



航空运输企业 社会责任实施指南

Guidance on the implementation of social responsibility
for air transport enterprise

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 概述	1
4.1 社会责任通用基础标准	1
4.2 社会责任通用实践方法	2
5 将社会责任融入现有企业管理体系的实践指南	3
5.1 概述	3
5.2 建立和保持企业社会责任管理体系	3
5.3 在企业现有各类管理体系中应用 GB/T 36000 及本指南	4
6 社会责任主题、议题及实施建议	6
6.1 概述	6
6.2 企业治理	6
6.2.1 概述	6
6.2.2 企业治理议题 1：将社会责任融入企业战略方针和计划	7
6.2.3 企业治理议题 2：利益相关方的识别和参与	7
6.2.4 企业治理议题 3：合规管理	7
6.2.5 企业治理议题 4：企业活动影响分析	8
6.2.6 企业治理议题 5：社会责任管理	8
6.2.7 企业治理议题 6：社会责任沟通	8
6.3 劳工实践	9
6.3.1 概述	9
6.3.2 劳工实践议题 1：劳动关系和社会保护	9
6.3.3 劳工实践议题 2：平等和非歧视就业	10
6.3.4 劳工实践议题 3：劳动条件	10
6.3.5 劳工实践议题 4：员工教育、发展和培训	11
6.3.6 劳工实践议题 5：工会组织、民主管理和集体协商制度	11
6.3.7 劳工实践议题 6：关于员工纪律处分的听证和申诉	12
6.4 安全和健康	12
6.4.1 概述	12
6.4.2 安全和健康议题 1：飞行安全保障	12
6.4.3 安全和健康议题 2：职业健康安全	13
6.4.4 安全和健康议题 3：乘客健康安全	14
6.5 环境	15
6.5.1 概述	15
6.5.2 环境议题 1：污染预防	15
6.5.3 环境议题 2：资源可持续利用	16
6.5.4 环境议题 3：减缓并适应气候变化	16

6.6 公平运行实践	17
6.6.1 概述	17
6.6.2 公平运行实践议题 1: 反腐败	17
6.6.3 公平运行实践议题 2: 公平竞争	18
6.6.4 公平运行实践议题 3: 可持续采购	18
6.7 消费者问题	18
6.7.1 概述	18
6.7.2 消费者问题议题 1: 乘客服务与支持	19
6.7.3 消费者问题议题 2: 乘客隐私	19
6.7.4 消费者问题议题 3: 乘客教育	20
6.7.5 消费者问题议题 4: 特殊乘客	20
6.8 社区参与和发展	20
6.8.1 概述	21
6.8.2 社区参与和发展议题 1: 社区支持	21
6.8.3 社区参与和发展议题 2: 财富创造与发展	21
6.8.4 社区参与和发展议题 3: 社区投资	22
附录 A (资料性附录) 缩略语	23
附录 B (资料性附录) 通用的管理体系高层结构框架	24
附录 C (资料性附录) 通用的管理体系核心要素及其要求与 GB/T 36000 各章条内容的映射关系对照表	25
附录 D (资料性附录) 企业社会责任管理体系运行模式示例	27
附录 E (资料性附录) 航空运输活动利益相关方基本类别清单及识别方法示例	28
附录 F (资料性附录) 航空运输活动影响分析流程示例	30
附录 G (资料性附录) 航空运输社会责任实践良好案例	31
参考文献	32
图 1 航空运输社会责任七项核心主题	2
图 2 将社会责任融入整个组织 (GB/T 36000)	3
图 3 基于通用管理体系高层结构的关于背景、分析和控制的横向一体化评审过程示例	5
图 4 基于通用管理体系高层结构从战略到运行层次的纵向一体化评审过程示例	6
图 D.1 企业社会责任管理体系运行模式示例	27
图 F.1 航空运输活动影响分析流程示例	30
表 B.1 通用的管理体系高层结构及其核心文本内容	24
表 C.1 通用的管理体系核心要素及其要求与 GB/T 36000 各章条内容的映射关系对照表	25
表 E.1 企业利益相关方识别提示表示例	29

前 言

本指南基于国家标准GB/T 36000—2015《社会责任指南》起草。

本指南的制定旨在帮助航空运输企业结合航空运输的特点，深入贯彻实施国家标准GB/T 36000—2015《社会责任指南》，有效推动航空运输业全面履行社会责任，为可持续发展做出行业最大的贡献。

本指南由下属主要起草单位联合编写并制定。作为一种探索和倡议，本指南呼吁并欢迎更多航空运输企业、组织、相关研究机构等加入进来，共同实施指南和不断完善指南，促进航空运输业社会责任实践的健康发展。

本指南属于自愿性指南，仅适用于旅客运输企业。在应用本指南时，企业可根据自身实际选择采用本指南所提供的建议。对于其他航空运输活动，本指南亦可作为重要技术参考。

本指南在编制过程中，得到了众多专家、学者及业界同行的积极支持和热情参与，在此列出名单（按姓氏拼音排序）以示感谢：

陈元桥 中国标准化研究院质量管理分院研究员
蔡芝泉 海南航空控股股份有限公司产品与品牌部传播与市场开发中心经理
韩 斌 中国企业联合会雇主部副主任
黄增燕 海南航空控股股份有限公司产品与品牌部品牌业务经理
李爱青 中国航空运输协会标准化办公室主任
李晓津 中国民航大学经济与管理学院教授
李国栋 中国民航大学经济与管理学院副教授
李 丽 对外经济贸易大学国际经济研究院副研究员
马 珂 海南航空控股股份有限公司服务部乘务标准与训练中心经理
孙孝文 中国企业社会责任智库 学术委员/执行秘书长
税 宁 中国东方航空股份有限公司党委宣传部新闻管理经理
谭 坡 海南航空控股股份有限公司产品与品牌部副总经理
王雁祥 海南航空控股股份有限公司运行控制部运行支援中心业务经理
王晓光 北京融智企业社会责任研究院院长
谢 婷 天津航空股份有限公司人资行政部社会责任业务经理
殷格非 责扬天下（北京）管理顾问有限公司首席专家
张晓丽 中国南方航空股份有限公司规划投资部高级经理
周志星 海南航空控股股份有限公司安全监察部安全管理办公室主任
赵巍巍 中国标准化研究院质量管理分院博士

引 言

在当今社会日益重视可持续发展的背景下，努力成为对社会和环境负责任的企业，这既是时代的要求，也是企业对自己社会价值的追求。随着经济社会的不断发展，可持续发展观念在社会各界愈加普及而深入，越来越多的企业已开始认识到社会责任对于企业自身根本利益和长远发展的重要性，并在企业内全面开展社会责任实践。

在当前我国经济快速发展但社会和环境发展却相对落后的背景下，每个企业都行动起来，共同为社会和环境的健康发展担负起应有的责任，为我国经济、社会和环境的可持续发展做出自己最大的贡献，这对促进我国经济社会的健康发展，无疑具有重大的现实意义。

作为社会的一员，航空运输企业的决策和活动无时无刻不影响着社会和环境，也深受社会的影响。这些影响既可能是积极的，也可能是消极的。对于具有社会责任感的航空运输企业而言，它理应努力发挥其最大的积极影响，尽可能避免消极影响或使消极影响最小化。

很多航空运输企业对可持续发展和社会责任感兴趣，但其有时迷失在规模和问题的复杂性上，不知从何着手。由于国家标准GB/T 36000—2015《社会责任指南》是社会责任领域最通用的基础标准，适用于所有组织，虽然在社会责任领域具有全局性的、系统化的指导意义，但面对航空运输业时，尚缺乏更为细致、更为具体和更具针对性的技术指导，因此，本指南基于GB/T 36000，结合航空运输活动的实际，就航空运输企业如何深入实施GB/T 36000并将社会责任切实有效地融入整个航空运输活动之中提出了一系列实施建议，可有助于航空运输企业更好地认识和理解航空运输活动的社会责任特点，有效开展企业社会责任实践。

由于GB/T 36000已对社会责任的基础定义、社会责任原则、主题和议题等给出了详尽的阐述，因此，本指南中没有对此相关内容再次重复描述。为此，企业应结合GB/T 36000来阅读和使用本指南。

由于社会责任标准化是一个新兴的技术领域，尤其在航空运输行业，至今仍无可参照的企业社会责任标准，因此，本指南作为一种探索尚有很多不完善之处。随着航空运输社会责任实践的不断发展，本指南将会不断修订，以便改进和完善。

与GB/T 36000—2015同样，本指南不适用于认证目的，仅供行业参考。

航空运输企业社会责任实施指南

1 范围

本指南在遵循GB/T 36000—2015的基础上为航空运输企业针对其航空旅客运输活动及相关运营业务开展社会责任实践提供了进一步的指南，旨在帮助企业更好地认识和理解航空运输的社会责任特性，并有效地将其社会责任切实融入企业现有及未来运营活动之中，朝着对社会和环境负责任的行业示范性企业迈进，为可持续发展做出贡献。

本指南属于自愿性指南，适用于航空运输活动。在应用本指南时，企业可根据自身实际选择采用本指南所提供的建议。对于其他航空运输活动，本指南亦可作为重要技术参考。

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/T 18764—2002 民用航空旅客运输术语

GB/T 22080—2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求（ISO/IEC 27001:2013, IDT）

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求（OHSAS 18001:2007, IDT）

GB/T 36000—2015 社会责任指南（ISO 26000:2010, MOD）

GB/T 36001—2015 社会责任报告编写指南 ISO 19600:2014 合规性管理体系 — 指南（Compliance management systems - Guidelines）

3 术语和定义

GB/T 36000—2015和GB/T 18764—2002中给出的术语和定义适用于本文件。

4 概述

4.1 社会责任通用基础标准

在可持续发展时代背景下，争当对社会和环境更负责任的现代企业已成为广大企业致力于可持续发展的实际行动和共同追求。为此，企业应充分考虑其各项决策和活动对社会和环境的影响（包括积极影响和消极影响），尽最大可能扩大积极影响和减少消极影响，为其影响担责。

GB/T 36000是社会责任领域最通用的基础标准，规定了统一的社会责任及其相关重要术语的定义、社会责任基本原则、社会责任主题及其相关议题、社会责任基本实践以及将社会责任融入组织的通用实践方法等。这对于全面深入理解社会责任概念及其基本原理而言至关重要，尤其对于理解和实施本指南而言更是必不可少。

为有效识别和管控企业的社会和环境影响，并同时正确辨识其社会责任和确定履行其社会责任的措施和方法，企业应始终牢记并严格遵循GB/T 36000所述的社会责任原则，通过识别利益相关方和促进利益相关方参与，从GB/T 36000所述的各项社会责任核心主题出发，识别并确定企业重要且相关的社会责任议题，使其在企业决策和活动（包括供应链）中得到妥善处理。

GB/T 36000所述的社会责任原则既包括总则及七项原则，还包括核心主题中所述的相关原则。按照社会责任总则要求，企业在开展社会责任实践时应充分考虑社会、环境、法律、文化、政治和企业组织形态的多样性，以及经济条件的差异性，同时尊重国际行为规范。社会责任七项原则包括担责、透明、合乎道德的行为、尊重利益相关方的利益、尊重法治、尊重国际行为规范、尊重人权。关于社会责任原则的详尽指南，请参见GB/T 36000。

