



# 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

**GB/T 36000—2015**

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 的章条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

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

表 1 (续)

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

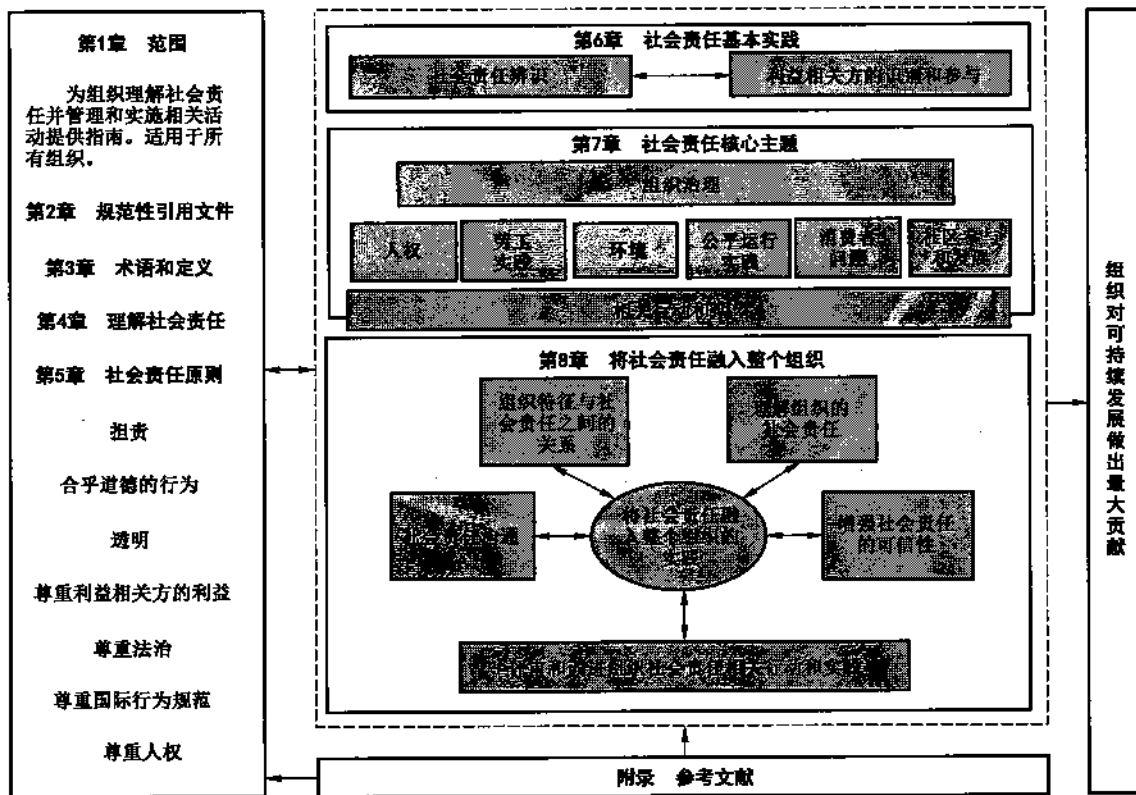


图 1 本标准技术内容概览

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。

3.6

**供应链 supply chain**

为组织(3.22)提供产品(3.1)或服务(3.2)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(3.9)，但在本标准中，宜仅按上述定义来使用。

3.7

**国际行为规范 international norms of behaviour**

源自国际习惯法和公认的国际法原则以及所有国家或绝大多数国家认可的政府间协议中，关于对社会负责任的组织(3.22)行为的期望。

注1：政府间协议包括条约和公约。

注2：尽管国际习惯法、公认的国际法原则和政府间协议主要针对国家，但它们也表达了所有组织可追求的目标和原则。

注3：国际行为规范会与时俱进。

3.8

**集体协商 collective consultation**

员工(3.20)通过工会或代表与组织(3.22)或其代表就雇佣条款和条件进行协商的过程。

3.9

**价值链 value chain**

由以产品(3.1)或服务(3.2)形式提供或获得价值的各项活动或各方所构成的序列。

注1：价值提供方包括供应商、业务外包人员、承包商及其他。

注2：价值获得方包括顾客(3.5)、消费者(3.19)、客户、会员和其他用户。

3.10

**尽职调查 due diligence**

为了避免和减小消极影响，在项目或组织(3.22)活动的整个生命周期，针对组织(3.22)决策和活动给社会、环境和经济带来的实际和潜在消极影响进行全面、积极识别的过程。

3.11

**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。

3.12

**担责 accountability**

组织(3.22)能为其决策和活动接受其治理机构、监管机构乃至其利益相关方问责的状态。

3.13

**利益相关方 stakeholder**

其利益可能会受到组织(3.22)决策或活动影响的个人或团体。

3.14

**利益相关方参与 stakeholder engagement**

组织(3.22)为创造与一个或多个利益相关方(3.13)进行对话的机会而所开展的活动。其目的是为组织(3.22)决策提供知情基础。

3.15

**弱势群体 vulnerable group**

因具有一个或多个共同特点而易遭受歧视或处于不利的社会、经济、文化、政治或健康状况，乃至缺

乏手段以实现其权利或享有平等机会的个体所组成的群体。

### 3.16

#### 社会责任 social responsibility

组织(3.22)通过透明和合乎道德的行为(3.4)为其决策和活动对社会和环境(3.3)的影响而担当的责任。这些行为:

- 致力于可持续发展(3.11),包括社会成员的健康和社会的福祉;
- 考虑了利益相关方(3.13)的期望;
- 符合适用的法律,并与国际行为规范(3.7)相一致;
- 被融入整个组织(3.22)并在组织(3.22)关系中实施。

注1:活动包括产品、服务和过程。

注2:组织关系是指组织在其影响范围(3.22)内的活动。

### 3.17

#### 透明 transparency

对影响社会、经济和环境(3.3)的决策和活动的公开,以及以清晰、准确、及时、诚实和完整的方式就此展开沟通的意愿。

### 3.18

#### 性别平等 gender equality

平等对待女性和男性。

注:这包括在权利、待遇、义务和机会方面的平等对待。在某些情况下,上述各方面尽管可能会存在差别,但也仍视为平等对待。

### 3.19

#### 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。

### 3.20

#### 员工 employee

与组织(3.22)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。

### 3.21

#### 影响范围 sphere of influence

组织(3.22)所拥有的政治、合同、经济或其他关系的广度(或)深度。借此关系,组织(3.22)有能力对个人或其他组织(3.22)的决策或活动施加影响。

注1:拥有施加影响的能力本身并不意味着负有施加影响的责任。

注2:在本标准中,该术语通常按照6.2.3和8.3.3的指南背景来加以理解。

### 3.22

#### 组织 organization

对责任、权限和关系做出安排并有明确目标,由人与设施结合而成的实体或团体。

注1:应用本标准时,组织不包含履行国家职能(例如:行使立法、执法和司法权力;为实现公共利益而制定公共政策;代表国家履行国际义务等)时的政府。

注2:关于中小型组织(SMOs)含义的说明可参见4.3.6。

### 3.23

#### 组织影响 impact of an organization

#### 影响 impact

组织(3.22)过去和现在的决策和活动所导致或部分导致的社会、经济或环境(3.3)的积极或消极变化。

### 3.24

#### 组织治理 organization governance

组织(3.22)为实现其目标而做出决策并予以实施的系统。

## 4 理解社会责任

### 4.1 历史背景

虽然直到 20 世纪 70 年代初,“社会责任”这一术语才得以广泛使用,但其实早在 19 世纪末甚而更早,社会责任的不同方面就已开始成为许多组织和政府的行动主题,例如劳动权益保护等。由于以往对社会责任的关注主要聚焦于工商界,因此,大多数人更熟悉“企业社会责任(CSR)”这一术语。

如今,除工商界外,其他各类组织业已逐渐认识到自身致力于可持续发展的历史使命和义不容辞的责任,“社会责任”这一术语的适用对象已从工商界扩展到所有组织。

由于社会责任的各个方面反映了特定时期的社会期望,因此,随着社会的发展和社会关注的变化,对组织的社会期望将会随之改变,社会责任的某些方面也将不断发展变化,例如:起初,社会责任概念主要专注于诸如捐助等慈善活动;一个世纪或更早之前,社会责任概念开始包含诸如劳工实践和公平运行实践等主题;随着时间的推移,诸如人权、环境、消费者保护、反欺诈和反腐败等主题开始越来越受到社会关注,社会责任内涵亦将愈加丰富。

本标准确定的核心主题和议题反映了当前对社会责任良好实践的认识。但这些认识将来无疑会发生变化,其他议题也可能会逐渐被视为社会责任的重要方面。

### 4.2 发展趋势

当前,随着全球化的日益广泛和深入、交通和通讯技术的日益发达和普及,世界各地的个人和组织不论距离远近均更易于了解组织的决策和活动。这意味着组织决策和活动将会受到众多团体和个人更加广泛的监督;各个组织在不同地区实施的政策或行为均可随时被加以比较;与组织相关的事务可能远远超出其所处地域而具有全球化性质。

我国越来越多组织正在开展社会责任活动,积极履行社会责任。为加强和利益相关方的沟通,越来越多包括企业在内的各类组织也正通过定期发布社会责任报告,来满足利益相关方在了解组织社会责任绩效信息方面的需求。在我国的社会责任实践中,各级政府、民间组织等发挥了越来越重要的引导和推动作用。

### 4.3 社会责任基本特征

#### 4.3.1 概述

社会责任的基本特征是指组织将社会和环境因素纳入其决策之中并为其决策和活动对社会和环境的影响担当责任的意愿。这意味着组织行为既透明又合乎道德,这些行为能致力于可持续发展并符合适用的法律法规且与国际行为规范相一致。它还意味着已将社会责任融入整个组织,并在组织关系中实施,且考虑了利益相关方的利益。

利益相关方的一项或多项利益可能会受到组织决策和活动的影 响。这使得利益相关方在组织中存在“权益”,并由此面与组织形成一种关系。这种关系无所谓正式与否,甚至亦不必经利益相关方或组织所承认。利益相关方也可被称为“利益攸关方”。在确认利益相关方的利益时,组织宜考虑这些利益的合法性及其与国际行为规范的一致性。

#### 4.3.2 社会期望

社会责任涉及对更广泛的社会期望的理解和尊重。社会期望不仅包括尊重法治和履行具有法律约

束力的义务,还包括承担超越法律义务的行动,以及认可其他虽不具法律约束力但源自社会广泛认同和崇尚的道德追求和价值观的义务。

注:超越法律义务意指以法律义务为底线但比法律要求更高。

为有助于理解和尊重社会期望,第7章讨论了社会责任的核心主题。这些主题又各自包括了不同的议题。这些议题将使得组织能够识别其对社会的主要影响。关于每个议题的讨论还描述了针对这些影响的具体行动。

#### 4.3.3 利益相关方在社会责任中的作用

利益相关方的识别和参与是组织社会责任的基础。组织宜确定谁在其决策和活动中拥有权益,以便了解组织的影响及如何对待这些影响。尽管利益相关方可以帮助组织识别特定事项与其决策和活动的关联性,但对于确定组织行为的规范及社会对组织行为的期望,则无法替代更广泛的社会。即使某一事项未被组织所征询的利益相关方具体确认出来,但仍有可能与组织的社会责任有关。进一步指南详见5.5和第6章。

#### 4.3.4 社会责任融入组织

由于社会责任事关组织决策和活动的潜在影响和实际影响,因此,持续的日常活动构成了组织需处理的最重要行为。社会责任宜成为组织整体核心战略的基本组成部分,以便在组织内各适当层级均确立相应的责任和担责。组织每做一项决策和开展一项活动,均需时刻考虑到社会责任。

虽然慈善行为(或支持慈善事业)能够对社会产生积极影响,但组织不宜以此替代将社会责任融入组织。

由于某组织决策或活动的影响结果会受到与其他组织间关系的极大影响,因此,该组织还可能需与其他组织一道来共同履行其责任。这些组织包括同行、竞争对手(同时要注意避免变成反竞争行为)、价值链上的其他成员,或任何处于组织影响范围内的相关方等。

#### 4.3.5 社会责任与可持续发展

“社会责任”和“可持续发展”是两个关系密切但有明显差异的概念。

可持续发展是指,在未超出地球生态承载限度,且不危及后代人满足其需求能力的情况下对社会需求的满足。它包含三个维度,即经济、社会和环境。这三者之间相互联系、互相依存,例如:消除贫困既需要经济发展,又同时需要社会正义和环境保护。可持续发展是人类共同的经济、社会和环境目标,在本标准中可视为一种更广泛的社会期望。

社会责任聚焦于组织,专门关注组织对社会和环境的责任。它以致力于可持续发展作为其总体目标,要求组织在社会责任活动中将可持续发展作为更广泛的社会期望加以考虑。本标准所述的社会责任原则、实践和核心主题,是组织为致力于可持续发展而开展社会责任实践的基础。

可持续发展的目标是实现全社会和地球的可持续性,它并未涉及到任何特定组织的可持续性或不发展的生存能力。由于全社会的可持续性主要通过以整体方式综合处理社会、经济和环境方面的问题而得以实现,因此,它与单个组织的可持续性既可能相一致又可能不相一致。可持续消费、可持续资源利用和可持续生活手段均涉及所有组织,并事关全社会的可持续性。

#### 4.3.6 中小型组织的社会责任

中小型组织是指与所处行业的大型组织相比,在人员、资产和运行等规模方面均较小的组织。在本标准中,中小型组织也包含微型组织。

与大型组织一样,中小型组织也宜为其决策和活动对社会和环境的影响担当责任,其社会责任同样也涵盖了全部七项核心主题。中小型组织与大型组织的主要差异在于其社会责任议题的种类及数量、

相关社会责任行动的方式及方法等。

与大型组织相比,中小型组织开展社会责任活动既有优势亦有劣势,优势主要在于因其规模相对较小而更具灵活性和创新潜力;劣势主要在于因其条件和资源的相对贫乏而可能难以即时补救全部消极后果。

相比大型组织而言,中小型组织的社会责任具有以下显著特征:

- 组织治理更为灵活,与当地社区的联系更为密切,最高领导者的影响力更为直接;
- 主要采用综合性方法来管理自身决策和活动对社会和环境的影响;
- 通常依自身规模和影响方式按成本效益原则而采用简单且实用的行动将社会责任融入组织;
- 利益相关方的参与和沟通灵活多样且大多非正式。

中小型组织宜充分意识到其社会责任活动的成功与否事关其生存与发展的大局,这主要是因为,一方面中小型组织的抗压能力相对薄弱,这使得其难以承受来自外界的有关其社会责任方面重大负面舆论的打击;另一方面,社会责任是其品牌培育和建设不可或缺的重要方面,直接影响到组织的发展壮大。

中小型组织宜充分结合自身特点并利用自身优势来开展社会责任实践,例如:

- 在保持适当透明的情况下,可以考虑采取比大型组织更为灵活且非正式的内部管理程序、利益相关方报告活动和其他过程等;
- 基于自身状况、条件、资源和利益相关方的利益,来评价并确定所有核心主题中与本组织关系密切的议题,并设定好优先顺序;
- 首先关注对可持续发展最重要的议题和影响,然后制订计划以及时解决其余议题和影响;
- 通过寻求外界(如:合适的政府机构、行业协会或同行组织、标准化团体等)的帮助,基于组织及其利益相关方的特殊性质和需要,量身定制适合自身特点的组织社会责任实践指南和计划;
- 在适当情况下,与同行和行业组织共同采取行动而非单独行动,以节约资源和提高行动能力,并可使利益相关方识别和参与更为有效;
- 从大型组织的社会责任活动中受益,包括:以大型组织为标杆学习其实践经验;充分利用来自更有能力和经验的大型组织的外部支持。

## 5 社会责任原则

### 5.1 概述

为了最大限度地致力于可持续发展,组织宜遵守本章所述的社会责任原则以及第7章所述的针对每项社会责任核心主题的原则。

在应用标准时,组织宜充分考虑社会、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。

### 5.2 担责

本原则是指:组织为其对社会、经济和环境的影响担责。

本原则建议,组织宜接受适当的监督,并履行对监督做出回应的义务。

担责包含了管理者向组织控制方负责的义务,以及组织就法律法规的遵守向法定当局负责的义务。对于组织决策和活动对社会和环境的总体影响,担责意味着组织既要向受其决策和活动影响的各方负责,还要向社会公众负责,两者差异依影响性质及状况的不同而不同。

注:组织控制方如股份公司的控股股东、组织的所有者、组织的上级主管单位等。

能够担责,对组织和社会双方而言,均具有积极意义。责任宜始终与权限相一致,依权限大小或范围的不同而不同。对于拥有最高权限的组织来说,其责任可能主要在于决策质量和监管。担责还包括出现错误时能认可责任,并采取适当措施来弥补错误,采取预防措施以防止错误再次发生。

组织宜解释说明：

- 其决策和活动对社会、环境和经济的影响，尤其是重大消极影响；
- 为防止意外和不可预见的消极影响的重复产生而采取的措施。

### 5.3 透明

本原则是指：对于影响社会和环境的决策和活动，组织宜保持透明。

组织宜以清晰、准确和完整的方式，公开明示其政策、决策和活动，及其对社会和环境所产生的实际和潜在影响。对于已受到或可能受到组织重大影响的利益相关方，该信息宜可直接获得、使用和便于理解。该信息宜及时且真实，并以清晰和客观的方式呈现，以使利益相关方能够准确评价组织决策和活动对其各自利益的影响。

透明原则并不要求公开专有信息，也不要求提供机密信息，或者违反法律、侵犯商业利益、危及组织安全或侵犯个人隐私的信息。

组织在以下方面宜保持透明：

- 活动的目的、性质和场所；
- 所有在组织活动中居利益支配地位的各方的身份；
- 决策的制定、实施和评审方式，包括组织内跨部门的角色、责任、担责和权限的界定；
- 组织社会责任相关绩效的评估标准和准则；
- 相关且重大的组织社会责任议题的绩效；
- 资金的来源、数量和使用；
- 决策和活动对利益相关方，以及社会和环境的实际影响和潜在影响；
- 组织的利益相关方，以及组织用于对其识别和选择并促其参与的准则和程序。

