**安徽巨城物业管理有限公司**

**诚信管理手册**

**依据GB/T 31950-2015编制**

**编写：诚信小组**

**审核： 王芳**

**批准： 汪海涛**

**受控文件**

发布日期：2021年7月1日 实施日期：2021年7月1日

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 修订摘要 | 版次 | 修订日期 | 修订人 | 核准人 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**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 要求和承诺**

4.1 诚信管理体系要求

4.2 承诺及履行

**第5章 策划**

5.1 确立诚信方针

5.2 确立诚信目标

5.2.1 总则

5.2.2 过程控制

5.2.3 最高管理者的职责

5.3 识别诚信要素

5.4 应对变化

**第6章 支持过程**

6.1 资源保障

6.1.1 总则

6.1.2 人力资源

6.1.3 基础设施

6.1.4 实施环境

6.1.5 资源监视和测量

6.1.6 企业知识

6.2 诚信意识培养

6.3 诚信信息交流

6.4 文件

6.4.1 总则

6.4.2 新建和更新

6.4.3 控制

**第7章 管理实现**

7.1 总则

7.2 诚信要素管理实现

7.2.1 人力资源管理

7.2.2 外部诚信环境变化影响因素分析

7.2.3 需求或期望的分析、识别和确定

7.2.4 社会责任履行

7.2.5 信息交流与控制

7.2.5.1 总则

7.2.5.2 内部信息

7.2.5.3 外部信息

7.2.6 诚信风险管理

7.2.6.1 风险的识别

7.2.6.2 预警、纠正与防范措施

7.2.6.3 应急准备和响应

7.2.7 诚信文化建设

**第8章 检查与分析**

8.1 总则

8.2 监视和检查

8.2.1 承诺兑现

8.2.2 过程的监视和检查

8.3 审核与评价

8.4 失信评估和处置

8.4.1总则

8.4.2 评估对象

8.4.3 评估内容

8.4.4 失信处置

**第9章 持续改进**

**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。

诚信手册由诚信小组负责组织编写、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/T31950-2015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：汪海涛

日 期：2021年7月1日

**1.2公司简介**

安徽巨城物业管理有限公司成立于2011年9月。公司设有总经理办公室和行政管理部、运营管理部、市场拓展部及下设各项目部。公司接管物业的类型有多层公寓、高层住宅等多种物业类型。

公司按照市场化、专业化、标准化的管理模式,以住户至上、服务第一为宗旨,建立了独立核算、自负盈亏、依法管理、自主经营、自我发展的运行机制，制定了一整套严格的管理制度和操作规程,通过科学的管理和优质的服务,努力营造安全、文明、整洁、舒适、充满亲情的社区氛围。

近年来,公司的管理和服务不断上台阶、上档次、上水平。作为物业服务企业,我们始终把品牌建设作为发展企业的生命线,品牌是凝聚力,更是竞争力。公司树立“以人为本、以客为尊”的服务理念。积极推进品牌战略,是巨城物业公司实现企业持续发展和参与市场竞争的需要。

**1.3诚信经理任命书**

为更好贯彻GB/T 31950-2015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 **王芳** 为诚信经理，其职责如下：

a)协助总经理确保公司诚信管理体系按GB/T 31950-2015标准的要求得到建立、实施和保持；

b)向公司总经理报告诚信管理体系的业绩和任何改进的需求；

c)确保在公司内树立提高以诚信为本，满足相关方满意度的意识；

d)就本公司诚信管理体系有关事宜与外部（如认证机构）保持联络；

e)诚信管理体系的持续完善以及提高全员的意识。

总经理：汪海涛

日 期：2021年7月1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/T31950-2015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**

本手册版权属于安徽巨城物业管理有限公司所有，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。

手册由诚信小组负责组织编写，经总经理批准后颁布实施。

行政部负责手册的编写、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行政部负责，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**

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、程序文件、相关作业指导书等文件。本诚信手册按GB/T31950-2015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 **安徽省合肥市庐阳区庐阳工业园区蒙城北路与荷塘路交叉口碧水兰庭小区11#309** 的**安徽巨城物业管理有限公司**，并应用于**物业服务所涉及诚信相关的管理活动**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诚信管理体系》和《ISO9000：2015质量管理体系 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 要求和承诺**

