

ICS 03.100

A 02

备案号：××××-××××

SJ

中华人民共和国电子行业标准

SJ/T××××-××××

电子信息行业社会责任管理体系

Social responsibility management system of
information and communication technology industry

(报批稿)

××-××发布

××-××实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿

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 组织环境.....	2
4.1 理解自身及其环境.....	2
4.2 理解利益相关方的需求和期望.....	2
4.3 确定社会责任管理体系的范围.....	2
4.4 建立社会责任管理体系.....	2
5 领导力.....	2
5.1 最高管理者承诺.....	2
5.2 社会责任方针.....	3
5.3 组织的岗位、职责和权限.....	3
6 策划.....	3
6.1 总则.....	4
6.2 实质性议题的策划.....	4
6.3 风险和机遇的识别与应对.....	4
6.4 社会责任目标及措施策划.....	5
7 支持.....	5
7.1 总则.....	5
7.2 能力.....	5
7.3 意识.....	6
7.4 沟通与参与.....	6
7.5 形成文件的信息.....	6
8 运行.....	7
8.1 运行策划和控制.....	7
8.2 设计开发.....	7
8.3 采购.....	8
8.4 生产.....	8
8.5 提供.....	9
8.6 售后.....	9
8.7 应急准备和响应.....	9

9 绩效评价.....	10
9.1 监测、测量、分析和评价.....	10
9.2 内部审核.....	10
9.3 管理评审.....	10
10 改进.....	10
10.1 总体要求.....	11
10.2 不符合与纠正措施.....	11
10.3 持续改进.....	11
参考文献.....	12

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》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。

本标准由工业和信息化部政策法规司提出。

本标准由中国电子工业标准化技术协会归口。

本标准是 SJ/T 16000-2016 《电子信息行业社会责任指南》的配套标准，帮助组织建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系。

本标准起草单位：中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会、中国电子科技集团有限公司、中国电子科技集团有限公司第三研究所、中国通信企业协会社会责任工作委员会、中国纺织工业联合会、北京融智企业社会责任研究院、中国电子技术标准化研究院、华为技术有限公司、中国移动通信集团公司。

本标准参加起草单位：索尼(中国)有限公司、英特尔(中国)有限公司、超威半导体(中国)有限公司、海信集团有限公司、杭州海康威视数字技术股份有限公司、WTO 经济导刊、苹果电脑贸易(上海)有限公司、佳能(中国)有限公司、中芯国际集成电路制造有限公司、大唐电信科技产业集团、思爱普(中国)投资有限公司、新浪网络技术股份有限公司、上海欧萨评价咨询股份有限公司、SGS 通标标准技术服务有限公司、深圳天祥质量技术服务有限公司。

本标准主要起草人：郭秀明、梁晓晖、仲里、熊华俊、史军、徐华、孙华庆、盖志芳、宋茂恩、胡华平、王晓光、任健男、王小艳、周国银、文雪莲、常琳、卞晓燕、乐平、孙庆秀、张露。

工业和信息化部标准报批稿
工业和信息化部标准报批稿
工业和信息化部标准报批稿

引 言

0.1 总则

电子信息产业是国民经济的基础性、战略性和先导性产业，对促进社会就业，拉动经济增长，调整产业结构，转变发展方式，维护国家安全以及实现联合国2030可持续发展议程都具有十分重要的作用。

本标准是配套SJ/T 16000-2016，贯彻电子信息行业社会责任在管理上“怎么做”的方法标准。本标准立足于电子信息行业的客观条件和特点，综合考虑组织的实际能力和需求，充分吸纳了GB/T 19001-2016（ISO 9001: 2015）和GB/T 24001-2016（ISO 14001: 2015）等管理体系的基本方法和框架结构，参考借鉴了GB/T 36000-2015（ISO 26000: 2010）、GB/T 28001-2011（OHSAS 18001:2015）、GB/T 24353-2009和《联合国2030可持续发展议程》、《联合国工商业与人权指导原则》以及系列标准等国际、国内社会责任标准和倡议所认可的管理理念和方法，以提高本标准与其他管理体系的兼容性。

本标准是电子信息行业建立和改进社会责任管理体系，提升社会责任管理意识和能力，持续改进社会责任管理绩效的方法性标准。本标准提倡组织根据自身环境确定责任范围，在领导层及各种资源的支持下，通过将社会责任融入组织战略和业务运行之中，在完善和强化管理体系的基础上提高组织防范风险和把握机遇的能力，进而提高经营绩效和社会责任绩效，推动实现组织和社会共赢，并贡献于人民美好生活的新时代和联合国可持续发展目标的实现。

