

编号：SEC/GZ-01-I-2023



企业诚信管理体系 认证实施规则 第 1.2 版

2019 年 11 月 10 日发布

2019 年 11 月 21 日实施

2025 年 5 月 23 日第二次修订

目录

1 适用范围及认证依据	3
2 初次认证程序	3
2.1 受理认证申请	3
2.2 审核策划	6
2.3 实施审核	7
2.4 审核报告	28
2.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	29
2.6 认证决定	30
3 监督审核程序	31
4 再认证程序	33
5 暂停或撤销认证证书	34
5.1 总则	34
5.2 暂停证书	34
5.3 撤销证书	35
6 认证证书和认证标志要求	36
7 与其他管理体系的结合审核	37
8 受理转换认证证书	37
9 受理组织的申诉	38
10 认证记录的管理	38
11 其他	38
附录 A 诚信管理体系认证审核时间要求	40

1 适用范围及认证依据

本实施规则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 and 持续改进的要求。适用于依据 GB/T 31950-2023《质量管理 能力管理和人员发展指南》在企业内部建立和实施诚信管理体系，也可作为本中心对企业建立和实施的诚信管理体系进行审核。

2 初次认证程序

2.1 受理认证申请

2.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- （1）可开展认证业务的范围，以及适宜时获得认可的情况。
- （2）本规则的完整内容。
- （3）认证证书样式。
- （4）对认证过程的申诉规定。

注：以上内容同其他管理体系。

2.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

- （1）认证申请书，申请书包括申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明。
- （2）法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 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、强制性认证证书等的复印件。

(4) 近 1 年没有发生重大质量、安全、环境等事故及信用问题的承诺书。

(5) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。

(6) 管理体系成文信息（适用时）。

2.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、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。

对被执法监管部门责令停业整顿或在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，中心将不受理其认证申请。

2.1.4 对符合 2.1.2、2.1.3 要求的，中心将决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

2.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(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，应及时向本中心通报：

① 因诚信问题被客户及相关方投诉。

② 生产、销售的产品或提供的服务被监管部门认定不合格。

③ 发生重大质量、环境、安全等事故。

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、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

⑤ 出现影响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，不利用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) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，中心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。

2.2 审核策划

2.2.1 审核时间

2.2.1.1 为确保认证审核的完整有效，中心将以附录 A 所规定的审核时间为基础进行安排，但可根据申请组织诚信管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，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，但减少的时间不超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

2.2.1.2 整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

2.2.2 审核组

2.2.2.1 中心将根据诚信管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担审核任务和责任。

2.2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

2.2.2.3 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

注：诚信管理体系审核员应至少具备 QMS、EMS 或 OHSMS 或 FSMS 或 HACCP 其中一个体系的审核员资格，且至少经过 8 小时关于 GB/T 31950-2023 标准内容的培训。

2.2.3 审核计划

2.2.3.1 中心将为每次审核制定书面的审核计划。审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

2.2.3.2 如果诚信管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中心可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对诚信管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对诚信管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，查看诚信因素特别是关键诚信因素的识别和控制情况。

2.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

2.3 实施审核

2.3.1 审核组应按照审核计划的安排完成审核工作。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。

2.3.2 审核组将会同申请组织按照程序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

注：首末次会议签到**参照**“认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知（国认监【2021】3号）”，或按中心相关的要求进行，如拍照。

2.3.3 审核过程及环节

（1）结合现场情况，确认申请组织实际情况与诚信管理体系成文信息描述的一致性，特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

（2）结合现场情况，审核申请组织理解和实施 GB/T 31950-2023 标准要求的情况，评价诚信管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认诚信管理体系是否已运行并且超过 3 个月。

（3）确认申请组织建立的诚信管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

（4）结合诚信管理体系覆盖产品和服务的特点识别对诚信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。

（5）重点是审核诚信管理体系符合 GB/T 31950-2023 标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

a. 对诚信管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况，如社会责任履行、诚信文化建设、诚信意识建设、诚信要素识别与控制等。

b. 为实现诚信方针而在相关职能、层次和过程上建立诚信目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

c. 申请组织实际工作记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

（5）申请组织的内部审核是否有效。

主要审核要点及审核方法

序号	诚信管理体系要求	对应标准条款	审核要点和审核方法
1	内部环境	5.1.1	企业的内部环境有哪些？为了理解内部环境，企业是否评估： 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？
2	外部环境	5.1.2	企业的外部环境有哪些？为了理解外部环境，企业是否评估： 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；社会信用体系推进 e) 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？
3	相关方需求和期望	5.2	
4	基本要求	5.2.1	企业的相关方有哪些？企业是否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	所有者	5.2.2	企业的所有者（含股东）的需求和期望是否得到满足？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。

