ICS 03.100.01
A 02

中华人民共和国国家标准

GB/T 39604—2020

社会责任管理体系　要求及使用指南

Social responsibility management systems—Requirements with guidance for use

2020-12-14 发布　　2020-12-14 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
引言 …… Ⅳ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　组织所处的环境 …… 7
4.1　理解组织及其社会责任 …… 7
4.1.1　理解组织特征与社会责任之间的关系 …… 7
4.1.2　辨识组织的社会责任议题 …… 7
4.1.3　理解与组织社会责任相关的现有管理体系 …… 8
4.2　理解利益相关方的需求和期望 …… 8
4.3　确定社会责任管理体系的范围 …… 8
4.4　社会责任管理体系 …… 8
5　领导作用和利益相关方参与 …… 9
5.1　领导作用与承诺 …… 9
5.2　组织发展方向和决策体系 …… 9
5.3　社会责任方针 …… 9
5.4　组织的角色、职责和权限 …… 10
5.5　利益相关方的协商和参与 …… 10
6　策划 …… 11
6.1　应对风险和机遇的措施 …… 11
6.1.1　总则 …… 11
6.1.2　不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价 …… 11
6.1.3　法律法规要求和其他要求的确定 …… 12
6.1.4　措施的策划 …… 12
6.2　社会责任目标及其实现的策划 …… 13
6.2.1　社会责任目标 …… 13
6.2.2　实现社会责任目标的策划 …… 13
7　支持 …… 13
7.1　资源 …… 13
7.2　能力 …… 13
7.3　意识 …… 14
7.4　沟通 …… 14

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

图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系 …… Ⅵ
图 2 PDCA 与本标准框架之间的关系 …… Ⅷ

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

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

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

引　言

0.1　背景

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

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

采用社会责任管理体系的益处在于：

——使组织能够全面、系统和有效地管理其决策和活动的社会影响，最大限度地促进有益影响，防止和尽可能减少不良影响，以持续改进其社会责任绩效，成为对社会更负责任的组织；

——使组织能够以社会责任为抓手，从顶层治理（价值观、使命、精神和发展战略等）视野出发，统领、规范、协调和融合组织内其他相关管理体系（如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等），有效实现组织管理体系的一体化。

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

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

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

0.2　基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化

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

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

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

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

——通过质量管理体系，应对质量风险和机遇，一方面，避免或尽可能降低质量不合格风险，以保障和维护消费者（包括客户）在产品和服务质量方面的权益；另一方面，通过持续改进，促进顾客满意度水平不断提高，以便为消费者和社会提供更卓越的产品和服务质量，满足其需求；

——通过环境管理体系，应对环境风险和机遇，一方面，避免或尽可能降低环境污染风险，保护生态环境和维护社会公共环境利益；另一方面，积极主动地开展资源可持续利用、通过减少温室气体排放等来减缓并适应气候变化、保护生物多样性、保护生态系统等，促进环境的改善和良好发展；

——通过职业健康安全管理体系，应对职业健康安全风险和机遇，避免或尽可能降低职业健康安全风险，以保护员工及其他利益相关方的职业健康安全，保障和维护其健康安全权益，促进社会生产和服务的安全文明以及员工的健康安全和幸福；

——通过食品安全管理体系，应对食品质量安全风险和机遇，避免或尽可能降低食品质量安全风险，以保障和维护消费者在食品质量安全方面的权益，促进消费者的健康安全和幸福；

——通过反腐败管理体系，应对反腐败风险和机遇，避免或尽可能降低腐败风险，以保障和维护组织及利益相关方的权益，维护公平公正的市场经济秩序，促进社会公平正义和法治建设；

——通过合规管理体系，应对合规风险和机遇，避免或尽可能降低不合规风险，以保障组织履行合规义务，包括遵守适用法律法规、相关标准、合同和有效治理原则或道德准则；

——通过知识产权管理体系，应对知识产权风险和机遇，避免或尽可能降低知识产权侵权风险，以保障和维护知识产权所有者的权益，促进知识产权保护事业以及技术创新和发展；

——通过信息安全管理体系，应对信息安全风险和机遇，避免或尽可能降低信息安全风险，以确保组织履行有关保护消费者、客户、合作伙伴等相关隐私信息的义务，促进公用网络的信息安全（如防范病毒扩散等）。

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

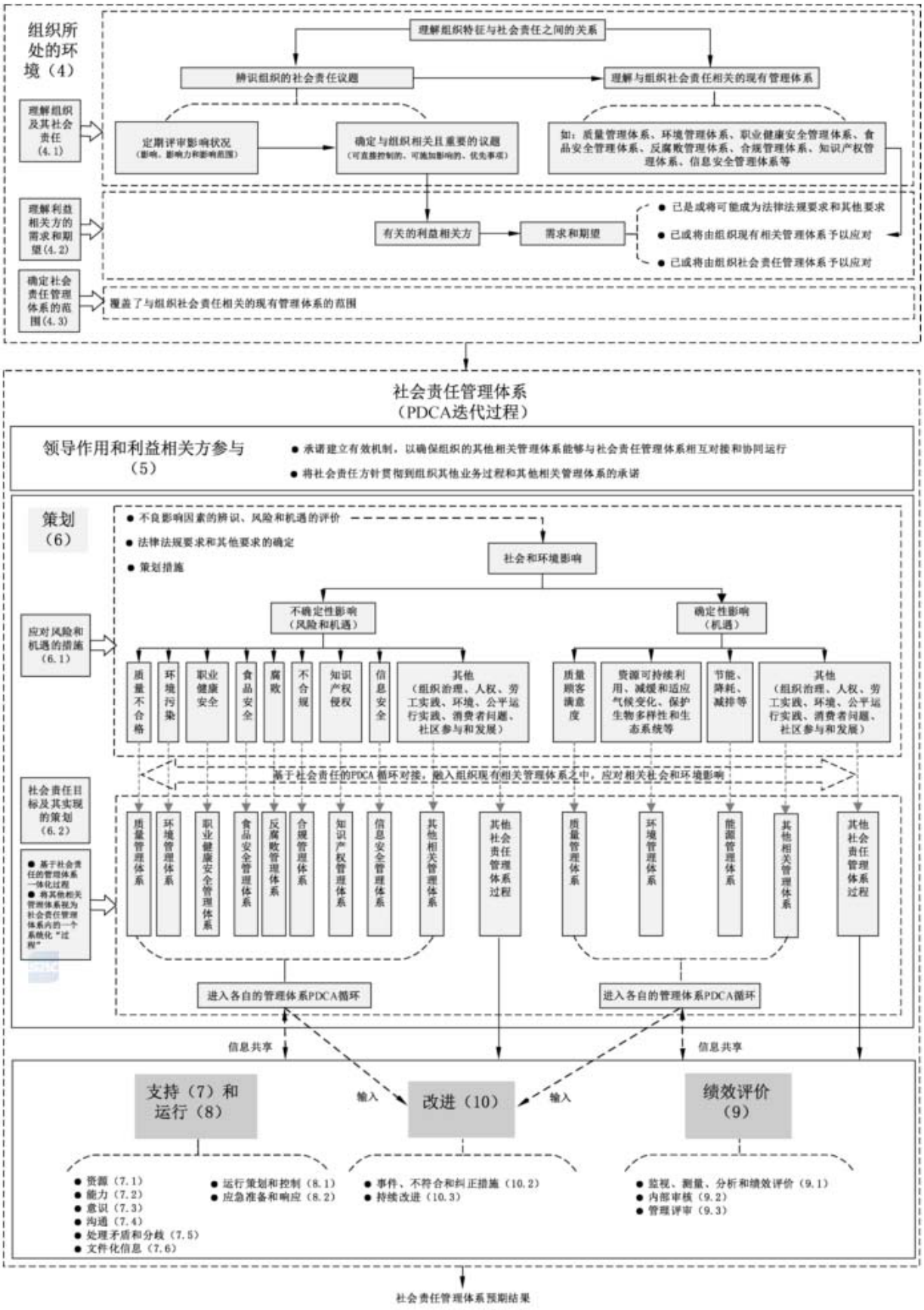


图 1　社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系

0.3 社会责任管理体系的目的

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

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

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

0.4 成功因素

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

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

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

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

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

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

0.5 “策划-实施-检查-改进”模式

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

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

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

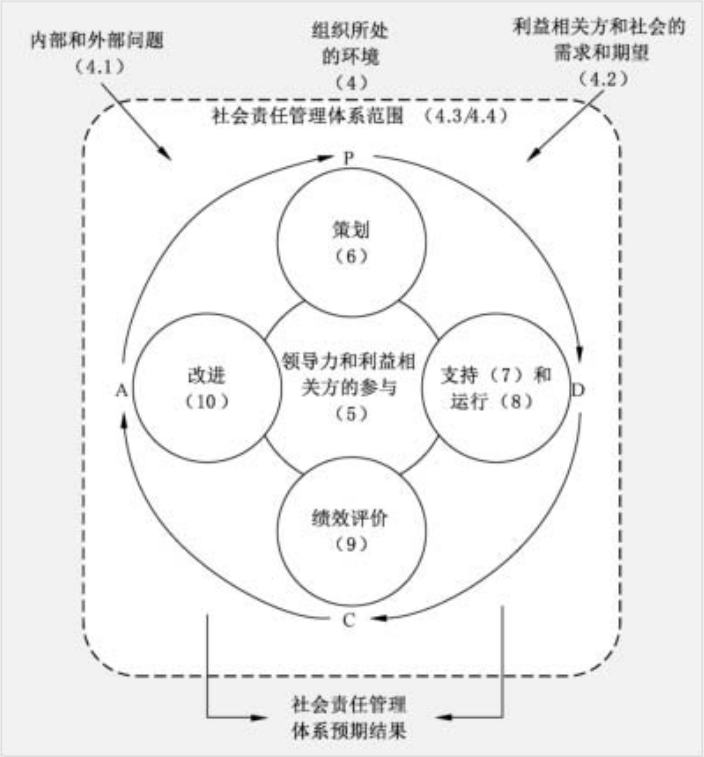
标并建立所需的过程，以实现与组织的社会责任方针相一致的结果。

——实施(D:Do)：实施所策划的过程。

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

——改进(A:Act)：采取措施持续改进社会责任绩效，以实现预期结果。

本标准将 PDCA 概念融入一个新框架中，如图 2 所示。



注：括号内数字是指本标准的相应章条号。

图 2 PDCA 与本标准框架之间的关系

0.6 本标准内容

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

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

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

——开展自我评价和声明；

——寻求组织的利益相关方(如顾客)对其符合性进行确认；

——寻求组织的外部机构对其自我声明的确认；

——寻求外部组织对其社会责任管理体系进行认证或注册。

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

顺序排列的术语索引。

本标准使用以下助动词：

——“应”(shall)表示要求；

——“宜”(should)表示建议；

——“可以”(may)表示允许；

——“可、可能、能够”(can)表示可能性或能力。

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

社会责任管理体系　要求及使用指南

1　范围

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

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

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

a）　持续改进社会责任绩效；

b）　满足法律法规要求和其他要求；

c）　实现社会责任目标。

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

本标准既不规定具体的社会责任绩效准则，也不提供社会责任管理体系的设计规范。

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

本标准不涉及社会影响以外的问题，如经济影响等。

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

2　规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织　organization

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

注 1：组织包括但不限于个体经营者、公司、集团、商行、企事业单位、行政管理机构、合伙制企业、慈善机构或社会机构，或者上述组织的某部分或其组合，无论是否为法人组织、公有或私有。

注 2：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.2

利益相关方　stakeholder

相关方　interested party

可影响决策或活动、受决策或活动所影响，或者自认为受决策或活动影响的个人或**组织**(3.1)。

注：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.3

员工　employee

与组织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。

注：员工包括最高管理者、管理类人员和非管理类人员。

[GB/T 36000—2015，定义 3.20]