本标准可供寻求系统化管理社会责任的电子信息行业组织使用，从而提升组织负责任的、可持续发展的能力。本标准可帮助组织实现社会责任管理体系的预期结果，这些结果将为组织自身、社会和利益相关方带来价值。

组织根据本标准实施社会责任管理体系具有如下潜在益处：

- a) 履行合规义务；
- b) 实现组织社会责任目标；
- c) 持续满足利益相关方（例如：客户、员工等）期望和要求的能力；
- d) 控制组织社会责任影响，以减少或消除与组织有关的社会责任风险；
- e) 把握与组织有关的社会责任和可持续发展机遇，提升组织竞争力。
- f) 本标准采用过程方法，包括按照组织的方针和战略方向，该方法结合了“策划（支持）-运行-绩效评价-改进”（PDCA）循环以及基于风险的尽责管理思路对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，指导组织建立社会责任管理体系并使之持续改进和提高，从而实现预期结果，有效利用机遇并防止发生非预期结果。

注1：过程方法使组织能够策划过程及其相互作用。

注2：PDCA循环使组织能够确保其过程得到充分的资源和管理，确定改进机会并采取行动。

0.2 过程方法

将相互关联的过程作为一个体系加以理解和管理，有助于组织有效和高效地实现其预期结果。这种方法使组织能够对体系过程之间相互关联和相互依赖的关系进行有效控制，以增强组织整体绩效。过程方法要求组织应确定社会责任管理体系所需的各个过程及其在整个组织内的应用，且应：

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；

- c) 确定并应用所需的准则和方法（包括监测、测量和相关的绩效指标），以确保过程的有效运行和控制；
- d) 确定并确保获得这些过程所需的资源；
- e) 规定与这些过程相关的责任和权限；
- f) 应对确定的风险和机遇；
- g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果。

过程方法相关的几个方法：

a) 生命周期分析

通过评价产品和服务在其整个生命周期中，即从自然界或从自然资源中获取原材料，直至最终处置过程中，所产生影响的技术和方法。

注：生命周期阶段包括原材料获取、设计、生产、运输和（或）交付、使用、寿命结束后处理和最终处置。

b) 根本原因分析

通过逐步找出问题的根本原因并加以解决，以帮助组织及利益相关方发现组织问题的症结，并找出根本性的解决方案。

注1：根本原因分析方法包括：确定和分析问题原因，找出问题解决办法，并制定问题预防措施。

注2：组织应对所识别的风险和机遇进行深入分析，逐步找出风险和机遇的根本原因和真正症结，以确保所策划的社会责任的实现措施有效性，是所对应的风险和机遇的根本性解决方案。

c) 成本效益分析

通过比较项目的全部成本和效益来评估项目价值的一种方法，成本-效益分析作为一种经济决策方法，将成本费用分析法运用到组织的计划决策中，以寻求在组织决策中如何以最小的成本获得最大的效益。

注：组织履行社会责任应回归商业逻辑，应正视并全面考虑组织承担社会责任所带来的成本和效益（显性和隐性、经济和非经济），以及组织因未承担社会责任所带来的影响的基础上，做出符合组织商业逻辑的社会责任相关决策。

d) 基于风险的尽责管理方法

组织需策划和实施应对风险的措施，以提高社会责任管理体系的有效性，实现改进结果，防止不利影响，其核心是评估实际和潜在的社会责任影响，将这些影响纳入内部职能和过程以采取适当措施，跟踪这些措施的效果，并在必要时沟通有关信息。

电子信息行业社会责任管理体系

1 范围

本标准规定了电子信息行业社会责任实施要求，包括组织环境、领导力、策划、支持、运行、绩效评价和改进各环节。

本标准适用于电子信息行业内任何规模、类型、提供任何产品/服务的组织。

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 19001-2016 质量管理体系 要求

GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 36000-2015 社会责任指南

SJ/T 16000-2016 电子信息行业社会责任指南

3 术语和定义

SJ/T 16000-2016、GB/T 36000-2015、GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016和GB/T 28001-2011中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会责任管理体系 social responsibility management system