### 5.4 合乎道德的行为

本原则是指：组织行为宜合乎道德。

组织的行为宜基于“诚实、公平和正直”的价值观。这意味着，不仅对人、动物和环境给予关怀，而且还承诺对其决策和活动给利益相关方利益所造成的影响予以处理。

组织宜通过以下方式积极促使其行为合乎道德：

- 识别并阐明其核心价值观和原则；
- 建立并运用有助于促进其行为合乎道德的治理结构，这些行为包括组织内、决策过程中和与其他方交往过程中的所有行为；
- 识别、采纳和实施与其目的和活动相适应并与本标准所述原则相一致的行为道德标准；
- 鼓励并促进对其行为道德标准的遵守；
- 基于组织治理结构、员工、供应商和合同方的期望，可行时包括所有者和管理者的期望，特别是在保持与当地文化的一致性方面，那些能显著影响组织及其代表的价值观、文化、正直品行、战略和运行的人员的期望，而界定行为道德标准，并予以传达；
- 预防或解决在整个组织层面可能导致不道德行为的利益冲突；
- 建立并保持监管机制和措施，以监视、支持和实施合乎道德的行为；
- 建立并保持机制，以有利于检举不道德行为而无需担心遭到报复；
- 在以人为对象开展研究时，采纳并实施公认的合乎道德的行为标准；
- 在影响到动物生活和生存时关怀动物，包括在饲养、繁殖、生产、运输和使用动物时提供适宜条件。

### 5.5 尊重利益相关方的利益

本原则是指：组织宜尊重和考虑利益相关方的利益并对其关切做出回应。

虽然组织的目标可能仅限于其所有者、成员、顾客或其组成部分的利益,但其他个人或团体可能也会拥有需组织予以考虑的权利、主张或特定利益。这些个人或团体共同构成了组织的利益相关方。

组织宜:

- 识别其利益相关方;
- 确认并充分考虑利益相关方的利益及法定权利,且对其所表达的关切做出回应;
- 认识到某些利益相关方可能会显著影响组织的活动;
- 评价并考虑利益相关方在联系、参与和影响组织方面的相关能力;
- 既考虑利益相关方的利益与更广泛社会期望及可持续发展之间的关系,又考虑利益相关方与组织之间关系的性质(亦见 4.3.1);
- 对于那些利益很可能会受到组织决策或活动影响的利益相关方,即使他们在组织治理中并无正式角色,或者未能意识到这些利益,也对其观点加以考虑。

## 5.6 尊重法治

本原则是指:组织宜认可尊重法治具有强制性。

法治意指法律至高无上,任何个人或组织均不得凌驾于法律之上。法治的反面便是人治,是指权利的恣意行使。通常,法治也意味着按法定程序制定、公开披露和公正执行法律法规。在社会责任背景下,尊重法治意指组织遵守所有适用的法律法规。这意味着,组织宜采取以下步骤:了解适用的法律法规;告知组织内部人员有义务遵守相关法律法规;落实相关措施。

组织宜:

- 遵守其运行所在辖区内的法律法规要求;
- 确保组织关系和活动遵从现行的和未来的法律框架;
- 知晓相关法律义务;
- 定期评审其对适用的法律法规的遵守情况。

## 5.7 尊重国际行为规范

本原则是指:在坚持尊重法治原则的同时,组织宜尊重国际行为规范。

- 在国内法律法规缺失的情况下,作为最低限度,组织宜努力尊重国际行为规范;
- 当组织在国外行为时,在不违反当地法律法规的情况下,宜尽可能地尊重国际行为规范。

## 5.8 尊重人权

本原则是指:组织宜尊重人权,并认可其重要性和普遍性(亦见 7.3)。

组织宜:

- 尊重国内法律法规和我国认可的国际人权文件所规定的人权,依法促进和保护人权。
- 将各项人权作为相互依存、不可分割的有机整体,促进经济、社会、文化权利与公民权利、政治权利的协调发展,促进个人人权与集体人权的协调发展。
- 既尊重人权的普遍性原则,又坚持从基本国情和新的实际出发,切实尊重人权,促进人权的实现。

# 6 社会责任基本实践

## 6.1 概述

本章重点阐述了以下两项组织社会责任基本实践:

- 社会责任辨识;

——利益相关方的识别和参与。

在处理第7章所述社会责任核心主题时,组织不但要牢记第5章所述的社会责任原则,还要牢记这两项社会责任基本实践。

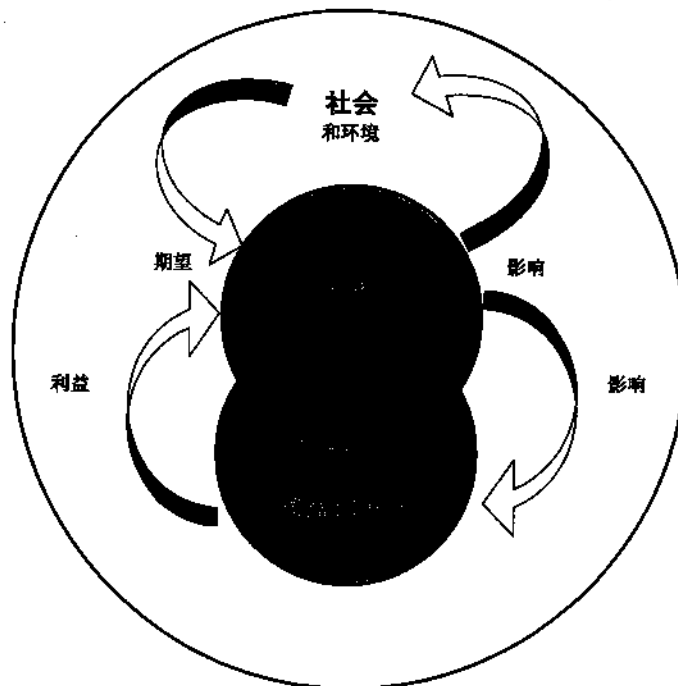
社会责任辨识不仅包含了对因组织决策和活动的影晌而引起的议题的识别,还包含了为致力于可持续发展而对处理这些议题的方式的识别。

社会责任辨识也涉及对组织利益相关方的辨识。按照5.5所述的社会责任原则,组织宜尊重并考虑受其决策和活动影响的利益相关方的利益。就组织社会责任实践而言,利益相关方的识别和参与是至关重要的基础实践活动。

## 6.2 社会责任辨识

### 6.2.1 影响、利益和期望

组织在处理其社会责任时宜了解以下三方面关系(见图2):



注:利益相关方可能会有与社会期望不一致的利益。

图2 组织及其利益相关方和社会三者之间的关系

- 组织与社会之间。组织宜了解并辨识其决策和活动如何影响社会和环境,还宜了解有关这些影响的负责任行为的社会期望。这宜通过考虑社会责任核心主题和议题来实现(见6.2.2)。
- 组织与其利益相关方之间。组织宜意识到其有各种各样的利益相关方。他们既可能是个人,也可能是团体,其利益都可能会受到组织决策和活动的影晌(见4.3.1)。
- 利益相关方与社会之间。一方面,组织宜了解受其影响的各利益相关方利益之间的关系;另一方面,还宜了解各利益相关方利益与社会期望之间的关系。尽管利益相关方是社会的一部分,但可能有着与社会期望不一致的利益。就组织而言,利益相关方有着特定的利益,这些利益可能有别于在各议题上对社会负责任行为的社会期望,例如:供应商的利益在于得到付款,而社会的利益在于合同得到尊重,这体现了两者看待同一议题的不同视角。

在辨识社会责任时,组织需全面考虑三者之间的关系。组织及其利益相关方和社会很可能会因各

自目标的不同而存在相互不同的视角。组织宜认识到,受其决策和活动影响的个人和组织利益可能会很多,且多种多样。

### 6.2.2 辨识社会责任核心主题和相关议题

社会责任七项核心主题包括:组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展(见 7.2~7.8)。组织通过熟悉上述核心主题中有关社会责任的议题来识别其社会责任,这是一种非常有效的方法。

社会责任核心主题包含了组织所需处理的且极可能产生的经济、社会和环境影响。第 7 章对每项核心主题分别进行了详细阐述,其中各核心主题均分别包含了组织识别其社会责任时所需考虑的特定议题。对每个组织来说,各核心主题但非每个议题都必定与其相关。

针对每个议题,第 7 章给出的相关指南均分别包含了组织宜采取的若干行动,以及对组织行为方式的若干期望。组织在考虑其社会责任时,宜识别每个与其决策和活动有关的议题及其相关行动和期望。关于议题识别的进一步指南可参见 8.2 和 8.3。

组织宜着眼于这些议题来考虑其决策和活动的影 响。此外,核心主题及其各自议题均可以不同方式进行描述或分类。某些重要考虑事项(包括健康安全、经济、价值链等)还涉及第 7 章的多个核心主题。

组织宜评审所有核心主题以识别与其相关的议题,随后对其影响的重要性进行评价。组织宜既针对影响所涉利益相关方又针对影响作用于可持续发展的方式来考虑其影响的重要性。

对组织自身与其他组织间的相互影响加以考虑,这亦可有助于组织辨识其社会责任核心主题和议题。组织还宜考虑到其决策和活动对利益相关方的影响。

对于那些努力辨识其社会责任的组织而言,它们既需考虑具有法律约束力的义务,又需考虑现有其他义务。具有法律约束力的义务不仅包括适用的法律法规所规定的义务,而且还包括强制执行的合同中所载明的关于社会、经济或环境议题的义务。它们还需考虑其所做出的有关社会责任的承诺。这些承诺可能包含在组织自身的道德行为准则或指南之中,或其所属协会等团体的成员义务之中。

社会责任辨识是一个持续不断的过程。在新活动的策划阶段,组织就宜开始对其决策和活动的潜在影响给予判定并加以考虑。对于正在进行的活动,组织在必要时也宜予以评审,以确保其社会责任仍能一直得以强调,并可确定是否尚需考虑另外的议题。

### 6.2.3 社会责任和组织影响范围

组织宜对其具有正式和(或)事实控制力的决策和活动的影 响担当责任。此种影响可能较为广泛。除对组织自身的决策和活动担当责任外,在某些情况下,组织还有能力影响组织关系中其他各方的行为。此类情况也可被视为处于组织的影响范围之内。

注:事实控制力是指组织虽无法定或正式的授权但有 能力指挥另一方的决策和活动的情况。

组织影响范围包括但并不仅限于组织价值链上的组织关系。然而,并非价值链上的所有组织关系都必定属于组织的影响范围。组织影响范围既可包括组织所参加的正式或非正式协会,也可包括同类组织或竞争对手。

某组织有能力对其他组织施加影响,这并不意味着该组织仅因此而总有责任去施加影响。某组织在何种情况下有责任对其他组织施加影响,这取决于其组织关系助长消极影响的程度。

在有些情况下,组织虽然不负有施加影响的责任,但仍然可能会希望,或应其他组织的请求而自愿担当起施加影响的责任。

对于与其他组织是否建立组织关系以及保持何种性质和程度的组织关系,组织宜慎重决定。在现有组织关系中,组织宜对其他组织决策和活动的影 响保持警惕,并采取措 施以便使与该组织关系有关的消极影响得以避免或减弱。

在评估组织影响范围和确定其责任时,组织宜开展尽职调查,以避免其组织关系助长消极影响。进一步的指南参见 8.3.3。

### 6.3 利益相关方的识别和参与

#### 6.3.1 利益相关方识别

利益相关方是在组织的决策或活动中有一项或多项利益的个人或团体。他们因其利益受到组织影响而与组织之间建立起某种关系。这种关系仅依利益影响的存在而存在,而无需得到正式确认或认可,甚至无需相关各方知晓该利益影响的存在。虽然客观上组织可能无法识别出所有利益相关方,但仍宜尽最大努力去识别各个利益相关方。

注:许多利益相关方可能没有意识到某个组织可能对其利益有潜在影响。

利益相关方的利益是指某种实际或潜在的主张依据,既可以是要求得到某项应得之物,也可以是要求某项权利得到尊重。这种主张无需包含财务要求或法律权利,有时可能简单得仅为一种被倾听权。至于某项利益是否相关或重要,最佳判定方法就是通过分析该项利益与可持续发展之间的关系来确定。

组织只有了解了个人或团体如何受到或可能受到其决策和活动的影 响,才有可能识别出与其建立起关系的各种利益。因此,组织对其决策和活动的影响的判定将有助于对其最重要的利益相关方的识别(见图 2)。

组织可能有 许多利益相关方。不同的利益相关方可能有着各自不同的利益,有时利益之间甚至可能会相互冲突,例如:社区居民的利益既包括组织为其带来的诸如增加就业等积极影响,也包括对其造成的诸如污染等消极影响等。

某些利益相关方是组织的组成部分,例如:组织的成员、员工或所有者等。虽然他们在组织目标及其实现过程中有着共同的利益,但这并不意味着其所有与该组织有关的利益均相同。

大多数利益相关方的利益都与组织的社会责任相关,并往往与某些社会利益极为相似,例如:财产所有者的利益在于其财产因某个新的污染源而发生贬值等。

并非所有利益相关方均参加了能够代表并维护其利益的有组织的团体。许多利益相关方可能根本无法组织起来,因而可能被忽略或忽视,例如:弱势群体、后代人等。

对于从事社会或环境公益事业的团体,它们可能会因组织的决策和活动与其所倡导的事业相关且存有重要影响而成为组织的利益相关方。

对于那些声称 为特定利益相关方代言或倡导特定事业的团体,组织宜检查其代表性和可信度。在某些情况下,有些重要利益不可能直接被代表,例如:儿童极少拥有或控制有组织的团体;野生动植物亦如此。此时,组织宜关注那些可信赖的、致力于保护此类利益的团体的意见。

组织宜通过以下提示性问题来识别利益相关方:

- 组织对谁有法定义务?
- 谁会受到组织决策或活动的积极或消极影响?
- 谁有可能对组织的决策和活动表示关切?
- 当类似关切需要处理时,以往曾涉及谁?
- 谁能够帮助组织处理特定影响?
- 谁会影响组织担当责任的能力?
- 谁若不参与就将会处于不利地位?
- 价值链中谁将受到影响?

#### 6.3.2 利益相关方参与

利益相关方参与涉及组织与一个或多个利益相关方之间的对话。它通过为组织决策提供知情基础

来帮助组织处理其社会责任。

利益相关方参与可采取多种形式。它既可由组织发起,也可始于组织对一个或多个利益相关方的回应;既可为正式或非正式会议,也可为更多样化的形式,例如:单独会谈、大型会议、小型研讨、公开听证、圆桌讨论、咨询委员会、结构化的定期通报及咨询程序、集体协商和网络论坛等。利益相关方参与方式宜为互动式,旨在为听取利益相关方的意见创造机会。利益相关方参与的本质特征就是双向沟通。

利益相关方参与可使组织获得诸多益处。它能够有助于组织:

- 增进对其决策和活动给特定利益相关方可能造成的后果的了解;
- 确定如何更有效地增加其决策和活动的积极影响及如何减少消极影响;
- 确定其社会责任声明是否能为他人所信任;
- 评价其绩效,以便加以改进;
- 协调涉及自身利益、利益相关方利益和社会整体期望之间的冲突;
- 处理利益相关方的利益与其对整个社会的责任之间的关系;
- 持续学习;
- 履行法定义务(例如:对员工的法定义务等);
- 协调其与利益相关方或利益相关方相互之间的利益冲突;
- 通过了解不同观点而获益;
- 提高其决策和活动的透明度;
- 与利益相关方之间建立伙伴关系以实现共赢。

在大多数情况下,对于解决自身影响宜采取何种方式,组织早已知晓或很容易了解到有关此方面的社会期望,而无须依赖特定利益相关方的参与来实现,尽管利益相关方参与能够提供其他益处。组织也可以从法律法规中、公认的社会或文化期望中、针对特定事项而形成的现有标准或最佳实践中了解社会期望。关于利益相关方的利益的期望,可从第7章的各不同议题描述之后的“相关行动和期望”中了解。通过利益相关方参与而确立的期望,宜作为已确定的关于组织行为的期望的补充而非替代。

组织宜以最相关的利益相关方的参与为依据来建立公正而恰当的过程。对于被识别为利益相关方的个人和团体来说,其一项或多项利益宜名副其实。识别过程宜努力探查他们是否已受到或可能受到任何决策和活动的影 响。在可能且可行时,宜选择最具利益代表性的组织来参与。只有基于良好的信任并超越了公共关系,利益相关方参与才能取得成效。

在利益相关方参与时,组织不宜因某有组织的团体更“友好”或比其他团体更支持本组织目标而给予其优先权。组织不宜仅因为利益相关方沉默而忽略他们。组织不宜建立或扶植并不真正独立的特定团体来假充对话伙伴。真正的利益相关方对话宜包含独立的各方,以及对任何财务或其他类似支持的公开披露。

组织宜察觉到自身决策和活动对利益相关方的利益和需要的影响。组织宜对利益相关方给予应有的尊重,并考虑到他们在联系组织和实现参与方面有着各不相同的能力和需要。

当下述各方面均已达到时,利益相关方参与可能更为有效:已了解参与的明确目的;已识别出利益相关方的利益;在这些利益基础上建立起来的组织与利益相关方的关系是直接的或重要的;利益相关方的利益对于可持续发展是相关和重要的;利益相关方已掌握了其决策所必要的信息并理解如何做出决策。

## 7 关于社会责任核心主题的指南

### 7.1 概述

为了界定组织社会责任范围,识别相关议题并确定其优先顺序,组织宜处理以下七项核心主题(如图3所示):

