

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 133—2015

企业社会责任 要求

Corporate Social Responsibility - Requirements

2015-03-10 发布

2015-04-01 实施

深圳市市场监督管理局

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 社会责任原则	3
4.1 遵守法律法规	3
4.2 承担责任	3
4.3 公开透明	3
4.4 合乎道德的行为	3
4.5 尊重利益相关方的利益	3
4.6 尊重国际行为规范	3
4.7 尊重人权	3
5 利益相关方识别和参与	3
5.1 总则	3
5.2 利益相关方识别	4
5.3 利益相关方参与	4
6 社会责任要求	5
6.1 总则	5
6.2 企业治理责任	6
6.3 人权责任	6
6.4 保障劳动者权益责任	7
6.5 环境责任	9
6.6 公平运营责任	10
6.7 保护消费者权益责任	11
6.8 社区参与和发展责任	12
7 社会责任管理	14
7.1 管理模式	14
7.2 管理控制	14
7.3 检查评价	14
7.4 绩效改进	14
参考文献	15

前 言

深圳市企业社会责任系列标准化指导性技术文件包括以下 2 部分：

- 企业社会责任 要求；
- 企业社会责任 评价指南。

本文件依照国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》和 2010 年质检公益性行业科研专项课题“企业社会责任认证制度研究”阶段性成果《社会责任 要求》编制，参考并采用了其中的相关术语、定义及部分内容。

本文件由深圳市社会工作委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：深圳市企业社会责任促进会、深圳市标准技术研究院。

本文件参编单位：深圳市预防腐败局、通标标准技术服务有限公司（SGS-CSTC）。

本文件主要起草人：李歌、顾磊宏、戴珏如、梁淳淳、李敏、宋燕。

本文件编制参与人：崔晓汉、赵洪宝、郭晓渝、宋小辉、周文、郭力军、周治伟、谷光辉、韦远文、李丽、李燕、王孝霞、吴晶、王梅、程多生、阳斌、黄曼雪、吴萍、刘秀萍、刘彩娥、苏维波、曲敬仪、周璐、邓穆贤、彭华、樊全胜、蔡锦红、皮天军、彭婧婷、杨阳、秦兰、于喜峰、王龙、李晓凤。

引 言

企业是社会经济发展中的重要组成部分，其在自身发展中需要使用资源并得到社区、利益相关方和整个社会的支持，因此，企业应考虑并管理其决策与活动对经济、社会和环境造成的影响，并在发展中力所能及地回馈社会。以社会公民角色承担其社会责任，不但有助于企业提高自身竞争力和声誉，促进自身可持续发展，也有助于促进整个社会的可持续发展。

作为经济特区，深圳聚集了一大批在国际、国内具有强大影响力的企业，同时不断吸引着众多企业在此扎根落户。推动深圳企业率先履行社会责任，不仅有助于促进深圳经济、社会 and 环境的可持续发展，而且在全国范围内可以起到示范带动作用。

本文件规定了社会责任的7项原则，包括：遵守法律法规、承担责任、公开透明、合乎道德的行为、尊重利益相关方的利益、尊重国际行为规范、尊重人权。

本文件阐述了社会责任7项核心主题，包括：企业治理责任、人权责任、保障劳动者权益责任、环境责任、公平运营责任、保护消费者权益责任、社区参与和发展责任。每项社会责任主题又包含若干相互关联的社会责任事项。7项主题与每个企业都相关，但并非7项主题中的每项社会责任事项要求都同等适用于所有企业。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，识别确定每项社会责任主题中的具体社会责任事项与优先事项。

期望使用本文件的企业不仅仅满足于符合要求，而且更关注自身社会责任绩效的提升。为了企业能够有效和高效地管理好社会责任活动，本文件列出了管理模式、管理控制、检查评价和绩效改进4项管理过程活动。

本文件与其他管理体系要求标准的区别是：

- 本文件提出了符合性的要求，且更关注社会责任管理的绩效提升；
- 本文件提出的社会责任事项要求的内容并不要求企业一次性地全部满足，企业可以根据自身社会责任的管理水平与需要选择确定适宜的要求；
- 本文件可与《企业社会责任 评价指南》结合使用，对企业社会责任的管理过程和绩效进行评价，对于符合要求的企业，评价结果可分为★、★★、★★★三个等级。

