



企业社会责任管理体系认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的企业社会责任管理体系认证符合标准:

ISO 26000:2010、GB/T 39604-2020、GB/T 36000-2015MOD

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net

国际标准

ISO
26000

ISO 26000:2010(ZH)

第一版
2010-11-01

目次

社会责任指南

Guidance on Social Responsibility

本文件是译自瑞士日内瓦国际标准化组织(ISO)出版的ISO 26000:2010《社会责任指南》原文(英语版)。作为ISO成员团体,中国国家标准化管理委员会(SAC)向ISO秘书长证明了中文版译文准确性,因而被ISO 认可为正式译文。如对引用ISO出版的ISO标准发生任何争议,以英文版原文为准。

中国国家标准化管理委员会
STANDARDIZATION ADMINISTRATION OF
THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

编号
ISO 26000:2010(ZH)

© ISO 2010

前言	V
引言	vi
1 范围	1
2 术语和定义	2
3 理解社会责任	5
3.1 组织的社会责任:历史背景	5
3.2 社会责任的最近趋势	5
3.3 社会责任的特征	6
3.4 国家与社会责任	9
4 社会责任原则	10
4.1 概述	10
4.2 担责	10
4.3 透明度	10
4.4 道德的行为	11
4.5 尊重利益相关方的利益	12
4.6 尊重法治	12
4.7 尊重国际行为规范	13
4.8 尊重人权	13
5 认识社会责任和利益相关方参与	14
5.1 概述	14
5.2 认识社会责任	14
5.3 利益相关方的识别和参与	16
6 社会责任核心主题	19
6.1 概述	19
6.2 组织治理	21
6.3 人权	23
6.4 劳工实践	33
6.5 环境	40
6.6 公平运行实践	48
6.7 消费者问题	51
6.8 社区参与和发展	60
7 社会责任融入整个组织	69
7.1 概述	69
7.2 组织特征与社会责任的关系	69
7.3 理解组织的社会责任	70
7.4 社会责任融入整个组织的实践	74
7.5 社会责任沟通	76
7.6 提升社会责任的可信度	78
7.7 评价和改进组织的社会责任相关行动与实践	80
7.8 自愿性社会责任倡议	82
附录 A(资料性附录) 自愿性社会责任倡议和工具示例	85
附录 B(资料性附录) 缩略语	98
参考文献	99

© ISO 2010 — 版权所有

图

图 1 ISO 26000 概览示意图 ix

图 2 组织、利益相关方、社会之间的关系 15

图 3 七个核心主题 20

图 4 将社会责任融入整个组织 69

文本框

框 1 帮助本国际标准使用者的概要信息 x

框 2 性别平等和社会责任 7

框 3 ISO 26000 与中小型组织(SMOs) 8

框 4 对同谋的理解 13

框 5 社会责任对组织的益处 20

框 6 《国际人权宪章》和核心人权文书 23

框 7 童工劳动 32

框 8 国际劳工组织 33

框 9 健康与安全劳资联合委员会 40

框 10 适应气候变化行动的示例 46

框 11 联合国消费者保护准则 52

框 12 消费者争议处理 58

框 13 千年发展目标 62

框 14 通过组织核心活动促进社区发展 63

框 15 社会责任报告 77

框 16 可认证倡议和与商业或经济利益有关的倡议 84

框 17 ISO 对倡议示例的非认同声明 86

前 言

国际标准化组织(ISO)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性联合会。制定国际标准工作通常由 ISO 的技术委员会完成。各成员团体若对某技术委员会确定的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。ISO 与国际电工委员会(IEC)在电工技术标准化方面保持密切合作的关系。

国际标准根据《ISO/IEC 导则》第 2 部分的规则起草。

技术委员会的主要任务是制定国际标准。由技术委员会通过的国际标准草案会分发给各成员团体投票表决,需取得至少 75% 参加表决的成员团体的同意,国际标准草案才能作为国际标准正式发布。

应予以注意的是本国际标准中的某些内容有可能涉及专利权问题。ISO 不对识别任何此类专利权问题承担责任。

ISO 26000 由社会责任工作组(ISO/TMB/WG SR)起草。

本国际标准采用多利益相关方参与的方式制定,参与专家来自 90 多个国家和 40 多个国际性组织或具有广泛基础的区域性组织,涉及社会责任的不同方面。这些专家来自 6 个不同方面的利益相关团体:消费者(Consumers),政府(Government),产业(Industry),劳工(Labour),非政府组织(NGOs),以及服务、支撑、研究、学术和其他(Service, Support, Research, Academics and Others)。此外,为实现起草组中发展中国家与发达国家的平衡以及专家性别的平衡,做出了具体规定。尽管为确保各利益相关团体的平衡参与做出了种种努力,但是利益相关方充分和平衡的参与仍受到多种因素的制约,包括对资源的可获得性和对英语技能的要求。

引 言

世界各地的组织及其利益相关方日益认识到对社会负责任的行为的需求和益处。社会责任的目标是致力于可持续发展。

组织在运行区域中的社会表现及对环境影响的状况,已成为衡量其综合绩效和持续有效运行能力的关键内容之一。在一定程度上,这反映了对确保健康的生态系统、社会公平和良好的组织治理的需求的日益认可。长远来看,所有组织的活动都有赖于世界生态系统的健康。组织受到不同利益相关方日益密切的监督。对组织社会责任表现的认知和组织社会责任的实际表现会对以下方面产生影响:

- 组织的竞争优势;
- 组织的声誉;
- 组织吸引和留住劳动者或会员、顾客、客户或用户的能力;
- 保持雇员的士气、奉献精神和工作效率;
- 投资者、所有者、捐助者、资助者和金融界的看法;
- 组织与公司、政府、媒体、供应商、同行、客户及运行所在社区的关系。

本国际标准就社会责任原则、认识社会责任和利益相关方参与、社会责任核心主题和议题(见表2),以及如何将对社会负责任的行为融入组织的方式(见图1)等提供指导。本国际标准强调社会责任表现的结果及改进的重要性。

本国际标准旨在对私营部门、公共部门和非营利部门的所有类型的组织有所裨益,不论其规模大小,也不论其是在发达国家还是在发展中国家运行。尽管本国际标准并不是每个部分都同等适用于所有类型的组织,但每个核心主题与所有组织都是相关的。每个核心主题都包含若干议题,单个组织的责任,就是通过自身思考及与利益相关方对话的方式来识别哪些是组织需要处理的相关且重要的议题。

政府组织,如同任何其他组织,可能会希望使用本国际标准,但是,本国际标准并无意替代、变更或以任何方式改变国家义务。

鼓励每个组织通过使用本国际标准而对社会更加负责任。

认识到各组织处于认识和融合社会责任的不同阶段,本国际标准意在既能为初涉社会责任的组织所使用,也能为较有实施经验的组织所使用。那些初涉社会责任的组织可能会发现,将本国际标准作为入门材料来阅读和使用是有用的,而那些有经验的组织则可能希望将其用于改进现有做法并进一步将社会责任融入组织。尽管本国际标准旨在作为一个整体来阅读和使用,但是如果读者希望寻找有关社会责任的特定类型的信息,表1所列概要可能会有所帮助。框1提供了本国际标准的概要信息来帮助标准的使用者。