- 组织治理；
- 人权；
- 劳工实践；
- 环境；
- 公平运行实践；
- 消费者问题；
- 社区参与和发展。

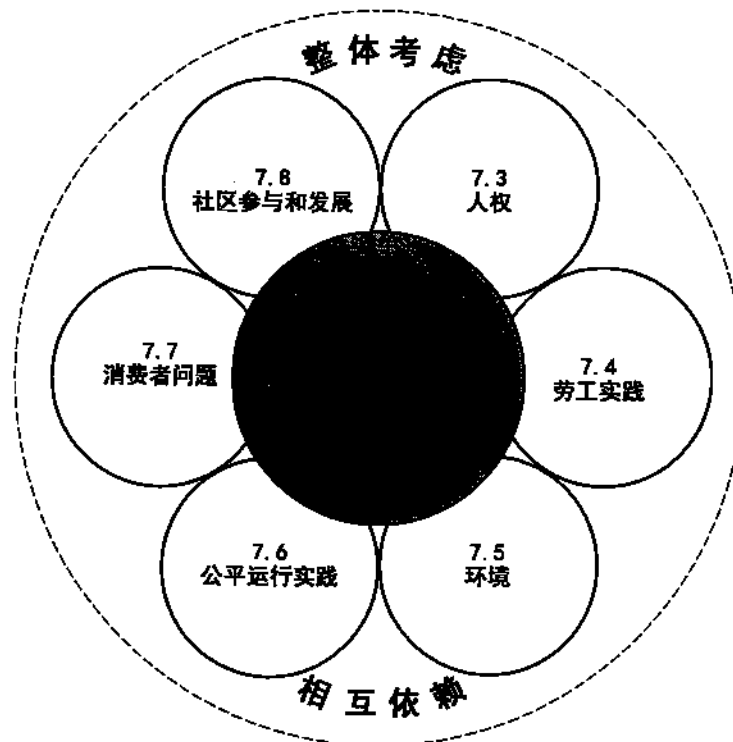


图3 七项核心主题

不但经济方面,而且与健康、安全和价值链有关的方面,均宜贯穿于七项核心主题而适时得到处理。对于每项核心主题,组织宜考虑其影响男女的不同方式。

每项核心主题各自包含了一系列组织社会责任议题。本章在阐述这些议题时还一并列出了相关行动和期望。由于社会责任反映了对社会、环境和经济关切的演化,具有动态性,因此,社会责任议题在未来还可能会进一步发展变化。针对这些核心主题和议题的行动宜基于社会责任原则和实践(参见第5章和第6章)。对于每项核心主题,组织均宜识别和处理所有与其决策和活动相关或重要的议题(参见第7章)。在评估议题的相关性时,既要考虑短期目标,也要考虑长期目标。关于核心主题和议题的处理顺序,这依组织及其特定情况或背景的不同而不同,本标准并未对其预先给予设定。

尽管所有核心主题相互关联且相互补充,但由于有效的组织治理可确保组织能够针对其他核心主题和议题采取行动,并遵循第5章所述的原则,因此,组织治理在性质上可能稍微有别于其他核心主题(参见7.2.1)。

组织宜整体考虑核心主题,亦即通盘考虑所有核心主题和议题及其相互依赖性,而非仅专注于某个议题。组织宜意识到,努力处理某个议题可能会涉及与其他议题相权衡;对某特定议题的特殊改进不宜对其他议题产生不利影响,或者对产品或服务的生命周期、利益相关方或价值链产生消极影响。

通过处理这些核心主题和议题,并将社会责任融入其决策和活动中(参见第8章),组织可获得诸多益处,包括:

- 促使决策更明智,使决策建立在对社会期望和社会责任相关机遇(包括良好的法律风险管理)以及不负责任的风险的深刻认识基础上;
- 改进组织风险管理实践;
- 提高组织声誉和增进公众信任;
- 支持组织的社会运营许可;
- 促进创新;
- 提升组织竞争力,包括获得融资机会和优先合作伙伴地位;
- 改善组织与利益相关方的关系,从而使组织了解新观点并加强与各种各样的利益相关方的联系;
- 增强员工的忠诚、兴趣、参与和士气;
- 改善员工的职业健康安全状况;
- 对组织招募、激励和留住员工的能力产生积极影响;
- 通过提高生产力和资源效率、降低能源和水资源消耗、减少浪费以及回收有价值的副产品,实现节省;
- 通过负责任的政治参与、公平竞争和消除腐败,增强交易的可靠性和公平性;
- 预防或减少在产品或服务方面与消费者可能发生的冲突。

## 7.2 组织治理

### 7.2.1 组织治理与社会责任

组织治理是指组织为实现其目标而制定和实施决策的系统。它包括正式治理机制和非正式治理机制,前者以既定的结构和程序为依据,而後者的形成与组织的文化和价值观有关,并通常受到组织领导层的影响。由于组织治理是组织内部的决策框架,因此,它是各组织的核心职能。

为了能使组织为其决策和活动的影晌承担责任,并将社会责任融入整个组织及其各种组织关系中,组织治理是最为关键的因素。在组织社会责任的背景下,组织治理具有特殊性。它既是组织行动的一个核心主题,又是增强组织其他核心主题行动能力的手段。组织治理的特殊性还源于组织客观实际需求,即通过组织治理系统来监督实施第5章所述的组织社会责任原则。

### 7.2.2 原则和需考虑的因素

将组织社会责任原则(见第5章)纳入决策中并予以实施,这是有效的组织治理的基础。在建立和评审组织治理系统时,除这些原则外,组织还宜考虑社会责任的实践、核心主题和议题。第8章给出了将社会责任融入整个组织的进一步指南。

对于有效的组织治理,领导层至关重要。其重要性在于,就实践社会责任和将社会责任融入组织文化而言,不仅需要领导层做出决策,而且还需要他们去调动员工的积极性。

尽职调查是组织处理社会责任议题的一种有用方法。进一步指南参见8.3.1。

### 7.2.3 组织治理议题:决策程序和结构

#### 7.2.3.1 议题描述

每个组织均有其决策程序和结构,但这些程序、制度、结构或其他机制均宜推动第5章和本章所述社会责任原则和实践得到落实和应用。

### 7.2.3.2 相关行动和期望

组织的决策程序和结构宜使其能够：

- 制定反映其社会责任承诺的战略、目标和指标；
- 证实领导层的承诺和担责；
- 营造并培育遵循社会责任原则(见第5章)的环境和文化；
- 创建与社会责任绩效相关的经济和非经济激励制度；
- 有效利用财务资源、自然资源和人力资源；
- 为不同群体(如妇女等)在组织中担任高级职位创造平等机会；
- 平衡组织与利益相关方的需要,包括当前需要和后代人的未来需要；
- 建立与利益相关方的双向沟通程序,识别共识和分歧,并协商解决可能的冲突；
- 鼓励各层次员工有效参与组织的社会责任活动；
- 平衡代表组织决策的人员的权利、责任和能力；
- 跟踪决策的执行情况,以确保决策以对社会负责任的方式得到落实,并不论结果是积极的还是消极的,均应判定组织决策和活动结果的担责；
- 定期评审和评估组织治理程序,根据评审结果调整程序,并将变化传达到整个组织。

## 7.3 人权

### 7.3.1 人权与社会责任

人权是人人享有的基本权利,尊重人权对于实现法治及社会的公正和公平必不可少。虽然保护人权是国家的责任,但由于组织也能影响个人人权,因此,组织宜承担尊重人权的责任,包括在其影响范围内尊重人权。

### 7.3.2 原则和需考虑的因素

#### 7.3.2.1 原则

人权是固有的、不容剥夺的、具有普遍性的、不可分割的和相互依存的整体：

- 它们是固有的,在于它们是每一个人与生俱来的权利；
- 它们是不容剥夺的,在于人权不允许被人们所放弃,或被任何机构所剥夺；
- 它们是具有普遍性的,在于人权适用于每一个人,无论其地位如何；
- 它们是不可分割的,在于没有任何人权可以被有选择地忽视；
- 它们是相互依存的,在于某项人权的实现有助于实现其他人权。

#### 7.3.2.2 需考虑的因素

组织有责任尊重人权,这首先意味着不侵犯他人权利。为此,组织宜采取积极措施,以避免被动接受或主动参与对他人权利的侵犯。为了尊重人权,每个组织都有责任开展尽职调查,以识别、评估、预防和处理因自身或组织关系方的活动所导致的实际或潜在的人权影响。当他方可能侵犯人权且本组织有可能牵涉其中时,尽职调查可以提醒组织有责任对他方行为施加影响。尽职调查适用于包括人权在内的所有核心主题。关于组织在尊重人权方面的法定义务,相关法律法规都做出了明确规定。

在某些情况和环境下,组织很可能会面临有关人权的挑战和困境,例如:贫困、干旱、极端的健康挑战或自然灾害;涉及存在法律风险的复杂价值链等。此时,组织侵犯人权的风险将可能会加重。组织需特别小心谨慎,通常宜强化尽职调查过程,如开展独立的人权影响评估等,以确保尊重人权。

组织宜建立有效的申诉机制以解决有关其决策和活动影响人权的争议。对于那些认为其人权可能

遭到组织侵犯的人员,申诉机制可帮其提请组织关注并予以纠正。该机制的建立虽可为此类人员在司法机制之外提供了求助和获得纠正的额外机会,但不应损害其对法律渠道的正常使用。为了确保申诉机制真正发挥有效作用,组织宜确保申诉机制合法、可获得、可预知、公正、清晰且透明、基于对话和协商。

在组织侵犯人权的案例中,歧视较为普遍。组织宜确保不歧视其利益相关方(如员工、伙伴、顾客等)和任何与之有联系的其他方,并检查自身行为中和其影响范围内其他方的行为中是否存在直接或间接歧视。组织还宜确保不通过与其活动相关的组织关系助长歧视行为。弱势群体通常易受歧视,这些群体包括:妇女和儿童、残障人员、老年人、流离失所者、穷人、文盲、艾滋病患者等。组织宜考虑帮助弱势群体成员增强权利意识,只要可行就宜努力纠正现有歧视或补救以往歧视的遗留问题。

注:歧视是指出于偏见而非合法依据考虑的、有损待遇和机会平等质量的任何区分、排斥或偏向。非法的歧视理由通常包括(但不限于)种族、肤色、性别、年龄、语言、财产、原籍、宗教、民族、社会出身、经济背景、残疾、怀孕、婚姻或家庭状况、艾滋病患者、政治或其他见解等。歧视既可能是直接的,也可能是间接的。某些规定、准则或做法虽然看似不偏不倚,但仍有可能将某些具有特定属性的人员置于相对不利的地位。

### 7.3.3 人权议题 1:公民和政治权利

#### 7.3.3.1 议题描述

在我国,作为社会成员,每个人均享有我国宪法、法律和我国认可的国际人权文件所规定的,与个人生命、尊严、自由和政治参与有关的各项公民和政治权利。这些权利包括(但不限于):生命权;免受酷刑权;人身自由与安全权;剥夺自由时的人道待遇权;公正审判权;私生活权;宗教、信仰、言论、出版、集会、结社、游行示威或婚姻自由权;选举和被选举权;在法律面前平等并受法律平等保护权等。

#### 7.3.3.2 相关行动和期望

组织宜在其影响范围内尊重个人依法享有的各项公民和政治权利,并积极支持和促进这些权利的实现。这些权利包括(但不限于):

- 生命权;
- 言论自由权;
- 和平集会和结社自由权;
- 个人财产权或共同财产权以及免遭任意剥夺财产的权利;
- 宗教信仰自由权;
- 尊重员工在受到任何内部纪律处分之前所依法享有公正的听证权和申诉权。组织对员工所采取的任何纪律措施均宜恰当,且不得包含体罚,或者使其遭受非人道或侮辱性的对待等。

### 7.3.4 人权议题 2:经济、社会和文化权利

#### 7.3.4.1 议题描述

在我国,作为社会成员,每个人均享有为维护其尊严和实现个人发展所需要的经济、社会和文化权利。这些权利包括(但不限于)工作、基本生活水准、社会保障、健康、受教育、文化、环境等权利。

#### 7.3.4.2 相关行动和期望

为了尊重这些权利,组织有责任开展尽职调查,以确保不参与破坏、阻挠或妨碍享有这些权利的活动,例如:组织宜评估其决策、活动、产品和服务及新项目对享有这些权利的可能影响;不直接或间接地限制或妨碍人们对诸如水等必需品或基本资源的获取(如确保生产过程不危及稀缺饮用水资源的供应);在基本物品和服务的配送受到危害时,组织宜在可行的情况下考虑采取或维持特定政策,以确保这

些物品和服务的有效配送。

在促进这些权利的实现方面,组织与政府有着不同的作用和能力。只要可行,组织也能为实现这些权利做出应有的贡献,例如:

- 为便于社区成员的教育和终生学习,只要可能就提供相关支持和便利;
- 联合其他组织和政府机构为尊重和实现这些权利提供支持;
- 为促进实现这些权利而探索与其核心活动相关的方法;
- 提供与贫困人群购买力相匹配的产品或服务。

在促进实现这些权利时,组织还宜考虑当地的背景情况。进一步指南参见 7.8。

### 7.3.5 人权议题 3:工作中的基本原则和权利

#### 7.3.5.1 概述

由于工作中的基本原则和权利主要关注于劳动权益问题,是人权的重要方面,因此,本核心主题专门将其作为一项议题予以阐述。

#### 7.3.5.2 议题描述

工作中的基本原则和权利主要包括:

- 依法参加和组织工会的自由和集体协商的自由;
- 消除一切形式的强迫或强制劳动;
- 有效废除童工劳动;
- 消除就业和职业歧视。

#### 7.3.5.3 相关行动和期望

虽然法律法规对上述基本权利做出了规定,但组织宜独自确保以下事务得到正确处理:

- 工会组织和集体协商。**组织宜尊重员工依法参加和组织工会的权利,依法支持工会组织独立自主地开展活动,并为其活动提供必要的设施和其他便利。组织宜尊重工会组织或员工代表一方依法参与集体协商的权利,支持其参与集体协商活动并为其提供所需信息;
- 强迫劳动。**组织不宜参与使用强迫或强制劳动,或者从中受益。任何工作或服务等均不宜在惩罚威胁下或在不自愿情况下进行。对于监狱劳动及其产品,组织宜谨慎对待,严格遵守法律法规的相关规定;
- 机会平等和非歧视。**组织宜制定积极的就业政策,促进劳动者平等就业,确保其就业政策不存在任何直接或间接歧视,防止工作场所的权利侵犯。组织宜仅基于工作要求而确定就业政策和做法、薪酬、工作条件、培训和升职机会以及劳动关系的建立和解除等。对社会负责的就业政策示例如下:
  - 定期评估组织政策和活动对促进就业机会平等和非歧视就业的影响;
  - 积极采取措施为弱势群体提供保护和进步机会,包括:为残疾人建立工作场所以帮助其在合适的条件下谋生;创建或参与若干项目,以促进青年和老年工作者就业、促进妇女平等工作机会及在高级岗位中占有更平衡的比例等。
- 童工劳动。**组织宜遵守法律法规中有关最低就业年龄的规定,杜绝使用童工或从使用童工中受益。

## 7.4 劳工实践

### 7.4.1 劳工实践与社会责任

组织的劳工实践包括与组织自身、受托或其代表所开展工作(含分包工作)有关的所有政策和做法,

例如：员工的招聘和晋升；纪律和投诉程序；员工的调岗和重新安置；劳动关系的终止；培训和技能开发；职业健康安全；影响工作条件的任何政策和做法，尤其是劳动时间和报酬。劳工实践还包括尊重员工依法参加和组织工会，支持工会组织的建立、组织员工依法开展民主管理及其他正常活动等。

提供就业并支付工资和其他劳动报酬是组织最重要的经济和社会贡献。劳工实践对于尊重法治和社会公平有着重大影响，劳工实践方面的社会责任直接关系到社会的公正、稳定与和谐。

## 7.4.2 原则和需考虑的因素

### 7.4.2.1 原则

组织宜认识到劳工不是商品。每个人均依法享有自由选择工作来谋生的权利，以及享有公正、有利的工作条件的权利。对此，组织宜特别加以保护。

### 7.4.2.2 需考虑的因素

7.3.5 中阐述了与工作基本权利有关的人权。关于这些权利的保护，法律法规均做出了明确规定，并提供了行动指南。组织宜遵守相关法律法规，对其劳工实践承担社会责任。

## 7.4.3 劳工实践议题 1：就业和劳动关系

### 7.4.3.1 议题描述

组织宜通过提供充分而固定的就业机会和体面劳动条件来提高社会生活水平。劳动关系的双方在享有权利的同时也需承担义务。

不论是根据劳动合同形成的劳动关系，还是根据商业合同形成的非劳动关系，合同双方均有权了解自身的权利和责任，并享有法律保护的权利。

组织还宜制定政策并采取措施，以承担其所负有的照顾志愿者的法律责任和义务。

### 7.4.3.2 相关行动和期望

组织宜：

- 确保所有工作均由合法雇用的人员来完成；
- 不试图通过规避劳动关系来推卸组织法律义务；
- 宜采用积极的劳动力计划，尽可能避免使用非正式工作或过度使用临时性工作；
- 在发生了影响就业的运行变化（如：停业整顿、破产或关闭等）时，宜依法提前向工会或全体员工说明情况，并听取工会或者员工的意见，共同考虑如何最大程度地减少消极影响；
- 确保所有员工机会平等，并在所有劳动实践中无直接或间接歧视；
- 消除随意性或歧视性的解雇行为；
- 保护员工的个人信息和隐私；
- 采取措施，以确保工作仅承包或分包给有能力和意愿承担组织责任，且能提供体面工作条件的合法组织。组织仅使用合法的劳动中介机构；
- 不从其合作伙伴、供货商或分包商的不负责任的劳工实践中获益。组织宜做出适当努力，鼓励自身影响范围内的组织遵循负责任的劳工实践，例如：对供货商和分包商设立合同义务；突击造访和检查；在监督承包商和中介机构时进行尽职调查。

## 7.4.4 劳工实践议题 2：工作条件和社会保护

### 7.4.4.1 议题描述

工作条件包括工资和其他形式的补偿、工作时间、休息时间、节假日、纪律和解雇、生育保护和一些

福利(如安全饮水、卫生、食堂和医疗服务等)等。社会保护是指关于提供医疗保健和家庭福利以及有关减轻因工伤、疾病、生育、抚养子女、老年、失业、残疾或经济困难而导致的收入下降或丧失的所有法律保障和组织政策与做法。组织宜提供合适、公平、恰当的工作条件,并对社会保护给予应有的关注。

