



中华人民共和国国家标准

GB/T 31950—202X

代替GB/T 31950—2015

企业诚信管理体系 要求

Integrity management system of enterprise—Requirements

(征求意见稿)

202X—XX—XX 发布

202X—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前 言	VI
引 言	VIII
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 原则和运行模式.....	2
4.1 诚信管理原则	2
4.2 体系运行模式.....	3
4.2.1 总则	3
4.2.2 PDCA 循环	3
4.2.3 基于风险的思维	4
5 企业环境.....	4
5.1 企业及其环境.....	4
5.1.1 理解内部环境.....	4
5.1.2 理解外部环境.....	4
5.2 相关方的需求和期望.....	5
5.2.1 总则	5
5.2.2 顾客	5
5.2.3 所有者	5
5.2.4 员工	5
5.2.5 供方	5
5.2.6 银行	5
5.2.7 信用监管机构或部门	6
5.2.8 工会	6
5.2.9 行业组织	6
5.2.10 竞争对手	6
5.3 使命、愿景和目标.....	6
5.4 诚信管理体系的范围.....	6
5.5 诚信管理体系所需过程.....	7
6 领导作用.....	7

6.1	总则.....	7
6.2	确认诚信方针.....	7
6.3	确认诚信目标及配套制度.....	8
6.3.1	诚信目标总体要求.....	8
6.3.2	配套的诚信管理制度.....	8
6.3.3	配套制度的发布.....	9
6.4	确认诚信管理部门的职责和权限.....	9
6.4.1	部门组建.....	9
6.4.2	部门职责和权限.....	9
7	策划.....	10
7.1	确立诚信目标及其配套制度的要求.....	10
7.2	企业的承诺及其要求.....	10
7.2.1	强制型承诺.....	10
7.2.2	约定性承诺.....	10
7.2.3	自愿型承诺.....	11
7.3	应对风险和机遇的要求.....	11
7.4	应对变更的要求.....	12
8	支持.....	12
8.1	资源.....	12
8.1.1	总则.....	12
8.1.2	人员及能力.....	12
8.1.3	信息基础设施.....	12
8.1.4	过程运行环境.....	14
8.1.5	资源核查和评估.....	14
8.1.6	企业知识.....	14
8.2	信息交流与控制.....	14
8.2.1	总则.....	14
8.2.2	内部信息.....	14
8.2.3	外部信息.....	15
8.3	成文信息.....	15
8.3.1	总则.....	15

8.3.2 创建和更新.....	15
8.3.3 版本管理.....	15
9 管理实现.....	16
9.1 总体要求.....	16
9.2 信用调查.....	16
9.2.1 调查内容.....	16
9.2.2 调查方法.....	16
9.2.3 评价指标.....	17
9.2.4 评价方法.....	17
9.2.5 分类管理.....	17
9.3 信用档案管理.....	17
9.3.1 档案的建立.....	17
9.3.2 档案的内容.....	17
9.3.3 档案的更新和维护.....	18
9.3.4 档案的保管和查阅.....	18
9.4 授信管理.....	18
9.4.1 总体授信计划.....	18
9.4.2 明确授信政策.....	18
9.4.3 规范授信流程.....	18
9.4.4 科学合理授信.....	18
9.4.5 授信风险控制.....	18
9.5 合同管理.....	19
9.5.1 签订前管理.....	19
9.5.2 合同签订管理.....	19
9.5.3 履行过程管理.....	19
9.5.4 履行后管理.....	19
9.6 商账管理.....	20
9.6.1 统计分析与结算.....	20
9.6.2 监控与预警.....	20
9.6.3 组织催收.....	20
9.7 社会责任履行.....	20

9.7.1 总体要求	20
9.7.2 核心事项	20
9.8 诚信风险管理	21
9.8.1 总则	21
9.8.2 内部风险	21
9.8.3 外部风险	22
9.9 应急准备和响应	22
9.10 诚信文化建设	22
10 检查与分析	23
10.1 人员评价	23
10.2 内外部影响因素的检查与分析	23
10.3 承诺兑现的检查与分析	23
10.4 诚信目标实现的核查和分析	24
10.4.1 总体要求	24
10.4.2 内部核查和分析	24
10.4.3 外部评价	24
10.5 失信评估和处置	24
10.5.1 总则	24
10.5.2 评估对象	25
10.5.3 评估内容	25
10.5.4 失信处置	25
11 改进	25
11.1 总体要求	25
11.2 持续改进机制	26
附录 A（资料性）企业诚信管理体系审核	27
A.1 总则	27
A.2 审核计划	27
A.2.1 审核计划范围	27
A.2.2 审核计划内容	27
A.3 审核方案和内容	28
A.3.1 总则	28

A. 3. 2 审核方案	28
A. 3. 3 审核内容	28
A. 4 审核实施	28
A. 5 核查、评审与改进	29
A. 6 审核员的能力和评价	29
参考文献	30

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 所规定的起草规则编制。

本文件代替 GB/T 31950-2015《企业诚信管理体系》，与 GB/T 31950-2015 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——修改了引言，将“诚信管理原则”和“实施运行模式”两部分内容放到正文中（见第 4 章，2015 年版的引言）；

——修改了“规范性引用文件”（见第 2 章规范性引用文件，2015 年版的第 2 章）；

——删除了“要求和承诺”，增加了“企业环境”和“领导作用”，将原先的“诚信管理体系要求”相关的内容做了修改和补充后放入“企业环境”，将原先的“承诺”相关的内容做了修改和补充后放入“领导作用”（见第 5 章企业环境和第 6 章领导作用，2015 年版的第 4 章）；

——修改了“策划”，将原先的“确立诚信方针”、“确立诚信目标”等内容放入“领导作用”，删除了“识别诚信要素”相关的内容，补充了“确立诚信目标及其配套制度的要求”、“企业的承诺及其要求”等内容，修改了原先的“应对变化”相关内容（见第 6 章领导作用和第 7 章策划，2015 年版的第 5 章）；

——补充并修改了原先的“支持”，将章节标题修改为“支持过程”；删除了原先的“诚信意识培养”；将原先的“诚信信息交流”标题修改为“信息交流与控制”，并对内容作了补充；将原先的“文件”标题修改为“成文信息”，并对内容作了补充（见第 8 章支持，2015 年版的第 6 章）；

——补充并修改了原先的“管理实现”，删除了“诚信要素管理实现”章节，增加了“信用调查”、“信用档案管理”、“授信管理”、“合同管理”、“商账管理”、“社会责任履行”、“诚信风险管理”、“应急准备和响应”和“诚信文化建设”等二级标题及其相关内容（见第 9 章管理实现，2015 年版的第 7 章）；

——补充并修改了原先的“检查与分析”，删除了“监视和检查”和“审核与评价”两个章节，将相关内容作了补充和细化后，增加了“人员评价”、“承诺兑现的检查与分析”、“诚信目标实现的核查和分析”等章节，修改了“失信评估和处置”（见第 10 章检查与分析，2015 年版的第 8 章）；

——补充并修改了原先的“持续改进”，并将章节标题修改为“改进”（见第 11 章改进，2015 年版的第 9 章）；

——修改了附录 A，且修改为资料性附录（见附录 A，2015 年版的附录 A）。

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。

本文件由全国社会信用标准化技术委员会（SAC/TC 470）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——GB/T 31950-2015；

——本次为第一次修订。

引言

建立和实施诚信管理体系是企业管理的一项重要内容,可以促进其诚信制度和诚信文化建设,树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任,从而帮助其树立良好形象,为提高整体绩效、推动可持续发展奠定良好基础。

诚信管理体系鼓励企业在诚信管理方面做好与相关方的协调配合,包括:

——收集并与相关方共享与诚信管理相关的信息、专业知识和资源;

——分析相关方的要求以及企业自身满足要求的能力,并做出必要的承诺,共同开展诚信管理制度和措施的改进活动。

注 1: 相关方指可影响决策或活动、受决策或活动所影响或自认为受决策或活动影响的个人或组织,比如顾客、所有者、员工、供方、银行、信用监管机构或部门、工会、行业组织、竞争对手等。

