



# 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  
国家标准化管理委员会 发布

## 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 理解组织及其社会责任 .....	7
4.1.1 理解组织特征与社会责任之间的关系 .....	7
4.1.2 辨识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 组织发展方向和决策体系 .....	9
5.3 社会责任方针 .....	9
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 应对风险和机遇的措施 .....	11
6.1.1 总则 .....	11
6.1.2 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价 .....	11
6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定 .....	12
6.1.4 措施的策划 .....	12
6.2 社会责任目标及其实现的策划 .....	13
6.2.1 社会责任目标 .....	13
6.2.2 实现社会责任目标的策划 .....	13
7 支持 .....	13
7.1 资源 .....	13
7.2 能力 .....	13
7.3 意识 .....	14
7.4 沟通 .....	14

7.4.1	总则	14
7.4.2	内部沟通	14
7.4.3	外部沟通	15
7.5	处理矛盾和分歧	15
7.6	文件化信息	15
7.6.1	总则	15
7.6.2	创建和更新	15
7.6.3	文件化信息的控制	15
8	运行	16
8.1	运行策划和控制	16
8.1.1	总则	16
8.1.2	消除不良影响因素和降低社会责任风险	16
8.1.3	变更管理	16
8.1.4	采购	17
8.2	应急准备和响应	17
9	绩效评价	18
9.1	监视、测量、分析和评价绩效	18
9.1.1	总则	18
9.1.2	合规性评价	18
9.2	内部审核	18
9.2.1	总则	18
9.2.2	内部审核方案	19
9.3	管理评审	19
10	改进	20
10.1	总则	20
10.2	事件、不符合和纠正措施	20
10.3	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		37
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		40
图 1	社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系	VI
图 2	PDCA 与本标准框架之间的关系	VIII

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 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、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、方圆标志认证集团有限公司、中国质量认证中心、北京中建协认证中心有限公司、江苏省苏中建设集团股份有限公司、华夏认证中心有限公司、长城(天津)质量保证中心、北京中大华远认证中心、北京中设认证服务有限公司、国网江苏省电力有限公司、中铁一局集团有限公司、中国十五冶金建设集团有限公司、中国企业联合会、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、北京毕塞特安全技术研究所、深圳市国有资产监督管理委员会、安徽省欧萨卫生检测技术有限公司。

本标准主要起草人：陈元桥、殷格非、陈全、王瑜、林峰、韩斌、陈永明、田小冬、马立田、张崇武、张莉、宋跃炜、李辰暄、刘心放、王海山、吕艳、杜鹃、王丽、管竹笋、王晓玉、曹惠华、朱志铭、王珍琪、夏芳、胡国芳、樊卫勋、王忠俊、潘丽玲、李晓峰、许文斌、熊国涛、杨戟、唐上兴、王小兵。



# 引 言

## 0.1 背景

组织应为其决策和活动对社会和环境的影响担责,包括保护和促进社会和环境利益,以便为可持续发展做出贡献。

注:一般地,在社会责任领域,就广义而言,环境属于公共范畴,可被视为社会的一部分,社会责任概念包含了对环境影响担责,因此,为便于阐述,如无特殊说明,本标准在阐述社会和环境影响时,将社会和环境影响统称为社会影响(包括有益影响和不良影响)。

采用社会责任管理体系的益处在于:

- 使组织能够全面、系统和有效地管理其决策和活动的社会影响,最大限度地促进有益影响,防止和尽可能减少不良影响,以持续改进其社会责任绩效,成为对社会更负责任的组织;
- 使组织能够以社会责任为抓手,从顶层治理(价值观、使命、精神和发展战略等)视野出发,统领、规范、协调和融合组织内其他相关管理体系(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、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等),有效实现组织管理体系的一体化。

GB/T 36000—2015《社会责任指南》是社会责任领域基础通用的国家标准。它给出了社会责任及其相关术语的定义,为社会责任领域建立了统一和规范的基础概念体系;规定了社会责任的原则、核心主题和议题,以及将社会责任融入组织的指南。这些技术内容为组织建立和实施社会责任管理体系奠定了必要技术基础。

本标准并非将 GB/T 36000 按管理体系标准模式修改而成。两者不同之处在于:GB/T 36000 为非管理体系标准,属于“指南”性标准,不可用于认证或相关目的;而本标准则是基于国际标准化组织(ISO)通用的管理体系标准高层结构而全新制定的一项社会责任管理体系标准,属于“要求”标准,可用于认证或相关目的。

在社会责任或可持续性管理领域,除标准外,还存在许多致力于促进社会责任和可持续发展的技术工具或倡议,如联合国在《2030年可持续发展议程》中提出的可持续发展目标(SDGs)等。这些工具或倡议也可为组织建立和实施社会责任管理体系提供重要的技术参考。

## 0.2 基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化

按照 GB/T 36000 的规定,每个组织的社会责任核心主题均包括组织治理、人权、劳工实践、环境、消费者问题、公平运行实践、社区参与和发展。为此,与组织社会责任相关的法律法规要求主要涵盖在上述七方面的相关法律法规之中;与组织社会责任管理体系相关的其他管理体系主要包括针对上述某个或几个主题或其议题的管理体系,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、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等。随着经济社会的发展,这些相关管理体系仍将不断发展和变化,更多新的管理体系也可能会出现。

管理体系及其融合和一体化技术的发展是社会责任管理体系成功建立和有效实施的重要技术基础。《“ISO/IEC 导则 第1部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 给出了 ISO 对管理体系标准的要求(包

如需获取全文，请通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供相关文本信息：

- 通讯地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2 单元 1201 室

- 联系电话：0571-82751996 82751997

- 官方网址：<http://www.cnesc.com.cn>

- 电子邮箱：[cnescrz@163.com](mailto:cnescrz@163.com)