GB/T 36000所述的社会责任七项核心主题包括：组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营、消费者问题、社区参与和发展。GB/T 36000认为：所有企业的社会责任均涉及上述每项社会责任主题，但并非均涉及每项主题中所述的每个议题；社会责任议题不仅会因行业和企业不同而存在差异，而且还会因时代的变迁而不断发展变化。关于社会责任核心主题及其相关议题的详尽指南，请参见GB/T 36000。

GB/T 36000所述的社会责任七项核心主题体现了全球统一的、以七个维度看待和处理组织社会责任的基本视野。但在航空运输特定领域，由于“安全和健康”是所有航空运输活动中均需特别关注并最优先处理的重要社会责任议题，因此，本指南在GB/T 36000所述社会责任七项核心主题基础上，特增加了“安全和健康”这一核心主题，并将GB/T 36000所述社会责任核心主题中与航空旅客运输安全和健康有关的内容（例如：“劳工实践”主题下的“职业健康安全”议题、“消费者问题”主题下的与消费者健康安全有关的内容等）统一纳入“安全和健康”主题中，以便于进一步全面、系统处理与“安全和健康”有关的所有重要社会责任议题。与此同时，根据航空运输活动的实际，由于“人权”主题部分中大量内容与“劳工实践”等核心主题重合，因此，本指南删除了“人权”主题，并将“人权”主题内容融入“劳工实践”等核心主题之中，例如：将工作中的相关人权议题移至“劳工实践”核心主题等。至此，在本指南中，航空运输社会责任包括以下七项核心主题：企业治理、劳工实践、安全和健康、环境、公平运营、消费者问题、社区参与和发展（如图1所示）。

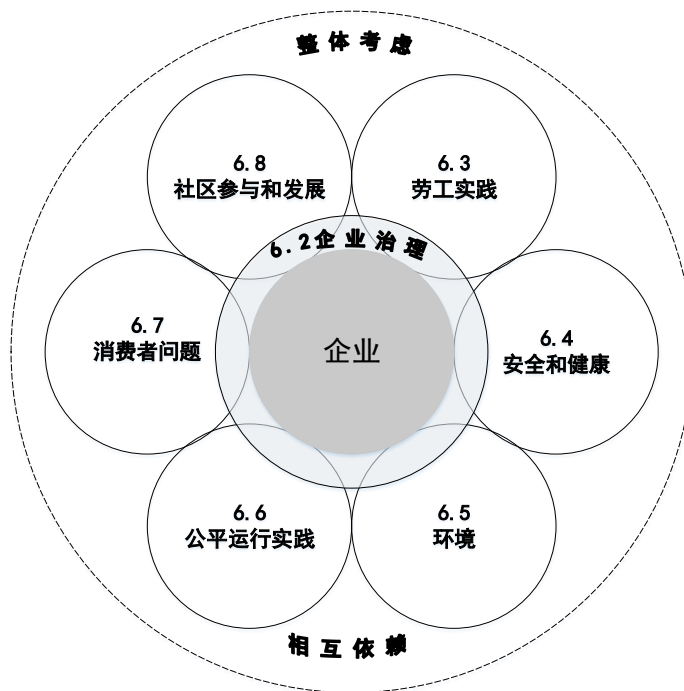


图1 航空运输社会责任七项核心主题

4.2 社会责任通用实践方法

GB/T 36000为所有组织提供了有关社会责任实践方法的通用指南。该通用指南包括以下两部分：

- 社会责任基本实践（详见GB/T 36000—2015第6章），即社会责任辨识、利益相关方的识别和参与。它贯穿于所有组织社会责任实践活动的始终，是开展社会责任实践活动的基础。
- 关于将社会责任融入整个组织的指南（详见GB/T 36000—2015第8章）。GB/T 36000建议，组织可基于现有体系、政策、结构和网络等开展社会责任实践，并将社会责任融入其运行方式之中。图2展示了将社会责任融入整个组织的基本模式。

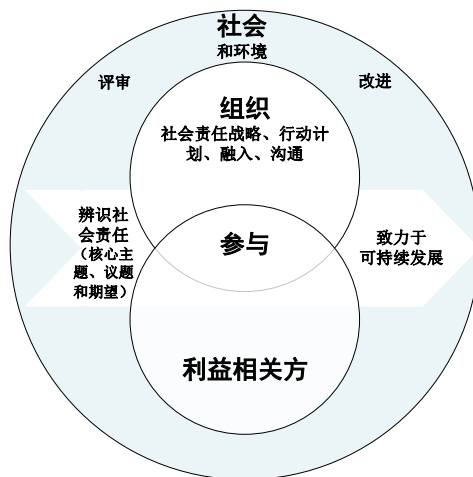


图2 将社会责任融入整个组织（GB/T 36000）

5 将社会责任融入现有企业管理体系的实践指南

5.1 概述

企业社会责任实践并非一种全新的工作。企业现有各类管理体系分别从某特定方面（如：航空承运人安全管理、质量管理、环境管理、职业健康安全、能源管理、法律风险管理、合规管理等）来针对特定的企业管理议题，虽然可能并不或很少提及到“企业社会责任”一词，但事实上，这些特定的企业管理议题大多涉及到企业对社会和环境的影响，因而与企业社会责任密切相关，甚至有些本身就是企业社会责任主题和议题的一部分，如环境污染、职业健康安全等。通过实施GB/T 36000并将社会责任融入企业现有管理体系之中，在企业现有管理体系有效运行基础上，企业对社会和环境的相关影响就可得到有效控制，相关企业社会责任主题和议题将能得到正确而有效的处理。为此，从某种程度而言，企业现有各类管理体系均可视为企业社会责任实践的重要组成部分。由于企业社会责任是一种与企业价值观和发展理念有关的实践活动，因此，在企业所有管理活动中，相对企业现有各类管理体系所针对的具体企业管理议题而言，它居于更高层次、更具综合性的地位。

企业将社会责任融入现有企业管理体系可采取以下两种基本方式：

- 建立和保持企业社会责任管理体系。此方式意味着企业应在战略层面建立统一的、与其他管理体系相兼容的社会责任管理体系架构，并将其他各相关的管理体系置于其运行控制层面内，从而实现企业社会责任实践的系统化、规范化和一体化。同时，企业仍需在企业现有各类管理体系中应用GB/T 36000及本指南，并在企业社会责任管理体系的统一指导和协调安排下，通过将社会责任融入企业现有各类管理体系中以实现对企业现有各类管理体系的改进，从而确保企业社会责任管理体系与企业现有各类管理体系真正实现一体化。
- 在企业现有各类管理体系中应用GB/T 36000及本指南。此种方式意味着企业可不单独建立企业社会责任管理体系，而仅需在企业现有各类管理体系中应用GB/T 36000及本指南，确保将社会责任分别融入企业现有各类管理体系中。此种方式的不足之处在于缺乏统一的企业社会责任管理指导和协调。在此情况下，企业应特别注意加强企业社会责任事务在各管理体系之间的协调和沟通，以确保社会责任实践的一致性和有效性。

5.2 建立和保持企业社会责任管理体系

为便于将社会责任融入企业现有管理体系之中，企业可从战略层面建立和保持统一的企业社会责任管理体系。

为保持企业内各管理体系之间相互兼容、一致和协调，管理体系通常采用统一的体系框架结构。国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）专门联合制定了适用于所有管理体系国际标准（如：ISO 9001、

ISO 14001等)的、有关管理体系高层结构的国际标准(ISO/IEC 导则,第1部分:2016,附录 SL)。附录 B给出了通用的管理体系高层结构框架。通用的管理体系高层结构均至少包含以下7个核心要素:组织(企业)背景、领导力、策划、支持、运行、绩效评价、改进。企业可采用通用的管理体系高层结构建立其社会责任管理体系。为有助于企业认识和理解社会责任与通用的管理体系高层结构要素之间技术联系,附录 C中表C.1给出了通用的管理体系核心要素及其与GB/T 36000各章条内容之间的映射关系对照表。

尽管本指南没有进一步提供有关如何建立企业社会责任管理体系的详尽指南,但企业可以根据以往在其他管理体系实践方面的经验自行开发一套适合自身需要的企业社会责任管理体系技术,并制定相应的企业标准。

为便于实施企业社会责任管理体系,企业还可开发一套更为详尽的《社会责任管理手册》,将一体化的管理体系(包含质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系等)纳入其中,并列举良好的社会责任实践案例,以指导企业社会责任管理体系实践。

附录D给出了一个企业社会责任管理体系运行模式的示例,旨在帮助企业从整体上理解企业社会责任管理体系在企业中的地位及其与其他管理体系之间的联系,以及一体化的体系运行模式。

5.3 在企业现有各类管理体系中应用 GB/T 36000 及本指南

基于企业现有各管理体系平台开展企业社会责任实践,这是一种较为低成本且高效的现实可行方法。无论企业是否建立或准备建立企业社会责任管理体系,企业均可采用此种方法。值得注意的是,对于不准备建立企业社会责任管理体系的企业而言,其最好应建立某种机制或过程(如社会责任联席会议等),以统一指导、管理和协调企业现有各管理体系平台的企业社会责任实践。

为便于企业在其现有各类管理体系中应用GB/T 36000及本指南所提供的全部信息,附录C基于各类管理体系所共有的管理体系高层结构,在表C.1中给出了通用的管理体系核心要素及其与GB/T 36000各章条内容之间的映射关系对照表。

在应用GB/T 36000及本指南前,企业可事先基于附录C中表C.1所提供的对照信息,对现有管理体系的各项核心要素进行全面、系统地评审,以确定其是否融入了社会责任以及在多大程度上融入了社会责任,即融入社会责任程度的充分性、适应性和有效性。根据评审的结果,企业可在现有各管理体系与GB/T 36000及本指南之间建立密切的技术联系,并为持续改进现有各管理体系提供重要输入信息。随后,通过企业现有各管理体系的持续改进过程,企业社会责任便随之切实有效融入各管理体系之中。

对于已经建立或准备建立企业社会责任管理体系的企业而言,上述评审结果是企业社会责任管理体系的重要输入信息。基于此信息,企业可在社会责任管理体系与其它各管理体系之间建立良好的技术联系,在统一策划下实施一体化的体系改进。

对各类企业现有管理体系的评审,企业可采用各种适用的方法。作为示例,图3给出了基于通用的管理体系高层结构的关于背景、分析和控制的横向一体化评审过程。该过程展示了基于企业背景评价,从战略和运行两层面评审企业风险和合规管理的方法示例。GB/T 36000所述的类似方法包括:

- 社会责任辨识和利益相关方识别;
- 确定组织相关且重要的核心主题和议题;
- 在组织的过程中融入社会责任;
- 对社会责任活动的监督。

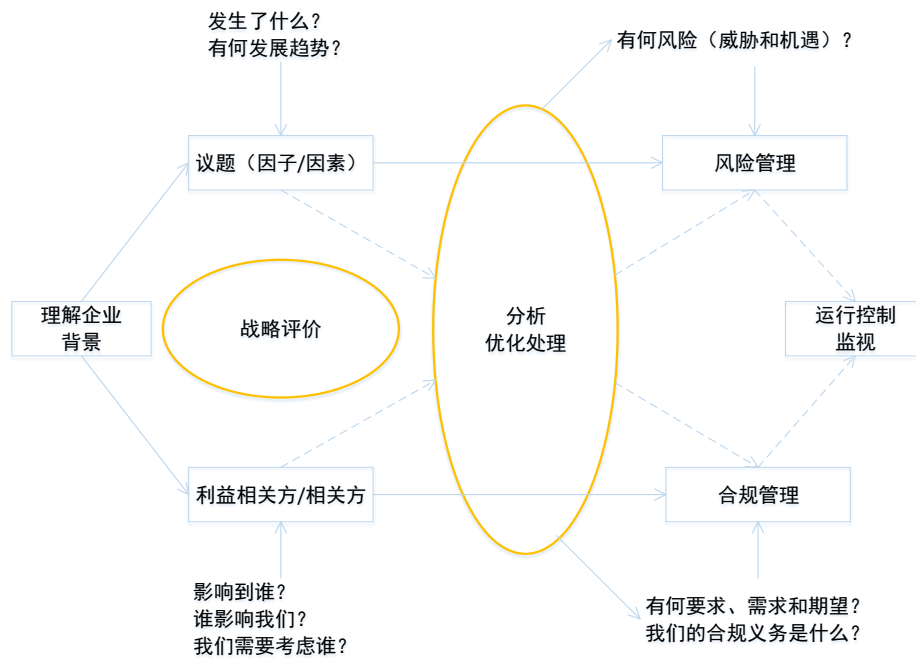


图3 基于通用管理体系高层结构的关于背景、分析和控制的横向一体化评审过程示例

作为示例，图4给出了基于通用管理体系高层结构的纵向一体化评审过程。该过程展示了通过使用GB/T 36000及本指南所提供的全部信息，基于表C. 1所给出的通用管理体系核心要素及其与GB/T 36000各章条内容之间的映射关系对照表，从战略和运行两层面对企业现有各类管理体系进行评审的方法示例。GB/T 36000所述的类似方法包括：

- 社会责任辨识和利益相关方识别；
- 确定组织的社会责任方向；
- 尽职调查；
- 增强社会责任意识和实践能力；
- 将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中。

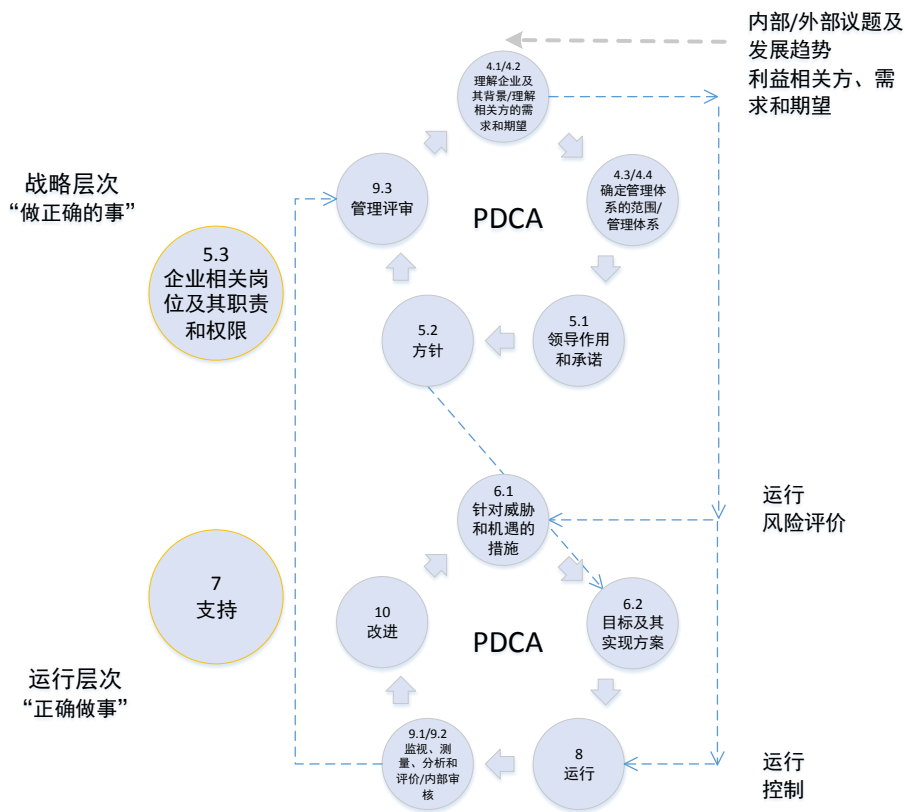


图4 基于通用管理体系高层结构从战略到运行层次的纵向一体化评审过程示例

6 社会责任主题和议题及实施建议

6.1 概述

GB/T 36000 在第 7 章中以核心主题和议题形式分别给出了每项核心主题和议题所对应的社会责任建议。由于这些建议源于大多数企业的良好社会责任实践，因此，这些建议大多同样也适用于航空运输活动。在此基础上，本指南结合航空运输活动的特点，根据大多数航空运输社会责任实践的良好做法，不仅进一步细化了原有的社会责任建议，而且还增加了更多具有航空运输活动特色的社会责任建议。

6.2 企业治理

6.2.1 概述

企业治理是一个系统。通过该系统，企业可在实现其目的过程中做出决策并执行决策。企业治理一般包括两方面的治理机制：一是基于定义的结构和过程的正式治理机制，二是与企业的文化和价值观一同产生的非正式机制，其经常受企业领导人的影响。

之所以企业治理是最重要的社会责任主题，是因为它使企业能够对其决策和活动的的影响负责，并能将社会责任融入整个企业及其关联关系之中。有效的企业治理可确保企业能够将社会责任七项原则融入企业决策及其实施活动之中，这对于企业社会责任实践而言至关重要。

虽然在 GB/T 36000 中，组织治理主题下主要包括“决策程序和结构”1 个重要议题，但在本指南中，结合航空运输活动在企业治理方面的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，该议题可进一步归纳和细化为以下 6 个主要议题：

- 将社会责任融入企业战略方针和计划；
- 利益相关方识别和参与；
- 合规管理；

- 企业活动影响分析；
- 社会责任管理；
- 社会责任沟通。

6.2.2 企业治理议题 1：将社会责任融入企业战略方针和计划

由于企业战略方针和计划是企业运行活动的起点，因此，企业社会责任实践应首先着眼于企业战略方针和计划，并将社会责任融入其中。为此，在制定企业战略方针和计划时应包括：

- 企业的愿景和价值观；
- 社会责任议题和原则；
- 重要利益相关方的需求和期望；
- 基于本指南所述七项核心主题对企业社会责任活动影响的分析结果；
- 为实施和改善社会责任所提供的足够资源；
- 对于企业战略计划中所确定的社会责任方针，企业专门负责管理、实施、监测和评审的相应机构。

为了更好地将社会责任融入企业战略方针和计划之中，企业管理机构和所有管理人员均需接受有关社会责任方面的教育和培训，并在其各自工作中熟练应用 GB/T 36000 所述的七项社会责任原则。

为公开表明和证实企业开展社会责任实践的意愿和决心，企业有必要在治理层面做出关于社会责任的书面承诺，并向内部和外部所有重要利益相关方传达。社会责任承诺应包括但不限于：

- 对合规性的不断追求；
- 保障航空安全和健康的规定；
- 减少环境消极影响；
- 尊重人权，包括企业直接影响范围内及其供应链中的人权；
- 预防与劳动相关的事故和职业病，并改善劳动条件及劳动中的生活质量；
- 承诺在供应链中促进企业社会责任，开展责任采购实践，与供应商开展对话；
- 利用航空运输活动优势促进当地发展；
- 协调与社会责任有关的所有行动和计划，具体指定负责协调的管理者代表；
- 持续改进社会责任绩效；
- 必要时设立社会责任目标指标并保持经常更新；
- 在内部和外部进行透明和合乎道德的社会责任沟通；
- 倾听企业内外利益相关方的需求和期望；
- 将尽可能帮助其直接影响范围内的组织履行社会责任作为企业使命。

6.2.3 企业治理议题 2：利益相关方的识别和参与

企业应建立和保持程序以识别利益相关方及其需要与期望，并就相互影响而言，从机遇和风险两方面评价利益相关方的重要程度。在识别利益相关方时，企业可参考附录 E 所提供的航空运输活动利益相关方基本类别清单和识别方法示例。

企业应充分认识到与利益相关方建立对话的重要性。对于每个重要的利益相关方，企业应定期或根据需要与其或其代表开展对话，并促其积极参与企业的社会责任活动。

企业可在自身影响力范围内，通过牢固的合同关系、股份收购或企业代表参与决策机构等方式而直接对利益相关方施加积极影响，共同为可持续发展做出贡献。

企业应将利益相关方清单和对其期望和影响的评价保持记录并及时更新。

6.2.4 企业治理议题 3：合规管理

企业应时刻关注其决策和活动的合规性，也可根据 ISO 19600 建立企业合规管理体系以确保其合规性。企业可建立监视程序，以便对适用于其活动的标准和法规进行识别和监视。这些标准和法规涉及：

- 航空运输安全；
- 职业健康安全；
- 人力资源管理；
- 商业惯例和乘客信息；
- 环境；
- 知识产权；
- 其他相关国际行为规范规定的内容等。

企业应定期进行合规性审核，必要时开展策划并采取措施以实现合规。

除法规监视外，企业还可考虑在保持或改善其经济绩效的同时，建立技术监视措施来进一步开发其过程、惯例和/或产品，以便能使企业改进航空旅客运输服务质量、航空食品安全、劳动条件和节能减排等，从而确保其合规性。

6.2.5 企业治理议题 4：企业活动影响分析

企业可从本指南所述的七项核心主题各方面对其活动影响进行分析。

在特别考虑到下列各方面的情况下，企业应识别和评价可能产生或已有的影响，以便确定最重要的影响：

- 遵守法律法规和尊重国际行为规范；
- 航空运输安全；
- 乘客对运输服务的满意（或不满意）程度；
- 职业健康安全；
- 节能减排。

企业可建立形成文件的程序以描述识别、分析和评价影响的方法。附录 F 给出了一个航空运输活动影响分析流程的示例。

只要出现任何重大风险或对法规的偏离，企业就应对此加以监视和（或）采取措施，以使风险水平降低至可接受水平。

企业应使其直接影响范围内的组织均能知晓企业如何实施类似的过程。

6.2.6 企业治理议题 5：社会责任管理

企业可根据 5.2 中所述的方法建立企业社会责任管理体系，以便全面、系统、规范地管理其社会责任。附录 D 提供了一个企业社会责任管理体系运行模式示例。

企业可根据第 5 章所提供的指南，将社会责任融入现有企业管理体系，并通过企业现有管理体系平台对企业社会责任活动进行管理。

社会责任培训和社会责任文化培育是企业社会责任管理的重要组成部分。通过开展社会责任培训，企业员工的社会责任意识 and 能力将会显著提升。通过培育企业社会责任文化，企业内部将会形成有利于企业社会责任实践的良好氛围。

