IQNet SR 10

Social Responsibility Management Systems Requirements

사회적책임경영시스템 요구사항

IQNet SR 10
Social Responsibility Management Systems Requirements

사회적책임경영시스템 요구사항

2015. 4

IQNet SR 10 Social Responsibility Management Systems Requirements

© IQNet, 2015

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or used in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from IQNet at the address below.

IQNet Association - The International Certification Network
Bollwerk 31
P.O. Box 406
CH-3000 Bern 7
Switzerland

Phone: +41 31 310 24 40
Fax: +41 31 310 24 59

E-mail: headoffice@iqnet.ch
Web: www.iqnet-certification.com

Official translation in Korean language.
In the event of any conflict of interpretation or discrepancy between the English version and its translation in any other language, of this standard, the English version shall prevail.

Korean Foundation for Quality
13F, Woolim Lion's Valley B Bldg, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, Korea
Phone: +82 2 2025 9000
Fax: +82 2 2025 9059
Web: www.kfq.or.kr

목차

0. 개요
   0.1 일반사항
   0.2 사회적책임경영시스템의 원칙

1. 적용범위

2. 인용표준

3. 용어 및 정의

4. 조직의 상황
   4.1 조직 및 조직의 상황 이해
   4.2 이해관계자의 니즈 및 기대 이해
   4.3 사회적책임경영시스템의 적용범위 결정
   4.4 사회적책임경영시스템

5 리더십
   5.1 리더십 및 의지
   5.2 방침
   5.3 조직의 역할, 책임 및 권한
   5.4 실행규범

6. 기획
   6.1 리스크 및 기회에 대한 조치
   6.2 이슈의 식별 및 평가
   6.3 목표 및 목표 달성을 위한 기획
   6.4 법규 및 그 밖의 요구사항

7. 지원
   7.1 자원
   7.2 적격성
   7.3 인식
   7.4 의사소통
   7.5 문서화된 정보

8. 운영 및 이해관계자
   8.1 운영기획 및 관리

8.2 오너 및 주주
8.3 종업원
8.4 고객, 사용자 및 소비자
8.5 제품 공급자, 서비스 제공자 및 파트너
8.6 정부, 공공기관 및 규제기관
8.7 지역사회, 사회 및 사회조직
8.8 환경
8.9 경쟁자

9. 성과평가
9.1 모니터링, 측정, 분석 및 평가
9.2 이해관계자 기대
9.3 내부심사
9.4 경영검토

10. 개선
10.1 부적합 및 시정조치
10.2 지속적 개선

부속서 A (참고). 지침 및 권고사항

부속서 B (참고). 국제 참고 문서

부속서 C (참고). ISO 26000 과 IQNet SR 10 비교

0. 개요

0.1 일반사항

이 표준은 특히 ISO 26000 국제표준(부속서 B 및 C 참조)에 규정된 지속가능성 및 사회적 책임과 관련된 원칙과 권고사항에 대한 의지를 가진 조직을 위한 사회적책임경영시스템 요구사항을 정한다.

이 표준은 다음의 결과로서 수립되었다.

a) 지속가능성, 사회적 책임 및 우수한 거버넌스가 현재의 경제적, 환경적 그리고 사회적 논의 내에서 수립된 개념이라는 인식과 그들이 사회의 진전을 위하여 유용한 개념이라는 신념

b) 조직을 사회적책임 분야로 움직이게 하고, 특히 중소규모기업들이 그들의 규모에 알맞게, 그들의 진전을 의사소통하도록 도구를 제공하는 유용성.

c) 품질, 환경관련 혹은 안전보건 같은, 주어진 목표와 관련된 사항을 개선하기 위해 인증기관을 사용하는 많은 조직, 그리고 해당 분야에 대한 효과가 입증된 사회적책임 경영 기술의 적용을 자발적으로 하기를 원하는 많은 조직의 요구. 이러한 조직은 방침을 실행하고 갈수록 민감해지는 사회적책임 이슈들에 대한 사회적책임 목표를 시장과 환경에서 설정한다. 이것은 조직이 회피할 수 없는 시장이며, 충족 시켜야 하는 시장이다 . 그와 동시에 활동가의 기대를 최고로 만족시키기는 경쟁적 우위를 제공한다.

IQNet SR10 표준은 PDCA 로 알려진 지속적개선의 방법론을 바탕으로 사회적책임경영시스템을 수립하였다. 지속적개선 사이클은 다음과 같이 간단히 설명할 수 있다.

- 계획 : 조직의 사회적책임방침에 따른 결과를 제공하기 위하여 필요한 목표 및 요구사항을 수립
- 실행 : 요구사항을 실행
- 점검 : 사회적 책임 방침, 목적, 목표와 법규 및 그 밖의 요구사항에 대한 요구사항의 모니터 및 측정 그리고 그 결과에 대한 보고
- 조치 : 사회적책임경영시스템의 성과를 지속적으로 개선하기 위한 활동 실시

이 표준이 정하고 있는 사회적책임경영시스템 요구사항은 예를 들어 ISO 9001 및 ISO 14001 과 같은 ISO 표준에 기초를 둔 다른 경영시스템과 조화를 이루어 지속가능성 및 사회적책임경영을 발전시키기 위한 도구의 요소로 구성된다.

이 시스템은 사회적책임경영시스템의 지속적개선을 보증하는 심사가 가능한 요구사항을 포함한다. 그럼에도 불구하고, 다음 이외에는 사회적책임과 관련된 절대적인 요구사항을 설정하지 않는다.

a) 조직에게 적용되는 법적 의무
b) 이 표준 및 조직이 동의하거나 수립한 어떤 다른 요구사항에 규정된 경영시스템 요구사항
c) 조직이 설정한 목표

이 표준은 인증 가능한 요구사항을 설정한다.

비고: ISO 26000 이 이 표준을 위한 기반으로 사용되었지만, 이 표준의 실행 및 인증은 조직이 ISO 26000 에 대한 적합성의 주장으로 사용될 수 없다.

0.2 사회적책임경영시스템의 원칙

사회적책임경영 분야에서 수행된 조치는 활동의 성격, 조직의 규모, 지리적 위치 또는 그 밖의 특징과 관계없이 적용하고, 보편적인 권리 및 원칙에 해당될 수 있는 광범위하게 받아들여질 수 있는 일반원칙을 기반으로 한다.

조직은 그들의 행동 및 실행을 국제적으로 공인된 사회적책임 원칙에 근거하여야 한다. ISO 26000 은 사회적책임의 7 가지 원칙에 대한 지침을 제공한다. 7 가지 원칙은 다음과 같다:

a) 설명책임
b) 투명성
c) 윤리적 행동
d) 이해관계자의 관심사항 존중
e) 법치 존중
f) 국제행동규범 존중
g) 인권 존중

참고: 이러한 원칙에 대한 보다 많은 정보는 ISO 26000 사회적 책임 지침을 참조한다.

추가적으로, 조직을 성공적으로 이끌고 운영하기 위해서는 체계적이며 투명한 방법으로 경영하는 것을 요구한다. 성공은 모든 이해관계자의 니즈에 대한 성과를 지속적으로 개선하기 위해 설계된 경영시스템의 실행 및 유지의 결과로 달성할 수 있다.

