

ICS 03.100

A 00

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 265-2017

诚信管理体系 要求

Integrity management system-Requirements

2017-09-08 发布

2017-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 与组织和领导作用有关的术语.....	1
3.2 与策划有关的术语.....	2
3.3 与支持 and 运行有关的术语.....	3
3.4 与绩效评价和改进有关的术语.....	4
4 组织的环境.....	5
4.1 理解组织及其环境.....	5
4.2 理解利益相关方的需求和期望.....	5
4.3 确定诚信管理体系的范围.....	5
4.4 诚信管理体系.....	5
5 领导作用.....	6
5.1 领导作用和承诺.....	6
5.2 诚信方针.....	6
5.3 组织的岗位、职责和权限.....	6
6 策划.....	6
6.1 风险与义务.....	7
6.2 诚信目标及其实现的策划.....	8
7 支持.....	8
7.1 资源.....	8
7.2 能力.....	9
7.3 信息交流.....	9
7.4 文件化信息.....	10
8 运行.....	10
8.1 运行策划和控制.....	10
8.2 应急准备和响应.....	11
8.3 诚信文化建设.....	11
9 绩效评价.....	11
9.1 监测、分析和评价.....	11
9.2 内部审核.....	12
9.3 管理评审.....	12
10 持续改进.....	13
10.1 总则.....	13
10.2 失信事件、不符合和纠正措施.....	13
10.3 持续改进.....	13
附录 A（资料性附录）使用指南.....	14
附录 B（资料性附录）概念关系图示.....	24

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本文件由深圳市经济贸易和信息化委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：深圳市认证认可协会。

本文件参与起草单位：深圳市深大国际认证有限公司、深圳市深大检测有限公司、华润怡宝饮料（中国）有限公司、深圳市商品质量促进会、深圳市中南第三方监管有限公司、深圳市产品质量安全技术学会。

本文件主要起草人：曹荣、蒋汶婷、吴雅玲、崔芮甡、邹烟华、葛龙、陈海玲、李波、邱俊鸿、李志宝、吴剑娜、刘胜利、王俊燃、马荣、柴旺、张海林、陶召调、邢芝、温小英、王欣、骆惠琼、杨进。

引 言

各种类型的社会组织是社会经济发展的重要组成部分，其在经营活动以及自身发展过程中，需要使用或整合社会的各种资源，所以组织应考虑其自身的决策与活动对社会所造成的各种积极的或消极的影响因素，这不但有助于提升组织自身的竞争力和声誉，也有助于促进社会的可持续发展。

组织的诚信管理体系是社会诚信体系建设的组成部分，也是组织管理体系的一部分，涉及组织管理机构、诚信体系策划、职责、惯例、程序、过程和资源。

组织的诚信管理体系着重以组织的自身诚信水平提升为关注焦点，通过引导组织增强社会责任感，在产品/服务活动各个环节中识别诚信因素，强化诚信自律，不断提高满足顾客及其他利益相关方要求的能力，以保证组织持续健康发展。

建立诚信管理体系是组织的一项战略性决策。在于鼓励组织分析顾客及其他利益相关方的要求，以及自身满足要求的能力，并做出必要的承诺，识别、预警、防范、控制与处置可能存在或已经存在的失信风险、诚信危机和失信行为，规定相关的过程，并使其持续受控，以实现满足这种要求和承诺的目标，帮助组织持续提高诚信水平。各类型和规模的组织通过诚信管理体系的有效运行，帮助其平衡和协调处理社会关系，担当社会责任，进而实现持续提高组织诚信管理水平的目标。

附录 A 提供了解释性信息以防止对本文件要求的误解。

诚信管理体系 要求

1 范围

本文件规定了组织能够用于提升其诚信绩效的诚信管理体系要求,本文件可供寻求以系统的方式管理其诚信责任的组织使用,从而为社会诚信建设做出贡献。

本文件适用于任何有下列愿望的组织:

- a) 建立、实施、保持并改进诚信管理体系;
- b) 使自己确信能符合所声明的诚信管理方针;
- c) 通过下列方式证实对本文件的符合:
 - 1) 进行自我评价和自我声明;
 - 2) 寻求组织的相关方(如顾客、协会)对其符合性的确认;
 - 3) 寻求外部对其自我声明的确认;
 - 4) 寻求外部组织对其诚信管理体系进行评价认证(或注册);
 - 5) 本文件适用的组织类型为企事业单位、政府机关、社团和其他组织。

本文件未提出组织具体的诚信绩效准则。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 33300-2016	食品工业企业诚信管理体系
ISO 9001:2015	质量管理体系 要求
ISO 14001:2015	环境管理体系 要求及使用指南
OHSAS 18001:2007	职业健康安全管理体系 要求
ICCO 26001:2008	诚信管理体系 要求及使用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 与组织和领导作用有关的术语

3.1.1 管理体系 Management system

组织(3.1.4)用来建立方针、目标(3.2.6)和过程(3.3.5)并进而实现这些目标的一系列相互关联或相互作用的要素的集合。

注1:一个管理体系可能包括一个管理领域,也可涉及几个管理领域(如:质量、环境、职业健康安全、能源、财务管理)。

注2:体系的要素包括组织的结构、岗位和职责、策划与运行、绩效评价与改进。

注3：管理体系的范围可能包括整个组织、特别确定的组织职能、特别确定的组织部门，或者组织团体内的一个或多个职能。

3.1.2 诚信管理体系 Integrity management system (IMS)

组织(3.1.4)管理体系的一部分，用于制定和实施其诚信方针(3.1.3)、管理其诚信因素(3.2.2)、履行诚信义务(3.2.10)，并应对风险和机遇。

注1：诚信管理体系是用来建立方针和目标，并进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

注2：管理体系包括组织结构、诚信策划、职责、惯例、程序(3.3.3)、过程和资源。

3.1.3 诚信方针 Integrity management policy

由最高管理者(3.1.5)就组织(3.1.4)对其诚信绩效(3.4.10)正式表述的意图和方向。

3.1.4 组织 organization

为实现其目标(3.2.6)，具有自身职能、权限和相互关系的个人和团体。

注：组织包括但不限于专营商、公司、集团公司、商行、企事业单位、政府机构、合股经营的公司、公益机构、社团、或上述单位中的一部分或其结合体，无论其是否具有法人资格、国营或私营。

3.1.5 最高管理者

位于组织(3.1.4)最高层，管理或控制组织(3.1.4)的个人或团体。

注1：最高管理者有权在组织内部授权并提供资源。

注2：如果管理体系(3.1.1)的范围仅覆盖组织的一部分，则最高管理者是指指挥和控制这部分组织的人员。

3.1.6 利益相关方

能够影响或受组织影响，或自身感到受组织的决策或活动影响的个人或组织(3.1.4)。

注：“自身感到受到影响”是指已为组织所知的感受。

示例：顾客、社会团体、供应商、监管机构、非政府组织、投资者和员工。

3.2 与策划有关的术语

3.2.1 诚信 integrity

组织(3.1.4)运行活动中对承诺的履行与可信度的依存关系，包括与顾客、供方、其他相关方以及他们之间的相互关系。

注：从这一意义上，其活动范围包括生产、经营、服务和管理等，涉及的相关方包括员工、顾客、供方、工商、税务等，政府机关还将面对社会。

3.2.2 诚信因素 integrity aspect

一个组织(3.1.4)的活动、产品或服务中能与诚信(3.2.1)发生相互作用的要素。

3.2.3 重要诚信因素

对组织诚信能够产生重大信誉影响(3.2.4)的诚信因素(3.2.2)，包括产品、合同、广告宣传、承诺、环保措施与指标、安全健康与保护、公益慈善参与度等行为和结果。

