业。

8.5.10 工作与生活的平衡

8.5.10.1 企业宜促进员工最大程度地实现工作与生活的平衡，尊重员工的家庭责任，并在可能时创造条件帮助员工承担家庭责任。

8.5.10.2 考虑到企业活动和战略的固有特性，企业宜建立有关人员管理和职业发展的措施，并视员工个人情况，灵活考虑其工作场所和时间安排。

8.5.11 文化氛围建设

企业宜关爱劳动者、致力于推动劳动者身心健康的文化建设（如开展文体活动、配套设施等），创造良好的企业文化氛围，激发劳动者创新工作积极性。

8.6 所有者和股东

8.6.1 管理的有效性和效率

8.6.1.1 企业应实施有效的和有效率的管理，以持续获得最大化的回报。

8.6.1.2 目标、指标和方案应表明最高管理者对社会责任的承诺。

注：回报可能是经济或任何其他方面，取决于企业的目标。

8.6.2 企业治理

8.6.2.1 企业应建立必要的机制和控制系统，以确保从事企业治理的人员能够秉承社会责任方针及行为准则中的承诺和价值观。

8.6.2.2 企业应在其方针中做出承担社会责任的承诺，并建立适用的管理制度保障社会责任方针的落实。

8.6.3 信息透明度

8.6.3.1 企业应接受大众对其社会责任履行状况的监督，以清晰、准确和完整的方式，披露其决策和活动对社会和环境的已知和可能的影响，包括决策和活动的目的、性质、相关安排、资金、相关社会责任履行等信息。

8.6.3.2 企业宜建立畅通的与外界沟通的机制，通过沟通会议、访谈、问卷、信息通报、研讨会、书面交流、公告、发布社会责任报告等方式，全面反映其对利益相关方和社会、环境等造成的影响，着重对实质性的问题向公众做出清晰阐述，促进自身透明度的建设。

8.6.4 投票权和代表权

企业应以灵活有效的方式，确保投票权和代表权的落实，而且应尽可能确保该机制能够得到善意的使用，并有助于企业目标的实现。

注：这些权利的履行可采用诸如电子投票，或以向论坛和团体提供支持的方式进行。

8.7 顾客、使用者和消费者

8.7.1 促销与广告

企业在广告宣传、产品说明中应向消费者提供有关产品或服务的真实信息，不得作引人误解的虚假、夸大宣传（包括遗漏关键信息），不隐瞒产品缺陷。在开展广告宣传和营销时，应考虑包括儿童在内的弱势群体的最佳利益，不得参与损害弱势群体利益的活动。

8.7.2 合同

8.7.2.1 企业应依照透明、真实、可信和善意的原则起草和执行合同，应避免滥用任何潜在的优势地位。

企业应向顾客、使用者和消费者提供以下方面的信息：

- a) 产品和服务的特性（例如：来源、成份等）；
- b) 价格、预算、时间表、担保、保险和税金。

8.7.2.2 面向消费者所用的合同应具备公平和公正性，宜使用清晰、易读易懂的语言，不包括不公平的合同条款，提供清楚且全面的信息。

8.7.3 保密与隐私

8.7.3.1 企业应高度重视消费者的隐私保护，在确保消费者在被告知和同意的前提下，通过公正、合法的方式获取与产品、售后服务相关的必需的个人信息，除获得消费者知情同意或法律许可外，不得泄露、滥用消费者个人资料，如果消费者有要求或质疑，应对这些信息进行删除、纠正、补充或修改。

8.7.3.2 企业应建立健全消费者个人资料安全保密管理制度，采取必要措施保护消费者信息安全，为泄露、滥用消费者个人资料的行为造成的后果承担法律责任。

8.7.4 诚实与正直

企业应采取适当的措施，确保在与顾客、使用者和消费者的关系方面杜绝有损各方客观性和独立性的贪腐、敲诈或受贿等行为。

8.7.5 顾客服务和售后服务

8.7.5.1 企业应积极建立并完善其产品、服务等售后服务制度，按照国家规定与消费者的约定，承担保修、包换、包退或者其他责任，不得故意拖延或者无理拒绝，为消费者提供全面、周到、收费合理的售后服务。

8.7.5.2 企业应妥善处理消费者的投诉及有关争议，查明原因，做好沟通解释工作，不断提高消费者满意度。

8.7.5.3 企业应从消费者立场出发，明确消费者获取售后服务和支持的方式、方法和途径，提供充分和有效的售后支持与咨询体系，为消费者开展产品维护、维修、争议处理和赔偿提供最大便利，并使消费者方便地获得产品零部件的预期提供情况，以尽最大可能消除或弥补因产品、服务质量不能令人满意或其他客观因素对消费者权益带来的损害或其他损失。

