

团 体 标 准

T/BSIA 005—2022

软件和信息服务业社会责任治理 评价指标体系

Evaluation index system for social responsibility governance of software and
information service industry

2022-12-05 发布

2022-12-06 实施

北京软件和信息服务业协会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

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 总则 1

5 要求 2

6 评价体系 2

7 评价结果 13

附录 A（资料性） 社会责任治理评价 10 大主题指标体系 15

参考文献 18

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由北京软件和信息服务业协会提出和归口。

本文件起草单位：北京软件和信息服务业协会、中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会、北京智网易联科技有限公司、无明智囊(北京)科技有限公司、推想医疗科技股份有限公司、北京清博智能科技有限公司、北京天融信网络安全技术有限公司、北京马赫谷科技有限公司、博彦科技股份有限公司、北京中科汇联科技股份有限公司、北京安控油气技术有限责任公司、北京嘉和美康信息技术有限公司、百融云创科技股份有限公司、紫光软件系统有限公司、北京金山顶尖科技股份有限公司、北京合力亿捷科技股份有限公司、北京瑞友科技股份有限公司、北京思特奇信息技术股份有限公司、北京百分点科技集团股份有限公司、北京健康有益科技有限公司、北京农信互联科技集团有限公司、北京猎豹移动科技有限公司、中科方德软件有限公司、北京天圣华信息技术有限责任公司、中煤华利(北京)能源电子商务发展有限公司、北京柏睿数据技术股份有限公司、北京北大软件工程股份有限公司、普华和诚(北京)信息有限公司、亚信科技(中国)有限公司、神州数码融信云技术服务有限公司、云尖(北京)软件有限公司、北京中煤时代科技发展有限公司、奇安信科技集团股份有限公司、北京中勘迈普科技有限公司、中国工商出版社有限公司、北京聚通达科技股份有限公司、联动优势科技有限公司、北京英视睿达科技股份有限公司、北京中亦安图科技股份有限公司、安图特(北京)科技有限公司、禾多科技(北京)有限公司、北京冠群信息科技股份有限公司、国信优易数据股份有限公司、北京康健数字化健康管理研究院。

本文件主要起草人：龙飞、张磊、贺宏良、王连升、赵丽萍、刘涛、任骁、王彬、陈炳澍、郎清平、杨剑、涂卫华、许萍、游世学、李忠伟、闫雯、张韶峰、高杨、周瑜、杨庆祝、叶奕、万小雪、寇蕾蕾、李斯琦、李俊卿、于莹、傅盛、崔颖、王继喆、谢春晓、郝慧英、刘瑞、高阳、武鹏、曹庆恒、李占武、朱华锋、王慧、冯雨、梅冬、范进钰、于成龙、侯战斌、李侠、高荣强、冷劲、孙瀚、张国栋、贾宝刚、王佳宁、李宇欣、裘实。

引 言

根据《北京市关于加快建设全球数字经济标杆城市实施方案》要求,为进一步发挥北京软件和信息服务业协会行业自律作用,引导软件和信息服务企业加强企业社会责任建设,推动软件和信息服务企业不断提高企业治理和履责水平,打造“责任+”品牌,结合北京市软件和信息服务业实际,特制定本文件。

本文件依据软件行业协会对软件企业社会责任的总体要求、评估机构要求以及监督要求提出了规范性要求,结合 GB/T 36000—2015 等标准编制。为从事软件开发和服务的企业社会责任治理水平提供了评价的规范,也为软件企业、软件行业服务机构和政府相关管理部门等提供了评价依据。

本文件是由相关软件和信息服务业协会、企业、评价机构、认证机构基于市场和行业发展需要而共同制定,有利于发挥行业自律和示范作用,促进软件和信息服务业产业健康、可持续发展。

软件和信息服务业社会责任治理 评价指标体系

1 范围

本文件规定了软件和信息服务业企业社会责任治理评价的要求,包括基础指标要求、关键指标要求、完整指标要求;规定了企业社会责任治理评价的指标体系和等级;对评价机构和监督提出了要求。

本文件适用于企业社会责任的评价过程,适用于:

- a) 期望建立企业社会责任评价体系的从事软件开发和服务的企业或机构;
- b) 受托评价企业社会责任的软件和信息服务行业协会或第三方评定组织;
- c) 需要对企业社会责任治理和建设进行事中、事后监管核查的政府相关管理部门、产业园区等;
- d) 其他。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 36000—2015 社会责任指南

3 术语和定义

GB/T 36000—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会创新 social innovation

为满足社会需求,解决社会发展挑战而出现的新思维、方法、策略、技术、途径,包括组织和制度的创新。

3.2

科技伦理 ethics of science

科学技术研究活动的伦理道德要求,以实现善的目的,其作用方面包括研究主体的手段、研究对象与研究结果等。

3.3

虚拟社区 virtual community

由软件和信息使用者在电子网络空间进行频繁的社会互动形成的具有文化认同和社区感的共同体及活动场所。

4 总则

本文件旨在为软件和信息服务业企业及相关组织机构在企业社会责任治理评价领域,提供一份评价评定标准。本文件遵循“服务企业,优化产业治理评价生态,推动产业各企业主动开展社会责任治理、建设、履行新时代企业责任,促进产业高质量、可持续发展”的原则,采用企业声明、评测机构初评、专家复评、标准发布机构监督抽验相结合的测评方式,开展测评工作。

5 要求

- 参与软件和信息服务业社会责任治理评价的企业应满足以下条件：
- a) 以计算机软件开发生产、系统集成、应用服务和其他相应信息技术服务为其主要经营业务和经营收入来源,并正常运营；
 - b) 软件和信息服务业企业具有研发机构与团队,自主开展软件项目研发,拥有核心关键技术(专利、软件著作权、技术秘密等),并以此为基础开展经营活动；
 - c) 建立软件开发和服务规范,并能持续有效运行；
 - d) 3年内无严重违规经营或法人(大股东)重大失信。