3.2.4 信誉影响 honesty impact

全部或部分地由组织(3.1.4)的诚信因素(3.2.2)给组织的声誉造成的任何有利或不利的变化。

注：失信影响是指组织的诚信因素中，对组织的声誉造成不利的状态和结果。

3.2.5 失信预防 prevention of fail in promise

为降低失信影响而采用过程、惯例、技术、材料、产品、服务以避免失信行为或造成公众危害。

注：失信预防可包括履约失信、质量缺陷、环境破坏、安全事故、资源浪费、人权保障失信和公益事业参与性的缺失等预先性的行为和活动。

3.2.6 目标 objective

要实现的结果。

注1：目标可以是战略性的、策略性的或运行层面的。

注2：目标可涉及不同的管理领域（例如：财务的、健康与安全的、环境的以及诚信的），并且能够应用于不同层次（如：战略层面的、组织范围的、项目的、产品、服务和过程（3.3.5）的）。

注3：可以用其他方式表示目标，例如：用预期结果、目的、运行准则表示诚信目标（3.2.7），或者用其他的近义词[例如：目的（aim）、目标（goal）或指标（target）]来表述诚信目标。

3.2.7 诚信目标 integrity objective

组织（3.1.4）依据其诚信方针（3.1.3）规定的自己所要实现的总体诚信管理目的。

注：诚信目标体现为诚信承诺的履行，是应完成的要求之一。

3.2.8 要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

注1：“通常隐含”是指组织（3.1.4）和利益相关方（3.1.6）而言是惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注2：规定要求是经明示的要求，如：在形成文件化信息（3.3.2）中阐明。

注3：除法律法规要求之外的要求，一经组织决定遵守就成为了义务。

3.2.9 风险 risk

不确定性的影响。

注1：影响是指偏离预期，可以是正面的或负面的。

注2：不确定性是一种状态，这种状态是指对某事件、其后果或可能性缺失充分的信息、理解或知识、即便是部分缺失。

3.2.10 诚信义务 integrity duty

组织必须遵守的法律法规要求以及组织必须遵守或选择遵守的其他要求。

注：诚信义务来自于强制性要求，如适用的法律法规要求，或组织的自愿性承诺。

3.2.11 失信事件 discredit incident

组织主体没有按照约定履行承诺对组织的声誉造成或可能造成不利影响的状态和结果的情况。

3.3 与支持和运行有关的术语

3.3.1 能力 competence

运用知识和技能以实现预期结果的本领。

3.3.2 文件化信息 documented information

组织（3.1.4）需要控制和保持的信息及其载体。

注1：文件化信息可以任何格式和载体存在，并可来自任何来源。

注2：文件化信息可包括：

- 诚信管理体系（3.1.2），包括相关过程（3.3.5）；
- 为组织的运行而创建的信息；
- 结果实现的证据。

3.3.3 程序 procedure

为进行某项活动或过程所规定的途径。

注：程序可以形成文件，也可以不形成文件。

3.3.4 外包 outsource

安排外部组织（3.1.4）执行组织的部分职能或过程（3.3.5）。

注：虽然外包的职能或过程是在组织的业务范围内，但是承包的外部组织是处在组织的管理体系覆盖范围之外。

3.3.5 过程 process

将输入转为输出的一系列相互关联或相互作用的活动。

3.4 与绩效评价和改进有关的术语

3.4.1 审核 audit

为获得客观证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程（3.3.5）。

注1：内部审核可由组织（3.1.4）自己实施，也可由外部团体代表组织实施。

注2：审核可以是结合审核（结合两个或多个领域）。

注3：审核应由与被审核的活动无责任关系、无偏见和无利益冲突的人员进行，以证实其独立性。

注4：审核证据与审核准则有关并能够证实的记录、事实陈述或其他信息。

注5：审核准则是用于与审核证据进行比较的一组方针、程序或要求（3.2.7）。

3.4.2 符合 conformity

满足要求（包括失信和管理缺陷）。

3.4.3 不符合 non-conformity

未满足要求（包括失信和管理缺陷）。

注：不符合与本文件要求有关，也与组织为其自己建立的诚信管理体系附加要求有关。

3.4.4 纠正措施 corrective action

为消除不符合（3.4.3）的原因并防止再发生所采取的措施。

注：一个不符合可以有一个以上的原因。

3.4.5 有效性 effectiveness

策划的活动和策划的结果被实现的程度。

3.4.6 监测 monitoring

确定体系、过程（3.3.5）或活动的状态。

注：为确定状态，可能需要检查、监督或仔细地观察。

3.4.7 绩效 performance

可监测结果。

注1：绩效可能是定量的或定性的结果。

注2：绩效可能与活动、过程（3.3.5）、产品（包括服务）、体系或组织（3.1.4）的管理有关。

3.4.8 诚信绩效 credit performance

组织（3.1.4）对其诚信因素（3.2.2）进行管理所取得的可监测结果。

注：在诚信管理体系（3.1.2）条件下，可对照组织（3.1.4）的诚信方针（3.1.3）、诚信目标（3.2.7）及其他绩效要求所进行的监测结果。

3.4.9 诚信文化 Integrity culture

基于诚实守信之上的道德标准、价值观念和历史传统等。

注：诚信文化的形式受民族文化、历史和社会意识形态等因素的影响。

4 组织的环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其目标有关的，影响其实现诚信管理体系预期结果的能力的各种内部和外部因素，这些因素应包括受组织影响或能够影响组织的诚信因素。

4.2 理解利益相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与诚信管理体系有关的利益相关方；
- b) 利益相关方的需求和期望（即要求）；
- c) 这些需求和期望中哪些将成为诚信义务。

4.3 确定诚信管理体系的范围

组织应明确诚信管理体系的界限和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- a) 4.1 所提及的各种内部和外部因素；
- b) 4.2 所提及的利益相关方的诚信义务；
- c) 组织单元、职能及物理边界；
- d) 组织的活动、产品、过程和服务；
- e) 组织实施控制与施加影响的权限和能力。

在确定范围内的组织的所有活动、产品、过程和服务都应纳入诚信管理体系。

应保持体系范围的文件化信息，并可为相关方获取。

4.4 诚信管理体系

为实现包括提升诚信绩效在内的预期结果，组织应按本文件的要求，建立、实施、保持和持续改进诚信管理体系。

组织应建立、实施和保持满足诚信管理体系所需的过程：

- a) 确定与组织诚信相关的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定所需的准则和评价方法，以确保对这些过程的有效性控制；
- c) 监测、审核和评价这些过程及其结果；
- d) 确定诚信风险的预防和控制、处置的程序和方法；
- e) 通过审核和评价，实施必要的措施以实现持续改进。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

最高管理者应注重组织自身价值观、管理、产品与服务等方面的诚信文化建设，并将组织诚信文化建设与组织内的制度建设结合起来，并通过以下方式证实其对诚信管理体系的领导作用与承诺：

