|  |
| --- |
| **管理体系认证审核检查表（诚信管理体系GB/T31950）** |
| **Managemet System Certification Checklist （简称“MSCC”)** |
| **江西金源有色地质测试有限公司** |
| **板块** | **序号** | **标题** | **审核内容** | **管理层现场审核记录** | **符合性** |
| 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、层次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。 | 江西金源有色地质测试有限公司前身为冶金部江西冶金地质勘探公司中心实验室，成立于1954年，主要承担矿产资源勘查，开发综合利用样品中的无机成分的检测任务。2011年10月改为股份制企业，组建为江西金源有色地质测试有限公司。自成立以来，本单位在科研、生产开发上硕果累累：围绕1：20万，1：5万区域化探扫面工作，对微、痕量元素的检测作了大量的试验研究工作，共提交科研报告十三份，同时还开展了检测领域的新项目研究，获局科研成果二等奖五项、三等奖三项、四等奖十项，学术交流论文曾先后有多篇分别发表在《分析化学》、《理化检验》、《化学试剂》、《地质实验室》等国内有影响的刊物上。另一方面本单位和省内外兄弟单位共同协作研制和测试各类标样25个，其中金银地质标样已列为国家一级标准物质，获得中国有色金属工业总公司科研进步二等奖。2020年5月9日获得安全生产先进集体荣誉称号。本单位于1991年通过江西省计量认证和有色地质行业认证，2010年又分别获得中国合格评定实验室认可证书及国土资源部颁发得地质实验测试甲级证书。本公司由管理层、行政部、加工室、检测室、总工室、财务部、生态修复室组成，现有专业技术人员40人，其中中级以上职称有16人。企业2020年7月5日编制、发布、实施了《诚信管理手册》《程序文件》并制定了相关规范制度。a）组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，共设置管理层、行政部、加工室、检测室、总工室、财务部组成；明确了各部门职责及权限：行政部为诚信管理体系的主控部门，负责诚信管理体系策划、实施、检查、改进的施行。行政部负责人为诚信负责人，另各部门负责人负责各部门相关诚信管理过程的实施及控制，定期向行政部汇总管理过程中诚信因素控制情况。罗清发为诚信经理。b）制定了方针及目标：公平公正、真实高效、热情服务、追求卓越、预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐目标：为消费者提供100%安全、100%健康的优质产品；环境污染事故为零；废水达标排放率100%；重大生产安全事故为零。确定管理体系的边界和适用性：江西省南昌市南昌县向塘镇站前南路50号江西金源有色地质测试有限公司：岩矿分析测定、地质实验及测试技术服务；农产品检测；环境监测；土壤污染治理与修复服务。 无不适用条款c）资源：提供所需的人力、生产、检测、办公设备，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制；配备了各种资源满足体系运行的需要。 d）信息的交流与管理制度：编制《信息交流控制程序》使信息交流更加顺畅。e）承诺及评价机制：编制了诚信管理手册、程序文件规定了承诺内容及评价机制，定期对相关方需求及期望进行更新识别，每年进行一次内审，对诚信管理体系管理有效性进行评价。f）明确了采购、配送、质检、销售活动过程中诚信因素的识别《诚信因素识别和评价表》、目标方针的制定、诚信制度的运行、失信行为的管理等过程的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 确立了监视测量的方法。确保公司诚信体系运行的承诺、评价机制的完善，持续改进诚信管理体系。g）对诚信管理体系进行改进时应保持其完整性：策划了管理手册、程序文件、目标分解及完成情况统计、培训计划、诚信因素表等文件及记录，确保完整性及可追溯性。 |  |
| 4.2 | 承诺和履行 | 当企业向顾客、相关方和社会作出承诺时，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；b) 根据自身生产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、相关方和社会的需求和期望相一致。 | a）公司编制了《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》、《诚信运行控制程序》《体系评价控制程序》、《内部核查控制程序》，识别、评价本公司能够控制以及可以期望对其施加影响的诚信因素，确定重要诚信因素，并及时更新这方面信息，以对其进行管理和控制。b）企业识别相关方：员工、供方、顾客、投资方、政府部门等，对个相关方承诺进行了识别。抽负责人曾宪跃对相关方承诺：员工：薪资、福利增加；提供培训机会；良好的生活、工作环境、噪声控制；有一定的娱乐活动、有带薪假期、提供劳动保障等供方：长期合作、双赢、进料合格率高、及时付款等顾客：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、质量稳定、环境保护、安全绩效承诺等c）对履行承诺的过程及其结果进行审核和评价机制：企业每年进行一次内审，定期对相关方进行进行调查以监督承诺的履行。d）监视过程中可能存在或已经存在的失信风险，详见《失信风险及防控措施表》，并制定预警、预防和控制、处置方法：1、政策风险：⑴国家、行业、政府有关政策发生重大变化或有重要的举措、法规出台，传达贯彻不到位、执行不力等；⑵制定的政策、措施与国家、地方、行业法规或管理要求相抵触。措施：1.认真研究国家、行业、政府新出台的与企业生产经营有关的政策、法规，分析可能给企业带来的失信风险，制订有针对性的制度、措施；2.严格审核企业各项制度、办法，保证其满足政策、法规的要求。e）实施必要的措施以保证过程的结果与顾客、相关方和社会的需求和期望相一致：定期对相关方进行回访，准确掌握相关方的需求及期望，最大程度满足相关方需求。如果因管理失误而导致的重大质量问题、客户投诉、客户索赔、员工身体重大伤害等事项，企业愿自觉接受公司和国家按规定要求作出的相关处理，由此产生的法律和经济责任负完全责任等。 |  |
