

中国电子信息行业社会责任指南 (2012 年版)



中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会
Committee on Social Responsibility of the China Electronics Standardization Association

2012 年 12 月

前 言

为了促进电子信息行业全面、协调、可持续发展，提升行业竞争力，引导电子信息企业和其他有关组织科学、持续、系统地履行对员工、环境和社会的责任，特制定本指南。

本指南的研究和制定以科学发展观为战略指引，以促进电子信息产业转变发展方式和调整经济结构为根本宗旨，以提升电子信息企业和有关组织的社会责任管理能力为基本方法，以电子信息行业已有的社会责任理论和实践为现实依据，并吸纳了《ISO 26000 社会责任指南》和《CSC9000T 中国纺织服装企业社会责任管理体系》等国内外社会责任标准、倡议、体系的精神内核和实践经验，以适应中国电子信息行业的行业特点和发展需要。

本指南是电子信息行业的企业和有关组织履行社会责任的指引性文件。指南从责任治理、技术创新与应用、员工权益、安全与健康、环境保护、诚信运营、供应链管理、消费者关系以及社区参与和发展等方面明确了电子信息行业的企业和有关组织履行社会责任的主要领域与核心要求，以促进企业和有关组织在战略、制度和经营运作中全面、合理地关注各利益相关方的利益和期望，尊重人权，改善民生，保护环境，维护市场秩序，构建公平、合理的价值链，从而提升企业和组织的内生竞争力和行业整体的国际竞争力，实现行业与社会的可持续发展。

本指南是由中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会组织相关机构和企业共同起草。主要起草单位包括中国电子工业标准化技术协会、中国纺织工业联合会、中国电子技术标准化研究院、中国电子科技集团公司、中国电子报社、中国计算机报社、联想集团、易安信电脑系统（中国）有限公司，以及三星（中国）投资有限公司和诺基亚（中国）投资有限公司等。

本指南由中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会负责解释，并将随着电子信息行业社会责任理论和实践的发展适时修订。

目 录

| | |
|------------------|----|
| I 适用规则 | 1 |
| II 术语和定义 | 2 |
| III 社会责任主题 | 4 |
| 1 责任治理 | 4 |
| 2 技术创新与应用 | 5 |
| 3 员工权益 | 6 |
| 4 安全与健康 | 7 |
| 5 环境保护 | 8 |
| 6 诚信运营 | 9 |
| 7 供应链管理 | 10 |
| 8 消费者关系 | 11 |
| 9 社区参与和发展 | 12 |
| 附录：参考文件 | 14 |

I 适用规则

1 本指南是中国电子信息行业在社会责任领域共同的理念认知和行动框架，适用于电子信息行业的企业、事业单位和社团组织及其供应方和分包方等（下文统称为“组织”）。

2 本指南以中国的法律法规和批准、签署或加入的国际公约为规范基础，并包含确定的社会责任行为准则，但本指南不增加或改变指南实施者的法律义务或责任；在任何情况下，组织应首先满足适用的当地法律、法规的要求，并在法律法规与本指南要求竞合的情况下适用其中更为严格的要求。

3 本指南没有穷尽社会责任方面所有可能的要求，组织应在指南提出的要求之外，根据自身的实际能力和发展需要适用更为严格或全面的社会责任行为标准。

II 术语和定义

1 利益相关方

在组织的决策或活动中存在利益的个人或团体，包括员工、客户、消费者、供应商、政府、社会团体、各下属与分支机构、合作伙伴、投资人以及竞争者等。

2 个人特性

包括年龄、体型、身体状况（包括传染病病原携带者和不影响工作的精神疾病患者）、国籍、户籍身份等个人客观因素。

3 心理援助

组织通过专业人员对组织成员及其家属的专业指导、培训和咨询，帮助解决组织成员及其家属的心理和行为问题，以维护组织成员的心理健康，提高其工作绩效和生活满意度。

4 协作人员

由于业务关系，由外部机构派出或者根据工作需要前来或留驻本组织，从事与业务相关各类活动的人员。

5 产品生命周期

产品从原料采集、原料制备、产品制造和加工、包装、运输、分销，消费者使用、回用和维修，最终再循环或作为废物处理等环节组成的整个过程的生命链。

6 温室气体

大气层中自然存在的和由于人类活动产生的能够吸收和散发由地球表面、大气层和云层所产生的、波长在红外光谱内的辐射的气态成份，包括：二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亚氮（N₂O）、氢氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）和六氟化硫（SF₆）等。

