

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

诚信管理体系要求

Integrity management system specification

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局

发 布

目 次

前 言 III

引 言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

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 诚信管理体系及其过程 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 6

 6.2 诚信目标及其实现的策划 8

 6.3 变更的策划 9

7 支持 9

 7.1 资源 9

 7.2 能力 9

 7.3 意识 10

 7.4 信息交流 10

 7.5 文件化信息 10

8 运行 11

 8.1 运行策划和控制 11

 8.2 应急准备和响应 11

 8.3 诚信文化建设 12

9 绩效评价 12

 9.1 监测、分析和评价 12

 9.2 内部审核 13

 9.3 管理评审 13

10 持续改进	14
10.1 总则	14
10.2 失信事件、不符合和纠正措施	14
10.3 持续改进	14
附录 A（资料性） 概念关系图示.....	15
参考文献	16

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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市认证认可协会、深圳市深大国际认证有限公司、深圳市深大检测有限公司。

本文件主要起草人：曹荣、蒋汶婷、邢芝、温小英、周清平、尹雪晨、吴雅玲、陈海玲、崔芮珏、邹烟华、姚菊芳、屈丽萍、黄美秀。

引 言

0.1 总则

诚信管理体系是社会诚信体系建设的组成部分。广义的诚信管理体系涉及经营组织的各个环节，包括组织机构、诚信体系策划、职责、惯例、程序、过程和资源等，是一个系统工程，需要通过建立相关制度并由有关机构推进落实，而且还要对实施情况进行动态考核和持续改进。狭义的诚信管理体系是指对组织信用风险进行防范、控制和转移的管理技术、业务操作及相关的制度安排。组织通过建立和实施诚信管理体系并进行内部审核，可以促进诚信制度和诚信文化建设，引导组织树立诚实守信的生产经营观念，履行合规义务，并将此观念贯穿于组织活动的全过程。

组织建立以法律为保障、责任为基础和道德为支撑的诚信管理体系，可增强组织履行承诺的能力和水平，有效防范和控制失信风险。

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。

诚信有关的概念关系图示见附录 D。

0.2 诚信管理体系的目的

由于组织经营特点各异，组织文化千差万别，因此，组织诚信管理体系的建立不会千篇一律。组织在构建诚信管理体系时，要充分结合组织自身的各个特点，考虑诚信体系建设的各个要素，同时合理处理好各个要素之间的关系，规划诚信管理体系。

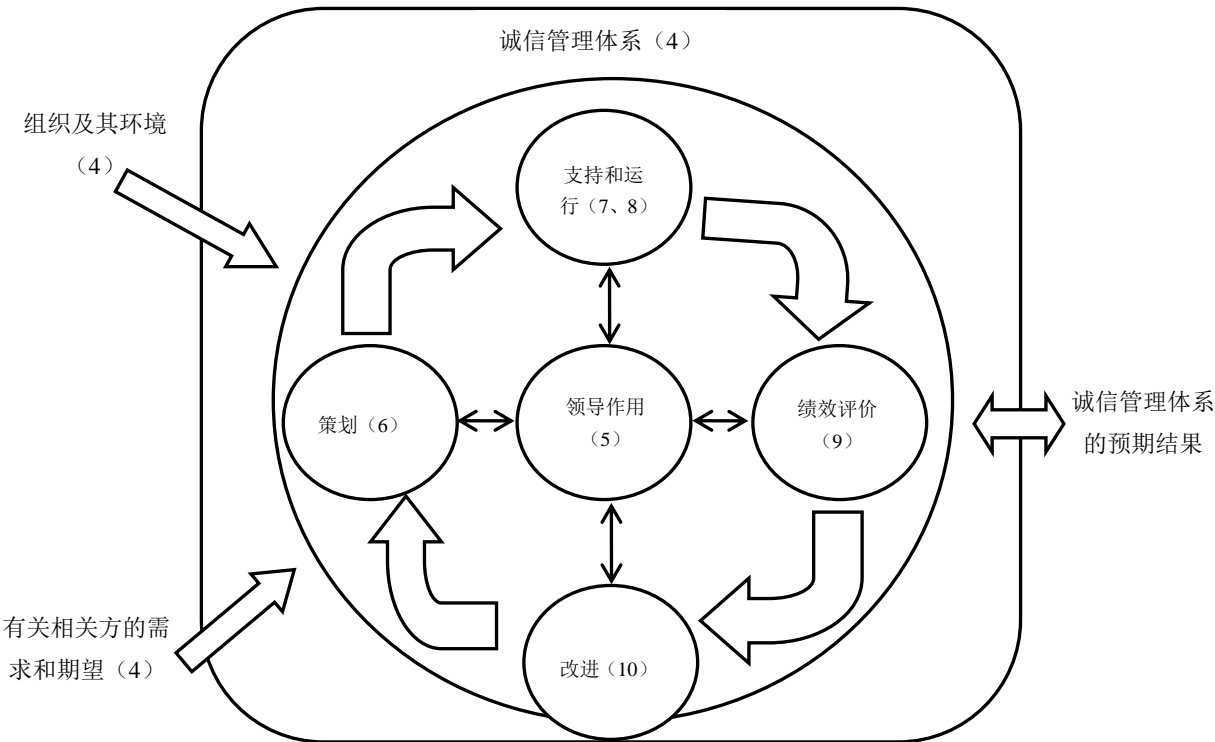
本文件旨在帮助各类型和规模的组织建立运行有效的诚信管理体系。通过诚信管理体系的有效运行，帮助组织平衡和协调处理社会关系，担当社会责任，进而实现持续提高企业诚信水平的目标。统一组织诚信管理体系的结构、技术或文件不是本文件的目的。