注 2: 顾客指能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务的个人或组织,比如消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方等。顾客可以是组织内部的或外部的。

注 3: 供方指提供产品或服务的组织,比如产品或服务的制造商、批发商、零售商或商贩。供方可以是组织内部的或外部的。在合同情况下,供方有时称为“承包方”。

诚信管理体系鼓励企业识别、预警、防范、控制与处置可能存在或已经存在的失信风险,诚信危机和失信行为,规定相关的过程并使其持续受控,以实现满足这种要求和承诺,帮助企业持续提升诚信水平。

诚信管理体系的实施能够帮助企业稳定提供契合自身发展愿景和目标、满足相关方的需求和期望并适用法律法规要求的产品和服务的能力,促成增强相关方满意的机会,并且应对与企业环境和诚信目标相关的失信风险和机遇。

企业诚信管理体系 要求

1 范围

本文件规定了企业诚信管理体系的原则和运行模式，并从企业环境、领导作用、策划、支持、管理实现、检查与分析和改进几个层面规定了企业实施诚信管理体系应满足的要求，以确保该体系符合法律法规的要求并满足相关方的需求和期望。

注：本文件不包括针对环境管理、职业健康和安全管理或财务管理等其他管理体系的特定要求。上述管理体系中与诚信相关的要求，本文件进行了整合。

本文件适用于指导企业内部建立和实施诚信管理体系，也可用于指导第三方机构对诚信管理体系进行审核。

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。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19011 管理体系审核指南

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 23793 合格供应商信用评价规范

GB/T 23794 企业信用评价指标

GB/T 33718 企业合同信用指标指南

GB/T 36000 社会责任指南

GB/T 38253 家居用品企业诚信管理体系

3 术语和定义

GB/T 22117、GB/T 19000、GB/T 19011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信管理 integrity management

企业依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺，并对实现承诺过程进行跟踪、开展对承诺实现的评价和改进等一系列相互关联活动的集合。

[来源：GB/T 38253-2019，3.2]

3.2

诚信管理体系 integrity management system

IMS

企业确定其诚信目标以及为获得期望的结果确定其过程和所需资源的一系列相互关联的活动的集合。

[来源：GB/T 38253-2019，3.3，有改动]

4 原则和运行模式

4.1 诚信管理原则

诚信管理以提升企业诚信管理能力、提高企业整体绩效并推动其可持续发展为目标，提出以下七项诚信管理的原则：

a) 以满足相关方的需求和期望并契合自身的发展愿景和目标为关注焦点

通过建立诚信管理体系，将诚实守信的理念纳入企业核心价值观，同时加强诚信管理和信用风险防范，在生产经营、财务管理和劳动用工管理等各环节中强化诚信自律，为相关方提供值得信赖的产品和服务，同时契合自身的发展愿景和目标，实现企业的可持续发展。

b) 领导作用

最高管理者建立统一的宗旨和方向，确保企业的诚信目标与企业经营方向的一致性，并创造全员参与实现诚信目标的条件。

c) 全员参与

为了有效和高效地实施诚信管理，各级人员应得到尊重并鼓励参与其中。将诚信理念融入生产经营各环节，推动全员参与实现企业诚信目标的全过程。

d) 过程方法

诚信管理体系是将与诚信相关的资源和活动作为过程来进行管理，从诚信风险预警、防范、控制与处置的角度出发，通过建立基于过程的承诺识别和确认、诚信数据采集、承诺履行和跟踪、承诺兑现评价以及承诺改进等机制，可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。

e) 改进

改进是企业在其内、外部条件的变化下，基于当前诚信管理水平，持续不断提升的过程。

f) 循证决策

对事实、证据和数据的分析可使决策更加客观、可信。决策应建立在数据和信息分析的基础之上，克服或避免人为因素对决策或与之相关的评价的影响。

g) 关系管理

为了确保诚信目标实现的持续成功，企业应管理与相关方的关系。企业与相关方相互依存，以诚信为基础的互利共赢关系可增强企业的凝聚力，实现企业价值和社会价值的最大化，有利于企业的持续健康发展。

4.2 体系运行模式

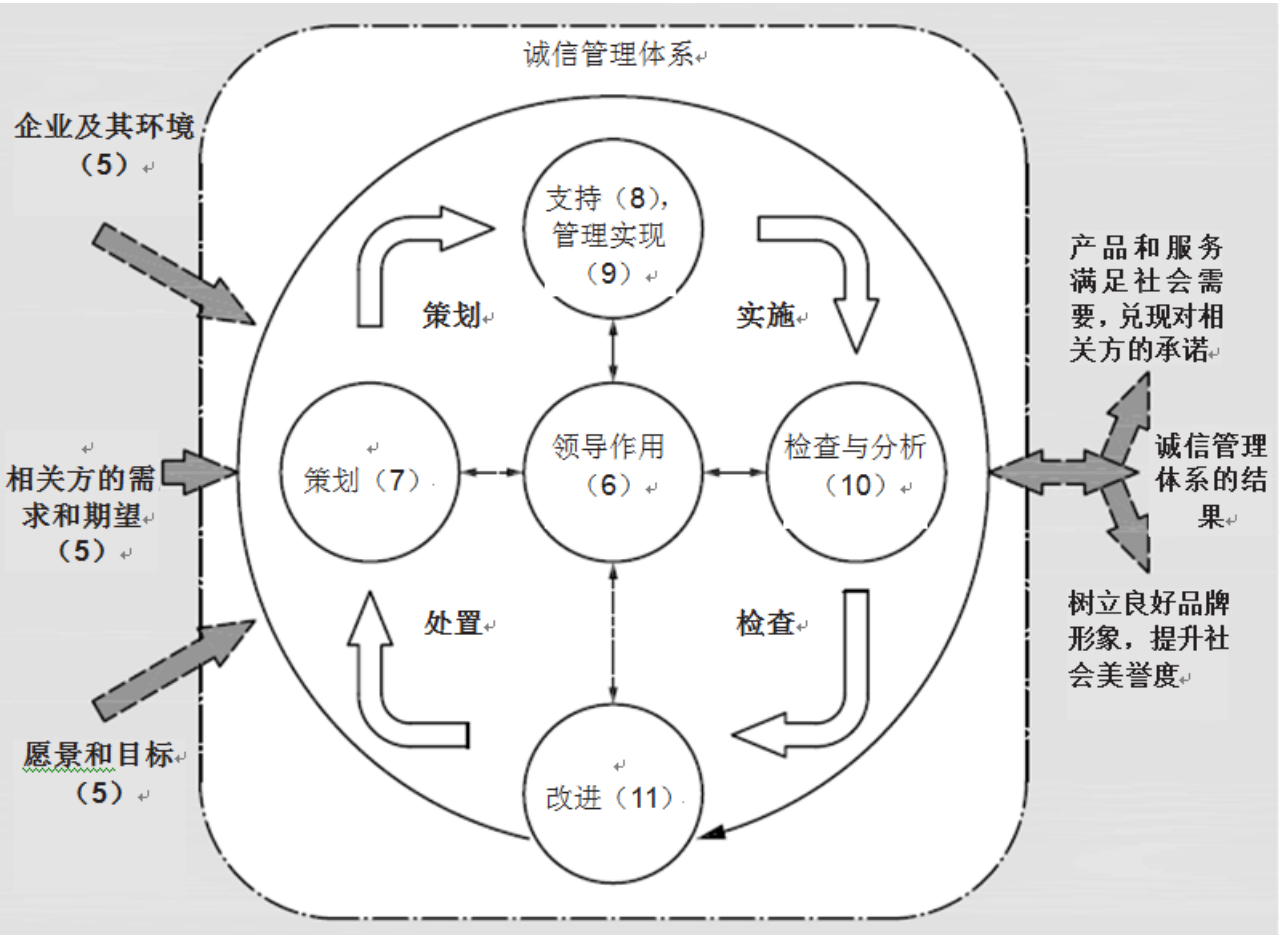
4.2.1 总则

本文件遵循企业诚信的规律，将企业内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标作为企业策划其诚信方针和诚信目标及其配套制度的依据，并采用过程方法，按照“策划—实施—检查—处置”（PDCA）循环模式对与企业诚信管理相关的过程实施控制。