6 评价体系

6.1 评价模型

本文件规定治理评价模型由企业声明、评测机构初评、专家复评三层模型组成,如图 1 所示。

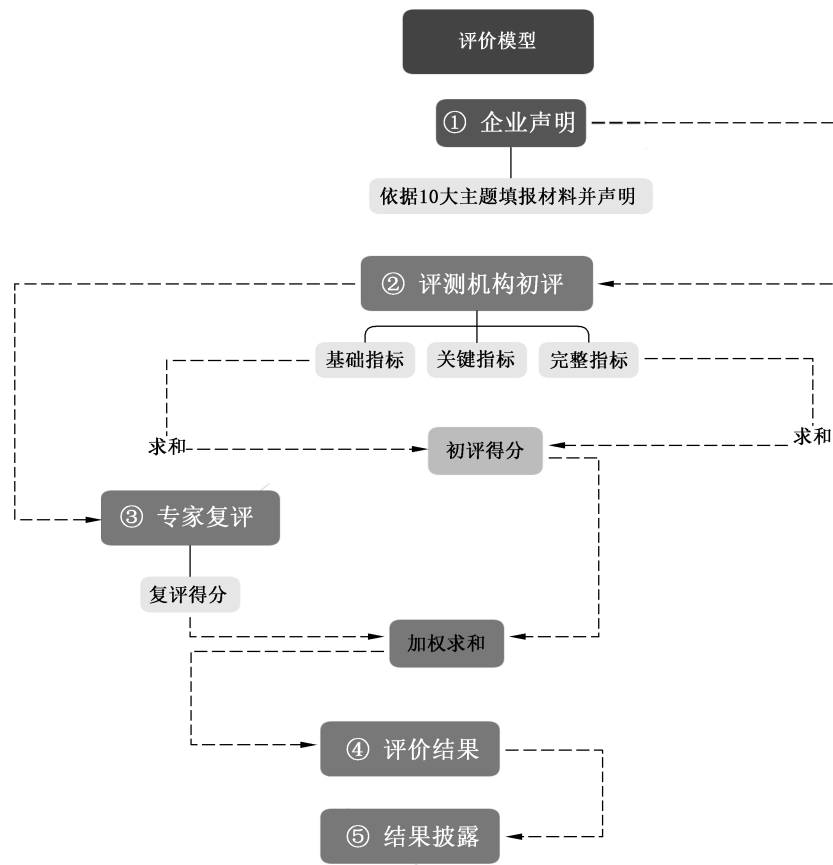


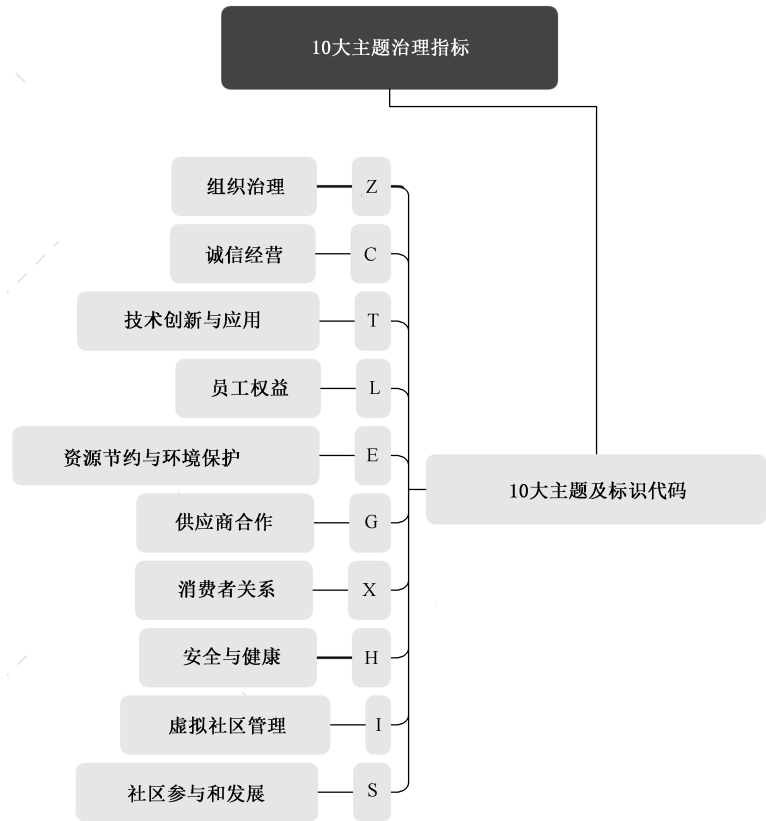
图1 评价模型

6.2 评价指标体系

6.2.1 概述

本指标体系界定了组织治理(Z)、诚信经营(C)、技术创新与应用(T)、员工权益(L)、资源节约与环境保护(E)、供应商合作(G)、消费者关系(X)、安全与健康(H)、虚拟社区管理(I)、社区参与和发展(S) 10大主题、30个二级指标、87个三级指标(见图2)。依据10个主题指标属性和评价界定,细分为关键

指标、基础指标和完整指标 3 个层次进行评测评价(见图 3),其中第一层次为基础评价指标(B),具体指标内容见表 2;第二层次为关键指标(K),具体指标内容见表 3;第三层次为完整指标(W),具体指标内容见表 4。



注：社会责任治理评价 10 大主题指标体系见附录 A。

图 2 社会责任治理评价 10 大主题指标

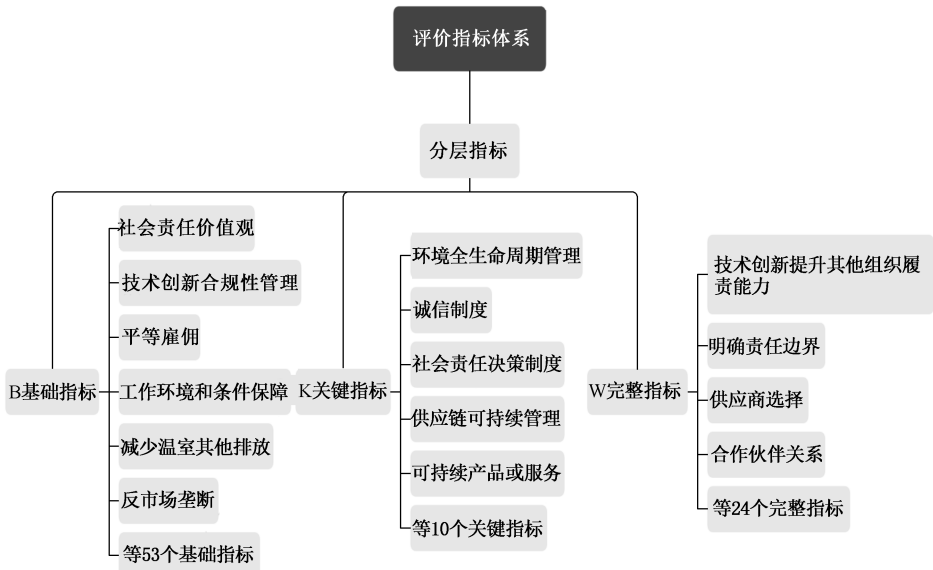


图 3 评价指标体系

6.2.2 指标类型

- 指标类型具体如下：
- 基础指标(B):组织开展治理工作的基础建设性指标；
 - 关键指标(K):组织治理最核心的指标；
 - 完整指标(W):组织履行社会责任完整性数据案例性指标。