3.4

参与　participation

参加决策过程。

注：参与包括吸引社会责任委员会和**利益相关方**(3.2)代表(若有)参与。

3.5

协商　consultation

决策前征询意见。

注：协商包括吸引社会责任委员会和**利益相关方**(3.2)代表(若有)加入协商活动。

3.6

工作场所　workplace

在**组织**(3.1)控制下，员工因工作需要而处于或前往的场所。

注：在**社会责任管理体系**(3.11)中，组织对工作场所的责任取决于其对工作场所的控制程度。

3.7

承包方　contractor

按照约定的规范、条款和条件向**组织**(3.1)提供服务的外部组织。

注：服务可包括建筑活动等。

3.8

要求　requirement

明示的、通常隐含的或必须满足的需求或期望。

注 1："通常隐含的"是指，对**组织**(3.1)和**利益相关方**(3.2)而言，按惯例或常见做法，对这些需求或期望加以考虑是不言而喻的。

注 2：规定的要求是经明示的要求，如**文件化信息**(3.25)中所阐明的要求。

注 3：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.9

法律法规要求和其他要求　legal requirements and other requirements

组织(3.1)必须遵守的法律法规要求，以及组织必须遵守或选择遵守的其他**要求**(3.8)。

注 1：对本标准而言，法律法规要求和其他要求是与**社会责任管理体系**(3.11)相关的要求。

注 2："法律法规要求和其他要求"包括集体协议的规定。

注 3：法律法规要求和其他要求包括依法律、法规、集体协议和惯例而确定的**利益相关方**(3.2)代表的要求。

3.10

管理体系　management system

组织(3.1)用于建立**方针**(3.14)和**目标**(3.16)以及实现这些目标的**过程**(3.26)的一组相互关联或相互作用的要素。

注 1：一个管理体系可针对单个或多个领域。

注 2：体系要素包括组织的结构、角色和职责、策划、运行、绩效评价和改进。

注 3：管理体系的范围可包括：整个组织，组织中具体且可识别的职能或部门，或者跨组织的一个或多个职能。

注 4：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清某些更广泛的管理体系要素，注 2 做了改写。

3.11

社会责任管理体系　social responsibility management system；SR management system

用于实现**社会责任方针**(3.15)的**管理体系**(3.10)或管理体系的一部分。

注：社会责任管理体系的目的是防止不良**影响**(3.18)和促进有益**影响**(3.18)，努力成为对社会负责任的**组织**(3.1)。

3.12

最高管理者　top management

在最高层指挥和控制**组织**(3.1)的一个人或一组人。

注 1：在保留对**社会责任管理体系**(3.11)承担最终责任的前提下，最高管理者有权在组织内授权和提供资源。

注 2：若**管理体系**(3.10)的范围仅覆盖组织的一部分，则最高管理者是指那些指挥和控制该部分的人员。

注 3：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清与社会责任管理体系有关的最高管理者的职责，注 1 做了改写。

3.13

有效性　effectiveness

完成策划的活动并得到策划结果的程度。

注：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.14

方针　policy

由组织最高管理者(3.12)正式表述的**组织**(3.1)意图和方向。

注：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第 1 部分"的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.15

社会责任方针　social responsibility policy；SR policy

防止不良**影响**(3.18)和促进有益**影响**(3.18)，并努力成为对社会负责任的**组织**(3.1)的**方针**(3.14)。

3.16

目标　objective

要实现的结果。

注 1：目标可以是战略性的、战术性的或运行层面的。

注 2：目标可涉及不同领域(如财务的、健康安全的和环境的目标)，并可应用于不同层面[如：战略层面、组织整体层面、项目层面、产品和**过程**(3.26)层面]。

注 3：目标可按其他方式来表述，例如：按预期结果、意图、运行准则来表述目标；按某**社会责任目标**(3.17)来表述目标；使用其他近义词(如靶向、追求或目的等)来表述目标。

注4：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。由于术语"社会责任目标"作为单独的术语在3.17中给出定义，原注4被删除。

3.17

社会责任目标　social responsibility objective；SR objective

组织(3.1)为实现与**社会责任方针**(3.15)相一致的特定结果而制定的**目标**(3.16)。

3.18

影响　impact

组织影响　impact of an organization

组织(3.1)过去和现在的决策和活动所导致或可能导致的社会或环境的积极或消极变化。

注1：该术语和定义源自GB/T 36000—2015中的3.23的术语和定义，根据本标准的需要稍微做了适当调整和修改。

注2：导致社会或环境的积极变化的影响称为积极影响、有益影响或有利影响，例如：促进自然生态环境改善；推动社会法治意识和道德水平的提高；更好地满足法律法规要求；更有效地保障和维护消费者权益；使消费者享用更高质量的产品或服务；为员工提供更舒适、安全和健康的工作条件和环境；促进社会公益等。

注3：导致社会或环境的消极变化的影响称为消极影响、不良影响或不利影响，例如：破坏自然生态环境；未节约或未有效利用甚至浪费资源和能源；违反法律法规要求；侵害消费者权益(包括危害消费者生命健康安全、因质量问题而无法对产品和服务正常消费和使用等)；损害员工劳动权益(包括危害生命健康安全、造成职业伤害和健康损害、使劳动收入或财产收益受损等)；损害社会公共利益(包括偷漏税、破坏公平正义等)等。不良影响还包含了组织对GB/T 36000所述社会责任原则的违背，体现了组织对社会和环境的"不负责任"。

注4：在本标准中，为便于阐述，如无特殊说明，社会和环境影响统称为社会影响。

3.19

影响范围　sphere of influence

组织(3.1)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**(3.1)有能力对个人或其他**组织**(3.1)的决策或活动施加影响。

注：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。

[GB/T 36000—2015，定义3.21]

3.20

不良影响因素　factors of adverse impact

组织决策或活动中可能导致不良**影响**(3.18)的要素。

注1：不良影响因素包括组织决策或活动中所包含的可能导致侵害人权和产权，不公平运营，危害和损害劳动者和消费者权益以及社会公共利益，违反法律法规、道德和社会责任原则等行为的因素，或者是可能带来职业健康安全风险的危险源、环境污染风险的环境因素、不合格质量风险的质量因素、腐败风险的腐败因素等，或者是可能妨碍或不利于组织可持续性目标(如资源可持续利用、节能减排、保护生物多样性、顾客满意度等)实现的各方面因素等。

注2：一项不良影响因素可导致一种或多种对社会和环境的不良影响。

3.21

风险　risk

不确定性的影响。

注1：影响是指对预期的偏差——积极的或消极的。

注2：不确定性是指对事件及其后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识的状态。

注3：通常，风险以潜在"事件"(见GB/T 23694—2013，4.5.1.3)和"后果"(见GB/T 23694—2013，4.6.1.3)，或两者的组合来描述其特性。

注4：通常，风险以某事件(包括情况的变化)的后果及其发生的"可能性"(见GB/T 23694—2013，4.6.1.1)的组合来表达。

注 5：在本标准中，使用术语“风险和机遇”之处，意指**社会责任风险**(3.22)、**社会责任机遇**(3.23)以及管理体系的其他风险和其他机遇。

注 6：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清本标准内所使用的术语“风险和机遇”，在此增加了注 5。

3.22

社会责任风险　social responsibility risk；SR risk

事件(3.36)发生的可能性与因其而导致不良**影响**(3.18)的严重性的组合。

3.23

社会责任机遇　social responsibility opportunity；SR opportunity

一种或多种可能导致**社会责任绩效**(3.29)改进的情形。

3.24

能力　competence

运用知识和技能实现预期结果的本领。

注：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.25

文件化信息　documented information

组织(3.1)需要控制并保持的信息及其载体。

注 1：文件化信息可以任何形式和载体存在，并可来自任何来源。

注 2：文件化信息可能涉及：

a) **管理体系**(3.10)，包括相关**过程**(3.26)；

b) 为组织运行而创建的信息(文件)；

c) 结果实现的证据(记录)。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.26

过程　process

将输入转化为输出的一系列相互关联或作用的活动。

注：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.27

程序　procedure

为执行某活动或**过程**(3.26)所规定的途径。

注：程序可以文件化或不文件化。

[GB/T 19000—2016，定义 3.4.5，“注”被修改]

3.28

绩效　performance

可测量的结果。

注 1：绩效可能涉及定量或定性的发现。结果可通过定量或定性的方法来确定或评价。

注 2：绩效可能涉及活动、**过程**(3.26)、产品(包括服务)、体系或**组织**(3.1)的管理。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清结果的确定和评价所采用的方法的类型，注 1 被修改。

3.29

社会责任绩效　social responsibility performance;SR performance

与防止不良**影响**(3.18)和使**组织**(3.1)对社会和环境更负责任有关的**绩效**(3.28)。

3.30

外包　outsource

对外部**组织**(3.1)执行组织的部分职能或**过程**(3.26)做出安排。

注1：尽管被外包的职能或过程处于组织的**管理体系**(3.10)范围之内，但外部组织则处于范围之外。

注2：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.31

监视　monitoring

确定体系、**过程**(3.26)或活动的状态。

注1：为了确定状态，可能需要实施检查、监督或批判地观察。

注2：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.32

测量　measurement

确定值的**过程**(3.26)。

注：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.33

审核　audit

为获得审核证据并对其进行客观评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的和文件化的**过程**(3.26)。

注1：审核可以是内部(第一方)审核或外部(第二方或第三方)审核，也可以是一种结合(结合两个或多个领域)审核。

注2：内部审核由**组织**(3.1)自行实施或由外部方代表其实施。

注3："审核证据"和"审核准则"的定义见GB/T 19011。

注4：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.34

符合　conformity

满足**要求**(3.8)。

注：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.35

不符合　nonconformity

未满足**要求**(3.8)。

注1：不符合与本标准的**要求**(3.8)和**组织**(3.1)自身确立的**社会责任管理体系**(3.11)附加的**要求**(3.8)有关。

注2：该术语和定义是《"ISO/IEC 导则　第1部分"的ISO补充合并本》附录SL所给出的ISO管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清不符合与本标准的要求和组织自身的社会责任管理体系要求之间的关系，增加了注1。

3.36

事件　incident

社会责任事件　social responsibility incident;SR incident

由组织决策和活动所引起的可能导致或已经导致不良**影响**(3.18)的情况。

注 1：在本标准中，如无特别说明，术语“事件”均指“社会责任事件”。

注 2：虽然有些事件可能会有一个或多个与其相关的**不符合**(3.35)存在，但在没有**不符合**(3.35)的情况下，事件也有可能会发生。

注 3：事件示例如食品质量安全事件、环境污染事件、职业健康安全事件、腐败事件、产品质量缺陷召回事件、商业欺诈事件、知识产权侵权事件、劳动权益侵害事件、消费者权益侵害事件等。

注 4：事件可能会导致组织声誉或品牌价值严重受损，有时会导致司法诉讼、巨额赔偿，甚至导致组织破产、关停或消亡。

3.37

纠正措施　corrective action

为消除**不符合**(3.35)或**事件**(3.36)的原因并防止再次发生所采取的措施。

注：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。由于“事件”是社会责任管理体系的关键因素，通过纠正措施来应对事件所需的活动与应对不符合所需的活动相同，因此，该术语定义被改写为包括对“事件”的引用。

3.38

持续改进　continual improvement

提高**绩效**(3.28)的循环活动。

注 1：提高绩效涉及使用**社会责任管理体系**(3.11)，以实现与**社会责任方针**(3.15)和**社会责任目标**(3.17)相一致的整体**社会责任绩效**(3.29)的改进。

