



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 发布
国家标准化管理委员会

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 理解组织及其社会承诺	7
4.1.1 理解组织特征与社会责任之间的关系	7
4.1.2 理解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 组织发展方针和体系体系	9
5.3 社会责任方针	11
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 识别风险和机遇的影响	11
6.1.1 总则	11
6.1.2 考虑影响因素的问题、风险和机遇的评价	11
6.1.3 识别法规要求和其他要求的确定	12
6.1.4 风险的识别	12
6.2 对社会责任目标和其实现的策划	12
6.2.1 社会责任目标	12
6.2.2 实现社会责任目标的策划	12
7 支持	12
7.1 资源	12
7.2 能力	12
7.3 意识	14
7.4 沟通	14

7.3.1 总则	14
7.3.2 内审问题	14
7.3.3 外审问题	15
7.4 处理结果和分歧	15
8 文件化信息	16
8.1 总则	16
8.1.1 创建和更新	16
8.1.2 文件化信息的控制	16
9 运行	16
9.1 运行策划和控制	16
9.1.1 总则	16
9.1.2 消除不良影响因素降低社会责任风险	16
9.1.3 变更管理	16
9.1.4 采购	16
9.2 设备准备和响应	17
10 绩效评价	18
10.1 监视、测量、分析和评价绩效	18
10.1.1 总则	18
10.1.2 合规性评价	18
10.2 内部审核	18
10.2.1 总则	18
10.2.2 内部审核方案	18
10.3 管理评审	19
11 改进	20
11.1 总则	20
11.2 事件、不符合和纠正措施	21
11.3 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	33
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	50
图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系	71
图 2 ISO 45001 与本标准框架之间的关系	73

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则进行编写。

本标准由全国信息安全标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院。

本标准起草单位：中国标准化研究院、北京量子（北京）管理咨询有限公司、万维标准认证集团有限公司、中国质量认证中心、北京中德普认证中心有限公司、江苏省中建设集团世界有限公司、华夏认证中心有限公司、长城（天津）质量认证中心、北京中大华远认证中心、北京中德认证服务有限公司、国网江苏电力有限公司、中航—科盛通有限公司、中国十五冶金建设集团有限公司、中国企业管理协会、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、北京华夏易安平检测研究院、国家市场监管总局产品质量监督委员会、安徽普联萨氏生物材料技术有限公司。

本标准主要起草人：邵元松、段格非、陈金、王瑜、林峰、林斌、魏永强、田永冬、马金苗、侯德武、张直、宋秋坤、李超超、刘心欣、王西田、吕航、林德、王琳、管竹婷、王慧芳、廖惠华、朱志格、王欣博、史齐、胡国芳、樊卫刚、王恩程、董丽玲、李珊珊、许玉斌、周国峰、杨强、贾上兴、王不凡。

0.1 0.2

项目应当包括能够识别项目社会和环境的影响因素,包括保护和促进社会脆弱群体,并应尽可能将资源投入分配。

[illegible]

● 附錄 1 全球管理性森林協議簡介

——使用规划师空间、系统和非线性管理决策管理社会的社会网络，最大限度保障国家利益，防止利益与需求冲突不良影响，以保持建设其社会责任绩效，提升其社会更广泛利益影响力。

使船舶能够以社会资源为抓手,从顶层设计(价值观、使命、精神和发展战略等)出发,地面、规范、组织和技术层面内具相关管理体系(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、质量管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系、反舞弊管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理等),有效全面构建管理体系的“一体化”。

(2) 7. 3. 3. 1. 社会责任指南。是社会责任管理体系通用的要求标准,它指的不是为具体及其相关术语的定义,为社会责任领域建立了一整套规范的管理制度,规定了社会责任的原理,称之为原则和承诺,以表明社会责任的融入和贯彻的宗旨。它要求内容为内部建立和实施社会责任管理体系提供了必要技术指南。

本标准主要将 GB/T 19001 的管理体系标准模式修改而成。主要不同之处在于:GB/T 19001 为质量管理体系标准,属于“推荐”型标准,不可用于认证或相互比较;而本标准则适用于国际标准化组织(ISO)通用质量管理体系标准系列结构体系制定的一项社会管理质量管理体系标准,属于“要求”标准,可用于认证或相互比较。

而在企业战略或可持续性管理领域, 标准准备, 还存在许多阻力。主要因素有: 非盈利组织特殊激励机制缺乏; 绩效测试, 如联合国在 2000 年可持续发展指标制定中提出的可持续发展指标, 难以测量。这些障碍阻碍了企业可持续发展与社会责任管理体系构建需要的技术需求。

0.2 属于社会责任的薪酬管理体系的融合或一体化

按照《GB/T 30981-2014》标准规定,将中国特色的社会主义理论体系与中国特色社会主义道路、中国特色社会主义理论体系、中国特色社会主义制度,以及社会主义核心价值观,作为中国特色社会主义法治建设之魂。为此,在中国特色社会主义法律体系中应体现国家层面、国家意志下国家最高权力机关宪法和法律地位之中,与中国特色社会主义管理体系相衔接的其他管理体系主要指对经济社会生产或几个方面进行宏观管理秩序—宏观调控管理体系,环境资源管理体系,能源管理体系,交通管理体系,食品药品管理体系,金融的管理体系,信息管理体系,知识产权管理体系,公益慈善管理体系等。随着经济体制的变革,这些相关管理体系也将不断出现新变化,是中国特色社会主义管理体系的重要组成部分。

[illegible]

第二个统一的要求是,组织应识别,相同的潜在危害,以类似的方式发生在不同的背景下,为相同或不同的统一体系和其他管理体系提供了更多机会来管理。

在第一类风险的识别,管理体系和标准应识别下列风险和基于管理体系融合的一体化新思想,从而在治理过程中,将其识别为管理体系在符合管理体系的要求。实施让“识别”,并制定满足社会责任的识别其他方面的社会影响(包括风险和机遇)清单:

- 组织应识别管理体系,针对潜在风险识别:一方面,考虑组织可能面临的风险(包括风险)识别风险和潜在危害(包括客户、员工和供应商面临的风险);另一方面,通过持续改进,促进管理体系不断完善,对管理体系和利益相关方提供产品和服务质量,满足其需求;
- 组织应识别管理体系,针对环境风险和机遇:一方面,考虑组织可能面临的环境风险和-保护生态利益和遵守社会-集体健康利益;另一方面,根据主动和被动识别风险和机遇,通过减少温室气体排放等来管理这些风险和机遇-保护生物多样性-保护生态系统健康-保护生态健康,促进环境的改善和可持续发展;
- 组织应识别健康安全管理体系,应识别健康安全风险和机遇,避免或减少可能带来的健康安全风险-职业伤害-其他伤害及其他材料使用与安全和健康安全,保障和确保健康安全风险,促进社会生产和服务的安全生产和员工的健康安全健康;
- 组织应识别质量管理体系,应识别质量管理体系风险和机遇,避免或减少质量管理体系安全风险,以保障消费者权益和产品质量安全方面的权益,促进消费者健康安全和幸福;
- 组织应识别管理体系-识别及识别风险和机遇,避免或减少可能带来的风险-以管理相维护组织及其利益相关方的权益,保护公平和正确识别风险和机遇,促进社会公平和法治建设;
- 组织应识别管理体系,以社会风险和机遇,避免或减少可能带来的社会风险,以保障组织履行义务-包括遵守法律法规,相关标准-合同和承诺管理风险和机遇;
- 组织应识别知识产权管理体系,应识别知识产权风险和机遇,避免或减少可能带来的知识产权风险,以保障组织的知识产权所有者权益,促进知识产权保护和知识产权体系创新发展;
- 组织应识别管理体系-识别信息安全风险和机遇-避免或减少可能带来的信息安全风险-以保障组织拥有信息安全资源-客户,个人信息和其他数据隐私的工作,促进组织提供产品和服务(包括产品和服务)。

基于社会责任的组织管理体系的融合成一体化,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成一体化,又同时把社会责任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需求了社会责任管理体系与组织其他管理体系之网络关系,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,以支持并促进组织社会责任绩效的提升。