6.2.3 权重和分值

本文件界定了 10 大主题、30 个二级指标和 87 个三级指标,其中基础指标 53 个,满分 26.5 分,关键指标 10 个,满分 40 分,完整指标 24 个,满分 24 分,专家复评加权分满分 9.5 分,共计 100 分,具体权重和分值构成见表 1。

表 1 评价指标权重和分值

评价流程	指标分类	权重	分值
机构初评	基础指标	26.5%	26.5
	关键指标	40.0%	40.0
	完整指标	24.0%	24.0
专家复评	同上	9.5%	9.5

评价机构在初评阶段,可依据企业提供的材料和数据的实际情况,对照指标体系和分层指标要求进行打分,如基础指标单个指标打分区间为 0 分~0.5 分,关键指标单个指标打分区间为 0 分~4 分(优秀 3 分~4 分,良好 2 分~3 分,一般 1 分~2 分,差 0 分),综合指标单个指标打分区间为 0 分~1 分,专家复评可依据企业实际情况和评价机构初评情况,给与 0 分~9.5 分加权分。

6.2.4 基础指标(B)

基础指标(B)具体内容见表 2。

表 2 基础指标(B)具体内容

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-1	组织治理	融入管理	社会责任价值观	考察社会责任理念在组织内部的体现程度	在企业愿景/价值观/使命/精神/战略目标等贯彻落实社会责任理念或有公开披露的社会责任方针/政策/行为准则等,给分;否,不给分
B-2	组织治理	融入管理	社会责任资源配备	考察组织在社会责任工作匹配的人财物等资源保障情况	设立社会责任部门或配备专职人员、有社会责任专项建设预算,给分;否,不给分
B-3	组织治理	融入管理	社会责任职能融入	考察各个部门的社会责任职能情况	各部门有明确的社会责任职能分工,官方披露(如内部宣传册或员工守则或官网披露),各部门开展相关上岗和晋升培训,给分;否,不给分
B-4	组织治理	能力建设	社会责任实质性议题识别	考察对重大社会责任议题的识别能力	结合业务发展(或专业优势)规划设计相关计划、组织开展满足社会发展需求和趋势的社会实践活动并有相关记录,给分;否,不给分

表2 基础指标（B）具体内容（续）

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-5	组织治理	能力建设	社会责任意识宣贯	考察提升员工社会责任意识情况	围绕社会责任理念/知识/管理方针/行为准则等内容,在企业内部有规划、系统组织开展相关内容宣贯和培训,给分;否,不给分
B-6	组织治理	能力建设	社会责任培训	考察对关键岗位社会责任培训情况	内部关键岗位开展相关培训,管理岗位进行重点培训,并有相关信息记录,给分;否,不给分
B-7	组织治理	利益相关方合作	利益相关方沟通机制	考察与利益相关方沟通情况	有利益相关方(包括不局限围绕股东、员工、供应商、消费者等利益相关方)沟通机制,组织召开年度股东会议、披露营收状况、盈利情况及股东权益,组织召开创新产品对话会、沟通会、定期信息发布会等,并有相关记录,给分;否,不给分
B-8	组织治理	利益相关方合作	利益相关方反馈机制	考察对利益相关方反馈情况	有利益相关方(包括不局限围绕股东、员工、供应商、消费者等利益相关方)回应机制、改善机制,并建立及时纠正评估、检查、调查及审核中发现缺陷的程序和制度,给分;否,不给分
B-9	组织治理	信息披露	日常信息披露机制	考察社会责任信息披露情况	有信息披露机制并及时向社会及公众披露相关信息,披露的信息可以从公开渠道获得,给分;否,不给分
B-10	组织治理	信息披露	社会责任报告披露	考察社会责任报告发布情况	有企业社会责任报告/可持续发展报告/ESG报告/企业公民报告等非财务报告,公开发布,公开渠道可获得,给分;否,不给分
B-11	技术创新应用	技术创新	技术创新合规性管理	考察研发过程中社会责任和伦理管理	有道德伦理委员会(或类似组织),对技术人员明确道德伦理底线,持续开展道德伦理意识的普及教育,有新技术、新产品及其研发过程的道德伦理合规评价(包括不局限信息和数据保护、用户隐私保护、青少年权益保护、老年友好设计、性别平等、大数据杀熟、数据安全等科技向善、数据鸿沟、弱势群体维度),给分;否,不给分
B-12	技术创新应用	技术创新	创新激励机制	考察科技人才吸纳、评价和激励机制的建设情况	有人才招聘、培育、评价、激励、晋升等相关管理制度,有吸纳、激励女性科技人才相关的管理制度且有实际行动,有相关数据信息统计,给分;否,不给分
B-13	技术创新应用	应用创新	技术创新成果应用的贡献	考察技术创新成果应用对产业转型升级、商业模式创新的贡献情况	有利用技术成果解决社会问题,搭建技术成果转化平台或生态圈,促进产业升级转型行动或项目,有突出例证或明显绩效,给分;否,不给分

表2 基础指标(B)具体内容(续)