注 2：持续并不意味着不间断，因此活动不必同时在所有领域发生。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则　第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清在社会责任管理体系所处的环境下“绩效”的含义，增加了注 1。为了澄清“持续”的含义，增加了注 2。

4　组织所处的环境

4.1　理解组织及其社会责任

4.1.1　理解组织特征与社会责任之间的关系

组织应建立过程，评审自身及其所处的环境，以确定组织各项关键特征与其社会责任之间的关系，以及管理层对社会责任的当前态度、承诺水平和理解程度。

4.1.2　辨识组织的社会责任议题

组织应建立、实施和保持过程，以用于识别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不良影响，并评估组织的影响力和影响范围。

组织应定期评审有关其影响的信息，并保持更新，以便全面、准确地反映组织最新的影响状况。

组织应建立、实施和保持过程，以基于上述最新的影响评价结果来持续辨识其社会责任议题，包括：

——与组织相关且重要的议题；

——除组织可直接控制的议题外，在可行时，在其影响范围内可施加影响的议题；

——为应对上述这些议题而所需处理的优先事项。

组织应将用于评估议题重要性的准则形成文件化信息，定期评审，保持更新，并与有关的利益相关方共享。准则应包括(但不限于)：

a) 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；

b) 该议题是否会显著影响组织实现社会责任管理体系预期结果的能力；

c) 相关行动的潜在影响(与其实施所需资源相对比)；

d) 达到预期结果所需时间长短；

e) 未及时处理该议题是否会付出重大代价；

f) 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力的增强)。

4.1.3 理解与组织社会责任相关的现有管理体系

组织应建立过程，以确定组织内影响其实现社会责任管理体系预期结果的能力的现有相关管理体系，如质量、环境、职业健康安全、食品安全、反腐败、合规、知识产权、信息安全等管理体系。

组织应评审 4.1.2 所确定的相关且重要的或可施加影响的社会责任议题及其优先事项与现有相关管理体系之间的关联性并形成文件化信息，予以保持更新。

对于 4.1.2 所确定的社会责任议题及其优先事项，如果与组织现有管理体系相关，则由与之相关的管理体系予以应对；如果与组织现有管理体系均无关，则由组织的社会责任管理体系予以应对。

4.2 理解利益相关方的需求和期望

组织应确定：

a) 与社会责任议题及其优先事项有关的利益相关方；

b) 利益相关方的有关需求和期望(即要求)；

c) 这些需求和期望中哪些已是或将可能成为法律法规要求和其他要求；

d) 这些需求和期望中哪些已由组织现有相关管理体系予以应对，以及哪些将由组织社会责任管理体系予以应对。

4.3 确定社会责任管理体系的范围

组织应确定社会责任管理体系的边界和适用性，以界定其范围。

在确定范围时，组织必须考虑：

a) 4.1 中所确定的对组织及其社会责任的理解；

b) 4.2 中所提及的要求；

c) 计划的或实施的活动。

社会责任管理体系应包括在组织控制下或在其影响范围内可能影响组织社会责任绩效的活动、产品和服务，包括 4.1.3 所确定的与组织社会责任相关的现有管理体系的范围。

组织社会责任管理体系的范围应作为文件化信息可被获取，并与 4.1.3 所确定的现有相关管理体系保持协调和信息共享。

4.4 社会责任管理体系

组织应按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

组织建立过程，以确保社会责任管理体系与 4.1.3 所确定的现有相关管理体系之间实现相互对接和协同运行(如信息共享、目标协调、体系改进等)，并形成文件化信息，定期评审，保持更新，且与有关的

利益相关方共享。

5 领导作用和利益相关方参与

5.1 领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方式证实其在社会责任管理体系方面的领导作用和承诺：

a) 对防止不良影响和促进有益影响全面负责并担责；
b) 确保将组织的社会责任融入其发展方向和决策体系；
c) 确保社会责任方针和相关社会责任目标得以建立；
d) 确保将社会责任管理体系要求融入组织各项业务过程；
e) 确保组织的其他相关管理体系能够与社会责任管理体系相互对接和协同运行，并有效应对相关社会责任议题及其优先事项；
f) 确保可获得建立、实施、保持和改进社会责任管理体系所需的资源；
g) 就有效的社会责任管理和符合社会责任管理体系要求的重要性进行沟通；
h) 确保社会责任管理体系实现其预期结果；
i) 指导并支持所有人为社会责任管理体系的有效性做出贡献；
j) 确保并促进持续改进；
k) 支持其他相关管理人员证实在其职责范围内的领导作用；
l) 在组织内建立、引导和促进支持社会责任管理体系预期结果的文化；
m) 保护员工及其他利益相关方不因报告事件、不良影响因素、风险和机遇而遭受报复；
n) 确保组织建立和实施利益相关方的协商和参与的过程(见 5.5)。

注：本标准所提及的“业务”可从广义上理解为涉及组织存在目的的那些核心活动。

5.2 组织发展方向和决策体系

组织应清楚、明确和充分地将其社会责任反映到能表明其发展方向的宗旨、愿景、价值观和战略以及最高管理层的声明和行动之中，使社会责任成为其政策、文化、战略、结构和运行的重要且有效的组成部分。

组织发展方向应形成文件化信息，并为利益相关方可获得。

组织应建立、实施和保持过程，定期评审其决策体系，以确保其决策过程能够充分考虑其社会责任，并有效防止和控制不良影响、积极促进有益影响以及主动改进其社会责任绩效。

5.3 社会责任方针

最高管理者应按以下要求建立、实施并保持社会责任方针：

a) 包括防止不良影响和促进有益影响的承诺，并适合于组织的宗旨和规模、所处的环境，以及组织的社会责任风险和社会责任机遇的特性；
b) 为制定社会责任目标提供框架；
c) 包含满足法律法规要求和其他要求的承诺；
d) 包含消除不良影响因素和降低社会责任风险的承诺；
e) 包含持续改进社会责任管理体系的承诺；
f) 包含利益相关方及其代表(若有)的协商和参与的承诺；
g) 包含遵守社会责任原则(参见 GB/T 36000—2015，第 5 章)的承诺；

h） 包含将社会责任方针贯彻到组织其他业务过程和其他相关管理体系的承诺。

社会责任方针应：

——作为文件化信息可被获取；

——在组织内予以沟通，包括与组织其他业务过程、其他相关管理体系沟通；

——在适当时可为利益相关方所获取；

——保持相关和适宜。

5.4 组织的角色、职责和权限

最高管理者应确保社会责任管理体系内相关角色的职责和权限（包括与相关管理体系相互对接的接口职责和权限）分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持。组织内每一层次的员工均应为其所控制部分承担社会责任管理体系方面的职责。

注：尽管职责和权限可被分配，但最高管理者仍应为社会责任管理体系的运行承担最终责任。

最高管理者应对下列事项分配职责和权限：

a） 确保社会责任管理体系符合本标准的要求；

b） 向最高管理者报告社会责任管理体系的绩效。

5.5 利益相关方的协商和参与

组织应建立、实施和保持过程，用于在社会责任管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与有关的利益相关方及其代表（若有）的协商和参与。

组织应：

a） 为协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源。

注1：利益相关方代表可视为一种协商和参与机制。

b） 及时提供访问清晰的和易于理解的，并与社会责任管理体系相关的信息的途径。

c） 确定和消除妨碍参与的障碍或壁垒，并尽可能减少那些难以消除的障碍或壁垒。

注2：障碍和壁垒可包括：未回应利益相关方的意见和建议；语言或读写障碍；报复或威胁报复，以及不鼓励或惩罚利益相关方参与的政策或惯例等。

d） 强调与利益相关方在如下方面的协商：

1） 可行时，确定组织社会责任议题及其优先事项（见4.1.2）；

2） 确定利益相关方的需求和期望（见4.2）；

3） 建立社会责任方针（见5.3）；

4） 适用时，分配组织的角色、职责和权限（见5.4）；

5） 确定如何满足法律法规要求和其他要求（见6.1.3）；

6） 制定社会责任目标并为其实现进行策划（见6.2）；

7） 确定对外包、采购和承包方的适用控制（见8.1.4）；

8） 确定所需监视、测量和评价的内容（见9.1）；

9） 策划、建立、实施和保持审核方案（见9.2.2）；

10） 确保持续改进（见10.3）。

e） 强调利益相关方在如下方面的参与：

1） 确定利益相关方的协商和参与机制；

2） 辨识不良影响因素并评价风险和机遇（见6.1.1和6.1.2）；

3） 确定消除不良影响因素和降低社会责任风险的措施（见6.1.4）；

4） 确定能力要求、培训需求、培训和培训效果评价（见7.2）；

5) 确定沟通的内容和方式(见 7.4);

6) 确定控制措施及其有效的实施和应用(见 8.1 和 8.2);

7) 调查事件和不符合并确定纠正措施(见 10.2)。

注 3:需认识到,若可行,向利益相关方免费提供培训以及在工作时间内向员工提供培训,可以消除员工及其他利益相关方参与的重大障碍。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

在策划社会责任管理体系时,组织应考虑 4.1(组织及其所处的环境)中所确定的组织特征与其社会责任之间的关系、组织影响力和影响范围、组织社会责任管理体系和其他现有相关管理体系所需应对的社会责任议题及其优先事项,4.2(利益相关方)所提及的要求和 4.3(社会责任管理体系范围),并确定社会责任管理体系和其他现有相关管理体系分别所需应对的社会责任风险和机遇,以:

a) 确保社会责任管理体系实现预期结果;

b) 防止或减少不期望的影响;

c) 实现持续改进。

对于由现有相关管理体系应对的社会责任风险和机遇,组织应将其作为输入信息分别由各相关管理体系的相关过程予以应对。对于其他社会责任风险和机遇,则由所策划的社会责任管理体系予以应对。

在策划社会责任管理体系如何应对风险和机遇时,组织必须考虑:

——不良影响因素(见 6.1.2.1)和在组织影响范围内可施加的有益影响;

——社会责任风险和其他风险(见 6.1.2.2);

——社会责任机遇和其他机遇(见 6.1.2.3);

——法律法规要求和其他要求(见 6.1.3)。

在策划过程时,组织应结合组织及其过程(包括相关管理体系及其过程)或社会责任管理体系的变更来确定与社会责任管理体系预期结果有关的风险和机遇。对于所策划的变更,无论是永久性的还是临时性的,这种评价均应在变更实施前进行(见 8.1.3)。

组织应保持以下方面的文件化信息:

——风险和机遇;

