



中国企业社会责任文库

主 编 陈佳贵

副主编 彭华岗 黄群慧



中国企业社会责任报告 编写指南 (CASS-CSR 2.0)

中国社会科学院经济学部

企业社会责任研究中心

主 编：彭华岗

：钟宏武 张 蕙 孙孝文

giz



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



中国企业社会责任文库

主 编 陈佳贵

副主编 彭华岗 黄群慧

中国企业社会责任报告 编写指南 (CASS-CSR 2.0)

中国社会科学院经济学部

企业社会责任研究中心

主 编：彭华岗

副主编：钟宏武 张 蕙 孙孝文

合作机构

中国企业联合会

中国石油和化学工业联合会

中国轻工业联合会

中德贸易可持续发展与企业行为规范项目

WTO经济导刊

中国企业公民委员会



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中国企业社会责任报告编写指南/彭华岗主编. —北京: 经济管理出版社, 2011.3

ISBN 978-7-5096-1296-5

I. ①中… II. ①彭… III. ①企业责任: 社会责任—研究报告—写作—中国 IV. ①F279.2 ②H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 029022 号

出版发行: **经济管理出版社**

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京银祥印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 陈 力

责任编辑: 杨国强

责任印制: 木 易

责任校对: 陈 颖 郭 佳

880mm×1230mm/16

32 印张 991 千字

2011 年 3 月第 1 版

2011 年 3 月第 1 次印刷

定价: 88.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-1296-5

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部

负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

“《中国企业社会责任报告编写指南》 专家委员会” 名单

名誉主席：陈佳贵（中心理事长、全国人大常委、中国社会科学院经济学部主席团代主席）

主 席：彭华岗（中心常务副理事长、国务院国有资产监督管理委员会研究局局长）

委 员（按姓氏拼音排序）：

Rolf Dietmar（德国国际合作机构 中德 CSR 项目项目主任）

Daniel Taras（德国国际合作机构 中德 CSR 项目高级项目经理）

包 斯（中国兵器工业集团公司质量安全与社会责任部专务）

曹雪森（中国民生银行企业社会责任中心主任）

陈宏辉（中山大学岭南学院副院长）

陈伟栋（上海贝尔股份有限公司党委副书记/执行副总裁）

陈显才（中国电信集团公司企业战略部高级业务经理）

陈元桥（中国 ISO 社会责任特别工作组秘书长）

程多生（中国企业联合会雇主工作部主任）

邓果宇（武钢经济管理研究所所长）

费加航（深圳证券交易所高级经理）

冯 志（中国航空集团公司法律监管部节能与管理改进经理）

甘 霖（中国南方电网公司战略策划部主任）

高宝玉（德国国际合作机构中德 CSR 项目高级技术顾问）

龚鹤强（中国南方电网有限公司战略策划部社会责任处副处长）

郭 涛（东风汽车公司（党委）办公室副主任）

郭沛源（商道纵横总经理）

韩朝华（中国社会科学院经济学部工作室主任）

何 潮（宝钢集团公关总监）

洪朝阳（诺华中国 人力资源高级总监）

胡小正（国家电监会电力可靠性管理中心主任）

黄国平（中国国旅集团有限公司综合事务部副总监）

黄文生（中国石油化工集团公司办公厅副主任）

管 莉（神华集团有限责任公司社会责任主管）

姜迅生（中国国际工程咨询公司集团党委宣传部部长）

蒋 力（国家开发投资公司研究中心主任）

