

《企业诚信管理体系 要求》
国家标准（征求意见稿）
编制说明

《企业诚信管理体系 要求》国家标准起草组

二〇二二年三月

《企业诚信管理体系 要求》国家标准

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

依据国家标准化管理委员会《关于下达 2021 年推荐性国家标准修订计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发[2021]19 号），由全国社会信用标准化技术委员会归口的《企业诚信管理体系 要求》国家标准已经立项，计划号为 20211936-T-469，由中国标准化研究院、中国合作贸易企业协会联合有关单位牵头制定，研制周期截止到 2022 年 7 月。

二、修订本标准的目的和意义

企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为。企业诚信管理则是企业将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践的持续改善的过程。企业诚信管理体系鼓励企业分析顾客、利益相关方和社会的要求，以及自身（包括提供的产品或服务）满足要求的能力，并做出必要的承诺；识别、预警、防范、控制与处置可能存在或已经存在的诚信风险、诚信危机和失信，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。

本标准采用 ISO 制定的管理体系标准框架，以提高与其他管理体系标准的协调一致性。在诚信管理体系实现中，本标准采用过程方法，将与诚信相关的资源和活动作为过程来进行管理（包括但不限于向顾客提供产品或服务的实现过程），通过建立基于过程之上的诚信风险预警、防范、控制与处置机制，可以实现风险的最小化，并通过自我改进，持续提升企业满足顾客、利益相关方和社会要求的能力，实现企业的持续健康发展。

本标准是完善企业诚信管理制度建设的指南，能够指导企业建立诚信管理体系，将诚信管理工作标准化和规范化，建立相关制度并逐步完善，有利于提高企业的诚信

意识和诚信风险防控能力，从而不断提升企业的诚信水平，以最大限度地满足顾客和社会的需求。

修订的理由和依据如下：

（1）本标准上一版所采用的 ISO 管理体系标准框架在 2016 年发布了新版，在管理原则上突出了“客户中心”理念，在管理体系实施方面注重领导力，强调人的参与，关注企业内部的环境和安全问题。本标准的修订将吸收和借鉴新版 ISO 管理体系标准框架的理念，确保与其他管理体系的兼容性。

（2）2019 年先后发布《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》和《关于加快推进社会信用体系建设 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35 号）等文件。本标准的修订将领会并吸收文件中有关建立健全企业信用承诺制度、企业履行社会责任制度、落实企业主体责任制度等方面的新思路和新理念，确保标准的技术内容与最新的政策文件精神保持一致。

（3）本标准上一版中将“诚信要素”的识别和确认作为管理体系的输入，在实际使用过程中，标准的使用者对这一环节的认识和理解较难统一，实施过程中对诚信要素的范围和内容也较难确定。本标准的修订将遵循企业诚信的规律，将与企业诚信相关的承诺作为企业诚信管理体系的起始点，采用过程方法，并按照“策划—实施—检查—处置”（PDCA）循环模式对与企业自我承诺、承诺的履行和跟踪、承诺的兑现评价以及承诺的改进等环节相关的过程实施控制。修订后的标准更符合诚信管理规律，又便于理解和实施。

三、名称和范围

本标准上一版名称是《企业诚信管理体系》。在咨询了业内专家后，认为本标准的技术内容应是企业构建、实施和运行诚信管理体系提出规范性的要求，而原标准名称并未明确，容易让标准的使用者不能准确把握标准的主要应用范围和目的，因此在修订时将标准名称修改为《企业诚信管理体系 要求》。

本标准将规定企业实施诚信管理体系应满足的要求，包括企业环境、领导作用、策划、支持、承诺履行和跟踪、承诺兑现的评价、改进等，以确保该体系符合法律法规的要求并满足消费者和相关方需求和期望。本标准适用于通过实施诚信管理体系寻求优势的企业和与之存在利益关系的企业（如供应商等）以及审核和评价企业诚信管理体系的内部或外部人员和机构。