| 5策划 | 5.1 | 确立诚信方针 | 最高管理者应确保企业诚信方针：a) 与企业的宗旨相适应；b) 满足对顾客、利益相关方和社会要求的承诺；c) 满足维护诚信管理体系有效性且持续改进的承诺；d) 在企业内得到认知和认同；e) 满足对诚信管理体系的适宜性进行评审，并确保其具有持续适宜性的承诺。 | 制定了文件化的诚信方针： 公平公正、真实高效、热情服务、追求卓越、预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐诚信方针经总经理曾宪跃于2020年7月5日确认批准：体现遵纪守法；比较客观、科学、适用、满足对顾客、利益相关方和社会要求的承诺；体现失信预防和持续改进；为诚信目标和指标提供框架，传达至公司所有人员，能为社会公众所获取；传达到相关人员；能为社会公众所获取。向全体员工传达的方式：日常培训、专题培训及其他方式，加深各部门员工对诚信方针的认识、理解与沟通。组织于2022年6月11日对全体员工进行诚信体系培训，学习公司的诚信方针。询问总经理曾宪跃,其了解公司诚信方针。在企业内得到认知和认同。外部相关方通过与公司交流可以从《诚信管理手册》获得公司的诚信方针。每年内审时按企业实际发展情况诚信方针的适用性进行评审，以保持方针具有持续适用性。 |  |
| 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。 | 查公司诚信目标： 为消费者提供100%安全、100%健康的优质产品；环境污染事故为零；废水达标排放率100%；重大生产安全事故为零。 查2022年1月-2022年10月公司诚信管理目标统计表，公司及各部门分目标均已达成，基本符合标准要求。最高管理者确保在组织的相关职能、层次和过程上均建立了诚信目标，与诚信方针是一致的，是可测量的，并明确了测量方法，目标考虑到适用的要求，与满足顾客及其他利益相关方的内容，每季度对诚信目标监视、沟通和适时更新，组织为诚信目标的实现明确具体的措施，并明确了所需的资源、相关职责、进度要求，以及评价方法，基本符合要求。查2022年1月-2022年10月，诚信管理目标统计：行政部: 原辅材料合格率100%；无资质货源客户数为零。顾客满意度100%；经查，目标已完成检测室：检测合格率100%；生产安全事故率为零；经查，目标已完成财务部：往来账目结算及时率100%；财务信用风险为零；经查，目标已完成总工室部：检测流程控制率100%；检测质量事故率为零；经查：目标完成询问负责人为了实现目标，在部门内进行了沟通，通过内部开会学习宣导公司、部门诚信目标方针，进行培训。 体系运行以来统计了目标，达到目标要求。符合基本要求。 |  |
| 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。 | 查过程控制：企业识别诚信管理体系过程有：相关方需求识别、诚信因素识别、人力资源控制过程、采购过程、配送过程、质检过程、纠正过程等依据标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。公司对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。公司外包过程：无不适用条款：无 制定诚信管理手册、诚信文件及规章制定对各过程进行管理，确定风险的预警、预防和控制、处置的程序和方法，确立了监视测量的方法定期对各过程控制有效性进行评价，以实现持续改进。各过程监视个控制结果由各部门负责人进行统计，目前未发生失信行为。各过程的控制是充分的、适宜的。 |  |
| 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、利益相关方和社会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。 | 公司最高管理者为总经理，承担诚信管理体系的第一责任。主要负责公司全面管理，负责重大质量诚信事项的决策、确定质量诚信方针和目标，明确职责、权限和沟通方式，主持诚信体系评价，满足顾客、利益相关方和社会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，并对建立、实施改进质量诚信管理体系做出承诺，提供满足要求的资源和工作环境等，与其沟通清晰本岗位职责要求。诚信经理的职责：确保组织各层次的职责、权限协调有序；确保各层次、部门内部职责能得以落实；保证各层次及各部门的职责与所确定的诚信目标基本一致；协调企业内部员工明确本岗位的职责及其与其他岗位的职责关系；职责、权限调整时以会议和通知的形式可以使员工得知。定期对相关方进行回访，目前相关方未有投诉或反馈质量及服务问题。每年进行内审，对管理体系运行情况进行检查，及时改进经营中出现的问题。企业严格按照过程控制方法对管理体系过程进行管理，关键岗位制定了作业指导文件，定期检查人员作业情况是否有疏漏，当过程、资源、人员等发生变更时按体系文件要求对各相关过程进行重新梳理，保证变更时诚信体系运行的完整性。 |  |
| 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，信息交流与控制以及诚信风险管理等。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。 | 企业制定管理制度：管理手册、诚信文件、奖惩制度等查公司建立《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》,文件明确诚信因素识别与评价的时机；对评价过程进行规定；明确重大诚信因素评价准则； 明确评价人员要求；现有文件体现了诚信管理体系的持续改进。出示了《诚信因素识别和评价表》：识别因素类别包括人力资源管理、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、诚信文件建设实施等。查：1、测室人员：因素类别：人员结构、制度履行、环境设施等2、行政部：因素类别：人员结构、信息沟通、薪酬福利等抽重要诚信因素清单：重要诚信因素有：制度履行、人员结构。抽检结构：总工室因素分析：诚信意识，岗位技能，人员配备失信表现：负责供应商选择和评价的员工诚信意识不强，工作责任心不足；负责供应商选择和评价的员工不符合岗位任职要求；负责供应商选择和评价的员工工作效率低，执行力和分析力差，难以胜任本职工作；人员配备不足或者不合理（如缺少品管、生产人员的参与）失信结果：影响选择与评定供应商过程合理性和准确性，导致选择的供应商不合格，公司原辅料的质量和供应得不到保证。控制措施：1. 负责评价的员工上岗前进行诚信 和职业道德教育，确保其认真负责完成选择评价工作；  2. 严格执行公司的“忠、公、能、勤” 用人要求，确保员工具备相应道德素质和工作责任心。 3. 行政部加强人员招聘管理  4. 上岗后加强岗位技能培训力度，按 照“忠、公、能、勤”的用人要求规范训员工行为，让其掌握供应商选择和评价的技能.另抽其他因素分析、失信表现、失信结果、控制措施，均保存完好，符合要求对诚信因素进行了分析和识别，明确了失信表现和失信结果，并制定了相应的控制措施。对重大诚信因素进行了管理：通过目标、指标管理方案予以控制。基本符合标准要求。 |  |