**4.1 诚信管理体系要求**

诚信管理体系是以过程为基础的运行模式，为确保诚信管理体系的有效性和持续改进，企业应确定诚信管理体系所需的过程及其在整个企业中的应用，确定明确的管理职责，并提供所需的资源，这是对企业建立、实施诚信管理体系的基础要求。

企业应：

a) 识别所有与诚信相关的过程，并明确职能分配；

b) 策划和确定相关职能、层级和程序上的诚信目标；

c) 提供所需的资源以确保诚信目标得以实现；

d) 确定诚信信息的交流与管理制度；

e) 建立必要的承诺与评价机制；

f) 建立和应用持续改进诚信管理体系的过程；

g) 对诚信管理体系进行改进时应保持其完整性。

**4.2 承诺及履行**

当企业向顾客及其他利益相关方做出承诺时，企业应：

a) 建立承诺识别、分析与确认机制，明确自身应履行的承诺内容并以文件的形式保留；

b) 根据自身经营能力对满足需求的能力进行评价，确保自身的承诺与能力相一致；

c) 对履行承诺的过程及其结果进行审核和评价，以保持过程控制的持续有效性；

d) 监视过程中可能存在或已经存在的失信风险，并制定预警、预防和控制、处置方法；

e) 实施必要的措施以保证过程的结果与顾客及其他利益相关方的需求和期望相一致。

**第5章 策划**

**5.1 确立诚信方针**

最高管理者应确保企业诚信方针：

1. 与企业宗旨相适应；
2. 满足对顾客及其他利益相关方的承诺；
3. 满足维护诚信管理体系有效性且持续改进的承诺；
4. 在企业内得到认知和认同；
5. 满足对诚信管理体系的适用性进行评审的要求，并确保其具有持续适用性的承诺。

本公司的诚信方针为：

**务实、守法、诚信、创新**

**5.2 确立诚信目标**

**5.2.1 总则**

最高管理者应确保企业建立于过程基础之上的诚信目标。目标包括满足顾客及其他利益相关方的内容，以及企业不断提高满足这些要求的能力的期望。目标应是可测量的，且与企业确立的诚信方针保持一致，并覆盖与诚信管理相关的过程。

诚信目标：

**1、违法经营事项0；**

**2、保持良好的财务状况，拖欠员工工资次数0，拖欠供应商货款次数0；**

**3、重大失信次数0；**

**5.2.2 过程控制**

过程控制是诚信管理体系有效性和持续改进的保证。通常，一个过程的输出即是下一个过程的输入，企业应系统地识别和管理所应用的与诚信相关的所有过程，以及这些过程之间的相互作用。

企业应：

a) 确定与企业诚信相关的过程及其在整个企业中的应用；

b) 确定所需的准则和评价方法，以确保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) 确定风险的预警、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。

**5.2.3 最高管理者的职责**

最高管理者应确保：

a) 对与诚信相关的过程以及有效性进行策划，以保证使之处于受控状态并满足诚信目标的要求；

b) 对过程结果满足顾客及其他利益相关方的要求以及企业的期望进行评价，并提出纠正改进和持续提高的措施；

c) 当过程或控制措施发生变更时，应保持诚信管理体系的完整性。

**5.3 识别诚信要素**

企业的最高管理者应识别诚信管理过程中的诚信要素，为针对每个要素依据国家标准及企业内部标准建立相应的规章制度提供依据。诚信要素包括但不限于人力资源管理，诚信环境建设，需求或期望的分析、识别和确定，社会责任履行，信息交流与控制、诚信风险管理以及诚信文化建设等。最高管理者应注重企业自身价值观、管理、产品与服务等方面的诚信文化建设，并将企业诚信文化建设与规章制度建设结合起来。

**5.4 应对变化**

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) 责任和权利的分配或重新分配。

**第6章 支持过程**

**6.1 资源**

**6.1.1 总则**

企业应确定并提供构建、实施、维护和持续提升企业诚信管理体系所需要的资源，确保诚信管理体系运行的有效性和持续性。

**6.1.2 人力资源**

为实现企业的诚信方针和诚信目标，企业应提供的人力资源保障包括但不限于：

a)适时提供培训或采取其他措施，持续提高企业的人员对企业的诚信方针和诚信目标、诚信理念和诚信文化的认同与认知程度，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、诚信经理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)确保企业的人员认识到所从事的活动与企业诚信水平的相关性和重要性，以及如何为实现诚信目标做出贡献；

