四川地星科技发展有限公司

**诚信管理手册**

**依据GB/T 31950-2023编制**

编 制：周思静

审 批：肖华

发 放 编 号：DX/CXGL-A-2023

受 控 状 态：

**受控文件**

2023-4-13发布 2023-4-13实施

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 修订摘要 | 版次 | 修订日期 | 修订人 | 核准人 |
| 1 | GB/T31950-2015转板GB/T31950-2023 | A1 | 2023.4.10 | 肖华 | 余海 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目录**

**第1 章 概述**

1.1 颁布令

1.2 公司简介

1.3 诚信经理任命书

1.4 管理手册的管理

**第2章 管理体系范围**

**第3章 手册引用文件、术语和定义**

3.1 引用标准文件

3.2 术语和定义

**第4章** 原则和方法

4.1 诚信管理原则

4.2 体系运行方法

**4.2.1总则**

**4.2.2 PDCA循环**

**4.2.3基于风险的思维**

**第5章组织环境**

**5.1企业及其环境**

**5.1.1理解内部环境**

**5.1.2理解外部环境**

**5.2相关方的需求和期望**

**5.2.1基本要求**

**5.2.2所有者**

**5.2.3员工**

**5.2.4顾客**

**5.2.5供方**

**5.2.6信用监管机构或部门**

**5.2.7行业组织**

**5.2.8竞争对手**

**5.3愿景和目标**

**5.4诚信管理体系的范围**

**5.5诚信管理体系所需的过程**

**第6章 领导作用**

6.1 总则

6.2 确认诚信方针

6.3 确认诚信目标级相关制度

6.3.1诚信目标总体要求

## 6.3.2相关诚信管理制度

6.3.3相关制度发布

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

6.4.2 部门/岗位职责权限

**第7章 策划**

7.1 确立诚信目标及相关制度要求

7.2 企业承诺及其要求

7.2.1 规定性承诺

7.2.2 约定性承诺

7.2.3 自愿性承诺

7.3应对风险和机遇的要求

## 7.4应对变更的要求

1. **支持**

8.1 资源

## 8.1.1基本要求

8.1.2人员及能力

## 8.1.3信息基础设施

8.1.4过程运行环境

## 8.1.5资源核查和评估

8.1.6企业知识

**8.2信息交流与控制**

8.2.1基本要求

8.2.2 内部信息

## 8.2.3外部信息

8.3 成文信息

## 8.3.1基本要求

8.3.2创建和更新

## 8.3.3版本管理

## **第9章管理实现**

9.1总体要求

## 9.2信用调查

9.2.1调查内容

## 9.2.2调查方法

9.2.3评价指标

## 9.2.4评价方法

9.2.5分类管理

## 9.3信用档案管理

9.3.1档案建立

## 9.3.2档案内容

9.3.3档案更新和维护

## 9.3.4档案保管和查阅

9.4 授信管理

## 9.4.1总体授信计划

9.4.2明确授信策略

## 9.4.3规范授信流程

9.4.4科学合理授信

## 9.4.5授信风险控制

9.5合同管理

## 9.5.1签订前管理

9.5.2合同签订管理

## 9.5.3履行过程管理

9.5.4履行后管理

## 9.6商账管理

9.7社会责任履行

## 9.8诚信风险管理

9.9应急准备和响应

## 9.10诚信教育培训

**第10章检查与分析**

## 10.1人员评价

10.2内外部影响因素检查与分析

## 10.3承诺兑现检查与分析

10.4诚信目标实现检查和分析

## 10.5失信评估和处置

10.6信用修复

## 10.7守信激励确认和实施

**第11章持续改进**

## 11.1总体要求

11.2改进机制

**附件1 本公司诚信组织架构图**

**附件2 本公司诚信管理职能分配**

1.1诚信手册颁布令

诚信手册是本公司从事与诚信管理有关的活动中必须共同遵守的纲领性文件，是公司的基本原则之一，必须严格遵守，以确保公司诚信管理体系的正常运行，实现诚信目标，促使公司诚信管理工作得到持续改进与不断发展。

诚信手册由**肖华**负责组织编写、并经总经理批准发布，是我公司诚信管理工作的法规性、纲领性文件，用以统一、协调全公司的诚信管理活动，使其基于GB/T31950-2023标准要求，符合本公司产品、服务和活动中的实际情况，能指导我公司诚信管理工作。