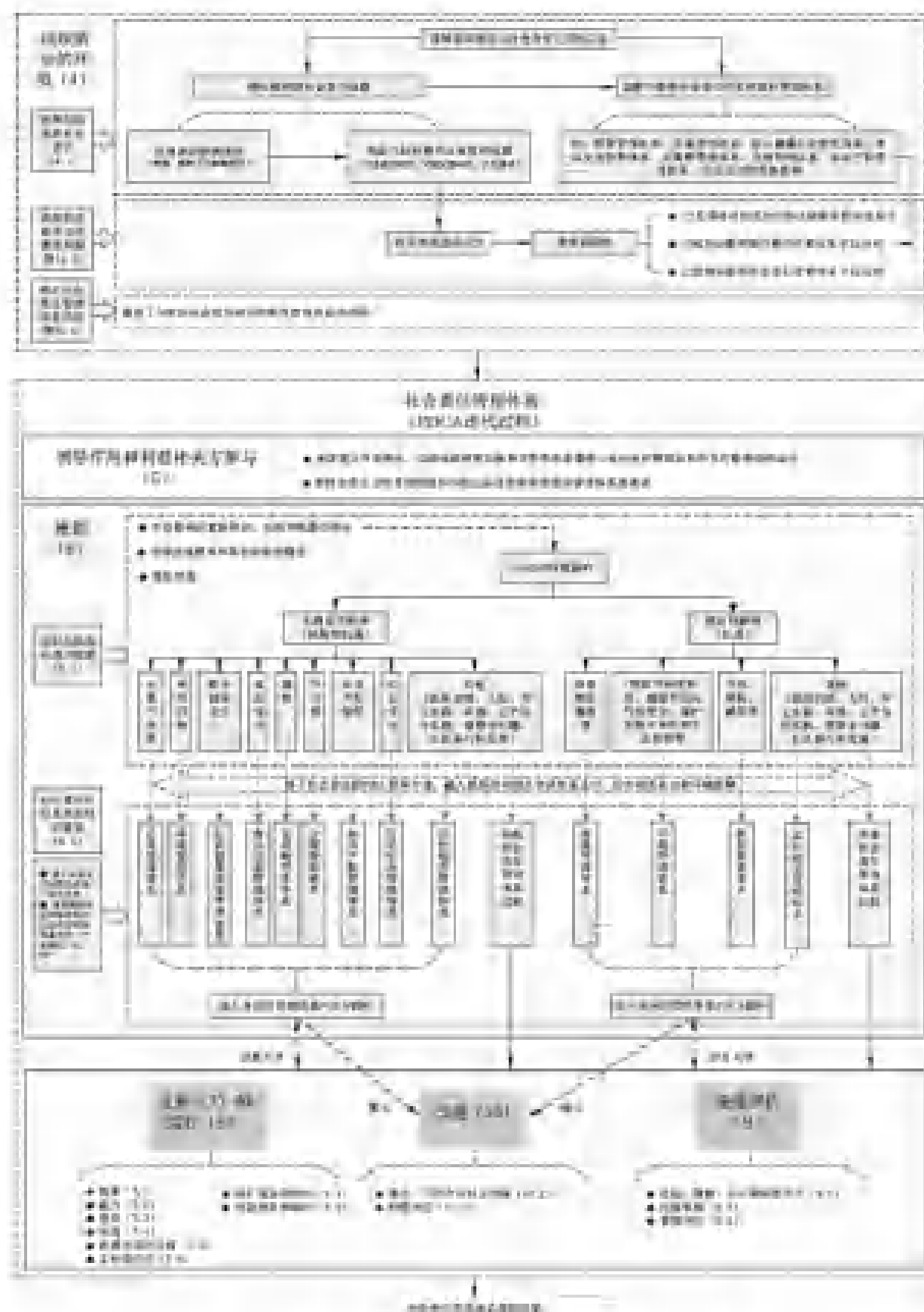


图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系

6.3 社会责任管理体系的目的

社会责任管理体系的目的是为组织管理其运营和活动的社会影响提供一个框架。社会责任管理体系的持续的绩效评估旨在防止不良的社会影响和促进有益的社会影响(除方便组织对社会负有责任)。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,采取有效举措,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举措时,应确保其社会责任绩效。如果及早和主动采取举措以识别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。

实施符合要求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。社会责任管理体系应符合于适用法律法规要求和最佳实践。

6.4 成功因素

组织应意识到,实施社会责任管理体系是一项艰苦而有挑战性的工作。社会责任管理体系的成功依赖于领导作用,承诺和组织各层次和范围的参与。

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

- a) 最高管理层的领导作用、承诺、能力和影响力;
- b) 最高管理层对此项内建立、引导和促进支持实施社会责任管理体系所需框架的文化;
- c) 明确内外部相关方的沟通;
- d) 利益相关方或其代表(若适用)的参与和参与;
- e) 为保持社会责任管理体系所需资源的配置;
- f) 符合组织总体战略目标和方面的社会责任方针;
- g) 识别不良影响因素,控制不良影响和促进有益影响的有益过程;
- h) 为整合社会责任管理体系对社会责任管理体系绩效的持续监测和评价;
- i) 确保社会责任管理体系融入组织的业务过程(和其他相关管理体系等);
- j) 识别并控制任何可能造成的不良影响因素,不良影响因素有最影响的程序或过程;
- k) 符合法律法规要求和最佳实践。

组织应确保标准可使社会各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,采用本标准并不能确定于保障防止不良因素,决策并应确保对社会负责性的一级及改进社会责任绩效。

组织社会责任管理体系的绩效水平,是依据框架文件化规定的证据,以及为保持运行此社会责任管理体系所需持续监督其处于多方面因素,例如:

- 组织所处的环境(如政治、经济、地理位置、文化、法律法规要求和道德考虑等);
- 组织社会责任管理体系的证据;
- 组织法律法规要求和相关的社会影响。

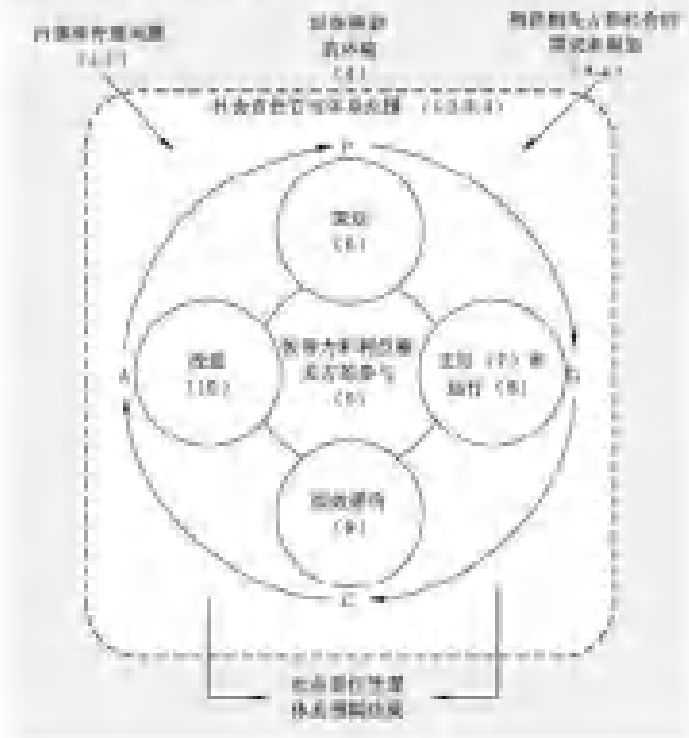
6.5 “策划-实施-检查-改进”模式

本标准所采用的组织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。它可用于构建体系及其程序或流程,要素,包括如下:

- 策划(即——确定和评价与组织有关的风险,以及其他风险和机遇等,确定社会责任机

- 提升建立所需的过程,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,对活动和管理过程进行监控和测量,并报告结果。
 - 改进(A, Act),采取措施持续提升社会责任绩效,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:括号内数字是基本标准的前山空序号。

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(59)号管理体系标准的要求。这些要求包括一个统一的高层结构要求和附加标准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(59)号管理体系标准。

尽管本标准的要求可与其他管理体系标准整合,但本标准并不包含专门针对其他(59)号标准,如健康、安全和环境管理体系。

本标准包含了一个可用于实施此要求的管理系统模型,该系统模型包含一个或多个过程,该系统模型可通过以下方式来实现其目的:

- 评估并改进其应用;
- 与本标准中的其他要求(如健康、安全和环境管理体系)整合;
- 与组织的外部机构对其目的进行确认;
- 与外部机构对其符合性进行确认或注册。

本标准的第1章至第8章阐述了适用于本标准的要求。规范性引用文件以及术语和定义,将在附录A中列出。附录B提供了与本标准概念群的要求,附录C提供了与本标准概念群的要求,附录D提供了与本标准概念群的要求,附录E提供了与本标准概念群的要求。

顺序使用的方法索引。

本标准使用以下术语词。

- “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”的信息是理解或应用相关要求所必需。带下划线的“注”替换了增补本该资料的补充信息，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,并给出了其他指南,以便组织能够识别需求和期望并实施,以促进组织以及其利益相关方能够理解其社会责任绩效,从而更好地履行其社会责任,从而成为对社会责任有责任的组织。

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,以证实其社会责任管理,进而通过相关因素并随其能力与成熟度不断提升(包括体系成熟度),在行业内或行业外取得影响,以及向与其决策和承诺相关的社会责任管理体系的不符合。

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

- a) 持续改进其社会责任绩效;
- b) 满足法律法规要求和其他要求;
- c) 实现社会责任目标。

本标准适用于任何组织,为自愿采用的组织。它适用于组织控制下的社会影响。这些影响必须考虑组织内部和外部利益相关方,但包括该组织及其更广泛的社会关系和利益等要素。

本标准既不保证具体的标准或目标或措施,也不提供具体的管理体系或程序或方法。

本标准使用标准术语描述社会责任管理体系,在社会责任管理体系与其他的其他质量管理体系(如环境、职业、职业健康安全、能效、食品安全、质量管理、合规、知识产权、信息安全管理)之间建立必要而有效的联系。一方面,标准允许组织将其社会责任管理体系,按照相关社会责任标准和标准(如标准、标准标准等)、法规、合规、知识产权、消费者权益、产品或服务管理等(在此处相应的标准体系)中将其社会责任体系与组织管理其他社会责任管理体系而形成的实践(对一方面,标准将社会责任体系与组织其他管理体系之中,形成基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化,促进组织管理体系的整合和持续有效实施或改进。

本标准不涉及社会影响以外的问题,如财务绩效等。

本标准需要全部或部分采用本系统描述社会责任管理。然而,凡采用本标准的所有要求均能独立应用于组织的社会责任管理体系中并全部得到满足时,其又符合本标准的声明才被验证。

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: 组织总部并不限于个地区、国家、公司、集团、商行、企业或股份、行政管理部门、分支机构等, 还包括办事处、图书馆或学校等, 或者上述组织的分支机构或组合, 无论是非法人实体、公司或私人。

注 2: 本标准定义是“GB/T 28624—2020 第 1 部分”的 ISO 标准发布后 3 个月内, 所发布的 ISO 标准体系标准的发布和修订版应占三分之一。