0.3 实施运行模式

构成诚信管理体系的方法是基于策划、实施、检查与改进（PDCA）的概念。PDCA 模式为组织提供了一个循环渐进的过程，用以实现持续改进。本文件鼓励在建立、实施诚信管理体系以及改进其有效性时采用过程方法。在诚信管理体系中应用过程方法能够：

- a) 理解并持续满足要求；
- b) 从增值的角度考虑过程；
- c) 获得有效的过程绩效；
- d) 在评价数据和信息的基础上改进过程。

PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个诚信管理体系。图 1 表明了本文件第 4 章至第 10 章是如何构成 PDCA 循环的：



注：括号中的数字表示本文件的相应章节。

图1 本文件的结构在PDCA循环中的展示

PDCA循环可以简要描述如下：

- 策划(P：Plan)：确定和评价诚信风险、机遇以及其他风险和机遇，制定诚信目标并建立所需的过程，以实现与组织诚信方针相一致的结果；
- 实施(D：Do)：实施所策划的过程；
- 检查(C：Check)：依据诚信方针和目标，对活动和过程进行监视和测量，并报告结果；
- 处置(A：Act)：采取措施持续改进诚信绩效，以实现预期结果。

诚信管理体系要求

1 范围

本文件规定了组织诚信管理体系的要求，从组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和持续改进几个方面，描述了组织诚信管理体系从构建、实施、运行到评价的方法。

本文件适用于组织开展诚信管理体系建设和评价，包括自评、第三方评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的要求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 31950—2015 企业诚信管理体系
- GB/T 35770—2017 合规管理体系指南
- ISO 9000—2015 质量管理体系基础和术语
- 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
- ISO 45001—2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南
- 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

诚信管理体系 integrity management system (IMS)

组织（3.15）管理体系的一部分，用来制定和实施其诚信方针（3.2），并管理其诚信因素（3.5）。

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（3.21）、过程（3.22）和资源。

3.2

诚信方针 Integrity management policy

由最高管理者就组织对其诚信绩效（3.12）正式表述的意图和方向。

3.3

诚信目标 integrity objective

组织（3.15）依据其诚信方针（3.2）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。

3.4

诚信 integrity

组织（3.15）运行活动中对承诺的履行与可信度的依存关系，包括顾客、供方、其他相关方以及他们之间的相互关系。

注：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。

3.5

诚信因素 integrity aspect

一个组织（3.15）的活动、产品或服务中能影响企业诚信（3.4）而又相互作用的一组要素。

注：重要诚信因素是对组织诚信能够产生重大失信影响（3.7）的诚信因素，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。

