

社会责任指南（GB/T36000—2015）节选

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 中华人民共和国国家标准
化管理委员会

中华人民共和国国家标准公告 2015 年第 19 号

引言

组织作为社会的一员，其决策和活动无时无刻不影响着社会和环境。这既可能是积极影响，也可能是消极影响。对于具有社会责任感的组织而言，它理应努力发挥其最大的积极影响，尽可能避免消极影响或使消极影响最小化。

在当今社会日益重视可持续发展的背景下，努力成为对社会和环境负责任的组织，这既是时代的要求，也是组织对自我社会价值的追求。随着经济社会的不断发展，可持续发展观念在社会各界愈加普及而深入，越来越多的组织已开始认识到社会责任对于组织自身根本利益和长远发展的重要性，并在组织内全面开展社会责任实践。

在当前我国经济快速发展但社会和环境发展却相对落后的背景下，每个组织都行动起来，共同为社会的健康发展担负起应有的责任，为我国经济、社会和环境的可持续发展做出自己最大的贡献，这对促进我国经济社会的健康发展，无疑具有重大的现实意义。

“对社会和环境负责任”是组织努力希望达到的一种崇高理想境界，也是组织不断完善自我、超越自我且永无止境的自律过程。遵守法律和基本道德规范是组织“对社会和环境负责任”的起码要求。在此基础上，组织还需不断地以“超越”法律义务或基本道德的更高标准严格要求自我，以便为可持续发展做出更大贡献。本标准鼓励每个组织通过使用本标准而不断成长为对社会和环境更负责任的组织。

为了有助于组织有效开展社会责任实践，本标准就社会责任特征、

社会责任原则、社会责任核心主题和议题（见表 1），以及如何将社会责任融入组织等提供了指南性意见和建议。图 1 列出了本标准技术内容的概览。

表 1 社会责任核心主题和议题

核心主题和议题	对应章节
核心主题：组织治理 议题：决策程序和结构	7.2 7.2.3
核心主题：人权 议题 1：公民和政治权利 议题 2：经济、社会和文化权利 议题 3：工作中的基本原则和权利	7.3 7.3.3 7.3.4 7.3.5
核心主题：劳工实践 议题 1：就业和劳动关系 议题 2：工作条件和社会保护 议题 3：民主管理和集体协商 议题 4：职业健康安全 议题 5：工作场所中人的发展与培训	7.4 7.4.3 7.4.4 7.4.5 7.4.6 7.4.7
核心主题：环境 议题 1：污染预防 议题 2：资源可持续利用 议题 3：减缓并适应气候变化 议题 4：环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	7.5 7.5.3 7.5.4 7.5.5 7.5.6
核心主题：公平运行实践 议题 1：反腐败 议题 2：公平竞争 议题 3：在价值链中促进社会责任 议题 4：尊重产权	7.6 7.6.3 7.6.4 7.6.5 7.6.6
核心主题：消费者问题 议题 1：公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	7.7 7.7.3

议题 2: 保护消费者健康安全	7.7.4
议题 3: 可持续消费	7.7.5
议题 4: 消费者服务、支持及投诉和争议处理	7.7.6
议题 5: 消费者信息保护与隐私	7.7.7
议题 6: 基本服务获取	7.7.8
议题 7: 教育和意识	7.7.9
核心主题: 社区参与和发展	7.8
议题 1: 社区参与	7.8.3
议题 2: 教育和文化	7.8.4
议题 3: 就业创造和技能开发	7.8.5
议题 4: 技术开发和获取	7.8.6
议题 5: 财富和收入创造	7.8.7
议题 6: 健康	7.8.8
议题 7: 社会投资	7.8.9

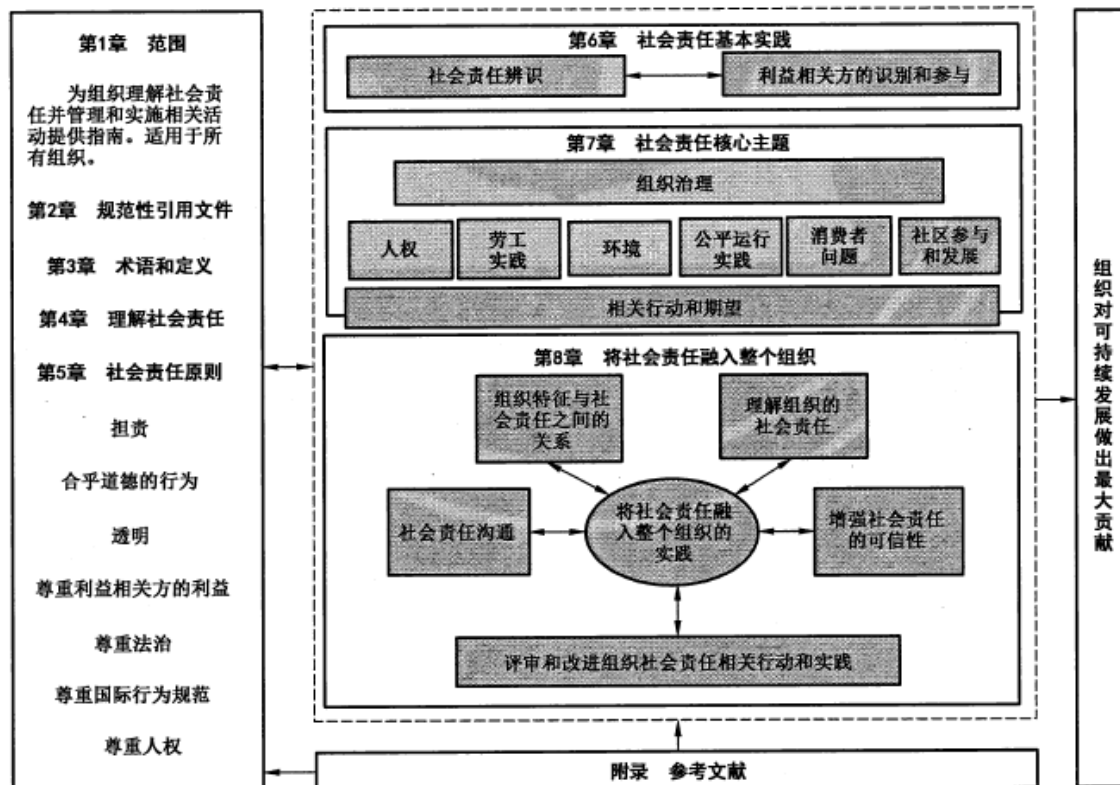


图 1 本标准技术内容概览

在本标准中，尽管各项技术内容并非都能同等地适用于所有类型的组织，但每个核心主题却与所有组织均相关。每个核心主题均包含若干议题，但所有议题并非与每个组织均相关。对于特定组织来说，哪些议题与其相关且重要，这可通过组织自我考虑并与利益相关方沟通来识别和确定。

社会责任核心主题表明了特定经济社会发展时期和发展阶段组织社会责任行动的不同方面和社会对组织的期望。随着社会的发展和时代的进步，组织社会责任所包含的主题和议题将会不断发展变化。本标准所确定的核心主题和议题反映了对当前良好的组织社会责任实践的认识。这种认识在将来无疑会发生变化，某些其他议题也可能逐渐被视为组织社会责任的重要方面。

考虑到各类组织在社会责任认识和实践方面尚处于不同阶段和水平，本标准旨在既为社会责任初涉者提供入门阅读和使用材料，又为经验较多者提供进一步技术指导，以改进现有做法并进一步将社会责任融入组织。考虑到组织社会责任实践是一个循序渐进的过程，其成功有赖于实践经验的不断积累，本标准强调社会责任绩效及其持续改进的重要性。

关于本标准与 GB/T36002—2015 和 GB/T36001—2015，本标准主要强调“是什么、如何做、做哪些”；GB/T36002—2015 主要强调“做得怎样、结果如何”；GB/T36001—2015 主要强调如何通过社会责任报告形式将活动过程和结果向利益相关方披露出来。为此，在应用这三项标准时，组织宜通盘考虑这三项标准。

7. 关于社会责任核心主题的指南

7.1 概述

为了界定组织社会责任范围，识别相关议题并确定其优先顺序，组织宜处理以下七项核心主题：

——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。

不但经济方面，而且与健康、安全和价值链有关的方面，均宜贯穿于七项核心主题而适时得到处理。对于每项核心主题，组织宜考虑其影响男女的不同方式。

每项核心主题各自包含了一系列组织社会责任议题。本章在阐述这些议题时还一并列出了相关行动和期望。由于社会责任反映了对社会、环境和经济关切的演化，具有动态性，因此，社会责任议题在未来还可能会进一步发展变化。针对这些核心主题和议题的行动宜基于社会责任原则和实践（参见第 5 章和第 6 章）。对于每项核心主题，组织均宜识别和处理所有与其决策和活动相关或重要的议题（参见第 7 章）。在评估议题的相关性时，既要考虑短期目标，也要考虑长期目标。关于核心主题和议题的处理顺序，这依组织及其特定情况或背景的不同而不同，本标准并未对其预先给予设定。

尽管所有核心主题相互关联且相互补充，但由于有效的组织治理可确保组织能够针对其他核心主题和议题采取行动，并遵循第 5 章所述的原则，因此，组织治理在性质上可能稍微有别于其他核心主题（参见 7.2.1）。

组织宜整体考虑核心主题，亦即通盘考虑所有核心主题和议题及其相互依赖性，而非仅专注于某单个议题。组织宜意识到：努力处理某个议题可能会涉及与其他议题相权衡；对某特定议题的特殊改进不宜对其他议题产生不利影响，或者对产品或服务的生命周期、利益相关方或价值链产生消极影响。通过处理这些核心主题和议题，并将社会责任融入其决策和活动中（参见第 8 章），组织可获得诸多益处，

包括:

——促使决策更明智,使决策建立在对社会期望和社会责任相关机遇(包括良好的法律风险管理)以及不负责任的风险的深刻认识基础上;

——改进组织风险管理实践;

——提高组织声誉和增进公众信任;

——支持组织的社会运营许可;

——促进创新;

——提升组织竞争力,包括获得融资机会和优先合作伙伴地位;

——改善组织与利益相关方的关系,从而使组织了解新观点并加强与各种各样的利益相关方的联系;

——增强员工的忠诚、兴趣、参与和士气;

——改善员工的职业健康安全状况;

——对组织招募、激励和留住员工的能力产生积极影响;

——通过提高生产力和资源效率、降低能源和水资源消耗、减少浪费以及回收有价值的副产品,实现节省;

——通过负责任的政治参与、公平竞争和消除腐败,增强交易的可靠性和公平

性;

——预防或减少在产品或服务方面与消费者可能发生的冲突。

7.2 组织治理

7.2.1 组织治理与社会责任

组织治理是指组织为实现其目标而制定和实施决策的系统。它包括正式治理机制和非正式治理机制,前者以既定的结构和程序为依据,而后者的形成与组织的文化和价值观有关,并通常受到组织领导层的影响。由于组织治理是组织内部的决策框架,因此,它是各组织的核心职能。

为了能使组织为其决策和活动的影晌承担责任,并将社会责任融

入整个组织及其各种组织关系中，组织治理是最为关键的因素。在组织社会责任的背景下，组织治理具有特殊性。它既是组织行动的一个核心主题，又是增强组织其他核心主题行动能力的手段。组织治理的特殊性还源于组织客观实际需求，即通过组织治理系统来监督实施第 5 章所述的组织社会责任原则。

7.2.2 原则和需考虑的因素

将组织社会责任原则（见第 5 章）纳入决策中并予以实施，这是有效的组织治理的基础。在建立和评审组织治理系统时，除这些原则外，组织还宜考虑社会责任的实践、核心主题和议题。第 8 章给出了将社会责任融入整个组织的进一步指南。

对于有效的组织治理，领导层至关重要。其重要性在于，就实践社会责任和将社会责任融入组织文化而言，不仅需要领导层做出决策，而且还需要他们去调动员工的积极性。

尽职调查是组织处理社会责任议题的一种有用方法。进一步指南参见 8.3.1。

7.2.3 组织治理议题：决策程序和结构

7.2.3.1 议题描述每个组织均有其决策程序和结构，但这些程序、制度、结构或其他机制均宜推动

第 5 章和本章所述社会责任原则和实践得到落实和应用。

7.2.3.2 相关行动和期望组织的决策程序和结构宜使其能够：

- 制定反映其社会责任承诺的战略、目标和指标；
- 证实领导层的承诺和担责；
- 营造并培育遵循社会责任原则（见第 5 章）的环境和文化；
- 创建与社会责任绩效相关的经济和非经济激励制度；
- 有效利用财务资源、自然资源和人力资源；
- 为不同群体（如妇女等）在组织中担任高级职位创造平等机会；
- 平衡组织与利益相关方的需要，包括当前需要和后代人的未

来需要；

——建立与利益相关方的双向沟通程序，识别共识和分歧，并协商解决可能的冲突；

——鼓励各层次员工有效参与组织的社会责任活动；

——平衡代表组织决策的人员的权利、责任和能力；

——跟踪决策的执行情况，以确保决策以对社会负责任的方式得到落实，并不论结果是积极的还是消极的，均应判定组织决策和活动结果的担责；

——定期评审和评估组织治理程序，根据评审结果调整程序，并将变化传达到整个组织。

7.3 人权

7.3.1 人权与社会责任

人权是人人享有的基本权利，尊重人权对于实现法治及社会的公正和公平必不可少。虽然保护人权是国家的责任，但由于组织也能影响个人人权，因此，组织宜承担尊重人权的责任，包括在其影响范围内尊重人权。

7.3.2 原则和需考虑的因素

7.3.2.1 原则人权是固有的、不容剥夺的、具有普遍性的、不可分割的和相互依存的整体：

——它们是固有的，在于它们是每一个人与生俱来的权利；

——它们是不容剥夺的，在于人权不允许被人们所放弃，或被任何机构所剥夺；

——它们是具有普遍性的，在于人权适用于每一个人，无论其地位如何；

——它们是不可分割的，在于没有任何人权可以被有选择地忽视；

——它们是相互依存的，在于某项人权的实现有助于实现其他人权。

7.3.2.2 需考虑的因素组织有责任尊重人权，这首先意味着不侵犯他人权利。为此，组织宜采取积极措

施，以避免被动接受或主动参与对他人权利的侵犯。为了尊重人权，每个组织都有责任开展尽职调查，以识别、评估、预防和处理因自身或组织关系方的活动所导致的实际或潜在的人权影响。当他方可能侵犯人权且本组织有可能牵涉其中时，尽职调查可以提醒组织有责任对他方行为施加影响。尽职调查适用于包括人权在内的所有核心主题。关于组织在尊重人权方面的法定义务，相关法律法规都做出了明确规定。

在某些情况和环境下，组织很可能会面临有关人权的挑战和困境，例如：贫困、干旱、极端的健康挑战或自然灾害；涉及存在法律风险的复杂价值链等。此时，组织侵犯人权的风险将可能会加重。组织需特别小心谨慎，通常宜强化尽职调查过程，如开展独立的人权影响评估等，以确保尊重人权。组织宜建立有效的申诉机制以解决有关其决策和活动影响人权的争议。对于那些认为其人权可能遭到组织侵犯的人员，申诉机制可帮其提请组织关注并予以纠正。该机制的建立虽可为此类人员在司法机制之外提供了求助和获得纠正的额外机会，但不应损害其对法律渠道的正常使用。为了确保申诉机制真正发挥有效作用，组织宜确保申诉机制合法、可获得、可预知、公正、清晰且透明、基于对话和协商。

在组织侵犯人权的案例中，歧视较为普遍。组织宜确保不歧视其利益相关方（如员工、伙伴、顾客等）和任何与之有联系的其他方，并检查自身行为中和其影响范围内其他方的行为中是否存在直接或间接歧视。组织还宜确保不通过与其活动相关的组织关系助长歧视行为。弱势群体通常易受歧视，这些群体包括：妇女和儿童、残障人员、老年人、流离失所者、穷人、文盲、艾滋病患者等。组织宜考虑帮助弱势群体成员增强权利意识，只要可行就宜努力纠正现有歧视或补救以往歧视的遗留问题。

注：歧视是指出于偏见而非合法依据考虑的、有损待遇和机会平等质量的任何区分、排斥或偏向。非法的歧视理由通常包括（但不限于）种族、肤色、性别、年龄、语言、财产、原籍、宗教、民族、社会出身、经济背景、残疾、怀孕、婚姻或家庭状况、艾滋病患者、政治或其他见解等。歧视既可能是直接的，也可能是间接的。某些规定、准则或做法虽然看似不偏不倚，但仍有可能将某些具有特定属性的

人员置于相对不利的地位。

7.3.3 人权议题 1: 公民和政治权利

7.3.3.1 议题描述在我国, 作为社会成员, 每个人均享有我国宪法、法律和我国认可的国际人权文件所规定的, 与个人生命尊严、自由和政治参与有关的各项公民和政治权利。这些权利包括(但不限于): 生命权; 免受酷刑权; 人身自由与安全权; 剥夺自由时的人道待遇权; 公正审判权; 私生活权; 宗教、信仰、言论、出版、集会、结社、游行示威或婚姻自由权; 选举和被选举权; 在法律面前平等并受法律平等保护权等。

7.3.3.2 相关行动和期望组织宜在其影响范围内尊重个人依法享有的各项公民和政治权利, 并积极支持和促进这些权利的实现。这些权利包括(但不限于):

- 生命权;
- 言论自由权;
- 和平集会和结社自由权;
- 个人财产权或共同财产权以及免遭任意剥夺财产的权利;
- 宗教信仰自由权;
- 尊重员工在受到任何内部纪律处分之前所依法享有公正的听证权和申诉权。

组织对员工所采取的任何纪律措施均宜恰当, 且不得包含体罚, 或者使其遭受非人道或侮辱性的对待等。

7.3.4 人权议题 2: 经济、社会和文化权利

7.3.4.1 议题描述在我国, 作为社会成员, 每个人均享有为维护其尊严和实现个人发展所需要的经济、社会和文化权利。这些权利包括(但不限于)工作、基本生活水准、社会保障、健康、受教育、文化、环境等权利。

7.3.4.2 相关行动和期望为了尊重这些权利, 组织有责任开展尽职调查, 以确保不参与破坏、阻挠或妨碍享有这些权利的活动, 例如: 组织宜评估其决策、活动、产品和服务及新项目对享有这些权利的可能影响; 不直接或间接地限制或妨碍人们对诸如水等必需品或基本资源的获取(如确保生产过程不危及稀缺饮用水资源的供应); 在基本

物品和服务的配送受到危害时，组织宜在可行的情况下考虑采取或维持特定政策，以确保这些物品和服务的有效配送。

在促进这些权利的实现方面，组织与政府有着不同的作用和能力。只要可行，组织也能为实现这些权利做出应有的贡献，例如：

——为便于社区成员的教育和终生学习，只要可能就提供相关支持和便利；

——联合其他组织和政府机构为尊重和实现这些权利提供支持；为促进实现这些权利而探索与其核心活动相关的方法；

——提供与贫困人群购买力相匹配的产品或服务。

——在促进实现这些权利时，组织还宜考虑当地的背景情况。进一步指南参见 7.8。

7.3.5 人权议题 3：工作中的基本原则和权利

7.3.5.1 概述由于工作中的基本原则和权利主要关注于劳动权益问题，是人权的重要方面，因此，本核心主题专门将其作为一项议题予以阐述。

7.3.5.2 议题描述工作中的基本原则和权利主要包括：

——依法参加和组织工会的自由和集体协商的自由；

——消除一切形式的强迫或强制劳动；

——有效废除童工劳动；

——消除就业和职业歧视。

7.3.5.3 相关行动和期望虽然法律法规对上述基本权利做出了规定，但组织宜独自确保以下事务得到正确处理：

——工会组织和集体协商。组织宜尊重员工依法参加和组织工会的权利，依法支持工会组织独立自主地开展活动，并为其活动提供必要的设施和其他便利。组织宜尊重工会组织或员工代表一方依法参与集体协商的权利，支持其参与集体协商活动并为其提供所需信息；

——强迫劳动。组织不宜参与使用强迫或强制劳动，或者从中受益。任何工作或服务均不宜在惩罚威胁下或在不自愿情况下进行。对于监狱劳动及其产品，组织宜谨慎对待，严格遵守法律法规的相关规定；

——机会平等和非歧视。组织宜制定积极的就业政策，促进劳动者平等就业，确保其就业政策不存在任何直接或间接歧视，防止工作场所的权利侵犯。组织宜仅基于工作要求而确定就业政策和做法、薪酬、工作条件、培训和升职机会以及劳动关系的建立和解除等。对社会负责任的就业政策示例如下：

定期评估组织政策和活动对促进就业机会平等和非歧视就业的影响；积极采取措施为弱势群体提供保护和进步机会，包括：为残疾人建立工作场所以帮助其在合适的条件下谋生；创建或参与若干项目，以促进青年和老年工作者就业、促进妇女平等工作机会及在高级岗位中占有更平衡的比例等。

——童工劳动。组织宜遵守法律法规中有关最低就业年龄的规定，杜绝使用童工或从使用童工中受益。

7.4 劳工实践

7.4.1 劳工实践与社会责任组织的劳工实践包括与组织自身、受托或其代表所开展工作(含分包工作)有关的所有政策和做法，例如：员工的招聘和晋升；纪律和投诉程序；员工的调岗和重新安置；劳动关系的终止；培训和技能开发；职业健康安全；影响工作条件的任何政策和做法，尤其是劳动时间和报酬。劳工实践还包括尊重员工依法参加和组织工会，支持工会组织的建立、组织员工依法开展民主管理及其他正常活动等。提供就业并支付工资和其他劳动报酬是组织最重要的经济和社会贡献。劳工实践对于尊重法治和社会公平有着重大影响，劳工实践方面的社会责任直接关系到社会的公正、稳定与和谐。

7.4.2 原则和需考虑的因素

7.4.2.1 原则

组织宜认识到劳工不是商品。每个人均依法享有自由选择工作来谋生的权利，以及享有公正、有利的工作条件的权利。对此，组织宜特别加以保护。

7.4.2.2 需考虑的因素

7.3.5 中阐述了与工作基本权利有关的人权。关于这些权利的保护，法律法规均做出了明确规定，并提供了行动指南。组织宜遵

守相关法律法规，对其劳工实践承担社会责任。

7.4.3 劳工实践议题 1：就业和劳动关系

7.4.3.1 议题描述组织宜通过提供充分而固定的就业机会和体面劳动条件来提高社会生活水平。劳动关系的双方在享有权利的同时也需承担义务。不论是根据劳动合同形成的劳动关系，还是根据商业合同形成的非劳动关系，合同双方均有权了解自身的权利和责任，并享有法律保护的权利。组织还宜制定政策并采取措施，以承担其所负有的照顾志愿者的法律责任和义务。

7.4.3.2 相关行动和期望

组织宜：

- 确保所有工作均由合法雇用的人员来完成；
- 不试图通过规避劳动关系来推卸组织法律义务；
- 宜采用积极的劳动力计划，尽可能避免使用非正式工作或过度使用临时性工作；
- 在发生了影响就业的运行变化（如：停业整顿、破产或关闭等）时，宜依法提前向工会或全体员工说明情况，并听取工会或者员工的意见，共同考虑如何最大程度地减少消极影响；
- 确保所有员工机会平等，并在所有劳动实践中无直接或间接歧视；
- 消除随意性或歧视性的解雇行为；
- 保护员工的个人信息和隐私；
- 采取措施，以确保工作仅承包或分包给有能力和意愿承担组织责任，且能提供体面工作条件的合法组织。组织仅使用合法的劳动中介机构；
- 不从其合作伙伴、供货商或分包商的不负责任的劳工实践中获益。组织宜做出适当努力，鼓励自身影响范围内的组织遵循负责任的劳工实践，例如：对供货商和分包商设立合同义务；突击造访和检查；在监督承包商和中介机构时进行尽职调查。

7.4.4 劳工实践议题 2：工作条件和社会保护

7.4.4.1 议题描述工作条件包括工资和其他形式的补偿、工作时间、休息时间、节假日、纪律和解雇、生育保护和一些福利（如安全

饮水、卫生、食堂和医疗服务等)等。社会保护是指关于提供医疗保健和家庭福利以及有关减轻因工伤、疾病、生育、抚养子女、老年、失业、残疾或经济困难而导致的收入下降或丧失的所有法律保障和组织政策与做法。组织宜提供合适、公平、恰当的工作条件，并对社会保护给予应有的关注。

7.4.4.2 相关行动和期望组织宜：

- 确保工作条件符合国内法律法规和适用的国际劳工标准；
- 提供关于以下各方面的体面工作条件：工资、工作时间、每周休息时间、节假日、职业健康安全、生育保护以及兼顾家庭责任；
- 尽可能允许遵守民族文化和宗教的传统与习俗；
- 努力提供工作条件，使员工能够最大程度地实现工作与生活相平衡；
- 依法支付工资和其他形式的报酬。工资应至少符合当地最低工资标准要求；
- 同工同酬；
- 向相关员工直接支付工资，除法律法规或其他法律约束性文件另有规定外，不得限制或扣除员工工资；
- 履行关于向员工提供社会保护的所有义务；
- 尊重员工享有法律法规或其他法律约束性文件所规定的标准工时或协议工时的权利。还宜向员工提供每周的休息时间和带薪休假；
- 尊重员工的家庭责任，依法向其提供合理的工时和育婴假，并在可能时提供托幼和其他便利，以便员工实现恰当的工作生活平衡；
- 依法向员工提供加班补偿。当要求员工加班工作时，组织宜考虑到有关员工的利益、安全和福利，以及工作中存在的任何危险。组织宜遵守法律法规或其他法律约束性文件关于加班的规定。

7.4.5 劳工实践议题 3：民主管理和集体协商

7.4.5.1 议题描述民主管理是指，组织按照“合法、有序、公开、公正”的原则，建立民主管理制度，支持员工参与组织管理活动，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权

利。职工代表大会（或职工大会）是员工行使民主管理权利的机构，是组织民主管理的基本形式。组织民主管理制度包括：职工代表大会（或职工大会）、事务（厂务）公开制度、职工董事和监事制度等。组织民主管理制度还可以采用民主恳谈会、劳资协商会、职工议事会等多种民主协商对话形式。对于尚不具备单独建立职工代表大会制度条件的中小型组织，它们可以通过选举代表联合建立区域（行业）职工代表大会制度，开展组织民主管理活动。集体协商是指，员工一方通过工会组织或员工代表与组织或其代表就劳动关系方面的内容进行协商的过程。集体协商的内容包括劳动报酬、工作时间、休息休假、职业健康安全、保险福利等事项。有效的集体协商有助于促进组织的民主管理，促进组织与其员工之间的理解，改善组织内的劳动关系。

民主管理和集体协商也是组织应对管理变革的有力手段。它可被用来设计技能开发计划，以促进人力发展和提高生产率，或者用于减少组织运行变革所带来的负面社会影响。员工参与管理不仅能够提高员工的主人翁意识，激发员工的主动性和创造性，更能融合不同的利益关系，提高组织的包容性，通过法定的沟通与平衡机制缓和不同群体之间的利益冲突，提高组织内部的凝聚力和向心力，提高组织的核心竞争力。

7.4.5.2 相关行动或期望组织宜：

- 意识到民主管理和集体协商对自身的重要性；
- 依法建立和完善以职工代表大会（或职工大会）为基本形式的组织民主管理制度，实行事务（厂务）公开，加强民主管理工作，支持员工依法民主参与和监督组织的管理活动；
- 尊重和积极支持工会组织为维护员工合法权益而组织员工依法开展民主管理活动；
- 建立集体协商制度，形成规范且有效的良好运行机制；
- 当发生可能对就业产生重大影响的运行变化时，合理告知政府有关主管部门和员工代表，以便共同审查其影响，从而最大限度地减轻消极影响。

7.4.6 劳工实践议题 4：职业健康安全

7.4.6.1 议题描述职业健康安全涉及促进并保持员工最高程度的

身心健康和社会福祉，以及预防因工作条件而引起的健康损害。它还涉及保护员工使其远离健康风险，以及使职业环境适应员工的生理和心理需要。

偶然和长期的污染以及其他工作场所危险源既可能有害于员工，也可能影响到社区和环境（关于环境危害的进一步信息见 7.5）。

7.4.6.2 相关行动或期望

组织宜：

1) 制定和实施并保持职业健康安全方针（进一步信息见 GB/T28001）；

2) 理解并遵循职业健康安全管理原则，包括关于职业健康安全风险控制措施层级选择顺序的原则：消除、替代、工程控制措施、管理控制措施、工作程序和个体防护装备等（进一步信息见 GB/T28001）；

3) 分析并控制其活动中所含的职业健康安全风险；

4) 向员工传达所有安全做法并要求其始终遵守，确保员工遵循适用的程序；

5) 提供预防职业伤害、疾病和事故及处理紧急情况所需的安全设备，必要时免费提供个体防护装备；

6) 记录和调查所有职业健康安全事件和问题，以便使其降低到最少或完全消除；

7) 对于女性（如：孕妇、产妇或哺乳期妇女）及男性，或者诸如残疾、无经验或年轻的员工等处于特殊状况下的员工，根据职业健康安全风险对其各自不同的影响采取特定措施；

8) 为临时工、兼员工及分包工提供平等的职业健康安全保护；

9) 努力消除工作场所中促成或导致紧张和疾病的社会心理危险源；

10) 为全体员工提供所有相关事项的充分培训；

11) 将职业健康安全和环境管理体系建立在员工参与的基础上，并承认和尊重员工的下述权利：

——及时、全面、准确地获取职业健康安全风险信息 and 处置这些风险的最佳实践的信息；

——就与其工作有关的职业健康安全所有方面进行自由询问和

获得协商；

——当员工有理由认为对自身或他人生命或健康即将造成危害或构成严重威胁，有权拒绝工作；

——向工会和具备专业的其他方面寻求外部建议；

——向有关主管部门报告职业健康安全问题，如事故、隐患等；

——参与自身有关的职业健康安全决策和活动，包括事件和事故调查；

——免受因上述行为而遭到报复的威胁。

7.4.7 劳工实践议题 5：工作场所中人的发展与培训

7.4.7.1 议题描述人的发展是通过提升人的能力，使人成为富有创造力和具有高生产率的人才，以及享有自尊感、社区归属感和社会贡献成就感的过程。组织可通过工作场所政策来处理重要的社会关切、提高个人才能和就业能力，促进人的发展。

7.4.7.2 相关行动和期望组织宜；

——在平等和非歧视的基础上，在员工工作经历的各个阶段，向其提供技能开发、培训和学徒期训练及获得职业晋升的机会；

——在必要时确保被裁员的员工能获得帮助，以便有助于其获得新的就业、培训和咨询；

——制订计划以促进健康和福祉。

7.5 环境

7.5.1 环境与社会责任

无论组织所处何地，其决策和活动必然会对环境产生影响。这些影响可能涉及组织对资源的使用、组织活动场所、污染物和废弃物的产生，以及组织活动对自然栖息地的影响等。为了减少对环境的影响，组织宜采取综合性的、系统的和整体的办法处理问题。

环境责任是组织社会责任的重要方面，环境核心主题与其他社会责任核心主题和议题密切相关。

7.5.2 原则和需考虑的因素

7.5.2.1 原则组织宜尊重和促进以下原则：

——环境责任。除遵守法律法规外，组织宜为其活动产生的对自

然环境的影响承担责任，采取行动改善组织自身及影响范围的环境绩效；

——预防性措施。当存在对环境和人的健康造成严重或不可逆转损害威胁时，不宜以缺乏充分的科学定论为由，推迟采取符合成本效益的、防止环境退化和人的健康损害的措施。在考虑措施的成本效益时，组织宜考虑该措施的长期成本和效益，而不仅仅考虑给组织带来的短期成本；

——环境风险管理。组织宜按照基于风险和可持续性的视角推进计划的落实，以评估、避免、减少和缓解自身活动所引致的环境风险和影响。组织宜制定和实施意识提升活动和应急响应程序，以减少并缓解事故所造成的环境、健康和安全隐患，并依法向政府主管部门和当地社区通报环境事故信息；

——污染者付费。组织宜依据其对社会造成的环境影响程度以及所需的补救措施，或者依据污染超过可接受水平的程度来负担自身活动所造成的污染成本。组织宜优先考虑努力将污染成本内部化。组织可选择与他方合作开发诸如意外事故应急基金等经济工具，以备重大环境事故处理成本之需。

7.5.2.2 需考虑的因素组织在环境管理活动中，宜评估以下方法和策略的相关性，并在适当情况下加以应用：

——生命周期方法。生命周期方法的主要目标是减少产品和服务在整个生命周期内对环境的影响，并改善产品和服务的社会和经济绩效，即从原材料和能源的生产提取，到生产和使用过程，再到最终阶段的处置或回收。组织宜注重创新，而不是仅仅遵从现有做法，并宜致力于其环境绩效的持续改进。

——环境影响评估。组织宜在新活动或项目开始之前进行环境影响评估，并把评估结果作为决策程序的组成部分。

——清洁生产和生态效益。清洁生产和生态效益是通过提升资源利用效率和减少污染物和废弃物的产生来满足人类需求的策略。此类策略的重点是从程序或活动的源头而不是末端进行改进。更清洁、更安全的生产方法和生态效益方法包括：改进现有方法、升级或引进新技术或新工艺、减少材料和能源的耗用、使用可再生能源、合理用水、

消除或安全地管理有毒有害材料和废弃物，以及改进产品和服务的设计。

——产品-服务体系方法。通过这种方法可以使市场互动的重点从销售或提供产品（即通过一次性销售或租赁/出租转移所有权），转向销售或提供能联合满足顾客需求的产品-服务体系（通过多种服务和交付机制）。产品-服务体系包括产品出租、产品租赁或共享、产品共用和付费服务。该体系可减少组织的原料使用，使组织获取收益与原料流脱钩，并且使利益相关方参与到推动生产者责任延伸至产品及配套服务的生命周期的过程中。

——采用环境友好技术和良好做法。组织宜寻求采用并在适当时促进环境友好技术和服务的推广。

——可持续采购。组织在采购决策中宜考虑拟采购的产品或服务在整个生命周期中的环境、社会和道德绩效。如有可能，组织宜优先选择环境影响最小化的产品和服务。

——学习和环境意识提升。组织宜在内部和影响范围内培育环境意识和推动适当的学习，以支持组织在环境方面做出努力。

7.5.3 环境议题 1： 污染预防

7.5.3.1 议题描述组织可在以下方面通过污染预防来提高其环境绩效：

——在向空中排放方面。组织向空中排放的铅、水银、挥发性有机化合物（VOCs）、氧化硫（SO_x）、氧化氮（NO_x）、二噁英、颗粒物和臭氧层破坏物质等污染物，会对环境和健康造成影响。其中，健康影响因人而异。这些排放物可能直接来自组织的设施和活动，或者间接来自组织产品或服务的使用或最终处理，或者组织所耗费能源的生产过程；

——在向水中排放方面。组织可能通过直接、故意或偶然地向地表水体（包括海洋）排放，以及意外排入地表水或渗透至地下水等方式造成水污染。这些排放可能直接来自组织的设施，或由于使用其产品和服务而间接导致；

——在废弃物管理方面。组织的活动可产生液体或固体废弃物，如果管理不当，会造成对空气、水、土地、土壤和外层空间的污染。

负责任的废弃物管理寻求避免废弃物的产生。遵循废弃物削减层级，即源头削减、再利用、再循环和再加工、废弃物处理和废弃物处置。废弃物削减层级宜基于生命周期方法灵活使用。危险废弃物，包括放射性废弃物，宜以妥善和透明的方式加以管理；

——在有毒有害化学品的使用和处置方面。使用或生产有毒有害化学品（包括天然存在的和人造的）的组织，由于排放或泄露有毒有害化学物而产生的急性（即时）或慢性（长期）影响，从而对生态系统和人类健康造成消极影响。这些消极影响因个人的年龄和性别而异；

——在其他可识别的污染方面。组织的活动、产品和服务可引起其他形式的污染，污染对健康和社区福祉有消极影响，也会对个人产生不同的影响。这些污染包括噪音、气味、视觉效果、光污染、振动、电磁辐射、放射物、传染性物质（例如病毒或细菌）、非典源排放或无组织排放，以及生物危害（例如入侵物种）。

7.5.3.2 相关行动和期望为了更好地预防其活动所产生的污染，组织宜：

- 1) 识别其决策和活动与周边环境的关系和影响；
- 2) 识别与其活动有关的污染来源和废弃物来源；
- 3) 测量、记录并报告重要的污染来源及污染、耗水、废弃物和耗能的减少情况；
- 4) 实施旨在防止污染和废弃物的措施，应用废弃物管理层次，并确保对无法避免的污染和废弃物进行妥善管理；
- 5) 就现有和潜在的污染排放和废弃物、有关健康风险及现有和拟采取的缓解措施等事宜，与当地社区开展沟通；
- 6) 采取措施逐步减少和最小化其所控制或影响的范围内的直接和间接的污染，特别是通过开发和推广易应用的对环境更友好的产品和服务；
- 7) 公开披露所使用和释放的、相关且重要的有毒有害材料的数量和类型，包括这些材料在正常运行和意外泄露情况下已知的人类健康和环境风险；
- 8) 系统识别并避免使用法律法规明令禁用的化学品；
- 9) 实施环境事故预防与准备方案，并制定应急计划。应急计划

宜包括现场和非现场的事故和事件，并使劳动者、合作伙伴、当局、当地社区和其他有关的利益相关方参与其中。除其他事项外，此类方案还宜包括危害识别和风险评估，通知程序和召回程序，通信系统，以及公众教育和信息。

7.5.4 环境议题 2: 资源可持续利用

7.5.4.1 议题描述为确保将来能够获得资源，需要改变目前消费和生产的模式与规模，以使运行能够在地球承载能力范围内。可再生资源的可持续利用，意指可再生资源的使用速度低于或等于其自然补充速度。对于不可再生资源（例如化石燃料、金属和矿物质），着眼长远的可持续性要求不可再生资源的耗用速度低于可再生资源能够进行替代的速度。组织可通过更加负责任地使用电力、燃料、原材料和加工材料、土地和水资源，综合利用不可再生资源和可持续的可再生资源，或以可持续可再生资源替代不可再生资源，如利用创新技术，向可持续资源利用迈进。效率提升的四个关键领域是：

——能源效率。组织宜实施能源效率计划，以减少在建筑物、运输、生产过程、装置和电子设备及服务提供或其他目的中的能源需求。提高能源利用效率还需要做出其他努力，促进诸如太阳能、地热能、水电、潮汐能、风能和生物质能等可再生资源的可持续利用；

——水源保护、用水和取水。获得安全、可靠供给的饮用水和卫生设施是人的基本需求，也是一项基本人权。组织宜在其自身运行中节约、减少用水并实现水资源再利用，并在自身影响范围内促进节约用水；

——材料使用效率。组织宜实施材料效率计划，以减少在生产过程中，或者用于其活动或服务的最终产品中所使用的原材料对环境造成的影响。材料效率计划的基础是识别出在组织影响范围内提高原料使用效率的具体方法。材料使用会造成大量的直接和间接环境影响，如矿业和林业的生产既会对生态系统产生直接影响，又会在材料的使用、运输和加工过程产生排放等间接影响；

——最小化产品对资源的需求。产品的资源需求贯穿在产品生命周期全过程的始终。产品及其制造工艺的设计对于产品的资源需求具有决定性的影响，例如：片面追求新奇的建筑设计，决定了建筑（包

括施工过程) 往往会额外消耗大量的材料和能源。产品的制造过程, 直至最终产品的使用, 均影响到产品对资源的需求。

7.5.4.2 相关行动和期望

组织在所有活动中宜:

- 识别能源、水及所使用的其他资源的来源;
- 测量、记录和报告大量使用的能源、水和其他资源的情况;
- 采取资源效率措施, 减少对能源、水和其他资源的使用, 考虑采用最佳实践指标和其他衡量基准;
- 在可能的情况下, 用可供选择的可持续的、可再生的、低环境影响的资源来补充或替代不可再生资源;
- 尽可能使用回收材料和再利用水资源;
- 管理水资源以确保流域内的所有用户公平获得水资源;
- 促进可持续采购;
- 考虑采用生产者责任延伸的做法;
- 促进可持续消费。

7.5.5 环境议题 3: 减缓并适应气候变化

7.5.5.1 议题描述人类活动所产生的温室气体排放 (GHG), 例如二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄) 和一氧化二氮 (N₂O), 很有可能是引起全球气候变化的原因之一, 而气候变化正在对人类和自然环境产生重大影响。

每个组织都对某些温室气体排放 (直接或者间接) 负有责任, 并将以某种方式受到气候变化的影响。最小化组织自身的温室气体排放 (减缓气候变化) 并对气候变化做出规划 (适应气候变化), 对组织而言是有意义的。适应气候变化会对健康、繁荣和人权产生影响, 从而也就具有了社会意义。

7.5.5.2 相关行动和期望

7.5.5.2.1 减缓气候变化为减缓与自身活动有关的气候变化影响, 组织宜:

- 识别累积的温室气体排放的直接和间接来源, 并界定其责任边界 (范围);

——测量和记录其主要的温室气体排放；

——采取优选措施，在其控制范围内逐步减少和最小化直接和间接的温室气体排放，并在其影响范围内鼓励类似行动；

——评价组织内主要燃料使用的数量和类型，并实施计划以提高效率和效果。即使已经考虑了低排放技术和可再生能源，也宜使用生命周期方法以确保温室气体排放的净减少；

——防止或减少因土地使用和土地使用变化及工艺或设备而释放的温室气体（GHG）（特别是也会造成臭氧层破坏的气体）。设备包括但不限于热力、通风和空调机等；

——在组织内部尽可能地实现能源节约，包括采购高能效商品和开发高能效的产品与服务；

——考虑以碳中和为目标，采取措施抵消剩余的温室气体排放，例如通过支持以透明方式运行的可靠的排放削减计划，如碳捕获与储存或碳封存。

7.5.5.2.2 适应气候变化为更有效地适应气候变化，组织宜：

——考虑未来气候预测，以识别风险，将适应气候变化纳入自身决策过程中；

——寻找机会，避免或最小化与气候变化有关的破坏，并在可能的情况下，利用机会进行调整以适应变化；

——采取措施回应已有或预期的影响，并在其影响范围内致力于利益相关方适应气候变化的能力建设。

7.5.6 环境议题 4：环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复

7.5.6.1 议题描述人类活动对自然资源需求的迅速增长，导致了自然栖息地和生物多样性的巨大且通常是不可逆转的消失。组织能够通过采取行动而变得对社会更加负责任，如保护环境，恢复自然栖息地及生态系统具有的多种功能与服务（如食品和水、气候调节、土壤构成和娱乐机会）。本议题包括下述主要方面：

——评估和保护生物多样性。生物多样性是指生命以各种形式、层次和组合所表现出来的多样性，包括生态系统多样性、物种多样性和基因多样性。保护生物多样性旨在确保陆地和水生物种的生存、基

因多样性和自然生态系统；

——评估、保护和恢复生态系统的服务功能。生态系统通过提供诸如食品、水、燃料、防洪、土壤、花粉传媒、天然纤维、休闲娱乐，以及吸收污染和废物等服务，为社会福祉做出贡献。由于生态系统退化或遭到破坏，使得它们丧失了提供这些服务的能力；

——可持续利用土地和自然资源。组织的土地使用项目可以保护或破坏栖息地、水、土壤和生态系统；

——推进环境友好的城乡发展。组织决策和活动（如建筑施工、交通运输、废物和污水管理，以及农业技术等）能够对城市或农村的环境及相关的生态系统产生重大影响。

7.5.6.2 相关行动和期望

组织在所有活动中宜：

——识别对生物多样性和生态系统服务的潜在消极影响，并采取措施消除或最小化这些影响；

——在可行和适当时参与市场机制以将环境影响成本内部化，并从保护生态系统服务中创造经济价值；

——给予避免损害自然生态系统最高优先权；其次是恢复生态系统；最后，如果前两项行动不可能或不充分有效，则应采取能够使生态系统服务在未来获得净收益的行动，以此来弥补损失。

——建立并实施关于土地、水资源和生态系统的综合管理战略，以社会公平的方式促进土地、水资源和生态系统的保护和可持续利用；

——采取措施以保护任何可能受到不利影响的地方性的、受威胁或被危及的物种或栖息地；

——采取“规划、设计和运行实践”这样一种模式，以便最小化其土地使用决策可能造成的环境影响，包括与农业和城市开发有关的土地使用决策；

——将自然栖息地、湿地、森林、野生动物走廊、保护区和农业用地的保护融入建筑 and 建设工程的开发过程；

——采用可持续农业、渔业和林业的做法；

——逐步提高采用更可持续技术和工艺的供应商产品的使用比

例；

——考虑到野生动物及其栖息地是自然生态系统的一部分，重视和保护野生动物及其栖息地；

——避免采取会威胁物种生存或导致当地物种灭绝，或允许入侵物种传播或扩散的措施。

7.6 公平运行实践

7.6.1 公平运行实践与社会责任公平运行实践涉及组织与其他组织交往过程中的行为道德。这些交往过程包括组织同政府机构之间的关系，也包括组织与合作伙伴、供应商、承包商、顾客、竞争者及组织加入的协会之间的关系。

在社会责任领域，公平运行实践涉及组织如何利用自身与其他组织的关系来推动积极结果。组织可通过在整个影响范围内发挥领导力并推动更广泛地接受社会责任来实现积极结果。

7.6.2 原则和需考虑的因素对于建立和维持不同组织之间正当合法而又富有成效的关系，坚持合乎道德的行为原则是不可或缺的。因此，遵守、发扬和鼓励合乎道德的行为就成为所有公平运行实践的基础。

7.6.3 公平运行实践议题 1：反腐败

7.6.3.11 议题描述腐败是指为谋取私利而滥用授权。腐败有多种形式，包括与公职人员或组织任职人员有关的（索取、提供或接受金钱或实物等贿赂）、利益冲突、欺诈、洗钱、挪用、隐瞒真相和妨碍司法公正，以及影响力交易。腐败会损害组织的效率和道德声誉，并使组织容易遭到刑事诉讼及民事和行政处罚。腐败会导致侵犯人权、腐蚀政治程序、加剧社会贫困和对环境的破坏。它还会扭曲竞争、财富分配和经济增长。

7.6.3.2 相关行动和期望

为预防腐败，组织宜：

——识别发生腐败的风险，并实施和坚持抵制腐败的政策和做法；

——确保领导层树立起反腐败榜样，并为反腐败政策的落实做出承诺、提供鼓励和实施监督；

——支持并培训员工和组织代表努力消除腐败，并对进展提供激励；

——提高员工、组织代表、承包商和供应商关于腐败和如何抵制腐败方面的意识；

——确保员工和组织代表的报酬是恰当的，并仅从合法服务中获得；

——建立并维护一套有效的制度来抵制腐败；

——建立确保与举报及后续行动相关的人员无需担心遭到报复的具体机制，鼓励员工、合作伙伴、组织代表和供应商举报违法违纪和违反组织政策的行为，以及不道德和不公平的待遇；

——向相关执法当局举报犯罪行为；

——积极参与并实施反腐主管机关等所开展的与本组织有关的反腐败行动计划，支持、宣传和配合相关的反腐败活动；

——鼓励与组织有运行关系的他人采取类似的反腐败做法。

7.6.4 公平运行实践议题 2：公平竞争

7.6.4.1 议题描述公平和广泛的竞争能够激发创新和效率，降低产品和服务成本，确保所有组织均享有公平的机会，鼓励开发新的或改进的产品或工艺，并且从长远来看，促进经济增长和提高人民生活水平。不正当竞争行为有多种形式，例如：价格垄断、串通投标、掠夺性定价等。

7.6.4.2 相关行动和期望

为促进公平竞争，组织宜：

——以遵守有关竞争的法律法规的方式开展活动；

——建立程序或其他保障措施以防止参与反竞争行为；

——推动员工认识到遵守有关竞争的法律法规和进行公平竞争的重要性；

——支持反垄断和反倾销行为，以及鼓励竞争的公共政策；

——注意其运行的社会环境，勿利用诸如贫困等社会条件获得不公平的竞争优势。

7.6.5 公平运行实践议题 3：在价值链中促进社会责任

7.6.5.1 议题描述组织能够通过其采购和购买决策影响其他组织，推动价值链成员接受和支持社会责任原则和实践。

7.6.5.2 相关行动和期望为促进价值链中的社会责任，组织宜：
——将社会责任融入关于自身购买、分销和合同的具体政策和实践中；

——鼓励其他组织采取类似政策，但需避免因此陷入反竞争行为；

——对与其有关系的组织进行恰当的尽职调查与监视，以防止背离其社会责任承诺；

——考虑为中小型组织提供支持，包括提升他们对社会责任问题和最佳实践的认知，并向他们提供额外帮助（例如，技术、能力建设或其他资源）以实现对社会负责任的目标；

——积极参与提高与其有关系的组织对社会责任原则与议题的认知；

——在整个价值链中公平且可行地推动实施社会责任的成本和收益，包括在可能时，提高价值链中各组织实现对社会负责任这一目标的能力。这包括恰当的购买行为，例如确保支付公平的价格、有充裕的时间交付产品和服务，以及稳定的合同关系。

7.6.6 公平运行实践议题 4：尊重产权

7.6.6.1 议题描述产权既包括有形产权和知识产权，也包括土地和其他有形资产的权益，版权、专利权、地理标志权及其他权利的权益。承认产权既促进了投资、经济和有形财产的安全，也激励了创造与创新。

7.6.6.2 相关行动和期望

组织宜：

——实施能够推动尊重产权和传统知识的政策与做法；

——开展恰当的调查，以确信其合法享有财产使用权或处置权；

——不参与侵犯产权的活动，包括滥用支配地位、假冒和盗版；

——对所获得或使用的财产支付合理的补偿；

——在行使并保护自身知识产权和财产权时，考虑社会期望、人权及个人的基本需求。

7.7 消费者问题

7.7.1 消费者问题与社会责任

组织向消费者及其他顾客提供产品和服务，这就意味着组织对他们负有责任。对消费者的责任包括进行消费者教育和提供准确信息，采用公平、透明和有益的市场信息和合同程序，推动可持续消费，产品和服务的设计要考虑易用性，在适当情况下兼顾弱势群体和不利群体的需要。对消费者的责任还包括通过设计、制造、分销、信息提供、服务支持和撤回与召回等程序，最大限度地降低产品和服务的使用风险，并同时保护个人信息安全和消费者隐私的责任。

通过提供产品和服务以及诸如使用、维护和处置等在内的各种信息，组织可以有很多机会为可持续消费和可持续发展做出显著贡献。

7.7.2 原则和需考虑的因素

7.7.2.11 原则组织有关消费者正当要求方面的对社会负责任的做法宜遵循的原则包括：满足消费者基本需求，人人有权享有必需的生活水准，以及人人有权享有生活条件持续改善和获得包括金融方面在内的基本产品与服务的权利。这些原则还包括促进公正、公平和可持续发展的经济和社会发展，以及环境保护的权利。消费者的正当要求包括：

——安全。获得无害产品的权利，保护消费者在健康安全方面免受源自生产工艺及产品和服务的危害；

——知情。消费者有权利获得足够的信息，使他们能根据个人愿望和需求做出知情的选择，并免受欺骗性或误导性广告或标签的影响；

——隐私权。每个人均依法享有隐私保护权；

——选择权。促进和保护消费者的经济利益，包括提高在一系列具有价格竞争力且质量满意程度有保证的产品和服务中做出选择的能力；

——被倾听权。确保消费者和消费者团体在对他们有影响的决策程序中有机会表达观点；

——补偿权。可以获得有效的消费者补偿，特别是公平的解决消费者的正当要求，包括对误导性说明、劣质产品或令人难以满意的服

务的补偿；

——教育。消费者教育，包括消费选择对环境、社会和经济产生影响的教育，使消费者在了解自身权利和责任及宜如何依据这些权利和责任开展行动的情况下，对产品和服务做出知情、独立的选择；

——健康的环境。是指不对当代人和后代人的福祉造成威胁的环境。可持续消费包括以经济、社会和环境可持续的方式满足当代人和后代人对产品和服务的需求；

——预防性措施。当存在对环境和人的健康造成严重或不可逆转损害威胁时，不宜以缺乏充分的科学定论为由，推迟采取符合成本效益的、防止环境退化和人的健康损害的措施。在考虑措施的成本效益时，组织宜考虑该措施的长期成本和效益，而不仅仅考虑给组织带来的短期成本；

——促进性别平等和赋予妇女权利。不同性别的消费者均依法享有平等的权利；

——促进通用设计。这是指产品设计和环境设计宜尽最大可能适用所有人，而无需作出改良或特别设计。通用设计有七项原则：公平使用、使用灵活、简单易用、信息易懂、更强容错、轻松操作、适宜的尺寸和空间。

7.7.2.2 需考虑的因素组织在尊重消费者基本需求权利之外，还宜尽最大可能使产品和服务适用所有人，尤其要考虑弱势群体的特殊需求。

7.7.3 消费者问题议题 1：公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

7.7.3.1 议题描述公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践，可为消费者以易理解的方式提供有关产品和服务的信息。这可以使消费者在知情的条件下做出消费和购买决策，并对不同产品和服务的特点做出比较。公平的合同程序旨在通过降低双方之间谈判力量的不对等，以保护供应商和消费者双方的合法利益。负责任的营销可包括提供整个生命周期和价值链中的社会、经济和环境影响方面的信息。供应商提供的有关产品和服务的详细信息，在购买决策中起着重要作用，因为这类信息很可能是消费者唯一容易获得的资料。

7.7.3.2 相关行动和期望在与消费者进行沟通时，组织宜：

1) 不采取任何欺骗、误导、虚假或不公平、不清晰、模棱两可的做法，包括遗漏关键信息；

2) 以透明的方式共享相关信息，以便于消费者获得信息和进行比较，并以此作为知情选择的根据；

3) 清楚指明广告和营销行为；

4) 公开披露价格，产品和服务的条款和条件（以及使用时需要的配件）及运输成本；

5) 在回应消费者要求时，组织的声明和主张宜有基本事实和信息安全支撑；

6) 不使用在性别、宗教、残疾或个人关系等方面包含或加深成见的文字、声音或影像；

7) 在广告和营销时首先考虑包括儿童在内的弱势群体的最大利益，不参与损害儿童利益的活动；

8) 按照适用的法律法规，在销售点提供完整、准确和易理解的信息，包括以下方面：

——产品和服务的所有重要方面，包括金融和投资产品，最好考虑到整个生命周期；

——采用标准化的测试程序，并在可行时，可通过比照平均性能或最佳实践来确定产品或服务的关键质量信息；

——产品或服务的健康安全方面，诸如潜在的有害使用、产品生命周期内含有或释放的有害材料和有害化学物质；

——关于如何获取产品和服务的信息；

——当采用境内或跨境远程销售，包括使用互联网、电子商务或邮购等销售方式时，提供组织地点、邮寄地址、电话号码和电子邮件地址等信息；

9) 采用的合同宜：

——以清晰、易读和易懂的语言撰写；

——不包含不公平的合同条款，例如不公平免责、有权单方面改变价格和条件、将破产风险转嫁给消费者或不恰当延长合同期限等，并避免包括不合理贷款利率等在内的掠夺性贷款；

——提供清晰且全面的信息，包括价格、产品特征、条款、条件、费用、合同期限和合同撤销期限等。

7.7.4 消费者问题议题 2: 保护消费者健康安全

7.7.4.1 议题描述保护消费者健康安全，是指提供安全且在使用或消费时不会带来无法接受的伤害风险的产品和服务。保护宜既针对正常使用，也针对可预见的正当使用。关于产品组装、维护、使用等的安全说明宜清晰。不管是否存在法定的安全要求，产品和服务均宜是安全的。保护安全方面的措施宜包括产品召回和召回机制。

7.7.4.2 相关行动和期望在保护消费者的健康和生命安全方面，组织宜采取如下行动，并宜特别关注那些可能没有能力识别或评估潜在危险的弱势群体，尤其是儿童：

1) 在正常和合理可预见的使用情况下，提供的产品和服务，对使用者和其他人员、其财产及对环境是安全的；

2) 就健康安全方面的法律法规、标准和其他规范是否足以处理所有健康安全问题而进行评估。若有充分证据表明，现已存在能够显著提高保护水平的更高安全要求，组织就不宜仅仅满足于较低的安全要求；

3) 产品上市后，如出现意外危险，或者存在严重缺陷，或者包含有误导或错误的信息，应中止提供服务或撤回仍在分销链中的所有产品。组织宜通过采取适当措施和媒体联系到那些已经购买了产品或服务的人员，召回产品并补偿他们所蒙受的损失；

4) 通过下列手段在设计过程中最大限度地降低产品和服务的健康安全风险：

——不但识别潜在的用户群、预期用途和可合理预见的对过程、产品或服务的误用，而且识别产品或服务在所有使用阶段和条件下可能带来的危险源，以及在某些情况下为弱势群体提供的定制产品和服务可能带来的危险源；

——评估已识别的危险源给已识别的用户或联系人（包括孕妇）所带来的风险；

——通过遵循以下优先顺序来降低风险：首先考虑采用完全消除危险的安全设计；然后考虑增设保护性装置；最后才考虑向用户提供

警示信息。

5) 通过考虑并顾及消费者的需求差异、能力差异或局限性（尤其是了解信息所需时间的差异或局限性）来确保对产品和服务信息的合理设计；

6) 在产品研发中，避免使用有害化学品，包括但不限于致癌、致突变、有生殖毒性、具有持久性和生物蓄积性的物质。如销售包含有此类化学品的产品，应有标签加以明确标注；

7) 在引入新材料、新技术或新生产方法前，如可行，宜对产品和服务引入新材料、新技术或新生产方法进行人身健康风险评价，并在适当时将评价结果形成消费者可获得的文件；

8) 除使用文字信息外，还宜尽可能使用符号向消费者传递重要的安全信息，最好应用国际公认的符号；

9) 指导消费者正确使用产品，并向他们警示已知的或正常可预见的产品使用风险；

10) 采取措施，防止产品在移交给消费者后因不当搬运或储存而变得不安全；

11) 在技术研究与应用中，对于一些“不确定性”（无法预知是否存在或可能产生风险）研究结果，宜遵循法律法规、科研伦理、实验室安全和特殊研究管理相关准则予以审慎对待和处理，以避免误导消费者，使其健康安全造成危害。

7.7.5 消费者问题议题 3: 可持续消费

7.7.5.1 议题描述 可持续消费是指以符合可持续发展要求的速度来消费产品和资源。为实现可持续发展和人类更高的生活质量，应减少和消除不可持续的生产和消费模式。组织在可持续消费中的作用，与其所提供的产品和服务及其生命周期、组织的价值链、向消费者提供信息的性质有关。消费者在进行选择和购买决策时宜考虑道德、社会、经济和环境因素，以在可持续发展中发挥重要作用。

7.7.5.2 相关行动和期望为促进可持续消费，组织在适当时宜：

1) 推动富有成效的消费者教育，使消费者了解到他们对产品和服务的选择对自身健康和环境的影响，并能够就如何调整消费方式和做出必要的改进，提出可行的建议；

2) 为消费者提供在整个生命周期中都有利于社会和环境的产品

和服务，并通过以下方式减少对环境和社会的消极影响：

——在可能的情况下，消除或最小化产品和服务对健康和环境的消极影响。如存在着危害更少和更高效的选择时，应提供对社会和环境消极影响更少的产品或服务选择；

——产品和包装的设计宜易于使用、可再利用、维修或可回收，并在可能情况下向消费者提供或建议其采用回收和处置服务；

——优先供应有利于可持续发展的产品或服务；

——以可负担的价格提供更长寿命周期的高质量产品；

——向消费者提供产品和服务的生产和交付过程中有关环境与社会方面的信息，这些信息宜在科学上是可靠、一致、真实、准确、可比较、可证实的，在适当时，信息提供还可包括资源利用效率，并考虑到价值链；

——向消费者提供有关产品和服务的信息。

7.7.6 消费者问题议题 4：消费者服务、支持及投诉和争议处理

7.7.6.1 议题描述

消费者服务、支持及投诉和争议处理，是组织在出售或提供产品和服务之后，所采取的处理消费者需求的具体机制，包括正确安装、担保和保证、产品和服务应用的技术支持，以及退货、修理及维护的规定。

产品和服务的供应商可以通过提供高质量的产品和服务，以提高消费者满意度和减少消费者投诉。他们宜就产品和服务的正确使用和性能不合格情况下的具体索赔或补救等事宜，向消费者提供明确的建议。他们还可以通过开展用户调查，来监视售后服务及支持和争议处理程序的有效性。

关于消费者争议处理，GB/T19010—2009、GB/T19012—2008 和 GB/T19013—2009 为预防、处理和解决消费者的投诉，提供了一套系统的方法。组织可依据需要和具体情况采用其中一项或几项标准来处理消费者投诉和争议问题。

7.7.6.2 相关行动和期望组织宜：

——通过向消费者提供规定时间内退换货或获得其他适当赔偿的方式以预防投诉；

- 评审投诉并改进对投诉的处理；
- 如可能，提供超过法定担保期限，而与产品的预期生命周期相匹配的担保；
- 明确告知消费者如何获得售后服务和支持以及如何处理争议和补偿；
- 提供充分和有效的售后支持与咨询服务体系；
- 以合理的价格、在容易到达的服务场所向消费者提供维修服务，并使消费者可以便捷地了解零部件的预期供应情况；
- 可选用基于国家标准或国际标准的处理争议、冲突和补偿的程序。这些程序向消费者免收或仅收取最低限度的费用，且不要求消费者放弃其法律追索权。

7.7.7 消费者问题议题 5：消费者信息的保护与隐私

7.7.7.1 议题描述消费者信息保护与隐私是指通过限制所收集信息的类型及信息获取、使用和保护的方式，来保护消费者的隐私权。组织能够借助使用严格的获取、使用和保护消费者信息的制度，以保持组织可信度和消费者的信心。

7.7.7.2 相关行动和期望为防止对个人信息的收集和处理侵犯隐私权，组织宜：

- 限制个人信息的收集范围，仅收集提供产品和服务的必要信息，或是消费者在知情的情况下自愿同意提供的信息；
- 避免将消费者个人信息用于其所不希望的营销目的；
- 仅通过合法且公正的方式获取信息；
- 在收集信息之前或之时，明确说明其目的；
- 不泄漏、提供和滥用消费者的个人信息，不将个人信息用于指定用途以外的目的，除非消费者知情且自愿或法律另有要求；
- 按照法律规定，赋予消费者对组织是否占有其相关信息进行核实和质疑的权利。如果质疑得到证实，组织宜纠正不当行为，删除相关信息；
- 通过采取充分的安全保障措施保护个人信息；
- 公开关于个人信息的做法和政策，并为证实个人信息的存在、

性质和主要用途提供便捷方式；

——披露组织内负责信息保护的人员（有时称为信息管理员）的联系方式，并使其担负起遵守上述措施和适用的法律法规的责任。

7.7.8 消费者问题议题 6：基本服务获取

7.7.8.1 议题描述提供基本服务的组织在确保消费者基本需求得到满足的权利得到尊重方面，能够为消费者此类权利的实现做出贡献。

7.7.8.2 相关行动和期望提供基本服务的组织宜：

——在未给消费者提供机会使其可在合理期限内付费的情况下，不因消费者未付费而中断提供基本服务。不宜采取中断集体服务的方式惩罚消费者，而不考虑具体的消费者是否已经付费；

——在定价和收费时，在容许的情况下，价目表中包含了给那些需要的人所提供的补贴；

——以透明的方式开展运行，提供有关定价和收费的信息；

——扩大基本服务的覆盖面，无歧视地向所有消费者群体提供相同质量和水平的服务；

——以公正的方式处理基本服务缩减或中断的情况，避免歧视任何消费者群体；

——维护并更新服务系统，以帮助防止服务中断。

7.7.9 消费者问题议题 7：教育和意识

7.7.9.1 议题描述有关消费者教育和意识的倡议能够使得消费者得到充分的信息，认识到自己的权利和责任，以及更有可能发挥消费者的积极作用，并促使消费者的购买决策更加理智和消费活动更加负责任。弱勢的城乡消费者，包括低收入消费者和文化水平低的消费者，尤其需要得到教育和提高意识。消费者教育的目的不但在于传播知识，而且还在于提高消费者能力，使其能够按照所获得的知识开展行动。这包括提升评估产品和服务及做出比较的技能。同时，消费者教育也旨在推动消费者更好地了解自身消费选择对其他人及可持续发展的影响。如果消费者在使用产品和服务时受到伤害，不能因为提供了消费者教育而免除组织应当承担的责任。

7.7.9.2 相关行动和期望组织开展消费者教育，在适当时，宜注重以下内容：

- 健康安全，包括产品的危险；
- 相应法律法规信息，索赔途径信息，消费者保护机构和组织的信息；
- 产品和服务标识，手册和说明书中的信息；
- 重量和规格信息、价格信息、质量信息、贷款条件和基本服务供给信息；
- 与使用有关的风险及必要预防措施方面的信息；
- 金融产品和服务，投资产品和服务；
- 环境保护；
- 材料、能源和水的有效利用；
- 可持续消费；
- 包装、废弃物和产品的妥善处置。

7.8 社区参与和发展

7.8.1 社区参与和发展与社会责任社区参与和社区发展均为可持续发展的重要组成部分。为了体现并增强自身的公民价值观，组织宜积极支持其运行所在社区，为社区发展做出贡献。

注：社区是指在地理位置上接近组织所在地或组织影响所及区域内的居民点或其他社会定居点，但也可被理解为具有某些共同特点的群体，例如关注某个特殊问题的“虚拟”社区等。组织的社区参与不仅限于有关利益相关方的识别和参与层面，还包含了对社区价值的认同。虽然社区是组织的利益相关方，但反过来，组织也是社区的利益相关方，宜与社区分享共同利益。对于社区的所有利益相关方来说，促进社区福祉是大家的共同目标，需要大家共担责任。组织致力于社区发展可有助于促进更高水平的社区福祉。关于社区参与和社区发展主题所讨论的行动，在某些方面可以被理解为慈善活动。但是，仅靠慈善活动，组织的社会责任将难以真正融入组织之中。

7.8.2 原则和需考虑的因素

7.8.2.1 原则

除第4章所述社会责任原则外，社区参与和发展还宜遵循以下具体原则：

- 以主人翁精神视社区为己任，而非置身事外；
- 与社区互动时承认并适当考虑社区文化、宗教、传统和历史等特点；
- 通过建立工作伙伴关系来支持经验、资源和成果交流将更有价值。

7.8.2.2 需考虑的因素组织宜将征服贫困，实现具有高生产率、合理报酬并可自由选择的就业，以及促进社会和谐作为社区参与和发展的首要目标。通过将社区参与理念融入自身决策与活动，组织能够避免或最大限度地减少自身活动对社区的消极影响，并最大限度地实现自身活动的益处且促进社区可持续发展。在进行社区参与和社区发展决策之前，组织宜研究自身对社区的潜在影响，并对降低消极影响和促进积极影响的具体方法做出规划。在制定社区参与和发展规划时，组织宜将自身特有技能作为其社区参与的基础，并创造机会实现更广泛的利益相关方参与。对于能为社区带来独特知识、资源和能力的事项，组织宜优先考虑。关于组织的社区参与和发展事项，有些可能明确表明旨在致力于社区发展，而另一些虽出于自身目的考虑但会间接推动社会的总体发展。

当社区生活面临诸如洪水、干旱、海啸、地震等自然灾害时，组织宜考虑提供力所能及的帮助。为了使救灾更迅捷、更有效，组织宜与政府和社会各界通力合作，采取协调一致的行动。

7.8.3 社区参与和发展 1: 社区参与

7.8.3.1 议题描述社区参与是组织在尊重法治的前提下对社区事务的积极主动的扩展。社区参与旨在预防和解决问题。社区参与并不能替代组织因对社会和环境的影响而需承担的责任。组织通过支持民间机构对运行所在社区做出贡献。

7.8.3.2 相关行动和期望组织宜：

——在确定社会投资和社区发展活动的优先事项时，咨询社区不同群体的代表。宜特别关注弱势、受歧视、边缘化、无代表和代表人数不足的群体，以有利于充分反映他们意见和尊重他们权利的方式使其参与；

——针对会影响社区的开发项目，与社区就相关条件和情况，进

行相互协商和谋求共识。相互协商宜在项目开发之前进行，并以拥有完整、准确和易于得到的信息为基础；

——本着致力于增进公共利益和推动社区发展的目标，尽可能适当参加当地协会；

——保持与当地公职人员之间关系的透明度，杜绝贿赂或不当影响；

——鼓励和支持人们投身于社区志愿服务；

——促进政策的制定和发展计划的确立、实施、监督和评估。

7.8.4 社区参与和发展议题 2：教育和文化

7.8.4.1 议题描述教育和文化是社会与经济发展的基础，也是社区特性的重要组成部分。保护并促进文化和教育，对社会凝聚力和社会发展具有积极的影响。

7.8.4.2 相关行动和期望组织宜：

——促进和支持各个层次的教育，提升当地文化水平；

——增加弱势群体的学习机会；

——帮助消除儿童获得教育的障碍；

——促进文化活动，承认并尊重当地文化和文化传统；

——帮助保存和保护文化遗产，特别是在组织活动会对它们产生影响的情况下。

7.8.5 社区参与和发展议题 3：就业创造和技能开发

7.8.5.1 议题描述就业是与经济和社会发展相关的目标。所有组织，不论其大小，都能通过创造就业，为减少贫困和促进经济和社会发展做出贡献。技能开发，是促进就业和帮助人们维护体面的、富有成效的工作的重要组成部分，对经济和社会发展也至关重要。

7.8.5.2 相关行动和期望组织宜：

——分析投资决策对就业的影响，并在经济可行的情况下进行直接投资，以便通过创造就业来减少贫困；

——考虑外包决策对就业的影响，既包括对做出决策的组织内部的影响，也包括对受决策影响的外部组织的影响；

——考虑创造直接就业的益处而不是考虑使用临时性工作安排

的益处；

——考虑参加当地技能开发计划，包括学徒计划、重点关注特定弱势群体的计划、终生学习计划，以及技能鉴定和认证计划；

——在技能开发计划不足的社区，可考虑与社区内其他机构合作，帮助发展或改善社区技能开发计划；

——在就业和能力建设方面对弱势群体给予特别关注；

——对有助于改善创造就业所必需的环境条件加以考虑。

7.8.6 社区参与和发展议题 4：技术开发和获取

7.8.6.1 议题描述组织以促进人力资源开发和技术传播的方式采用专门知识、技能和技术，为其运行所在社区的发展做出贡献。组织可以通过培训、建立伙伴关系和其他行动，为扩大技术获取渠道做出贡献。

7.8.6.2 相关行动和期望组织宜：

——考虑帮助开发能够解决当地社区的社会和环境问题的创新技术；

——考虑帮助开发易复制且对消除贫困和饥饿有较大积极影响的低成本技术；

——在经济可行的情况下，考虑发掘当地潜在的传统知识和技术，同时保护当地社区对该项知识和技术的权利；

——考虑与诸如大学或研究实验室等组织合作，与社区伙伴共同推进科技发展，并雇佣当地人员参与该项工作；

——组织宜考虑并提高当地社区对技术的管理能力。在经济可行的情况下，采纳允许技术转让和扩散的做法，宜设定合理的技术转让或许可的条款和条件，以促进当地发展。

7.8.7 社区参与和发展议题 5：财富和收入创造

7.8.7.1 议题描述组织能够帮助营造不断催生创业精神的环境，为社区带来长远利益。组织能够对创造财富和收入产生积极影响，其方式就是投资创业计划、发展当地供应商和雇佣社区成员，以及在积累经济资源和社会关系方面付出更广泛的努力，以增进经济和社会福祉或社区财富。此外，组织可以帮助当地创造财富和收入在消除贫困方面发挥重要作用，尤其重要的是，发展针对妇女的创业项目和合作

社。组织还通过履行纳税义务为政府解决重要发展问题做出贡献。

7.8.7.2 相关行动和期望组织宜：

1) 考虑进驻或离开某个社区时的经济和社会影响，包括对社区可持续发展所需基本资源的影响；

2) 考虑能够对推动社区现有经济活动多样化提供支持的适当措施；

3) 考虑向当地的产品和服务供应商提供优先权，并尽可能帮助发展当地供应商；

4) 考虑采取措施来增强当地供应商进入价值链的能力，并为他们创造这样的机会，尤其要注意社区的弱势群体；

5) 在提高生产力和催生创业精神的过程中，考虑致力于建立持久计划和伙伴关系，以扶助社区成员，特别是妇女和其他弱势群体，建立组织和合作社。例如，可以提供一系列培训计划，包括商业规划、营销、作为供应商所必需的质量标准、管理和技术支持、融资和合资组织便利等方面的培训；

6) 鼓励对可用资源的有效使用；

7) 考虑以适当方式使社区组织更易于获得采购机会，例如，通过能力建设使其达到技术要求和提供有关易获得采购机会的信息等；

8) 考虑支持向社区提供所需产品和服务的组织和个人，因为他们也能促进当地就业并建立当地市场、区域市场和城区市场之间的联系，有利于社区福利；

9) 考虑以适当方式帮助发展社区内的创业团体；

10) 依法履行纳税义务；

11) 考虑为员工提供退休金和养老金。

7.8.8 社区参与和发展议题 6：健康

7.8.8.1 议题的描述所有组织，无论大小，均宜以适合各自情况的方式为促进健康、防范健康威胁和疾病、减轻对社区的危害做出贡献。

7.8.8.2 相关行动和期望组织宜：

——寻求消除组织的生产过程和所提供的产品或服务对健康的消极影响；

- 考虑通过多种方式促进良好的社区健康水平；
- 考虑提高对健康威胁和主要疾病及其预防的认识；
- 作为疾病预防措施，考虑支持基本卫生保健服务、清洁水源和适当的卫生条件。

7.8.9 社区参与和发展议题 7：社会投资

7.8.9.1 议题描述社会投资是指组织将自身资源投资于旨在提高社区社会生活质量的举措和计划，包括与以下领域有关的项目：教育、培训、文化、卫生保健、收入创造、基础设施建设、增进信息获取或其他可能推动经济社会发展的活动。

组织在识别社会投资机会时，宜将其贡献与其运行所在社区的需要和优先事项相结合，并考虑到政府所确定的优先事项。社会投资不排除慈善行为（如助学金、志愿服务和捐赠）。社会投资宜首选那些从长远看切实可行并有利于可持续发展的项目。

7.8.9.2 相关行动和期望组织宜：

——在规划社会投资项目时考虑促进社区发展。所有行动都宜为社区居民创造更大的机遇，如通过增加当地采购和各种外包来支持当地发展；

——避免社区对组织慈善活动的支持或持续存在形成永久性的依赖；

——考虑与包括政府、商业或社会组织等在内的其他组织建立伙伴关系，使得协同效应最大化，并利用互补的资源、知识和技能；

——考虑帮助向弱势群体和低收入人群提供食品和其他必需品的计划，并考虑到帮助他们提高能力、增加资源和机会的重要性。