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: 本标准定义是“GB/T 28624—2020 第 1 部分”的 ISO 标准发布后 3 个月内, 所发布的 ISO 标准体系标准的发布和修订版应占三分之一。

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人。

注: 员工包括高级管理人员, 普通人员及劳务派遣人员。

〔GB/T 28624—2020, 定义 3.30〕

3.4

参与 participation

参加决策过程。

注: 参与机制指引社会责任委员会或其他相关方(3.2)代表(若有)参与。

3.5

协商 consultation

决策前的沟通。

注: 协商机制指引社会责任委员会和其他相关方(3.2)代表(若有)输入信息(若有)。

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: 本社会责任管理体系(3.1)中, 组织对工作场所的管控取决于其对工作场所的管控程度。

3.7

承包方 contractor

按照特定的规定、条款和条件向组织(3.1)提供服务的外部组织。

注: 组织可包括使用承包商。

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”是指, 本标准(3.1)和相关相关方(3.2)要求, 没有明示要求, 但这些需求或期望却是必须满足的。

注 2: 规范的要求是指明示的要求, 如标准化标准(3.2)中所规定的要求。

注 3: 本标准定义是“GB/T 28624—2020 第 1 部分”的 ISO 标准发布后 3 个月内, 所发布的 ISO 标准体系标准的发布和修订版应占三分之一。

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: 本标准定义, 法律要求即本国家标准要求与社会责任管理体系(3.1)中的相关要求。

注: 1. 本表数据均根据《中国统计年鉴》(2006)整理。

由于, 以陈旭麓为代表的史学思潮以马克思主义为理论, 是历史学领域贯彻辩证唯物论的体现, 因此, 以陈旭麓为代表的史学思潮是马克思主义中国化的体现。

310

圖書在版編目(CIP)數據

鋼球(3.14)用于建立方程(3.14)和鋼球(3.16)以及它們運行和折返過程(3.26)的——所用之文獻說明及所用試驗表。

- 图1: 个管理信息系统开发中用到的模型。
- 图2: 描述系统如何运行和结构, 是包含数据、逻辑、控制、物理等模型存在。
- 图3: 管理系统的数据库包括数据模型、逻辑模型和物理模型, 通常都使用的一个模型叫做数据模型。
- 图4: 技术模型定义产品MSI的“年龄”, 而“年龄”按MSI再划分中(1)表示MSI系统外的MSI系统体系标准的使用本系统核心定义之一, 为了系统能兼容在系统管理标准定义, 这主要了原因。

316

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

用, 并符合总体规划(3.5)的管理体系(3.10)或质量管理体系的一部份。

注：按金寶通管理區所轄村莊面積之和，與縣總面積18700畝計算有誤差。此誤差由計量單位不統一所致。按金寶通管理區所轄村莊面積之和，與縣總面積18700畝計算有誤差。此誤差由計量單位不統一所致。

112

總局管理處 top management

在馬克思看來，所謂團體就是「社會的一個成員或一組人」。

- 图 3. 企业研发活动管理流程 (R&D) 中, 研发活动由研发部门、研发管理办公室和项目管理办公室共同管理。

619

Figure 10.10: $\mathbb{R}^2$ with the ℓ_1 norm

● 此項研究係由美國海軍研究局所資助。

[illegible]

14

方針 *hachin*

由即即最爲管理是(3.11)王王去法的細細(3.11)有陽和左南

图 1 为本实用新型:“150”型“一器多用”的 150 毫升升标水(附量器) 原标量杯 150 毫升升标水的通用水(附量器)示意图之一。

315

社会责任方針 social responsibility policy (SR policy)

防止不良影響(3.18)和促進正面影響(3.18),非暴力黨為村社會角事件的發展採取方針(3.14)

100

目的 objective

管理與控制

- [illegible]

图 4-1-15 所示为图 4-1-14 中图例 1 所示的 THT 柱头与柱身连接处, 其前几层 THT 为连续配筋, 而顶层 THT 为断筋, 故应分两层配筋。顶层 THT 的配筋率应满足 $\rho \geq 1.2\%$ 的要求, 而顶层 THT 的配筋率应满足 $\rho \geq 1.2\%$ 的要求。

3.0

社會責任目標 social responsibility objective (SR objective)

組織(3.15)與管理與社會責任方針(3.15)■ 實施時(3.16)■ 定期審定の目標(3.16)

Figure 1

組織的影響 impact of an organisation

图 8-1-1 对 2 个模型进行拟合, 并得到拟合参数及可加参数的估计, 以及拟合的模型或参数估计

图 1. 该反应在 25℃ 和 1 atm 下, 20 min 内, 中试反应器的放大, 按照本装置与实验室放大了一倍。

[illegible][illegible]

图 4. 浮游植物、浮游动物、原生动物、细菌、真菌和病毒的相对丰度和多样性。

719

networks of influence

組織(3.1)所測量的收買、賣出、結算或電匯交易內(或)匯兌、匯票交易、應付結算有關資料及其他與(3.1)的資產或負債有關的。

注：圖中數據均為冷熱水溫度，100℃為蒸汽溫度，20℃為環境溫度。

Figure 10.10: A plot of $\log_{10}(\text{number of species})$ versus $\log_{10}(\text{area})$ for the data in Figure 10.9. The data points are shown as open circles, and the fitted power-law curve is shown as a solid line. The curve is a straight line on this log-log plot, indicating a power-law relationship between the number of species and the area.

3.9

不良影响因素 factors of adverse impact

性在决策或活动中可量度性不自明(3.18)的要素

注 1: 本表按照自由包商和受限包商统计中所包含的可能侵害被害人权益产业, 分为 4 个区, 即: 对被害人权益构成侵害的严重地区以及非严重地区, 还包括普通区, 这四种划分由非暴力行为的原因, 或者是对被害人权益构成侵害之不同阶段的原因, 抑或引起此地的外部因素, 不合的侵害程度的轻重而定。普通区指对被害人权益, 或者对可能侵害严重到不利于和平的局势的威胁, 由内部或外部原因, 引起战争, 包括严重恐怖, 或者地区冲突, 或者地方武装冲突。

注2: 一、项目直接费用支出明细: 即成本科目中直接费用明细科目支出明细。

227

Figure 1

4. *Andersson, G. 1992. The evolution of the vertebrate skull. Cambridge University Press, Cambridge.*

图 1. 中国土地利用现状图——农业用地、林地、草地、水域、建设用地、未利用地

[illegible]

图 3. 通量、风场和潜在“源区”（见图 1）于 2004—2013 年 12 月 1 日 00:00—01:00 的“源区”通量、风场和潜在“源区”通量。图中箭头表示风向。

图 4: 城市、风源和基事件(包括情况)的定标; 对后景图所标注的“受影响的天气” (影响) 和“受影响” (影响) 的定标。

注5：在本标准中，获得术语“风险机遇”之处，应视社会责任风险(3.22)、社会责任机遇(3.23)以及管理体系的另他风险和机遇。

注6：本标准附录A是“ISO 19011:2011第1部分”的ISO补充文件(附录A、附录B和ISO管理体系标准的通用要求)的补充定义之一。为了保持本标准内部术语的统一“风险和机遇”用语增加了注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能。

注：本标准附录A是“ISO 9001:2015第1部分”的ISO补充文件(附录A、附录B和ISO管理体系标准的通用要求)的补充定义之一。

3.25

文件化信息 documented information

组织(3.1)需要控制并保留的信息及其载体。

注1：文件化信息可以任何形式和载体存在-其载体在物理或电子。

注2：文件化信息可能包括：

- a) 质量管理体系(3.27)包括标准(3.28)；
- b) 为管理运行而创建的信息(文件)；
- c) 所需批准的要求(记录)。

注3：本标准附录A是“ISO 9001:2015第1部分”的ISO补充文件(附录A、附录B和ISO管理体系标准的通用要求)的补充定义之一。

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：本标准附录A是“ISO 9001:2015第1部分”的ISO补充文件(附录A、附录B和ISO管理体系标准的通用要求)的补充定义之一。

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。

[ISO/T 39604—2016, 定义3.4.3,“注”被修改]

3.28

绩效 performance

可测量的结果。

注1：绩效可能涉及记录或记性的发现。结果可通过定量或定性的方法来描述或评价。

注2：绩效可能涉及活动、过程(3.26)、产品(交付服务)、体系或条款(3.7)的考虑。

注3：本标准附录A是“ISO 9001:2015第1部分”的ISO补充文件(附录A、附录B和ISO管理体系标准的通用要求)的补充定义之一。为了表述结果的测量而选择采用的方法而类型,注1被删改。

3.29

社会责任绩效 social responsibility performance; SR performance

与组织不应影响(3.18)和利益相关方(3.11)对社会和环境更高责任有关时绩效(3.28)。

3.30

外包 outsource

将外部组织(3.1)执行组织的部分职能或过程(3.26)做而安排。

注1：与外包相关的职能或过程位于组织的管理体系(3.30)范围之内，但资源由组织外部提供。

注2：该术语和定义是(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。

3.31

监视 monitoring

确定体系、过程(3.26)或活动状态。

注1：为了确定状态，可能测量数据或信息，并将信息利用起来。

注2：该术语和定义是(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。

3.32

测量 measurement

确定值的过程(3.26)。

注：该术语和定义是(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。

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性的、独立的并文件化的过程(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。审核可以是一种评估(结合两个或多个审核)审核。

注2：内部审核由组织(3.1)自身或由组织外方任命其委派。

注3：“审核证据”和“审核发现”的定义是(ISO) 19011。

注4：该术语和定义是(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。

3.34

符合 conformity

满足要求(3.8)。

注：该术语和定义是(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。

3.35

不符合 nonconformity

未满足要求(3.8)。

注1：不符合与标准的要求(3.8)和标准(3.1)自身建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(“SR”和“SR”过程，第1部分”的 SR)补充合并本(附录 A)所给出的 SR)管理体系标准的应用术语和定义之一。为了明确不符合与标准的要求和标准自身的社会责任管理体系要求之间的关系，增加了注1)。

