



中华人民共和国国家标准

GB/T 31950—2023

代替 GB/T 31950—2015

企业诚信管理体系 要求

Integrity management system of enterprise—Requirements

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则和方法	2
4.1 诚信管理原则	2
4.2 体系运行方法	3
5 企业环境	4
5.1 企业诚信环境	4
5.2 相关方需求和期望	4
5.3 愿景和目标	5
5.4 诚信管理体系范围	5
5.5 诚信管理体系所需过程	6
6 领导作用	6
6.1 总则	6
6.2 确认诚信方针	6
6.3 确认诚信目标及相关制度	7
6.4 确认诚信管理部门/岗位职责和权限	8
7 策划	8
7.1 确立诚信目标及相关制度要求	8
7.2 企业承诺及其要求	9
7.3 应对风险机遇要求	10
7.4 应对变更要求	10
8 支持	10
8.1 资源	10
8.2 信息交流与控制	12
8.3 成文信息	13
9 管理实施	13
9.1 总体要求	13
9.2 信用调查	14
9.3 信用档案管理	15
9.4 履约管理	16

9.5 合同管理	16
9.6 商账管理	17
9.7 社会责任履行	17
9.8 诚信风险管理	18
9.9 应急准备和响应	19
9.10 诚信教育培训	19
10 检查与分析	19
10.1 人员评价	19
10.2 内外部影响因素检查与分析	19
10.3 承诺兑现检查与分析	20
10.4 诚信目标实现核查和分析	20
10.5 失信评估和处置	21
10.6 信用修复	21
10.7 守信激励确认和实施	22
11 持续改进	22
11.1 总体要求	22
11.2 改进机制	23
附录 A (资料性) 企业诚信管理体系审核	24
参考文献	27

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020标准进行了编辑。除下述内容外，保持GB/T 31950—2015的格式不变。

本文件代替GB/T 31950—2015《全国诚信管理标准》，与GB/T 31950—2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“引言”（见引言，2015年版的引言），将“诚信管理原则”（见2015年版引言0.2诚信管理原则）中“实施运行模式”（见2015年版引言0.3实施运行模式的有关内容）更改并纳入新条款（见4.1—4.3），并将“实施运行模式”更改为“体系运行方法”（见4.2），删除了“与其他管理体系的兼容性”（见2015年版引言0.4与其他管理体系的兼容性）；
- 更改了“诚信管理体系”的技术基定义（从前言，2015年版的前言），删除了“诚信要求”“诚信文化”和“利益相关方”的术语及定义（见2015年版的第3章），增加了“诚信管理”和“第三方”的术语及定义（见第3章）；
- 删除了“要求与承诺”一章（见2015年版的第4章）；
- 增加了“术语和缩略”一章（见第2章）；
- 增加了“框架作用”一章（见第5章）；
- 更改了“建立诚信目标”（见4.2，2015年版的4.1）；
- 将“确定诚信目标”更改为“确定诚信目标及实施制度”，并更改了相关内容（见4.3，2015年版的4.2）；
- 删除了“识别诚信要求”的有关内容（见2015年版的4.4）；
- 将“支持过程”更改为“支持”，并更改了相关内容（见第6章，2015年版的第5章），还删除了“诚信管理标准”（见2015年版的4.5），将“诚信信息交流”更改为“信息交流与反馈”，并更改了相关内容（见4.6，2015年版的4.6），将“工作”更改为“诚信信息”，并更改了相关内容（见4.7，2015年版的4.7）；
- 增加了“建立诚信目标及其相关制度要求”（见4.1），“实施诚信要求”（见4.2）和“识别风险和机遇要求”（见4.3），将“反对文化”更改为“反对要求要求”，并更改了相关内容（见4.4，2015年版的4.4）；
- 将“总则”更改为“总体要求”，并更改了相关内容（见5.1，2015年版的5.1），删除了“诚信要求管理实施”（见2015年版的5.2），增加了“信用调查”（见4.5），“信用信息管理”（见4.6），“信用管理”（见4.7），“合同管理”（见4.8），“风险管理”（见4.9），“社会诚信评价”（见4.10），“诚信风险管理”（见4.11），“诚信准备和响应”（见4.12）和“诚信教育管理”（见4.13）；
- 删除了“监督和检查”（见2015年版的4.14）和“管理评审”（见2015年版的4.15），增加了“人员评价”（见4.14），“诚信监督体系与评价”（见4.15）和“诚信目标实施和评价”（见4.16），删除了“失信评价和处置”的有关内容（见4.17，2015年版的4.17），增加了“信用修复”（见4.18）和“失信管理确认和处置”（见4.19）；
- 更改了“附录A”并更改了资料性附录（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。本文件所涉及的专利由承担标准化工作的机构负责。

本文件由全国委员会信用标准化技术委员会（SAC/TC 370）提出并归口。

本文件起草单位：中国企业改革与发展研究会、中国标准化研究院、安徽古井贡酒股份有限公司、顺美集团有限公司、厦门中微天睿科技集团有限公司、美的集团股份有限公司、中国合作贸易企业协会、江西奈尔斯西蒙斯赫姆赛特中机有限公司、国信联合(北京)认证中心、国家能源投资集团有限责任公司、中国神华能源股份有限公司、山西杏花村汾酒厂股份有限公司、东方电子股份有限公司、中核战略规划研究总院有限公司、中国电力工程顾问集团有限公司、上海信通企业信用征信有限公司、国普川西机器厂、云南电网有限责任公司、广州电力交易中心有限责任公司、内蒙古电力(集团)有限责任公司、贵州茅台酒厂(集团)习酒有限责任公司、淮北矿业集团天楹能源化工有限公司、贝壳找房(北京)科技有限公司、唐山国志晶源电子有限公司、唐山万士和电子有限公司、北京莱甫口百货股份有限公司、德州片仔癀药业股份有限公司、无锡国富通企业征信有限公司、日月帆供应链科技股份有限公司、河北邯郸丛台酒业股份有限公司、成都环境投资集团有限公司、北京天润新能投资有限公司、北京中天鹏宇科技发展有限公司、浙江联翔智能家居股份有限公司、浙江友邦集成吊顶股份有限公司。