3.6

重要诚信因素 Important Integrity aspect

对组织（3.15）诚信能够产生重大失信影响的诚信因素，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。

3.7

失信影响 honesty impact

全部或部分地由组织（3.15）的诚信因素（3.5）给诚信（3.4）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。

3.8

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、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。

3.9

诚信义务 fiduciary duty

对誓言或义务的忠诚。

注：诚信义务来自于组织识别的要求，如适用的法律法规要求、组织的自愿性承诺、社会责任。

3.10

符合 conformity

满足要求。

3.11

不符合 non-conformity

未满足要求。

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。

3.12

诚信绩效 credit performance

组织（3.15）对其诚信因素（3.5）进行管理所取得的可测量结果。

注：在诚信管理体系（3.1）条件下，可对照组织的诚信方针（3.2）、诚信目标（3.3）及其他绩效要求所进行的测量结果。

3.13

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：诚信文化的形成受民族文化、历史和社会意识形态等因素的影响。

3.14

失信事件 discredit incident

组织（3.15）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。

3.15

组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注：组织的概念包括，但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织中的部分或其组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

3.16

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织（3.15）的一个人或一组人。

注1：最高管理者在组织内有授权和提供资源的权利。

注2：如果管理体系的范围仅覆盖组织的一部分，在这种情况下，最高管理者是指管理和控制组织的这部分的一个人或一组人。

3.17

相关方 interestde party

能够影响决策或活动、受决策或活动影响，或感觉自身收到决策或活动影响的个人或组织（3.15）。

注1：“感觉自身受到影响”是指己为组织所知的感受。

注2：顾客、所有者、组织内的人员、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

3.18

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，这种状态是指对某一事件、其后果或其可能性缺失充分的信息、理解或知识，即便是部分缺失。

3. 19

能力 competence

应用知识和技能实现预期结果的本领。

注：经证实的能力有时是指资格。

3. 20

文件化信息 documented information

组织（3. 15）需要控制并保持的信息，以及承载信息的载体。

注1：文件化信息可能以任何形式和承载载体存在，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），包括相关过程（3. 22）；
- 为组织的运行而创建的信息（可能被称为文件）；
- 结果实现的证据（可能被称为记录）。

3. 21

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. 22

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。

注1：过程的“预期结果”称为输出，还是称为产品或服务，随相关语境而定。

注2：一个过程的输入通常是其他过程的输出，而一个过程的输出又通常是其他过程的输入。

注3：两个或两个以上相互关联和相互作用的连续过程也可作为一个过程。

注4：组织通常对过程进行策划，并使其在受控条件下运行，以增加价值。

注5：不易或不能经济地确认其输出是否合格的过程，通常称之为“特殊过程”。

3. 23

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. 22）。

注1：审核的基本要素包括由对被审核客体不承担责任的人员，按照程序对客体是否合格所做的确定。

注2：审核可以是内部（第一方）审核，或外部（第二方或第三方）审核，也可以是多体系审核或联合审核。

注3：内部审核，有时称为第一方审核，由组织自己或以组织的名义进行，用于管理评审和其他内部目的，可作为组织自我合格声明的基础。内部审核可以由与正在被审核的活动无责任关系的人员进行，以证实独立性。

注4：通常，外部审核包括第二方和第三方审核，第二方审核由组织的相关方，如顾客或由其他人员以相关方的名义进行，第三方审核由外部独立的审核组织进行，如提供合格认证/注册的组织或政府机构。

注5：“审核证据”包括与审核准则有相关并能够证实的记录、事实陈述或其他信息；而“审核准则”则是指与审核证据进行比较时作为参照的一组方针、程序或要求。

3. 24

纠正措施 corrective action

为消除不符合（3.11）的原因并防止再发生所采取的措施。

注1：一个不合格可以有若干个原因。

注2：采取纠正措施是为了防止再发生，而采取预防措施是为了防止发生。

3.25**持续改进 continual improvement**

不断提升绩效的活动。

注1：提升绩效是指运用诚信管理体系（3.1），提升符合组织的诚信方针的诚信绩效。

注2：该活动不必同时发生于所有区域，也并非不能间断。

4 组织的环境**4.1 理解组织及其环境**

组织应确定与其宗旨相关并影响其实现诚信管理体系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要素。

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 诚信管理体系及其过程

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) 监视、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价值观、管理、活动、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、规模和失信影响；
- 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的绩效，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中所需的过程。