——确定和应对其风险和机遇(见 6.1.2 至 6.1.4)所需过程和措施。其文件化程度应足以让人确信这些过程和措施可按策划执行。

6.1.2 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价

6.1.2.1 不良影响因素的辨识

组织应建立、实施和保持过程,以用于持续且主动的不良影响因素的辨识。该过程必须考虑(但不限于):

a) 4.1 中所确定的对组织及其社会责任的理解;

b) 法律法规要求和其他要求(包括职业操守、社会道德、商业伦理、文化习俗、宗教信仰等);

c) 在常规和非常规的活动和状态下存在或所产生的不良影响因素;

d) 组织内外部以往相关事件(包括紧急情况)及其原因;

e) 潜在紧急情况;

f) 利益相关方(包括所识别或发现的利益相关方与组织之间的矛盾和分歧);

g) 组织、运行、过程和活动以及社会责任管理体系的实际或建议的变更;

h) 与不良影响因素有关的知识和信息以及法律法规等的变更。

该过程的输出应形成文件化信息,定期评审,保持更新,并与有关的利益相关方共享。

6.1.2.2 社会责任风险和社会责任管理体系其他风险的评价

组织应建立、实施和保持过程,以:

a) 评价来自于已辨识的不良影响因素(见 6.1.2.1)的社会责任风险,同时必须考虑现有控制的有效性;

b) 确定和评价与建立、实施、运行和保持社会责任管理体系相关的其他风险。

组织的社会责任风险评价方法和准则应在范围、性质和时机方面予以界定,以确保其是主动的而非被动的,并被系统地使用。有关方法和准则的文件化信息应予以保持和保留。

6.1.2.3 社会责任机遇和社会责任管理体系其他机遇的评价

组织应建立、实施和保持过程,以评价:

a) 提升社会责任绩效的社会责任机遇,同时必须考虑所策划的对组织及其方针、过程或活动的变更,以及消除不良影响因素和降低社会责任风险的机遇;

b) 在其影响范围内促进有益影响的社会责任机遇;

c) 改进社会责任管理体系的其他机遇。

注:社会责任风险和社会责任机遇可能会给组织带来其他风险和其他机遇。

6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定

组织应建立、实施和保持过程,以:

a) 确定并获取适用于组织不良影响因素、社会责任风险和社会责任管理体系的最新法律法规要求和其他要求;

b) 确定如何将这些法律法规要求和其他要求应用于组织,以及所需沟通的内容;

c) 在建立、实施、保持和持续改进其社会责任管理体系时,必须考虑这些法律法规要求和其他要求。

组织应保持和保留有关法律法规要求和其他要求的文件化信息,并确保及时更新,以反映任何变化。

注:法律法规要求和其他要求可能会给组织带来风险和机遇。

6.1.4 措施的策划

组织应策划:

a) 措施,以:

1) 应对这些风险和机遇(见 6.1.2.2 和 6.1.2.3);

2) 满足法律法规要求和其他要求(见 6.1.3);

3) 对紧急情况做出准备和响应(见 8.2);

b) 如何:

1) 在其社会责任管理体系过程中或其他业务过程(如采购和投资实践、人力资源管理等)中

融入并实施这些措施；

2） 评价这些措施的有效性。

在策划措施时，组织必须考虑控制的层级（见 8.1.2）和社会责任管理体系的输出。

在策划措施时，组织还应考虑最佳实践、可选技术方案以及财务、运行和经营等要求。

6.2 社会责任目标及其实现的策划

6.2.1 社会责任目标

组织应在相关职能和层次上制定社会责任目标，以保持和持续改进社会责任管理体系和社会责任绩效（见 10.3）。

社会责任目标应：

a） 与社会责任方针一致；

b） 可测量（可行时），或能够进行绩效评价；

c） 必须考虑：

1） 适用的要求；

2） 风险和机遇的评价结果（见 6.1.2.2 和 6.1.2.3）；

3） 与利益相关方及其代表（若有）协商（见 5.4）的结果；

d） 得到监视；

e） 予以沟通；

f） 在适当时予以更新。

6.2.2 实现社会责任目标的策划

在策划如何实现社会责任目标时，组织应确定：

a） 要做什么；

b） 需要什么资源；

c） 由谁负责；

d） 何时完成；

e） 如何评价结果，包括用于监视的参数；

f） 如何将实现社会责任目标的措施融入其业务过程（如采购和投资实践、人力资源管理等）。

组织应保持和保留社会责任目标和实现社会责任目标的策划的文件化信息。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系所需的资源。

7.2 能力

组织应：

a） 确定影响或可能影响其社会责任绩效的员工所必需具备的能力；

b） 基于适当的教育、培训或经历，确保员工具备胜任工作的能力（包括具备辨识与其工作相关的不良影响因素的能力）；

c） 在适当时，采取适当措施以获得和保持所必需的能力，并评价所采取措施的有效性；

d) 保留适当的文件化信息作为能力证据。

注：适当措施可包括：向现有所雇人员提供培训、指导或重新分配工作；外聘或将工作承包给能胜任工作的人员等。

7.3 意识

最高管理层应具有正确的社会责任意识，准确理解社会责任的内涵，充分意识到：

a) 履行社会责任对于组织生存和发展的重要战略意义；

b) 组织建立和保持社会责任管理体系的必要性；

c) 基于社会责任的组织现有管理体系的融合和一体化的重要作用和意义。

组织内各层次的员工应正确认识和理解社会责任，并意识到：

a) 与各自活动相关的社会责任；

b) 组织社会责任方针和社会责任目标；

c) 其对社会责任管理体系有效性的贡献作用，包括提升社会责任绩效的益处；

d) 不符合社会责任管理体系要求的影响和潜在后果；

e) 与其相关的事件和调查结果；

f) 与其相关的不良影响因素、社会责任风险和所确定的措施。

7.4 沟通

7.4.1 总则

组织应建立、实施并保持与社会责任管理体系有关的内外部沟通所需的过程，包括确定：

a) 沟通什么；

b) 何时沟通；

c) 与谁沟通：

1) 与组织内的不同层次和职能；

2) 与组织外的利益相关方；

d) 如何沟通。

在考虑沟通需求时，组织必须考虑各种差异（如性别、语言、文化、读写能力、残障）。

在建立沟通过程中，组织应确保外部利益相关方的观点被考虑。

在建立沟通过程时，组织：

——必须考虑法律法规要求和其他要求；

——应确保所沟通的社会责任信息与社会责任管理体系内所形成的信息一致且可靠。

组织应对有关其社会责任管理体系的沟通做出响应。

适当时，组织应保留文件化信息作为其沟通的证据。

7.4.2 内部沟通

组织应：

a) 就社会责任管理体系的相关信息在其不同层次和职能之间，以及与相关管理体系之间进行内部沟通，适当时还包括社会责任管理体系的变更；

b) 确保其沟通过程能够使员工为持续改进做出贡献。

7.4.3 外部沟通

组织应按其所建立的沟通过程就社会责任管理体系的相关信息进行外部沟通，并考虑法律法规要求和其他要求。

7.5 处理矛盾和分歧

组织应建立、实施和保持用于处理与利益相关方的矛盾或分歧的过程，并使其文件化且为利益相关方可获得。该过程应适合矛盾或分歧的类型并对受影响的利益相关方有用，并应考虑：

——相关法律法规要求和其他要求；

——全过程的公正和透明；

——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；

——为利益相关方和组织各自表达观点及寻求解决办法提供合适机会(如论坛)；

——正式的投诉处理程序；

——调解或仲裁程序；

——确保能报告不道德行为而无须担心遭到报复；

——处理不满的其他类型的程序。

注：与组织产生矛盾或分歧的利益相关方可能是单个或多个利益相关方，也可能是一个或几个利益相关方群体。

当矛盾或分歧涉及相关管理体系时，上述过程还应能将相关信息反馈给相关管理体系的有关过程予以应对。

7.6 文件化信息

7.6.1 总则

组织的社会责任管理体系应包括：

a) 本标准要求的文件化信息；

b) 组织确定的实现社会责任管理体系有效性所必需的文件化信息。

注：不同组织的社会责任管理体系文件化信息的复杂程度可能不同，取决于：

——组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；

——可有助于组织应对相应社会责任风险和机遇的其他相关管理体系(如质量、环境、职业健康安全等管理体系)的数量；

——证实满足法律法规要求和其他要求的需要；

——过程的复杂性及其相互作用；

——员工的能力。

7.6.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

a) 标识和说明(如标题、日期、作者或文件编号)；

b) 形式(如语言文字、软件版本、图表)与载体(如纸质载体、电子载体)；

c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.6.3 文件化信息的控制

社会责任管理体系和本标准所要求的文件化信息应予以控制，以确保：

a) 在需要的场所和时间均可获得并适用；

b) 得到充分的保护(如防止失密、不当使用或完整性受损)。

适用时，组织应针对下列活动来控制文件化信息：

——分发、访问、检索和使用；

——存储和保护，包括保持易读性；

——变更控制(如版本控制)；

——保留和处置。

组织应识别其所确定的、策划和运行社会责任管理体系所必需的、来自于外部的文件化信息，适当时应对其予以控制。

注 1："访问"可能指仅允许查阅文件化信息的决定，或可能指允许并授权查阅和更改文件化信息的决定。

注 2："访问"相关文件化信息包括利益相关方及其代表(若有)的"访问"。

来自于社会责任管理体系与其他相关管理体系之间相互对接和协调过程的文件化信息，组织应对其予以控制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 总则

为了满足社会责任管理体系要求和实施第 6 章所确定的措施，组织应策划、实施、控制和保持所需的过程，通过：

a) 建立过程准则；

b) 按照准则实施过程控制；

c) 保持和保留必要的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施。

在多雇主工作场所，组织应与其他组织协调社会责任管理体系的相关部分。

8.1.2 消除不良影响因素和降低社会责任风险

组织应通过采用下列控制层级，建立、实施和保持用于消除不良影响因素和降低社会责任风险的过程：

a) 消除不良影响因素；

b) 用较小不良影响的措施替代；

c) 使用工程控制措施和重新组织工作；

d) 使用管理控制措施，包括培训。

8.1.3 变更管理

组织应建立过程，用于实施和控制所策划的、影响社会责任绩效的临时性和永久性变更。这些变更包括(但不限于)：

a) 新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更，包括(但不限于)：

——工作场所的位置和周边环境；

——工作组织；

——工作条件；

——设备；

——劳动力；

b) 法律法规要求和其他要求的变更；

c) 有关不良影响因素和社会责任风险的知识或信息的变更；

d) 知识和技术的发展。

组织应评审非预期变更的后果，必要时采取措施，以减小任何不良影响。

注：变更可带来风险和机遇。

8.1.4 采购

8.1.4.1 总则

组织应建立、实施和保持用于控制产品和服务采购的过程，以确保采购符合其社会责任管理体系。

8.1.4.2 承包方

组织应与承包方协调其采购过程，以辨识由下列方面所产生的不良影响因素并评价和控制社会责任风险：

a) 对组织造成影响的承包方的活动和运行；

b) 对承包方员工造成影响的组织的活动和运行；

c) 对其他利益相关方造成影响的承包方的活动和运行。

组织应确保承包方及其员工满足组织的社会责任管理体系要求。组织的采购过程应规定和应用选择承包方的社会责任准则。

注：在合同文件中包含选择承包方的社会责任准则是有益的。

8.1.4.3 外包

组织应确保外包的职能和过程得到控制。组织应确保其外包安排符合法律法规要求和其他要求，并与实现社会责任管理体系的预期结果相一致。组织应在社会责任管理体系内确定对这些职能和过程实施控制的类型和程度。

注：与外包方进行协调可有助于组织应对外包对其社会责任绩效的影响。

8.1.4.4 外部供方

组织应建立、实施和保持用于控制选择外部供方的过程，以辨识由外部供方的相关活动和运行所产生的不良影响因素并评价和控制社会责任风险。

组织应规定和应用选择外部供方的、包含社会责任要求的评价准则，以确保所选定的外部供方具备支持组织实现相关社会责任目标的能力。

8.2 应急准备和响应

为了对6.1.2.2中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应，组织应建立、实施和保持所需的过程，包括：

a) 针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供法律支持、新闻发布、信息披露、利益相关方沟通、舆情监视等；

b) 为所策划的响应提供培训；

c) 定期测试和演练所策划的响应能力；

d) 评价绩效，必要时（包括在测试之后，尤其是在紧急情况发生之后）修订所策划的响应；

e) 与有关的利益相关方沟通并提供相关信息；

f) 必须考虑所有有关利益相关方的需求和能力，适当时确保其参与制定所策划的响应。

组织应保持和保留关于响应潜在紧急情况的过程和计划的文件化信息。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价绩效

