

ICS 03.100

A 02

# 团 体 标 准

T/ISC-0010-2021

---

## 网络游戏行业企业社会责任管理体系

Social responsibility management system of video game industry companies

2021-04-27 发布

2021-07-01 实施

---

中 国 互 联 网 协 会 发 布



# 目 次

前 言.....	III
引 言.....	IV
图 1 本文件高层结构与 PDCA 循环的关系.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 组织所处的环境.....	6
4.1 理解企业及其所处的内外部环境.....	6
4.2 理解利益相关方的需求和期望.....	6
4.3 确定社会责任的影响范围.....	7
4.4 确定实质性议题.....	7
4.4.1 社会责任议题识别.....	7
4.4.2 实质性筛选与确认.....	7
4.4.3 实质性议题评审.....	8
4.5 确定社会责任管理体系的范围.....	8
4.6 建立社会责任管理体系.....	8
5 领导力.....	8
5.1 领导和承诺.....	8
5.2 社会责任方针.....	9
5.3 企业角色、职责和权限.....	9
6 规划.....	9
6.1 总则.....	9
6.2 应对风险和机会的措施.....	9
6.2.1 总则.....	10
6.2.2 社会责任风险管理原则.....	10
6.2.3 社会责任风险评估.....	10
6.2.4 社会责任风险应对.....	11
6.3 社会责任目标和规划.....	11
6.3.1 社会责任目标.....	11
6.3.2 社会责任目标的规划.....	12
7 支持.....	12
7.1 资源.....	12

7.2	能力.....	12
7.3	意识.....	12
7.4	沟通.....	12
7.4.1	总则.....	12
7.4.2	社会责任相关信息的特征.....	13
7.4.3	社会责任沟通方式.....	13
7.5	文件化信息.....	13
7.5.1	总则.....	13
7.5.2	创建和更新.....	14
7.5.3	文件化信息的控制.....	14
8	运行.....	14
8.1	运行的规划和控制.....	14
8.1.1	总则.....	14
8.1.2	网络游戏行业价值链上的社会责任.....	14
8.1.3	网络游戏行业企业的治理责任.....	16
8.1.4	网络游戏行业企业的社区、社会和环境责任.....	16
8.2	应急准备与响应.....	17
9	绩效评价.....	17
9.1	监测、测量、分析和评价.....	17
9.2	内部审核.....	17
9.3	管理评审.....	17
10	改进.....	18
10.1	不符合和改进措施.....	18
10.2	持续改进.....	18
附录 A	网络游戏行业价值链和 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题的联系.....	19
参考文献	.....	21
表A.1	网络游戏行业企业价值链与GB/T 36000—2015社会责任核心主题和议题的联系.....	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这些专利的责任。

本文件由中国互联网协会提出并归口。

本文件起草单位：芜湖三七互娱网络科技集团股份有限公司，广东省游戏产业协会，广州多益网络科技有限公司，深圳市腾讯计算机系统有限公司，广州网易计算机系统有限公司，盛趣信息技术（上海）有限公司，游族网络股份有限公司，广州趣丸网络科技有限公司，波克科技股份有限公司，深圳雷霆信息技术有限公司，深圳市中手游网络科技有限公司，珠海金山网络游戏科技有限公司，完美世界控股集团有限公司，恺英网络股份有限公司，泰尔认证有限公司。

本文件主要起草人：张峻玮，鲁晓昆，陈文渊，郑卓权，曹爽，梁永坚，许文燕，施文杰，李迎，赵国策，乔芳菲，李婧，王燕梅，袁若熙，常琳。

# 引 言

## 0.1 总则

网络游戏及其衍生产业作为互联网产业、内容产业的重要组成部分，对满足人民日益增长的美好精神文化需求、营造清风正气网络环境、促进社会就业拉动经济增长发挥着越来越重要的作用。网络游戏行业企业加强自律、履行社会责任、提升可持续发展能力，亦逐渐成为社会关注的焦点之一。

《网络游戏行业企业社会责任管理体系》旨在为网络游戏行业企业建立社会责任管理体系、提升社会责任绩效表现提供指南，是对企业合规要求的必要补充。

本文件立足于网络游戏行业的客观条件和行业特点，综合考虑行业企业社会责任履责的实际情况、能力和需求，吸纳了《GB/T 36000-2015 社会责任指南》、《ISO/IWA 26-2017 Using ISO 26000:2010 in management systems》等社会责任标准的精髓。

使用本文件可以有助于行业企业在以下方面改进工作：

- a) 履行行业企业的合规义务；
- b) 指导行业企业主动回应相关方对企业社会责任管理的期待与要求；
- c) 帮助行业企业确立社会责任目标；
- d) 帮助行业企业从承诺、目标、战略、服务/产品不同层面建立社会责任管理体系并使之融入日常管理；
- e) 促进行业企业和行业可持续发展；
- f) 提升行业企业的品牌形象、吸引外部投资的能力。

## 0.2 管理原则

网络游戏行业企业建立社会责任管理体系，宜充分考虑社会、环境、法律、文化、政治和组织多样性，以及经济条件的差异性，同时尊重国际行为规范。网络游戏行业企业宜遵守的社会责任管理原则，遵从 GB/T 36000—2015 中提出的社会责任原则：

- a) 担责：行业企业宜为其对社会、环境和经济的影响承担责任。
- b) 透明：对于影响社会和环境的决策和活动，行业企业宜保持透明。
- c) 合乎道德的行为：行业企业行为宜合乎道德。
- d) 尊重相关方的利益：行业企业行为宜尊重和考虑相关方的利益，并对其关切做出回应。
- e) 尊重法治：行业企业应尊重法治精神，生产经营行为应恪守国家法律法规规定。
- f) 尊重国际行为规范：行业企业在尊重法治原则的同时，宜遵守国际行为规范。
- g) 尊重人权：行业企业应尊重人权，并认可其重要性和普遍性。

