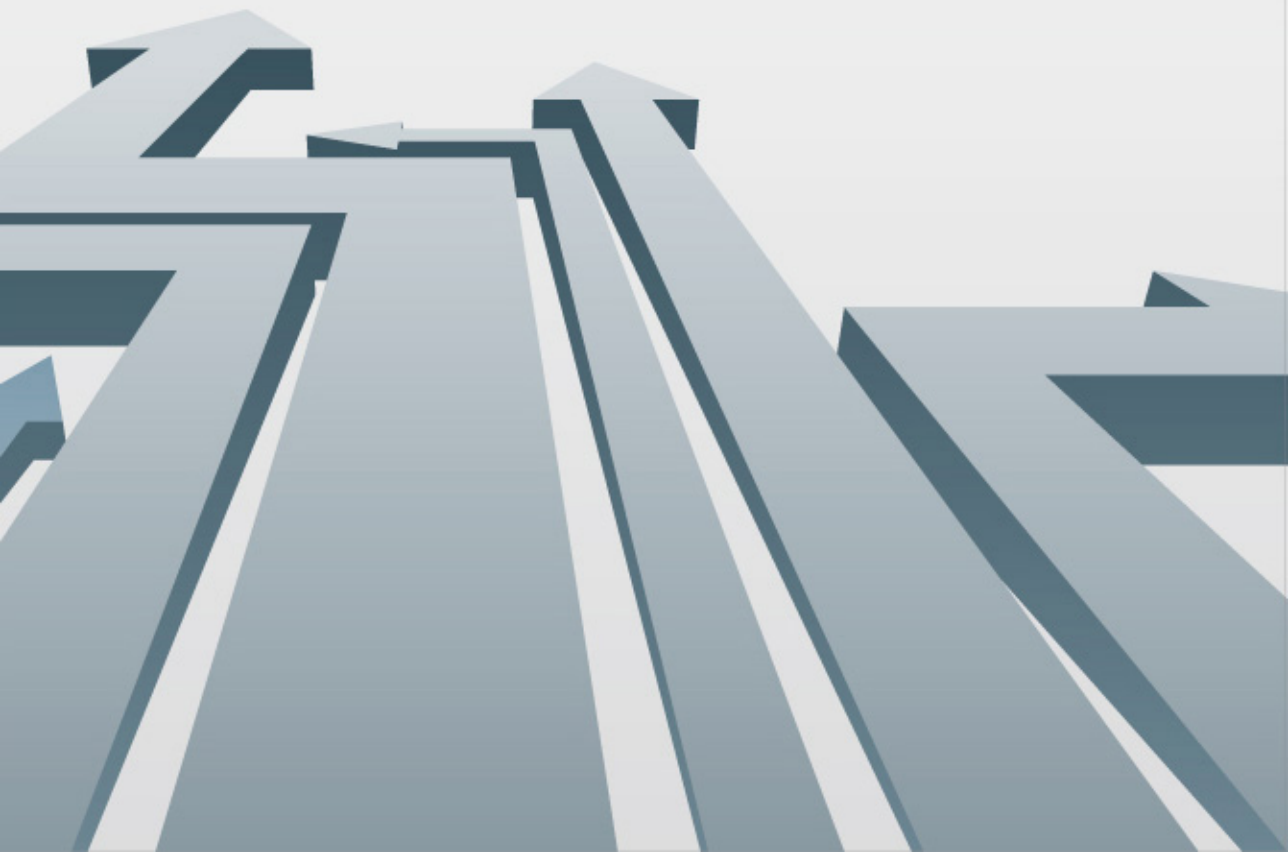
中国工业企业社会责任指南

实施手册

中国工业经济联合会
China Federation of Industrial Economics (CFIE)



前 言

当今世界，社会责任已成为国际社会普遍关注的重要议题。在各国政府、工会及其他非政府组织、有关国际机构的积极推动下，社会责任标准、倡议不断涌现，实践活动蓬勃发展。联合国 2000 年启动了“全球契约”计划，国际标准化组织于 2010 年 11 月正式发布了ISO 26000《社会责任指南》。一些国家制定法规、政策、标准，引导和推动社会责任实践。许多跨国公司将社会责任标准纳入全球采购体系，督促供应链上的企业履行社会责任。社会责任已被看作全球可持续发展的重要基础和有效渠道。

改革开放以来，我国工业化快速推进，取得了举世瞩目的成就，已成为世界最大的工业品制造国和出口国。工业整体素质和竞争力的不断增强，使综合国力大幅提升，人民生活明显改善，国际地位和影响力显著提高。但我国工业发展仍面临着产业发展模式粗放，科技创新能力不足，能源资源和生态环境约束强化等突出矛盾，质量和生产安全、市场信用、劳动者和消费者权益保护等问题也随之凸显。特别是在当前和未来的一段时期，工业竞争从主要依靠经济要素竞争，向以经济要素和社会责任相结合的综合竞争转变。因此，工业行业切实履行社会责任，有助于培育和构建竞争优势，提升发展质量和水平，对于加快转变工业经济发展方式，促进经济社会全面、协调、可持续发展意义重大。

为有效指导我国工业企业和工业协会将社会责任理念融入管理实践，2008 年和 2010 年，中国工业经济联合会联合中国煤炭工业协会、中国机械工业联合会、中国钢铁工业协会、中国石油和化学工业联合会、中国轻工业联合会、中国纺织工业联合会、中国建筑材料联合会、中国有色金属工业协会、中国电力企业联合会、中国矿业联合会等 10 家全国性工业协会（联合会）先后发布了《中国工业企业及工业协会社会责任指南》（以下简称《指南》）第一版和第二版，明确了在现阶段基本国情和经济社会发展水平下，中国工业企业和工业协会在社会责任领域的共同理解，提出了履行社会责任的基本原则、总体要求、社会责任体系、社会责任主要内容以及社会责任报告编制参考等。

2011 年，中国工业经济联合会为帮助中国工业企业和工业协会更好地理解和使用《指南》，不断改进和提升社会责任绩效，在充分研究和借鉴国内外企业和协会最新社会责任理念和最佳实践、征求多方意见的基础上，组织编写了《中国工业企业社会责任指南实施手册》和《中国工业协会社会责任指南实施手册》，与《指南》配套使用。

实施手册编制得到了中国煤炭工业协会、中国机械工业联合会、中国钢铁工业协会、中国石油和化学工业联合会、中国轻工业联合会、中国纺织工业联合会、中国建筑材料联合会、中国有色金属工业协会、中国电力企业联合会、中国矿业联合会的大力支持，得到了《WTO 经济导刊》杂志社、华北电力大学人文学院社会企业研究中心、陕西省工业经济联合会、案例涉及的有关单位、以及多位专家学者的倾力协助，在此一并表示感谢。

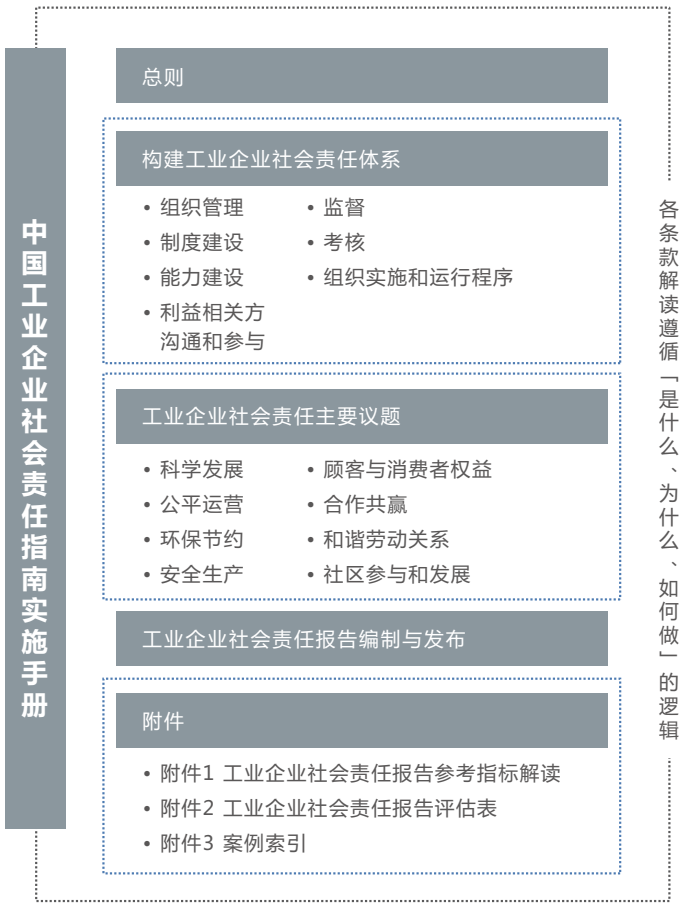
本实施手册由中国工业经济联合会负责解释。由于社会责任理论和实践发展迅速，以及编者水平所限，内容仍有不完善之处，敬请读者批评指正。本实施手册将随着社会责任实践的进一步发展和《指南》的修订，适时调整完善。

目 录

1 简介……06
2 总则……08
3 构建工业企业社会责任体系……09
3.1 组织管理……10
3.2 制度建设……12
3.3 能力建设……14
3.4 利益相关方沟通和参与……16
3.5 监督……20
3.6 考核……21
3.7 组织实施和运行程序……22
4 工业企业社会责任主要议题……24
4.1 科学发展……25
4.2 公平运营……29
4.3 环保节约……31
4.4 安全生产……36
4.5 顾客与消费者权益……40
4.6 合作共赢……44
4.7 和谐劳动关系……46
4.8 社区参与和发展……51
5 工业企业社会责任报告编制与发布……53
5.1 组建报告工作小组……54
5.2 制定编制计划……54
5.3 收集资料……54
5.4 部门访谈……54
5.5 撰写报告……54
5.6 设计报告……55
5.7 发布报告……55
附件 1 工业企业社会责任报告参考指标解读……58
附件 2 工业企业社会责任报告评估表……67
附件 3 案例索引……71

1 简介

《中国工业企业社会责任指南实施手册》框架概览



本实施手册基于《中国工业企业及工业协会社会责任指南》中工业企业相关条款，结合中国工业企业开展社会责任工作的实际需要编制而成。实施手册分为五部分：

◆ **总则** 说明工业企业社会责任的涵义、主要议题，履行社会责任的原则和总体要求。

◆ **构建工业企业社会责任体系** 指导工业企业通过一系列的方法和流程，将社会责任融入内部管理。

◆ **工业企业社会责任主要议题** 针对工业企业八方面社会责任议题，即，科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展，进行详细解读，明确具体内容和操作方法，指导企业在日常运营中开展社会责任实践。

◆ **工业企业社会责任报告编制与发布** 提出工业企业社会责任报告的内容框架，以及编制和发布报告的七个实际操作步骤。

◆ **附件** 对工业企业社会责任报告参考指标进行解读，提供了工业企业社会责任报告的评估表，可用于企业报告自评。最后给出了实施手册中案例索引。

实施手册中每一具体条款，基本遵循“是什么、为什么、如何做”的逻辑展开。首先解释条款的内容，然后说明该项条款的目的和意义，最后列举了实施该条款的具体做法，并提供了典型案例，为工业企业开展社会责任工作提供参考。希望通过实施本手册中的条款，工业企业能够实现：

◆ 重塑企业管理新方式，不断提升社会责任绩效，增强企业可持续发展能力。

◆ 增加企业履责透明度，树立负责任的企业形象。

◆ 构建与利益相关方的和谐互动关系，获得利益相关方的理解、信任和支持。

◆ 促进企业与社会、环境有机统一、和谐相融。

本实施手册是我国工业企业开展社会责任管理、编制社会责任报告的工具书，也可供其他行业企业开展社会责任工作时参考。

2 总则

工业企业是为满足社会需要并获得盈利而从事工业性生产经营活动或工业性劳务活动，自主经营、自负盈亏、独立核算并且有合法资质的社会经济组织。工业企业的社会责任是指工业企业在其决策中综合考虑经济、社会和环境因素，并对其决策和活动所造成的经济、社会和环境的影响承担责任，促进自身和社会共同可持续发展。

工业企业社会责任的主要议题，一般包括科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展等内容。工业企业在履行社会责任的过程中，应坚持遵守法规、道德行为、以人为本、开放透明和持续发展等基本原则，做到：遵守法律、行政法规；符合诚实、信用、公正和廉洁的道德准则；统筹兼顾各利益相关方的利益和期望；将履行社会责任的要求融入企业管理。

3 构建工业企业社会责任体系

工业企业社会责任体系，即工业企业社会责任管理体系，主要包括社会责任的组织管理、制度建设、能力建设、利益相关方沟通和参与、监督、考核、组织实施和运行程序。目的是将社会责任要求融入企业日常管理，重塑企业管理新方式，不断提升社会责任绩效和可持续发展能力。

3.1 组织管理

工业企业社会责任的组织管理，是为服务和促进工业企业内部履行社会责任而设定的组织机构、人员权责和运行程序。其目的是促进内部协作配合，为企业履行社会责任提供组织保障。

建立组织机构

应通过新建社会责任部门，或赋予原有职能部门社会责任管理职责的方式明确社会责任管理部门。同时还可设立由中高层管理者组成的社会责任工作委员会等协调机构。

明确职责

应明确各层级、各部门社会责任工作人员权责，即明确公司总部、各分公司、子公司及其社会责任主管部门、其它职能部门、业务部门社会责任工作的具体负责人和职责。

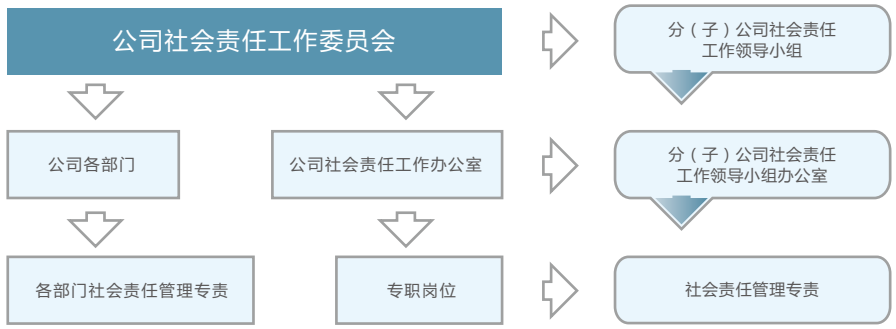
指定管理层代表

应指定高层管理者的代表，全面负责和协调社会责任工作。

案例 1：

中国国电集团公司　设立社会责任推进委员会

中国国电集团公司成立社会责任工作委员会，负责推进公司社会责任管理工作。



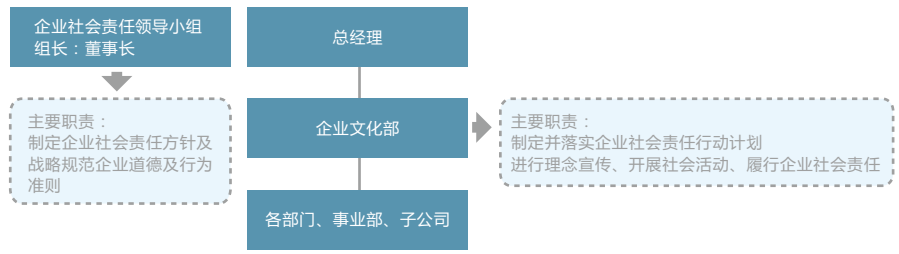
资料来源：《中国国电集团公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.cgdc.com.cn