本文件主要起草人：江洲、李华、周莉、刘桦松、曹建国、王黎红、梁金辉、李磊、高景远、樊宇、姜福、李永生、陈慧、黄洁、于世伟、唐柱、张德芹、任地强、方正新、杨波、郝建军、袁庆祝、张楠、黄旭江、王广珍、陈林、王喜利、黄进明、姚军、于贞超、刘权、李鹏亮、穆绍阳、郭吉标、卜晓华、李博刚、刘伟丽、房凡华、刘悦、杨阳、李在群、李磊、何明、孔德宏、薛晓宇、杨雪山、黄睿、蒋亮、王慧、吴春华、乔慧。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

- 2015 年首次发布为 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,并作出必要的承诺,共同开展诚信管理制度和措施的改进活动。

注:相关方可指影响决策或活动、受决策或活动所影响或自以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、信用监管机构或部门、行业组织、竞争对手等。

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,以实现满足相关方的要求和对相关方的承诺,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,并把握机遇,应对与企业环境和诚信目标相关的失信风险。

企业诚信管理体系 要求

1 范围

本文件提供了企业实施诚信管理体系的原则和方法,规定了企业环境、领导作用、策划、支持、管理实现、检查与分析和持续改进的要求。

本文件适用于企业内部建立和实施诚信管理体系,也可用于第三方认证机构和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 企业信用管理体系方法
- 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 34718 企业合同信用评价指标

3 术语和定义

GB/T 19000,GB/T 19001,GB/T 19011,GB/T 23117 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信方针 integrity policy

由企业最高管理者就企业的诚信价值正式表达的总体意图和方向。

注1:诚信是在诚信条件、诚信基础或诚信内序或诚信原则等。企业诚信是令诚信于相关承诺的意图,诚信原则为,企业承诺诚信于国家法律法规各环节的承诺,诚信和诚信的持续完善的过程。

注2:诚信方针为采取原则,诚信诚信目标提供框架。

3.2

诚信目标 integrity objective

企业依据诚信方针规定的所要实现的诚信目的。

注1:诚信目标和诚信可以量化。

注2:诚信对企业的诚信原则,诚信诚信目标提供框架。

3.3

诚信管理 integrity management

依据诚信方针和诚信目标制定相应的承诺、跟踪承诺实现的过程,开展对承诺实现情况的评价,开展评价结果实施改进措施等一系列相互关联活动的集合。

[来源:GB/T 38223—2019, 4.2, 有修改]

3.4

诚信管理体系 integrity management system, IMS

企业制定其诚信方针和诚信目标以及为实现宗旨的结果接受其过程所需资源的活动。

[来源:GB/T 38223—2019, 4.3, 有修改]

3.5

相关方 related party

在企业或期望未能满足,则对企业的持续运营产生重大风险的个人或团体。

注:企业包括母、子公司等,并具有保持与金融机构合作。

4 原则和方法

4.1 诚信管理原则

诚信管理以提升企业诚信管理能力,促进企业诚信规范并推进其可持续发展为目标,遵循以下四项原则:

a) 以满足相关方的需求和期望并符合自身的利益期望为目标为关注焦点

通过建立诚信管理体系,将诚信守价的经营理念融入企业核心价值观,将诚信管理和信用风险防范,在生产经营、财务管理和服务用户管理等各环节中强化诚信经营,为相关方提供值得信赖的产品和服务,同时符合自身的发展愿景和目标,树立良好的品牌形象,提升企业信誉度,实现企业的可持续发展。

b) 领导作用

企业的高层领导应引导建立统一的宗旨和方向,确保企业的诚信目标与社会及行业要求,并在法律方针同一原则下,创造全员参与实现诚信目标的条件。

c) 职能部门推动

由企业内的某一部门专门负责诚信管理体系的实施,或者将诚信管理职能赋予其他管理部门;大型企业集团分公司为此可单独设立职能部门。

d) 全员参与

尊重各管理人员并鼓励其促使全员参与实现企业诚信目标的全过程,以有效和高效地实施诚信管理,将诚信理念融入生产经营各环节。

e) 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进行管理,从诚信风险预测、防范、控制与处置的维度出发,通过建立基于过程的承诺识别和确认、诚信数据收集、承诺履行和跟踪、承诺兑现评估以及承诺改进等机制,可更加有效和高效地得到一致的、可预期的结果。

f) 持续改进

企业在其内外部条件变化中,基于当前诚信管理水平,持续提升其能力。

g) 数据决策

对事实、证据和数据的分析可使决策更加客观、可信。建立在对数据和信息分析基础之上的决策,能够克服或减少人为因素的影响。

h) 关系管理

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适应能力,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。企业通过管理与相关方的关系,能够确保诚信目标的持续达成。

4.2 体系运行方法

4.2.1 总则

本文件将企业内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和作为企业策划诚信方针和诚信目标及其配套制度依据，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。