| 5.4 | 应对变化 | 对于实施企业诚信管理体系中可能涉及到的变化，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。 | 查《诚信管理手册》中“5.4 应对变化”条款规定考虑了变化的目的和它可能带来的后果，包括：a) 变化的目的和它可能带来的后果；目的：使企业运行更有效率、提升企业服务质量及信誉度后果；企业积极应对变更，策划合理完善，使企业运行更有效率、提升企业服务质量及信誉度；企业消待变更会有损产品质量及服务，信誉度受损。影响企业市场占有率。b) 企业诚信管理体系的完整性；按管理及作业过程识别管理体系各过程，变更后各过程均应按变更后管理方法进行，过程遗漏c) 涉及资源的可获取性；变更前应识别所需资源，资源满足要求后进行变更，总经理、采购人员、质检人员应对资源进行检验。d) 责任和权利的分配或重新分配：变更后各部门、岗位职责、作业规范应重新分配/规范，按新要求进行考核总经理介绍公司考虑了当确定需要对诚信管理体系进行变更时，变更，公司将考虑到了：长期目标，中期目标、年度诚信目标及分解计划；资源的再获得：机构、人员、新客户、技术、设施、环境、材料、信息等；职权分配与再分配；体系、过程的变更。　公司自2020年7月体系开始运行，组织结构没有发生重大变化。 |  |
| 6支持过程 | 6.1 | 资源保障 | 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。 | 查公司实施、保持和改进提供必要的资源保障：生产办公地址均为企业租赁，位于：江西省南昌市南昌县向塘镇站前南路50号，现场观察配送、办公经营环境满足需求。配置的办公设备：电脑、办公桌椅、打印复印一体机、空调、文件柜等，配送设备：车辆 仓库等；通信设备：电话、手机等公司共有员工38人，有清晰的组织结构图，相关职能部门或岗位的职责得到规定并形成文件。《诚信管理手册》中规定了所有员工有责任汇报与诚信管理体系有关的问题，总体受审核方资源保障运行有效。 |  |
| 6.1.2 人力资源为实现企业的诚信方针和目标，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，并设定最高管理者、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企业管理层中指定一名成员。程序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。 | 公司《诚信管理手册》规定，公司确定负责人和执行人、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。公司经理级管理人员均为大专、本科及以上学历，能够满足企业诚信经营发展需求。现场出示了《岗位人员能力评价记录表》，对总经理、诚信经理、行政部、供销部经理、配送部经理主任等相关岗位进行了评价。提供了《2022年度培训计划表》，有培训项目、培训对象、培训课时等，共计划包括诚信管理体系文件学习、方针目标、内审员培训、岗位人员培训等。编制：鞠颖 审批：罗清发 2022.2抽查：培训记录-1培训时间：2022.2.11培训主题：GBT 31950-2015 版标准培训培训效果评估：良好 评价人：罗老师 抽查：培训记录-2培训时间：2022.7.23培训主题：关于内审员的培训培训效果评估：良好 评价人：罗老师各岗位人员均进行了诚信管理体系培训，明确了失信行为及处理措施，各岗位员工了解诚信方针和目标、诚信理念和企业诚信文化，关键过程负责人和执行人能力满足要求，人力资源保障是有效的。从实施诚信管理体系后，各岗位人员按照各自岗位要求作业，减少不符合品的输出，提升了企业经营的效率及产出率，节约了成本。目前为发生失信行为，人员培训有效。 |  |
| 6.1.3 基础设施企业应确定、提供并维护用于支撑企业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)硬件和软件等设备；c)运输；d)信息和通信技术。 | 检测设备由总工室负责，办公及其他基础设施由行政部负责。现场查看，包括有电话、传真机、台式电脑、打印复印一体机、办公桌椅、会议桌椅、文件柜、空调、饮水机等。检测设备：分光光度计、双管式电阻炉、极谱分析仪、电子分析天平、单盘磨片机、低速离心机等，通信设备：电话、手机、传真机等。基础设施及工具一般采取状态维护方式进行。现场查看，电脑、打印机等各类设备保管运行良好，能够保证产品服务符合性，基本符合标准要求。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。办公软件：无 |  |
| 6.1.4 实施环境企业应确定、提供并维护支撑企业诚信管理体系实施所需的环境，确保产品和服务的一致。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。 | 公司对环境中与支撑企业诚信管理体系实施的因素加以管理，创造和谐的工作氛围，使员工在愉悦的环境中工作。现场观察办公环境现场光线明亮、温度适宜、物品摆放有序、安全措施可靠。公司对影响诚信管理体系运行的环境控制基本符合标准要求。 |  |
| 6.1.5 资源监视和测量企业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。企业应保留适当的文档信息，作为资源符合应用需求的证据。 | 询问诚信经理，公司诚信管理体系监视和测量主要是通过《顾客满意度调查表》和《公司员工满意度调查表》对诚信管理体系过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。公司对于《顾客满意度调查表》和《公司员工满意度调查表》在制定表格的整个过程中，分阶段进行了确认，如完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等进行了确认。经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对诚信管理体系进行监视和测量的目的。 |  |
| 6.1.6 企业知识企业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，企业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：企业相关知识可包括知识产权和培训课程等信息。注2：为获取所需的知识，企业可考虑：a）内部来源，例如从失败和成功的项目中总结学习，从企业内部专家处获取未记录的知识和经验；b）外部来源，例如标准、学术机构、会议，以及从客户或供应商那学习知识。 | 公司《诚信管理手册》中第6.1.6章节“企业的知识”条款对企业知识的获得、共享、更新等方面进行了相关说明。行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。 外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》等及法律法规及客户要求等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新 |  |