## 0.3 过程方法

### 0.3.1 总则

网络游戏行业企业采用过程方法，系统地识别和管理社会责任体系的过程以及过程之间的相互作用，有助于增强行业企业实现社会责任规定目标的有效性和效率。

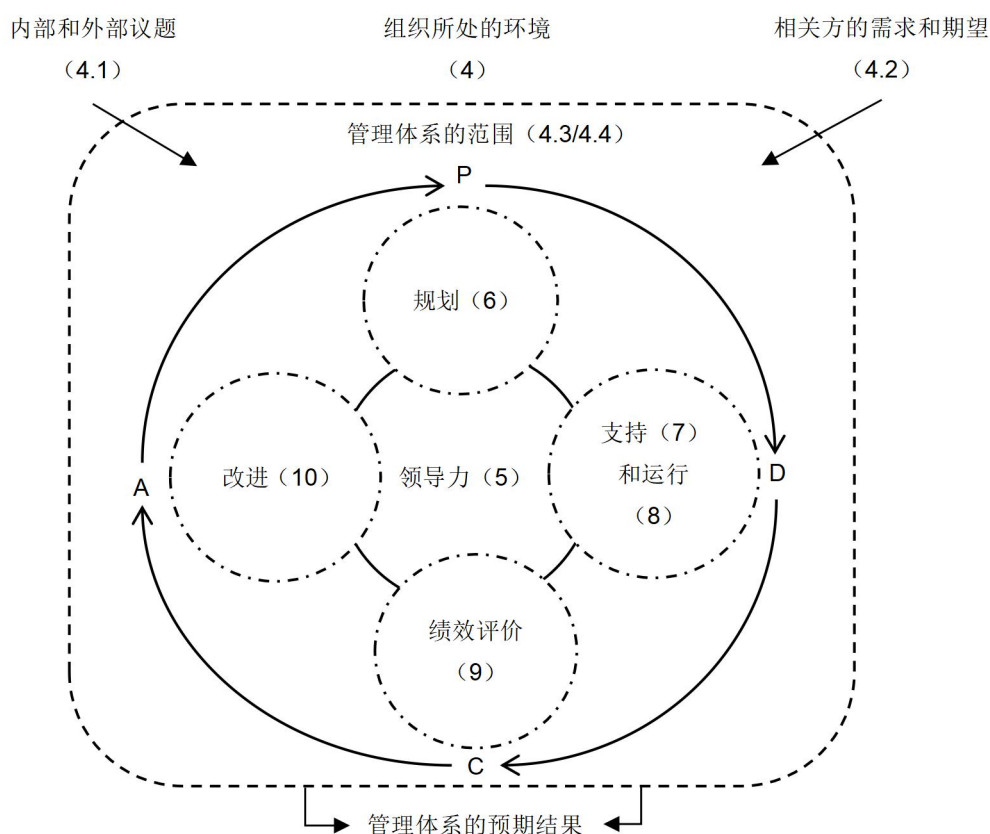
本文件从企业环境、相关方沟通、社会责任战略、实质性议题确认、方针和目标确立、领导力与支持、规划、执行与改进等过程，充分考虑网络游戏行业企业发展目标、发展阶段、发展路径，通过采用PDCA循环（见0.3.2）以及始终基于风险的思维（见0.3.3），对过程和体系进行管理，帮助网络游戏行业企业构建社会责任管理体系。

### 0.3.2 PDCA 循环

本文件基于“规划-实施-检查-改进”（PDCA）的运行模式，可被网络游戏行业企业用于社会责任管理的持续改进。PDCA 的具体流程为：

- 规划（Plan）：根据利益相关方的需求和期望，建立社会责任管理体系的方针、目标及其过程，确定实现结果所需的资源，并识别和应对风险和机遇；
- 实施（Do）：执行所做的规划；
- 检查（Check）：根据社会责任方针、目标、要求和所规划的活动，对过程以及形成的产品和服务进行监测和测量（适用时），并报告结果；
- 改进（Act）：必要时，采取措施提高社会责任绩效表现，以实现预期结果。

本文件的高层结构与PDCA循环的关系如图1所示。



注：括号内的数字是指高层结构中各章的编号。

图1 本文件高层结构与PDCA循环的关系

### 0.3.3 基于风险的思维

基于风险的思维是在理解网络游戏行业企业及其环境、理解相关方的需求和期望的前提下，识别风险和机遇，进而实施变更或运作规划。

识别和应对社会责任风险，为网络游戏行业企业获得社会责任管理体系有效性、提升社会责任管理绩效、促进企业积极履责和可持续发展奠定了基础。

#### 0.4 本文件内容

本文件采用了管理体系标准高层结构，第1章至第3章规定了本文件的范围、规范性引用文件、术语和定义，第4章至第10章包含了可用于建设网络游戏行业企业社会责任管理体系并评价其有效性的指南内容。附录A提供了网络游戏行业企业价值链和GB/T 36000—2015社会责任核心主题和议题的联系，为本文件的用户将GB/T 36000—2015融入管理体系提供了指引。

本文件为指南标准，适用以下助动词：

- a) “应”表示要求，即要求使用本文件的企业符合有关内容；
- b) “宜”表示推荐，即推荐使用本文件的企业符合有关内容；
- c) “可”表示允许，即使用本文件的企业可以符合有关内容。

“注”用来帮助理解和说明有关内容。

#### 0.5 与其他管理体系标准的关系

本文件应用了《ISO/IEC 导则 第一部分：ISO 程序专用补充附录 SL》的附件 2“高层结构、相同核心文本、通用术语和核心定义”，与其他采用附录 SL 的管理体系标准具有兼容性，为网络游戏行业企业成功融合各类管理体系提供了条件。



# 网络游戏行业企业社会责任管理体系

## 1 范围

本文件规定了网络游戏行业企业的社会责任实施要求，包括组织环境、领导力、规划、支持、运行、绩效评价和改进各环节。

本文件可供寻求建立社会责任管理体系的网络游戏行业企业使用，为社会责任纳入企业日常管理经营提供更细化的指引和方法，从而提升企业行业的社会责任管理意识与能力，持续改进社会责任绩效表现。

本文件适用于网络游戏行业内任何规模、类型、发展阶段的企业。

## 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。

ISO/IEC 导则 第一部分：ISO 程序专用补充附录 SL

ISO/IWA 26—2017 Using ISO 26000:2010 in management systems

GB/T 36000—2015 社会责任指南

GB/T 36002—2015 社会责任绩效分类指引

GB/T 24353—2009 风险管理 原则与实施指南

## 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

#### 组织 organization

为实现目标（3.15），由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注1：组织包括但不限于个体经营者、公司、集团、商行、企事业单位、行政管理机构、合伙制企业、慈善机构或社会机构，或者上述组织的某部分或其组合，无论是否为法人组织、共有或私有。

注2：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.2

#### 网络游戏 video game

通过计算机网络、移动通信网络等网络提供的游戏产品和服务。

注1：该术语和定义是《GB/T 32626-2016 信息技术 网络游戏 术语》所给出的通用术语和定义。

### 3.3

**网络游戏行业企业 video game industry company**

通过计算机网络、移动通信网等网络提供游戏产品和服务的企业，包括从事网络游戏研发、发行、运营，网络游戏衍生产业（例如电子竞技，游戏直播，语音支持）等。

3.4

**社会责任 social responsibility**

组织通过透明和合乎道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响而担当的责任。这些行为：

- 致力于可持续发展，包括社会成员的健康和社会的福祉；
- 考虑了利益相关方的期望；
- 符合适用的法律，并于国际行为规范相一致；
- 被融入整个组织并在组织关系中实施。