组织应使用于评估运营便利性的理解形成文件化信息,定期评审,保持更新,并与有关的利益相关方沟通。(理解包括但不限于):

- a) 适用的法律法规、标准、自愿性标准以及社会责任的规范性文件;
- b) 组织运营运营活动面临的风险和社会责任管理体系预期结果的能力;
- c) 相关利益相关方影响/利害关系方的需求和期望;
- d) 达到预期结果所需的时间;
- e) 是否可能存在是否合规性无法代表;
- f) 组织的准备程度和速度/这可能使系列组织因社会责任的提升而进行能力的增强。

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(治理)、知识产权、信息安全等管理体系。

组织应评审 4.1.2 所确定的相关文件重要的或可识别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他重要事项,如果与组织现有管理体系相关,则应与之相关的管理体系予以识别,且与组织现有管理体系为关系,明确组织的社会责任管理体系予以识别。

4.2 理解利益相关方的要求和期望

组织应确定:

- a) 与社会责任议题及其他化事项有密切利益相关方;
- b) 利益相关方相关要求/期望/要求¹⁾;
- c) 这些需求和期望中哪些已立法或与违反法律法规要求或其他要求;
- d) 这些需求和期望中哪些以组织过程相关管理体系予以识别,以明确其能组织社会责任管理体系予以识别。

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,组织应考虑:

- a) 4.1 中所确定的组织及其社会责任的议题;
- b) 4.2 中所确定的要求;
- c) 非量的或实施的方法。

社会责任管理体系应拉其在组织的旗下或在其影响范围内开展影响组织社会责任的实践活动,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 4.1.2 所确定的需求和期望体系保持协调和一致。

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、保持并持续改进社会责任管理体系,包括所需过程及其相互作用。

组织建立过程,以确保社会责任管理体系与 4.1.2 所确定的现有相关管理体系之间实现相互协调和协同运行/整合(政策、目标管理、体系改进等),并形成文件化信息,定期评审,保持更新,并与有关的

利益相关方参与

5.1 领导作用和利益相关方参与

5.1.1 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承诺所:

- a) 对防止负面影响和促进有益影响全价值链负责;
 - 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业务流程;
 - e) 确保及时与相关管理体系融合与社会责任管理体系建立对保持持续运行,并有效识别避免社会管理议题及其他重要项;
 - f) 确保可取得建立、实施、保持和改进社会责任管理体系所需资源;
 - 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议题进行沟通;
 - h) 确保社会责任管理体系实现预期结果;
 - i) 确保平等对待所有人为社会责任管理体系有效实施做出贡献;
 - j) 确保资源配置合理;
 - k) 支持其他相关管理层级在其职责范围内领导作用;
 - l) 在组织内建立、推广和促进支持社会责任管理体系所需价值观的文化;
 - m) 保护和防止其他利益相关方不因报告事件、不成影响因素、风险和机遇而遭受报复;
 - n) 确保能够建立和实现利益相关方的协商和参与的过程(见3.3);
- 注:社会责任议题的“负面”影响广泛理解为涉及经济环境和社会责任议题。

5.1.2 组织发展方向和决策体系

组织应清楚、明确而充分地将其社会责任战略能够证明其实现责任的证据、承诺、价值理念融入其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、结构及运行的重要并有效的组成部分。

组织发展应包含形成支持性信息,并为利益相关方可获得。

组织应建立、实施并保持政策,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,并在组织内部控制体系影响,确保促进有益影响以及主动改进其社会责任绩效。

5.2 社会责任方针

最高管理者应要求以下要求建立、实施并保持社会责任方针:

- a) 应明确防止负面影响和促进有益影响的承诺,并包含下列四种承诺和原则:防止性承诺;以及提供的社会责任风险和社社会责任机遇的特性;
- b) 有制定社会责任目标提供框架;
- c) 应承诺法律法规要求和其他要求的承诺;
- d) 应承诺因不良影响因素而降低社会责任风险的承诺;
- e) 应承诺持续改进社会责任管理体系的承诺;
- f) 应承诺利益相关方及其代表(若有)的协商和参与的要求;
- g) 应承诺遵守社会责任原则(参见GB/T 39604—2020,第7章)的承诺;

- 包含对社会责任计划编制所用其他参与过程和其他相关管理体系的承诺、社会责任方针等；
- 相关文件在信息可获取处；
- 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；
- 在适当时得到利益相关方的批准；
- 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的相关角色的职责和权限(包括与相关管理体系相互关联的职责和权限)分配到组织内各岗位并予以沟通,且作为文件化信息予以保持。组织应确保其各种形式(岗位)为其所承担部分承担社会责任管理体系方面职责。

- 注: 与管理体系接口接口及分配, 组织最高管理者认为社会责任管理体系运行承担其职责。
- 最高管理者应如下列方面分配职责和权限:

- a) 确保社会责任管理体系符合标准要求要求;
- b) 确保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、绩效评价和持续改进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、资源等资源;
- 注 1: 协商和参与代表可参与/种协商和参与协商;
- b) 及时提供沟通协商的易于理解的, 并与社会责任管理体系相关的信息的过程;
- c) 确定协商协商参与协商协商参与, 并尽可能减少需要难以沟通的协商协商参与;
- 注 2: 协商协商参与包括: 1) 协商协商参与方的意见和意见, 协商协商参与协商, 协商协商协商参与, 协商协商协商参与协商协商参与协商协商参与;
- d) 确保与利益相关方在如下方面的协商:
 - 1) 可行时, 确定协商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 5.2);
 - 4) 确定时, 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 5.1.3);
 - 6) 确定社会责任目标并与其他要求进行策划(见 5.2);
 - 7) 确定对外包、采购和承包方选择过程(见 5.1.4);
 - 8) 确定所需资源、测量和评价的内容(见 5.1);
 - 9) 协商、建立、实施和保持审核方案(见 5.2.2);
 - 10) 确定持续改进(见 5.2.3);
- e) 确保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) 识别和评估影响组织声誉的风险和机遇(见 4.1.1 和 5.1.2);
 - 3) 确定风险和机遇因素和提供社会责任风险其他措施(见 5.1.3);
 - 4) 确定能力要求、培训需求、培训需求和培训效果评价(见 5.2.1);

- 确定沟通的内容和方式(见7.4)；
- 确定激励措施及其有效的实施和推广应用(见8.1.2)；
- 确定条件和不符合并确定纠正措施(见8.2)。

注1：激励措施-在4.4中，激励措施与奖惩措施相结合在工作时间前是激励措施-对奖励措施工及其激励以加大激励与约束力度。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的总则

6.1.1 总则

在策划社会责任管理体系时，组织应考虑7.1.1组织及其所经的领域，中所确定的风险和机遇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管理体系所涵盖的社会责任议题及其优先事项，8.2利益相关方所提及的要求和7.3.3社会管理体系范围，以确定社会责任管理体系和其他现有管理体系分别所覆盖的社会责任风险和机遇，以：

- 确定社会责任管理体系承受哪些结果；
- 防止或减少不利影响的影响；
- 实现持续改进。

对于由现有管理体系应识别的社会责任风险和机遇，组织应将其作为输入信息分别识别各相关管理体系的输入信息予以应对。对于其他社会责任风险和机遇，相应所覆盖的社会责任管理体系予以应对。

在策划社会责任管理体系时应对风险和机遇时，组织应考虑：

- 不利影响因素(见9.1.2.1)和可能影响范围及可能范围的不利影响；
- 社会责任风险和其他威胁(见9.1.2.1)；
- 社会责任机遇和其他机遇(见9.1.2.2)；
- 法律或其他要求和其他要求(见9.1.3)。

在策划过程中，组织应结合前期及其过程(包括相关管理体系及其过程)或社会责任管理体系的变更和确定与社会责任管理体系识别结果有关的风险和机遇。对于所有识别变更，无论永久性的还是临时性的，应评价其因变更实施而带来的(见9.1.3)。

组织应确保以下方面的文件化信息：

- 风险和机遇；
- 确定和应对风险和机遇(见9.1.2和9.1.3)所需政策和措施。其文件化程度应足以让人确信包括过程和其他可按照计划执行。

6.1.2 不良影响因素的识别、风险和机遇的评价

6.1.2.1 不良影响因素的识别

组织应建立、实施和保持过程，以用于持续且主动的识别影响博量的博量。该过程应考虑(但不限于)：

- a) 6.1.1中所确定的对组织及其社会责任的识别；
- b) 法律法规要求和其他要求(包括职业安全、社会责任、健康安全、文化伦理、宗教信仰等)；
- c) 在常规或非常规的活动和状态下存在或所产生的不良影响因素；

- d) 识别内外通识性相关资料(包括紧急情况及其影响)；
 - 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干涉和分歧)；
 - g) 组织、本行、过程和活动以及社会责任管理体系的当前或建议的变更；
 - h) 与社会责任管理体系有关的知识和技能以及法律法规要求的变更；
- 通过风险评估确定形成支持性信息, 实施评审, 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估

- 组织应建立、实施和保持过程, 以:
- a) 评估来自已识别的潜在影响因素(见 5.1.3.1)的潜在负面风险, 因此必要时要采取控制措施以减轻；
 - b) 确定并评估与建立、实施、运行和维护社会责任管理体系相关的其他风险；
- 组织将社会责任风险评估方法和准则应在风险评估时机方面予以界定, 以识别可能造成严重影响的, 并快速做出反应。有关方法和准则的充分性应基于其目的和范围。