#### 7.4.4.2 相关行动和期望

组织宜:

- 确保工作条件符合国内法律法规和适用的国际劳工标准;
- 提供关于以下各方面的体面工作条件:工资、工作时间、每周休息时间、节假日、职业健康安全、生育保护以及兼顾家庭责任;
- 尽可能允许遵守民族文化和宗教的传统与习俗;
- 努力提供工作条件,使员工能够最大程度地实现工作与生活相平衡;
- 依法支付工资和其他形式的报酬。工资应至少符合当地最低工资标准要求;
- 同工同酬;
- 向相关员工直接支付工资,除法律法规或其他法律约束性文件另有规定外,不得限制或扣除员工工资;
- 履行关于向员工提供社会保护的所有义务;
- 尊重员工享有法律法规或其他法律约束性文件所规定的标准工时或协议工时的权利。还宜向员工提供每周的休息时间和带薪休假;
- 尊重员工的家庭责任,依法向其提供合理的工时和育婴假,并在可能时提供托幼和其他便利,以便员工实现恰当的工作生活平衡;
- 依法向员工提供加班补偿。当要求员工加班工作时,组织宜考虑到有关员工的利益、安全和福利,以及工作中存在的任何危险。组织宜遵守法律法规或其他法律约束性文件关于加班的规定。

### 7.4.5 劳工实践议题 3:民主管理和集体协商

#### 7.4.5.1 议题描述

民主管理是指,组织按照“合法、有序、公开、公正”的原则,建立民主管理制度,支持员工参与组织管理活动,尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。职工代表大会(或职工大会)是员工行使民主管理权利的机构,是组织民主管理的基本形式。组织民主管理制度包括:职工代表大会(或职工大会)、事务(厂务)公开制度、职工董事和监事制度等。组织民主管理制度还可以采用民主恳谈会、劳资协商会、职工议事会等多种民主协商对话形式。

对于尚不具备单独建立职工代表大会制度条件的中小型组织,它们可以通过选举代表联合建立区域(行业)职工代表大会制度,开展组织民主管理活动。

集体协商是指,员工一方通过工会组织或员工代表与组织或其代表就劳动关系方面的内容进行协商的过程。集体协商的内容包括劳动报酬、工作时间、休息休假、职业健康安全、保险福利等事项。有效的集体协商有助于促进组织的民主管理,促进组织与其员工之间的理解,改善组织内的劳动关系。

民主管理和集体协商也是组织应对管理变革的有力手段。它可被用来设计技能开发计划,以促进人力发展和提高生产率,或者用于减少组织运行变革所带来的负面社会影响。员工参与管理不仅能够提高员工的主人翁意识,激发员工的主动性和创造性,更能融合不同的利益关系,提高组织的包容性,通过法定的沟通与平衡机制缓和不同群体之间的利益冲突,提高组织内部的凝聚力和向心力,提高组织的核心竞争力。

#### 7.4.5.2 相关行动或期望

组织宜：

- 意识到民主管理和集体协商对自身的重要性；
- 依法建立和完善以职工代表大会(或职工大会)为基本形式的组织民主管理制度,实行事务(厂务)公开,加强民主管理工作,支持员工依法民主参与和监督组织的管理活动；
- 尊重和积极支持工会组织为维护员工合法权益而组织员工依法开展民主管理活动；
- 建立集体协商制度,形成规范且有效的良好运行机制；
- 当发生可能对就业产生重大影响的运行变化时,合理告知政府有关主管部门和员工代表,以便共同审查其影响,从而最大限度地减轻消极影响。

#### 7.4.6 劳工实践议题 4: 职业健康安全

##### 7.4.6.1 议题描述

职业健康安全涉及促进并保持员工最高程度的身心健康和社会福祉,以及预防因工作条件而引起的健康损害。它还涉及保护员工使其远离健康风险,以及使职业环境适应员工的生理和心理需要。

偶然和长期的污染以及其他工作场所危险源既可能有害于员工,也可能影响到社区和环境(关于环境危害的进一步信息见 7.5)。

##### 7.4.6.2 相关行动或期望

组织宜：

- 1) 制定和实施并保持职业健康安全方针(进一步信息见 GB/T 28001)；
- 2) 理解并遵循职业健康安全管理原则,包括关于职业健康安全风险控制措施层级选择顺序的原则:消除、替代、工程控制措施、管理控制措施、工作程序和个体防护装备等(进一步信息见 GB/T 28001)；
- 3) 分析并控制其活动中所含的职业健康安全风险；
- 4) 向员工传达所有安全做法并要求其始终遵守,确保员工遵循适用的程序；
- 5) 提供预防职业伤害、疾病和事故及处理紧急情况所需的安全设备,必要时免费提供个体防护装备；
- 6) 记录和调查所有职业健康安全事件和问题,以便使其降低到最少或完全消除；
- 7) 对于女性(如:孕妇、产妇或哺乳期妇女)及男性,或者诸如残疾、无经验或年轻的员工等处于特殊状况下的员工,根据职业健康安全风险对其各自不同的影响采取特定措施；
- 8) 为临时工、兼员工及分包工提供平等的职业健康安全保护；
- 9) 努力消除工作场所中促成或导致紧张和疾病的社会心理危险源；
- 10) 为全体员工提供所有相关事项的充分培训；
- 11) 将职业健康安全和环境管理体系建立在员工参与的基础上,并承认和尊重员工的下述权利:
  - 及时、全面、准确地获取职业健康安全风险信息 and 处置这些风险的最佳实践的信息；
  - 就与其工作有关的职业健康安全所有方面进行自由询问和获得协商；
  - 当员工有理由认为对自身或他人生命或健康即将造成危害或构成严重威胁,有权拒绝工作；
  - 向工会和具备专业知识的其他方面寻求外部建议；
  - 向有关主管部门报告职业健康安全问题和事故、隐患等；
  - 参与自身有关的职业健康安全决策和活动,包括事件和事故调查；
  - 免受因上述行为而遭到报复的威胁。

#### 7.4.7 劳工实践议题 5:工作场所中人的发展与培训

##### 7.4.7.1 议题描述

人的发展是通过提升人的能力,使人成为富有创造力和具有高生产率的人才,以及享有自尊感、社区归属感和社会贡献成就感的过程。

组织可通过工作场所政策来处理重要的社会关切、提高个人才能和就业能力,促进人的发展。

##### 7.4.7.2 相关行动和期望

组织宜:

- 在平等和非歧视的基础上,在员工工作经历的各个阶段,向其提供技能开发、培训和学徒期训练及获得职业晋升的机会;
- 在必要时确保被裁员的员工能获得帮助,以便有助于其获得新的就业、培训和咨询;
- 制订计划以促进健康和福祉。

#### 7.5 环境

##### 7.5.1 环境与社会责任

无论组织所处何地,其决策和活动必然会对环境产生影响。这些影响可能涉及组织对资源的使用、组织活动场所、污染物和废弃物的产生,以及组织活动对自然栖息地的影响等。为了减少对环境的影响,组织宜采取综合性的、系统的和整体的办法处理问题。

环境责任是组织社会责任的重要方面,环境核心主题与其他社会责任核心主题和议题密切相关。

##### 7.5.2 原则和需考虑的因素

###### 7.5.2.1 原则

组织宜尊重和促进以下原则:

- 环境责任。除遵守法律法规外,组织宜为其活动产生的对自然环境的影响承担责任,采取行动改善组织自身及影响范围的环境绩效;
- 预防性措施。当存在对环境和人的健康造成严重或不可逆转损害威胁时,不宜以缺乏充分的科学定论为由,推迟采取符合成本效益的、防止环境退化和人的健康损害的措施。在考虑措施的成本效益时,组织宜考虑该措施的长期成本和效益,而不仅仅考虑给组织带来的短期成本;
- 环境风险管理。组织宜按照基于风险和可持续性的视角推进计划的落实,以评估、避免、减少和缓解自身活动所引致的环境风险和影响。组织宜制定和实施意识提升活动和应急响应程序,以减少并缓解事故所造成的环境、健康和安全隐患,并依法向政府主管部门和当地社区通报环境事故信息;
- 污染者付费。组织宜依据其对社会造成的环境影响程度以及所需的补救措施,或者依据污染超过可接受水平的程度来负担自身活动所造成的污染成本。组织宜优先考虑努力将污染成本内部化。组织可选择与他方合作开发诸如意外事故应急基金等经济工具,以备重大环境事故处理成本之需。

###### 7.5.2.2 需考虑的因素

组织在环境管理活动中,宜评估以下方法和策略的相关性,并在适当情况下加以应用:

- 生命周期方法。生命周期方法的主要目标是减少产品和服务在整个生命周期内对环境的影响。

响,并改善产品和服务的社会和经济绩效,即从原材料和能源的生产提取,到生产和使用过程,再到最终阶段的处置或回收。组织宜注重创新,而不是仅仅遵从现有做法,并宜致力于其环境绩效的持续改进。

- 环境影响评估。组织宜在新活动或项目开始之前进行环境影响评估,并把评估结果作为决策程序的组成部分。
- 清洁生产和生态效益。清洁生产和生态效益是通过提升资源利用效率和减少污染物和废弃物的产生来满足人类需求的策略。此类策略的重点是从程序或活动的源头而不是末端进行改进。更清洁、更安全的生产方法和生态效益方法包括:改进现有方法、升级或引进新技术或新工艺、减少材料和能源的耗用、使用可再生能源、合理用水、消除或安全地管理有毒有害材料和废弃物,以及改进产品和服务的设计。
- 产品-服务体系方法。通过这种方法可以使市场互动的重点从销售或提供产品(即通过一次性销售或租赁/出租转移所有权),转向销售或提供能联合满足顾客需求的产品-服务体系(通过多种服务和交付机制)。产品-服务体系包括产品出租、产品租赁或共享、产品共用和付费服务。该体系可减少组织的原料使用,使组织获取收益与原料流脱钩,并且使利益相关方参与到推动生产者责任延伸至产品及配套服务的生命周期的过程中。
- 采用环境友好技术和良好做法。组织宜寻求采用并在适当时促进环境友好技术和服务的发展和推广。
- 可持续采购。组织在采购决策中宜考虑拟采购的产品或服务在整个生命周期中的环境、社会和道德绩效。如有可能,组织宜优先选择环境影响最小化的产品和服务。
- 学习和环境意识提升。组织宜在内部和影响范围内培育环境意识和推动适当的学习,以支持组织在环境方面做出努力。

### 7.5.3 环境议题 1: 污染预防

#### 7.5.3.1 议题描述

组织可在以下方面通过污染预防来提高其环境绩效:

- 在向空中排放方面。组织向空中排放的铅、水银、挥发性有机化合物(VOCs)、氧化硫(SO<sub>x</sub>)、氧化氮(NO<sub>x</sub>)、二噁英、颗粒物和臭氧层破坏物质等污染物,会对环境和健康造成影响。其中,健康影响因人而异。这些排放物可能直接来自组织的设施和活动,或者间接来自组织产品或服务的使用或最终处理,或者组织所耗费能源的生产过程;
- 在向水中排放方面。组织可能通过直接、故意或偶然地向地表水体(包括海洋)排放,以及意外排入地表水或渗透至地下水等方式造成水污染。这些排放可能直接来自组织的设施,或由于使用其产品和服务而间接导致;
- 在废弃物管理方面。组织的活动可产生液体或固体废弃物,如果管理不当,会造成对空气、水、土地、土壤和外层空间的污染。负责任的废弃物管理寻求避免废弃物的产生。遵循废弃物削减层级,即源头削减、再利用、再循环和再加工、废弃物处理和废弃物处置。废弃物削减层级宜基于生命周期方法灵活使用。危险废弃物,包括放射性废弃物,宜以妥善和透明的方式加以管理;
- 在有毒有害化学品的使用和处置方面。使用或生产有毒有害化学品(包括天然存在的和人造的)的组织,由于排放或泄露有毒有害化学物而产生的急性(即时)或慢性(长期)影响,从而对生态系统和人类健康造成消极影响。这些消极影响因个人的年龄和性别而异;
- 在其他可识别的污染方面。组织的活动、产品和服务可引起其他形式的污染,污染对健康和社区福祉有消极影响,也会对个人产生不同的影响。这些污染包括噪音、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)、非典源排放或无组织排放,以及生物危害(例如入侵物种)。

### 7.5.3.2 相关行动和期望

为了更好地预防其活动所产生的污染,组织宜:

- 1) 识别其决策和活动与周边环境的关系和影响;
- 2) 识别与其活动有关的污染来源和废弃物来源;
- 3) 测量、记录并报告重要的污染来源及污染、耗水、废弃物和耗能的减少情况;
- 4) 实施旨在防止污染和废弃物的措施,应用废弃物管理层次,并确保对无法避免的污染和废弃物进行妥善管理;
- 5) 就现有和潜在的污染排放和废弃物、有关健康风险及现有和拟采取的缓解措施等事宜,与当地社区开展沟通;
- 6) 采取措施逐步减少和最小化其所控制或影响的范围内的直接和间接的污染,特别是通过开发和推广易应用的对环境更友好的产品和服务;
- 7) 公开披露所使用和释放的、相关且重要的有毒有害材料的数量和类型,包括这些材料在正常运行和意外泄露情况下已知的人类健康和环境风险;
- 8) 系统识别并避免使用法律法规明令禁用的化学品;
- 9) 实施环境事故预防与准备方案,并制定应急计划。应急计划宜包括现场和非现场的事故和事件,并使劳动者、合作伙伴、当局、当地社区和其他有关的利益相关方参与其中。除其他事项外,此类方案还宜包括危害识别和风险评估,通知程序和召回程序,通信系统,以及公众教育和信息。

### 7.5.4 环境议题 2:资源可持续利用

#### 7.5.4.1 议题描述

为确保将来能够获得资源,需要改变目前消费和生产的模式与规模,以使运行能够在地球承载能力范围内。可再生资源的可持续利用,意指可再生资源的使用速度低于或等于其自然补充速度。对于不可再生资源(例如化石燃料、金属和矿物质),着眼长远的可持续性要求不可再生资源的耗用速度低于可再生资源能够进行替代的速度。组织可通过更加负责任地使用电力、燃料、原材料和加工材料、土地和水资源,综合利用不可再生资源和可持续的可再生资源,或以可持续可再生资源替代不可再生资源,如利用创新技术,向可持续资源利用迈进。效率提升的四个关键领域是:

- 能源效率。组织宜实施能源效率计划,以减少在建筑物、运输、生产过程、装置和电子设备及服务提供或其他目的中的能源需求。提高能源利用效率还需要做出其他努力,促进诸如太阳能、地热能、水电、潮汐能、风能和生物质能等可再生资源的可持续利用;
- 水源保护、用水和取水。获得安全、可靠供给的饮用水和卫生设施是人的基本需求,也是一项基本人权。组织宜在其自身运行中节约、减少用水并实现水资源再利用,并在自身影响范围内促进节约用水;
- 材料使用效率。组织宜实施材料效率计划,以减少在生产过程中,或者用于其活动或服务的最终产品中所使用的原材料对环境造成的影响。材料效率计划的基础是识别出在组织影响范围内提高原料使用效率的具体方法。材料使用会造成大量的直接和间接环境影响,如矿业和林业的生产既会对生态系统产生直接影响,又会在材料的使用、运输和加工过程产生排放等间接影响;
- 最小化产品对资源的需求。产品的资源需求贯穿在产品生命周期全过程的始终。产品及其制

造工艺的设计对于产品的资源需求具有决定性的影响,例如:片面追求新奇的建筑设计,决定了建筑(包括施工过程)往往会额外消耗大量的材料和能源。产品的制造过程,直至最终产品的使用,均影响到产品对资源的需求。

#### 7.5.4.2 相关行动和期望

组织在所有活动中宜:

- 识别能源、水及所使用的其他资源的来源;
- 测量、记录和报告大量使用的能源、水和其他资源的情况;
- 采取资源效率措施,减少对能源、水和其他资源的使用,考虑采用最佳实践指标和其他衡量基准;
- 在可能的情况下,用可供选择的可持续的、可再生的、低环境影响的资源来补充或替代不可再生资源;
- 尽可能使用回收材料和再利用水资源;
- 管理水资源以确保流域内的所有用户公平获得水资源;
- 促进可持续采购;
- 考虑采用生产者责任延伸的做法;
- 促进可持续消费。

### 7.5.5 环境议题 3: 减缓并适应气候变化

#### 7.5.5.1 议题描述

人类活动所产生的温室气体排放(GHG),例如二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)和一氧化二氮(N<sub>2</sub>O),很有可能是引起全球气候变化的原因之一,而气候变化正在对人类和自然环境产生重大影响。

每个组织都对某些温室气体排放(直接或者间接)负有责任,并将以某种方式受到气候变化的影响。最小化组织自身的温室气体排放(减缓气候变化)并对气候变化做出规划(适应气候变化),对组织而言是有意义的。适应气候变化会对健康、繁荣和人权产生影响,从而也就具有了社会意义。

#### 7.5.5.2 相关行动和期望

##### 7.5.5.2.1 减缓气候变化

为减缓与自身活动有关的气候变化影响,组织宜:

- 识别累积的温室气体排放的直接和间接来源,并界定其责任边界(范围);
- 测量和记录其主要的温室气体排放;
- 采取优选措施,在其控制范围内逐步减少和最小化直接和间接的温室气体排放,并在其影响范围内鼓励类似行动;
- 评价组织内主要燃料使用的数量和类型,并实施计划以提高效率和效果。即使已经考虑了低排放技术和可再生能源,也宜使用生命周期方法以确保温室气体排放的净减少;
- 防止或减少因土地使用和土地使用变化及工艺或设备而释放的温室气体(GHG)(特别是也会造成臭氧层破坏的气体)。设备包括但不限于热力、通风和空调机等;
- 在组织内部尽可能地实现能源节约,包括采购高能效商品和开发高能效的产品与服务;
- 考虑以碳中和为目标,采取措施抵消剩余的温室气体排放,例如通过支持以透明方式运行的可靠的排放削减计划,如碳捕获与储存或碳封存。