9.1.1 总则

组织应建立、实施和保持用于监视、测量、分析和评价绩效的过程。

组织应确定：

a) 需要监视和测量的内容，包括：

1) 法律法规要求和其他要求满足的程度；

2) 与所辨识的不良影响因素、风险和机遇相关的活动和运行；

3) 与利益相关方的矛盾和分歧的处理情况；

4) 实现组织社会责任目标的进展情况；

5) 运行控制和其他控制的有效性；

b) 适用时，为确保结果有效而所采用的监视、测量、分析和评价绩效的方法；

c) 组织评价其社会责任绩效所依据的准则；

d) 何时应实施监视和测量；

e) 何时应分析、评价和沟通监视和测量的结果。

组织应评价其社会责任绩效并确定社会责任管理体系的有效性。

组织应确保监视和测量设备在适用时得到校准或验证，并被适当使用和维护。

注：法律法规要求和其他要求（如国家标准或国际标准）可能涉及监视和测量设备的校准或检定。

组织应保留适当的文件化信息：

——作为监视、测量、分析和评价绩效的结果的证据；

——记录有关测量设备的维护、校准或验证。

9.1.2 合规性评价

组织应建立、实施和保持用于对法律法规要求和其他要求（见 6.1.3）的合规性进行评价的过程。

组织应：

a) 确定实施合规性评价的频次和方法；

b) 评价合规性，并在需要时采取措施（见 10.2）；

c) 保持对其关于法律法规要求和其他要求的合规状况的认识和理解；

d) 保留合规性评价结果的文件化信息。

9.2 内部审核

9.2.1 总则

组织应按策划的时间间隔实施内部审核，以提供下列信息：

a) 社会责任管理体系是否符合：

1) 组织自身的社会责任管理体系要求，包括社会责任方针和社会责任目标；

2） 本标准的要求；

b） 社会责任管理体系是否得到有效实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应：

a） 在考虑相关过程的重要性和以往审核结果的情况下，策划、建立、实施和保持包含频次、方法、职责、协商、策划要求和报告的审核方案；

b） 规定每次审核的审核准则和范围；

c） 选择审核员并实施审核，以确保审核过程的客观性和公正性；

d） 确保向相关管理者报告审核结果，确保向员工及其代表（若有）以及其他有关的利益相关方报告相关的审核结果；

e） 采取措施，以应对不符合和持续改进其社会责任绩效（见第 10 章）；

f） 保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

注：有关审核和审核员能力的更多信息参见 GB/T 19011。

9.3 管理评审

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

管理评审应包括对下列事项的考虑：

a） 以往管理评审所采取措施的状况；

b） 来自其他相关管理体系的管理评审的输出信息；

c） 与社会责任管理体系相关的内部和外部问题的变化，包括：

1） 利益相关方的需求和期望；

2） 法律法规要求和其他要求；

3） 风险和机遇；

4） 其他相关管理体系或业务过程；

d） 社会责任方针和社会责任目标的实现程度；

e） 社会责任绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：

1） 事件、不符合、纠正措施和持续改进；

2） 监视和测量的结果；

3） 对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；

4） 审核结果；

5） 利益相关方的协商和参与；

6） 风险和机遇；

f） 保持有效的社会责任管理体系所需资源的充分性；

g） 保持社会责任管理体系与其他相关管理体系之间对接和协调的有效性和充分性；

h） 与利益相关方的有关沟通；

i） 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与下列事项有关的决定：

——社会责任管理体系在实现其预期结果方面的持续适宜性、充分性和有效性；

——持续改进的机会；

——任何对社会责任管理体系变更的需求；
——所需资源；
——措施(若需要)；
——改进社会责任管理体系与其他相关管理体系和业务过程之间对接、协调和融合的机会；
——对组织其他相关管理体系和业务过程的任何影响；
——对组织发展方向的任何影响。
最高管理者应就相关的管理评审输出与利益相关方及其代表(若有)进行沟通(见 7.4)。
组织应确保相关管理评审的输出输入到相关管理体系和业务过程之中。
组织应保留文件化信息，以作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应确定改进的机会(见第 9 章)，并实施必要的措施，以实现其社会责任管理体系的预期结果。

10.2 事件、不符合和纠正措施

组织应建立、实施和保持包括报告、调查和采取措施在内的过程，以确定和管理事件和不符合。
当事件或不符合发生时，组织应：
a) 及时对事件和不符合做出反应，并在适用时：
   1) 采取措施予以控制和纠正；
   2) 处理后果；
b) 在利益相关方的参与(见 5.4)下，通过下列活动，评价是否采取纠正措施，以消除导致事件或不符合的根本原因，防止事件或不符合再次发生或在其他场合发生：
   1) 调查事件或评审不符合；
   2) 确定导致事件或不符合的原因；
   3) 确定类似事件是否曾经发生过，不符合是否存在，或它们是否可能会发生；
c) 在适当时，对现有的社会责任风险和其他风险的评价进行评审(见 6.1)；
d) 按照控制层级(见 8.1.2)和变更管理(见 8.1.3)，确定并实施任何所需的措施，包括纠正措施；
e) 在采取措施前，评价与新的或变化的不良影响因素相关的社会责任风险；
f) 评审任何所采取措施的有效性，包括纠正措施；
g) 在必要时，变更社会责任管理体系。
纠正措施应与事件或不符合所产生的影响或潜在影响相适应。
组织应保留文件化信息作为以下方面的证据：
——事件或不符合的性质以及所采取的任何后续措施；
——任何措施和纠正措施的结果，包括其有效性。
组织应就此文件化信息与员工及其代表(若有)以及其他有关的利益相关方进行沟通。
注：及时地报告和调查事件可有助于消除不良影响因素和尽快降低相关社会责任风险。

10.3 持续改进

组织应通过下列方式持续改进社会责任管理体系的适宜性、充分性和有效性：

a) 提升社会责任绩效；

b) 促进支持社会责任管理体系的文化；

c) 促进利益相关方参与社会责任管理体系持续改进措施的实施；

d) 促进相关管理体系和业务过程支持和参与社会责任管理体系持续改进措施的实施；

e) 将有关持续改进的结果与利益相关方及其代表(若有)进行沟通；

f) 保持和保留文件化信息作为持续改进的证据。

附 录 A
（资料性附录）
本标准的使用指南

A.1 总则

本附录所给出的附加信息旨在防止对本标准所包含要求的错误理解，这些信息的阐述与标准要求保持一致，不打算增加、减少或以任何方式修改本标准的要求。

本标准中的要求需以系统且非孤立的视角进行考虑，即某些章条中的要求可能会与其他章条中的要求之间存在着相互联系。

A.2 规范性引用文件

本标准无规范性引用文件。使用者可从参考文献所列文件中获得有关社会责任指南和其他管理体系标准的进一步信息。

A.3 术语和定义

除了第3章给出的术语和定义外，以下还对所选概念进行了说明，以防止错误理解：

a) “持续(continual)”指发生在一段时期内的持续，但可能有间断；而“连续(continuous)”指不间断的持续，因此应当使用“持续(continual)”来描述改进。

b) “考虑(consider)”意指有必要考虑，但可拒绝考虑；“必须考虑(take into account)”意指有必要考虑，但不能拒绝考虑。

c) “适当的(appropriate)”与“适用的(applicable)”不得互换。“适当的”意指适合于或适于……的，并意味着某种程度的自由；而“适用的”意指与应用有关或有可能应用，且意味着如果能够做到，就应该要做。

d) 本标准使用了术语“利益相关方(stakeholder)”，“相关方(interested party)”是其同义词，代表了相同的概念。

e) “确保(ensure)”一词意指：可将职责委派给他人，但仍承担确保措施得到实施的问责。

f) “文件化信息(documented information)”被用于包含“文件(documents)”和“记录(records)”。本标准使用短语“保留(retain)文件化信息作为……的证据”来表示记录，“应作为文件化信息予以保持(maintain)”来表示文件，包括程序。短语“以保留文件化信息作为……的证据(to retain documented information as evidentiary of …)”并非要求所保留的信息将满足法律法规的证据要求，而旨在规定所需保留的记录的类型。

组织可按照社会责任管理体系的相关要求，批准使用特定的术语及其含义。但如果使用标准之外的这些术语，则仍需符合本标准。

A.4 组织所处的环境

A.4.1 理解组织及其社会责任

A.4.1.1 理解组织特征与社会责任之间的关系

理解组织特征如何与其社会责任相关联是组织建立社会责任管理体系的重要信息基础。该过程的输出信息是组织辨识社会责任议题和识别其利益相关方的重要判定依据。可行时，该过程宜评审如下各方面(但不限于)：

a) 组织的类型、宗旨、运行性质和规模；
b) 组织运行所在地的社会、环境和经济特征；
c) 任何有关组织以往社会责任绩效的信息；
d) 组织用工的特点；
e) 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；
f) 组织的使命、愿景、价值观、原则和行为准则；
g) 与社会责任有关的内部和外部利益相关方的关切；
h) 组织决策结构和性质；
i) 组织的价值链。

对组织而言，管理层对社会责任的当前态度、承诺水平和理解程度至关重要，决定了组织社会责任管理体系是否能够成功建立并有效实施。

A.4.1.2 辨识组织的社会责任议题

组织的影响识别过程旨在帮助组织全面和系统地认识和了解以往和现有活动的实际和潜在影响(包括有益影响和不良影响)的状况。该过程宜确定以下方面的信息：

——有哪些影响，包括确定影响所对应的社会责任议题；
——是何种性质的影响，包括确定是实际的还是潜在的、是有益的还是不良的影响；
——谁(利益相关方)受到影响；
——如何影响利益相关方。

对于任何新决策和活动，组织宜持续和主动地识别其不良影响。该过程宜始于新决策和活动的概念设计阶段，宜随设计的细化及其随后的运行持续进行，并贯穿其整个生命周期，以反映当前的、变化的和未来的活动。

有关组织影响的信息宜定期予以评审，并保持更新，使得体系其他过程(包括 6.1.2.1 中的不良影响因素辨识过程)所识别的、有关组织新的不良影响因素及其影响能够作为重要输入信息得以及时考虑，以全面和准确地反映组织最新的影响状况。

由于 GB/T 36000—2015 第 7 章分别详细阐述了组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展等七项社会责任核心主题及其议题，并在每项主题及其议题中包含了组织所需处理的且极可能产生的社会和环境影响，因此，组织宜以此为对照来确定组织的影响所分别对应的社会责任议题。

注 1：除 GB/T 36000 之外，还有一些国家标准、行业标准或团体标准也提供了关于特定行业或领域的社会责任特定议题指南，并包含了组织所需处理的且极可能产生的社会和环境影响。这些标准也可作为对照的重要

依据。

注2：值得注意的是，所有组织均与GB/T 36000—2015第7章所述的每个核心主题都相关，但对于不同组织而言，各核心主题所含特定社会责任议题可能各不相同。

对于所识别出来的议题，组织宜评价其相关性和重要性，以确定所需应对的相关且重要的议题。议题相关性和重要性的评价方法参见GB/T 36000—2015中的8.3.2。

在确定组织相关且重要的议题时，除组织可直接控制的议题外，在可行时，组织还宜识别和确定在其影响范围内可施加影响的议题。影响力的来源包括：所有权和治理、经济关系、法律授权和公众意见。评估组织的影响范围和识别可施加影响的议题的方法参见GB/T 36000—2015中的8.3.3。

为了应对所认定的相关且重要的议题(包括可直接控制的议题和可施加影响的议题)，组织还需识别所需处理的优先事项。为处理议题确定优先事项的方法参见GB/T 36000—2015中的8.3.4。

对于已确定的社会责任议题及其优先事项，组织宜定期评审，以使最新的组织影响得以考虑。

组织影响的识别和社会责任议题及其优先事项的确定，可为组织全面和准确理解其当前的社会责任状况及未来发展趋势，有效建立和保持社会责任管理体系以管理其社会责任风险提供重要的信息基础。

A.4.1.3 理解与组织社会责任相关的现有管理体系

对照A.4.1.2所确定的相关且重要的社会责任议题及其优先事项，组织宜识别组织内与其相关的现有管理体系(如质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、知识产权、反腐败、合规、信息安全等管理体系)。这些管理体系宜作为组织应对各相关且重要的社会责任议题及其优先事项的重要技术支撑。