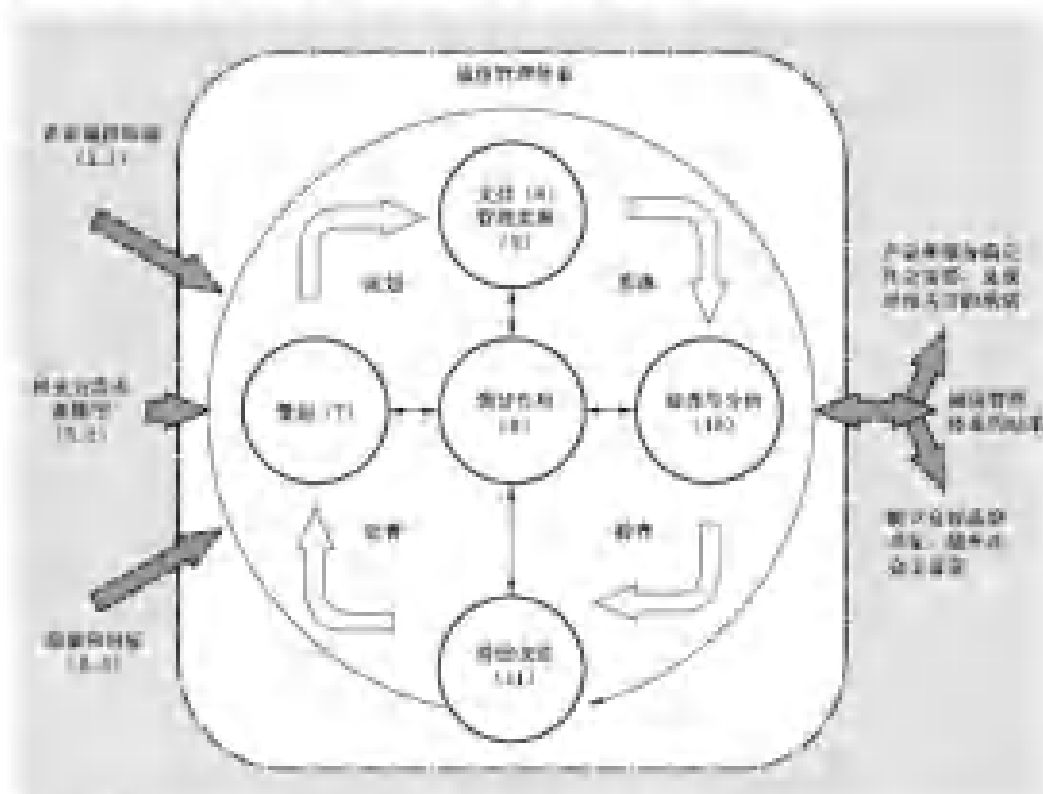
本文件制定的管理体系标准框架，与其他管理体系标准协调一致，不要求改变现有的管理体系，但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系而对现行的管理体系进行调整或补充。

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 说明了第 5 章—第 11 章是如何构成 PDCA 循环的。

PDCA 循环是要遵循如下：

- a) 策划(Plan)，根据企业内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标，确立企业诚信目标及其配套制度要求，用承诺及承诺履行程度提供需求，其及诚信风险和机遇以及变更的要求；
- b) 实施(Do)，执行所制定的策划；
- 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检查和评价，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。



注：诚信管理体系是符合本文件的要求而建立的。

图 1 本文件的结构在 PDCA 循环中的展示

4.2.3 基于风险的思维

为了满足本文件的要求,企业应策划和实施应对风险和机遇的措施,并可向风险管理过程即成文件,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 企业诚信环境

5.1.1 内部环境

为了理解内部环境,企业应评估:

- a) 企业信用认知情况,包括愿景、价值观和目标以及建立企业应有的诚信知识体系等;
- b) 内部信用管理现状,包括诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价、投资人及管理团队的诚信管理行为等;
- c) 企业运营现状,包括治理结构、财务状况和履约能力等;
- d) 相关方基础与交易信用管理现状。

5.1.2 外部环境

为了理解外部环境,企业应评估:

- 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的适用性;
- b) 消费者的需求和期望;
- c) 外部供方的需求和期望;
- d) 国家主管部门信用监管措施的适用性;
- e) 社会信用体系建设对企业的影响;
- f) 行业约束;
- g) 同行业竞争;
- h) 经济环境和社会文化环境的影响。

5.2 相关方需求和期望

5.2.1 基本要求

企业应稳定提供满足相关方需求和期望并符合相关标准或规范要求的产品或服务,识别和分析这些相关方的信息及其相关要求。

5.2.2 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。

5.2.3 员工

员工的需求和期望,包括但不限于:

- a) 薪酬和福利稳定;

- b) 公正和信息透明的管理制度；
- c) 健康和安全的工作环境；
- d) 提供培训，创造个人能力提升机会。

5.2.4 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制造符合要求；
- 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，在产品全生命周期内建立监督和信息反馈机制；
- e) 运营状况良好，具备一定的抗风险能力且有良好的口碑；
- f) 建立质量管理体系并有效运行；
- g) 互联网平台企业应建立诚信管理机制，对入驻平台的经营者实施监督。

5.2.5 供方

供方的需求和期望，包括但不限于：

- a) 稳定而持续的合作/互利共赢；
- b) 公开透明的采购机制；
- c) 按合同要求付款。

5.2.6 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) 效益最大化；
 - d) 合法经营，且良好的经营效益；
 - e) 必要的信息公开；
 - f) 积极配合市场监管、税务、劳动和社会保障、安监、消防、环保等方面的审核和检查；
 - g) 互联网平台企业应签署依法合规经营承诺，采取必要的措施以应对数字经济时代新商业模式下知识产权保护、反垄断、广告、消费者权益保护方面出现的新问题；
- 注：必要的信息公开指企业主动或通过国家主管部门、社会媒体传播企业信息，信用信息包括企业信用信息在报纸、杂志、网站、电视以及新媒体等多种公示。

5.2.7 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) 提供必要的信息。

5.2.8 竞争对手

竞争对手的需求和期望是进行正当竞争。

5.3 愿景和目標

企业应制定未来发展方向和战略定位，提出发展蓝图及类高品质品牌影响力和社会美誉度的长期目标

及中短期目标,作为内部所有部门的共同目标,并应进一步指明实施方向,提供资源的基本框架。

5.4 诚信管理体系范围

在确定范围时,企业应确定诚信管理体系的范围和适用性,评估 5.1 中提及的各种内外部环境因素的影响,以及 5.2 中提及的相关方的需求或期望,并遵循以下要求:

- a) 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作出的与其产品和服务相关的承诺,包括 5.1 中提及的范围和目标;
- b) 企业的诚信管理体系范围应作为成文信息,可获得并得到保护。该范围应描述所覆盖系统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企业中的应用,且应:

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出;
- b) 确定这些过程所用程序和相应应用;
- c) 确定和应用所需的准则和方法(包括承诺及其履行情况的检查、评价、评价和相关资料),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 7.1 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,并确保其过程按策划进行。

6 领导作用

6.1 总则

在企业诚信管理体系的建设和实施中,最高管理者通过以下方式证实其对诚信管理体系的领导作用和承诺:

- a) 制定制定诚信方针、诚信目标和承诺,并与企业环境相适应,与相关方的需求相适应,与企业自身发展的愿景和目标相协调;
- b) 确保公司宗旨、规章制度中体现诚信经营的要求,并确保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可获得;
- d) 鼓励全员积极参与,领导和支持他们为诚信管理体系的有效运行做出贡献;
- 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。

注:最高管理者是指最高管理层和制定企业诚信管理体系建立和实施的一个人或一组人,如董事长或总经理。制定企业诚信管理体系建立和实施的需要,最高管理者在企业内部有权调动资源的能力。

6.2 确定诚信方针

最高管理者应确保在制定诚信方针满足以下条件:

- a) 适应企业的宗旨和经营范围并支持其战略方向;

- b) 为建立诚信目标提供新输入；
- 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，接受国家主管部门信用监督，遵守行业自律公约，响应社会公众批评和举报，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。

6.2 确认诚信目标及相关制度

6.2.1 诚信目标总体要求

最高管理者应确保企业针对相关职能、层次和诚信管理体系所涵盖过程建立诚信目标，并形成文件，由最高管理者签署发布。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) 适用性符合要求；
- d) 可核查；
- e) 可沟通；
- f) 适时更新。

6.2.2 相关诚信管理制度

最高管理者应确保企业制定与诚信目标相适应的诚信管理手册及相关的诚信管理制度，在制度运行中体现诚信要求，如建立惩戒制、反舞弊、反商业贿赂的机制。诚信管理制度应与企业内控制合层、风险管理中审计等其他制度进行衔接。诚信管理制度包括但不限于：

- a) 诚信管理岗位职责制度；
- 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) 应收账款管理制度；
- g) 内外诚实守信行为责任追究制度；

注：“内部”指企业内部相关部门或业务单元服务需求方协议关系，“外部”指企业对外部相关主管部门在监管方面所形成的业务协议关系。

- h) 守信激励制度；
- i) 社会诚信履行制度；
- j) 信息公开制度；
- k) 诚信系统运营管理制度；
- l) 风险管控制度；
- m) 公共关系管理制度。

注：每个企业的诚信目标与管理制度之间所匹配的诚信管理制度会有所不同。

6.3.3 相关制度发布

6.3.3.1 相关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相关制度被相关人员知晓、准确理解和有效实施，并在实践过

目中不断完善。

6.4 确认诚信管理部门/岗位职责和权限

6.4.1 部门搭建/岗位设置

最高管理者应明确诚信管理部门/岗位相关角色的职责、权限和汇报、沟通理解。诚信管理部门/岗位应直接对企业最高管理层或董事会负责。

注1：最高管理者或企业方可单独设置诚信管理部门/岗位或诚信管理部门职责由多个部门承担等情形；但不宜将诚信管理部门分散，以及仅诚信管理岗位。

注2：企业可设置基础诚信管理工作的支撑职能部门或诚信管理部门，并可在业务线设置诚信管理工作的业务管理部门，如营销管理、质量管理、安全管理等部门。

搭建诚信管理部门时，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，也可将诚信管理部门明确纳入有关部门/业务管理部门中并明确其部门分工协作开展诚信管理工作；
- b) 明确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分工合作了，诚信管理部门应能处理好与其他部门之间的服务、协作和监督等关系。
- c) 根据工作需要配置具备一定的诚信管理专业知识和业务能力的专（兼）职人员，重要岗位应由具备信用管理、财务、金融法律等领域实践经验和专业证书的人员担任。

6.4.2 部门/岗位职责和权限

诚信管理部门/岗位的职责和权限包括但不限于：

- a) 主导制定、发布、修改、解释企业有关诚信目标与制度；
- b) 建立承诺识别与确认、承诺履行监督、承诺兑现评价、承诺违约处理等机制，在此基础上确定相关角色的职责、制度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此支撑其保障；
- c) 根据企业自身生产经营能力对满足相关方对产品或服务的要求，安全、环保、质量服务等，接受国家主管部门信用监管，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) 对承诺履行过程及承诺兑现的结果进行监督和评价，并可能存在或已经存在的失信风险，制定预警、跟踪和补救、处置方法；
- e) 建立和完善企业诚信管理体系，包括客户管理、信用档案管理、授信管理、违约处置等管理；合同/采购招标/管理、供应链管理和其他信用工具应用等内容；
- f) 组织宣传、培训执行相关法律法规和诚信管理制度，开展诚信管理知识培训并做记录（内容应包括诚信管理知识培训，但国家主管部门文件讲解和诚信管理工程实践等）；
- 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 确立诚信目标及相关标准要求

企业确立诚信目标及相关标准要求应满足以下条件：

- a) 满足国家相关方对产品或服务的要求，安全、环保、质量服务，接受国家主管部门信用监管、遵守约定义务、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、违约处置责任；以及提高品牌影响力和社会美誉度等方面的要求；

- b) 诚信企业不断提高满足这些需求的能力的期望；
 - 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情况相适应，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济目标中适当体现，但应结合内外部因素和外部因素进行调整。
- 注：内外部因素包括企业经营者管理理念发生重大变化时，发生重大质量、安全、环境事故时，外部因素包括客户或供应商等方有要求时，国家法律或标准标准发生调整时。

7.2 企业承诺及其要求

7.2.1 规定性承诺

企业应履行法律法规和行政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范；
- d) 接受并配合国家主管部门的监督；
- e) 公平竞争；
- f) 保护员工和正当合法权益，如按时足额发放工资，为员工缴纳社会保险；
- g) 遵守安全生产规定，保障员工生命安全。

7.2.2 约定性承诺

除应履行法律法规和行政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表达期望的责任，并对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 建立公平的招工晋升制度；
- b) 设立诚信管理部门，并配备经费和人员保障，定期信用调查，信用档案管理，授信管理，合同管理和其他管理等活动；
- 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) 遵守行业诚信自律公约；
- h) 履行社会责任；
- i) 响应社会公众投诉和举报。