组织用于制订社会责任方针（3.2）、社会责任目标（3.3）以及实现这些目标的过程所需的一系列相互关联或相互作用的要素。

注：一个管理体系可关注一个领域或多个领域。体系要素包括组织的结构、岗位和职责、策划和运行、绩效评价和改进。管理体系的范围可能包括整个组织、其特定的职能、其特定的部门、或跨组织的一个或多个职能。

3.2

社会责任方针 social responsibility policy

由组织的最高管理者就组织社会责任的意图和方向提出的总体要求。

3.3

社会责任目标 social responsibility target

组织依据社会责任方针（3.2）制定的目标。

注：目标可以是战略的、战术的或操作层面的。目标可以涉及社会责任不同的领域，并可应用于不同的层次（例如：组织战略的、整体的、项目的、产品和过程的）。目标可以采用其他方式表述目标，例如：采用预期的结果、活动的目的或操作规程作为目标，或使用其他有类似含意的词（例如：目的、终点或指标）。组织制定的社会责任管理体系（3.1）的社会责任目标，与社会责任方针（3.2）保持一致，以实现特定的结果。

4 组织环境

4.1 理解自身及其环境

组织应识别并确定与其目标和战略方向相关并影响其实现社会责任管理预期结果的各种内部和外部因素，这些因素包括能影响组织或受组织影响的环境条件，并包括正面和负面的要素或条件。

组织可从全球、国家、行业、区域、组织内部与外部等维度识别组织所处环境。组织所处环境影响了组织的宗旨、目标和可持续性的各种因素。

4.2 理解利益相关方的需求和期望

组织应根据影响组织和受组织影响的程度识别重要相关方，对照SJ/T 16000-2016、GB/T 36000-2015等提及的议题，识别相关方的要求和期望，包括确认其中的合规义务。

识别重要利益相关方有助于组织认定与某一个或多个利益相关方之间的直接或重要的利益关系。

组织宜考虑以下相关方：

- a) 直接顾客和最终使用者；
- b) 员工及供应链中的工人；
- c) 供应链中的供方、分销商、零售商及其他组织；
- d) 同业者及行业协会；
- e) 政府部门和立法机构；
- f) 股东和投资者；
- g) 关注社会责任的非政府组织；
- h) 社区；
- i) 其他。

组织应识别重要利益相关方，并分析他们的需求和期望，确认与产品/服务和价值链活动有关的社会责任需求及其内在联系，包括实际和潜在的联系。

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范围以建立其范围。

当确定该范围时，组织应考虑：

- a) 4.1中指出的外部和内部因素；
- b) 4.2中指出的合规性要求；
- c) 组织的组织结构、职能及物理边界；
- d) 组织的活动、产品/服务和业务关系；
- e) 组织的权限及其实施控制和影响的能力。

上述范围内的活动、产品/服务和业务关系均应包含在社会责任管理体系范围之内。

4.4 社会责任管理体系

组织应按照本标准的要求，充分考虑自身环境以及相关方的需求和期望，以过程方法为思路，建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系，包括所需的各个过程及其相互作用，以增强组织的社会责任绩效。

5 领导力

5.1 最高管理者承诺

最高管理者应通过以下活动发挥领导作用和展现对社会责任管理体系的承诺：

- a) 承担社会责任管理体系有效性的责任；
- b) 确保社会责任管理体系制定的原则、战略和目标符合组织战略方向和环境；
- c) 确保将社会责任管理体系的要求融入到组织战略、经营决策和业务过程/价值链及生命周期；
- d) 确保社会责任战略在组织内形成共识、得到理解和全面实施，明确组织内部社会责任管理的职责及绩效评价，支持其他管理者发挥其领导作用并应用于他们各自职责领域，参与、指导和支持员工为社会责任管理体系的有效性做出贡献；
- e) 确保社会责任管理体系所需资源的获得；
- f) 授权合适的管理者代表按照本标准的要求和社会责任方针建立社会责任管理体系，推动相关部门实施社会责任管理体系，组织内部审核和管理评审，确保社会责任管理体系获得其预期的结果，并促进社会责任管理体系的持续改进；

最高管理者应根据SJ/T 16000-2016中核心主题之5.1责任治理部分及其子议题，确保建立较为完善的组织社会责任治理机制。

5.2 社会责任方针

最高管理者应制定、实施和保持社会责任方针，社会责任方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立社会责任目标提供框架，包括：
 - 1) 满足合规要求的承诺；
 - 2) 持续改进社会责任管理以及提高社会责任绩效的承诺。