위에 언급된 사회적책임 원칙과 더불어, 조직은 경영시스템과 관련된 다음 원칙들을 존중하여야 한다.

a) 다양한 분야의 적용
사회적책임은, 사회, 경제, 환경에 대한 모든 차원을 고려하여 전체로서의 활동 및 조직의 의사결정과 통합되어야 한다.

b) 리더십
리더는 구성원들이 조직의 목적 달성에 참여할 수 있도록 내부 환경을 수립하고 유지해야 한다.

c) 이해관계자 접근
조직은 조직의 사업 특징에 대한 이해관계자의 니즈와 기대를 인식하고 고려하여야 한다. 이해관계자의 사회적 책임 활동 참여는, 비록 그들이 이익에 대한 정당한 방어를 반드시 포기해야 함을 의미하지는 않지만, 공유된 의지에 대한 참가를 요구한다.

d) 자발적 토대
사회적 책임은 사회적 책임의 적용에 대한 그 어떤 규범과 관련 없이, 조직과 이해관계자, 사회 그리고 시장과의 자발적인 약속으로 시작되어야 한다.

e) 추가성
조직은 법규 준수의 대안 혹은 준수를 무시하기 위한 정당성으로 간주될 수 없는, 법규 요구사항을 넘어서는 문화적 관행과 그들의 경영을 자발적으로 통합하여야 한다.

f) 효율성
사회적책임은 부가가치 창출을 일관성 있게 유지하고, 조직의 중장기 개선을 도울 수 있는 효율성을 기반으로 관리되어야 한다.

h) 지속적 개선
조직은 사회적책임경영시스템의 운영 및 결과에 대한 지속적인 개선을 위한 자원을 제공하여야 한다.

1. 적용범위

이 표준은 다음과 같은 경영시스템을 위한 요구사항을 수립한다.

- 조직 내에 지속가능성과 사회적책임의 통합
- 이해관계자의 니즈와 기대를 고려한 지속가능한 개발에 공헌
- 윤리적이고 투명한 행동을 통해 이 요구사항의 충족을 위한 조직의 능력을 제시

이 표준은 다음을 원하는 어떠한 조직에도 적용할 수 있다.

- 조직의 지속가능성 및 사회적책임경영시스템을 수립, 도입, 유지 및 개선
- 조직에 의해 수립된 사회적 책임방침, 실행규범, 목표 및 요구사항이 조직의 이해관계자와 일치함을 보장

실행을 지원하기 위한 추가적인 지침정보가 부속서에 제공된다.

2. 인용표준

아래 인용된 표준 및 규격은 사회적책임경영시스템의 다양한 요소의 실행을 지원할 것이다.

품질경영

ISO 9000 품질경영시스템 - 기본사항 및 용어.
ISO 9001 품질경영시스템 - 요구사항
ISO 9004 조직의 지속적인 성공을 위한 경영방식 - 품질경영 접근법.

환경경영

ISO 14001 환경경영시스템 - 요구사항 및 사용지침
ISO 14004 환경경영시스템 - 원칙, 시스템 및 지원기법에 관한 일반 지침.
ISO 50001 에너지경영시스템 - 사용지침 및 요구사항

직업 리스크 예방경영

OHSAS 18001 안전보건 경영시스템 - 사용지침을 포함한 요구사항.
OHSAS 18002 안전보건 경영시스템 - OHSAS 18001 실행 지침.

사회적 책임 및 지속가능성

ISO 26000 사회적책임에 대한 지침.
SA 8000 사회적 설명책임
GRI 지속가능성보고 가이던스

3. 용어와 정의

3.1 실행규범

조직이 종업원 및 조직의 관리 하에 업무를 수행하는 인원이 준수하기를 기대하는 실행규칙을 정의하는 문서. 실행규범은 흔히 종업원의 활동에 관한 주제의 범위를 포함한다. 예를 들면, 윤리적 행동, 제품안전, 법규 준수 및 자원의 사용.

실행규범은 종업원 및 다른 이해관계자가 조직의 가치에 일관되는 행동을 안내하는데 기여한다.

지침은 조직이 운영되는 전 세계 어디에서나 규칙에 의해 실행되고 올바른 일을 하도록 돕는다.

3.2 소비자

개인적 목적으로 재산, 제품 또는 서비스를 구매 또는 사용하는 일반대중 개인[ISO 26000]

3.3 고객

상업적, 개인적 또는 공적 목적으로 재산, 제품 또는 서비스를 구매하는 조직 또는 일반대중 개인 [ISO 26000]

3.4 윤리적 행동

특정 상황의 맥락에서 옳고 또는 좋은 행동이라고 받아들여지는 원칙을 따르며 국제행동규범을 지키는 행동[ISO 26000]

3.5 조직의 영향

전체 또는 부분적으로, 조직의 과거와 현재의 의사결정과 활동의 결과로 나타나는 사회, 경제 또는 환경에 미치는 긍정적 또는 부정적 변화[ISO 26000]

3.6 국제행동규범

국제관습법, 일반적으로 수용되는 국제법의 원칙 또는 보편적으로 또는 거의 보편적으로 인정된 정부 간 협정에서 나온 사회적으로 책임있는 조직의 행동에 대한 기대[ISO 26000]

비고 1:정부 간 협정은 조약과 협약을 포함한다.

비고 2:국제관습법, 일반적으로 수용되는 국제법의 원칙 및 정부간 협정이 주로 국가를 향한 것이기는 하지만, 이들은 모든 조직이 바라는 목적과 원칙을 표현하고 있다.

비고 3:국제행동규범은 시간이 지남에 따라 진화한다.

3.7 조직

책임, 권한 및 상호 관계의 체계(arrangement)를 갖춘 인원 및 시설의 집단[ISO 9000:2005]

보기 : 회사, 법인, 업체, 기업, 학회, 자선 단체, 개인 사업자, 협회 또는 이들의 일부 또는 조합

비고 1 : 체계는 일반적으로 질서가 있다.
비고 2 : 조직은 공적 또는 사적일 수 있다.

3.8 영향권

개인 또는 조직의 의사결정 또는 활동에 영향을 줄 수 있는 능력을 가진 조직을 통한 정치적, 계약적, 경제적 또는 기타 관계의 범위/정도

비고 : 영향을 미치는 능력 자체가 영향을 행사하는 책임을 암시하는 것은 아니다.

3.9 사회적 책임

조직의 의사결정 및 활동이 사회 및 환경에 미치는 영향에 대해, 투명하고 윤리적인 행동을 통해 조직이 지는 책임. 투명하고 윤리적인 행동은

a) 사회의 보건 및 복지를 포함한 지속가능발전 에 기여한다.
b) 이해관계자의 기대를 고려한다.
c) 적용되는 법을 준수하며 국제행동규범(2.11)을 지킨다.
d) 조직 전반에 걸쳐 통합되며 조직의 관계 속에서 실행된다.

[ISO 26000]

비고 1:활동은 제품, 서비스 및 프로세스를 포함한다.
비고 2:관계는 조직 영향권 내의 조직의 활동을 의미한다.

3.10 사회적책임경영

조직의 일반적인 경영 내에 윤리적, 사회적 및 노동의 가치 그리고 인간 및 환경 권리의 존중에 대한 통합.
사회적책임경영은 주로 방침, 전략, 활동 및 절차 그리고 이해관계자와의 관계를 기반으로 한다.

3.11 이해관계자

조직의 의사결정 또는 활동에 이해관계를 갖는 개인 또는 그룹[ISO 26000]

3.12 공급자

제품 또는 서비스를 제공하는 조직 또는 개인
[ISO 9000:2005]
보기 : 생산자, 배급자, 제품의 소매업자 또는 제품의 판매자, 서비스 또는 정보 제공자

비고 1 : 공급자는 조직의 내부 또는 외부일 수 있다.
비고 2 : 계약 상황에서 공급자는 때때로 '계약자' 또는 "하청업체"로 부른다.

3.13 지속가능성

조직의 경제적, 사회적, 제도적 및 환경적 측면에서 환경 및 인간의 장기적인 연속성을 유지하는 능력

3.14 지속가능발전

미래세대의 니즈 충족 능력을 손상시키지 않는 범위 내에서 현재 세대의 니즈를 충족시키는 발전

비고: 지속가능발전은 높은 삶의 질, 보건 및 번영이라는 목적을 사회 정의와 통합하고, 지구가 그 다양성 속에서 생명 지탱 능력을 유지하는 것에 대한 것이다. 이런 사회적, 경제적 및 환경적 목적은 서로 의존적이며 서로를 강화한다. 지속가능발전은 보다 넓은 사회 전체의 기대를 표현하는 방식으로 여겨질 수 있다.[ISO 26000]

3.15 최고경영자

최고계층에서 조직을 지휘하고 관리하는 사람 또는 그룹

3.16 가치사슬 (value chain)

제품 또는 서비스의 형태로 가치를 주고받는 활동 또는 당사자들의 전체적인 연쇄[ISO 26000]

비고 1: 가치를 주는 당사자는 공급자, 외주 근로자, 계약자 및 기타를 포함한다.

