



认 证 规 则

企业诚信管理体系认证规则

编 号：ZXB-EI-02-2024受控状态：受 控

版本	编修	审核	批准	编写/修订日期	发布日期
A/0	马林	张京梅	郑宇兵	20240710	20240710
A/1	崔海军	张京梅	郑宇兵	20250618	20250618
A/1	崔海军	张京梅	郑宇兵	20250828	20250828
A/1	崔海军	张京梅	郑宇兵	20251202	20251202

管理体系手册编制/修订履历

版本	修订内容	编写日期/修订日期	发布日期
A/0	新编	20240710	20240710
A/1	按照新备案规则修订格式和内容	20250618	20250618
A/1	认证证书及认证标志的要求	20250828	20250828
A/1	版本号修改	20251202	20251202

目 录

一、前言	4
二、适用范围	5
三、技术规范、技术规范强制性要求或者标准	5
四、对认证人员的要求	6
五、受理认证申请	6
六、方案策划	10
七、实施审核	12
7.1 初次认证	12
7.2 审核报告	15
7.3 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	16
7.4 复核和认证决定	17
八、监督审核程序	18
九、再认证程序	20
十、认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销认证证书	20
十一、认证证书要求及认证标志的要求	26
十二、信息通报	29
十三、受理申诉和投诉	29
十四、记录管理	30
附录 A：企业诚信管理体系审核人日计算表	30
附录 B：企业诚信管理体系认证人员专业能力评价准则	30

一、前言

国务院在《社会信用体系建设规划纲要》中提出开展“企业诚信管理制度建设”，要求各行业企业开展诚信承诺活动，引导企业增强社会责任感，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，改善商务信用生态环境。

《国民经济和社会发展第十四个五年规划和远景目标纲要》也对健全社会信用体系提出了目标：建立健全信用法律法规和标准体系，制定公共信用信息目录和失信惩戒措施清单，完善失信主体信用修复机制及推广信用承诺制度等。中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》，提出立足经济社会发展全局，整体布局、突出重点，有序推进各地区各行业各领域信用建设。积极探索创新，运用信用理念和方式解决制约经济社会运行的难点、堵点、痛点问题。推动社会信用体系建设全面纳入法治轨道，规范完善各领域各环节信用措施，切实保护各类主体合法权益。充分调动各类主体积极性创造性，发挥征信市场积极作用，更好发挥政府组织协调、示范引领、监督管理作用，形成推进社会信用体系建设高质量发展合力。企业诚信管理体系是社会诚信体系建设的重要组成部分，GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》涉及企业经营的各个环节，包括企业的组织机构、诚信体系策划、职责、惯例、程序、过程和资源等，通过制度建设、推进落实、动态考核和持续改进帮助企业提升诚信水平。为使众信标（北京）认证有限公司（以下简称ZXB）的企业诚信管理体系（以下简称EIMS）工作符合标准GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》，ZXB对核查规则相关内容进行了如下说明。

二、适用范围

2.1 本规则用于规范众信标（北京）认证有限公司（以下简称：ZXB）对申请认证和获证的各类组织按照 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》标准建立企业诚信管理体系的认证管理活动。

2.2 本规则旨在结合认证认可相关法律法规，对企业诚信管理体系认证实施过程做出具体规定，强化 ZXB 对认证过程的管理和责任。

2.3 本规则是对 ZXB 从事企业诚信认证活动的基本要求，从事该项认证活动的人员应当遵守本规则。

三、技术规范、技术规范强制性要求或者标准

3.1 ZXB 应获得国家认监委批准或备案后方可开展企业诚信管理体系认证。

3.2 建立可满足 GB/T 27021《合格评定管理体系审核认证机构的要求》的内部管理体系，以使从事的企业诚信管理体系认证活动符合法律法规及技术规范的规定。

3.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节的相互分开。

3.4 ZXB 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证组织（法律限制除外）。

3.5 ZXB 对受审核方的企业诚信管理体系进行初次审核，经过评定确认是否批准认证注册；通过认证之后，在认证证书有效期内对获证组织的企业诚信管理体系进行监督，确认是否保持认证注册；一个认证周期（三年）结束前，对获证组织进行再认证审核，确认是否批准更新认证注册。

3.6 本规则内容提及企业诚信管理体系标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，均应采用当时有效版本的完整标准号。

四、对认证人员的要求

认证人员包括机构认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员等。

4.1 认证人员基本要求

认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4.2 企业诚信管理体系审核员资质要求。

4.2.1 企业诚信管理体系审核员，应至少具备质量管理体系审核员资格；

4.2.2 需通过 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》标准基础知识及相关从业法律法规的培训，并经过考试合格；

4.2.2 掌握相应企业诚信管理体系的知识和技能，经 ZXB 人员能力评价，确认符合要求，方可获得企业诚信管理体系审核员资格。

4.3 企业诚信管理体系认证人员专业能力评价准则，详见附录 B《企业诚信管理体系认证人员专业能力评价准则》

五、受理认证申请

5.1 初次认证

5.1.1 ZXB 应向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) ZXB 的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定；
- (3) 认证证书样式；
- (4) 对认证决定的申诉程序；
- (5) 分支机构和办事处的名称、业务范围、地址等。

5.1.2 ZXB 应当要求申请组织提交以下资料：

- (1) 认证申请书，包括业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置、服务活动和生产经营状况等基本信息；
- (2) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、组织机构代码证书、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若企业诚信管理体系覆盖多场所活动时，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；组织机构代码证书的复印件（适用时）；
- (3) 企业诚信管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等复印件；
- (4) 适用于诚信管理体系的法律法规清单、诚信守法记录或认证人员人员身份背景要求等，并及时更新该说明；
- (5) 客户涉及保密性或敏感性信息时，应告知 ZXB 进行识别，在不影响申请评审和文件审核的前提下，可以对提交资料进行相应处理；
- (6) 企业诚信管理体系手册及必要的程序文件；多场所活动、活动分包情况；
- (7) 企业诚信管理体系所覆盖的产品或服务的质量标准清单；
- (8) 企业诚信管理体系已有效运行 3 个月以上的证明材料，同时应至少已实施

一次完整内审和管理评审（适用于初次认证）；

(9) 其他与认证审核有关的必要文件。

5.1.3 认证申请的审查确认 ZXB 应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全；
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；
- (3) 申请的认证范围、申请组织的运作场所和任何其他影响认证活动的因素已经得到识别和确认；
- (4) 申请组织为达到企业诚信管理体系目标而建立了企业诚信管理体系。