希望规范其社会责任管理并改进其社会责任绩效的企业可使用本文件。

企业的利益相关方和认证机构也可将本文件与《企业社会责任 评价指南》文件结合使用，用于对企业社会责任管理过程和绩效的评价。

企业社会责任 要求

1 范围

本文件规定了企业履行社会责任的原则、利益相关方识别与参与、基本要求和和管理方法。

本文件适用对象为深圳地区不同类型、规模、行业的企业或分支机构，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。本文件与《企业社会责任 评价指南》共同使用还可用于利益相关方和认证机构对企业社会责任管理过程和绩效的评价。

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。

ISO 26000:2010 Guidance on Social Responsibility

3 术语和定义

ISO 26000:2010中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会责任 social responsibility

企业通过透明和道德的行为，为其决策和行动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为：

- 致力于可持续发展，包括健康和社会福祉；
- 考虑利益相关方的期望；
- 遵守适用法规，并符合国家行为规范；
- 融入整个企业并在其关系中得到践行。

注1：活动包括产品、服务和过程。

注2：关系是指组织在其影响范围内的活动。

注3：改写 ISO 26000:2010，定义 2.18。

3.2

利益相关方 stakeholder

在企业的决策或活动中有利益的个人或团体。

注：改写ISO 26000:2010，定义2.20。

3.3

可持续发展 sustainable development

既满足当代人需要又不危及后代人满足其需要的能力的发展。

注：可持续发展是关于将高品质生活、健康和繁荣等目标与社会正义和保持地球对其生物多样性的支撑能力相融合。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。

[ISO 26000:2010, 定义2.23]

3.4

劳动者 worker

从事工作的人员，可以是雇员，或是自雇人员。

注1：劳动者不仅包括企业的员工，也包括企业拥有或直接控制的工作场所从事工作的人员。

注2：改写 ISO 26000:2010, 定义 2.27。

3.5

消费者 consumer

根据私人目的购买或使用财产、产品或服务的公众中的个体成员。

[ISO 26000:2010, 定义 2.2]

3.6

社会责任事项 social responsibility issues

指企业的活动、产品和服务中影响其履行社会责任的事项。

注：按照企业社会责任事项在企业管理战略中的重要性识别优先事项。

3.7

供应商 supplier

向企业提供在供应链中使用的产品或服务的机构或个人。

供应商与企业有直接或间接的关系。

注：改写《可持续发展报告指南》（GRI G4版本）中供应商的定义。

3.8

供应链 supply chain

向企业提供产品或服务的活动或参与方的序列。

注：改写ISO 26000:2010, 定义2.22。

3.9

透明度 transparency

影响社会、经济和环境的决策和活动的公开性，以及以清晰、准确、及时、诚实和完整的方式进行沟通的意愿。

[ISO 26000:2010, 定义2.24]

3.10

弱势群体 vulnerable group

因具有一个或几个共同特点而遭受歧视，或处于不利的社会、经济、文化、政治或健康状况而使其缺乏手段获得权利或享有平等机会的群体。

[ISO 26000:2010, 定义2.26]