本国际标准为用户提供指南,它既无意于以认证为目的,也不适用于认证。任何关于提供ISO 26000认证或要求取得认证,均是对本国际标准意图和目的的曲解。

本国际标准在附录A提及自愿性倡议或工具,并不意味着国际标准化组织认同这些倡议或工具,或给予其特殊地位。

表1 ISO 26000 概要

标题	章节	内容描述
范围	第1章	规定本国际标准的适用范围,并明确特定限制和例外情况。
术语和定义	第2章	给出本国际标准所用关键术语的定义。这些术语对理解社会责任和使用本国际标准至关重要。
理解社会责任	第3章	阐述已影响社会责任发展并将继续影响其性质和实践的重要因素和条件。同时阐述社会责任概念本身——社会责任是什么及如何适用于组织。本章包含中小型组织使用本国际标准的指南。
社会责任原则	第4章	介绍和阐释社会责任原则。
认识社会责任和利益相关方参与	第5章	阐述社会责任两大基本实践:组织对其社会责任的认知,利益相关方的识别和参与。本章对组织、利益相关方和社会三者间关系,认识社会责任核心主题和议题,以及组织的影响范围提供了指导。
社会责任核心主题	第6章	阐述社会责任核心主题和议题(见表2),针对每一个核心主题,本章对其范围、与社会责任的关系、相关原则与考虑,以及相关行动与期望提供了指导。
社会责任融入整个组织	第7章	提供社会责任在组织中付诸实践的指南。本章包括:理解组织的社会责任,将社会责任融入整个组织,社会责任沟通,提升组织的社会责任可信度,评价进展、提高绩效,以及评估自愿性社会责任倡议。
自愿性社会责任倡议和工具示例	附录A	提供自愿性社会责任倡议和工具的不完全清单,这些倡议和工具涉及一个或多个社会责任核心主题,或者涉及将社会责任融入整个组织。
缩略语	附录B	包括本国际标准所用的缩略语。
参考文献		包括本国际标准正文作为来源资料引用的权威性国际文书和ISO标准。

表 2 社会责任核心主题和议题

核心主题和议题	对应章节
核心主题:组织治理	6.2
核心主题:人权	6.3
议题 1:尽责审查	6.3.3
议题 2:人权风险状况	6.3.4
议题 3:避免同谋	6.3.5
议题 4:处理申诉	6.3.6
议题 5:歧视和弱势群体	6.3.7
议题 6:公民权利和政治权利	6.3.8
议题 7:经济、社会和文化权利	6.3.9
议题 8:工作中的基本原则和权利	6.3.10
核心主题:劳工实践	6.4
议题 1:就业和雇佣关系	6.4.3
议题 2:工作条件和社会保护	6.4.4
议题 3:社会对话	6.4.5
议题 4:工作中的健康与安全	6.4.6
议题 5:工作场所中人的发展与培训	6.4.7
核心主题:环境	6.5
议题 1:防止污染	6.5.3
议题 2:资源可持续利用	6.5.4
议题 3:减缓并适应气候变化	6.5.5
议题 4:环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	6.5.6
核心主题:公平运行实践	6.6
议题 1:反腐败	6.6.3
议题 2:负责任的政治参与	6.6.4
议题 3:公平竞争	6.6.5
议题 4:在价值链中促进社会责任	6.6.6
议题 5:尊重产权	6.6.7
核心主题:消费者问题	6.7
议题 1:公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	6.7.3
议题 2:保护消费者健康与安全	6.7.4
议题 3:可持续消费	6.7.5
议题 4:消费者服务、支持和投诉及争议处理	6.7.6
议题 5:消费者信息保护与隐私	6.7.7
议题 6:基本服务获取	6.7.8
议题 7:教育和意识	6.7.9
核心主题:社区参与和发展	6.8
议题 1:社区参与	6.8.3
议题 2:教育和文化	6.8.4
议题 3:就业创造和技能开发	6.8.5
议题 4:技术开发与获取	6.8.6
议题 5:财富与收入创造	6.8.7
议题 6:健康	6.8.8
议题 7:社会投资	6.8.9

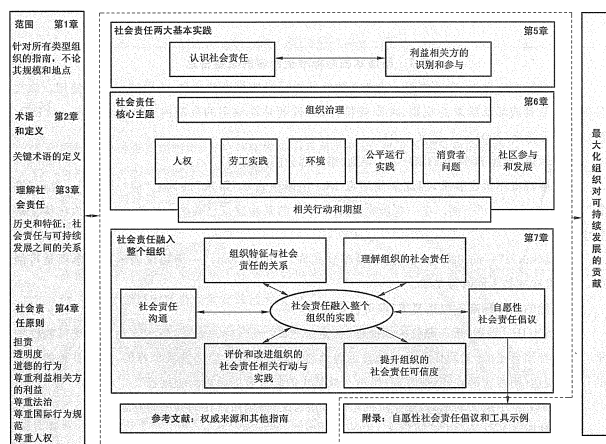


图 1 ISO 26000 概览示意图

图 1 提供了 ISO 26000 的概览,旨在帮助组织了解如何使用本国际标准。下列要点对使用本国际标准提供了指导:

- 在对社会责任特征及社会责任与可持续发展的关系(第 3 章)加以考虑之后,建议组织评价第 4 章所述的社会责任原则。组织在社会责任实践中,宜尊重并融合这些原则及每个核心主题特有的原则(第 6 章)。
- 在分析社会责任核心主题和议题及相关行动和期望(第 6 章)之前,组织宜考虑社会责任两大基本实践:在组织影响范围内认识社会责任,利益相关方的识别和参与(第 5 章)。
- 一旦理解了社会责任原则,且确认了社会责任核心主题及相关且重要的社会责任议题,组织宜应用第 7 章所提供的指南,努力将社会责任融入整个组织的决策和活动。这涉及到如下实践:使社会责任成为组织政策、文化、战略和运行的组成部分,加强社会责任的内部能力建设,开展有关社会责任的内、外部沟通,以及定期评价此类与社会责任相关的行动和实践。
- 对社会责任核心主题及社会责任融入整个组织的更多指导,可参见权威来源(参考文献)和各种自愿性倡议及工具(附录 A 中所列的一些全球性示例)。

当探讨和实践社会责任时,组织的总体目标是使其对可持续发展的贡献最大化。

框 1 帮助本国际标准使用者的概要信息

ISO 将标准定义为,通过协商一致建立的并经权威机构批准的文件,为共同且重复使用。该文件规定了活动或活动结果的规则、准则或特性,其目的是在规定的范围内获得最佳秩序。(《ISO/IEC 第 2 号指南:2004》^[30],定义 3.2)。

ISO 术语(参照 2004 年《ISO/IEC 导则》第 2 部分的附录 H)

本国际标准不包含要求,因此未使用在 ISO 用语中表示“要求”的词汇“应(shall)”。表示“推荐”使用“宜(should)”一词。在一些国家,ISO 26000 的某些建议已被纳入法律,因此成为法律上的要求。

“可以(may)”一词用以表示某些事项得到允许。“能够(can)”一词用以表示某些事项是可能的,如某机构或某人能够做某事。

指南性的国际标准不包括要求,但可包括建议。

在《ISO/IEC 导则》第 2 部分中,“推荐”被定义为“文件内容的表述,用于表达在几种可能性中推荐一种特别合适的、无须提及或排除其他可能性、或者表达行动过程是推荐的,但不是必须要求的,或者表达(用否定形式)不被赞成,但是不被禁止的某种可能性或行动过程”。