5.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.1.5 对符合 5.1.3、5.1.4 要求的，ZXB 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.1.6 ZXB 应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

5.1.7 签订认证合同在实施认证审核前，ZXB 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行社会责任及管理体系的承诺；
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向 ZXB 通报：
 - ① 客户及相关方有与企业诚信管理体系有关方面的投诉；
 - ② 出现重大职业安全事故或重大员工相关问题；

- ③ 出现有关企业诚信管理体系相关的重大负面新闻；
 - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；社会责任及管理体系覆盖的活动范围变更；社会责任及管理体系和重要过程的重大变更等；
 - ⑤ 出现影响企业诚信管理体系运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不擅自利用社会责任及管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；
- (5) 拟认证的企业诚信管理体系及管理体系覆盖的生产或服务的活动范围；
- (6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，ZXB 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；
- (7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.2 审核时间

为确保认证审核的完整有效，ZXB 应以附录 A《企业诚信管理体系认证审核时间要求》所规定的审核时间为基准，根据申请组织企业诚信管理体系及管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和员工人数等情况，可增加或减少核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 20%。

整个审核时间中，现场审核时间不应少于 80%。

5.3 受理转换认证证书

5.3.1 ZXB 履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合企业诚信管理体系标准、

不能有效执行企业诚信管理体系标准的组织申请认证证书的转换。

5.3.2 ZXB 受理组织申请转换 ZXB 认证的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，并进行现场审核。

5.3.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

5.4 与其他管理体系的结合审核

5.4.1 对企业诚信管理体系及管理体系和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现 5.4 条要求，并易于识别。

5.4.2 企业诚信管理体系及管理体系与除质量管理体系（ISO9001）之外的管理体系认证结合审核时，结合审核的审核时间人日数不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

5.4.3 对企业诚信管理体系及管理体系与质量管理体系（ISO9001）结合审核时，总的审核时间人日数不得少于企业诚信管理体系所需审核时间 110%。

六、方案策划

6.1 方案策划

运营部、技术部、审核方案策划人员、审核组负责针对每个组织依据要求策划整个认证周期的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以正式手审核组织的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

审核方案应包括两个阶段初次审核，第一年和第二年的监督审核和第三年再认证到期前进行的再认证审核。三年的认证周期从初次认证/再认证决定算起。审核

方案的确定和任何后续调整应考虑受审核组织的规模、诚信管理体系的范围、体系的复杂程度和风险级别、诚信管理体系文件的变化情况、以及经过证实的诚信管理体系有效性水平和以往审核的结果等。

6.2 审核组

6.2.1 ZXB 应当根据企业诚信管理体系及管理体系的

- 1) 审核目的、范围、准则和预计审核时间；
- 2) 是否是结合、一体化或联合审核；
- 3) 实现审核目的所需的审核组的整体能力；
- 4) 认证要求（含任何适用的法律法规或合同要求）；
- 5) 语言和文化；
- 6) 审核组成员是否审核过受审核组织的管理体系等。

认证审核人员必须是参加过 ZXB 组织的诚信管理体系培训并考试合格，经人员评价确定具备相应资格与能力的人员。

如果仅有一名审核员，该审核员应有具备审核组长资格，可履行组长职责的人员。

如果是结合审核或一体化审核，组长至少具备一个认证领域的资格，且能够了解该审核依据的其他标准。

6.3 审核计划

6.3.1 审核组根据 ZXB 委派，制定审核计划并组织实施。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员（其中：审核员应标明确认号或注册证书号。）。

6.3.2 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果企业诚信管理体系及管理体系包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，ZXB 可以在审核中对这些场所进行抽样，但应制定合理的抽样方案以确保对各场所企业诚信管理体系及管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对企业诚信管理体系产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

6.3.3 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

6.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

七、实施审核

审核组应当全员完成审核计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审核组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

审核过程及环节，初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。第一阶段与第二阶段审核间隔应不多于 6 个月，大于 6 个月时，运营部认证方案策划人员应评估是否需要，重新策划第一阶段审核。

7.1 初次认证

7.1.1 第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

-
- (1) 审核客户组织实施标准要求的情况，特别是诚信管理体系的诚信方案、目标指标制定和诚信因素分析识别的情况；客户组织的诚信管理体系范围、过程和场所的必要信息。
 - (2) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与企业诚信管理体系及管理体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等对企业诚信管理体系及管理体系的影响等是否与申请组织的实际情况相一致。
 - (3) 结合现场情况，审核申请组织有关人员理解和实施企业诚信管理体系标准要求的情况，评价企业诚信管理体系及管理体系运行过程中是否实施了内部审核和管理评审，确认企业诚信管理体系及管理体系是否已有效运行并且超过3个月。对企业诚信管理体系及管理体系文件不符合现场实际、相关体系运行尚未超过3个月或者无法证明超过3个月的，应当及时终止审核。
 - (4) 确认申请组织建立的企业诚信管理体系及管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况。
 - (5) 结合企业诚信管理体系及管理体系覆盖活动的特点识别对社会责任目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点；
 - (6) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

7.1.2 在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行：

- (1) 受审核方已获ZXB颁发的质量管理体系有效认证证书，审核组已对受审核方管理体系有充分了解；
- (2) 申请组织获得了其他经认监委批准的认证机构颁发的有效的质量管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求；

- (3) 受审核方规模较小，如几十人或十几人；现场范围较小，如一个作坊或车间，且所生产的产品质量风险属于低风险；
- (4) 审核组长对受审核方情况非常熟悉。如审核组长曾参与过受审核方其他领域的审核，对受审核方现场极其质量风险熟悉；
- (5) 审核组有充分的资源保证。如有充分的人力资源或时间，足以保证在二阶段现场审核是能够满足审核准则的全部要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在申请组织的生产经营或服务现场进行。

7.1.3 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

7.1.4 第二阶段审核应当在申请组织现场进行：

- (1) 审核员必须是本规则条款要求的审核员，必要时需根据申请组织的特殊情況配备女性审核员；
- (2) 审核范围应确保包括了所有场所和人数；
- (3) 审核计划应包含申请机构中所有班次的员工；
- (4) 审核计划中应包含进行现场的疏散消防演练；
- (5) 审核包含以下的活动：首末次会议；搜集与审核依据有关的信息，审核依据包含企业诚信管理体系标准，客户要求，企业诚信管理体系指南文件，当地法律法规和其他适应的要求，消防安全要求；独立的管理体系评估报告；内部监控和管理评审；申请方的管理体系有效性；方针、绩效目标和指标的相关性；所有员工含正式员工，临时工，外包工等全部计算起来的人员数基础上的人天是否足够。其在企业诚信管理体系方面的培训及效果；审核方法包括现场观察，文件记录查看和员工访谈。