社会责任方针应：

- a) 作为形成文件的信息，可获得并保持；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；
- c) 适宜时，可为利益相关方所获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解，以确保：

- a) 社会责任管理体系符合本标准的要求；
- b) 社会责任运行过程达成预期的结果；
- c) 在整个组织内增强以关键利益相关方为关注焦点；
- d) 在对社会责任管理体系进行变更时，保持社会责任管理体系的完整性；
- e) 业务部门对其自身业务范围内的社会责任结果负责；
- f) 向最高管理者汇报社会责任管理体系的绩效、改进机会、变革或创新等信息。

最高管理者应明确社会责任牵头推进部门及其职责，该部门需负责推动社会责任意识普及和能力提升，协助其他部门将社会责任目标融入组织运营，对内对外沟通及信息披露，对社会责任管理体系的有效性进行评估并向最高管理层汇报。具体职责可包括但不限于：

- a) 组织实施及维护社会责任管理体系；
- b) 组织制定社会责任规划和工作计划；
- c) 推动社会责任意识普及和能力提升；
- d) 提升社会责任信息披露水平；
- e) 组织或协助利益相关方沟通和参加活动；
- f) 配合或激发专业部门推动社会责任管理和实践创新；
- g) 组织内审及管理评审。

6 策划

6.1 总则

组织应综合考虑内外部发展环境相关因素以及相关方对组织的需求和期望，对照SJ/T 16000-2016和GB/T 36000-2015 标准的相关议题，识别对组织具有实质性的社会责任议题，基于相关风险与机遇分析，设定组织社会责任目标并明确实现目标的措施，以：

- a) 确保社会责任管理体系能够实现其预期结果；
- b) 满足合规性要求；
- c) 增强对组织及利益相关方的有利影响；
- d) 避免或减少对组织及利益相关方的不利影响；
- e) 实现社会责任管理持续改进。

6.2 实质性议题的策划

6.2.1 社会责任议题筛选

组织应用可持续发展背景、完整性和利益相关方参与等原则，对照SJ/T 16000-2016中十大主题及相关议题，全面分析组织所有活动、产品/服务所产生的经济、环境和社会影响，及上述活动对利益相关方的评价与决策的影响，以初步筛选出与组织活动相关的全部社会责任议题。

所筛选的社会责任议题应：

- a) 完整覆盖组织活动、产品/服务所产生的影响；
- b) 完整回应利益相关方所提出的需求与期望。

6.2.2 实质性议题排序

组织需对筛选出的社会责任议题进行实质性的判断及排序，对每一项社会责任议题，从以下两个维度进行实质性高低的判断：

- a) 该议题对组织自身未来发展的影响及重要程度；
- b) 该议题对利益相关方的影响及重要程度。

根据全部议题的分析结果，构建议题实质性分析矩阵，综合考虑每个议题在两个维度上的影响及重要程度高低，对全部议题的实质性做出排序，具有高度实质性的议题即为组织的社会责任核心议题，形成组织社会责任核心议题清单。

6.2.3 实质性议题确认

将上述核心议题清单征求关键利益相关方意见后，经由组织相关高级管理者批准确定为实质性议题清单。

6.2.4 实质性议题评审

实质性议题清单需要定期或在组织活动、产品/服务发生重大变更时进行审议和确认，为下一周期的工作提供输入。

清单的审议和确认应由组织和议题对应的利益相关方对照SJ/T 16000-2016共同进行。

6.3 风险和机遇的识别与应对

对于社会责任实质性议题的管理，组织应基于风险的尽责管理方法，分析确定可能导致其过程与社会责任管理体系预期结果相偏离的各种因素，采取预防控制，最大限度地降低不利影响，并最大限度地利用出现的机遇。

组织应策划应对这些风险和机遇的措施，在社会责任管理过程中整合并实施这些措施，并评价这些措施的有效性。

应对风险和机遇的措施应与其对于产品/服务的潜在影响相适应。

6.4 社会责任目标及措施策划

6.4.1 社会责任目标

组织应在相关职能、层次和社会责任管理体系所需的过程建立社会责任目标。

社会责任目标应与社会责任方针、组织战略以及运营（产品/服务和价值链活动）目标相协调，并与增强利益相关方的满意度相关。

组织可在战略和运行层面制定社会责任目标，重点考虑在关键利益相关方需求、风险控制、效率提升和业务创新等方面制定社会责任目标，对照客户要求制定客户满意目标，对照合规义务制定风险控制目标，对标业界优秀实践制定效率提升目标，在成本效益分析的基础上制定业务创新的目标，支持组织战略实施。

