

ICS 03.100.01
A 00

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 134—2015

企业社会责任 评价指南

Corporate Social Responsibility -Evaluation Guidelines

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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 社会责任评价原则	1
4.1 全面性原则	1
4.2 客观性原则	1
4.3 过程与绩效结合的原则	2
4.4 平衡性原则	2
4.5 公正性原则	2
4.6 保密性原则	2
5 社会责任评价	2
5.1 总则	2
5.2 评价指标	2
5.3 评价的依据和基本程序	2
6 社会责任绩效等级确定	3
7 评价信息的管理	4
附录 A（规范性附录）	5
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 评价指南》编制，参考并采用了其中相关术语、定义及部分内容。

本文件的附录 A 为规范性附录。

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。

企业社会责任 评价指南

1 范围

本文件规定了对企业社会责任管理过程和绩效进行评价的原则、指标体系、依据、基本程序及社会责任绩效等级确定。

本文件可用于第二方、第三方机构对企业履行社会责任情况开展评价，也可用于企业为确定自身社会责任的管理过程和绩效开展自我评价。

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。

SZDB/Z 133-2015 企业社会责任 要求

ISO 26000:2010 Guidance on Social Responsibility

3 术语和定义

SZDB/Z 133-2015、ISO 26000:2010中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会责任绩效 social responsibility performance

围绕社会责任核心主题的所有社会责任内容和要求进行管理所取得的可测量结果。

注：社会责任绩效是将社会责任管理原则、理念的所有社会责任内容和管理要求整合在一起，体现社会责任行为满足要求和实现指标能力的水平梯度。在社会责任绩效等级中的位置反映了社会责任管理能力，以及伴随着发展到下一更深远层次的可能性。

4 社会责任评价原则

4.1 全面性原则

企业履行社会责任管理过程和绩效的评价应覆盖社会责任的七项核心主题，评价指标要求应适用于社会、文化、企业的管理结构和体制，符合企业的外在条件以及自身特点。企业应结合自身的发展阶段及利益相关方的期望，识别、确定社会责任主题中的具体社会责任事项和优先事项。

全面性原则体现了企业履行社会责任的开放性，企业可在更广泛的领域和采用多种方式展示自身的社会责任绩效。

4.2 客观性原则

客观性是社会责任评价的根本要求，它要求评价机构对社会责任评价以事实为依据，以资料和数据为准绳，并且使用统一的量度标准。

4.3 过程与绩效结合的原则

社会责任评价内容由一系列评价指标所组成，这些指标包含了社会责任管理过程和绩效的评价。将指标的设定以及指标实现程度的评价纳入社会责任管理体系中加以管理，能更好地发挥社会责任评价的作用和促进社会责任绩效的持续改进。

4.4 平衡性原则

企业社会责任管理活动注重各管理要素间的相互关联和相互作用，强调其社会责任的目的是实现自身、利益相关方、社会 and 经济发展等与人类的可持续发展之间的平衡。尊重企业在其社会责任主题及优先事项上的选择和行为履行上的努力，鼓励其持续向上和发展。

4.5 公正性原则

保持评价的公正性，是开展社会责任评价并提供可建立信任的评价结果的必要条件。

4.6 保密性原则

评价过程中，应慎重处理企业的敏感、保密信息，根据法律法规及企业的信息安全需求，对获取的社会责任管理体系相关信息予以保密。

5 社会责任评价

5.1 总则

企业社会责任评价应注重管理过程和绩效评价，鼓励企业采取“策划-实施-检查-改进（P-D-C-A）”管理模式，来识别、确定和实施管理社会责任事项及优先事项，促进社会责任绩效的持续改进。

依据SZDB/Z 133-2015及本文件相关规定，对企业社会责任管理过程和绩效进行评价，最终确定企业在评价期内社会责任绩效的等级。

5.2 评价指标

5.2.1 否决项

按照SZDB/Z 133-2015中4.1的要求，企业遵守所有适用的法律法规和其他要求是履行社会责任的基本要求。

本文件将企业社会责任七大核心主题中可能存在较高风险的事项予以重点关注并设置为否决项（详见附录A中表A.1）。若企业在重点关注项上出现严重违法事件，受到政府相应行政处罚或被媒体曝光，造成恶劣社会影响，应停止评价活动。