未在第 2 章中定义的术语,使用该词汇的常用含义,即采用其在词典中的意思。

资料性附录的目的(参照 2004 年《ISO/IEC 导则》第 2 部分的 6.4.1)

本国际标准的资料性附录 A 旨在为帮助使用者理解和使用本国际标准文本提供附加信息;其本身既不成标准的组成部分,也未被本国际标准文本所引用。附录 A 提供了现有的自愿性社会责任倡议和工具的不完全清单。附录 A 提供了这些示例并提请注意其他可使用的指南,帮助使用者将自身实践与其他组织相比较。在附录 A 中列出任何自愿性倡议或工具,并不意味着国际标准化组织认同这些倡议或工具。

参考文献

作为本国际标准的组成部分,参考文献提供了识别和查找本国际标准文本所引用文件的信息,包含了所引用的国际文书,这些国际文书被视为本国际标准所提建议的权威来源。这些文书可能包括其他的有用指南和信息,鼓励 ISO 26000 的使用者参考这些文书,以更好地理解 and 履行社会责任。文本中的引用以带方括号的上标数字注明。

注:引用序号不以其在文件中出现的先后顺序进行编号。首先列出的是 ISO 文件;其余文件按照发布机构的英文字母顺序列出。

文本框

文本框提供了补充指南或说明示例。文本框中的内容不宜被视为不如其他内容重要。

社会责任指南

1 范围

本国际标准为所有类型组织,不论其规模大小且所处何地,提供下述各项的指南:

- 与社会责任相关的概念、术语和定义;
- 社会责任的背景、趋势和特征;
- 与社会责任相关的原则和实践;
- 社会责任的核心主题和议题;
- 在整个组织内融合、实施和促进对社会负责任的行为,并通过政策和实践在其影响范围内融合、实施和促进对社会负责任的行为;
- 利益相关方的识别和参与;
- 就有关社会责任的承诺、绩效和其他信息进行沟通。

本国际标准旨在帮助组织对可持续发展做出贡献。本标准旨在承认遵守法律是任何组织的基本义务及其社会责任重要部分的同时,鼓励组织有更大作为而不只满足于遵守法律。本标准旨在促进社会责任领域的共识,并形成对其他社会责任文件和倡议的补充,而不是对这些文件和倡议的替代。

在应用本国际标准时,建议组织要考虑社会、环境、法律、文化、政治和组织的多样性,以及经济条件的差异性,同时尊重国际行为规范。

本国际标准不是管理体系标准。本标准无意用于也不适用于认证目的、法规或合同用途。任何关于提供 ISO 26000 认证或要求取得认证,均是对本标准意图和目的的曲解及其用。由于本标准不包含要求,任何此类认证均不表明符合本标准。

本国际标准旨在为组织提供有关社会责任的指南,可用作公共政策活动的一部分。然而,本标准不用于被解读为世界贸易组织(WTO)《马拉喀什协议》框架下的“国际标准”、“指南”或“建议”,也不用于为任何推定或发现某一措施是否符合 WTO 义务提供依据。而且,本标准也不用于为任何国际程序、国内程序或其他程序的法律行动、投诉、辩护或其他主张提供依据,也不用于作为国际习惯法的演变证据而被引用。

本国际标准无意妨碍更为具体、严格的国家标准或其他类型的标准的制定。



中华人民共和国国家标准

GB/T 39604—2020



社会责任管理体系 要求及使用指南

Social responsibility management systems—Requirements with guidance for use

2020-12-14 发布

2020-12-14 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织所处的环境 7

 4.1 理解组织及其社会责任 7

 4.1.1 理解组织特征与社会责任之间的关系 7

 4.1.2 辨识组织的社会责任议题 7

 4.1.3 理解与组织社会责任相关的现有管理体系 8

 4.2 理解利益相关方的需求和期望 8

 4.3 确定社会责任管理体系的范围 8

 4.4 社会责任管理体系 8

5 领导作用和利益相关方参与 9

 5.1 领导作用与承诺 9

 5.2 组织发展方向和决策体系 9

 5.3 社会责任方针 9

 5.4 组织的角色、职责和权限 10

 5.5 利益相关方的协商和参与 10

6 策划 11

 6.1 应对风险和机遇的措施 11

 6.1.1 总则 11

 6.1.2 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价 11

 6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定 12

 6.1.4 措施的策划 12

 6.2 社会责任目标及其实现的策划 13

 6.2.1 社会责任目标 13

 6.2.2 实现社会责任目标的策划 13

7 支持 13

 7.1 资源 13

 7.2 能力 13

 7.3 意识 14

 7.4 沟通 14



7.4.1	总则	14
7.4.2	内部沟通	14
7.4.3	外部沟通	15
7.5	处理矛盾和分歧	15
7.6	文件化信息	15
7.6.1	总则	15
7.6.2	创建和更新	15
7.6.3	文件化信息的控制	15
8	运行	16
8.1	运行策划和控制	16
8.1.1	总则	16
8.1.2	消除不良影响因素和降低社会责任风险	16
8.1.3	变更管理	16
8.1.4	采购	17
8.2	应急准备和响应	17
9	绩效评价	18
9.1	监视、测量、分析和评价绩效	18
9.1.1	总则	18
9.1.2	合规性评价	18
9.2	内部审核	18
9.2.1	总则	18
9.2.2	内部审核方案	19
9.3	管理评审	19
10	改进	20
10.1	总则	20
10.2	事件、不符合和纠正措施	20
10.3	持续改进	21
附录 A (资料性附录)	本标准的使用指南	22
参考文献		37
按英文字母顺序排列的术语索引		38
按汉语拼音字母顺序排列的术语索引		40
图 1	社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系	VI
图 2	PDCA 与本标准框架之间的关系	VIII

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、方圆标志认证集团有限公司、中国质量认证中心、北京中建协认证中心有限公司、江苏省苏中建设集团股份有限公司、华夏认证中心有限公司、长城(天津)质量保证中心、北京中大华远认证中心、北京中设认证服务有限公司、国网江苏省电力有限公司、中铁一局集团有限公司、中国十五冶金建设集团有限公司、中国企业联合会、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、北京毕塞特安全技术研究所、深圳市国有资产监督管理委员会、安徽省欧萨卫生检测技术有限公司。

本标准主要起草人：陈元桥、殷格非、陈全、王瑜、林峰、韩斌、陈永明、田小冬、马立田、张崇武、张莉、宋跃炜、李辰暄、刘心放、王海山、吕艳、杜鹃、王丽、管竹笋、王晓玉、曹惠华、朱志铭、王珍琪、夏芳、胡国芳、樊卫勋、王忠俊、潘丽玲、李晓峰、许文斌、熊国涛、杨戟、唐上兴、王小兵。



引言

0.1 背景

组织应为其决策和活动对社会和环境的影响担责,包括保护和促进社会和环境利益,以便为可持续发展做出贡献。

注:一般地,在社会责任领域,就广义而言,环境属于公共范畴,可被视为社会的一部分,社会责任概念包含了对环境影响担责,因此,为便于阐述,如无特殊说明,本标准在阐述社会和环境的影响时,将社会和环境的影响统称为社会影响(包括有益影响和不良影响)。