社会责任目标还应可测量，并应对其予以监控、沟通和适时更新。

6.4.2 策划实现目标的措施

策划如何实现社会责任目标时，组织应确定做什么、所需资源、由谁负责、何时完成以及如何评价结果。

组织应考虑如何能将实现社会责任目标的措施融入其业务过程。

组织应识别和分析社会责任风险和机遇发生的根本原因，有针对性地制订纠正和预防措施。

组织在策划这些措施时，应综合考虑技术可行性、成本、收益、运行和业务要求，在经济可行、成本效益合理的前提下，采用最佳可行技术和管理方案。

组织应开展对标学习，优先选择行业最佳实践和商业案例。

组织应保持社会责任目标和措施的文件化信息，并在组织内部沟通。

7 支持

7.1 总则

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，包括意识普及、能力建设、利益相关方参与沟通以及必要的制度文件。

7.2 能力

7.2.1 人力资源

组织应：

- a) 明确社会责任管理体系相关人员应具备的能力要求，包括与其职责相应的专业知识、管理方法与工具、利益相关方沟通能力等；
- b) 确保这些人员通过适当的教育、培训或经历获得上述能力；
- c) 确定与社会责任管理体系和社会责任目标相关的培训需求；
- d) 为体系管理人员提供必要的决策参与、激励和职业发展机会；
- e) 当适用时，采取获取必需能力的措施，包括重新分配或雇用有能力的人员，聘任外部专家，采用新技术和设备等，并评估所采取措施的效果。

7.2.2 财务资源

组织应为社会责任管理体系的正常运作提供所需的财务支持，尤其应对社会责任管理进行投入产出跟踪分析，为管控社会责任风险和机遇提供基于资源成本效益分析视角的建议和支持。

7.2.3 知识资源

组织应建立社会责任知识资源管理机制，促进社会责任管理与实践经验和方法的转化与传播。

组织宜在适当时，建立由内外部人员组成的社会责任专家资源，为社会责任管理与实践提供支持和指导。

7.3 意识

组织应确保为其工作的人员，尤其是对组织履行社会责任有影响的人员意识到：

- a) 组织的社会责任理念、战略及社会责任方针；
- b) 与他们工作相关的重要社会责任议题及其对组织发展的实际或潜在的影响；
- c) 个人工作所产生的社会责任绩效，包括提高社会责任绩效给组织和利益相关方所带来的利益；
- d) 不符合社会责任管理体系要求的行为可能产生的负面影响。

7.4 沟通与参与

7.4.1 概述

组织应建立并实施与社会责任管理体系相关的内外部交流沟通的过程，包括明确沟通的目标、对象、内容与方式。

当策划沟通参与过程时，组织应考虑合规性责任，确保所交流的信息与社会责任管理体系所产生的信息一致并可信。

组织应对与社会责任管理体系相关的信息做出回应。必要时，组织应保留文件化信息作为沟通的证据。

7.4.2 识别对象确定目标

组织在开展沟通活动时应识别出与其社会责任管理活动相关的利益相关方，并根据影响大小确定重要利益相关方。

组织应明确与重要利益相关方沟通的目标，通过沟通传递组织信息、回应重要利益相关方的利益诉求和观点，促进双方的理解与信任，并从其观点及交换观点的过程中受益。

7.4.3 内外部沟通

组织应开展与社会责任管理体系相关的内部沟通，包括：

- a) 建立与社会责任管理沟通相匹配的沟通渠道、机制和流程，保证沟通的有效性；
- b) 在组织内部各层次和职能间就体系运行和改进等问题进行沟通，保证社会责任管理体系正常运转；
- c) 采取合理的沟通方法和措施，确保沟通过程能促使组织内部人员对持续改进社会责任管理做出贡献。

根据组织沟通和参与的过程，以及合规性责任的要求，组织应就与社会责任管理体系相关的信息与外部利益相关方进行沟通，包括发布社会责任报告或专项报告。

7.4.4 推进利益相关方参与

组织应建立过程，确保在重大项目实施和重要决策过程中重要利益相关方的有效参与，并充分考虑其诉求和利益。

组织应在利益相关方参与后，评估目标是否实现，包括参与的内容、程度和范围是否充分和有效，并根据评估结果适时进行改进。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 概述