7.2.3 自愿性承诺

企业除可持續发展意愿、高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續性发展的战略目标；
- b) 提高品牌影响力和社会效益度的长期目标；
- c) 应用大数据、云计算、人工智能、移动互联网、智能终端等技术手段或工具实施诚信管理，以满足数字经济时代新型商业模式下的诚信管理需求；
- d) 诚信教育和诚信文化建设；
- e) 开展全员诚信培训。

7.3 应对风险和机遇要求

7.3.1 在策划诚信管理体系时,企业应识别影响企业内外部环境的所有因素,识别和评价各相关方的需求和期望,确定需要应对的风险和机遇,应满足以下条件:

- a) 确保诚信管理体系能够实施其预期结果;
- 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;
- c) 资源的应急预案;
- d) 如何评价这些措施及其应急预案的有效能。

应对措施及其应急预案与风险和机遇对企业满足产品和服务的质量、安全、环境、售后服务、接受国家主管部门信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公益投诉和举报、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 应对变更要求

企业应控制策划的变更,评审非预期变更的后果,并采取有效措施防止不利影响。对于实施企业诚信管理体系中可能涉及的变化,企业应做好应对变化的策划和部署,并评估以下情况:

- a) 变更的目的及可能带来的后果;
- b) 企业诚信管理体系的完整性;
- c) 险及资源的可获得性;
- d) 责任和资源的分配或重新分配的合理性。

8 支持

8.1 资源

8.1.1 基本要求

企业应确定并提供建立、实施、维护和持续改进企业诚信管理体系所需要的资源,其范围应考虑到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) 适当提供培训或采取其他措施,持续提升员工对国家主管部门、行业和企业内部诚信体系建设有关要求的认知与认知程度,并形成自觉的行为准则;
- 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,以确保其能够胜任);
- 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、履行承诺作出贡献;
- d) 适当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 基本要求

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(包括硬件环境和内部管理制度);
- b) 硬件和软件(包括外部国家主管部门信用信息平台、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(包括诚信管理体系标准、诚信目标和承诺以及信用档案等或文信息);
- d) 信息传递信息技术。

8.1.3.2 信息化系统

企业可根据诚信管理工作需要,将诚信管理要求融入人事、财务、办公等现有系统,与现有系统衔接,体现诚信管理要求。鼓励企业单独建立一套信息化系统进行诚信管理。信息化系统应具备诚信管理的主要功能,可通过多个信息化系统实现诚信管理的全部管理,实现数据自动同步更新。

系统功能包括但不限于:

- a) 信用评级功能;
- 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)跟踪功能;
- f) 应付(预收)/应收账款、应收账款功能;
- g) 应付(预收)/应收账款管理功能;
- h) 信用销售(或赊销业务)交易记录查询功能;
- i) 第三方信用风险预警功能;
- j) 自动信息报告功能;
- k) 全面查询、统计功能;
- l) 新制定或情况考核功能。

8.1.3.3 风险管控工具应用

8.1.3.3.1 应用方式

诚信风险管控工具应用方式,包括但不限于:

- a) 外部信用信息,国家主管部门、行业协会、媒体给公开信息和企业上下游客户信用信息;
- b) 外部信用信息:征信报告、信用评级报告、信用评价报告、公共信用信息报告等;
- c) 诚信管理咨询辅导服务,在开展诚信管理咨询及承诺创建时,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,开展诚信管理培训统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、商业保理、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链选择、客户信用调查、合同履行、招投标活动、对外投融资、融资或

汇率风险对冲,以及诚信管理目标和示范创建、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、提供并保护支持企业诚信管理体系实施所需的环境。

注:环境可包括物理环境、社会环境、心理环境、技术等以及其他因素。

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确保实施诚信管理体系所需资源的充分性和可用性。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。

企业应保留客观信息,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施培训。当需求和趋势有所变化时,企业应及时审视现有知识结构并确定如何获取和补充额外的知识。

8.2 信息交流与控制

8.2.1 基本要求

企业应建立、实施并保持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,规范信息的接收、传递和处理,确保诚信管理体系持续有效运行。

实施与诚信管理相关的信息交流时,应采取以下措施:

- a) 确定与诚信管理活动相关的信息以及流程和权限;
- b) 确保所有信息的流程和权限不对最高管理者构成限制;
- c) 确保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) 确保信息的真实性、有效性、全面性和客观性;
- e) 保持所有信息的记录,并确保其可追溯性和可追溯性;
- 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) 本企业的诚信承诺;
- c) 诚信更新及更新信息;
- d) 诚信方针、诚信目标的分解、指令传达、达成情况等;
- e) 诚信管理体系运行信息及相关状态信息;
- f) 顾客信息;
- g) 供应商信息;
- h) 相关方调查情况;
- i) 相关方投诉;
- j) 员工提出的合理建议。

8.2.3 外部信息

外部信息包括但不限于：

- a) 法规、环保、产品安全、职业健康安全、质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布的规定、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、失信被执行人员及其信用修复等信息；
- d) 环境风险和职业健康安全等方面的信息；
- 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，以及与利益相关方的沟通信息，涉及重大消费安全事件的治理，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及交流。

8.3 成文信息

8.3.1 基本要求

成文信息应是确保企业诚信管理体系有效实施所必需的，其内容和种类应基于企业的规模、经营范围、产品、服务及其面临的复杂程度和文件活动，编制文件的人机资源等因素。

注：成文信息应包括但不限于企业的诚信管理体系范围、诚信目标、配置制度、承诺、承诺履行和跟踪记录、承诺兑现评估结果、员工培训教育记录、信用政策、公开的信用信息等。

8.3.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，企业应充分关注以下方面：

- a) 识别信息和表述，包括标题、日期、作者或参考号；
- b) 格式，包括语言、软件版本、图表和符号（包括纸质版、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 企业应受所保留的、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，应满足以下条件：

- a) 在需要时便于并适于使用；
- b) 谨慎恰当地保存，防止篡改、使用不当或丢失。

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、存取、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 管理实践

9.1 总体要求

为满足承诺，并响应第7章所确定的要求，企业应通过以下措施对所需的过程进行实施和控制。

- a) 确定产品和服务的质量、安全、环保、售后服务、接受国家主管部门信用监管，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、履行社会诚信承诺要求。
- b) 建立下列内容的准则：