企业应建立企业社会责任考核与评价机制，以促进企业社会责任活动的持续改进。

6.2.7 企业治理议题 6：社会责任沟通

企业应就以下方面（但不仅限于此）积极开展企业内外部的社会责任沟通：

- 企业社会责任承诺；
- 已实施的与 GB/T 36000 及本指南所述七项核心主题有关的良好做法，必要时可通过企业内外部利益相关方的看法来举例说明；
- 企业决策和活动所产生的影响及其应对方案；
- 可测量的指标（如可行）；

——有关每项核心主题的改进远景（如可行）。企业可将社会责任报告作为重要的沟通工具。

对于企业直接影响范围内的利益相关方而言，沟通是双向的，沟通的要素应是可理解的、真诚的和可获得的。

这些沟通要素应定期更新，并在企业社会责任战略发生重要变化的情况下及时更新。

6.3 劳工实践

6.3.1 概述

由于劳工实践包含了企业的所有劳动政策和做法，如就业政策、劳动关系管理、员工培训及技能开发、职业健康安全、劳动时间和报酬、工会组织及民主管理等，对于促进法治建设和实现社会公平、公正、稳定与和谐均有着重大影响，尤其是就业岗位的提供及其劳动报酬的支付事关企业为当地社区所做出的最重要经济和社会贡献，因此，劳工实践是一项极为重要的航空运输社会责任核心主题。

虽然在 GB/T 36000 中，劳工实践主题下主要包括“就业和劳动关系”、“劳动条件和社会保护”、“民主管理和集体协商”、“职业健康安全”和“工作场所中人的发展与培训”等 5 个重要议题，但在本指南中，结合航空运输活动在劳工实践方面的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，这些议题可进一步归纳和细化为以下 6 个主要议题：

- 劳动关系和社会保护；
- 平等和非歧视就业；
- 劳动条件；
- 员工健康、教育、发展和培训；
- 工会组织、民主管理和集体协商制度；
- 关于员工纪律处分的听证和申诉。

6.3.2 劳工实践议题 1：劳动关系和社会保护

6.3.2.1 议题描述

和谐的企业劳动关系对于促进社会稳定和企业的健康、快速发展至关重要。劳动关系的双方在享有权利的同时也需承担各自的义务。不论是根据劳动合同形成的劳动关系，还是根据商业合同形成的非劳动关系，合同双方均有权了解自身的权利和责任，并享有法律保护的权利。需注意的是，在劳动关系中，企业还应承担其所负有的照顾志愿者的法律责任和义务。

社会保护是指关于提供医疗保健和家庭福利以及有关减轻因工伤、疾病、生育、抚养子女、老年、失业、残疾或经济困难而导致的收入下降或丧失的所有法律保障和企业政策与做法。企业应依法提供合适、公平、恰当的劳动条件，并对社会保护给予应有的关注。

6.3.2.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 确保承担企业所有工作任务的人员均为合法雇用的人员；
- 尽可能避免使用非正式工或过度使用临时性工；
- 依法向员工提供社会保护，不试图通过规避劳动关系来推卸其法律义务；
- 在发生了影响就业的运行变化（如：停业整顿、破产或关闭等）时，依法在规定期限内向工会或全体员工说明情况，并听取工会或者员工（或其代表）的意见，以便考虑如何最大程度地减少消极影响；
- 确保所有员工机会平等并在所有劳动实践中无直接或间接歧视，消除随意性或歧视性的解雇行为；
- 保护员工的个人信息和隐私。空乘人员的招聘场所应依法严格尊重个人隐私，相关信息（如视频、图片等信息）应依法予以保护；
- 仅使用合法的劳动中介机构；

——做出适当努力，鼓励自身影响范围内的企业遵循负责任的劳工实践。

6.3.3 劳工实践议题 2：平等和非歧视就业

6.3.3.1 议题描述

平等和非歧视就业权是工作中的基本人权。由于尊重平等就业权和非歧视就业权对于促进社会公平和正义具有极为重要的社会意义，因此，企业应致力于促进平等和非歧视就业权的实现。

由于航空运输属于特殊行业，基于工作岗位的特定技能和安全技术需要，对于机组人员均有特定的入职和在岗要求，这些限定性就业条件和要求不应被视为对就业权的歧视。

6.3.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 通过制定积极的就业政策，促进劳动者平等就业。确保就业政策不存在任何直接或间接歧视，防止工作场所的权利侵犯；
- 仅基于工作和岗位要求而确定就业政策和做法，薪酬，劳动条件，培训和升职机会，以及劳动关系的建立和解除等；
- 定期评估企业劳动政策及相关活动对促进就业机会平等和非歧视就业的影响；
- 积极采取措施为弱势群体提供保护和进步机会，如：促进妇女平等工作机会及在高级岗位中占有更平衡的比例等。

6.3.4 劳工实践议题 3：劳动条件

6.3.4.1 议题描述

劳动条件包括工资和其他形式的补偿、工作时间、休息时间、节假日、纪律和解雇、生育保护和一些福利（如安全饮水、卫生、食堂和医疗服务等）等。企业应通过提供体面劳动条件为提高社会生活水平做出贡献。

由于航空运输属于特殊的行业，其特定的生产方式决定了员工的劳动条件不同于一般行业，例如机组人员的工作时间和休息时间安排等，因此，企业应严格遵守国家有关航空运输的相关法律法规和标准，为机组人员等特定岗位的员工提供相应的劳动条件以确保航空运输生产安全以及员工的职业健康安全。

6.3.4.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 确保劳动条件符合国内法律法规和适用的国际劳工标准，在以下各方面提供体面劳动条件：工资、工作时间、飞行途中的休息时间及休息条件、科学合理的换班安排、机组人员专用宿舍等生活设施、每周休息时间、节假日、职业健康安全、生育保护以及兼顾家庭责任；
注：体面劳动是指通过促进就业、加强社会保护、维护劳动者基本权益，以及开展政府、企业组织和工会三方的协商对话，来保证广大劳动者在自由、公正、安全和有尊严的条件下工作。
体面劳动由国际劳工组织（ILO）于 1999 年提出。2005 年，联合国大会确定了把体面劳动作为联合国系统推动实现的千年发展目标之一。
- 充分考虑机组人员的岗位特殊性，努力为机组人员的工作与生活相平衡提供便利和支持，包括：夫妻团聚、子女教育、婴幼儿看护、照顾老人和家庭病人等家庭责任等；
- 尽可能允许遵守民族文化和宗教的传统与习俗，努力提供使员工能够最大程度实现工作与生活相平衡的劳动条件，如：尊重员工家庭责任，依法向其提供合理工时和育婴假，并在可能时提供托幼和其他便利，以便使员工实现恰当的工作生活平衡等；
- 同工同酬，并依法支付工资和其他形式的报酬，确保工资至少符合当地最低工资标准要求。企业应向员工直接支付工资，除法律法规或其他法律约束性文件另有规定外，不得限制或扣除员工工资；
- 尊重员工享有法律法规或其他法律约束性文件所规定的标准工时或协议工时的权利，依法向员工

提供每周的休息时间和带薪休假；

——遵守法律法规或其他法律约束性文件关于加班的规定，依法向员工提供加班补偿。当要求员工加班工作时，企业应考虑到有关员工的利益、安全和福利，以及工作中存在的任何危险。

6.3.5 劳工实践议题 4：员工教育、发展和培训

6.3.5.1 议题描述

人的发展是通过提升人的能力，使人成为富有创造力和具有高生产率的人才，以及享有自尊感、社区归属感和社会贡献成就感的过程。企业可通过工作场所政策来处理重要的社会关切、提高个人才能和就业能力，促进人的发展。

教育是员工依法享有的基本人权。企业应尊重员工依法享有教育的权利，并为促进员工教育权的实现做出贡献。

6.3.5.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

——为员工发展和继续教育提供相关支持和便利；

——在平等和非歧视的基础上，在员工工作经历的各个阶段，向其提供技能开发、培训和实习期训练及获得职业晋升的机会；

——必要时，确保被裁员的员工能获得帮助，以便有助于其获得新的就业、培训和咨询。

6.3.6 劳工实践议题 5：工会组织、民主管理和集体协商制度

6.3.6.1 议题描述

依法参加和组织工会的权利是法律赋予每个员工享有的基本权利。为了保障员工在工作中各项劳动权益，员工依法享有集体协商权。企业应尊重员工依法享有这些权利，并为促进这些权利的实现做出贡献。

民主管理是指，企业按照“合法、有序、公开、公正”的原则，建立民主管理制度，支持员工参与企业管理活动，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。职工代表大会（或职工大会）是员工行使民主管理权利的机构，是企业民主管理的基本形式。企业民主管理制度包括：职工代表大会（或职工大会）、事务（厂务）公开制度、职工董事和监事制度等。企业民主管理制度还可以采用民主恳谈会、劳资协商会、职工议事会等多种民主协商对话形式。

集体协商是指，员工一方通过工会组织或员工代表与企业或其代表就劳动关系方面的内容进行协商的过程。集体协商的内容包括劳动报酬、工作时间、休息休假、职业健康安全、保险福利等事项。有效的集体协商有助于促进企业的民主管理，促进企业与其员工之间的理解，改善企业内的劳动关系。

民主管理和集体协商也是企业应对管理变革的有力手段。它可被用来设计技能开发计划，以促进人力发展和提高生产率，或者用于减少企业运行变革所带来的负面社会影响。员工参与管理不仅能够提高员工的主人翁意识，激发员工的主动性和创造性，更能融合不同的利益关系，提高企业的包容性，通过法定的沟通与平衡机制缓和不同群体之间的利益冲突，提高企业内部的凝聚力和向心力，提高企业的核心竞争力。

6.3.6.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

——尊重员工依法参加和组织工会的权利，依法支持工会组织独立自主地开展活动，并为其活动提供必要的设施和其他便利；

——尊重工会组织或员工代表一方依法参与集体协商的权利，支持其参与集体协商活动并为其提供所需信息；

——意识到民主管理和集体协商对自身的重要性，依法建立和完善以职工代表大会（或职工大会）为基本形式的企业民主管理制度，实行事务（厂务）公开，加强民主管理工作，支持员工依法民主参与和监督企业的管理活动；

——尊重和积极支持工会为维护员工合法权益依法开展民主管理；

- 建立集体协商制度，形成规范且有效的良好运行机制；
- 当发生可能对就业产生重大影响的运行变化时，合理告知政府有关主管部门和员工代表（包括工会组织等），以便共同审查其影响，从而最大限度地减轻消极影响。

6.3.7 劳工实践议题 6：关于员工纪律处分的听证和申诉

6.3.7.1 议题描述

听证权和申诉权是个人人权的重要方面。听证权是指参加听证会，陈述、举证、质证和申辩及意见的权利。申诉权是指认为处分决定错误而向处分决定方申述理由，要求其重新处理的权利。企业通过听证和申诉可增加补救错误处分的机会和途径，从而大大降低错误处分的发生率。