现决定正式颁布实施。公司全体员工必须认真学习，严格按《诚信手册》规定的标准贯彻实施。

总经理：余海

2023年4月13日

**1.2公司简介**

成立于2016年的四川科度实业有限公司是一家具备独立法人资格的专业技术服务公司，公司测绘设备精良、技术力量雄厚，配备了GPS、全站仪、水准仪、手持测距仪、绘图仪等进口专业测绘仪器，并拥有一支具备测绘专业知识、技能精湛的员工队伍，聘请了多位实践经验丰富的测绘专家担纲公司顾问。公司现有员工10余人，其中拥有多名中级技术人员和测绘技师。公司员工均具有大学以上文化程度，其中具有大本以上文化程度的员工占公司总人数的95%，平均年龄30岁。公司按照ISO9000系列标准建立质量与保证体系，在房产测绘及工程地籍测绘行业提供全方位、多品种的专业技术服务。公司秉承“让客户满意让员工安心；携你我之手绘美好家园”的核心价值观，发扬“诚信为本，质量为根，团结为魂，和谐共赢”的企业精神，以“塑造一流测绘品牌”目标为动力，不断深化服务意识，竭诚为各界的客户提供优质高效的全方位套餐服务。

注册地址：成都市高新区芳草东街76号4楼403室

经营地址：成都市武侯区武侯大道双楠段112号A9

**1.3诚信经理任命书**

为更好贯彻GB/T 31950-2023诚信管理体系，实施诚信管理体系全面贯彻我司经营管理活动中，现任命 **肖华** 为诚信经理，其职责如下：

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

兹任命综合管理部为公司诚信管理体系实施部门，具体负责公司内部诚信管理体系的策划、建立、实施的具体工作，联系诚信管理体系评价事宜；推进各部门诚信管理体系的有效运行和持续改进。

总经理：余海

日期：2023年4月13日

**1.4诚信手册的管理**

**诚信手册简介**

本诚信手册（以下简称手册）是按照GB/T31950-2023标准及本公司的诚信管理要求编制的。

本手册的主要目的是规范诚信管理体系的基本结构、阐明公司的诚信管理方针与目标，并明确与诚信管理有关的立场。手册是实施和保持诚信管理体系应遵循的文件。

**诚信手册的管理与控制**

本手册版权属于四川地星科技发展有限公司所有，未经批准任何人不得全部或部分复制，违者将追究法律责任。

手册由肖华负责组织编写，经总经理批准后颁布实施。

综合管理部负责手册的编写、评审、修改、换版及条文解释等工作，并确定手册的发放范围，负责对手册进行统一编号，编制分发目录后以“受控文件”形式发放。

当出现以下情况时，需对手册内容进行评审及更改：

1. 法律法规发生变化时；
2. 公司的活动、产品、服务发生变动时；
3. 公司的诚信方针更改时；
4. 组织机构变更时；

手册的更改及换版由综合管理部负责，更改或换版后的手册由总经理批准后颁布实施。

若顾客或相关方索阅诚信手册，经诚信经理批准后，以“非受控文件”形式发放。

有关手册的控制详情，按《文件控制程序》执行。

注：手册中部分内容需要进行调整或变更时，如不涉及职责与流程变化，仅对部分章节进行修订，使用章节修订说明进行修订（变更章节必须进行标记，便于区分），经诚信经理批准后进行更新并发布实施。

**2 范围**

**2.1 总则**

诚信管理体系涵盖了公司服务相关管理活动提供过程的管理工作，编制了诚信手册、相关作业指导书等文件。本诚信手册按GB/T31950-2023标准要求描述了公司的诚信方针、目标，部门职责及适用条款，对外用以证实本公司有能力稳定地提供满足顾客要求的产品和服务，对内作为诚信体系的最高文件，指导公司管理体系的有效运行，实现增强顾客、相关方满意度。

**2.2 应用**

诚信体系主要覆盖地处**成都市武侯区武侯大道双楠段112号A9**的**四川地星科技发展有限公司**，并应用于**四川地星科技发展有限公司**诚信管理活动中。

**3 手册引用标准文件、术语和定义**

**3.1引用标准文件**

本《诚信手册》及其它管理体系文件，均依照《GB/T 31950-2023诚信管理体系》和《ISO9000：2015诚信管理体系 基础和术语》《GBT 23794-2015 企业信用评价指标》而制定。

**3.2 术语和定义**

3.2.1 诚信方针：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。

3.2.2 诚信目标：企业依据诚信方针规定的所要实现的诚信目的。

3.2.3 诚信要素：企业的活动、产品或服务中能影响企业诚信而又相互作用的一组要素。

3.2.4 诚信文化：基于诚实守信之上的道德标准、价值观念和历史传统等。

3.2.5 利益相关方：与企业的业绩或成就有得关系的个人或团体。

**3.3 缩写说明**

管理体系：诚信管理体系

IMS：诚信管理体系

**4 原则和运行模式**

**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、财务管理和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，同时契合本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

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

综合管理部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冃标的全过程，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

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。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体系运行模式**

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“策划实施检査处置”(PDCA) 循环模式对与企业诚信管理相关的过程实施控制。