7.1.5 重点是审核企业诚信管理体系及管理体系符合企业诚信管理体系标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

- (1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- (2) 为实现质量方针和目标而建立的各层级目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现。
- (3) 对企业诚信管理体系各条款覆盖的过程和活动的管理及控制情况。
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实。
- (5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

7.1.6 发生以下情况时，审核组应终止审核，并向 ZXB 报告。

- (1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 申请组织的企业诚信管理体系及管理体系有重大缺陷，不符合 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》标准的要求。
- (3) 发现申请组织已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证客户及其相关方的合法权益。
- (4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

7.2 审核报告

7.2.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址；
- (2) 审核的申请组织活动范围和场所；

- (3) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息；
- (4) 审核活动的实施日期和地点；
- (5) 叙述企业诚信管理体系要求的审核工作情况，应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述；对目标实现情况的评价，应同时叙述测量方法；
- (6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项；
- (7) 审核组对是否通过认证的意见建议。

7.2.2 审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

7.2.3 在出现严重不符合项时，要求在 3 个月内进行现场跟进审核，直达到到标准后再提交完整报告。

7.2.4 ZXB 应将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.2.5 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，ZXB 应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.3 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

7.3.1 对审核中发现的不符合项，ZXB 应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

7.3.2 ZXB 应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。验证后再连同审核报告一起交给技术部。

7.4 复核和认证决定

7.4.1 ZXB 在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

7.4.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

7.4.3 认证决定人员在作出认证决定前应确认如下情形：

- (1) 审核报告符合本规则第 5.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息；
- (2) 反映以下问题的不符合项，ZXB 已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性：

- ① 未能满足社会责任及管理体系标准的要求；
- ② 制定的目标不可测量、或测量方法不明确；
- ③ 对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；
- ④ 在持续改进企业诚信管理体系及管理体系的有效性方面存在缺陷，实现业务连续性目标有重大疑问。

(3)ZXB 对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

7.4.4 在满足 5.6.3 条要求的基础上，对有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，ZXB 将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书：

- (1) 申请组织的企业诚信管理体系符合标准要求且运行有效；
- (2) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求；
- (3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

7.4.5 申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

7.4.6 ZXB 在颁发认证证书后 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。证书信息可在：国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）或众信标（北京）认证有限公司官方网站（www.zhongxinbiao.com/）上查询。

7.4.7 ZXB 不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

八、监督审核程序

8.1 ZXB 应对持有企业诚信管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的企业诚信管理体系持续符合要求。

8.2 为确保达到 5.1 条要求，ZXB 根据获证组织的产品或服务的质量风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

8.2.1 监督审核拟每年一次（但不限于一次），第一次监督审核应在初次认证审核第二阶段末次会议后的 9-12 个月内进行，最晚不能超过 12 个月，其后相邻的两次监督也不应超过 12 个月。

8.2.2 需要时，监督审核可以在一年中进行一次以上的监督审核，以覆盖监督审核的所有要求。当获证客户管理体系发生重大变更、或发生重大问题、重大诚信相关投诉等情况时，应增加监督频次，由运营部组织实施。

8.2.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按暂停处理。

8.3 监督审核的时间，按附录 A《企业诚信管理体系认证审核时间要求》中的对应表来计算，并根据企业的情况进行分配至每一次监督审核中。

8.4 监督审核的审核组，应符合 6.2 条的要求。

8.5 监督审核应在获证组织现场进行，由于产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有生产活动的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

8.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- (1) 上次审核以来社会责任及管理体系覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更；
- (2) 按要求已识别的重要关键点是否按企业诚信管理体系及管理体系的要求在正常和有效运行；
- (3) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；
- (4) 企业诚信管理体系及管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是否发生变化，是否持续符合相关规定；
- (5) 总质量目标及各层级质量目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施；
- (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关规定；
- (7) 内部审核和管理评审是否规范和有效；
- (8) 是否及时接受和处理投诉；
- (9) 针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

8.7 监督审核的审核报告，应按审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

8.8 ZXB 根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

九、再认证程序

9.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，ZXB 应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。

9.2 ZXB 应按 6.2 条要求组成审核组。按照要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在企业诚信管理体系及管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，审核时间按附录 A《企业诚信管理体系认证审核时间要求》中再认证的人天数来进行。再认证必须在上一轮的证书有效期前完成。

9.3 最近一个认证周期体系运行绩效评价应在再认证审核前进行，包括调阅以前的监督审核报告。运营部组织策划和实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。上述策划和实施应及时进行，以便认证能在到期前及时更新。现场审核要求同上。

9.4 对再认证审核中发现的不符合项，应按 5.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在完成审核后的 3 个月内完成。

9.5 ZXB 参照 5.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

十、认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销认证证书

10.1 批准认证资格

10.1.1 批准认证资格条件：

- (1) 认证申请材料真实、准确、有效；
- (2) 受审核方建立和实施的诚信管理体系符合认证标准/规范性文件要求，审核组提出推荐认证的结论意见；
- (3) 受审核方审核的认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- (4) 国家或地方或行业有要求时，受审核方申请的认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动以满足使用的法律法规要求；
- (5) 审核证据表明管理评审和内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次覆盖诚信管理体系所有要求的完整内部审核和管理评审；
- (6) 审核中发现的不符合在规定期限内已采取纠正/纠正措施，经认证机构验证有效；
- (7) 认证申请方已与 ZXB 签订认证合同，承诺始终遵守认证有关规定，并按认证合同规定缴纳认证费用。

10.1.2 批准认证

- (1) 满足批准认证资格的条件，经 ZXB 评定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证注册；
- (2) ZXB 向认证客户颁发认证证书，要求获证客户按规定使用认证标志。

10.2 拒绝认证

- (1) 经 ZXB 技术部评定，被认证客户的诚信管理体系不满足批准认证注册的条件，不予批准认证注册。运营部制作《不予认证注册通知》；
- (2) ZXB 法定代表人或授权人签发《不予认证注册通知》；
- (3) 运营部向被认证客户发出《不予认证注册通知》；
- (4) 经评审不予受理的认证申请，有运营部通知认证申请组织；