注：评价小组认定为否决项的，注明否决原因，对其事实应与企业进行核实确认。

5.2.2 评分项

本文件共设立核心主题7项，指标40项。评分项内容详见附录A中表A.2。

5.3 评价的依据和基本程序

5.3.1 评价证据

评价企业社会责任管理过程和绩效的相关依据应以七项核心主题为基础，主要依据有：

- 企业提交的对自身选择的社会责任主题下相关社会责任指标的说明文件；
- 企业提交的关于社会责任管理体系建设及自身社会责任绩效持续改进过程的证明文件或材料；
- 评价机构经实地考察或与评价对象调查、座谈等方式获得的数据、外部第三方数据（政府相关部门的记录数据、行业协会、媒体等的监控与统计数据）等；
- 企业提供的其他相关材料。

5.3.2 评价的基本程序

评价机构可按以下基本程序对企业履行社会责任情况进行评价：

- a) 组成评价小组
评价机构受理申请后，组成评价小组，指定评价组长，做好评价前的准备工作。
- b) 评价实施
 - 1) 评价小组初步分析企业提交的资料，进行信息完整性和真实性审核；
 - 2) 评价小组以交谈、查阅、考察、证实、记录等方式获取客观证据及其他补充资料；
 - 3) 评价小组依据 SZDB/Z 133-2015 和本文件的相关要求，汇总、分析企业提供的资料及现场获得的客观证据等材料，按照附录 A 对指标进行评价打分；
 - 4) 评价小组根据指标得分和现场评价结果，对企业社会责任管理水平和绩效进行最终评价并确定等级。
- c) 结果报告
评价机构可按照法律法规及相关要求，根据评价委托方的需要，形成评价报告，报告内容包括企业社会责任绩效等级及其他相关信息。
- d) 监督评价
评价结果形成报告后，评价机构应在评价结果有效期内进行定期监督评价，以便对相关信息进行及时更新，应根据每次监督评价结果及时变更企业履行社会责任等级。

6 社会责任绩效等级确定

针对不同的企业社会责任管理水平和绩效，评价结果可以分为★级、★★级、★★★级。

- a) 履行社会责任★级：遵守法律法规和其他要求，满足企业社会责任的基本管理要求。
企业遵守相关法律法规和其他要求且识别了符合其实际情况的社会责任核心主题及事项；确定了具体社会责任管理的优先事项并能证实其满足社会责任的基本管理要求。
——本级别总分应不低于 40 分，且评价内容得分计 0 分项不应超过 4 项。
- b) 履行社会责任★★级：在满足★级基础上，建立良好的社会责任管理体系，并能够持续改进企业社会责任绩效。
企业在满足★级要求的基础上，建立了良好的社会责任管理体系，并能够证实持续满足社会责任管理制度或管理体系的要求。企业应制定、实施、保持并改进企业的社会责任管理体系，提出具体的社会责任管理目标和指标，建立、实施有效的管理制度，并评价实施结果，确保持续改进社会责任绩效。
——本级别总分不应低于 85 分，且评价内容得分计 0 分项不应超过 2 项。

- c) 履行社会责任★★★级：在满足★★级的基础上，建立了完善的社会责任管理体系，主动承担更多的社会责任，不断实现更高的社会责任绩效。

企业通过有效的实施社会责任管理体系，不仅实现了自身识别和确定的社会责任指标，而且力争不断实现更高的社会责任绩效，还在同业伙伴、供应链、投资方、客户以及社区等与自身经营有实质性关联的领域积极影响或合作，实现本级指标价值的共同行动，主动承担更多社会责任。

——本级别总分不应低于 140 分，且评价内容得分不应出现 0 分项。

7 评价信息的管理

评价机构应根据相关要求对评价数据、信息和结果进行记录、分类和归档保存，应建立和落实评价信息及结果的保密制度。

若因企业有意隐瞒或其他原因造成的社会责任评价负面消息漏查，后续一旦发现或被曝光，社会责任绩效等级结果立即取消。

附 录 A
(规范性附录)