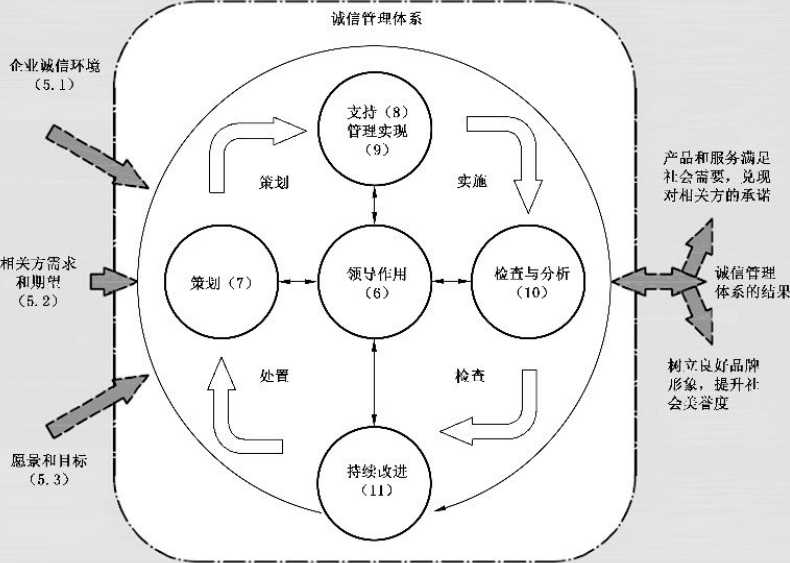
本文件制定的管理体系标准框架，与其他管理体系标准协调一致.不要求改变现行的管理体系，但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系而对现行的管理体系进行调整或补充。

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：

1. 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；
2. 实施(Do)：执行所制定的策划；
3. 检査(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査和 分析，并报告结果；
4. 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，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。

**第5章 企业环境**

5.1企业诚信环境

## 5.1.1内部环境

5.1.1公司依据GB/T31950-2023《企业诚信管理体系》这一标准和实际经营特点建立诚信管理体系。

5.1.2公司所建立的诚信管理体系采用文件形式表达。

5.1.3公司诚信管理体系以过程为基础的运行模式，为了确保诚信管理体系的有效性和持续改进本企业的信心过程涵盖所有的经营过程。

5.1.4本公司采用方针、策划、运行、检查、评价、征信、改进的模式，持续改进诚信管理体系及其过程。

5.1.5 财务管理纳入到诚信管理体系的范围，保存财务年度审核报告。

5.1.6完善诚信管理体系，逐步建立诚信策划机制、体系运行机制、检查改进机制、评价公示机制。

5.1.2外部环境

企业外部环境应评估：

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。

过以上评估，对企业外部环境情况有清晰的认知和了解。

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。

5.2.1本企业提供满足顾客，供方，银行等相关组织的需求和期望，建立需求和期望识别，分析、确认机制；并形成文件，加以保留。

5.2.2对自身的经营能力进行评价，确保能力满足相关组织的需求和期望；

5.2.3监视过程中可能存在的失信风险，并制定预警，预防，控制，处置方法。

5.2.4实施措施保证诚信结果与顾客，供方，银行等组织要求一致。

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；

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、环保等方面的审核和检査；

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七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

综合管理部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.应确定诚信管理体系的边界和适用性.评估企业内部环境和外部环境中各种内外部环境因素的影响.以及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，包括企业的愿景和目标；

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） 确定过程所需的输入和期望的输出；

b） 确定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査、分析、评价和相关指标），以确保过程的有效运行和控制；

d） 确定过程所需的资源并确保其可获得；

e） 分配过程的职责和权限；

f） 按照应对风险和机遇的要求，应对失信风险和机遇；

g） 评价过程，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

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：

1. 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；

1. 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。

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。

**诚信方针:**

**诚实守信、合作共赢；**

**开拓创新 、持续改进。**

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。

本公司的诚信目标：

**1.顾客满意度≥95%（包括内部顾客）；**

**2.产品交付顾客不良率 ≤0.1‰（年度）；**

**3.信息有效处理率：100%；**

**4.供方或其它利益方失信投诉率：0；**

**5.重大风险发生率：0。**

各部门根据公司的诚信目标每年初制订本部门的诚信目标，并上报公司作诚信管理的组成部分，每季度初由总经理召集诚信会议，检查有关部门上一季度诚信目标的实施情况，针对发生的问题重新进行产品实现过程的策划，在资源上予以协调，并责成部门制定并实施纠正措施，以确保诚信目标的实现。

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。诚信管理制度与企业内控合规、风险管理、审计等其他制度进行衔接。

