

# 环境和社会管理体系 自我评估和改进指南

虽然本出版物中所描述的环境和社会管理体系是基于国际金融公司（IFC）绩效标准1，但这里所介绍的过程不一定能达到IFC绩效标准1或其他IFC绩效标准的所有要求。本出版物的目的是展示将环境和社会问题融入公司管理的技术方法，使企业更有效地减少对环境、职工和邻近社区的不利影响。本出版物并不提供任何保证，既不明示也不暗示，包括但不限于，隐含的适销性保证、针对特定用途的适用性和无侵权担保。根据本出版物建立环境和社会管理体系并不意味着获得任何IFC绩效标准的合规认证——包括但不限于IFC绩效标准1；也不意味着得到IFC的认可或与IFC有任何从属关系。

本出版物的发行是基于以下理解：本出版物的作者及其代表的组织和国家以及出版方并不试图提供技术性建议。本出版物只为提供信息之用，供读者参考，而不应依靠它指导具体操作或用于其他用途。实施本出版物的责任和风险完全由最终使用者承担。本出版物中的材料是本着诚意提供一般性指导，对由于依赖其信息而发生的损失和成本不承担任何责任。IFC和世界银行集团的所有成员都不对任何直接、间接、偶然性、特殊性、后果性、惩罚性或惩戒性损失负责——包括但不限于因使用或依靠本出版物造成的利润、商誉、使用、数据或其他无形资产的损失（即使IFC已经了解有发生这些损失的可能）或此类推论或结论。本出版物发行的前提条件是，未经IFC事先书面同意不得应用于销售或其他商业性流通。

IFC不保证本出版物内容的准确性、及时性、完整性、可靠性和有用性，也不对其内容或使用承担任何责任。这里所表述的看法、建议、观点和其他陈述未经IFC或其董事会、世界银行或其执行董事会以及他们所代表的国家审查或认可，因此也不代表他们的观点和看法。

# 目录

欢迎辞以及如何使用这份《自我评估和改进指南》 .....	4
第I部分：ESMS自我评估问卷 .....	7
第II部分：ESMS改进指南 .....	35

# 欢迎辞以及如何使用这份 《自我评估和改进指南》

环境和社会责任在当今的全球经济中正变得越来越重要。现在世界上有成千上万个环境和社会法规和标准。这些法规和标准确定了规则和目标，但企业面临的挑战是如何实施。“环境和社会管理体系”（ESMS）可以通过一套明确阐述的可重复过程帮助企业将规则和目标融入其核心业务运作。

这份《自我评估和改进指南》旨在提供一份具有实用性的指导，帮助企业衡量和改进其环境和社会管理体系。这将有助于推动企业总体经营的改善。

“ESMS自我评估”是一份涵盖了ESMS体系九个基本要素的问卷。根据对问卷中问题的回答情况，公司可以对自己在每个要素中的成熟度打0-5分。这将帮助企业找出需要改进的领域，确定工作重点。

“ESMS改进指南”提供了一个成熟度矩阵，帮助企业了解在ESMS每个要素上得到0-5分各是什么含义。“指南”还就企业如何提高成熟度提供了提示，并提供了用来思考和制订改进计划的模板。

在阅读这份《自我评估和改进指南》的过程中，你还可以参考它的两份配套出版物：《ESMS实施手册》和《ESMS工具箱》。它们对ESMS的九个元素有更为详细的介绍。我们希望这些材料可以加快企业的持续改进步伐，这不仅有利于企业本身，也有利于企业的员工和其他利益相关者。

本指南及配套出版物内容一览	
<b>第I部分：自我评估</b>	这个部分包含一份用来帮助你衡量ESMS体系成熟度的问卷。
<b>第II部分：改进指南</b>	这个部分包含了成熟度矩阵、改进提示和用来制订改进计划的模板。
<b>ESMS实施手册</b>	这份配套出版物提供关于特定产业的环境和社会管理体系的背景介绍，并就如何开发和实施ESMS提供分步骤指导。
<b>ESMS工具箱</b>	这份配套出版物提供帮助你开发和实施ESMS体系的各种工具，包括表格、模板、检查对照表和其他文件。

## 致谢

这份《ESMS自我评估和改进指南》由“国际社会责任”（SAI）团队编写，其主要成员是Craig Moss和Jane Hwang，另外Yogendra Chaudhry和Dundar Sahin也做出了重要贡献。编写工作是由IFC可持续商业咨询部（SBA）所组织。由Irene Angeletti、Rob Horner、Larissa Luy和Jeremy Ansell组成的IFC团队为指南的编写做出了重要贡献并在文字编辑方面提供了重要指导。图片设计由Pam Henry提供。



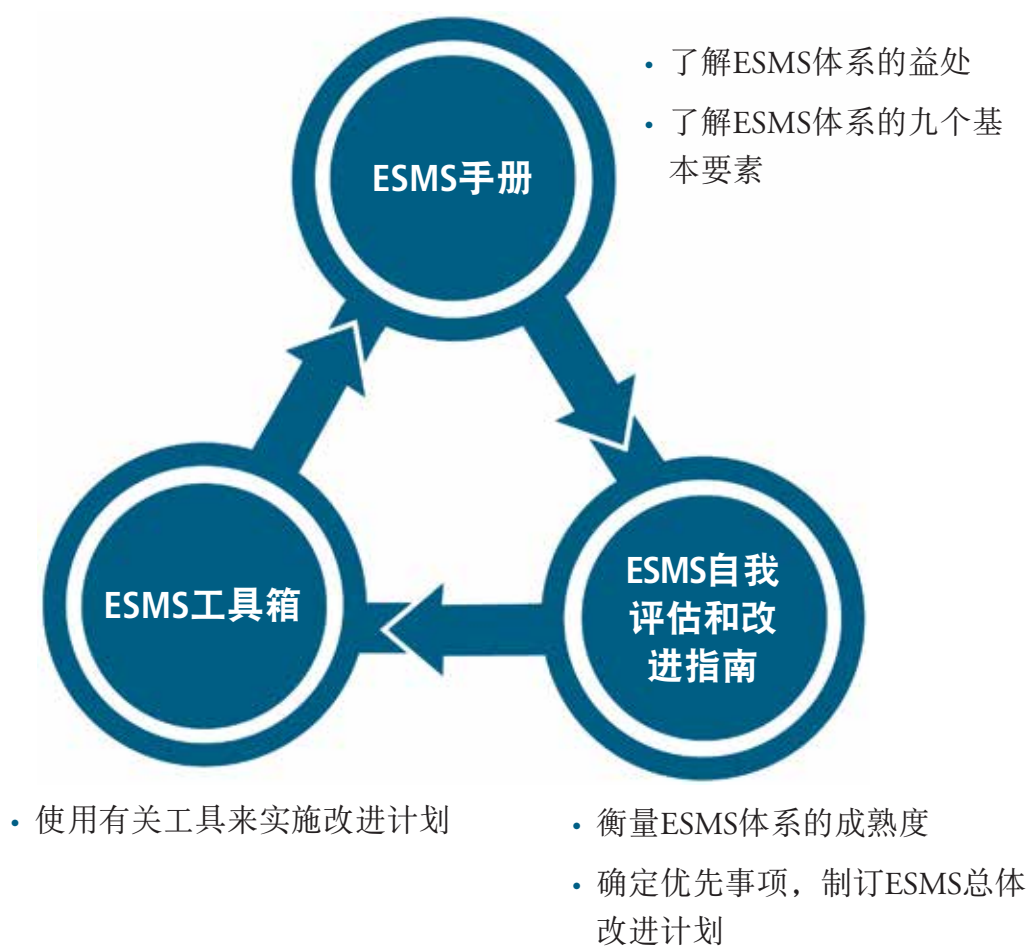
## ESMS自我评估问卷

这个部分提供一个帮助你衡量本企业ESMS成熟度的问卷。

请对每个问题选择最符合本企业情况的答案。

## 使用ESMS手册及配套出版物开发和实施你的ESMS体系

ESMS手册及配套出版物旨在帮助你衡量和改善ESMS体系的成熟度。下图显示了如何在持续改进的周期循环中使用这三个出版物。





欢迎使用“ESMS自我评估”。

这份评估有九个部分，分别对应着ESMS体系的九个要素：

- 政策；
- 识别风险和影响；
- 管理方案；
- 组织能力；
- 应急准备和响应；
- 与利益相关者的接触；
- 外部沟通与投诉机制；
- 向受影响社区持续报告；以及
- 监测与审查。

每个部分有三至九个问题。每个问题有六个选项。圈出最恰当地描述你公司情况的选项。如果没有非常准确的选项，也无需担心——只要选出你认为最接近的那个就行。回答完一个部分的所有问题之后，计算这部分的平均分——把每个问题上的得分相加，用总数除以问题的数目。你将得到一个数值在0-5之间的平均分（5分为最高）。