案例 2：

上海浦东路桥建设股份有限公司　明确社会责任职责

上海浦东路桥建设股份有限公司将社会责任管理职责赋予公司的企业文化部，并明确了其社会责任管理工作的主要职责。

公司社会责任管理机制图

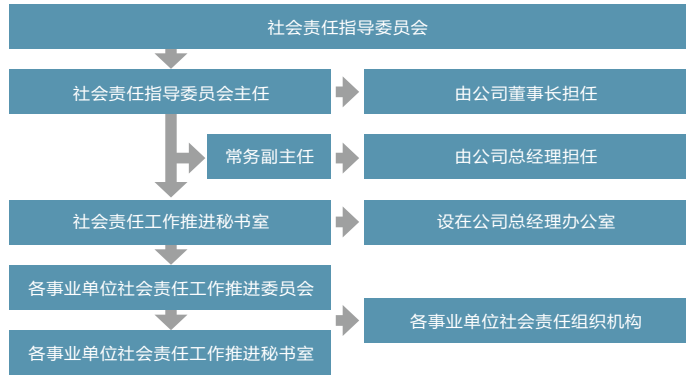


资料来源：《上海浦东路桥建设股份有限公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.pdjs.com.cn

案例 3：

安徽江淮汽车股份有限公司　指定管理层代表

安徽江淮汽车股份有限公司建立社会责任指导委员会，并指定公司董事长、总经理担任社会责任指导委员会相应职位，负责公司社会责任工作。



资料来源：《安徽江淮汽车股份有限公司 2010 年社会责任报告》
公司网址：www.jac.com.cn

3.2 制度建设

工业企业社会责任的制度建设，主要包括健全日常管理制度和建立专项的社会责任管理制度。其目的是规范企业的社会责任管理和员工行为，保证社会责任工作的常态化和规范化，形成履行社会责任的长效机制。

健全日常管理制度

负责制度建设的部门，应根据社会责任的要求和工作需要，在原有制度中增加社会责任相关要求，修订完善原有制度或条款。

建立专项社会责任管理制度

针对社会责任的特定要求和工作需要，制定专项社会责任管理制度，将社会责任的目标、要求、具体内容和方法以制度的方式予以明确，并根据实践情况不断完善。

社会责任信息披露制度是专项社会责任管理制度的重要内容。企业应建立社会责任信息披露制度，明确信息披露的对象、周期、内容和方式等，如下图所示：

信息披露对象	• 主要针对工业企业的利益相关方
信息披露周期	• 可根据披露方式的不同确定信息披露的周期 • 社会责任报告一般每年度披露一次，网络等媒介可不定期披露
信息披露内容	• 企业的社会责任理念、责任管理及责任绩效等
信息披露方式	• 专题发布会、座谈会、企业刊物、报告、网站等

案例 4：

国家电网江苏无锡供电公司　修订原有管理制度

国家电网江苏无锡供电公司为规范企业的社会责任管理和员工行为，修订公司原有管理制度，将社会责任的要求融入管理标准，有效保证了公司社会责任工作的常态化和规范化。具体内容如下：

安全建设部分加入“安全目标及责任制”。

结合班组实际制定可量化考核的安全目标，中心（车间）与班组长、班组长与班组成员逐级签订安全责任书，提高班组成员安全意识。

建立健全安全生产责任制，全面有效落实班组长、安全员、工作负责人、工作许可人和班组成员的安全生产岗位职责。

民主建设部分增加员工的沟通、参与和监督等条款。

发挥员工在安全生产中的民主监督检查作用，做好劳动保护监督检查工作，提高员工的自我保护意识和能力。

围绕企业改革发展、安全生产、经营管理、优质服务、降本增效等方面开展建言献策活动。

资料来源：国家电网江苏无锡供电公司
公司网址：wx.js.sgcc.com.cn

案例 5：

中国南方电网有限责任公司　制定专项社会责任管理制度

中国南方电网有限责任公司为把履行社会责任纳入企业发展规划和日常经营管理，制定《社会责任工作管理办法》（2010 版）。该管理办法包括八章二十六条内容，明确了公司社会责任定义、工作原则、企业社会责任组织及职责、社会责任规划、实践及沟通中的具体要求，以及检查、评估和考核企业社会责任管理相关工作安排等内容。目录如下：

第一章　总则
第二章　组织和职责
第三章　社会责任规划和计划管理
第四章　社会责任实践管理
第五章　社会责任沟通管理
第六章　检查、评估和考核
第七章　经费保障
第八章　附则

资料来源：中国南方电网有限责任公司
公司网址：www.csg.cn

3.3 能力建设

工业企业社会责任的能力建设，是指企业通过开展培训、研讨、交流等活动，提升员工履行社会责任的意识、知识、技能，提升企业履行社会责任的能动性、创造性、管理水平及实践水平。能力建设是一个长期持续的过程。

培训

制定系统的社会责任培训计划，明确培训的目标、对象、方式、内容、时间、次数及经费来源等。培训可采取讲授、讨论、案例分析等多种方式，针对全体员工和关键岗位两个层次。一方面对全体员工开展社会责任培训，另一方面结合企业自身特点，对社会责任工作的关键岗位，如管理层代表、社会责任负责人、社会责任涉及的主要部门等，开展重点培训。

研讨与交流

应广泛关注国内外、行业内外社会责任发展的最新动态，有针对性地参与国内外、行业内外有关社会责任的研讨和交流，学习、借鉴社会责任最新理念和最佳实践。

案例 6：

加拿大魁北克公用水电公司　制定周密计划实施社会责任全员培训

加拿大魁北克公用水电公司结合社会责任工作需要，制定公司社会责任培训计划，开展社会责任全员培训工作。

培训目标：到 2011 年，对公司 80% 的员工开展可持续发展知识培训，确保其中有 50% 的员工能够掌握足够的知识，将可持续发展纳入员工日常工作中。

具体措施：

员工培训计划基金占工资总额的 4% 左右。

3075 名员工参加环保意识培训，包括泄漏，残留有害物质回收环保培训、环境法律知识培训等。

就业培训包括可持续发展课程。

10715 名员工参加工作场所健康和安全培训或宣传活动。

培训绩效：

截至 2009 年 12 月 31 日，参加可持续发展培训或者包含可持续发展内容培训的员工占 10.5%。

2009 年度内部调查显示：72% 的员工对可持续发展概念有着非常好或好的理解，81% 的员工认为，他们的日常工作要为可持续发展做出贡献。

一项关于交通出行习惯的调查显示：只有 37% 的员工通常开私人小汽车上班。

资料来源：《加拿大魁北克公用水电公司 2008 年度可持续发展报告》及《2009-2013 公司战略》

案例 7：

宝山钢铁股份有限公司　开展环境责任专题培训

宝山钢铁股份有限公司围绕企业环保节约等环境责任工作，采取集中授课、讲座、沙龙、现场参观等多种形式，开展环境责任专题培训。

2009 年，宝钢股份结合节能减排、环境经营和能源环保管理队伍建设工作需要开展节能、环境管理培训。

培训内容围绕能源管理技术深化、节能环保技术应用、副产资源综合利用技术拓展、社会责任意识深化和员工素质与能力提升等专题，采用集中授课、讲座、沙龙、现场参观等多种形式。

公司全年完成集中授课培训项目 13 项、培训班级 16 个，参加培训的总人数达 889 人次。

资料来源：《宝钢集团有限公司 2009 社会责任报告》
公司网址：www.baosteel.com

3.4 利益相关方沟通和参与

利益相关方是指任何可能受到组织决策与活动影响，或可能影响组织决策与活动的个体或群体。工业企业的利益相关方沟通是企业与利益相关方之间以增进相互理解和解决问题为目标而进行的双向互动。工业企业的利益相关方参与是指利益相关方采取行动影响企业推进可持续发展，追求经济、社会和环境的综合价值最大化的行为、过程和结果。

工业企业开展利益相关方沟通和参与，为听取利益相关方意见创造机会，有助于促进利益相关方对企业理念和实践的认知、认同，使其更好地理解和支持企业，有助于企业增进决策和活动的有效性，协调处理冲突与关系，推动互利合作。

建立社会责任信息系统

利益相关方沟通和参与的过程是信息双向交流的过程。工业企业应根据社会责任目标和社会责任指标的管理需求，结合现有信息化体系，建立信息系统，定期收集、处理社会责任信息。

确保信息质量

高质量的信息是利益相关方沟通和参与的重要基础。高质量的社会责任信息应具备以下条件：

——完整性。应全面反映企业社会责任实践，以及给利益相关方带来的正面影响和可能的负面影响，使利益相关方对企业有一个客观、全面的了解。

——准确性。应保证社会责任信息来源真实、内容正确、可靠。

——时效性。应保证信息收集和处理的效率，以保障和利益相关方的及时有效沟通。

——易读性。应针对性地考虑利益相关方的知识、文化、社会、教育和经济等方面的差异，选择有利于其接受和理解的语言及传达方式。

利益相关方沟通和参与

应建立和完善利益相关方沟通和参与机制，确保利益相关方的知情权、参与权和监督权。工业企业可采用的利益相关方沟通和参与的主要方式有：

——信息告知，如内部刊物、网站等；

——专题咨询，如专家访谈、问卷调查等；

——对话交流，如专门会议、高层会谈等；

——共同行动，如参加协会、项目合作等。

在做好定期常规沟通的同时，若发生重大或突发事件，应与涉及的利益相关方进行及时沟通，保证相关方获得与特定问题有关的信息。

案例 8：

中国华电集团公司　建立社会责任指标相关管理信息系统

中国华电集团公司在将社会责任工作融入公司战略管理、生产经营、企业文化建设、公共关系管理及长远发展目标的过程中，建立了公司社会责任指标相关管理信息系统，完善对社会责任的管理。

指标体系	管理体系
公司治理	• 办公自动化系统 • 邮件系统 • 视频会议系统 • 综合档案查询系统 • 企业年金系统 • 审计系统 • 设备管理 • 燃料管理 • 惩治和预防腐败体系管理信息系统 • 财务管理系统 • 物料管理
责任管理	• 办公自动化系统 • 企业年金系统 • 市场营销实时管理系统 • 综合统计分析系统 • 设备管理 • 燃料管理 • 物料管理 • 生产项目信息管理系统 • 工程项目信息管理系统 • 对标信息平台管理系统 • 人力资源管理系统 • 人才评价系统
发展绩效	• 环保实时监管系统 • 市场营销实时管理系统 • 综合统计分析系统 • 生产与营销实时监管系统 • 财务管理系统 • 生产项目信息管理系统 • 工程项目信息管理系统 • 厂级监控信息系统（SIS）
经济绩效	• 环保实时监管系统 • 技术监督管理系统 • 设备管理 • 惩治和预防腐败体系管理信息系统 • 生产与营销实时监管系统 • 安全监督管理系统 • 生产项目信息管理系统 • 工程项目信息管理系统 • 厂级监控信息系统（SIS） • 电力可靠性管理信息系统
环境绩效	• 环保实时监管系统 • 综合统计分析系统 • 生产与营销实时监管系统 • 安全监督管理系统 • 生产项目信息管理系统 • 工程项目信息管理系统 • 厂级监控信息系统（SIS）
社会绩效	• 办公自动化系统 • 企业年金系统 • 综合统计分析系统 • 设备管理 • 燃料管理 • 物料管理 • 生产项目信息管理系统 • 工程项目信息管理系统 • 对标信息平台管理系统 • 人力资源管理系统 • 人才评价系统

资料来源：《中国华电集团 2010 社会责任报告》
公司网址：www.chd.com.cn

案例 9：

中国大唐集团公司　采取多种方式开展利益相关方沟通与参与

中国大唐集团公司建立了完善的利益相关方沟通和参与机制，针对利益相关方的关注内容，采取多种方式开展与内外部利益相关方的沟通和参与。

利益相关方	沟通方式	利益相关方关注
政府	• 制定法规政策 • 参加相关会议 • 工作汇报 • 统计报表 • 信息报送 • 高层会晤	• 国家政策及能源安全 • 电力、热力供应 • 遵章守法 • 税收 • 优化结构 • 节能减排 • 扩大就业 • 管理和科技创新
国务院 国资委	• 制定规章制度 • 提出工作目标 • 制定考核标准 • 工作汇报 • 统计报表	• 国有资产保值增值 • 依法规范经营 • 经营风险防范
股东及其他 合作伙伴	• 股东会议 • 公司公告 • 定期报告 • 合同、协议	• 诚信守约 • 盈利水平 • 规范运作
员工	• 职工代表大会 • 合理化建议 • 信访 • 集体合同 • 劳动合同 • 厂务公开	• 民主权利 • 健康安全 • 薪酬福利 • 个人发展 • 教育培训
社区	• 合作共建 • 公益活动 • 安全环保宣传	• 和谐社区 • 公益事业 • 安全环保
客户	• 合同、协议 • 电力、热力产品 • 相关技术服务	• 安全稳定供应 • 电价和热价
供应商	• 合同、协议 • 产品服务	• 诚信守法 • 合作的长期性 • 市场
非政府组织	• 会议、活动 • 中介 • 建议	• 对学会、协会的贡献 • 对可持续发展的影响

资料来源：《中国大唐集团公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.china-cdt.com

3.5 监督

工业企业社会责任监督，是指工业企业根据相关法规和利益相关方的要求，对自身履行社会责任的理念、措施和绩效进行监控、督促的过程。

建立监督机制

工业企业应根据自身情况，把社会责任的要求融入到现有的监督体系之中，如融入到纪检监察、内部控制和风险防范机制之中，进而建立相应的社会责任监督机制。

监督内容和方式

工业企业社会责任监督的主要内容包括履行社会责任的制度、措施和成效等。监督方式一般包括内审、外审、合规性评价、管理层评审等。同时，企业还应主动接受外部监督。

案例 10：

中国石油化工集团公司　建立社会监督员机制

中国石油化工集团公司聘请社会监督员，以更加开放、透明的姿态来接受社会监督。

中国石油化工集团公司创新性地建立社会监督员机制，自觉接受社会监督。聘请包括北京大学教授师曾志、央视评论员韩晓平等 12 名来自高校、媒体、能源行业、财经界和消费者群的社会各界人士，作为首批社会监督员。

公司给予社会监督员多项授权：有权反映在监督过程中发现的公司总部、各企事业单位的各种违法违纪和不规范行为；有权收集社会公众、各类组织机构对中国石化各方面的意见和建议；有权及时、准确、客观、公正地向中国石化反映公司工作中和行业内存在的问题，并提出改进意见和建议，同时协助公司调查、核实所反映的问题；有权就事关国计民生的专项课题在公司系统内开展调查研究。

资料来源：中国石油化工集团公司
公司网址：www.sinopecgroup.com

3.6 考核

工业企业社会责任考核，是指对工业企业整体、部门及下属单位履行社会责任的行为和绩效进行具体评价，以便掌握企业各项社会责任工作目标的实现情况，明确改进方向，保障工作目标的实现。

制定考核指标

可参考《指南》中的指标，制定各层次、各部门的社会责任绩效考核指标，尤其是关键绩效考核指标。

建立考核机制

应逐步将社会责任绩效考核指标，尤其是关键绩效指标纳入现有的考核体系之中，建立起社会责任的考核机制，同时明确考核的主体、时间、方式及考核结果处理等。

明确考核导向

将社会责任考核结果与各层次、各部门、各管理者的业绩密切联系，促使社会责任成为工作的重要方向。

案例 11：

经纬纺织机械股份有限公司　开展社会责任绩效考核

经纬纺织机械股份有限公司建立社会责任考核机制，对公司社会责任绩效进行考核。

公司每年与下属企业一把手领导签订经营业绩责任书和党风廉政建设责任书，将企业稳定、员工权益、安全生产等社会责任目标建立了明确的考核机制，与个人收入挂钩，出现严重问题的，还要引咎辞职。例如：子企业黄石经纬纺织机械有限公司对企业管理人员建立了企业安全生产的风险金考核制度。对班组管理建立了安全考核制度，安全事项与个人收入挂钩。

