



# 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 发布  
国家标准化管理委员会

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、宋跃伟、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。