d)适时评价企业人力资源保障的有效性，并采取有效的持续改进措施。

注：企业可根据自身需要和实际情况，考虑设立诚信管理机构，并设定诚信管理者、诚信经理等人员的职责和权限，确保诚信管理体系的有效实施和运行。诚信管理者是管理与企业诚信活动相关的最高负责人，可以是最高管理者，也可以由最高管理者在本企业管理层中指定一名成员。诚信管理机构由诚信管理者负责组建、指挥和领导，根据企业规模和诚信活动过程的复杂程度，可以是由专职人员构成的、也可以是由与诚信活动过程相关的关键部门人员构成的专门机构。诚信经理由诚信管理者指定一个人或一组人来承担，是诚信管理执行人，并对其过程及其结果的风险向诚信管理者负责。

**6.1.3 基础设施**

本公司为体系运行提供良好的基础设施，包括：

1）公司良好的工作场所与设备、设施。

2）现场独立的办公室、生活用房、办公桌椅、文件柜、空调、开水器等，以及常用的办公用品。

3）必备的电脑设备及相关应用软件。

4）国家法律、法规标准、行业规范等工具书籍。

5）会议使用的现代办公设备（如投影仪、数码相机等）。

6）电话、传真、交通工具等后勤支持性服务。

行政部负责对办公场所及其配套设施、通讯、交通工具的统一管理，建立台帐，明确其他各部门配合做好相关设备设施的维护工作。

**6.1.4 实施环境**

企业应确定、提供并维护过程运行所需的环境，以获得合格产品和服务。

适当的过程运行环境可能是人文因素和物理因素的组合，例如：

a) 社会因素（如不歧视、和谐稳定、不对抗）；

b) 心理因素（如降低压力、倦怠预防、情感保护）；

c) 物理因素（温度、热度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。）

本公司努力为员工营造良好的工作环境，并从以下方面着手：

1）营造公司内部良好、融洽的工作氛围，加强员工之间的团结协作精神，鼓励员工发挥自己的潜能，开展创造性的工作。

2）对在现场工作的员工配备必要的劳动防护用品，制定引导员工安全操作。

3）努力取得上级主管部门对公司业务的支持和认同，以及得到相关政府部门政策方面的扶持，创造良好的外部工作环境。

4）尽力改善办公环境和居住环境，提供相应的设施用品，减少热、噪声、污染等对员工不利的环境影响，提高工作环境的舒适度。

公司员工都有明确的岗位和相应的职责，在工作的实施过程中，有分工也有合作，通过相互的协调和良好的工作环境，为管理体系的运作提供了必要的保障。

**6.1.5 资源监视和测量**

本公司制定并实施《监视和测量控制程序》，应依据监视和测量的结果来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：

a)适用于特殊类型的监视和测量活动所需；

b)通过维护能够始终符合应用所需。

保留适当的文档信息，作为资源符合应用需求的证据。

**6.1.6** **企业的知识**

企业应确定运行过程所需的知识，以获得合格产品和服务。 这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，企业应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。

企业知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

企业知识可以基于：

a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；

b) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。

**6.2 诚信意识培养**

公司通过日常宣导、宣传栏和员工卡佩戴等方式使各级员工了解公司的诚信方针、目标。通过管理体系文件，培训、宣导等方式让员工了解与自己所从事工作相关的实际和潜在诚信影响，意识到个人工作的改进对诚信绩效以及所带来的好处，同时也要了解不符合/不合格对管理体系要求的影响。

**6.3 诚信信息交流**

公司为确保在内部不同各部门和员工之间，以及与外部各相关方之间就管理体系的过程与绩效，包括诚信要求、目标及完成情况，以及实施的有效性，进行信息交流沟通，《信息交流控制程序》明确了信息处理的方式和方法。