资料来源：《2009 经纬纺织机械股份有限公司企业社会责任报告》
公司网址：www.jwgf.com

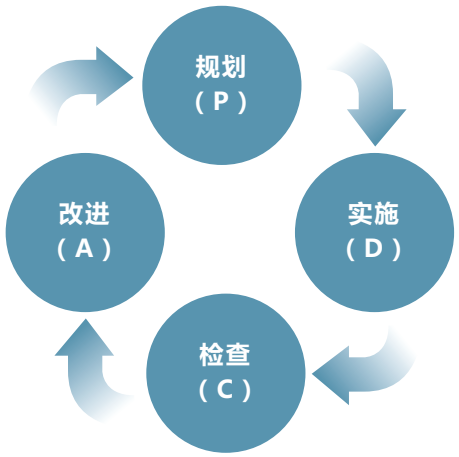
3.7 组织实施和运行程序

组织实施和运行程序，包括规划、实施、检查和改进（简称PDCA）四个环节。工业企业社会责任的组织实施和运行程序，包括从规划、实施、检查到改进的完整的循环过程。

工业企业应将 PDCA 的理念应用于企业社会责任体系及每一项社会责任实践中去，以保障社会责任管理体系的正常运行和持续改进。

如下图所示：

制定推进社会责任工作的中长期规划，并联合利益相关方确定符合工业企业的社会责任实施方案



根据实施及检查情况的反馈，及时改进和完善社会责任管理体系，促进社会责任绩效的持续提升

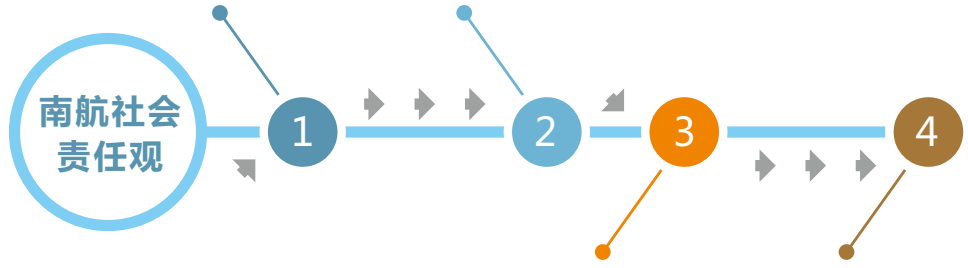
将社会责任规划纳入工业企业的发展战略，有计划、有步骤地推进社会责任实施

建立社会责任检查机制，对履行社会责任的管理体系建设全过程进行检查、评估，发现社会责任体系运行的成效及不足

案例 12：

中国南方航空股份有限公司　构建社会责任组织实施和运行程序

中国南方航空股份有限公司经过不断探索和实践，建立起一套具有南航特色的社会责任体系架构，即“南航社会责任观—社会责任战略—社会责任年度计划—社会责任项目实施—考核评价”。



南航社会责任工作方法示意图

资料来源：《中国南方航空股份有限公司 2010 年社会责任报告》
公司网址：www.csair.com

4 工业企业社会责任主要议题

- 科学发展
- 公平运营
- 环保节约
- 安全生产
- 顾客与消费者权益
- 合作共赢
- 和谐劳动关系
- 社区参与和发展

4.1 科学发展

科学发展观是关于发展问题的世界观和方法论，是指坚持以人为本，全面、协调、可持续的发展观。科学发展观第一要义是发展，核心是以人为本，基本要求是全面、协调、可持续，根本方法是统筹兼顾。工业企业的科学发展，要求工业企业在其决策和活动中坚持以人为本，全面、协调、可持续的发展观，统筹考虑经济、社会和环境因素，加快转变经济发展方式，创新发展战略 ,推进科学管理 ,提高技术水平 ,实现又好又快发展。

将社会责任理念融入核心价值观

应在客观、全面认识自身业务对经济、社会、环境的影响，了解利益相关方的期望和要求，明确与利益相关方的关系定位基础上，构建工业企业社会责任观，将其融入工业企业的核心价值观。并应以核心价值观作为指导思想，加强企业文化建设，形成负责任的企业文化氛围。

将社会责任理念融入发展战略和规划

在制定发展战略的过程中，应融入社会责任理念，形成经济、社会、环境目标明确的工业企业发展战略，以此指导制定企业发展规划和计划，并将目标和任务层层分解落实到岗到人。

推进管理和技术的持续创新

应结合自身实际情况，不断创新产品、工艺流程、服务、管理和经营理念，为利益相关方创造更多价值。积极参与行业标准的制定，开展行业交流，促进新技术、新工艺在行业中的传播。

坚持走新型工业化道路

应推进工业化和信息化的深度融合，以信息化促进研发设计创新、业务流程优化和商业模式创新。

提高工业企业的科技水平和经济效益，减少资源消耗和环境污染，重视人力资源的开发和使用，实现“科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥”等方面的兼顾和统一。

积极推进信用建设

遵守社会公德和商业道德。尊重市场规律，恪守公平、诚信原则，依据社会公德、商业道德和行业通行准则开展经营活动。

重视信用建设。信守承诺，依法履行合约；规范各项管理工作，完善和深化涵盖生产经营全过程、分层次的内控体系；增强企业信息透明度，不断提高信用等级。

责任投资

工业企业应进行负责任的投资，综合分析和评估投资项目在经济、社会和环境方面的影响，选择对经济、社会和环境有积极贡献的投资伙伴，并明确投资项目在环境保护、劳工权益、种族平等、健康与安全生产等方面的要求。

工业企业进行海外投资，应遵守当地法律与国际商业习惯，为当地提供就业机会，参与当地公益事业，带动当地经济、社会发展。

案例 13：

瓮福（集团）有限责任公司　走新型工业化道路

瓮福（集团）有限责任公司贯彻落实科学发展观，坚持走新型工业化道路，逐步发展成为科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境友好型、人力资源优势突出的典范企业。

科技含量高：秉持“创新是企业发展的灵魂”的理念，实行“产、学、研”有机结合，培养一支以行业学术带头人为核心的技术创新队伍，专注于磷酸盐领域的关键性、前瞻性和共性技术开发研究，并向国外输出先进技术。

经济效益好：创造世界唯一的“混合减切微乳萃取”新工艺，替代原有的“连续分级萃取精炼”工艺技术，取得了投资少、收得率高、节能三分之一、产品升级换代的优异成绩。

资源消耗低：坚持“3R”原则（减量化、再利用、再循环），在企业、区域、社会三个层面节能减排、降低消耗，发展循环经济。

环境友好：在国内同行业中率先自主研发 WF-1、WFS 等选矿技术，并利用该技术实现整个矿肥系统“零排放”，解决水资源循环利用和水污染治理问题。

发挥人力资源优势：坚持以人为本，以“求人、用人、育人、留人”为宗旨，坚持“德才兼备”的原则，做到“人尽其才、才尽其用”，实行“干部能上能下，职工能进能出，干部员工岗变薪变”；努力培育管理、技术、技能、政工四类人才。

资料来源：第二届中国工业大奖获奖企业和项目材料及中国工业新闻网
网　址：www.cinn.cn/qiy/qyzh/233053.shtml

案例 14：

中国石油天然气集团公司　负责任的海外投资

中国石油天然气集团公司自 1995 年起在苏丹进行投资，与苏丹同行及其他合作伙伴共同建立起技术先进、产业链完整、规模配套的苏丹一体化现代石油工业体系，为苏丹国民经济发展和人民生活的改善提供了有力支持。

- 坚持“互利双赢、共同发展”的国际合作理念，严格遵守东道国法律法规，按照国际规范运营。
- 建立并不断完善健康安全环保（HSE）管理体系；不断强化生产作业、施工建设、人身安全等方面的安全管理，加强安全风险管理和风险识别；加强现场和重点部位的巡检和监控。
- 不断拓展就业机会，积极推进员工本地化；通过业务发展，带动苏丹各类石油人才培养；注重员工健康和安全，努力改善员工工作和生活条件；建设和谐的团队和企业文化。

资料来源：《中国石油—苏丹 2009 社会责任报告》
公司网址：www.cnpc.com.cn

案例 15：

沈阳机床（集团）有限责任公司　打造诚信企业

沈阳机床（集团）有限责任公司注重营造诚信企业的文化氛围，通过广泛开展精神文明建设，加强员工职业道德教育，增强全员信用观念，使诚信理念变成员工自觉行为，并贯穿于企业整个生产经营过程中。

沈阳机床（集团）有限责任公司诚信守则

第一条　经营自律。依照国家法律规定、市场规则和商业道德规范，在经营管理和市场运营中确立和执行自律性理念和行为。

第二条　诚信意识。强化诚信意识，树立企业效益与社会效益相统一的经营思想。根除弄虚作假、见利忘义等不道德行为。

第三条　三公运营。从事市场活动时遵循“公开、公平、公正”的市场规则，决不利用非法、不道德手段及虚假广告等方式捏造、散布谎言，诋毁竞争对手，搅乱市场秩序，损害消费者权益。

第四条 兑现承诺。维护相关方的合法权益，兑现各项承诺，反对暴利经营和恶意拖欠钱款等行为。

第五条 保证质量。严格质量管理，保证产品质量。不伪造或冒用认证、名优等质量标志；不以假充真，不以次充好。

第六条 尊重知识。不侵害他人知识产权，不冒充使用其他企业的商标。

第七条 保护员工。保障员工的利益，遵守劳动合同，保护员工在劳动过中的安全与健康。

第八条 帐务真实。严格遵守《会计法》和有关财务、会计、审计的规定，保证会计资料真实、准确、完整，不做假帐。

第九条 依法纳税。认真履行纳税义务，依法纳税，决不逃税、偷税、漏税、欠税。

第十条 民主管理。实行企务公开，把民主管理落到实处。企业的重大经营决策，听取并尊重员工意见，保护员工的利益，激发员工的积极性和创造性。

第十一条 信用建设。确保和维护自身的金融信用，支持和配合金融机构防范风险。强化客户档案管理、征信数据库等信用管理功能。

第十二条 依法办事。遇有经济纠纷、侵权和伤害行为时，通过协商方式或经济仲裁、法律诉讼等方法解决，不用非法手段或不正当行为处理争议，不恶意伤害对方。

第十三条 履行责任。自觉维护社会稳定，履行社会职责。严格执行和落实保护自然环境和实现可持续发展的各项法规和措施，决不以邻为壑。

第十四条 接受监督。自觉接受行政、司法部门、中介组织以及社会各界的检查或监督，决不采取不正当手段欺骗检查和逃避监督。

资料来源：《2009 年沈阳机床（集团）有限责任公司社会责任报告》
公司网址：www.smtcl.com

4.2 公平运营

公平运营要求工业企业遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，按照法律法规、公认的商业道德等规范和正当的竞争秩序，合理地经营企业。这是全社会对负责任的企业行为的普遍期望，也是企业增加积极社会影响的重要方式。

反对商业贿赂

坚决杜绝商业贿赂和其他腐败行为。支持鼓励员工和供应链企业开展反对商业贿赂和其他腐败的相关行动；通过培训、考察、交流等措施，提高员工和供应链企业反对商业贿赂等腐败行为的意识和能力；鼓励员工和供应链企业举报腐败行为。

建立反腐教育长效机制，切实提高反腐倡廉工作水平。将反腐倡廉建设与企业发展紧密结合，建立有效的反腐败制度，识别腐败风险，强化对企业关键领域和权力运行的监督；深入开展廉洁从业教育，并与生产经营、监督管控、企业文化建设有机融合，形成领导率先垂范执行的反腐机制。

公平竞争

遵守国家相关法律法规以及行业规范。根据《反垄断法》、《反不正当竞争法》等法律法规、相关政策、行业自律要求开展活动，使企业运行程序标准化、规范化，在市场上以公平的方式进行合作与竞争，避免不公平竞争行为。

建立健全抵制不正当竞争、促进公平竞争的制度和措施。建立程序或其他保障措施以防止参与反竞争行为；不采取商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密、价格垄断、低价倾销、不正当促销、诋毁商誉、串通投标等不正当竞争手段；开展公平竞争知识的教育、培训，提高员工遵规守法意识，深刻认识公平竞争的重要性；公开、公平和公正地进行营销、采购、招标、投标等。

尊重产权

应根据国家产权保护方面的法律法规、相关政策和国际知识产权保护公约，制定产权保护制度，明确产权保护要求；对于企业获得或使用的产权支付合理的补偿；不参与包括伪造、盗版等侵犯产权的活动；开展知识产权宣传与培训，增强企业研发、营销、服务、决策等各层次人员的知识产权意识。工业企业在行使或保护知识产权、物质产权时，应考虑社会的期望和个人的基本需求等因素。

案例 16：

中国铝业公司　尊重知识产权

中国铝业公司坚持科技兴企战略，提高自主创新能力，不断完善知识产权管理。2010 年为适应科技化、国际化的发展需要，公司加强了知识产权保护工作，完善公司知识产权管理制度，为国际化发展提供支持。

保护公司的知识产权

——完善公司知识产权管理制度，拟定公司知识产权战略实施方案。

——“CHALCO”商标通过《商标注册马德里协定》在协定国申请注册；新增“中国铝业”、“CHINA ALUMINUM”和“CHINALCO”三个商标的国内注册申请。

——针对中国铜业、云铜集团商标被他人恶意抢注，公司对侵权人编造并传播证券交易虚假信息的内容进行了取证，推进实施维权行动。

尊重他人的知识产权

——代表国内外客户在中国进行知识产权确权业务，在国外进行商标申请和知识产权保护、有关知识产权纠纷的谈判和调解处理、作品著作权和软件著作权登记代理，有效维护了著作权人的合法权益。

——2010 年，公司在生产经营及国际合作中，未发生侵犯他人知识产权的行为。

资料来源：《中国铝业公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.chalco.com.cn

4.3　环保节约

环保节约是环境保护和节约资源的统称。环境保护是指工业企业为消除自身生产经营活动对环境造成的现实或潜在的不利影响，而采取的各种措施和行动；节约资源是指工业企业在生产运营中，为减少资源消耗和提高资源利用率而采取的各种措施和行动。

环保节约是工业企业社会责任的最重要议题之一。工业企业应切实加强环保节约，创建资源节约型、环境友好型企业，这是缓解日趋严峻的环境挑战与资源约束，保障经济社会可持续发展的重要途径。

环境管理

完善环境管理制度。遵守环境方面的法律法规、倡议、标准及行业要求，不断完善环境管理制度，建立健全环境管理体系。

加强对环境影响和环境绩效的管理。对规划和建设项目开展环境影响分析、预测和评估，提出预防或减轻不良环境影响的对策和措施。按照“三同时”的要求建设防治污染设施。定期对环境影响和环境绩效进行评审和评价，针对潜在的环境影响制定相应措施，提升环境影响管理能力。

开展全员环境保护培训，加强环境保护能力建设。工业企业应确定培训目标、制定培训计划，开展绿色环保知识培训，提高员工的环境保护意识。

降污减排

遵守国家降污减排的法律法规、政策和相关标准。建立企业在设计、开发、生产、服务过程中的污染物排放标准、控制标准，建立并实施环境测量规范，防止并减少废气、废水、固体废弃物的排放，以确保达标排放。

在生产过程中减少并逐步淘汰有毒、有害原材料的使用。公开披露所使用和释放的有毒有害物质的数量和类型，以及对人类健康和环境的危害，并进行有效管理。

采取措施应对气候变化。识别温室气体排放的直接、间接来源；对主要排放的温室气体进行测量、记录和报告；在控制或影响

范围内，采取措施不断减少和降低温室气体排放；作出应对气候变化的规划，考虑和识别未来全球和地区气候变化带来的风险，采取相应措施，适应气候变化，提高企业应对这些风险的能力。

资源节约与综合利用

积极采用环境友好型的新技术、新设备和新工艺，不断提高资源、能源利用效率。工业企业应加强能源管理，提高生产、流通、仓储和办公等各环节的能源使用效率，逐步降低单位产值能耗；应加强用水管理，建设节水设施，开展节水宣传，提高节水意识，提高企业水资源的使用效率，逐步降低单位产值水资源的消耗；应施行原材料节约计划，加强对原材料使用的管理，减少和杜绝浪费，降低原材料消耗，提高单位原材料的产出效益。