6.3.7.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 在内部纪律处分员工前后，尊重员工依法享有公正的听证权和申诉权；
- 对员工所采取的任何纪律措施均应恰当，且不得包含体罚或者使其遭受非人道或侮辱性的对待等；
- 建立申诉保护机制，以确保申诉人免遭打击报复。

6.4 安全和健康

6.4.1 概述

生命和财产权以及健康权是最基本的人权，对于航空运输活动而言具有极为特殊的意义。由于航空旅客运输事关各方生命和财产安全，因此，保障航空旅客运输安全是航空运输企业最首要的社会责任。

为保障航空运输安全，国际民航管理组织和国内民航主管部门制定发布了一系列航空旅客运输安全相关法律法规和标准。在开展企业社会责任活动时，航空运输企业应严格遵循这些法律法规和标准的要求。

基于航空运输的特点，国内外已建立了较为系统和成熟的航空运输安全保障技术和管理体系及规范，如：机组人员的选拔、培训、日常训练、任务执行；飞机的飞行、维修、日常维护；航线的规划和航班的日常安排；乘客的登机 and 乘机、行李；航空食品、航油等配套服务；机票票务及其相关管理等。这些安全保障技术和管理体系及规范既是航空运输社会责任的重要依据，又是企业开展社会责任活动的重要技术和管理平台。

在本指南中，结合航空运输活动对安全和健康的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，“安全和健康”主题包含以下 3 个重要议题：

- 飞行安全保障；
- 职业健康安全；
- 乘客健康安全。

6.4.2 安全和健康议题 1：飞行安全保障

6.4.2.1 议题描述

安全事关航空运输的生死存亡。若无安全保障，全行业则将无法生存，更谈不上可持续发展。在航空运输活动中，企业应采用国际最先进的飞行安全保障技术和管理体系，建立相应的安全保障机制和体系，包括安全管理体系、空防安全体系和危险品安全体系等，致力于航空运输全过程的安全管理，对运输运行过程实施持续性监控和相应的风险管理，将飞行安全风险损失降至并保持在可接受水平范围内，确保运输安全。

6.4.2.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 明确管理者安全承诺、安全目标与政策，为公司安全发展提供指导；

- 组建安全管理组织机构，明确安全管理责任；
- 建立安全奖惩与考核制度，设立专项安全奖励资金，制定明确的安全处罚机制，落实安全责任；
- 采取措施，提升全员尤其是最高管理者、飞行机组人员、飞机维修人员和签派控制等一线人员的安全意识、责任感和能力，培育企业飞行安全文化，培育企业员工遵章守法意识；
- 建立面临各种安全非正常情况下的应急响应机制，明确应急处置流程和预案，开展应急演练；
- 建立无惩罚性安全主动报告制度，广泛收集安全信息，并保持飞行安全风险识别和管控机制；
- 对企业飞行安全状态进行定期测评；
- 建立安全生产体系持续改进机制；
- 对全员实施安全培训，提升各级干部员工的安全履职能力，对安全管理和安全关键人员开展资质评估认证；
- 建立空防威胁评估机制，为乘客提供涉及空防、紧急状态下的安全防护；
- 加强安全管理，严格安全保障措施，及时发现并阻止危险人员和危险物品登机；
- 制止乘客影响飞行安全的乘机行为（如在客舱和卫生间吸烟、触碰紧急出口开关、飞机起降中使用禁用的电子设备、打架斗殴等）；
- 确保提供航空运输服务的飞机处于适航状态，如：飞机的良好维护和维修等
- 将保障安全作为航线规划、航班安排等所有运营活动需首先考虑的重要方面；
- 密切关注航空运输新科技、新技术应用，保证安全投入，不断提升飞行安全保障方法和手段；
- 提醒和帮助乘客正确摆放行李及随身物品；
- 客舱中通过广播、视频、宣传单等方式对乘客进行航空旅客运输安全知识教育，在飞行过程中（如：飞机起降操作时、飞机颠簸时等）适时提醒和督促乘客配合实施安全防护措施（如：扣紧安全带、不使用卫生间、打开遮阳板等），以获得乘客的积极支持和全力配合。

6.4.3 安全和健康议题 2：职业健康安全

6.4.3.1 议题描述

职业健康安全涉及员工因劳动条件而引起的生命安全和健康损害（包括生理和心理的健康损害）。对于客舱存在的偶然的和长期的污染以及其他危险源，它们既可能危害机组人员，也可能危害乘客。飞机所用的有毒有害物质也可能会危及飞机维修人员的生命和健康。即使处于办公场所，航空运输的员工也同样会面临职业健康安全风险，如：火灾、腰肌劳损、颈椎病、“键盘手”等。为此，除飞行安全外，职业健康安全也是航空运输活动中需高度重视的一个重要议题。

航空运输中的职业健康安全具有显著的特殊性。其职业特殊性主要在于：一是长时间的连续高空飞行作业使得机组人员因长时间处于飞行应激状态和可能暴露于高空辐射环境之中而导致生理和心理受到危害；二是运输服务业的特殊性使得机组人员长期作息时间无规律、安全压力大、心理负荷重等；三是在跨境和跨区域的运输过程中，乘客流动性大且遍布全球，乘客状况十分复杂，这导致了机组人员长期面临着可能的传染病传染等高风险；四是面临劫机等恐怖袭击的危害以及不文明乘客的辱骂、殴打、性骚扰等危害。

在航空运输活动中，企业除保障一般员工（如：办公室工作人员、飞机维护维修人员、飞控管控人员等）的职业健康安全外，还应高度关注机组人员的职业健康安全，依法按特殊工种对机组人员提供特殊保护，以保障其职业健康安全。

健康是员工依法享有的基本人权。企业应尊重员工依法享有健康的权利，并为促进员工健康权的实现做出贡献。

6.4.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 采取有效措施，保障员工依法享有健康权利，如合理病休、健康体检等；
- 为员工依法享有基本医疗保险提供支持；

- 建立和保持符合 GB/T 28001 的职业健康安全管理体系，控制职业健康安全风险，提高职业健康安全管理水平，促进和保障员工的职业健康安全；
- 正确理解并严格遵循职业健康安全管理原则，包括关于职业健康安全风险控制措施层级选择顺序的原则：消除、替代、工程控制措施、管理控制措施、工作程序和个体防护装备等（进一步信息见 GB/T 28001）；
- 为全体员工提供所有相关事项的充分培训，向员工传达所有安全做法并要求其始终遵守，确保员工掌握并遵循适用的程序；
- 提供预防职业伤害、疾病和事故及处理紧急情况所需的安全设备，必要时免费提供个体防护装备。对于女性（如：孕妇、产妇或哺乳期妇女），或者诸如残障、无经验或年轻的员工等处于特殊状况下的员工，根据职业健康安全风险对其各自不同的影响采取特定措施；
- 记录和调查所有职业健康安全事件和问题，努力消除工作场所中促成或导致紧张和疾病的社会心理危险源，以便使职业健康安全风险降低到最少或完全消除；
- 依法为临时工、兼职工及分包工提供平等的职业健康安全保护；
- 将职业健康安全体系建立在员工参与的基础上，并承认和尊重员工的下述权利：
 - 及时、全面、准确地获取职业健康安全风险信息 and 处置这些风险的最佳实践的信息；
 - 就与其工作有关的职业健康安全所有方面进行自由询问和获得协商；
 - 当员工有理由认为对自身或他人生命或健康即将造成危害或构成严重威胁，有权拒绝工作；
 - 向工会和具备专业知识的其它方面寻求外部建议；
 - 向有关主管部门报告职业健康安全问题和隐患等；
 - 参与自身有关的职业健康安全决策和活动，包括事件和事故调查；
 - 免受因上述行为而遭到报复的威胁。

对于机组人员的职业健康安全，企业还应考虑以下措施建议：

- 确保机组人员值勤期、飞行时间限制及休息期要求满足相应规定，避免机组人员疲劳飞行；
- 增强机组人员的自我监控意识，使其能够根据航班计划、航班实时动态监控自身值勤期、休息期是否符合要求，在不符合要求时通过电话形式向乘务调度席进行反馈；
- 机组人员有权拒绝执行违反规定的值勤期、飞行时间限制及休息期要求的飞行；
- 根据飞机引进计划、各机型日利用率和人员动态变化等情况，对机组人员的人力资源状况进行前瞻性的评估。当出现人力资源不足时，及时预警并进行人员招聘引进和训练补充；
- 投入足够资源培养机组人员，并根据实际需要对其全面、系统和有针对性地开展培训；
- 采取措施（如：定期疗养、休假等）以缓解机组人员高空飞行作业压力；
- 依法制止不文明乘客对机组人员的辱骂、殴打、性骚扰等危害行为，并支持机组人员在后续法定程序中的相关权利主张。

6.4.4 安全和健康议题 3：乘客健康安全

6.4.4.1 议题描述

保障乘客健康安全是指企业所提供的航空运输服务不会给乘客生命和身体健康造成危害和乘客财产损失。保障乘客健康安全是所有航空运输企业义不容辞的法定义务。

作为航空运输服务的消费者，乘客有权知晓相关安全风险，并依法享有获得相关安全防护和知识的权利。

需注意的是，除生命安全和身体健康外，乘客健康安全还包括乘客的财产安全（如：财物被盗、行李损坏或丢失等）。

6.4.4.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 在正常和合理可预见的使用情况下，确保其所提供的航空旅客运输服务产品（如：航空器、客舱

- 服务用品、航空食品等)对乘客及其财产是安全的;
- 按最高安全要求执行有关乘客健康安全方面的法律法规、标准和其他规范;
 - 在客舱服务用品和航空食品采购过程中,确保最大限度地降低运输服务产品对乘客的健康安全风险,如:评估已识别的客舱服务用品和航空食品给特定乘客所带来的风险(如:身体过敏等),并销毁具有危害的客舱服务用品和航空食品,另选其他合格供应商;
 - 使乘客充分了解航空运输安全知识及应急处理措施,增强风险防控能力;
 - 提醒乘客保护个人财产,防止财产(包括行李及个人财物等)损坏、丢失或被盗;
 - 应建立和保持有效的乘客健康安全应急救援预案,以处理航空旅客运输过程中乘客所发生的危及健康的紧急情况,并确保乘客能得到及时且合适的紧急救护;
 - 在航空运输过程中,对于特殊乘客(如:障碍旅客、孕妇、婴幼儿、老年人等)给予特别关照,确保其健康安全;
 - 确保客舱服务所提供的航空食品(包括饮料、食品、水果、酒等)符合航空食品卫生规范及食品卫生法等质量安全和卫生要求。避免使用不符合安全和卫生规范的食品,包括但不限于易腐变质和微生物易繁殖的食品。如有特殊配备需求,则应进行时间和温度控制;
 - 实施严格的航空服务用品和食品的采购标准和质量安全保证体系,选用合格的供应商,并定期评审具有长期供应关系的供应商;
 - 积极帮助乘客寻找丢失的托运行李和包裹,并依法赔付乘客因运输过程中行李和包裹的丢失和损坏而造成的财产损失。

6.5 环境

6.5.1 概述

保护生态和环境是航空运输社会责任的重要方面。航空运输活动对生态和环境的影响主要涉及对能源和资源的使用、污染物和废弃物、温室气体排放等。为了减少对生态和环境的影响,企业应积极采取措施,以改善企业自身及其影响范围内的生态和环境绩效。