비고 2: 가치를 받는 당사자는 고객, 소비자, 의뢰인, 회원 및 기타 사용자를 포함한다.

4. 조직의 상황

4.1 조직 및 조직의 상황 이해

조직은 지속가능성과 사회적책임경영시스템을 고려하여 기대되는 결과를 달성하기 위한 조직의 능력에 영향을 미치는 외부 및 내부 이슈를 결정하여야 한다. (6.2 참조)

4.2 이해관계자의 니즈 및 기대 이해

조직은 다음을 결정하여야 한다.

- 지속가능성 및 사회적책임경영시스템과 관련된 이해관계자
- 이해관계자 요구사항 (예를 들면, 의무적 요구사항은 물론 그들의 명시적 또는 묵시적 요구 및 기대)

조직은 이해관계자를 파악하기 위한 방법론을 수립하여야 한다. 이해관계자를 파악하기 위하여 사용된 기준은 문서화되어야 한다. 이러한 정보는 계획된 주기로 검토되고 갱신되어야 한다.

이해관계자는 특히 다음을 포함하여야 한다.

a) 소유자 및 주주
b) 종업원
c) 고객, 사용자 및 소비자
d) 제품 공급자, 서비스 제공자 및 파트너
e) 정부, 공공행정 및 규제 기관
f) 지역사회, 사회 및 사회조직
g) 환경 및 환경관련 조직

4.3 사회적책임경영시스템의 적용범위 결정

조직은 사회적경영책임시스템의 적용범위를 수립하기 위하여 경계 및 적용가능성을 결정하여야 한다.

적용범위가 결정되면, 조직은 다음을 고려하여야 한다.

- 4.1 에서 언급한 외부 및 내부 이슈
- 4.2 에서 언급한 이해관계자 및 요구사항
- 다른 경영시스템과의 상호작용

적용범위는 문서화된 정보로서 이용가능하여야 한다.

4.4 사회적책임경영시스템

조직은 이 국제표준의 요구사항에 따라 사회적책임경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적으로 개선하여야 한다.

5. 리더십

5.1 리더십 및 의지

최고경영자는 다음과 같은 사회적책임경영시스템에 대한 리더십과 의지를 실증하여야 한다.

- 방침, 실행규범 및 목표가 수립되고 이러한 것들이 조직의 전략경영과 양립한다는 것을 보장
- 조직의 사업 절차 내에서 경영시스템 요구사항의 통합을 보장
- 경영시스템을 위하여 필요한 자원이 이용 가능함을 보장
- 경영시스템 요구사항에 따라서 효과적인 경영의 중요성을 의사소통
- 경영시스템이 기대한 결과를 달성함을 보장
- 경영시스템의 효과성을 위하여 개인을 이끌고 지원
- 지속적 개선을 촉진

5.2 방침

최고 경영자는 다음과 같은 방침을 수립하여야 한다.

a) 조직의 목적, 이해관계자, 영향, 지리적 적용범위, 활동 및 영향권에 대해 적합함
b) 목표의 수립을 위한 참조의 기본틀을 제공
c) ISO 26000 에 따른 사회적 책임 원칙을 존중하기 위한 의지를 포함(설명책임, 투명성, 윤리적 행동, 이해관계자 관심 존중, 합법 원칙의 준수, 국제행동규범 준수 및 인권 존중)
d) 적용 가능한 요구사항의 준수에 대한 의지를 포함
e) 경영시스템의 지속적 개선에 대한 의지를 포함

방침은 다음과 같아야 한다.

- 문서화된 정보로서 이용 가능함
- 조직 내에서 의사소통됨
- 이해관계자가 이용 가능함
- 실행규범의 작성에 참조
- 다른 조직 방침과 통일성이 있음

5.3 조직의 역할, 책임 및 권한

최고경영자는 적절한 직위 내에서 책임과 권한이 부여되고, 조직 내에서 의사소통됨을 보장하여야 한다.

최고경영자는 다음을 위한 책임과 권한을 부여해야 한다.

a) 경영시스템이 이 국제표준의 요구사항을 달성함을 보장, 그리고
b) 최고경영자에게 경영시스템의 성과를 보고

5.4 실행규범

최고경영자는 다음과 같은 실행규범을 수립하여야 한다.

a) 지속가능성 및 사회적책임의 원칙을 지원하는 조직의 가치를 수립

b) 의사결정의 조치 및 촉진 그리고 전문적 실행의 개선을 위한 지침으로서 기여

c) 조직의 목적 및 활동과 관련된 윤리적 행동을 위한 조치의 일반적 모델을 제공하고, 조직 전체를 통한 지속가능성 및 사회적책임의 통합을 장려

실행규범은 다음과 같아야 한다.

- 조직에 의해 영향을 받는 다른 모든 이해관계자는 물론 조직의 인원 모두에게 적용;

- 가능한 경우 목적으로서, 그리고 해석 및 성과의 명백한 기준으로;

- 이해관계자가 이용 가능하고 의사소통됨, 그리고

- 실행규범의 준수를 보장하기 위한 통제를 수립.

6. 기획

6.1 리스크 및 기회에 대한 조치

사회적책임경영시스템을 기획할 때 조직은 다루어질 필요가 있는 다음 사항에 대한 리스크 및 기회를 결정하기 위하여 4.1 에서 언급한 이슈와 4.2 에서 언급한 요구사항을 고려하여야 한다.

- 경영시스템이 기대한 결과를 달성할 수 있음을 보장
- 부작용을 예방하거나 감소, 그리고
- 지속적 개선을 달성

조직은 다음을 계획하여야 한다.

a) 리스크 및 기회에 대한 조치, 그리고

b) 이러한 조처의 효과성을 평가하는(9.1 참조)경영시스템 절차(8.1 참조)내에서 조치를 어떻게 통합하고 실행할 것인지

6.2 이슈의 식별 및 평가

조직은 다음과 같은 이슈를 파악하고 관련성 및 중요도를 평가하여야 한다.

- 이해관계자에게 긍정적 또는 부정적 영향이 있는지, 그리고
- 우수한 조직적 거버넌스는 물론, 조직의 지속 가능성 및 사회적책임에 영향을 미치는 경제적, 환경적 및 사회적 영향을 반영하기 위하여 중요한지

조직이 직접 통제할 수 있는 이러한 지속가능성 및 사회적 책임 이슈에 추가하여 조직에 의해 영향을 받을 수 있는 이슈는 또한 고려되어야 할 것이다.

관련성의 평가를 위하여 사용된 기준은 문서화되어야 하고, 부각되는 이슈의 파악은 물론 이해관계자로부터의 피드백을 포함하여야 한다.
결과는 문서화되고 최신의 것으로 유지되며 관련된 이해관계자와 공유하여야 한다.

6.3 목표 및 목표달성을 위한 기획

조직은 관련된 기능 및 계층별로 목표를 수립하여야 한다. 조직은 목적이 수립되었음을 보장하여야 한다.

목표는 다음과 같아야 한다.

a) 방침, 실행규범 및 이슈의 평가결과와 일관성이 있을 것

b) 측정 가능할 것
c) 적용 가능한 요구사항을 고려할 것
d) 모니터 될 것
e) 의사소통될 것
f) 적절하게 갱신될 것

조직은 경영시스템의 목표에 대한 문서화된 정보를 저장하여야 한다.

목적을 달성하기 위하여 기획을 할 때 조직은 다음을 수립하여야 한다:

a) 무엇이 수행될 것인가;
b) 어떠한 자원이 요구될 것인가;
c) 누구에게 책임이 있는가;
d) 완료일자, 그리고
e) 결과가 어떻게 평가될 것인가

6.4 법규 및 그 밖의 요구사항

조직은 현행의 법규 요구사항 및 조직이 동의한 그 밖의 요구사항에 대한 접근은 물론 식별하기 위한 프로세스를 수립, 실행, 유지 및 주기적으로 검토하여야 한다.