尽可能如实、客观地回答。向公司里其他对ESMS体系有所了解的人征求意见。这份自我评估的目标是对公司的ESMS体系现状加以准确衡量，供公司进行比对和能力建设。最终目的是改善ESMS体系，使你的公司本身、公司员工和其他利益相关者受益。记住，你无法改进你不衡量的东西。

我们开始吧。

公司名称：

填写自我评估问卷的人员姓名： 职务：

电子邮件：

日期：



# 政策

1. 对我们在环境目标与原则方面的政策，最恰当的描述是：
  - a. 我们没有任何关于环境目标与原则的政策。(=0)
  - b. 我们正在制订关于环境目标与原则的政策。(=1)
  - c. 我们对本行业和本地区最常见的环境问题有相关政策。(=2)
  - d. 我们有符合我们的客户或贷款人的环境行为规范与标准的政策。(=3)
  - e. 我们有符合我们的客户或贷款人的环境行为规范与标准的政策，其中包括对管理体系的要求。(=4)
  - f. 我们有符合我们的客户或贷款人的环境行为规范与标准的政策，其中包括对管理体系的要求。我们有定期进行政策回顾与修订的程序并对此进行记录。(=5)
  
2. 对我们在职业健康与安全方面的政策，最恰当的描述是：
  - a. 我们没有任何关于职业健康与安全目标和原则的政策。(=0)
  - b. 我们正在制订关于职业健康与安全目标和原则的政策。(=1)
  - c. 我们对本行业和本地区最常见的职业健康与安全问题有相关政策。(=2)
  - d. 我们有对应ILO或OSHA标准中关于职业健康与安全要求的政策。(=3)
  - e. 我们有对应ILO或OSHA标准中关于职业健康与安全要求的政策，其中包括对管理体系的要求。(=4)
  - f. 我们有对应ILO或OSHA标准中关于职业健康与安全要求的政策，其中包括对管理体系的要求。我们有定期进行政策回顾与修订的程序并对此进行记录。(=5)

## 定义：

成熟——得到完整开发；已经达到高级发展阶段

政策——公司的原则或规章

定期——按照有规律的时间间隔重复进行或发生

ILO——国际劳工组织

OSHA——美国职业安全与健康管理局

3. 对我们在劳工与工作条件方面的政策，最恰当的描述是：
- a. 我们没有任何关于劳工与工作条件方面的目标和原则的政策。(=0)
  - b. 我们正在制订关于劳工与工作条件方面的目标和原则的政策。(=1)
  - c. 我们对受国家法律监管的劳工和工作条件问题有相关政策。(=2)
  - d. 我们有对应ILO公约中关于劳工和工作条件要求的政策。(=3)
  - e. 我们有对应ILO公约中关于劳工和工作条件要求的政策，其中包括对管理体系的要求。(=4)
  - f. 我们有对应ILO公约中关于劳工和工作条件要求的政策，其中包括对管理体系的要求。我们有定期进行政策回顾与修订的程序并对此进行记录。(=5)
4. 对我们在社区健康与安全方面的政策，最恰当的描述是：
- a. 我们没有任何关于社区健康与安全目标和原则的政策。(=0)
  - b. 我们正在制订关于社区健康与安全目标和原则的政策。(=1)
  - c. 我们对本行业和本地区最常见的社区健康与安全问题有相关政策。(=2)
  - d. 我们有符合我们的客户或贷款人的行为规范与标准的政策。(=3)
  - e. 我们有符合我们的客户或贷款人的行为规范与标准的政策，其中包括对管理体系的要求。(=4)
  - f. 我们有符合我们的客户或贷款人的行为规范与标准的政策，其中包括对管理体系的要求。我们有定期进行政策回顾与修订的程序并对此进行记录。(=5)
5. 我们按照以下方式对环境和社会政策进行回顾与修订：
- a. 我们不进行政策回顾。(=0)
  - b. 我们根据外部提出的要求进行政策修订。(=1)
  - c. 我们了解到本地法规有变化时会相应地进行政策修订。(=2)
  - d. 我们有根据法规变化和客户/贷款人要求进行政策回顾与修订的既定程序。(=3)
  - e. 我们定期根据法规变化、客户/贷款人要求以及我们自己的绩效监测和审查结果进行政策回顾与修订。(=4)
  - f. 我们定期根据法规变化、客户/贷款人要求以及我们自己的绩效监测和审查结果进行政策回顾与修订。我们让员工和外部利益相关者参与这个过程。(=5)

6. 对我们如何沟通我们的环境与社会政策，最恰当的描述是：
- a. 我们没有沟通环境与社会政策的方式。(=0)
  - b. 我们在公司里口头沟通我们的环境与社会政策。(=1)
  - c. 我们在公司厂房和设施的显著位置张贴环境与社会政策，并在对新员工的入职培训中提及。(=2)
  - d. 我们向包括合同工和季节性雇工在内的所有员工分发并解释我们的环境与社会政策。(=3)
  - e. 我们使用各种相关语言向包括合同工和季节性雇工在内的所有员工分发并解释我们的环境与社会政策。我们采取必要的检查措施，确保员工理解这些政策。(=4)
  - f. 我们使用各种相关语言向包括合同工和季节性雇工在内的所有员工以及外部利益相关者沟通我们的环境与社会政策。我们积极主动地与之接触，确保他们理解这些政策。(=5)
7. 根据公司高级管理层的行动来看，以下说法中最恰当地反映他们对公司环境与社会政策承诺的是：
- a. 高级管理层不了解或不参与。(=0)
  - b. 高级管理层将这项工作指派给下属，他们自己的参与有限。(=1)
  - c. 高级管理层与贷款人和客户就他们在环境与社会领域的要求进行沟通，然后指示相关工作人员处理这个问题。(=2)
  - d. 高级管理层向公司各层次人员并以公开声明的方式传达我们对环境与社会政策的承诺。(=3)
  - e. 高级管理层向公司各层次人员清晰地表明对环境与社会政策的承诺，并为政策的实施提供必要资源。(=4)
  - f. 高级管理层参加环境与社会政策的正式回顾和修订。他们为持续改进提供必要资源。他们对内对外都表达他们对这项工作的承诺。(=5)

## 定义：

外部利益相关者——受你公司影响但不属于公司内部组织的个人或团体。

利益相关者可以包括客户、供应商、贷款人、与你的业务或员工相关的公民社会团体（政府、学术界、非政府组织、工会）。

主动——进行需求评估并在问题发生以前采取行动，而不是等到问题发生以后再解决。

# 识别风险和影响

## 定义：

风险评估——对可能产生哪些负面影响以及哪些影响可能非常严重进行正式评估

1. 我们的风险评估考察公司经营中可能导致潜在环境影响的以下风险因素：
  1. 原材料消耗
  2. 能源消耗
  3. 水的消耗
  4. 废水排放量
  5. 废水水质
  6. 大气排放
  7. 固体废弃物
  8. 危险废弃物
  9. 化学品使用
  10. 危险材料的使用
  11. 噪声
  12. 土地转化
  - a. 我们不对上述事项进行风险评估。(=0)
  - b. 我们的风险评估包括上面清单里至少3项内容。(=1)
  - c. 我们的风险评估包括上面清单里4-6项内容。(=2)
  - d. 我们的风险评估包括上面清单里7-8项内容。(=3)
  - e. 我们的风险评估包括上面清单里9-11项内容。(=4)
  - f. 我们的风险评估包括上面清单的所有内容。(=5)
  
2. 我们的风险评估考察公司经营中可能导致潜在健康与安全影响的以下风险因素：
  1. 火灾和爆炸隐患
  2. 物理隐患（如割伤、摔伤、旋转/移动的设备、震动）
  3. 人体力学隐患（如举重物、重复性操作、因工作姿势造成的损伤等）
  4. 化学隐患
  5. 生物隐患
  6. 放射隐患
  7. 触电隐患
  8. 作业区空气质量
  9. 作业区噪声水平
  10. 视力隐患
  11. 作业区温度和湿度
  12. 高空作业
  13. 封闭空间作业

## 定义：

员工代表——由公司  
员工选举产生一名  
不属于公司管理层的  
员工，与高级管理层  
就环境和社会问题进行  
沟通

14. 工业车辆的驾驶和工地车流

15. 工人的运送

- a. 我们不对上述事项进行风险评估。(=0)
- b. 我们的风险评估包括上面清单里至少3项内容。(=1)
- c. 我们的风险评估包括上面清单里4-7项内容。(=2)
- d. 我们的风险评估包括上面清单里8-11项内容。(=3)
- e. 我们的风险评估包括上面清单里12-14项内容。(=4)
- f. 我们的风险评估包括上面清单里所有15项内容。(=5)

### 3. 我们的风险分析考察以下信息，以确定公司是否会在劳工和工作条件方面产生负面影响：

- 1. 员工年龄概况
- 2. 员工性别构成
- 3. 员工宿舍
- 4. 不同国籍/民族
- 5. 对安保人员的使用
- 6. 对移民工人的使用
- 7. 对临时工、季节性工人和合同工的使用，包括公司现场和远程工作的员工在内
- 8. 对学徒项目的使用
- 9. 对计件工资制度的使用
- 10. 对职业介绍和雇工机构的使用
- 11. 是否有员工代表

- a. 我们不就上述事项进行风险评估。(=0)
- b. 我们的风险评估包括上面清单里至少3项内容。(=1)
- c. 我们的风险评估包括上面清单里4-5项内容。(=2)
- d. 我们的风险评估包括上面清单里6-7项内容。(=3)
- e. 我们的风险评估包括上面清单里8-10项内容。(=4)
- f. 我们的风险评估包括上面清单里所有11项内容。(=5)

### 4. 我们的风险评估中考察公司是否会因为以下因素给社区带来负面影响：

- 1. 地表水（河流、湖泊、河口等）污染
- 2. 工业排放影响空气质量/产生气味
- 3. 固体废弃物排放
- 4. 危险废弃物排放
- 5. 化学品和危险材料的使用
- 6. 地下水或地表水耗竭
- 7. 工业生产造成高噪音

8. 地下水污染
  9. 交通带来的大气排放和噪音
  10. 交通拥堵
  11. 文化遗址/历史遗址/生态敏感地带
  12. 征地和土地使用
  13. 建筑物和基础设施的开发/退役
  14. 安保人员
- a. 我们不就上述事项进行风险评估。(=0)
  - b. 我们的风险评估包括上面清单里至少4项内容。(=1)
  - c. 我们的风险评估包括上面清单里5-7项内容。(=2)
  - d. 我们的风险评估包括上面清单里8-11项内容。(=3)
  - e. 我们的风险评估包括上面清单里12-13项内容。(=4)
  - f. 我们的风险评估包括上面清单里所有14项内容。(=5)

5. 关于我们如何识别和评估环境风险，最恰当的说法是：

- a. 我们不进行环境风险评估。(=0)
- b. 我们没有正式的环境风险评估方法，但我们了解与本公司业务相关的环境法规。(=1)
- c. 我们考察公司所有生产经营中过程的投入和产出以评估环境风险。(=2)
- d. 我们考察公司所有生产经营过程中的投入和产出以评估环境风险。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。(=3)
- e. 我们考察公司所有生产经营过程中的投入和产出以评估环境风险。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=4)
- f. 我们考察公司所有生产经营过程中的投入和产出以评估环境风险，包括那些有承包商和一级供应商参与的过程。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=5)

6. 关于我们如何识别和评估职业健康与安全风险，最恰当的说法是

- a. 我们不进行职业健康与安全风险评估。(=0)
- b. 我们没有正式的评估方法，但我们对存在的一些职业健康与安全风险有所认识。(=1)



## 定义：

定期——按照有规律的时间间隔重复进行或发生

- c. 我们考察公司所有的生产经营过程以评估职业健康与安全风险。我们使用诸如岗位隐患分析之类的方法。(=2)
  - d. 我们考察公司所有的生产经营过程以评估职业健康与安全风险。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。(=3)
  - e. 我们考察公司所有的生产经营过程以评估职业健康与安全风险。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=4)
  - f. 我们考察公司所有的生产经营过程以评估职业与健康风险，包括那些有承包商和一级供应商参与的过程。我们有开展风险评估和确定优先事项的方法。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=5)
7. 关于我们如何识别和评估劳工和工作条件方面的风险，最恰当的说法是：
- a. 我们不进行劳工风险评估。(=0)
  - b. 我们没有正式的风险评估方法，但我们对一些劳工风险有所认识。(=1)
  - c. 我们考察雇工合同、工资支付记录和投诉记录以评估相关的劳工风险。(=2)
  - d. 我们考察雇工记录和员工在年龄、性别、国籍、民族等方面的概况以评估相关的劳工风险。(=3)
  - e. 我们考察雇工记录和员工概况以评估相关的劳工风险。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=4)
  - f. 我们考察所有员工的雇工记录和员工概况以评估相关的劳工风险，包括外包业务、承包商和供应商在内。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=5)
8. 关于我们如何识别和评估对周边社区造成负面影响的风险，最恰当的说法是：
- a. 我们不进行社区风险评估。(=0)
  - b. 我们没有正式的社区风险评估方法，但我们对存在的一些风险有所认识。(=1)
  - c. 我们已经识别出可能受到我们业务影响的社区。对相关信息进行了记录并可应要求提供。(=2)

- d. 我们已经识别出可能受到我们业务影响的社区。我们已经识别出有关风险并对其严重性进行了分析。对这些信息进行了记录并可应要求提供。(=3)
- e. 我们已经识别出受影响社区和风险的严重性。对这些信息进行了记录并可应要求提供。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=4)
- f. 我们已经对公司本身的经营以及承包商和一级供应商的经营所影响的社区进行了识别和记录，分析了风险的性质和严重性。我们考虑了妇女和脆弱群体受到的不同影响。对这些信息进行了记录并可应要求提供。我们定期回顾风险评估是否充分，另外在生产过程和活动有所变化或业务扩张时也会回顾原有风险评估是否充分。(=5)

9. 关于有哪些人参与风险识别和评估，最恰当的说法是：

- a. 我们不进行任何风险评估。(=0)
- b. 每个地区的经理独立进行风险识别和评估。(=1)
- c. 每个地区的经理独立进行风险识别和评估。车间或部门主管和员工代表参与风险识别过程。(=2)
- d. 由多个部门组成一个委员会来联合进行环境和社会风险识别。车间或部门主管和员工代表参与风险识别过程。根据需要聘请外部专家。(=3)
- e. 由多个部门组成一个委员会来联合进行环境和社会风险识别。车间或部门主管和员工代表参与风险识别过程。该委员会积极主动地与外部专家、承包商和一级供应商沟通。(=4)
- f. 由多个部门组成一个委员会来联合进行环境和社会风险识别。车间或部门主管和员工代表参与风险识别过程。该委员会积极主动地与外部专家、承包商、一级供应商及其他利益相关者沟通以识别风险。(=5)

# 管理方案

1. 当我们发现或了解到环境和社会问题时，我们采取的做法是：
  - a. 假定相关人员会处理该问题。(=0)
  - b. 依靠投资者、客户或外部利益相关者告诉我们怎么做。(=1)
  - c. 在受影响的地区采取行动以尽量降低影响。(=2)
  - d. 在受影响的地区采取行动以尽量降低影响，并考察其他有关地区以了解该问题是否在其他地区出现。(=3)
  - e. 对该问题进行分析，改善我们的生产经营，尽可能降低它的影响，减少今后同类问题的发生。(=4)
  - f. 对该问题进行分析，改善我们的生产经营和ESMS体系以处理其影响并防止同类问题再次发生。我们优先采取可避免负面影响的行动，然后才考虑降低影响的行动。(=5)
  
2. 关于我们处理环境和社会风险与影响的程序，最恰当的说法是：
  - a. 我们的程序只注重公司的生产经营，不关注环境和社会风险。(=0)
  - b. 我们公司的人员了解环境和社会风险管理程序，但对这些程序没有书面文件。(=1)
  - c. 我们有一些用来降低和/或抵消负面影响、改善绩效的书面程序。它们旨在解决我们的风险评估中识别出的一些环境和社会风险与影响。(=2)
  - d. 我们有用来避免、降低和/或抵消负面影响和改善绩效的书面程序。它们旨在解决我们的风险评估中识别出的所有环境和社会风险与影响。(=3)
  - e. 我们有用来避免、降低和/或抵消负面影响和改善绩效的书面程序。它们旨在解决我们的风险评估中识别出的所有环境和社会风险与影响。风险评估涵盖了我们公司内部的经营。我们对程序加以例行审查和改进。(=4)
  - f. 我们有用来避免、降低和/或抵消负面影响和改善绩效的书面程序。它们旨在解决我们的风险评估中识别出的所有环境和社会风险与影响。风险评估涵盖了公司的内部经营和我们的供应链。我们根据程序实施监测结果以及内部和外部反馈定期对程序进行审查和改进。(=5)

定义：

风险减缓措施层级

—管理环境和社会风险时采取行动的优先顺序

—首先努力避免负面影响，然后是尽量降低影响，然后是对影响进行补偿/抵消

程序——为确保遵守法则而制订的书面步骤

## 定义：

行动计划——为纠正环境、劳工和社区问题和弥补负面影响所采取的具体行动

目标日期——实现“行动计划”的具体日期

### 3. 关于我们如何制订环境和社会问题“行动计划”，最恰当的描述是：

- a. 通常我们不要求专门制订行动计划，因为公司有关部门会采取适当行动来解决环境和社会问题。(=0)
- b. 我们的行动计划基本上是由外部咨询师/专家为我们制订。(=1)
- c. 车间或部门主管和经理具备相关资质，由他们制订必要的行动计划，需要时由外部专家提供支持。(=2)
- d. 车间或部门主管和经理负责在与员工磋商的基础上制订必要的行动计划。需要时聘用与外部专家。(=3)
- e. 我们的行动计划是基于对最佳实践的广泛研究，同时听取员工、经理和外部专家的意见。(=4)
- f. 我们在制订行动计划时会考察本行业的最佳实践，并与我们所有的重要利益相关者磋商（如投资人、客户、供应商、社区）。公司员工和高级管理层都适当地参与。(=5)

### 4. 对我们“行动计划”的结构，最恰当的描述是：

- a. 通常我们不专门制订行动计划。如有必要，会口头通知有关人员或通过电话/电子邮件通知。(=0)
- b. 我们的行动计划较为简单，就是列出要采取的行动以及目标日期。(=1)
- c. 我们的行动计划在列出行动和目标日期的同时，还专门指出行动的负责人。(=2)
- d. 我们的行动计划包括了要采取的行动、目标日期、负责人以及实施每项行动所需的资源。(=3)
- e. 我们的行动计划包括了行动目标和指标。对关于具体行动、目标日期、责任分配和所需资源的所有信息都有明确说明。(=4)
- f. 我们的行动计划有一个固定格式，包括了保证行动的长期可持续性所需的操作化程序。对关于目标和指标、具体行动、目标日期、责任分配和所需资源的所有信息都有明确说明。(=5)

5. 我们通过以下做法来确保“行动计划”得到贯彻实施：
- a. 如果没有人再次向我们投诉，我们就认为问题已得到解决。(=0)
  - b. 直接相关人员负责检查行动计划的实施进展。(=1)
  - c. 直接相关人员负责检查行动计划的实施进展并进行报告。(=2)
  - d. 负责ESMS体系的人员和所有部门经理定期检查有关记录和行动计划的实施进展。(=3)
  - e. 多个部门和高级管理层审查和核实行动计划的实施进展。他们回顾对所有问题和解决情况的记录，确保对行动计划和ESMS体系进行必要的调整。(=4)
  - f. 多个部门和高级管理层审查和核实行动计划及ESMS体系改进方面的进展，并确定年度改进目标。(=5)

# 组织能力

## 定义：

HR —— “人力资源”部门或职能的英文缩写。

EHS —— “环境健康与安全”部门或职能的英文缩写。

多部门——涉及公司多个部门的活动或职能

根源——问题的最原始或最根本原因。有些时候一个问题的产生有多层原因或是由链条式的多个事件引发；你需要透过表面现象或直接原因来找出问题的根源并加以解决，这样才能防止问题反复发生。

1. 我公司以下职能部门人员参与环境和社会（职业健康与安全OHS、劳动和社区）风险与影响的日常管理：
  - a. 我们以逐个案例的方式处理这些事务，所以没有指定人员。(=0)
  - b. 通常由负责客户/投资者关系管理的部门(市场营销、财务、行政和法务)的一至两人进行初步处理。他们只在客户和投资者提出请求时处理这些问题。(= 1)
  - c. 客户/投资者关系管理人员具备一定的知识和参与度。每一类问题由相关职能部门负责处理——劳动问题由人力资源部负责，环境问题由环境、健康与安全(EHS)部门负责，而社区问题由通信/企业社会责任(CSR)部门负责。(= 2)
  - d. 我们对客户/投资者关系管理人员，以及人力资源、环境、健康与安全(EHS)和通信/企业社会责任(CSR)部门人员进行培训和指导。他们与生产和维护部门训练有素的人员协作，将环境和社会问题作为日常运营的一部分进行评估。(= 3)
  - e. 我们建立了一支跨职能团队，由来自各内部业务和运营部门的训练有素的人员组成，由高级管理层成员担任领导。他们定期召开会议，对环境和社会问题进行审议。我们建立了综合管理体系，涵盖质量、环境、健康与安全(EHS)和劳动领域。(= 4)
  - f. 我们建立了一支跨职能团队，由来自各业务和运营部门的训练有素的人员组成，包括我们的供应链。由高级管理层成员担任领导，他们定期召开会议，对环境和社会问题进行审议。我们建立了综合管理体系，涵盖质量、环境、健康与安全(EHS)、劳动和社区关系领域。公司的外包/采购部门参与向供应链推广环境和社会政策的工作。(= 5)

2. 我们公司参与管理环境和社会风险及影响的人员对以下事项有责任和权力：

1. 制订和修改政策
  2. 修订和实施程序和作业指导
  3. 进行内部监测
  4. 对内部和外部审计结果进行后续跟踪以解决相关问题
  5. 开展对经理和员工的培训
  6. 建立和管理员工沟通渠道
  7. 与各业务部门协调以实施行动计划
  8. 批准或否决具有重大潜在负面影响的经营决策
  9. 根据需要聘请外部专家
  10. 管理供应商和承包商的环境和社会问题
  11. 与地方组织、政府、工会和其他团体就涉及员工、环境和社区的问题进行合作
  12. 向高级管理层报告环境和社会绩效
- a. 上述活动中0项 (=0)
  - b. 上述活动中1-3项 (=1)
  - c. 上述活动中4-5项 (=2)
  - d. 上述活动中6-7项 (=3)
  - e. 上述活动中8-9项 (=4)
  - f. 上述活动中10-12项 (=5)

3. 关于当前我们开发和管理ESMS体系的知识和能力，最恰当的描述是：

- a. 我们公司没有管理环境和社会问题的知识和能力。 (=0)
- b. 我们公司没有管理环境和社会问题的知识和能力。我们完全依靠外部机构。 (=1)
- c. 我们有些人员对环境和社会问题有所了解。他们会考察来自我们的投资者、客户和外部机构的材料。 (=2)
- d. 我们有对环境和社会问题——包括相关监管要求和本行业最佳实践在内——具备最新知识和技能的合格专业人员。 (=3)
- e. 我们有对环境和社会问题——包括相关监管要求和本行业最佳实践在内——具备最新知识和技能的合格专业人员。对复杂的项目，我们会聘请外部专家协助进行风险识别。 (=4)
- f. 我们有对环境和社会问题——包括相关监管要求和本行业最佳实践在内——具备最新知识和技能的合格专业人员。他们也在管理体系标准方面接受了培训。对复杂的项目，我们会聘请外部专家协助进行风险识别。 (=5)

4. 关于我们对员工的ESMS体系培训，最恰当的说法是：
- a. 我们的员工培训只注重与其工作相关的技能。(=0)
  - b. 我们在员工入职指导中介绍我们的环境和社会政策。(=1)
  - c. 除了员工入职指导外，我们对环境健康与安全（EHS）和人力资源（HR）人员提供额外培训。(=2)
  - d. 我们持续性地每年至少一次向所有管理人员和职工提供初步培训和温故培训。对职工还进行与其具体工作领域相关的环境和社会政策与程序培训。(=3)
  - e. 我们持续性地每年至少一次向所有管理人员和职工提供初步培训和温故培训，包括全职人员、兼职人员、临时工和承包商在内。培训内容是基于每个领域的政策和程序。(=4)
  - f. 公司内所有人都接受适用的环境和社会政策与程序的持续性培训。负责实施公司ESMS体系的人员接受关于管理体系、监测与内审、根源分析和持续改进计划的培训。我们通过测验、问卷调查和访谈来衡量培训的有效性并对培训项目加以持续改进。(=5)



# 应急准备和响应

## 1. 对我们的应急准备和响应计划，最恰当的描述是：

- a. 我们了解我们所在地点潜在的紧急情况以及如何应对。不过我们没有一个正式计划。(=0)
- b. 我们有一个由外部机构制订的应急管理计划。(=1)
- c. 我们的应急响应计划是在外部机构的协助下制订的，但我们定期对它进行审查，看它是否依旧恰当和充分，并在必要时加以更新。(=2)
- d. 我们的职员在识别潜在紧急情况 and 制订响应计划的过程中发挥了积极作用。我们在必要时会咨询外部专家。我们对应急响应计划进行定期审查和更新。(=3)
- e. 我们在各个班次上的所有职员，包括合同工在内，都参与了紧急情况识别和应急管理计划的制订。我们的应急响应计划中的重要内容包括定期培训、所有班次都进行模拟演练、对计划定期审查和更新、进行记录/存档等。高级管理层在应急响应的监测方面发挥着积极作用，而且我们非常重视应急管理工作的持续改进。(=4)
- f. 不仅我们的职员和承包商全面参与应急管理计划的制订，而且我们还非常重视周边社区的持续参与以及与他们沟通。我们确立了发生紧急情况时的对外沟通渠道。“场外”应急管理和“互助”是我们应急计划的重要特色。(=5)

## 2. 我们通过以下方式培养应急响应实际技能：

- a. 必要时进行模拟演习和演练。(=0)
- b. 定期举行模拟演习。不是所有班次都进行演习，但我们了解夜班班次的应急风险。(=1)
- c. 所有班次都定期举行模拟演习。保存演习记录，这主要是出于内部安全需要或是达到监管要求。(=2)
- d. 所有班次都定期举行模拟演习。对演习情况加以记录和分析。对应急响应表现进行监测和评估以找出需要改进的领域。这些分析评估结果有时会被纳入我们的应急管理计划。(=3)
- e. 所有班次都定期举行模拟演习。对所有班次的演习报告进行评估和分析，以找出需要改进的领域。对所有的分析评估结果都进行讨论，有关的建议/纠正行动被纳入应急管理计划。(=4)
- f. 高级管理层表现出对这项工作的重视，他们通常会参加模拟演习。高级管理层审议基于演习报告提出的建议和纠正行动，并提供必要资源以便迅速将这些建议和行动付诸实施。(=5)

3. 我们用以下方式培训我们的应急管理人員：
- a. 对消防安全和疏散的基本了解是员工入职指导的一个组成部分。通常不要求进行后续培训。(=0)
  - b. 对消防安全和疏散的基本了解是员工入职指导的一个组成部分。必要时再次进行培训。(=1)
  - c. 所有班次的所有职员，包括合同工在内，定期接受常见紧急情况下的 人身安全培训（如消防安全、疏散、就地避险、急救等）。(=2)
  - d. 所有班次的所有职员，包括合同工在内，定期接受人身安全培训。此外我们还对应急响应队有专门的培训要求。(=3)
  - e. 所有班次的所有职员，包括合同工在内，定期接受人身安全培训。此外我们还对应急响应队有专门的培训要求。管理人员接受风险识别和管理培训。我们对应急培训的效果进行监测。(=4)
  - f. 我们有年度应急培训计划，其中包含对各个层次和各个部门的培训 目标。我们根据公司业务的扩大和改变以及周边环境的变化不断对 培训计划加以更新。我们根据公司职员提出的意见建议对培训进行 调整。(=5)
4. 关于我们如何管理那些用来发现紧急情况、发出警报和做出响应的设备， 最恰当的描述是：
- a. 我们厂房里具备必要和恰当的便携式灭火器。(=0)
  - b. 灭火器的数量、种类和大小是根据风险评估确定的。我们根据生产厂商 的使用说明对其进行维护。(=1)
  - c. 除灭火器以外，重要区域还安装了烟雾报警器和其他早期预警系统。 我们还在所有工作区域安装有警报铃、警报灯和标牌。(=2)
  - d. 我们的所有工作区域都安装早期预警系统、警报铃、警报灯和标牌、 便携式灭火器和高压水灭火系统。(=3)
  - e. 我们定期测试我们的早期预警系统、警报铃和灭火器。我们对包括水箱 在内的消防栓系统定期进行清理、维护和测试。我们的应急体系接有 独立电源，任何情况下都保持运行。(=4)
  - f. 我们的采购体系符合我们的风险评估要求，涵盖了多种应急设备，如早 期预警系统、警报铃、警报灯和标牌、急救和灭火设备、水灾、地震 和化学泄漏响应设备等。我们定期对应急设备库存进行维护和升级， 以便采用新技术，适应新风险。(=5)

# 与利益相关者的接触

1. 关于我们如何识别可能受公司影响或者对公司产生影响的外部团体，最恰当的描述是：
  - a. 所有问题我们都在公司内部进行处理。(=0)
  - b. 有时我们的投资者或客户将我们与外部团体联系起来，有时这些团体会直接与我们接触。(=1)
  - c. 我们对与我们联系的团体进行记录，然后用这个记录作为利益相关者地图，这样我们就知道过去和哪些人打过交道。(=2)
  - d. 我们的工作人员已经进行了利益相关者绘图，通过这个过程识别出了受我们影响的利益相关者。(=3)
  - e. 我们与外部团体共同审议我们的利益相关者绘图以识别其他的相关团体，并随着我们的业务变化定期更新。(=4)
  - f. 我们对职工和外部专家以及外部团体进行调查，以识别相关的利益相关者团体，并随着我们的业务变化定期更新。(=5)
  
2. 我们在环境和社会管理中以以下方式与外部利益相关者合作：
  - a. 我们不与任何外部利益相关者接触。(=0)
  - b. 外部利益相关者可通过我们的外部沟通与投诉机制与我们联系。(=1)
  - c. 我们定期就当前和计划中的业务及其预期中的正面与负面环境和社会影响发布信息。(=2)
  - d. 我们定期就当前和计划中的业务及其预期影响提供相关信息，以便人们提出对负面影响的关切和关于如何减少负面影响的建议。(=3)
  - e. 我们就生产经营计划及其预期影响提供相关信息，以便人们提出对负面影响的关切和关于如何减少负面影响的建议。我们根据这些信息交流调整我们的“行动计划”。(=4)
  - f. 除了上面所描述的体系外，我们还专门采取措施使脆弱群体和边缘化群体可以参与这个过程。(=5)

定义：

利益相关者绘图——考察公司业务各个方面、识别利益相关者的过程。

利益相关者绘图过程中首先要确定受到公司影响的地理范围。这不仅包括公司本身的厂房设施，还包括供应商、交通路线、可能受到累积性因素影响的区域以及未有规划但可预见的形势发展。

3. 我们与以下组织有例行合作，以改善我们的环境和社会绩效：

1. 本地社区团体
2. 外部咨询师和专家
3. 专注于工人问题的组织
4. 专注于环境问题的组织
5. 工会
6. 国际非政府组织
7. 其他地方性和全国性非政府组织
8. 消费者团体
9. 政府部门
10. 行业协会

- a. 上面清单中的0项 (=0)
- b. 上面清单中的1项 (=1)
- c. 上面清单中的2项 (=2)
- d. 上面清单中的3项 (=3)
- e. 上面清单中的4项 (=4)
- f. 上面清单中的5项或更多 (=5)

# 外部沟通与投诉机制

## 定义：

沟通渠道——各方互相分享想法和观点的途径。正式渠道，如投诉机制或留言板，是通过正式程序建立起来并加以监测的；非正式渠道，如在车间厂房里的简短交谈，没有固定结构或程序，但仍可以是沟通工作的重要组成部分。

1. 如果本地社区的代表抱怨我们公司造成了负面的环境和/或社会影响，根据我们当前的做法，我们最有可能的反应方式是：
  - a. 我们不和这些团体打交道。(=0)
  - b. 我们将要求他们提供详细信息，然后在公司内部进行处理。(=1)
  - c. 我们将与该团体会面讨论该负面影响，听取他们对解决问题的建议。(=2)
  - d. 我们将与该团体会面和协调，对问题进行调查，并讨论相关的行动计划。(=3)
  - e. 我们将与该团体会面和协调，对问题进行调查，制订、实施相关行动计划并对实施情况进行监测。(=4)
  - f. 我们与这些团队有持续的例行合作，来监测对社区的负面影响，进行根源分析，并解决这些问题。(=5)
  
2. 关于我们的ESMS体系外部利益相关者投诉机制，最恰当的描述是：
  - a. 我们没有面向外部利益相关者的投诉机制。(=0)
  - b. 我们有一些接收外部利益相关者意见的渠道，如意见箱、电子邮件、信件、电话或指定专人记录口头投诉。(=1)
  - c. 我们有诸如上面所列的那些沟通渠道。人们可以提交保密和不署名的投诉。(=2)
  - d. 除了上面所列的那些沟通渠道外，我们还有关于收集投诉、调查投诉事项以及将解决意见反馈给投诉方的书面程序。(=3)
  - e. 除了上面描述的沟通体系外，我们还确保我们的利益相关者了解他们可以使用哪些方法投诉以及我们对投诉的处理程序。(=4)
  - f. 我们有涵盖投诉机制各个方面的完整程序。我们与外部利益相关者合作，审查投诉机制的有效性并根据需要加以调整。(=5)

3. 在我们公司，处理外部利益相关者的查询、关切或正式投诉的日常责任属于：
- a. 公司里谁承担这项责任不明确。(=0)
  - b. 公司里有一个人或一个部门通常处理这方面事务。(=1)
  - c. 公司里有一个人或一个部门管理这项工作，他们就每个具体案件与公司其他相关部门进行协调。(=2)
  - d. 我们有一个团队共同承担这项责任，而且他们接受过专门培训。(=3)
  - e. 我们有一个训练有素的团队负责这项工作，而且高级管理层也直接参与。(=4)
  - f. 我们有一个包括高级管理人员在内的训练有素的团队负责这项工作，他们有权做出解决投诉问题的运营决策。对重大的投诉事项，我们请独立的协调人协助斡旋。(=5)

# 向受影响社区持续报告

1. 如果受影响社区对环境和/或社会风险和影响有关切或不满，我们通过以下方式与之沟通：
  - a. 我们不与任何人就公司的业务进行沟通。(=0)
  - b. 我们表示已经收到了他们的请求，并告之我们将在公司内部进行处理。(=1)
  - c. 如果受影响社区与我们联系以请求获得某项具体信息，我们将做出答复。(=2)
  - d. 我们定期向受影响社区提供报告。(=3)
  - e. 我们使用当地语言和易于理解的格式定期向受影响社区提供报告，另外在有重大新情况时也向其报告。(=4)
  - f. 除了如上面所说的定期报告和更新外，受影响社区还可以通过多种沟通渠道了解投诉事项的最新处理情况。(=5)
  
2. 关于我们向社区报告的信息，最恰当的描述是：
  - a. 我们不与任何人就公司的业务进行沟通。(=0)
  - b. 我们向那些提出投诉的个人或团体告知我们针对投诉事项所采取的行动。(=1)
  - c. 针对在利益相关者接触过程中或通过投诉机制发现的问题，我们向受影响社区报告行动计划和问题解决情况。(=2)
  - d. 对我们所做的承诺以及那些受影响社区指出对其有重要影响的生产经营事项（如废水排放、创造就业等），我们定期报告有关进展。(=3)
  - e. 除了就我们的承诺和生产经营事项报告进展外，我们还对公司所采取措施的结果和影响进行报告。(=4)
  - f. 我们定期报告我们所做承诺和生产经营事项的进展和影响。受影响社区参与对他们认为重要的承诺和事项的监测。(=5)
  
3. 我们向受影响社区报告和获得对方反馈的渠道有：
  1. 会议（对外报告并获得反馈）
  2. 网站（对外报告）
  3. 专门的电子邮箱（获得反馈）

4. 专门的电话热线（获得反馈）
5. 社区公开会议（对外报告并获得反馈）
6. 在论坛、培训会和专题会议上介绍情况（对外报告）
7. 书面报告（对外报告）
8. 直接寄发邮件（对外报告）
9. 宣传册、宣传页、信息版（对外报告）
10. 在本地出版物上印发广告（对外报告）
11. 问卷调查（获得反馈）

- a. 上面清单中0项 (=0)
- b. 上面清单中1项 (=1)
- c. 上面清单中2项 (=2)
- d. 上面清单中3项 (=3)
- e. 上面清单中4项 (=4)
- f. 上面清单中5项或更多 (=5)



# 监测与审查

## 1. 对我们的监测计划最恰当的描述是：

- a. 通常我们不要求对我们在环境和社会领域（如职业健康与安全、劳工、社区事务）的绩效进行监测。如果出现了问题，相关领域的人员会对情况加以监测。(=0)
- b. 我们没有监测计划，但对部分信息进行记录，以验证我们遵守了相关法律要求。(=1)
- c. 我们有一个监测计划，监测内容是由经理和主管选择的一些关键领域。(=2)
- d. 我们的监测计划是与环境和社会风险评估联系起来的，定期进行审查。监测覆盖了所有存在潜在风险的领域。(=3)
- e. 我们的监测计划覆盖了所有存在潜在风险的领域。计划中不仅包括监测指标，还包括了记录、分析和报告监测结果的程序及责任分配。(=4)
- f. 除了上面描述的监测计划外，我们还有训练有素的内部或外部审计人员定期根据我们确定的环境和社会标准进行审计。(=5)

## 2. 关于我们对监测结果的使用，最恰当的描述是：

- a. 我们不对我们在环境或社会领域的表现进行监测。(=0)
- b. 我们进行一些信息收集和分析，只是为了验证我们遵守了相关监管要求。(=1)
- c. 除了验证监管合规外，我们还跟踪我们在环境和社会领域的表现。(=2)
- d. 除了验证监管合规外，我们还跟踪我们在环境和社会领域的表现。我们找出表现不佳的领域，并采取适当的纠正/预防性行动来解决。(=3)
- e. 除了验证监管合规外，我们还跟踪我们在环境和社会领域的表现。我们找出表现不佳的领域，采取适当的纠正/预防性行动来解决，并持续改进我们的环境和社会管理体系。(=4)
- f. 除了上面所描述的体系以外，公司高级管理层还为年度改进计划确定不断提高的环境和社会绩效指标。(=5)

### 定义：

监测——观察、记录或检查在环境和社会问题上的合规表现。

这可以是现场审计，也可以通过文件审查、职工和利益相关者访谈等方式进行。

纠正行动计划——确定采取哪些立即行动和持续性行动来解决合规问题并对此进行跟踪的体系

主动——进行需求评估并在问题发生以前采取行动，而不是等到问题发生以后再解决

3. 我们使用以下资源和方法来监测我们在环境和社会领域的表现：
1. 使用经过校准的测试和衡量工具
  2. 审查文件和记录（如政策、程序、用工合同、工资单、上班打卡记录、投诉记录、水电费账单、水表纪录、化学品采购记录、培训记录）
  3. 审查劳工检查记录
  4. 审查环境检查记录
  5. 对厂房设施进行实地检查
  6. 调查和问卷
  7. 与职工交谈
  8. 与经理和主管交谈
  9. 与受影响社区的人员交谈
  10. 请公司的客户提建议
  11. 听取外部咨询师和专家的建议
- a. 我们不监测我们在环境和社会领域的表现。(=0)
  - b. 我们使用上述资源中的1-2项。(=1)
  - c. 我们使用上述资源中的3-4项。(=2)
  - d. 我们使用上述资源中的5-6项。(=3)
  - e. 我们使用上述资源中的7-8项。(=4)
  - f. 我们使用上述资源中的9项或更多。(=5)
4. 关于公司高级管理层对我们的环境和社会管理体系审查的参与，最恰当的描述是：
- a. 我们不监测我们在环境和社会领域的表现。(=0)
  - b. 监测结果由各个部门的经理处理。公司的经营或运营规划通常独立于环境和社会的监测结果。(=1)
  - c. 高级管理层定期收到关于我们的环境和社会绩效以及行动计划实施进展的概括性报告。(=2)
  - d. 高级管理层定期举行会议，审查我们的环境和社会绩效以及行动计划实施进展。(=3)
  - e. 高级管理层定期举行会议，审查我们的环境和社会管理体系的有效性。他们对表现不佳的领域进行分析，并分配必要的资源以采取适当的纠正/预防行动。(=4)
  - f. 除了上述的管理体系审查外，高级管理层还为年度改进计划确定不断提高的环境和社会绩效目标，并将其作为年度业务规划过程的一个正式组成部分。(=5)

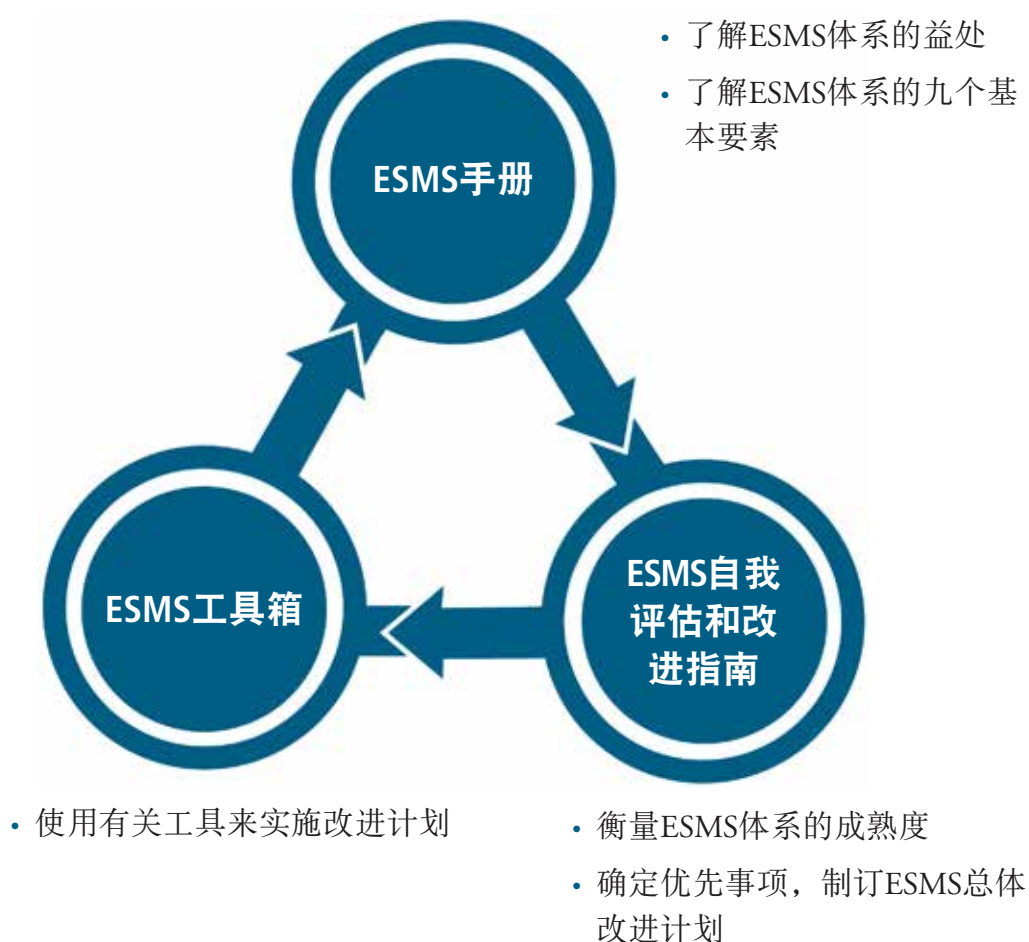


## ESMS体系改进指南

这个部分总结ESMS体系的成熟度水平（0-5级）。我们还针对ESMS体系的每个要素提出一些改进提示，帮助你提高成熟度。

## 使用ESMS手册及配套出版物开发和实施你的ESMS体系

ESMS手册及配套出版物旨在帮助你衡量和改善ESMS体系的成熟度。下图显示了如何在持续改进的周期循环中使用这三个出版物。



欢迎使用“ESMS改进指南”。

这份指南有九个部分，分别对应着ESMS体系的九个要素：

- 政策；
- 识别风险和影响；
- 管理方案；
- 组织能力；
- 应急准备和响应；
- 与利益相关者的接触；
- 外部沟通与投诉机制；
- 向受影响社区持续报告；以及
- 监测与审查。

每部分介绍了该ESMS要素的5个成熟度级别（0-5级）。请阅读“每个级别的含义”，圈出与你的“自我评估”得分对应的级别。还请阅读每个级别的“改进提示”——它们提出了如何将当前的成熟度提高一级的方法。

根据你在ESMS九个要素上的得分，选择你的重点改进领域。记下你在填写自我评估问卷过程中的有关观察和思考。记下你想采取的所有改进行动。这是制订“改进计划”的起点。

向公司内部和外部人员征集改进建议。这份“改进指南”的目标是为实现持续改进确立一个具体路径，最终目的是改善ESMS体系，使你的公司本身、公司员工和其他利益相关者受益。

让我们开始吧。

公司名称：

填写自我评估问卷的人员姓名： 职务：

电子邮件：

日期：

# 政策

## 每个级别的含义

**5** **对**内和对外明确阐明公司的环境和社会政策及程序。高级管理层承诺进行持续改进。

**4** **有**完整的环境和社会政策、程序和记录，对其集中保存并定期审议。公司上下对此有广泛认识。

**3** **制**订了符合某些环境和社会标准的政策和程序。零星的沟通、实施和审议。

**2** **制**订了符合某些环境和社会标准的政策。零散、自相矛盾或混乱不清的程序。

**1** **具**有有限的环境和社会政策。

**0** **没**有采用任何环境和社会标准。没有相关政策和程序。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**确**定更高的年度改进目标，将其作为公司业务规划的一个组成部分。

与供应商分享你的政策和程序。

**制**订年度改进计划。  
与其他公司分享先进做法。

**用**当地使用的所有语言向所有人沟通公司的政策。

确定管理层审查和修订政策的时间表。

**对**行为准则、政策、程序和记录集中管理。

对有关更新进行记录。

**扩**展环境和社会政策以解决所处行业和地区的关键环境和社会风险。

检查当地法律法规和客户/投资者行为准则的最新变化。

**编**写一份环境和社会政策说明。  
向所有员工分发关于公司的环境和社会承诺的总裁致辞。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 识别风险和影响

## 每个级别的含义

**5** **有** 成熟的体系，它被作为持续改进计划的一部分得到定期审查和更新。听取公司内部和外部意见。相关程序延伸至有关承包商、分包商、第三方和供应链。

**4** **对** 环境和社会风险与影响有系统性的识别、有文件记录并确定优先次序。根据公司固有业务、新业务和业务变化进行定期审查和更新。公司内对此有广泛认识和参与。

**3** **工** 作人员了解并参与环境和社会风险与影响的识别及其优先次序的确定。根据需要聘请外部专家。

**2** **确** 立了在所有关键业务领域识别环境和社会风险与影响的程序。

**1** **进** 行基本的环境和社会风险与影响识别与评估，但只限于几种业务活动。

**0** **不** 进行环境和社会风险与影响的识别与评估。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**与** 公司各级人员和外部利益相关者合作，对照绩效指标分析风险评估结果。

将风险评估纳入持续改进计划。把它包括在经营风险分析和业务规划中。

**制** 订并实施利益相关者磋商程序，主动开展风险识别。

制订并实施识别供应链中存在的风险的程序。

**确** 定开展、回顾和更新风险评估的程序和时间表，成立负责这项工作的团队。将公司本身的生产经营活动与外包业务都包括进来。

制订并实施将工人包括进风险评估工作的程序。

**根** 据国际良好实践，制订并实施对关键环境和社会风险的检查对照表。绘制过程图。

制订并实施一个用来确定所有关键部门的环境和社会风险优先次序的矩阵。

**分** 析员工的性别、年龄和民族构成概况，识别潜在的劳工风险。

编写可能受到公司业务影响的社区清单。

**找** 出所在行业和地区最常见的五个环境和社会风险。

对厂房设施进行实地检查，看这五个常见风险是否存在。



是否今后三（3）个  
月的实施重点？

是

否

**观察和思考：**

**行动：**

# 管理方案

## 每个级别的含义

5

**朝** 着既定目标和指标有经过验证的进展；环境和社会绩效大幅改善。承诺通过年度改进计划进行持续改进。

4

**例** 行持续实施主动管理环境和社会风险与影响的行动/活动。订有可衡量的全公司目标和指标。定期加以审查和更新。

3

**有** 用来管理环境和社会风险与影响的行动和活动，符合风险减缓的层次结构——避免、降低、抵消/补偿。主动管理有关问题。

2

**针** 对公司主要活动确定了处理和缓解环境和社会风险与影响的程序，划分了责任。主要是被动措施。

1

**有** 若干非正式的缓解环境和社会影响的方案或活动。

0

**没** 有用来缓解环境和风险与影响的程序。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**回** 顾和更新行动计划、目标和指标时将外部利益相关者的反馈意见包括进来。

纳入持续改进计划。包括到商业/运营规划中。

**将** 行动计划与ESMS体系改进和业务变化联系起来。

在一个关键的风险领域启动工人—经理试点。包括关键的绩效指标。

**制** 订行动计划时包括根源分析，为经理和职工代表提供培训。

设立全公司范围的目标和指标，对照行动计划回顾进展。

**将** 不同部门的经理包括到制订和回顾行动计划的过程中。

在制订行动计划的程序中，包括关于“避免、降低和抵消/赔偿”方案的分析。

**编** 写行动计划模板，其中包括要开展的活动、日期、负责人及操作程序。

开始建立一个集中跟踪记录，指定人员负责组织和更新该记录。

**编** 写并实施一份用来解决一项主要环境风险和一项主要社区风险的行动计划。

编写并实施一份用来解决一项主要劳工风险和一项主要职业健康与安全风险的行动计划。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 组织能力

## 每个级别的含义

**公**司各级人员都经过培训并参与，包括各个部门，而且工人和管理人员都包括在内。环境和社会（E&S）工作人员拥有实施ESMS体系的权力。公司为E&S管理和培训提供的资源体现出管理层对这项工作的承诺。

**多**个部门有E&S职责，高级管理层也参与。E&S在一个综合体系里进行管理。对新入职人员进行一些关于E&S管理的指导。

**公**司各级都参与提高E&S意识的培训。对E&S职能和责任进行了划分，是日常运营的一部分。E&S人员得到培训，具备相关能力。

**对**E&S职能进行了定义和划分。每个问题只在一个功能性领域处理。入职指导中包括一些E&S意识培训，对负责职业健康与安全（EHS）的人员有额外培训。

**未**指定E&S管理人员。对E&S职能有有限认识，开始确定有关职责。

**公**司内部对E&S没有任何认识，也未正式划分相关责任。

改进提示：如何将成熟度提高一级

**帮**助供应商培养管理E&S问题的组织能力——开发一套供应商指导培训材料和简单工具箱。

对管理团队人员进行轮换，使更多人参与。为团队提供领导力培训、变革培训和培训者培训，将工人代表包括在内。

**制**订和实施年度ESMS资源分配计划，将其作为年度业务规划的一部分。

提高团队的决策权力，将相关职能加入岗位描述和业绩考核。

**建**立多部门团队，实施包括ESMS改进规划的渐进式年度培训计划。

指定高级管理层对团队进行监督指导。确定团队开会和管理层审查的时间表和程序。

**扩**大新员工入职培训内容，使之了解风险识别、行动计划和投诉机制。

确定管理所有领域的E&S风险的职能与责任。指定并培训负责人员和职工代表。对所有雇员进行温故培训。

**指**定并培训负责监督关键领域的E&S风险的主要管理人员。

指定并培训负责制订和实施行动计划的团队负责人。

**张**贴关于E&S问题的宣传画和告示，对所有员工进行20分钟的介绍，解释公司的E&S政策说明。

咨询外部专家，识别风险并制订行动计划。指定主要管理人员列席。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 应急准备和响应