6	员工	5.2.3	企业的员工的需求和期望是否得到满足？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。
7	顾客	5.2.4	企业的顾客的需求和期望是否得到满足？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) 如为互联网平台企业，是否建立了诚信管理机制，对入驻平台的经营者实施监督。
8	供方	5.2.5	企业的供方的需求和期望是否得到满足？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。
9	信用监管机构或部门	5.2.6	信用监管机构或部门的需求和期望是否得到满足，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，且有良好的经营效益； 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、环保等方面的审核和检查； g) 如为互联网平台企业，是否签署了依法依规经营承诺，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。
10	行业组织	5.2.7	相关行业组织的需求和期望是否得到满足？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。
11	竞争对手	5.2.8	企业竞争对手的需求和期望：进行正当竞争，是否得到满足？

12	愿景和目标	5.3	企业是否制定了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？
13	诚信管理体系范围	5.4	企业在确定范围时，是否确定了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) 管理体系范围作为成文信息，可获得并得到保存。该范围是否描述所覆盖的与其产品和服务相关的所有承诺？
14	诚信管理体系所需过程	5.5	
15		5.5.1	企业是否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) 按照标准 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。
16		5.5.2	企业是否在必要的范围和程度上，保持成文信息以及支持过程运行，并确信其过程按策划进行？
17	领导作用	6	
18	总则	6.1	在企业管理体系的建立和实施中，最高管理者是否通过以下方面证实其对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。

19	确立诚信方针	6.2	最高管理者是否建立诚信方针，并确保满足以下条件： 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。
20	确认诚信目标及相关制度		
21	诚信目标总体要求	6.3.1	最高管理者是否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。诚信目标是否满足以下条件： 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。
22	相关诚信管理制度	6.3.2	最高管理者是否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； 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。
23	相关制度发布	6.3.3	
24		6.3.3.1	相关制度是否由最高管理者签署发布并正式执行。

25		6.3.3.2	最高管理者是否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。
26	确认诚信管理部门/岗位职责和权限	6.4	
27	部门组建/岗位设置	6.4.1	最高管理者是否确保诚信管理部门/岗位相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。诚信管理部门/岗位是否直接对企业最高管理层或董事会负责？ 组建诚信管理部门时，最高管理者是否： a) 建立诚信管理部门的组织架构，是否成立独立的部门，或将诚信管理职能明确赋予有关业务部门，是否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) 是否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，诚信管理部门是否处理好与其他部门之间的服务、协作和监督等关系； c) 组织是否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，重要职位是否由具备信用管理、财务、金融和法律等领域实践经验及专业证书的人员担任。
28	部门/岗位职责和权限	6.4.2	诚信管理部门/岗位的职责和权限是否包括但不限于： a) 主导制定、发布、修改、废除本组织诚信目标与制度； 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) 根据组织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) 建立和完善组织的诚信管理体系，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。
29	策划	7	
30	确立诚信	7.1	组织是否确立诚信目标及相关制度以满足以下条件：

	目标及相关制度要求		a) 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) 组织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，且与组织确立的诚信方针相协调，与组织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) 组织诚信目标在组织经营目标中适当体现，且结合内部因素和外部因素进行调整。
31	企业承诺及其要求	7.2	
32	规定性承诺	7.2.1	组织是否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。
33	约定性承诺	7.2.2	除应履行法律法规和行业管理规章中要求的责任外，组织是否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) 遵守行为诚信自律公约； h) 履行社会责任； i) 响应社会公众投诉和举报。
34	自愿性承诺	7.2.3	组织是否基于可持续发展角度，出于组织自愿的社会贡献，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。
35	应对风险和机遇要求	7.3	
36		7.3.1	在策划诚信管理体系时，组织是否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，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。
37		7.3.2	组织策划的内容是否包括不限于： 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是否与风险和机遇对组织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。
38	应对变更要求	7.4	组织是否控制策划的变更，评审非预期变更的结果，并采取措施减轻不利影响。对于实施诚信管理体系中可能涉及的变化，组织是否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) 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的合理性？
39	支持	8	
40	资源	8.1	
41	基本要求	8.1.1	组织是否确定并提供建立、实施、维护和持续提升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？
42	人员及能力	8.1.2	为实现组织的诚信方针和诚信目标，组织是否满足以下条件： 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、行业和组织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组织诚信水平的相关