注：该术语和定义是《GB/T 36000-2015 社会责任指南》所给出的通用术语和核心定义之一。

3.5

**利益相关方 interested party**

**相关方 stakeholder**

利益相关方是在网络游戏行业企业的决策或活动中有一项或多项利益的个人或团体。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

3.6

**合乎道德的行为 ethical behavior**

符合特定背景情况下被公认为正确或良好行为准则的行为。

3.7

**要求 requirement**

明示的、通常隐含的或必须满足的需求或期望。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

3.8

**管理体系 management system**

组织（3.1）用于建立方针（3.12）和目标（3.15）以及实现这些目标的过程（3.20）的一组相互关联或相互作用的要素。

注1：一个管理体系可针对单个或多个领域。

注2：体系要素包括组织的结构、角色和职责、规划和运行。

注3：管理体系的范围可包括：整个组织，组织中具体且可识别的职能或部门，或者跨组织的一个或多个职能。

注4：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

3.9

**社会责任管理体系 social responsibility management system**

网络游戏行业企业用来制定和实施其社会责任方针（3.12）和社会责任目标（3.15）、管理社会责任风险（3.16）以及实现这些工作的过程所需的一系列相互关联或相互作用的要素。

## 3.10

**最高管理层 top management**

在最高级别上指挥和控制网络游戏行业企业的人或群体。

注1：最高管理层有权在组织内授权和提供资源。

注2：若**管理体系（3.8）**的范围仅覆盖组织的一部分，则最高管理层是指那些指挥和控制该部分的人员。

注3：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

## 3.11

**有效性 effectiveness**

完成规划的活动并得到规划结果的程度。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

## 3.12

**方针 policy**

由组织**最高管理层（3.9）**正式表述的**组织（3.1）**意图和方向。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

## 3.13

**社会责任方针 social responsibility policy**

由网络游戏行业企业最高管理层在社会责任管理方面正式表达的意图和方向。

## 3.14

**尽职调查 due diligence**

为了避免和消减消极影响，在网络游戏行业企业活动的整个生命周期，针对企业决策和活动给社会、环境和经济带来的实际和潜在消极影响进行全面、积极识别的过程。

## 3.15

**实质性议题 materiality**

对网络游戏行业企业具有重大环境、社会和（或）经济影响的议题，或对利益相关方的评估和决策有重要影响的议题。

## 3.16

**目标 objective**

要实现的结果。

注1：目标可以是战略性的、战术性的或运行层面的。

注2：目标可涉及不同领域（如财务的、健康安全的环境的目标），并可应用于不同层面[如：战略层面、组织整体层面、项目层面、产品和**过程（3.20）**层面]。

注3：目标可按其他方式来表述，例如：按预期结果、意图、运行准则来表述目标；按某**目标（3.15）**来表述目标；使用其它近义词（如靶向、追求或目的等）来表述目标。

注4：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

注5：在网络游戏行业企业社会责任管理体系中，社会责任目标由网络游戏行业企业界定，与社会责任管理方针保持一致，以实现特定结果。

### 3.17

#### 风险 risk

不确定性的影响。

注1：影响是指对预期的偏差，或积极，或消极。

注2：不确定性是指对事件及其后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识的状态。

注3：通常，风险以潜在“事件”（event）（见GB/T 23694-2013, 4.5.1.3, ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3）和“后果”（consequence）（见GB/T 23694-2013, 4.6.1.3, ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3），或两者的组合来描述其特性。

注4：通常，风险以某事件（包括情况的变化）的后果及其发生的“可能性”（likelihood）（见GB/T 23694-2013, 4.6.1.1, ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1）的组合来表达。

注5：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.18

#### 社会责任风险 social responsibility risk

不确定性对社会责任目标的影响。

### 3.19

#### 能力 competence

运用知识和技能实现预期结果的本领。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.20

#### 文件化信息 documented information

组织（3.1）需要控制并保持的信息及其载体。

注1：文件化信息可以任何形式和载体存在，并可来自任何来源。

注2：文件化信息可能涉及：

- a) 管理体系（3.8），包括相关过程（3.20）；
- b) 为组织运行而创建的信息（文件）；
- c) 结果实现的证据（记录）。

注3：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.21

#### 过程 process

将输入转化为输出的一系列相互关联或作用的活动。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.22

#### 绩效 performance

可测量的结果。

注1：绩效可以是定量发现或定性发现。

注2：绩效可能涉及活动、过程（3.20）、产品（包括服务）、体系或组织（3.1）的管理。

注3：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.23

#### 社会责任绩效 social responsibility performance

有关网络游戏行业企业社会责任活动的结果或产出的定性或定量信息。它具有可比性，且能证实随时间推移而发生的变化。

注：在本文件中，社会责任绩效主要反映了社会责任核心主题和议题有关行动的实施进展和期望的实现程度。

### 3.24

#### 外包 outsource

对外部组织（3.1）执行组织的部分职能或过程（3.20）做出安排。

注1：尽管被外包的职能或过程处于组织的管理体系（3.8）范围之内，但外部组织则处于范围之外。

注2：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.25

#### 监测 monitoring

确定体系、过程（3.20）或活动的状态。

注1：为了确定状态，可能需要实施检查、监督或批判地观察。

注2：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.26

#### 测量 measurement

确定值的过程（3.20）。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.27

#### 审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的和文件化的过程（3.20）。

注1：审核可以是内部（第一方）审核或外部（第二方或第三方）审核，也可以是一种结合（结合两个或多个领域）审核。

注2：内部审核由组织（3.1）自行实施或由外部方代表其实施。

注3：“审核证据”和“审核准则”的定义见GB/T 19011—2013。

注4：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.28

#### 管理评审 management review

由网络游戏行业企业最高管理层开展的，为了确定社会责任管理的适宜性、充分性和有效性，以实

现既定目标而采取的活动。

### 3.29

**符合 conformity**

满足要求（3.6）。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.30

**不符合 nonconformity**

不满足要求（3.6）。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.31

**改正措施 corrective action**

为消除不符合（3.29）的原因并防止再次发生而所采取的措施。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

### 3.32

**持续改进 continual improvement**

提高绩效（3.21）的循环活动。

注：该术语和定义是《ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL》所给出的通用术语和核心定义之一。

## 4 组织所处的环境

### 4.1 理解企业及其所处的内外部环境

网络游戏行业企业应识别并确定与其目标、战略、组织结构、价值观与原则、组织文化、组织发展阶段、产品和服务相关并影响其实现社会责任管理预期结果的各种内部和外部因素，这些因素包括能影响企业或受企业影响的环境条件，包括正面和负面的要素或条件。