积极开发可替代资源，使用可再生资源。企业应尽可能开发和使用可再生的低环境影响资源补充或替代非再生资源；使用太阳能、地热能、水能、风能、生物质能等可再生能源。

企业应按照《循环经济促进法》的要求，制定资源节约与回收制度，在保障生产安全、保证产品质量符合国家规定标准、防止产生再次污染的前提下，提高废物的再利用和资源化水平。

生态保护

工业企业从厂址的选择到生产运营全过程，都应注重对生态系统和生物多样性的保护。

选址时应充分考虑生态保护方面的因素，避免进入生态脆弱地区。生产运营时最大限度降低生态影响。若发生损害当地生态系统的情况，应及时通报当地主管部门，并投入资源、采取专业措施进行恢复，将损害控制在最低限度。

注重保护生物多样性，保护企业所在地的珍稀动植物物种。保护森林、自然栖息地、湿地和野生动物走廊等，减少工业项目对植被的破坏和对珍稀动植物的影响。

采取各种方式对员工开展生态保护宣传。倡导员工增强保护生态的自主意识，组织员工与公众开展保护和恢复生态系统的行动。

案例 17：

上海贝尔股份有限公司　全面加强环境管理

上海贝尔股份有限公司围绕“建设绿色企业”，建立了完善的环境管理体系，全面加强环境管理。

上海贝尔建立了由董事长直接负责的环境管理三级组织架构，由节能减排委员会总体负责环境管理，其他部门委派专人负责本部门环境管理体系的运行。

公司建立了节能减排组织管理、节能减排统计管理和节能减排考核奖惩三大体系，以实施 ISO14001 环境管理体系作为环境管理的重要方法，采用“策划、实施、检查、改进”系统化环境管理模式。制定了《环境因素识别与评价程序》、《EHS 变更管理程序》、《能源管理程序》、《环境年度改进计划》等，全面规范产品设计、生产、包装、运输等环节的环境管理和监督。

资料来源：《上海贝尔股份有限公司 2010 企业社会责任报告》
公司网址：www.alcatel-sbell.com.cn

案例 18：

广西柳工机械股份有限公司　加大环保投入，减少三废排放

广西柳工机械股份有限公司以节能减排为主要宗旨，加大环保投入，加强环保建设，取得了较好的效果，“三废”优于或达到国家规定的环保标准要求，单位产品 COD、二氧化硫、能耗等指标逐年下降。

- 降低废水排放。公司严格执行“三同时”制度，并持续对新旧污染源进行治理，先后建造了 6 座废水处理站，并于 2010 年 10 月在公司主厂区废水处理站新增中水回用处理项目。
- 降低二氧化硫排放量。首先通过源头控制，规定采购的燃料煤含硫量必须小于 1%，其次是在燃煤锅炉、炉窑分别安装脱硫除尘器，三是强化环保设施的运行管理。
- 降低工业粉尘排放。对公司新、改、扩建项目严格执行“三同时”制度，配置相应的脉冲、回转、滤筒式除尘器，并定期对现有的除尘器进行经常的维护。

资料来源：《广西柳工机械股份有限公司 2010 年度社会责任报告》
公司网址：www.liugong.cn

案例 19：

中国建筑材料集团有限公司　提高资源循环利用能力

中国建筑材料集团有限公司发挥自身工艺优势，对工业和城市废弃资源进行循环利用，提高资源循环利用能力。

公司通过技术革新，在确保质量和安全的前提下，不断提高工业废弃资源在原材料中的使用比重，提高脱硫石膏、矿渣、钢渣的消纳和利用能力，协助其他工业减少环境影响。到 2010 年，集团水泥和轻质板材制造板块形成脱硫石膏、矿渣、粉煤灰等工业副产品和固体废弃物消纳能力约 2500 万吨 / 年。公司还积极试点利用水泥窑炉安全、有效地处置城市垃圾，减少土地资源的浪费和环境污染。

资料来源：《中国建筑材料集团有限公司 2010 年社会责任报告》
公司网址：www.cnbm.com.cn

案例 20：

马钢（集团）控股有限公司　注重水资源循环利用

马钢（集团）控股有限公司坚持“节约与开源并重，节流优先，治污为本”的用水思路，按照“减量化、再利用和再循环”的原则，大力实施节水工艺技术改造，积极引进和推广先进节水新技术和新工艺，提高工业水重复利用率，减少废水排放。

- 优化节水工艺。完善用水计量，采取“分类供应、分级处理、以新补净、以净补浊、串级利用、区域闭路”等措施，不断优化供、用水工艺结构，降低新水消耗。
- 推广应用节水新技术。积极推行清洁生产，采用少用水和不用水的生产工艺，在炼铁高炉应用高炉煤气干法除尘工艺，设备冷却水采用软水密闭循环系统，焦化采用干法熄焦、轧钢加热炉推广使用汽化冷却工艺等，减少新水消耗。
- 实施污废水资源化。通过建设综合性污水处理及小型中水处理工程，对外排污废水进行收集处理后回用，减少外排废水量。

资料来源：《马钢集团社会责任报告 2009》
公司网址：www.magang.com.cn

案例 21：

中国长江三峡集团公司　陆生、水生生态保护

中国长江三峡集团公司重视对陆生、水生生态的保护，对陆生动植物采取种质资源保存、植物园保存、野外迁地保存、就地保护、建设保护区等措施，对水生动植物采取资助水生野生动物自然保护区建设和长江鱼类增殖放流、组织实施鱼类保护科研和监测等措施，保护生物多样性。

陆生生态保护措施：

- 建成特有及珍稀植物培育基地，对三峡地区特有及珍稀植物生存状况进行调查研究与保护，引进驯化并培育繁殖。
- 完成库区 30 种珍稀植物、73 种主要优势植物的迁地保存。
- 将三峡库区 156 米蓄水线以下古大树进行移植；对向家坝水库正常蓄水位 380 米以下古大树淹没情况进行调查，编制古树名木移植实施方案。
- 对受蓄水影响较大的种类——库区特有的国家保护植物疏花水柏枝和荷叶铁线蕨，开展抢救性保护工程，进行迁地保护试验和野外保存。
- 建设湖北宜昌大老岭国家森林公园植物多样性保护工程、湖北省兴山县龙门河亚热带常绿阔叶林自然保护工程、巫山小三峡景观生态自然保护工程。
- 在工程建设施工过程中，加强鸟类保护。

水生生态保护措施：

- 在工程建设中进行“驱鱼作业”。
- 在金沙江溪洛渡、向家坝水电站珍稀特有鱼类增殖放流站，开展金沙江珍稀特有鱼类人工增殖和放流工作。
- 保护淡水渔业。
- 保护珍稀鱼类，设置鱼类自然保护区。

资料来源：《三峡集团 2010 社会责任报告》
公司网址：www.ctgpc.com.cn

4.4 安全生产

安全生产，是指在社会生产活动中，通过人、机、物料和环境的协调运作，使生产过程中潜在的各种事故风险和伤害因素始终处于有效控制状态，切实保护劳动者的生命安全和身体健康。其目的是保护工业企业员工在生产中的安全与健康和利益相关方不受损害，保障企业正常的生产运营，促进工业平稳、健康发展。

工业企业应树立安全发展的理念，加强企业安全生产管理，加大安全生产投入，切实改善企业安全生产环境，定期组织安全生产检查，妥善处理安全生产事故，系统开展全员安全生产教育和培训，构建本质安全型企业。

安全生产管理

牢固树立安全发展理念。工业企业应坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，明确企业内各层级、各岗位的安全生产责任，制定安全生产责任绩效指标，实施安全生产责任业绩考核。

建立和完善安全生产管理制度，构建安全生产管理体系。工业企业应根据国家安全生产有关的法律法规和行业标准，结合企业特点，主动识别企业的主要危险源，制定安全生产规章制度、操作规程和安全生产应急预案，建立健全安全生产风险管理体系，严格执行安全生产管理制度，形成安全生产长效机制以及安全标准化管理流程。学习和借鉴国内外安全生产管理先进理念、方法和经验，结合企业生产和业务特点，构建符合企业发展需要的现代化安全生产管理体系。

安全生产投入

应加大安全生产投入，严格执行投入预算，确保取得预期成效。工业企业应设置专门账户，实行专款专用；定期公布安全投入资金的使用情况，接受相关部门的检查与监督。

提高企业安全技术装备水平。工业企业应根据相关法律法规要求，增如必要投入，提高企业安全技术装备研究、开发、维护和管理水平，为员工提供适宜、安全、健康的工作条件。

安全生产教育和培训

制定安全生产培训制度与计划，督促全体员工参与。工业企业应组织全体员工参加职业健康安全生产培训，培训内容应包括安全生产法律法规、本单位安全生产规章制度和安全操作规程、劳保用品功能及使用方法、通用安全技术知识、事故预防和应急处理知识等。

提高员工安全素质，提高员工应对突发事件的能力。通过开展安全技能培训、应急演练、经验交流等方式，增强员工的安全防范意识和应急事故处理能力。

安全生产检查

定期开展安全生产检查，及时消除安全隐患，降低生产过程中的安全风险。建立完善的危险源、尤其是重大危险源安全档案，明确危险源的监控、运行程序、责任主体和应急方法；通过加强岗位的日常监督和对危险源的安全排查，实时监控危险源的存在条件、触发因素，确保安全生产。

加强危险源对社区及社会可能带来的安全影响的分析和监控，消除或降低企业对社区及社会可能带来的安全影响与隐患。

安全生产事故处理

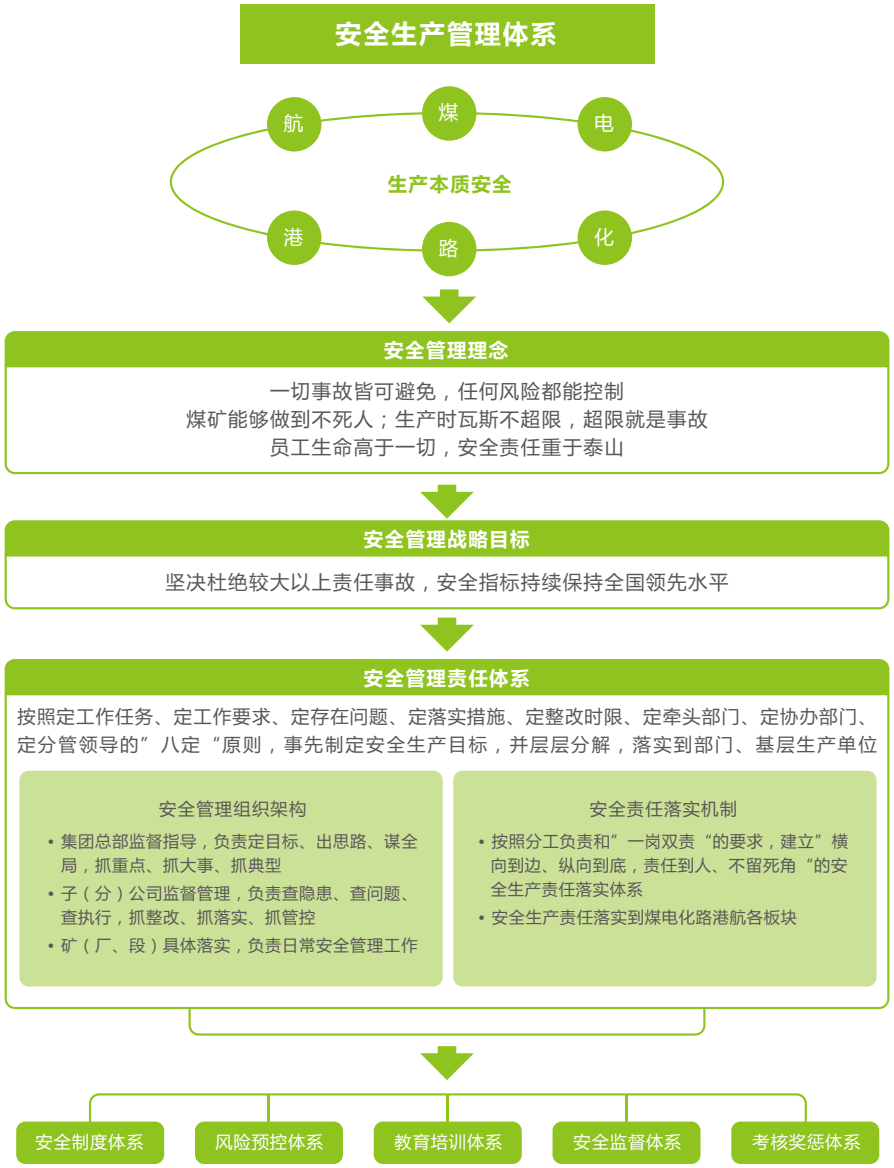
根据安全应急预案，实施应急救援，妥善处理安全生产事故。工业企业应组织开展应急专项检查，审核应急预案编制、救援队伍建立、应急物资储备、人员培训、预案演练等情况，发现问题及时改进；建立健全应急管理指挥机构，构建统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的应急管理体系。

按规定及时、如实向上级主管部门报告安全生产事故。工业企业应如实报告、统计、调查和处理安全事故。企业负责人接到重伤、死亡、重大死亡事故报告后，应立即赶赴事故现场，第一时间报告上级主管部门。发生死亡、重大死亡事故的企业应当保护事故现场，并迅速采取必要措施抢救人员和财产。

案例 22：

神华集团有限责任公司　建立安全生产管理体系

神华集团有限责任公司建立“分级管理、分线负责”的管理机制和“横向到边、纵向到底”的安全生产管理网络体系，保证每一个流程、每一个环节安全可控，形成事事有人管、人人有事干的安全生产管理机制。



资料来源：《神华集团 2010 年度社会责任报告》
公司网址：www.shenhuagroup.com.cn

案例 23：

昆明钢铁控股有限公司　加大安全生产培训力度

昆明钢铁控股有限公司以不断提高管理水平、控制和减少生产安全事故、保护全公司员工的安全和健康为目标，加大安全生产培训投入力度，不断提高全员安全健康素质，构建员工安全工作环境。

2010 年全公司组织安全管理人员管理资格证培训和特种设备管理人员管理资格证培训班 4 期，917 人参加了培训取证；组织特种作业人员取证培训班 34 期、2538 人参加培训；共组织劳务派遣工培训班 38 期，培训劳务工 6438 人，各单位组织功能承包单位用工人员培训 6407 人。持证上岗率均为 100%。

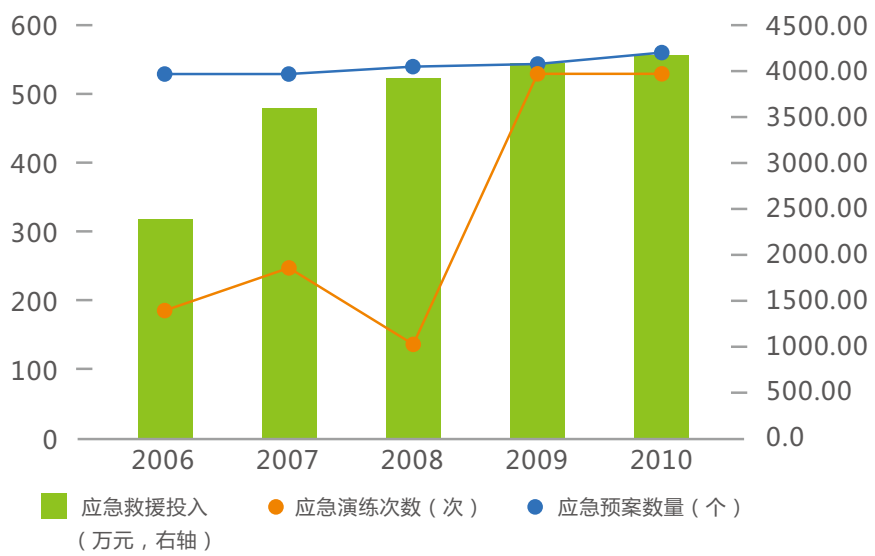
资料来源：《昆明钢铁控股有限公司 2010 年社会责任报告》
公司网址：www.ynkg.com