8.7.5.4 企业应定期对消费者的投诉及有关争议进行汇总和分析，从产品设计、生产和服务等环节寻找原因，并努力消除产品的质量和安全隐患，不断改进、提高产品和服务质量。

8.7.6 质量、安全产品和服务

企业应保证其提供的产品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用产品或者接受服务的方法，特别是针对没有足够识别潜在危险能力的弱势群体（尤其是儿童）制定保护其健康和安全的措施和制度，确保向消费者提供的产品和服务对其人身、财产和环境无害。

8.7.7 促进可持续消费

8.7.7.1 在产品和包装物设计方面，企业应考虑其生命周期中对人类健康和环境的影响，优先选择无毒、无害、易于降解或者便于回收利用的方案。对产品的包装应适度，包装的材质、结构和成本应与内装产品的质量、规格和成本相适应，减少包装性废物的产生，不应进行过度包装。

8.7.7.2 企业应消除或最大程度的降低产品和服务对健康和环境造成的任何负面影响，向消费者提供与产品生产、运输和消费有关的环境、社会等方面的可追溯信息，使消费者能充分认识产品生产、服务提供及消费过程中潜在的负面影响，尽可能减少产品使用或服务对环境的破坏和对资源的浪费。

8.7.7.3 企业宜主动开展消费者教育，帮助消费者提高消费技能，倡导理性科学消费，培育成熟消费市场，倡导消费者购买、消费可持续的产品和服务；宜优先供应有利于可持续发展的产品和服务，以消费者可负担的价格提供高质量产品。

8.8 产品的供方、服务的提供者和合作伙伴

8.8.1 在供应链中对社会责任原则的支持。

8.8.1.1 企业宜在自身购买、分销等合同中融入社会责任的具体政策和实践，通过发挥其在供应链中的影响力，推动供应链中的其他成员承担社会责任。

8.8.1.2 企业宜针对供应链中的利益相关方制定社会责任的原则和要求政策，并在其供应链中推行，促进供应链中的利益相关方遵守行业标准与规范。

8.8.1.3 企业宜参与行业标准或规范的制定，以推动行业健康持续发展。

8.8.1.4 企业宜支持供应链中的中小型企业实现社会责任目标，帮助其发展。

8.8.2 合同的执行与履约

8.8.2.1 企业应依照透明、真实、可信和善意的原则起草和履行合同，特别关注直接供方。企业应依照合同条款加以履行。企业应避免滥用潜在的优势地位，尤其在财务担保及支付条款等方面。