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 门/岗位应直接对企业最高管理层负责。

为更好贯彻GB/T 31950-2023诚信管理体系，实施诚信管理体系全面贯彻我司经营管理活动中，现任命 **肖华** 为诚信经理，其职责如下：

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

任命综合管理部为公司诚信管理体系实施部门，具体负责公司内部诚信管理体系的策划、建立、实施的具体工作，联系诚信管理体系评价事宜；推进各部门诚信管理体系的有效运行和持续改进。

6.4.2部门/岗位职责和权限

**诚信管理小组成员及职责权限**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 小组  职务 | 姓名 | 工作职务 | 职责和权限 |
| 组长 | 余海 | 总经理 | a）认真贯彻企业诚信相关法律、法规和方针，主持公司的经营管理工作向公司传达满足顾客和要求，确保诚信体系的正常运行。  b）确保企业诚信管理体系得到建立、实施和保持，制定公司诚信方针和目标，采取有效措施保证方针目标及承诺的实现。  c）为诚信体系提供必要的资源和支持，任命诚信小组成员，努力建设企业诚信文化。  d）负责策划诚信管理体系，确保诚信目标的实现和满足标准的要求  e）管理评审负责定期主持诚信管理体系定期的评审，审批管理评审报告确保诚信管理体系持续适宜性、有效性和充分性，。  f）提出公司组织机构设置方案，任命各层责任人，并制定相关职责和权限。  g）以顾客满意和社会责任为关注焦点，对诚信管理体系进行策划，领导全体员工为顾客满意而努力工作。  h）负责组织处理重大问题、投诉、改进工作。监督和评估相关部门纠正措施。 |
| 组员 | 杨科 | 技术部经理 | 目标管理：  a）按企业诚信管理体系等相关要求，组织测绘计划、管理，确保保质保量及时完成诚信交付。  b）认真贯彻和落实公司诚信方针政策和目标。  c）负责对各工序质量控制点的控制，定期监测目标、指标与管理方案完成情况。  d）负责制订主要设备的预防性维修保养计划，负责设备的保养，对设备的完好性负责，延长使用寿命。  e）负责过程监视和测量的管理，工艺技术的改进、纠正预防措施的实施和控制。  技术管理：  a)贯彻执行国家有关技术、质量方面的法律、法令、法规和条例, 贯彻本公司的诚信方针和目标；了解顾客的要求，掌握质量信息、分析质量动态。  b)确定和策划影响质量的过程、负责进行产品质量先期策划工作。  c)负责产品制造过程的设计和开发策划。  d)负责工程更改的有效实施、评价和监控工作。  e)负责产品安全性的识别和有效监控。  f)编制产品标准、工艺文件和有关的作业指导书。  g)处理生产过程的技术问题,负责工艺纪律的监督和考评。  h)负责及时评定顾客工程规范，对技术性文件的进行有效控制管理。  f）负责对下属诚信的综合培训及考核，不断提高诚信意识、综合管理水平。  g）负责车间生产相关设备的管理、确保生产能正常进行。  h）积极开展公司设备的技术改造工作，提高工作效率。  i）负责生产过程中的监视和测量装置的控制和管理  品质管理：  a）进行本部门目标的制定与分解，并组织相关部门完成目标。  b）组织制定检验程序及检验标准。  c）负责检测仪器设备的管理。  d）监督检验过程，形成原辅材料检验、成品检验，过程检验等的报告和记录，为诚信经营提供依据。  e）处理与跟踪质量不能满足顾客的异常情况，负责总部质量投诉反馈的汇总、回复。  f）对不合格品的评审、纠正、预防和控制，并实施全程追溯和控制，持续提高产质量量。  g）负责公司质量数据的收集、统计与分析，并对重大质量事故作改进与跟踪处理，为诚信质量提供真实可靠证据。  h）组织顾客满意度调查，及时了解顾客对产品、服务质量的需求和期望，反馈、沟通顾客信息，反映公司诚信经营情况  设备管理：  a）负责制订主要设备的预防性维修保养计划。  b）负责设备的维修、保养，对设备的完好性负责，延长使用寿命。  c）负责公司设备资产的各项管理工作  d）积极开展公司设备的技术改造工作，提高工作效率。  e）负责生产过程中的监视和测量装置的控制和管理。 |
| 肖华 | 综合管理部经理 | 人事：  a）负责公司人员招聘与考核。  b）负责制定、修改、发布公司法规及劳动人事管理制度。  c）负责组织制定组织结构、人员规划、培训计划。  d）负责人员的诚信综合培训，以维护公司诚信经营形象。  e)负责公司的日常接待和公关宣传工作，企业形象策划以及企业文件的建设审核工作。落实公司社会公共活动、宣传广告、文体活动等事项工作。  f）负责公司的企业行政工作以及企业诚信体系的有关配合工作。  g）负责组织制订公司内部各项行政规章制度及有关的协调工作以及公司的保密管理。 |
| 采购：  a）负责按的合格供应商名录对进厂的供应商进行确认。  b）负责参与供应商诚信考核与评定，做好原材料采购诚信管理。  c）确保原材料到货的及时与质量的一次合格，达到诚信供应。  d）负责对供方产品不合格品的控制与处置。  销售：  a）负责交付过程中出现异常时应急计划的实施。  12  b）负责顾客有关质量或交付过程出现异常情况，及时通知顾客。  c）负责对顾客财产的控制。  d）负责监控产品交付情况，及不能满足时分析其原因，必要时进行改进。  e）负责建立顾客联络图，收集、汇总、分析顾客满意情况。  f）负责顾客反馈信息及时向生产、技术、质量等有关部门传递。  g）当与顾客签订服务协议时，组织对服务项目及服务能力进行有效性验证。  h）负责顾客管理，合同管理，应收账款管理等  财务：  a）负责制定公司财务管理。  b）负责建立和完善公司财务核算和财务监控体系，进行有效的内部控制。  c）负责制定公司资金运营，监督公司资金管理，确保资金安全有效运行。  d）负责参与合同评审，进行风险评估、减少财务风险。  e）负责提供体系正常运行的财务资源与数据支持。 |