3.11

产权 property rights

拥有财产的权利，包括有形产权和知识产权，也包括土地和其它有形资产的权益、版权、专利权、地理标志权、基金权、著作人身权及其它权利。

3.12

社会责任管理体系 social responsibility management system

在社会责任方面建立方针和目标并实现这些目标的相互关联或相互作用的一组要素。

注：建立社会责任管理体系是一项涉及到企业的愿景与使命、文化和发展战略、事关企业长远发展的系统管理，包括对利益相关方的管理。

4 社会责任原则

4.1 遵守法律法规

企业应遵守所有适用的法律法规和其他要求，并作为企业履行社会责任的最基本要求。

4.2 承担责任

企业应对其决策和活动对社会、经济和环境的影响承担责任。

4.3 公开透明

企业应合理、有效地披露其决策和活动对社会、经济和环境的影响，披露的信息应真实、清晰、准确和完整。

4.4 合乎道德的行为

企业的行为应基于诚实、公平和正直的价值观，合乎道德要求。

4.5 尊重利益相关方的利益

企业应尊重、考虑和回应利益相关方的利益。

4.6 尊重国际行为规范

企业宜在坚持遵守法律法规原则的同时，尊重国际行为规范。

4.7 尊重人权

企业应尊重人权，并承认人权的重要性和普遍性。

5 利益相关方识别和参与

5.1 总则

利益相关方参与在企业履行社会责任过程中至关重要。为更具实质性地履行社会责任，企业应与一个或多个利益相关方进行对话。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关注和期望，并及时回应这些关注和期望。

5.2 利益相关方识别

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。

5.2.1 识别

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。企业的利益相关方包括但不限于股东、劳动者、监管机构、投资者、客户、合作伙伴、供应商、社区、公益组织、社会团体、行业企业等。

5.2.2 排序和选择

企业应依据所建立的机制，对所识别的利益相关方进行排序，选定利益关联度较高的利益相关方。

5.3 利益相关方参与

企业应建立恰当的利益相关方参与机制，对利益相关方参与的方式、方法、频次以及企业的回应方式、方法做出规定。利益相关方通过参与过程表达自身的观点和期望，为企业提供决策所必需的信息，帮助企业制定具有实质性的社会责任战略和策略，履行社会责任。

5.3.1 利益相关方参与的方式

企业依据所建立的利益相关方参与机制，实施利益相关方的参与，获取利益相关方在企业社会责任方面的观点和期望。考虑不同利益相关方在社会责任认知方面的差异，利益相关方参与的方式包括但不限于：

- 电话或实地访谈；
- 问卷调查；
- 书面交流；
- 会议；
- 研讨会；
- 咨询委员会；
- 信息通报会；
- 网络论坛等。

5.3.2 利益相关方关注事项评价

企业应对不同利益相关方的观点和期望予以合理评价和优先级排序，对于关联度高的利益相关方意义重大的社会责任事项应予以重视，特别是涉及利益相关方自身利益的方面。评价结果被认为优先级高的社会责任事项，应作为企业在确定社会责任履行优先事项（6.2.4）时的重要依据。

5.3.3 利益相关方参与的回应

企业应建立利益相关方参与的回应机制，对利益相关方的关注和期望予以回应。回应的方式包括但不限于：

- 信息通报会；
- 研讨会；

- 书面交流；
- 公告；
- 发布社会责任报告等。

6 社会责任要求

6.1 总则

为了界定企业社会责任范围，识别相关社会责任事项并确定其优先顺序，企业宜处理以下七项核心主题（如图1所示）：

- 企业治理责任；
- 人权责任；
- 保障劳动者权益责任；
- 环境责任；
- 公平运营责任；
- 保护消费者权益责任；
- 社区参与和发展责任。

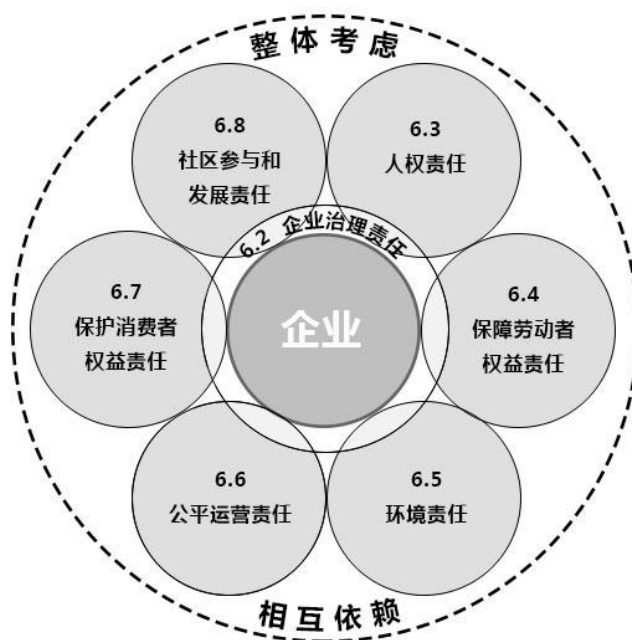


图1 七项核心主题

企业应全面落实履行社会责任的要求，将经济以及其他与健康、安全和供应链有关的方面贯穿于七项核心主题并适时处理。尽管所有核心主题相互关联且相互补充，但在性质上，企业治理可能稍微有别于其他核心主题（参见6.2），这主要是因为有效的企业治理可确保企业在遵循第4章所述原则的前提下，能够针对其他核心主题和社会责任事项采取行动。