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-14	员工权益	规范用工	平等雇佣	考察在招聘、培育、薪酬福利、劳动条件、工会、退休/解聘等体现平等、公正、不歧视情况	有弱势群体(如残障人士)招聘、雇佣、培育等相关制度或措施,并实施且有相关数据信息记录,给分;否,不给分
B-15	员工权益	规范用工	无非法雇佣童工	考察无非法雇佣童工和童工救济制度的落实情况	有“无非法雇佣童工和童工救济”制度或相关制度,依法不雇佣童工,对童工实施救济,有相关信息数据统计且积极推动相关法律法规,给分;否,不给分
B-16	员工权益	规范用工	保护未成年工	考察未成年工(依法招用)保护制度/措施的执行情况	依法招用未成年工,有未成年工登记情况,有相关未成年工保障保护制度,并有效落实执行制度/措施,给分;否,不给分
B-17	员工权益	规范用工	反强迫劳动和骚扰虐待	考察反强制劳动和制止骚扰或虐待行为制度和措施的执行情况	有反强制劳动和制止骚扰(如性骚扰等)或虐待行为的制度/措施及治理手段,并可持续在企业内部落实,开展相关培训或检查,给分;否,不给分
B-18	员工权益	规范用工	正式和固定的雇佣关系	考察有效劳动合同的覆盖情况	有效劳动合同签订率为100%(劳动合同签订率=已应当签订劳动合同的员工人数/应签订劳动合同的员工总人数 $\times$ 100%),给分;否,不给分
B-19	员工权益	规范用工	工作时间与休假	考察遵守国家相关工作时间和休息休假法律法规的执行情况	有相关制度或措施,且有效落实执行(如开展相关培训),给分;否,不给分
B-20	员工权益	规范用工	薪酬福利	考察员工薪酬福利制度和政策的执行情况	有薪酬福利制度和薪酬协商机制,符合当地法规要求,并按时、足额发放,给分;否,不给分
B-21	员工权益	员工参与	工会组织及员工代表大会制度	考察工会或员工代表大会有效运转情况	有工会或员工代表大会,有完整的组织体系或协商制度,并有相关执行记录,无劳动仲裁、无负面社会影响,给分;否,不给分
B-22	员工权益	员工参与	员工沟通	考察员工沟通渠道的畅通情况	有员工沟通渠道(包括不局限董事长信箱等渠道),及时收集、有效反馈且有相关信息记录,给分;否,不给分
B-23	员工权益	员工发展	培训投入和覆盖面	考察对员工培训的经费投入和覆盖情况	有员工技能培训经费(企业全体工资总额的1.5%作为教育培训经费),并组织开展全员技能培训且有完整的培训记录和报告,员工职业技能培训次数和资金投入逐年递增,给分;否,不给分

表2 基础指标（B）具体内容（续）

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-24	安全与健康	工作环境和条件管理	工作环境和条件保障	考察工作人员健康安全工作环境和条件保障制度的执行情况	有工作人员健康安全工作环境和条件保障制度/措施,工作环境和条件符合国家规定的健康和安全要求,并切实执行,给分;否,不给分
B-25	安全与健康	工作环境和条件管理	职业病和安全防护设施	考察职业病防护设施和安全设施有效性	有相关职业病防护设施和安全设施,保障持续有效,有相关制度/措施,为员工提供适宜的职业病防护用品和劳动防护用品,职业病发病率不高于国家相关标准,给分;否,不给分
B-26	安全与健康	工作环境和条件管理	应急设施的设置和维护	考察应急设施的设置和维护情况	有相关应急设施管理制度/措施,生产/工作场所设置警示标识和报警装置,配置应急设施,确保可用,给分;否,不给分
B-27	安全与健康	工作环境和条件管理	事故应急救援体系	考察应急救援体系的建立和落实情况	有应急救援体系和事故应急预案,有应急演练实施记录及个人应急测评报告、全员合格,给分;否,不给分
B-28	安全与健康	安全与健康保障	职业健康检查	考察特殊工种员工职业健康检查的情况	有职业健康监护制度或措施,对从事接触职业病危害因素作业和特殊工种的员工,定期组织职业健康检查,建立职业健康监护档案,并及时为相关员工提供干预、治疗,做好相关保密,并补偿,给分;否,不给分
B-29	安全与健康	安全与健康保障	平等的安全与健康保护	考察工作人员平等的安全与健康保护情况	有相关制度或措施,并承担非直接聘用工作人员(包括不局限劳务派遣、非全日制、实习在内工作人员,客户、访问者、供应商人员等)安全与健康保护的责任(与直接雇佣工作人员相比),给分;否,不给分
B-30	安全与健康	安全与健康保障	安全与健康培训	考察特定人员安全与健康培训的覆盖情况	对处于安全与健康风险的员工,组织开展可持续、关联性培训,覆盖率100%,且有相关培训合格报告,给分;否,不给分
B-31	资源节约与环境保护	资源的可持续利用	可再生资源与资源循环利用	考察可再生资源和资源循环使用情况	有资源节约与环境保护的意识/制度/措施,有使用可再生资源(如太阳能、风能、生物能源等)进行运营/生产,或加强资源的循环利用,给分;否,不给分
B-32	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	温室气体管理	考察对自身活动产生的主要温室气体排放的识别、量化、报告和核查情况	有对自身活动产生的主要温室气体进行识别、量化、报告和核查,给分;否,不给分
B-33	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	减少温室气体排放	考察减少温室气体排放情况	有措施(如绿色办公、绿色数据中心建设等),给分;否,不给分

表2 基础指标（B）具体内容（续）

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-34	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	适应气候变化的能力	考察企业及利益相关方适应气候变化的能力情况	有相关措施或行动(如资金、技术资助、行动倡议等),给分;否,不给分
B-35	资源节约与环境保护	生态保护	生物多样性与生态系统保护	考察保护生物多样性与生态系统的情况	有减少对生物多样性和生态系统不利影响的措施或行动(如资金、技术资助、行动倡议等),给分;否,不给分
B-36	诚信经营	公平竞争	反市场垄断	考察对反垄断等相关法律法规的遵守情况	有符合反垄断等相关法律法规的制度/措施并践行反垄断行动,给分,否不给分
B-37	诚信经营	公平竞争	反不正当竞争	考察对反不正当竞争法等法律法规的遵守情况	有符合反不正当竞争法律法规的制度/措施,并落实到位,给分;否,不给分
B-38	诚信经营	反腐败和反欺诈	反腐败制度	考察防范腐败风险发生制度的建设情况	有合规管理或责任制度,建立反腐败、反商业贿赂管理体系,或通过相关的制度(如财务、审计等)加强合规管理,给分;否,不给分
B-39	诚信经营	反腐败和反欺诈	惩治腐败	考察对腐败行为所采取的惩治情况	有举报渠道和举报人保护制度或措施,并落实(如培训宣贯),给分;否,不给分
B-40	诚信经营	反腐败和反欺诈	反欺诈	考察防范欺诈的情况	有防范欺诈(尤其是网络欺诈)制度或措施,有举报人保护的制度或措施,给分;否,不给分
B-41	诚信经营	尊重产权	尊重他人产权	考察尊重他人知识产权和专有技术的情况	有尊重他人知识产权和专有技术制度或措施,无相关法律纠纷,给分;否,不给分
B-42	供应链合作	供应商选择与评价	供应商行为规范	考察规范供应商社会责任行为守则或相关要求的情况	有供应商社会责任行为管理守则/制度/措施,并落实执行、有相关记录,给分;否,不给分
B-43	供应链合作	供应商沟通与协作	供应商沟通机制	考察与供应链各方之间有关社会责任议题沟通机制的建立情况	有供应商社会责任议题沟通机制(包括不局限供应商交流、供应商培训、供应商大会等)且有效执行并可验,给分;否,不给分
B-44	供应链合作	供应商沟通与协作	供应商能力建设	考察帮助供应商提高社会责任管理能力的情况	有供应商社会责任管理能力提升或培育计划/举措,组织开展供应商培育、指导和咨询、资金支持,专业队伍服务等,给分;否,不给分
B-45	消费者关系	产品/服务与质量	质量管理制度	考察产品或服务质量管理成熟度	有通过国际或国内质量管理体系认证考核的质量管理体系,或有质量管理制度,或设立质量管理部门,或有部门负责质量管理的职责,给分;否,不给分
B-46	消费者关系	产品/服务与质量	质量合格情况	考察产品或服务的质量合格情况	未出现质量监督部门质量处罚或质量不合格公示(近三年内),给分;否,不给分