- a) 对诚信管理体系的有效性承担责任；
- b) 确保制定诚信方针和诚信目标，并与组织的战略方向和所处环境相一致；
- c) 确保诚信管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得诚信管理体系所需的资源；
- e) 沟通有效的诚信管理和符合诚信管理体系要求的重要性；
- f) 确保实现诚信管理体系的预期结果；
- g) 指导和支持员工为诚信管理体系的有效性做出贡献；
- h) 推动持续改进；
- i) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

5.2 诚信方针

在确定的诚信管理体系范围内，最高管理者应建立、实施和保持诚信方针。

方针应：

- a) 适应组织的宗旨和所处环境，包括其活动、产品与服务的性质、规模和信誉影响；
- b) 为制定诚信目标提供框架；
- c) 包括履行诚信义务的承诺；
- d) 包括持续改进诚信管理体系以提升诚信绩效的承诺；
- e) 作为形成的文件化信息予以保持；
- f) 在组织内得到沟通；
- g) 可为相关方获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保整个组织内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解。

最高管理者应为下述事项分派职责和权限：

- a) 确保诚信管理体系符合本文件的要求；
- b) 向最高管理者报告诚信管理体系绩效，包括诚信绩效。

6 策划

6.1 风险与义务

6.1.1 总则

组织应建立、实施并保持满足6.1.1~6.1.4的要求所需的过程。

策划诚信管理体系时，组织应考虑：

- a) 4.1 所提及的问题；
- b) 4.2 所提及的要求；
- c) 其诚信管理体系的范围。

组织应确定诚信因素、诚信义务、组织环境、相关方利益等要求相关的需要应对的风险和机遇，以：

- 确保诚信管理体系能够实现其预期结果；
- 预防或减少不期望的影响，包括外部环境对组织的潜在影响；
- 实现持续改进。

组织应确定其诚信管理体系范围内的潜在紧急情况，包括那些可能具有诚信影响的潜在紧急情况。

组织应保持以下内容的文件化信息：

- 需要应对的风险和机遇；
- 6.1.1~6.1.4 中所需的过程，其详尽程度应使人确信这些过程能按策划得到实施。

6.1.2 诚信因素

组织应在诚信管理体系覆盖范围内确定其活动、产品和服务中能够控制或能够施加影响的诚信因素，此时应考虑已纳入计划的或新的开发、新的或修改的活动、产品和服务等因素，特别是对产品缺陷应有足够的估计。

组织应确定对诚信具有、或可能具有重大影响的因素，即重要诚信因素。

组织应保持以下内容的文件化信息：

- 诚信因素及相关影响；
- 用于确定其重要诚信因素的准则；
- 重要诚信因素。

6.1.3 诚信义务

组织应识别适用于其活动、产品和服务中诚信因素有关的诚信义务，包括：

- a) 经营活动过程应履行的法律法规要求；
- b) 组织承诺；
- c) 社会责任。

组织应选择多种方式勇于承担社会责任，树立良好的社会形象，适用时包括但不限于：

- 参与慈善活动；
- 公益救助；
- 文明传承与教育；
- 环境保护绩效与贡献。

组织应保持其诚信义务的文件化信息。

6.1.4 措施的策划

组织应策划：

- a) 采取措施管理其：
 - 1) 重要诚信因素；

- 2) 诚信义务;
 - 3) 6.1.1 所识别的风险和机遇。
 - b) 如何:
 - 1) 在其诚信管理体系过程 (见 6.2、第 7 章、第 8 章和 9.1) 中或其他业务过程中融入并实施这些措施;
 - 2) 评价这些措施的有效性 (见 9.1)。
- 当策划这些措施时, 组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

6.2 诚信目标及其实现的策划

6.2.1 诚信目标

组织应在相关职能和层次上建立诚信目标, 此时应考虑组织的重要诚信因素和相关的诚信义务, 并考虑其风险和机遇。

诚信目标应:

- a) 与诚信方针保持一致;
- b) 可监测 (如可行);
- c) 得到监测;
- d) 得到沟通;
- e) 适时更新。

组织应保持形成诚信目标的文件化信息。

6.2.2 策划实现诚信目标的措施

策划如何实现诚信目标时, 组织应确定:

- a) 采取的措施;
- b) 所需的环境;
- c) 由谁负责;
- d) 何时完成;
- e) 如何评价结果, 包括用于监测的诚信目标的实现进度所需的参数。

组织应考虑如何将实现诚信目标的措施融入其业务过程。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供建立、实施、维护和改进诚信管理体系所需的资源。

7.1.2 人员

组织应确定并提供所需的人员, 以有效实施诚信管理体系并控制其过程。

7.1.3 基础设施

组织应确定、提供并维护用于支撑诚信管理体系实施的基础设施, 确保产品和服务的一致。基础设施包括:

- a) 建筑物及其附属设施;

- b) 硬件、软件和数据；
- c) 运输；
- d) 信息和通信技术。

7.1.4 实施环境

组织应确定、提供并维护支撑诚信管理体系实施所需的作业环境。

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。

7.1.5 监测资源

当通过监测活动来验证诚信管理体系时，组织应确定并提供确保监测结果有效和可靠所需的资源。应保留适当的文件化信息，作为资源符合应用需求的证据。

7.1.6 知识

组织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，组织应及时关注现有知识结构并确定如何去获取和补充额外的知识。

注1：组织知识可包括知识产权和培训课程信息。

注2：为获取所需的知识，组织可考虑：

- a) 内部来源，例如从失败的项目和成功的项目中获得的经验教训，从组织内部专家处获取的知识和经验；
- b) 外部来源，例如标准、学术机构、会议，以及从利益相关方处学习的知识。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定在其控制范围内从事影响诚信绩效和影响履行诚信义务能力的人员应具备的能力；
- b) 确保以适当的教育、培训和经历为基本条件的这些人员能够胜任工作；
- c) 确定与其诚信因素和诚信管理体系相关的培训需求；
- d) 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性。

注：适当的措施可包括对在职人员提供培训、辅导或重新分配工作、或者招聘具备能力的人员等。

7.3 信息交流

7.3.1 总则

组织应建立，实施并保持与诚信管理体系相关的内、外部沟通所需的过程，包括：

- a) 沟通的内容；
- b) 沟通的时机；
- c) 沟通的对象；
- d) 沟通的方式。

策划信息沟通过程时，组织应：

——考虑其诚信义务；

——确保所沟通的信息与诚信管理体系内形成的信息一致且真实可信。

组织应对与诚信管理体系有关的沟通做出响应。

适当时，组织应保留作为沟通证据的文件化信息。

7.3.2 内部沟通

组织应：

- a) 在其各职能和层次间就诚信管理体系的相关信息内部沟通,适当时,包括诚信管理体系的变更;
- b) 确保沟通过程能够使其控制范围内的工作人员对持续改进做出贡献。

7.3.3 外部沟通

组织应按其建立的沟通过程及诚信义务的要求,就诚信管理体系的信息与外部进行沟通。

7.4 文件化信息

7.4.1 总则

组织的诚信管理体系应包括:

- a) 本文件要求的文件化信息;
- b) 组织确定的为诚信管理体系的有效性所需的文件化信息。

注:对于不同组织,诚信管理体系文件化信息的多少和详略程度可以不同,取决于:

- 组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型;
- 证实履行诚信义务的需要;
- 过程的复杂程度及其相互作用;
- 在组织控制范围内的工作人员的能力。

7.4.2 创建和更新

在创建和更新文件化信息时,组织应确保适当的:

- a) 标识和说明(如:标题、日期、作者、文献编号等);
- b) 格式(如:语言、软件版本、图示)和载体(如:纸质、电子格式);
- c) 评审和批准,以确保适宜性和充分性。

7.4.3 文件化信息的控制

应控制诚信管理体系和本文件所要求的文件化信息,以确保:

- a) 在需要的场所和时机,均可获得并适用;
- b) 予以妥善保护(如:防止泄密、不当使用或不完整)。

为控制文件化信息,适用时,组织应关注下列活动:

- 分发、访问、检索和使用;
- 储存和防护、包括保持可读性;
- 更改控制(如:版本控制);
- 保存和处置。

组织确定的诚信管理体系策划和运行所需的外来文件化信息应得到适当识别和控制。

注:文件化信息的“访问”可能意味着仅允许查阅,或者意味着允许查阅并授权修改。

8 运行

8.1 运行策划和控制

组织应建立、实施、控制并保持满足诚信管理体系要求以及实施6.1和6.2所识别的措施所需的过程,通过:

- 建立过程的运行准则;

——按照运行准则实施过程控制。

组织应确保对外包过程实施控制或施加影响,应在诚信管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

组织应对计划内的变更进行控制,并对非预期变更的后果予以评审,必要时,应采取措施降低任何不利影响。

8.2 应急准备和响应

组织应建立、实施并保持为6.1.1中确定的潜在紧急情况做准备和对其做出反应所需的过程。

组织应:

- a) 通过策划措施做好响应准备,以预防或减轻由紧急情况引起的失信影响;
- b) 对实际发生的紧急情况,保持与相关方的充分沟通与协商;
- c) 采取与紧急情况和潜在信誉影响的程度相适应的措施,以预防或减轻紧急情况的后果;
- d) 可行时,定期试验已策划的响应措施;
- e) 定期评审和修改过程及已策划的响应措施,特别是紧急情况发生后或试验后;
- f) 适用时,向利益相关方,包括向在其控制下工作的人员,提供与应急准备和响应相关的信息和培训。

组织应保持足以相信过程已按策划的安排得到实施所需的文件化信息。

8.3 诚信文化建设

组织应开展以诚信为核心的诚信文化建设,培育组织的诚信理念、价值观和行为准则。并考虑民族文化、历史和社会意识形态等因素的影响,推进内部和外部诚信文化传播活动。

诚信文化建设应包括遵纪守法、质量意识、品牌效应、社会承诺等意识的教育和培训。

组织应提供与诚信管理体系有关的培训,确保在其控制范围内的相关工作人员知晓:

- a) 诚信方针和诚信义务的重要性;
- b) 个人在诚信管理方面的作用和职责;
- c) 个人对组织诚信的影响以及对个人工作改进带来的效益;
- d) 违背诚信规定的后果。

组织应保留形成诚信文化建设的文件化信息。

9 绩效评价

9.1 监测、分析和评价

9.1.1 总则

组织应评价诚信管理体系的有效性,监测、分析和评价其诚信绩效。

组织应确定:

- a) 监测的内容;
- b) 适用时,监测、分析和评价内部采信和外部采信的方法,以确保结果有效;
- c) 评价诚信绩效的准则及合适的参数;
- d) 实施监测的时机;
- e) 对监测结果进行分析和评价的时机。

适当时,组织应确保使用经校准或验证的监测设备,并予以维护。

组织应保留适当的文件化信息,作为监测、分析和评价结果的证据。

9.1.2 诚信义务履行评价

组织应建立、实施并保持评价其相关的义务履行情况所需的过程。

组织应：

- a) 确定组织诚信义务评价的频次；
- b) 评价诚信义务状况，必要时采取措施；
- c) 保持诚信义务状况的知识和对诚信义务状况的理解。

组织应保留文件化信息，作为诚信义务评价结果的证据。

9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监测获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 诚信管理体系的绩效和有效性；
- b) 策划是否得到有效实施；
- c) 应对风险所采取措施的有效性；
- d) 诚信管理体系改进的需求。

9.2 内部审核

9.2.1 总则

组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关诚信管理体系的下列信息：

- a) 是否符合：
 - 组织自身对诚信管理体系的要求；
 - 本文件的要求。
- b) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应建立、实施和保持内部审核方案，包括内部审核的频次、方法、职责，内部审核的策划要求和审核情况的报告。

建立内部审核方案时，组织应考虑有关过程的信誉影响的重要性，影响组织的变化以及以往的审核结果。

组织应：

- a) 规定每次审核的审核准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性和公正性；
- c) 确保向相关管理者报告审核结果。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对诚信管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

9.3.2 管理评审的输入

管理评审应包括对下述事项的考虑：

- a) 以往管理评审后续措施的情况；
- b) 以下方面的变化：
 - 与诚信管理体系有关的内部和外部因素；
 - 利益相关方的需求和期望，包括诚信义务；
 - 重要诚信因素；
 - 风险和机遇。
- c) 诚信目标的实现程度；
- d) 组织诚信绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 不符合与纠正措施；
 - 监测结果；
 - 诚信义务的履行情况；
 - 审核结果。
- e) 资源的充分性；
- f) 来自利益相关方的信息，包括抱怨；
- g) 持续改进的机会。

9.3.3 管理评审的输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 诚信管理体系的持续适宜性、充分性和有效性讨论；
- b) 持续改进机会的决策；
- c) 任何与诚信管理体系变更需求相关的决策、包括资源；
- d) 诚信目标未实现时需采取的措施（必要时）；
- e) 改进诚信管理体系与其他业务过程融合的机会（必要时）；
- f) 任何与组织的战略方向有关的讨论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10 持续改进

10.1 总则

组织应确定改进机会（见9.1、9.2和9.3），采取必要措施以实现诚信管理体系期望的结果。

10.2 失信事件、不符合和纠正措施

发生失信事件或出现不符合情形时，组织应：

评估不良影响和损害后果，对有关的职责和权限应做出明确的规定，以便授权人员做出应对：

- a) 及时处理和调查失信事件；
- b) 根据考评结果采取适当的措施；
- c) 确定和实施所需的纠正措施；
- d) 记录并考评所采取纠正措施的有效性。

采取的任何纠正措施，应与所面临的失信风险程度相适应。

10.3 持续改进

组织应持续改进诚信管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升诚信绩效。

附录 A (资料性附录) 使用指南

A.1 总要求

本附录增补的内容完全是资料性的，目的是避免对本文件要求的错误解释。这些信息阐述和这些要求相一致，而无意增加、减少或修改这些要求。

本文件的要求需要从系统或整体角度进行考虑。使用者不要脱离其他条款而孤立地解读本文件中的特定语句或条款。本文件一些条款的要求与其他条款的要求存在着相互关联关系。例如，组织需要理解其诚信方针所做出的承诺与其他条款所规定的要求之间的关系。