7策划

7.1确立诚信目标及相关制度要求

确立诚信目标及相关制度应满足以下条件：

1. 涵盖满足相关方对产品和服务的质量、安全、环保、碍后服务，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,发生重大质珀、安全、环境爭故时。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） 保证员匸的正当合法权益.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；

D 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；

e） 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信、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挙报，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。

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

为了实现企业的诚信方针和诚信目标，公司综合管理部应该提供以下人力资源保障：

1. 提供培训，提高公司员工对诚信方针，诚信目标，诚信理念，诚信文化的认同，并形成自觉的行为准则。
2. 确定关键的过程负责人和执行人，诚信负责人的管理能力，应当确保适当的教育，培训，使其能够胜任工作；
3. 确保公司员工认识到所开展诚信工作的重要性；确保为实现诚信目标做贡献。
4. 每年一次评价企业人力资源保障的有效性，并采取措施改进。

8.1.3信息基础设施

8.1.3.1基本要求

公司应该确定并构建，实施，维护和持续提升企业诚信管理体系所需的资源，确保诚信管理体系的有效性和持续性。

各部门根据产品的生产工艺要求和工作要求提出基础设施的配备，由总经理审批后购置。由综合管理部组织各部门使用合适的设备，并对设备进行认可和维护以保持设备的过程能力，对生产设备统一编号，建立《设备台帐》，负责生产设备的统一管理。技术部负责对工作环境的控制和监督。各部门、生产车间负责工作环境管理的实施，保证安全、文明生产，保持适宜的生产环境。综合管理部符合办公环境的控制和监督。

8.1.3.2信息化系统

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化系统进行诚信管理。信息化系统应具备诚信管理的主要功能.可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.

为确保产品符合规定要求，由技术部已编制了《监视和测量装置的控制程序》负责对监视和测量装置的控制。

a. 根据检测任务和要求，综合管理部选择适用的具有所需准确度的监视和测量设备。

b.监视和测量设备使用前应进行校准或检定，由综合管理部编制检测设备台帐，于每年一月份编制当年的检测设备周期检定（校准）计划，并严格按周期实施检定（校准）。本公司开展的检定（校准）项目的由本公司综合管理部计量室检定（校准）；计量标准器和本公司未开展的检定（校准）项目的检测设备送政府授权的计量检定部门进行检定（校准）。经检定（校准）后的检测设备应做出相应的校准状态标识。应保存校准或检定的记录。

c.检测设备若无检定规程，须编制相应的校准办法。校准办法须经验证，校准用的校准器应经检定（校准）合格。

d.测试用的软件或比较样件用作检验手段的，使用前应加以确认。

e.发现监视和测量设备偏离校准状态，应立即停止使用，通知综合管理部对其测量结果进行评定，并采取纠正措施。

f.对监视和测量设备应制定相关规程进行保养和维护，在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。

g. 综合管理部建立监视和测量设备档案，保存校准记录。

h.确保监视和测量设备有适宜的环境条件，防止因调整不当而使校准失效。

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、媒休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、客户信用调査、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、信用修岌等多领域进行运用。

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

企业应依据核査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

公司应该根据需求收集诚信管理所需要的知识，如：GB/T31950-2023《企业诚信管理体系》，GB/T23794-2015《企业信用评价指标》；ISO9001:2015《质量管理体系 要求》等，确保知识的获取并满足使用要求。