案例 24：

中国化工集团　加强应急预案管理

中国化工集团不断加强应急预案管理，建立重大危险源档案和应急管理制度，编制重大危险源现场应急救援预案，配备应急救援器材，有计划地开展现场应急演练，提升员工安全事故处理能力，增强员工的安全意识。

”十一五“期间集团应急预案管理情况



资料来源：《中国化工集团 2010 年度社会责任报告》
公司网址：www.chemchina.com.cn

4.5 顾客与消费者权益

顾客与消费者权益，是指一定社会经济关系下工业企业为适应经济运行的客观需要，赋予商品最终使用者享有的权利。顾客是指因商业、私人或公共目的购买或使用商品或服务的组织机构或个人。消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的公民个人。切实维护好顾客和消费者的合法权益，是工业企业赢得顾客和消费者的信任，在激烈的市场竞争中生存并不断发展壮大的前提和基础。

产品质量与安全

向顾客和消费者提供安全、可靠、符合质量标准的产品。工业企业应遵守国家和行业标准，可制定并执行更加严格的企业标准；建立健全供应商评价和进货检验制度，严格执行产品质量管理制度，并对产品进行检验和试验，确保不合格产品不出厂；对产品、服务进行跟踪，了解产品和服务的质量与安全性。

积极消除产品在消费过程中可能存在的安全和健康隐患。工业企业应提供与顾客和消费者权益相关的产品信息；对产品可能存在的安全健康隐患进行说明，指导顾客和消费者正确使用。

妥善处理产品对顾客和消费者造成的安全和健康损害。工业企业应建立缺陷产品召回制度，制定有效控制与消除缺陷的召回计划书，并在规定时限内向政府主管部门提交备案；及时召回已出厂的符合召回条件的产品，并依法予以更换和赔偿。

责任营销

以顾客和消费者理解的方式提供产品信息。工业企业应根据相关法律法规、产品特点及使用要求提供产品标识；提供给顾客和消费者的广告、产品样本、说明书、服务宣传册等产品信息，应真实、合法、完整、正确、便于理解和比较。

保证信息的对称和透明。工业企业在产品的价格、有效期限、性能等方面，提供及时、完整、准确的信息，包括通过适当方式进行产品服务信息使用方法的演示，便于顾客和消费者在信息透明和对称的情况下做出购买决策，进行消费。

妥善处理消费者投诉与争议

妥善处理顾客和消费者的投诉及有关争议，耐心倾听并及时处理投诉。工业企业应做好处理投诉记录，包括投诉事件、投诉人、投诉内容、处理意见、过程、结果、反馈等；快速查明原因，化解矛盾，做好沟通解释工作；及时回访，征询意见，不断提高顾客和消费者的满意度。

尽可能消除或弥补顾客和消费者因购买产品带来的损害或损失。工业企业应从顾客和消费者的立场出发，明确顾客和消费者获取售后服务和支持的方式、方法和途径，为顾客和消费者开展产品维修、争议处理和赔偿提供最大便利，尽可能消除或弥补给顾客和消费者因购买产品带来的损害或其他损失。

保护消费者隐私

工业企业应高度重视顾客和消费者的隐私保护。在确保顾客和消费者在被告知和自愿的前提下，通过合法的方式获取与产品、售后服务相关的必需的个人信息。除获得消费者知情同意或法律许可外，不得泄露、滥用顾客和消费者个人资料。建立健全顾客和消费者个人资料安全保密管理制度，实行信息安全保密责任制。

倡导责任消费

倡导顾客和消费者进行责任消费。工业企业应主动倡导顾客和消费者优先购买和使用对社会、环境、人负面影响相对较小的产品。可采用张贴社会责任标识、宣传、培训等形式，倡导顾客、消费者购买有助于可持续发展的产品或服务。

消除或最大限度地降低产品和服务对健康和环境造成的负面影响。采用便于重复使用、维修或回收的产品设计和包装；向顾客和消费者提供与产品生产、运输、消费有关的环境和社会方面的可追溯信息，使顾客和消费者能充分认识产品生产、服务及消费过程中潜在的负面影响，尽可能减少产品使用或服务对环境的破坏和对资源的浪费。

案例 25：

中国铝业贵州分公司　重视顾客满意度

中国铝业贵州分公司重视客户满意度，对产品进行顾客满意度测算及分析，为广大客户提供合格的产品和优质的服务。

各种产品的顾客满意度测算及分析

所用产品	化学成分	理化性能	外观质量	产品重量	包装质量	咨询服务	运送交付	访问服务	满意度
大扁锭	90	90	90	100	100	100	100	100	96.3
电工圆铝杆	90	70	93.3	96.7	96.7	93.3	93.3	93.3	90.8
工业硫酸	100	100	100	100	100	100	100	100	100
铝锭	91.3	90	96.3	93.8	91.3	96.3	92.5	96.3	93.4
铝合金圆铸锭	93.3	93.3	73.3	86.7	73.3	96.7	96.7	86.7	87.5
氢氧化铝	90	90	90	90	90	90	100	90	91.3
阳极炭块	80	80	80	93.3	90	96.7	83.3	86.7	86.4
氧化铝	100	100	100	100	100	100	100	100	100
阴极底块	100	100	80	95	95	80	80	80	88.8
综合	92.7	90.4	89.2	95	92.9	94.8	94	92.5	92.7

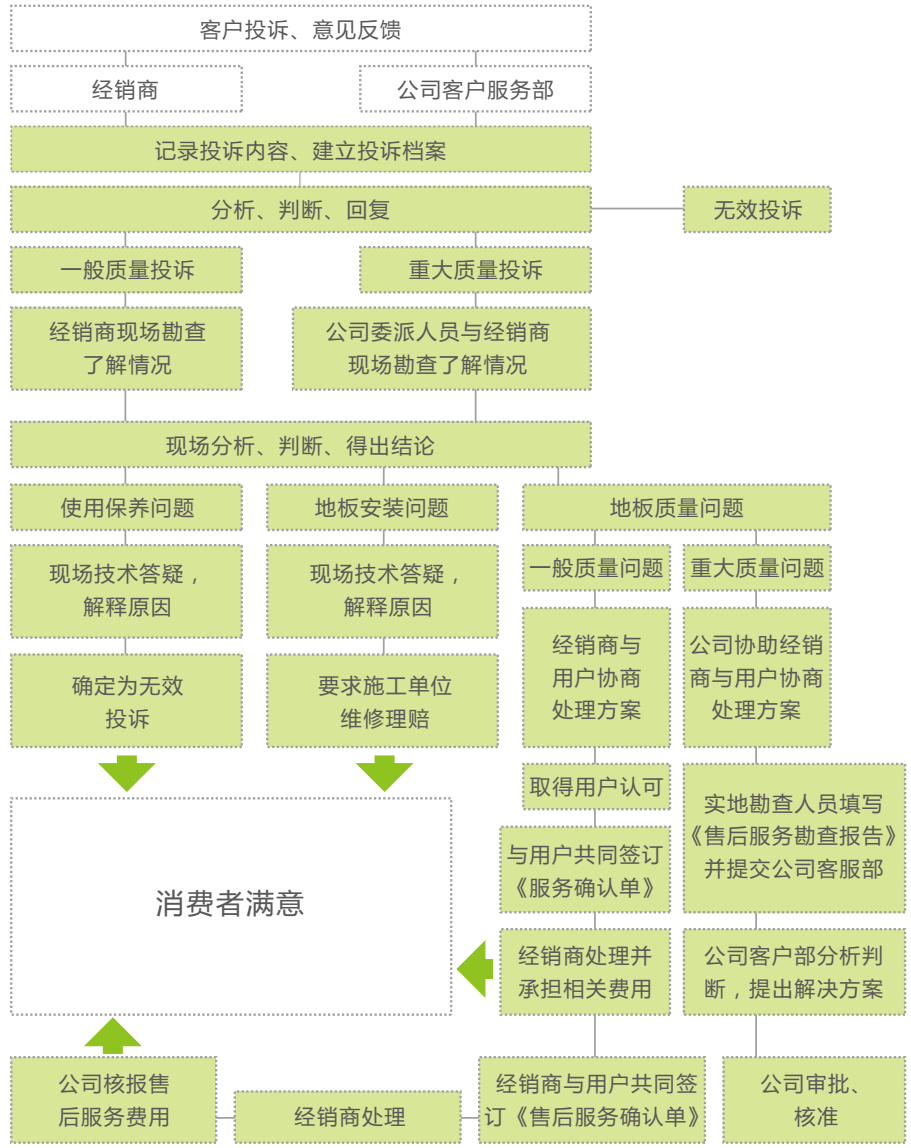
资料来源：《2010 中国铝业贵州分公司社会责任报告》
公司网址：www.chalco-gzfgs.com

案例 26：

久盛地板有限公司　建立客户投诉管理机制

久盛地板有限公司建立客户投诉管理机制，规定客户投诉意见反馈的处理流程，并要求 24 小时内提交解决方案并及时通知客户，及时挽回客户对企业的信任。

客户投诉意见反馈的处理流程



资料来源：《久盛地板 2010 年企业社会责任报告》
公司网址：www.jiushengboard.com

案例 27：

日本财产保险（中国）有限公司　信息安全管理

日本财产保险（中国）有限公司，注重客户信息安全管理，采取多种方式保障客户信息安全。

保险业是以客户提供的大量信息为载体运营的金融行业。妥善保管，正确使用客户信息是企业应负的社会责任。公司自始至终将“用心做好客户信息管理！”作为塑造值得信赖的企业形象稳定发展的重要课题，制定了严格的管理制度。

日常工作中密切关注客户信息管理及信息泄露事故的防范，对客户信息的获取、使用、提供、安全管理等均有详细规定，含有客户信息的文件保管、发送、废弃也有明确要求。结合国内外形势和经验，在不断完善制度的同时，对员工进行及时的培训。

资料来源：《日本财产保险公司 2010 企业社会责任报告》
公司网址：www.sompo-japanchina.com

4.6　合作共赢

合作共赢，是指工业企业与供应链各方，即供应商、制造商、经销商、物流仓储商等，在完成一项交易活动或共担一项任务的过程中互惠互利，实现双方或多方的共同受益。工业企业应注重保障供应链各方的权益，构建企业与供应链各方的良好互动关系，通过采取责任采购、责任监督等方式，积极推动供应链各方履行社会责任，为企业的可持续发展创造良好的外部环境。

权益保障

遵守运营所在地的法律法规，保障供应链各方的合法权益。工业企业应公开对供应链各方的政策及承诺，并严格落实；诚实、公平地订立商业合同，严格履行合同；保守商业秘密。

建立健全保障供应链各方权益的机制。工业企业可通过召开供应商、制造商、经销商等会议、实地走访等方式，了解供应链各方的合理期望和诉求，逐步建立健全相关机制，保障供应链各方权益。

责任采购

工业企业应要求供应商具备法律法规所要求的资质，并对供应商的资质进行审查；公开采购信息，包括采购事项、标准、时间等；公平、公正地选择供应商，并依法执行采购合同；将环境保护、员工权益保障等有关社会责任的要求逐步纳入采购合同中，并监督和帮助供应商落实；可通过保持或者增加订单等措施，与社会声誉良好、注重环境保护等社会责任表现良好的供应商建立长期战略合作关系。

责任监督

工业企业应建立社会责任监测机制，对供应链各方的社会责任实践表现进行监督。对于履行社会责任表现良好的合作伙伴，应给予表彰和奖励；表现一般的可通过培训、交流等方式帮助提升其履行社会责任的意识和能力；对于表现较差并不加以改进的，应减少或取消订单。

案例 28：

东风汽车股份有限公司　与供应商共同推进和谐企业建设

东风汽车股份有限公司重视供应链的社会责任，通过与供应商共同举办“东风日产 - 供应商构建和谐劳动关系倡议书”发布活动，推动行业履责实践。

2010年9月，东风日产与35家供应商负责人举行共建劳动关系和谐企业交流会，联合发布了“东风日产 - 供应商构建和谐劳动关系倡议书”，标志着东风日产与供应商结成共建和谐劳动关系伙伴，及共建和谐劳动关系联盟的初步形成。

倡议书提出严格依法实施用工管理，切实履行《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，使企业劳动关系逐步实现制度化、规范化，形成健康稳定劳动关系；建立健全工会等民主管理制度，规范保障员工合法权益；建立工资调整机制，定期检讨薪酬、实现工资合理逐步增长；要加强企业文化建设，加强人文关怀，营造和谐温馨的企业之家。

资料来源：《东风汽车公司社会责任报告 2010》
公司网址：www.dfac.com

4.7 和谐劳动关系

和谐劳动关系，是指工业企业和员工之间遵循守法自律、平等协商的原则而建立的良好、和谐的用工关系。构建和谐的劳动关系，有助于工业企业控制劳动用工风险、减少劳动纠纷，为企业发展提供稳定的人力资源保障，促进员工与企业共同发展，也是企业对经济社会发展的重要贡献。

工业企业应按照以人为本的原则，依法用工，为员工提供合理的薪酬、福利待遇以及健康安全的工作环境和畅通的职业发展平台，保障员工的民主权利，关心和爱护员工，不断提升员工的满意度。

尊重人权

尊重和保护人权。工业企业应尊重国家法律赋予员工的基本权益，包括人格尊严不受侵犯，言论自由、出版自由等；尊重员工的意愿，不以惩罚或威胁的方式强制员工劳动，消除强迫或强制劳动行为；杜绝使用童工。

杜绝歧视行为。工业企业应保证弱势群体的平等机会，杜绝任何基于民族、性别、宗教等歧视行为，消除随意性或歧视性解雇行为。

劳动合同与薪酬

依法与员工签订劳动合同。工业企业应按照法律法规的要求，坚持合法、平等自愿、协商一致的原则，与员工签订具有法律效力的书面劳动合同。劳动合同的履行、变更、解除和终止应符合相关法律法规的规定。

按时足额发放薪酬。工业企业应确保支付的工资不低于当地最低工资标准，按时、足额向员工支付劳动报酬，包括岗位工资、奖金等，不克扣或无故拖欠员工工资。

建立员工薪酬增长制度。工业企业应参照当地工资指导线，结合实际经营情况，综合考虑员工工龄、职称、绩效表现等因素，建立合理的工资增长制度，包括优先考虑一线岗位、技能岗位、艰苦岗位的员工工资待遇。

引导员工合理规划薪酬。工业企业应考虑通过提供投资、理财和金融培训等方式，帮助员工合理规划薪酬。

社会保障与福利

应按照国家有关规定，为员工按时、足额缴纳养老、医疗、失业等保险费用，有条件的企业可为员工建立补充养老保险和补充医疗保险；根据相关规定，发放夜班津贴、防暑降温费、独生子女费等福利。有条件的企业可考虑员工的特定习俗，提高福利标准。

职业健康安全

应建立健全符合自身实际的职业健康安全管理制度。包括职业安全卫生措施计划制度、教育制度、检查制度，以及伤亡事故和职业病统计报告和处理制度等，加强对职业病防治的管理，提高职业病防治水平。有条件的企业应进行职业健康安全管理体系认证。

民主管理

依法成立工会。工业企业应建立健全工会组织，制定相关管理制度，配备工作人员，提供经费，为工会独立开展工作提供支持，保障工会有效运行。

鼓励员工参与民主管理。工业企业应建立职工代表大会、厂务公开等基层民主管理制度，通过职工代表大会、平等协商等制度方式建立员工信息沟通机制，鼓励和支持员工参与民主管理活动。

建立集体协商制度。与员工就工资分配制度、分配形式、标准等与员工切身利益相关的重大事项进行平等协商。

员工培训与发展

建立职业培训制度。按照国家规定提取和使用职业培训经费；从事技术工种的员工上岗前必须经过培训；有条件的企业可为员工提供学历教育的机会。

制定员工教育和培训计划。工业企业应进行培训需求调查，分析员工培训需求，制定符合员工职业发展的培训计划。

提供人才成长通道，帮助员工规划职业生涯。工业企业应建立以竞争上岗为主要形式的人才成长机制，结合企业实际和员工的能力、特长等，为员工提供管理性、技术性和技能性等畅通的职业发展通道，帮助员工健康成长和发展。