本文件制定的管理体系标准框架，与其他管理体系标准协调一致，不要求改变现行的管理体系，但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系对现行的管理体系进行调整或补充。

4.2.2 PDCA 循环

PDCA 循环能够应用于所有与诚信管理相关的过程以及整个诚信管理体系。图 1 表明了本文件第 5 章至第 11 章是如何构成 PDCA 循环的。



注：括号中的数字表示本文件的相应章节。

图 1 本文件的结构在 PDCA 循环中的展示

PDCA 循环简要描述如下：

a) 策划 (Plan)：根据企业应对内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标，确立企业诚信目标及其配套制度的要求，明确企业承诺及承诺履行和跟踪的要求，以及应对风险和机遇以及变更的要求；

- b) 实施（Do）：执行所做的策划；
- c) 检查（Check）：根据诚信方针、诚信目标以及所策划的活动，对诚信管理实现情况进行核查和分析，并报告结果；
- d) 处置（Act）：必要时，采取措施改进诚信管理体系，以提高绩效。

4.2.3 基于风险的思维

为了满足本文件的要求，企业需策划和实施应对风险和机遇的措施，并可将风险管理过程形成文件，作为确定风险的证据。

企业可自行决定是否采用超出本文件要求的更多风险管理方法，如：通过应用其他指南或标准。

5 企业环境

5.1 企业及其环境

5.1.1 理解内部环境

考虑下列因素有助于理解企业内部环境：

- a) 使命、愿景、价值观和目标；
- b) 诚信文化教育；
- c) 治理结构；
- d) 财务状况；
- e) 履约能力；
- f) 员工诚信行为；
- g) 诚信知识管理；
- h) 诚信考核评价。

5.1.2 理解外部环境

考虑下列因素有助于理解企业外部环境：

- a) 国际、国内与企业产品和服务相关的法律法规和技术规范；
- b) 产品或服务消费者的需求和期望；
- c) 外部供方的需求和期望；
- d) 政府信用监管措施；
- e) 行业约束和惩戒措施；
- f) 同行业竞争；
- g) 经济环境和社会文化环境的影响。

5.2 相关方的需求和期望

5.2.1 总则

企业应稳定提供符合相关方需求和期望并适用法律法规及相关标准规范要求的产品和服务, 识别和分析这些相关方的信息及其相关要求。

5.2.2 顾客

顾客的需求和期望, 包括但不限于:

- a) 产品和服务的设计和符合要求;
- b) 及时交货;
- c) 价格合理;
- d) 服务良好, 包括建立必要的渠道使顾客能够全面掌握和了解产品和服务的信息, 建立监督和信息反馈机制;
- e) 建立质量管理体系并有效运行。

5.2.3 所有者

所有者的需求和期望, 包括但不限于:

- a) 符合预期的投资效益;
- b) 企业发展的可持续性;
- c) 提高品牌影响力和社会美誉度。

5.2.4 员工

员工的需求和期望, 包括但不限于:

- a) 薪资、福利稳定;
- b) 公正、透明的管理制度;
- c) 健康、安全的工作环境;
- d) 提供培训, 创造个人能力提升机会。

5.2.5 供方

供方的需求和期望, 包括但不限于:

- a) 稳定、持续的合作/互利双赢;
- b) 公开透明的采购机制;
- c) 及时付款。

5.2.6 银行

银行的需求和期望, 包括但不限于:

- a) 及时偿还贷款本金及利息;

- b) 提供真实的信息。

5.2.7 信用监管机构或部门

信用监管机构或部门的需求和期望，包括但不限于：

- a) 安全生产；
- b) 环保生产；
- c) 就业最大化；
- d) 合法经营，且经营效益好；
- e) 必要的信息公开；
- f) 积极主动配合市场监管、税务、劳动和社会保障、安监、消防、环保等方面的审核和检查。

5.2.8 工会

工会的需求和期望，包括但不限于：

- a) 认真负责的社会服务；
- b) 节约和保护资源；
- c) 依法合规保障员工权益；
- d) 履行社会责任，避免对社区和周边环境的不良影响。

5.2.9 行业组织

行业组织的需求和期望，包括但不限于：

- a) 遵守行业管理条例和规章；
- b) 必要的信息提供。

5.2.10 竞争对手

竞争对手的需求和期望，包括但不限于：

- a) 不恶意诋毁对方；
- b) 正当竞争。

5.3 使命、愿景和目标

企业应制定未来发展方向和战略定位，提出发展蓝图及提高品牌影响力和社会美誉度的长期目标，作为内部所有部门的共同目标，并给员工指明发展方向，提供激励的基本框架。

5.4 诚信管理体系的范围

企业应确定诚信管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，应考虑以下方面：

- a) 5.1 中提及的各种外部和内部因素；

b) 5.2 中提及的相关方的需求和期望；

c) 企业以实现诚信经营、提高品牌影响力和社会美誉度为目标而做出的与其产品和服务相关的承诺，包括 5.3 中提及的愿景和目标。

企业的诚信管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的与其产品和服务相关的所有承诺。

5.5 诚信管理体系所需过程

5.5.1 企业应确定诚信管理体系所需的过程及其在整个企业中的应用，且应采取以下措施：

a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；

b) 确定这些过程的顺序和相互作用；

c) 确定和应用所需的准则和方法（包括承诺及其履行的核查、分析、评价和相关指标），以确保这些过程的有效运行和控制；

d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得；

e) 分配这些过程的职责和权限；

f) 按照 7.3 的要求应对失信风险和机遇；

g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；

h) 改进过程和诚信管理体系。

5.5.2 在必要的范围和程度上，企业应保持成文信息以支持过程运行，并确信其过程按策划进行。

6 领导作用

6.1 总则

最高管理者应积极营造企业诚信文化氛围，在企业诚信管理体系的建立和实施中起到带头示范作用，并通过以下方面，证实其对诚信管理体系的领导作用和承诺：

a) 确保制定诚信方针、诚信目标和承诺，并与企业环境相适应，与相关方的需求和期望相符，与企业自身发展的使命、愿景和目标相匹配；

b) 确保履行承诺的要求融入企业的各项业务过程；

c) 确保履行承诺所需的资源是可获得的；

d) 促使全员积极参与，指导和支持他们为诚信管理体系的有效性做出贡献；

e) 确立企业内部诚信管理部门及其人员的岗位职责，并协调与其他相关部门间在诚信管理方面的分工和协作；

f) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

6.2 确认诚信方针

最高管理者应确保企业的诚信方针满足以下条件：

- a) 适应企业的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立诚信目标提供框架；
- c) 满足对相关方的承诺，承诺的内容包括但不限于：产品和服务的质量、安全、环保、售后服务、接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报、公开失信信息、履行社会责任、提高品牌影响力和社会美誉度等；
- d) 满足维护诚信管理体系有效性且持续改进的承诺；
- e) 在企业内得到沟通、理解和应用；
- f) 保持成文信息，必要时可为相关方所获取。

6.3 确认诚信目标及配套制度

6.3.1 诚信目标总体要求

企业应制定一定时期内诚信管理工作需要达到的目标并形成文件，由最高管理者签署发布。最高管理者应确保企业的诚信目标满足以下条件：

- a) 涵盖满足相关方对产品和服务的质量、安全、环保、售后服务，接受政府信用监管，遵守法定义务，遵守行业自律公约，响应社会公众投诉和举报，公开失信信息，履行社会责任，以及提高品牌影响力和社会美誉度等方面的要求；
- b) 涵盖企业不断提高满足这些要求的能力的期望；
- c) 目标应是可测量的，且与企业确立的诚信方针相协调，与企业经营管理实际状况相吻合，并覆盖与诚信管理相关的过程；
- d) 企业诚信目标应在企业经营管理方针中适当体现，且应结合内部因素和外部因素进行调整。