### 7.5.5.2.2 适应气候变化

为更有效地适应气候变化,组织宜:

- 考虑未来气候预测,以识别风险,将适应气候变化纳入自身决策过程中;
- 寻找机会,避免或最小化与气候变化有关的破坏,并在可能的情况下,利用机会进行调整以适应变化;
- 采取措施回应已有或预期的影响,并在其影响范围内致力于利益相关方适应气候变化的能力建设。

## 7.5.6 环境议题 4:环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复

### 7.5.6.1 议题描述

人类活动对自然资源需求的迅速增长,导致了自然栖息地和生物多样性的巨大且通常是不可逆转的消失。组织能够通过采取行动而变得对社会更加负责任,如保护环境,恢复自然栖息地及生态系统具有的多种功能与服务(如食品和水、气候调节、土壤构成和娱乐机会)。本议题包括下述主要方面:

- 评估和保护生物多样性。生物多样性是指生命以各种形式、层次和组合所表现出来的多样性,包括生态系统多样性、物种多样性和基因多样性。保护生物多样性旨在确保陆地和水生物种的生存、基因多样性和自然生态系统;
- 评估、保护和恢复生态系统的服务功能。生态系统通过提供诸如食品、水、燃料、防洪、土壤、花粉传媒、天然纤维、休闲娱乐,以及吸收污染和废物等服务,为社会福祉做出贡献。由于生态系统退化或遭到破坏,使得它们丧失了提供这些服务的能力;
- 可持续利用土地和自然资源。组织的土地使用项目可以保护或破坏栖息地、水、土壤和生态系统;
- 推进环境友好的城乡发展。组织决策和活动(如建筑施工、交通运输、废物和污水管理,以及农业技术等)能够对城市或农村的环境及相关的生态系统产生重大影响。

### 7.5.6.2 相关行动和期望

组织在所有活动中宜:

- 识别对生物多样性和生态系统服务的潜在消极影响,并采取措施消除或最小化这些影响;
- 在可行和适当时参与市场机制以将环境影响成本内部化,并从保护生态系统服务中创造经济价值;
- 给予避免损害自然生态系统最高优先权;其次是恢复生态系统;最后,如果前两项行动不可能或不充分有效,则应采取能够使生态系统服务在未来获得净收益的行动,以此来弥补损失。
- 建立并实施关于土地、水资源和生态系统的综合管理战略,以社会公平的方式促进土地、水资源和生态系统的保护和可持续利用;
- 采取措施以保护任何可能受到不利影响的地方性的、受威胁或被危及的物种或栖息地;
- 采取“规划、设计和运行实践”这样一种模式,以便最小化其土地使用决策可能造成的环境影响,包括与农业和城市开发有关的土地使用决策;
- 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;
- 采用可持续农业、渔业和林业的做法;
- 逐步提高采用更可持续技术和工艺的供应商产品的使用比例;
- 考虑到野生动物及其栖息地是自然生态系统的一部分,重视和保护野生动物及其栖息地;

——避免采取会威胁物种生存或导致当地物种灭绝,或允许入侵物种传播或扩散的措施。

## 7.6 公平运行实践

### 7.6.1 公平运行实践与社会责任

公平运行实践涉及组织与其他组织交往过程中的行为道德。这些交往过程包括组织同政府机构之间的关系,也包括组织与合作伙伴、供应商、承包商、顾客、竞争者及组织加入的协会之间的关系。

在社会责任领域,公平运行实践涉及组织如何利用自身与其他组织的关系来推动积极结果。组织可通过在整个影响范围内发挥领导力并推动更广泛地接受社会责任来实现积极结果。

### 7.6.2 原则和需考虑的因素

对于建立和维持不同组织之间正当合法而又富有成效的关系,坚持合乎道德的行为原则是不可或缺的。因此,遵守、发扬和鼓励合乎道德的行为就成为所有公平运行实践的基础。

### 7.6.3 公平运行实践议题 1:反腐败

#### 7.6.3.1 议题描述

腐败是指为谋取私利而滥用授权。腐败有多种形式,包括与公职人员或组织任职人员有关的贿赂(索取、提供或接受金钱或实物等贿赂)、利益冲突、欺诈、洗钱、挪用、隐瞒真相和妨碍司法公正,以及影响力交易。腐败会损害组织的效率和道德声誉,并使组织容易遭到刑事诉讼及民事和行政处罚。腐败会导致侵犯人权、腐蚀政治程序、加剧社会贫困和对环境的破坏。它还会扭曲竞争、财富分配和经济增长。

#### 7.6.3.2 相关行动和期望

为预防腐败,组织宜:

- 识别发生腐败的风险,并实施和坚持抵制腐败的政策和做法;
- 确保领导层树立起反腐败榜样,并为反腐败政策的落实做出承诺、提供鼓励和实施监督;
- 支持并培训员工和组织代表努力消除腐败,并对进展提供激励;
- 提高员工、组织代表、承包商和供应商关于腐败和如何抵制腐败方面的意识;
- 确保员工和组织代表的报酬是恰当的,并仅从合法服务中获得;
- 建立并维护一套有效的制度来抵制腐败;
- 建立确保与举报及后续行动相关的人员无需担心遭到报复的具体机制,鼓励员工、合作伙伴、组织代表和供应商举报违法违规和违反组织政策的行为,以及不道德和不公平的待遇;
- 向相关执法当局举报犯罪行为;
- 积极参与并实施反腐主管机关等所开展的与本组织有关的反腐败行动计划,支持、宣传和配合相关的反腐败活动;
- 鼓励与组织有运行关系的他人采取类似的反腐败做法。

### 7.6.4 公平运行实践议题 2:公平竞争

#### 7.6.4.1 议题描述

公平和广泛的竞争能够激发创新和效率,降低产品和服务成本,确保所有组织均享有公平的机会,鼓励开发新的或改进的产品或工艺,并且从长远来看,促进经济增长和提高人民生活水平。不正当竞争行为有多种形式,例如:价格垄断、串通投标、掠夺性定价等。

#### 7.6.4.2 相关行动和期望

为促进公平竞争,组织宜:

- 以遵守有关竞争的法律法规的方式开展活动;
- 建立程序或其他保障措施以防止参与反竞争行为;
- 推动员工认识到遵守有关竞争的法律法规和进行公平竞争的重要性;
- 支持反垄断和反倾销行为,以及鼓励竞争的公共政策;
- 注意其运行的社会环境,勿利用诸如贫困等社会条件获得不公平的竞争优势。

#### 7.6.5 公平运行实践议题 3:在价值链中促进社会责任

##### 7.6.5.1 议题描述

组织能够通过其采购和购买决策影响其他组织,推动价值链成员接受和支持社会责任原则和实践。

##### 7.6.5.2 相关行动和期望

为促进价值链中的社会责任,组织宜:

- 将社会责任融入关于自身购买、分销和合同的具体政策和实践中;
- 鼓励其他组织采取类似政策,但需避免因此陷入反竞争行为;
- 对与其有关系的组织进行恰当的尽职调查与监视,以防止背离其社会责任承诺;
- 考虑为中小型组织提供支持,包括提升他们对社会责任问题和最佳实践的认知,并向他们提供额外帮助(例如,技术、能力建设或其他资源)以实现对社会负责任的目标;
- 积极参与提高与其有关系的组织对社会责任原则与议题的认知;
- 在整个价值链中公平且可行地推动实施社会责任的成本和收益,包括在可能时,提高价值链中各组织实现对社会负责任这一目标的能力。这包括恰当的购买行为,例如确保支付公平的价格、有充裕的时间交付产品和服务,以及稳定的合同关系。

#### 7.6.6 公平运行实践议题 4:尊重产权

##### 7.6.6.1 议题描述

产权既包括有形产权和知识产权,也包括土地和其他有形资产的权益,版权、专利权、地理标志权及其他权利的权益。承认产权既促进了投资、经济和有形财产的安全,也激励了创造与创新。

##### 7.6.6.2 相关行动和期望

组织宜:

- 实施能够推动尊重产权和传统知识的政策与做法;
- 开展恰当的调查,以确信其合法享有财产使用权或处置权;
- 不参与侵犯产权的活动,包括滥用支配地位、假冒和盗版;
- 对所获得或使用的财产支付合理的补偿;
- 在行使并保护自身知识产权和财产权时,考虑社会期望、人权及个人的基本需求。

#### 7.7 消费者问题

##### 7.7.1 消费者问题与社会责任

组织向消费者及其他顾客提供产品和服务,这就意味着组织对他们负有责任。对消费者的责任包

括进行消费者教育和提供准确信息,采用公平、透明和有益的市场信息和合同程序,推动可持续消费,产品和服务的设计要考虑易用性,在适当情况下兼顾弱势群体和不利群体的需要。对消费者的责任还包括通过设计、制造、分销、信息提供、服务支持和撤回与召回等程序,最大限度地降低产品和服务的使用风险,并同时保护个人信息安全和消费者隐私的责任。

通过提供产品和服务以及诸如使用、维护和处置等在内的各种信息,组织可以有很多机会为可持续消费和可持续发展做出显著贡献。

## 7.7.2 原则和需考虑的因素

### 7.7.2.1 原则

组织有关消费者正当要求方面的对社会负责任的做法宜遵循的原则包括:满足消费者基本需求,人人有权享有必需的生活水准,以及人人有权享有生活条件持续改善和获得包括金融方面在内的基本产品与服务的权利。这些原则还包括促进公正、公平和可持续发展的经济和社会发展,以及环境保护的权利。消费者的正当要求包括:

- 安全。获得无害产品的权利,保护消费者在健康安全方面免受源自生产工艺及产品和服务的危害;
- 知情。消费者有权利获得足够的信息,使他们能根据个人愿望和需求做出知情的选择,并免受欺骗性或误导性广告或标签的影响;
- 隐私权。每个人均依法享有隐私保护权;
- 选择权。促进和保护消费者的经济利益,包括提高在一系列具有价格竞争力且质量满意程度有保证的产品和服务中做出选择的能力;
- 被倾听权。确保消费者和消费者团体在对他们有影响的决策程序中有机会表达观点;
- 补偿权。可以获得有效的消费者补偿,特别是公平的解决消费者的正当要求,包括对误导性说明、劣质产品或令人难以满意的服务的补偿;
- 教育。消费者教育,包括消费选择对环境、社会和经济产生影响的教育,使消费者在了解自身权利和责任及宜如何依据这些权利和责任开展行动的情况下,对产品和服务做出知情、独立的选择;
- 健康的环境。是指不对当代人和后代人的福祉造成威胁的环境。可持续消费包括以经济、社会和环境可持续的方式满足当代人和后代人对产品和服务的需求;
- 预防性措施。当存在对环境和人的健康造成严重或不可逆转损害威胁时,不宜以缺乏充分的科学定论为由,推迟采取符合成本效益的、防止环境退化和人的健康损害的措施。在考虑措施的成本效益时,组织宜考虑该措施的长期成本和效益,而不仅仅考虑给组织带来的短期成本;
- 促进性别平等和赋予妇女权利。不同性别的消费者均依法享有平等的权利;
- 促进通用设计。这是指产品设计和环境设计宜尽最大可能适用所有人,而无需作出改良或特别设计。通用设计有七项原则:公平使用、使用灵活、简单易用、信息易懂、更强容错、轻松操作、适宜的尺寸和空间。

### 7.7.2.2 需考虑的因素

组织在尊重消费者基本需求权利之外,还宜尽最大可能使产品和服务适用所有人,尤其要考虑弱势群体的特殊需求。

## 7.7.3 消费者问题议题 1:公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

### 7.7.3.1 议题描述

公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践,可为消费者以易理解的方式提供有关产品和服务的

信息。这可以使消费者在知情的条件下做出消费和购买决策,并对不同产品和服务的特点做出比较。公平的程序旨在通过降低双方之间谈判力量的不对等,以保护供应商和消费者双方的合法利益。负责任的营销可包括提供整个生命周期和价值链中的社会、经济和环境影响方面的信息。供应商提供的有关产品和服务的详细信息,在购买决策中起着重要作用,因为这类信息很可能是消费者唯一容易获得的资料。

### 7.7.3.2 相关行动和期望

在与消费者进行沟通时,组织宜:

- 1) 不采取任何欺骗、误导、虚假或不公平、不清晰、模棱两可的做法,包括遗漏关键信息;
- 2) 以透明的方式共享相关信息,以便于消费者获得信息和进行比较,并以此作为知情选择的根据;
- 3) 清楚指明广告和营销行为;
- 4) 公开披露价格,产品和服务的条款和条件(以及使用时需要的配件)及运输成本;
- 5) 在回应消费者要求时,组织的声明和主张宜有基本事实和事实支撑;
- 6) 不使用在性别、宗教、残疾或个人关系等方面包含或加深成见的文字、声音或影像;
- 7) 在广告和营销时首先考虑包括儿童在内的弱势群体的最大利益,不参与损害儿童利益的活动;
- 8) 按照适用的法律法规,在销售点提供完整、准确和易理解的信息,包括以下方面:
  - 产品和服务的所有重要方面,包括金融和投资产品,最好考虑到整个生命周期;
  - 采用标准化的测试程序,并在可行时,可通过比照平均性能或最佳实践来确定产品或服务的关键质量信息;
  - 产品或服务的健康安全方面,诸如潜在的有害使用、产品生命周期内含有或释放的有害材料和有害化学物质;
  - 关于如何获取产品和服务的信息;
  - 当采用境内或跨境远程销售,包括使用互联网、电子商务或邮购等销售方式时,提供组织地点、邮寄地址、电话号码和电子邮件地址等信息;
- 9) 采用的合同宜:
  - 以清晰、易读和易懂的语言撰写;
  - 不包含不公平的合同条款,例如不公平免责、有权单方面改变价格和条件、将破产风险转嫁给消费者或不恰当延长合同期限等,并避免包括不合理贷款利率等在内的掠夺性贷款;
  - 提供清晰且全面的信息,包括价格、产品特征、条款、条件、费用、合同期限和合同撤销期限等。

## 7.7.4 消费者问题议题 2: 保护消费者健康安全

### 7.7.4.1 议题描述

保护消费者健康安全,是指提供安全且在使用或消费时不会带来无法接受的伤害风险的产品和服务。保护宜既针对正常使用,也针对可预见的正当使用。关于产品组装、维护、使用等的安全说明宜清晰。

不管是否存在法定的安全要求,产品和服务均宜是安全的。保护安全方面的措施宜包括产品召回和召回机制。

### 7.7.4.2 相关行动和期望

在保护消费者的健康和生命安全方面,组织宜采取如下行动,并宜特别关注那些可能没有能力识别或评

估潜在危险的弱势群体,尤其是儿童:

- 1) 在正常和合理可预见的使用情况下,提供的产品和服务,对使用者和其他人员、其财产及对环境是安全的;
- 2) 就健康安全方面的法律法规、标准和其他规范是否足以处理所有健康安全问题而进行评估。若有充分证据表明,现已存在能够显著提高保护水平的更高安全要求,组织就不宜仅仅满足于较低的安全要求;
- 3) 产品上市后,如出现意外危险,或者存在严重缺陷,或者包含有误导或错误的信息,应中止提供服务或撤回仍在分销链中的所有产品。组织宜通过采取适当措施和媒体联系到那些已经购买了产品或服务的人员,召回产品并补偿他们所蒙受的损失;
- 4) 通过下列手段在设计过程中最大限度地降低产品和服务的健康安全风险:
  - 不但识别潜在的用户群、预期用途和可合理预见的对过程、产品或服务的误用,而且识别产品或服务在所有使用阶段和条件下可能带来的危险源,以及在某些情况下为弱势群体提供的定制产品和服务可能带来的危险源;
  - 评估已识别的危险源给已识别的用户或联系人(包括孕妇)所带来的风险;
  - 通过遵循以下优先顺序来降低风险:首先考虑采用完全消除危险的安全设计;然后考虑增设保护性装置;最后才考虑向用户提供警示信息。
- 5) 通过考虑并顾及消费者的需求差异、能力差异或局限性(尤其是了解信息所需时间的差异或局限性)来确保对产品和服务信息的合理设计;
- 6) 在产品研发中,避免使用有害化学品,包括但不限于致癌、致突变、有生殖毒性、具有持久性和生物蓄积性的物质。如销售包含有此类化学品的产品,应有标签加以明确标注;
- 7) 在引入新材料、新技术或新生产方法前,如可行,宜对产品和服务引入新材料、新技术或新生产方法进行人身健康风险评价,并在适当时将评价结果形成消费者可获得的文件;
- 8) 除使用文字信息外,还宜尽可能使用符号向消费者传递重要的安全信息,最好应用国际公认的符号;
- 9) 指导消费者正确使用产品,并向他们警示已知的或正常可预见的产品使用风险;
- 10) 采取措施,防止产品在移交给消费者后因不当搬运或储存而变得不安全;
- 11) 在技术研究与应用中,对于一些“不确定性”(无法预知是否存在或可能产生风险)研究结果,宜遵循法律法规、科研伦理、实验室安全和特殊研究管理相关准则予以审慎对待和处理,以避免误导消费者,使其健康安全造成危害。

### 7.7.5 消费者问题议题 3: 可持续消费

#### 7.7.5.1 议题描述

可持续消费是指以符合可持续发展要求的速度来消费产品和资源。为实现可持续发展和人类更高的生活质量,应减少和消除不可持续的生产和消费模式。

组织在可持续消费中的作用,与其所提供的产品和服务及其生命周期、组织的价值链、向消费者提供信息的性质有关。

消费者在进行选择和购买决策时宜考虑道德、社会、经济和环境因素,以在可持续发展中发挥重要作用。

#### 7.7.5.2 相关行动和期望

为促进可持续消费,组织在适当时宜:

- 1) 推动富有成效的消费者教育,使消费者了解到他们对产品和服务的选择对自身健康和环境的

影响,并能够就如何调整消费方式和做出必要的改进,提出可行的建议;