7 供应链

向组织提供产品或服务的序列活动或有关各方。

8 入网产品

指接入信息或通讯网络的电子信息产品。

9 远程控制与监测

从远端对入网电子信息产品进行操作和监视，并获取有关信息的活动。

III 社会责任主题

1 责任治理

组织应通过建立和强化组织战略、管理制度以及利益相关方沟通和参与制度，确保社会责任理念和要求融入组织治理，以持续改进社会责任绩效。

1.1 融入管理

1.1.1 采用适宜的管理方法，将社会责任理念融入组织发展战略，并参照本指南制定和公开组织的社会责任方针和行为准则。

1.1.2 确定社会责任管理的决策机制，设置日常管理机构或协调部门，并指定高级管理者负责社会责任工作。

1.1.3 在识别其社会责任影响的基础上在各有关部门和层次中设立和实施社会职能、目标和行动方案，并适时评价其合规性、充分性和有效性。

1.2 能力建设

1.2.1 通过各种方式，使为组织或代表组织工作的人员都理解组织的社会责任方针和行为准则要求，并意识到他们工作中实际存在的或潜在的重要的社会责任因素，以及个人能力和工作的改进所能带来的影响。

1.2.2 确保所有为组织工作的人员，特别是其工作具有重大社会责任影响的人员，都具备相应的能力，必要时应提供相应的培训以满足这种能力要求。

1.3 利益相关方合作

1.3.1 充分、动态地识别其内外部利益相关方，建立和完善便于利益相关方沟通和参与的各种机制，并与之积极协商相互关系中关键的社会责任要素和影响以及共同的和各自的责任。

1.3.2 建立机制及时、充分地回应利益相关方就组织或为其工作的人员的行为所提出的质疑，并在发现违反社会责任方针、行为准则或其他适用的要求的情况下，调配相应资源进行补救和纠正，包括改进组织的管理制度。

1.4 信息披露

1.4.1 建立、健全社会责任信息的披露机制，及时向利益相关方披露其社会责任绩效信息。

1.4.2 组织可以根据自身特点和适用的法律和政策要求确定信息披露的方式，但应确保披露的信息的全面性、客观性、适宜性以及利益相关方的期望和组织社会责任影响的响应性。

2 技术创新与应用

组织应致力于核心技术和关键技术的自主创新，推动电子信息技术向其他产业和社会的延伸，并注重应用创新和融合发展，以及信息技术的商业模式创新。

2.1 技术创新

2.1.1 制定技术创新战略规划，建立独立的研发制度和体系，并确保一定比例的经营收入持续投入技术和产品的研发与推广。

2.1.2 与高等院校、科研机构、重点客户等建立学、研、用互动的研发机制，积极参与重大科研项目，推动关键技术与核心技术的整体突破。

2.1.3 建立并完善研发人员激励制度和研发考核体系，鼓励研发人员申请专利，撰写论文，申报科技奖项和参与技术职称评审等。

2.2 应用创新

2.2.1 促进信息技术成果向生产力的转化，推动信息技术的应用对传

统产业效率和发展质量的提升。

2.2.2 利用技术专长，协同供应链和社会力量，为环境、能源、健康与安全等社会发展问题的解决和人民生活水平的提升提供技术支持、产品和服务。

2.2.3 参与新型信息技术示范试点应用，致力于商业模式的创新。

3 员工权益

组织应规范用工，防止歧视、童工和强迫劳动，保障员工的合法权益，确保员工参与民主管理，并促进员工在职业、社会生活和心理等方面的发展。

3.1 规范用工

3.1.1 防止因民族、种族、性别、宗教信仰、残疾、个人特性等原因使员工在招用、培训、薪酬、生活福利、劳动条件、社会保险、组织和参加工会、解聘、退休等方面受到歧视。

3.1.2 采取措施保证不招用或不支持招用未满 16 周岁或依法不可就业的未成年人，并应建立和保持旨在救济已被招用的此类未成年人的措施。

3.1.3 确保不以暴力、威胁、非法限制人身自由、扣减应得工资、减免法定福利等手段强迫或强制员工劳动、服务或者遵从管理制度，并应在工作场所预防和制止体罚、人身、心理或者语言上的骚扰或虐待行为，包括性骚扰。