			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) 适时评价组织人力资源保障的有效性，并采取有效的持续改进措施。 组织是否保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。
43	信息基础设施	8.1.3	
44	基本要求	8.1.3.1	组织是否确定、提供并维护用于支撑管理体系实施的信息基础设施，确保与产品和服务的一致。信息基础设施是否包括以下方面： 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、组织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信用档案等成文信息）； d) 信息和通信技术。
45	信息化系统	8.1.3.2	组织是否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。鼓励组织单独建立一套信息化系统进行诚信管理。信息化系统是否具备诚信管理的主要功能，通过多个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。系统功能是否包括但不限于： 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。
46	风险管控工具应用	8.1.3.3	
47	应用方式	8.1.3.3.1	诚信风险管控工具应用方式，是否包括但不限于： 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，包括组织诚信管理状况评价、指导组织建立诚信管理制度、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、

			建立组织信用档案、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。
47	应用领域	8.1.3.3.2	诚信风险管控工具是否主要在供应商选择、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？
48	过程运行环境	8.1.4	组织是否确定、提供并维护支撑诚信管理体系实施所需的环境。 组织是否确定与其宗旨、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。组织是否对这些外部和内部因素的相关信息进行分析评价？
49	资源核查和评估	8.1.5	组织是否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？ 组织是否保留成文信息，作为资源符合实施诚信管理体系需求的证据？
50	企业知识	8.1.6	组织是否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，组织是否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？
51	信息交流与控制	8.2	
52	基本要求	8.2.1	组织是否建立、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，是否采取以下措施： 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。
53	内部信息	8.2.2	内部信息是否包括但不限于： a) 本组织的诚信方针、诚信目标； b) 本组织的诚信承诺； 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？
54	外部信息	8.2.3	外部信息是否包括但不限于： 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) 与组织外部人员进行有关管理体系方面的信息交流？
55	成文信息	8.3	
56	基本要求	8.3.1	成文信息是否是确保组织诚信管理体系有效实施所必须的，其内容和种类是否取决于组织的规模、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？
57	创建和更新	8.3.2	在创建和更新成文信息时，组织是否充分关注以下方面： a) 涵识别信息和描述，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？
58	版本管理	8.3.3	
59		8.3.3.1	组织是否对所保留的、作为符合性证据的成文信息予以保护，防止非预期的变更。成文信息是否进行版本管理，是否满足以下条件： 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？
60		8.3.3.2	为实现成文信息的版本管理，组织是否做好以下措施： 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？
61	管理实现	9	
			为满足承诺，并响应第7章所确定的要求，组织是否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，履行社会责任等要求； b) 建立下列内容的准则：法律法规及行业诚信自律公约

62	总体要求	9.1	的核查和分析；相关方的需求和期望的核查和分析；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，是否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。 组织是否确保外部过程受控，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？
63	信用调查	9.2	
64	调查内容	9.2.1	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、所在行业状况以及组织守法、守约等信息，组织的调查内容包括哪些？
65	调查方法	9.2.2	组织是否根据具体情况，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？
66	评价指标	9.2.3	
67		9.2.3.1	组织是否根据需要，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？
68		9.2.3.2	评价指标是否依据 GB/T23794 设定？
69		9.2.3.3	是否依据信用评价结果，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组织重要程度进行综合判断？
70	评价方法	9.2.4	
71		9.2.4.1	组织信用评价方法可采用定性与定量分析相结合、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，组织采用了哪些方式？
72		9.2.4.2	组织是否对信用销售客户（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？
73		9.2.4.3	信用等级是否符合 GB/T22116 的规定？
74	分类管理	9.2.5	
75	信用档案管理	9.3.1	组织是否为产业上游产品、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？ 信用档案编号是否科学合理，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？
76	档案内容	9.3.2	客户信用档案的内容，是否包括但不限于： 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？
77	档案更新和维护	9.3.3	客户信用档案是否实行动态管理、适时更新，更新周期多久，是否电子档案与纸质档案并存管理？
78	档案保管和查阅	9.3.4	组织是否对信用档案的保管年限及销毁处理作出规定，保管方式有哪些？保管期限多久？组织是否设立客户信用档案的查阅权限并建立审批程序，是否保留档案查阅记录，以防止组织商业秘密和客户信息泄露？
79	授信管理	9.4	
80	总体授信计划	9.4.1	组织是否根据内部条件（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、行为特点、经济周期、国家主管部门文件等）制定总体授信策略，确定一定期限内的授信额度总量和现金回收目标？
81	明确授信策略	9.4.2	组织是否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。是否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？
82	规范授信流程	9.4.3	组织是否建立明确的授信（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）是否由组织最高管理层集体审批决定？
83	科学合理授信	9.4.4	
84		9.4.4.1	组织是否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？
85		9.4.4.2	授信方法是否包括但不限于：同业比较法、初次限额法、销售预测法、风险收益比较法？
86		9.4.4.3	组织对客户授信时，选用哪种方法？
87	授信风险控制	9.4.5	
88		9.4.5.1	授信对象出现超过信用策略规定状况时，组织采取了哪些风险控制措施？