沟通与关爱

建立与员工双向沟通机制。可通过调查、座谈会等方式，了解员工对单位、管理层以及工作的意见和建议，明确员工的期望和诉求并及时回应。

关心员工生活。开展有益员工身心健康的文体活动，丰富员工业余生活，促进员工身心健康。尊重员工的家庭义务，促进员工工作与生活的平衡，不断增强员工的归属感。采取物质补助等合理方式帮助困难员工。

案例 29：

浙江梦娜袜业股份有限公司　尊重和保护人权

浙江梦娜袜业股份有限公司依据国家法律法规，充分尊重人权，制定了本企业尊重和保护人权的明确规定。

禁止聘用童工。本公司在招工时，禁止招用未满十六周岁的童工；对前来应聘的工人年龄进行严格的把关。年龄在十六周岁以下的坚决不用；一旦发现有未达到 16 周岁者（童工）隐瞒真实年龄，本公司将停止其工作，安排送往医院进行健康检查，并通知当地劳动局。

禁止强制劳动。生产过程的任何环节都不得使用强制劳动、监禁劳动、以契约约束的劳动或者奴役劳动；对所有员工不得以偿还对第三方或对公司的债务为约束条件；所有的员工都有权利自由开始和终止雇佣关系；所有员工在雇佣期间都有自由活动的权利；在保安工作职责中限定保安的工作范围，杜绝保安对员工实行强制劳动。

禁止滋扰或虐待劳动。不得无故延长员工的工作时间或强制员工加班；不得体罚殴打员工，不得以侮辱性的话语谩骂员工；在公共场所不得肆意对员工的行为或评议予以抨击；不得无故拖欠工资或无限期延长工资发放时间；门卫对员工进行出入例行检查时，不得以暴力手段强制员工接受检查；对员工的意见应认真听取，并及时做出处理。

禁止歧视。招聘工人时不得因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视；招聘工人时，妇女享有与男子平等的就业权利；残疾人、少数民族人员、退出现役的军人享有与普通人平等的就业权利；公司招聘员工时，不得因为就业人员是否怀孕作为是否聘用的条件，更不得要求强制验孕之行为；允许员工直接向公司最高层领导以电话或面谈的形式反映问题。

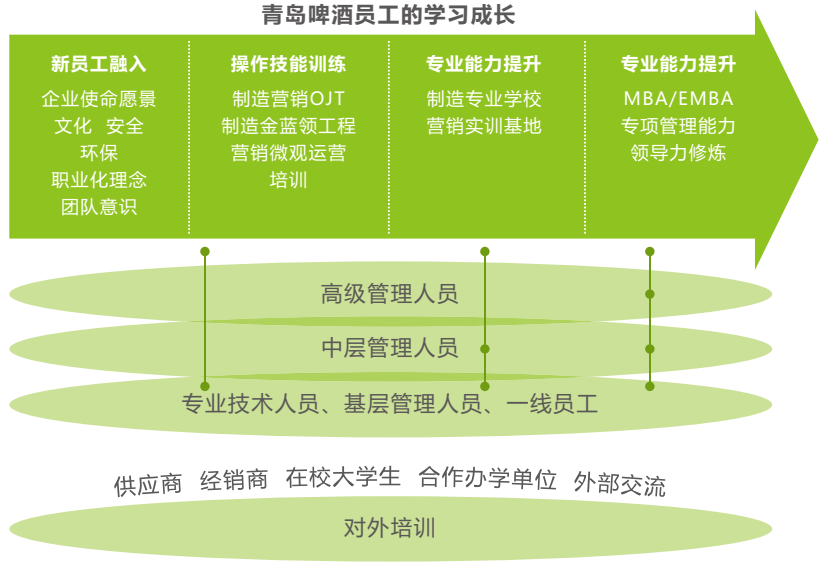
资料来源：《浙江梦娜袜业股份有限公司 2009 年社会责任报告》
公司网址：www.mengna.com.cn

案例 30：

青岛啤酒股份有限公司　创建多层次的职业培训体系

青岛啤酒股份有限公司注重职业培训，为员工搭建了从实习生到高管的学习和提高平台，帮助员工规划自己的职业发展道路，让每位员工都能找到最适合自己的位置。

青岛啤酒员工的学习成长



资料来源：《青岛啤酒股份有限公司 2010 年可持续发展报告》
公司网址：www.tsingtao.com.cn

案例 31：

中国第二重型机械集团公司　为员工提供完善的福利体系

中国第二重型机械集团公司尊重劳动关系，为员工提供了完善的福利体系，解决员工后顾之忧。

公司严格执行国家和省、市关于最低工资标准制度，同时建立了企业内部最低预支工资制度。2010 年执行标准为 1000 元 / 月。

公司全员参加了养老保险、基本医疗、工伤、失业和生育保险；建立了企业年金、补充医疗保险和补充工伤保险，解决了员工的后顾之忧。同时，积极落实休疗养补贴、冬季取暖费、通讯补贴、交通补贴、伙食补贴、书报费补贴、夏季高温补贴等相关福利待遇；认真执行员工带薪休假、探亲假、婚假、丧假和女工产假等制度，其中 2010 年员工平均带薪休假天数达到 10.85 天。

资料来源：《中国第二重型机械集团公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.china-erzhong.com

案例 32：

西安陕鼓动力股份有限公司　建立员工健康管理体系

西安陕鼓动力股份有限公司秉承“生命源自健康，安全重于生产”的安全生产理念，建立员工健康管理体系，为员工提供关怀和保障。

资料来源：《2010 陕鼓动力企业社会责任报告》
公司网址：www.shaangu.com

案例 33：

贵州茅台酒厂（集团）有限责任公司　开展丰富多样的文体活动

贵州茅台酒厂（集团）有限责任公司关心员工生活，积极开展员工喜闻乐见的文体活动，为员工提供丰富的精神食粮，有效提升公司员工的凝聚力。

公司先后修建了职工俱乐部、图书室、体育馆，在家属区安装全民健身器材，为有条件的基层单位修建篮球场、羽毛球场、乒乓球台、棋牌室等文体设施，免费为职工开通了数字电视。丰富了图书室藏书，图书室藏书共计 16000 余册，每年还订阅了上百种报刊、杂志。

公司积极开展“两节一会”（茅台酒节、职工艺术节和职工运动会），创新推出基层文化干事制度，成效显著。一方面，坚持创新性开展形式多样、群众性的全民健身活动和职工喜闻乐见的文化体育活动；另一方面，为基层车间配备文化干事，充分发挥了基层文化干事的作用，鼓励车间开展形式多样的宣教文体活动。2009 年，公司获得了“全国群众体育先进单位”称号。

资料来源：《国酒茅台 2009 年度社会责任报告》
公司网址：www.moutaichina.com

4.8 社区参与和发展

社区参与和发展，是指工业企业与其运营所在地社区建立良好伙伴关系，积极参与社区建设，帮助社区预防和解决问题，为社区发展贡献力量。

工业企业应主动融入当地社区，通过投资和开展志愿活动等方式，帮助社区发展公共事业、协助解决社区居民就业等问题，为社区经济、社会发展、居民生活水平提升提供支持。

社区基础设施建设

应结合社区资源情况，发挥企业核心业务优势，从实际出发，为社区经济发展创造条件。应支持有助于改善社区生活条件的基础设施建设，如水、电、通信、交通等。

发展公共事业

应支持社区文化、教育、卫生等公共事业的发展，尤其是促进增加弱势群体的受教育和技能培训机会；应积极参与社区公共服务和管理，有计划地开展社区活动，力所能及地组织开展公益活动，鼓励员工参与社区志愿服务。

促进社区居民就业

应结合企业特点，支持和配合社区的职业技能培训，提供实习基地，提高社区居民技能水平。在经济可行的情况下增加投资，创造就业机会；招聘员工时，在满足岗位基本要求的前提下，应优先考虑招用当地社区的劳动力。

保护弱势群体

应给予弱势群体和边缘群体平等待遇，帮助其解决实际困难，如配合社区开展针对弱势群体、边缘群体的扶贫助困等活动。应尊重妇女权利并促进社区中男女享有平等待遇，帮助消除儿童获得教育的障碍，尊重和维护社区中妇女、儿童、老年人、残疾人等群体的权利。

防灾救灾

应积极参与社区防灾减灾工作，帮助社区建立灾害预警机制及应急管理机制，参与社区预防灾害宣传、灾害演练等活动。在发生重大自然灾害时，应在条件允许的情况下，积极向受灾地区捐款捐物，提供志愿服务，帮助灾区恢复重建。

案例 34：

中国五矿集团公司　全面促进社区发展

中国五矿集团公司从社区基础设施建设、发展公共事业、促进社区居民就业以及保护弱势群体等多个方面，全面促进社区建设。

五矿集团在中国和世界其他国家制定社区发展计划，与当地政府和有关机构合作，通过开发式扶贫，以完善社区基础设施建设为主，积极引进发展项目。通过建电厂、开发矿产资源等形式，增强当地社区自身的“造血”机能。帮助失学儿童获得教育机会，为当地居民（特别是妇女儿童）提供医疗帮助，加强经营所在地的环境保护工作，改善当地居民的生活条件，帮助贫困地区脱贫，努力实现企业与所在社区的互利共赢。

资料来源：《中国五矿集团公司 2009 年可持续发展报告》
公司网址：www.minmetals.com.cn

案例 35：

中国长江电力股份有限公司　促进库区及地方经济发展

中国长江电力股份有限公司将促进库区发展视为重要的社会责任，依托资金优势、专业优势和资源优势服务库区经济繁荣，促进城乡协调发展。

2010 年公司为社会提供新增就业岗位 235 个，其中来自库区的入司新员工达到 73 名，约占新增员工的 31%。公司相继完成太平溪镇许家冲村“新型农民教育活动中心”、秭归葛洲坝电厂希望小学“阳光电教室”、三斗坪镇中心小学“亲情视频室”的爱心捐建工程；在部分高校设立“长江电力溪洛渡—向家坝工程移民助学金”，资助溪洛渡、向家坝工程移民子女水电专业高校学生；在“三峡坝区平安创建活动”中，向三峡坝区东岳庙村捐赠办公设施，建立阅览室，充实图书资料；对三峡坝区三斗坪镇石板村（三峡工程移民村）实施道路硬化，解决了该村移民出行困难的问题。

资料来源：《中国长江电力股份有限公司 2010 年企业社会责任报告》
公司网址：www.cypc.com.cn

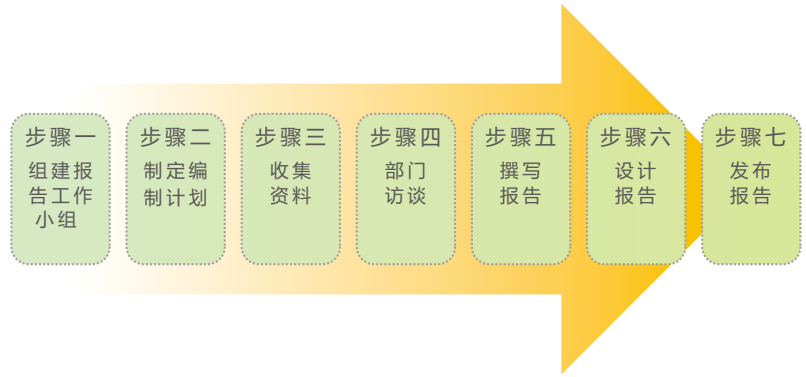
5 工业企业社会责任报告编制与发布

工业企业社会责任报告，是指工业企业就其决策和活动产生的经济、社会和环境影响所进行的系统性信息披露，是工业企业与利益相关方进行全面沟通交流的重要过程和载体，也是工业企业履行社会责任的理念、行动、绩效和未来计划的综合反映。

工业企业编制与发布社会责任报告，目的在于：

- 系统总结企业的社会责任理念和实践；
- 加强利益相关方沟通和参与；
- 建立企业内外部对话新机制，加强社会责任理念和实践在企业内外部的传播，树立企业负责任的品牌形象；
- 完善企业预警机制，提高管理层的评估能力，增强财务稳定性；
- 促进企业社会责任管理水平的提高和绩效的提升。

工业企业编制社会责任报告，应遵循结构完整、内容实质、绩效可比、内容可信、可读性、时效性和利益相关方参与等原则。工业企业编制和发布社会责任报告，可分为七个具体步骤，如下图所示：



5.1 组建报告工作小组

组建报告工作小组，全面具体负责报告的组织决策、撰写、设计和发布工作。报告工作小组一般包括以下职位人员：企业高层代表、具体负责人、企业各职能部门代表、利益相关方代表等。此外，可聘请社会责任专家加入报告工作小组。

5.2 制定编制计划

制定报告编制计划，按照编制报告的六个具体步骤，分别确定工作目标、内容、完成时间、报告质量目标及人员分工。

5.3 收集资料

主要包括基础性资料和专题性资料的收集。

基础性资料，主要是现有的书面资料，包括两方面内容，一是企业社会责任和可持续发展的文字性资料，二是数据资料。基础性资料收集、分析后，撰写报告提纲。

专题性资料，即在撰写报告提纲后，针对提纲具体要求补充收集的资料，以及针对特定问题开展的调查和访谈资料。

5.4 部门访谈

工业企业需要确定访谈对象并制定相应的访谈大纲和访谈计划。访谈对象一般为部门负责人或对部门情况比较了解的员工；访谈大纲应通俗易懂，能引导被访谈者较好地理解部门工作与社会责任之间的关系；访谈内容应重点围绕部门履行社会责任的重点和特色进行。

5.5 撰写报告

工业企业可从基础信息、责任管理、责任实践、责任展望和报告附录等方面撰写报告。有需要的企业可开展外部评估。

基础信息

主要披露编制说明、高管声明、企业简介等。其中：报告编制说明主要包括发布周期、时间范围、内容界限、参考依据等；高管声明主要包括对社会责任的认识、社会责任承诺、社会责任实践、社会责任计划等；企业简介主要包括企业名称、主营业务、主要市场等。

责任管理

包括战略与治理、利益相关方识别和参与、社会责任能力建设等内容。其中：战略与治理包括企业战略、治理架构 、企业治理机制 、社会责任组织管理、社会责任制度建设等；利益相关方识别和参与包括利益相关方的识别、利益相关方的期望、对利益相关方的回应方式等；社会责任能力建设包括开展培训、研讨、交流活动及提升意识、知识、技能及管理水平、实践水平等方面的成效。

责任实践

主要披露工业企业在科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展等社会责任领域开展的实践，包括理念、主要措施、主要成效和典型案例。报告中应多运用数字和图表，可参照“工业企业社会责任报告参考指标”进行披露。

责任展望

主要披露未来一段时间，特别是下一年度企业在社会责任领域（包括责任管理和责任绩效）的工作目标和计划。

报告附录

主要包括报告评价、报告反馈、指标索引等内容。其中：报告评价可采取专家点评、利益相关方评价、评级报告、报告审验等形式；报告反馈主要内容为反馈意见调查表和联系方式等；指标索引主要描述报告中采用的绩效指标与相关指南、规范的指标对照情况，以及指标在报告中的页码位置。

5.6 设计报告

工业企业社会责任报告在总体风格上，应综合考虑社会责任信息披露和和利益相关方阅读的需要进行设计，合理搭配报告文字、图片和表格，清晰表达报告内容，充分体现企业履责特色。

5.7 发布报告

工业企业可采取网络版发送、纸版寄送、公司人员发送、利益相关方会议等渠道发布报告。

案例 36：

国家电网公司　社会责任报告编制流程

国家电网公司在 2010 社会责任报告中，向利益相关方详细介绍了报告的编制流程，如下图所示：

报告编制流程

收集议题:

向公司各层级收集社会责任议题，向外部利益相关方收集社会责任议题，对标社会责任相关标准和最佳实践。

审议议题：

评估具体议题与综合价值创造的相关性和重要性，评估利益相关方对具体议题的关注程度，评估具体议题与国内外相关标准的相关性。

确定议题：

优先反映实质性议题，包括显著影响公司综合价值创造效率与效果的重大议题、关键利益相关方高度关注的议题、社会普遍关注的议题、国内外标准和最佳实践普遍强调的议题及具有鲜明公司特色的议题。

统一部署：

按照报告通用框架和报告编制目的确定报告总体框架；
按照公司创造综合价值的因果链条确定报告叙述逻辑；
按照利益相关方的关注程度和习惯选择报告叙述风格；
要求公司各相关部门均需参与公司社会责任报告编制。

报告编制准备阶段

报告目的

系统概述公司创造综合价值的完整逻辑
有效沟通建立与利益相关方的信任关系
推动形成对电网和公司发展的价值认同
引导调整利益相关方对公司履责的期望

报告正式编制阶段

制定年度社会责任报告编制方案；
组建年度社会责任报告编制小组；
确定年度社会责任报告内容框架；
收集分析报告所确定的议题资料；
报告内容撰写与表达形式的设计；
报告初稿征求公司内部修改意见；
报告征求外部利益相关方的意见；
报告经过多轮次反复修改和完善；
报告通过公司决策层的最终审批；
报告交第三方审验机构进行审验。

报告发布反馈阶段

举行公开的报告发布会；
组织报告的发布与传播；
收集对报告的反馈意见；
提出报告持续改进建议。

资料来源：《国家电网公司 2010 社会责任报告》
公司网址：www.sgcc.com.cn

案例 37：

中国工业经济行业企业社会责任报告发布会　社会责任报告集中发布平台

自 2009 年起，中国工业经济联合会于每年 5 月 26 日在人民大会堂举办社会责任报告发布会，为中国工业企业、工业协会提供高层次的社会责任报告集中发布平台，树立工业行业的履责标杆和典范。2009-2011 年，近百家（次）企业和协会参加了集中发布，名单如下：

2009 年：

- 国家电网公司
- 宝钢集团有限公司
- 沈阳机床（集团）有限责任公司
- 力帆实业（集团）股份有限公司
- 大同煤矿集团有限责任公司
- 中国铝业贵州分公司
- 山西太钢不锈钢股份有限公司
- 中国矿业联合会
- 中国贵州茅台酒厂有限责任公司
- 首钢总公司
- 河北钢铁集团有限公司
- 山西安泰集团股份有限公司
- 长丰（集团）有限责任公司
- 贵州开磷（集团）有限责任公司
- 广西玉柴机器集团有限公司
- 太原中和房地产开发有限公司
- 雅戈尔集团股份有限公司
- 中国航天科工集团公司
- 中国南方航空股份有限公司

2010 年：

- 中国矿业联合会
- 中国航天科工集团公司
- 中国海洋石油总公司
- 中国神华能源股份有限公司
- 大同煤矿集团有限责任公司
- 宝钢集团有限公司
- 首钢总公司
- 河北钢铁集团有限公司
- 山西太钢不锈钢股份有限公司
- 马钢（集团）控股有限公司
- 国家电网公司
- 中国南方电网有限责任公司
- 中国华能集团公司
- 中国华电集团公司
- 贵州乌江水电开发有限责任公司
- 沈阳机床（集团）有限责任公司
- 中国第一汽车集团公司
- 东风汽车公司
- 安徽江淮汽车集团有限公司
- 广西柳工集团有限公司
- 广西玉柴机器集团有限公司
- 昆明云内动力股份有限公司
- 万向集团公司
- 浙江正泰电器股份有限公司
- 贵州茅台酒厂集团
- 广州珠江啤酒集团有限公司
- 中国南方航空股份有限公司
- 浙江梦娜袜业股份有限公司
- 浙江世友木业有限公司

2011 年：

- 中国航天科工集团公司
- 国家电网公司
- 中国南方电网有限责任公司
- 中国华能集团公司
- 中国国电集团公司
- 中国神华能源股份有限公司
- 东风汽车公司
- 鞍钢集团公司
- 宝钢集团有限公司
- 武汉钢铁（集团）公司
- 中国南方航空股份有限公司
- 中国铝业贵州分公司
- 首钢总公司
- 河北钢铁集团有限公司
- 太原钢铁（集团）有限公司
- 昆明钢铁控股有限公司
- 沈阳机床（集团）有限责任公司
- 广西柳工集团有限公司
- 广西玉柴机器集团有限公司
- 四川九洲电器集团有限责任公司
- 安徽江淮汽车股份有限公司
- 大同煤矿集团有限责任公司
- 山西晋城无烟煤矿业集团有限责任公司
- 山西义棠煤业有限公司
- 贵州盘江投资控股（集团）有限公司
- 中国贵州茅台酒厂有限责任公司
- 广州珠江啤酒集团有限公司
- 山西杏花村汾酒集团有限责任公司
- 山东新华医疗器械股份有限公司
- 上海市第七建筑有限公司
- 上海浦东路桥建设股份有限公司
- 上海投资咨询公司
- 浙江正泰电器股份有限公司
- 上海复星医药（集团）股份有限公司
- 亚宝药业集团股份有限公司
- 常州四药制药有限公司
- 恒源祥（集团）有限公司
- 浙江贝克曼服饰股份有限公司
- 浙江世友木业有限公司
- 久盛地板有限公司
- 常州灵通展览用品有限公司
- 富士胶片（中国）投资有限公司

资料来源：中国工业经济联合会《2009-2011 中国工业经济行业企业社会责任报告综合评估报告》
协会网址：www.cfie.org.cn

附件 1：工业企业社会责任报告参考指标解读

科学发展

1. 企业营业收入、利润总额和纳税总额：企业营业收入是指企业在从事销售商品，提供劳务和让渡资产使用权等日常经营业务过程中所形成的经济利益的总流入；企业利润总额是一家公司在营业收入中扣除折扣、成本消耗及营业税后的剩余，即人们通常所说的盈利；企业纳税总额是企业年度缴纳的各项税费总额。
2. 企业向利益相关方支付的资金、捐赠和其他社会投资：本指标描述企业向股东、债权人、供应商、消费者、政府、同行业竞争者、社区等投入的人力、财力、物力情况。
3. 企业活动因自然灾害而引起的财务负担：本指标描述企业活动因不可抗拒的自然灾害而引起的经济损失。
4. 企业研发投入及占营业收入的比例：本指标描述企业用于研发项目的经费总额以及占企业营业收入的比例。
5. 企业获得专利数量及年增长率：本指标描述企业获得专利的数量以及逐年增长的情况。
6. 政府给予企业科技创新的重大财政支持：本指标描述政府给予企业在科技创新方面的经费支持。
7. 推进新型工业化方面的投入：本指标描述企业用于新型工业化的资金及各种资源的投入。
8. 在企业信息化方面的投入：本指标描述企业用于企业信息化方面的资金及各种资源的投入。
9. 企业信用记录、信用等级：企业信用记录包括企业登记注册信息、企业日常管理与协调信息、企业不良行为信息、企业违法被处罚信息、企业自行申报信息等。信用等级是指依托来自某一渠道或社会各方对于企业信用状况的信息，按一定标准和指标进行评价之后，用一定符号或文字表示的关于企业信用的说明。
10. 责任投资项目的数量与金额：本指标指企业与责任投资相关的项目数量以及投资总额。
11. 制定体现企业社会责任承诺的战略、目标或规划：本指标描述企业制定体现企业社会责任承诺的发展战略、社会责任目标或发展规划的情况。*
12. 制定与社会责任绩效相关的激励机制：本指标描述企业制定社会责任绩效激励机制的情况。*

公平运营

13. 组织反对商业贿赂培训的次数：本指标描述企业组织反对商业贿赂培训的次数。
14. 参加反对商业贿赂培训的人次和覆盖率：本指标描述企业参加反对商业贿赂培训的员工人数以及占员工总人数的比例。
15. 违反竞争法规受到处罚的次数：本指标描述企业因违反竞争法规受到处罚的次数。
16. 侵犯产权受到处罚的次数：本指标描述企业因发生侵犯产权行为受到处罚的次数。
17. 参与制定行业标准与规范的次数和投入：本指标描述企业参与制定行业标准与规范的次数，以及投入的资金和相应资源的情况。
18. 促进运作关联方采取相似反腐败实践的措施：本指标描述企业在促进关联单位，如供应商等，采取与本单位类似的反腐败实践措施过程中所采取的行动，包括制定促进制度等。*
19. 不利用社会条件获得不公平竞争优势：本指标描述企业在竞争过程中，不利用特殊社会条件（如贫困等）获得不公平竞争优势的情况。*

环保节约

20. 按重量和体积计的原材料总用量：本指标描述企业按重量和体积披露的原材料使用量。

21. 采取节约措施和提高利用率所节省的原材料：本指标描述企业通过节约能源、节约水资源、可再生能源利用、循环经济以及绿色办公等措施所节约的原材料的数量及价值。

22. 使用原材料中可循环再造物料的百分比：本指标描述企业使用的原材料中可循环使用的材料占原材料总量的比例。

23. 按主要能源来源划分的直接能源消耗：本指标描述企业在生产经营过程中消耗的一次能源的数量。

24. 按主要能源来源划分的非直接能源消耗：本指标描述企业在生产经营过程中消耗的由一次能源加工转换而成的二次能源的数量。

25. 通过采取节能措施和提高利用效率所节约的能源：本指标描述企业通过节约能源、节约水资源、可再生能源利用、循环经济以及绿色办公等措施所节约的能源量。

26. 使用替代能源与再生能源所节约的能源：本指标描述企业使用太阳能、风能、海洋能、水能、核能等替代能源、再生能源所节约的能源量。

27. 使用原水的总量：本指标描述企业使用的进入水处理工艺前水的总量。

28. 循环用水和再生水的总量及百分比：循环用水总量及百分比是指由一个工厂、车间或工段的给水、排水系统组成一个闭路循环的用水系统，将系统内产生的废水经适当处理后重复使用的用水量及占总用水量的百分比；再生水总量及百分比是指污水经适当处理后，达到一定的水质指标，满足某种使用要求，可以进行重新使用的用水量及占总用水量的百分比。

29. 温室气体排放总量：本指标描述企业在生产运营中所形成的温室气体排放总量，如：二氧化碳、甲烷、六氟化硫、氧化亚氮等。

30. 废水排放量，以及重大溢漏的数量与体积：废水排放量指一定时期内经过企业厂区所有排放口排到企业外部的废水量；重大溢漏的数量与体积指企业发生重大溢漏事故所泄露的废弃物数量和体积。

31. 废气排放量：本指标描述企业生产经营过程中排入空气中的各种含有污染物的气体总量。

32. 固体废弃物排放总量以及国家规定为有毒废弃物的数量：固体废弃物排放总量指企业在生产运营中产生的固态、半固态废弃物的排放总量；国家规定为有毒废弃物的数量指企业排放的列入国家有毒废物名录或根据国家规定的有毒废弃物鉴定标准和鉴定方法认定的具有有毒特性的废弃物的数量。

33. 产品及包装材料可回收的比例：本指标描述企业的产品及包装中可回收材料与产品及包装使用原材料总量之比。

34. 违反环境法规受到的重大罚款及处罚次数：本指标描述企业违反国家环境法律、法规所受到的重大罚款金额及被处罚的次数。

35. 环保总支出和总投资：本指标描述企业对环保所支出的财力总数，以及用于环保方面的人力、物力、财力投资的总数。

36. 参与解决社区关于污染物排放和废弃物处理、健康风险以及减缓的问题：本指标描述企业在参与解决社区环境问题过程中采取的措施及取得的成效。*

37. 识别避免或尽可能减少与气候变化有关的损害的机会：本指标描述企业在日常运营中建立避免或尽可能减少与气候变化有关损害的措施的情况，以及在可能的情况下改进生产条件以适应气候变化的情况。*

38. 保护地方或濒临灭绝的物种或栖息地：本指标描述企业在保护地方或濒临灭绝的物种或栖息地方面采取的措施及绩效。*

安全生产

39. 安全生产应急预案的数量：安全生产应急预案是指企业为应对安全生产事故制定的关于应急程序及救援工作的安排。本指标描述企业制定的安全生产应急预案的个数。

40. 安全生产资金投入：本指标描述企业在安全生产方面所投入的资金数量。

41. 安全生产培训人次和覆盖率：本指标描述企业中参加安全生产培训的员工人数以及接受培训员工占员工总人数的比例。

42. 安全生产培训次数：本指标描述企业开展安全生产培训活动的次数。

43. 安全生产大检查次数和安全隐患数量：本指标描述企业进行安全生产大检查的次数及发现存在的安全隐患的数量。

44. 重大人身伤亡事故次数与死亡人数：本指标描述企业发生的造成重大人身伤亡事故的数量以及事故中死亡的人数。

45. 重大设备事故次数：本指标是指企业设备因非正常损坏造成停产或效能降低，直接经济损失超过规定限额的行为或事件发生的数量。

46. 违反安全生产法规受到的重大罚款及处罚次数：本指标描述企业违反国家安全生产相关法律、法规所受到的重大处罚的数目及次数。

47. 提供必要安全设备：本指标描述企业在生产过程中提供安全生产设备的情况。*

48. 记录和调查所有职业健康安全事件：本指标描述企业调查、记录所有职业健康安全事件的情况，包括设立健康安全事件档案等。*

49. 为兼职或临时工及在工作场所工作的分包工人提供平等的健康安全保护：本指标描述企业为兼职、临时工及在工作场所工作的分包工人提供健康安全保护的情况。*

顾客与消费者权益

50. 产品的国家抽查合格率和送检合格率：产品的国家抽查合格率是指国家通过抽查企业产品检测出来的合格产品占产品总数的比例；送检合格率是指国家通过送检程序检测出来的合格产品占产品总数的比例。本指标描述的是企业产品的质量情况。

51. 产品安全事故的次数和结果：本指标描述企业发生产品安全事故的次数以及事故造成的结果。

52. 因产品或服务不合法规要求而受到健康或安全影响的人次：本指标描述企业产品因不合规格而导致的消费者健康或安全受到影响的人数。

53. 产品与服务通过的国际国内认证的数量及占总量的百分比：本指标描述企业的产品和服务通过国内外认证的数量以及通过认证的产品和服务占企业产品和服务总数的比例。

54. 产品满意度调查或测评结果：本指标描述消费者对企业产品和服务的满意程度，以及再次购买倾向的调查结果。

55. 营销宣传活动违反法律法规的事件数量：本指标描述企业在进行产品与服务营销宣传活动过程中出现违反法律、法规事件的数量。

56. 对广告和营销行为进行明示：本指标描述企业向消费者明示广告和营销行为的情况。*

57. 告知消费者正确的使用方法并警示其使用风险：本指标描述企业通过有效途径指导消费者正确使用产品的情况，警示消费者在产品使用中可能遇到的风险以及因消费者不明使用方法而发生危险事件的情况。*