实施本文件所规定的诚信管理体系是为了改进诚信绩效。所以，组织将定期评审和评价其诚信管理体系，以确定改进的机会并付诸实施。这一持续改进过程的范围、程度和时间表，组织依据其经济状况和其他客观条件来确定。

一个尚未建立诚信管理体系的组织，首先应当通过初期评审来确定自己当前的信誉度状况，以便对其所有的诚信因素予以考虑，作为建立诚信管理体系的基础。

评审应当包括以下四个方面的关键内容：

- 识别诚信因素，包括在正常运营、异常条件、发生紧急情况时的诚信因素；
- 确定适用的法律法规和组织应遵守的其他要求；
- 评审所有现行诚信管理惯例和程序（包括与采购和合同活动有关的管理惯例和程序）；
- 评价此前发生的失信行为和失信事件、紧急情况和事件。

评审时，可根据活动的性质，采用调查表、面谈、直接检查和监测，以及参考过去的审核或其他评审结果等方式。

组织应当规定其诚信管理体系的范围并形成文件，以明确界定实施诚信管理体系的组织界限。界限一经确定，组织在此范围内的所有活动、产品、服务和相关过程，均应包括在诚信管理体系内。在确定诚信管理体系的范围时，应当注意其可信度取决于界限的选取。

A.2 结构和术语的说明

为增进与其他管理体系标准的相容性，组织可以选择使用适合于自身业务的术语，如使用“记录”、“文件”或“规程”，而不是“文件化信息”。本文件并未要求将其条款结构或术语应用于组织的诚信管理体系文件。本文件也未提出用其术语替代组织所用术语的要求。

A.3 概念的说明

除了本文件条款3中给出的术语和定义，对选定的几个概念做出如下说明，以避免误解：

- 在本文件中，“任何”一词的使用意味着选定或选择。
- 词语“适当的”和“适用的”不能互换。“适当的”是指适合（于），并隐含有一定的自由选择权；而“适用的”是指相关的或可采用的并意指如果能做，就必须要做。
- 词语“考虑”意指需要考虑，但可以拒绝考虑；而“应考虑”是指需要考虑且不能拒绝考虑。
- “持续的”是指发生在一段时间内的持续，但中间可以有间断，（不同于“持续不断的”，“持续不断的”表示没有中断的持续）。因此，当提及到改进时，“持续的”是适合使用的词汇。
- 本文件中，“影响”一词是用来表述相对于组织而言的变化的结果：短语“失信影响”特指相

对于组织的舆论环境而言的变化的结果。

——词语“确保”表示可以授权的职责，但不一定承担责任。

——本文件使用了术语“利益相关方”；当表示相同概念时，“利益相关者”是它的同义词。

——短语“外部供方”是指提供产品或服务的外部供方组织（包括承包商）。

——短语“在组织的控制下从事工作的人员”包括为组织工作的人员，以及代表组织工作并承担相应责任的人员（如承包商）。

A.4 组织的环境

A.4.1 理解组织及其环境

本条款的目的为一些重要问题提供高层次、概括性的理解，此类问题能够对组织管理其诚信因素的方式产生有利或不利的影 响。这些问题是组织的重要议题，也是需要探究和讨论的问题，或者是属于对组织实现其设定的诚信管理体系预期结果的能力产生影响的变化着的情况。

与组织所处环境有关的内、外部问题可举例如下：

- a) 外部的文化、社会、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然和竞争的环境，无论是国际的、国内的、区域的或地方的；
- b) 组织内部的特点或条件，例如，组织的活动、产品和服务，战略方向、文化和能力（如人员、知识、过程和体系等）。

对组织所处环境的理解可应用于建立、实施、保持和持续改进其诚信管理体系。由 4.1 所确定的内、外部问题可以推导出组织或其诚信管理体系面临的风险和机会。组织可以从中确定出那些需要应对和管理的风 险和机会。

A.4.2 理解利益相关方的需求和期望

组织应对其确定的内、外部利益相关方所表达的需求和期望有一个总体上的（即高层次上的，非详细的）理解。在决定哪些需求和期望应满足或自我选择满足时，即诚信义务，组织应给予认真的考虑。

一旦利益相关方认为自己受到了组织的决策或受到了与组织的活动相关的诚信绩效影响时，组织应对由利益相关方向其告知的或表露的需求和欲望给予认真考虑。

利益相关方的需求不是组织必然要遵守的要求。利益相关方的一些需求表现为强制性的需求和期望，因为这些需求已经被纳入了法律、法规，或政府的乃至法院决定的许可和特许中。对于利益相关方的其他一些需求，组织可以决定自愿接受或采纳（例如，纳入合同协议，或签署自愿性倡议）。组织一旦采纳这些要求，它们就成为了组织的要求（即诚信义务），并必须在策划诚信管理体系时给予考虑。

6.1.3 条款对诚信义务做了更为详细的分析。

A.4.3 确定诚信管理体系的范围

诚信管理体系的范围意在明确实施诚信管理体系的物理边界和组织职能边界，特别是当这个组织作为较大组织的一部分时。组织可自主和灵活地界定其边界，可选择在整个组织内实施本文件要求，或只在组织的特定部分实施，前提是这（些）部分的最高管理者要拥有建立诚信管理体系的权限。

在界定诚信管理体系范围时，其可信度取决于组织边界的选取。组织应从动态的观点考虑对活动、产品和服务实施控制或施加影响的程度。界定范围时不能排除具有或可能具有重要诚信因素的活动、产品、服务或设施，或不能规避法律法规要求。范围是对实际包括在诚信管理体系边界内的组织运行活动的声明，不应使利益相关方产生误解。

A.4.4 诚信管理体系

组织有权和有责任决定如何满足本文件的要求，包括对下述事项的细节和详略程度：

- a) 建立一个或多个过程以确信这个(些)过程策划得以控制和执行，并实现期望的结果；
- b) 将诚信管理体系要求融入其各项业务过程，例如产品设计和开发、采购、生产、人力资源、销售和营销、社会公益参与；
- c) 将组织的环境（见 4.1）和利益相关方的需求和期望（见 4.2）有关的问题纳入诚信管理体系。

如果（只）在组织的一个或多个特定部分实施本文件，可以采用由组织的其他部分建立的方针、过程和文件化信息以满足本文件要求，只要它们适用于这个（些）特定的部分。

A.5 领导作用

A.5.1 领导作用和承诺

为证实领导作用和承诺，对最高管理者提出了一些应亲自参与或指导的与诚信管理体系有关的特定职责。最高管理者可将这些活动的职责委派给他人，但要保留确保这些活动得以实施的责任。

A.5.2 诚信方针

诚信方针是作为承诺而规定的一系列原则，它概述了最高管理者提出的组织支持和提升诚信绩效的意图。诚信方针使组织能够制定其诚信目标（见 6.2），采取措施以实现诚信管理体系的预期结果，并实现持续改进（见条款 10）。