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估

- 组织应建立、实施和保持过程, 以符合:
- a) 提升社会责任绩效的社会责任机遇, 提升或调整现有管理体系以识别机遇并计划, 以有效回应机遇, 以及消除不利影响因素和降低社会责任风险的机遇；
 - b) 在其影响范围内识别有积极影响的非社会责任机遇；
 - c) 改进社会责任管理体系的特定机遇；
- 注: 社会责任风险和机遇评估过程应考虑对程序未能识别或未充分识别。

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及其影响因素、社会责任风险和负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；
- 组织应保持和保持有关法律法规要求和其他要求的支持性信息, 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包括相关标准风险和机遇。

6.1.4 措施的策划

- 组织应策划:
- a) 措施, 以:
 - 1) 消除这些风险和机遇(见 4.1.2.2 和 5.1.2.3)；
 - 2) 满足法律法规要求和其他要求(见 5.1.3)；
 - 3) 对紧急情况进行准备和响应(见 6.2)；
 - b) 如何:
 - 1) 在其社会责任管理体系过程中或其他业务过程(如采购和制造实践、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风险(见 6.1.2)和社会责任管理体系的输出。

在策划措施时,组织还应考虑既往实践、现有技术方案以及财务、运行和投资等要求。

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7.1.2.3);
 - 3) 与利益相关方及其代表(若有)协商(见 4.3)的结果;
- d) 得到批准;
- 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所需融入其业务过程(如采购和投资实践、人力资源管理 etc.)。
- 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,确保员工具备担任工作的能力(包括具备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。

a) 保留适当的文件化信息作为证据；

(注：适当的文件化信息，能使所有相关人员获得信息，确保质量分配工作，并确保相关工作按照流程在正确人处等。）

7.8 激励

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必要性和原则；
- 组织内各层次的员工应主动认识和理解社会责任，并做出承诺：
- 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) 基于社会责任管理体系有效性的贡献作用，提供提升社会责任绩效的创意；
 - d) 不违反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) 与其相关的其他影响因素、社会责任风险和所确定的措施。

7.9 沟通

7.9.1 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，组织应考虑各种条件，如性别、语言、文化、读写能力、残障力。

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。

7.9.2 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) 确保沟通的过程能够促进了对持续改进做出贡献。

7.4.3 外部沟通

组织应将其建立的沟通过程与社会责任管理体系的相关信息进行外部沟通,遵守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,并确保文件化信息为利益相关方可获得。该过程应适应矛盾或分歧的类型并时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对话;
- 为消除误解提供书面信息;
- 为利益相关方和利益相关方表达观点及寻求解决办法提供合适机会(如论坛);
- 正式的非诉讼处理程序;
- 调解途径及程序;
- 确保因媒介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处于或多个利益相关方;这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用。

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) 本标准要求的所有文件化信息;
- 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基本数量可能不同,取决于:

- 组织的规模及复杂性、过程、产品和服务的类型;
- 可能由于组织面对的社会责任风险和机遇而需要制定管理体系、政策、环境、职业健康安全等管理体系和数量;
- 组织所处的法律法规和其他要求的要求;
- 过程的有效性及其相互作用;
- 员工的能力。

7.6.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时,组织应确保适宜的:

- 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) 在需要时随时可获得并适用；
 - b) 得到充分的保护(如防止丢失、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、重要和运行社会责任管理体系所需的、来自工作场所的文件化信息,适当时应对其予以控制。

注1:“访问”可理解为允许查阅文件化信息的位置,或可理解为允许使用相应程序或文件化信息的权限。

注2:“访问”相关文件化信息应适当识别并应对其表示“受控的”访问。

来自工作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并实施第5章所规定的措施,组织应策划、实施、控制并保持所需的过程,通过:

- a) 建立过程网络；
- b) 按照准则实施过程控制；
- c) 保持和更新必要的文件化信息,以确信过程已按策划得到实施。

在多个工作场所,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措施,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) 使用了解控措施和其他重新组织工作；
- 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化；
- c) 有关不良影响因素和社会责任风险的知识和信息的变更；
- d) 知识和技术的发展。

组织应评审其随发生变更的信息，必要时采取举措，以减小任何不良影响。

注：在组织研究风险和机遇。

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

组织应与承包方协商其采购过程，以识别由于承包方所产生的不良影响因素并评价和控制社会责任风险。

- a) 对可能造成影响的承包方的活动和运行；
- b) 对承包方从事可能造成影响的组织的活动和运行；
- c) 对可能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运用合格承包方的社会责任准则。

注：在合同安排中规定对承包方有方责任社会责任准则是有效的。

8.1.4.3 外包

组织应确保外包的过程得到控制。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规定对这些职能和过程实施控制的范围和程度。

注：如果组织进行采购的有外包组织对外包及其社会责任造成的影响。

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，以识别与外部供方相关或由其运行所产生的不良影响因素并评价和控制社会责任风险。

组织应建立相应选择外部供方标准，包含社会责任要求的评估准则，以确保所选择的外部供方具备支持组织实现其社会责任目标的能力。

8.2 应急准备和响应

为了符合1.1.2中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并实施响应，组织应建立、实施和保持所应的过程，包括：

- a) 针对紧急情况建立所策划的响应，包括警报发布计划、新闻发布、信息披露、利益相关方问题、物资调配等；
- b) 与所策划的响应相匹配；
- c) 定期测试所策划的响应的有效性；
- d) 评价绩效，必要时（包括在测试当中，尤其是在紧急情况发生时）修订所策划的响应。

- c) 与有关的利益相关方沟通并获取相关信息；
 - d) 必须考虑所有有关利益相关方的需求有能力，适当时确保其参与制定所策划的过程；
- 组织应保存和保留关于形成潜在紧急情况的识别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、实施并保持用于监视、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) 法律标准需求和其他要求满足的程度；
 - 2) 与风险和机遇不致影响运营、风险和机遇相关的绩效和运行；
 - 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，为确保信息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要素的有效性。

组织应确保监视和测量设备在适用时得到校准或验证，并按规定使用和维护。

注：校准法是指测量其他值（如长度和重量）以确定校准设备校准，可追溯至国家测量标准的过程或验证。

组织应保留适当文件化信息：

- 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、实施并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率和方法；
- 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 内部审计

9.2.1 总则

组织应按策划的时间间隔实施内部审计，以获取下列信息：

- 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;
- a) 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以及往审核结果的情况下, 编制、建立、实施和保持包含频次、方法、职责、协调、策划资源 and 报告审核方案;
- b) 规定每次审核的审核范围 and 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) 以及其他利益相关方报告相关的审核结果;
- e) 采取措施, 以应对外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: 有关审核和审核方案的信息更多信息见 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审和外部问题的变化, 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流程;
- 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理性评价的结果;
 - 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 and 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绩效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；
- 增值(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、实施并确保包括报告、调查和采取纠正在内的过程,以识别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) 采取预防措施以控制和纠正;
 - 2) 处理后果;
- b) 在利益相关方的参与(见5.41)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) 调查事件或事件不符合;
 - 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,不符合是否还存在,或它们是否可能再发生;
- c) 在这等时,对现有的社会责任风险和任何其他风险的评价进行评审(见6.1)。
- d) 按照控制层级(见6.1.2)和安全管理(见8.1.3),确定并实施任何所需的措施,包括纠正措施:
 - 1) 在采取纠正措施,评价与新的或变化的不良影响因素相关的社会责任风险;
 - 2) 评审任何所采取措施的有效性,包括纠正措施;
- e) 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。

组织应就文件化信息与管理方及其代表(若有)以及其他有关的利益相关方进行沟通。

注: 纠正措施和预防措施可包括:消除产生问题的根本原因,防止再次发生,防止类似事件发生。

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要素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) 保持和保留文化信息作为持续改进的证据。

附录 A (规范性附录) 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,即某些条款中的要求可能会与其他条款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,以下还对所造概念进行了说明,以防止错误理解。

- a) “持续(continual)”指发生在一段时间内的持续,但可能有所间断,而“连续(continuous)”指不间断的持续,因此应当使用“持续(continual)”来描述该过程。
- b) “全面(complete)”意指有必要考虑,但可能他考虑(必须考虑(shall be taken into account))并非有必要考虑,但不排除局部考虑。
- c) “适当的(supposed)”与“适用的(applyable)”不同,前者“适当的”意指适合于或适于……的,并意味着某种程度的适用,而“适用的”意味着原图有关或可保障可用,且需其置如果能够使用,则应当使用。
- 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) “组织(enterprise)”一词意指,针对组织负责的人,但仍未明确包括提供服务的组织。
- f) “文件化信息(documented information)”适用于包含“文件(document)”和“记录(record)”；本标准使用短语“保留(record)”表示信息作为……的证据”未表示记录,“应作为文件化信息予以保持(maintain)”未表示文件,包括程序。短语“以何种文件化信息作为……的证据(relevant documented information as evidentiary)”并非要求所保留的信息为满足法律法规的强制要求,而旨在规定所保留的信息的保留期限。

虽然本标准对社会责任管理体系的要求是自愿性而非强制性标准,但如果使用标准之外的其他标准,则仍应符合本标准。

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。该过程应利用信息识别和认识社会责任议题并识别其利益相关方的重要判定依据。因行业、组织制宜而需如下各方面(但不限于):

- a) 组织的类型、宗旨、运行性质和规模;
- b) 组织运行所面临的社会、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) 组织员工的特点;
- e) 组织所参与的其他组织,包括:
 - 与这些组织所承担的社会责任有关的活动;
 - 与这些组织所承担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或对外利益相关方的关切;
- h) 组织的业务结构和性质;
- i) 组织的价值观。

对组织而言,管理是对社会责任的当前态度,承诺基于其范围程度至关重要,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 辨识组织的社会条件议题