| 6.2 | 诚信意识培养 | 企业员工应：a）了解企业诚信管理体系相关的政策；b）了解相关的诚信管理目标；c）充分意识到他们在企业诚信管理体系实施和运行中所能发挥的作用，并理解提升诚信管理水平能够带来的益处；d）了解到与诚信管理体系实施的需要相悖时可能造成的影响。 | 公司《诚信管理手册》中第6.2章节规定，公司通过日常宣导、微信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。询问行政部经理，对公司及部门诚信管理目标基本清楚，认识到其日常的工作好坏，会影响诚信体系运行的不符合，将影响个人和企业。诚信绩效以及所带来的好处：提高工作效率，产品合格率，提升企业品牌知名度等相悖时可能造成的影响：罚款、市场销售受阻等员工基本了解，符合要求。目前未发生失信行为。 |  |
| 6.3 | 诚信信息交流 | 企业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，包括：a）供交流的信息内容；b）交流时间；c）交流对象；d）交流方式。 | 公司《诚信管理手册》中第6.3章节和《信息交流控制程序》均对信息交流做出相关对定。询问行政部经理，企业内部信息交流的方式有：会议、微信群、通知或电话等形式。外部信息交流方式有：书面、标语、电子传媒、广告等。检测室负责与供方、顾客的沟通，配合诚信体系工作小组对质量投诉的处理等有关失信风险；行政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。总工室负责处理涉及执行标准、技术、质检方面信息的收集及信息处理。 |  |
| 6.4 | 文件 | 6.4.1 总则文件应是确保企业诚信管理体系有效实施所必须的，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。 | 企业人数：38人，企业主要经营范围包括资质范围内的岩矿分析测定、地质实验及测试技术服务；农产品检测；环境监测，流程简单固定，一线员工基本为高中文化水平，文件制定上偏简单易懂。提供有诚信管理体系文件包括：书面的诚信管理体系手册、程序文件、诚信管理制度、运行记录等。基本能满足管理体系运行需要。公司在创建诚信管理体系文件时，对文件的格式进行了统一规定，并发布前进行了审核、批准,文件存储以文档为主，纸质为辅。行政部门使用的诚信记录均由部门主管进行收集汇总、归档保管，放于文件夹中，以防止损坏和丢失。到期按规定保存时间统一销毁。执行公司《诚信管理手册》《文件控制程序》《记录控制程序》，版本A/0，有总经理于2020年7月确认发布并实施运行。公司管理体系文件包括：管理手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”.当企业发生变更时，文件及记录相应进行调整。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、分发号、回收记录等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“文件记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、版本状态等。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。文件化信息受控。 |  |
| 6.4.2 新建和更新在新建和更新文件时，企业应充分考虑：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，电子版）；c）为确保其适用性和准确性的修订及审批的程序。 |
| 6.4.3 控制文档应进行控制，以确保：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。为实现文档的控制，企业应做好如下处理：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）更改内容的控制，例如版本控制；d）保持和销毁。 |  |
| 7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，信息交流与控制以及诚信风险管理等方面，以确保运行的可控性和有效性。企业应适时分析、识别和确定过程要素及其变化，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，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。 | 公司依据关键诚信要素的识别结果,建立了相应的规章制度，包括《信息交流控制程序》《诚信运行控制程序》《应急准备和响应控制程序》《监测和测量控制程序》内容包含了人力资源、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。每年进行一次内审，每月对诚信因素运行情况进行检查，企业对诚信要素及其变化进行分析、识别和确定，并评估这些要素及其变化可能存在成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。目前各过程无变更。 |  |
| 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。 | 管理手册对人力资源控制作出了相应规定。行政部通过意识培训、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓诚信方针、相关的诚信目标、对诚信管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合诚信管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个员工都知晓各自应承担的相关责任，清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。关键过程执行人为各部门负责人及关键岗位人员，按岗位职责和权限及岗位作业指导书/检验标准进行控制，每月有绩效考核。企业提供公司奖惩制度，对失信行为进行惩处，目前无相关人员失信记录。 |  |
| 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，以实现过程的有效控制。 | 组织对岩矿分析测定、地质实验及测试技术服务；农产品检测；环境监测；土壤污染治理与修复服务。进行策划并系统地实施。变化可能发生在诚信管理体系的建立和实施的初始阶段、组织机构发生调整、服务要求发生重大变化；为满足新要求，调整、充实现存、诸多管理体系集成或一体化时，在变化前识别诚信风险、政策和法律法规及规则变化的影响、确定变化的可行性、评价变化应对措施的有效性；组织策划并实施变更时，考虑到了：变更目的及其潜在后果、诚信管理体系的完整性、资源的可获得性，以及责任和权限的分配或再分配。查《组织内外部诚信环境识别表》：1、政策和法律法规及规则的变化对企业的影响：社会稳定，开放，目前中国正大力支持实体企业发展，本公司属于有限责任企业，享受国家和当地政府的多重政策优惠。 措施：随时关注政策和法律法规及规则的变化，有变更时及时更新，调整企业相关流程等2、经济运行环境变化对企业的影响：大市场行情不景气，加上竞争对手的增多，压力比较大，产生失信风险加大 措施：整合资源，协同发展3企业所处的社会文化环境对企业的影响：外来务工人员减少，招工难，用工成本增加。务工人员学历提高，接受能力加强，诚信文化建设容易推广 措施：整合资源，协同发展组织暂无发生重大变化的情况。 |  |