조직은 이러한 정보를 최신으로 유지하여야 한다.
조직은 경영시스템을 수립, 실행 및 유지할 때 적용 가능한 법규 요구사항 및 조직이 동의한 그 밖의 요구사항을 고려하고 준수됨을 보장하여야 한다.

7. 지원

7.1 자원

조직은 지속가능성 및 사회적책임경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선을 보장하기 위하여 필요한 자원을 결정하고 제공하여야 한다.

자원은 인적자원 및 전문적 기술, 조직의 기반구조 그리고 재정적 및 기술적 자원을 포함한다.

7.2 적격성

조직은 종업원에 대하여 필요한 적격성을 결정하고 이러한 종업원은 적절한 학문적 교육, 훈련 또는 경험을 기반으로 적격성이 있음을 보장하여야 한다.

필요한 경우, 필요한 적격성을 획득 및 수행된 활동의 효과성을 평가하기 위하여, 그리고 적격성의 증거로서 적절한 문서화된 정보를 유지하기 위하여 조치가 필요할 것이다.

7.3 인식

조직의 통제 하에 업무를 수행하는 인원은 경영시스템의 효과성에 대한 그들의 기여 및 요구사항을 충족시키지 못한 결과뿐만 아니라 조직의 방침, 실행규범 및 목표를 인식하여야 한다.

7.4 의사소통

조직은 다음의 목적에 대하여 외부 및 내부 이해관계자를 위한 의사소통 절차를 수립하여야 한다.

a) 그들의 니즈와 기대에 대한 정보를 제공받음
b) 조직에 의해 얻어진 결과를 의사소통
c) 그들의 문의 및 정보에 대한 다른 요청을 처리, 그리고
d) 그들의 불만 및 클레임을 처리

조직은 이해관계자와 가장 효과적인 의사소통 수단을 파악하여야 한다.

이러한 의사소통의 적절한 기록이 유지되어야 한다.

7.5 문서화된 정보

7.5.1 일반사항

사회적책임경영시스템은 다음을 포함하여야 한다.

a) 이 국제표준이 요구하는 문서화된 정보 ; 다른 사회적책임 방침, 목표, 실행규범, 이해관계자 파악 및 이슈 파악과 평가를 포함

b) 경영시스템의 효과적인 기능을 발휘하기 위하여 필요하다고 조직이 결정한 문서화된 정보, 그리고

c) 지속가능성 및 중대한 사회적책임 문제들에 대한 절차들의 효과적인 기획, 운영 및 통제를 보장하기 위하여 조직이 필요하다고 결정한 문서

7.5.2 정보의 작성 및 갱신

조직은 모든 문서가 형식을 갖추어서 시의적절하게 파악되고 적절한 승인을 위해 개정됨을 보장하여야 한다.

7.5.3 문서화된 정보의 관리

경영시스템의 문서화된 정보는 관리되어야 한다. 조직은 다음과 같이 방법을 수립하고 필요한 관리를 하여야 한다.

a) 문서는 발행 전에 적절성을 검토하고 승인함
b) 문서는 필요에 따라 검토 및 갱신되며 재 승인됨
c) 문서의 변경 및 현행 개정상태가 파악됨을 보장
d) 적용되는 문서의 적합한 버전이 사용되는 장소에서 이용 가능함을 보장
e) 문서는 읽을 수 있고 쉽게 파악됨을 보장
f) 사회적책임경영시스템의 기획 및 운영을 위하여 조직에 의해 필요하다고 결정된 외부 출처문서가 파악되고 배포가 관리됨을 보장, 그리고
g) 효력이 상실된 문서의 의도되지 않은 사용을 방지하고 어떠한 목적으로 유지할 경우 적절한 식별을 적용

8. 운영 및 이해관계자

8.1 운영 기획 및 관리

조직은 조직의 활동 및 결정에 의해 영향을 받는 모든 이해관계자를 파악하여야 하고(4.2 참조) 사회적책임경영시스템의 정의된 적용범위 내에서 모든 관련 이슈가 파악됨을 (4.3 참조) 보장하여야 한다.

조직은 사회적책임 방침, 실행규범 및 목표에 따라서 이해관계자 및 관련 이슈(6.2 참조)와 관련된 활동 및 프로세스를 다음과 같이 실행하고 통제하여야 한다:

- 이해관계자와 관련된 이슈의 부정적 영향을 예방, 행동, 파악 및 개선하기 위한 기준을 수립
- 수립된 기준에 따라 활동 및 프로세스를 실행하고 통제
- 활동이 계획대로 수행되었음을 신뢰하기 위한 문서화된 정보를 유지

조직은 외주 처리된 활동이 통제됨을 보장하여야 한다.

8.2 소유주 및 주주

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.2.1 경영효과성 및 효율성

조직은 지속가능한 방법으로 수익(return)을 극대화하기 위하여 효율적이고 효과적인 경영을 수행하여야 한다.

목표, 목적 및 프로그램은 사회적 책임에 대한 최고경영자의 의지를 반드시 보여주어야 한다.

비고: 수익은 경제적이거나 조직의 목적(object)에 따라 다른 것일 수 있다.

8.2.2 조직 거버넌스

조직은 조직을 운영하는 사람들이 중요한 현재 이해관계자의 관심과 일치하는 방법으로 소유주, 주주 및 투자자의 이익을 위한 정직성, 엄격함, 충성심의 가치뿐만 아니라 사회적 책임방침 및 실행규범에 설정된 의지와 가치를 존중하면서 그들의 업무를 수행한다는 것을 보장하기 위하여 필요한 매커니즘과 통제 시스템을 수립하여야 한다.

매커니즘과 절차는 사회 및 환경에 대한 조직의 결정과 활동의 영향을 설명하기 위해 조직이 설명 가능하도록 수립되어야 한다.

이러한 매커니즘은 본의아닌 또는 예견되지 않은 속성의 부정적인 영향의 재발을 방지하기 위하여 취해진 활동들이 이러한 대응들에 포함되어져야 한다는 방식으로, 이러한 영향을 받은 이해관계자들에게 대응하는 방법을 심사숙고하여야 한다.

8.2.3 정보의 투명성

조직은 일반 대중 및 특히 이해관계자에게 엄격하고, 믿을 수 있으며 시기적절한 정보를 유지하기 위하여 공개적인 의지를 표명하여야 한다.
정보는 다음의 질문을 포함하여야 한다.

- 조직의 사회적 책임방침 및 실행규범에 관련된 정보
- 조직의 목표 및 목표 충족의 범위
- 이해관계자에게 알려진 그리고 예상되는 영향을 포함하여, 조직의 결정 및 활동으로부터 발생되는 사회 및 환경에 대한 관련 이슈

이러한 정보는 조직의 활동 및 조직에 의해 채택된 결정에 따라 심각하게 영향을 받는 이러한 이해관계자에게 쉽게 접근가능하고 이해 가능하여야 한다.

8.2.4 투표권과 대표자

조직은 신속하고 효율적인 방법으로 투표권과 대표하는 권리를 보장하기 위해 필요한 매커니즘을 구축하여야 하며, 가능한 경우, 매커니즘이 조직의 목적에 선의로 사용되며 발전시키도록 하는데 사용되는 것을 보장하여야 한다.

비고 : 전자투표, 지지하는 포럼 또는 그룹과 같은 매커니즘은 이와 같은 권리를 행사하는데 사용될 수 있다.

8.3 종업원

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.3.1 비차별

조직은 인종, 성별, 부/모, 종교, 정치적 배경, 개인관계, 국적, 사회적 배경, 보건, 나이, 장애 또는 개인특성과 상관없이 효과적인 평등 또는 기회 및 대우의 균등을 존중하고 촉진하여야 하며,

특히 직업 모집, 훈련, 발전 및 승진 또는 권리에 관련된 위반을 직접적 또는 간접적으로 차별하여서는 안 된다.