注：内部因素包括：企业经营业务或服务项目发生重大变化时；发生重大质量、安全、环境事故时。外部因素包括：客户或利益相关方有要求时；国家法律法规和政策发生调整时。

6.3.2 配套的诚信管理制度

企业应制定与诚信目标相适应的诚信管理制度。诚信管理制度可包括：

- a) 诚信管理岗位责任制度；
- b) 信用档案管理制度；
- c) 信用调查管理制度；
- d) 授信管理制度（或预付款采购管理制度）；
- e) 合同（或招投标）管理制度；
- f) 商账管理制度；
- g) 失信行为责任追究制度；
- h) 社会责任履行制度。
- i) 信息公开制度；
- j) 诚信系统运维管理制度；

k) 风险管控制度;

l) 公共关系管理制度。

注：每个企业的诚信目标不尽相同，与之相匹配的诚信管理制度也有所不同。

6.3.3 配套制度的发布

6.3.3.1 配套制度应由最高管理者签署发布并正式执行。

6.3.3.2 最高管理者应采取必要措施确保配套制度被相关人员知晓、准确理解和贯彻实施，并在实践过程中不断完善。

6.4 确认诚信管理部门的职责和权限

6.4.1 部门组建

最高管理者应确保诚信管理部门相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。

诚信管理部门应直接对企业最高管理层或董事会负责。集团企业宜根据诚信管理工作的实际需要设置诚信管理部门，对子公司和分支机构的诚信管理工作进行业务管理、指导和监督，并实现数据的共享。

组建诚信管理部门时，最高管理者应：

- a) 建立诚信管理部门的组织架构，可成立独立的部门作为诚信管理机构，也可将诚信管理职能明确赋予有关业务部门，由诚信管理部门牵头协调相关部门分工协作开展诚信管理工作；
- b) 严格界定诚信管理部门与销售、采购、财务、法务等部门之间的职责边界与工作分工，诚信管理部门应处理好与其他部门之间的服务、协作和监督等关系；
- c) 根据工作需要配置相关专业人员，专业人员应具备一定的诚信管理专业知识和业务能力，重要职位应由具备信用管理、财务、金融和法律等领域实践经验及专业证书的人员担任。

6.4.2 部门职责和权限

诚信管理部门的职责和权限包括但不限于：

- a) 主导制定、发布、修改、废除本企业诚信目标与制度；
- b) 建立承诺识别与确认、承诺履行和跟踪、承诺兑现评价、承诺持续改进等机制，在此基础上确定相关角色的职责、层级和程序上的诚信目标，以明确各相关角色应履行的承诺内容并以文件的形式保留；
- c) 根据企业自身生产经营能力对满足相关方对产品和服务的质量、安全、环保、售后服务、接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报、公开失信信息、履行社会责任等要求的能力进行评价，确保自身的承诺与能力相匹配；
- d) 对承诺履行的过程及承诺兑现的结果进行核查和评价，对可能存在或已经存在的失信风险，制定预警、预防和控制、处置方法；
- e) 建立和完善企业诚信管理体系，包括资信管理、信用档案管理、授信管理（或预付款采购管理）、合同（或招投标）管理、商账管理和外部信用工具应用等内容；

- f) 组织宣传、贯彻执行相关法律法规和诚信管理制度，开展诚信管理业务培训并做记录（内容可包括诚信管理知识培训、信用政策讲解和诚信管理工作交流等）；
- g) 编制诚信管理部门的经费预算并予以执行，确保诚信管理部门正常运转。

7 策划

7.1 确立诚信目标及其配套制度的要求

企业应针对相关职能、层次和诚信管理体系所需的过程建立诚信目标，并围绕诚信目标按 6.3.2 建立并运行配套的诚信管理制度。诚信目标应满足以下条件：

- a) 与诚信方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 与 6.3.1 中的总体要求相关；
- e) 可核查；
- f) 可沟通；
- g) 适时更新。

注：企业应保持有关诚信目标以及承诺识别、履行和跟踪的成文信息。

7.2 企业的承诺及其要求

7.2.1 强制型承诺

与企业的规模、能力无关，企业应履行法律法规和行业管理条例中要求的责任，并对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 遵守法律法规；
- b) 不因提供产品和服务而造成环境污染；
- c) 遵守所在行业的管理规章；
- d) 最低限度的保证员工的权益，比如按时足额发放工资，为员工缴纳社会保险；
- e) 遵守安全生产规定，保障员工生命安全。

7.2.2 约定型承诺

除了应履行法律法规和行业管理规章中要求的责任之外，企业还应履行合同中明确约定的以及相关方明确普遍期望的责任，并对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 建立公平的员工晋升制度；
- b) 设立诚信管理部门，并提供必要的经费和人员保障，承担信用调查、信用档案管理、授信管理、合同管理和商账管理等职责；
- c) 开展诚信风险管理的绩效评价；

- d) 提供质量合格的产品和服务，并制定合理的价格；
- e) 不对所提供的产品和服务进行虚假宣传；
- f) 不对周边的社区生活带来扰乱；
- g) 接受并配合政府部门的监管；
- h) 遵守行业诚信自律公约；
- i) 公平竞争；
- j) 履行社会责任；
- k) 响应社会公众投诉和举报。

7.2.3 自愿型承诺

企业基于可持续发展角度，出于企业自愿的社会贡献，或者是为解决重大问题而自愿承担的责任，可自愿对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 自行选择的有利于社会可持续性发展的战略目标；
- b) 提高品牌影响力和社会美誉度的长期目标；
- c) 诚信教育和诚信文化建设；
- d) 积极参与公益活动。

7.3 应对风险和机遇的要求

7.3.1 在策划诚信管理体系时，企业应考虑 5.1 和 5.2 各项内容，并确定需要应对的风险和机遇，以满足以下条件：

- a) 确保诚信管理体系能够实现其预期结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 预防或减少不利影响；
- d) 实现改进。

7.3.2 企业应策划的内容包括但不限于：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何在诚信管理体系过程中整合并实施这些措施（见 5.4）；
- c) 措施的应急预案；
- d) 如何评价这些措施及其应急预案的有效性。

应对措施及其应急预案应与风险和机遇对企业满足产品和服务的质量、安全、环保、售后服务、接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报、公开失信信息、履行社会责任等要求的潜在影响相适应。

7.4 应对变更的要求

企业应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。对于实施企业诚信管理体系中可能涉及到的变化，企业应做好应对变化的规划和部署，并且考虑以下情况：

- a) 变更的目的和它可能带来的后果；
- b) 企业诚信管理体系的完整性；
- c) 涉及资源的可获取性；
- d) 责任和权利的分配或重新分配。

8 支持

8.1 资源

8.1.1 总则

企业应确定并提供建立、实施、维护和持续提升企业诚信管理体系所需要的资源，同时应考虑现有内部资源的能力和局限，以及需要从外部供方获得的资源。

8.1.2 人员及能力

为实现企业的诚信方针和诚信目标，企业应满足以下条件：

- a) 适时提供培训或采取其他措施，持续提高员工对政府、行业和企业内部诚信体系建设有关要求的认同与认知程度，并形成其自觉的行为准则；
- b) 确定关键过程负责人和执行人、诚信管理人员所需的诚信管理能力，且基于适当的教育、培训、技能和经验，以确保其应是能够胜任的；
- c) 确保员工认识到所从事的活动与企业诚信水平的相关性和重要性，以及如何为实现诚信目标、履行承诺做出贡献；
- d) 适时评价企业人力资源保障的有效性，并采取有效的持续改进措施。