虽然在 GB/T 36000 中,环境主题下主要包括“污染预防”、“资源可持续利用”、“减缓并适应气候变化”、“环境保护”、“生物多样性与自然栖息地恢复”等 5 个重要议题,但在本指南中,结合航空运输活动在环境方面的主要影响,以及相关法律法规要求和企业实践,这些议题可进一步归纳和细化为以下 3 个主要议题:

- 污染预防;
- 资源可持续利用;
- 减缓并适应气候变化。

6.5.2 环境议题 1: 污染预防

6.5.2.1 议题描述

为提高企业的环境绩效,在航空运输活动中,企业应对在机场停泊、空中飞行、飞机维护和维修等过程中所产生的污染进行识别、预防和处理。

与航空运输活动有关的污染主要包括:向空中排放的废气;飞机噪音;运输服务过程中所产生的垃圾和废弃物;客舱卫生间所产生的废水和人体排泄物;废弃的客舱服务用品;飞机维修所产生的废气、废水和固体及液体废弃物;办公以及相关航空训练和卫生保健活动等所产生的废弃物等。

6.5.2.2 实施建议

在处理该议题时,企业应考虑以下措施建议:

- 识别与其活动有关的污染来源;
- 测量、记录并报告重要的污染来源以及污染的减少情况;
- 实施旨在防止污染产生的措施。在遵循污染管理层次的前提下,确保对无法避免的污染进行妥善

管理；

- 采取措施，逐步减少和最小化其所控制或影响的范围内的直接和间接污染，例如：在条件允许下，尽可能减少废水的产生；减少客舱服务中一次性用品等固体废弃物的产生等；
- 积极控制设施、机队和附属企业设备对土地和水资源可能产生的污染影响；
- 引进新飞机时严格遵守相关噪音值规范和验证标准；
- 遵守各地机场的噪音管制规定及程序，降低飞机起降对机场附近小区所产生的噪音影响，以维护当地社区良好的居住质量。

6.5.3 环境议题 2：资源可持续利用

6.5.3.1 议题描述

为促进可持续发展，在航空运输活动中，企业可通过更加负责任地使用电力、燃料、水资源，综合利用不可再生资源 and 可持续的可再生资源，或以可持续可再生资源替代不可再生资源，向可持续资源利用迈进。

6.5.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 识别能源、水及所用其它资源的来源；
- 测量、记录和报告能源、水和其它资源的节约使用情况；
- 采取资源效率措施，减少对能源、水和其他资源的使用，考虑采用国内外航空旅客运输最佳实践指标和其他衡量基准；
- 降低飞机和地面建筑物及设施的能耗；
- 在条件允许时，用可持续的、可再生的、低环境影响的资源来补充或替代不可再生资源（如：使用环保可再生纸等）；
- 在符合航空质量安全和卫生标准及法规的前提下，重复利用客舱服务用品（如：毛毯、耳机等）；
- 使用新能源（如：航空用生物燃料等）。

6.5.4 环境议题 3：减缓并适应气候变化

6.5.4.1 议题描述

人类活动所产生的温室气体排放（GHG），如二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）和一氧化二氮（N₂O）等，可能是引起全球气候变化的重要原因之一。航空运输活动与气候条件紧密相关：一方面，航空运输活动所用航油会产生大量的温室气体；另一方面，气候变化（如：异常频繁的雷暴天气和台风；因气候变化而加重的雾霾天气等）反过来也会对航空运输活动产生重大不利影响。为此，对于减缓并适应气候变化，航空运输企业理应率先做出自己的贡献。

6.5.4.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 监视、测量、记录和分析航空运输活动所产生的主要温室气体排放；
- 在条件允许的情况下，尽可能引进燃油效率高和能耗低的先进机型；
- 为提升飞机燃油效率和有效降低燃油消耗，充分利用企业资源和影响力，支持和促进飞机制造新技术的研发以及旧飞机的节油升级和改造（如：飞机发动机升级改造、飞机加装翼梢小翼项目等）；
- 制定并实施尽可能减少油耗又满足运行要求的飞行计划；
- 对油料采购、储运、加注等全过程实施质量管理控制；
- 通过技术操作手段，实现低碳减排，包括（但不限于）：提高航班运行控制水平、深化飞机性能监控、优化国内航路结构、GPU 代替 APU、飞机重心管理等；
- 采取措施，回应已有或预期的对气候变化的影响；
- 在其影响范围内，帮助利益相关方提升适应气候变化的能力。

6.6 公平运行实践

6.6.1 概述

公平运行实践涉及企业与其他企业交往过程中的行为道德。这些交往过程包括企业同政府机构之间的关系，也包括企业与合作伙伴、供应商、承包商、顾客、竞争者及企业加入的协会之间的关系。作为对社会和环境负责任的企业，在公平运行实践方面，就应积极考虑并利用自身与其他组织的关系来，努力推动社会的文明和进步。

航空运输企业的经营发展理念和技术在国民经济各行业中居领先地位，有能力且有意愿在其影响范围内发挥领导力，引领并推动各类组织更广泛地接受并履行社会责任，共同为促进经济、社会和环境的可持续发展做出最大的贡献。

虽然在 GB/T 36000 中，公平运行实践主题下主要包括“反腐败”、“公平竞争”、“在价值链中促进社会责任”、“尊重产权”等 4 个重要议题，但在本指南中，结合航空运输在公平运行实践方面的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，该议题可进一步归纳和细化为以下 3 个主要议题：

- 反腐败；
- 公平竞争；
- 可持续采购。

6.6.2 公平运行实践议题 1：反腐败

6.6.2.1 议题描述

腐败是指为谋取私利而滥用授权。腐败有多种形式，包括与公职人员或企业任职人员有关的贿赂（索取、提供或接受金钱或实物等贿赂）、利益冲突、欺诈、洗钱、挪用、隐瞒真相和妨碍司法公正，以及影响力交易。

对于企业而言，腐败既严重破坏了国家的社会、经济和法治秩序，恶化了企业外部运行环境，阻碍了企业的长远健康发展，又败坏了企业文化，损害了企业精神，助长了企业内部的不良风气，极大地增加了企业运行成本和合规风险。

在航空运输活动中，反腐败的主要方面包括：反商业贿赂；反企业内各种形式的贪污行为；反企业营销、采购和承包等活动中的各种贿赂、回扣等行为等。

6.6.2.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 加强全体员工的反腐败教育和培训，提升员工反腐败意识和能力，促其积极主动地预防和抵制腐败；
- 建立并维护一套有效的制度或机制来系统预防和抵制腐败，如：按照国际标准，建立并保持企业的反腐败管理体系；
- 识别发生腐败的风险，并实施预防和抵制腐败的政策和做法；
- 确保领导层树立起反腐败榜样，并为反腐败政策的落实做出承诺、提供鼓励和实施监督；
- 建立反腐败小组，成立监督制约机构；
- 不断强化对各项负责财、物、工程等的人员的监督；
- 支持员工的反腐败行为，并提供相关激励；
- 推动承包商和供应商与本企业一道共同预防和抵制腐败；
- 恰当支付员工和企业代表的报酬，确保其仅从合法服务中获得报酬；
- 建立有效的具体机制，确保反腐败相关举报人无需担心遭到报复，鼓励员工、合作伙伴、企业代表和供应商举报违法违纪和违反企业政策的行为；
- 向相关执法部门和机构举报犯罪行为；
- 积极参与并实施反腐败主管部门和机构等开展的与本企业有关的反腐败行动计划，支持、宣传和

配合相关的反腐败活动；
——鼓励与企业有运行关系的他人或组织采取类似的反腐败做法。

6.6.3 公平运行实践议题 2：公平竞争

6.6.3.1 议题描述

公平和广泛的竞争能够激发创新和效率，降低产品和服务成本，确保所有企业均享有公平的机会。从长远来看，它还可以极大地促进经济增长和提高人民生活水平。

在航空运输活动中，不正当竞争行为有多种形式，如：价格垄断、串通投标、掠夺性定价等。

6.6.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 确保航空运输活动遵守有关竞争的法律法规；
- 建立程序或其他保障措施，以防止参与反竞争行为；
- 对员工开展相关教育和培训，促其认识到遵守有关竞争的法律法规和进行公平竞争的重要性；
- 支持反垄断和反倾销行为，以及鼓励竞争的公共政策；
- 与同业伙伴良好合作，促进资源要素合理配置，实现整个产业链的共同增值。

6.6.4 公平运行实践议题 3：可持续采购

6.6.4.1 议题描述

可持续采购是指企业将社会责任融入其采购活动中，以推动供应链成员接受和支持社会责任原则和实践。企业通过可持续采购，对其供应链成员施加积极影响，可促使更广泛的组织和企业认识并接受社会责任实践，共同促进可持续发展。

对于航空运输活动而言，其供应链成员主要包括：航油供应商、航空食品供应商、客舱服务及办公用品供应商、机场地勤服务供应商、机票代理服务供应商、飞机维护和维修服务供应商等。

6.6.4.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 将社会责任融入关于自身购买、分销和合同的具体政策和实践中，如：基于本企业的社会责任方针，制定企业可持续采购行为准则等，对供应商履行社会责任做出具体规定并提出相关要求；
- 建立相关程序或过程，对供应商进行恰当的尽职调查与监视，以防其背离社会责任承诺；
- 为供应链上的中小型企业提供支持，包括：提升其对社会责任问题和最佳实践的认知，并向其提供额外帮助（如：技术、能力建设或其它资源），以有助于其实现社会责任目标。

6.7 消费者问题

6.7.1 概述

由于乘客是航空运输服务的消费者，是企业的重要利益相关方，因此，尊重乘客的利益是企业社会责任活动应遵循的基本原则。企业向乘客提供航空旅客运输服务，除需履行相应的法律义务外，还应担负起相应的道义责任。有关保护消费者权益和民航运输乘客权益方面的法律法规、标准等均对此做出了相应规定并提出了一系列相关要求。

在乘客相关方面，企业的社会责任包括：保障乘客在航空旅客运输过程中的健康和安全（见 6.4.5）；为乘客提供更加便捷的运输服务（见 6.8.3.2）；保护乘客个人信息安全和隐私；进行乘客教育；为乘客提供准确的信息（如有关票务、航班、行李等信息）；推动可持续消费；航空旅客运输服务产品的易用性等。在尊重乘客基本需求权利之外，企业还应尽可能使客舱服务适用于所有人，尤其是应考虑到弱势群体的特殊需求。

虽然在 GB/T 36000 中，消费者问题主题下主要包括“公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践”、“保护消费者健康与安全”、“可持续消费”、“消费者服务、支持和投诉及争议处理”、“消费者信息

保护与隐私”、“基本服务获取”、“教育和意识”等7个重要议题，但在本指南中，结合航空运输活动在消费者问题方面的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，该议题可进一步归纳和细化为以下4个主要议题：