采用社会责任管理体系的益处在于:

- 使组织能够全面、系统和有效地管理其决策和活动的社会影响,最大限度地促进有益影响,防止和尽可能减少不良影响,以持续改进其社会责任绩效,成为对社会更负责任的组织;
- 使组织能够以社会责任为抓手,从顶层治理(价值观、使命、精神和发展战略等)视野出发,统领、规范、协调和融合组织内其他相关管理体系(如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等),有效实现组织管理体系的一体化。

GB/T 36000—2015《社会责任指南》是社会责任领域基础通用的国家标准。它给出了社会责任及其相关术语的定义,为社会责任领域建立了统一和规范的基础概念体系;规定了社会责任的原则、核心主题和议题,以及将社会责任融入组织的指南。这些技术内容为组织建立和实施社会责任管理体系奠定了必要技术基础。

本标准并非将 GB/T 36000 按管理体系标准模式修改而成。两者不同之处在于:GB/T 36000 为非管理体系标准,属于“指南”性标准,不可用于认证或相关目的;而本标准则是基于国际标准化组织(ISO)通用的管理体系标准高层结构而全新制定的一项社会责任管理体系标准,属于“要求”标准,可用于认证或相关目的。

在社会责任或可持续性管理领域,除标准外,还存在许多致力于促进社会责任和可持续发展的技术工具或倡议,如联合国在《2030 年可持续发展议程》中提出的可持续发展目标(SDGs)等。这些工具或倡议也可为组织建立和实施社会责任管理体系提供重要的技术参考。

0.2 基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化

按照 GB/T 36000 的规定,每个组织的社会责任核心主题均包括组织治理、人权、劳工实践、环境、消费者问题、公平运行实践、社区参与和发展。为此,与组织社会责任相关的法律法规要求主要涵盖在上述七方面的相关法律法规之中;与组织社会责任管理体系相关的其他管理体系主要包括针对上述某个或几个主题或其议题的管理体系,如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等。随着经济社会的发展,这些相关管理体系仍将不断发展和变化,更多新的管理体系也可能出现。

管理体系及其融合和一体化技术的发展是社会责任管理体系成功建立和有效实施的重要技术基础。《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 给出了 ISO 对管理体系标准的要求(包

括一个统一的高层结构,相同的核心正文,以及具有核心定义的通用术语等),为组织成功融合或一体化其各类管理体系提供了重要技术条件。

在统一和规范的 ISO 管理体系标准高层结构下,本标准基于管理体系融合和一体化的思想,从顶层治理视野出发,将其他相关管理体系视为社会责任管理体系内的一个系统化“过程”,以应对相关社会责任主题或其议题方面的社会影响(包括风险和机遇),例如:

- 通过质量管理体系,应对质量风险和机遇,一方面,避免或尽可能降低质量不合格风险,以保障和维护消费者(包括客户)在产品和服务质量方面的权益;另一方面,通过持续改进,促进顾客满意度水平不断提高,以便为消费者和社会提供更卓越的产品和服务质量,满足其需求;
- 通过环境管理体系,应对环境风险和机遇,一方面,避免或尽可能降低环境污染风险,保护生态环境和维护社会公共环境利益;另一方面,积极主动地开展资源可持续利用、通过减少温室气体排放等来减缓并适应气候变化、保护生物多样性、保护生态系统等,促进环境的改善和良好发展;
- 通过职业健康安全管理体系,应对职业健康安全风险和机遇,避免或尽可能降低职业健康安全风险,以保护员工及其他利益相关方的职业健康安全,保障和维护其健康安全权益,促进社会生产和服务的文明以及员工的健康安全和幸福;
- 通过食品安全管理体系,应对食品质量安全风险和机遇,避免或尽可能降低食品质量安全风险,以保障和维护消费者在食品质量安全方面的权益,促进消费者的健康安全和幸福;
- 通过反腐败管理体系,应对反腐败风险和机遇,避免或尽可能降低腐败风险,以保障和维护组织及利益相关方的权益,维护公平公正的市场经济秩序,促进社会公平正义和法治建设;
- 通过合规管理体系,应对合规风险和机遇,避免或尽可能降低不合规风险,以保障组织履行合规义务,包括遵守适用法律法规、相关标准、合同和有效治理原则或道德准则;
- 通过知识产权管理体系,应对知识产权风险和机遇,避免或尽可能降低知识产权侵权风险,以保障和维护知识产权所有者的权益,促进知识产权保护事业以及技术创新和发展;
- 通过信息安全管理,应对信息安全风险和机遇,避免或尽可能降低信息安全风险,以确保组织履行有关保护消费者、客户、合作伙伴等相关隐私信息的义务,促进公用网络的信息安全(如防范病毒扩散等)。

基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化,并不意味着以社会责任管理体系取代组织的其他各类相关管理体系,而是意味着通过社会责任管理体系的引领、规范、协调和融合作用,组织可以更有效地利用其他各类相关管理体系,既促进组织管理体系融合或一体化,又同时将社会责任切实融入组织的其他各类相关管理体系之中,共同推动组织社会责任绩效的改进。图 1 展示了社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系,为组织正确认识和有效处理社会责任管理工作与其他各类管理工作之间的关系提供了技术框架,有助于组织将社会责任管理实践与其他各类管理实践有效结合起来,以支持和促进组织社会责任绩效的提升。