企业应保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

8.1.3 信息基础设施

8.1.3.1 总体要求

企业应确定、提供并维护用于支撑企业诚信管理体系实施的信息基础设施，确保与产品和服务的一致。信息基础设施包括以下方面：

- a) 运行环境（包括资源环境和内部管理制度）；
- b) 硬件和软件（包括外部政府信用监管平台、企业内部诚信管理信息化系统以及诚信风险管控工具等）；
- c) 与诚信管理相关的信息（包括诚信管理体系范围、诚信目标和承诺以及诚信档案等成文信息）；
- d) 信息和通信技术。

8.1.3.2 诚信管理信息化系统

企业可根据诚信管理工作需要，建立并应用信息化系统进行诚信管理，同时明确信息安全设置的相关要求。信息化系统应具备诚信管理的主要功能，可通过 2 个以上信息化系统共同完成诚信管理的全部流程，实现数据自动同步更新。

诚信管理信息化系统功能，包括但不限于：

- a) 信用评估功能；
- b) 授信申请审批功能；
- c) 授信额度控制功能；
- d) 合同管理功能；
- e) 发货（或服务过程）控制功能；
- f) 应付（预收）账款统计、账龄分析功能；
- g) 应付（预收）账款预警跟踪功能；
- h) 信用销售（或预付款采购）交易记录查询功能；
- i) 自动信息报告功能；
- j) 全面查询、统计功能；
- k) 指标完成情况考核功能。

8.1.3.3 诚信风险管控工具应用

8.1.3.3.1 运用方式

诚信风险管控工具运用方式，包括但不限于：

- a) 外部信用信息：政府、行业协会、媒体的公开信息和企业上下游客户信用信息；
- b) 外部信用报告：信用调查报告（资信调查报告）、信用评级报告、资信评估报告、公共信用信息报告等；
- c) 诚信管理咨询辅导服务：在开展诚信管理贯标及示范创建时，应用第三方信用服务机构的咨询辅导服务，包括企业诚信管理状况评价、指导企业建立诚信管理制度、制定企业信用策略、设计诚信管理部门、设计客户信用分析模型、建立企业信用档案、开展诚信管理培训和设计开发诚信管理信息化系统等服务；
- d) 信用风险转移工具：信用担保、信用保险、信用保理、债权融资等工具。

8.1.3.3.2 应用领域

诚信风险管控工具主要在供应商选择、客户信用调查、商账管理、招投标活动、对外投融资、期货或汇率风险对冲，以及诚信管理贯标和示范创建、信用修复等多领域进行运用。

8.1.4 过程运行环境

企业应确定、提供并维护支撑企业诚信管理体系实施所需的环境，以运行过程。

注：环境可能包括物理的、社会的、心理上的、外界的以及其他因素。

企业应确定与其宗旨、战略方向、承诺相关并影响其实现诚信管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。企业还应对这些外部和内部因素的相关信息进行分析评价。

8.1.5 资源核查和评估

企业应依据核查和评估的结果来确保实施诚信管理体系所需的资源的有效性和可靠性，确保提供的资源通过维护能够始终符合实施诚信管理体系所需。

企业应保留成文信息，作为资源符合实施诚信管理体系需求的证据。

8.1.6 企业知识

企业应确定实施诚信管理体系所需的知识，并在必要的范围内实现共享。当需求和趋势有所变化时，企业应及时关注现有知识结构并确定如何去获取和补充额外的知识。

8.2 信息交流与控制

8.2.1 总则

企业应建立、实施并保持诚信信息交流与管理的相关规章制度，规定内部、外部信息交流的内容、范围与形式，规范诚信信息的接收、传递和处理，使各诚信要素构成一个完整的、动态的持续改进体系，确保诚信管理体系的持续有效运行。

实施与诚信要素和诚信管理有关的信息交流时，应采取以下措施：

- a) 确定与诚信管理活动相关的信息资源以及流程和权限；
- b) 确保所有诚信信息资源的流程和权限不对最高管理者构成限制；
- c) 确保诚信信息在权限内的传递、索取、查询、披露不受任何干扰和阻碍；
- d) 确保诚信信息的真实性、有效性、全面性和客观性；
- e) 保持所有诚信信息的记录，并确保其可识别性和可追溯性；
- f) 遵守国家信息安全控制和个人隐私保护的相关要求。

8.2.2 内部信息

内部信息包括但不限于：

- a) 本企业的诚信方针、诚信目标；
- b) 诚信要素及更新信息；
- c) 诚信目标、诚信方针的分解，指令传达、完成情况等；
- d) 诚信管理体系运行信息及紧急状态信息；
- e) 职责信息；

- f) 权限信息;
- g) 相关方满意情况;
- h) 相关方投诉;
- i) 员工提出的合理意见。

8.2.3 外部信息

外部信息包括但不限于:

- a) 质量、环保、产品安全、职业健康安全、计量管理有关的法律法规、规范和标准等信息;
- b) 上级或地方信用监管部门发出的规定、决定、要求、指示以及失信联合惩戒等信息;
- c) 与行业自律相关的规定、要求、指示、失信被执行人及其信用修复等信息;
- d) 环境监测和职业健康安全等有关的信息;
- e) 相关方有关的信息, 包括消费者、供应商、合作方的反馈评价信息, 以及与周围社区居民的沟通信息, 涉及重大消费品安全事故的处理, 重要环境影响的处理, 伤亡事故的公示和上报等;
- f) 与企业外部人员进行有关管理体系方面的信息交流。

8.3 成文信息

8.3.1 总则

成文信息应是确保企业诚信管理体系有效实施所必须的, 其内容和种类取决于企业的规模、经营性质、产品、服务及其流程的复杂程度和交互活动、编制文件的人员素质等因素。

注: 成文信息包括但不限于企业的诚信管理体系范围、诚信目标、配套制度、承诺、承诺履行和跟踪记录、承诺兑现评价结果、员工培训和教育记录、诚信档案、公开的失信信息等等。

8.3.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时, 企业应充分考虑以下方面:

- a) 识别信息和描述, 包括标题、日期、作者或参考号;
- b) 格式(包括语言、软件版本、图表)和媒介(包括纸质, 电子版);
- c) 为确保其适用性和准确性的修订及审批的程序。

8.3.3 版本管理

8.3.3.1 企业应对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护, 防止非预期的变更。成文信息应进行版本管理, 以满足以下条件:

- a) 在需要时便于并适于使用;
- b) 能被恰当地保存, 防止泄密、使用不当或缺失。

8.3.3.2 为实现成文信息的版本管理, 企业应做好以下措施:

- a) 分发、获取、检索和使用;

- b) 存储和保存，包括确保其易读性；
- c) 更改内容的审批；
- d) 保持和销毁。

9 管理实现

9.1 总体要求

为满足承诺要求，并实施第 7 章所确定的措施，企业应通过以下措施对所需的过程（见 5.5）进行实施和控制：

a) 确定产品和服务的质量、安全、环保、售后服务、接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报、公开失信信息、履行社会责任等要求；

b) 建立下列内容的准则：

- 1) 法律法规及行业诚信自律公约的核查和分析；
- 2) 相关方的需求和期望的核查和分析；
- 3) 写入承诺的自身愿景和目标的核查和分析。

c) 确定所需的资源以使企业满足 a) 中提及的要求；

d) 按照准则实施过程控制；

e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息，以满足以下条件：

- 1) 确信承诺履行和跟踪的过程已经按策划进行；
- 2) 证实产品和服务符合要求；
- 3) 确保满足相关方的需求和期望；
- 4) 确保符合自身愿景和目标的要求。

企业应确保外部过程受控，包括：供应商提供的过程、产品和服务；实施外部供方的评价、选择、绩效评估以及再评价并保留成文信息；必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

9.2 信用调查

9.2.1 调查内容

信用调查内容一般包括信用销售客户（或预付款采购供应商）的基本信息、人力资源信息、物质资源信息、经营状况信息、管理信息、财务信息、关联企业信息、银行贷款或抵押担保信息、所在行业状况以及企业守法、守约等信用信息。