- 乘客服务与支持；
- 乘客隐私；
- 乘客教育；
- 特殊乘客。

6.7.2 消费者问题议题1：乘客服务与支持

6.7.2.1 议题描述

乘客服务与支持主要是指在航空运输活动中，企业在地面、空中、票务、投诉等方面为乘客所提供的相关服务和支持。

6.7.2.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 公开披露包括机票有效期、机票改签方式和途径、票价及相关税费、拒绝和限制随身携带和托运的条件、对航班延误的处理等在内的信息，不遗漏关键信息；
- 不使用在性别、宗教、残疾或个人关系等方面包含或加深成见的文字、声音或影像；
- 了解乘客需求与期望，为乘客提供安全顺畅便捷的出行体验；
- 尊重特殊乘客（如：障碍旅客、孕妇、婴幼儿、老年人等）的需求；
- 运用新技术，改善全服务流程（如：提供电子客票服务等）；
- 杜绝误导乘客的行为；
- 对航空食品（包括酒水等）采购和供应实施严格的质量安全管控，确保客舱服务中的食品质量安全；
- 加强供应商管理，提升相关客舱服务用品的质量；
- 乘客出现特殊情况（如：受伤、突发疾病、孕妇突然临产、丢失物品等）时，机组人员和地面人员应在合理、合法范围内尽可能帮助乘客；
- 加强管理以促进航班正常，同时完善不正常航班处理预案；
- 采取措施以降低行李差错率、损毁率、被盗率；
- 采取措施确保乘客的托运行李以及物品的安全；
- 建立有效的渠道以获取乘客对运输服务的满意度；
- 向乘客提供规定时间内退换机票或获得其他适当赔偿的方式；
- 评审乘客投诉，并改进对投诉的处理；
- 提供充分和有效的航空旅客运输支持和咨询服务体系（如：客服电话等）；
- 选用基于国家标准或国际标准的处理争议、冲突、补偿和赔偿的程序；
- 对于航班延误或取消情况，及时进行信息通报（如发送短信等），保障乘客的知情权，并根据规定做好乘客的安抚工作；
- 当发生航班超售时，及时与乘客沟通解决方案，保障乘客利益；
- 公开披露有效的服务投诉受理渠道，包含但不限于电话、邮箱等；
- 了解乘客的需求与期望，不断完善现有运输服务产品，持续开发特色服务产品。

6.7.3 消费者问题议题2：乘客隐私

6.7.3.1 议题描述

为保障航空运输安全和确保旅客运输服务顺利进行，在购买机票时，乘客需提供大量的个人隐私信息。为此，保护乘客个人隐私信息是企业必须承担的法定义务。

对于保护乘客隐私，企业应从收集信息的类型到信息获取、使用和保护的方式等各方面，严格遵守相关法律法规和标准的规定和要求，以防侵犯乘客隐私权。

6.7.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 按照 GB/T 22080—2016，建立和保持信息安全管理体系，以保障乘客个人隐私信息的安全，防止信息泄露；
- 仅收集航空旅客运输法律法规所要求的必要信息；
- 避免将乘客个人信息用于其所不希望的营销目的；
- 仅通过合法方式获取信息；
- 不泄漏、提供和滥用乘客的个人信息，不将个人信息用于指定用途以外的目的，除非乘客知情且自愿，或法律法规另有规定和要求；
- 通过采取充分的安全保障措施保护乘客个人信息；
- 使企业内负责信息安全保护的人员担负起遵守上述措施和适用法律法规的责任。

6.7.4 消费者问题议题 3：乘客教育

6.7.4.1 议题描述

航空运输安全和旅客运输服务过程的顺利进行均需要乘客的密切配合。企业应充分认识到，良好的乘客教育可有助于乘客获得足够的相关信息，使其充分认识到自己的责任并积极履行其义务，配合机组人员开展工作，以保障飞行安全，并获得满意的运输服务体验。

乘客教育的目的不仅在于传播航空旅客运输安全知识，而且还在于促进乘客文明乘机。

6.7.4.2 实施建议

乘客教育主要在空中服务过程中通过广播、视频、宣传单等方式进行。乘客教育应注重以下内容：

- 飞行健康安全知识；
- 航空旅行注意事项和一般常识；
- 飞机应急逃生和救生设备和设施等相关知识；
- 乘客安全须知；
- 乘客需了解的飞行安全法规知识及影响飞行安全的限制性行为；
- 有关飞行安全的风险及其必要预防措施等方面的信息；
- 节约用水、用电等环保知识；
- 与空防、紧急状态下的安全防护、不文明乘机行为等有关的知识和信息。

除空中开展乘客教育外，企业还可在乘客购买机票后，以短信等方式提醒乘客注意事项。

6.7.5 消费者问题议题 4：特殊乘客

6.7.5.1 议题描述

特殊乘客是指老年人、婴幼儿、孕妇、障碍旅客，以及因医疗需求、宗教习俗、过敏体质等而有特殊餐饮服务需求的乘客。企业应依法根据这些特殊乘客的合理需求提供相应服务，以保障其合法权益。

6.7.5.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 为老年人、婴幼儿、孕妇、障碍旅客等乘机尽可能提供便利；
- 考虑特殊乘客（如障碍旅客等）的需求，保障其人格尊严；
- 在客舱餐饮供应方面，尽可能为因医疗需求、宗教习俗、过敏体质等而有特殊餐饮服务需求的乘客提供特殊餐饮预订服务。

6.8 社区参与和发展

6.8.1 概述

在本指南中，社区是指地理位置上接近企业所在地或企业影响所及区域内的居民点或其他社会定居点，但也可被理解为具有某些共同特点的群体，例如关注某个特殊问题的“虚拟社区”等。作为社区的一员，对于负责任的企业而言，参与并支持社区发展是企业理应担当的责任。由于企业的发展离不开所在社区的支持，企业与社区互为利益相关方，因此，企业应与社区分享利益，共同促进，共赢发展。企业与社区不仅限于利益关系，企业的社区参与还包括企业对社区价值观和文化的认同。

对于航空运输活动而言，社区不仅限于企业所在地，还包括其飞机停靠地，即：随着航线的开辟，企业所在社区亦不断延伸。

虽然在 GB/T 36000 中，社区参与和发展主题下主要包括“社区参与”、“教育和文化”、“就业创造和技能开发”、“技术开发和获取”、“财富和收入创造”、“健康”、“社会投资”等 7 个重要议题，但在本指南中，结合航空运输活动在社区参与和发展方面的主要影响，以及相关法律法规要求和企业实践，该议题可进一步归纳和细化为以下 3 个主要议题：

- 社区支持；
- 财富创造与发展；
- 社区投资。

6.8.2 社区参与和发展议题 1：社区支持

6.8.2.1 议题描述

社区支持是指企业根据社区情况为社区的教育、文化、医疗卫生等方面的发展提供支持帮助，以促进社区健康发展和社会福祉。

6.8.2.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 在确定社区支持优先事项时，咨询社区不同群体的代表。企业应特别关注弱势、受歧视、边缘化、无代表和代表人数不足的群体，以有利于充分反映其意见和尊重其权利的方式使其参与；
- 鼓励和支持企业员工投身于社区志愿服务；
- 为促进社区文化和教育水平的提高提供支持；
- 承认并尊重当地文化和文化传统；
- 帮助保存和保护文化遗产；
- 考虑通过多种方式促进良好的社区健康水平；
- 为政府、社区重大活动提供航空运输支持和保障。

6.8.3 社区参与和发展议题 2：财富创造与发展

6.8.3.1 议题描述

企业通过带动社区就业、提供快捷的航空运输服务、优先选用当地供应商等措施，以促进社区财富创造与发展。

6.8.3.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 依法履行纳税义务，为当地经济发展做出贡献；
- 在可行的情况下，通过开辟航线为偏远地区提供快捷的航空旅客运输服务，促进人员往来流动，为地区经济发展提供更多机会，从而减少贫困；
- 在可行的情况下，通过开辟航线带动地区商贸往来，促进地区经济繁荣；
- 在航空运输服务用品采购方面，在确保产品质量安全的前提下，为当地供应商提供优先采购机会；
- 尽可能利用航空业自身优势，扶持当地特色产业。

6.8.4 社区参与和发展议题 3：社区投资

6.8.4.1 议题描述

社区投资是指企业将自身资源投资于旨在提高社区社会生活质量的举措和计划，包括与以下领域有关的项目：教育、培训、文化、卫生保健、收入创造、基础设施建设、增进信息获取或其他可能推动经济社会发展的活动。

航空运输企业在识别社区投资机会时，应将其贡献与其运行所在社区的需要和优先事项相结合，并考虑到政府所确定的优先事项。

6.8.4.2 实施建议

在处理该议题时，企业应考虑以下措施建议：

- 考虑进驻或离开某个社区时以及某航线开辟或取消时的经济和社会影响，包括对社区可持续发展所需基本资源的影响；
- 通过规划航班时间和班次，为社区居民出行创造更多便利，从而增加更多发展机遇；
- 避免社区对企业慈善活动的支持或持续存在形成永久性的依赖；
- 考虑与包括政府、商业或社会组织等在内的其他组织建立伙伴关系，使得协同效应最大化，并利用互补的资源、知识和技能；
- 考虑帮助向弱势群体和低收入人群提供食品和其他必需品的计划，并考虑到帮助他们提高能力、增加资源和机会的重要性。

附录 A
(资料性附录)
缩略语

APU	飞机发动机辅助动力装置
CH ₄	甲烷
CO ₂	二氧化碳
GHG	温室气体
GPU	地面电源装置
N ₂ O	一氧化二氮

附 录 B
(资料性附录)
通用的管理体系高层结构框架

为保持企业内各管理体系之间相互兼容、一致和协调，管理体系通常采用统一的体系框架结构。国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）专门联合制定了适用于所有管理体系国际标准（如：ISO 9001、ISO 14001 等）的、有关管理体系高层结构的国际标准（ISO/IEC 导则，第 1 部分:2016, 附录 SL）。表 B.1 给出了该国际标准所确定的通用的管理体系高层结构及其核心文本内容。

表 B.1 通用的管理体系高层结构及其核心文本内容

引言
1 范围
2 规范性应用文件
3 术语和定义
4 组织背景 4.1 理解组织及其背景 4.2 理解相关方的需求和期望 4.3 确定 XXX 管理体系的范围 4.4 XXX 管理体系
5 领导作用 5.1 领导作用和承诺 5.2 方针 5.3 组织相关岗位及其职责和权限
6 策划 6.1 针对风险和机遇的措施 6.2 XXX 目标和对目标实现的策划
7 支持 7.1 资源 7.2 能力 7.3 意识 7.4 沟通 7.5 成文信息
8 运行 8.1 运行策划和控制
9 绩效评估 9.1 监视、测量、分析和评估 9.2 内部审核 9.3 管理评审
10 改进 10.1 不符合和纠正措施 10.2 持续改进

附 录 C
(资料性附录)