3.1.4 确保按照法律、法规要求和行业惯例，在平等自愿、协商一致、诚实信用的基础上订立劳动合同或服务协议，并全面履行合同或协议义务，以确保劳动关系或劳务关系的规范化，促进长期合作关系的建立。

3.1.5 遵守法律、法规有关工作时间和休息休假的要求，并逐步提高生产效率，减少工作时间，尤其是加班时间。

3.1.6 保证向员工支付的工资、福利待遇不低于法律法规的要求，并且应建立协商机制，以形成既能保障员工发展又能提升组织竞争力的工资水平。

3.2 员工参与

3.2.1 承认并尊重员工依法组织和参加工会，选举员工代表的权利，并应当在制定、修改或者决定有关员工切身利益的规章制度或者重大事项时，及时与工会或员工代表平等协商确定。

3.2.2 建立多样化、覆盖所有员工的日常沟通渠道，及时收集、处理和反馈员工的意见、建议和申诉，并据此改善管理制度。

3.3 员工发展

3.3.1 保障教育经费以对员工进行职业技能培训或学历教育，不断提高员工业务素质和技能水平。

3.3.2 丰富员工业余文化和社会生活，关心员工及其家庭，鼓励并协助员工实现工作与生活的平衡。

3.3.3 持续关注员工心理健康，并采取心理援助和心理健康教育等措施消除员工的不良心理状况，并应致力于营造积极、包容、互助的工作氛围。

4 安全与健康

组织应建立并不断改进安全与健康管理体系，确保为其工作，处于受其控制的场所以及使用其产品和服务的所有人员的健康与安全。

4.1 安全与健康的管理

4.1.1 在全面、系统而动态地识别其运营和活动中的安全和健康风险

的基础上，建立和完善安全与健康管理体系，包括安全责任制度、作业流程和规范以及应急预案和响应机制。

4.1.2 通过持续的策划、实施、检查和纠正措施，不断改进安全与健康管理体系，并通过培训、宣传、告知和警示等方法提高相关人员的安全意识和防护能力。

4.2 人员安全与健康

4.2.1 关注工作过程中可能存在的职业健康和安全问题，采取有效的技术手段和管理制度，保障员工的安全和健康。

4.2.2 采取有效措施确保实习生、协作人员、外来参观交流人员，以及受其控制的公共场所和区域内其他相关人员的安全和健康。

4.2.3 根据自身产品、服务和活动的安全与健康影响采取必要措施，保障消费者和使用其产品和服务的其他相关人员的安全和健康。

5 环境保护

组织应在自身活动及产品的整个生命周期中，采取措施减小以至消除对环境的负面影响，包括污染防治，提高资源使用效率，降低温室气体排放，并发挥技术优势帮助其它行业 and 部门减少不利的环境影响。