企业宜从整体上考虑七项核心主题，亦即考虑所有核心主题和社会责任事项及其相互依存的关系，而非仅专注于某个单一社会责任事项。企业宜意识到：努力处理某一社会责任事项，可能会涉及到与其他事项相权衡的情况；对某特定社会责任事项的特殊改进不宜对其他事项产生不利影响，或者对产品或服务的生命周期、利益相关方或供应链产生消极影响。

6.2 企业治理责任

6.2.1 通用要求

有效的企业治理，应以社会责任原则纳入决策并得以落实为基础，并应考虑企业对社会责任的认识和利益相关方的识别与参与，以及社会责任核心主题的各个方面。企业应建立相应的治理机制以及决策程序。

6.2.2 社会责任方针

企业应在其方针中作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。

6.2.3 利益相关方参与

企业应识别利益相关方，考虑利益相关方的期望，并建立有效的内外沟通机制，促进利益相关方的参与。

6.2.4 优先事项的确定和管理

6.2.4.1 企业应在识别社会责任事项的基础上，根据企业自身的情况和利益相关方的期望确定优先事项，并将与已确定优先事项有关的社会责任要求融入到整个企业运营之中。

6.2.4.2 基于利益相关方参与的结果和企业在社会 responsibility 事项的影响显著性评价结果，企业应对社会责任事项和优先事项进行定期评价、识别和更新。

6.2.5 透明度建设

6.2.5.1 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，合理并充分地披露其负责的政策、决策和活动对社会和环境的已知和可能的影响，包括活动的目的、性质、相关安排、资金、相关社会责任履行等信息。

6.2.5.2 企业宜通过沟通会议、访谈、问卷、发布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作出清晰阐述。

6.2.5.3 企业宜建立畅通的与外界沟通的机制（如信息通报会、研讨会、书面交流、公告、发布社会责任报告等），以促进自身透明度的建设。

6.3 人权责任

6.3.1 通用要求

企业应在其影响和能力范围内尊重人权。

6.3.2 基本人权

6.3.2.1 识别并避免人权风险

企业应对其决策和活动可能产生的人权风险进行识别并评估其影响。在遵守法律法规并尊重文化传统的前提下采取必要的措施以避免人权风险的发生。

6.3.2.2 尊重经济、社会和文化权利

企业应尊重个人的经济、社会和文化权利，包括工作权利、基本生活水准权利、社会保障权利、健康权利、受教育权利、文化权利和环境权利等，评估其决策和活动对个人享有这些权利的可能影响，不参与侵犯这些权利的活动。适当时，采取有效措施推动经济、社会和文化权利的落实。

6.3.2.3 尊重公民权利和政治权利

企业应尊重个人的公民权利和政治权利，包括生命权、人的安全权、有尊严的生活、宗教信仰自由、知情权、参与权、表达权、监督权等，评估其决策和活动对个人享有这些权利的可能影响，确保不参与侵犯这些权利的活动，适当时，致力于保障这些权利的落实。

6.3.2.4 保障工作中的基本权利

企业应按照法律法规和其他要求保障劳动者在工作中的基本权利，包括参加工会和集体协商、机会平等和非歧视、杜绝强迫或强制劳动等。企业应在日常运作中采取必要措施保障工作中基本权利的落实。

6.3.3 避免歧视和保护弱势群体

企业宜采取积极措施为弱势群体提供保护和创造平等的晋升、进步的机会，包括但不限于为残疾人就业提供帮助、促进老年人就业、促进妇女平等工作和进步等。

6.3.4 禁止童工和保护未成年工

6.3.4.1 企业应禁止使用童工或从使用童工中受益，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：