89		9.4.5.2	组织授信风险转移方法有哪些？
90		9.4.5.3	组织是否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？
91		9.4.5.4	组织是否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，及时掌控最新信用状况？
92	合同管理	9.5	
93	签订前管理	9.5.1	组织是否对合同履约风险进行全面评估，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）前是否全面收集客户信息，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？
94	合同签订管理	9.5.2	组织是否订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式？ 合同签订时是否保障签字盖章手续规范、满足合同要求，仅有签字的合同是否确认委托代理权限有效？ 合同主要条款是否齐全，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？ 合同签订是否经过法务审核，重大合同是否采取担保措施？
95	履行过程管理	9.5.3	合同履行过程中，组织是否对合同履约情况进行跟踪、监督？ 组织是否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？ 组织是否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，并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，是否遵照合同约定执行？合同不能履行，是否遵照 GB/T33718 相关规定采取风险控制措施和进行责任追究？
96	履行后管理	9.5.4	组织是否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？
97	商账管理		
98	统计分析与结算	9.6.1	组织是否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？ 组织在信用销售（或预付款采购）中，是否采用安全性高、成本低的结算方式？ 组织在日常管理中是否关注客户是否按订单或合同约定的账期和方式？
			组织是否设立符合实际经营状况的商账管理指标，并建

99	监 控 与 预 警	9.6.2	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。组织是否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是否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是否确认为坏账，通过坏账损失比率高低及变化考量商账管理的绩效？
100	组织催收	9.6.3	商账催收方式有哪些，是否包括内部催收和外部追收？ 组织是否优先采用及时规范有效的内部催收方式。同时，组织是否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，必要时是否通过法务或聘请律师等法律途径进行外部追收？
101	社 会 责 任 履行		
102	基本要求	9.7.1	组织是否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，实现组织持续经营和社会和谐发展相统一。组织履行社会责任的范畴，是否包括但不限于： 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。
103	核心事项	9.7.2	组织履行社会责任的核心事项，是否包括但不限于： a) 顾客权益：组织是否向顾客提供安全、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：组织是否保障员工合法权益；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：组织是否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：组织是否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：组织是否诚信经营，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：组织是否依法纳税、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：组织是否重视企业文化建设，树立科学发展观，培养组织精神，塑造组织形象，优化组织内外环境，提升组织竞争力。
104	诚信风险管理	9.8	
105	内部风险	9.8.1	组织是否适时识别内部风险，包括但不限于以下内容： a) 战略风险：1) 组织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) 组织的战略规划和定位与诚信经营的宗旨相悖。 b) 运营风险：1) 组织法人治理结构、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) 组织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) 员工缺乏对组织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) 组织可能丧失偿债能力；2) 组织股东收益的可变性风险；3) 组织股东可能得到的收益的相对离差带来的风险。
106	外部风险	9.8.2	组织是否适时识别外部风险，包括但不限于以下内容： a) 市场风险：1) 组织新产品、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：组织信息系统及网络可能受到威胁或侵害。 c) 舆情风险：组织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，使组织公信力和美誉度急剧下降。 d) 政治风险：出口时，因为进口组织所在国在产品质量、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，会对出口组织的利益产生不利影响。
108	应急准备和响应	9.9	当组织已经发生失信行为或对组织诚信产生重大影响时，组织是否采取以下措施： 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。
109	诚信教育培训	9.10	组织是否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) 个人对组织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。
110	检查与分析	10	
111	人员评价	10.1	组织是否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。
112	内外部影响因素检查与分析	10.2	组织是否确定、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，组织是否充分分析、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）对组织的影响，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）对组织的影响，并实施必要的措施以满足其要求。 适当时，组织是否充分分析、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组织的影响，并实施必要的措施以满足其要求； b) 经济运行环境变化对组织的影响，并实施必要的措施以实现组织目标的一致性； c) 组织所处的市场环境和行业环境变化对组织的影响，并实施必要的措施以实现过程的有效控制。
113	承诺兑现检查与分析	10.3	
			针对作出的承诺，组织是否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、组织自身认定的必要要求以及自愿写入承诺的愿