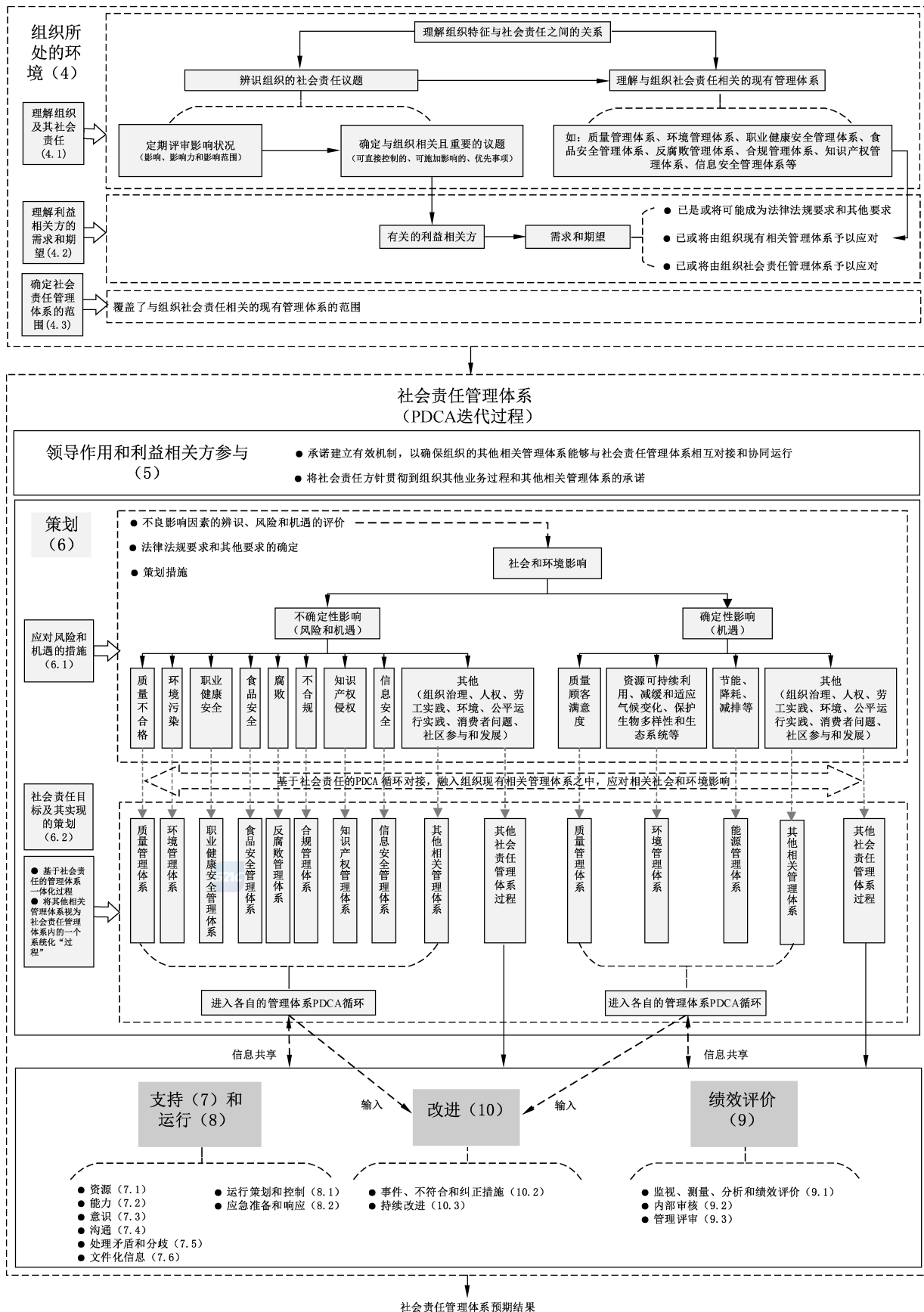


图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系

0.3 社会责任管理体系的目的

社会责任管理体系的作用是为组织管理其决策和活动的社会影响提供一个框架。社会责任管理体系的目的和预期结果是防止不良的社会影响和促进有益的社会影响,努力使组织对社会更负责任。因此,对于一个负责任的组织而言,至关重要的是,采取有效的预防和保护措施,以消除不良影响因素和最大限度地降低不良影响,以及在可行时,采取有效措施,以主动促进有益影响。

组织通过其社会责任管理体系应用这些措施时,能够提高其社会责任绩效。如果及早和主动采取措施以把握改进社会责任绩效的机会,社会责任管理体系将会更加有效和高效。

实施符合本标准的社会责任管理体系,能使组织管理其社会影响并提升其社会责任绩效。社会责任管理体系可有助于组织满足法律法规要求和其他要求。



0.4 成功因素

对组织而言,实施社会责任管理体系是一项战略和经营决策。社会责任管理体系的成功取决于领导作用、承诺和组织各层次和职能的参与。

社会责任管理体系的实施和保持,其有效性和实现预期结果的能力,取决于诸多关键因素。这些关键因素可包括:

- a) 最高管理者的领导作用、承诺、责任和担当;
- b) 最高管理者在组织内建立、引导和促进支持实现社会责任管理体系预期结果的文化;
- c) 沟通(内部和外部的沟通);
- d) 利益相关方或其代表(若有)的协商和参与;
- e) 为保持社会责任管理体系而所需的资源配置;
- f) 符合组织总体战略目标和方向的社会责任方针;
- g) 识别不良影响因素,控制不良影响和促进有益影响的有效过程;
- h) 为提升社会责任绩效而对社会责任管理体系绩效的持续监视和评价;
- i) 将社会责任管理体系融入组织的业务过程(如其他相关管理体系等);
- j) 符合社会责任方针并必须考虑组织的不良影响因素、不良影响和有益影响的社会责任目标;
- k) 符合法律法规要求和其他要求。

成功实施本标准可使社会和利益相关方确信组织已建立了有效的社会责任管理体系。然而,采用本标准并不能够完全保证防止不良影响,决策和活动是对社会负责任的,以及改进社会责任绩效。

组织社会责任管理体系的详细水平、复杂程度和文件化信息的范围,以及为确保组织社会责任管理体系成功所需的资源取决于多方面因素,例如:

- 组织所处的环境(如员工数量、规模、地理位置、文化、法律法规要求和其他要求等);
- 组织社会责任管理体系的范围;
- 组织活动的性质和相关的社会影响。

0.5 “策划-实施-检查-改进”模式

本标准所采用的社会责任管理体系的方法是基于“策划-实施-检查-改进(PDCA)”的概念。

PDCA 概念是一个迭代过程,可被组织用于实现持续改进。它可应用于管理体系及其每个单独的要素,具体如下:

- 策划(P;Plan):确定和评价不良影响和有益影响,以及其他风险和其他机遇,制定社会责任目

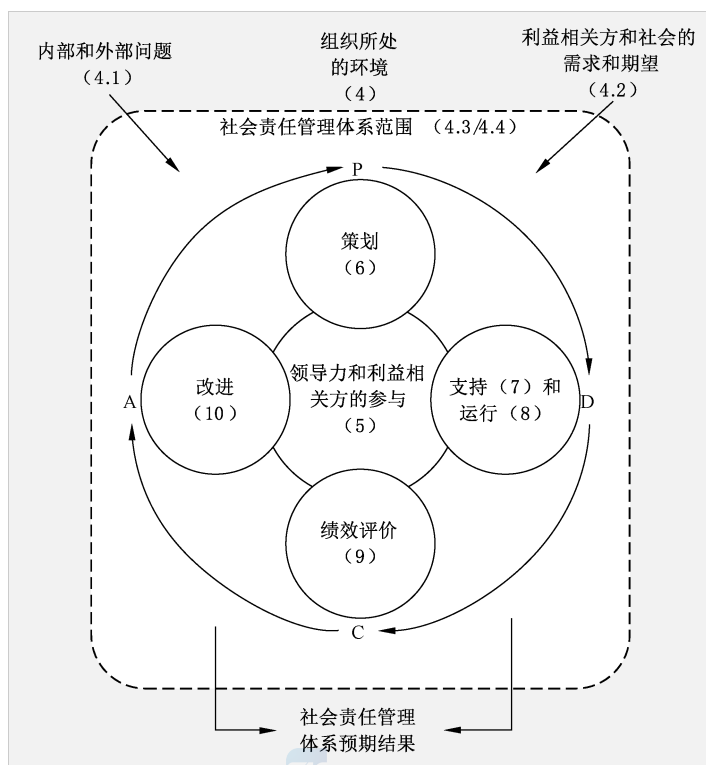
标并建立所需的过程,以实现与组织的社会责任方针相一致的结果。

——实施(D;Do):实施所策划的过程。

——检查(C;Check):依据社会责任方针和目标,对活动和过程进行监视和测量,并报告结果。

——改进(A;Act):采取措施持续改进社会责任绩效,以实现预期结果。

本标准将 PDCA 概念融入一个新框架中,如图 2 所示。



注：括号内数字是指本标准的相应章条号。

图 2 PDCA 与本标准框架之间的关系

0.6 本标准内容

本标准符合 ISO 对管理体系标准的要求。这些要求包括一个统一的高层结构和相同的核心正文以及具有核心定义的通用术语,旨在方便本标准的使用者实施多个 ISO 管理体系标准。