本文件规定了诚信方针的基本承诺：

- a) 应遵守的法律法规要求；
- b) 持续改进诚信管理体系以提升诚信绩效。

这些承诺应体现在组织建立的为满足本文件特定要求的过程中。

一些利益相关方特别关注的是组织满足诚信义务的承诺，尤其是对满足适应法律法规要求的承诺。

本文件针对此项承诺规定了一系列相互关联的要求。这些要求包括：

- 确定诚信义务；
- 确保依照这些诚信义务实施运行；
- 评价诚信义务的履行情况；
- 纠正不符合。

A.5.3 组织的岗位、职责和权限

参与组织的诚信管理体系的人员都应该清楚地理解他们在符合本文件要求和实现预期结果方面的岗位（作用）、职责和权限。

5.3 中识别的岗位和职责可分派给某一个人，有时是指“管理者代表”，也可由几个人分担，或分派给最高管理层的某成员。

A.6 策划

A.6.1 风险和义务

A.6.1.1 总则

按 6.1.1 要求建立过程的总目的是为确保组织能够实现其诚信管理体系的预期结果，预防或减少非预期的风险影响，并实现持续改进。组织可以通过确定需要应对的风险和机会，并策划应对措施来实现

上述目的。这些风险和机会可能与诚信因素、诚信义务、利益相关方的其他需求和期望有关。

诚信因素（见6.1.2）可能产生与有害的、有益的信誉影响有关的，以及与对组织的其他影响有关的风险和机会。确定与诚信因素有关的风险和机会可以结合诚信因素的重要性评价活动进行，也可以单独进行。

诚信义务可能产生风险和机会，如未能履行诚信义务（可损害组织的声誉或导致诉讼），或超越诚信义务的要求（能够提升组织的声誉）。

组织也可能拥有（面临）与其他问题有关的风险和机会，包括利益相关方的需求和期望，这些问题可能影响组织实现诚信管理体系预期结果的能力，如：

- a) 由于文化水平或语言障碍，使得员工不能够理解地方政府监管部门的工作程序而引起失信事件；
- b) 由于自身经济条件的约束，缺少用以保持有效的诚信管理体系的可用资源；
- c) 由于自身信息获取或交流条件因素制约，使得利益相关方对组织的误解而引起失信事件。

紧急情况指意外的或非预期的事件，它们需要应用特别的应急能力、资源或过程，以防止或减轻它们实际或潜在的后果。

紧急情况能够产生不利的信誉影响或对组织的其他影响。确定潜在紧急情况时，组织应考虑：

- 最可能的紧急情况类型和规模；
- 可能的影响范围；
- 采取补救性活动与措施可能性。

组织可自己选择用于确定风险和机会的方法，方法可涉及简单的定性过程或完整的定量评价。

识别的风险和机会是策划措施和建立诚信目标的输入。

A.6.1.2 诚信因素

组织应确定其诚信因素和相关的信誉影响，并确定那些重要的，因而需要通过诚信管理体系进行（特别）管理的诚信因素。

信誉影响是指由组织的全部或部分的诚信因素所引起的有利的主观感受或客观结果。信誉影响可能发生在组织内部、监管机构和社会范围，可能是直接的、间接的或迭加累积的效应。诚信因素和信誉影响之间互为因果关系。

确定诚信因素时，组织应系统地考虑组织的核心业务活动过程以及辅助性活动过程。核心业务过程包括：市场开发、产品设计、采购、生产、运输、交付、售后服务和产品使用后的最终处置。辅助性活动过程包括：组织内部资源的管理（人力资源、设备设施、场地环境设施、知识产权和产品专利技术、财务资源）、促销与宣传、信息集成与沟通、社会公益活动。

组织需要在诚信管理体系范围内确定诚信因素。此时，须考虑与现在和过去有关的活动、产品和服务相关的输入和输出（预期和非预期的），计划的或新的开发，新的或修改的活动、产品和服务。确定诚信因素的方法应考虑到正常和异常状况，以及可合理预见的紧急情况。应对以前发生过的紧急情况给予关注。

识别诚信因素时，组织可能要考虑：

- a) 组织的资源能力因素；
- b) 组织的人员行为因素；
- c) 组织的制度规范因素；
- d) 组织的信息交流因素。

确定诚信因素可能的影响，可能包括：

- 法律法规监管的符合性；
- 行业或职业性道德规范的符合性；

——组织文化指导下的自身责任的符合性。

除了能够直接控制的诚信因素外，组织还应确定是否存在能够施加影响的诚信因素。这些诚信因素可能涉及到由他人提供组织使用的产品和服务，以及组织提供给其他人的产品和服务，也包括与外包过程有关的诚信因素。对于提供给他人的产品和服务，组织对它们的使用和使用后的处理所能施加的影响可能是有限的。然而，在任何情况下，组织都可以确定能够实施控制的程度，确定能够施加影响的诚信因素，并决定对其施加影响的程度。

应对与组织的活动、产品、和服务有关的诚信因素给予考虑，例如：

- 设施设备、过程、产品和服务的设计和开发；
- 原材料的采购；
- 准备与运行过程；
- 设施设备，组织的资产和基础设施的运行与维护；
- 产品的运送和服务的交付，包括包装；
- 产品的存储、使用和使用后的处理；
- 废物管理，包括再利用、翻修、再循环和处置。

确定重要诚信因素的方法不是唯一的，但是，所使用的方法和准则应能提供一致的结果。组织应为确定重要诚信因素设定准则。准则可与诚信因素相联系或与信誉影响相联系，也可考虑使用其他方面的准则。这些其他的准则可包括组织的因素，例如法律要求或利益相关方的关注。这些其他的准则不能被有意地用来降低一个诚信因素的重要性等级，而基于信誉影响的考虑这一诚信因素本可确定为重要诚信因素。

一个重要诚信因素可能引起一种或多种重大的信誉影响，因此，可能产生为确保组织实现诚信管理体系预期结果而需要应对的风险和机会。

A. 6. 1. 3 诚信义务

组织应足够详细地确定 4.2 条款中识别的适用于诚信因素的诚信义务，并决定如何将这义务应用于组织。诚信义务包括组织必须遵守的法律法规要求和组织必须或选择遵守的其他要求。

适用时，与组织的诚信因素有关的强制性法律要求可包括：

- a) 来自政府机构或其他有关当局的要求；
- b) 国际的、国家的和地方的法律法规；
- c) 许可、执照或其他形式的特许中规定的要求；
- d) 管理机构颁布的命令、规章或指令；
- e) 法院或行政法庭的判决。

诚信义务还包括利益相关方的诚信管理体系有关的要求，这些要求是组织必须采纳或选择采纳的要求。适用时，可能包括：

- 与社会团体或非政府组织达成的协议；
- 与公共机构和顾客达成的协议；
- 组织的要求；
- 自愿性原则或业务规范；
- 诚信的有关承诺；
- 与组织的合同协议中规定的义务；
- 组织的或行业的相关标准。

承诺包括但不限于组织在诚信管理过程、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）方面的诚信承诺。

A. 6. 1. 4 措施的策划

组织在高层面上策划诚信管理体系中应采取的措施，以管理其重要诚信因素、诚信义务以及 6.1.1 识别的，为实现其诚信管理体系的预期结果而被组织作为优先项考虑的风险和机遇。

策划的措施可包括建立的诚信目标，或以单独或结合的方式融入诚信管理体系的其他过程；一些措施还可以通过其他管理体系提出，例如：环境、职业健康安全管理体系。

A.6.2 诚信目标和实现目标的策划

A.6.2.1 诚信目标

最高管理者可以从战略层面、战术层面或运行层面建立诚信目标。战略层面的目标包含组织的最高层次，以及能适合于整个组织的诚信目标。技术和运行层面上可能包含组织内特定单位和职能的诚信目标，并应与其战略方向一致。