| 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，以实现持续共赢关系，持续提升企业的诚信水平。 | 公司《诚信管理手册》中第7.2.3章节对此作出规定要求。公司识别和确定了与公司诚信管理体系有关的相关方，主要包括有顾客、供方、员工、政府机构等。公司在建立诚信管理体系时，考虑了相关方的需求或期望，包括：企业识别相关方：员工、供方、顾客、投资方、政府部门等，对个相关方承诺进行了识别。抽负责人曾宪跃对相关方承诺：员工：薪资、福利增加；提供培训机会；良好的生活、工作环境、噪声控制；有一定的娱乐活动、有带薪假期、提供劳动保障等供方：长期合作、双赢、进料合格率高、及时付款等顾客：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、质量稳定、环境保护、安全绩效承诺等。查审核范围内覆盖的销售合同多份，均有合同评审，并且均有及时交付记录。检测室负责在提供产品和服务各个阶段，随时与顾客沟通，确保满足顾客要求，沟通方式根据具体条件选定，如电话、微信、QQ、传真、上门访问，必要时组织相关人员与顾客进行开会学习、讨论、分析并制定相关措施。1、顾客的需求或期望及其潜在的变化因素：国家政策、法律法规、国家标准、行业标准的变更  措施：随时关注变化，及时更新2、其他利益相关方的需求或期望及其潜在的变化因素：市场需求、产品质量变化等  措施：随时关注变化，及时更新企业对相关方需求或期望的分析、识别和确定，基本符合标准要求。 |  |
| 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作出策划，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。 | 公司编制了《诚信运行控制程序》，文件规定应以多种方式承担和履行社会责任，完善诚信管理体系，树立良好社会形象，以确保持续提高满足要求或期望的能力。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：支付员工工资、提供劳动福利与社会保障、纳税、环境保护、职业健康安全保障等。a)工资及支付情况： 现场询问总经理：每月月初发上月工资，无拖欠情况。b)劳动福利与社会保障； 相关人员交有大病保险，提供了网上银行电子回单及明细表。符合要求c)纳税； 提供了2022年8月到2022年10月的税收完税证明，正常纳税，符合要求d）环境保护：按照国家法律法规、执行标准进行，定期对环境因素进行检测e)职业健康安全保障；发放劳保用品，定期体检。 企业提供了对员工健康状况进行检查的证据。f）社会贡献：目前企业仅在产品质量上严把质量关，无其他公益活动。g）社会要求及期望的其他责任和义务：目前无其他企业基本履行了应尽的社会责任。每年进行一次内审，对社会责任目标，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。 |  |
| 7.2.5 信息交流与控制7.2.5.1 总则企业应建立、实施并保持诚信信息交流与控制的相关规章制度，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隐私保护的相关要求。 | 公司编制了《信息交流控制程序》，围绕管理体系前期策划所识别的各利益相关方及其期望，建立内、外部沟通渠道，策划和确定沟通内容、时机、对象、如何沟通和由谁负责沟通，包括文件资料传递、例会、培训、网络等方式，尤其针对组织外部直接影响到质量绩效的各相关方，加强沟通管理和及时反馈，以确保管理体系的效率。1、内部沟通的要求是建立适当的沟通过程，确保对诚信管理体系的有效性进行沟通，并保证沟通的信息正确、及时、具有可信性；2、公司内部沟通方法是会议、文件、电话、培训、口头通知或交流等形式；3、公司内部信息有：企业的诚信方针、诚信管理体系的运行信息、诚信目标；诚信要素及更新信息；诚信目标、诚信方针的分解，指令传达、完成情况等；诚信管理体系运行信息及紧急状态信息；职责信息；权限信息；员工提出的合理意见等。4、外部沟通方式有：相关方之间的沟通、网络平台信息、媒体等。5、公司外部信息有：相关法律法规要求、行业要求；上级或地方主管部门发出的规定、决定、要求、指示等信息；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。a）总经理为企业信息资源的获取及发布的主要负责人，信息资源获取流程：总经理-诚信经理-各部门负责人-相关人员，按部门职责权限进行控制。b）设定了企业信箱及企业微信群，信息均在群内发布，总经理第一时间了解信息获取及实行情况。c）企业定期进行例会，及时传达信息，在企业微信群也会及时发布相关要求。避免信息受阻或干扰。d）企业发布消息均为一手消息，经总经理审阅后在微信群发布，未经批准不得对消息进行更改/转发。e）查看企业微信聊天记录及邮箱记录，相关文档有行政部存档，保存期限按文件重要程度不等，均保存完好，符合要求。经询问，企业实施诚信管理体系以来暂未发生因内外部沟通、交流不畅造成的体系运行失效问题。 |  |
| 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。 | 内部信息：a）本企业的诚信方针、诚信管理体系的运行信息、诚信目标；制定了方针及目标：方针：公平公正、真实高效、热情服务、追求卓越、预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐目标：为消费者提供100%安全、100%健康的优质产品；环境污染事故为零；废水达标排放率100%；重大生产安全事故为零。运行信息：策划了管理手册、程序文件、目标分解及完成情况统计、培训计划、诚信因素表等文件及记录张贴上墙、进行内部培训，微信群进行传达、检查，符合要求b）出示了《诚信因素识别和评价表》：识别因素类别包括人力资源管理、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、诚信文件建设实施等。出示了《诚信因素识别和评价表》：识别因素类别包括人力资源管理、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、诚信文件建设实施等。查：1、测室人员：因素类别：人员结构、制度履行、环境设施等2、行政部：因素类别：人员结构、信息沟通、薪酬福利等抽重要诚信因素清单：重要诚信因素有：制度履行、人员结构。