8.8.2.2 企业在选择供方时，应开发和考虑以持续性和社会责任为基础的准则，在企业的价值链中推进社会责任实践的应用。

8.8.3 保密与隐私

企业应建立机制，适当的保密并尊重供应商资料的隐私。

8.8.4 诚实与正直

企业应采取适当的措施，在与供方的关系方面杜绝有损各方客观性和独立性的贪腐、敲诈或贿赂等行为，并确保供方的权益（例如知识产权）得到尊重。

8.9 同业者

8.9.1 社会形象

8.9.1.1 企业的经营活动应完全符合所在地的法律法规和其他要求，做到诚信经营。

8.9.1.2 企业应树立良好社会形象意识，积极通过提升自身技术、产品和服务质量等方式来增强自身社会形象。

8.9.1.3 企业宜发挥企业文化引导作用，关注社会公益和福利事业，主动履行社会责任，建立良好的社会形象。

8.9.2 预防腐败

8.9.2.1 企业的领导层应做出反腐倡廉的承诺并起到反腐倡廉示范作用。

8.9.2.2 企业应建立反腐教育机制，提高员工及其他利益相关方的预防腐败意识。

8.9.2.3 企业应充分识别腐败的风险，制定相应的防范措施，以避免和杜绝商业贿赂和其他腐败行为。

8.9.2.4 企业应鼓励员工及其他利益相关方举报腐败行为，并采取措施保护举报人。

8.9.3 公平竞争

8.9.3.1 企业应遵守法律法规，以公平的方式开展市场竞争。

8.9.3.2 企业应建立防止非公平竞争行为或成为非公平竞争同谋的制度，并为之采取相应措施。

8.9.3.3 企业应推动劳动者和利益相关方认识有关竞争的法律法规和开展公平竞争的重要性。

8.9.3.4 企业应支持反垄断和反倾销行为，支持鼓励竞争的公共政策。

8.9.3.5 企业应以诚信经营铸造形象，不寻租、不行贿、不破坏市场规则。

8.9.4 保护产权

8.9.4.1 企业应执行关于产权保护的法律法规和其他要求，实施能够推动尊重产权的方针。

8.9.4.2 企业不应参与侵犯产权的行动，包括滥用、假冒和盗版等。

8.9.4.3 企业应开展调查以确信其合法享用产权的使用或处置，对获得和使用的产权支付合理的补偿。

8.9.4.4 企业应在使用或保护自身产权时，考虑社会期望和利益相关方的利益。

8.9.5 商业信息秘密和公开

8.9.5.1 企业应以合法的方式获得商业信息。

8.9.5.2 企业应建立和实施有关识别、监控、防止侵犯他人商业秘密或防止自身商业秘密泄露的制度或机制。

8.9.5.3 企业宜对保密和公开的信息进行定期评估、记录和报告，并采取必要的措施保护所获信息的安全，防止滥用。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

企业应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 监视、测量、分析和评价的方法，以确保有效的结果；
- c) 何时实施监视和测量；

d) 何时对监视和测量结果进行分析和评价。

企业应保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

企业应评价可持续发展和社会责任管理体系的有效性。

9.2 利益相关方的期望

企业应定期监视利益相关方的有关感受。

企业应确定和记录用于获取和使用这些信息的方法。

9.3 内部审核

企业应按策划的时间间隔进行内部审核，以提供下列社会责任管理体系的信息：

- a) 是否符合企业自身的管理体系要求和本标准的要求；
- b) 是否得到有效的实施和保持；
- c) 是否有效遵守企业的方针，行为规范和目标。

企业应：

- a) 策划、制定、实施和保持审核方案，包括频次、方法、职责、策划要求和审核报告。审核方案应依据有关过程的重要性和以往的审核结果；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程客观公正；
- d) 确保向相关管理者报告审核结果；
- e) 保留文件化信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

9.4 管理评审

最高管理者应按照策划的时间间隔对社会责任管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应包括：

- a) 依据以往的管理评审所采取的后续措施；
- b) 可能影响社会责任管理体系的改变；
- c) 宗旨、目标、方案实现的程度；
- d) 有关社会责任管理体系的信息，包括利益相关方和相关问题；
- e) 与行为规范，法律要求和企业制定的其他要求相符合的评价结果；
- f) 与利益相关方就反馈信息进行沟通，包括抱怨和投诉；
- g) 内部和外部审核结果；
- h) 关于纠正措施的情况；
- i) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与持续改进机会和社会责任管理体系所需变更的决定。

企业应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 不符合和纠正措施

若出现不符合，企业应：

- a) 确定不符合的原因；

- b) 采取措施控制和纠正不符合，并尽量减小其影响；
- c) 评价消除不符合原因的措施需求，以防止不符合再次发生或在其他地方发生；
- d) 实施有效的措施；
- e) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- f) 必要时，变更社会责任管理体系；

企业应保留文件化信息，作为下列事项的证据：

- a) 不符合的性质和所采取的后续措施；
- b) 任何纠正措施的结果。

10.2 持续改进

企业应采取措施以持续改进社会责任管理体系的适宜性和有效性。

附 录 A
(资料性附录)

本标准与GB/T 36000—2015对应情况

A.1 本标准与GB/T 36000—2015 各章条对应一览表，见表A.1。

表A.1 本标准与GB/T 36000—2015 各章条对应一览表

GB/T 36000—2015		本标准	
章条编号	标题	章条编号	标题
6	社会责任基本实践	4.1	理解企业及其环境
		4.2	理解利益相关方的期望和需求
		5.1	领导作用和承诺
		5.2	方针
7	关于社会责任核心主题的指南	4.1	理解企业及其环境
		6.2	企业社会责任议题的辨识与评估
	核心主题		要求
7.2	组织治理	4.4	社会责任管理体系
		5.2	方针
		6.3	目标及其实现的策划
		6.4	法律法规和其他要求
		8.6	所有者和股东
7.3	人权	8.5	员工
		8.8	产品的供方、服务的提供者和合作伙伴
		8.4	社区和社会
7.3.3	公民和政治权利	8.5.2	隐私权
		8.5.6	女工劳动权益保障
		8.5.7	集体协商
7.3.4	经济、社会和文化权利	8.5.8	雇佣、工作条件与薪资
		8.5.9	培训、就业和职业发展
		8.5.11	文化氛围建设
7.3.5	工作中的基本原则和权利	8.5	员工
7.4.3	就业和劳动关系	8.5.10	工作与生活的平衡
7.4.4	工作条件和社会保护	8.5.7	集体协商
		8.5.8	雇佣、工作条件与薪资
		8.5.10	工作与生活的平衡
7.4.5	民主管理和集体协商	8.5.6	集体协商
7.4.6	职业健康安全	8.5.4	职业健康与安全
7.4.7	工作场所中人的发展与培训	8.5.8	培训、就业和职业发展
7.5	环境	8.2	环境
7.5.3	污染预防	8.2.2	防治污染
7.5.4	资源可持续利用	8.2.3	资源可持续利用