表2 基础指标(B)具体内容(续)

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
B-47	消费者关系	消费者权益	公平交易	考察信息公开,自愿、平等、诚实交易的情况	提供完整、正确、易理解和可比较等信息,自愿、平等缔结合同;公平交易,不进行虚假或不健康的广告、商业宣传和营销活动,不歧视任何群体,未发生不公平交易,无相关法律纠纷,给分;否,不给分
B-48	消费者关系	消费者权益	售后服务	反映售后服务管理水平	有完整的售后服务(包括不局限收集和听取客户对产品/服务的反馈意见,),有向客户(使用者)做出对产品/服务性能、升级、维修以及终止使用等提供有效的承诺和说明,承担因产品/服务的质量原因造成客户的损失进行赔偿等责任,给分;否,不给分
B-49	消费者关系	消费者权益	保护个人信息	考察依法对个人信息的保护情况	有相关规定、制度或措施,包含不局限保障措施保护个人资料,限制数据收集条件,防止泄露、篡改毁损,禁止非法出售或向他人提供等,并承担因信息泄露造成的一切责任和损失,给分;否,不给分
B-50	消费者关系	消费者权益	网络数据保护	考察依法对网络数据的保护程度	有网络信息利用和保护机制,未出现网络产品安装损害客户(使用者)权益的远程控制与监测程序事件,给分;否,不给分
B-51	消费者关系	消费者权益	产品/服务安全	考察对产品或服务全生命周期的安全管理水平	在全生命周期,有保障产品/服务安全的措施,包括不局限提供必要的安全警示,尤其是噪声、光污染等,在产品说明书和产品本体的醒目位置设置警示标识和中文警示说明,给分;否,不给分
B-52	虚拟社区管理	信息和舆论影响	信息内部管控	考察对有害信息和扰乱社会秩序等信息的管控情况	有内部严格的信息内容管控制度,严控有害信息和扰乱社会秩序的相关信息发布和传播,或能够予以及时处理(如删除不良帖子或信息等)、消除影响,给分;否,不给分
B-53	社区参与和发展	社区参与	志愿活动	考察通过志愿活动,员工融入当地社区的情况	有社区参与和发展管理制度,有积极开展社区参与建设志愿者活动和鼓励支持员工参与社区建设志愿者活动记录,高层管理者保持定期参与志愿者活动或提供专业社区建设志愿服务,给分;无,不给分

6.2.5 关键指标(K)

关键指标(K)具体内容见表3。

表 3 关键指标(K)具体内容

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
K-1	组织治理	融入管理	社会责任决策机制	考察企业是否有社会责任工作决策与管理机制	有社会责任管理决策机制、管理机构或协调部门、指定企业主要管理者担负相关执行工作,在内部制度文件/公开承诺声明/最高管理者讲话中积极贯彻对社会责任承诺或要求,给分;否,不给分
K-2	技术创新应用	技术创新	可持续导向的技术创新战略	考察社会责任理念在技术创新中的体现程度	有符合可持续发展的技术创新战略或规划,有技术创新资金和人才投入,给分;否,不给分
K-3	员工权益	员工发展	职业发展	考察员工职业生涯规划 and 晋升发展通道制度或措施的执行情况	有职业生涯规划/晋升发展制度/措施,并有效执行,可验,给分;否,不给分
K-4	资源节约与环境保护	环境管理	环境管理机制	考察环境保护理念落地的总体政策、方针或制度,环境管理的水平和状况	有环境管理制度或措施、环境管理部门、部门管理职责,并在管理运营中有效贯彻实施,给分;否,不给分
K-5	资源节约与环境保护	环境管理	环境全生命周期管理	考察全生命周期管理理念在产品或服务设计阶段的贯彻情况	有全生命周期的产品/服务设计和管理的制度/措施,并有效贯彻实施,给分;否,不给分
K-6	诚信经营	诚信运营	诚信制度	考察平等、诚信、透明等原则在公司政策、制度的体现情况	在公司相关政策、制度、措施或商业活动中贯彻平等、诚信、透明、公平等原则,无法律纠纷,给分;否,不给分
K-7	供应链合作	供应链可持续发展	供应链可持续管理	考察在供应链中实施社会责任的成本和收益,采取公平且可行的推动措施及结果的情况	有共同承担责任与风险的行动或举措(包括不局限预留充裕产品交付/服务时间,保持稳定合同关系等),给分;否,不给分
K-8	消费者关系	产品/服务与质量	可持续产品或服务	考察产品或服务改善经济、社会和环境的情况	所提供的产品或服务,在设计/制作/销售/售后等全生命周期的服务,对经济、社会 and 环境的改善产生积极影响(如男女不同需求的产品或服务兼顾不同群体的需求,带来的性别平等的正向影响),给分;否,加分
K-9	社区参与和发展	社会公益	优势公益行动	考察企业结合其优势和社会需求,开展公益行动的情况	有通过教育发展、科技普及、健康促进、消除贫困、技术开源、防灾救灾、环境保护、文化传承、性别平等、养老助老、残障友好等一个或多个领域,开展相关社会福祉的公益活动/行动,给分;否,不给分

表 3 关键指标（K）具体内容（续）

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
K-10	组织治理	融入管理	数据全周期治理制度融入	考察数据整个周期从采集、传输、运用、存储、应用及消亡6个环节数据治理情况	有数据全周期,相关治理制度/措施和实际行动,给分;否,不给分

6.2.6 完整指标(W)