注：信用调查内容也可包括信用销售客户重要股东或实际控制人的相关信用信息。

9.2.2 调查方法

企业可根据具体情况，选择一种或多种调查方法：

- a) 业务员实地调研;
- b) 直接向信用销售客户(或预付款采购供应商)索取有关资料;
- c) 通过政府或媒体公开资料查询;
- d) 向行业协会、同行、上下游客户合法咨询了解;
- e) 委托第三方专业机构调查。

9.2.3 评价指标

9.2.3.1 企业可根据需要,建立信用销售客户(或预付款采购供应商)信用评价指标和评价模型。

9.2.3.2 评价指标可依据 GB/T 23794 设定。

9.2.3.3 依据信用评价结果,对信用销售客户或预付款采购供应商的信用风险以及对本企业重要程度进行综合判断。

9.2.4 评价方法

9.2.4.1 企业信用评价方法可采用定性分析与定量分析相结合、微观分析与宏观分析相结合、动态分析与静态分析相结合的方式。

9.2.4.2 企业应对信用销售客户(或预付款采购供应商)的信用情况进行全面分析和综合评估,得出客户的信用评分或信用等级。

9.2.4.3 信用等级可参照 GB/T 22116 的规定。

9.2.5 分类管理

企业可按照信用销售客户(或预付款采购供应商)性质、合作时间、规模、类型、重要程度和信用评价结果进行分类管理,可参照 GB/T 23793 的规定。

9.3 信用档案管理

9.3.1 档案的建立

企业应为产业上游产品、技术服务的供应商以及所有信用销售客户(或预付款采购供应商)建立信用档案,信用档案按编号立卷归档,建立检索目录并实现电子化管理。

信用档案编号应科学合理,具备规律性、连续性和唯一识别特性,可实现按客户名称、年份和类别等进行电子化检索。

9.3.2 档案的内容

客户信用档案的内容,包括但不限于:

- a) 客户基本资料(可参照 GB/T 33718 的规定);
- b) 客户调查资料;
- c) 与客户沟通资料;

- d) 业务资料;
- e) 商账资料;
- f) 债权保障资料。

9.3.3 档案的更新和维护

客户信用档案应实行动态管理、适时更新，更新周期一般不超过半年，必要时电子档案与纸质档案可并存管理。

9.3.4 档案的保管和查阅

企业应对信用档案的保管年限及销毁处理做出规定，宜采用企业集中或部门集中的方式保管，保管期限最低不少于三年。企业应设立客户信用档案的查阅权限并建立审批程序，保留档案查阅记录，防止企业商业秘密和客户信息泄露。

9.4 授信管理

9.4.1 总体授信计划

企业应根据内部条件（自身实力、资金流动性、产品特点、经营状况等）和外部环境（市场地位、行业特点、经济周期、国家政策等）制定总体授信策略，确定一定期限内（通常为一年）的授信额度总量和现金回收目标。

9.4.2 明确授信政策

企业应制定授信业务的标准和管理原则，建立授信政策的调整和完善机制。对客户授信有明确的信用条件或要求，信用政策包含信用账期、信用额度和鼓励客户提早还款的信用折扣等，同时考虑结算方式的风险和成本。

9.4.3 规范授信流程

企业应建立明确的授信（或预付款采购）业务流程和权限要求，确定授信范围、内容和对象等，授信（或预付款）须审批签字手续齐全、符合权限要求，重大授信或超信用政策的授信（或大金额预付款）应由企业最高管理层集体审批决定。

9.4.4 科学合理授信

9.4.4.1 企业应综合考虑客户信用评价结果、客户信用需求量、客户产品市场前景、客户付款诚信记录、行业惯例等因素，确定某一客户的具体授信额度和账期。

9.4.4.2 授信方法包括但不限于：同业比较法、初次限额法、销售预测法、风险收益比较法。

9.4.4.3 企业对客户授信时，可选用一种或多种方法。

9.4.5 授信风险控制

9.4.5.1 授信对象出现超过信用政策规定状况时可采取停止发货（或服务）、停止接单、停止授信或要求

客户增信等风险控制措施。

9.4.5.2 授信风险转移方法包括但不限于：信用保险、信用担保、应收账款保理等。

9.4.5.3 企业可根据客户风险变化情况，适时采用一种或多种风险转移方法。

9.4.5.4 对重点信用销售客户（预付款采购供应商）要定期开展信用调查，及时掌控最新信用状况。

9.5 合同管理

9.5.1 签订前管理

企业应对合同履约风险进行全面评估，具体包括：在合同评审或招投标流程管理中，组织包括技术、质量、生产（或服务）、销售、财务、法务等相关部门对合同和标书进行全面评估。

信用销售（或预付款采购）前应全面收集客户信息，审核并评估客户资信状况并对客户进行信用分级和信用额度、账期及折扣的核准。

9.5.2 合同签订管理

企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式，信用销售合同的主要条款要体现信用政策。

合同签订时应保障签字盖章手续规范、满足合同要求，仅有签字的合同需确认委托代理权限有效。

合同主要条款应齐全，包括：标的、数量和质量、价款或报酬、履行期限、履行地点和方式、结算方式、违约责任、其他（验收方法、风险责任、纠纷争议解决）等条款。

合同签订一般需经过法务审核，重大合同可采取担保措施。

9.5.3 履行过程管理

合同履行过程中，应对合同履约情况进行跟踪、监督。

企业可通过建立合同台账或信息化管理系统记录合同履行情况，包括计划安排、生产（或服务）进度、发货（或服务完成）、开票、收款等内容情况。

企业应妥善保存和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录，对合同履行中出现的各类纠纷及时妥善处理，以防影响账款回收。

合同的变更、转让和解除、终止，应符合法律法规要求和合同约定。合同不能履行的，应参照 GB/T 33718 相关规定采取风险控制措施和进行责任追究。

9.5.4 履行后管理

企业应建立健全已签订合同履约分析制度，定期对合同完成情况进行统计和评估，并建立合同执行情况考核和责任追究机制。

9.6 商账管理

9.6.1 统计分析与结算

企业应定期进行商账统计和账龄分析，并将结果准确、及时地向最高管理层或董事会反馈或披露。

企业在信用销售（或预付款采购）中应采用安全性高、成本低的结算方式。

企业在日常管理中应关注客户是否按订单或合同约定的账期和方式，全额及时结算账款。

9.6.2 监控与预警

企业应设立符合实际经营状况的商账管理指标，并建立商账监控与预警机制，合理使用账龄分析、比率分析、因素分析等方法，弄清逾期账款产生的原因，定期向业务部门发出预警，以便采取针对性管理措施。企业应重视结算方式的信用风险，如银行汇票、商业汇票等。

超过规定期限的逾期账款应按照财务核算规定计提坏账准备，明确坏账标准和处置方法，对长期挂账收回无望的商账应确认坏账，通过坏账损失比率高低及变化考量商账管理的绩效。

注：商账管理指标包括合同金额界定，中期应收账款还款周期设计，快速回款方法设计，后期催收处理制度等。

9.6.3 组织催收

商账催收方式包括内部催收和外部催收。

企业应优先采用及时规范有效的内部催收方式。同时，企业应注意保持逾期账款的法律诉讼保护时效，对追讨难度较大的逾期账款，必要时可通过法务或聘请律师等法律途径进行外部催收。

9.7 社会责任履行

9.7.1 总体要求

企业的社会属性要求企业承担和履行与企业目标和社会要求相一致的责任和义务。企业应建立一套社会责任履行机制并对外公开承诺，通过自觉贯彻执行形成良好社会效果，实现企业持续经营和社会和谐发展相统一。企业应从以下几个方面履行社会责任：

- a) 工资及支付；
- b) 劳动福利与社会保障；
- c) 纳税；
- d) 环境保护；
- e) 职业健康安全保障；
- f) 社会贡献；
- g) 社会要求或期望的其他责任和义务。