表A.1 否决项

序号	核心主题	重点关注项	否决	否决原因
1	人权责任	a) 童工 b) 未成年工	<input type="checkbox"/>	
2	保障劳动者权益 责任	a) 劳动关系 b) 劳动者保障 c) 重大安全事故	<input type="checkbox"/>	
3	环境责任	a) 环保手续 b) 污染物排放 c) 污染事故	<input type="checkbox"/>	
4	公平运营责任	a) 知识产权行为 b) 不正当竞争行为 c) 管理者的守法情况 d) 纳税和财会信用情况 e) 贿赂政府部门或个人的行为	<input type="checkbox"/>	
5	保护消费者权益 责任	因企业提供的产品或服务造成消费者 伤害事故(含生理、心理等方面)	<input type="checkbox"/>	
6	社区参与和发展 责任	造成社区不稳定情况(如公共安全、 环境、文化、消防、交通等方面)	<input type="checkbox"/>	

表A.2 深圳市企业社会责任评价指标要求表（评分项）

主题	评价内容		评价依据	分值	得分
(一) 企业治理责任 (20分)	1	社会责任方针	在管理方针中做出承担社会责任的承诺，并有明确的社会责任目标和规划的文件。	0-1	
			建立适用的社会责任管理体系，对社会责任事项要求予以确认，并配置资源保证按照承诺和规划保障企业社会责任目标的落实。	2-3	
			在企业社会责任绩效持续改进和更新的基础上，能积极影响供应链及其他利益相关方。	4-5	
	2	利益相关方参与	建立利益相关方识别和选择的机制，依照机制对所识别的利益相关方进行排序，在决策和活动中适当考虑利益关联度较高的相关方的期望和要求。	0-1	
			对利益相关方参与社会责任活动的方式、企业反馈形式等方面进行了明确规定，并有利益相关方参与过程的基本质量保证。	2-3	
			根据发展变化的情况，不断识别直接或间接利益相关方的期望与要求，保证利益相关方高质量参与社会责任活动，形成共同治理机制。	4-5	
	3	优先事项的确定和管理	明确识别社会责任事项及其影响范围。	0-1	
			根据自身情况和相关方期望确定优先事项，并将已确定优先事项有关的社会责任要求融入到整个企业发展建设之中。	2-3	
			基于利益相关方参与的结果和自身在社会责任事项的影响显著性评价结果，对社会责任事项和优先事项进行定期评价、识别和更新。	4-5	
	4	透明度建设	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。	0-1	
			企业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）。	2-3	
			定期通过公开发布详尽真实可信的社会责任报告等方式主动公开自身社会责任履行情况，以接受大众对其社会责任履行状况的监督，促进自身透明度建设。	4-5	
(二) 人权责任	5	基本人权	在管理制度中明确做出尊重合法的公民、经济、社会、文化、政治权利等的承诺，并有支持和促进其实现的措施及结果。	0-1	