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。

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：

- a) 确定并获取与诚信因素有关的合规义务；
- b) 确定如何将这些合规义务应用于组织；
- c) 在建立、实施、保持和持续改进其诚信管理体系时必须考虑这些合规义务。

合规义务的来源宜包括合规要求、组织的自愿性承诺、社会责任。

合规要求包括但不限于：

- 经营活动过程应履行的法律法规要求；
- 许可、执照或其他形式的授权；
- 监管机构发布分命令、条例或指南；
- 法院判决或行政决定；
- 条例、惯例或协议。

组织的自愿性承诺包括但不限于：

- 与社会团体或非政府组织签订的协议；
- 与公共权力机构和客户签订的协议；
- 组织要求，如方针和程序；
- 自愿原则或规程；
- 自愿性标志或环境承诺；
- 与组织签署合同产生的义务；
- 相关组织的和产业的标准。

社会责任包括但不限于：

- 工资及支付；
- 劳动福利与社会保障；

- 纳税；
- 环境保护；
- 职业健康安全保障；
- 社会贡献；
- 社会要求或期望的其他责任或义务。

注：组织应对承担和履行的社会责任和义务做出策划，确定组织的社会责任目标，并对其满足社会的要求或期望的程度进行评价，以确保提高满足要求或期望的能力。适当时，组织应将履行社会责任的情况通过公开渠道或在适宜的范围内予以发布。

组织应保持与诚信因素有关的合规义务的文件化信息。

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。

组织应考虑如何能将实现诚信目标的措施融入其业务过程。

6.3 变更的策划

对于实施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，并且考虑：

- a) 变化的目的和它可能带来的后果；
- b) 企业诚信管理体系的完整性；
- c) 涉及资源的可获取性；
- d) 责任和权力的分配或重新分配。

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。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运行环境。

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工人员提供培训、辅导或重新分配工作、或者招聘具备能力的人员等。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员意识到：

- a) 诚信方针和诚信目标；
- b) 与他们的工作相关的重要诚信因素、诚信风险和所确定的措施；
- c) 他们对诚信管理体系有效性的贡献，包括对提升诚信绩效的贡献；
- d) 不符合诚信管理体系要求，包括未履行组织诚信义务的后果；
- e) 与其相关的失信事件及调查结果。

7.4 信息交流

7.4.1 总则

组织应确定与诚信管理体系相关的内部和外部信息交流的内容，并将交流的有效信息在必要的范围内实现共享。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。

7.4.2 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在其控制范围内的工作人员对持续改进做出贡献。

7.4.3 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信息进行沟通。

7.5 文件化信息

7.5.1 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。

7.5.2 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) 形式（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。

7.5.3 文件化信息的控制

组织宜建立诚信管理信息系统，加强诚信管理信息化建设，可运用信息化工具，将诚信管理体系要求嵌入业务经营流程，强化对组织经营管理活动中诚信情况的动态监测和过程管控，支持组织开展诚信审查、诚信检查、诚信绩效评价、诚信培训等工作。

组织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) 予以妥善保管（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第6章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

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：

- 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) 实施必要的措施，以挽回或尽量减少对相关方造成的影响或损失；
- d) 适当时，在适宜的范围予以信息披露，并明示实施的纠正措施以及与相关方达成的协商结果。

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守信带来的效益；
- 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 分析和评价

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失信影响的重要性, 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，以便经授权人员采取纠正措施，进行失信修复：

- a) 及时处理和调查失信事件；
- b) 根据评估结果采取适当的措施；
- c) 确定和实施所需的纠正措施；
- d) 记录并评估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)
概念关系图示