- 1) 法律法规及行业诚信管理规定的符合性分析;
- 2) 相关方的需求和期望的符合性分析;
- 3) 写入承诺的自身愿景和目标的符合性分析;
- a) 确定所需的风险以便企业满足 a) 中提及的要求;
- b) 按照准则实施过程控制;
- c) 在必要的范围和程度上, 应确定并维持有关诚信目标以及承诺识别、执行和监测的成文信息, 并满足以下条件:
 - 1) 确保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。

企业应确保在外部过程受控, 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(或预付账款采购供应商)的基本信息、人力资源信息、物资管理信息、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信、违约等信息。

注: 信用调查内容也可包括经销商销售客户信用和业主或实际控制人的相关信息。

9.2.2 调查方法

企业可根据具体情况, 选择下列的一种或多项调查方法:

- a) 亲自或实地调研;
- b) 直接向信用销售客户(或预付账款采购供应商)索取相关资料;
- c) 通过国家主管部门或媒体公开资料查询;
- d) 向行业协会、同行、上下游客户访谈了解;
- 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(或预付账款采购供应商)信用评级指标和评价模型。

9.2.3.2 评价指标应依据 GB/T 20794 设定。

9.2.3.3 依据信用评级结果, 对信用销售客户或预付账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、主观分析与客观分析相结合、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(或预付账款采购供应商)的信用情况进行全面分析和综合评价, 得出客户信用评分或信用等级。

9.2.4.3 信用等级应符合 GB/T 20794 的规定。

9.2.5 分类管理

企业可根据信用销售客户(或预付款采购供应商)性质、合作时间、规模、类型、重要程度和信用评级结果进行分类管理,符合GB/T 23792的规定。

3.3 信用档案管理

9.3.1 档案建立

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 档案内容

客户信用档案的内容,包括但不限于:

- a) 客户基本资料;
- b) 客户调查资料;
- c) 与客户沟通资料;
- d) 往来资料;
- e) 跟踪资料;
- f) 授权保障资料。

9.3.3 档案更新和维护

客户信用档案应实行动态管理,及时更新,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 档案保管和查阅

企业应对信用档案的保管年限及销毁处理作出规定,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、经营状态等)和外部环境(市场地位、行业特点、经济周期、国家主管部门文件等)制定总体授信策略,确定一定期限内(通常为一年)的授信额度总量和资金回笼目标。

9.4.2 明确授信策略

企业应制定授信业务的程序和管理规则,使之授信策略的贯彻和完美执行。对客户授信有明确的信用条件或要求,信用策略包含信用账期、信用额度及鼓励客户提前还款的信用折扣等,同时评估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(或预付款余额)业务流程和相关要求,确定授信范围、内容和对象等,授信(或预付款)审批使用统一系统平台,符合权限要求,重大授信或超信用策略的授信(或大额预付款)应由企业最高管理层集体研究决定。

9.4.4 科学合理授信

9.4.4.1 企业应综合评估客户信用评价结果、客户信用资质、客户产品市场前景、客户财务状况记录、行业经营等因素,确定某一客户的具体授信额度和期限。

9.4.4.2 授信方法包括但不限于:调查比较法、现金流分析法、销售预测法、风险评估法等。

9.4.4.3 企业对客户授信时,可适用一种或多种方法。

9.4.5 授信风险管理

9.4.5.1 授信对象出现超过信用策略规定状况时可采取停止发货(或销售)、停止接单、停止授信或要求客户增加等风险控制措施。

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 企业应根据客户风险变化情况,适时采用一种或多种风险控制方法。

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

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管理过程中,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履约书进行全面评估。

信用销售(或预付款采购)前企业应收集客户信息,审核并评估客户资信状况并每客户进行信用分级和信用等级、账期及折扣的确定。

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,不得采用口头形式。

合同签订时应保持统一盖章手续规范,满足合同要求,仅有签字的合同需加盖委托代理权限有效。

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、违约责任、纠纷争议解决)等条款。

合同签订一般需经过法务审核,重大合同还需履行担保措施。

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,包括订单管理、生产(或服务)进度、发货(或服务完成)、开票、收款等内容情况。

企业应及时保存和管理对合同履行过程中的重要原始资料 and 记录,对合同履行中出现的各类问题及时妥善处理,以防影响履约进程。

合同的变更、转让和解除、终止,应遵照合同的约定执行。合同不能履行的,应遵照合同约定条款对风险和违约责任进行责任追究。

8.5.4 履行后管理

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

9 风险管理

9.1 统计分析与测算

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汇报或披露。

企业在信用销售(或赊销或采购)中应采用安全度高、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。

9.2 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,合理运用账龄分析、比率分析、因素分析等方法,在账逾期前能产生预警原因,定期向企业各部门发出预警,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。

超过规定账期的逾期账款应按照时点坏账准备计提坏账准备,明确坏账标准和处置方法,对长期挂账收款无望的商账应确认坏账,通过坏账损失比率高低及变化与最高管理层讨论。

注:商账管理指标包括合同逾期率、坏账应收账款还款账龄设计、坏账损失方法设计、后账龄管理制度等。

9.3 账款催收

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有效且安全的内部催收方式。同时,企业应妥善保管相关的纸质以及电子数据证据,当企业自行追讨账款被法院诉讼保护时效,对追讨难度较大的逾期账款,必要时可借助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 基本要求

企业应建立一套社会责任履行机制并对外公开承诺,通过自觉履行履行形成良好社会效果,有意识地与价值链上下游社会利益发展相统一。企业履行社会责任的范畴,包括但不限于:

- a) 工资及支付;
- b) 劳动福利与社会保障;
- c) 职业健康安全保障;
- d) 消费者权益、股东利益的保护;
- e) 消费者权益保护;
- f) 纳税;
- g) 环境保护;
- h) 社会贡献;
- i) 社会要求或期望的其他变化和义务。

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) 消费者权益,企业应向顾客提供安全、可靠的产品和服务,同时,要善始善终处理顾客投诉,不得隐瞒