完整指标(W)具体内容见表 4。

表 4 完整指标(W)具体内容

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
W-1	组织治理	能力建设	社会责任绩效提升机制	考察社会责任绩效的实践情况	有社会责任实施绩效制度和程序,并开展决策执行、社会责任绩效评估活动(包括不限于社会责任经验总结、案例梳理、评选、表彰、披露情况等),给分;否,不给分
W-2	组织治理	利益相关方合作	明确责任边界	考察确定责任边界的情况	有明确的内外部利益相关方责任边界文件或说明,并依据战略及发展需要,有效落实,给分;否,不给分
W-3	技术创新应用	应用创新	通过技术创新提升其他组织履责能力	考察技术创新成果应用对其他行业的贡献情况	有能利用自身优势技术(如大数据、互联网+、自动化、数据挖掘与分析、AI、云计算等技术),推动产业链供应链履责能力提升的措施或行动,给分;否,不给分
W-4	员工权益	员工发展	工作与生活平衡	考察员工工作与生活关系制度或措施的执行情况	有员工工作与生活关系制度或措施(包含不局限组织开展丰富的员工业余活动,关心员工及其家庭,关注员工心理健康,支持男女员工兼顾家庭责任等),有员工帮助计划,有孕产期女性兼顾生活与工作的措施,给分;否,不给分
W-5	安全与健康	安全与健康保障	关爱特殊状况下的员工	考察对特殊状况下员工的安全与健康保障的规定和执行情况	有特殊状况下员工保障制度/措施,有对尤其是孕妇、产妇或哺乳期妇女,以及残障等特殊状况员工,提供相应的安全与健康保障措施(如为残障员工提供无障碍设施、为哺乳期员工提供哺乳室等措施)给分;否,不给分
W-6	资源节约与环境保护	资源的可持续利用	资源利用及效率管理	考察对资源的识别、测量、记录、使用、报告情况	有节水、节能制度或措施,资源利用效率达到或超过国家相关规定要求,给分;否,不给分

表 4 完整指标 (W) 具体内容 (续)

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
W-7	资源节约与环境保护	生态保护	土地、水资源和生态系统保护战略	考察土地、水资源和生态系统整体战略的建立与实施管理情况	有土地、水资源和生态系统可持续保护的计划、措施或行动,给分;否,不给分
W-8	诚信经营	诚信运营	参与诚信建设	考察参与政府/行业/区域层面诚信建设的情况	有政府、行业和区域层面诚信建设的计划、措施或行动(如参与政府/行业/区域层面信用体系建设和实践等),给分;否,不给分
W-9	诚信经营	尊重产权	平衡产权与社会需求的关系	反映行使产权时考虑社会需求的情况	有通过开放技术平台(如软件开源),行使并保护知识产权和财产权,主动贡献产权,推动产业链供应链高质量发展,给分;否,不给分
W-10	供应链合作	供应商选择与评价	供应商选择	考察按照行为守则和相关要求对供应商进行选择的情况	有供应商符合性选择标准或规范,有激励女性供应商的制度,并按照相关要求选择,给分;否,不给分
W-11	消费者关系	产品/服务与质量	客户信用管理	考察客户信用的管理水平	有客户(使用者)信用管理规定和流程,并有效合规评估客户信用且及时沟通反馈,促进客户诚信建设,给分;否,不给分
W-12	消费者关系	支持可持续消费	产品或服务的可持续性信息	考察产品/服务的可持续性相关信息的提供情况	为客户(使用者)提供有关产品/服务的可持续性、符合性信息(包括不局限有益于身体健康等信息),提升客户(使用者)可持续消费,给分;否,不给分
W-13	消费者关系	支持可持续消费	可持续消费教育与宣传	考察可持续性消费意识、能力和可持续消费宣传活动情况	有可持续性消费意识、能力和可持续消费宣传的计划、措施或行动(包括不局限发起或加入可持续消费倡议、组织,开展教育、培训等提高客户(使用者)可持续性消费意识和能力的活动,或利用官网、宣传单页、广告等方式,宣传可持续性的产品/服务),给分;否,不给分
W-14	虚拟社区管理	信息和舆论影响	举报和核查制度	考察对不实信息、有损于他人合法权益行为举报和核查管理的情况	有对不实信息(或有损于其他人的合法权益行为)的举报和核查制度或规定,并能有效解决和消除影响,给分;否,不给分
W-15	虚拟社区管理	信息和舆论影响	建立实名制	考察对注册用户后台实名管理的情况	有符合法律法规的用户后台管理制度或措施,对用户实名信息合规管理,给分;否,不给分
W-16	虚拟社区管理	用户权利的救济	注册用户关系管理	考察注册用户关系的明确、公正的管理情况	有基于用户注册协议的平台统一管理的规则或规范,并保证协议双方主要权利义务公正、明确,程序正当,无负面消息,给分;否,不给分
W-17	虚拟社区管理	用户权利的救济	救济制度和措施	考察注册用户的权利救济的有效实施情况	有用户权利保护机制的基础上,有用户权利救济制度和措施,并有效向用户说明,保证用户有效参与,给分;否,不给分

表 4 完整指标（W）具体内容（续）

指标编号	一级	二级	三级	指标说明	评分规则
W-18	虚拟社区管理	用户权利的救济	用户信誉评价体系	考察虚拟社区用户信誉评价与平台功能权限相衔接的情况	有虚拟社区用户信誉评价体系,并有效利用评价体系对用户信誉进行评价,通过平台功能权限的衔接,推动社会诚信体系建设,给分;否,不给分
W-19	社区参与和发展	社区参与	合作伙伴关系	考察企业与当地社区建立伙伴关系的情况	有社区参与和发展相关措施/行动,有效建立与社区内包括不局限政府、商业或社会组织等通过发挥资源、知识和技能的互补,建立伙伴关系(如签订合作协议、合作备忘录、应急安全互助方案等),推动社区建设,给分;否,不给分
W-20	社区参与和发展	社区发展	支持本地发展	考察企业支持当地发展的举措	结合企业发展需要及标准,在同等条件下,有支持当地发展的行动(如创造就业机会、技能培训、促进妇女就业、采购和投资、为当地组织提供合作机会等),给分;否,不给分
W-21	社区参与和发展	社区发展	相关规划与投资	考察企业是否优先级投资所在社区的情况	有促进社区的发展规划或措施,纳入企业发展规划中,并积极对社区进行优先级投资行动,给分;否,不给分
W-22	社区参与和发展	社会公益	支持利益相关方开展公益行动	考察企业结合其优势,支持其他组织或个人开展公益行动情况	有支持其他组织或个人开展社会公益项目/活动的措施/行动(如专业技术捐赠等),给分;否,不给分
W-23	社区参与和发展	社会公益	乡村振兴/共同富裕	考察企业结合其优势支持乡村振兴/共同富裕行动情况	有支持乡村振兴/共同富裕相关规划或举措,有实际行动和案例,给分;无规划或举措,有规划或举措无实际行动,不给分
W-24	社区参与和发展	社会公益	疫情防控等公共事件解决	考察企业结合其优势支持疫情防控等公共事件解决行动情况	有疫情防控等公共事件解决预案或措施,有实际预案或行动,给分;无,不给分