蒋德启（北京林业大学经济管理学院会计学副教授）

金 玲（中国建筑材料集团有限公司企业管理部（社会责任与节能减排办公室）
业务经理）

赖江扬（中国移动通信集团公司发展战略部企业策划处处长）

李 荡（中国石油天然气集团公司办公厅公共关系处处长）

李 光（中国机械工业集团有限公司企业文化处处长）

李 文 (中国石油天然气集团公司经济技术研究院总编辑)
李可杰 (中国中钢集团董事会秘书、办公室主任)
李伟阳 (国家电网公司社会责任处处长)
李亚东 (招商局集团有限公司办公厅副主任)
刘 刚 (中国人民大学 MBA 中心主任)
刘 明 (中粮集团办公厅公关部职员)
刘福广 (中国中铁股份有限公司企业文化部副部长)
刘剑平 (中石化经研院经济所所长)
刘卫华 (中国企业公民委员会副会长)
吕晓光 (索尼中国企业社会责任推进室副经理)
罗 欣 (中国华电集团新闻中心副处长)
马欢迎 (中国远洋运输集团总公司可持续发展办公室主任)
米金升 (中国交通建设股份有限公司企业文化部 业务主管)
聂丽蓓 (中国有色矿业集团有限公司战略研究室副主任)
秦志杰 (中国航空集团公司董秘局信息披露高级经理)
邵坤林 (中国通用技术集团公司党群工作部 副主任)
史 军 (中国电子科技集团公司质量安全与社会责任部副处长)
孙孝文 (中国社科院企业社会责任研究中心研究助理)
孙兆荣 (中国盐业总公司办公厅秘书)
陶贵立 (鞍钢集团管理创新部干部)
王 彬 (神华集团公司办公厅处长)
王 欢 (大唐电信科技产业集团 (电信科学技术研究院) 综合管理部主管)
王亚军 (中国大唐集团公司办公厅政策研究室处长)
吴 羲 (中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部经理)
吴永亮 (中国电子科技集团公司质量安全与社会责任部副主任)
谢 勇 (中坤集团副总裁)
谢卫军 (中国五矿集团公司办公厅副主任)
徐后生 (中国石油和化学工业联合会质量安全环保部/安全生产办公室处长)
严 平 (中国轻工业联合会会员部副主任)
杨 勇 (中国民生银行品牌管理部主管)
杨东宁 (北京大学光华管理学院副教授)
杨海燕 (中国盐业总公司办公厅主任)
杨金忠 (上海证券交易所高级经理)
杨先仙 (中国第一重型机械集团公司企业社会责任主管)
杨钟仁 (英特尔 (中国) 有限公司首席企业责任官)
叶小军 (浙江鼎尊商务咨询有限公司总经理)
殷格非 (商务部《WTO 经济导刊》副社长)
曾四海 (中国石油化工集团办公厅外宣处主管)
詹 伟 (中国电子科技集团公司电科院学报编辑部主任)
张 蕊 (中国社科院企业社会责任研究中心理事)
张 鹏 (中国南方航空集团规划投资部社会责任经理)
张 清 (南光集团行政人事部助理总经理)
张 旭 (中国纺织工业协会社会责任办公室研究员)

张峻峰 (人力资源与社会保障部国际劳工与信息研究所副所长)
张克宗 (中国华能集团公司政工部副主任)
张世杰 (中国铁建股份有限公司发展规划部处长)
张唐槟 (中国社科院企业社会责任研究中心理事)
章 焱 (中国海洋石油总公司质量健康安全环保部可持续发展经理)
赵 欣 (国务院国资委研究局副局长)
赵利根 (中国盐业总公司办公厅秘书)
赵秀富 (中国铝业公司办公厅秘书处处长)
钟宏武 (中国社科院企业社会责任研究中心主任)
周传荣 (中国化工集团公司党委宣传部部长兼企划部主任)
朱虹波 (华润 (集团) 有限公司高级经理)

《中国企业社会责任》文库总序

2006年以来,我国企业社会责任运动进入一个新的历史阶段,呈现出全社会参与、全面加速和中心扩散的特征。首先,是全社会参与。政府部门、公众、媒体、员工、消费者、社会团体、社区、投资者、研究机构等企业利益相关方的社会责任意识开始觉醒,从各个角度以各种方式向企业施压,形成了形式各异的责任运动。在不平凡的2008年,先后发生了南方雪灾、“5·12”汶川大地震、“三鹿奶粉事件”和国际金融危机等重大事件,2008年11月胡锦涛主席在APEC会议上提出“企业应该树立全球责任观念,自觉将社会责任纳入经营战略,完善经营模式,追求经济效益和社会效益的统一”。社会责任已成为企业生存发展的必修课。