图 A. 1 是依据本文件第 3 章中的部分术语给出的概念关系图示。

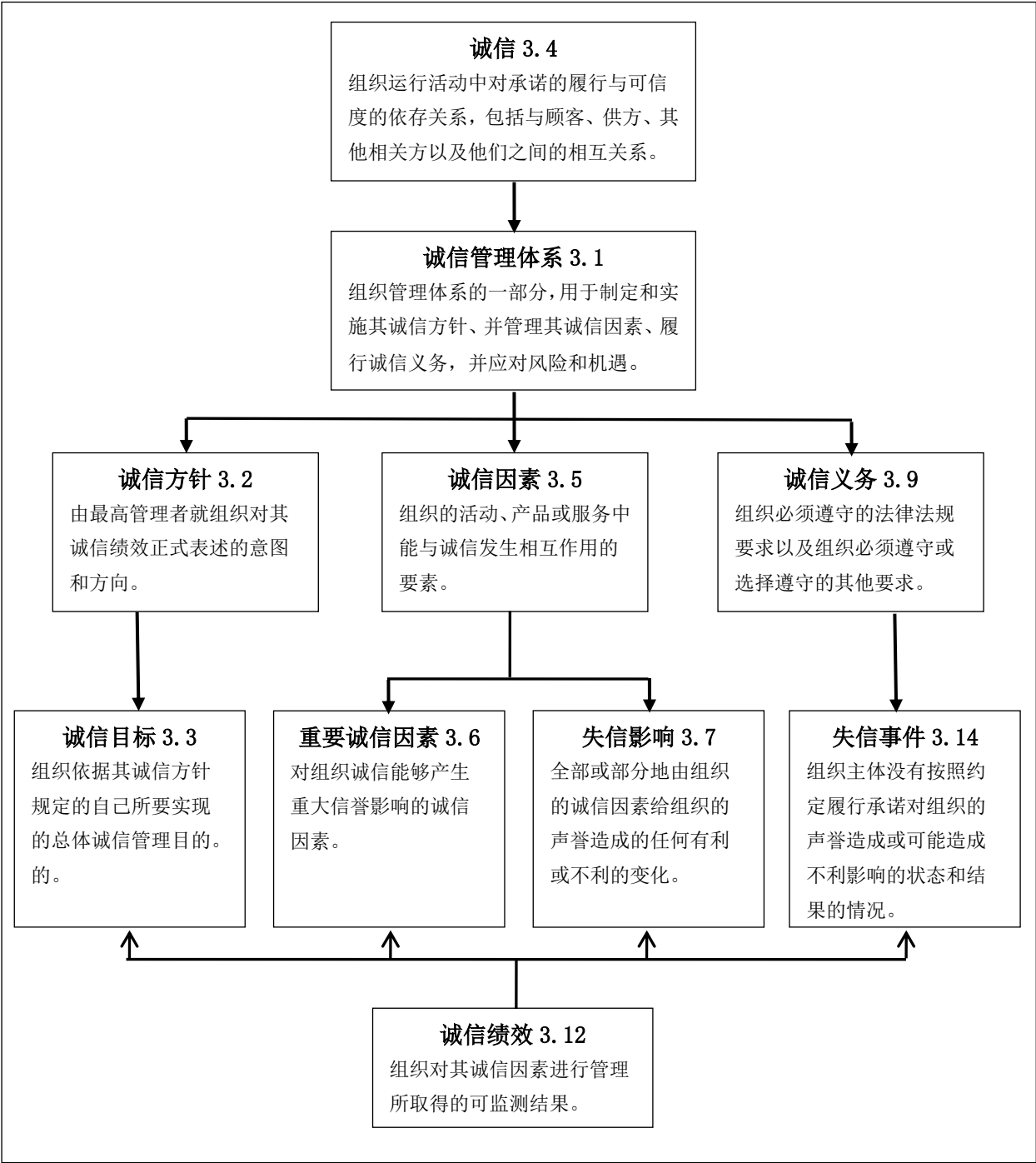


图 A. 1 有关诚信的定义及相关概念

参考文献

- [1] B/T 31950—2015 企业诚信管理体系
 - [2] GB/T 35770—2017 合规管理体系指南
 - [3] ISO 9000—2015 质量管理体系基础和术语
 - [4] ISO 9001—2015 质量管理体系要求
 - [5] ISO 14001—2015 环境管理体系要求及使用指南
 - [6] ISO 45001—2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南
 - [7] ICCO 26001—2008 诚信管理体系 要求及使用指南
-