网络游戏行业企业应根据上述分析，理解企业所处社会责任管理阶段，以建立与企业相适应的社会责任管理体系。

### 4.2 理解利益相关方的需求和期望

网络游戏行业企业宜综合分析公司的核心竞争力、产品属性、产品直接或间接影响群体、产品价值链结构、行业特点等因素，识别关注企业合规、发展、治理与绩效表现的利益相关方，与利益相关方建立沟通机制，理解利益相关方的需求和期望。

网络游戏行业企业宜重点考虑以下利益相关方：

- 直接用户和潜在用户，包括不同年龄段的用户；
- 企业员工及供应链中的员工；
- 股东和投资人；
- 相关政府部门与监管机构；

- 行业协会；
- 供应链上下游的合作方；
- 企业所在社区；
- 社会公众；
- 关注企业在环境、社会、企业治理等议题表现的第三方机构；
- 其他。

#### 4.3 确定社会责任的影响范围

网络游戏行业企业应对其具有正式和（或）事实控制力的决策和活动的影 响承担责任。此种影响可能较为广泛。除对网络游戏行业企业自身的决策和活动担当责任外，在某些情况下，网络游戏行业企业还有能力影响企业关系中的其他各方的行为，例如：企业的供应商和销售商。此类情况也可被视为处于企业的影响范围之内。

#### 4.4 确定实质性议题

##### 4.4.1 社会责任议题识别

识别过程开始时，只要可行，网络游戏行业企业就宜：

- a) 列出其活动全部范围；
- b) 识别利益相关方；
- c) 识别自身活动和影响范围内其他组织；
- d) 当企业与其影响范围和（或）价值链上的其他组织开展活动时，通过考虑所有适用的法律法规确定由此而涉及哪些核心主题和议题；
- e) 检查企业的决策和活动对利益相关方和可持续发展可能产生的影响及影响方式；
- f) 检查利益相关方和社会责任议题影响企业决策、活动和计划的方式；
- g) 不但识别所有与日常活动有关的社会责任议题，而且还识别所有与仅在极为特定情境下偶然出现的活动有关的社会责任议题。

为拓宽思考社会责任主题的视野，网络游戏行业企业宜通过适当的机制使利益相关方参与到议题识别过程中来。

##### 4.4.2 实质性筛选与确认

所有社会责任议题均与网络游戏行业企业相关，但并非所有议题都具有实质性。网络游戏行业企业宜对社会责任议题按照以下两个维度进行实质性判断及排序：

- a) 该议题对利益相关方的影响和重要程度；
- b) 该议题对企业自身长远发展的影响和重要程度。

网络游戏行业企业可根据全部议题的分析结果，基于以上两个维度建立议题实质性分析矩阵，综合考虑每个议题在两个维度上的影响与重要程度高低，对全部议题的实质性做出排序，在矩阵中识别出具有影响程度、重要程度均较高的社会责任议题，在征求利益相关方意见后，经由最高管理层确认后，形成企业的实质性议题清单。

网络游戏行业涉及的实质性议题包括：知识产权保护，用户权益保障，未成年人网络保护，员工权益、福利与发展，就业保障和促进，网络运行安全，数据安全，文化传承与弘扬，公平竞争，反腐败和反商业贿赂，节能减排等。

#### 4.4.3 实质性议题评审

网络游戏行业企业宜整体考虑实质性议题，亦即通判考虑所有实质性议题及其相互依赖性，而非仅专注于某个或多个议题。

网络游戏行业企业宜意识到，实质性议题之间常具有关联性，需权衡处理；对某一特定议题的特殊改进，不宜对其他议题产生不利影响，或者对企业产品或服务的使用寿命、利益相关方或价值链产生消极影响。

随着时间的推移和内外环境的变化，实质性议题可能发生变化。网络游戏行业企业宜基于合适的时间间隔，以利益相关方参与为原则，对实质性议题清单进行评审和更新优先事项。

#### 4.5 确定社会责任管理体系的范围

网络游戏行业企业应基于影响范围确定社会责任管理体系的边界和适用范围。在确定范围时，网络游戏行业企业宜考虑：

- a) 4.1 中分析的外部 and 内部因素；
- b) 4.2 中分析的利益相关方需求和期望；
- c) 4.3 中分析的社会责任影响范围；
- d) 4.4 中分析的实质性议题；
- e) 网络游戏行业企业的组织结构、职能和物理边界；
- f) 网络游戏行业企业的活动、产品、服务和业务关系；
- g) 网络游戏行业企业的权限及其实施控制和影响的能力。

上述范围内的活动、产品、服务和业务关系均应包括在社会责任管理体系范围之内。

#### 4.6 建立社会责任管理体系

企业应参照本文件，充分考虑自身环境，理解利益相关方需求和期望，识别社会责任实质性议题和社会责任风险，建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系，以提升企业的社会责任管理绩效。

### 5 领导力

#### 5.1 领导和承诺

网络游戏行业企业的最高管理层应通过以下方式展示其领导力和对社会责任管理体系的承诺：

- a) 确保建立社会责任管理方针和社会责任目标，并与企业的战略方向保持一致；
- b) 确保将社会责任管理体系整合到企业的业务过程和日常管理中；
- c) 确保社会责任管理体系可获得所需资源；
- d) 在企业内部传达有效管理社会责任、符合社会责任管理体系要求的重要性；
- e) 指导并支持员工为社会责任管理体系的有效实施做出贡献；
- f) 持续监督和确保社会责任管理体系的有效运行；
- g) 确保社会责任管理体系实现其预期结果；
- h) 促进社会责任管理体系的持续改进；
- i) 支持其他相关管理角色在其职责范围内展示其领导力并应用于其职责范围。



## 5.2 社会责任方针

网络游戏行业企业的最高管理层可建立社会责任方针，社会责任管理方针宜：

- a) 适应企业的目标、文化和环境并支持其战略方向；
- b) 包含社会责任目标，或为设置社会责任目标提供框架；
- c) 包含满足适用社会责任相关要求的承诺；
- d) 包含社会责任管理体系持续改进的承诺；

社会责任方针宜：

- e) 文件化并保持可获得性和可用性；
- f) 在企业内部进行充分沟通，获得企业内部的理解和应用；
- g) 适当时，对利益相关方可用。

## 5.3 企业角色、职责和权限

网络游戏行业企业最高管理层应确保在企业内分配、传达并充分理解了社会责任管理相关角色的职责和权限，以确保：

- a) 社会责任管理体系符合本文件的要求；
- b) 社会责任运行达到预期效果；
- c) 对社会责任管理体系进行变更时，保持社会责任管理体系的完整性；
- d) 相关部门对其自身业务范围内的社会责任结果负责；
- e) 社会责任管理体系的绩效结果、持续改进等信息汇报给高层管理者。