尽管本标准的要素可与其他管理体系兼容或整合,但本标准并不包含专门针对其他主题(如质量、职业健康安全、环境等)的要求。

本标准包含了组织可用于实施社会责任管理体系和开展符合性评价的要求。希望证实符合本标准的组织可通过以下方式来实现其愿望:

- 开展自我评价和声明;
- 寻求组织的利益相关方(如顾客)对其符合性进行确认;
- 寻求组织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认证或注册。

本标准的第 1 章至第 3 章阐述了适用于本标准的范围、规范性引用文件以及术语和定义,第 4 章至第 10 章包含了可用于评价与本标准符合性的要求。附录 A 提供了这些要求的解释性信息。第 3 章中的术语和定义按照概念的顺序进行编排。本标准给出了按英文字母顺序排列的术语索引和按汉语拼音

顺序排列的术语索引。

本标准使用以下助动词：

——“应”(shall)表示要求；

——“宜”(should)表示建议；

——“可以”(may)表示允许；

——“可、可能、能够”(can)表示可能性或能力。

标记“注”的信息是理解或澄清相关要求的指南。第 3 章中的“注”提供了增补术语资料的补充信息，可能包括使用术语的相关规定。



社会责任管理体系 要求及使用指南

1 范围

本标准规定了社会责任管理体系要求,并给出了其使用指南,以使组织能够通过防止和控制不良影响、促进有益影响以及主动改进其社会责任绩效来更好地履行其社会责任,从而成为对社会更负责任的组织。

本标准适用于任何具有以下愿望的组织:通过建立、实施和保持社会责任管理体系,以改进社会责任管理、消除不良影响因素并最大限度地降低不良影响(包括体系缺陷等)、在可行时主动促进有益影响,以及应对与其决策和活动相关的社会责任管理体系的不符合。

本标准有助于组织实现其社会责任管理体系的预期结果。依据组织的社会责任方针,其社会责任管理体系的预期结果包括:

- a) 持续改进社会责任绩效;
- b) 满足法律法规要求和其他要求;
- c) 实现社会责任目标。

本标准适用于任何规模、类型和活动的组织。它适用于组织控制下的社会影响,这些影响必须考虑到诸如组织运行所处环境、组织利益相关方及更广泛的社会需求和期望等因素。

本标准既不规定具体的社会责任绩效准则,也不提供社会责任管理体系的设计规范。

本标准使组织能够借助其社会责任管理体系,在社会责任管理体系与相关的其他各类管理体系(如质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、反腐败、合规、知识产权、信息安全等管理体系)之间建立起紧密而有效的联系,一方面,能够充分利用其现有相关管理体系,使得相关社会责任主题和议题(如环境、职业健康安全、反腐败、合规、知识产权保护、消费者问题、产品或服务质量等)在其他相应的管理体系中得到负责任的应对,以促进其社会责任管理体系预期结果的实现;另一方面,能够将社会责任切实融入相关管理体系之中,形成基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化,促进组织管理水平的提升和社会责任绩效的改进。

本标准不涉及社会影响以外的问题,如经济影响等。

本标准能够全部或部分地用于系统改进社会责任管理。然而,只有当本标准的所有要求均被包含在了组织的社会责任管理体系中并全部得到满足时,有关符合本标准的声明才能被认可。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标(3.16),由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。



中华人民共和国国家标准

GB/T 36000—2015

社会责任指南

Guidance on social responsibility

(ISO 26000:2010, MOD)

2015-06-02 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 Ⅲ

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 理解社会责任 4

 4.1 历史背景 4

 4.2 发展趋势 4

 4.3 社会责任基本特征 4

5 社会责任原则 6

 5.1 概述 6

 5.2 担责 6

 5.3 透明 7

 5.4 合乎道德的行为 7

 5.5 尊重利益相关方的利益 7

 5.6 尊重法治 8

 5.7 尊重国际行为规范 8

 5.8 尊重人权 8

6 社会责任基本实践 8

 6.1 概述 8

 6.2 社会责任辨识 9

 6.3 利益相关方的识别和参与 11

7 关于社会责任核心主题的指南 12

 7.1 概述 12

 7.2 组织治理 14

 7.3 人权 15

 7.4 劳工实践 17

 7.5 环境 21

 7.6 公平运行实践 26

 7.7 消费者问题 27

 7.8 社区参与和发展 33

8 关于将社会责任融入整个组织的指南 37

 8.1 概述 37

 8.2 组织特征与社会责任之间的关系 37

 8.3 理解组织的社会责任 38

 8.4 将社会责任融入整个组织的实践 40

8.5 社会责任沟通	41
8.6 增强社会责任的可信性	43
8.7 评审和改进组织社会责任相关行动和实践	43
附录 A (资料性附录) 缩略语	46
附录 B (资料性附录) 本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表	47
附录 C (资料性附录) 本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因一览表	50
图 1 本标准技术内容概览	VI
图 2 组织及其利益相关方和社会三者之间的关系	9
图 3 七项核心主题	13
图 4 将社会责任融入整个组织	37
表 1 社会责任核心主题和议题	V
表 B.1 本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表	47
表 C.1 本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因一览表	50

前 言

本标准与 GB/T 36001—2015《社会责任报告编写指南》和 GB/T 36002—2015《社会责任绩效分类指引》共同构成支撑社会责任活动的基础性系列国家标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法修改采用 ISO 26000:2010《社会责任指南》。

本标准与 ISO 26000:2010 相比,在结构上有较多调整。附录 B 列出了本标准与 ISO 26000:2010 的章节编号变化对照一览表。

本标准与 ISO 26000:2010 相比存在技术性差异,这些差异涉及的条款已通过在其外侧页边空白位置的垂直单线(|)进行了标示。附录 C 中给出了相应技术性差异及其原因的一览表。

本标准还做了下列编辑性修改:

- 本标准在保持 ISO 26000:2010 技术内容不变的前提下,总体上对标准正文进行了适当的精简,对重复、冗长的段落和语句描述进行了重新整合和高度凝炼,删除了正文中多余的资料性描述信息、不必要的解释性信息和不适当的过多举例,以及仅适合国际层面而非国家层面的相关内容,删除了 ISO 26000:2010 中的框 2、框 4、框 6、框 7、框 8、框 9、框 10、框 11、框 13、框 14、框 16 和框 17 等不必要的资料性介绍、解释性说明或示例,以使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼,核心技术内容更加突出;
- 在第 1 章中,按 GB/T 1.1 的规定,删除了 ISO 26000:2010 第 1 章中不应在“范围”章中阐述的多余内容;
- 在第 4 章中,增加了我国的相关发展背景和趋势;
- 在第 6 章中,将 ISO 26000:2010 第 5 章的标题“社会责任辨识和利益相关方参与”直接调整为“社会责任基本实践”,以使 ISO 26000:2010 第 5 章所特别强调的“两项社会责任基本实践”更一目了然;
- 在 6.2.3 中,将 ISO 26000:2010 中 5.2.3 关于“事实控制力”的解释说明调整为“注”,以增强标准条文的可阅读性;
- 在 6.3 中,删除了 ISO 26000:2010 中的 5.3.1 条文,因为该条文与 6.1 的有关内容相重复;
- 在 7.1 中,将 ISO 26000:2010 中 6.1“框 5 社会责任对组织的益处”的内容调整为正式条文,以促使组织更好地认识和理解社会责任的重要性;
- 7.2.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.2.1.1 和 6.2.1.2 合并,删除了 ISO 26000:2010 中 6.2.1 的标题“组织治理概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.2.1.2 的标题“组织治理与社会责任”作为本条的标题,以使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.3.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.3.1.1 和 6.3.1.2 合并,删除了 ISO 26000:2010 中 6.3.1 的标题“人权概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.3.1.2 的标题“人权与社会责任”作为本条的标题,以使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 在 7.3.2.2 中,将 ISO 26000:2010 的 6.3.2.2 中不适合在国家标准中阐述的国家义务、有关侵犯国际人权的法律诉讼等内容予以删除,以使标准更适应本地化需要;
- 7.3.3.1 和 7.3.3.2 在保持 ISO 26000:2010 的 6.3.8.1 技术内容不变的前提下,依照我国宪法和法律的相应表述对条文内容进行重新编辑,以使其语言阐述更适应本地化需要;
- 7.4.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.4.1.1 和 6.4.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.4.1 的标题“劳工实践概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.4.1.2 的标题“劳工实践与社会责任”作为本条的

GB/T 36000—2015

标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;

- 7.4.2 在保持 ISO 26000:2010 的 6.4.2 技术内容不变的前提下,依照我国相关法律规定对条文内容进行重新编辑,以使其语言阐述更加精炼,并更适应本地化需要;
- 7.5.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.5.1.1 和 6.5.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.5.1 的标题“环境概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.5.1.2 的标题“环境与社会 responsibility”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.6.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.6.1.1 和 6.6.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.6.1 的标题“公平运行实践概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.6.1.2 的标题“公平运行实践”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.7.6.1 将 ISO 26000:2010 中 6.7.6.2 的“框 12 消费者争议处理”进行了适当精简,直接作为正文予以阐述;
- 7.7.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.7.1.1 和 6.7.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.7.1 的标题“消费者问题概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.7.1.2 的标题“消费者问题与社会 responsibility”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.8.1 将 ISO 26000:2010 中 6.8.1 的标题“社区参与和发展概述”修改为“社区参与和发展与社会 responsibility”,以使第 7 章的技术结构更加明晰并前后保持一致。同时,将条文中关于“社区”的解释调整为“注”的形式,以使条文更加精炼;
- 8.5.3 删除了 ISO 26000:2010 中 7.5.3 的“框 15 社会责任报告”。该部分技术内容统一并入到 GB/T 36001—2015 中;
- 8.6 删除了 ISO 26000:2010 中“7.6.2 增强社会责任报告和声明的可信性”。该部分技术内容统一并入到 GB/T 36001—2015 中。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、国务院国有资产监督管理委员会、中华全国总工会、中国国家认证认可监督管理委员会、中国银行业监督管理委员会、中国企业联合会、人力资源和社会保障部国际劳动保障研究所、中国社会工作协会企业公民工作委员会、国家电网公司、中国石油天然气集团公司、中兴通讯股份有限公司、深圳证券时报社有限公司、中国新时代认证中心、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、北京融智企业社会责任研究所、四川省宜宾五粮液集团有限公司、宁波方太厨具有限公司。

本标准主要起草人:陈元桥、郭军、侯洁、程多生、于帆、郝琴、张峻峰、林峰、殷格非、李伟阳、原野、王晓光、张旺、刘卫华、涂玮、唐伯超、陈健洲、王小蓓、陈胜。

引言

组织作为社会的一员，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组织而言，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组织，这既是时代的要求，也是组织对自我社会价值的追求。随着经济社会的不断发展，可持续发展观念在社会各界愈加普及而深入，越来越多的组织已开始认识到社会责任对于组织自身根本利益和长远发展的重要性，并在组织内全面开展社会责任实践。

在当前我国经济快速发展但社会和环境发展却相对落后的背景下，每个组织都行动起来，共同为社会和环境的健康发展担负起应有的责任，为我国经济、社会和环境可持续发展做出自己最大的贡献，这对促进我国经济社会的健康发展，无疑具有重大的现实意义。

“对社会和环境负责任”是组织努力希望达到的一种崇高理想境界，也是组织不断完善自我、超越自我且永无止境的自律过程。遵守法律和基本道德规范是组织“对社会和环境负责任”的起码要求。在此基础上，组织还需不断地以“超越”法律义务或基本道德的更高标准严格要求自我，以便为可持续发展做出更大贡献。本标准鼓励每个组织通过使用本标准而不断成长为对社会和环境更负责任的组织。

为了有助于组织有效开展社会责任实践，本标准就社会责任特征、社会责任原则、社会责任核心主题和议题（见表 1），以及如何将社会责任融入组织等提供了指南性意见和建议。图 1 列出了本标准技术内容的概览。

表 1 社会责任核心主题和议题

核心主题和议题	对应章节
核心主题：组织治理	7.2
议题：决策程序和结构	7.2.3
核心主题：人权	7.3
议题 1：公民和政治权利	7.3.3
议题 2：经济、社会和文化权利	7.3.4
议题 3：工作中的基本原则和权利	7.3.5
核心主题：劳工实践	7.4
议题 1：就业和劳动关系	7.4.3
议题 2：工作条件和社会保护	7.4.4
议题 3：民主管理和集体协商	7.4.5
议题 4：职业健康安全	7.4.6
议题 5：工作场所中人的发展与培训	7.4.7
核心主题：环境	7.5
议题 1：污染预防	7.5.3
议题 2：资源可持续利用	7.5.4
议题 3：减缓并适应气候变化	7.5.5
议题 4：环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	7.5.6

GB/T 36000—2015

表 1 (续)

核心主题和议题	对应章节
核心主题:公平运行实践	7.6
议题 1:反腐败	7.6.3
议题 2:公平竞争	7.6.4
议题 3:在价值链中促进社会责任	7.6.5
议题 4:尊重产权	7.6.6
核心主题:消费者问题	7.7
议题 1:公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	7.7.3
议题 2:保护消费者健康安全	7.7.4
议题 3:可持续消费	7.7.5
议题 4:消费者服务、支持及投诉和争议处理	7.7.6
议题 5:消费者信息保护与隐私	7.7.7
议题 6:基本服务获取	7.7.8
议题 7:教育和意识	7.7.9
核心主题:社区参与和发展	7.8
议题 1:社区参与	7.8.3
议题 2:教育和文化	7.8.4
议题 3:就业创造和技能开发	7.8.5
议题 4:技术开发和获取	7.8.6
议题 5:财富和收入创造	7.8.7
议题 6:健康	7.8.8
议题 7:社会投资	7.8.9