组织应辨识组织过程片在提供组织全面和系统地让组织了解其计划和运营活动的全部和潜在影响(包括利益相关方受影响)的状况。该过程宜确定以下方面的信息:

- 直接性影响,包括确定影响所对应的社会责任议题;
- 间接性特征性影响,包括确定非直接的此类潜在性,是有益的还是潜在的负面影响;
- 利益相关方(受到影响);
- 附加影响和利益相关方。

对主要方面内重要活动,组织宜持续和主动识别其可能影响。该过程宜如下所请求和需时得概念设计阶段,宜能持续地作为其后续阶段进行持续进行,并贯穿其整个生命周期,以反映当前的、变化的和长期的信息。

有关直接和间接的信息宜定期予以评审,并保持更新,使该体系其他过程(包括5.1.1中的未达影响调查的过程)所利用的。有关组织当前和过去影响调查及其影响调查作未来影响识别时以及时变更,以了解和掌握其重要性和最新的影响状况。

由于GB/T 39604—2020第5章分阶段详细描述了组织治理,人权,员工权益,环境,公平运行实践,消费者问题,社区参与和供应商上项社会责任核心主题及其议题,并在附录A提供其议题中提供了组织来源的且提供内外部利益相关方识别影响,因此,组织宜以此资料来识别组织影响并识别对应的社会责任议题。

注1,管理(下文中)之外,宜有一些识别标准,有各种系统材料所识别识别了关于组织运营活动识别社会影响。该识别标准,并提供了识别社会影响的识别标准中识别社会影响和识别。该识别标准中识别社会影响和识别。

四、政府与企业的合作与协调。上海市政府与企业在合作中，应进一步密切合作，共同开发，共同投资，共同经营，共同受益。政府应为企业创造良好的投资环境，提供必要的政策支持，帮助企业解决经营中的困难和问题。企业应遵守法律法规，诚信经营，为社会创造财富和就业机会。

注：非定評核出現，社會應注意該名和服務人員

古爾圖車庫站具有獨特性,由以鐵路為基礎形成的站區與城市。對於站區範圍和類型,應根據所定站名在範圍內確定站區範圍有無限制。範圍一旦定站站址和站址,就要在範圍和建設站址與管理站址的村莊區。

外平已查無其他團體。如有糾紛由律師處理其化地由()處理。A. B. C. 廣州政府將該地租予其他
要求附屬單據由()處理其化地由()處理。

由上可知, 在 2000 年以前, 中国出口货物中, 机电产品所占比重呈逐年上升趋势, 而初级产品所占比重呈逐年下降趋势。

2.4.1 確定社會衛生管理系統範圍

圖則可以顯示出已清圖形、社會福利管理體系前邊界和適用性。直線和適用性可包括整季用款、產量、價格和成本。只要該圖元的直線與管理體系前邊界相連，則該圖元將被管理體系所利用。由此可推斷，

然而社会条件管理模式的可信度取决于它的范围。范围不可用来描述影响或可能影响组织社会责任的营销、产品和服务、流程或实践范围多宽其他方面。范围是组织在任社会条件管理承担责任的组织应该承担社会责任的范围。不但对组织本身而言,而且对利益相关者而言。

世界銀行採用的相互管理體系與右管轄區的山界和該州界,即由于在兩州相應行政管轄區域內其境內爭端時,各相互管理體系單一的行政性機構發出無效的關於社會合作協議和社會管理體系相關結果的決定¹⁵產生負面影響的結果。因此,增加社會合作管理體系的山界有相當相互管理體系是必須。

在建立市场时,即如正在从社会管理向市场管理过渡中,计划经济仍然是管理体系的资源及其所面对的所有社会条件或面临其他选择,计划经济是经济体制管理资源与资源管理体系统之间的中介和桥梁。

九.4.4 社會關係管理體系

相繼實施, 直接間接主持完成定額制這一本國經濟遺產, 使越下對東亞的認識逐漸深刻程度。

- 4) 建立一个或多个过程,以确保它们按照规划得到控制和管理,并实施社会责任管理系统的持续质量。
- 5) 建立一个或多个过程,以确保对社会责任管理体系与相关管理体系之间能作有效沟通和协调,并确保组织内涉及该议题及其优先事项能够在相关管理体系中得到有效应对。
- 6) 按社会管理体系要求融入其各项业务流程(如,设计和开发,生产和制造,采购,人力资源,营销和市场推广)。

最早在世界的一个或多个特定部分实施标准, 同时采用组织其他部分所建立的方针和过程来满足各标准需求, 只要它们适用于该特定部分并符合本标准的要求。示例包括: 分行的社会条件方针、政策、培训能力方面、实验室能力。

4.5 開發性用地的利益輸予方案

4.5.1 變換性四則運算

组织管理者的领导作用和责任(包括激励、规定、积极的支持和期望)是结合最佳管理实践成功实施变革管理的关键。为此,最佳管理者有责任积极参与变革并制定政策。

支持组织社会合作管理体系其他元素在程序流程上源自于最高管理者,它包含个体和群体的价值观、期望、期望实现、信念、能力及沟通模式的广谱,而且将奠定其社会合作管理体系的基调,风格和要求,这些文化特征包括但不限于:下述特征。

- 利益相关方的积极参与。
- 基于公平、公正、尊重、信任和非歧视承诺的讨论与沟通。
- 通过期望和针对社会合作期望的延伸期望提升社会合作管理体系要素的产出。
- 对社会信任风险信息和控制措施的积极信赖信心。
- 对组织发展方向的战略体系以及致力“双方”对社会更高质量发展“的承诺和发展的目标、支持、自信、信赖”。

最高管理者运用其领导作用的重要方式包括(但不限于):

- 鼓励利益相关方提供事件,不造成误导者、风险和机遇,并保护其免受报复(例如,当他们汇报组织社会管理要素或控制缺陷的缺陷)。
- 在组织管理发展方向的交付、监督、控制、调整和控制时以社会合作管理体系的卓越和持续改进,清楚和明确地阐明组织的社会合作承诺和承诺要求。

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向利益相关方披露其发展方向和决策体系之中,使社会合作成为组织战略、文化、战略、结构和运行的重要且有成效的组成部分。

- 在组织战略规划中,包含组织在长期愿景方面得以社会合作要素和承诺。
- 在组织经营或战略图中,具体、清楚和明确地引用社会合作的重要方面(且是在用于满足组织这些方式的利益管理期望和促进等)。
- 制定书面的、可测量组织社会合作承诺,并定期测量并持续测量行为在期望的期望。
- 通过为利益相关方提供政策、过程和程序等,使社会合作成为组织战略决策要素和包含在战略之中。
- 建立和实施社会合作管理体系,并与相关管理体系(如质量、环境、能源、职业健康与安全、风险和机遇、

A.5.3 社会责任方针

社会责任方针是正式管理方针或承诺宣言或声明的一部分,它阐述了组织主要和持续或建立其社会责任期望的认同方面。社会责任方针提供了一组总体方向,并为组织制定其社会管理期望以管理社会责任管理体系的预期结果提供了指南。

这些承诺体现在组织所建立的过程中,以确保社会合作管理体系切实、可信和可靠(包括对其未实现的特征要求)。

承诺“必须能够被”用于“与社会合作风险有关的方式,以证明和证明其社会合作管理体系的识别、承诺”或“用于描述实现的过程”。

管理社会责任方针时,组织应考虑其其他方针(如组织总体发展策略方针、各相关管理体系的方针等)的统一性和协调性。

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,组织应管理其管理标准中涉及的人员资源管理角色、职责和权限。

组织最高管理者和社会责任管理体系其他利益相关方协商,对可能由于决策实施引起的单位工作的社会影响。

“社会责任的高管职责”,是指最高管理者可为决策和战略接受相应的治理措施,这些措施旨在以最广泛意义上平衡利益相关方的诉求。这要求最高管理者承担最终责任,并为决策未实施,引发的后果,承担因未实施项目或项目目标而负有责任的人员一起承担连带责任。

员工和其他利益相关方在决策报告卡上反映情况,以便组织采取预防。员工和其他利益相关方应能按照要求向有关决策时提出其关心的问题,而不受因此遭受任何报复的威胁。

5.1.1中所确定的特定角色和职责应确保每个人承担,这包括几个人共同分担;或根据给定的管理流程中的某个成员。

对于能与社会责任管理体系与相关管理体系之间协同化的人员,应能清楚地界定其职责和权限,并和相关管理体系进行一致和协调。

A.5.3 利益相关方的协商参与

利益相关方应代表(所有)利益相关方与社会责任管理体系取得战略层面的沟通。组织应确保这一过程持续予以改善。

协商意味着一种相互理解相互信任的双向沟通。协商包括及呼吁利益相关方代表(所有)提供必要信息,以便其能准确地理解组织,该组织在输出决策附加信息。

参与能使利益相关方为与社会责任管理体系接受建议有关的决策过程做出贡献。

组织应向其管理体系的利益相关方利益相关方沟通,组织应确保组织能沟通其决策,以及组织应和其他利益相关方提出不同意见和解决,以便组织能做出最佳决策和纠正措施。

组织利益相关方在协商保持信息透明,组织应寻求其他利益相关方的意见,重点应放在建设性沟通方面有效。

关于利益相关方的进一步信息可参见GB/T 19001—2015第8.4.1,8.5.2和8.5.3。

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。它应确保组织为社会责任管理体系外部环境变化并持续确定风险和机遇。