명백한 불이익 및 효과적인 기회 균등을 제공받지 못하는 개인 혹은 그룹이 있는 경우, 효과적인 기회균등을 제공할 수 있는 메커니즘이 수립되어야 한다.

또한, 조직은 조직이 지배하는 기관 내에서 직위 승진에 기회의 균등을 지원하는 교육훈련 또는 다른 메커니즘을 수립하여야 한다.

8.3.2 프라이버시에 대한 권리

조직은 조직의 행동이 종업원과 그들 가족의 프라이버시에 대한 권리를 침해하지 않도록 보장하여야 한다. 조직의 실행은 종업원의 개인적 데이터에 대한 비밀유지가 안전하게 이루어지고 개인의 데이터를 사용하는 것에 대해 종업원에게 알릴 수 있는 필요한 채널을 제공하여야 한다.

8.3.3 강제노동 및 아동노동

조직은 강제노동, 아동노동이 조직 또는 조직의 가치사슬에서 이용되지 않음을 보장하기 위한 메커니즘을 수립하여야 한다. 다른 나라에 위치한 작업장을 포함하여, 어떠한 작업장에서도 강제 노동과 아동노동이 허용되지 않음을 보장하도록, 영향력이 매우 높은 직접 공급자에게 특별한 관심을 가져야 한다.

비고 : "표준 업무시간"은 특히 아동 인권에 대한 국제노동기구 협약 및 UN 협약 등, 국제행동규범을 위반하는 것이 아닌 경우 국가 법률에 의해 승인된 것을 말한다.

8.3.4 보건 및 안전

조직은 조직의 예방활동을 통합하고 적용되는 규정에 의해 직무를 적응시킴으로써 직업과 관련된 사고, 작업관련 상해 및 질병을 예방하는데 목적을 둔 필요한 조처(관련조치 및 훈련활동의 수립, 개발 및 의사소통을 포함하여)를 채택하여, 종업원의 보건 및 안전을 보장하도록 리스크 예방을 수행하여야 한다.

조직은 최소한 아래 요구사항을 고려하여야 한다.

a) 모든 보건 및 안전(H&S)의 요구사항 파악 및 준수.
b) 활동 및 업무장소에서 관련된 보건 및 안전(H&S) 리스크 파악 및 평가.
c) 보건 및 안전 프로그램 실행.
d) 직무상 상해, 질병 및 사고를 방지하기 위한 개인 보호 장비(PPEs)를 포함한 기반구조 및 안전장비를 제공.

e) 보건 및 안전에 대한 특정한 훈련 및 정보 제공
f) 모든 보건 및 안전사고 및 문제를 제거 또는 최소화하기 위한 기록 및 조사
g) 필요한 경우, 비상계획 마련.

8.3.5 접근 가능한 업무환경

조직은 장애라는 이유로 차별을 받지 않도록 하기 위해, 최대한 많은 사람들이 접근할 수 있도록 보편적 접근성 기준을 고려해 업무환경과 직무를 설계하여야 한다.

8.3.6 결사 및 교섭

조직은 종업원의 단체교섭에 대한 권리는 물론 결사의 자유에 대한 권리를 존중하여야 한다. 조직은 직원 대표자 또는 노동조합의 구성원에 대해 차별적 조처들이 수립되지 않음을 보장하고 그들 활동의 정상적인 성과를 존중하여야 한다.

8.3.7 고용, 업무조건 및 임금

조직은 사회적 보호(질병 및 상해 보험, 퇴직, 실업 보험 등)를 높여주고, 작업장의 안정성과 품질에 대한 조직의 의지를 보여주는 모든 요소를 포함하여 현행 법률을 준수하는 채용정책을 정하여야 한다.

조직은 삶의 적절한 수준을 지원하는 임금정책을 수립하여야 한다. 부가적으로 조직은 종업원에게 그들의 임금, 그 밖의 지급 구성요소 및 급여의 어떠한 변경에 대해 정보를 제공하기 위해 필요한 매커니즘을 유지하여야 한다.

조직은 또한 업무 시간, 주휴(週休)와 휴가기간과 관련하여 적절한 업무조건을 제공해야 한다. 조직은 국가의 법률, 산업/기업 수준에서의 단체교섭에 의해 채택된 협약 그리고 적용 가능한 경우, 정규업무 및 초과 근무시간 모두 국제 노동기구 (ILO) 기준을 준수하여야 한다.

초과 근무는 법규 요구 사항과 자발적 협약에 따라 보상되어야 한다.

8.3.8 훈련, 취직능력 및 경력개발

조직은 종업원의 직업전망 및 생산성 그리고 조직의 경쟁력을 개선시키는 지식 및 기술을 습득하고 최신화할 수 있도록 지원해야 한다. 가능한 경우, 조직은 조직자체 내에서 전문적 발전을 지원하는 방법을 수립하여야 한다.

9.3.9 일과 삶의 균형

조직은 조직의 경쟁력을 훼손시키지 않는다는 것을 보장하면서 업무생활과 사생활 간의 적절한 균형을 이루기 위한 종업원의 기대 및 니즈를 다루어야 한다.

조직의 활동과 전략의 고유 특성을 고려하여, 조직은 인력 관리, 업무조직 및 승진과 관련된 조처의 실행, 장소와 시간의 유연성있는 근무제도 채택 그리고 종업원의 개인적 가정 돌봄 상황을 반영하여야 한다.

8.3.10 종업원 존엄성 존중

조직은 인간 존엄성을 존중하도록 권장하고, 특히 성희롱, 작업장 폭력 및 도덕적 괴롭힘의 범주 내에 있는 인간 존엄성에 대해 직접적으로 침해하는 행동에 대응하는 조치를 취해야 한다.

8.4 고객, 사용자 및 소비자

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.4.1 홍보 및 광고

제품 및 서비스를 마케팅할 때, 조직은 인간 존엄성, 보건 및 안전을 존중하고, 이 표준에 포함되어 있는 지속가능성 및 사회적 책임의 원칙에 반하는 오해하지 않고 불법적 또는 위험한 행동을 조장하지 않는 홍보 및 광고를 하여야 한다.

8.4.2 계약

조직은 투명성, 정직성, 신뢰 및 선의의 원칙에 따라 계약을 입안하고 실행하여야 한다. 또한, 조직은 어떠한 잠재적인 지배적 지위의 남용을 회피하여야 한다.
조직은 다음에 대하여 명확하고, 정확하며, 완전한 정보를 고객, 사용자 및 소비자에게 제공해야 한다:

a) 상품 및 서비스의 특성 (예를 들면, 공급원, 구성 등)
b) 가격, 견적, 기간, 보증, 보험 및 세금.

조직은 명백하게 합의된 것과 알려진 경우, 규정된 또는 의도된 용도에 요구되는 조건과 인도 및 판매 이후의 서비스가 포함된 고객, 사용자 및 소비자와 합의된 조건을 존중하여야 한다.

8.4.3 비밀유지 및 프라이버시

조직은 고객과 관계된 비밀유지를 보존하고 고객 데이터에 대한 프라이버시를 존중하는 메커니즘을 수립하여야 한다.

8.4.4 정직성

조직은 고객, 사용자, 소비자와의 관계가 당사자의 객관성 및 독립성을 훼손하는 부패관행, 착취 또는 뇌물수수를 배제한다는 것을 보장하기 위한 적절한 조처를 취하여야 한다.

8.4.5 고객서비스 및 판매 후 서비스

조직은 적절한 경우 고객의 제안, 불만 및 클레임을 다루고 해결하기 위한 절차를 수립하여야 한다. 절차는 접수에 대한 인식, 대응을 위한 특정 기간의 설정을 포함하여 책임을 정하여야 한다. 추가로, 조직은 그들에게 접근하는 수단은 물론 이러한 절차의 존재를 공개하여야 한다.