主题	评价内容	评价依据	分值	得分	
(20分)		对决策和活动能够产生的人权风险进行识别并评估其影响；在尊重法律法规和文化传统的前提下，建立和提供有效的人权争议处理机制。	2-3		
		有效落实人权保障承诺和争议处理机制，同时积极影响供应链和其他利益相关方共同行动。	4-5		
	6	避免歧视和保护弱势群体	确保障管理制度不歧视其劳动者、消费者、利益相关方和任何与之有联系或会受其影响的其他人。	0-1	
			定期评价自身决策和活动对于促进机会平等和非歧视的影响，并采取积极行动为弱势群体（儿童、老人、残障人员等）提供保护和改进措施。	2-3	
			积极影响供应链及其他利益相关方，实现避免歧视和保护弱势群体的共同行动。	4-5	
	7	禁止童工和保护未成年工	建立严格的招聘程序杜绝童工，在雇佣未成年工时符合法律法规和其他要求。	0-1	
			建立并有效实施童工救助机制；提供完善的未成年工管理制度，在法律要求的未成年工保护措施的基础上，提供心理成长、教育培训等方面额外的保护措施。	2-3	
			推动供应链及其他利益相关方合法用工，不与任何使用童工和未成年工使用存在不合法现象的组织合作或保持业务往来。	4-5	
	8	处理投诉	建立和提供有效的申诉、投诉和建议的沟通渠道或机制。	0-1	
			定期对处理投诉机制进行宣传、公示或培训，对申诉、投诉和建议进行调查、管理、反馈，基于对话和协商，公平合理的解决投诉问题。	2-3	
及时对投诉处理结果进行评估、纠正或改进，定期进行劳动者满意度评估。			4-5		
(三) 保障劳动者 权益责任 (40分)	9	劳动关系	遵照法律法规和其他要求，建立了完善的招聘、录用、辞退、离职以及退休等人力资源管理规章制度；选择合格的劳务分包方，并要求其履行合法的劳动关系责任。	0-1	
			企业开展劳动者关爱活动，建立和谐劳动关系，避免劳动关系纠纷及劳动者投诉等事件发生。	2-3	
			企业具有一定的凝聚力，积极采取措施促进劳动者良好就业、职业发展、晋升和进步，保护劳动者就业稳定，并持续改进，使劳动者满意度不断提升。	4-5	
	10	工作环境	按照法律法规和其他要求，为劳动者提供基本工作条件（如饮水、洗浴、卫生间，以及安	0-1	

主题	评价内容	评价依据	分值	得分	
		全、消防、抗震及其他劳动保护等)。			
		企业定期进行工作环境风险评估, 并通过改进材料、工艺、技术、设备等方式持续改善工作条件, 消除或最小化工作环境的安全隐患, 充分考虑劳动者生理和心理需要。	2-3		
		企业致力于为劳动者创造舒适的工作环境, 使工作环境符合或超过劳动者期望。	4-5		
	11	劳动保障	依法向劳动者支付劳动报酬、福利费用并为其购买社会保险; 限制或扣除劳动者工资符合法律法规或集体协议的要求; 劳动者工作时间符合相关法律法规规定, 保障劳动者休息及休假的合法权益。	0-1	
			建立并有效执行了加班、休假等管理制度, 确保劳动者知悉相关制度; 向劳动者提供符合法规要求的加班补偿; 逐步提高劳动者工资水平。	2-3	
			企业通过提供相关便利帮助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。	4-5	
	12	女工劳动权益保障	企业建立相关制度保障女性劳动者权益。	0-1	
			针对妇女生理特点和劳动条件对妇女肌体健康的特殊影响而实行特殊劳动保护, 尊重女工工作时的特殊要求, 做好“四期”(经期、孕期、产期和哺乳期)防护。	2-3	
			设置女工特殊劳动保障设施(如建立女工卫生室、孕妇休息室、哺乳室等); 积极开展女工免费体检等关爱女工的各项活动。	4-5	
	13	集体协商	企业设置劳动者代表。	0-1	
			在符合法律法规和其他要求的基础上, 企业建立并完善民主管理制度, 如劳动者代表大会、民主恳谈会制度、劳动者满意度测评制度等。	2-3	
			在发生可能对就业产生影响等重大变化时, 企业有向政府有关主管部门和劳动者代表的合理告知机制以及意见征询、集体协商机制。	4-5	
	14	职业健康安全	建立职业健康安全管理制; 按照法律法规、规章和其他要求, 有效提供预防职业伤害、疾病和事故及处理紧急情况所需的安全设备, 免费提供必要的个人防护装备。	0-1	
			定期开展职业健康安全风险识别、风险评价和风险控制等活动; 进行充分的劳动者职业健康安全培训, 保证职业健康安全管理程序的传达和遵守, 努力消除或最大程度地降低工作	2-3	