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，应釆取以下措施：

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、査询、披露不受任何干扰和阻碍；

d） 确保信息的其实性、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

8.2.2.1内部信息交流包括：

a) 诚信方针传达到全体员工和有关相关方；

b) 诚信目标、指标的细化和指令的传达、反馈；

c) 各岗位职责和权限；

d) 诚信管理体系文件的分发及改进；

e) 培训的有关信息；

f) 对体系进行监测、测量结果的传达及反馈信息；

g) 运行状态及紧急状态信息；

h) 与产品质量有关的信息、半成品、成品检验数据的信息；

i) 涉及诚信的信息，如诚信工作小组的信息、供方的信息、与外部组织有关的诚信信息、任何工艺、设备的更改信息等；

j) 体系内部核查和体系评价或质量管理体系内部审核和管理评审的信息。

8.2.2.2内部信息交流按“8.2.3.12信息交流传递图”进行。

8.2.2.3诚信体系工作小组负责传达公司诚信方针、诚信管理体系手册、质量管理体系手册、程序文件到各部门，各部门再传达到各相应工作岗位，操作规程由各部门自行传达。

8.2.2.4总经理、诚信工作小组组长对诚信管理体系的有关指示，由各部门主管负责传达。

8.2.2.5各部门的日常联络、常规报表、一般信息通报等，由各部门自行负责传达、交换信息。

8.2.2.6 诚信管理体系、质量管理体系运行中的不符合和所采取的纠正、预防措施及其实施结果等信息的交流，参见《预防/纠正措施控制程序》中的要求进行。

## 8.2.2.7内部信息交流通过会议、简报、通知或电话形式予以传达，诚信工作小组就诚信问题根据实际情况不定期地进行讨论、分析，力求提高产品质量，避免失信。

8.2.3外部信息

8.2.3.1外部信息交流的范围：

诚信管理、质量有关的法定要求、新标准出台或标准修改内容；

新工艺、新材料、新能源、新设备等方面的国内、外信息；

顾客、社会、政府、公众的要求、希望和抱怨等信息；

产品重大安全问题在媒体上发布警告信息；

8.2.3.2各部门在各自职责范围内，接收来自相关方对公司要求、希望和抱怨等信息，由信息接收部门负责记录，传递给综合管理部和诚信体系工作小组。

## 8.2.3.3对于各部门在职责范围内能处理的信息，应由各部门直接研究、批复和处理，并将处理意见记录、归档。

8.2.3.4门接收信息后，应及时对此信息进行调查、批复和处理，需要时可同其他部门协商处理。

诚信体系工作小组负责处理涉及本公司诚信信息、产品质量的外部信息和产品、原辅料标准、工艺操作规程等信息的收集、处理、传递、答复和记录。

8.2.3.5 综合管理部负责处理涉及本公司的政府机构、社会团体、公众、个人的外部各类信息（包括安全生产方面的信息）收集、处理、传递、答复和记录。

8.2.3.6 技术部负责产品开发信息的收集、处理、传递、答复和记录。

8.2.3.7 各相关部门负责生产设备、设备改进、自动化、计量设备、节约能源、环境保护等信息收集、处理、传递、答复和记录。

8.2.3.8 综合管理部负责外部原辅料信息的收集、处理、传递、答复和记录，负责原辅料标准等信息及时传递至相关供方。

8.2.3.9综合管理部负责与顾客的沟通，配合诚信体系工作小组对质量投诉的处理及市场退回产品的处理。

8.2.3.10 财务部负责与税收、金融信贷、会计事务所及客户账务往来等信息，或有失信风险时，及时收集，记录、答复、传递至相关领导及相关方。

8.2.3.11由综合管理部负责本公司诚信管理体系情况的对外宣传工作，宣传资料会同相关部门共同编制，形式可以是书面、标语、电子传媒、广告等类型，各相关部门应作好对外宣传的记录。

8.2.3.12信息交流图如下：

政府机构 社会团体 公众 个人 其他

顾客 公司

诚信体系工作小组为信息交流的归口管理部门，负责收集、处理、传递、答复和协调各类诚信信息

公司总经理、管理者代表、各个职能部门负有收集、处理、传递、答复和记录各类诚信信息、质量信息处理的职责

8.2.3.13信息交流方式和内容

8.2.3.14信息交流可以采用口头或书面形式，也可以采用其他适当的方式，如电话、传真、电子邮件、座谈会和新闻发布会等。

8.2.3.15对内对外交流的信息应进行记录，并对这些记录和证据按规定进行适当的保存。

8.2.3.16 一旦收到对公司有关质疑，质询和投诉信息，应尽快登记；核实质疑和投诉人的身份(包括姓名、服务机构和联络电话等)，查清质疑或投诉的原因。

8.2.3.17对员工提出的建议、质疑或投诉的问题进行回复、解释，妥善处理质疑和投诉事件，并及时作出纠正措施，重大问题应报总经理批准。

8.2.3.18如经发现有违反公司政策、法律法规事项的，应及时采取补救和纠正措施，情况严重时,应及时报告总经理.