其次,企业社会责任运动呈现出全面加速的特征。目前,中国企业已经认识到社会责任的重要性和必要性,企业社会责任实践的重点不是“解释问题”而是“解决问题”,企业极为关注“怎么做”和“做得好”。截至2010年12月,超过700家企业发布了企业社会责任报告;不少企业还建立了社会责任部门,统筹推动企业社会责任工作;此外,部分先进企业还在积极探索将社会责任工作融入企业战略和日常管理,建立全面社会责任管理体系。

再者,企业社会责任运动呈现出中心扩散的特征。从产业层面来看,我国企业社会责任运动起源于能源、电力等公共事业,目前已逐步向采掘、制造、贸易、零售、通信、金融、房地产等各行各业扩散。从区域层面来看,企业社会责任运动的中心从北京、上海、广州等东部中心城市向中部、西部省份扩散。

企业社会责任实践的不断发展,繁荣了我国企业社会责任的理论研究。20世纪90年代,中国期刊全文数据库收集的企业社会责任论文年均20余篇;21世纪初,企业社会责任论文年均800余篇,2009年达到2900余篇。

但遗憾的是,如此众多的理论成果并未对企业社会责任实践产生相应的影响力。一方面是因为一些理论工作者的研究题目过于西化,不太关注我国的现实问题,导致理论成果与具体实践“两张皮”;另一方面是缺乏一个集中展示优秀理论成果的平台,一些重大的研究成果散见在浩如烟海的普及性读物之中,增大了广大读者的甄别难度,减弱了此类成果的影响效力。

为了解决上述问题,中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心与经济管理出版社合作推出《中国企业社会责任》文库,为关注中国企业社会责任理论与实践的重大研究成果提供统一的出版平台,使得理论成果更快更好地指导具体实践。

《中国企业社会责任》文库将通过专家推荐、文库编委会评选的形式,每年向全社会精选数本重要研究成果出版发行、宣传推广。通过3~5年的运行,为中国企业社会责任贡献一批传世之作!

全国人大常委会委员
中国社会科学院学部主席团代主席
陈佳贵
2009年12月

序言一

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。在我国，随着社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速发展，涌现出一大批自觉履行社会责任的优秀企业，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。

企业履行社会责任，如同向股东披露财务报告一样，必须及时准确地向利益相关方披露履行社会责任的信息。定期发布社会责任报告，已日益成为越来越多的企业深化履行社会责任、积极与利益相关方沟通的载体和渠道，这对于企业充分阐释社会责任理念，展现社会责任形象，体现社会责任价值具有重要的意义。近年来，随着我国企业社会责任的全面推进，编制和发布社会责任报告也成为一种趋势。据统计，2006~2010年，我国发布社会责任报告的企业从32家增至710家，呈现十分可喜的发展局面。

同时，也应看到，由于我国企业履行社会责任整体尚处于初级阶段，企业在发布社会责任报告、进行社会责任信息披露中还存在不少问题，报告过于简单、主线模糊、框架不清、内容随意等，信息披露的时效性、客观性、平衡性、可读性也有待改进。究其原因，一方面，编制和发布社会责任报告对于许多企业而言是一个新生事物，有个认知、熟悉和掌握的过程；另一方面，我国企业在编制社会责任报告中缺乏可供借鉴和参考的指导手册，虽然全球报告倡议组织（GRI）制订了G3标准，但与我国基本国情和企业发展阶段有较大差异，难以有效指导我国企业编制社会责任报告。

推动我国企业深化履行社会责任、改善社会责任报告发布质量和效果，需要根据中国企业的实际情况制定社会责任报告编写指南。有鉴于此，2009年12月，中国社科院发布了《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 1.0）》（《指南1.0》）。一年多来，已有中国石化、国家电网、中国移动、南方电网、宝钢集团等数十家大型企业在编写社会责任报告时参考了该指南。《指南1.0》作为国内社会责任理论研究的一项重要成果，对企业社会责任的发展起到了促进作用。

为适应新时期新形势的要求，进一步增强指南的国际性、行业性和工具性，中国社科院对《指南1.0》进行了修订。此次修订坚持开放性、合作性原则，邀请了中国企业联合会、中国石油和化工联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO经济导刊、中国企业公民委员会等机构参与，还设立了专家委员会，共有100多位各行各业的专家对指南提出了意见和建议。总体而言，与国内外其他社会责任倡议相比，《指南2.0》具有以下特点：