5.1 污染防治

5.1.1 组织应更好地预防自身活动所产生的污染，识别出有关的污染来源及对周边环境的影响，对无法避免的排放和废弃物进行妥善管理。

5.1.2 对危险废弃物进行严格管理，达标排放，对有毒有害物质在技术可行时实现逐步替代。

5.2 资源的可持续利用

5.2.1 在组织活动和运营场所中采取资源效率措施，减少资源的使用，增加对可持续的、可再生的、低环境影响的资源的应用。

5.2.2 通过绿色设计和实践，达成整个产品生命周期的环境友好和资源综合利用，最大限度地降低产品在使用环节中的资源消耗。

5.2.3 遵守所有适用的关于禁止或者限制产品含量和使用的特定物质的法律法规，积极探索无害化替代物和技术。

5.2.4 减少产品包装，对废弃的电子信息技术产品及其部件建立良好的回收制度和处置渠道。

5.3 减缓气候变化

5.3.1 采取优化措施，改进工艺和技术，在自身和产业链中逐步减少和最小化直接和间接的温室气体排放。

5.3.2 积极利用自身的电子信息技术优势，帮助其他行业和组织减少不利的环境影响，包括温室气体排放。

6 诚信运营

组织应确立自愿、平等、公平、诚信的运营理念，支持竞争性的公共政策，并确保自身的竞争行为符合诚信运营的理念和公共政策要求。

6.1 诚信理念

6.1.1 将自愿、平等、公平、诚信作为组织治理、生产经营和市场竞争的核心理念，并建立机制确保公平地参与竞争。

6.1.2 支持鼓励竞争的公共政策，积极参与行业和区域层面的公平与诚信建设，不断改善组织运营和活动的市场环境，促进统一、开放、竞争、有序的市场体系。

6.2 竞争行为

6.2.1 反对市场垄断和其他控制市场的不正当竞争行为，不损害竞争对手的声誉，不滥用市场支配地位。

6.2.2 不通过降低产品和服务的安全和质量标准或以严重低于市场价格销售产品和服务的方式获取竞争优势。

6.2.3 建立管理机制和责任制度，预防和惩治在商业经营和利益相关方关系中的商业贿赂和其他腐败行为。

6.2.4 尊重和保护他人的知识产权和专有技术，并引导他人尊重组织自身的知识产权和专有技术。

7 供应链管理

组织应在选择和管理供应链上下游合作伙伴时考虑其社会责任政策和实践，并通过促进与上下游合作伙伴的协作构建负责任的供应链。

7.1 合作伙伴的选择

7.1.1 在选择包括采购商和供应商在内的供应链上下游合作伙伴时，了解并评价其社会责任政策和实践与组织本身的社会责任战略和能力的契合程度，衡量其中潜在的社会责任风险和影响，并将其作为建立、维持或终止合作关系的决定因素。

7.1.2 在与采购商或其他供应链上游组织建立合作关系前，应使其充分了解组织自身和供应链上主要的社会责任挑战和风险，明确各方的权益和责任。

7.1.3 在选择为组织提供产品和服务的供应商时，应衡量其社会责任政策和实施能力，可参考本指南要求其遵循一定的社会责任行为准则，并可要求供应商确保处于相关产品和服务的价值环节上的各下级供应商履行相应的社会责任承诺。

7.2 供应链协作

7.2.1 与上下游合作伙伴建立有关社会责任议题的沟通机制，促进供应链各方就共同挑战和各自责任进行对话，探讨并落实持续改进的规划。

7.2.2 充分利用信息共享、技术指导、能力培训等方式开展改进供应链各方，尤其是供应商的社会责任绩效的合作行动。

8 消费者关系

组织应在其提供的产品和服务的各个环节中尊重并保护消费者自愿交易、健康和安​​全、个人信息等权益，并利用产品和服务促进可持续性的消费。

8.1 消费者权益

8.1.1 在产品​​设计、生产、销售过程中实施较高标准的安全规范、采用安全和健康的材料和工艺，为消费者提供安全、健康的产品和服务，并利用通行的安全标识对消费者提供必要的安全警示。

8.1.2 在向消费者提供完整、正确、便于理解和可比较的信息的条件下通过自愿、平等缔结的合同公平交易，尊重消费者的情感和自由选择，不进行虚假或不健康的广告、商业宣传和营销活动。