表A.1 本标准与GB/T 36000-2015 各章条对应一览表（续）

GB/T 36000-2015		本标准	
章条编号	标题	章条编号	标题
7.5.5	减缓并适应气候变化	8.2.4	减缓并适应气候变化
—	—	8.2.6	危险化学品管理
—	—	8.2.7	能源管理
7.5.6	环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复	8.2.5	生态保护
	—	8.2.8	转型升级和绿色发展
7.6	公平运行实践	8.6.2	企业治理
		8.3.3	诚实与正直
		8.7.4	诚实与正直
		8.8.4	诚实与正直
		8.9	同业者
		8.3	政府、公共机构和监管机构
7.6.3	反腐败	8.3.3	诚实与正直
		8.7.4	诚实与正直
		8.8.4	诚实与正直
7.6.4	公平竞争	8.9.3	公平竞争
7.6.5	在价值链中促进社会责任	8.8.1	在供应链中对社会责任原则的支持
7.6.6	尊重产权	8.8.4	诚实与正直
		8.9.4	保护产权
7.7	消费者问题	8.7	顾客、使用者和消费者
7.7.3	公平、真实公正的信息和公平的合同实践	8.7.1	促销与广告
7.7.4	保护消费者健康与安全	8.7.6	质量、安全产品和服务
7.7.5	可持续消费	8.7.1	促销与广告
		8.7.6	质量、安全产品和服务
7.7.6	消费者服务、支持及投诉和争议处理	8.7.5	顾客服务和售后服务
7.7.7	消费者信息的保护和隐私	8.7.3	保密和隐私
7.7.8	基本服务获取	8.4.1	承诺
		8.4.7	促进当地发展
7.7.9	教育和意识	7.4	沟通
7.8	社区参与和发展	8.4	社区和社会
		8.4.1	承诺
7.8.3	社区参与	8.4.2	参与社区服务
7.8.4	教育和文化	8.4.7	促进当地发展
7.8.5	就业创造和技能发展	8.4.5	创造就业机会和技术创新
7.8.6	技术开发和获取	8.8	产品的供方、服务的提供者和合作伙伴
7.8.7	财富和收入创造	8.4.7	促进当地发展

表A.1 本标准与GB/T 36000-2015 各章条对应一览表（续）

GB/T 36000-2015		本标准	
章条编号	标题	章条编号	标题
7.8.8	健康	7.4	沟通
		8.5.4	职业健康与安全
7.8.9	社会投资	8.4.7	促进当地发展
		8.4.3	对社区和社会的投资
8	关于将社会责任融入整个组织的指南		
8.1	概述	4	企业环境
8.2	组织特征与社会责任之间的关系	4.1	理解企业及其环境
8.3	理解组织的社会责任	4.1	理解企业及其环境
		4.2	理解利益相关方的期望和需求
		5.2	方针
8.4	将社会责任融入整个组织的实践	4.1	理解企业及其环境
8.4.1	增强社会责任意识和实践能力	7	支持
8.4.2	确立组织的社会责任方向	5.1	领导作用和承诺
		6.3	目标及其实现的策划
8.4.3	将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中	6.3	目标及其实现的策划
		4.1	理解企业及其环境
8.5	社会责任沟通	7.4	沟通
		8.6.3	信息透明度
8.6	增强社会责任的可信性	5.1	领导作用和承诺
		9.2	利益相关方期望
8.7	评审和改进组织社会责任相关行动和实践	9	绩效评价
		9.4	管理评审

参 考 文 献

- [1] GB/T 36001-2015 社会责任报告编写指南
 - [2] GB/T 36002-2015 社会责任绩效分类指引
 - [3] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
 - [4] GB/T 24001-2016 环境管理体系要求及使用指南
 - [5] GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系要求
 - [6] GB/T 23331-2012 能源管理体系要求
 - [7] DB31/T 421-2008 企业社会责任
 - [8] 《关于中央企业履行社会责任的指导意见》国务院国有资产监督管理委员会国资发研究[2008] 1号2007. 12. 29
 - [9] 《CSC9000T中国纺织服装企业社会责任管理体系总则及细则》(2008年)中国纺织工业协会2008
 - [10] ISO 26000:2010Guidance on social responsibility
-