(5) 现场审核为“不推荐注册”结论的，有ZXB法定代表人或授权人签发《不予认证注册通知》。

10.3 保持资格

10.3.1 保持认证资格的条件：

- (1) 获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- (2) 获证组织的诚信管理体系持续符合认证标准/规范性文件要求；
- (3) 获证组织持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
- (4) 获证组织在认证范内的组织单元、产品、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；
- (5) 获证组织于获证期间在认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；
- (6) 获证组织在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- (7) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；
- 8) 管理评审、内审每年至少进行一次，原则上两次内审时间不超过12个月；
- (9) 按时接受监督审核的；
- (10) 获证组织能按照ZXB要求向ZXB通报诚信管理体系和重要过程变更等信息；
- (11) 获证组织履行与ZXB签订认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

10.3.2 保持认证资格：

- (1) 满足保持认证资格的条件，监督审核后经ZXB的审核组长确认后，认为获证组织在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由ZXB

签发确证书并向获证组织发放；

(2) 在认证证书有效期内如有认证要求变，获证组织接受变更的认证要求，并经ZXB 验证在认证范围内管理体系满足变更的要求，可保持认证资格。

10.4 扩大认证范围

10.4.1 扩大认证范围的条件：

获证组织保持认证资格有效；

国家、地方或行业有要求时，获证组织在扩大认证范围内具有规定的资质

(3) 获证组织申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

(4) 获证组织的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；

(5) 国家或地方或行业有要求时，获证组织在申请扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；

(6) 获证组织按照认证规定缴纳补充认证费用。

10.4.2 扩大认证范围：

(1) 获证组织向 ZXB 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

(2) 满足扩大认证范围的条件，经 ZXB 审核、评定，认为获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变。

10.5 缩小认证范围

10.5.1 缩小认证范的条件：

(1) 组织的认证范围内部分产品服务范围、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他附加要求；

- (2) 获证组织不愿再继续保持认证范围内的部分产品服务范围、区域等认证资格；
- (3) 获证组织缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

10.5.2 缩小认证范围

- (1) 获证组织向 ZXB 正式提交缩小认证范围的申请，或 ZXB 提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据 ZXB 的评定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。经认证双方沟通后达成一致意见；
- (2) 经 ZXB 评定，认为获证组织在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变；
- (3) 需要时，获证组织与 ZXB 补充签订认证合同。

10.6 暂停证书

10.6.1 获证组织有以下情形之一的，ZXB 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- (1) 企业诚信管理体系及管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对企业诚信管理体系及管理体系运行有效性要求的；
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- (5) 持有的与行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- (6) 主动请求暂停的；

(7) 其他应当暂停认证证书的。

10.6.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

10.6.3 ZXB 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.7 恢复认证资格

10.7.1 恢复认证资格的条件：

恢复认证资格的条件获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期内没有使用引用认证资格，广告宣传和使用标志。

10.7.2 恢复认证资格

在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，组织在规定期限内向 ZXB 运营部提出恢复认证资格的申请，并附相关纠正措施和有效性验证材料；经 ZXB 评定，确认组织在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的评定结论，颁发《恢复使用认证证书和标志的通知》并公告。

10.8 撤销证书

10.8.1 获证组织有以下情形之一的，ZXB 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- (3) 出现重大的与企业诚信管理体系相关的事故，经执法监管部门或经 ZXB 确

认是获证组织违规造成的；

- (4) 有其他严重违反法律法规行为的；
- (5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- (6) 没有运行企业诚信管理体系及管理体系或者已不具备运行条件的；
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者ZXB已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的；
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

10.8.2 撤销认证证书后，ZXB应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，ZXB应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

10.9 ZXB暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.10 ZXB有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

10.11 ZXB应制定批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

十一、认证证书要求及认证标志的要求

11.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；
- (2) 企业诚信管理体系及管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

若认证的企业诚信管理体系及管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致；

- (3) 企业诚信管理体系及管理体系符合企业诚信管理体系标准的表述；
- (4) 证书编号；
- (5) ZXB 名称；
- (6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。

- (7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- (8) 证书查询方式。ZXB 除公布认证证书在 ZXB 网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

11.2 认证证书有效期最长为 3 年。

11.3 ZXB 建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

11.4 认证要求变更

认证要求变更时，ZXB 及时将认证要求变更的文件发给所有相关的获证组织，同时将认证要求的变更信息通过网络向社会公告。ZXB 根据认证要求变更的性质和内容，采取适当方式对获证组织实施变更后的认证要求有效性的验证，如文件审查、现场补充审核。ZXB 最终根据以上步骤确认认证要求变更后获证组织的证书有效性。

11.5 认证标志要求

- a) 获证客户在传播媒介(如互联网、宣传册或广告)或其他文件中引用认证状态时，应符合 ZXB 的要求。
- b) 使用 ZXB 的认证标志，需向 ZXB 提出申请。在使用时，其图案必须按照 ZXB 提供的 图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致。未经 ZXB 许可不得使用认证标志；
- c) 不得在任何资料中有关于其认证资格的误导性说明； d) 不得以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- e) 不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，暗示或误导公众认为认证证书覆盖 范围外的管理体系、产品或服务、过程、活动和场所获得 ZXB 的认证；
- f) 宣传认证结果时不得损害 ZXB 的声誉和（或）使认证制度声誉受损，失去公众信任； g) 不得擅自更改证书内容；
- h) 不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印证书；
- i) 获证客户应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏；
- j) 获证客户的管理体系若发生重大变化时，应及时报告 ZXB ，接受 ZXB 的调查或监督 检查。对经监督检查不合格者，不得继续使用认证证书；
- k) 在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告宣传材料；
- l) 认证证书被暂停期间，相应的认证领域的管理体系认证暂时无效。认证客户应停止 使用认证证书和认证标志，直到造成暂停的问题得到解决。如果客户在规定的时限内未能解 决造成暂停的问题，ZXB 将撤销或缩小相应领域的认证范围；
- m) 证书被 ZXB 撤销，获证客户应按 ZXB 的要求将证书交还给 ZXB ，并同时使用所有引 用认证资格的广告材料。停止在文件、网站、广告和宣传资料中

- 或广告宣传等商业活动，以及在工作场所、销售场所展示认证证书；
- n) 不应允许其标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书；
 - o) 标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其它可解释为表示产品符合性的方式 使用；注：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分裂、破裂或损坏。
 - p) 认证证书和认证标志的使用应符合规定；
 - q) 认证标志使用时可以等比例放大或缩小，但不允许变形、变色；
 - r) 证书持有人应对认证证书和认证标志的使用和展示进行有效的控制。