7 评价结果

本文件界定的评价结果如图 4 所示。

各评价机构或组织,可依据企业评价综合得分,逐次评定。

被评价企业,可依据本文件结合评价综合得分,比对改进,提升企业在社会责任治理和管理水平。

北京软件和信息服务业协会依据评测评价结果,通过公众媒体或平台,向社会披露企业在社会责任领域的治理和管理水平。

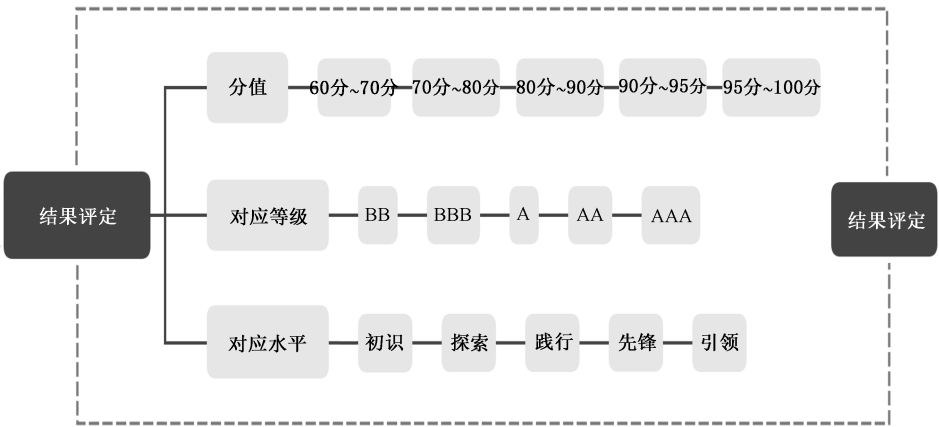


图 4 评价结果

附 录 A
(资料性)

社会责任治理评价 10 大主题指标体系

表 A.1 给出了本文件界定的社会责任治理评价的 10 大主要议题及主要指标,各企业据此系统性构建社会责任领域。

表 A.1 社会责任治理评价 10 大主题指标体系

指标编号	一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	对应代码
Z-1-1	组织治理	融入管理	社会责任价值观	基础指标	B-1
Z-1-2	组织治理	融入管理	社会责任决策机制	关键指标	K-1
Z-1-3	组织治理	融入管理	社会责任资源配备	基础指标	B-2
Z-1-4	组织治理	融入管理	社会责任职能融入	基础指标	B-3
Z-1-5	组织治理	融入管理	数据全周期治理制度融入	关键指标	K-2
Z-2-1	组织治理	能力建设	社会责任实质性议题识别	基础指标	B-4
Z-2-2	组织治理	能力建设	社会责任意识宣贯	基础指标	B-5
Z-2-3	组织治理	能力建设	社会责任培训	基础指标	B-6
Z-2-4	组织治理	能力建设	社会责任绩效提升机制	完整指标	W-1
Z-3-1	组织治理	利益相关方合作	利益相关方沟通机制	基础指标	B-7
Z-3-2	组织治理	利益相关方合作	明确责任边界	完整指标	W-2
Z-3-3	组织治理	利益相关方合作	利益相关方反馈机制	基础指标	B-8
Z-4-1	组织治理	信息披露	日常信息披露机制	基础指标	B-9
Z-4-2	组织治理	信息披露	社会责任报告披露	基础指标	B-10
T-1-1	技术创新应用	技术创新	可持续导向的技术创新战略	关键指标	K-3
T-1-2	技术创新应用	技术创新	技术创新合规性管理	基础指标	B-11
T-1-3	技术创新应用	技术创新	创新激励机制	基础指标	B-12
T-2-1	技术创新应用	应用创新	技术创新成果应用的贡献	基础指标	B-13
T-2-2	技术创新应用	应用创新	通过技术创新提升其他组织履 责能力	完整指标	W-3
L-1-1	员工权益	规范用工	平等雇佣	基础指标	B-14
L-1-2	员工权益	规范用工	无非法雇佣童工	基础指标	B-15
L-1-3	员工权益	规范用工	保护未成年工	基础指标	B-16
L-1-4	员工权益	规范用工	反强迫劳动和骚扰虐待	基础指标	B-17
L-1-5	员工权益	规范用工	正式和固定的雇佣关系	基础指标	B-18
L-1-6	员工权益	规范用工	工作时间与休假	基础指标	B-19
L-1-7	员工权益	规范用工	薪酬福利	基础指标	B-20
L-2-1	员工权益	员工参与	工会组织及员工代表大会制度	基础指标	B-21