一是提出了“四位一体”社会责任模型。在传统的“三重底线”和利益相关方理论的基础上，《指南2.0》构建了一个以责任管理为核心、以市场责任为基石，以社会责任和环境责任为两翼的“四位一体”模型。模型打破了国际上通行的经济责任、社会责任和环境责任的初始划分，将客户责任、股东责任和伙伴责任重新组合为市场责任，结构更加平衡。

二是突出了责任管理的重要作用。有效的责任管理是企业履行社会责任的基石，没有健全的责任管理体系，企业的履责之路不会长久。《指南2.0》根据我国企业发展实际，提出了6个方面、18项责任管理指标，有助于引导企业建立责任管理体系。

三是突出了行业性特征。《指南2.0》充分考虑到行业性质对企业履行社会责任的重大影响，除通用指标体系外，还包含了46个行业的补充指标体系，有助于充分反映不同行业企业履行社会责任的情况和特点。

四是更加强调实用性。《指南2.0》单列了报告编制流程、报告质量提升方法，还在关键指标后面加

入“指标解读”与“示例”，提升了可读性和可操作性。

此外，《指南 2.0》还研发了一套应用软件平台并提供免费下载和定期更新，以帮助使用者更有效、更便捷、更经济地编撰企业社会责任报告。

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》是我国企业社会责任研究的又一重要成果，相信它的推出，必将有助于提高我国企业社会责任信息披露的质量，有助于推动更多的企业深化履行社会责任。同时，也希望编制方能够立足我国社会责任发展的前沿和制高点，及时发现新的问题，不断加以调整完善，使其能够更好地服务于我国企业社会责任理论与实践发展的需要。

国务院发展研究中心副主任



2011 年 3 月

序言二

去年最令人鼓舞的是看到中国发布企业社会责任报告的企业数量迅猛增长，从2008年的169家增长为2010年的710家，由此可见越来越多的企业已经认识到了通过企业社会责任报告与利益相关方沟通的重要性。调查显示，还有很多企业将社会责任报告作为改进内部流程和管理的有效工具。

尽管如此，对于中国的大多数企业，尤其是中小企业而言，写出一份高质量的企业社会责任报告仍然是巨大的挑战。《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》描述了撰写企业社会责任报告所需的原则、步骤和具体的指标，为企业提供了有益的指导。《指南2.0》有以下几个突出的特点：

- “四位一体”的企业社会责任模型在理念上很独特，它强调了企业社会责任管理的重要性，同时在模型的中心位置引入了责任战略、责任治理和责任融合。缺乏战略，企业社会责任工作就会失去目标和方向；缺乏治理和融合，企业社会责任就会成为空谈。因此企业应该在履行社会责任的早期阶段就开始思考战略性的责任管理。

- 2010年11月发布的ISO 26000社会责任指引将推动中国企业社会责任的发展。《指南2.0》的指标体系中涵盖了ISO 26000的重要指标，这将推动中国本土企业社会责任标准与国际企业社会责任标准的融合。

- 《指南2.0》配套的企业社会责任报告编写软件旨在为所有企业，特别是中小企业和首次编写企业社会责任报告的企业，提供有用的工具。该软件简单、实用，并且可以辅助企业逐步编写企业社会责任报告。企业还可选择基础版本，只披露核心的企业社会责任指标。

- 不同行业的企业社会责任议题差异很大。《指南2.0》是中国第一本涵盖了46个行业的社会责任议题和具体指标的企业社会责任指南。这不仅有助于企业社会责任报告编写，还可以使企业将其履行企业社会责任的绩效与同行企业进行比较。

为推动中国企业履行企业社会责任，中德贸易可持续发展与企业行为规范项目资助了《指南2.0》的出版。中德贸易可持续发展与企业行为规范项目是由德国国际合作机构（GIZ）代表德国经济合作与发展部（BMZ）实施，项目合作方为中华人民共和国商务部世界贸易组织司。这五年的项目是第一个专门关注中国企业社会责任的双边合作项目，旨在帮助中国发展有中国特色的企业社会责任。

我希望《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》成为一本切实有用的书，同时也期待更多高质量的企业社会责任报告的发布。