8.2.3.19信息交流过程中，应注意保护个人隐私和公司商业机密。

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：

a） 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。

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：

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。

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：

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。

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。

1）公司应该依据对自身相关的关键诚信要素的识别的结果，建立规章制度，制度包括但不限于人力资源管理，诚信环境建设，需求或期望分析，识别与确定；社会责任履行，信息交流与控制，诚信风险管理，诚信文件建设；并确保运行的 可控和有效性。

2）企业适当分析，识别，诚信要素及其变化；并评估这些变化对诚信相关过程的影响，实施必要的应对措施。

1. 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，履行社会贵任等要求。

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。

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

信用调査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、経营状况信息、管理信息、财务信息、关联企业信息、馄行贷款或抵押担保信息、所在行业状况以及 企业守法、守约等信息。

注：信用调査内容也仰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査方法：

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）索取冇关资料；

e）通过国家主管部门或媒体公开资料査询；

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査。

9.2.3评价指标

9.2.3.1企业可根据需要，建立信用销碍客户（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企业信用评价指标设定。

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企业应对信用销停客户（或预付款釆购供应商）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企业信用等级表示方法的规定。

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合格供应商信用评价规范的规定。

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嘗客户（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•貝备规律性、连续性和唯•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）客户调査资料；

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，宜釆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査阅权限并建立审批程序，保留档案査阅记录，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、销會预测法、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 客户増信等风险控制措施。

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）要定期开展信用调査，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、数吊和质量、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，以防影响账款冋收。

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萤事会反馈或披阙。 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庁単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，合理使用账齢分析、 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务。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冇效的内部催收方式。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；

e）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.保持和恢笈生态平衡.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，培养企业帮神.塑造企业形象.优化企 业内外环境，提升企业竞争力。

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増大；

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

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；

1. 信息系统风险：企业信息系统及网络可能受到威胁或侵害。
2. 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

企业应策划并实施以下方面所需的监视、检查、分析和处理过程：

一一确保诚信管理体系的充分性、适宜性和有效性；

一一收集诚信管理活动中的信息，调查失信原因，进行数据分析，以便持续改进。

注：可参照诚信管理体系要求开展诚信管理体系的审核。

10.2内外部影响因素检查与分析

为了实现企业的诚信方针和诚信目标，公司综合管理部应该提供以下人力资源保障：

1. 提供培训，提高公司员工对诚信方针，诚信目标，诚信理念，诚信文化的认同，并形

成自觉的行为准则。

1. 确定关键的过程负责人和执行人，诚信负责人的管理能力，应当确保适当的教育，培

训，使其能够胜任工作；

1. 确保公司员工认识到所开展诚信工作的重要性；确保为实现诚信目标做贡献。

每年一次评价企业人力资源保障的有效性，并采取措施改进。

10.3承诺兑现检查与分析

承诺包括但不限于企业在诚信管理过程、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。企业应对诚信管理承诺的兑现情况进行监视和检查，并确定获取和利用这些信息的方法。

企业把监视和检查达到诚信目标的程度作为一项日常管理内容，监视和检查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：

a)规定必要的方式，对诚信管理工作的效果进行监视，并在适当时进行检查。所规定的方式应能有效地监视所策划的过程达到预期结果的能力。当未能达到所策划的结果时，应采取适当的改进措施。

b)采用适合本企业特点的检查方式。如果监视和检查需要设备，企业应建立并保持程序，对此类设备进行维护，并保存维护活动及结果的记录。

10.4诚信目标实现核查和分析

企业可策划本企业实施和运行诚信管理体系的审核与评价方案，策划时宜考虑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。审核与评价的方案包括但不限于：

a) 审核与评价的准则；

b) 审核与评价的范围；

c) 审核与评价的内容；

d) 审核与评价的频次；

e) 审核与评价的方法。

10.4.2内部核查和分析

内部核査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） 企业诚信目标完成怙况；

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方针、目标的执行情况和改进的方法和效果进行评估，并制定相应的惩戒机制。

10.5.2在评估时，企业应：

a)明确与过程相关的责任部门及其部门负责人；

b)明确与过程相关的诚信经理；

c)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)顾客及其他利益相关方的反馈意见；

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。

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做出明确的规定，以便经授权人员：

a) 及时地处理和调查失信行为；

b) 根据考评结果采取适当措施；

c) 确定和实施所需的纠正措施或预防措施；

d) 记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性。

注：失信的评估和处置应由经授权的人员进行，该人员不仅应具备评估失信产生的总体影响和采取适宜纠正措施的能力，同时还应具有调动相关资源的权限。采取的任何纠正措施或预防措施，应与所面临的失信风险程度相适应。

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夏申请。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。