114		10.3.1	景和目标进行分析比对，在此基础上对承诺进行内部评审，确保组织能够满足承诺的要求； b)若相关方没有提供成文的要求，组织在接受相关方要求前是否对要求进行确认； 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。
115		10.3.2	承诺不能兑现时，组织是否及时找出原由、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上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，持续提升组织的诚信水平。
116		10.3.3	承诺的内容与组织自身能力不匹配时，组织是否及时对承诺的内容进行？
117	诚信目标实现核查和分析	10.4	
118	基本要求	10.4.1	组织是否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。组织的承诺包括但不限于组织在产品选材用料、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。组织是否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。 组织是否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是否作为内部的采集信息，用于持续改进的实施。 组织是否围绕诚信目标实现的核查和分析来设计本组织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。
119	内部核查和分析	10.4.2	内部核查和分析的内容是否包括但不限于： a)诚信管理职责分工或人员素质满足工作需要情况； b)组织诚信管理制度建立和执行情况； c)组织诚信目标完成情况； d)组织自身诚信建设情况（包括组织失信情况）。
120	外部评价	10.4.3	外部评价的内容是否包括但不限于： 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。
121	失信评估	10.5	

	和处置		
122	基本要求	10.5.1	组织是否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？
123	评估对象	10.5.2	在评估时，组织是否满足以下条件： 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。
124	评估内容	10.5.3	组织是否明确评估的项目，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。
125	失信处置	10.5.4	组织是否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。
126	信用修复	10.6	
127	基本要求	10.6.1	组织是否根据失信评估结果，主动向相关部门提出信用修复申请。在信用修复过程中，组织是否： 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。
128	修复内容	10.6.2	组织是否通过失信行为修正、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是否包括但不限于： a) 组织在规定期限内纠正实际行为； b) 组织公开作出信用承诺； c) 组织积极主动地参与各类信用修复的专题培训； d) 组织接受各级部门的协同监管，持续提交信用报告； e) 组织主动参与志愿服务和社会公益事业。
129	修复后的监督检查	10.6.3	组织是否重视信用修复后的跟踪评估，在组织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？
130	守信激励确认和实	10.7	

	施		
131	基本要求	10.7.1	组织是否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。组织是否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，包括针对组织诚实守信行为的公开表彰和物质奖励等？
132	激励对象	10.7.2	在确认时，是否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。
133	激励内容	10.7.3	组织是否明确激励的内容，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) 对组织失信行为的检举揭发，消除了不良影响或降低了组织的损失。
134	激励措施	10.7.4	组织是否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。
135	持续改进	11	
136	总体要求	11.1	组织是否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。是否包括： 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) 关注组织失信问题，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，并根据考核结果及适时进行调整，同时将考核结果与人力资源管理挂钩。
			组织是否根据自身特点建立一套适合于本组织的诚信管理持续改进机制，鼓励组织对轻微失信行为主动纠错，畅通组织内外部对信用修复的导议、投诉、举报的渠道，在规定

137	改进机制	11.2	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。该机制是否满足以下条件： a) 确保有关部门或人员的职责或权限对组织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。
-----	------	------	--

2.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后终止审核。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

2.4 审核报告

2.4.1 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) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。
- (5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

(6) 叙述从 2.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：
对 2.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；对诚信目标和过程及诚信绩效实现情况进行评价。

(7) 识别出的不符合项。

(8) 审核组对是否通过认证的意见建议。

2.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

2.4.3 中心将在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

2.4.4 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，中心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。

2.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

2.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。中心将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。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 2.6.5 条处理，或者按照 2.3.3 条重新实施审核。