主题	评价内容	评价依据	分值	得分		
		中的职业健康危害。				
		自愿采取更多的保障措施，不断提高职业健康安全管理绩效，达到职业健康目标要求；获得 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证；积极影响供应链及其他利益相关方共同行动。	4-5			
	15	职业发展	按照法律法规和其他要求，为劳动者提供工作岗位，并允许合理调整劳动者岗位。	0-1		
			建立晋升、培训、教育、职业发展等机制，确保劳动者知悉相关机制，提供劳动者入职、转岗培训以及特定岗位技能培训。	2-3		
			在考虑劳动者期望和诉求的基础上，帮助其进行职业发展规划。	4-5		
	16	文化氛围建设	通过定期企业文体活动，举行心理讲座与培训、配置文化设施等加强文化氛围建设。	0-1		
			建立文化氛围建设资金管理制度以支持和保证相关活动持续有效的开展，达到劳动者的期望和要求，能激发劳动者创新工作的积极性。	2-3		
			将企业文化活动的福利惠及劳动者家庭成员，创造和谐的劳动关系，达到增强企业凝聚力的目的。	4-5		
	(四) 环境责任 (40分)	17	环境管理制度	识别自身活动、产品及服务相关的环境因素，对重要环境因素予以监控；按照法律法规和其他要求办理完备的环保手续；排污企业按要求建立了环境保护责任制度。	0-1	
				建立并有效实施环境管理体系，明确企业环境管理方针，在制度、资源和人员上保障企业环境绩效目标的实现。	2-3	
将利益相关方在环境方面的期望和诉求融入企业的日常管理和运营工作中；获得 ISO 14001 环境管理体系认证；企业运行符合清洁生产要求。				4-5		
18		环保投入	环保设施建设和设备配置符合“环境影响评价”、“三同时”等法律法规和其他要求。	0-1		
			建立有效的环保投入管理机制，提供了相应的资源用于设备改造、技术改进等实现持续改进环境绩效。	2-3		
			设置专业的环保管理部门或专（兼）职管理人员，配置必要的环境检测仪器或在线监测设备等。	4-5		
19		防治污染	污染物的排放、转移、处理等符合相关法律法规和其他要求。	0-1		
			建立和实施有关识别、测量、监控、记录和报告自身污染物的实际排放量、浓度和去向的	2-3		

主题	评价内容	评价依据	分值	得分	
		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。			
		自愿削减污染物排放量，并持续改进环境绩效；自愿减少其他可识别的污染形式（包括但不限于噪声、气味、视觉效果、光污染、震动、电磁辐射、放射物、传染性物质、非点源排放或无组织排放，以及生物危害等）。	4-5		
	20	危险化学品管理	危险化学品的购买、使用、储存、运输或处理符合经营所在地的相关法律法规和其他要求。	0-1	
			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，持续满足相关要求。	2-3	
			主动采用新材料、新工艺等技术手段，实现有效管理并最大程度减少或预防危险化学品在产品或服务在全生命周期中的使用或控制在安全水平范围内。	4-5	
	21	能源管理	在能源的获取和使用等方面符合相关法律法规和其他要求。	0-1	
			建立并实施有关识别、测量、监控、记录和报告各种能源购买、使用、存储和处理、回收的管理制度，提高能源利用率。	2-3	
			能源管理系统定期配合政府或其他机构进行能源审计，并出具能源审计报告。	4-5	
	22	资源可持续利用	推广采用能效标准；尽可能才能节约资源的技术和设备，提高企业的资源利用率。	0-1	
			建立和实施有关识别、测量、监控、记录和报告各种资源的开发、利用、储存、处理、回收或回用的管理制度，或取得公认的相关管理体系或标识的认证证书。	2-3	
			积极落实循环经济模式或开展循环经济试点工作。	4-5	
	23	减缓并适应气候变化	对累计的温室气体排放的直接和间接来源进行识别，并测量、记录温室气体排放量。	0-1	
			建立温室气体排放管理制度；通过提高能源使用效率，更改工艺、替换燃料等措施降低温室气体排放量。	2-3	
			积极参与政府相关部门减排活动如深圳市组织碳排放核查工作，并参与碳排放权交易。	4-5	
24	生态保护	识别自身决策和活动对生态环境可能造成消极影响，其运营活动在生态系统保护、生物安全、土地资源利用、湿地、森林、自然栖息地等保护方面符合相关法律法规和其他要求。	0-1		
		建立生态系统综合管理制度，采取保护生态系统相关措施；将自然栖息地、湿地、森林、	2-3		