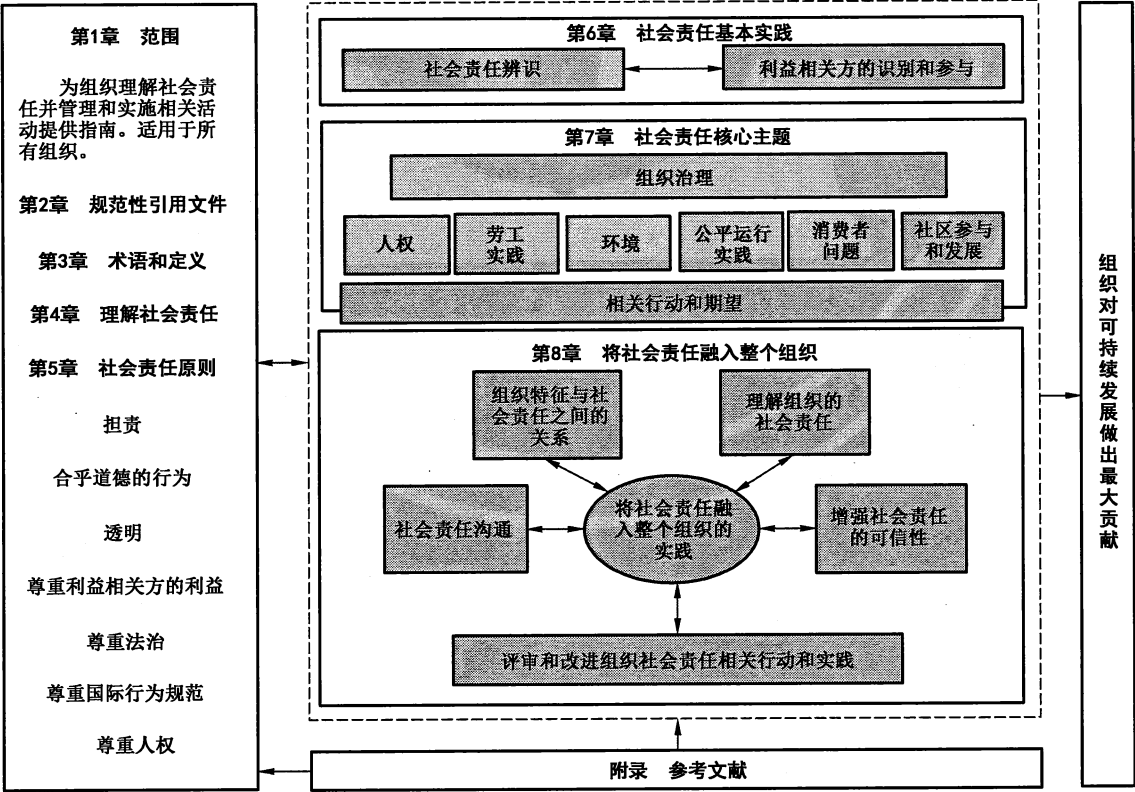


图 1 本标准技术内容概览

在本标准中,尽管各项技术内容并非都能同等地适用于所有类型的组织,但每个核心主题却与所有组织均相关。每个核心主题均包含若干议题,但所有议题并非与每个组织均相关。对于特定组织来说,哪些议题与其相关且重要,这可通过组织自我考虑并与利益相关方沟通来识别和确定。

社会责任核心主题表明了特定经济社会发展时期和发展阶段组织社会责任行动的不同方面和社会对组织的期望。随着社会的发展和时代的进步,组织社会责任所包含的主题和议题将会不断发展变化。本标准所确定的核心主题和议题反映了对当前良好的组织社会责任实践的认识。这种认识在将来无疑会发生变化,某些其他议题也可能会逐渐被视为组织社会责任的重要方面。

考虑到各类组织在社会责任认识和实践方面尚处于不同阶段和水平,本标准旨在既为社会责任初学者提供入门阅读和使用材料,又为经验较多者提供进一步技术指导,以改进现有做法并进一步将社会责任融入组织。考虑到组织社会责任实践是一个循序渐进的过程,其成功有赖于实践经验的不断积累,本标准强调社会责任绩效及其持续改进的重要性。

关于本标准与 GB/T 36002—2015 和 GB/T 36001—2015,本标准主要强调“是什么、如何做、做哪些”;GB/T 36002—2015 主要强调“做得怎样、结果如何”;GB/T 36001—2015 主要强调如何通过社会责任报告形式将活动过程和结果向利益相关方披露出来。为此,在应用这三项标准时,组织宜通盘考虑这三项标准。

社 会 责 任 指 南

1 范围

本标准组织理解社会责任并管理和实施相关活动提供指南,旨在帮助组织在遵守法律法规和基本道德规范的基础上实现更高的组织社会价值,最大限度地致力于可持续发展。

本标准适用于所有类型的组织。在应用本标准时,建议组织充分考虑自身规模、性质、行业特征等实际状况和条件。

本标准不适用于认证目的。

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 19010—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南(ISO 10001:2007,IDT)

GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南(ISO 10002:2004,IDT)

GB/T 19013—2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南(ISO 10003:2007,IDT)

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求(OHSAS 18001:2007,Occupational health and safety management systems—Requirements,IDT)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产品 product

组织(3.22)用于销售或作为其所提供服务组成部分的物品或物质。

3.2

服务 service

满足一项需求或需要的组织(3.22)行动。

3.3

环境 environment

组织(3.22)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,环境的外延已从组织内部扩展到了全球系统。

3.4

合乎道德的行为 ethical behaviour

符合特定背景情况下被公认为正确或良好行为准则的行为。

3.5

顾客 customer

出于商业、私人或公共目的而购买财产、产品或服务的组织(3.22)或个人。



编号: BZ-SC-R-032
版本: A/1

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《企业社会责任管理体系认证实施规则》

文件编号: BZ-SC-R-002
版 本: A/1
编 制: 
审 核: 
批 准: 
控制状态: 受控

2025-04-22 发布

2025-04-22 实施



文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2023-02-06	2023-02-08	新做成	A/0	
2	2025-04-22	2025-04-22	补充：规范性引用文件	A/1	



编号：BZ-SC-R-032

版本：A/1

本文件规定了组织企业社会责任管理体系有效性评价的评价原则、评价内容、评价流程和评价结果。

本文件适用于组织企业社会责任管理体系有效性的第三方评价，组织也可以依据本文件进行自我评价。



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 39604-2020 社会责任管理体系 要求及使用指南

ISO 26000:2010 社会责任指南

GB/T 36000-2015 社会责任指南

GB/T 19004 追求组织的持续成功质量管理方法 质量管理

GB/T 19010 消费者满意组织行为规范指南

GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南

GB/Z 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 29167 企业质量企业社会责任实施规范

3 术语和定义

GB/T 31950-2023中界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 企业社会责任

是指以有效防控诚信风险为目的，以组织和员工经营管理行为为对象，开展包括制度制定、风险识别、诚信审查、风险应对、责任追究、考核评价、诚信培训等有组织、有计划的管理活动。

3.2 企业社会责任委员会

为推进组织诚信体系建设和诚信经营而设立的专门组织。

3.3 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.4 评价指标

是具体、可观察、可测量的评价准则。本评价标准中的指标均为符合性的，按事实和证据（文件、记录）的符合性，以及量化证据的符合性来进行评价。

3.5 制度

要求成员共同遵守的办事规程或行动准则。

3.6 管理机制

是指管理系统的结构及其运行机理。

3.7 规范性文件

组织所建立的或应遵守的，用于指导组织生产经营活动的方法、规范或要求的文件，一般可包括管理手册、管理制度、管理办法、操作规程、工作流程等。