- 企业宜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；
- 企业宜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，或者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。

6.3.4.2 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。

6.3.5 处理投诉

企业应有合法的、可利用的补救机制，以处理人权遭到侵犯的投诉，通过沟通、协商或其它途径来公平合理的解决投诉问题。

6.4 保障劳动者权益责任

6.4.1 通用要求

企业应依照法律法规和其他要求，保障劳动者合法权益。

6.4.2 劳动关系

6.4.2.1 企业应在法律法规框架内落实就业和雇佣关系，签订符合法律法规和其他要求的用工合同，保护劳动者的个人信息和隐私。不应通过隐瞒雇佣关系以逃避法定义务；不应随意解雇劳动者；不应利用临时性工作回避劳动者的社会保障。

6.4.2.2 企业应选择合格的劳务分包方，并要求其履行相应的责任。

6.4.2.3 企业宜采取措施促进劳动者的良好就业、职业发展（详见 6.4.8）、晋升和进步。

6.4.3 工作环境

企业应为劳动者提供适宜、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。

6.4.4 劳动保障

- 6.4.4.1 企业应依法向劳动者支付劳动报酬（包括工资、必要福利等），并为其购买社会保险。
- 6.4.4.2 企业限制或扣除劳动者工资应符合法律法规或集体协议的要求。
- 6.4.4.3 劳动者的工作时间应符合相关法规的规定，应保障劳动者每周休息时间、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。劳动者的加班时间应符合法规要求并向劳动者提供符合法律法规要求的加班补偿。
- 6.4.4.4 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。
- 6.4.4.5 企业宜促进劳动者最大程度地实现工作与生活的平衡，尊重劳动者的家庭责任，并在可能时创造条件帮助劳动者承担家庭责任。

6.4.5 女工劳动权益保障

- 6.4.5.1 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。
- 6.4.5.2 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。
- 6.4.5.3 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。

6.4.6 集体协商

- 6.4.6.1 企业应与政府等利益相关方和劳动者代表就经济、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。
- 6.4.6.2 在符合法律法规和其他要求的基础上，企业应尊重并积极创造条件并会同工会，保障劳动者为促进自身利益进行集体协商的权利。

注：集体协商应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。

- 6.4.6.3 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劳动者代表进行合理告知，以便共同考虑其影响，从而最大程度地减轻消极影响。

6.4.7 职业健康安全

- 6.4.7.1 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。
- 6.4.7.2 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。
- 6.4.7.3 企业应向劳动者提供必要且平等的健康和安全管理，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管理。企业应向劳务分包人员提供健康安全保护或向劳务分包方施加积极影响。
- 6.4.7.4 企业应采取特定措施，防范对特殊劳动者（如孕产妇、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。
- 6.4.7.5 企业应对全体劳动者提供充分的培训，并采取措施增强劳动者的职业健康安全意识，要求并确保劳动者遵守职业健康安全规章，提高劳动者安全防范的能力。
- 6.4.7.6 企业应确保劳动者参与职业健康安全事务。
- 6.4.7.7 企业应记录并调查职业健康安全事件，及时向劳动者公开信息，并采取有效措施消除或减少类似事件的再次发生。

6.4.8 职业发展

- 6.4.8.1 企业应制定并执行劳动者培训计划，为劳动者提供岗位技能培训。
- 6.4.8.2 企业应支持劳动者参加职业技能培训及学历教育，不断提高劳动者业务素质和技能水平。

6.4.8.3 企业应帮助劳动者规划职业生涯，建立畅通的人才成长道路，为劳动者事业发展提供良好平台。

6.4.8.4 企业应积极对待岗和（或）下岗劳动者进行培训，帮助其重新就业。

6.4.9 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、配套文化设施等），创建良好的企业文化氛围，激发劳动者创新工作积极性。