主题	评价内容		评价依据	分值	得分
			野生动物走廊、保护区等保护纳入建筑 and 建设工程的开发过程；制定生态保护应急预案。		
			积极影响供应链和利益相关方共同行动，例如采取措施避免生态失衡，并提高土地利用效率，开展湿地、森林、自然栖息地等保护。	4-5	
(五) 公平运营责任 (30分)	25	社会形象	经营活动完全符合相关法律法规和其他要求。	0-1	
			重视树立良的社会形象；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。	2-3	
			通过发挥企业文化引导作用，关注社会公益事业，主动履行企业社会责任，并在供应链和投资等与自身经营有实质性关联的领域积极影响或合作，建立良好的社会形象。	4-5	
	26	预防腐败	识别自身决策和活动中重要环节的腐败风险，如采购环节；建立管理者廉洁约束制度，管理者对反腐倡廉建设作出明确的承诺。	0-1	
			建立并实施识别、监测、记录和报告预防腐败管理制度，避免腐败事件的发生；通过发放宣传资料、座谈、宣讲会等不同形式宣传预防腐败相关知识，提高劳动者及利益相关方预防腐败的意识，确保制度在劳动者和利益相关方的传达和遵守。	2-3	
			建立腐败事件投诉保护机制；积极影响供应链及其他利益相关方。	4-5	
	27	公平竞争	企业遵守法律法规和其他要求，以公平的方式开展市场竞争。	0-1	
			建立并落实有关识别、监控、防止和报告反不正当的管理制度，并通过发放资料、座谈、宣讲会等不同形式在劳动者及与企业直接利益相关方中提高公平竞争的意识，确保制度在劳动者和利益相关方中的传达和遵守。	2-3	
			在行业内积极影响或合作，共同实现公平竞争。	4-5	
	28	保护产权	推动保护产权相关法律法规和其他要求的落实；对所获得的产权予以合理补偿。	0-1	
			建立并实施有关识别、监控、防止和报告知识产权的管理制度，并通过发放资料、座谈、宣讲会等不同形式在劳动者及与企业直接利益相关方中提高产权保护的意识。	2-3	
			在行业内积极影响或合作，共同推动保护产权。	4-5	
29	商业信息保密和公开	依法获取商业信息和进行信息公开，遵守信息保密相关法律法规和其他要求。	0-1		
		建立并有效实施信息保密和公开管理制度，并定期评估、记录和报告。	2-3		

主题	评价内容	评价依据	分值	得分	
	30	在供应链中推行社会责任	在行业内积极影响或合作，共同实现信息保密和公开。	4-5	
			企业所选择的供应商应对其经营活动、产品及服务对经济、文化、环境的影响予以关注。	0-1	
			制定供应链社会责任管理制度，并通过培训活动、宣讲等提高企业采购部门人员和供应商企业社会责任意识，确保制度的传达和遵守；提出社会责任问题相关的尽责调查和检测工作以及供应商淘汰机制。	2-3	
			积极影响供应链履行企业社会责任，并适当对供应商因社会责任建设所增加的成本提供分担。	4-5	
(六) 保护消费者权益责任 (25分)	31	促进诚信经营	在管理制度承诺并保证提供的产品或服务符合保障人身、财产安全的要求。	0-1	
			在广告宣传、产品说明中向消费者提供有关产品和服务的真实信息，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，充分考虑包括儿童在内的弱势群体的最佳利益，不参与损害弱势群体利益的活动；提供了公平公正的合同，合同使用清晰易懂的语言，信息清楚全面，不以通知、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。	2-3	
			积极建立并努力完善产品或服务等的售后服务制度，按照法律法规和其他要求或与消费者的约定，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。	4-5	
	32	保护消费者健康与安全	企业提供的产品或服务的质量及安全性符合有关法律法规和其他要求。	0-1	
			建立和实施供应商评价、进货检验、产品质量管理制度，对消费安全和产品或服务安全性问题做到识别、测量、监控、评估、记录、报告与纠正。	2-3	
			在产品或服务全生命周期领域内，对潜在或已发生的产品安全风险采取最积极的纠正措施；积极影响供应链及其他利益相关方共同保护消费者健康与安全。	4-5	
	33	解决消费投诉和争议	建立和实施充分有效的售后支持与咨询体系，为消费者提供产品维修维护、争议处理、赔偿等服务；对投诉及其处理进行评审，如响应和处理时间等。	0-1	
			定期评估消费者对售后支持与咨询体系的满意度；建立缺陷产品召回制度，最大程度降低问题产品对消费者的伤害；确保售后支持和资源体系有效实施的前提下，在仅收取最低成	2-3	