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) 保证组织社会责任管理体系有效性必需的文件化信息。

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：组织的规模和其自身活动、过程、产品/服务类型；组织的活动和过程及其与重要利益相关方关系的复杂程度；组织文化与人员能力。

7.5.2 创建和更新

当编制和更新文件化信息时，组织应确保适当的识别和描述（例如：标题、日期、编制人或参考号码），格式（例如：语言、软件版本、图示）及媒介（例如：纸质或电子）适宜性及充分性的评估及批准。

7.5.3 文件信息的控制

社会责任管理体系和本标准要求的文件化信息应受控，以确保：

- a) 在需要的地点和时间，它是可用的和适宜使用的；
- b) 它是充分受保护的（例如：免受丧失保密性、使用不当、或失去完整性）。

对于文件化信息的控制，组织应进行以下活动：发行、批准、检索和使用，保存和防护，包括易识别，变更的控制（例如：版本的管理），收回和处置等。

组织所确定的策划和运行社会责任管理体系所需的外来文件信息，应得到适当的识别和控制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

为持续满足社会责任管理体系要求，并实施 6.1 及 6.2 中所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- a) 制定价值链各阶段产品/服务的社会责任准则，这些准则包括但不限于合规性义务，包括禁止性、限制性和鼓励性的准则；
- b) 制定价值链各阶段活动的社会责任准则，这些准则包括但不限于合规性义务，包括禁止性、限制性和鼓励性的准则；
- c) 确定实施上述准则的过程及所需的资源；
- d) 实施过程控制。

8.2 设计开发

8.2.1 概述

设计开发阶段作为价值链的第一个阶段，是指组织运用科学技术知识或创意思法，或实质性改进技术、产品/服务而持续进行的具有明确目标的系统活动。产品/服务设计开发的方法可以为发明、组合、减除、技术革新、商业模式创新或改革等方法。

8.2.2 确定设计开发阶段的社会责任准则

组织应根据 8.1 确定设计开发阶段的产品/服务和设计开发活动的社会责任准则，可重点考虑 SJ/T 16000-2016 中的如下议题：5.1.4 利益相关方合作，5.2 技术创新与应用，5.3 员工权益，5.4 安全与健康，5.5 资源节约与环境保护，5.6.5 尊重产权，5.7.2 供应商选择与评价，5.8.2 产品/服务与质量，5.8.3 消费者权益，5.9.3 用户权利的补救，5.10.2 社区参与等。

8.2.3 实施设计开发阶段的社会责任控制

组织宜制定必要的过程将 8.2.2 确定的产品/服务和设计开发活动的社会责任准则，与其他要求一起同步融入开发输入、开发控制、开发输出和开发评审等过程，并监控所设定的社会责任准则是否持续受控，必要时采取纠正和预防措施。

组织宜在设计开发阶段开展生命周期分析，考虑生命周期各个阶段的社会责任影响及相互联系，评估产品/服务在生命周期各个阶段的合规性义务，如产品的可制造性、可使用性、使用安全及防止滥用等，采用创新设计，制定采购、生产和服务提供、销售及售后服务等阶段的控制要求。

8.3 采购

8.3.1 概述

本标准中包括供应链上所涉及的生产代工、采购、服务、咨询、物流、配送等过程。

8.3.2 确定采购阶段的社会责任准则

组织应根据8.1确定采购阶段产品/服务和采购活动的社会责任准则，可重点考虑SJ/T 16000-2016中的如下议题：5.1.2 融入管理，5.5.4 减缓和适应气候变化，5.5.5 生态保护，5.6 诚信运营，5.7 供应链合作等。

8.3.3 实施采购阶段的社会责任控制

组织宜制定必要的过程将8.3.2确定的产品/服务和采购活动的社会责任准则，与其他要求一起同步融入采购过程，并监控所设定的社会责任准则是否持续受控，必要时采取纠正和预防措施。

组织宜制定必要的过程，确保在采购或引进新产品（包括部件和物料）和服务时评估其是否符合8.3.2设定的社会责任准则，对于未达到社会责任准则的产品/服务应拒收，并要求供应商限期整改后重新评估；组织宜制定必要的过程，定期监控采购的产品/服务和生产过程，确保持续符合设定的社会责任准则。

