



中华人民共和国国家标准

GB/T 31950—2023

代替 GB/T 31950—2015

企业诚信管理体系 要求

Integrity management system of enterprise—Requirements

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则和方法	2
4.1 诚信管理原则	2
4.2 体系运行方法	3
5 企业环境	4
5.1 企业诚信环境	4
5.2 相关方需求和期望	4
5.3 愿景和目标	5
5.4 诚信管理体系范围	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、李甦、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、张铀、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 and 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。

如需获取全文，请通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供
相关文本信息：

- 通讯地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2
单元 1201 室

- 联系电话：0571-82751996 82751997

- 官方网址：<http://www.cnesc.com.cn>

- 电子邮箱：cnescrz@163.com