研究信息机密性；

- h) 员工权益：企业应保障员工合法权益，建立沟通和协商机制，保障员工收入合理增长，尊重相关员工，确保职业健康与安全生产，定期开展工会活动，健全薪酬激励机制；
- i) 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；
- j) 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，保持生态系统平衡，为社会创造良好环境；
- k) 诚信经营：企业应诚信经营，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；
- l) 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，推动技术创新和管理创新，弘扬优秀文化，建设文明和谐诚信企业，积极承担社会责任，热心公益事业；
- m) 企业文化：企业应重视企业文化建设，树立科学价值观，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 19003—2013规定了企业社会责任的基本要求。

9.8 诚信风险管理

9.8.1 内部风险

企业应适时识别内部风险，包括但不限于以下内容。

- a) 战略风险
 - 1) 企业经营管理策略和制度不符合相关法律法规，国家主管部门文件、管理体制、政策要求或行业专项整治办法的要求；
 - 2) 企业的战略规划和定位与诚信经营的理念相悖。
- b) 运营风险
 - 1) 企业法人治理结构、组织体系和诚信机制不当，造成诚信经营体系运行困难或内耗增大；
 - 2) 企业最高管理者对诚信经营或诚信处理无充分授权，或诚信管理者与诚信经理之间职权不清、相互掣肘；
 - 3) 员工缺乏对企业诚信经营方式的认同；
 - 4) 不能及时响应客户需求，同时产生客户投诉。
- c) 财务风险
 - 1) 企业可能丧失偿债能力；
 - 2) 企业股东权益的可变种风险；
 - 3) 企业股东可能得到的收益用相对固定值来衡量的风险。

9.8.2 外部风险

企业应适时识别外部风险，包括但不限于以下内容。

- a) 市场风险
 - 1) 企业新产品、服务品种与当前市场环境脱节，有质量缺陷等问题，如选择材料不符合环保要求，款式设计不符合人体工学理念，色彩对视力有不良影响等；
 - 2) 对产品和服务质量，包括服务内容的内容调整与成本平衡做不好，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。
- b) 网络安全风险：企业信息系统及网络可能受到威胁或侵害。
- c) 诚信风险：企业因产品和服务质量不合格，信誉受损，法律纠纷和重大事故导致企业信誉下降。

允,使企业诚信力和信誉度急剧下降。

- a) 政府风险:出口时,因有进口国家所在国在产品品质、特性和价格等方面有一些特殊的举措,或者政策调整,或者疫情影响的原因,会对进口企业的利益产生不利影响。

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员明确与负责;
- b) 保持与相关方的充分沟通与协商;
- c) 挽回或尽最大减少对相关方造成的影响或损失;
- d) 及时在国家主管部门文件和行业规范要求的范围内予以信息披露,并明示采取的纠正措施以及与相关方达成协商结果。

9.10 诚信教育培训

企业应提供与诚信管理体系有关的教育培训,包括对质量安全管理诚信管理部门相关人员的教育培训,并保持相关的记录,使诚信教育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) 失信行为对个人职影响。

10 检查与分析

10.1 人员评价

企业应将诚信管理体系实施运行关键过程执行人确定必要的评价措施,建立行为约束及失信惩戒机制,充分评价管理过程中与人为因素相关的影响因素,实施必要的措施以保持有效控制。

10.2 内外部影响因素检查与分析

企业应确定,提供并维护所需的环境,以获得可靠检查与分析结果。

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(如诚信观、安定、和谐观)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、保持情绪稳定)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。

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、地区或当地的各种主管部门文件和法律法规以及案例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“有效性”;
- c) 企业所处的市场环境 and 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 承诺兑现检查与分析

10.3.1 针对作出的承诺,企业应定期或不定期使用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,所采取的措施包括但不限于:

- a) 将相关方的要求与适用的法律法规、行业管理条款进行核对,企业在满足认定的必要要求以及自愿写入承诺的要素和过程进行对标比对,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;
- b) 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设计要素进行确认;
- c) 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效成文信息;
- d) 确保相关方能够成文信息按需要作出修改的内容。

10.3.2 承诺不能兑现时,企业应及时提供原因,及时解决并获得相关方的谅解,还应针对初始的承诺内容对承诺履行过程中各个环节可能存在的问题进行核查和分析,所采取的措施包括但不限于:

- a) 通过与相关方沟通,获取其对产品和服务质量、交付或订单、交付期限满足以及响应等方面的要求;
- b) 透彻分析、识别和确定相关方的需求或期望及其潜在的变化因素,为未来必要的措施以有效持续其发展,持续提升企业的诚信水平。

10.3.3 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 诚信目标实现检查和分析

10.4.1 基本要求

企业应依据对承诺兑现情况的检查和分析来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、文化建设以及诚信、纳税、合同、质量和其他(员工上、环境、社会等)响应国家主管部门信用监督要求等方面的承诺。企业应就承诺的兑现情况进行检查和分析评价,并确定获取和利用这些信息的方法。

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

企业应围绕诚信目标实现的情况和分析来设计本企业实施诚信以诚信管理体系实施方案。实施方案可包括审核的范围、范围、内容、频次和方法等,有关审核的详细方案及过程见附录A。

10.4.2 内部检查和分析

内部检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履职满足工作需要情况;
- 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

外部评价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) 国家主管部门的评价。

10.5 失信评估和处置

10.5.1 基本要素

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及效果进行评估,并确定相应的风险机遇。

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,其内容应包括但不限于:

- a) 评估项目的数据和结果;
- b) 相关方的风险走向(包括向相关主管部门信用监督的反馈意见);
- c) 诚信管理过程所部署的能力与成效;
- 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原材料、款式设计、广告促销、售后服务、研发创新、营销、合同和其他(租赁、环境、社会等)方面的诚信承诺内容。

10.5.4 失信处置

企业应根据评估内容和结果,确保对其所发现的失信行为的不及时影响和损害后果进行准确的评估和及时有效的处置,对有关职责和权限应作出明确的规定,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;
- c) 记录并评估所采取纠正措施的有效性;
- d) 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。

10.6 信用修复

10.6.1 基本要素

企业应根据失信评估结果,主动向相关部门提出信用修复申请。在信用修复过程中,企业应:

- a) 遵照相关行业管理规范或办法,部门规章和标准规范去执行,并接受各级信用主管部门的监督;
- b) 明确失信责任主体,落实信用修复中各相关部门和人员的责任,及时修正失信行为,不再造成新的失信损失;
- c) 对信用修复的内容和成效进行跟踪评估。

注:企业可自主决定信用修复申请渠道,是否对外公示信用修复结果。

10.6.2 修复内容

企业可通过失信行为修正、失信损失补偿和失信影响补救等多种方式获得信用修复认可。具体的信用修复内容包括但不限于:

- a) 企业在规定期限内纠正实际行为;

- h) 企业公开作出信用承诺；
- ef) 企业积极主动地参与各类信用修复的专题培训；
- af) 企业接受各相关部门的信用监管,持续提交信用报告；
- cf) 企业主动参与志愿服务和社会公益事业。

10.5.3 修复后的监督检查

企业应重视信用修复后的跟踪评估,在企业内部形成部门间的相互监督和约束机制,必要时可委托第三方专业机构完成信用修复跟踪评价,并对信用修复及其后评估情况进行公示。

10.7 守信激励确认和实施

10.7.1 基本要求

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对内部部门或员工的良好信行为予以确定,并制定相应的激励机制。企业还应通过正规渠道或途径,争取获得来自国家信用主管部门和行业主管部门的外部激励,包括针对企业诚实守信行为的公开表彰和物质奖励等。

10.7.2 激励对象

在确认时,应明确予以激励的主体,包括但不限于:

- a) 实施诚信管理体系的内部部门或分支机构或子公司；
- b) 实施诚信管理体系的企业负责人、主要责任人和履行诚信管理职责的部门及其负责人；
- c) 实施诚信管理体系的员工；
- d) 配合开展诚信管理体系的供应链企业的负责人、主要责任人和履行诚信管理职责的部门及其负责人。

10.7.3 激励内容

企业应明确激励的内容,包括但不限于:

- a) 建立和执行完整的诚信管理体系；
- b) 诚信管理过程所取得的业绩与成就；
- c) 相关方的表扬和奖励；
- d) 国家主管部门正面评价和表彰；
- e) 优化诚信体系的建议被采纳；
- f) 对企业失信行为的检举揭发,消除了不良影响或降低了企业的损失。

10.7.4 激励措施

企业应依据确认的守信激励对象和内容,为促进诚信管理体系持续提升,实施但不限于以下激励措施:

- a) 内部通报表扬；
- b) 物质和精神奖励；
- c) 给予诚信体系专项奖励；
- d) 推荐为诚信典型代表。

11 持续改进

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) 积极应对国家主管部门的信用监管,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机构。

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 改进机制

企业应根据自身特点建立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检查的相关数据、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,计划时应评估拟审核的过程和所处环境的状况和重要性,以及以往审核的结果。

企业可对诚信管理体系的审核作出策划,并按策划的频次分阶段进行内部审核(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,可确定审核计划。审核计划在满足以下条件:

- a) 覆盖企业诚信管理体系的当年的一系列内部审核;
- b) 对无相关方实施的企业关键相关方对本公司实施的当年将第二方审核;
- c) 在审核机构和委托方之间合同规定的时期范围内,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

审核计划可包括或涉及下列内容:

- a) 审核目标;
- b) 审核范围,包括受审核的组织机构、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、所需的时间和期限,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,以获取足够的审核证据,适用时还包括抽样方案的设计;
- f) 审核组成员,内审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,并提交受审核方。受审核方对审核计划的反馈意见应在审核组长、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,应按照 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

审核方案可包括在规定的期限内有效和有效实施和全面实施审核所需的信息和资源,并可包括如下

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、日常安排;
- c) 审核方案的程序;
- d) 审核准则;
- e) 审核方法;
- f) 审核抽样选择;
- g) 所需资源,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) 体系文件是否涵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) 企业结构是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

审核时可采用文件审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,访谈相关方,诚信行为调查等。

审核方案的实施应遵照 GB/T 19011—2021 中 5.4 规定的方法进行。审核的程序应遵照 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、评审与改进应遵照 GB/T 19011—2021 中规定的方法进行,但应特别注意以下内容:

- a) 相关方的需求和期望;
 - b) 诚信环境变化(如国家主管部门文件和法律法规及标准的变化、经济运行环境变化、企业所处的市场环境 and 行业环境变化)对企业诚信能力的的影响;
 - c) 企业的诚信行为(通过公开或相关方的投诉)对企业诚信的影响。
- 注:审核方案评审的结果可作为采取纠正和预防措施以及改进审核方案。

A.6 审核员能力和评价

诚信管理体系审核员应具备 GB/T 19011—2021 中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可包括:
 - 1) 诚信术语;
 - 2) 诚信管理体系及其运用;
 - 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可

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标准及其应用；
- 3) 合格供应商、销售商(代理商)、信用评价标准及其应用；
- 4) 诚信体系建设及其影响；
- 5) 运作过程、产品和服务的关键特性。

注：本标准的能力应通过适当的验证获得。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19004 追求卓越的持续成功 质量管理方法
 - [2] GB/T 19010 供应链管理 消费者满意 组织行为规范指南
 - [3] GB/Z 30228 卓越绩效评价准则实施指南
 - [4] GB/Z 30680 卓越绩效评价准则
 - [5] GB/T 20407 企业诚信经营管理实施规范
 - [6] GB/T 26000 社会责任指南
 - [7] GB/T 30013—2019 家具用品企业诚信管理体系 要求
 - [8] 市场监管总局关于推进企业信用风险分类管理进一步提升监管效能的意见(国市监信发〔2022〕8号)
 - [9] 修订严重违法失信企业信用管理办法(国家市场监督管理总局令第33号)
 - [10] 市场监管总局关于加强重点领域信用监管的实施意见(国市监信发〔2021〕28号)
 - [11] 市场监管总局信用修复管理办法(国市监信规〔2021〕3号)
 - [12] 关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建设长效机制的指导意见(国办发〔2020〕49号)
 - [13] 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见(国办发〔2019〕30号)
-