58. 提供可负担、可获得、信息透明的维修服务：本指标描述企业提供的售后维修服务的便利程度，如维修价格是否合理、维修地点是否容易到达等。*

合作共赢

59. 合同履约率：本指标描述企业履约的合同数占总签约的合同数的比例。

60. 采购合同中有关社会责任要求的条款数量：本指标描述企业采购合同中与环境保护、保障员工合法权益等社会责任议题有关的条款的数量。

61. 对供应商、经销商进行社会责任指导或培训的次数：本指标描述企业对供应商、经销商进行社会责任指导或培训的次数。

62. 在不反竞争的前提下促进其他企业采取与之相似的社会责任政策：本指标描述企业采取相关措施或具体实践促进其他企业采取相似的社会责任政策的情况。*

63. 调查和监督关联企业兑现社会责任承诺：本指标描述企业调查和监督关联企业兑现社会责任承诺的情况，包括建立调查和监督制度等。*

和谐劳动关系

64. 员工总数及教育程度、专业技术水平构成：本指标描述企业拥有的员工总人数，以及按照受教育程度、专业技术水平划分的不同层级的员工人数及占员工总人数的比例。

65. 员工流动数量及流动率：本指标描述在一定的时期内企业员工的流动人数以及占员工总人数的比例。

66. 最低工资标准执行比例：本指标描述企业满足最低工资标准的员工人数占员工总人数的比例。

67. 员工薪酬总额及分类统计：薪酬总额是指企业在一定时期内直接支付给职工（含子公司）的劳动报酬总额，包括企业所有员工的工资、奖金、加班费、职务补贴、退职退休金、福利安全费、劳动保险费、培训经费等费用开支。本指标主要描述企业员工薪酬方面的总支出以及分类薪酬统计的情况。

68. 劳动合同签订率：本指标描述与企业签订劳动合同的员工人数占员工总人数的比例。

69. 员工工作与休假时间：本指标描述员工的工作时间和休假时间的情况，考察企业是否依法合理安排员工的工作和休假时间。

70. 员工福利待遇的分项统计：本指标描述企业为了保留和激励员工，为员工提供的保险、实物、股票期权、培训、带薪假等非现金形式的报酬情况。

71. 改善员工工作环境的资金投入：本指标描述企业为改善员工工作环境而投入的资金总量。

72. 劳动纠纷的数量与支出：本指标描述劳动关系当事人之间因劳动的权利与义务发生分歧而引起的争议事件的数量，以及企业为解决劳动纠纷而支出的费用。

73. 工伤率、职业病率，以及因工伤、职业病死亡人数：工伤率即发生工伤事故的人数除以作业工人总人数；职业病率是指每千名作业工人，患有某种职业病的总病例数。本指标描述企业工伤、职业病所占的比例以及因工伤、职业病死亡的员工人数，是企业员工职业安全健康发展的体现。

74. 员工参与社会保险的种类及覆盖率：本指标描述企业为员工购买社会保险的种类以及已购买社会保险的员工人数占员工总人数的比例。

75. 按类别统计的员工年均培训小时数：本指标描述企业开展员工培训情况，员工年均培训小时数等于不同类别培训累计的总时数除以员工总人数。

76. 接受定期业绩或职业发展考评的员工比例：本指标描述接受定期业绩或职业发展考评的员工人数占员工总人数的比例。

77. 工会会员数量及入会率：本指标描述工会会员的人数以及占员工总人数的比例。

78. 集体协商的次数、协商协议覆盖的员工比例：本指标描述工会或者职工代表与企业代表为签订集体合同进行商谈的次数，以及协议覆盖员工的人数与员工总数的比例。

79. 向员工通报企业重大变化的次数：本指标描述企业向员工通报重大经营变化的次数。

80. 员工满意度测评结果：本指标描述企业面向员工进行满意度测评所得出的员工满意度。

81. 按性别、年龄组别、民族等划分的员工构成：本指标描述企业员工按照性别、年龄、民族等分类的情况。

82. 按员工类别统计的男女基本薪酬比例：本指标描述企业按工作类别对员工基本薪酬进行统计的男女基本薪酬比例。

83. 不存在逃避法律义务的雇佣关系隐瞒行为：本指标描述企业在雇佣关系中，隐瞒逃避法律义务雇佣关系的情况。*

84. 最大限度地为所有员工提供保障其工作生活平衡的工作条件：本指标描述企业采取措施尽可能为员工提供保障工作生活平衡的工作条件的情况。*

85. 消除工作场所社会心理危害：本指标描述企业采取定期与员工谈心沟通、进行心理健康安全教育等措施消除工作场所中存在的易导致不良情绪因素的情况。*

社区参与和发展

86. 参加相关社会团体、担任的相关职务：本指标描述企业加入的相关社会团体以及在团体中担任职务的情况。

87. 社区服务投入：本指标描述企业为服务社区投入的资金、人力等资源的情况。

88. 提供的就业岗位数量：本指标描述企业在一定时期内为社区提供的就业岗位数量。

89. 支持弱势群体和边缘群体的投入和成效：本指标描述企业为支持弱势群体和边缘群体而投入的资金、人员等情况以及取得的效果。

90. 参与防灾救灾活动的投入和成效：本指标描述企业参与防灾救灾活动投入的资金、人员等情况以及取得的效果。

91. 参与扶贫、教育、卫生、文化建设活动的投入和成效：本指标描述企业参与扶贫、教育、卫生、文化建设活动投入的资金、人员等情况以及取得的效果。

92. 员工参与志愿者服务的人次和工作时数：本指标描述企业员工参与的各类志愿者服务的人次及工作时数。

93. 在决定社会投资和社区发展活动的优先事项时与社区代表团体进行磋商：本指标描述企业在决定社会投资和社区发展活动的优先事项时，对弱势、受歧视的、边缘化的以及未被代表或未得充分代表群体权利的关注情况。*

94. 促进易推广的有助于显著帮助脱贫致富的低成本、易复制的技术的开发：本指标描述企业采取相关政策和措施，联合外部企业开发易于推广普及的低成本技术，并有效帮助当地脱贫致富的情况。*

注：标注“ *”指标为实施手册新增指标

附件 2　工业企业社会责任报告评估表

报告名称			
评价人			
请根据报告内容，在以下对应的方框打√			
企业性质	□ 中央企业（含分、子公司） □ 地方国有及国有控股企业 □ 民营及外资企业	**企业规模**	□ 中国 500 强企业 □ 非中国 500 强企业
报告类别	□ 社会责任报告 □ 可持续发展报告	**发布报告次数**	□ 1 次 □ 2 次 □ 3 次 □ 4 次 □ 5 次 □ 6 次 □ 7 次及以上
页数范围	□ 1-10 □ 11-30 □ 31-50 □ 51-60 □ 60 以上		
编制依据	□ 中国工经联《中国工业企业及工业协会社会责任指南》（第二版） □ 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》 □ 中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》 □ 联合国全球契约 □ 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（ GRI G3.1） □ ISO 26000 《社会责任指南》 □ 其他_____		
结构完整性	**基础信息** 编制说明 □ 发布周期 □ 时间范围 □ 范围界限 □ 参考依据说明 高管声明 □ 对社会责任的认识 □ 在社会责任方面的承诺 □ 主要开展的社会责任实践 □ 在社会责任工作方面的计划 公司简介 □ 公司名称 □ 主营业务 □ 总部所在地 □ 所服务的市场 □ 公司性质		
	责任管理 □ 公司战略 □ 治理架构 □ 公司治理机制 □ 社会责任组织管理 □ 社会责任制度建设 □ 社会责任能力建设 □ 利益相关方沟通和参与 □ 社会责任监督 □ 社会责任考核 □ 社会责任组织实施和运行程序		
	责任实践 □ 科学发展 □ 公平运营 □ 环保节约 □ 安全生产 □ 顾客与消费者权益 □ 合作共赢 □ 和谐劳动关系 □ 社区参与和发展		
	责任展望 □ 描述企业下一阶段社会责任工作目标 □ 描述企业下一阶段社会责任工作计划		
	报告附录 □ 报告评价 □ 指标索引 □ 报告反馈		

内容实质性	科学发展	□ 企业营业收入、利润总额和纳税总额 □ 企业向利益相关方支付的资金，捐赠和其他社会投资 □ 企业活动因自然灾害而引起的财务负担 □ 企业研发投入及占营业额的比例 □ 企业获得专利数量及年增长率 □ 政府给予企业科技创新的重大财政支持 □ 推进新型工业化方面的投入 □ 在企业信息化方面的投入 □ 企业信用记录、信用等级 □ 责任投资项目的数量与金额 □ 制定体现企业社会责任承诺的战略、目标或规划 □ 制定与社会责任绩效相关的激励机制
	公平运营	□ 组织反对商业贿赂培训的次数 □ 参加反对商业贿赂培训的人次和覆盖率 □ 违反竞争法规受到处罚的次数 □ 侵犯产权受到处罚的次数 □ 参与制定行业标准与规范的次数和投入 □ 促进运作关联方采取相似反腐败实践的措施 □ 不利用社会条件获得不公平竞争优势
	环保节约	□ 按重量和体积计的原材料总用量 □ 采取节约措施和提高利用率所节省的原材料 □ 使用的原材料中可循环再造物料的百分比 □ 按主要能源来源划分的直接能源消耗 □ 按主要能源来源划分的非直接能源消耗 □ 通过采取节能措施和提高利用效率所节约的能源 □ 使用替代能源与再生能源所节约的能源 □ 使用原水的总量 □ 循环用水和再生水的百分比及总量 □ 温室气体排放总量 □ 废水排放量，以及重大溢漏的数量与体积 □ 废气排放量 □ 固体废弃物排放总量以及国家规定为有毒废弃物的数量 □ 产品及包装材料可回收的比例 □ 违反环境法规受到的重大罚款及处罚次数 □ 环保总支出和总投资 □ 参与解决社区关于污染物排放和废弃物处理、健康风险以及减缓的问题 □ 识别避免或尽可能减少与气候变化有关的损害的机会 □ 保护地方或濒临灭绝的物种或栖息地

内容实质性	安全生产	□ 安全生产应急预案的数量 □ 安全生产资金投入 □ 安全生产培训人次和覆盖率 □ 安全生产培训次数 □ 安全生产大检查次数和安全隐患数量 □ 重大人身伤亡事故次数与死亡率 □ 重大设备事故次数 □ 违反安全生产法规受到的重大罚款及处罚次数 □ 提供必要安全设备 □ 记录和调查所有职业健康安全事件 □ 为兼职或临时工及在工作场所工作的分包工人提供平等的健康安全保护
	顾客与消费者权益	□ 产品的国家抽查合格率和送检合格率 □ 产品安全事故的次数和结果 □ 因产品或服务不合法规要求而受到健康或安全影响的人次 □ 产品与服务通过的国际国内认证的数量及占总量的百分比 □ 产品满意度调查或测评结果 □ 营销宣传活动违反法律法规的事件数量 □ 对广告和营销行为进行明示 □ 告知消费者正确的使用方法并警示其使用风险 □ 提供可负担、可获得、信息透明的维修服务
	合作共赢	□ 合同履约率 □ 采购合同中有关社会责任要求的条款数量 □ 对供应商、经销商进行社会责任指导或培训的次数 □ 在不反竞争的前提下促进其他企业采取与之相似的社会责任政策 □ 调查和监督关联企业兑现社会责任承诺
	和谐劳动关系	□ 员工总数及教育程度、专业技术水平构成 □ 员工流动数量及流动率 □ 最低工资标准执行比例 □ 员工薪酬总额及分类统计 □ 劳动合同签订率 □ 员工工作与休假时间 □ 员工福利待遇的分项统计 □ 改善员工工作环境的资金投入 □ 劳动纠纷的数量与支出 □ 工伤率、职业病率，以及因工伤、职业病死亡人数 □ 员工参与社会保险的种类及覆盖率 □ 按类别统计的员工年均培训小时数 □ 接受定期业绩或职业发展考评的员工比例 □ 工会会员及入会率 □ 集体协商的次数、协商协议覆盖的员工比例 □ 向员工通报企业重大变化的次数 □ 员工满意度测评结果 □ 按性别、年龄组别、民族划分的员工构成 □ 按员工类别统计的男女基本薪酬比例 □ 不存在逃避法律义务的雇佣关系隐瞒行为 □ 最大限度地为所有员工提供保障其工作生活平衡的工作条件 □ 消除工作场所社会心理危害

内容实质性	**社区参与和发展**	□ 参加相关社会团体、担任的相关职务 □ 社区服务投入 □ 提供的就业岗位数量 □ 支持弱势群体和边缘群体的投入和成效 □ 参与防灾救灾活动的投入和成效 □ 参与扶贫、教育、卫生、文化建设活动的投入和成效 □ 员工参与志愿服务的人次和工作时数 □ 在决定社会投资和社区发展活动的优先事项时与社区代表团体进行磋商 □ 促进易推广的有助于显著帮助脱贫致富的低成本、易复制的技术的开发
绩效可比性		**纵向可比** □ 有跨年度的绩效对比 □ 有绩效目标实现程度的描述 **行业内可比性** □ 采用了行业或者国家标准 **跨行业可比性** □ 采用了报告的跨行业标准
内容可信性		□ 相关方评论 □ 第三方评价或审验 □ 数据来源声明
报告可读性		**信息清晰定位** □ 有信息导航工具（导航栏 / 导航条） **信息清晰表达** □ 表达形式丰富，文字、图片、表格应用合理 **信息饱和度** □ 篇幅适中 **色彩搭配** □ 色彩搭配合适，体现公司企业文化 **版式设计** □ 字体、大小、行间距、页面布局合适
报告创新性		**理念创新** □ 符合可持续发展原则 □ 体现行业特色 □ 自成体系 □ 便于传播 **形式创新** □ 展示理念 □ 便于传播 **结构创新** □ 展示理念 □ 体现行业特色

附件 3　案例索引

案例 1：中国国电集团公司——设立社会责任推进委员会……10
案例 2：上海浦东路桥建设股份有限公司——明确社会责任职责……11
案例 3：安徽江淮汽车股份有限公司——指定管理层代表……11
案例 4：国家电网江苏无锡供电公司——修订原有管理制度……13
案例 5：中国南方电网有限责任公司——制定专项社会责任管理制度……13
案例 6：加拿大魁北克公用水电公司——制定周密计划实施社会责任全员培训……14
案例 7：宝山钢铁股份有限公司——开展环境责任专题培训……15
案例 8：中国华电集团公司——建立社会责任指标相关管理信息系统……18
案例 9：中国大唐集团公司——采取多种方式开展利益相关方沟通与参与……19
案例 10：中国石油化工集团公司——建立社会监督员机制……20
案例 11：经纬纺织机械股份有限公司——开展社会责任绩效考核……21
案例 12：中国南方航空股份有限公司——构建社会责任组织实施和运行程序……23
案例 13：瓮福（集团）有限责任公司——走新型工业化道路……26
案例 14：中国石油天然气集团公司——负责任的海外投资……27
案例 15：沈阳机床（集团）有限责任公司——打造诚信企业……27
案例 16：中国铝业公司——尊重知识产权……30
案例 17：上海贝尔股份有限公司——全面加强环境管理……33
案例 18：广西柳工机械股份有限公司——加大环保投入，减少三废排放……33
案例 19：中国建筑材料集团有限公司——提高资源循环利用能力……34
案例 20：马钢（集团）控股有限公司——注重水资源循环利用……34
案例 21：中国长江三峡集团公司——陆生、水生生态保护……35
案例 22：神华集团有限责任公司——建立安全生产管理体系……38
案例 23：昆明钢铁控股有限公司——加大安全生产培训力度……39
案例 24：中国化工集团——加强应急预案管理……39

案例 25：中国铝业贵州分公司——重视顾客满意度……42
案例 26：久盛地板有限公司——建立客户投诉管理机制……43
案例 27：日本财产保险（中国）有限公司——信息安全管理……44
案例 28：东风汽车股份有限公司——与供应商共同推进和谐企业建设……45
案例 29：浙江梦娜袜业股份有限公司——尊重和保护人权……48
案例 30：青岛啤酒股份有限公司——创建多层次的职业培训体系……49
案例 31：中国第二重型机械集团公司——为员工提供完善的福利体系……49
案例 32：西安陕鼓动力股份有限公司——建立员工健康管理体系……50
案例 33：贵州茅台酒厂（集团）有限责任公司——开展丰富多样的文体活动……50
案例 34：中国五矿集团公司——全面促进社区发展……52
案例 35：中国长江电力股份有限公司——促进库区及地方经济发展……52
案例 36：国家电网公司——社会责任报告编制流程……56
案例 37：中国工业经济行业企业社会责任报告发布会
——社会责任报告集中发布平台……57