组织宜建立过程和机制，确保其社会责任管理体系与这些相关管理体系建立密切联系，保持对接和协同以及信息共享，使得相应的社会责任议题及其优先事项能够在相关管理体系之中得到有效应对。

对于与组织现有管理体系均无关的社会责任议题及其优先事项，则由组织的社会责任管理体系予以应对。

由于管理体系标准处于发展变化之中，在未来，已有的管理体系标准会不断修订，新的管理体系标准也会不断涌现，因此，组织基于管理体系标准所建立的管理体系也会处于动态变化之中，也会不断地建立新的管理体系，并调整已有的管理体系。在此情况下，组织宜持续识别与其社会责任相关的管理体系的变化，并在社会责任管理体系与这些新的相关管理体系之间及时建立相互对接和协同运行机制，使得相关社会责任议题及其优先事项能够在新的相关管理体系之中得到有效应对。

对于已存在管理体系标准但组织未建立相应管理体系的情况，与之对应的相关社会责任议题及其优先事项则仍由组织的社会责任管理体系予以应对。在应对这些议题和优先事项时，对应的相关管理体系标准可作为重要参考依据。

A.4.2 理解利益相关方的需求和期望

除员工之外，利益相关方还可包括(但不限于)：

a) 法律法规监管机构(当地的、地区的、省/直辖市/自治区的、国家的或国际的)；
b) 上级组织；
c) 供方、承包方、分包方；
d) 员工代表；
e) 员工组织(工会)和雇主组织；
f) 所有者、股东、客户、访问者、组织所在社区和邻居以及一般公众；
g) 消费者和顾客、社区服务机构、媒体、学术界和商业协会；
h) 非政府组织；

注：这些非政府组织为非营利组织，主要从事保护社会公共利益（包括民主、法治、人权等）、维护特定弱势群体（如妇女、儿童、老年人、残障人士、消费者、劳动者等）权益、保护生态环境等活动。

i) 社会责任组织、社会责任专业技术服务人员。

有些需求和期望具有强制性，如已被纳入法律法规的需求和期望。对于其他需求和期望，组织也可决定是否自愿接受或采纳（如签署自愿性倡议）。组织一旦采纳这些需求和期望，就要在策划和建立社会责任管理体系时予以应对。

对于已有相关管理体系应对的社会责任议题及其优先事项（参见 A.4.1.3），其相应的利益相关方的需求和期望宜由相关管理体系予以应对。

有关利益相关方的进一步详情可参见 GB/T 36000—2015 中 5.5 和 6.3 所述的内容。

A.4.3 确定社会责任管理体系的范围

组织可以自主灵活地界定社会责任管理体系的边界和适用性。边界和适用性可包括整个组织，或组织的特定部分，只要该部分的最高管理者自身拥有建立社会责任管理体系的职能、职责和权限。

组织社会责任管理体系的可信度取决于边界的选定。范围不可用来排除影响或可能影响组织社会责任绩效的活动、产品和服务，或规避法律法规要求和其他要求。范围是对包含在社会责任管理体系边界内的组织运行的真实并具代表性的声明，不可对利益相关方造成误导。

尽管组织现有的相关管理体系均有着明确的边界和适用性，但由于在应对相应社会责任议题及其优先事项时，各相关管理体系运行的有效性和绩效也都会对组织的社会责任绩效和社会责任管理体系预期结果的实现产生直接而又重要的影响，因此，组织社会责任管理体系的边界宜覆盖相关管理体系的范围。

值得注意的是，组织宜在其社会责任管理体系范围声明中，分别阐明各相关管理体系的范围及其所应对的相应社会责任议题及其优先事项，以明确界定社会责任管理体系与各相关管理体系之间的分工和协作。

A.4.4 社会责任管理体系

组织有权力、责任和自主性来决定如何满足本标准的要求，包括下列事项的详略水平和程度：

a) 建立一个或多个过程，以确信它们按照策划得到控制和实施，并实现社会责任管理体系的预期结果；

b) 建立一个或多个过程，以确信社会责任管理体系与相关管理体系之间保持有效对接和协同，并确保相应的社会责任议题及其优先事项能够在相关管理体系中得到有效应对；

c) 将社会责任管理体系要求融入其各项业务过程（如：设计和开发、生产和服务、采购、人力资源、营销和市场等）中。

如果在组织的一个或多个特定部分实施本标准，则可采用组织其他部分所建立的方针和过程来满足本标准要求，只要它们适用于该特定部分且符合本标准的要求。示例包括：公司的社会责任方针；教育、培训和能力方案；采购控制等。

A.5 领导作用和利益相关方参与

A.5.1 领导作用和承诺

组织最高管理者的领导作用和承诺（包括意识、响应、积极的支持和反馈）是社会责任管理体系成功并实现其预期结果的关键，为此，最高管理者负有亲自参与或指导的特定职责。

支持组织社会责任管理体系的文化在很大程度上取决于最高管理者，它是个体和群体的价值观、态度、管理实践、观念、能力及活动模式的产物，而这些则决定了其社会责任管理体系的承诺、风格和水平。该文化具有（但不限于）下述特征：

——利益相关方的积极参与；

——基于公平、公正、尊重、信任和良好职业操守的合作与沟通；

——通过积极参与对社会责任机遇的探寻而达成对社会责任管理体系重要性的共识；

——对社会责任风险预防和控制措施的有效性的信心；

——对组织发展方向和决策体系以及致力于成为“对社会更负责任组织”的价值追求的认同、支持和信赖。

最高管理者证实其领导作用的重要方式包括（但不限于）：

——鼓励利益相关方报告事件、不良影响因素、风险和机遇，并保护其免遭报复（例如，当他们这样做时会面临解雇或纪律处分的威胁）；

——在表明组织发展方向的宗旨、愿景、价值观、道德观和战略以及最高管理层的声明和行动中，清楚和明确地阐明组织的社会责任承诺和价值追求。

A.5.2 组织发展方向和决策体系

组织宜采用下述各种方法而将社会责任融入其发展方向和决策体系之中，使社会责任成为组织政策、文化、战略、结构和运行的重要且有效的组成部分：

——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）；

——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；

——建立和实施社会责任管理体系，并与相关管理体系一道共同、有效地应对组织的社会责任议题、风险和机遇。

A.5.3 社会责任方针

社会责任方针是最高管理者作为承诺而声明的一组原则。它概述了组织支持和持续改进其社会责任绩效的长期方向。社会责任方针提供了一个总体方向，并为组织制定目标和采取措施以实现社会责任管理体系的预期结果提供了框架。

这些承诺体现在组织所建立的过程中，以确保社会责任管理体系坚实、可信和可靠（包括应对本标准的特定要求）。

术语“尽可能降低”用于与社会责任风险有关的方面，以阐明组织对其社会责任管理体系的愿望。术语“降低”用于描述实现的过程。

在建立社会责任方针时，组织宜考虑与其他方针（如组织总体发展战略方针、各相关管理体系的方针等）的一致性和协调性。

A.5.4 组织的角色、职责和权限

为了实现社会责任管理体系的预期结果，组织社会责任管理体系所涉及的人员宜清晰理解其角色、职责和权限。

虽然最高管理者对社会责任管理体系拥有总体职责和权限，但每位员工均需考虑到其所承担工作的社会影响。

“负有责任的最高管理者”，意味着最高管理者可为决策和活动接受组织治理机构、法律监管机构以及更广泛意义上的利益相关方的问责。这意味着最高管理者承担最终责任，并与因某事未完成、未妥善处置、不起作用或未实现其目标而被追究责任的人员一起承担连带责任。

员工和其他利益相关方宜能够报告不良影响情况，以便组织采取措施。员工和利益相关方宜能够按照要求向有关主管部门报告其关心的问题，而不会因此而遭受打击报复的威胁。

5.4 中所确定的特定角色和职责可指派给某个人承担，也可由几个人共同分担，或指派给最高管理者中的某个成员。

对于承担社会责任管理体系与相关管理体系之间接口任务的人员，组织宜明确界定其职责和权限，并与相关管理体系保持一致和协调。

A.5.5 利益相关方的协商和参与

利益相关方及其代表(若有)的协商和参与是社会责任管理体系取得成功的关键因素。组织宜通过建立过程而对此予以鼓励。

协商意味着一种涉及对话和交换意见的双向沟通。协商包括及时向利益相关方及其代表(若有)提供必要信息，以使其给出知情的反馈意见，供组织在做出决策前加以考虑。

参与能使利益相关方为与社会责任绩效测量和变更建议有关的决策过程做出贡献。

对社会责任管理体系的反馈依赖于利益相关方的参与。组织宜确保鼓励组织内各层次员工以及组织外的其他利益相关方报告不良影响情况，以便预防措施落实到位和采取纠正措施。

如果利益相关方在提建议时无惧遭受解雇、纪律处分或其他类似报复的威胁，那么所收到的建议将会更为有效。

关于利益相关方的进一步信息可参见 GB/T 36000—2015 中的 4.3、5.5、6.3 和 8.5.4。

A.6 策划

A.6.1 应对风险和机遇的措施

A.6.1.1 总则

策划并非单一事件，而是一个持续的过程。它既为员工也为社会责任管理体系预测环境变化并持续确定风险和机遇。

非预期的结果可包括产品(或服务)质量事故、环境破坏、与工作相关的伤害和健康损害、不符合法律法规要求和其他要求，或损害声誉等。

策划需整体考虑管理体系的活动与要求之间的关系和相互作用。

社会责任机遇涉及可施加有益影响的重要议题的辨识、不良影响因素的辨识、如何沟通不良影响因素，以及已知不良影响因素的分析和减轻。其他机遇涉及体系改进策略。

改进社会责任绩效的机遇的示例：

a) 发挥检查和审核作用；

b) 不良影响因素分析和相关评价；

c) 事件或不符合调查和纠正措施；

d) 应对可施加有益影响的重要议题。

改进社会责任绩效的其他机遇的示例：

——在新活动的策划阶段融入社会责任要求，对其决策和活动的潜在影响给予判定并加以考虑；
——应用新技术提升社会责任绩效；
——通过诸如扩展超越要求的与社会责任相关的能力，或鼓励员工及时报告事件等来改善社会责任文化；
——提高对最高管理者支持社会责任管理体系的感知度；
——强化事件调查过程；
——改进利益相关方协商和参与的过程；
——标杆管理，包括考虑组织自身以往的绩效和其他组织的绩效；
——在社会责任专题论坛中寻求合作。

A.6.1.2 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价

A.6.1.2.1 不良影响因素辨识

不良影响因素辨识有助于组织认识和理解其决策和活动中与所认定的重要社会责任议题及其优先事项有关的不良影响因素及其影响，以便评价和优先排序并消除不良影响因素，或降低社会责任风险。

影响可能发生在当地、区域、国家或全球范围，且可能是直接的、间接的或经长期累积的影响。

不良影响因素的辨识不必针对组织的每项决策和活动，而仅需针对与所认定的、由社会责任管理体系应对的重要社会责任议题及其优先事项有关的决策和活动。

不良影响因素的辨识可按社会责任主题和议题来分组或分类进行。不良影响因素的辨识方法并非唯一，但所用方法和准则宜提供一致的结果。

每个不良影响因素可能导致一种或多种影响，并可能导致影响组织实现社会责任管理体系预期结果的社会责任风险和机遇。在辨识过程中，若发现新的不良影响，组织宜保持相关信息，以便为 4.1.2 中的影响识别过程提供重要输入信息。