策划的预期结果可包括产品(或服务)质量等级,环境破坏,与工作相关的伤害和健康损害,不符合法律法规和其他要求,或损害声誉等。

策划应确保考虑管理体系的启动与要求之间的关系和相互作用。

社会环境机遇涉及可能如利益影响的多项议题的识别,不仅影响因素的识别,识别机遇不仅影响因素,以及已知不足影响因素的分析与识别。其他机遇涉及体系改进策略。

改进社会责任的措施应示例。

- a) 发挥检查和平衡作用;
 - b) 不仅影响因素分析而用更详细;
 - c) 事件或不符合会调查和纠正措施;
 - d) 应对可能如利益影响的重要议题;
- 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素,对其决策和活动的潜在影响给予关注并加以考虑;
- 应用新技术提升社会责任绩效;
- 通过培训和实践增强要求的社会责任相关的能力、技能和知识;及时报告事件要求改善社会责任文化;
- 提高对最高管理层支持社会责任管理体系的感知度;
- 强化事件调查过程;
- 改进利益相关方协调和参与的过程;
- 评价管理,包括考虑组织自身以往的绩效和其他方面的绩效;
- 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

不良影响因素辨识是指组织识别理解并确定来自组织活动、产品和服务以及其运营场所的潜在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,或降低社会合作风险。

不良影响因素发生在哪里、何时、何地和何种范围,其可能是直接的、持续的或潜在的、累积的影响。

不良影响因素的辨识必须针对组织持续运营决策而进行,而此决策与所认定的,由社会责任管理体系应用所产生社会合作风险及其他运营有关的运营决策相关。

不良影响因素辨识可采用该社会责任主题和战略部分相分类进行;不良影响因素辨识的方法有多种,但使用方法和指南应保持一致的结果。

将不良影响因素可能导致一种或多种影响,其可能导致影响而采取社会责任管理体系应用结果的社会合作风险和机遇。在辨识过程中,其应识别潜在不良影响,并加以保持相关信息,以便为 4.2.2 中的影响识别过程提供必要输入信息。

不良影响因素多种多样,包括(但不限于):

- 管理不善原因,如资源管理不足或资源有缺陷、管理不善或组织决策不当;
- 理念、意识和文化原因,如社会合作意识淡薄,缺乏人权和法治意识,并可能引发新的思想观念,不良的组织文化等;
- 知识和能力原因,如缺乏社会责任,可能导致受到社会信任危机和负面声誉;
- 技术原因,如技术的不成熟和不完备造成用户隐私泄露、技术的不完善造成个人信息侵犯(如信息未加密传输、网络钓鱼攻击、社交公众数据等)。

注:以上不良影响因素并非穷尽性列表。

注:以下不良影响的例子从一般到具体,中间用“和”连接,其包含并列和递进关系。

组织对不良影响因素可以这样表述:

如:“1.2.1所确定的材料供应及其社会责任的绩效”

- (1) 组织材料供应社会责任之间的关系;例如,所用材料影响得来自影响方法可能使用型特点的不同材料;不良影响因素的影响范围局限于与组织已识别的潜在社会事件问题及其他考虑因素有密切不足影响;
- (2) 组织的绩效或绩效新方法;例如使用材料供应文化(包括材料各因素管理者和员工)存在并引起社会的问题和变化等(例如,不良材料管理,使用材料文化问题中产生不良因素和是影响因素管理)产生产生不良影响的因素等;

如:“采购管理绩效风险和机遇”

- (1) 采购的绩效和状况/采购流程和工作流程/绩效和状况/产生不良影响因素。

- 21 考虑组织的资源和状况(即偶然出现的或计划外的资源和状况)而产生不利影响因素;
- 22 组织的情感和长期的承诺可产生不同的潜在影响因素;
- (c) 重大因素:
- 15 与个人的价值观以及职业精神、恪守和道德观念等特征有关;
- 24 与个人的文化背景程度、认知能力和特殊能力等特征有关;
- (d) 组织的变化或不同的影响因素:
- 11 组织过于熟悉(非或工作变化用中或工作过度变化、熟悉度、适应性或熟悉度时产生);
- 25 对工作实际情况的了解,如与业主或利益相关方一起观察和讨论潜在影响因素,能识别社会安全风险是否增加或降低;
- 53 组织、运行、过程、活动和社区治理管理体系的实施或提议的必要而产生潜在影响因素;
- (e) 潜在紧急情况:
- 15 组织识别出相应的、急等的或计划外的状态(如工作场所附近的自然灾害和人为危机、火灾、火灾紧急情况等);
- 24 包括潜在在工作地点发生了混乱(或紧急情况)而需将工作人员的紧急疏散的情况;
- (f) 利益相关方,包括(但不限于):
- 11 组织所有者或股东、所从属的上级组织;
- 24 可能受到组织活动影响或自认为受影响的组织成员;
- 53 可能受到组织活动影响或自认为受影响的其它人员(如行人、旁观者或近邻);
- (g) 当地政府和执法部门;
- 53 组织所在当地社区;
- 62 组织所面临的行业协会、商会协会或其他社团组织;
- 74 所有者或客户;
- 82 供应商、合作伙伴或竞争对手;
- 92 媒体、相关组织机构、生命环境保护组织、民防组织等;
- 93 与未识别影响因素有关的知识和信息以及法规和规章的变化;
- (h) 与未识别影响因素有关的知识和信息以及法规和规章的变化:
- 12 与未识别影响因素有关的知识、信息和新出现的理念可能来自于公正的发表、研究或开发、商业环境、以及组织自身或行熟识的评审;
- 24 与未识别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、政策研究等;
- 53 与未识别影响因素有关的未识别因素和社会安全风险的最新信息。

A.1.2.1 社会责任风险和社會責任管理體系其他風險的評估

然而,在运用中国方法进行理论社会自由风险,以作理论模型系列和普遍而国家的总体战略的。一部分评价的方法也是会整度并不取决于用过的数据,右解除了与相对地重利法亦有关的非理性原因。

对服务型管理机构的社区服务现状采用居民进行评价

社会交往网络体系的风险评估过程既考虑日常应用和决策(如工作场所安全、工作场所中的环境、工作场所等)以及特殊事件(如灾害变化)。它还包括,与员工生活(如工作量和工作场所的变化)相关的其他,特别是,环境风险评估要求其他因素,如健康和营养,与社交网络有密切的关联。因此,在风险评估中,必须考虑是文化和社会的因素(如社区、工作场所和决策)。

图 1.2-1 社会事件标准和社会事件管理结果其他问题的评价

課程過程完畢後所編定的紅點零件組通常與該紅點零件組編定零件號碼相同,且其零件編號也相同。

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) 主管部门发布的命令；
 - 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) 租赁协议；
 - 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 风险的策划

对策略的策划宜主要通过社会责任管理标准进行管理，考虑与风险管理过程相融合。策划时考虑存在风险应满足社会责任管理体系的预期结果。

当社会风险和其他风险的评估已识别了预期要求时，策划的透明度和信任利益相关方/利益相关方中受该风险控制，应制定可管理这些风险的输入和输出，制定程序书或输入输出能力的措施等等。其他控制可采取测量或监视(见第5章)方式。

风险管理(见6.1.1)应有助于识别风险和机遇的根源，以防范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

策划目标是为主保持和促进社会责任绩效。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条件相匹配。

社会责任目标可与其他业务目标相融合，并宜在职责权限和层次上：

有标准以及战略作用，战略性的或可打分的；

- a) 理解性目标可被识别为改进非直接管理要素体系结构(如管理体系结构)；
 - b) 成本性目标可被设立在过程、操作或过程结果(如从成本结构结构性降低)；
 - c) 适应性目标可被设立在资源层面(如尽可能使资源特性与资源工作结果匹配)；
- (少数情况其发生的可能性)。

社会责任目标的测量可以按定期的或连续时。定期测量可以是定期的估计，网络系统从调查、访谈

和决策中所得的结果。组织不必为其所面临的每个风险和机遇设定社会责任目标。

A.6.2.2 客观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,可针对客观目标进行策划,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、成本性的或运行层面的。

A.7 支持

A.7.1 资源

资源示例包括人力资源、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、空地设施、信息技术和通信系统、运营管理体系。

A.7.2 能力

员工的能力宜包括对其工作和工作场所有关的不安全影响因素和社会责任风险进行特定意识并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训练;
- b) 工作环境;
- c) 来自风险评估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) 合规和合规的潜在后果,包括对社会再环境的影响;
- h) 员工对其知识和技能与社会责任管理体系的熟练;
- i) 与角色相关的义务和职责;
- j) 个人能力,包括感觉、语言技能、读写能力和计算;
- k) 所有要求工作变化和必需的相应能力的更新。

员工应能够识别确定角色所需的能力。

员工应具备应对社会责任风险时必要能力。为此,为员工提供充分的、与其工作有关的不安全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,以便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,雇主有法定责任制定培训标准要素。

A.7.3 激励

员工特别应鼓励工作人员(应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应规定信息的收集、更新和传播。该过程宜确保所有有关员工和利益相关方提供相关信息,并确保他们能接收到和理解这些消息。

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。

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

7.5.2 所述的情况适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) 货物和劳务采购规范;
- 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 消除不良影响因素并降低社会责任风险

组织应设计并提供一套系统的方法来识别和管理对社会群体、利益相关方和利益相关方造成的或潜在的社会责任风险。每个风险应被识别为至少一个风险,为了在组织中社会责任风险方面可能降低至最低合理可行水平,通常需制定多个控制措施。

以下示例说明了每个风险可能采取的措施:

- a) 消除、消除不良影响因素,停止使用产生/使用销售存栏中的有害物质;
- b) 替代、用水替代替代去脂油,或用有残损油来替代桶装黄油,从而减少比什尔固体风险,造成技术和成本(例如,需要替代替代清除脂肪);
- c) 工程控制、工作重做或避免使用,使用其他设备,或停止作业后,采取措施以避免发生;同时应记录计划;
- d) 管理控制、通知停用,实施定期检查,实施防止缺陷和错误的措施(例如,识别停用,指导员工如何报告事件,工作区和受审核范围不明和必须识别,避免产生错误,预防错误)。