十二、信息通报

获证组织应建立向 ZXB 通报最新信息的程序，并及时通报顾客的重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及组织变更的各种信息等变更信息包括(但不限于)以下:法律地位、经营状况、组织状态或所有权取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质变更;组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员);联系地址和场所获证诚信管理体系覆盖的范围;诚信管理体系和重要过程的重大变更。

十三、受理申诉和投诉

获证组织对认证决定有异议时，ZXB 应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知交获认证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为 ZXB 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构

投诉。

十四、记录管理

- 14.1 ZXB 应当建立认证纪录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 14.2 记录应当真实准确以正式认证活动得到有效实施。保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 14.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

附录 A：企业诚信管理体系审核人日计算表

人数	已建立质量管理体系人日 （有手册、有内审）		未建立质量管理体系人日
	未获证	已获证	
1-100	1.5	1	2
101-300	2	1.5	2.5
301-500	2.5	2	3
501	遵循上述递进规律		

注 1：有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上已组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

注 2：对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

附录 B：企业诚信管理体系认证人员专业能力评价准则

B. 1 认证人员通用要求

满足 ZXB 管理体系认证人员个人行为准则、认证人员职能、通用管理体系认证知识和技能等要求。

B.2 认证人员知识和技能表

知 识 和 技 能	职 能					
	认 证 申 请 评 审 人 员	认 证 审 核 方 案 管 理 人 员	认 证 审 核 人 员	认 证 决 定 或 复 核 人 员	认 证 人 员 能 力 的 评 价 人 员	认 证 规 则 和 认 证 方 案 制 定 人 员
诚信管理基础知识			√	√		√
诚信管理体系标准和规范性文件	√	√	√	√	√	√
诚信管理实践、活动和方法			√	√		√
客户业务领域	√	√	√	√	√	√
客户产品和服务、过程和组织	√	√	√	√	√	√

B.3 主要认证人员专业能力评价细则

除本附录特殊说明外，各岗位认证人员评价方法按 ZXB 相应岗位认证人员评价要求执行。

B.3.1 认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证人员能力的评价人员能 力评定细则
 除具备 ZXB 对管理体系认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证人员能力的评价人员在个人素质、教育背景、工作经历等方面的一般要求以外还应具备以下专用知识：

- 能够识别组织的技术领域;
- 了解组织的业务活动，能够识别出管理过程中涉及的诚信要素;
- 能够确定本机构实施认证所需的能力和资源;
- 能够判定机构具有所需的能力和资源;
- 认证过程中使用的诚信管理体系标准和其他规范性文件的相关知识;
- 与相关行业实务有关的通用术语和过程方面的知识;
- 客户产品、过程和组织类型、规模、治理、结构及外包活动方面的知识。

B.3.2 认证决定或复核人员能力评定细则

除具备 ZXB 对管理体系认证决定或复核人员在个人素质、教育背景、工作经历等方面的通用要求以外还应具备以下专用知识:

- 理解诚信管理相关基础知识;
- 认证过程中使用的诚信管理体系标准和其他规范性文件的相关知识;
- 了解诚信管理相关法律法规、实施细则、工作规程和指南等要求及其与诚信管理体系的关系;
- 具备并理解诚信管理相关实践、活动和方法及应用;
- 了解组织的业务活动，能够识别出管理过程中涉及的诚信要素;
- 与相关行业实务有关的通用术语和过程方面的知识;
- 客户产品、过程和组织类型、规模、治理、结构及外包活动方面的知识。

B.3.3 认证审核人员、认证规则和认证方案制定人员能力评定细则

准则分类	评价标准
初始资格准则	<p>申请人应具有:</p> <ol style="list-style-type: none">1.应具备质量管理体系审核员资格;2.国家承认的本科及以上学历，具有至少 2 年工作经历，且至少具有 1 年与诚信管理相关的专业工作经历;或国家承认的大学专科学历及中级(含)以上技术职称，具有至少 5 年工作经历，且至少具有 3 年与诚信管理相关的专业工作经历 备注:工作经历应在取得育经历之后获得，研究生学习经历可按 50% 计算工作经历，专业工作经历与工作经历可以同时发生。3.具备 ZXB 对管理体系审核员在个人素质、教育背景、工作经验、审核经历等方面的要求4.需通过 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》标准基础知识及相关从

	业法律法规的培训，并经过考试合格。同时，该人员的技术能力应经评价并符合技术能力要求。
个人诚信要求	申请人满足以下个人诚信要求时，才可申请诚信管理体系认证审核员： -无个人不良信用记录； --工作经历中无不良诚信记录、不诚信事件、违法违规或不道德行为记录，以及与诚信有关的客户投诉记录，如编制虚假审核记录，不到审核现场，因向受审核方索要财物被投诉等。
知识和技能	诚信管理体系审核人员及专业管理人员应具有 GB/T 19011 2013 中 7.2.2 所述的职业素质 7.2.3.2 所述的通用知识和技能，并具有下列方面特定的知识和技能： 诚信管理体系 理解 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》、GB/T22117-2008《信用基本术语》中所包含的术语、定义和诚信管理原则及其应用 理解 GB/T <u>31950-2023</u> 《企业诚信管理体系要求》的内容和要求 理解诚信管理体系在不同类型组织中的应用，包括： 不同类型组织的诚信要素及与组织业务的关系； 不同类型组织的诚信管理对资源的需求； 不同类型组织社会责任的履行，各项承诺的建立及兑现； 不同类型组织的诚信风险及与组织业务的关系； 不同类型组织诚信意识培养和诚信文化的建设； 不同类型组织诚信管理的策划、支持、管理实现、检查与分析和持续改进过程； 不同类型组织特定的诚信管理过程； 不同类型组织识别确定诚信要素的方法及其与组织业务的关系。 诚信管理基础知识