抽检结构：总工室因素分析：诚信意识，岗位技能，人员配备失信表现：负责供应商选择和评价的员工诚信意识不强，工作责任心不足；负责供应商选择和评价的员工不符合岗位任职要求；负责供应商选择和评价的员工工作效率低，执行力和分析力差，难以胜任本职工作；人员配备不足或者不合理（如缺少品管、生产人员的参与）失信结果：影响选择与评定供应商过程合理性和准确性，导致选择的供应商不合格，公司原辅料的质量和供应得不到保证。控制措施：1. 负责评价的员工上岗前进行诚信 和职业道德教育，确保其认真负责完成选择评价工作；  2. 严格执行公司的“忠、公、能、勤” 用人要求，确保员工具备相应道德素质和工作责任心。 3. 行政部加强人员招聘管理  4. 上岗后加强岗位技能培训力度，按 照“忠、公、能、勤”的用人要求规范训员工行为，让其掌握供应商选择和评价的技能.另抽其他因素分析、失信表现、失信结果、控制措施，均保存完好，符合要求对诚信因素进行了分析和识别，明确了失信表现和失信结果，并制定了相应的控制措施。对重大诚信因素进行了管理：通过目标、指标管理方案予以控制。基本符合标准要求。目前无更新各部门首先进行汇总识别，报行政部整合并按要求进行变更，检查c）诚信目标、诚信方针的分解，指令传达、完成情况等；查2022年1月-2022年10月，诚信管理目标统计：行政部: 原辅材料合格率100%；无资质货源客户数为零。顾客满意度100%；经查，目标已完成检测室：检测合格率100%；生产安全事故率为零；经查，目标已完成财务部：往来账目结算及时率100%；财务信用风险为零；经查，目标已完成总工室部：检测流程控制率100%；检测质量事故率为零；经查：目标完成询问负责人为了实现目标，在部门内进行了沟通，通过内部开会学习宣导公司、部门诚信目标方针，进行培训。 体系运行以来统计了目标，达到目标要求。符合基本要求。消费者投诉率为零 （按实际发生次数统计） 完成 0次查总工室：查2022年1月-2022年10月总工室诚信目标及完成情况报告：外部诚信评价≧90分（每月统计外部诚信评价总分/内外调查份数数量的百分比）完成96分 对外部重大失信0次 （按实际发生统计） 完成 0次在微信群进行传达、检查，符合要求d）诚信管理体系运行信息及紧急状态信息；运行情况见8.2.2 紧急状况信息；目前未发生e）职责信息；分管理层、诚信经理、行政部、检测室、总工室，有职责分配表，写明了职责信息f）权限信息；分管理层、诚信经理、行政部、检测室、总工室，有职责分配表，写明了权限信息g）顾客满意情况；顾客满意度100%，提供顾客满意度调查表h）相关方投诉；无i）员工提出的合理意见：目前无员工提意见 |  |
| 7.2.5.3 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、条例、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。 | 外部信息：a）质量、环境、职业健康安全、计量管理有关的法律法规、条例、规范和标准等信息；中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、排放污染物申报登记管理规定、中华人民共和国可再生能源法、GB12348-2008《大气污染物综合排放标准》GB16297-1996等。对法律法规及执行标准进行了合规性评价，符合要求。关注各相关网站，有更新及时下载，组织相关人员进行培训。b）上级或地方主管部门发出的规定、决定、要求、指示等信息；疫情管理制度、环保局环境保护要求、安监部门安全要求等，关注各相关网站，经常电话沟通或拜访相关部门，及时了解政策变化。c）环境监测和职业健康安全等有关的信息；环保局、安监等部门文件；关注各相关网站，经常电话沟通或拜访相关部门，及时了解政策变化。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；采购、销售相关问题、客户投诉等；定期进行电话、微信等方式沟通e）与企业外部人员进行有关管理体系方面的信息交流：管理制度完善，管理体系审核等；第三方审核、微信、电话、网络沟通 |  |
|  |  |
| 7.2.6 诚信风险管理7.2.6.1 风险的识别企业应适时对与企业的诚信相关的过程和因素可能存在的或已经存在的风险进行识别，其内容包括但不限于：a) 政策风险——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；——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——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；——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) 经济管理风险——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；——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；——员工缺乏对企业诚信管理方式的认同；—— 不能及时响应客户诉求，同时产生客户歧视。d）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。 | 企业对诚信风险进行了识别：查看《失信风险及防控措施表》a）政策风险——⑴国家、行业、政府有关政策发生重大变化或有重要的举措、法规出台，传达贯彻不到位、执行不力等；⑵制定的政策、措施与国家、地方、行业法规或管理要求相抵触。b）产品质量风险⑴发生质量事故，被认定有责任；⑵在生产中偷工减料的，使用不合格的材料和设备的，或有其他不按照技术标准生产的行为；⑶不履行退换义务或者拖延履行退换义务；⑷新产品开发，为顺应市场潮流，因企业质量原因引起的质量投诉以及对质量投诉不及时处理；⑸因企业原因引发的质量问题集访、群访事件；⑹因质量原因被责令停工整顿，或整改未按时完成c）财务风险⑴企业有逃避缴纳税款、逃避追缴欠税记录；⑵企业以被拖欠工程款或价格纠纷为由，引发集访、群访事件；⑶企业因拖欠分包商货款，引发合作商集访、群访事件；⑷企业因拖欠员工工资，引发员工集访、群访事件；⑸被人民银行等单位认定的严重失信行为；⑹挪用安全生产专项费用。d）舆情风险⑴企业各类突发事件、负面舆情在各类媒体平台广泛传播、持续发酵，对企业形象声誉造成重大影响；⑵擅自接受新闻媒体采访，歪曲事实误导舆论和公众，或者在媒体发表不当言论，造成不良影响。e）经营风险⑴采购提供虚假证书、证明，使用伪造印章；⑵串通销售或采购等；⑶不按时签订合同；⑷与相关方不按合同文件订立合同或另行订立背离合同实质性内容的协议；⑸故意捏造事实，伪造证明材料进行被举报、投诉。 |  |
|  |