表 A.1 社会责任治理评价 10 大主题指标体系（续）

指标编号	一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	对应代码
L-2-2	员工权益	员工参与	员工沟通	基础指标	B-22
L-3-1	员工权益	员工发展	培训投入和覆盖面	基础指标	B-23
L-3-2	员工权益	员工发展	职业发展	关键指标	K-4
L-3-3	员工权益	员工发展	工作与生活平衡	完整指标	W-4
H-1-1	安全与健康	工作环境和条件管理	工作环境和条件保障	基础指标	B-24
H-1-2	安全与健康	工作环境和条件管理	职业病和安全防护设施	基础指标	B-25
H-1-3	安全与健康	工作环境和条件管理	应急设施的设置和维护	基础指标	B-26
H-1-4	安全与健康	工作环境和条件管理	事故应急救援体系	基础指标	B-27
H-2-1	安全与健康	安全与健康保障	职业健康检查	基础指标	B-28
H-2-2	安全与健康	安全与健康保障	平等的安全与健康保护	基础指标	B-29
H-2-3	安全与健康	安全与健康保障	安全与健康培训	基础指标	B-30
H-2-4	安全与健康	安全与健康保障	关爱特殊状况下的员工	完整指标	W-5
E-1-1	资源节约与环境保护	环境管理	环境管理机制	关键指标	K-5
E-1-2	资源节约与环境保护	环境管理	环境全生命周期管理	关键指标	K-6
E-2-1	资源节约与环境保护	资源的可持续利用	资源利用及效率管理	完整指标	W-6
E-2-2	资源节约与环境保护	资源的可持续利用	可再生资源与资源循环利用	基础指标	B-31
E-3-1	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	温室气体管理	基础指标	B-32
E-3-2	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	减少温室气体排放	基础指标	B-33
E-3-3	资源节约与环境保护	减缓和适应气候变化	适应气候变化的能力	基础指标	B-34
E-4-1	资源节约与环境保护	生态保护	生物多样性与生态系统保护	基础指标	B-35
E-4-2	资源节约与环境保护	生态保护	土地、水资源和生态系统保护 战略	完整指标	W-7
C-1-1	诚信经营	诚信理念	诚信制度	关键指标	K-7
C-1-2	诚信经营	诚信理念	参与诚信建设	完整指标	W-8
C-2-1	诚信经营	公平竞争	反市场垄断	基础指标	B-36
C-2-2	诚信经营	公平竞争	反不正当竞争	基础指标	B-37
C-3-1	诚信经营	反腐败和反欺诈	反腐败制度	基础指标	B-38
C-3-2	诚信经营	反腐败和反欺诈	惩治腐败	基础指标	B-39
C-3-3	诚信经营	反腐败和反欺诈	反欺诈	基础指标	B-40
C-4-1	诚信经营	尊重产权	尊重他人产权	基础指标	B-41
C-4-2	诚信经营	尊重产权	平衡产权与社会需求的关系	完整指标	W-9
G-1-1	供应链合作	供应商选择与评价	供应商行为规范	基础指标	B-42
G-1-2	供应链合作	供应商选择与评价	供应商选择	完整指标	W-10
G-2-1	供应链合作	供应商沟通与协作	供应商沟通机制	基础指标	B-43

表 A.1 社会责任治理评价 10 大主题指标体系（续）

指标编号	一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	对应代码
G-2-2	供应链合作	供应商沟通与协	供应商能力建设	基础指标	B-44
G-3-1	供应链合作	供应链可持续发展	供应链可持续管理	关键指标	K-8
X-1-1	消费者关系类	产品/服务与质量	质量管理制度	基础指标	B-45
X-1-2	消费者关系类	产品/服务与质量	质量合格情况	基础指标	B-46
X-1-3	消费者关系类	产品/服务与质量	可持续产品或服务	关键指标	K-9
X-1-4	消费者关系类	产品/服务与质量	客户信用管理	完整指标	W-11
X-2-1	消费者关系类	消费者权益	公平交易	基础指标	B-47
X-2-2	消费者关系类	消费者权益	售后服务	基础指标	B-48
X-2-3	消费者关系类	消费者权益	保护个人信息	基础指标	B-49
X-2-4	消费者关系类	消费者权益	网络数据保护	基础指标	B-50
X-2-5	消费者关系类	消费者权益	产品/服务安全	基础指标	B-51
X-3-1	消费者关系类	支持可持续消费	产品或服务的可持续性信息	完整指标	W-12
X-3-2	消费者关系类	支持可持续消费	可持续消费教育与宣传	完整指标	W-13
I-1-1	虚拟社区管理类	信息和舆论影响	信息内部管控	基础指标	B-52
I-1-2	虚拟社区管理类	信息和舆论影响	举报和核查制度	完整指标	W-14
I-1-3	虚拟社区管理类	信息和舆论影响	建立实名机制	完整指标	W-15
I-2-1	虚拟社区管理类	用户权利的救济	注册用户关系管理	完整指标	W-16
I-2-2	虚拟社区管理类	用户权利的救济	救济制度和措施	完整指标	W-17
I-2-3	虚拟社区管理类	用户权利的救济	用户信誉评价体系	完整指标	W-18
S-1-1	社区参与和发展	社区参与	合作伙伴关系	完整指标	W-19
S-1-2	社区参与和发展	社区参与	志愿活动	基础指标	B-53
S-2-1	社区参与和发展	社区发展	支持本地发展	完整指标	W-20
S-2-2	社区参与和发展	社区发展	相关规划与投资	完整指标	W-21
S-3-1	社区参与和发展	社会公益	优势公益行动	关键指标	K-10
S-3-2	社区参与和发展	社会公益	支持利益相关方开展公益行动	完整指标	W-22
S-3-3	社区参与和发展	社会公益	乡村振兴/共同富裕	完整指标	W-23
S-3-4	社区参与和发展	社会公益	疫情防控等公共事件解决	完整指标	W-24

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2008 质量管理体系要求
 - [2] GB/T 23331—2012 能源管理体系要求
 - [3] GB/T 24001—2004 环境管理体系要求及使用指南
 - [4] GB/T 24353—2009 风险管理原则与实施指南
 - [5] GB/T 28001—2011 职业健康安全管理体系要求
 - [6] GB/T 36001—2015 社会责任报告编写指南
 - [7] GB/T 36002—2015 社会责任绩效分类指引
 - [8] ISO 26000:2010 社会责任指南
 - [9] SJ/T 16000:2016 电子信息行业社会责任指南
 - [10] SJ/T 11728:2018 电子信息行业社会责任管理体系
 - [11] 电器电子产品有害物质限制使用管理办法(工业和信息化部、国家发展和改革委员会、科学技术部、财政部、环境保护部、商务部、海关总署、国家质量监督检验检疫总局令第 32 号)
 - [12] 关于组织开展电器电子产品生产者责任延伸试点的通知(工业和信息化部、财政部、商务部、科技部、工信部联合函[2015]301 号)
 - [13] 电子废物污染环境防治管理办法(国家环境保护总局令第 40 号)
 - [14] 企业绿色采购指南(试行)(商务部、环境保护部、工业和信息化部商流通函[2014]973 号)
 - [15] 中国工业企业及工业协会社会责任指南(第二版)(中国工业经济联合会)
 - [16] CSC 9000T 中国纺织服装企业社会责任管理体系总则及细则(2008 年版)(中国纺织工业协会)
 - [17] 联合国 2030 可持续发展议程(SDGs)
 - [18] 《联合国气候变化框架公约》京都议定书(The Kyoto Protocol to United Nations Framework-Convention on Climate Changes)
 - [19] 《巴黎协定》英文名称(Paris Agreement)
 - [20] T/CESA 16003:2021 电子信息行业社会责任治理评价指标体系
 - [21] 中共北京市委办公厅 北京市人民政府办公厅印发《北京市关于加快建设全球数字经济标杆城市的实施方案》的通知(2021 年 7 月 30 日)
-