

ICS 03.080  
A 12  
备案号:40290—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10963—2013

---

## 商业服务业企业社会责任评价准则

The evaluation criteria for corporate-social-responsibility of  
business service industry

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 履行社会责任的关键要求 .....	2
5 社会责任的实施 .....	7
附录 A (规范性附录) 企业社会责任管理绩效评价指南 .....	12
参考文献 .....	15

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会、商业科技质量中心、北京甘家口大厦有限责任公司、北京财贸职业学院、北京海德国际认证有限公司。

本标准主要起草人：王越涛、黄爱光、胡丽霞、刘慧、杜亚琴、王海洲、王勤秀。

# 商业服务业企业社会责任评价准则

## 1 范围

本标准规定了商业服务业企业社会责任评价准则的术语和定义、履行社会责任的关键要求、社会责任的实施要求等。

本标准适用于商业服务业企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/Z 19579—2012 卓越绩效评价准则实施指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **社会责任 social responsibility**

通过透明和道德的行为,组织为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任。这些透明和道德行为有助于可持续发展,包括健康和社会福祉;考虑利益相关方的期望;符合适用法律并与国际行为规范一致;融入整个组织并践行于其各种关系之中。

### 3.2

#### **利益相关方 stakeholders**

在组织的决策或活动中有利益的个人或团体。

### 3.3

#### **消费者 consumers**

为个人目的购买或使用商品和服务的社会成员。

### 3.4

#### **顾客 customer**

商店或服务行业前来购买东西的人或要求服务的对象,包括组织和个人。

### 3.5

#### **组织治理 organizational governance**

组织为实现其目标而制定和实施决策的系统。

### 3.6

#### **可持续发展 sustainable development**

既满足当代人需要又不危及后代人满足其需要的能力的发展。

### 3.7

#### **企业社会责任报告 corporate social responsibility report**

企业社会责任报告(简称 CSR 报告)指的是企业将其履行社会责任的理念、战略、方式方法,其经营