| 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、利益相关方和社会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。 | 公司建立惩戒公示制度及《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》，以防止失信和消除实际和潜在的不合格原因，防止不合格的发生；实现诚信管理体系的有效改进。文件规定了确保预警、纠正与防范措施要求。若出现不合格失信，包括投诉引起的不合格，组织对其作出应对，适用时采取措施、原因分析并评审措施的有效性。以持续改进公司的诚信管理体系查见公司内审评审提出的不合格已纠正，且验证合格。体系运行以来未发生其他不合格。...对诚信因素进行了分析和识别，明确了失信表现和失信结果，并制定了相应的控制措施。对重大诚信因素进行了管理：通过目标、指标管理方案予以控制。基本符合标准要求。a) 在企业内部并在必要的时候在全社会范围内发出预警；发出预警的时机：产品存在严重质量问题发布方式：网络、电话沟通发布后跟踪状态：未发生类似事件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；已经存在的风险：无纠正措施有：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；可能存在的风险：送货不及时措施：签订销售合同时预留时间、提前安排物流d) 对可能会给顾客、利益相关方和社会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。可能会给顾客、利益相关方和社会造成直接或间接影响的风险：送货不及时措施：签订销售合同时预留时间、提前安排物流目前未发生过失信行为。 |  |
| 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 | 当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时：a) 确定一个人或一组人负责响应与处置；设置罗清发为诚信经理，各部门负责人负责各部门诚信管理运行，罗清发负责总体控制失信行为管理b) 保持与相关方的充分沟通与协商；定期对相关方进行沟通，及时了解相关信息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；目前未发生失信行为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：目前未发生失信行为 |  |
| 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。 | 企业2020年7月编制、发布、实施了《诚信管理手册》《程序文件》并制定了相关规范制度。组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，共设置管理层、行政部、总工室、检测室；明确了各部门职责及权限：综合为诚信管理体系的主控部门，负责诚信管理体系策划、实施、检查、改进的施行。行政部负责人为诚信负责人，另各部门负责人负责各部门相关诚信管理过程的实施及控制，定期向行政部汇总管理过程中诚信因素控制情况。罗清发为诚信经理。制定了方针及目标：公平公正、真实高效、热情服务、追求卓越、预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐目标：为消费者提供100%安全、100%健康的优质产品；环境污染事故为零；废水达标排放率100%；重大生产安全事故为零。查《诚信运行控制程序》对人员的控制：行政部对员工诚信意识的培养，解决职工困难，疏导职工心理，提高员工忠诚、敬业度。同时对员工的工作表现进行评估。通过评估，针对员工的工作表现，进行奖励或惩罚。查本公司诚信文化建设包括：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。企业制定了培训计划，培训内容涉及GBT 31950-2015 版标准培训、手册、程序文件培训等。有培训记录，保存完好，符合要求。询问张晖了解职责，知道违背诚信规定的后果，了解失信行为对个人的影响。实现企业的价值观。 企业针对其内部有关组织机构和职能，建立、实施并保持形成文件的诚信目标、方案和指标。 |  |
| 8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：——确保诚信管理的充分性、适宜性和有效性；——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：企业可按照参考质量管理体系要求开展诚信管理的审核。 | 策划了《 诚信运行控制程序》、《 监测和测量控制程序》《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》查《体系评价控制程序》文件措施规定：内部审核和外部审核改进：公司内部有计划的开展和组织内部审核工作，自我检查的要求；对于外部的审核所发现的观察项或不符合项，要采取纠正措施或预防措施，从而提高诚信管理体系的符合项和有效性。诚信方针与诚信目标改进：公司全体人员在实际工作中，要对诚信方针和目标进行宣贯，让公司的每个从业人员理解并能为贯彻管理方针，实现管理目标而努力，对目标的完成情况进行统计分析，并根据内、外环境的变化，必要时可对目标做一些调，逐步改进和提高管理目标。查持续改进：从顾客调查，互访、投诉等方面进行持续改进，每年要定期或不定期对顾客调查，发放顾客满意度调查表；分别对（各顾客）质量、服务态度、客户意见和需求等方面进行调查，并用有效的统计方法对收集后的顾客调查表进行满意度分析，并对管理目标进行评价，并做为管理评审的输入，以寻找改进的途径。目前公司暂未出现失信行为。 |  |
| 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）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应把监视和检查达到诚信管理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。 | 公平公正、真实高效、热情服务、追求卓越、预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐目标：为消费者提供100%安全、100%健康的优质产品；环境污染事故为零；废水达标排放率100%；重大生产安全事故为零。企业编制了《 诚信运行控制程序》、《 监测和测量控制程序》，规定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、质量等方面的诚信承诺。规定对诚信管理承诺的兑现情况进行监视和检查，并确定了获取和利用这些信息的方法，基本符合标准要求。企业对诚信管理体系承诺兑现的监视和测量工具主要是《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》，通过表格对诚信管理体系过程进行监督和检查，以确保企业承诺兑现以及满足顾客及相关方要求。出示《公司员工满意度调查表》：调查项目包括对公司提供的福利待遇是否满意；对自已的职业是否有安全感；工资是否定期发放；公司是否无故拖欠或者少工资；公司是否强制要求加班；劳动合同是否有不平等条款；公司是否帮员工交保险等。调查日期：2022.11月2日出示《员工对公司诚信度调查表》得分：90 出示《顾客满意度调查表》记录，客户满意度符合要求抽对法律法规合规性的评价：提供“法律、法规和其他要求符合性评价表”对企业使用法律法规如：禁止使用童工规定（国务院令第364号）、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国劳动法等进行了评价，均符合要求。 |  |