德国国际合作机构（GIZ）

中德贸易可持续发展与企业行为规范项目主任

鲁德福

目 录

第一篇 《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR2.0)》编制说明	1
一、理论基础	1
二、研发路径	2
三、新版特点	3
四、应用说明	4
第二篇 企业社会责任报告原则、边界和流程	7
一、企业发布社会责任报告的作用	7
二、报告原则	8
三、报告边界	10
四、报告概述	11
五、报告编写流程	12
第三篇 中国企业社会责任报告评级	17
一、企业社会责任报告评级的作用	17
二、中国企业社会责任报告评级委员会	17
三、报告评级概述	18
四、2010 年评级概况	20
第四篇 通用指标体系	21
一、报告前言 (P 系列)	22
二、责任管理 (G 系列)	26
三、市场绩效 (M 系列)	34
四、社会绩效 (S 系列)	39
五、环境绩效 (E 系列)	48
六、报告后记 (A 系列)	54
七、通用指标体系概览表	57
第五篇 行业补充指标体系	61
一、农林牧渔业	61
(一) 农林牧渔业界定	61
(二) 农林牧渔业社会责任议题表	61
(三) 农林牧渔业社会责任报告指标体系概览表	61
(四) 农林牧渔业典型指标示例	65

二、煤炭开采与洗选业	66
(一) 煤炭开采与洗选业界定	66
(二) 煤炭开采与洗选业社会责任议题表	67
(三) 煤炭开采与洗选业社会责任报告指标体系概览表	67
(四) 煤炭开采与洗选业典型指标示例	71
三、石油与天然气开采与加工业	74
(一) 石油与天然气开采与加工业界定	74
(二) 石油与天然气开采与加工业社会责任议题表	75
(三) 石油与天然气开采与加工业社会责任报告指标体系概览表	75
(四) 石油与天然气开采与加工业典型指标示例	78
四、一般采矿业	84
(一) 一般采矿业界定	84
(二) 一般采矿业社会责任议题表	84
(三) 一般采矿业社会责任报告指标体系概览表	84
(四) 一般采矿业典型指标示例	88
五、金属冶炼及压延加工业	92
(一) 金属冶炼及压延加工业界定	92
(二) 金属冶炼及压延加工业社会责任议题表	92
(三) 金属冶炼及压延业社会责任报告指标体系概览表	93
(四) 金属冶炼及压延业典型指标示例	96
六、金属制品业	108
(一) 金属制品业界定	108
(二) 金属制品业社会责任议题表	108
(三) 金属制品业社会责任报告指标体系概览表	108
(四) 金属制品业典型指标示例	112
七、非金属矿物制品业	114
(一) 非金属矿物制品业界定	114
(二) 非金属矿物制品业社会责任议题表	114
(三) 非金属矿物制品业社会责任报告指标体系概览表	114
(四) 非金属矿物制品业典型指标示例	118
八、工业化学品制造业	120
(一) 工业化学品制造业界定	120
(二) 工业化学品制造业社会责任议题表	120
(三) 工业化学品制造业社会责任报告指标体系概览表	120
(四) 工业化学品制造业典型指标示例	124
九、日用化学品制造业	128
(一) 日用化学品制造业界定	128
(二) 日用化学品制造业社会责任议题表	129
(三) 日用化学品制造业社会责任报告指标体系概览表	129
(四) 日用化学品制造业典型指标示例	132
十、机械设备制造业	138
(一) 机械设备制造业界定	138
(二) 机械设备制造业社会责任议题表	138