8.4.6 품질 그리고 안전한 상품 및 서비스

조직은 법규 요구사항을 준수하는 상품 및 서비스를 제공하고 품질, 안전, 환경존중 및 신뢰성의 기준을 고려하여야 한다. 적절한 경우, 제품 또는 서비스의 보편적 설계와 관련된 모든 정보가 포함되어야 한다.

8.5 제품공급자, 서비스 제공자 및 파트너

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.5.1 공급사슬내의 사회적책임 원칙의 지원

조직은 공급사슬내에서, 특히 영향이 더 강한 직접공급자의 사회적책임 원칙 및 요구사항을 증진하기 위한 매커니즘을 수립하여야 한다.

8.5.2 계약의 실행 및 성과

조직은, 특히 직접 공급자에 중점을 두어, 투명성, 정직성, 신뢰 및 선의의 원칙에 따라 계약을 입안하고 실행하여야 한다. 계약은 조건에 따라 실행되어야 한다. 재정보증 및 지불조건과 관련한 문제를 포함하여, 지배적 지위의 남용을 회피하여야 한다.

조직은 조직의 가치사슬을 통하여 사회적책임 실행의 적용을 증진하고 공급자를 선정할 때, 지속가능성과 사회적책임에 기반을 둔 기준을 개발하고 고려하여야 한다.

8.5.3 비밀유지 및 프라이버시

조직은 공급자와 관계된 적절한 비밀유지를 보전하고 공급자 데이터에 대한 프라이버시를 존중하기 위한 메커니즘을 수립하여야 한다.

8.5.4 정직성

조직은 공급자와의 관계가 당사자들의 객관성 및 독립성을 훼손하는 부패관행, 착취 또는 뇌물수수를 배제한다는 것을 보장하기 위한 적절한 조처를 취하여, 공급자의 소유권(예를 들면 : 지적재산)이 존중되어야 한다.

8.6 정부, 공공기관 및 규제기관

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.6.1 협력 및 투명성

조직은 다양한 공공기관 및 규제기관과 투명하고 협력적인 관계를 유지하여야 한다.

8.6.2 불간섭

조직은 정치권에 대해 부적절한 간섭을 삼가하여야 한다. 정치적인 관여가 있는 경우, 조직은

8.6.3 납세의무

대표자와 종업원이 이러한 관여를 수행할 수 있는 조건을 명확하고 투명하게 수립하여야 한다.

조직은 조직이 활동하는 모든 지역의 납세 의무를 준수해야 한다.

8.6.4 정직성

조직은 정부 및/또는 정치적 기관과의 관계에 있어 당사자의 객관성 및 독립성을 훼손하는 부패 및 뇌물수수 관행을 회피하기 위한 적절한 조처를 취하여야 한다.

8.7 지역사회, 사회 및 사회조직

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.7.1 공약

조직은 조직의 가능성내에서 자체의 활동 및 추가활동을 통해 조직이 운영되는 지역사회 및 환경의 지속가능발전에 기여해야 한다.

8.7.2 지역 개발의 증진

조직은 가능한 경우, 지역공급자 및 허용되는 제품/서비스의 유형의 사용은 물론, 모든 계층에서 지역 채용을 증진 및 강화하는 방침을 통해 지역개발을 고려하여, 조직이 운영되는 여건을 개선하기 위하여 성장을 촉진하고 부를 창출하는 노력을 다하여야 한다.

추가적으로, 조직은 고용과 부에 관하여 조직과 지역사회 모두가 이익을 얻기 위한 방법으로 활동을 수행하여야 한다.

8.7.3 지역사회와 사회에 대한 투자

조직은 조직의 활동에 의해 영향을 받는 지역사회의 삶의 방식 뿐 아니라 문화와 유산을 존중하여야 한다.

조직은 지역사회 삶의 사회적 이슈를 개선하고 지속가능발전에 기여하기 위하여 지역사회와 사회를 위한 이니셔티브와 프로그램을 증진하고 수행하여야 한다.

8.8 환경

조직은 다음의 이슈에 관해서 요구사항을 준수하여야 한다.

8.8.1 오염예방, 기후변화 및 자원의 효율적 사용

조직은 적절한 경영을 위하여 조직 활동의 환경 이슈를 파악하고 평가해야 한다.

조직은 기후변화에 대한 영향을 회피 또는 최소화하고 재료, 연료, 전기 에너지, 물 및 그 밖의 자원의 사용을 최적화하기 위한 조처를 취해야 한다.

8.8.2 생태계 및 생물종 다양성의 보존 및 복구

조직은 영향권내에서, 종 및 자연서식지의 상실, 감소 또는 사멸, 해양환경에 대한 물리적 변화, 생물다양성의 상실 또는 야생동물 지속가능하지 않은 사용(어류 남획, 과다한 수렵 또는 멸종위기 종의 제거를 포함하는)을 초래하는, 생태계에 대한 부정적 영향을 예방하여야 한다.

추가적으로 조직은 생태계 및 생물다양성에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 이니셔티브 또는 조치를 증진하여야 한다.

8.8.3 동물생명 존중

조직은 동물의 복지, 취급 및 돌봄에 대한 적용 가능한 법규 및 규정을 준수하는데 특별한 노력을 하여야 한다.

8.9 경쟁자

조직은 불공정 경쟁을 포함하는 관행을 배제하는 사업방침 및 전략을 정하여야 한다.

특별히 조직은 :

a) 경쟁자의 재산권(유형 및 무형)을 존중하고, 산업스파이와 같은 비윤리적 관행을 사용해서는 안 된다.

b) 불법적 또는 부적절한 제한 경쟁 (가격협정 및 시장점유) 협정을 조성하거나 참여하지 않는다.

9. 성과평가

9.1 모니터링, 측정, 분석 및 평가

조직은 다음을 결정하여야 한다.

- 모니터 및 측정되어져야 하는 것
- 타당한 결과를 보장하기 위하여 모니터링, 측정, 분석 및 평가의 방법
- 모니터링 및 측정이 수행되는 시기
- 모니터링 및 측정 발견사항을 분석하고 평가 하는 시기

조직은 발견사항의 증거로서 적절한 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

조직은 지속가능성 및 사회적책임경영시스템의 성과, 효과성 및 효율성을 평가하여야 한다.

9.2 이해관계자의 기대

사회적책임경영시스템의 성과측정의 하나로서 조직은 관련된 이해관계자의 인식과 관련된 정보를 주기적으로 모니터링 하여야 한다. 이러한 정보를 획득하고 사용하기 위하여 사용된 방법은 결정되고 문서화되어야 한다.

9.3 내부심사

조직은 경영시스템이 다음과 같은지 여부를 결정하기 위하여 계획된 주기로 내부심사를 실시하여야 한다.

- 경영시스템에 대한 조직의 요구사항 그리고 이 국제표준의 요구사항에 적합한지
- 효과적으로 실행되고 유지되는지
- 조직의 방침, 실행규범, 목적 및 목표에 대한 준수가 효과적인지

조직은 다음을 수행하여야 한다.

a) 빈도, 방법, 책임, 기획 요구사항 및 심사 보고를 포함하여 심사 프로그램을 계획, 수립, 실행 및 유지. 심사 프로그램은 관련 절차의 중요성과 이전 심사의 결과를 고려하여야 한다.
b) 각 심사의 기준과 적용범위를 정의
c) 심사프로세스의 객관성과 공정성을 보장하기 위하여 심사원을 선정하고 심사 수행
d) 심사의 결과가 관련된 경영자에게 보고됨을 보장, 그리고
e) 심사 프로그램 및 최종보고의 실행의 증거로서 문서화된 정보를 유지

9.4 경영검토

최고경영자는 지속적인 적합성, 적절성 및 효과성을 보장하기 위하여 계획된 주기로 경영시스템을 검토하여야 한다.