	<p>理解诚信管理术语、定义、类型和特点；</p> <p>理解诚信管理相关基础知识</p> <p>法律法规</p> <p>了解我国法律法规体系的构成；</p> <p>了解诚信管理相关法律法规、实施细则、工作规程和指南等要求及其与诚信管理体系的关系，了解其在审核中的应用；</p> <p>了解组织应遵守的其他诚信管理要求；</p> <p>相关诚信管理体系标准及其他在认证过程和不同审核中使用的规范性文件；</p> <p>相关诚信管理体系标准的应用；</p> <p>信管理体系标准和其他相关文件因素的交互；</p> <p>了解组织应遵守的其他诚信管理要求；</p> <p>h) 了解国家认证认可法规、规章要求。</p>
评价方法	<p>对于新聘用的认证审核人员、审核组长，组织初始能力评价，评价方法包括：记录审查、意见反馈、面谈、笔试、见证等。</p> <p>审核员能力评定包括：初始评价（提取教育、培训、工作经历、资格证书、审核员资格、审核经历等），必要的培训，定期的考核和后续的持续监督与评价（日常观察、见证评价、绩效考核、信息反馈等），领域评定拓展管理等。</p> <p>管理人员的能力评定包括：初始评价（提取教育、培训、工作经历、资格证书等），持续监督评价（日常观察、信息反馈等）</p> <p>可选择面谈、笔试、现场见证等其中的某些方式进行验证是否具备能力。</p> <p>5. 具体评价内容详见“审核员能力评价表”。</p>

注：诚信管理相关专业工作经历包括：

- 1) 诚信经营与管理工作，包括诚信文化建设、诚信管理制度的建立、企业诚信机制、诚信管理体系或信用评估机制的建立、企业社会责任管理、组织人员岗位责任管理、失信违法行为追究、组织承诺兑现等；
- 2) 供应商与采购管理；

- 3) 与诚信管理相关的财务工作，包括债务管理、税费缴纳、应付款项支付、应收账款追要等；
- 4) 合同管理，包括合同的评审、签订、履行、变更和撤销等；
- 5) 客户与销售管理，侧重客户授信与年审、客户信档案管理；
- 6) 企业信息披露管理；
- 7) 相关法律法规学习和管理；
- 8) 生产/服务中接触诚信要素管理的工作经历，例如配料、过程控制、半成品和成品质量检验检测、服务承诺的实现等；
- 9) 出货与运输管理，例如出货前对产品的检查检验，对运输工具、出货单等的检查等；
- 10) 商标、专利及企业各类标识、证书和资质管理；
- 11) 诚信管理服务工作，包括相关的评估、诚信管理信息服务、诚信管理咨询服务等；
- 12) 诚信管理公共服务工作，包括诚信管理行政管理、企业诚信管理研究、标准和规范制修订等。



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
国家标准化管理委员会 发布

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	6
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 应对风险和机遇要求	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 管理实现	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 授信管理	15

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《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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）和“实施运行模式”（见 2015 年版引言 0.3 实施运行模式）的有关内容更改后纳入第 4 章（见 4.1 和 4.2），且将“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”的术语及定义（见第 3 章，2015 年版的第 3 章），删除了“诚信要素”“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“相关方”的术语及定义（见第 3 章）；
- 删除了“要求和承诺”一章（见 2015 年版的第 4 章）；
- 增加了“企业环境”一章（见第 5 章）；
- 增加了“领导作用”一章（见第 6 章）；
- 更改了“确立诚信方针”（见 6.2，2015 年版的 5.1）；
- 将“确立诚信目标”更改为“确立诚信目标及相关制度”，并更改了相关内容（见 6.3，2015 年版的 5.2）；
- 删除了“识别诚信要素”的有关内容（见 2015 年版的 5.3）；
- 将“支持过程”更改为“支持”，并更改了相关内容（见第 8 章，2015 年版的第 6 章），包括删除了“诚信意识培养”（见 2015 年版的 6.2）；将“诚信信息交流”更改为“信息交流与控制”，并更改了相关内容（见 8.2，2015 年版的 6.3）；将“文件”更改为“成文信息”，并更改了相关内容（见 8.3，2015 年版的 6.4）；
- 增加了“确立诚信目标及其相关制度要求”（见 7.1）、“企业承诺及其要求”（见 7.2）和“应对风险和机遇要求”（见 7.3）；将“应对变化”更改为“应对变更要求”，并更改了有关内容（见 7.4，2015 年版的 5.4）；
- 将“总则”更改为“总体要求”，并更改了有关内容（见 9.1，2015 年版的 7.1）；删除了“诚信要素管理实现”（见 2015 年版的 7.2）；增加了“信用调查”（见 9.2）、“信用档案管理”（见 9.3）、“授信管理”（见 9.4）、“合同管理”（见 9.5）、“商账管理”（见 9.6）、“社会责任履行”（见 9.7）、“诚信风险管理”（见 9.8）、“应急准备和响应”（见 9.9）和“诚信教育培训”（见 9.10）；
- 删除了“监视和检查”（见 2015 年版的 8.2）和“审核与评价”（见 2015 年版的 8.3）；增加了“人员评价”（见 10.1）、“承诺兑现检查与分析”（见 10.3）和“诚信目标实现核查和分析”（见 10.4）；更改了“失信评估和处置”的有关内容（见 10.5，2015 年版的 8.4）；增加了“信用修复”（见 10.6）和“守信激励确认和实施”（见 10.7）；
- 更改了“持续改进”的有关内容（见第 11 章，2015 年版的第 9 章），增加了“总体要求”（见 11.1）和“改进机制”（见 11.2）；
- 更改了附录 A，且更改为资料性附录（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：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、海亮集团有限公司、厦门申悦关务科技集团有限公司、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根赛特中机有限公司、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、上海倍通企业信用征信有限公司、国营川西机器厂、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、淮北矿业集团大榭能源化工有限公司、贝壳找房(北京)科技有限公司、唐山国芯晶源电子有限公司、唐山万士和电子有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、漳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、日日顺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、刘栋栋、曹建国、王黎红、梁金辉、李韪、高景远、樊宇、姜曦、李永生、陈慧、黄清、于世涛、唐壮、张德芹、汪地强、方正基、杨波、郝建军、袁庆祝、张轴、黄旭江、王广珍、陈林、王春利、黄进明、顾军、于贞超、刘权、李鹏亮、韩绍阳、郭吉标、卜晓华、李勇刚、刘伟丽、刘凡华、刘锐、杨阳、李在卿、李磊、何昉、孔德泰、薛晓宁、杨军山、董睿、蒋龙、王慧、吴春华、乔慧。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——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、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,也可用于指导行业组织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

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19001、GB/T 19011、GB/T 22117 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述的总体意图和方向。

注 1: 诚信是自觉和自律,是由道德规范上升形成的重要原则。企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为,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。

注 2: 诚信方针为采取措施、建立诚信目标提供框架。

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: 诚信目标通常是可以量化的。

注 2: 通常对企业的相关职能、层次和过程分别规定诚信目标。

3.3

诚信管理 **integrity management**

依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺,跟踪承诺兑现的过程,开展对承诺兑现情况的评价,并根据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 38253—2019,3.2,有修改]