(三) 机械设备制造业社会责任报告指标体系概览表	138
(四) 机械设备制造业典型指标示例	142
十一、交通运输设备制造业	145
(一) 交通运输设备制造业界定	145
(二) 交通运输设备制造业社会责任议题表	145
(三) 交通运输设备制造业社会责任报告指标体系概览表	145
(四) 交通运输设备制造业典型指标示例	149
十二、通信设备制造业	157
(一) 通信设备制造业界定	157
(二) 通信设备制造业社会责任议题表	157
(三) 通信设备制造业社会责任报告指标体系概览表	157
(四) 通信设备制造业典型指标示例	161
十三、家用电器制造业	163
(一) 家用电器制造业界定	163
(二) 家用电器制造业社会责任议题表	163
(三) 家用电器制造业社会责任报告指标体系概览表	163
(四) 家用电器制造业典型指标示例	167
十四、电子产品及电子元器件制造业	174
(一) 电子产品及电子元器件制造业界定	175
(二) 电子产品及电子元器件业社会责任议题表	175
(三) 电子产品及电子元器件业社会责任报告指标体系概览表	175
(四) 电子产品及电子元器件制造业典型指标示例	178
十五、计算机及相关设备制造业	183
(一) 计算机及相关设备制造业界定	184
(二) 计算机及相关设备制造业社会责任议题表	184
(三) 计算机及相关设备制造业社会责任报告指标体系概览表	184
(四) 计算机及相关设备制造业典型指标示例	187
十六、电力生产业	194
(一) 电力生产业界定	194
(二) 电力生产业社会责任议题表	195
(三) 电力生产业社会责任报告指标体系概览表	195
(四) 电力生产业典型指标示例	198
十七、电力供应业	205
(一) 电力供应业界定	205
(二) 电力供应业社会责任议题表	205
(三) 电力供应业社会责任报告指标体系概览表	205
(四) 电力供应业典型指标示例	209
十八、食品和饮料行业	220
(一) 食品和饮料行业界定	220
(二) 食品和饮料行业社会责任议题表	220
(三) 食品和饮料行业社会责任报告指标体系概览表	220
(四) 食品和饮料行业典型指标示例	224
十九、酒精及饮料酒生产业	225

(一) 酒精及饮料酒生产产业界定	225
(二) 酒精及饮料酒生产产业社会责任议题表	226
(三) 酒精及饮料酒生产产业社会责任报告指标体系概览表	226
(四) 酒精及饮料酒生产产业典型指标示例	229
二十、纺织业	233
(一) 纺织业界定	234
(二) 纺织业社会责任议题表	234
(三) 纺织业社会责任报告指标体系概览表	234
(四) 纺织业典型指标示例	237
二十一、服装鞋帽制造业	241
(一) 服装鞋帽制造业界定	241
(二) 服装鞋帽制造业社会责任议题表	241
(三) 服装鞋帽制造业社会责任报告指标体系概览表	241
(四) 服装鞋帽制造业典型指标示例	244
二十二、木材加工与家具制造业	247
(一) 木材加工与家具制造业界定	247
(二) 木材加工与家具制造业社会责任议题表	247
(三) 木材加工与家具制造业社会责任报告指标体系概览表	247
(四) 木材加工与家具制造业典型指标示例	251
二十三、医药生物制造业	257
(一) 医药生物制造业界定	257
(二) 医药生物制造业社会责任议题表	257
(三) 医药生物制造业社会责任报告指标体系概览表	257
(四) 医药生物制造业典型指标示例	261
二十四、造纸业	265
(一) 造纸业界定	265
(二) 造纸业社会责任议题表	266
(三) 造纸业社会责任报告指标体系概览表	266
(四) 造纸业典型指标示例	269
二十五、印刷业	273
(一) 印刷业界定	273
(二) 印刷业社会责任议题表	274
(三) 印刷业社会责任报告指标体系概览表	274
(四) 印刷业典型指标示例	277
二十六、废弃资源及废旧材料回收加工业	278
(一) 废弃资源及废旧材料回收加工业界定	278
(二) 废弃资源及废旧材料回收加工业社会责任议题表	279
(三) 废弃资源及废旧材料回收加工业社会责任报告指标体系概览表	279
(四) 废弃资源及废旧材料回收加工业典型指标示例	282
二十七、一般制造业	285
(一) 一般制造业界定	285
(二) 一般制造业社会责任议题表	285
(三) 一般制造业社会责任报告指标体系概览表	285