诚信目标应传达到在组织控制下工作，且有影响诚信目标实现的人员。

“考虑重要诚信因素”的要求并不意味着每个重要诚信因素都必须建立诚信目标，然而在建立目标时需优先考虑重要诚信因素。

“与诚信方针一致”是指诚信目标与最高管理者在诚信方针中做出的承诺要大体一致和协调，包括持续改进的承诺。

“可监测”是指可以使用与规定范围有关的定量或定性的方法来确定诚信目标是否被实现。

A.6.2.2 采取措施的策划

为实现诚信管理体系预期结果，组织需在较高层次上对必须在诚信管理体系内采取的措施进行策划，以管理其重要诚信因素、诚信义务，以及应对 6.1.1 中识别的作为组织优先事项的风险和机会。

策划的措施可以包括建立诚信目标（见 6.2），或以单独的或结合的方式整合入诚信管理体系的其他过程。一些措施可以通过其他的管理体系予以实施，例如那些涉及职业健康安全或业务连续性的措施，或通过提前的与风险、财务或人力资源管理等有关业务过程加以实施。

在考虑技术选项时，组织应考虑使用经济上可行，成本效益高和经判定为适宜的最佳可用技术或方法。

A.7 支持

A.7.1 资源

资源是诚信管理体系有效运行和改进，以及提升诚信绩效所必需的。最高管理者应确保那些与诚信管理体系责任相关的职能获得必要的资源支持。内部资源可由外部供方补充。

资源可能包括人力资源、自然资源、基础资源、基础设施、技术及财务资源。人力资源方面的例子包括专业技能与知识。基础设施资源方面的例子包括组织的建筑、设备、通讯和信息系统。

A.7.2 能力

本文件关于能力的要求适用于在组织控制下工作，并影响组织的诚信绩效的人员，包括：

- a) 其工作可能造成重大失信行为和失信事件的人员；
- b) 被委派了诚信管理体系责任的人员，包括涉及下述工作的人员：
 - 1) 确定和评价信誉影响或诚信义务；
 - 2) 为实现诚信目标做出贡献；
 - 3) 对紧急情况做出响应；
 - 4) 实施内部审计；

5) 实施组织评价。

A. 7.3 信息沟通

沟通是让组织提供和获取与其诚信管理体系相关的信息，包括与其重要诚信因素、诚信绩效、诚信义务和持续改进建议相关的信息。组织的内、外部沟通是双向过程。

在建立沟通过程时，应考虑内部组织结构，确保与最适当的层次和职能进行沟通。沟通时，采用一种方法可能就足以满足多个不同利益相关方的需求，或者可能需要采用多种方法才能满足某一个利益相关方的特殊需求。

组织接收的信息可能包含来自利益相关方的对与诚信因素管理有关的特定信息的请求，或可能包括对组织实施的管理方式的总体感受或意见。这些感受或意见可能是正面的或负面的。对于后者（如抱怨），重要的是组织要做出及时和明确的回复，以防止因为信息交流不及时，而造成误解或成见，最终导致产生不利的信誉影响。对这些抱怨的进一步分析能够为发现诚信管理体系改进机会提供有价值的信息。

沟通宜：

- a) 是透明的，即组织对获得它所报告内容的方法是公开的；
- b) 是适宜的，以使信息能满足利益相关方的需求，有助于他们的参与；
- c) 真实的，不能误导那些依赖报告信息的人员；
- d) 真实的，准确的和可信的；
- e) 不把有关的信息排除在外；
- f) 为利益相关方所理解。

A. 7.4 文件化信息

组织应以适当的方式建立和保持足以确保适宜、充分和有效的诚信管理体系所需的文件化信息。主要的关注点应放在诚信管理体系的实施和诚信绩效，而不是复杂的文件化信息控制系统。

除了本文件特定条款要求的文件化信息外，组织可出于透明度、责任、连续性、一致性、培训或易于审核的目的，建立补充的文件化信息。

原本不是为诚信管理体系创建的文件化信息也可被使用。与诚信管理体系有关的文件化信息可以和组织实施的其他信息管理体系整合。文件化信息不必以手册的形式表现。

A. 8 运行

A. 8.1 承诺履行的实现策划和控制

运行控制的类型和程度取决于运行的特性、风险和机会、重要诚信因素和诚信义务。

风险控制可以通过实施必要的措施以规避风险，也可以为寻求机会承担风险，消除风险源、改变风险的可能性和后果、分担风险，或通过明智决策延缓风险等措施加以防范和控制。

组织在其自身业务过程（如：采购过程）中决定所需的控制程度，对外包过程或产品和服务的供方进行控制或施加影响，其决定应当基于下列因素：

- 知识、能力和资源，包括：外部供方满足组织诚信管理体系要求的能力和确定适当控制或评价控制充分性的技术能力；
- 产品和服务对组织实现其诚信管理体系预期结果的能力所具有的重要性和潜在影响；
- 对过程控制进行共享的程度；
- 通过采用其常规的采购过程，实现必要的控制的能力；
- 可获得的改进机会。

在确定与外部供方（包括合同方）有关的运行控制的程度和类型时，组织可考虑以下一个或多个因素，例如：

- 诚信因素和相关的影响；
- 预期提供的产品/服务活动有关的风险和机遇；
- 组织的诚信义务。

A.8.2 应急准备和响应

以一种适合于组织特殊需求的方式对紧急情况做好准备和做出响应，这是每个组织的职责。在策划应急准备和响应过程时，组织应考虑：

- a) 响应紧急情况的最适宜的方法；
- b) 内部和外部的沟通过程；
- c) 预防或减轻失信影响所必须的措施；
- d) 对不同类型的紧急情况所采取的缓解和响应措施；
- e) 开展紧急情况后评价的需求，以便确定和实施纠正措施；
- f) 对策划的应急响应措施的定期测试；
- g) 应急响应人员的培训；
- h) 关键人员和救援机构名单，包括详细的联系方式；
- g) 临近组织互助的可能性；
- h) 状态复位。

A.8.3 诚信文化建设

组织应开展以诚信为核心的诚信文化建设，树立诚信经营理念，参与内部和外部诚信文化传播活动，诚信文化建设应包括：

- a) 质量安全责任感；
- b) 组织价值观；
- c) 员工归属感、荣誉感；
- d) 组织团队精神；
- e) 与相关方的关系等。

A.9 绩效评价

A.9.1 监测、分析和评价

A.9.1.1 总则

在确定监测的内容时，除了诚信目标的过程外，组织还应须考虑其重要诚信因素，诚信义务和运行控制。

组织所应用的监测、分析和评价方法应在诚信管理体系中规定，以确保：

- a) 监测的时机与分析 and 评价结果的需求相协调；
- b) 监测的结果是可靠的、可重现且可追溯的；
- c) 分析和评价是可靠的、可重现的，并能够使组织报告趋势。

诚信绩效分析和评价的结果应报告给那些有职责和权限发起适当措施的人。

A.9.1.2 义务履行的评价

义务履行评价的频次和时机可根据要求的重要性、运行条件的变更、诚信义务的变化及组织先前的绩效不同而有所不同。组织可采用各种方法保持对诚信义务状况的认识和理解，但无论如何，所有的诚信义务都需要定期评价。