主题	评价内容	评价依据	分值	得分		
		本费的前提下，为消费者提供与产品预期生命周期相匹配但超过法定担保期的担保。				
		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，不断改进和提高产品及服务质量。	4-5			
	34	促进可持续消费	在产品和包装物的设计方面，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；对产品合理包装，包装的材质、结构和成本应当与内装产品的质量、规格和成本相适应，减少包装性废物的产生，不进行过度包装。	0-1		
			努力消除或最大程度地降低了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；优先供应有利于可持续发展的产品和服务，以消费者能够负担的价格提供高质量产品。	2-3		
			主动开展消费者可持续消费教育活动，倡导消费者购买和消费可持续的产品或服务。	4-5		
	35	保护消费者信息	以合法途径获取仅限于产品或服务提供过程必需的消费者信息；获取过程须声明信息用途和保密承诺。	0-1		
			建立和实施有关识别、测量、监控、评估、记录、报告消费者信息或隐私保护问题的管理制度；保护消费者对其个人信息用途核实、质疑的权利。	2-3		
			主动披露消费者信息保护情况；积极影响供应链及其他利益相关方共同保护消费者信息。	4-5		
	(七) 社区参与和 发展责任 (25分)	36	参与社区活动	参与社区发展相关活动（如参与公共政策、合法纳税，以及对社区基础设施、公共卫生、传统文化、公共文化活动和防灾、减灾的公共事务等）符合法律法规和其他要求；对社区有重大影响的建设和经营活动及时与社区沟通。	0-1	
				建立并有效实施社区发展参与管理制度，定期识别企业建设和经营活动对社区产生的影响，对于实际的和潜在的影响采取及时有效的措施。	2-3	
通过参与推动社区发展的组织、组建社区服务志愿者团队等形式，定期主动参与社区活动。				4-5		
37		支持公益事业	在关爱弱势群体等公益性活动中有所参与。	0-1		

主题	评价内容	评价依据	分值	得分	
		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；定期组织员工参与“红马甲”等公益组织的活动。	2-3		
		通过制定捐赠计划、建立公益基金或基金会等形式，逐年递增的为社会提供公益支持。	4-5		
	38	促进平安建设	按照法律法规和其他要求配置安保、防火人员及相关的治安防范、消防等设施，定期对企业人员进行专业培训。	0-1	
			制定并有效实施了内部安全保卫和消防管理制度，定期与所在社区建立安全保卫联动制度。	2-3	
			全面参与社区的平安建设；得到公安机关或政府部门表彰。	4-5	
	39	创造就业机会与技术创新	在外包决策时，优先考虑本社区的外包方；吸纳弱势群体就业；创造更多就业机会。	0-1	
			在法律法规和其他要求的框架内，积极开发具有较大积极影响的低成本技术。通过开展座谈会、培训活动、发放资料等提高社区创新意识及能力。	2-3	
			帮助所在地传统技术实现创新，并主动保护其知识产权；为创业型企业提供资助或与科研机构合作，共同推动社区的技术创新。	4-5	
	40	沟通、补偿与合作	在建设和经营中就重大影响事项及时与社区有效沟通，产生负面影响时及时予以补偿。	0-1	
			建立社区利益相关者沟通渠道，保证利益相关方的期望和诉求能得到及时响应。	2-3	
			对社区中各利益相关方的需求进行主动沟通与响应行动，以符合社会责任战略、目标。	4-5	

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] 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 评价指南》
 - [4] 《杭州市企业社会责任评价体系》
 - [5] 《无锡新区履行企业社会责任评价体系》
 - [6] ISO 19011:2011 Guidelines for Auditing Management Systems
-