## 每个级别的含义

**5** **与** 本地社区和政府部门密切合作，制订公司现场和场外应急方案。与邻近公司签署正式的资源共享协议。

**4** **高** 级管理层和公司所有部门和班次，包括合同工和临时工在内，都参加应急风险评估、应急准备规划和模拟演习。持续改进。

**3** **公** 司所有现场和场外的紧急情况隐患得到识别，制订了有效的准备计划。计划符合当地监管要求和当地行业最佳实践。

**2** **制** 订了应急准备计划，但没有证据表明它持续得到实施。向工人进行了一些关于应急要求的培训。

**1** **未** 能识别所有的紧急情况风险，因此应急管理计划不够有效。偶尔对工人进行培训。

**0** **非** 常有限的应急控制和个人防护装备。没有正式应急计划。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**开** 发共享资源，建立社区集体应急响应体系。

开展“培训者培训”，使职工可以对其同事、家人和社区人员进行培训。

**与** 周边社区举行定期磋商，识别公司现场和场外可能出现的紧急情况。

建立和实施外部沟通渠道和管理体系。

**举** 行职工调查，考察他们的应急意识，并从中了解薄弱环节和改进建议。

制订高级管理层审查应急计划的程序和时间表。

**将** 早期预警和预防行动作为应急管理体系必须具备的组成部分。

对所有员工就早期预警体系和预防行动进行培训、温故培训和考核。

**任** 命应急管理团队并进行培训，识别所有的关键风险并编写响应计划。

对所有员工就响应计划开展初步指导和温故培训。

**与** 外部专家合作，针对本行业和本地区最常见的紧急情况制订应急响应计划。

制订并实施模拟演习时间表。

是否今后三（3）个  
月的实施重点？

是

否

**观察和思考：**

**行动：**

# 与利益相关者的接触

## 每个级别的含义

**5** **与** 利益相关者的接触是公司日常工作的一部分。公司高层对此有高度认识并直接参与。与利益相关者的沟通和磋商通畅而全面。

**4** **以** 文化上恰当的方式多次与公众磋商，邀请他们参与有关活动，并且保持这种做法。认真考虑利益相关者的反馈意见。有正规记录证明与社区进行了沟通，设立了有效的投诉机制。

**3** **对** 利益相关者进行了识别并在几项活动中与之接触，进行了有效对话。建立了一些与利益相关者接触的程序，指定了负责人。

**2** **举** 行一些公共活动，有限的持续接触。零星和有选择地回应利益相关者的问题和要求。

**1** **与** 利益相关者接触的渠道有限。举行过几次会议和讨论，但还不是一个持续的过程。

**0** **对** 利益相关者的透明度很低或完全不透明。

改进提示：如何将成熟度提高一级

**在** 进行ESMS评估和制订改进计划的过程中将利益相关者包括进来。启动职工一经理试点，由关键利益相关者担任协调人。

**确** 立定期进行利益相关者绘图和接触的时间表和程序。内部和外部投诉机制要有利益相关者参与。

**把** 与关键群体的磋商作为风险评估过程的一部分。就一项共同挑战组织利益相关者公开会议。

**将** “主动沟通”加入你的程序。记录并跟踪与利益相关者的接触活动和主要讨论结果。

**绘** 制主要利益相关者地图。编写答复利益相关者问讯或投诉的政策和程序。

**找** 出E&S领域的一个重要利益相关者群体，就主要风险开始进行对话。指定一名主要联系人。



是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 外部沟通与投诉机制

## 每个级别的含义

**5** **具** 有主动积极、反应迅速的外部沟通与投诉机制。征询利益相关者对其有效性的看法，并邀请他们参与对沟通和投诉机制的常规审查。

**4** **有** 正规记录表明具有有效的投诉机制。对投诉记录和制度的有效性进行例行检查。

**3** **投** 诉机制得到完整实施；不过没有充分证据证明其有效性。对内部或外部对投诉机制的了解程度没有跟踪；对投诉案件的跟踪有限。

**2** **设** 有接受和处理投诉的程序，指定了负责人员。但只有那些直接处理投诉的人才了解这种安排。

**1** **有** 接受投诉的一些基本程序。承担这项责任的只是一个人或一个部门。

**0** **没** 有投诉机制。

改进提示：如何将成熟度提高一级

**正** 式将关键利益相关者纳入接收和处理投诉的过程。

向供应商提供培训和工具，帮助他们实施自己的沟通和投诉体系。

**将** 你的体系延伸至供应商和承包商。

在公开报告中包括投诉事项及解决情况。

**确** 定高级管理层和负责团队定期回顾投诉体系和投诉案件的时间表。

建立一个记录、跟踪和分析投诉案件及解决结果的体系。

**向** 职员和利益相关者介绍投诉程序。

为工作人员举办关于如何管理投诉体系的培训。

**建** 立对投诉做出回应和答复的程序。

保留一份对投诉和答复的记录。

**建** 立接收投诉的程序。

指定一名主要负责人并进行培训。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 向受影响社区持续报告

## 每个级别的含义

**5** **受** 影响社区的问题和担忧得到积极处理。与社区持续保持沟通，以避免新项目带来风险和影响，同时对现有问题加以处理。

**4** **向** 受影响社区的报告得到经常性实施并有记录为证。关键部门参与关键问题的审议。

**3** **适** 当地实施了一些磋商程序。根据有关要求邀请外部咨询人员参与。没有持续性审查。

**2** **有** 向社区报告的程序，通常指定E&S工作人员负责。基本上是被动的。

**1** **与** 受影响社区有一些基本沟通，主要是举行会议

**0** **无** 报告。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**扩** 大报告范围，将供应链上的E&S风险与影响、管理和表现包括进来。

向供应商提供培训和工具，帮助他们实施自己的报告制度。

**按** 照国际先进做法（如“全球报告倡议”——GRI）发布年度E&S报告。

扩大在新项目开工、项目扩建和变更前关于风险评估和避免措施的主动磋商和报告。

**扩** 大报告范围，将绩效跟踪和投诉包括进来。

开展包括受影响社区人员、多个部门经理和高级管理层在内的例行磋商。

**向** 受影响社区征求意见，了解哪些方面报告对他们最有用。

建立多种报告渠道。

**制** 订就主要风险和行动计划向受影响社区报告的程序，指定负责人员。

制订一个简单的报告格式，建立集中记录。

**找** 出E&S问题的一个关键利益相关者群体，就主要风险开始进行对话。

指定一名主要联系人。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**

# 监测和审查

## 每个级别的含义

**5** **有** 健全的持续学习和改善制度。高级管理层定期收到关于E&S绩效和E&S目标进展的报告。所有关键项目决策都考虑E&S问题。

**4** **监** 测、监管和审计活动被纳入并融入管理层审查。包括与工人、客户和供应商的磋商。

**3** **对** 监测监管活动定期审查，有工人参与。例行实施纠正行动。有E&S内部审计计划。

**2** **有** 关于关键E&S问题的监测计划，有检查和监督活动。基本上是被动的，由外部专家、客户和投资者引导。

**1** **监** 测计划很少，不能达到监管要求。没有正规的审查活动。

**0** **无** E&S绩效监测。

## 改进提示：如何将成熟度提高一级

**将** 关键利益相关者对监测、审查及ESMS改进规划的参与正式化。将供应链的监测和审查的结果融入公司的外包政策和供应商能力建设计划。

**将** 监测和审查的结果用于ESMS改进计划的回顾和更新。将监测体系延伸至供应商和承包商。

**对** 工人进行培训，让他们参与监测活动。将监测体系和监测结果包括到对风险识别和管理方案的管理层定期审查和更新中。

**建** 立并实施一个E&S内部审计程序。制订定期审查监测活动和监测结果的时间表，指定负责人员。

**制** 订一个针对最严重和/或最可能发生的风险的监测程序。指定一名团队成员负责监测事务。

**对** 识别出的每个E&S风险确定三个主要监测指标。确定衡量这三个指标的程序。

是否今后三（3）个月的实施重点？	
是	否

**观察和思考：**

**行动：**







地址:

2121 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20433 USA

电话: 1-202-473-3800

[www.ifc.org/sustainability](http://www.ifc.org/sustainability)



**IFC** | 国际金融公司  
世界银行集团

版权

本出版物的材料受版权保护。IFC鼓励为教育目的对本出版物内容进行传播。  
在清楚标明出处且不用于商业目的的前提下，对本出版物的内容可自由使用。

2015年10月