四、编制原则和依据

修订《企业诚信管理体系 要求》国家标准主要遵循以下原则和依据：

1、科学性原则

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》的要求和规定编写本标准内容，力求使信用标准化工作符合客观规律，遵循科学性原则。

2、系统性原则

本标准遵循企业诚信的规律，将承诺作为企业诚信管理体系的起始点，采用过程方法，并按照“策划—实施—检查—处置”（PDCA）循环模式对与企业自我承诺、承诺的履行和跟踪、承诺的兑现评价以及承诺的改进等环节相关的过程实施控制。

3、适用性原则

本标准的制定，按照国家标准的制定程序和要求，力求使信用标准化工作适合工作实际和业务需求，也充分考虑了企业及其相关方的需求以及建议，确保了标准的价值以及实用性。

五、标准主要研制过程

本标准草案在起草过程中召开了多次研讨会，投入了大量的人力物力，参与标准研讨的专家多来自信息管理、公共信用、市场监管等研究领域，还包括来自企业、政

府、评价机构的代表，通过对标准内容的反复修改和完善，形成了目前的国家标准文本。主要起草过程包括以下几个阶段：

1. 成立起草组。本标准的起草受到社会各方的广泛关注，接到本标准研制任务后，起草单位充分吸收了来自信用管理、信息管理、公共信用、市场监管等不同专业领域有能力、经验和研究工作基础的专家、学者、企业代表等，于 2021 年 9 月成立了标准起草工作组，负责本项标准编制的全面工作，包括资料收集、研讨交流、标准编制、组织征求专家意见及修订等工作。

2. 确立标准框架。2019 年 7 月 9 日，国务院办公厅发布了《关于加快推进社会信用体系建设 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35 号），其中对建立健全企业信用承诺制度有了明确的指示和要求。2019 年 10 月 31 日中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议通过了《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》，其中对企业履行社会责任制度、落实企业主体责任制度等方面有了重要的指示和要求。本标准经过 5 年的实施和应用，技术内容在诚信管理原则、“诚信要素”分析识别和确认方法、诚信承诺及履行、诚信管理体系审核和评价等方面都需要根据新理念、新方法、新的政策文件要求进行修改、补充和完善，以提高标准的适用性和可操作性。起草组充分学习领悟相关政策文件精神，在调研和研讨的基础上确定了标准的技术框架。

3. 形成标准草案。在标准框架确定的基础上，起草组成员充分吸收已有的科研成果，以《关于加快推进社会信用体系建设 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35 号）、《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》的要求为依据和指导，经过反复推敲，多次召开不同规模的标准研讨会逐渐确定了本标准的主要内容，对草案稿的内容作了多次修改。

4. 形成征求意见稿。起草组在完成标准草案和标准修改稿的基础上，多次召开了不同规模、不同层次的标准研讨会，征询了来自各方的专家、学者和业务主管部门

的意见，对标准进行了大量研讨，反复修改、完善和提升，对意见进行了汇总、整理和吸收完善，于 2022 年 3 月形成了标准征求意见稿。

六、标准主要内容

1. 范围

本标准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。本标准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

本章给出了本标准应用所引用的标准或规范。

3. 术语和定义

本章规定 GB/T 22117、GB/T 19000、GB/T 19011 界定的以及下列术语和定义（包括诚信管理和诚信管理体系）适用于本文件。

4. 原则和运行模式

本章规定了诚信管理原则和诚信管理体系实施运行方面的技术要求。

5. 企业环境

6. 领导作用

7. 策划

8. 支持过程

9. 管理实现

10. 检查与分析

11. 改进

本标准是修订标准，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）。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准属于基础性通用标准，建议本标准作为推荐性国家标准发布。

八、废止现行有关标准的建议

待本标准正式发布后，GB/T 31950-2015 自动废止。

九、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

十、采标情况。（包括采用国际标准的形式、主要内容以及与国际同类标准水平的对比情况）

无。

十一、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与其他法律法规和强制标准暂无直接关系。

十二、宣贯及实施建议

本标准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。

十三、其他应予说明的事项

无。

《企业诚信管理体系 要求》国家标准起草组

二〇二二年三月