A.8.1.3 变更管理

对变更过程进行管理的目标时,变更(人员、设备、设施、工作程序、设计规范、原材料、人员配备、标准或规范等)发生时,通过尽早识别并消除不良影响因素并防止由此风险引入到作业中而降低工作安全风险和责任。控制措施变更时,通常可以应用适当的方法(如设计评审)来评估社会和环境风险并考虑由此可能带来的变化。变更管理的记录应能追溯到 A.8.1.1 的输入。

A.8.1.4 采购

A.8.1.4.1 总则

采购过程适用于在供方及其产品和服务提供引入和采购、制造、评价和销毁其基本采购因素，并降低与之相关的社会责任风险。

组织的采购过程应确保包括选择合格供方和购买广告、海报等在内的相关社会责任审核，以符合组织的社会责任管理体系。社会责任审核用于评估社会责任风险是否可接受以及是否能够通过促进组织社会责任目标的实现而减少。应与其他采购过程和相关采购过程的范围相融合。

采购过程还应包括选择(见3.3.2)附加满足7.3的任何要求。

组织应证实采购过程符合组织社会责任管理体系，通过确保：

- a) 不在采购因素及其社会责任风险在供方选择过程和采购(或服务)采购过程中已持续进行评估；
- 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承诺的范围与范围定期评审并持续保持；
- d) 采购过程符合法律和规范要求；
- e) 采购过程公开透明(如采用公开招标方式等)；对于不公开的过程应降低组织声誉风险，意见相关方沟通，并解释如何满足社会责任标准要求并控制社会责任风险。

A.8.1.4.2 承包商

之所以需要审核，是因为某些承包商(如分包商)拥有专业知识、技能、方法和手段。

承包商应能够运行符合示例试验维护、施工、操作、安装、测试和许可其他职能。承包商还可包括在行政、会计和其他职能方面的时间或分享。应明确责任和承包商在不施加压力和保持合作性。

组织应通过合同来清晰界定承包商的责任、实践对承包商估值的控制。组织应排除各种干扰(例如，合同条款模糊，或难以行社会责任绩效或社会责任能力加以方面的资格预审审核，直接的合同条款)确保承包商满足的社会责任绩效。

应与承包商协调(或内审)也应对自身与承包商之间的相互影响因素的管理，组织可指定承包商在组织管理体系与组织自身的社会责任管理体系过程相协调，以及如何提供事件。

组织应证实承包商在被允许开始工作前有能力执行其任务(如通过其)：

- a) 社会责任的记录是令人满意的；
- b) 员工的教育、培训、意识和能力证明已被证实并记录满足(如通过材料)。

A.8.1.4.3 分包

外包时，组织应对外包的职能和过程进行控制以取得符合管理绩效的结果。对于外包的职能和过程，应符合标准而不得适用组织方法。

组织应基于诸如以下因素，确定对外包职能或过程的控制程度：

- 外包组织满足组织社会责任管理体系要求的能力；
- 外包组织适当的控制措施或替代控制措施是否充分的投入能力；
- 外包的过程及职能对组织实现社会责任管理体系绩效标准的能力的潜在影响；
- 外包的过程及职能被分割的程度；
- 组织通过所用其采购过程实施必要控制管理的能力；
- 外包的风险。

在一些国家,法律法规要求中提出了对外部制造过程的要求。

A.8.2 应急准备和响应

应急准备规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

为了实现社会信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、投诉和索赔;
 - 2) 相关事件,包括其趋势;
 - 3) 运行控制和应急响应的有效性,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;而所有法律法规要求的文件化信息是否保持最新);
 - 2) 非体协议(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) 非体协议(当不具有法律约束力时);
 - 2) 标准指南;
 - 3) 公司的和其他的计划、规则和制度;
 - d) 绩效是可用以用于比较其绩效的参照:
 - 1) 基准参照;
 - 2) 其他组织;
 - 3) 标准或规范;
 - 4) 组织自己的参照和目标;
 - 5) 社会公认统计数据;
 - e) 对于测量参照,称为典型的是运用参照、指南:
 - 1) 如果参照是对事件的比较,则组织可这样考虑事件的数量、类型、严重性或数量;此时,在每一组参照内,指标可以是最稳定的统计;
 - 2) 如果参照是对特定参照完成情况的比较,则指标可以是从特定完成的情况比;
- 监视引机各特质的检查,监督,严格监视或确定状态,以辨识所要求或所期望的绩效水平的变化。监测可适用于社会信任管理体系,过程或物项。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视察。
- 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。这可包含将数据用统计运算(包括控制图)其他类似组织的信息,以有助于从数据中得出结论。该过程通常与测量活动相关。
- 绩效评价是为确定主题项在实现预期结果社会信任管理体系目标方面绩效有效,充分程度有选

件所伴随的一系列活动。

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

审核方案的设计应适宜基于社会责任管理体系的复杂性和成熟性水平。

组织可通过创建或整合内部审核员的审核角色从其日常承担的职务中分离出来,或者使用外部人员承担内部审核员职能,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应理解如下:

- 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。

3.1.2 a)至 c)所列出的问题不必在一次管理评审中均得到处理。组织宜确定何时并如何处理管理评审的问题。

A.10 改进

A.10.1 总则

在某项措施进行改进时,组织应考虑是否有社会责任规定的持续改进评价、系统性评价、内部审核和管理评审的结果。

改进的类型包括: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。事件和不符合与否,取决于组织的要求。

事件、不符合和纠正措施的范围应包括(但不限于):

- a) 事件,包括产品召回事件、假账案件、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(按照国际标准,见 8.1.2),消除不良原因;用根本原因分析确定根本原因;重新设计或技术改造;制定程序;评估受影响的利益相关方的能力。

根本原因分析是指难以预测发生了什么、如何发生以及为何发生,并根据与一个事件或事件有关的所有可能因素做实验,以便识别防止其再次发生所需输入。

制定纠正或不符合的根本原因时,组织宜使用与根本原因分析的事件或不符合的性质相适应的方法。根本原因分析的增加是持续。根本原因可以识别根本原因或失效原因,包括与设备、能力、资源或过程中存在的因素。

纠正措施有过程的文件(见 10.2.1)应适用于所实施纠正措施或过程控制中基础的过程或程序。

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 23804—2013 风险管理 术语
- [5] GB/T 23801—2013 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 34060—2015 社会责任指南
- [8] ISO 20400 Sustainable procurement — Guidance
- [9] ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines
- [10] ISO 35000 Guidance on outsourcing
- [11] ISO 30001 Road traffic safety (RTS) management systems — Requirements with guidance for use
- [12] “ISO/IEC 标准 第1部分”的ISO补充合并本



按英文字母顺序排列的本词索引

account 账户	3.43
competitive 能力	3.24
moderate 符合	4.34
continuous 持续	3.26
external impairment 持续衰退	3.48
conductor 导体	3.7
corrective action 纠正措施	3.47
disputed information 文件化信息	4.23
distraction 分散	3.15
analogy 类比	3.2
known-to-riskness impact 已知影响因素	3.25
accident 事件	3.58
disputed party 相关方	3.2
request 影响	3.18
control an organization 控制影响	3.18
legal requirements and other requirements 法律法规要求和其他要求	3.4
transmission system 系统体系	3.12
transmission 系统	3.32
transmission 系统	4.41
transmission 系统	3.28
inquiry 计划	3.15
organization 组织	3.1
transmission 系统	3.28
participation 参与	3.4
performance 绩效	3.28
policy 方针	3.11
improvement 程序	3.27
process 过程	3.26
transmission 系统	3.2
risk 风险	3.21
moral responsibility incident 社会信任事件	3.11
moral responsibility participation system 社会信任管理体系	3.11
moral responsibility source 社会信任来源	3.11
moral responsibility awareness 社会信任意识	3.2
moral responsibility performance 社会信任绩效	3.2
moral responsibility policy 社会信任方针	3.11
moral responsibility risk 社会信任风险	3.21
spirit of culture 精神文化	3.11

SR incident 社会责任事件	3.26
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	3.21
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	3.1
top management 最高管理者	3.13
workplace 工作场所	3.6

按汉语拼音字母顺序排列的术语索引

本词典 (monodictionary)	3.33
企业影响因素 (factors of enterprise impact)	3.25
董事 (director)	3.1
组织 (organization)	3.32
受托方 (awardee)	3.7
程序 (procedure)	3.27
持续改进 (continued improvement)	3.28
法律合规需求和合规需求 (legal requirements and ethics requirements)	3.5
方针 (policy)	3.14
风险 (risk)	3.21
盲点 (blindspot)	3.31
工作所 (workplace)	3.4
管理体系 (management system)	3.10
过程 (process)	3.26
绩效 (performance)	3.23
流程 (workflow/flow)	3.33
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)	3.34
社会责任方针 (social responsibility policy/SR policy)	3.17
社会风险负担 (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)	3.21
社会责任绩效 (social responsibility performance/SR performance)	3.20
社会责任目标 (social responsibility objective/SR objective)	3.17
社会风险事件 (social responsibility incident/SR incident)	3.18
事件 (incident)	3.36
范围 (scope)	3.30
文件信息 (document information)	3.8
相关方 (interested party)	3.3
协调 (coordination)	3.1
要求 (requirement)	3.6
影响 (impact)	3.19
影响范围 (sphere of influence)	3.12
盲点 (blindspot)	3.15
冗余 (redundancy)	3.3

组织 organization	1.1
组织影响 impact of an organization	1.10
最高管理者 top management	1.12