3.4

诚信管理体系 **integrity management system; IMS**

企业确定其诚信方针和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活动。

[来源:GB/T 38253—2019,3.3,有修改]

3.5

相关方 **related party**

若其需求和期望未能满足,将对企业的持续发展产生重大风险的个人或团体。

注:企业的成功,有赖于吸引、赢得和保持有关相关方的支持。

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、提高企业整体绩效并推动其可持续发展为目标,提出以下八项原则:

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,加强诚信管理和信用风险防范,在生产经营、财务管理、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,树立良好的品牌形象,提升社会美誉度,实现企业的可持续发展。

b) 领导作用

企业的各级领导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、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) 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,或者将诚信管理的职能赋予其他管理部门。大型企业或集团公司为此可单独设立专业部门。

d) 全员参与

尊重各级人员并鼓励和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。

f) 持续改进

企业在其内外部条件的变化下,基于当前诚信管理水平,持续提升其能力。

g) 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。建立在数据和信息分析基础之上的决策,能够克服或避免人为因素的影响。

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。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。

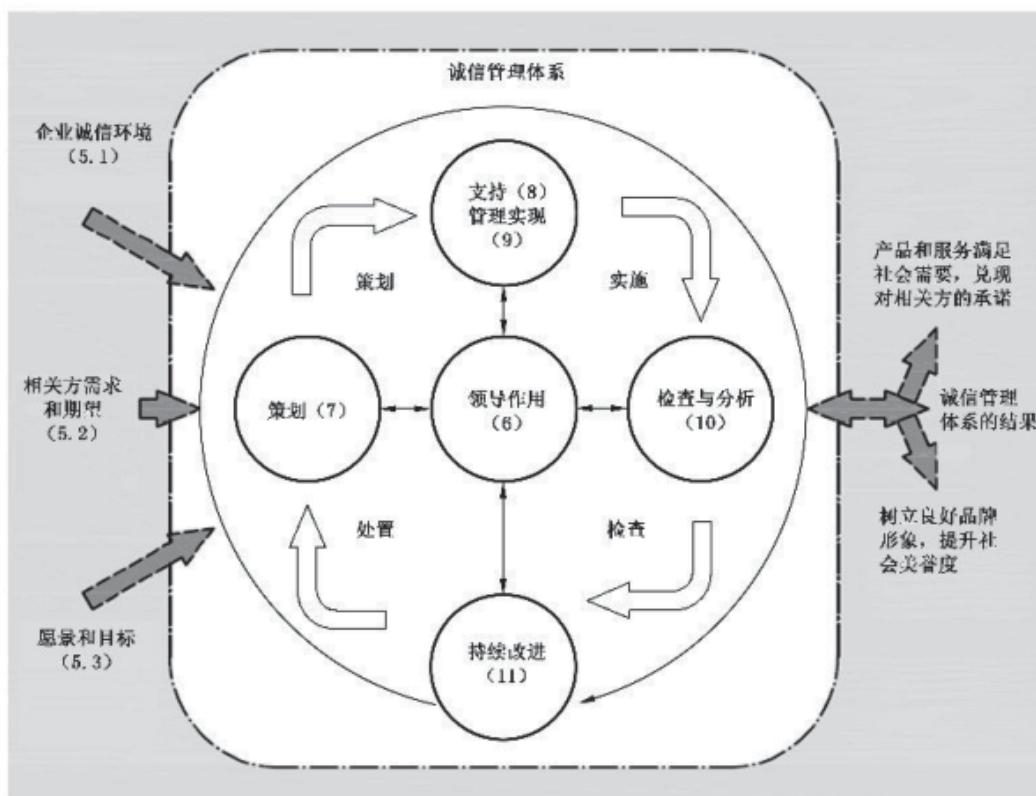
本文件制定的管理体系标准框架，与其他管理体系标准协调一致，不要求改变现行的管理体系，但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系而对现行的管理体系进行调整或补充。

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 表明了第 5 章～第 11 章是如何构成 PDCA 循环的。

PDCA 循环简要描述如下：

- 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；
- 实施(Do):**执行所制定的策划；
- 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；
- 处置(Act):**必要时，采取措施改进诚信管理体系，以提高绩效。



注：括号中的数字表示本文件的相应章条号。

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独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) 社会信用体系推进对企业的影响;
- 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 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) 薪资和福利稳定;

- 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质量符合要求；
- 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) 稳定和持续的合作/互利双赢；
- 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) 就业最大化；
- 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型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、社会团体将承诺信息、评价信息等各类企业信用信息在报纸、杂志、网站、电视以及新媒体的渠道公示。

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

及中短期目标,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 诚信管理体系范围

在确定范围时,企业应确定诚信管理体系的边界和适用性,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和期望,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 5.3 中提及的愿景和目标;
- b) 企业的诚信管理体系范围应作为成文信息,可获得并得到保存。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:

- 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

在企业诚信管理体系的建立和实施中,最高管理者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,与企业自身发展的愿景和目标相匹配;
- b) 确保公司章程、议事规则中体现诚信经营的要求,并将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作出贡献;
- 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:最高管理者指在最高层指挥和控制企业诚信管理体系建立和实施的一个人或一组人,如董事会或管理层。根据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有授权和提供资源的权力。

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，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 确认诚信目标及相关制度

6.3.1 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需的过程建立诚信目标，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) 适用性的要求；
- d) 可核查；
- e) 可沟通；
- f) 适时更新。

6.3.2 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，如建立反欺诈、反舞弊、反商业贿赂的机制。诚信管理制度还应与企业内控合规、风险管理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) 内外部失信行为责任追究制度；

注：“内部”指企业内相关部门或员工有举报内部失信的义务；“外部”指企业有对国家主管部门在监管方面的失信进行上诉的权利。

- h) 守信激励制度；
- i) 社会责任履行制度；
- j) 信息公开制度；
- k) 诚信系统运维管理制度；
- 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不尽相同，与之相匹配的诚信管理制度也有所不同。

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/岗位职责和权限

6.4.1 部门组建/岗位设置

最高管理者应确保诚信管理部门/岗位相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。诚信管理部門/岗位应直接对企业最高管理层或董事会负责。

注1：通常大型企业或集团公司单独组建诚信管理部门，或确定诚信管理的职责由哪个部门具体承担；中小企业则因规模和资源所限，仅设置诚信管理岗位。

注2：集团公司宜根据诚信管理工作的实际需要单独组建诚信管理部门，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，也可将诚信管理职能明确赋予有关业务部门，并由该部门牵头协调相关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/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、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、国家主管部门文件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 确立诚信目标及相关制度要求