组织宜制定必要的过程，对供应商进行评审，确保在引进新供应商时宜评估其运作是否符合8.3.2设定的社会责任准则。组织宜制定必要的过程和供应商社会责任评估方案，明确评估目的、评估指标、评估方法、评级方法和评估周期，定期监控供应商的社会责任表现，确保持续符合设定的社会责任准则。

组织宜制定必要的过程，对供应商绩效进行有效管理，宜定期评估供应商提供的产品/服务及其价值链运作的社会责任绩效，将供应商社会责任绩效用于供应商选择和采购业务管理。对绩效好的供应商给予必要的认可和奖励，在同等条件下优先采购或增加订单；对绩效差的供应商采取警示、限制招标、限制或减少订单、直至取消供应商资格。

8.4 生产

8.4.1 概述

生产阶段是指组织从资源（例如：原材料、人力等）的投入开始，到产品/服务（有形/无形）产出为止的全过程。

8.4.2 确定生产阶段的社会责任准则

组织应根据8.1确定生产阶段产品/服务和生产活动的社会责任准则，在重点关注员工权益的同时，可重点考虑SJ/T 16000-2016中的如下议题：5.1.2 融入管理，5.1.4 利益相关方合作，5.2.3 应用创新，5.3 员工权益，5.4 安全与健康，5.5 资源节约与环境保护，5.6 诚信运营，5.8.2 产品/服务与质量，5.8.3 消费者权益，5.9.3 用户权利的补救，5.10.2 社区参与，5.10.3 社区发展等。

8.4.3 实施生产阶段的社会责任控制

组织宜制定必要的过程将8.4.2确定的产品/服务和生产活动的社会责任准则，与其他要求一起同步融入生产阶段的活动策划、实施活动、控制要求及检测要求等过程，并监控所设定的社会责任准则是否持续受控，必要时采取纠正和预防措施。

组织宜实施必要的过程控制，确保产品/服务持续符合设定的社会责任准则。

组织宜制定必要的过程，确保在员工招聘、调配、培训、劳动组织、工作和休息时间安排等人力资源管理活动中，原辅料供应、生产和服务进度、出货计划、机器维修、废弃物处理等生产管理活动中，以及工作场所和工作条件管理活动中的社会责任准则的实施和控制。

8.5 提供

8.5.1 概述

提供阶段是指产品/服务从生产完成到交付完成之间的营销、销售、提供等一系列活动。

8.5.2 确定提供阶段的社会责任准则

组织应根据8.1确定提供（销售）阶段产品/服务和提供活动的社会责任准则，可重点考虑SJ/T 16000-2016中的如下议题：5.3 员工权益，5.6 诚信运营，5.8 消费者关系等。

8.5.3 实施提供阶段的社会责任控制

组织宜制定必要的过程将8.5.2确定的产品/服务和提供活动的社会责任准则，与其他要求一起同步融入提供（销售）阶段的策划和实施过程，并监控所设定的社会责任准则是否持续受控，必要时采取纠正和预防措施。

组织宜制定必要的过程，确保在策划和实施销售方案时，应考虑突显产品/服务的社会责任属性及其对客户/消费者的价值，也可考虑采用责任营销或绿色营销方式，避免销售环节出现的贿赂或虚假广告问题。

8.6 售后

8.6.1 概述

售后阶段是指从生产企业、经销商把产品/服务交付给客户/消费者之后，为客户/消费者提供的一系列后续活动（包括安装、调试、维修、技术培训、上门服务等），直至产品报废处理完成或服务依照履约终止。

8.6.2 确定售后阶段的社会责任准则

组织应根据8.1确定售后阶段产品/服务和售后服务活动的社会责任准则，在特别关注客户要求的基础上，可重点考虑SJ/T 16000-2016中的如下议题：5.1.2 融入管理，5.5.3 资源的可持续利用，5.8.3 消费者权益，5.8.4 支持可持续消费，5.9.3 用户权利的补救，5.10.4 社会公益等。

8.6.3 实施售后阶段的社会责任控制

组织宜制定必要的过程将8.6.2确定的产品/服务和售后服务活动的社会责任准则，与其他要求一起同步融入售后服务的策划和实施过程，并监控所设定的社会责任准则是否持续受控，必要时采取纠正和预防措施，例如：组织宜制定必要的过程，充分考虑售后服务阶段客户/消费者对运输、安装、使用、维修、报废和回收等需求，为客户/消费者提供必要的指导和支持；组织宜考虑为客户/消费者提供或增加适当的反馈和申诉渠道，并建立与之相适应的内部管理和改进流程。