网络游戏行业企业的最高管理层宜明确社会责任管理牵头推进部门及其职责，该部门的职责包括但不限于：

- f) 推动社会责任意识普及和能力提升；
- g) 协助其他部门将社会责任目标融入企业运营管理；
- h) 促进内外部利益相关方沟通与信息披露；
- i) 向最高管理层汇报社会责任管理体系的有效性和绩效结果；
- j) 协调并推动社会责任管理体系的持续改进。

## 6 规划

### 6.1 总则

网络游戏行业企业应综合考虑企业内外部环境、利益相关方对企业的需求与期望，识别对企业具有实质性的社会责任议题，基于相关风险与机遇分析，界定企业的社会责任范围，设定企业的社会责任目标，明确实现目标的措施，以：

- a) 确保社会责任管理体系能够实现其预期结果；
- b) 满足合规性要求；
- c) 增强对企业及其利益相关方的有利影响；
- d) 避免或减小对企业及其利益相关方的不利影响；
- e) 实现社会责任管理绩效持续提升。

### 6.2 应对风险和机会的措施

### 6.2.1 总则

当规划建立社会责任管理体系时，网络游戏行业企业应考虑 4.1、4.2、4.3 和 4.4 中提及的问题，确定需要应对的风险和机会，以：

- a) 确保社会责任管理体系能够实现其预期结果；
- b) 防止或减少社会责任风险；
- c) 把握提升社会责任绩效的机会；
- d) 实现社会责任管理持续改进。

网络游戏行业企业应规划应对这些风险和机会的措施，整合和实施这些措施并将其纳入社会责任管理体系过程，并评价这些措施的有效性。

### 6.2.2 社会责任风险管理原则

为有效管理社会责任风险，网络游戏行业企业在实施风险管理时，应遵循以下原则：

- a) 以控制损失、创造价值为目标；
- b) 企业所有决策都考虑社会责任风险和风险管理；
- c) 建立系统的、结构化的方法；
- d) 以信息为基础；
- e) 综合考虑企业的内外部环境和企业所承担的风险；
- f) 促进利益相关方的广泛参与、充分沟通。

### 6.2.3 社会责任风险评估

#### 6.2.3.1 确定社会责任风险评估准则

网络游戏行业企业应建立社会责任风险评估准则，包括社会责任风险接受准则、执行社会责任风险评估的准则。确定风险准则宜考虑社会责任风险：

- 可能发生的后果的性质、类型以及后果的度量；
- 可能性的度量；
- 可能性和后果的时限；
- 度量方法；
- 等级的确定；
- 为利益相关方可接受或可容许的等级；
- 多种组合所带来的影响。

#### 6.2.3.2 识别社会责任风险

网络游戏行业企业应综合考虑内外部环境、企业运营或活动所处的背景，通过多种渠道与不同利益相关方沟通交流，应用社会责任风险评估过程，全面分析企业生产经营活动对环境、社会与经济的实际和潜在影响，以及与其活动密切联系的其他实体或个人的行动所导致的潜在消极影响，识别社会责任风险源、对应的利益相关方、影响范围、事件及其原因和潜在的后果等，并识别社会责任风险负责人，生成一个全面的风险列表。

该过程宜包含以下内容：

- a) 与实质性议题有关的、能够为企业及企业关系方提供指导意义的企业政策；
- b) 现有或拟开展活动影响企业政策目标的方式；

- c) 将社会责任实质性议题融入企业管理的方法；
- d) 因未能够及时对优先事项和方法做出必要调整，而采取的实时监测社会责任绩效的方法；
- e) 处理其决策和活动消极影响的措施。

在识别潜在的影响范围时，网络游戏行业企业应以可能受到伤害的个人或群体的视角去审视，以便能更好地理解挑战和困境。

### 6.2.3.3 分析社会责任风险

社会责任风险分析是根据风险类型、获得的信息和风险评估结果的使用目的，对识别出的社会责任风险进行定性或定量分析，为社会责任风险评价和风险应对提供支持。

网络游戏行业企业分析社会责任风险，应考虑导致风险的原因和风险源、风险事件的正面和负面后果及其发生的可能性、影响后果和可能性的因素、不同风险及其风险源的相互关系以及社会责任风险的其他特性，还要考虑社会责任管理措施及其效果和效率。

### 6.2.3.4 评价社会责任风险

社会责任风险评价是将社会责任风险分析的结果，与网络游戏行业企业的风险准则比较，或者在各种风险的分析结果之间进行比较，确定社会责任风险等级，以便做出应对社会责任风险的决策。

## 6.2.4 社会责任风险应对

网络游戏行业企业应考虑社会责任风险，各种环境信息，企业内部和外部利益相关方的风险承受度，以及法律、法规和其他方面要求等因素，选择适当的社会责任风险应对措施，以：

- a) 决定停止或退出可能导致社会责任风险的活动以规避社会责任风险；
- b) 增加社会责任风险或承担新的社会责任风险以寻求机会；
- c) 消除具有负面影响的社会责任风险源；
- d) 改变社会责任风险事件发生的可能性的性质；
- e) 改变社会责任风险事件发生的可能后果；
- f) 转移社会责任风险；
- g) 分担社会责任风险；
- h) 保留社会责任风险等。

## 6.3 社会责任目标和规划

### 6.3.1 社会责任目标

网络游戏行业企业宜在相关职能、层次和社会责任管理体系所需的过程建立社会责任，以实现最高管理层的承诺和企业社会责任方针。

社会责任目标可能是战略性的，战术性的或操作性的，可能涉及不同学科，能够应用在不同层面。

社会责任目标亦可能被其他方式表达，例如预期结果、意图、操作准则，或使用具有相似意义的其他单词。

社会责任目标宜：

- a) 与社会责任方针一致；
- b) 与企业战略和发展阶段、企业运营（产品、服务、价值链活动）目标相协调；
- c) 综合考虑技术可行性、成本、收益、运行和业务要求，在经济可行、成本效益合理的前提下，

采用最佳方案；

- d) 回应利益相关方的需求和期望；
- e) 考虑社会责任风险评估和风险应对结果；
- f) 可测量、可被传达；
- g) 在适当时进行更新。

### 6.3.2 社会责任目标的规划

网络游戏行业企业规划如何实现其社会责任目标时，宜确定：

- a) 需要做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 什么时候完成；
- e) 如何评价结果。

网络游戏行业企业宜保留关于社会责任目标的文件化信息，并与企业内部和（或）外部的利益相关方沟通。

## 7 支持

### 7.1 资源

网络游戏行业企业应确定并提供建立、实施、保持和持续改进社会责任管理体系所需的资源，包括但不限于人力资源和财务资源。

### 7.2 能力

网络游戏行业企业应：

- a) 确定从事影响社会责任管理执行工作的人员应具备的必要能力；
- b) 确保人员通过适当的教育、培训和经验的基础上能够胜任其工作；
- c) 为人员提供必要的决策参与、激励和职业发展机会；
- d) 适用时，采取措施来获得必要的的能力，包括对员工进行指导或重新分配工作，雇佣或签约有能力的人员，聘请外部专家等，并评价所采取措施的有效性。

### 7.3 意识

网络游戏行业企业从事社会责任管理工作的人员应意识到：

- a) 企业的社会责任管理方针、社会责任风险、社会责任目标；
- b) 社会责任管理体系与企业目标、政策、文化、战略、结构和运行的关系；
- c) 他们对有效实施社会责任管理体系的贡献，包括社会责任管理绩效改进后的益处；
- d) 不遵从社会责任管理体系要求可能产生的风险。

### 7.4 沟通

#### 7.4.1 总则

网络游戏行业企业应促进一定形式的内部和外部沟通，以：

- a) 增进企业内部和外部对其社会责任战略、目标、计划和绩效以及所面临挑战的了解；
- b) 获得企业内部和外部对社会责任管理的支持；
- c) 表明对社会责任原则的尊重；
- d) 满足社会责任信息披露的法律法规要求和其他要求；
- e) 展现企业当前如何履行社会责任承诺，并对利益相关方的普遍要求和期望所做出回应；
- f) 促进同行之间的比较，从而激励企业自身和整个行业持续改进社会责任绩效；
- g) 提高企业的透明度、诚信和担责方面的声誉，以增强利益相关方对企业的信任。

#### 7.4.2 社会责任相关信息的特征

网络游戏行业企业向内部和外部沟通的社会责任相关信息应具备以下特征：

- a) 完整性。信息宜覆盖与社会责任有关的所有重要活动和影响。
- b) 易理解性。信息发布宜考虑沟通对象的认知方式和认知程度，易于沟通对象理解。
- c) 回应性。信息宜对利益相关方的利益做出回应。
- d) 准确性。信息宜真实正确，详尽得当。
- e) 平衡性。信息宜平衡且公正，不宜遗漏涉及企业活动影响的相关负面信息。
- f) 及时性。信息宜明确所覆盖的时段。
- g) 易获得性。信息发布后宜便于利益相关方获得。

#### 7.4.3 社会责任沟通方式

网络游戏行业企业应确定与社会责任管理体系相关的内部和外部沟通需求，包括沟通内容、何时沟通、跟谁沟通、由谁负责沟通、影响沟通的过程。

网络游戏行业企业向内部和外部开展社会责任沟通有不同的形式，包括但不限于：

- 定期的公开报告，例如：年报、社会责任报告、可持续发展报告。并为利益相关方提供反馈机会；
- 通过自媒体发布面向利益相关方的社会责任文章；
- 与利益相关方会谈、对话，包括主动参与利益相关方举办的会议，邀请利益相关方参与企业的活动等；
- 通过调查问卷、深度访谈等方式了解利益相关方的意见。

### 7.5 文件化信息

#### 7.5.1 总则

网络游戏行业企业应建立并保持充分的文件，以确保对社会责任管理体系的理解和有效实施。形成文件的目的是为企业内部和外部的利益相关方提供所需的信息。

网络游戏行业企业的社会责任管理体系文件宜包括：

- a) 社会责任管理体系范围；
- b) 社会责任实质性议题；
- c) 社会责任风险；
- d) 社会责任方针、社会责任目标和指标；
- e) 本文件要求的文件，包括记录；
- f) 企业为确保社会责任管理体系有效运作所需要的文件和记录。

### 7.5.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，网络游戏行业企业宜确保适当的：

- a) 标识和描述（例如：标题、日期、编制人员或参考号码）；
- b) 格式（例如：语言、软件版本、图表）和介质（例如：纸质或电子文档）；
- c) 评审和批准其适用性和充分性。

### 7.5.3 文件化信息的控制

网络游戏行业企业宜控制其社会责任管理体系所要求的文件化信息，以确保：

- a) 在需要时，信息可用并适合使用；
- b) 信息被充分保护（例如：避免丧失保密性、使用不当或失去完整性）。

对于文件化信息的控制，网络游戏行业企业宜处理下列问题：

- d) 信息的分发、访问、检索和使用；
- e) 存储和保存，包括可读性的保持；
- f) 变更控制（例如版本控制）；
- g) 保留和处置。

网络游戏行业企业为规划和实施社会责任管理体系所确定的必要的外部文件信息，适当时可予以识别和控制。

## 8 运行

### 8.1 运行的规划和控制

#### 8.1.1 总则

网络游戏行业企业应系统地管理自身与社会责任实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

为持续满足社会责任管理体系要求，网络游戏行业企业宜通过以下措施对所需的过程进行规划、实施和控制：

- a) 确定企业价值链各阶段的产品、服务与活动和企业内部管理中的实质性议题；
- b) 提出应对上述实质性议题的社会责任风险和机会的措施；
- c) 在 a)、b) 的基础上，制定有利于积极影响最大化和（或）消极影响最小化的社会责任目标和规划；
- d) 确定实施上述目标和规划的过程和所需的资源；
- e) 实施过程控制。

附录 A（资料性）展示了网络游戏行业企业价值链和 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题的联系。

#### 8.1.2 网络游戏行业价值链上的社会责任

##### 8.1.2.1 网络游戏研发

网络游戏的设计开发是网络游戏产业价值链的第一个阶段。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，

控制游戏研发环节实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

从事网络游戏研发的企业应采取的行动有：

- 参与打击知识产权侵权行为；
- 主动申请知识产权保护；
- 加强企业的研发投入，提升创新能力；
- 内容符合公序良俗，符合利益相关方的要求和期待；
- 提升内容质量，加强内容管理和输出，传承和塑造优秀文化与正向价值观；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.2.2 网络游戏发行

网络游戏的发行是网络游戏产业价值链的第二个阶段。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，控制游戏发行环节实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

从事网络游戏发行的企业应采取的行动有：

- 出台公平竞争与反垄断政策；
- 坚持合规、公平、负责任营销，避免欺骗、不实或歧视的营销内容；
- 加强营销内容管理，体现优秀文化与正向价值观，符合利益相关方的要求和期待；
- 营造积极健康的网络环境；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.2.3 网络游戏运营

网络游戏的运营是网络游戏产业价值链的第三个阶段。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，控制游戏运营环节实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

从事网络游戏运营的企业应采取的行动有：

- 出台公平竞争与反垄断政策；
- 采取技术手段加强信息安全保护力度；
- 制定措施应对信息安全风险；
- 通过符合政府部门要求、第三方认证等方式提升信息安全管理水平；
- 采用信息加密、去识别化、匿名化等方式，注重用户可识别信息保护，保障用户隐私安全；
- 提升产品/服务质量，满足用户多元化需求；
- 营造积极健康的网络环境；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.2.4 网络游戏衍生产业

网络游戏的衍生产业是基于网络游戏运营的延伸业务。网络游戏衍生产业中的企业宜采取必要的过程，控制实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

从事网络游戏衍生产业的企业应采取的行动有：

- 建立实名认证系统，设置防沉迷体系，设立未成年人保护官，注重未成年人网络保护；
- 采取技术手段加强信息安全保护力度；
- 制定措施应对信息安全风险；
- 采用信息加密、去识别化、匿名化等方式，注重用户可识别信息保护，保障用户隐私安全；
- 提升产品/服务质量，满足用户多元化需求；

- 加强营销内容管理，传承和塑造优秀文化与正向价值观，符合利益相关方的要求和期待；
- 提升内容质量，加强内容管理和输出；
- 营造积极健康的网络环境；
- 出台公平竞争与反垄断政策；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.2.5 用户服务

用户服务是网络游戏产业价值链的最后一个阶段。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，控制用户服务环节实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

网络游戏行业企业应采取的行动有：

- 建立实名认证系统，设置防沉迷体系，设立未成年人保护官，注重未成年人网络保护；
- 提升产品/服务质量，满足用户多元化需求；
- 积极响应用户投诉，提升用户/消费者满意度；
- 采用信息加密、去识别化、匿名化等方式，注重用户可识别信息保护，保障用户隐私安全；
- 为用户管理、修改、删除、注销账户信息提供便利；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.3 网络游戏行业企业的治理责任

网络游戏行业企业的治理，是网络游戏产业价值链的核心。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，控制企业运营实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

网络游戏行业企业应采取的行动有：

- 合规治理与运营；
- 打击腐败和商业贿赂，加强企业廉洁文化倡导；
- 增进就业和经济成长，注重企业可持续发展；
- 保障员工劳动权益，为员工提供多重保障与福利；
- 为员工创造安全、舒适的办公环境，保障员工身心健康；
- 关注劳务外包人员的基本权益；
- 采取多种措施提升员工满意度、降低员工流动率；
- 为员工提供有助于职业发展与晋升的系统性培训；
- 坚持平等、多元、非歧视的用工政策，坚决反对童工和强迫劳动；
- 关注女性、残障人士和少数民族员工的职业发展；
- 对外包企业提出上述要求或建议。

#### 8.1.4 网络游戏行业企业的社区、社会和环境责任

企业的可持续发展离不开所在社区、社会和自然环境，社区发展和环境保护是可持续发展的重要组成部分。网络游戏行业企业宜采取必要的过程，控制企业运营实质性议题相关的影响，使有害于社会和环境的风险最小化、有利影响最大化。

网络游戏行业企业宜采取的行动有：

- 承诺可持续发展；
- 提升能源利用效率，降低能源与资源消耗，促进资源可持续利用；
- 支持可再生能源使用；



- 发挥技术优势和资源优势，参与环境保护、生物多样性保育；
- 发挥技术优势和资源优势，支持企业所在社区建设，参与扶贫济困等社会公益事业；
- 加强外包企业社会责任履责监管，倡导负责任采购。

## 8.2 应急准备与响应

网络游戏行业企业宜建立、实施并保持一个或多个程序，用于识别可能对企业及其利益相关方造成影响的紧急情况和事故，并规定应急响应措施，对实际发生的紧急情况和事故做出响应，并预防或减少随之产生的有害影响。

网络游戏行业企业可定期评审其应急准备和响应程序，必要时对其进行修订，特别是当事故或紧急情况发生后。

## 9 绩效评价

### 9.1 监测、测量、分析和评价

网络游戏行业企业宜监测、测量、分析和评价其社会责任绩效及社会责任管理体系的有效性。企业宜确定：

- a) 监测和测量的内容，包括社会责任管理过程；
- b) 监测、测量、分析和评价的方法，适用时，确保结果有效；
- c) 执行时间和负责人；
- d) 对结果进行分析和评价的时机和负责人。

网络游戏行业企业宜保留适当的文件化信息作为监测和测量结果的证据。

### 9.2 内部审核

网络游戏行业企业应按计划的时间间隔或根据管理体系运行的需要进行内部审核，以提供信息证明社会责任管理体系是否符合企业自身社会责任管理体系的要求和本文件的要求，以及是否得到有效的实施和保持。

网络游戏行业企业宜：

- a) 规划、建立、实施和保持审核方案，包括频次、方法、职责、计划要求和报告。审核方案应考虑所关注过程的重要性以及以往审核的结果；
- b) 为每次审核定义审核准则和审核范围；
- c) 审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性；
- d) 确保审核结果报告给相关管理者；

网络游戏行业企业宜保留文件化信息作为审核方案和审核结果的证据。

### 9.3 管理评审

网络游戏行业企业的最高管理层应按计划的时间间隔或根据管理体系运行的需要评审企业的社会责任管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审宜包括下列方面的考虑：

- a) 以往管理评审措施的状态；
- b) 与社会责任管理体系相关的内部和外部问题的变更；

- c) 社会责任目标实现程度、绩效反馈;
- d) 利益相关方的反馈;
- e) 风险评估的结果和风险应对计划的状态;
- f) 持续改进的机会。

管理评审的输出宜包括与持续改进机会有关的决定，以及变更社会责任管理体系的所有需求。

网络游戏行业企业宜保留适当的文件化信息作为管理评审的证据。

## 10 改进

### 10.1 不符合和改进措施

当发生不符合时，网络游戏行业企业应：

- a) 对不符合做出反应，适时采取措施控制并纠正不符合，并处理后果;
- b) 通过评审不符合、确定不符合原因、确定是否存在可能发生类似的不符合，来评价消除不符合原因的措施需求，确保不符合不再发生或不在其他地方发生;
- c) 实施所需的措施;
- d) 评审所采取改进措施的有效性;
- e) 必要时，对社会责任管理体系实施变更。
- f) 纠正措施宜与所遇不符合的影响相适应。

网络游戏行业企业宜保留适当的文件化信息，作为不符合性质、所采取的所有后续措施及其结果的证据。

### 10.2 持续改进

网络游戏行业企业宜持续改进社会责任管理体系的适宜性、充分性和有效性，以持续提升社会责任绩效。

附录 A  
(资料性)

网络游戏行业价值链、责任议题和 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题的联系

表 A.1 展示了网络游戏行业价值链、责任议题和 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题的联系。

表 A.1 网络游戏行业价值链、责任议题与 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题的联系

网络游戏行业企业	责任议题	对标 GB/T 36000—2015 社会责任核心主题和议题
<b>8.1.2 网络游戏行业企业价值链上的社会责任</b>		
8.1.2.1 网络游戏研发	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 知识产权保护</li> <li>• 研发与创新</li> <li>• 内容质量管理</li> <li>• 文化传承与正向价值观传递</li> </ul>	7.6.4 公平运营实践 2: 公平竞争 7.6.5 公平运营实践 3: 在价值链中促进社会责任 7.6.6 公平运营实践 4: 尊重产权 7.7.7 消费者问题 5: 消费者信息的保护与隐私
8.1.2.2 网络游戏发行	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平竞争与反垄断</li> <li>• 合规、公平、负责任营销</li> <li>• 内容质量管理</li> <li>• 文化传承与正向价值观传递</li> <li>• 营造健康网络环境</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	7.6.4 公平运营实践 2: 公平竞争 7.6.5 公平运营实践 3: 在价值链中促进社会责任 7.6.6 公平运营实践 4: 尊重产权 7.7.3 消费者问题 1: 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践 7.7.7 消费者问题 5: 消费者信息的保护与隐私 7.7.8 消费者问题 6: 基本服务获取
8.1.2.3 网络游戏运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平竞争与反垄断</li> <li>• 信息安全管理</li> <li>• 用户隐私保护</li> <li>• 产品与服务质量</li> <li>• 内容质量管理</li> <li>• 营造健康网络环境</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	7.6.4 公平运营实践 2: 公平竞争 7.6.5 公平运营实践 3: 在价值链中促进社会责任 7.6.6 公平运营实践 4: 尊重产权 7.7.3 消费者问题 1: 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践 7.7.4 消费者问题 2: 保护消费者健康安全 7.7.7 消费者问题 5: 消费者信息的保护与隐私 7.7.8 消费者问题 6: 基本服务获取
8.1.2.4 网络游戏衍生产业	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 实名认证</li> <li>• 未成年人网络保护</li> <li>• 信息安全管理</li> <li>• 用户隐私保护</li> <li>• 产品与服务质量</li> <li>• 内容质量管理</li> <li>• 文化传承与正向价值观传递</li> <li>• 营造健康网络环境</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	7.6.4 公平运营实践 2: 公平竞争 7.6.5 公平运营实践 3: 在价值链中促进社会责任 7.6.6 公平运营实践 4: 尊重产权 7.7.3 消费者问题 1: 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践 7.7.4 消费者问题 2: 保护消费者健康安全 7.7.5 消费者问题 3: 可持续消费 7.7.6 消费者问题 4: 消费者服务、支持及投诉和争议处理

		<p>7.7.7 消费者问题 5: 消费者信息的保护与隐私</p> <p>7.7.8 消费者问题 6: 基本服务获取</p>
8.1.2.5 用户服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 实名认证</li> <li>• 未成年人网络保护</li> <li>• 产品与服务质量</li> <li>• 用户权益</li> <li>• 用户隐私保护</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	<p>7.7.3 消费者问题 1: 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践</p> <p>7.7.4 消费者问题 2: 保护消费者健康安全</p> <p>7.7.5 消费者问题 3: 可持续消费</p> <p>7.7.6 消费者问题 4: 消费者服务、支持及投诉和争议处理</p> <p>7.7.7 消费者问题 5: 消费者信息的保护与隐私</p> <p>7.7.8 消费者问题 6: 基本服务获取</p> <p>7.7.9 消费者问题 7: 教育和意识</p>
8.1.3 网络游戏行业企业的治理责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规运营</li> <li>• 公平竞争与反垄断</li> <li>• 经济增长与可持续</li> <li>• 员工权益、福利与发展</li> <li>• 劳务外包人员权益</li> <li>• 少数群体权益</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	<p>7.2.3 组织治理: 决策程序和结构</p> <p>7.3.3 人权 1: 公民和政治权利</p> <p>7.3.4 人权 2: 经济、社会和文化权利</p> <p>7.3.5 人权 3: 工作中的基本原则和权利</p> <p>7.4.3 劳工实践 1: 就业和劳动关系</p> <p>7.4.4 劳工实践 2: 工作条件和社会保护</p> <p>7.4.5 劳工实践 3: 民主管理和集体协商</p> <p>7.4.6 劳工实践 4: 职业健康安全</p> <p>7.4.7 劳工实践 5: 工作场所中人的发展与培训</p> <p>7.6.3 公平运营实践 1: 反腐败</p> <p>7.6.4 公平运营实践 2: 公平竞争</p> <p>7.6.5 公平运营实践 3: 在价值链中促进社会责任</p> <p>7.6.6 公平运营实践 4: 尊重产权</p>
8.1.4 网络游戏行业企业的社区、社会和环境责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持续发展</li> <li>• 节能减排</li> <li>• 技术赋能社会议题</li> <li>• 社区与社会参与</li> <li>• 负责任采购</li> <li>• 供应商要求</li> </ul>	<p>7.5.3 环境 1: 污染预防</p> <p>7.5.4 环境 2: 资源可持续利用</p> <p>7.5.5 环境 3: 减缓并适应气候变化</p> <p>7.5.6 环境 4: 环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复</p> <p>7.8.3 社区参与和发展 1: 社区参与</p> <p>7.8.4 社区参与和发展 2: 教育和文化</p> <p>7.8.5 社区参与和发展 3: 就业创造和技能开发</p> <p>7.8.6 社区参与和发展 4: 技术开发和获取</p> <p>7.8.7 社区参与和发展 5: 财富和收入创造</p> <p>7.8.8 社区参与和发展 6: 健康</p> <p>7.8.9 社区参与和发展 7: 社会投资</p>

## 参考文献

- [1] ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement, 2014
  - [2] IWA 26:2017: Using ISO 26000:2010 in management systems
  - [3] GB/T 1.1—2020 标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则
  - [4] GB/T 36000—2015 社会责任指南
  - [5] GB/T 20441—2004 环境管理体系 要求及使用指南
  - [6] GB/T 24004—2004 环境管理体系 原则、体系和支持技术通用指南
  - [7] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
  - [8] GB/T 24353—2009 风险管理 原则与实施指南
  - [9] SJ/T 11728—2018 电子信息行业社会责任管理体系
  - [10] IPC—1401A3 CN 企业社会责任管理体系标准（A3 版修改稿，2019 年 6 月）
  - [11] Corporate Social Responsibility Management System: Framework, ARPEL Governance Project, 2011.
  - [12] Corporate Social Responsibility: an Implementation Guide for Business, International Institute for Sustainable Development, 2007
-