**6.4 文件**

**6.5.1 总则**

文件应是确保企业诚信管理体系有效实施所必需的，文件的内容和种类取决于企业的规模、经营性质、流程、产品、服务、流程的复杂程度和交互活动、编制文件的人员素质等因素。

**6.5.2 创建和更新**

为对管理体系运行中的所有文件（包括记录的格式）进行控制，公司编制了《文件控制程序》，对以下内容作了规定：

1）将文件进行分类，规定了各类文件的批准人，以确保文件的准确性、实用性。

2）对文件的评审、修改方法、审批手续以及文件的更新作出规定。

3）对各部门的文件作统一编码的要求，保证文件保持清晰，方便查找。

**6.5.3 控制**

公司制定了在管理体系运作过程中所需要使用的文件、资料和记录表格，并按照《文件控制程序》进行管理。

1）由文控对文件进行归口管理，以保证在使用处可得到有效版本的使用文件

2）文件的更改过程予以记录，并采用修订状态的标识，以便识别文件的现行状态。

3）对外来文件和外发文件进行统一登记，并建立受控文件清单，保证外来文件得到识别，并控制其分发。

4）规定了作废文件的处理方法，对作为参考而保留的作废文件加适当的标识以防止误用。

5）作为记录的文件，应按《记录控制程序》要求进行控制。

6）记录作为管理体系有效运行的证据，必须予以保持。

7）记录的收集和初步整理由产生记录的相关部门负责。

8）记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置的方法由文控统一规定，相关部门配合实施。

**第7章 管理实现**

**7.1 总则**

企业应依据对与自身相关的关键诚信要素的识别结果，建立相应的规章制度，包括但不限于人力资源管理，诚信环境建设，需求或期望的分析、识别和确定，社会责任履行，信息交流与控制、诚信风险管理以及诚信文化建设等方面，以确保运行的可控性和有效性。企业应适时分析、识别和确定诚信要素及其变化，并评估这些要素及其变化可能存在或已经存在的对企业诚信相关的过程的不利影响，实施必要的应对措施，以保持过程控制的有效性，以及与企业目标的一致性。

**7.2 诚信要素管理实现**

**7.2.1 人力资源管理**

企业应对诚信管理体系实施运行关键过程的执行人确定必要的行为束缚及失信惩戒机制，充分考虑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。

**7.2.2外部诚信环境变化影响因素分析**

适当时，企业应充分分析、识别和确定：

a)政策和法律法规及规则的变化对企业的影响，并实施必要的措施，以满足其要求；

b)经济运行环境变化对企业的影响，并实施必要的措施，以实现企业目标的一致性；

c)企业所处的市场环境和行业环境变化对企业的影响，并实施必要的措施，以实现过程的有效

**7.2.3 需求或期望的分析、识别和确定**

顾客及其他利益相关方对企业的需求或期望有些是隐含的且不言而喻的，因此，企业应适时分析、识别和确定：

a)顾客的需求或期望及其潜在的变化因素，并实施必要的措施，持续提升满足顾客要求的能力；

b)其他利益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，以实现持续共贏关系，持续提升企业的诚信水平。

**7.2.4 社会责任履行**

企业的社会属性要求企业承担和履行与企业目标和社会要求相一致的责任和义务，包括但不限于：

a) 工资及支付；

b) 劳动福利与社会保障；

c) 纳税；

d) 环境保护；

e) 职业健康安全保障；

f) 社会贡献；

g) 社会要求或期望的其他责任和义务。

注：企业应对承担和履行的社会责任和义务做出策划，确定企业的社会责任目标，并对其满足社会的要求或期望的程度进行评价，以确保持续提高满足要求或期望的能力·适当时，企业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。

**7.2.5 信息交流与控制**

**7.2.5.1 总则**

本公司建立、实施并保持《信息交流控制程序》，规定内部、外部信息交流的内容、范

围与形式，规范诚信信息的接收、传递和处理，使各诚信要素构成一个完整的、动态的持续改进体系，确

保诚信管理体系的持续有效运行。

实施与诚信要素和诚信管理有关的信息交流时，应：

a) 确定与诚信管理活动相关的信息资源以及流程和权限；

b) 确保所有诚信信息资源的流程和权限不对最高管理者构成限制；

c) 确保诚信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) 确保诚信信息的真实性、有效性、全面性和客观性；

e) 保持所有诚信信息的记录，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私保护的相关要求。

7.2.5.2 内部信息

内部信息包括但不限于：

a) 本企业的诚信方针、诚信管理体系的运行信息、诚信目标；

b) 诚信要素及更新信息；

c) 诚信目标、诚信方针的分解，指令传达、完成情况等；

d) 诚信管理体系运行信息及紧急状态信息；

e) 职责信息；

f) 权限信息；

g) 顾客满意情况；

h) 相关方投诉；

i) 员工提出的合理意见。

**7.2.5.2 外部信息**

外部信息包括但不限于：

a) 质量、环境、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) 上级或地方主管部门发出的规定、决定、要求、指示等信息；