9.7.2 核心事项

企业履行社会责任的核心事项，包括但不限于：

a) 顾客权益：企业应向顾客提供安全、可靠的产品和服务，积极、妥善地处理顾客投诉，不得泄露顾客信息和隐私；

b) 员工权益：企业应遵守法律规定、保障员工合法权益；建立培训和激励机制，保持员工收入合理增长；尊重和关爱员工，确保职业健康和安全生产；定期开展工会活动，建立和谐劳动关系；

c) 安全管理：企业应建立完善的安全生产管理制度和应急预案，加强安全生产培训，强化安全生产意识，提高安全管理能力。

d) 节能环保：企业应节约土地和其他资源，节能减排、防止环境污染，保持和恢复生态平衡，为社会创造良好环境；

e) 诚信经营：企业应遵章守法、诚信经营，按时支付供应商货款；规范披露信息，保护股东权益；尊重和保护知识产权，公平竞争；不违反商业道德，反对商业贿赂；

f) 社会贡献：企业应依法纳税、创造社会财富；增加就业、发展地方经济；持续增加投入、推动技术和管理创新；弘扬优秀文化、建设文明和谐诚信企业；积极参与社会公益活动、热心慈善捐助；

g) 企业文化：企业应重视企业文化建设，树立科学发展观，培养企业精神，塑造企业形象，优化企业内外环境，提升企业竞争力。

注：GB/T 36000-2015，7.1 给出了关于社会责任的核心主题。

9.8 诚信风险管理

9.8.1 总则

企业应适时识别与企业诚信相关的过程和因素中可能存在的不确定性和风险，风险的种类包括内部风险和外部风险两大类。

9.8.2 内部风险

内部风险包括但不限于：

a) 战略风险：

1) 企业经营管理策略和制度不符合相关的法律、法规、政策、管理体制、建设规划或行业专项整治办法的要求；

2) 企业的战略规划和定位与企业诚信经营的宗旨相悖。

b) 运营风险：

1) 企业法人治理结构、组织体系和激励机制不当造成诚信管理体系运行困难或内耗增大；

2) 企业最高管理者对诚信管理者和诚信经理未充分授权，或诚信管理者和诚信经理之间职权不清，相互掣肘；

3) 员工缺乏对企业诚信管理方式的认同；

4) 不能及时响应客户诉求，同时产生客户歧视。

c) 财务风险:

- 1) 企业可能丧失偿债能力的风险;
- 2) 企业股东收益的可变性风险;
- 3) 企业股东可能得到的收益的相对离差带来的风险。

9.8.3 外部风险

外部风险包括但不限于:

a) 市场风险:

- 1) 企业新产品、服务品种开发未顺应市场潮流,有质量和缺陷问题,比如选材用料不符合环保要求、款式设计不符合人体工效学理念、色彩对视力有不良影响等等;
- 2) 对产品和服务质量,包括服务承诺的内容和服务水平虚假宣传,并存在乱收费现象;
- 3) 出口的产品和服务不能适应国外市场需求的风险。

b) 信息系统风险:企业信息系统及网络可能受到的威胁或侵害;

c) 舆情风险:企业因产品和服务质量不合格,劳资纠纷、法律纠纷和重大事故案被公众媒体曝光,使企业公信力和美誉度急剧下降;

d) 政治风险:出口时,因为进口企业所在国政府的原因,会对出口企业的利益产生不利影响,包括:

- 1) 在产品质量、特性和价格等方面有一些特殊的举措;
- 2) 政局动荡、武装冲突等。

9.9 应急准备和响应

当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时,企业应采取以下措施:

- a) 确定一个人或一组人负责响应与处置;
- b) 保持与相关方的充分沟通与协商;
- c) 挽回或尽量减少对相关方造成的影响或损失;
- d) 及时在国家政策文件和行业规范要求的范围内予以信息披露,并明示实施的纠正措施以及与相关方达成的协商结果。

9.10 诚信文化建设

企业应提供与诚信管理体系有关的培训,包括对质量安全和诚信管理部门相关人员的培训,并保持相关的记录,使被培训人员理解以下方面:

- a) 诚信方针和诚信管理体系要求的重要性;
- b) 个人在诚信管理方面的作用与职责;
- c) 个人对企业诚信的影响以及个人工作改进带来的效益;
- d) 违背诚信管理规定的后果;

e) 失信行为对个人的影响。

10 检查与分析

10.1 人员评价

企业应对诚信管理体系实施运行关键过程的执行人确定必要的评价措施，建立行为束缚及失信惩戒机制，充分考虑管理实现过程中与人力资源相关的影响因素，实施必要的措施以保持有效控制。

10.2 内外部影响因素的检查与分析

企业应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得可靠的检查与分析结果。

适当时，企业应充分分析、识别和确定以下内部因素：

a) 社会因素（如非歧视、安定、非对抗）对企业的影响，并实施必要的措施，以满足其要求；

b) 员工的心理因素（如减压、预防过度疲劳、保证情绪稳定）对企业的影响，并实施必要的措施，以满足其要求；

c) 产品和服务开发环境的物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声）对企业的影响，并实施必要的措施，以满足其要求。

适当时，企业应充分分析、识别和确定以下外部因素：

a) 国际、国内、地区或当地的各种政策和法律法规以及规则的变化对企业的影响，并实施必要的措施，以满足其要求；

b) 经济运行环境变化对企业的影响，并实施必要的措施，以实现企业目标的一致性；

c) 企业所处的市场环境和行业环境变化对企业的影响，并实施必要的措施，以实现过程的有效控制。

10.3 承诺兑现的检查与分析

企业应采取以下措施：

a) 针对作出的承诺，定期或不定期地组织内部或外部资源对承诺的兑现情况进行评价和分析，并将评价结果及时上报给最高管理者；

1) 将相关方的要求与适用的法律法规、行业管理条例或自律公约、企业自身认定的必要要求以及自愿写入承诺的愿景和目标进行分析比对，在此基础上对承诺进行内部评审，确保企业能够满足承诺的要求；

2) 若相关方没有提供成文的要求，企业在接受相关方要求前应对要求进行确认；

3) 保留承诺评审结果、产品和服务的新要求、相关方的需求和期望等有关的成文信息；

4) 确保相关人员知道成文信息按需要做出修改的内容。

b) 承诺不能兑现时，应及时找出原由、及时解决并获得相关方的谅解，还应对当初做出的承诺内容和承诺履行过程中各个环节可能出现的问题进行核查和分析；

1) 通过与相关方沟通，获取其对产品和服务质量、合同或订单、投诉和反馈以及应急响应等方面

的要求；

2) 应适时分析、识别和确定相关方的需求或期望及其潜在的变化因素，并实施必要的措施，以实现持续共赢关系，持续提升企业的诚信水平。

c) 承诺的内容与企业自身能力不匹配时，企业应及时对承诺的内容进行修改。

10.4 诚信目标实现的核查和分析

10.4.1 总体要求

企业应依据对承诺兑现情况的核查和分析去确定诚信目标的实现程度。企业的承诺包括但不限于企业在产品选材用料、款式设计、风格协调统一、广告宣传、售后服务、文化建设以及信贷、纳税、合同、质量和其他（对员工、环境、社会等）以及应对政府部门信用监管等方面的承诺。企业应对承诺的兑现情况进行核查和分析评价，并确定获取和利用这些信息的方法。

企业应把核查和分析达到诚信目标的程度作为一项日常管理内容，核查和分析的数据和结果应作为内部的采集信息，用于持续改进的实施。

10.4.2 内部核查和分析

内部核查和分析的内容包括但不限于：

- a) 诚信管理职责分工或人员素质满足工作需要情况；
- b) 企业诚信管理制度建立和执行情况；
- c) 企业诚信目标完成情况；
- d) 企业自身诚信建设情况（包括企业失信情况）。

10.4.3 外部评价

外部核查和分析的内容包括但不限于：

- a) 信用服务机构的评价；
- b) 行业组织的评价；
- c) 政府管理部门的评价；
- d) 其他。

注：企业应围绕诚信目标实现的核查和分析来设计本企业实施和运行诚信管理体系的审核方案。审核方案可包括审核的准则、范围、内容、频次和方法等，有关审核的详细方案及过程参见附录 A。