不良影响因素多种多样，包括（但不限于）：

——管理和制度性的，如管理制度不完善或具有缺陷、管理不规范和水平低下等；
——观念、意识和文化性的，如社会责任意识淡薄、缺乏人权和法治意识、非可持续发展的思想观念、不良的组织文化等；
——知识和能力性的，如缺乏社会责任、可持续发展和法律法规的相关知识等；
——技术性的，如技术的缺乏和不完善导致用户隐私泄露、技术的恶意滥用导致对人权的侵犯（包括侵害员工权益、消费者权益、社会公众权益等）。

6.1.2.1 所列不良影响因素并非详尽无遗。

注：以下所列列项编号从 a）到 g）与 6.1.2.1 中所列列项编号并非完全对应。

组织的不良影响因素辨识过程宜考虑：

a） 4.1 所确定的对组织及其社会责任的理解：
   1） 组织特征与社会责任之间的关系，例如：所用不良影响因素的辨识方法可能依组织特征的不同而不同；不良影响因素的辨识范围宜限于与组织已识别的重要社会责任议题及其优先事项有关的不良影响；
   2） 组织治理模式和活动方式、组织领导作用和文化（包括组织各层次管理者和员工有关社会责任的意识和文化等），例如：不良的价值观、思想和文化（如不择手段和唯利是图的商业价值观）往往是产生不良影响的根本原因；
b） 常规和非常规的活动和状态：
   1） 常规的活动和状况（即日常运行和正常工作的活动和状况）可产生不良影响因素；

2） 非常规的活动和状况（即偶然出现的或非计划的活动和状况）可产生不良影响因素；

3） 短期的活动或长期的活动可产生不同的不良影响因素；

c） 个人因素：

1） 与个人的价值观以及职业精神、操守和道德素养等特征有关；

2） 与个人的文化教育程度、认知能力和局限性等特征有关；

d） 新的或变化的不良影响因素：

1） 可在因过于熟悉工作或工作变化而导致工作过程恶化、被更改、被适应或被演变时产生；

2） 对工作实际开展情况的了解（如与员工或利益相关方一起观察和讨论不良影响因素）能识别社会责任风险是否增加或降低；

3） 组织、运行、过程、活动和社会责任管理体系的实际或建议的变更所产生的不良影响因素；

e） 潜在紧急情况：

1） 需立即做出响应的、意外的或非计划的状况（如工作场所附近的自然灾害和人道危机、网络舆情紧急情况等）；

2） 包括诸如在工作地点发生了骚乱（或紧急情况）而需将工作人员紧急疏散的情况；

f） 利益相关方，包括（但不限于）：

1） 组织所有者或股东、所从属的上级组织；

2） 可能受组织活动影响或自认为受影响的组织员工；

3） 可能受组织活动影响或自认为受影响的其他人员（如行人、承包方或近邻）；

4） 当地政府相关执法部门；

5） 组织所在当地社区；

6） 组织所参加的行业协会、同业协会或其他社团组织；

7） 消费者或客户；

8） 供应链、合作伙伴或竞争对手；

9） 媒体、相关研究机构、生态环保组织、民间社团等；

g） 与不良影响因素有关的知识和信息以及法律法规等的变化：

1） 与不良影响因素有关的知识、信息和新的理解可能来自于公开的文献、研究与开发、员工的反馈，以及组织自身运行经验的评审；

2） 与不良影响因素有关的法律法规的变化信息可能来自于政府部门的公开文件、媒体报道、文献研究等；

3） 这些来源能够提供有关不良影响因素和社会责任风险的新信息。

A.6.1.2.2 社会责任风险和社会责任管理体系其他风险的评价

组织可采用不同方法来评价社会责任风险，以作为其应对不同不良影响因素的总体战略的一部分。评价的方法和复杂程度并不取决于组织的规模，而取决于与组织决策和活动有关的不良影响因素。

社会责任管理体系的其他风险也宜采用适当的方法进行评价。

社会责任管理体系的风险评价过程宜考虑日常运行和决策（如工作场所变更、工作流程中的峰巅、工作重组等）以及外部问题（如经济变化）。方法可包括：与受日常活动（如工作量和工作场所的变化）影响的员工持续协商；对新的法律法规要求和其他要求（如监管改革、与社会责任有关的集体协议的修订）进行监视和沟通；确保资源满足当前和变化的需求（如针对新工作项目开展培训）。

A.6.1.2.3 社会责任机遇和社会责任管理体系其他机遇的评价

评价过程宜考虑所确定的社会责任机遇和社会责任管理体系的其他机遇，以及它们的益处和改进

社会责任绩效的潜力。

A.6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定

确定法律法规要求和其他要求时可参照以下示例：

a) 法律法规要求可包括：
   1) 法律法规(国家的、区域的或国际的)，包括法律、法规和规章；
   2) 法令和指令；
   3) 监管部门发布的命令；
   4) 许可、执照或其他形式的授权；
   5) 法院判决或行政裁决；
   6) 条约、公约、议定书；
   7) 集体协商协议；
b) 其他要求可包括：
   1) 组织的要求；
   2) 合同条款；
   3) 雇佣协议；
   4) 与利益相关方的协议；
   5) 与社会责任相关部门的协议；
   6) 非强制性标准、获得一致认可的标准和指南；
   7) 自愿性原则、行为守则、技术规范、章程；
   8) 本组织或其上级组织的公开承诺。

A.6.1.4 措施的策划

所策划的措施宜主要通过社会责任管理体系进行管理，并宜与其他业务过程相融合。措施的实施旨在期待实现社会责任管理体系的预期结果。

当社会责任风险和其他风险的评价已识别了控制需求时，策划活动则要确定如何在运行(见第8章)中实施这些控制，如确定是否将这些控制纳入行为守则、业务指导书或纳入提升能力的措施中等。其他控制可采用测量或监视(见第9章)方式。

变更管理(见8.1.3)也宜考虑应对风险和机遇的措施，以确保不产生非预期的后果。

A.6.2 社会责任目标及其实现的策划

A.6.2.1 社会责任目标

制定目标是为了保持和改进社会责任绩效。目标宜与风险和机遇以及组织所识别的、实现社会责任管理体系预期结果所必需的绩效准则相关。

社会责任目标可与其他业务目标相融合，并宜在相关职能和层次设立。

目标可以是战略性的、战术性的或运行层面的：

a) 战略性目标可被设立为改进社会责任管理体系整体绩效(如消除职场性骚扰)；
b) 战术性目标可被设立在设施、项目或过程层面(如从源头预防职场性骚扰)；
c) 运行层面的目标可被设立在活动层面(如尽可能避免安排异性在封闭工作场所单独工作，以减少性骚扰发生的可能性)。

社会责任目标的测量可以是定性的或定量的。定性测量可以是粗略的估计，例如那些从调查、访谈

和观察中所获得的结果。组织不必为其所确定的每个风险和机遇均设立社会责任目标。

A.6.2.2 实现社会责任目标的策划

组织可为实现目标进行单独策划或整体策划。必要时，可针对多重目标进行策划。

组织宜审查实现其目标所需的资源（如财务、人员、设备、基础设施）。

可行时，每个目标宜对应一个指标，指标可以是战略性的、战术性的或运行层面的。

A.7 支持

A.7.1 资源

资源的示例包括人力资源、自然资源、基础设施、技术和财务资源。

基础设施的示例包括组织的建筑物、厂房、设备、公用设施、信息技术与通信系统、应急处置系统。

A.7.2 能力

员工的能力宜包括对与其工作和工作场所有关的不良影响因素和社会责任风险进行恰当辨识和处置所需的知识和技能。

在确定每个角色的能力时，组织宜考虑如下内容：

a) 承担该角色所必需的教育、培训、资格和经验，以及保持能力所必需的再培训；

b) 工作环境；

c) 产自风险评价过程的预防措施和控制措施；

d) 适用于社会责任管理体系的要求；

e) 法律法规要求和其他要求；

f) 社会责任方针；

g) 合规和不合规的潜在后果，包括对社会和环境的影响；

h) 员工基于其知识和技能参与社会责任管理体系的价值；

i) 与其角色相关的义务和职责；

j) 个人能力，包括经验、语言技能、读写能力和差异性；

k) 因背景或工作变化而必需的相应能力的更新。

员工可协助组织确定角色所需的能力。

员工宜具备应对社会责任风险的必要能力。为此，为员工提供充分的、与其工作有关的不良影响因素和社会责任风险方面的培训非常重要。

适当时，员工宜接受所需的培训，以使其能够有效地履行其社会责任方面的典型职责。

在许多国家，向员工无偿提供培训是法律法规要求。

A.7.3 意识

员工（特别是临时工作人员）宜意识到其所面临的社会责任风险。

A.7.4 沟通

组织所建立的沟通过程宜规定信息的收集、更新和传播。该过程宜确保向所有有关的员工和利益相关方提供相关信息，并确保他们能接收到和易于理解这些信息。

A.7.5 文件化信息

重要的是，在尽可能降低文件化信息复杂程度的同时确保有效、高效和简洁。

这宜包括关于满足法律法规要求和其他要求的策划，以及评价这些策划措施有效性的文件化信息。

7.6.3 所述的措施特用于防止作废的文件化信息被非预期使用。

保密信息的示例包括个人信息等。

A.8 运行

A.8.1 运行策划和控制

A.8.1.1 总则

组织有必要建立和实施过程的运行策划和控制，通过消除不良影响因素，或当消除不良影响因素不可行时将运行区域和活动的社会责任风险降低至最低合理可行水平，以对社会和环境更负责任。

过程的运行控制示例包括：

a) 运用工作程序和系统；

b) 确保员工的能力；

c) 建立预防性或预测性的检查方案；

d) 货物和服务采购规范；

e) 应用法律法规要求和其他要求；

f) 工程控制和管理控制；

g) 促进利益相关方协商和参与。

A.8.1.2 消除不良影响因素和降低社会责任风险

控制层级旨在提供一种系统的方法来增强组织履行社会责任、消除不良影响因素和降低或控制社会责任风险。每个层级的控制效果低于前一个层级。为了成功地将社会责任风险尽可能降低至最低合理可行水平，通常采用多个控制的组合。

以下示例说明了每个层级可以实施的措施：

a) 消除：消除不良影响因素；停止使用童工；废除销售合同中的霸王条款；

b) 替代：用小影响替代大影响；改用在线指南来回应顾客抱怨；从源头防止社会责任风险；适应技术进步（如用水性漆代替溶剂型漆）；

c) 工程控制、工作重组或两者兼用：采用自动化设备，改善工作条件；采用工作重组以避免员工超时和超量工作；

d) 管理控制，包括培训：实施定期检查；实施防止欺凌和骚扰的培训；实施上岗培训；指导员工如何报告事件、不符合和受害情况而不用担心遭到报复；改变工作模式（如轮班）。

A.8.1.3 变更管理

对变更过程进行管理的目标是，在变更（如技术、设备、设施、工作惯例和程序、设计规范、原材料、人员配备、标准或规则的变更）发生时，通过尽可能减少将新不良影响因素和社会责任风险引入工作环境而使工作对社会和环境更负责任。根据预期变更的性质，组织可以使用适当的方法（如设计评审）来评价社会责任风险和社会责任机遇的变化。变更管理的需求可能是策划（见 6.1.4）的输出。

A.8.1.4 采购

A.8.1.4.1 总则

采购过程宜用于在供方及其产品和服务被引入组织前，确定、评价和消除其不良影响因素，并降低与之相关的社会责任风险。

组织的采购过程宜强调包括选择供方和购买产品和服务在内的相关社会责任准则，以符合组织的社会责任管理体系。社会责任准则宜用于评价社会责任风险是否可接受以及是否能够为促进组织社会责任目标的实现做出贡献，并宜与其他业务过程有关采购过程的准则相融合。