6.5 环境责任

6.5.1 通用要求

企业应在其决策和各类经营管理活动中分析并采取对环境负面影响最小并有利于改善环境的策略和措施。企业应识别符合其实际情况且需遵守的相关法律法规和其他要求，应识别和评价企业的活动、产品及服务对环境的影响因素，并对确定的重要环境因素进行控制和管理，使其满足企业对承担社会责任的承诺。

6.5.2 环保投入

6.5.2.1 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。

6.5.2.2 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、环境污染治理投入，以及在环境管理、污染预防及环境技术开发等方面的投入。

6.5.3 防治污染

6.5.3.1 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。

6.5.3.2 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。

6.5.3.3 企业宜自愿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。

6.5.3.4 企业宜自愿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。

6.5.4 危险化学品管理

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

6.5.4.2 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，宜公开披露所使用和释放的相关及重要危险化学品的数量和类型。

6.5.4.3 企业宜积极采用新材料、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。

6.5.5 能源管理

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

6.5.5.2 企业应提高能源的使用效率，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。

6.5.5.3 企业宜积极配合政府或其他机构的能源审计。

6.5.6 资源可持续利用

6.5.6.1 适用时，企业宜选择可持续的、可再生的、低环境影响的资源来补充或替代不可再生资源；减少原材料的使用，尽可能地使用可回收材料；管理水资源和促进水资源再利用。

6.5.6.2 企业宜积极落实循环经济模式，参与循环经济试点工作。

6.5.7 减缓并适应气候变化

6.5.7.1 企业宜量化及核查直接和间接的温室气体排放，并积极参与碳排放权交易等减排活动，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。

6.5.7.2 企业宜尽可能实现能源节约，包括采购和开发能源效率高的产品与服务。

6.5.7.3 企业宜采取措施回应已有或预计的气候变化影响，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。

6.5.8 生态保护

6.5.8.1 企业宜识别对生物多样性和生态系统服务功能的潜在消极影响，并采取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。

6.5.8.2 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。

6.5.8.3 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。

6.6 公平运营责任

6.6.1 通用要求

企业应按照法律法规、道德、良好习俗等社会标准和正当的秩序，合理地经营，并与所有利益相关方保持透明的合作关系。

6.6.2 社会形象

6.6.2.1 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。

6.6.2.2 企业宜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。

6.6.2.3 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。

6.6.3 预防腐败

6.6.3.1 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。

6.6.3.2 企业应建立反腐教育机制，提高劳动者及其他利益相关方的预防腐败意识。

6.6.3.3 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。

6.6.3.4 企业应鼓励劳动者及其他利益相关方举报腐败行为，并采取措施保护举报人。

6.6.4 公平竞争

6.6.4.1 企业应遵守法律法规，以公平的方式开展市场竞争。

6.6.4.2 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。

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

6.6.4.4 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。

6.6.5 保护产权

6.6.5.1 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。

6.6.5.2 企业不应参与侵犯产权的行动，包括滥用、假冒和盗版等。

6.6.5.3 企业应开展恰当的调查以确信其合法享有产权的使用或处置，对获得和使用的产权支付合理的补偿。

6.6.5.4 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。

6.6.6 商业信息保密和公开

6.6.6.1 企业应以合法的方式获取商业信息。

6.6.6.2 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。

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

6.6.7 在供应链中推行社会责任

6.6.7.1 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，推动供应链中的其它成员承担社会责任。

6.6.7.2 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。

6.6.7.3 适当时，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。

6.6.7.4 适当时，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。

6.7 保护消费者权益责任

6.7.1 通用要求

企业应诚实守信经营，保护消费者权益。企业应关注消费者的需求，不断提高产品和服务质量，持续为社会提供优质、安全、健康、价廉的产品和服务，以实现可持续消费和可持续发展。

6.7.2 促进诚信经营

6.7.2.1 企业在广告宣传、产品说明中应向消费者提供有关产品或者服务的真实信息，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。在产品的广告和营销时，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。

6.7.2.2 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，不包含不公平的合同条款，提供清楚且全面的信息。

6.7.2.3 企业应积极建立并完善其产品、服务等售后服务制度，按照国家规定或与消费者的约定，承担包修、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。