8.1.3 收集和听取消费者对产品和服务的反馈意见，按照法律法规要求和行业惯例承担售后责任，并对因产品和服务的质量原因造成消费者的损失进行赔偿。

8.1.4 保护消费者个人信息，不将消费者注册登记的个人信息泄露给第三方，且未经许可不得以任何理由和方式在入网产品中植入远程控制与监测程序。

8.2 可持续性消费

8.2.1 通过降低产品和服务对健康和环境的负面影响，使用便于回收和重复利用的材料，以及提供有关产品和服务的可持续性信息等方法支持可持续性消费。

8.2.2 利用产品和信息平台开展教育和宣传，使消费者了解产品和服务的最优使用方法以及与之相关的可持续性消费实践。

9 社区参与和发展

组织应与其所处的社会环境相融合，在尊重社区自主性的基础上调整运营行为，使之与社区的共同利益相适应，并做出努力实现自身与社会的协调发展。

9.1 社区参与

9.1.1 系统评价组织的存在及其运营活动对周边社区的影响，充分了解社区各利益相关方对相关影响的反馈和期望，并据之改进管理制度。

9.1.2 在做出可能对周边社区带来不利影响的决策时，以及实施有关项目的过程中，及时、充分地征询社区相关方的意见，并采取预防和补救措施。

9.1.3 建立与社区相关方之间公开、规范的沟通渠道和合作关系，杜绝不正当的利益交换和对当地公共政策的不正当影响。

9.2 社区发展

9.2.1 采取谨慎的态度，评估进入和退出社区的相关影响。通过直接投资，为周边社区创造就业，优先在当地进行采购。

9.2.2 建立机制促进组织及其员工融入当地社区，采取措施扶助当地的妇女、儿童、残疾人等弱势群体，尊重社区的公共秩序和文化传统。

9.3 社会公益

9.3.1 利用自身优势，安排相应的资源参与消除贫困、防灾减灾、保护环境、促进人权和社会发展的活动。

9.3.2 结合经济能力、业务能力和技术优势，支持开展社会公益项目和活动。

附录： 参考文件

1 中国法律法规

- 《中华人民共和国宪法》及各修正案
- 《中华人民共和国劳动法》
- 《中华人民共和国劳动合同法》
- 《中华人民共和国就业促进法》
- 《中华人民共和国社会保险法》
- 《中华人民共和国工会法》
- 《中华人民共和国妇女权益保障法》
- 《中华人民共和国未成年人保护法》
- 《中华人民共和国残疾人保障法》
- 《中华人民共和国安全生产法》
- 《中华人民共和国职业病防治法》
- 《中华人民共和国精神卫生法》
- 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
- 《中华人民共和国环境保护法》
- 《中华人民共和国水污染防治法》
- 《中华人民共和国大气污染防治法》
- 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
- 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》
- 《中华人民共和国水土保持法》
- 《中华人民共和国环境影响评价法》
- 《中华人民共和国清洁生产促进法》
- 《中华人民共和国节约能源法》
- 《中华人民共和国可再生能源法》
- 《中华人民共和国循环经济促进法》
- 《中华人民共和国产品质量法》

- 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 《中华人民共和国反不正当竞争法》
- 《中华人民共和国科学技术进步法》
- 《中华人民共和国反垄断法》
- 《中华人民共和国专利法》
- 《中华人民共和国商标法》
- 《集体合同规定》
- 《禁止使用童工规定》
- 《未成年工特殊保护规定》
- 《女职工劳动保护特别规定》
- 《残疾人就业条例》
- 《关于企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制的审批方法》
- 《全国年节及纪念日放假办法》
- 《国务院关于职工工作时间的规定》
- 《最低工资规定》
- 《生产安全事故报告和调查处理条例》
- 《工伤保险条例》
- 《再生资源回收管理办法》
- 《消耗臭氧层物质管理条例》
- 《废弃电器电子产品回收处理管理条例》
- 《电子废物污染环境防治管理办法》
- 《电子信息产品污染控制管理办法》
- 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》

2 国际公约和国际文件

- 联合国《世界人权宣言》
- 联合国《全球契约》

- 联合国《工商业与人权指导原则》
- 《公民和政治权利国际公约》
- 《经济、社会和文化权利国际公约》
- 《消除对妇女一切形式歧视公约》
- 《儿童权利公约》
- 《残疾人权利公约》
- 《消除一切形式种族歧视国际公约》
- 国际劳工组织公约第 14 号（〈工业〉每周休息公约）
- 国际劳工组织公约第 19 号（〈事故赔偿〉同等待遇公约）
- 国际劳工组织公约第 26 号（确定最低工资办法公约）
- 国际劳工组织公约第 59 号（〈工业〉最低年龄公约〈修正〉）
- 国际劳工组织公约第 100 号（同酬公约）
- 国际劳工组织公约第 111 号（消除就业和职业歧视公约）
- 国际劳工组织公约第 122 号（就业政策公约）
- 国际劳工组织公约第 138 号（准予就业最低年龄公约）
- 国际劳工组织公约第 144 号（〈国际劳工标准〉三方协商公约）
- 国际劳工组织公约第 150 号（劳动行政管理公约）
- 国际劳工组织公约第 155 号（职业安全和卫生及工作环境公约）
- 国际劳工组织公约第 159 号（〈残疾人〉职业康复和就业公约）
- 国际劳工组织公约第 170 号（化学品公约）
- 国际劳工组织公约第 182 号（最恶劣形式的童工劳动公约）
- 《关于持久性有机污染物的斯德哥尔摩公约》
- 《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》
- 《联合国气候变化框架公约》
- 《保护工业产权巴黎公约》
- 《世界版权公约》
- 《联合国反腐败公约》

3 社会责任政策、指南和标准

中国纺织工业联合会《CSC9000T 中国纺织服装企业社会责任管理体系总则及细则》（2008 年版）

中国工业经济联合会《中国工业企业及工业协会社会责任指南》（第二版）

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》

《上海市企业社会责任地方标准》（DB31/421-2008）

上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》

深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

ISO 26000《社会责任指南》

ISO 14001:2004《环境管理体系规范及使用指南》

《电子行业行为准则》（EICC）（3.0 版）

《全球电子可持续性倡议》（GeSI）