10.5 失信评估和处置

10.5.1 总则

企业应围绕诚信管理体系所明确的过程以及诚信方针、诚信目标的执行情况和改进的方法和效果进行评估，并制定相应的惩戒机制。

10.5.2 评估对象

在评估时，企业应满足以下条件：

- a) 明确与过程相关的责任部门及其部门负责人；
- b) 明确与过程相关的其他责任人。

10.5.3 评估内容

企业应明确评估的项目，其内容包括但不限于：

- a) 评估项目的数据和结果；
- b) 相关方的反馈意见（包括政府部门信用监管的反馈意见）；
- c) 诚信管理过程所取得的业绩与成效；
- d) 采取预防与纠正措施的状况。

注：评估项目包括但不限于对产品选材用料、款式设计、广告宣传、售后服务、以及信贷、纳税、合同和其他（对员工、环境、社会等）方面的诚信承诺内容。

10.5.4 失信处置

企业应依据评估内容和结果，确保对其所发现的失信行为的不良影响和损害后果进行准确的评估和及时有效的处置，对有关的职责和权限应做出明确的规定，并满足以下条件：

- a) 及时地处理和调查失信行为，做好与相关方的关系管理；
- b) 根据评估结果，确定和实施所需的纠正措施或预防措施；
- c) 记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性；
- d) 借助“信用中国”网站和地方信用门户网站、国家企业信用信息公示系统等及时关注自身的信用状况，按要求纠正失信行为，及时申请信用修复。

11 改进

11.1 总体要求

企业应确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足相关方的需求和期望。应包括：

- a) 改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望；
- b) 积极应对政府部门的信用监管，并依据反馈意见进行改进；
- c) 关注企业失信问题，定期通过各种途径获知失信信息，纠正、预防或减少失信造成的不利影响；
- d) 定期（可联合外部有资质的信用机构）评估诚信管理制度和部门职责的适用情况，及时进行修改完善和职责调整；
- e) 对诚信管理部门和人员进行考核，并根据考核结果及时进行调整，同时将考核结果与人力资源管理挂钩；
- f) 建立诚信管理持续改进机制，在规定时限申请办理符合条件的信用修复，不断提升和改进诚信管理

体系的绩效和有效性。

注：改进的例子可包括纠正、持续改进、突破性变革、创新和重组。

11.2 持续改进机制

企业应根据自身特点建立起一套适合于本企业的诚信管理持续改进机制，鼓励企业对轻微失信行为主动纠错，畅通企业内外部对信用修复的异议、投诉、举报的渠道，在规定时限内依照标准和流程办理信用修复，不断地提升和改进诚信管理体系的绩效和有效性。该机制应满足以下条件：

- a) 确保有关部门或人员的职责或权限对企业诚信管理的持续改进负责；
- b) 寻找诚信管理的薄弱环节，发现可能改进的机会，并提出改进建议；
- c) 评估改进建议实施的可行性；
- d) 确定和实施改进措施；
- e) 记录所采取措施的结果，并对该结果的有效性进行整体效果评估。

注：诚信管理的薄弱环节可依据核查的相关数据、失信记录等来确定。

附录 A

(资料性)

企业诚信管理体系审核

A.1 总则

企业可计划并制定本企业实施和运行诚信管理体系的审核方案,计划时宜考虑拟审核的过程和所处区域的状况和重要性,以及以往审核的结果。

企业应对诚信管理体系的审核做出策划,并按策划的频次分别进行内部审核(第一方审核)和外部审核(第二方审核和第三方审核),以确定诚信管理体系是否满足下列条件:

- a) 符合本文件的要求;
- b) 符合企业所确定的诚信管理体系的要求;
- c) 得到有效实施与保持。

A.2 审核计划

A.2.1 审核计划范围

依据本文件进行诚信管理体系审核时,应确定审核计划。审核计划应满足以下条件:

- a) 覆盖企业诚信管理体系的当年的一系列内部审核;
- b) 对关键相关方实施的或企业关键相关方对本企业实施的当年的第二方审核;
- c) 在审核机构和委托方之间合同规定的时间周期内,由第三方审核机构对诚信管理体系进行的审核。

A.2.2 审核计划内容

审核计划应包括或涉及下列内容:

- a) 审核目标;
- b) 审核范围,包括受审核的组织单元、职能单元以及过程;
- c) 审核准则和引用文件;
- d) 实施审核活动的地点、日期、预期的时间和期限,包括与受审核方管理者的会议;
- e) 使用的审核方法,包括所需的审核抽样的范围,以获得足够的审核证据,适用时还包括抽样方案的设计;
- f) 审核组成员、向导和观察员的作用和职责;
- g) 为审核的关键区域配置适当的资源。

审核计划可由审核委托方评审和接受,并应提交受审核方。受审核方对审核计划的反对

意见应在审核组长、受审核方和审核委托方之间得到解决。

A. 3 审核方案和内容

A. 3.1 总则

在按审核计划确定进行诚信管理体系审核后，可参照 GB/T 19011-2021 中 5.3 建立相应的审核方案，并明确审核内容。

A. 3.2 审核方案

审核方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审核所需的信息和资源，并可包括以下内容：

- a) 审核方案和每次审核的目标；
- b) 审核的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- c) 审核方案的程序；
- d) 审核准则；
- e) 审核方法；
- f) 审核组的选择；
- g) 所需的资源, 包括交通和食宿；
- h) 处理保密性、信息安全、健康和安全, 以及其他类似事宜的过程。

A. 3.3 审核内容

审核内容包括但不限于：

- a) 规定的诚信方针和诚信目标是否可行；
- b) 体系文件是否覆盖了所有与诚信相关的过程，各文件之间的接口是否清楚；
- c) 企业结构能否满足诚信管理体系运行的需要，各部门、各岗位的职责是否明确；
- d) 诚信管理体系要素的选择是否合理；
- e) 规定的诚信记录是否能起到见证作用；
- f) 所有员工是否养成了按体系文件或诚信文化要求的行为习惯。

A. 4 审核实施

审核时可采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问相关方、诚信行为调查等。

审核方案的实施可参照 GB/T 19011-2021 中 5.4 规定的方法进行。审核的程序可参照 GB/T 19011-2021 中第 6 章规定的方法进行。

A.5 核查、评审与改进

审核方案的核查、评审与改进可参照 GB/T 19011-2021 中 5.5、5.6 规定的方法进行，但应特别考虑以下内容：

- a) 相关方的需求和期望；
- b) 诚信环境变化（如政策和法律法规及规则的变化、经济运行环境变化、企业所处的市场环境和行业环境变化）对企业诚信能力的影响；
- c) 企业的诚信行为（通过公开的或相关方的投诉）对企业诚信的影响。

注：审核方案评审的结果可能导致采取纠正和预防措施以及改进审核方案。

A.6 审核员的能力和评价

诚信管理体系审核员可参照 GB/T 19011-2021 中 7.2 所述的满足审核方案需求的审核员能力，并具有下列方面特定的知识和技能：

a) 与诚信有关的方法和技术：使审核员能检查诚信管理体系并形成适当的审核发现和结论。这方面的知识和技能应当包括：

- 1) 诚信术语；
- 2) 诚信管理原则及其运用；
- 3) 诚信管理技术、工具及其运用。

b) 与诚信有关的运作过程：使审核员能理解审核范围内的技术内容。这方面的知识和技能应当包括：

- 1) 行业特定的术语；
- 2) 企业质量信用和质量诚信管理技术规范及其运用；
- 3) 合格供应商、销售商（代理商）信用评价规范及运用；
- 4) 诚信环境因素及其影响；
- 5) 运作过程、产品和服务的关键特性。

注：审核员的能力应当通过适当的培训获得。

参 考 文 献

- [1]GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
 - [2]GB/T 19010 质量管理 消费者满意 组织行为规范指南
 - [3] GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
 - [4] GB/T 36000 社会责任指南
-