경영검토는 다음사항을 포함하여야 한다.

a) 이전 경영검토로부터의 후속 조치
b) 사회적책임경영시스템에 영향을 미칠 수 있는 변경
c) 목표, 목적 및 프로그램의 이행정도
d) 이해관계자 및 관련 이슈를 포함한 사회적책임경영시스템의 성과와 관련된 정보
e) 실행규범, 법규 요구사항 및 조직이 동의한 그 밖의 요구사항의 준수 평가 결과
f) 불만 및 클레임을 포함한 이해관계와의 의사소통 및 피드백
g) 내부 및 외부 심사의 결과
h) 시정조치에 대한 상황, 그리고
i) 지속적 개선을 위한 기회

경영검토의 출력은 지속적 개선을 위한 기회와 관련된 결정과 경영시스템의 변경을 위한 필요성을 포함하여야 한다.

조직은 경영검토 결과의 증거로서 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

10. 개선

10.1 부적합 및 시정조치

부적합이 발생할 때 조직은 다음을 수행하여야 한다.

a) 부적합의 식별
b) 부적합의 통제 및 시정과 영향의 완화를 위한 조치 실행
c) 부적합 예방을 위한 활동의 필요성 평가 및 발생을 회피하기 위하여 계획된 적절한 조치 실행
d) 어떠한 요구되는 조치의 실행
e) 실행된 시정조치의 효과성 검토
f) 필요한 경우 경영시스템에 대한 변경, 그리고
g) 조치에 대한 권고

조직은 다음의 증거로서 적절한 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

- 부적합의 특성 및 후속적으로 조치된 활동
- 시정조치의 결과

10.2 지속적 개선

조직은 사회적책임경영시스템의 적합성과 효과성을 지속적으로 개선하기 위한 조치(6.3 참조)을 수행하여야 한다.

부속서 A (참고)
지침 및 권고사항

A.0 일반사항

이 부속서의 정보는 안내 목적이다.

IQNet SR 10 표준은 다음과 양립한다:

- 예를 들면 ISO 9001 및 ISO 14001 과 같은 ISO 표준에 기반을 둔 다른 경영시스템
- 예를 들면 GRI 와 같은, 지속가능성 및 사회적 책임 보고서를 위하여 사용되는 국제적 지침 문서
- SA 8000 사회적 책임 설명서, Sedex Smeta 요구사항, BSCI 등과 같은 다른 문서

A.1 이해관계자(이해관계자)의 니즈 및 기대의 이해

지도 및 그래픽의 사용은 이해관계자의 파악을 위해 유용할 수 있다. 작은 조직은 다음의 이해관계자들을 최소한도로 파악하는 것이 충분할 수 있다.

a) 소유주 및 주주
b) 종업원
c) 고객, 사용자 및 소비자
d) 제품 공급자, 서비스 제공자 및 파트너
e) 정부, 공공행정 및 규제 기관
f) 지역사회, 사회 및 사회조직
g) 환경 및 환경과 관련된 조직

가능한 한 세부적으로 이해관계자 목록 또는 맵을 작성하는 것이 권고된다.

몇 가지 사례는:

- 종업원 : 일시적인 그리고 장기적인 계약직 종업원, 관리자, 최고 경영자, 노동자 대표자 등.
- 공급자 및 파트너 : 원료물질 공급자, 서비스 제공자 등.
- 지역사회, 사회 및 사회조직 : NGO, 학교, 대학, 이웃 등.

A.2 이슈의 파악 및 평가

당면문제와의 관련성에 대한 동의어는 materiality, importance or significance 이다.

8 항의 구체적인 요구사항은 이슈를 파악할 때 고려되어야 할 것이다.

많은 이슈들이 여러 이해관계자에게 영향을 미친다. 예로, 정직성, 정보의 기밀성, 접근성 등.

이슈의 파악 및 평가를 위한 방법론은 이해관계자에 대한 이슈의 관련성과 조직 전략에 대한 관련성을 고려하여야 한다.

가끔 리스크 평가 방법론이 관련 이슈를 식별하기 위하여 사용될 수 있다.

A.3 실행규범

실행규범에 포함되는 정보는 조직의 이해관계자 및 이슈의 관련성 및 중대성과 일관성이 있어야 할 것이다.

A.4 법규 및 그 밖의 요구사항

환경, 사회 및 경제적 보호를 위하여 필요한 최소한의 조건을 심사숙고 하지 않는 법규가 있는 나라에서, 조직은 국가의 법규에 반하지 않는 한 국제적인 우수 관행을 따르는 것에 목적을 두어야 한다.

A.5 의사소통 및 보고

조직은 적절한 주기로 사회적 책임에 대한 성과를 보고하여야 한다. 이것은 다양한 방법으로 수행될 수 있다 : 사회적 책임과 관련된 조직의 활동에 대해 이해관계자 미팅을 통해 정보를 제공하는 것을 포함.

SR 10 경영시스템 실행은 사회적책임 및 지속가능성 보고서의 사용 및 보고를 촉진한다.

SR 10 표준은 사회적책임 및 지속가능성에 관한 보고를 위하여 사용되는 지침 문서와 양립한다. 예를 들면 글로벌 리포팅 이니셔티브(GRI).

A.6 모니터링, 측정, 분석 및 평가

모니터링, 측정, 분석 및 평가를 수행하기 위하여 핵심성과지표(KPI)의 수립이 강하게 권고된다.

부속서 B(참고)
국제적 참고 문서

다음은 사회적책임과 관련 있을 수 있는 국제적 문서의 포괄적인 목록이다.

- 유엔 글로벌컴팩의 10 대 원칙(유엔, 1999)
- 유럽사회노동헌장(1898 년 12 월 9 일)
- 지구헌장
- 유럽 인권 협약
- HIV/에이즈 및 직장에 관한 국제노동기구 (ILO) 실천 강령
- 유엔고문방지협약(1984).
- 유엔 : 장애인 권리 협약과 선택 의정서(2006).
- 경제협력개발기구 : 국제 기업 거래 시 외국 공무원 뇌물 척결에 관한 OECD 협약 (1997).
- 아동의 권리 협약 (1989).
- 국제노동기구 협약 제 1 호와 권고 제 116 호 (노동 시간 단축에 관한 권고)
- 국제노동기구 협약 제 102 호 (사회보장 - 최저 기준)
- 국제노동기구 협약 제 131 호 (개발도상국을 특히 고려한 최저임금결정에 관한 협약)
- 국제노동기구 협약 No 135 (노동자 대표 협약).
- 국제노동기구 협약 No 138 (최저 연령 협약) 및 No 146 (최저 연령 권고).
- 국제노동기구 협약 No 155 (산업 안전 및 보건 협약) 및 No 164 (산업 안전 및 보건 권고).
- 국제노동기구 협약 No 159 (직업 재활 및 고용 (장애인) 협약).
- 국제노동기구 협약 No 169 (원주민 및 부족 협약).
- 국제노동기구 협약 No 177 (재택근무 협약).
- 국제노동기구 협약 No 182 (최악의 아동노동 협약).
- 국제노동기구 협약 No 183 (출산 보호 협약).
- 국제노동기구 협약 No 29 (강제노동 협약) and No 105 (강제노동폐지협약).
- 국제노동기구 협약 No 87 (결사의 자유와 단결권 보호 협약).
- 국제노동기구 협약 No 98 (단결권 및 단체교섭권 협약).
- 국제노동기구 협약 No 100 (평등보수 협약) 및 No 111 (고용, 직업의 차별 협약).
- 직장에서의 권리와 기본 원칙에 관한 ILO 선언 (1998).
- 유엔 (UN): 밀레니엄 선언(2000).
- 보편적으로 인식된 인권 및 기본적 자유를 촉진하고 보호하기 위한 개인, 그룹 및 기관의 권리 및 책임에 관한 선언(1998)
- 장애인을 위한 기회의 균등에 관한 유엔의 표준 규칙