- 2) 为消费者提供在整个生命周期中都有利于社会和环境的产品和服务,并通过以下方式减少对环境和社会的消极影响:
- 在可能的情况下,消除或最小化产品和服务对健康和环境的消极影响。如存在着危害更少和更高效的选择时,应提供对社会和环境消极影响更少的产品或服务选择;
  - 产品和包装的设计宜易于使用、可再利用、维修或可回收,并在可能情况下向消费者提供或建议其采用回收和处置服务;
  - 优先供应有利于可持续发展的产品或服务;
  - 以可负担的价格提供更长寿命周期的高质量产品;
  - 向消费者提供产品和服务的生产和交付过程中有关环境与社会方面的信息,这些信息宜在科学上是可靠、一致、真实、准确、可比较、可证实的,在适当时,信息提供还可包括资源利用效率,并考虑到价值链;
  - 向消费者提供有关产品和服务的信息。

#### 7.7.6 消费者问题议题 4:消费者服务、支持及投诉和争议处理

##### 7.7.6.1 议题描述

消费者服务、支持及投诉和争议处理,是组织在出售或提供产品和服务之后,所采取的处理消费者需求的具体机制,包括正确安装、担保和保证、产品和服务应用的技术支持,以及退货、修理及维护的规定。

产品和服务的供应商可以通过提供高质量的产品和服务,以提高消费者满意度和减少消费者投诉。他们宜就产品和服务的正确使用和性能不合格情况下的具体索赔或补救等事宜,向消费者提供明确的建议。他们还可以通过开展用户调查,来监视售后服务及支持和争议处理程序的有效性。

关于消费者争议处理,GB/T 19010—2009、GB/T 19012—2008 和 GB/T 19013—2009 为预防、处理和解决消费者的投诉,提供了一套系统的方法。组织可依据需要和具体情况采用其中一项或几项标准来处理消费者投诉和争议问题。

##### 7.7.6.2 相关行动和期望

组织宜:

- 通过向消费者提供规定时间内退换货或获得其他适当赔偿的方式以预防投诉;
- 评审投诉并改进对投诉的处理;
- 如可能,提供超过法定担保期限,而与产品的预期生命周期相匹配的担保;
- 明确告知消费者如何获得售后服务和支持以及如何处理争议和补偿;
- 提供充分和有效的售后支持与咨询服务体系;
- 以合理的价格、在容易到达的服务场所向消费者提供维修服务,并使消费者可以便捷地了解零部件的预期供应情况;
- 可选用基于国家标准或国际标准的处理争议、冲突和补偿的程序。这些程序向消费者免收或仅收取最低限度的费用,且不要求消费者放弃其法律追索权。

#### 7.7.7 消费者问题议题 5:消费者信息的保护与隐私

##### 7.7.7.1 议题描述

消费者信息保护与隐私是指通过限制所收集信息的类型及信息获取、使用和保护的方式,来保护消费者的隐私权。

组织能够借助使用严格的获取、使用和保护消费者信息的制度,以保持组织可信度和消费者的信心。

#### 7.7.7.2 相关行动和期望

为防止对个人信息的收集和处理侵犯隐私权,组织宜:

- 限制个人信息的收集范围,仅收集提供产品和服务的必要信息,或是消费者在知情的情况下自愿同意提供的信息;
- 避免将消费者个人信息用于其所不希望的营销目的;
- 仅通过合法且公正的方式获取信息;
- 在收集信息之前或之时,明确说明其目的;
- 不泄漏、提供和滥用消费者的个人信息,不将个人信息用于指定用途以外的目的,除非消费者知情且自愿或法律另有要求;
- 按照法律规定,赋予消费者对组织是否占有其相关信息进行核实和质疑的权利。如果质疑得到证实,组织宜纠正不当行为,删除相关信息;
- 通过采取充分的安全保障措施保护个人信息;
- 公开关于个人信息的做法和政策,并为证实个人信息的存在、性质和主要用途提供便捷方式;
- 披露组织内负责信息保护的人员(有时称为信息管理员)的联系方式,并使其担负起遵守上述措施和适用的法律法规的责任。

#### 7.7.8 消费者问题议题 6:基本服务获取

##### 7.7.8.1 议题描述

提供基本服务的组织在确保消费者基本需求得到满足的权利得到尊重方面,能够为消费者此类权利的实现做出贡献。

##### 7.7.8.2 相关行动和期望

提供基本服务的组织宜:

- 在未给消费者提供机会使其可在合理期限内付费的情况下,不因消费者未付费而中断提供基本服务。不宜采取中断集体服务的方式惩罚消费者,而不考虑具体的消费者是否已经付费;
- 在定价和收费时,在容许的情况下,价目表中包含了给那些需要的人所提供的补贴;
- 以透明的方式开展运行,提供有关定价和收费的信息;
- 扩大基本服务的覆盖面,无歧视地向所有消费者群体提供相同质量和水平的服务;
- 以公正的方式处理基本服务缩减或中断的情况,避免歧视任何消费者群体;
- 维护并更新服务系统,以帮助防止服务中断。

#### 7.7.9 消费者问题议题 7:教育和意识

##### 7.7.9.1 议题描述

有关消费者教育和意识的倡议能够使得消费者得到充分的信息,认识到自己的权利和责任,以及更有可能发挥消费者的积极作用,并促使消费者的购买决策更加理智和消费活动更加负责任。弱势的城乡消费者,包括低收入消费者和文化水平低的消费者,尤其需要得到教育和提高意识。

消费者教育的目的不但在于传播知识,而且还在于提高消费者能力,使其能够按照所获得的知识开展行动。这包括提升评估产品和服务及做出比较的技能。同时,消费者教育也旨在推动消费者更好地了解自身消费选择对其他人及可持续发展的影响。如果消费者在使用产品和服务时受到伤害,不能因

为提供了消费者教育而免除组织应当承担的责任。

#### 7.7.9.2 相关行动和期望

组织开展消费者教育,在适当时,宜注重以下内容:

- 健康安全,包括产品的危险;
- 相应法律法规信息,索赔途径信息,消费者保护机构和组织的信息;
- 产品和服务标识,手册和说明书中的信息;
- 重量和规格信息、价格信息、质量信息、贷款条件和基本服务供给信息;
- 与使用有关的风险及必要预防措施方面的信息;
- 金融产品和服务,投资产品和服务;
- 环境保护;
- 材料、能源和水的有效利用;
- 可持续消费;
- 包装、废弃物和产品的妥善处置。

### 7.8 社区参与和发展

#### 7.8.1 社区参与和发展与社会责任

社区参与和社区发展均为可持续发展的重要组成部分。为了体现并增强自身的公民价值观,组织宜积极支持其运行所在社区,为社区发展做出贡献。

注:社区是指在地理位置上接近组织所在地或组织影响所及区域内的居民点或其他社会定居点,但也可被理解为具有某些共同特点的群体,例如关注某个特殊问题的“虚拟”社区等。

组织的社区参与不仅限于有关利益相关方的识别和参与层面,还包含了对社区价值的认同。虽然社区是组织的利益相关方,但反过来,组织也是社区的利益相关方,宜与社区分享共同利益。

对于社区的所有利益相关方来说,促进社区福祉是大家的共同目标,需要大家共担责任。组织致力于社区发展可有助于促进更高水平的社区福祉。

关于社区参与和社区发展主题所讨论的行动,在某些方面可以被理解为慈善活动。但是,仅靠慈善活动,组织的社会责任将难以真正融入组织之中。

#### 7.8.2 原则和需考虑的因素

##### 7.8.2.1 原则

除第4章所述社会责任原则外,社区参与和发展还宜遵循以下具体原则:

- 以主人翁精神视社区为己任,而非置身事外;
- 与社区互动时承认并适当考虑社区文化、宗教、传统和历史等特点;
- 通过建立工作伙伴关系来支持经验、资源和成果交流将更有价值。

##### 7.8.2.2 需考虑的因素

组织宜将征服贫困,实现具有高生产率、合理报酬并可自由选择的就业,以及促进社会和谐作为社区参与和发展的首要目标。

通过将社区参与理念融入自身决策与活动,组织能够避免或最大限度地减少自身活动对社区的消极影响,并最大限度地实现自身活动的益处且促进社区可持续发展。

在进行社区参与和社区发展决策之前,组织宜研究自身对社区的潜在影响,并对降低消极影响和促进积极影响的具体方法做出规划。

在制定社区参与和发展规划时,组织宜将自身特有技能作为其社区参与的基础,并创造机会实现更广泛的利益相关方参与。对于能为社区带来独特知识、资源和能力的事项,组织宜优先考虑。关于组织的社区参与和发展事项,有些可能明确表明旨在致力于社区发展,而另一些虽出于自身目的考虑但会间接推动社会的总体发展。

当社区生活面临诸如洪水、干旱、海啸、地震等自然灾害时,组织宜考虑提供力所能及的帮助。为了使救灾更迅捷、更有效,组织宜与政府和社会各界通力合作,采取协调一致的行动。

### 7.8.3 社区参与和发展 1:社区参与

#### 7.8.3.1 议题描述

社区参与是组织在尊重法治的前提下对社区事务的积极主动的扩展。社区参与旨在预防和解决问题。社区参与并不能替代组织因对社会和环境的影响而需承担的责任。组织通过支持民间机构对运行所在社区做出贡献。

#### 7.8.3.2 相关行动和期望

组织宜:

- 在确定社会投资和社区发展活动的优先事项时,咨询社区不同群体的代表。宜特别关注弱势、受歧视、边缘化、无代表和代表人数不足的群体,以有利于充分反映他们意见和尊重他们权利的方式使其参与;
- 针对会影响社区的开发项目,与社区就相关条件和情况,进行相互协商和谋求共识。相互协商宜在项目开发之前进行,并以拥有完整、准确和易于得到的信息为基础;
- 本着致力于增进公共利益和推动社区发展的目标,尽可能适当参加当地协会;
- 保持与当地公职人员之间关系的透明度,杜绝贿赂或不当影响;
- 鼓励和支持人们投身于社区志愿服务;
- 促进政策的制定和发展计划的确立、实施、监督和评估。

### 7.8.4 社区参与和发展议题 2:教育和文化

#### 7.8.4.1 议题描述

教育和文化是社会与经济发展的基础,也是社区特性的重要组成部分。保护并促进文化和教育,对社会凝聚力和社会发展具有积极的影响。

#### 7.8.4.2 相关行动和期望

组织宜:

- 促进和支持各个层次的教育,提升当地文化水平;
- 增加弱势群体的学习机会;
- 帮助消除儿童获得教育的障碍;
- 促进文化活动,承认并尊重当地文化和文化传统;
- 帮助保存和保护文化遗产,特别是在组织活动会对它们产生影响的情况下。

### 7.8.5 社区参与和发展议题 3:就业创造和技能开发

#### 7.8.5.1 议题描述

就业是与经济和社会发展相关的目标。所有组织,不论其大小,都能通过创造就业,为减少贫困和

促进经济和社会发展做出贡献。

技能开发,是促进就业和帮助人们维护体面的、富有成效的工作的重要组成部分,对经济和社会发展也至关重要。

#### 7.8.5.2 相关行动和期望

组织宜:

- 分析投资决策对就业的影响,并在经济可行的情况下进行直接投资,以便通过创造就业来减少贫困;
- 考虑外包决策对就业的影响,既包括对做出决策的组织内部的影响,也包括对受决策影响的外部组织的影响;
- 考虑创造直接就业的益处而不是考虑使用临时性工作安排的益处;
- 考虑参加当地技能开发计划,包括学徒计划、重点关注特定弱势群体的计划、终生学习计划,以及技能鉴定和认证计划;
- 在技能开发计划不足的社区,可考虑与社区内其他机构合作,帮助发展或改善社区技能开发计划;
- 在就业和能力建设方面对弱势群体给予特别关注;
- 对有助于改善创造就业所必需的环境条件加以考虑。

#### 7.8.6 社区参与和发展议题 4: 技术开发和获取

##### 7.8.6.1 议题描述

组织以促进人力资源开发和技术传播的方式采用专门知识、技能和技术,为其运行所在社区的发展做出贡献。

组织可以通过培训、建立伙伴关系和其他行动,为扩大技术获取渠道做出贡献。

##### 7.8.6.2 相关行动和期望

组织宜:

- 考虑帮助开发能够解决当地社区的社会和环境问题的创新技术;
- 考虑帮助开发易复制且对消除贫困和饥饿有较大积极影响的低成本技术;
- 在经济可行的情况下,考虑发掘当地潜在的传统知识和技术,同时保护当地社区对该项知识和技术的权利;
- 考虑与诸如大学或研究实验室等组织合作,与社区伙伴共同推进科技发展,并雇佣当地人员参与该项工作;
- 组织宜考虑并提高当地社区对技术的管理能力。在经济可行的情况下,采纳允许技术转让和扩散的做法,宜设定合理的技术转让或许可的条款和条件,以促进当地发展。

#### 7.8.7 社区参与和发展议题 5: 财富和收入创造

##### 7.8.7.1 议题描述

组织能够帮助营造不断催生创业精神的环境,为社区带来长远利益。组织能够对创造财富和收入产生积极影响,其方式就是投资创业计划、发展当地供应商和雇佣社区成员,以及在积累经济资源和社会关系方面付出更广泛的努力,以增进经济和社会福祉或社区财富。此外,组织可以帮助当地创造财富和收入在消除贫困方面发挥重要作用,尤其重要的是,发展针对妇女的创业项目和合作社。组织还通过履行纳税义务为政府解决重要发展问题做出贡献。

### 7.8.7.2 相关行动和期望

组织宜：

- 1) 考虑进驻或离开某个社区时的经济和社会影响,包括对社区可持续发展所需基本资源的影响;
- 2) 考虑能够对推动社区现有经济活动多样化提供支持的适当措施;
- 3) 考虑向当地的产品和服务供应商提供优先权,并尽可能帮助发展当地供应商;
- 4) 考虑采取措施来增强当地供应商进入价值链的能力,并为他们创造这样的机会,尤其要注意社区的弱势群体;
- 5) 在提高生产力和催生创业精神的过程中,考虑致力于建立持久计划和伙伴关系,以扶助社区成员,特别是妇女和其他弱势群体,建立组织和合作社。例如,可以提供一系列培训计划,包括商业规划、营销、作为供应商所必需的质量标准、管理和技术支持、融资和合资组织便利等方面的培训;
- 6) 鼓励对可用资源的有效使用;
- 7) 考虑以适当方式使社区组织更易于获得采购机会,例如,通过能力建设使其达到技术要求和提供有关易获得采购机会的信息等;
- 8) 考虑支持向社区提供所需产品和服务的组织和个人,因为他们也能促进当地就业并建立当地市场、区域市场和城区市场之间的联系,有利于社区福利;
- 9) 考虑以适当方式帮助发展社区内的创业团体;
- 10) 依法履行纳税义务;
- 11) 考虑为员工提供退休金和养老金。

### 7.8.8 社区参与和发展议题 6:健康

#### 7.8.8.1 议题的描述

所有组织,无论大小,均宜以适合各自情况的方式为促进健康、防范健康威胁和疾病、减轻对社区的危害做出贡献。

#### 7.8.8.2 相关行动和期望

组织宜：

- 寻求消除组织的生产过程和所提供的产品或服务对健康的消极影响;
- 考虑通过多种方式促进良好的社区健康水平;
- 考虑提高对健康威胁和主要疾病及其预防的认识;
- 作为疾病预防措施,考虑支持基本卫生保健服务、清洁水源和适当的卫生条件。

### 7.8.9 社区参与和发展议题 7:社会投资

#### 7.8.9.1 议题描述

社会投资是指组织将自身资源投资于旨在提高社区社会生活质量的举措和计划,包括与以下领域有关的项目:教育、培训、文化、卫生保健、收入创造、基础设施建设、增进信息获取或其他可能推动经济社会发展的活动。

组织在识别社会投资机会时,宜将其贡献与其运行所在社区的需要和优先事项相结合,并考虑到政府所确定的优先事项。

社会投资不排除慈善行为(如助学金、志愿服务和捐赠)。社会投资宜首选那些从长远看切实可行并有利于可持续发展的项目。

### 7.8.9.2 相关行动和期望

组织宜：

- 在规划社会投资项目时考虑促进社区发展。所有行动都宜为社区居民创造更大的机遇，如通过增加当地采购和各种外包来支持当地发展；
- 避免社区对组织慈善活动的支持或持续存在形成永久性的依赖；
- 考虑与包括政府、商业或社会组织等在内的其他组织建立伙伴关系，使得协同效应最大化，并利用互补的资源、知识和技能；
- 考虑帮助向弱势群体和低收入人群提供食品和其他必需品的计划，并考虑到帮助他们提高能力、增加资源和机会的重要性。

## 8 关于将社会责任融入整个组织的指南

### 8.1 概述

在大多数情况下，组织可以基于现有体系、政策、结构和网络等开展社会责任实践。本章旨在为帮助组织将社会责任融入其运行方式之中提供实践指南(如图4所示)。

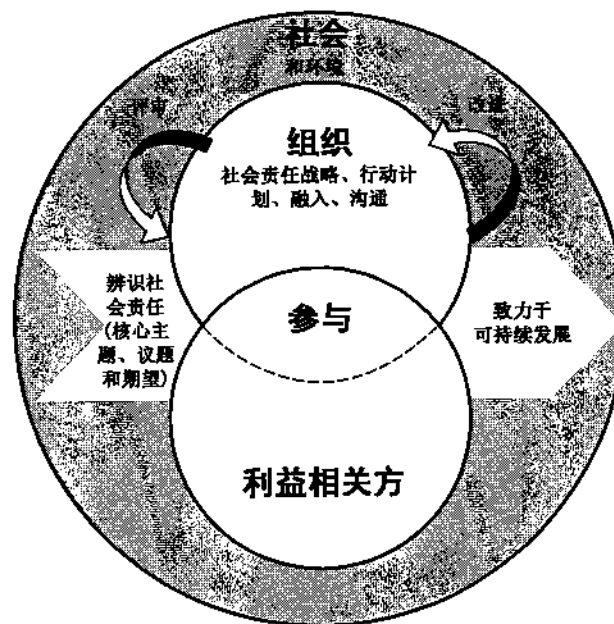


图4 将社会责任融入整个组织

### 8.2 组织特征与社会责任之间的关系

为了给社会责任融入整个组织提供信息基础，组织宜分析判定其关键特征如何与其社会责任相关联(见第6章)。该评审可有助于组织判定各核心主题内与其社会责任有关的议题和识别组织的利益相关方。可行时，该项评审宜包含如下各方面：