6.7.3 保护消费者健康与安全

6.7.3.1 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。

6.7.3.2 企业应遵守相关标准，宜制定和执行更严格的企业标准；建立健全供应商评价和进货检验制度，严格执行产品质量管理制度，并对产品进行检验和试验，确保不合格产品不出厂；对产品、服务进行跟踪，了解产品和服务的质量与安全性。

6.7.3.3 企业宜评估当前有关健康和安全方面的法律法规、标准和其他规范是否足以解决本企业所提供的产品和服务所造成的所有健康和安全方面的问题；宜不断努力在产品和服务的早期研发和设计阶段将所有可预见的风险降低或者消除。

6.7.4 解决消费投诉和争议

6.7.4.1 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，不断提高消费者的满意度。

6.7.4.2 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。

6.7.4.3 企业应建立缺陷产品召回制度，及时发布相关信息、召回符合召回条件的产品，并依法处理，以最大程度在减少问题产品对消费者可能造成的损害。

6.7.4.4 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。

6.7.5 促进可持续消费

6.7.5.1 在产品和包装物的设计方面，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。

6.7.5.2 企业应消除或最大程度地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。

6.7.5.3 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。

6.7.6 保护消费者信息

6.7.6.1 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，适当时应对这些信息进行删除、纠正、补充或修改。

6.7.6.2 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的安全，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。

6.8 社区参与和发展责任

6.8.1 通用要求

企业宜与其运营所在地的社区建立并保持联系，通过参与公共和公益活动、提供教育和文化服务、利用技术开发创造就业机会、开展沟通、补偿与合作等活动，致力于增进公共利益和推动社区发展。

注：社区是指在地理位置上接近企业运营所在地或企业影响所及区域内的居民点或其他社会定居点。

6.8.2 参与社区活动

- 6.8.2.1 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。
- 6.8.2.2 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。
- 6.8.2.3 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。
- 6.8.2.4 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卫生保健服务、清洁水源和适当的卫生条件等方面予以考虑和支持。

6.8.3 支持公益事业

- 6.8.3.1 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。
- 6.8.3.2 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。
- 6.8.3.3 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，为弱势群体或受歧视群体提供学习机会。
- 6.8.3.4 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。

6.8.4 促进平安建设

- 6.8.4.1 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，适用时，与所在社区建立安全保卫的联动机制。
- 6.8.4.2 企业应维护内部的治安秩序，排查治安安全隐患，适用时，积极配合公安机关执行公务。
- 6.8.4.3 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。
- 6.8.4.4 企业宜定期对劳动者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。

6.8.5 创造就业机会与技术创新

- 6.8.5.1 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。
- 6.8.5.2 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。
- 6.8.5.3 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。
- 6.8.5.4 企业宜适当时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。

6.8.6 沟通、补偿与合作

- 6.8.6.1 企业的经营运作如可能对社区经济、社会和环境产生影响，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。
- 6.8.6.2 项目开发前，企业宜就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。
- 6.8.6.3 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。

7 社会责任管理

7.1 管理模式

企业应采取“策划—实施—检查—改进（Plan-Do-Check-Act, PDCA）”或其他适宜的管理模式对企业识别和确定的社会责任事项实施管理，采取的管理模式应适合企业特点。

7.2 管理控制

企业应建立、实施社会责任管理体系，满足本文件第6章规定的社会责任要求，并使其得到保持和持续改进。

7.3 检查评价

企业应对社会责任管理活动及其绩效进行检查与评价，对存在的问题采取有效的纠正措施。检查与评价过程应确保客观和公正，检查与评价的频次应与企业社会责任管理的成熟度相适宜。

7.4 绩效改进

企业应对社会责任绩效进行监视和测量，并在合理的成本和可接受风险的条件下持续改进社会责任绩效。

参 考 文 献

- [1] DB31/T 421-2008 企业社会责任
 - [2] 2010年质检公益性行业科研专项课题“企业社会责任认证制度研究”阶段性成果《社会责任 要求》
 - [3] 《杭州市企业社会责任评价体系》
 - [4] 《无锡新区履行企业社会责任评价体系》
 - [5] 《可持续发展报告指南》（GRI G4版本）
-