부속서 C (참고)
ISO 26000 과 IQNet SR 10 비교

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
4	사회적 책임의 원칙	**0.2**	사회적책임경영시스템의 원칙
5	사회적책임의 인식 및 이해관계자의 참여	**4.1**	조직 및 조직의 상황 이해
		4.2	이해관계자의 니즈 및 기대 이해
		5.1	리더십 및 의지
		5.2	방침
6	사회적책임의 핵심주제에 대한 지침	**4.1**	조직 및 조직의 상황 이해
		6.2	이슈의 식별 및 평가
	핵심 주제 / 이슈		**요구사항**
6.2	이슈의 식별 및 평가	**4.4**	사회적책임경영시스템
		5.2	방침
		6.3	기획
		6.4	법규 및 그 밖의 요구사항
		8.2	오너 및 주주
6.3	**핵심 주제 : 인권**	**0.2**	사회적책임경영시스템 원칙
		8.3	종업원
		8.5	제품 공급자, 서비스 제공자 및 파트너
		8.7	지역사회, 사회 및 사회조직
6.3.3	이슈 1 : 실사	**5.2**	방침
		9.4	경영검토
6.3.4	이슈 2 : 인권 리스크 상황	**5.2**	방침

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
		9.4	경영검토
6.3.5	이슈 3 : 연루/공모회피	**8.6.2**	불간섭
		8.4.4	정직성
		8.5.4	정직성
		8.6.4	정직성
6.3.6	이슈 4 : 고충 처리	**7.4**	의사소통
		8.4.5	고객서비스 및 판매 후 서비스
		9.2	이해관계자 기대
6.3.7	이슈 5 : 차별 및 취약집단	**8.3.1**	비차별
		8.3.4	보건 및 안전
		8.3.6	결사 및 교섭
		8.6.3	납세의무
6.3.8	이슈 6 : 시민권 및 정치적 권리	**8.3.2**	프라이버시에 대한 권리
		8.3.6	결사 및 교섭
6.3.9	이슈 7 : 경제적, 사회적 및 문화적 권리	**8.3.7**	업무조건 및 임금
		8.3.9	일과 삶의 균형
		8.3.8	훈련, 취직능력 및 경력개발
6.3.10	이슈 8 : 근로에서의 근본원칙 및 권리	**0.2**	사회적책임경영시스템의 원칙
		8.3	종업원
6.4	**핵심주제 : 노동관행**	**0.2**	사회적책임경영시스템의 원칙
		8.3	종업원
		8.5	제품 공급자, 서비스 제공자 및 파트너

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
		8.7	지역사회, 사회 및 사회조직
6.4.3	이슈 1 : 고용 및 고용관계	**8.3.8**	훈련, 고용가능성 및 경력개발
6.4.4	이슈 2 : 근로조건 및 사회적 보호	**8.3.6**	결사 및 교섭
		8.3.7	업무조건 및 임금
		8.3.9	일과 삶의 균형
		8.3.10	종업원 존엄성 존중
6.4.5	이슈 3 : 사회적 대화	**7.4**	의사소통
		8.3.6	결사 및 교섭
		9.2	이해관계자 기대
6.4.6	이슈 4 : 근로에서의 보건 및 안전	**8.3.4**	건강과 안전
6.4.7	이슈 5 : 작업장에서의 인적 개발 및 훈련	**8.3.8**	훈련, 취직능력 및 경력개발
6.5	**핵심주제 : 환경**	**8.8**	환경
6.5.3	이슈 1 : 오염예방	**8.8.1**	오염예방, 기후변화 및 자원의 효율적 사용
6.5.4	이슈 2 : 지속가능한 자원 이용	**8.8.1**	오염예방, 기후변화 및 자원의 효율적 사용
6.5.5	이슈 3 : 기후변화 완화 및 적응	**8.8.1**	오염예방, 기후변화 및 자원의 효율적 사용
6.5.6	이슈 4 : 환경 보호, 생물다양성 및 자연 서식지 복원	**8.8.2**	생태계 및 생물종 다양성의 보존 및 복구
6.6	**핵심주제 : 공정 운영관행**	**8.2.2**	조직 거버넌스
		8.4.4	정직성
		8.5.4	정직성

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
		8.6.4	정직성
		8.9	경쟁자
		8.6	정부, 공공기관 및 규제기관
6.6.3	이슈 1 : 반부패	**8.4.4**	정직성
		8.5.4	정직성
		8.6.4	정직성
6.6.4	이슈 2 : 책임있는 정치적 참여	**8.2**	오너 및 주주
		8.6	정부, 공공기관 및 규제기관
6.6.5	이슈 3 : 공정 경쟁	**8.9**	경쟁자
6.6.6	이슈 4 : 가치사슬에서의 사회적책임 촉진	**8.5.1**	공급사슬내의 사회적책임 원칙의 지원
6.6.7	이슈 5 : 재산권 존중	**8.5.4**	정직성
		8.9	경쟁자
		0.2	사회적책임경영시스템의 원칙
6.7	**핵심주제 : 소비자 이슈**	**8.4**	고객, 사용자 및 소비자
6.7.3	이슈 1 : 공정 마케팅, 사실적이고 편중되지 않은 정보 및 공정 계약 관행	**8.4.1**	홍보 및 광고
6.7.4	소비자의 보건 및 안전 보호	**8.4.6**	품질 그리고 안전한 상품 및 서비스
6.7.5	이슈 3 : 지속가능소비	**8.4.1**	홍보 및 광고
		8.4.6	품질 그리고 안전한 상품 및 서비스
6.7.6	이슈 4 : 소비자 서비스, 지원과 불만 및 분쟁 해결	**8.4.5**	고객서비스 및 판매 후 서비스
6.7.7	이슈 5 : 소비자 데이터 보호 및	**8.4.3**	비밀유지 및 프라이버시

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
	프라이버시		
6.7.8	이슈 6 : 필수 서비스에 대한 접근	**8.7.1**	공약
		8.7.2	지역 개발의 증진
6.7.9	이슈 7 : 교육 및 인식	**7.4**	의사소통
6.8	**핵심주제 : 지역사회 참여 및 발전**	**8.7**	지역사회, 사회 및 사회조직
		8.7.1	공약
6.8.3	이슈 1 : 지역사회 참여	**8.7.2**	지역 개발의 증진
6.8.4	이슈 1 : 지역사회 참여	**8.7.2**	지역 개발의 증진
6.8.5	이슈 3 : 고용 창출 및 기능 개발	**8.7.2**	지역 개발의 증진
6.8.6	이슈 4 : 기술 개발 및 기술접근성	**8.5**	제품공급자, 서비스 제공자 및 파트너
6.8.7	이슈 5 : 부 및 소득 창출	**8.7.2**	지역 개발의 증진
		8.8.3	동물생명 존중
6.8.8	이슈 6 : 보건	**7.4**	의사소통
		8.3.4	보건 및 안전
6.8.9	이슈 7 : 사회적 투자	**8.7.2**	지역 개발의 증진
		8.7.3	지역사회와 사회에 대한 투자
7	조직 전반에 걸친 사회적책임 통합에 관한 지침		
7.1	일반사항	**4**	조직의 상황
7.2	사회적책임에 대한 조직 특성의 관계	**4**	조직의 상황
7.3	조직의 사회적책임 이해	**4.1**	조직 및 조직의 상황 이해
		4.2	이해관계자의 니즈 및 기대 이해

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
조항	제 목	조항	제 목
		5.2	방침
7.4	조직 전반에 걸친 사회적책임 통합을 위한 관행	**4.2**	이해관계자의 니즈 및 기대 이해
7.4.1	사회적책임을 위한 인식 제고 및 역량 구축	**7**	지원
7.4.2	사회적책임을 위한 조직의 방향 설정	**5.1**	리더십 및 의지
		6.3	목표 및 목표 달성을 위한 기획
7.4.3	사회적책임을 조직의 거버넌스, 시스템 및 절차에 구축	**6.3**	목표 및 목표 달성을 위한 기획
		4.1	조직 및 조직의 상황 이해
7.5	사회적책임에 대한 의사소통	**7.4**	의사소통
		8.2.3	정보의 투명성
7.6	사회적책임에 대한 신용도 제고	**5.1**	리더십 및 의지
		9.2	이해관계자 기대
7.7	사회적책임 관련 조직 활동 및 관행의 검토 및 개선	**9**	성과평가
		9.4	경영검토

IQNet®

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK