



中华人民共和国国家标准

GB/T 36000—2015

社会责任指南

Guidance on social responsibility

(ISO 26000:2010, MOD)

2015-06-02 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 理解社会责任	4
4.1 历史背景	4
4.2 发展趋势	4
4.3 社会责任基本特征	4
5 社会责任原则	6
5.1 概述	6
5.2 担责	6
5.3 透明	7
5.4 合乎道德的行为	7
5.5 尊重利益相关方的利益	7
5.6 尊重法治	8
5.7 尊重国际行为规范	8
5.8 尊重人权	8
6 社会责任基本实践	8
6.1 概述	8
6.2 社会责任辨识	9
6.3 利益相关方的识别和参与	11
7 关于社会责任核心主题的指南	12
7.1 概述	12
7.2 组织治理	14
7.3 人权	15
7.4 劳工实践	17
7.5 环境	21
7.6 公平运行实践	26
7.7 消费者问题	27
7.8 社区参与和发展	33
8 关于将社会责任融入整个组织的指南	37
8.1 概述	37
8.2 组织特征与社会责任之间的关系	37
8.3 理解组织的社会责任	38
8.4 将社会责任融入整个组织的实践	40

8.5 社会责任沟通	41
8.6 增强社会责任的可信性	43
8.7 评审和改进组织社会责任相关行动和实践	43
附录 A (资料性附录) 缩略语	46
附录 B (资料性附录) 本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表	47
附录 C (资料性附录) 本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因一览表	50
图 1 本标准技术内容概览	VI
图 2 组织及其利益相关方和社会三者之间的关系	9
图 3 七项核心主题	13
图 4 将社会责任融入整个组织	37
表 1 社会责任核心主题和议题	V
表 B.1 本标准与 ISO 26000:2010 章条编号变化对照一览表	47
表 C.1 本标准与 ISO 26000:2010 的技术性差异及其原因一览表	50

前 言

本标准与 GB/T 36001—2015《社会责任报告编写指南》和 GB/T 36002—2015《社会责任绩效分类指引》共同构成支撑社会责任活动的基础性系列国家标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法修改采用 ISO 26000:2010《社会责任指南》。

本标准与 ISO 26000:2010 相比,在结构上有较多调整。附录 B 列出了本标准与 ISO 26000:2010 的章条编号变化对照一览表。

本标准与 ISO 26000:2010 相比存在技术性差异,这些差异涉及的条款已通过在其外侧页边空白位置的垂直单线(∟)进行了标示。附录 C 中给出了相应技术性差异及其原因的一览表。

本标准还做了下列编辑性修改:

- 本标准在保持 ISO 26000:2010 技术内容不变的前提下,总体上对标准正文进行了适当的精简,对重复、冗长的段落和语句描述进行了重新整合和高度凝炼,删除了正文中多余的资料性描述信息、不必要的解释性信息和不适当的过多举例,以及仅适合国际层面而非国家层面的相关内容,删除了 ISO 26000:2010 中的框 2、框 4、框 6、框 7、框 8、框 9、框 10、框 11、框 13、框 14、框 16 和框 17 等不必要的资料性介绍、解释性说明或示例,以使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼,核心技术内容更加突出;
- 在第 1 章中,按 GB/T 1.1 的规定,删除了 ISO 26000:2010 第 1 章中不应在“范围”章中阐述的多余内容;
- 在第 4 章中,增加了我国的相关发展背景和趋势;
- 在第 6 章中,将 ISO 26000:2010 第 5 章的标题“社会责任辨识和利益相关方参与”直接调整为“社会责任基本实践”,以使 ISO 26000:2010 第 5 章所特别强调的“两项社会责任基本实践”更一目了然;
- 在 6.2.3 中,将 ISO 26000:2010 中 5.2.3 关于“事实控制力”的解释说明调整为“注”,以增强标准条文的可阅读性;
- 在 6.3 中,删除了 ISO 26000:2010 中的 5.3.1 条文,因为该条文与 6.1 的有关内容相重复;
- 在 7.1 中,将 ISO 26000:2010 中 6.1“框 5 社会责任对组织的益处”的内容调整为正式条文,以促使组织更好地认识和理解社会责任的重要性;
- 7.2.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.2.1.1 和 6.2.1.2 合并,删除了 ISO 26000:2010 中 6.2.1 的标题“组织治理概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.2.1.2 的标题“组织治理与社会责任”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.3.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.3.1.1 和 6.3.1.2 合并,删除了 ISO 26000:2010 中 6.3.1 的标题“人权概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.3.1.2 的标题“人权与社会责任”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 在 7.3.2.2 中,将 ISO 26000:2010 的 6.3.2.2 中不适合在国家标准中阐述的国家义务、有关侵犯国际人权的法律诉讼等内容予以删除,以使标准更适应本地化需要;
- 7.3.3.1 和 7.3.3.2 在保持 ISO 26000:2010 的 6.3.8.1 技术内容不变的前提下,依照我国宪法和法律的相应表述对条文内容进行重新编辑,以使其语言阐述更适应本地化需要;
- 7.4.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.4.1.1 和 6.4.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.4.1 的标题“劳工实践概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.4.1.2 的标题“劳工实践与社会责任”作为本条的

- 标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
- 7.4.2 在保持 ISO 26000:2010 的 6.4.2 技术内容不变的前提下,依照我国相关法律规定对条文内容进行重新编辑,以使其语言阐述更加精炼,并更适应本地化需要;
 - 7.5.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.5.1.1 和 6.5.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.5.1 的标题“环境概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.5.1.2 的标题“环境与社会责任感”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
 - 7.6.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.6.1.1 和 6.6.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.6.1 的标题“公平运行实践概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.6.1.2 的标题“公平运行实践”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
 - 7.7.6.1 将 ISO 26000:2010 中 6.7.6.2 的“框 12 消费者争议处理”进行了适当精简,直接作为正文予以阐述;
 - 7.7.1 将 ISO 26000:2010 中的 6.7.1.1 和 6.7.1.2 合并,删除 ISO 26000:2010 中 6.7.1 的标题“消费者问题概述”,并以 ISO 26000:2010 中 6.7.1.2 的标题“消费者问题与社会责任感”作为本条的标题,以便使条文逻辑更加合理、明晰,语句更加精炼;
 - 7.8.1 将 ISO 26000:2010 中 6.8.1 的标题“社区参与和发展概述”修改为“社区参与和发展与社会责任感”,以使第 7 章的技术结构更加明晰并前后保持一致。同时,将条文中关于“社区”的解释调整为“注”的形式,以使条文更加精炼;
 - 8.5.3 删除了 ISO 26000:2010 中 7.5.3 的“框 15 社会责任报告”。该部分技术内容统一并入到 GB/T 36001—2015 中;
 - 8.6 删除了 ISO 26000:2010 中“7.6.2 增强社会责任报告和声明的可信性”。该部分技术内容统一并入到 GB/T 36001—2015 中。

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、国务院国有资产监督管理委员会、中华全国总工会、中国国家认证认可监督管理委员会、中国银行业监督管理委员会、中国企业联合会、人力资源和社会保障部国际劳动保障研究所、中国社会工作协会企业公民工作委员会、国家电网公司、中国石油天然气集团公司、中兴通讯股份有限公司、深圳证券时报社有限公司、中国新时代认证中心、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、北京融智企业社会责任研究所、四川省宜宾五粮液集团有限公司、宁波方太厨具有限公司。

本标准主要起草人:陈元桥、郭军、侯洁、程多生、于帆、郝琴、张峻峰、林峰、殷格非、李伟阳、原野、王晓光、张旺、刘卫华、涂玮、唐伯超、陈健洲、王小蓓、陈胜。

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 and 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

表 1 (续)

核心主题和议题	对应章节
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 议题 2:保护消费者健康安全 议题 3:可持续消费 议题 4:消费者服务、支持及投诉和争议处理 议题 5:消费者信息保护与隐私 议题 6:基本服务获取 议题 7:教育和意识	7.7 7.7.3 7.7.4 7.7.5 7.7.6 7.7.7 7.7.8 7.7.9
核心主题:社区参与和发展 议题 1:社区参与 议题 2:教育和文化 议题 3:就业创造和技能开发 议题 4:技术开发和获取 议题 5:财富和收入创造 议题 6:健康 议题 7:社会投资	7.8 7.8.3 7.8.4 7.8.5 7.8.6 7.8.7 7.8.8 7.8.9

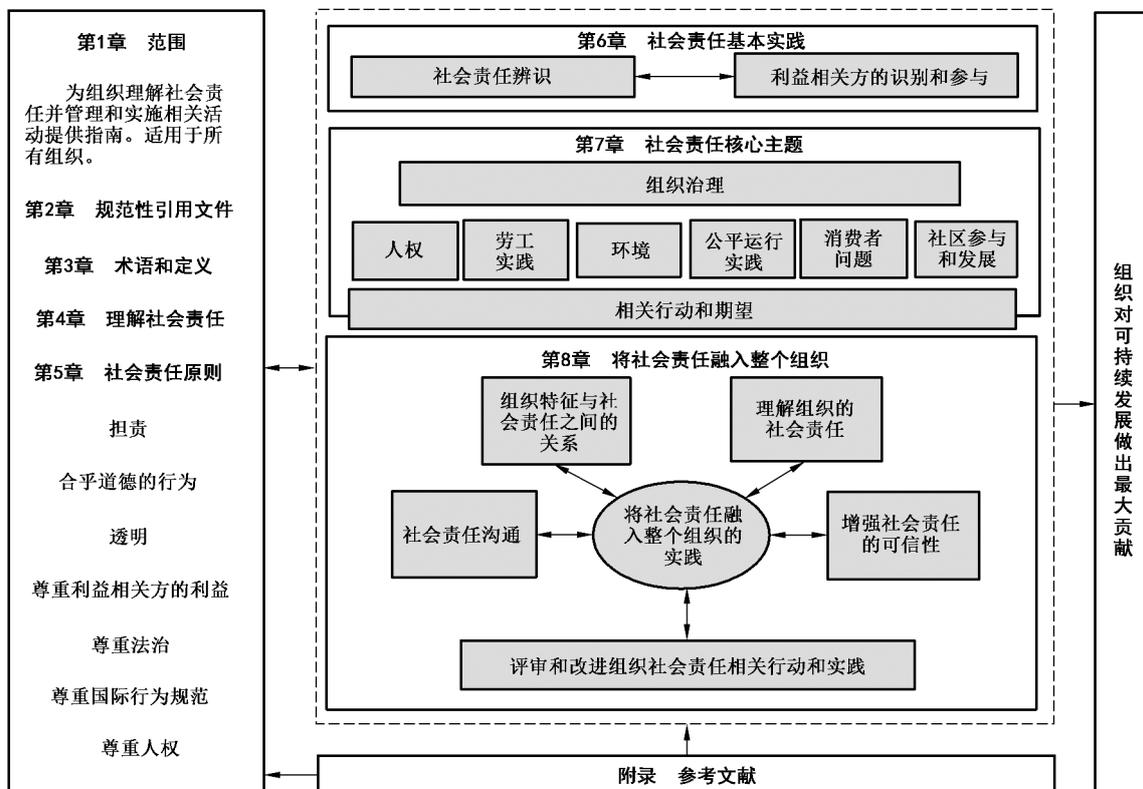


图 1 本标准技术内容概览

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会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/T 36002—2015 和 GB/T 36001—2015,本标准主要强调“是什么、如何做、做哪些”;GB/T 36002—2015 主要强调“做得怎样、结果如何”;GB/T 36001—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。

社会责任指南

1 范围

本标准组织理解社会责任并管理和实施相关活动提供指南,旨在帮助组织在遵守法律法规和基本道德规范的基础上实现更高的组织社会价值,最大限度地致力于可持续发展。

本标准适用于所有类型的组织。在应用本标准时,建议组织充分考虑自身规模、性质、行业特征等实际状况和条件。

本标准不适用于认证目的。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19010—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南(ISO 10001:2007, IDT)

GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南(ISO 10002:2004, IDT)

GB/T 19013—2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南(ISO 10003:2007, IDT)

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求(OHSAS 18001:2007, Occupational health and safety management systems—Requirements, IDT)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产品 product

组织(3.22)用于销售或作为其所提供服务组成部分的物品或物质。

3.2

服务 service

满足一项需求或需要的组织(3.22)行动。

3.3

环境 environment

组织(3.22)运行所处自然环境,包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人和太空及其相互之间的关系。

注:在此背景下,环境的外延已从组织内部扩展到了全球系统。

3.4

合乎道德的行为 ethical behaviour

符合特定背景情况下被公认为正确或良好行为准则的行为。

3.5

顾客 customer

出于商业、私人或公共目的而购买财产、产品或服务的组织(3.22)或个人。