



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	V
图 2 PDCA 与本标准框架之间的关系	V

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

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

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

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

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

引 言

0.1 背景

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

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

采用社会责任管理体系的益处在于：

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

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

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

在社会责任或可持续性管理领域，除标准外，还存在许多致力于促进社会责任和可持续发展的技术工具或倡议，如联合国在《2030年可持续发展议程》中提出的可持续发展目标（SDGs）等。这些工具或倡议也可作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，与组织社会责任管理体系相关的法律法规要求主要涵盖在上述七方面的相关法律法规之中；与组织社会责任管理体系相关的其他管理体系主要包括针对上述某个或几个主题或其议题的管理体系，如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等。随着经济社会的发展，这些相关管理体系仍将不断发展和变化，更多新的管理体系也可能出现。

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

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

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

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

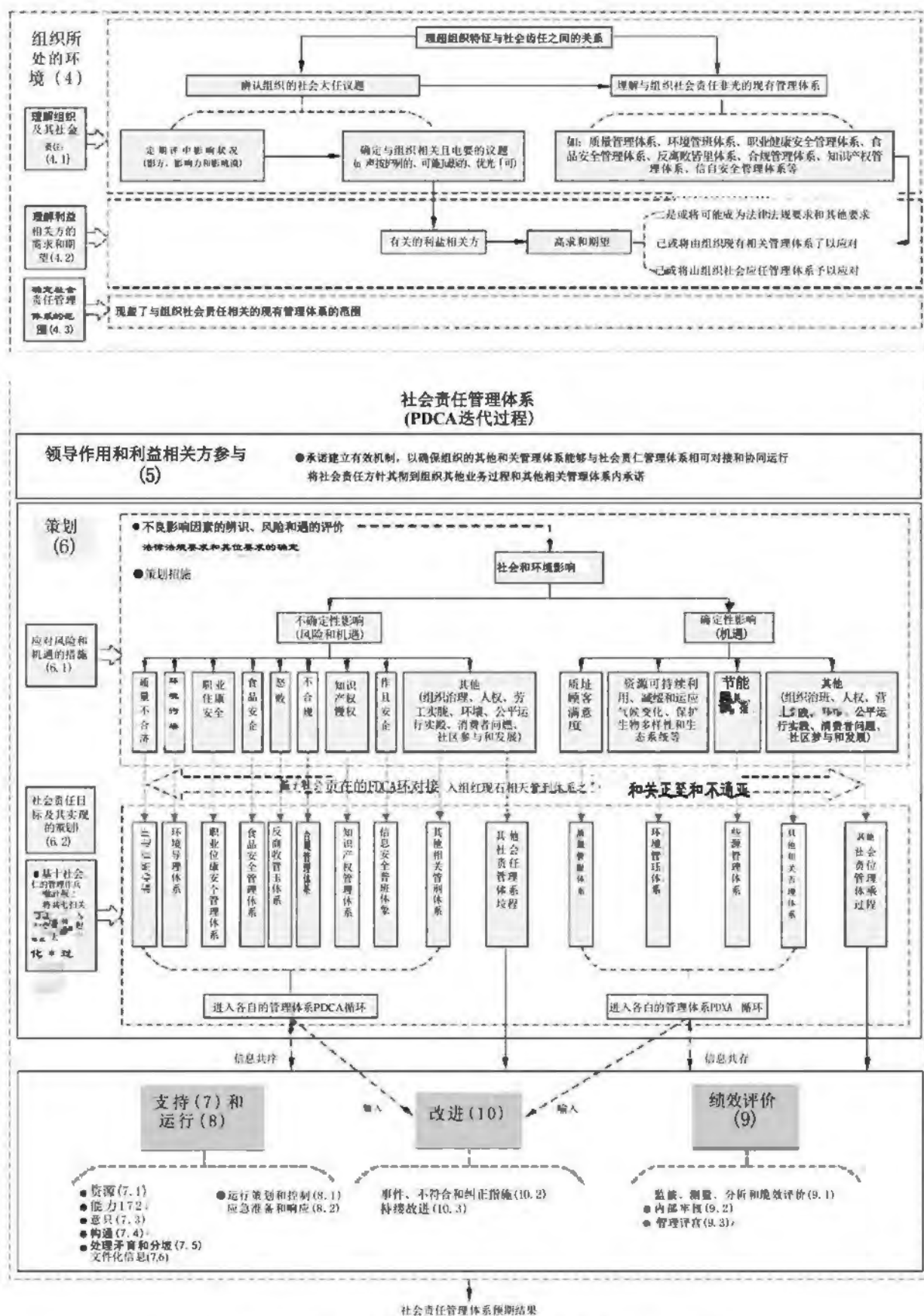


图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系

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，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。

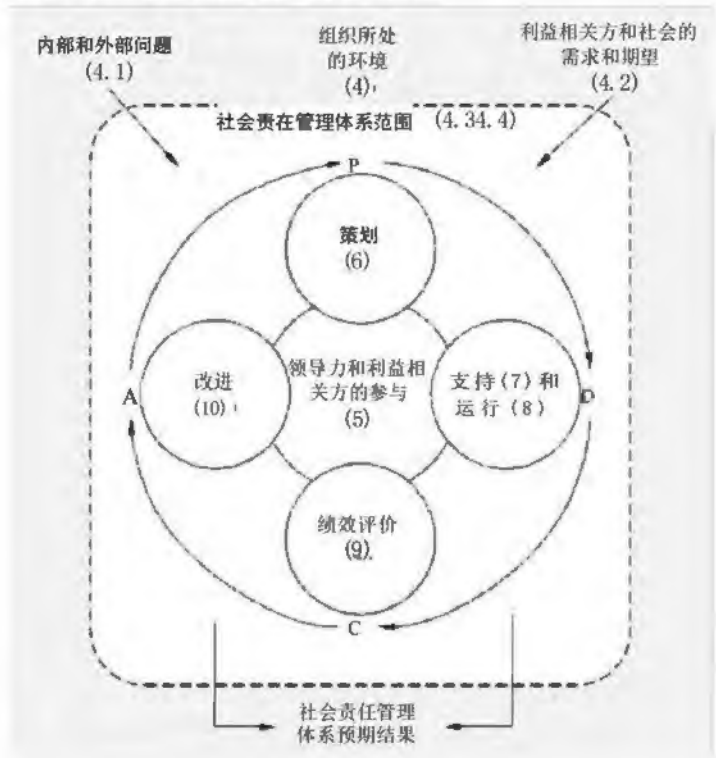
PDCA 概念是一个迭代过程，可被组织用于实现持续改进。它可应用于管理体系及其每个单独的要素，具体如下：

- 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、产品或服务的质量等)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標)，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 and 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，社会和环境的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)；

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）。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需担心遭到报复；
- 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。