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.必耍时可委托 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） 物质和蒂神鼓励；

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，并采取必妾措施.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，并依据反馈意也进行改进；

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（可联含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。

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,并提岀改进建议；

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。

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休系的要求；

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，包括所需的市核抽样的范围.以获得足够的市核证据，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） 审核的范闱与程度、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冇与诚信相关的过程.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査和现场调査的方式，包括查阅文件和里录、询问工作人员、观察现场、访问相 关方、诚信行为调査等。

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

审核方案的核査、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） 与诚信冇关的方法和技术：使审核员能检査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。

**附件1 本公司诚信组织架构图**

注：诚信管理的薄弱环节可依据监视和检查的相关数据、失信记录等来确定。

**附件2 本公司诚信管理职能分配**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 职能部门  诚信/环境标准条款 | 总经理 | 诚信经理 | 综合管理部 | 技术部 |
| 4.1 原则和运行模式 | ■ | ■ | □ | □ |
| 4.2 诚信管理原则 | ■ | ■ | □ | □ |
| 4.2.1总则 | ■ | ■ | □ | □ |
| 4.2.2 PDCA 循环 | ■ | ■ | □ | □ |
| 4.2.3基于风险的思维 | ■ | ■ | □ | □ |
| 5企业环境 | ■ | ■ | □ | □ |
| 5.1企业诚信环境 | ■ | ■ | □ | □ |
| 5.1.1内部环境 | ■ | ■ | □ | □ |
| 5.1.2外部环境 | ■ | ■ | □ | □ |
| 5.2相关方需求和期望 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.1基本要求 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.2所有者 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.3员工 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.4顾客 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.5供方 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.2.6信用监管机构或部门 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 5.2.7行业组织 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 5.2.8竞争对手 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 5.3愿景和目标 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.4诚信管理体系范围 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 5.5诚信管理体系所需过程 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 6领导作用 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.1总则 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.2确认诚信方针 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.3确认诚信目标及相关制度 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.3.1诚信目标总体要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.3.2相关诚信管理制度 | ■ | ■ | □ | □ |
| 6.3.3相关制度发布 | ■ | ■ | □ | □ |
| 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 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 6.4.2部门/岗位职责和权限 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7策划 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.1确立诚信目标及相关制度要求 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.2企业承诺及其要求 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.2.1规定性承诺 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.2.2约定性承诺 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.2.3自愿性承诺 | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7.3应对风险和机遇要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 7.4应对变更要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8支持 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1资源 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1.1基本要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1.2人员及能力 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 8.1.3信息基础设施 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1.4过程运行环境 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1.5资源核查和评估 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.1.6 企业知识 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.2信息交流与控制 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.2.1基本要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.2.2内部信息 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.2.3外部信息 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.3成文信息 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.3.1 基本要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.3.2创建和更新 | ■ | ■ | □ | □ |
| 8.3.3版本管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9管理实现 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.1总体要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2信用调查 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2.1调查内容 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2.2调查方法 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2.3评价指标 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2.4评价方法 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.2.5分类管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.3信用档案管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.3.1档案建立 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.3.2档案内容 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.3.3档案更新和维护 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.3.4档案保管和查阅 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4授信管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4.1总体授信计划 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4.2明确授信策略 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4.3规范授信流程 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4.4科学合理授信 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.4.5授信风险控制 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.5合同管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.5.1签订前管理 | ■ | ■ | □ | ■ |
| 9.5.2合同签订管理 | ■ | ■ | □ | ■ |
| 9.5.3履行过程管理 | ■ | ■ | □ | ■ |
| 9.5.4履行后管理 | ■ | ■ | □ | ■ |
| 9.6商账管理 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 9.6.1统计分析与结算 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 9.6.2监控与预警 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 9.6.3组织催收 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 9.7社会责任履行 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.7.1 基本要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.7.2核心事项 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.8诚信风险管理 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.8.1内部风险 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.8.2外部风险 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.9应急准备和响应 | ■ | ■ | □ | □ |
| 9.10诚信教育培训 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 10检查与分析 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 10.1人员评价 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 10.2内外部影响因素检查与分析 | ■ | ■ | ■ | □ |
| 10.3承诺兑现检查与分析 | ■ | ■ | □ | □ |
| 10.4诚信目标实现核查和分析 | ■ | ■ | □ | □ |
| 10.5失信评估和处置 | ■ | ■ | □ | □ |
| 10.6信用修复 | ■ | ■ | □ | □ |
| 10.7守信激励确认和实施 | ■ | ■ | □ | □ |
| 11持续改进 | ■ | ■ | □ | □ |
| 11.1总体要求 | ■ | ■ | □ | □ |
| 11.2 改进机制 | ■ | ■ | □ | □ |

（注：■表示直接责任，□表示相关责任）