(四) 一般制造业典型指标示例	288
二十八、建筑业	292
(一) 建筑业界定	292
(二) 建筑业社会责任议题表	292
(三) 建筑业社会责任报告指标体系概览表	292
(四) 建筑业典型指标示例	296
二十九、交通运输服务业	303
(一) 交通运输服务业界定	303
(二) 交通运输服务业社会责任议题表	303
(三) 交通运输服务业社会责任报告指标体系概览表	303
(四) 交通运输服务业典型指标示例	307
三十、互联网服务业	314
(一) 互联网服务业界定	314
(二) 互联网服务业社会责任议题表	314
(三) 互联网服务业社会责任报告指标体系概览表	314
(四) 互联网服务业典型指标示例	317
三十一、零售业	320
(一) 零售业界定	320
(二) 零售业社会责任议题表	321
(三) 零售业社会责任报告指标体系概览表	321
(四) 零售业典型指标示例	324
三十二、批发贸易业	329
(一) 批发贸易业界定	329
(二) 批发贸易业社会责任议题表	329
(三) 批发贸易业社会责任报告指标体系概览表	329
(四) 批发贸易业典型指标示例	332
三十三、通信服务业	336
(一) 通信服务业界定	336
(二) 通信服务业社会责任议题表	336
(三) 通信服务业社会责任报告指标体系概览表	337
(四) 通信服务业典型指标示例	340
三十四、计算机服务业	348
(一) 计算机服务业界定	348
(二) 计算机服务业社会责任议题表	348
(三) 计算机服务业社会责任报告指标体系概览表	348
(四) 计算机服务业典型指标示例	351
三十五、银行业	356
(一) 银行业界定	356
(二) 银行业社会责任议题表	356
(三) 银行业社会责任报告指标体系概览表	356
(四) 银行业典型指标示例	360
三十六、保险业	367
(一) 保险业界定	367

(二) 保险业社会责任议题表	367
(三) 保险业社会责任报告指标体系概览表	367
(四) 保险业典型指标示例	371
三十七、证券、基金及其他金融服务业	374
(一) 证券、基金及其他金融服务业界定	374
(二) 证券、基金及其他金融服务业社会责任议题表	375
(三) 证券、基金及其他金融服务业社会责任报告指标体系概览表	375
(四) 证券、基金及其他金融服务业典型指标示例	378
三十八、餐饮业	382
(一) 餐饮业界定	382
(二) 餐饮业社会责任议题表	382
(三) 餐饮业社会责任报告指标体系概览表	382
(四) 餐饮业典型指标示例	386
三十九、酒店业	386
(一) 酒店业界定	386
(二) 酒店业社会责任议题表	387
(三) 酒店业社会责任报告指标体系概览表	387
(四) 酒店业典型指标示例	390
四十、旅游业	393
(一) 旅游业界定	393
(二) 旅游业社会责任议题表	393
(三) 旅游业社会责任报告指标体系概览表	393
(四) 旅游业典型指标示例	396
四十一、房地产开发业	398
(一) 房地产开发业界定	399
(二) 房地产开发业社会责任议题表	399
(三) 房地产开发业社会责任报告指标体系概览表	399
(四) 房地产开发业典型指标示例	402
四十二、房地产业服务业	408
(一) 房地产业服务业界定	408
(二) 房地产业服务业社会责任议题表	408
(三) 房地产业服务业社会责任报告指标体系概览表	408
(四) 房地产业服务业典型指标示例	411
四十三、水的生产和供应业	413
(一) 水的生产和供应业界定	413
(二) 水的生产和供应业社会责任议题表	414
(三) 水的生产和供应业社会责任报告指标体系概览表	414
(四) 水的生产和供应业典型指标示例	417
四十四、燃气生产和供应业	421
(一) 燃气的生产和供应业界定	421
(二) 燃气的生产和供应业社会责任议题表	422
(三) 燃气的生产和供应业社会责任报告指标体系概览表	422
(四) 燃气的生产和供应业典型指标示例	425

四十五、文化娱乐业	429
(一) 文化娱乐业界定	429
(二) 文化娱乐业社会责任议题表	429
(三) 文化娱乐业社会责任报告指标体系概览表	429
(四) 文化娱乐业典型指标示例	433
四十六、一般服务业	436
(一) 一般服务业界定	436
(二) 一般服务业社会责任议题表	436
(三) 一般服务业社会责任报告指标体系概览表	437
(四) 一般服务业典型指标示例	439
附录一 企业社会责任报告编写软件使用说明	443
附录二 中国企业社会责任报告评级	457
附录三 编著机构和合作机构简介	467
附录四 Executive Summary	479
参考文献	489
后 记	491