采购过程还宜应对协商（见 5.5）和沟通（见 7.4）的任何需求。

组织宜证实采购活动符合组织社会责任管理体系，通过确保：

a) 不良影响因素及其社会责任风险在供方遴选过程和产品（或服务）采购过程中已持续辨识和评价；

b) 相关风险控制措施已列入采购合同之中，得到实施并保持有效；

c) 供方履行组织相关社会责任准则的能力得到定期评审并持续保持；

d) 采购过程符合法律法规要求；

e) 采购过程公开透明（如采用公开招标方式等）。对于不公开的或不开展招标过程的采购，宜说明正当理由，并解释如何满足社会责任准则要求和控制社会责任风险。

A.8.1.4.2 承包方

之所以需要协调，是因为某些承包方（如外部供方）拥有专业知识、技能、方法和手段。

承包方的活动和运行的示例包括维护、施工、操作、安保、清洁和许多其他职能。承包方还可包括在行政、会计和其他职能方面的顾问或专家。将活动委派给承包方并不能免除组织的社会责任。

组织可通过合同来清晰界定有关各方的责任，实现对承包方活动的协调。组织可以使用各种工具（例如：合同奖励机制，或对以往社会责任绩效或社会责任能力加以考虑的资格预审准则；直接的合同要求）确保承包方活动的社会责任绩效。

当与承包方协调时，组织宜考虑对自身与其承包方之间的不良影响因素的报告。组织宜规定承包方如何将其活动与组织自身的社会责任管理体系过程相协调，以及如何报告事件。

组织宜证实承包方在被允许开展工作前有能力执行其任务，如通过证实：

a) 社会责任绩效的记录是令人满意的；

b) 员工的资格、经验、意识和能力准则已被规定并已得到满足（如通过培训）。

A.8.1.4.3 外包

外包时，组织需对外包的职能和过程进行控制以实现社会责任管理体系的预期结果。对于外包的职能和过程，符合本标准要求仍是组织的责任。

组织宜基于诸如以下因素，确定对外包职能或过程的控制程度：

——外部组织满足组织社会责任管理体系要求的能力；

——组织确定适当的控制措施或评价控制措施的充分性的技术能力；

——外包的过程或职能对组织实现社会责任管理体系预期结果的能力的潜在影响；

——外包的过程或职能被分担的程度；

——组织通过应用其采购过程实现必要的控制的能力；

——改进的机遇。

在一些国家，法律法规要求中提出了对外包职能或过程的要求。

A.8.2 应急准备和响应

应急准备策划可包括正常工作时间内外发生的自然的、技术的和人为的事件。

A.9 绩效评价

A.9.1 监视、测量、分析和评价绩效

A.9.1.1 总则

为了实现社会责任管理体系的预期结果，过程宜予以监视、测量和分析，并与其他业务过程相融合：

a) 监视和测量内容的示例可包括(但不限于)：
   1) 抱怨、投诉和舆情；
   2) 相关事件，包括其趋势；
   3) 运行控制和应急演练的有效性，或者更改现有控制或引入新的控制的需求；
   4) 能力；
b) 为了评价法律法规要求的满足情况，监视和测量内容的示例可包括(但不限于)：
   1) 已识别的法律法规要求(例如：所有法律法规要求是否已确定；组织有关法律法规要求的文件化信息是否保持最新)；
   2) 集体协议(当具有法律约束力时)；
   3) 已识别的合规差距的状况；
c) 为了评价其他要求的满足情况，监视和测量内容的示例可包括(但不限于)：
   1) 集体协议(当不具有法律约束力时)；
   2) 标准和准则；
   3) 公司的和其他的方针、规则和制度；
d) 准则是组织可用于比较其绩效的参照：
   1) 基准示例：
      i) 其他组织；
      ii) 标准和规范；
      iii) 组织自己的准则和目标；
      iv) 社会责任统计数据；
   2) 对于测量准则，较为典型的是运用指标，例如：
      i) 如果准则是对事件的比较，则组织可选择考虑事件的频率、类型、严重程度或数量；此时，在每一项准则内，指标可以是确定的比率；
      ii) 如果准则是对纠正措施完成情况的比较，则指标可以是按时完成的百分比。

监视可包含持续的检查、监督、严格观察或确定状态，以便识别所要求的或所期望的绩效水平的变化。监视可适用于社会责任管理体系、过程或控制。示例包括访谈、对文件化信息的评审和对正在执行的工作的观察。

测量通常涉及为目标或事件赋值，是定量数据的基础。

分析是检查数据以揭示关系、模式和趋势的过程。这可能意味着采用统计运算，包括使用来自其他类似组织的信息，以有助于从数据中得出结论。该过程常常与测量活动相关。

绩效评价是为确定主题事项在实现所制定的社会责任管理体系目标方面的适宜性、充分性和有效

性所开展的一项活动。

A.9.1.2 合规性评价

合规性评价的频次和时机可能会发生变化，这取决于要求的重要性、运行状况的变化、法律法规要求和其他要求的变化以及组织以往的业绩。组织可以使用多种方法保持对其合规状况的认识和理解。

A.9.2 内部审核

审核方案的详略程度宜基于社会责任管理体系的复杂性和成熟度水平。

组织可通过创建过程将内部审核员的审核角色从其日常承担的职责中分离出来，或者使用外部人员承担内部审核职能，以建立内部审核的客观性和公正性。

A.9.3 管理评审

管理评审所用的有关术语宜理解如下：

a) “适宜性”是指社会责任管理体系如何适合于组织及其运行、文化和业务系统；

b) “充分性”是指社会责任管理体系是否得到恰当实施；

c) “有效性”是指社会责任管理体系是否正在实现预期结果。

9.3 的 a)至 g)所列出的问题不必在一次管理评审中均得到处理。组织宜确定何时和如何处理管理评审的问题。

A.10 改进

A.10.1 总则

在采取措施进行改进时，组织宜考虑来自于社会责任绩效的分析和评价、合规性评价、内部审核和管理评审的结果。

改进的示例包括：纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。

A.10.2 事件、不符合和纠正措施

事件调查和不符合评审可以是分开的过程，也可合并为一个过程。分开和合并与否，取决于组织的要求。

事件、不符合和纠正措施的示例可包括(但不限于)：

a) 事件：缺陷产品召回事件；腐败案件；劳资纠纷事件；

b) 不符合：未满足法律法规要求和其他要求；或未执行规定的程序；

c) 纠正措施(如控制层级所示，见 8.1.2)：消除不良影响；用较小不良影响的措施替代；重新设计或技术改造；制定程序；提升受影响的利益相关方的能力。

根本原因分析是指通过询问发生了什么、如何发生以及为何发生，来探索与一个事件或不符合有关的所有可能因素的实践，以便如何防止其再次发生而提供输入。

当确定事件或不符合的根本原因时，组织宜使用与被分析的事件或不符合的性质相适宜的方法。根本原因分析的焦点是预防，该分析可以识别多个引起失效的因素，包括与沟通、能力、设备或程序有关的因素。

纠正措施有效性的评审[见 10.2 f)]是指对所实施的纠正措施充分控制根本原因的程度的评审。

A.10.3 持续改进

持续改进问题的示例包括(但不限于):

a) 新技术;

b) 组织内部和外部的良好实践;

c) 利益相关方的意见和建议;

d) 社会责任相关问题的新知识和新理解;

e) 员工能力或技能的变化;

f) 用更少的资源(如简化、精简等)实现绩效改进。

参 考 文 献

[1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

[2] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

[3] GB/T 19011—2013 管理体系审核指南

[4] GB/T 23694—2013 风险管理 术语

[5] GB/T 24001—2016 环境管理体系 要求及使用指南

[6] GB/T 27921 风险管理 风险评估技术

[7] GB/T 36000—2015 社会责任指南

[8] ISO 20400 Sustainable procurement— Guidance

[9] ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines

[10] ISO 37500 Guidance on outsourcing

[11] ISO 39001 Road traffic safety (RTS) management systems — Requirements with guidance for use

[12] “ISO/IEC 导则 第1部分”的ISO补充合并本

按英文字母顺序排列的术语索引

audit 审核 …… 3.33
competence 能力 …… 3.24
conformity 符合 …… 3.34
consultation 协商 …… 3.5
continual improvement 持续改进 …… 3.38
contractor 承包方 …… 3.7
corrective action 纠正措施 …… 3.37
documented information 文件化信息 …… 3.25
effectiveness 有效性 …… 3.13
employee 员工 …… 3.3
factors of adverse impact 不良影响因素 …… 3.20
incident 事件 …… 3.36
interested party 相关方 …… 3.2
impact 影响 …… 3.18
impact of an organization 组织影响 …… 3.18
legal requirements and other requirements 法律法规要求和其他要求 …… 3.9
management system 管理体系 …… 3.10
measurement 测量 …… 3.32
monitoring 监视 …… 3.31
nonconformity 不符合 …… 3.35
objective 目标 …… 3.16
organization 组织 …… 3.1
outsource 外包 …… 3.30
participation 参与 …… 3.4
performance 绩效 …… 3.28
policy 方针 …… 3.14
procedure 程序 …… 3.27
process 过程 …… 3.26
requirement 要求 …… 3.8
risk 风险 …… 3.21
social responsibility incident 社会责任事件 …… 3.36
social responsibility management system 社会责任管理体系 …… 3.11
social responsibility objective 社会责任目标 …… 3.17
social responsibility opportunity 社会责任机遇 …… 3.23
social responsibility performance 社会责任绩效 …… 3.29
social responsibility policy 社会责任方针 …… 3.15
social responsibility risk 社会责任风险 …… 3.22
sphere of influence 影响范围 …… 3.19

SR incident 社会责任事件 …… 3.36
SR management system 社会责任管理体系 …… 3.11
SR objective 社会责任目标 …… 3.17
SR opportunity 社会责任机遇 …… 3.23
SR performance 社会责任绩效 …… 3.29
SR policy 社会责任方针 …… 3.15
SR risk 社会责任风险 …… 3.22
stakeholder 利益相关方 …… 3.2
top management 最高管理者 …… 3.12
workplace 工作场所 …… 3.6

按汉语拼音字母顺序排列的术语索引

不符合 nonconformity …… 3.35
不良影响因素 factors of adverse impact …… 3.20
参与 participation …… 3.4
测量 measurement …… 3.32
承包方 contractor …… 3.7
程序 procedure …… 3.27
持续改进 continual improvement …… 3.38
法律法规要求和其他要求 legal requirements and other requirements …… 3.9
方针 policy …… 3.14
风险 risk …… 3.21
符合 conformity …… 3.34
工作场所 workplace …… 3.6
管理体系 management system …… 3.10
过程 process …… 3.26
绩效 performance …… 3.28
监视 monitoring …… 3.31
纠正措施 corrective action …… 3.37
利益相关方 stakeholder …… 3.2
目标 objective …… 3.16
能力 competence …… 3.24
审核 audit …… 3.33
社会责任方针 social responsibility policy;SR policy …… 3.15
社会责任风险 social responsibility risk;SR risk …… 3.22
社会责任管理体系 social responsibility management system;SR management system …… 3.11
社会责任机遇 social responsibility opportunity;SR opportunity …… 3.23
社会责任绩效 social responsibility performance;SR performance …… 3.29
社会责任目标 social responsibility objective;SR objective …… 3.17
社会责任事件 social responsibility incident;SR incident …… 3.36
事件 incident …… 3.36
外包 outsource …… 3.30
文件化信息 documented information …… 3.25
相关方 interested party …… 3.2
协商 consultation …… 3.5
要求 requirement …… 3.8
影响 impact …… 3.18
影响范围 sphere of influence …… 3.19
有效性 effectiveness …… 3.13
员工 employee …… 3.3

组织 organization …… 3.1
组织影响 impact of an organization …… 3.18
最高管理者 top management …… 3.12