如果评价结果显示未能满足法律法规要求，则组织需确定并实施必要措施以实现法规符合性。这可能需要与监管机构沟通，并就为满足法律法规要求所采取的措施达成协议。如果存在这样的协议，它就成为了诚信义务。

一项义务未满足不一定要升级为不符合，例如，如果它已被诚信管理体系过程识别并纠正。与义务履行有关的不符合必须得到纠正，即使那些不符合还没有导致实际的与法律法规要求的不符合。

A.9.1.3 分析与评价

组织应确定、收集和分析适当的数据，以证实诚信管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以进行诚信管理体系的持续改进。这应包括来自监测的结果，以及其他有关途径所获得而采信的数据和信息。

数据分析应描述组织的诚信管理的绩效结果，包括产品和服务、相关方的反馈、财务、资源、过程有效性、社会责任等方面的绩效，以及该些管理过程的关键绩效指标的结果数据，以反应其当前水平、历史比较和运行趋势，包括采取预防措施的机会。

A.9.2 内部审核

无论采用怎样可行的方式，审核员都应独立于被审核的活动，在任何情况下都应以避免偏见和利益冲突的方式进行审核。

内部审核识别出的不符合须采取适宜的纠正措施。

组织在考虑先前的审核结果时，应包括：

- a) 先前识别出的不符合和所采取措施的有效性；
- b) 内部和外部审核的结果。

关于建立内部审核方案，实施诚信管理体系审核以及评价审核人员能力的补充信息见 ISO 19011。

A.9.3 管理评审

管理评审应是高层次的，不需对逐条信息进行详尽评审。一次管理评审不必同时考虑所有主题。管理评审可以在一定的时间段内进行，也可能是计划中的管理活动的一部分，如董事会或运营会议。它不必是一个单独的活动。

最高管理者可以对来自利益相关方的有关抱怨进行评审，以确定改进机会。

“适宜性”指诚信管理体系如何与组织、组织的运行、文化和业务系统相一致。“充分性”是指诚信管理体系是否满足本文件的要求，并得到恰当的实施。“有效性”是指诚信管理体系是否正在实现预期结果。

A.10 改进

A.10.1 总则

组织采取改进措施时，应考虑诚信绩效的分析和评价、诚信义务评价、内部审核和管理评审的结果。改进的例子包括纠正措施、持续改进、突破性改变以及创新和重组。

A.10.2 失信事件、不符合和纠正措施

诚信管理体系的关键目的之一是作为预防工具发挥作用。

失信事件和不符合的情况包括：在组织评价和监测其诚信管理体系的绩效过程的偏离，履约失效，以及各种外部不可控因素或突发事件引发的质疑。

组织应对于不符合的情形采取合理的措施，来防止此类情形的再次发生。

A. 10.3 持续改进

支持持续改进措施的层级、范围和时限由组织确定。组织可通过将诚信管理体系作为一个整体加以应用，或通过改进其一个或多个要素来提升诚信绩效。

附录 B
(资料性附录)
概念关系图示

• 图 B.1 给出的概念图是依据本标准第 3 章中的术语分类，虽然在图中列出了术语的定义，但未列出其相关的注释，建议参考第 3 章中的内容。

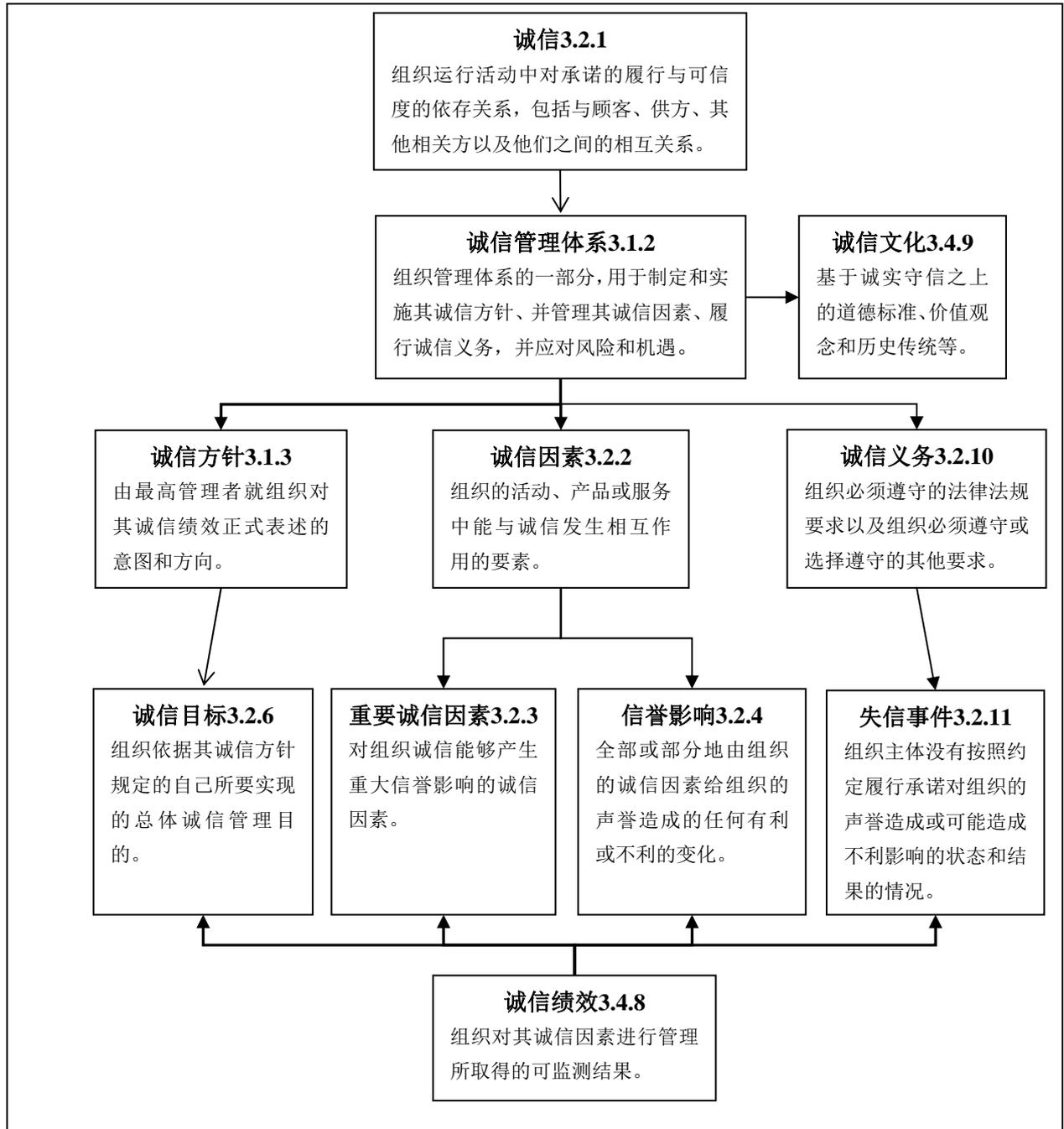


图 B.1 有关诚信的定义及相关概念