8.7 应急准备和响应

组织应建立、实施和保持用以准备和响应潜在的紧急情况程序，应确保：

- a) 通过策划预防或减少紧急情况下不利的社会责任影响的措施做出响应准备；
- b) 对实际的紧急情况做出响应；
- c) 采取措施预防或减少紧急情况的后果，且这些措施与紧急情况及其潜在社会责任影响相适宜；
- d) 如可行，定期测试策划的响应措施；
- e) 定期评估和修正、更新过程以及策划的响应措施，特别是在紧急情况发生及测试后；
- f) 必要时，向相关方或在其控制下工作的人员提供有关应急准备和响应的充分信息和培训。

组织应保持必要的用以证明各个过程已按策划得以执行的文件化信息。

9 绩效评价

9.1 监测、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应监测、测量、分析和评价其社会责任绩效。

为此，组织应确定：需要监测和测量的对象；适用时，所需要的监测、测量、分析和评价方法，以确保有效的结果；组织评价其社会责任绩效的准则及适当的指标；实施监测和测量的时间；分析和评价监测和测量结果的时机。

组织应评价其社会责任绩效以及社会责任管理体系的有效性。

按照确定的交流过程和合规性要求，组合应在内外部交流和沟通与社会责任绩效相关的信息。

9.1.2 合规性评价

组织应建立、实施和保持用于评价合规性要求的符合性的过程。

为此，组织应确定合规评价的频率，评估符合性并在必要时采取措施，并保持合规性要求符合状态的信息。

9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔或者根据体系运行的需要不定期进行内部审核，以提供有关社会责任管理体系是否符合组织对社会责任管理体系的要求和本标准的要求、以及是否得到有效的实施和保持的信息。

组织应建立、实施和保持内部审核方案，包括内部审核的频次、方法、职责、策划的要求和报告。在建立内部审核方案时，组织应考虑相关过程的社会责任意义、影响组织的变化以及以往审核的结果。

组织应：定义审核准则和每次审核的范围；选择审核组并开展审核，确保审核过程的客观性和公正性；确保审核结果报告给相关管理者。

组织应保留文件化信息以证明审核方案的实施和审核结果。

9.3 管理评审

高层管理者应按照策划的时间间隔或者根据体系运行的需要不定期评估社会责任管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审的输入应考虑：以往管理评审措施的状态；与社会责任管理体系有关的外部 and 内部事宜（例如：相关方的需求和期望、合规性要求、重要社会责任议题、风险与机遇）的变化；社会责任目标实现的程度；组织社会责任绩效信息及趋势；资源的充分性；相关方沟通和参与的内容；持续改进的机会。

管理评审的输出应包括：社会责任管理体系持续适宜、充分、有效的结论；有关持续改进机会的

决定；社会责任管理体系任何变化的需求；当社会责任目标没有达成时所需的行动；必要时，改进社会责任管理体系与其他业务过程整合的机会；任何对组织战略方向的启示。

10 改进

10.1 总体要求

组织应识别并确定改进机会，采取必要措施，以取得社会责任管理体系的预期结果。

10.2 不符合与纠正措施

当不符合发生时，组织应：

- a) 响应不符合，并在适宜时采取控制及纠正措施，处理后果，包括减少不利的社会责任影响；
- b) 通过评审不符合，确定不符合的原因，以及确定类似的不符合是否存在或可能发生，以评估消除不符合原因的需求，避免再次发生或在其他地方发生；
- c) 实施任何需要的措施，包括为受到不利影响的相关方提供补救；
- d) 评估所采取的任何纠正措施的有效性；
- e) 必要时，对社会责任管理体系做出变更。

纠正措施应与所发生的不符合产生的影响相适宜，包括社会责任影响。

10.3 持续改进

组织应持续改进社会责任管理体系的适宜性、充分性和有效性，以持续提升社会责任绩效。

参考文献

- [1] GB/T 24353-2009 风险管理原则与实施办法
- [2] 联合国 2030 可持续发展议程
- [3] 联合国工商业与人权指导原则-2011

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿

工业和信息化部标准报批稿