- 1) 组织的类型、宗旨、运行性质和规模；
- 2) 组织运行所在地的社会、环境和经济特征；
- 3) 任何有关组织以往社会责任绩效的信息；
- 4) 组织用工的特点；

- 5) 组织所参加的其他组织,包括:
  - 与这些组织所承担的社会责任有关的活动;
  - 与这些组织所推动的社会责任有关的准则或其他要求;
- 6) 组织的使命、愿景、价值观、原则和行为准则;
- 7) 与社会责任有关的内、外部利益相关方的关切;
- 8) 组织决策结构和性质;
- 9) 组织的价值链。

对组织而言,管理层对社会责任的态度、承诺水平和理解程度至关重要。管理层对社会责任的原则、核心主题和益处的透彻理解,有助于将社会责任融入整个组织及其影响范围。

### 8.3 理解组织的社会责任

#### 8.3.1 尽职调查

在尽职调查过程中,组织宜考虑其运行或活动所处的背景,自身活动的潜在和实际影响,以及与其活动有密切联系的其他实体或个人的行动所导致的潜在消极影响。

尽职调查过程宜以适于组织规模和环境的方式进行,并包含以下内容:

- 与核心主题有关的、能够为组织内及组织关系方提供指导意义的组织政策;
- 对现有和拟开展的活动如何影响组织政策目标进行评估的方式;
- 将社会责任核心主题融入整个组织的方法;
- 为能够及时对优先事项和方法做出必要调整而所采取的实时跟踪绩效的方法;
- 适于处理其决策和活动消极影响的措施。

在识别潜在的行动范围时,组织宜以可能受到伤害的个人和群体的视角去审视,以便能更好地理解挑战与困境。

#### 8.3.2 确定核心主题及议题对组织的相关性和重要性

##### 8.3.2.1 确定相关性

所有核心主题均与每个组织相关,但并非所有议题亦如此。组织宜评审所有核心主题,以便识别与其相关的议题。

识别过程开始时,只要可行,组织就宜:

- 列出其活动全部范围;
- 识别利益相关方(参见 6.3);
- 识别自身活动和影响范围内其他组织(如:供应商和承包方等)的活动;
- 当组织与其影响范围和(或)价值链上的其他组织开展活动时,通过考虑所有适用的法律法规确定由此而将涉及哪些核心主题和议题;
- 检查组织的决策和活动对利益相关方和可持续发展可能产生影响的方式;
- 检查利益相关方和社会责任议题影响组织决策、活动和计划的方式;
- 不但识别所有与日常活动有关的社会责任议题,而且还识别所有与仅在极为特定情境下偶然出现的活动有关的社会责任议题。

尽管组织可能自以为对其社会责任很了解,但无论如何,仍宜考虑使利益相关方参与到议题识别过程中来,以便拓宽思考核心主题和议题的视野。此外,有些议题虽未能被利益相关方识别出来,但仍可能会与组织相关。

在确定核心主题及议题对组织的相关性时,组织不宜将对法治精神的尊崇仅仅停留于简单地遵守法律法规,例如:尽管法律法规将大气和水污染物的排放限制在特定数量或水平上,但组织仍宜应用最

佳实践进一步减少污染物排放,或改变自身运行方式以完全杜绝此类排放;组织可以在遵守有关劳动方面的法律法规基础上,更进一步地主动支持员工的工作与生活的平衡。

### 8.3.2.2 确定重要性

组织一旦确定了一系列与其决策和活动相关的议题,就宜仔细审视所识别的议题,并建立一整套准则,以确定意义最重大和对其最重要的议题。准则可包括:

- 议题对利益相关方和可持续发展的影响程度;
- 对议题采取或未采取行动而造成的潜在影响;
- 利益相关方对议题的关切程度;
- 负责任地处理这些影响的社会期望的识别。

被视为意义重大的议题通常包括:违反法律法规、违背道德、侵犯人权、危及生命或健康、严重危害环境等。

## 8.3.3 组织的影响范围

### 8.3.3.1 评估影响范围

组织影响力的来源包括:

- 所有权和治理。组织的影响力源于在组织治理机构中所拥有的所有权或代表权的性质和份额;
- 经济关系。这取决于双方经济关系的密切程度及其对双方的相对重要性;
- 法律授权。基于法律授权或具有法律约束力的合同,组织有权能够对他方实施特定行为;
- 公众意见。这包括组织影响公众意见的能力,以及公众意见对其试图影响的目标对象的影响力。

组织的影响力取决于诸多因素,包括双方的物理距离、接触范围以及关系的深浅与亲疏等。

### 8.3.3.2 施加影响

组织可通过对他方施加影响来扩大其对可持续发展的积极影响,和(或)减少消极影响。在评估其影响范围并确定其责任时,组织宜开展尽职调查。

施加影响的方法包括:

- 制定合同条款或激励措施;
- 组织发表公开声明;
- 社区参与;
- 投资决策;
- 分享知识和信息;
- 联合开展项目;
- 利用媒体关系;
- 推广良好实践;
- 与其他组织建立伙伴关系。

组织宜考虑那些与其已经或试图建立关系的组织在环境、社会和组织治理方面的情况,以及他们的社会责任。组织可通过其决策和活动以及向利益相关方提供其决策和活动依据来影响利益相关方。

组织对他方施加影响宜始终遵循符合道德的原则以及其他社会责任原则和良好实践(参见第5章和第6章)。在施加影响的过程中,组织宜首先考虑通过对话来强化对方的社会责任意识,鼓励其行为对社会负责任。如果对话无效,则可考虑采取其他措施,例如改变双方关系的性质等。组织对他方拥有

事实控制力,其责任与拥有正式控制力类似。

#### 8.3.4 为处理议题确定优先事项

组织宜为将社会责任融入整个组织及其日常实践而确定优先事项,并专心致志于这些事项。组织宜基于所认定的重要和相关议题(参见 8.3.2)来确立优先事项。利益相关方宜参与优先事项的识别(见 6.3)。随着时间的推移,优先事项很可能会发生变化。

对于处理议题的行动事项是否具有更高优先级,组织宜通过考虑以下各方面来加以判定:

- 组织当前关于符合法律法规、标准、道德规范的状况以及社会责任的最佳实践;
- 该议题是否会显著影响组织实现重要目标的能力;
- 相关行动的潜在影响(与其实施所需资源相对比);
- 达到预期结果所需时间长短;
- 未及时处理该议题是否会付出重大代价;
- 实施的难易程度和速度(这可能关系到组织内社会责任意识的提升和行动动力的增强)。

对于不同的组织,事项的优先顺序也会有所不同。

除了对即时行动事项设定优先顺序外,组织还可对与其未来预期实施的决策和活动相关的议题考虑事项设定优先顺序,例如:建筑施工、雇用新员工、雇用承包方或筹措资金等。优先的议题考虑事项将会成为组织未来活动计划的组成部分。

组织宜基于合适的时间间隔评审和更新优先事项。

### 8.4 将社会责任融入整个组织的实践

#### 8.4.1 增强社会责任意识和实践能力

将社会责任融入整个组织,其意味着组织内各层次均能正确理解各自的社会责任并做出相应承诺。最高管理层的社会责任意识是组织开展社会责任实践并取得成功的关键。组织宜努力使其最高管理层正确理解社会责任的内涵和益处,并承诺将社会责任融入整个组织。

在组织社会责任实践的初期,提升社会责任意识的重点在于对包括原则、核心主题和议题等在内的社会责任各方面的理解。

对于组织社会责任相关行动,其内部不同部门或员工的认同程度可能会各不相同。组织可将最初的努力主要集中于易被认同的方面,来展现社会责任在实践中究竟意味着什么。这种做法对于增进认同感很有帮助。

组织社会责任文化的培育需要长期的积累。对于许多组织来说,从现有价值观和文化出发来系统推进社会责任文化的培育,这始终是卓有成效的做法。

社会责任实践能力建设可能包含某些活动(如:利益相关方参与等)技能的强化或开发,以及核心主题应用知识的丰富及其深刻理解。在开展社会责任实践能力建设时,组织宜充分利用组织内部人员的现有知识和技能,可针对某些议题开展专项培训。可行时,组织还宜考虑针对价值链员工开展能力建设和培训。

为了有效融入社会责任,组织可识别改变决策过程和治理的需求,通过赋予更大的自由、更多的权力和更强的动力而促成新方法和新思想的产生。组织还可能会发现需要改进其绩效监视和测量工具。

对增强社会责任意识和实践能力而言,教育和终生学习至关重要。组织宜鼓励员工对积极和前瞻性行动的价值给予应有关注,以增强其处理社会责任议题的能力。

#### 8.4.2 确立组织的社会责任方向

组织的宗旨、愿景、价值观、道德观和战略以及最高管理层的声明和行动共同为组织的发展指明了

方向。为了使社会责任成为组织运行的、重要且有效的组成部分,组织的社会责任宜在上述各方面均能得到充分反映。

组织宜通过使社会责任成为其政策、文化、战略、结构和运行的基本组成部分来确立发展方向。为此,组织可采用下述各种方法:

- 在组织愿景声明中,提及组织在未来哪些方面将以社会责任来影响其活动;
- 在组织宗旨或使命声明中,具体、清楚和简洁地引用社会责任的重要方面(包括有助于确定组织运行方式的社会责任原则和议题等);
- 基于第5章所述的社会责任原则及第7章所述的相关指南,制定书面的、可表明组织社会责任承诺的、体现组织原则和价值观的行为准则或道德准则;
- 通过将社会责任融入制度、政策、过程和决策行为中,而使其作为组织战略的关键要素包含在战略之中;
- 将核心主题和议题相关行动的优先顺序转化为易管理的,带有战略、程序和时间表的组织目标。目标宜具体并可测量或可验证。利益相关方的参与有助于完成该过程。实现目标的详细计划,包括责任、时间表、预算及对组织其他活动的影响,宜成为所制定的组织目标及其实现的战略的重要组成部分。

#### 8.4.3 将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中

由于做出决策和实施决策以实现目标是组织的治理和体系所包含的一个基本过程,因此,一个重要且有效的将社会责任融入整个组织的方法就是,经由这一基本过程来贯穿到组织的治理和体系之中。

组织宜凭良知且有系统地管理自身与每个核心主题相关的影响,并监控其影响范围内的影响,使有害于社会和环境的风险最小化、积极影响最大化。在做出决策(包括开展新活动的决策)时,组织宜考虑决策对利益相关方的潜在影响。在实施时,组织宜考虑采用能够最小化有害影响和最大化积极影响的最佳方式。在做出决策时,组织还宜一并考虑为实现此目的所需的资源和方案。

组织宜确认各项社会责任原则(见第5章)已在其治理中得到遵循并在其结构和文化中得到了反映。组织宜在适当的时间间隔定期评审程序和过程,以确保其考虑了组织的社会责任。

某些有用的程序可以包括:

- 确保已确立的管理实践反映和强调了组织的社会责任;
- 识别社会责任原则和核心主题及议题适用于组织各部分的方式;
- 如适合组织的规模和性质,可在组织内组建部门或小组来评审和修订运行程序,以使运行程序与社会责任原则和核心主题保持一致;
- 在组织运行时考虑社会责任;
- 将社会责任融入采购和投资实践、人力资源管理和其他组织职能之中。

将社会责任完全融入整个组织,其难度和速度可能会受到组织现有价值观和文化的重要影响,不可能一蹴而就,需做出长期、系统的努力。为此,组织可以针对短期和长期所需处理的社会责任议题分别做出策划。此类策划宜切实可行并考虑组织的能力、可利用的资源、议题及相关行动的优先顺序(见8.3.4)。

## 8.5 社会责任沟通

### 8.5.1 沟通在社会责任中的作用

很多社会责任实践都涉及一定形式的内部和外部沟通。沟通对发挥社会责任的效应至关重要,包括:

- 增进组织内部和外部对其社会责任战略、目标、计划和绩效以及所面临挑战的了解;
- 表明对社会责任原则的尊重;

- 有助于实现利益相关方的参与和促进与利益相关方的对话；
- 满足有关社会责任信息披露的法律法规要求和其他要求；
- 展现组织当前如何履行社会责任承诺,并对利益相关方的利益和社会的普遍期望所做出的回应；
- 提供组织活动、产品和服务的影响的信息,包括这些影响随时间推移而变化的详情；
- 有助于促进和激励员工和其他人员支持组织的社会责任活动；
- 促进同行之间的比较,从而激励组织改进社会责任绩效；
- 提高组织在对社会负责的行动、透明度、诚信和担责方面的声誉,以增强利益相关方对组织的信任。

### 8.5.2 相关社会责任信息的特征

社会责任相关信息宜具备以下特征：

- 完整性。信息宜覆盖与社会责任有关的所有重要活动和影响；
- 易理解性。信息发布宜考虑沟通对象的知识和文化、社会、教育和经济的不同背景。使用的语言和提供资料的方式,包括资料的加工方式,对愿意获取信息的利益相关方宜易于理解；
- 回应性。信息宜对利益相关方的利益做出回应；
- 准确性。信息宜真实正确,详尽得当；
- 平衡性。信息宜平衡且公正,不宜遗漏涉及组织活动影响的相关负面信息；
- 及时性。过时的信息会产生误导。当信息描述的是特定时段的活动时,明确所覆盖的时段可使利益相关方比较不同时期的组织绩效,以及将该组织的绩效与其他组织的绩效进行对比；
- 易获得性。利益相关方宜可获得与其相关的特定社会责任议题的信息。

### 8.5.3 社会责任的沟通方式

社会责任沟通有各种不同的形式。部分示例如下：

- 与利益相关方会谈或对话,包括就社会责任特定议题或项目进行沟通；
- 与组织的管理层和员工或成员进行沟通,以提高对社会责任及相关活动的总体认知和支持。这种沟通在相互对话的情况下,通常是最有效的；
- 把社会责任融入整个组织作为工作重点的小组活动；
- 就有关社会责任的组织声明与利益相关方沟通。这些声明与组织行动有关,并可以通过内部评价和审验加以核实。为提高可信度,这些声明可能通过外部审验加以验证。在适当的情况下,沟通宜为利益相关方的意见反馈提供机会；
- 就与社会责任有关的采购条款与供应商进行沟通；
- 就可能在社会责任方面造成后果的紧急情况与公众进行沟通。在紧急情况发生前,沟通宜旨在提高认识和做好准备。在紧急情况发生时,组织宜确保利益相关方了解情况并向其提供有关适当行动的信息；
- 与产品有关的沟通,例如:产品标识、产品信息和其他消费者信息。提供反馈机会可改善这种沟通形式；
- 杂志或新闻中面向同行的关于社会责任方面的文章；
- 推进某些领域的社会责任的广告或其他公开声明；
- 向政府机构提交意见书或举行公开听证；
- 定期的公开报告,并为利益相关方提供反馈机会。

沟通方法很多,包括:会议、公开活动、论坛、报告、新闻、杂志、海报、广告、信函、语音邮件、现场表演、视频、互联网站、播客(互联网音频广播)、博客(互联网文字论坛)、产品说明书和标签、新闻发布、访

谈、社论和文章等。

#### 8.5.4 关于社会责任的利益相关方对话沟通

通过与利益相关方对话,组织可以从获悉其观点及与其直接交换观点的过程中受益。组织宜寻求与利益相关方的对话,以便:

- 评估沟通的内容、媒介、频度和范围是否是充分和有效的,以便在需要时改进;
- 确定未来沟通内容的优先顺序;
- 识别最佳实践。

### 8.6 增强社会责任的可信性

#### 8.6.1 增强可信性的方法

组织可采用各种方法建立其可信性。方法之一是利益相关方参与。利益相关方参与包含了与利益相关方之间的对话。就确认各方的利益和意图已得到理解而言,它是一种重要的增强此方面信心的手段。这种对话能够使彼此建立信任,并增强可信性。利益相关方参与是将利益相关方加入到对组织绩效声明进行验证的基础。组织和利益相关方能够共同做出安排,让利益相关方定期评审或监视组织的绩效。

有时,组织可通过参加特定的认证计划来增强有关某议题的可信性,例如:产品安全认证、过程或产品的环境影响认证等。此类认证计划宜确保独立且可靠。在有些情况下,组织还可将某些独立方纳入到活动之中,以为其可信性提供保证,例如建立由可信的人士组成的咨询委员会或评审委员会等。

为了增强可信性,组织有时还可加入到同业公会或协会,或者那些以在各自活动领域或各自社区中倡导对社会负责任的行为为宗旨的协会之中。

为了增强可信性,组织可就其影响做出相关承诺,采取适当措施并评价其绩效,报告所取得的进展和存在的不足。

#### 8.6.2 妥善处理组织与利益相关方之间的矛盾或分歧

在社会责任活动过程中,组织可能面临与单个或群体利益相关方的矛盾或分歧。组织宜开发用于解决与利益相关方矛盾或分歧的具体机制,这些机制宜适合矛盾或分歧的类型并对受影响的利益相关方有用。此类机制可包括:

- 与受影响的利益相关方直接讨论;
- 为消除误解提供书面信息;
- 供利益相关方与组织表达观点及寻求解决办法的论坛;
- 正式的投诉处理程序;
- 调解或仲裁程序;
- 能够报告不道德行为而无须担心遭到报复的机制;
- 处理不满的其他类型的程序。