c) 环境监测和职业健康安全等有关的信息；

d) 相关方有关的信息，包括顾客、供应商及周围社区居民的沟通，涉及重要环境影响的处理，伤亡事故的上报等；

e) 与企业外部人员进行有关管理体系方面的信息交流。

**7.2.6 诚信风险管理**

**7.2.6.1 风险的识别**

企业应适时识别与企业诚信相关的过程和因素中可能存在的不确定性和风险，其内容包括但不限于：

a) 政策风险

一一企业经营管理策略和制度不符合相关的法律、法规、政策、管理体制、建设规划调整或行业专项整治办法的要求；

一一企业的战略规划和定位与企业诚信经营的宗旨相悖。

b) 产品风险

一一企业新产品、服务品种开发未顺应市场潮流，有质量和缺陷问题；

一一对产品和服务质量，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。

c) 经营管理风险

一一企业法人治理结构、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增大；

一一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；

一一员工缺乏对企业诚信管理方式的认同；

一一不能及时响应客户诉求，同时产生客户歧视。

d)舆情风险

一一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。

**7.2.6.2 预警、纠正与防范措施**

依据对风险的识别和判定，企业应：

a) 在企业内部并在必要的时候在全社会范围内发出预警；

b) 实施必要的措施，对已经存在的风险加以控制和纠正，消除风险的原因，防止风险的再次发生；

c) 实施必要的措施，对可能存在的风险加以防范和控制，防止风险的发生；

d) 对可能会给顾客及其他利益相关方造成直接或间接影响的风险，应在适宜的范围予以信息披露；

**7.2.6.3 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。

**7.2.7诚信文化建设**

企业应提供与诚信管理体系有关的培训，包括对质量安全和诚信体系管理人员的培训，并保持相关的记录，使员工理解：

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) 违背诚信规定的后果；

e) 失信行为对个人的影响。

**第8章 检查与分析**

**8.1 总则**

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。

**8.2 监视和检查**

**8.2.1 承诺兑现**

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。

**8.2.2 过程的监视和检查**

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。

**8.3 审核与评审**

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。

**8.4 失信评估和处置**

**8.4.1 总则**

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。

**8.4.2 评估对象**

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。

**8.4.3 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。

**8.4.4 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。

**第9章 持续改进**

企业应根据自身特点建立起一套适合于本企业的诚信管理持续改进机制，该机制应具备：

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。

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1 本公司诚信组织架构图**

总经理

诚信经理

市场拓展部

财务部

行政管理部

运营管理部

**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 | 行政管理部 | 市场拓展部 | 财务部 | 运营管理部 |
| 4.1 诚信管理体系要求 | ■ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 4.2 承诺及履行 | ■ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 5.1 确立诚信方针 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 5.2 确立诚信目标 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 5.2.1 总则 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.2.2 过程控制 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.2.3 最高管理者的职责 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.3 识别诚信要素 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.4 应对变化 | ■ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 6.1 资源保障 | ■ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 6.1.1 总则 | ■ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.1.2 人力资源 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.1.3 基础设施 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.1.4 实施环境 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.1.5 资源监视和测量 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.1.6 企业知识 | □ | □ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 6.2 诚信意识培养 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.3 诚信信息交流 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.4 文件 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.4.1 总则 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.4.2 新建和更新 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 6.4.3 控制 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 7.1 总则 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2 诚信要素管理实现 | □ | ■ | ■ | □ | □ | □ |
| 7.2.1 人力资源管理 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 7.2.2 外部诚信环境变化影响因素分析 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.3 需求或期望的分析、识别和确定 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.4 社会责任履行 | ■ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.5 信息交流与控制 | □ | ■ | □ | ■ | □ | □ |
| 7.2.5.1 总则 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.5.2 内部信息 | □ | □ | ■ | □ | □ | □ |
| 7.2.5.3 外部信息 | □ | ■ | ■ | ■ | □ | □ |
| 7.2.6 诚信风险管理 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.6.1 风险的识别 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.6.2 预警、纠正与防范措施 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.6.3 应急准备和响应 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 7.2.7 诚信文化建设 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 8.1 总则 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 8.2 监视和检查 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 8.2.1 承诺兑现 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.2.2 过程的监视和检查 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 8.3 审核与评价 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.4 失信评估和处置 | □ | ■ | □ | □ | □ | □ |
| 8.4.1总则 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.4.2 评估对象 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.4.3 评估内容 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.4.4 失信处置 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9 持续改进 | ■ | □ | □ | □ | □ | □ |

（注：■表示直接责任，□表示相关责任）