

目 录

1 范围	1	3.11 尽责管理 due diligence (ISO26000 2.4) ...	6
1.1 目的	1	4 企业的经营环境	6
1.1.1 背景	1	4.1 理解企业及其经营环境	6
1.1.2 成功因素	2	4.2 理解客户和其他利益相关者的要求	7
1.1.3 本标准内容	2	4.3 确定社会责任管理体系的范围	8
1.1.4 与其他管理体系标准的关系	2	4.4 建立社会责任管理体系	8
1.2 分级	2	5 领导作用	9
1.3 要求说明	2	5.1 领导作用与承诺	9
1.4 过程控制要求	3	5.2 社会责任方针	10
1.5 优先顺序	3	5.3 岗位、职责和权限	10
1.5.1 冲突	3	6 策划	10
1.5.2 条款引用	3	6.1 处理风险和机遇的措施	10
1.6 缩略语	3	6.2 社会责任目标及其实现的策划	11
2 适用文件	3	7 支持	11
2.1 国际标准化组织 (ISO)	3	7.1 设施	11
2.2 国际电工组织 (IEC)	4	7.2 人力资源	12
2.3 联合国 (UN)	4	7.3 财务	12
2.4 经合组织 (OECD)	4	7.4 沟通	12
2.5 欧盟	4	7.5 文件化	13
2.6 责任商业联盟 (RBA)	4	8 运行	13
2.7 全球电信企业社会责任联盟 (JAC)	4	8.1 产品和服务	13
2.8 中国电子工业标准化技术协会 (CESA) ...	4	8.2 营销	13
2.9 中国通信企业协会 (CACE)	4	8.3 研发	14
2.10 全球报告倡议 Global Reporting Initiative ...	4	8.4 采购	14
3 术语和定义	5	8.5 制造	14
3.1 企业	5	8.6 物流	15
3.2 企业社会责任	5	8.7 售后	15
3.3 管理体系	5	8.8 应急准备和响应	15
3.4 社会责任方针	5	9 绩效评价	16
3.5 社会责任目标	5	9.1 监测、测量、分析和评价	16
3.6 客户满意	5	9.2 内部审计	16
3.7 要求	6		
3.8 合规义务 (ISO19600 3.16)	6		
3.9 风险和机遇	6		
3.10 创新	6		

9.3	管理评审	17	表 7-1	设施控制示例	11
10	改进	18	表 7-2	人力资源控制示例	12
10.1	不符合和纠正措施	18	表 7-3	财务控制示例	12
10.2	持续改进	18	表 7-4	沟通控制示例	12
			表 7-5	文件化控制示例	13
			表 8-1	产品和服务控制示例	13
附录 A (参考)	IPC-1401 与 ISO 9001 及		表 8-2	营销控制示例	13
	ISO 14001 比较	19	表 8-3	研发控制示例	14
附录 B (参考)	缩写词语索引	21	表 8-4	采购控制示例	14
			表 8-5	制造控制示例	15
			表 8-6	物流控制示例	15
			表 8-7	售后控制示例	15
			表 8-8	应急准备和响应控制示例	16
			表 9-1	监测分析和评价控制示例	16
			表 9-2	内部审核计划示例	16
			表 9-3	管理评审输入示例	17
			表 9-4	管理评审输出示例	17
			表 10-1	纠正措施示例	18
图					
图 4-1	PDCA 模式	9			
表					
表 4-1	外部和内部议题分析示例	7			
表 4-2	客户和其他利益相关者要求示例	7			
表 6-1	社会责任风险和机遇及策划措施示例	10			
表 6-2	社会责任目标及策划措施示例	11			