通用的管理体系核心要素及其要求与 GB/T 36000 各章条内容的映射关系对照表

表 C.1 给出了通用的管理体系核心要素及其要求与 GB/T 36000 各章条内容的映射关系对照表。

表 C.1 通用的管理体系核心要素及其要求与 GB/T 36000 各章条内容的映射关系对照表

通用的管理体系高层结构 (参见表B.1)		对应的GB/T 36000各章条
核心要素	要求	
4 组织背景	4.1 理解组织及其背景	5 社会责任原则
		6 社会责任基本实践
		6.1 概述
		6.2 社会责任辨识
		6.2.1 影响、利益和期望
		7 关于社会责任核心主题的指南
	4.2 理解相关方的需求和期望	7.1 概述
		8.2 组织特征与社会责任之间的关系
		8.3 理解组织的社会责任
		5.5 尊重利益相关方利益
		6.3 利益相关方的识别和参与
	4.3 确定XXX管理体系的范围	8.3 理解组织的社会责任
		8.5.4 关于社会责任的利益相关方对话沟通
		8.6.2 妥善处理组织与利益相关方之间的矛盾或分歧
		6.2.3 社会责任和组织影响范围
	4.4 XXX管理体系	7 关于社会责任核心主题的指南
7.1 概述		
8.2 组织特征与社会责任之间的关系		
8.3.3 组织的影响范围		
5 领导作用	5.1 领导作用和承诺	7.2.2 原则和需考虑的因素
		8 关于将社会责任融入整个组织的指南
		8.1 概述
	5.2 方针	8.4.3 将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中
		6.2.2 辨识社会责任核心主题和相关议题
		7.2.1 组织治理与社会责任
		7.2.2 原则和需考虑的因素
		8.4.2 确定组织的社会责任方向
	7.2.3 组织治理议题：决策程序和结构	
	8.3.4 为处理议题确定优先事项	
	8.4.2 确定组织的社会责任方向	

	5.3 组织相关岗位及其职责和权限	7.2.3 组织治理议题：决策程序和结构
6 策划	6.1 针对威胁和机遇的措施	8.3.1 尽职调查 8.3.2 确定核心主题和议题对组织的相关性和重要性
	6.2 XXX目标及其实现方案	8.3.4 为处理议题确定优先事项 8.4.3 将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中
7 支持	7.1 资源	8.4.3 将社会责任融入组织的治理、体系和程序之中
	7.2 能力	8.4 将社会责任融入整个组织的实践 8.4.2 确定组织的社会责任方向
	7.3 意识	8.4.1 增强社会责任意识和实践能力
	7.4 沟通	8.5 社会责任沟通
	7.5 成文信息	8.6 增强社会责任的可信性 8.6.1 增强可信性的方法 8 提升社会责任报告的可信性（GB/T 36001第8章） 注：该部分内容是ISO 26000的重要内容。在ISO 26000转化为我国国家标准时，其有关社会责任报告的技术内容统一单独纳入GB/T 36001《社会责任报告编写指南》之中。
8 运行	8.1 运行策划和控制	7.2 组织治理 7.3 人权 7.4 劳工实践 7.5 环境 7.6 公平运行实践 7.7 消费者问题 7.8 社区参与和发展
9 绩效评估	9.1 监视、测量、分析和评价	8.7 评审和改进组织社会责任相关行动和实践 8.7.1 概述 8.7.2 监视社会责任活动
	9.2 内部审核	8.7.2 监视社会责任活动
	9.3 管理评审	8.7.3 评审组织社会责任的进展和绩效 8.7.4 增强数据和信息采集管理的可靠性
10 改进	10.1 不符合和纠正措施	8.7.4 增强数据和信息采集管理的可靠性
	10.2 持续改进	8.7.5 改进绩效

附录 D
(资料性附录)
企业社会责任管理体系运行模式示例

图 E. 1 给出了一个企业社会责任管理体系运行模式示例。

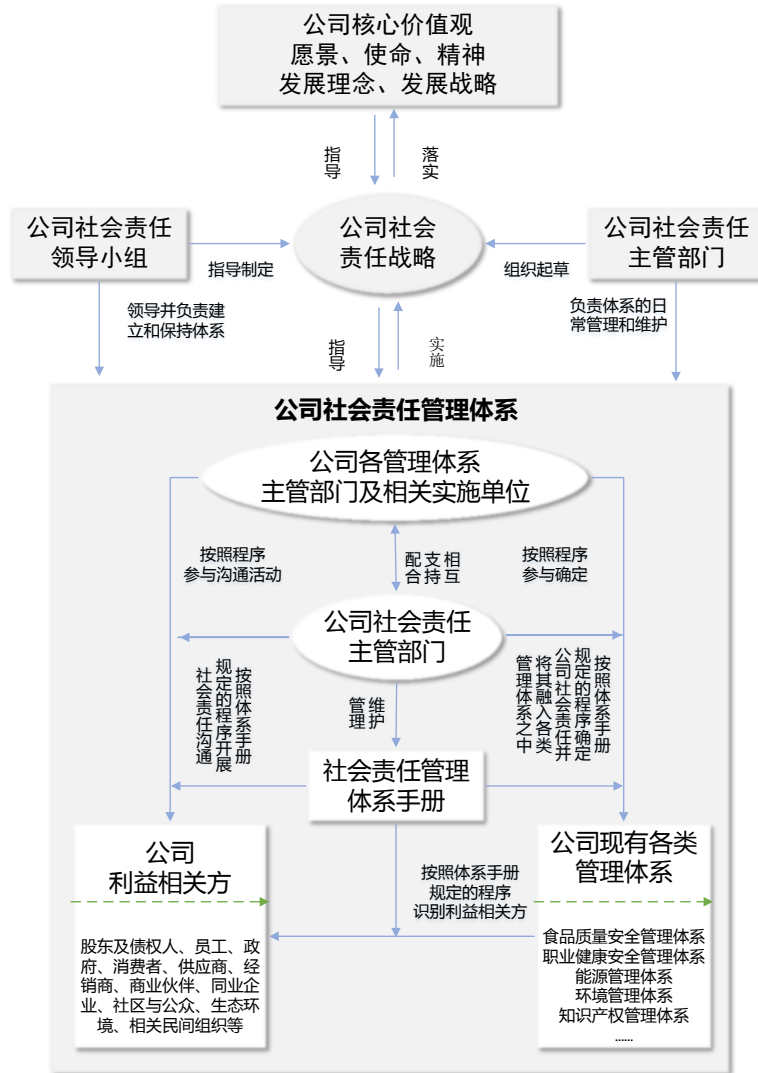


图 D. 1 企业社会责任管理体系运行模式示例

附录 E
(资料性附录)

航空运输活动利益相关方基本类别清单及识别方法示例

E.1 航空运输活动利益相关方基本类别清单

就航空运输活动而言，其利益相关方主要包括以下几类：

1. 企业内的利益相关方

- 员工（包括季节工和临时工）
- 实习生和学徒
- 员工代表（包括工会、党、团等组织及其代表等）
- 治理结构（董/监事会及其成员、股东等）
- 母公司

2. 企业外的利益相关方

(1) 乘客

(2) 价值链上的利益相关方

- 机场
- 供应商（如：客舱用品供应商、航油供应商、水电供应商等）
- 机票代理商
- 服务提供商和分包商（如：提供运输、维护、维修等）
- 合作伙伴和竞争对手

(3) 公共机构

- 政府及执法部门
- 民航主管部门
- 空管机构
- 航空运输安检、海关、动植物检验检疫等执法部门
- 航空运输协会
- 公共事务管理及服务机构（如：消防、医疗卫生救援服务等）

(4) 新闻媒体

(5) 社会组织（如：环境保护、公益慈善、消费者保护等组织）

(6) 相关民航科研机构 and 学术团体

(7) 相关认证、培训和技术咨询服务机构等

(8) 社会公众

E.2 航空运输活动利益相关方识别方法示例

企业可根据自身需要选用多种多样的识别利益相关方的方法。提示表法是一种常用且简单有效的识别方法。表 E.1 给出了一个企业利益相关方识别提示表示例。航空运输活动也可参考该提示表针对其决策或活动的特点开发适合自身需要的提示表，以供其识别利益相关方。

表 E.1 企业利益相关方识别提示表示例

序号	提示问题	对象清单	影响清单	影响方式清单	企业法定义务清单
1	组织对谁有法定义务？				
2	谁会受到组织决策或活动的积极或消极影响？				
3	谁有可能对组织的决策和活动表示关切？				
4	当类似关切需要处理时，以往曾涉及到谁？				
5	谁能够帮助组织处理特定影响？				
6	谁会影响组织担当责任的能力？				
7	谁若不参与就将会处于不利地位？				
8	价值链中谁将受到影响？				

附录 F
(资料性附录)
航空运输活动影响分析流程示例

图 F.1 给出了一个航空运输活动影响分析流程示例。

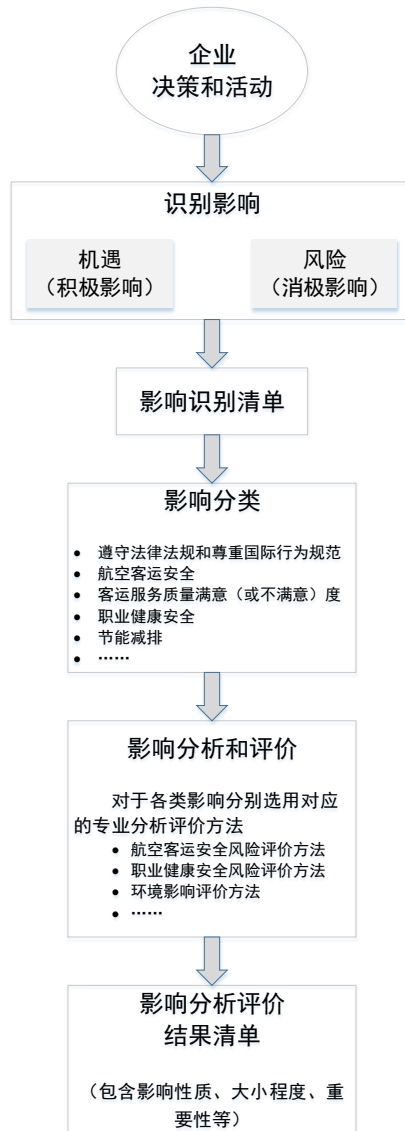


图 F.1 航空运输活动影响分析流程示例

附录 G
(资料性附录)
航空运输社会责任实践良好案例

航空运输社会责任实践良好案例可参阅以下网址：

- 海南航空控股股份有限公司企业社会责任实践良好案例
(<http://www.hnair.com/guanyuhaihang/socialresponsibility/>)
- 中国南方航空股份有限公司企业社会责任实践良好案例
(<http://www.csair.com/cn/about/shehuizerenbaogao/>)
- 中国东方航空股份有限公司企业社会责任实践良好案例
(<http://www.ceairgroup.com/channels/22.html>)

参 考 文 献

- 【1】GB/T 18764—2002 民用航空旅客运输术语
- 【2】GB/T 22080—2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求（ISO/IEC 27001:2013, IDT）
- 【3】GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求（OHSAS 18001:2007, IDT）
- 【4】GB/T 36000—2015 社会责任指南（ISO 26000:2010, MOD）
- 【5】GB/T 36001—2015 社会责任报告编写指南
- 【6】ISO 19600:2014 合规性管理体系 — 指南（Compliance management systems - Guidelines）



本报告采用环保纸制作



指南下载

第一版 2017年9月