企业确立诚信目标及相关制度应满足以下条件：

- 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，接受国家主管部门信用监管，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目标中适当体现,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,国家法律法规和管理策略发生调整时。

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) 接受并配合国家主管部门的监管;
- e) 公平竞争;
- f) 保证员工的正当合法权益,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) 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) 运用大数据、云计算、人工智能、移动互联、智能终端等技术手段或工具实施诚信管理,以适应并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) 积极参与公益活动。

7.3 应对风险和机遇要求

7.3.1 在策划诚信管理体系时,企业应评估影响企业内外部环境的各项因素,识别和分析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;
- 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的变化,企业应做好应对变化的规划和部署,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整体性;
- 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、维护和持续提升企业诚信管理体系所需要的资源,同时应评估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、履行承诺作出贡献;
- 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 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(包括资源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监管平台、企业内部诚信管理信息化系统以及诚信风险管理工具等)；
- 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信用档案等成文信息)；
- d) 信息和通信技术。

8.1.3.2 信息系统

企业可根据诚信管理工作需要，将诚信管理要求融入业务、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系统进行诚信管理。信息系统应具备诚信管理的主要功能，可通过多个信息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。

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) 供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) 指标完成情况考核功能。

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、媒体的公开信息和企业上下游客户信用信息；
- b) 外部信用报告：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、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。

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识别和分析评价。

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,企业应及时审视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 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,确保诚信管理体系的持续有效运行。

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) 本企业的诚信承诺;
- c) 诚信要素及更新信息;
- d) 诚信方针、诚信目标的分解,指令传达、完成情况等;
- e) 诚信管理体系运行信息及紧急状态信息;
- f) 职责信息;
- g) 权限信息;
- h) 相关方满意情况;
- i) 相关方投诉;
- j) 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：

- 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；
- 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；
- 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；
- 环境监测和职业健康安全等有关的信息；
- 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；
- 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 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、信用档案、公开的失信信息等。

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：

- 识别信息和描述，包括标题、日期、作者或参考号；
- 格式（包括语言、软件版本、图表）和媒介（包括纸质版、电子版）；
- 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，应满足以下条件：

- 在需要时便于并适于使用；
- 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：

- 分发、获取、检索和使用；
- 存储和保存，包括确保其易读性；
- 更改内容的审批；
- 保持和销毁。

9 管理实现

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。

- 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，履行社会责任等要求。
- 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，应确定并保持有关诚信目标以及承诺识别、履行和跟踪的成文信息，并满足以下条件：
- 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、履约等信息。

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 评价指标应依据 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 信用等级应符合 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,符合 GB/T 23793 的规定。

9.3 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) 业务资料;
- e) 商账资料;
- f) 债权保障资料。

9.3.3 档案更新和维护

客户信用档案应实行动态管理、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、经营状况等)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)的授信额度总量和现金回收目标。

9.4.2 明确授信策略

企业应制定授信业务的标准和管理原则,建立授信策略的调整和完善机制。对客户授信有明确的信用条件或要求,信用策略包含信用账期、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)审批签字手续齐全、符合权限要求,重大授信或超信用策略的授信(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 企业应综合评估客户信用评价结果、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策略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。

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,应遵照合同约定执行。合同不能履行的,应遵照 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。

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追收。

企业应优先采用及时规范有效的内部催收方式。同时,企业应妥善保管相关的纸面以及电子数据证据,并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追收。

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) 对投资者、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 的 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 内部风险

企业应适时识别内部风险，包括但不限于下列内容：

- 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、国家主管部门文件、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；
 - 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。

9.8.2 外部风险

企业应适时识别外部风险，包括但不限于下列内容。

- 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，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；
 - 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。
- b) 信息系统风险：企业信息系统及网络可能受到威胁或侵害。
- 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在产品质量、特性和价格等方面有一些特殊的举措,或者政局动荡、武装冲突等的原因,会对出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,并明示实施的纠正措施以及与相关方达成的协商结果。

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,包括对质量安全和诚信管理部门相关人员的教育培训,并保持相关的记录,使被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,充分评估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 内外部影响因素检查与分析

企业应确定、提供并维护所需的环境,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、地区或当地的各种主管部门文件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 承诺兑现检查与分析

10.3.1 针对作出的承诺,企业应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,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;
- 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对要求进行确认;
- 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关的成文信息;
- d) 确保相关人员知道成文信息按需要作出修改的内容。

10.3.2 承诺不能兑现时,企业应及时找出原由、及时解决并获得相关方的谅解,还应对当初作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,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、合同或订单、投诉和反馈以及应急响应等方面的要求;
- b) 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。

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 诚信目标实现核查和分析

10.4.1 基本要求

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)响应国家主管部门信用监管要求等方面的承诺。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。

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见附录 A。

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和改进的方法及效果进行评估，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（包括国家主管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 基本要求

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) 遵照相关行业管理条例或办法、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管理；
- 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：企业可自主决定选择哪个渠道、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；

- b) 企业公开作出信用承诺；
- c) 企业积极主动地参与各类信用修复的专题培训；
- d) 企业接受各级部门的协同监管，持续提交信用报告；
- e) 企业主动参与志愿服务和社会公益事业。

10.6.3 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的成效评估，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守信行为予以确定，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奖励，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效；
- c) 相关方的表扬和致谢；
- 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改进提升，实施但不限于以下激励措施：

- a) 内部通报表扬；
- b) 物质和精神鼓励；
- c) 给予诚信体系专项激励；
- 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挂钩。

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,计划时宜评估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。

企业可对诚信管理体系的审核作出策划,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,可确定审核计划。审核计划宜满足以下条件:

- 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,并提交受审核方。受审核方对审核计划的反对意见宜在审核组长、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,宜遵照 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。

审核方案的实施宜遵照 GB/T 19011—2021 中 5.4 规定的方法进行。审核的程序宜遵照 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、评审与改进宜遵照 GB/T 19011—2021 中规定的方法进行，但宜特别关注以下内容：

- 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 审核员能力和评价

诚信管理体系审核员宜遵照 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：审核员的能力可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/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
 - [4] GB/Z 19580 卓越绩效评价准则
 - [5] GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
 - [6] GB/T 36000 社会责任指南
 - [7] GB/T 38253—2019 家居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〕6号)
 - [9] 统计严重失信企业信用管理办法(国家统计局令第35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] 市场监督管理信用修复管理办法(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〕35号)
-