组织宜使利益相关方能够获得关于解决矛盾或分歧的程序的详细信息。这些程序宜公正、透明。

### 8.7 评审和改进组织社会责任相关行动和实践

#### 8.7.1 概述

良好的社会责任绩效部分取决于组织对所开展的活动、取得的进展、既定目标的实现程度、所用的资源及其他方面的努力所做的承诺、监管、评估和评审。

对社会责任相关活动的持续监视或观察,主要是为了确保活动按预期进行,识别任何危机或意外发

生,以及对活动方式加以改进。

按照适当的时间间隔定期对绩效进行评审,可用来确定社会责任活动的进展,有助于保持活动方案重点明确,识别需要改进的领域,以及有助于改进绩效。利益相关方可在本组织的社会责任绩效评审方面发挥重要作用。

除评审现有活动外,组织还宜了解以下方面的最新情况,包括:条件和期望的变化、影响社会的法律法规的制定状况,以及促使其对社会责任做出更多努力的新机会等。

### 8.7.2 监视社会责任活动

为了使组织确信其所有部门的社会责任实践的有效性和效率,持续监视与核心主题及相关议题有关的活动的绩效非常重要。

在决定对活动进行监视时,组织宜重点关注那些重要的活动,并力求使监视结果易于理解、可靠、及时且能回应利益相关方的关切。

监视社会责任绩效可采用许多不同的方法,包括按照适当的时间间隔定期评审、标杆管理以及获得利益相关方的反馈。通过将自身特性和绩效与其他组织的活动进行比较,组织通常能获得对其活动方案更深入的认识。此类比较可将重点集中于与特定核心主题有关的行动上,或者集中于将社会责任融入整个组织的更广泛的方法上。

较常用的方法之一就是指标测量。指标是与组织有关的结果或产出的定性或定量信息,它是可比的且能证实随时间推移而发生的变化。例如,指标可用于监视或评估项目目标随时间推移的完成情况。指标宜清晰、信息丰富、实用、可比、准确、可信和可靠。

虽然定量指标相对易于使用,但不足以涵盖社会责任的所有方面。由于社会责任依据价值观、社会责任原则的实施以及态度,因此,监视可能包括更多诸如访谈、观察和其他评估行为与承诺的技术等主观方法。

### 8.7.3 评审组织社会责任的进展和绩效

除了对社会责任相关活动进行日常监管和监视外,组织宜按照适当的时间间隔定期开展评审,以确定社会责任指标和目标的完成情况,以及识别方案和程序所需的改进。

典型的评审方法包括将社会责任核心主题的综合绩效与早期的评审结果进行比较,以确定指标和目标的实现进展和可测量的成果。评审还需包括对不易测量的绩效方面进行检查,例如社会责任态度、将社会责任融入组织、对原则的遵循、价值观声明和实践等。在此类评审中,利益相关方参与非常有用。

评审期间可能询问的问题类型包括:

- 目标和指标的完成情况是否符合预期;
- 战略和过程是否适合目标;
- 有用和无用的工作各有哪些及理由;
- 目标是否合适;
- 可做得更好的有哪些;
- 是否所有相关人员均参与了。

基于评审结果,组织宜识别出对方案所需的改变,以纠正缺陷并带来社会责任绩效的改进。

### 8.7.4 增强数据和信息采集管理的可靠性

组织通过对制度的详细评价提高其对自身数据采集和管理制度的信心。此类评价的目的为:

- 确保其向外界提供数据的准确性;
- 提高数据和信息的可信度;
- 在适当时,确认数据安全和隐私保护制度的可靠性。

作为此类评价的组成部分,无论来自组织内部或外部的独立个人或团体,宜评价组织在数据采集、记录或存贮、处理和使用时所采用的方法。评价有助于识别数据采集和管理制度的不足之处,加以改进。通过对数据采集员的良好培训,明确数据准确性责任,将意见直接反馈给出错方,以及将报告数据与历史数据在具有可比性的情形下进行比对的数据质量处理等方式,可以进一步提高数据的准确性和可靠性。

#### 8.7.5 改进绩效

在定期评审的基础上或相隔一段合适的时间之后,组织宜考虑有可能改进社会责任绩效的各种方法。评审结果宜用于帮助持续改进组织的社会责任状况。改进内容可以包括对目标和指标的修改,以便反映条件的变化或者取得更大成果的愿望。社会责任活动与计划的范围可以进行扩展。为社会责任活动提供额外的或不同的资源可以是一个需要考虑的事项。改进还可以包括目的在于利用各种新识别的机会的计划或活动。

利益相关方在评审过程中所表达的观点,可以帮助组织识别新的机会和已经发生变化的期望。这有助于组织改进其社会责任活动的绩效。

为鼓励组织宗旨和目标,一些组织将实现社会责任具体目标与高级管理人员和经理的年度或定期业绩评审相挂钩。这些步骤强调组织的社会责任活动是一种严肃的承诺。

附 录 A  
(资料性附录)  
缩 略 语

CH <sub>4</sub>	甲烷
CO <sub>2</sub>	二氧化碳
CSR	企业社会责任
GHG	温室气体
NO <sub>x</sub>	氮氧化物
N <sub>2</sub> O	一氧化二氮
SO <sub>x</sub>	硫氧化物
VOCs	挥发性有机化合物

**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**

表 B.1 列出了本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表。

**表 B.1 本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表**

本标准的章条编号	ISO 26000:2010 的章条编号	本标准的章条编号	ISO 26000:2010 的章条编号	本标准的章条编号	ISO 26000:2010 的章条编号
1	1	—	2.27	6.2.3	5.2.3
2	—	4.3.6	框 3	6.3	5.3
3.1	2.15	—	3.4	—	5.3.1
3.2	2.16	4	3	6.3.1	5.3.2
3.3	2.6	4.1	3.1	6.3.2	5.3.3
3.4	2.7	4.2	3.2	7	6
3.5	2.3	4.3	3.3	7.2	6.2
3.6	2.22	4.3.1	3.3.1	7.2.1	6.2.1、
3.7	2.11	4.3.2	3.3.2		6.2.1.1、
3.8	2.17	4.3.3	3.3.3		6.2.1.2
3.9	2.25	4.3.4	3.3.4	7.2.2	6.2.2
3.10	2.4	4.3.5	3.3.5	7.2.3	6.2.3
3.11	2.23	4.3.6	框 3	7.2.3.1	6.2.3.1
3.12	2.1	—	3.4	7.2.3.2	6.2.3.2
3.13	2.20	5	4	7.3	6.3
3.14	2.21	5.1	4.1	7.3.1	6.3.1、
3.15	2.26	5.2	4.2		6.3.1.1、
3.16	2.18	5.3	4.3		6.3.1.2
3.17	2.24	5.4	4.4	7.3.2	6.3.2
3.18	2.8	5.5	4.5	7.3.2.1	6.3.2.1
3.19	2.2	5.6	4.6	7.3.2.2	6.3.2.2、
3.20	2.5	5.7	4.7		6.3.3.1、
3.21	2.19	5.8	4.8		6.3.4.1、
3.22	2.12	6	5		6.3.6.1、
3.23	2.9	6.1	5.1		6.3.6.2、
3.24	2.13	6.2	5.2		6.3.7.2、
—	2.10	6.2.1	5.2.1		6.3.7.1
—	2.14	6.2.2	5.2.2	—	6.3.3

表 B.1 (续)

本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号	本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号	本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号
—	6.3.3.2	7.4.5.2	6.4.5.2	7.6.3	6.6.3
—	6.3.4	7.4.6	6.4.6	7.6.3.1	6.6.3.1
—	6.3.4.2	7.4.6.1	6.4.6.1	7.6.3.2	6.6.3.2
—	6.3.5	7.4.6.2	6.4.6.2	—	6.6.4
—	6.3.5.1	7.4.7	6.4.7	—	6.6.4.1
—	6.3.5.2	7.4.7.1	6.4.7.1	—	6.6.4.2
—	6.3.6	7.4.7.2	6.4.7.2	7.6.4	6.6.5
—	6.3.7	7.5	6.5	7.6.4.1	6.6.5.1
7.3.3	6.3.8	7.5.1	6.5.1、	7.6.4.2	6.6.5.2
7.3.3.1	6.3.8.1		6.5.1.1、	7.6.5	6.6.6
7.3.3.2	6.3.8.2		6.5.1.2	7.6.5.1	6.6.6.1
7.3.4	6.3.9	7.5.2	6.5.2	7.6.5.2	6.6.6.2
7.3.4.1	6.3.9.1	7.5.2.1	6.5.2.1	7.6.6	6.6.7
7.3.4.2	6.3.9.2	7.5.2.2	6.5.2.2	7.6.6.1	6.6.7.1
7.3.5	6.3.10	7.5.3	6.5.3	7.6.6.2	6.6.7.2
7.3.5.1	6.3.10.1	7.5.3.1	6.5.3.1	7.7	6.7
7.3.5.2	6.3.10.2	7.5.3.2	6.5.3.2	7.7.1	6.7.1、
7.3.5.3	6.3.10.3	7.5.4	6.5.4		6.7.1.1、
7.4	6.4	7.5.4.1	6.5.4.1		6.7.1.2
7.4.1	6.4.1、 6.4.1.1、 6.4.1.2	7.5.4.2	6.5.4.2	7.7.2	6.7.2
		7.5.5	6.5.5	7.7.2.1	6.7.2.1
		7.5.5.1	6.5.5.1	7.7.2.2	6.7.2.2
7.4.2	6.4.2	7.5.5.2	6.5.5.2	7.7.3	6.7.3
7.4.2.1	6.4.2.1	7.5.5.2.1	6.5.5.2.1	7.7.3.1	6.7.3.1
7.4.2.2	6.4.2.2	7.5.5.2.2	6.5.5.2.2	7.7.3.2	6.7.3.2
7.4.3	6.4.3	7.5.6	6.5.6	7.7.4	6.7.4
7.4.3.1	6.4.3.1	7.5.6.1	6.5.6.1	7.7.4.1	6.7.4.1
7.4.3.2	6.4.3.2	7.5.6.2	6.5.6.2	7.7.4.2	6.7.4.2
7.4.4	6.4.4	7.6	6.6	7.7.5	6.7.5
7.4.4.1	6.4.4.1	7.6.1	6.6.1、	7.7.5.1	6.7.5.1
7.4.4.2	6.4.4.2		6.6.1.1、	7.7.5.2	6.7.5.2
7.4.5	6.4.5		6.6.1.2	7.7.6	6.7.6
7.4.5.1	6.4.5.1	7.6.2	6.6.2	7.7.6.1	6.7.6.1

表 B.1 (续)

本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号	本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号	本标准的 章条编号	ISO 26000:2010 的 章条编号
7.7.6.2	6.7.6.2	7.8.6.2	6.8.6.2	8.5	7.5
7.7.7	6.7.7	7.8.7	6.8.7	8.5.1	7.5.1
7.7.7.1	6.7.7.1	7.8.7.1	6.8.7.1	8.5.2	7.5.2
7.7.7.2	6.7.7.2	7.8.7.2	6.8.7.2	8.5.3	7.5.3
7.7.8	6.7.8	7.8.8	6.8.8	8.5.4	7.5.4
7.7.8.1	6.7.8.1	7.8.8.1	6.8.8.1	8.6	7.6
7.7.8.2	6.7.8.2	7.8.8.2	6.8.8.2	8.6.1	7.6.1
7.7.9	6.7.9	7.8.9	6.8.9	—	7.6.2
7.7.9.1	6.7.9.1	7.8.9.1	6.8.9.1	8.6.2	7.6.3
7.7.9.2	6.7.9.2	7.8.9.2	6.8.9.2	8.7	7.7
7.8	6.8	8	7	8.7.1	7.7.1
7.8.1	6.8.1	8.1	7.1	8.7.2	7.7.2
7.8.2	6.8.2	8.2	7.2	8.7.3	7.7.3
7.8.2.1	6.8.2.1	8.3	7.3	8.7.4	7.7.4
7.8.2.2	6.8.2.2	8.3.1	7.3.1	8.7.5	8.7.5
7.8.3	6.8.3	8.3.2	7.3.2	—	7.8
7.8.3.1	6.8.3.1	8.3.2.1	7.3.2.1	—	7.8.1
7.8.3.2	6.8.3.2	8.3.2.2	7.3.2.2	—	7.8.2
7.8.4	6.8.4	8.3.3	7.3.3	—	7.8.3
7.8.4.1	6.8.4.1	8.3.3.1	7.3.3.1	—	7.8.4
7.8.4.2	6.8.4.2	8.3.3.2	7.3.3.2	—	附录 A
7.8.5	6.8.5	8.3.4	7.3.4	附录 A	附录 B
7.8.5.1	6.8.5.1	8.4	7.4	附录 B	—
7.8.5.2	6.8.5.2	8.4.1	7.4.1	附录 C	—
7.8.6	6.8.6	8.4.2	7.4.2	—	参考文献
7.8.6.1	6.8.6.1	8.4.3	7.4.3		

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

表 C.1 给出了本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因的一览表。

表 C.1 本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因一览表

本标准的章条编号	技术性差异	原因
2	增加了一章“规范性引用文件”	由于本标准正文中引用了 GB/T 28001
3	删除了 ISO 26000:2010 中的 2.10(术语“社会责任倡议”及定义)、2.14(术语“原则”及定义)和 2.27(术语“工人”及定义)	术语“社会责任倡议”不适合我国实际应用需要。术语“原则”和“工人”不适合作为术语在本标准中做出专门的定义
3.8	用术语“集体协商”及定义替代 ISO 26000:2010 中 2.17 的术语“社会对话”及定义	适应我国相关法律及政策要求
4	删除了 ISO 26000:2010 中的“3.4 国家与社会责任”	不适合在国家标准中阐述
4.3.4 4.3.6	删除了 ISO 26000:2010 中 3.3.4 的“框 2 性别平等和社会责任”和“框 3 ISO 26000 与中小型组织(SMOs)”,将“框 3 ISO 26000 与中小型组织(SMOs)”所述内容调整为独立的正式条文“4.3.6 中小型组织的社会责任”	有关“性别平等”方面的社会责任已在标准中其他相应位置均有详细阐述,不必在此重复阐述。“中小型组织的社会责任”以独立的正式条文进行阐述,能更加强调其与大型组织之间的差异性,对中小型组织的实践更具实际指导意义
5.7	删除了与我国现行法律和社会制度存在不一致的条文,以及仅适用于国际层面而不适用于国家标准的条文; 删除了 ISO 26000:2010 中 4.7 的“框 4 对同谋的理解”	不适应我国现行法律和社会制度以及相关政策要求; ISO 26000:2010 中 4.7 的“框 4 对同谋的理解”属于资料性信息,不适合作为国家标准条文内容,更适合置于相应的国家标准宣贯材料(用于深度解释国家标准的条文的配套教材)中
5.8	对于 ISO 26000:2010 中 4.8 的条文,一一对照我国宪法和法律以及相关规范性文件的相应要求,进行了相应的替换	通过将国际标准技术内容本地化,使相关技术内容更适合在我国广泛应用
7.3.2.2	在删除多余的解释性描述、资料性描述以及那些仅适合国际而不适合国家标准的有关内容的情况下,将 ISO 26000:2010 中 6.3.2.2、6.3.3.1、6.3.4.1、6.3.6.1、6.3.6.2、6.3.7.2、6.3.7.1 予以合并,并对条文内容进行高度浓缩和提炼。同时,删除了 6.3.3 的标题、6.3.3.2 条、6.3.4 的标题、6.3.4.2 条、6.3.5 条、6.3.6 的标题和 6.3.7 的标题	一方面是为了使条文更精炼、技术内容更紧凑,另一方面,使技术内容适应我国经济社会发展水平,并满足我国各类组织社会责任实践的客观需要

表 C.1 (续)

本标准的 章条编号	技术性差异	原因
7.3.5.2	按照我国相关法律,将 ISO 26000:2010 中 6.3.10.2 的“结社自由和有效承认集体谈判的权利”修改为“依法参加和组织工会的自由和集体协商的自由”	符合我国相关法律要求和相关实践
7.3.5.3	按照我国相关法律,在总结我国劳工实践经验基础上,将 ISO 26000:2010 中 6.3.10.3 的“结社和集体谈判的自由”修改为“工会组织和集体协商”	符合我国相关法律要求和相关实践
7.4.5	按照我国相关法律要求,在总结我国劳工实践经验基础上,将 ISO 26000:2010 中 6.4.5 的“劳工实践议题 3:社会对话”修改为“劳工实践议题 3:民主管理和集体协商”,增加了我国组织开展民主管理的良好实践经验和做法	符合我国相关法律要求和相关实践。组织的“民主管理”是我国组织在开展社会责任活动中的重大创新性经验,应予以推广
7.6	删除了 ISO 26000:2010 中的“6.6.4 公平运行实践议题 2:负责任的政治参与”	不适合我国目前社会责任的实际需要
7.6.3.2	在相关行动和期望中增加了“积极参与并实施反腐主管机关等所开展的与本组织有关的反腐败行动计划,支持、宣传和配合相关的反腐败活动”	适合具有中国特色的反腐败工作的客观实际需要,更有助于组织将其社会责任活动与参与、实施、支持、宣传和配合反腐主管机关的反腐败活动紧密结合起来
8	删除了 ISO 26000:2010 中的“7.8 自愿性社会责任倡议”	这些关于国际上的自愿性社会责任倡议的介绍应属于本标准应用时可参考的资料性信息,不适合作为标准条文进行阐述,更适合置于相应的国家标准宣贯材料(用于深度解释国家标准的条文的配套教材)中
附录	删除了 ISO 26000:2010 中的“附录 A 自愿性社会责任倡议和工具示例”	由于这些关于国际上的自愿性社会责任倡议和工具的大量介绍应属于本标准应用时可参考的资料性辅助信息,因此,为了使本标准具有更强的可读性,本标准删除了这些资料性信息以使标准更加精简。这些资料性信息拟纳入相应的国家标准宣贯材料(用于深度解释国家标准的条文的配套教材)中

中华人民共和国  
国家标准  
社会责任指南  
GB/T 36000—2015

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 4 字数 110 千字  
2015年6月第一版 2015年6月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-51945 定价 54.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 36000—2015