2.6 认证决定

2.6.1 中心将在对审核报告、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。

2.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

2.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第 2.4 条要求，审核组提供的审核报告及其他信息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，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进诚信管理体系的有效性方面存在缺陷，实现诚信目标有重大疑问。

②制定的诚信目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现诚信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其他严重不符合项。

（3）中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

2.6.4 在满足 2.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的诚信管理体系符合标准和适用法律法规要求且运行有效。

(2) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

2.6.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，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。

(1) 受审核方的诚信管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T 31950-2023 标准的要求。

(2) 发现受审核方存在重大诚信问题，如出现重大质量、环境、职业健康安全、财务等事故。

2.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 30 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委和中心网站。

3 监督审核程序

3.1 中心将对持有其颁发的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，监督获证组织持续运行诚信管理体系并符合认证要求。

3.2 为确保达到 3.1 条要求，中心将根据获证组织的诚信水平，确定对获证组织的监督审核的频次。

3.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核将在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行

再认证的年份除外)进行一次,且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

3.2.2 超过期限而未能实施监督审核的,应按5.2或5.3条处理。

3.3 监督审核的时间,应不少于按2.2.1条计算审核时间人日数的1/3。如结合监督变更场所、变更认证依据等,合同评审人员可在原监督审核的时间根据实际情况适当增加人日数。

3.4 监督审核的审核组,应符合2.2.2条和2.3.1条的要求。

3.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

3.6 监督审核时至少应审核以下内容:

(1) 上次审核以来诚信管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

(2) 按2.3.3.2(4)条要求已识别的重要关键点是否按诚信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) 诚信管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的,是否持续符合相关规定。

(5) 是否建立有效的改进机制,包括内部审核。

(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《认证认可条例》及其他相关规定。

(7) 是否及时接受和处理投诉,及时制定并实施了有效的改进措施。

3.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

中心将采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果，如文件评审、现场评审或下次监督审核验证等方式。

3.8 监督审核的审核报告，按 3.6 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

3.9 中心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。

4 再认证程序

4.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

4.2 中心将按 2.2 条和 2.3.1 条要求组成审核组。按照 2.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。审核时间应不少于按 2.2.1 条计算人日数的 2/3。

4.3 对再认证审核中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原认证证书到期前未完成整改的，将按初次审核进行。

4.4 中心将按照 2.6 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。

4.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

5 暂停或撤销（含注销）认证证书

5.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08《认证资格变更管理程序》的要求进行。

5.2 暂停证书

5.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

（1）诚信管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对诚信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）持有的与诚信管理体系范围有关的行政许可证明、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。

（5）主动请求暂停的。

（6）其他应当暂停认证证书的。

5.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 5.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委及中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.3 撤销（含注销）证书

5.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将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）被国家相关部门列入严重失信企业名单的。

（3）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。

（4）拒绝接受国家产品质量、环境或安全生产等监督抽查的。

（5）出现重大的质量、环境或安全生产事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

（6）有其他严重违法违反法律法规行为的。

（7）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（包括持有的与诚信管理体系范围有关的行政许可证明、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）。

（8）没有运行诚信管理体系或者已不具备运行条件的。

(9) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

5.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。若无法收回，中心将在中心网站上公布撤销决定。

5.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

5.4 中心将暂停或撤销认证证书的相关信息在中心网站上公布，同时也会按规定程序和要求报国家认监委。

5.5 不得使用无效的认证证书和认证标志，中心将在认证合同中予以明确。

6 认证证书和认证标志要求

6.1 认证证书至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 诚信管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的诚信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。

(3) 诚信管理体系符合 GB/T 31950-2023 标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 中心名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 证书查询方式。认证证书将包括中心网站上的查询方式和国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上的查询方式，以便于社会监督。

6.2 初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

6.3 中心将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，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

6.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

7 与其他管理体系的结合审核

7.1 对诚信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，审核报告中要清晰地体现 2.4 条要求，并易于识别。

7.2 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%。

8 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得诚信管理体系认证证书的组织申请认证证书的转换。

9 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心将接受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送交申诉人。若认为中心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。

10 认证记录的管理

10.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

10.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

10.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11 其他

11.1 本规则内容提及 GB/T 31950-2023 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，将采用当时有效版本的完整标准号。

11.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

11.3 中心也将开展诚信管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行诚信管理体系标准。

附录 A 诚信管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间（人天）
1-50	2
51-100	3
101-200	4
201-500	5
501-1000	6
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 8 人日

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

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。

3. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。