|  |
| 8.3 | 审核与评价 | 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。注：有关企业审核的详细方案及过程参见附录A。（最后） | 组织建立了以预防为主的诚信管理体系（机制），通过识别诚信因素，控制失信风险，规范运行管理，改进诚信绩效，并在自我诚信评价和相关方诚信评价的基础上实现诚信承诺，促进诚信管理增量良性循环1、内部审核和外部审核改进：公司内部有计划的开展和组织内部审核工作，自我检查的要求；对于外部的审核所发现的观察项或不符合项，要采取纠正措施或预防措施，从而提高诚信管理体系的符合项和有效性。2、诚信方针与诚信目标改进：公司全体人员在实际工作中，要对诚信方针和目标进行宣贯，让公司的每个从业人员理解并能为贯彻管理方针，实现管理目标而努力，对目标的完成情况进行统计分析，并根据内、外环境的变化，必要时可对目标做一些调，逐步改进和提高管理目标。3、查持续改进：从顾客调查，互访、投诉等方面进行持续改进，每年要定期或不定期对顾客调查，发放顾客满意度调查表；分别对（各顾客）质量、服务态度、客户意见和需求等方面进行调查，并用有效的统计方法对收集后的顾客调查表进行满意度分析，并对管理目标进行评价，并做为管理评审的输入，以寻找改进的途径。企业制定奖惩措施，严格按照规定执行，目前未发生奖惩事件。评估对象：a) 明确与过程相关的责任部门及其部门负责人；各部门负责各自过程的策划、实行、检查、改进。行政部总体负责体系的运行。诚信经理罗清发 b) 明确与过程相关的诚信经理；各部门负责人及关键过程人员 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；内审结果、员工对公司诚信度调查表、法律法规合规性评价等b) 顾客、利益相关和社会的反馈意见；相关方对公司诚信度调查表c) 诚信管理过程所取得的业绩与成效；不合格品数量、市场占有率、企业信誉度调查d）采取预防与纠正措施的状况。目前未发生失信事件失信行为：不符合法律法规、执行标准、管理制度；员工承诺未能兑现；顾客投诉等失信处置企业应依据考评内容和结果，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；目前未发生失信行为b) 根据考评结果采取适当措施；按程序文件及规章制定进行处理c) 确定和实施所需的纠正措施或预防措施；目前未发生失信行为d) 记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性。目前未发生失信行为公司按《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》执行，明确了处理的权限和流程要求，对失信处置的方法、记录的要求、纠正后的处理要求跟踪等规定较明确，失信情况基本得到有效的管控。并承诺将不断加大失信的惩戒力度，实事求是的向社会公示诚信评价结果，促进整改，营造诚信管理的良好氛围。组织制定了内部核查控制的程序文件，规定了对内部审核的策划、实施、报告和记录管理的方法。按照规定要求组织于2022年11月8日对诚信管理体系实施了例行内部审核，总经理、检测室、总工室、财务部、行政部各级领导均参与，对5名内审员进行了培训，内审员能力得到确认后加以任命，审核计划安排合理，无审核自己所在部门的情况，内审过程发现1个一般不符合项，采取了纠正与预防措施，进行了整改并实施了验证关闭。总经理介绍，公司体系自运行以来未发生重大失信的情况。 |  |
| 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，并制定相应的奖励和惩戒机制。 | 组织建立了以预防为主的诚信管理体系（机制），通过识别诚信因素，控制失信风险，规范运行管理，改进诚信绩效，并在自我诚信评价和相关方诚信评价的基础上实现诚信承诺，促进诚信管理增量良性循环1、内部审核和外部审核改进：公司内部有计划的开展和组织内部审核工作，自我检查的要求；对于外部的审核所发现的观察项或不符合项，要采取纠正措施或预防措施，从而提高诚信管理体系的符合项和有效性。2、诚信方针与诚信目标改进：公司全体人员在实际工作中，要对诚信方针和目标进行宣贯，让公司的每个从业人员理解并能为贯彻管理方针，实现管理目标而努力，对目标的完成情况进行统计分析，并根据内、外环境的变化，必要时可对目标做一些调，逐步改进和提高管理目标。3、查持续改进：从顾客调查，互访、投诉等方面进行持续改进，每年要定期或不定期对顾客调查，发放顾客满意度调查表；分别对（各顾客）质量、服务态度、客户意见和需求等方面进行调查，并用有效的统计方法对收集后的顾客调查表进行满意度分析，并对管理目标进行评价，并做为管理评审的输入，以寻找改进的途径。企业制定奖惩措施，严格按照规定执行，目前未发生奖惩事件。评估对象：a) 明确与过程相关的责任部门及其部门负责人；各部门负责各自过程的策划、实行、检查、改进。行政部总体负责体系的运行。诚信经理罗清发 b) 明确与过程相关的诚信经理；各部门负责人及关键过程人员 行政部：罗清发 配送部：张宏利 司机：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；内审结果、员工对公司诚信度调查表、法律法规合规性评价等b) 顾客、利益相关和社会的反馈意见；相关方对公司诚信度调查表c) 诚信管理过程所取得的业绩与成效；不合格品数量、市场占有率、企业信誉度调查d）采取预防与纠正措施的状况。目前未发生失信事件失信行为：不符合法律法规、执行标准、管理制度；员工承诺未能兑现；顾客投诉等失信处置企业应依据考评内容和结果，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；目前未发生失信行为b) 根据考评结果采取适当措施；按程序文件及规章制定进行处理c) 确定和实施所需的纠正措施或预防措施；目前未发生失信行为d) 记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性。目前未发生失信行为公司按《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》执行，明确了处理的权限和流程要求，对失信处置的方法、记录的要求、纠正后的处理要求跟踪等规定较明确，失信情况基本得到有效的管控。并承诺将不断加大失信的惩戒力度，实事求是的向社会公示诚信评价结果，促进整改，营造诚信管理的良好氛围。组织制定了内部核查控制的程序文件，规定了对内部审核的策划、实施、报告和记录管理的方法。按照规定要求组织于2022年11月8日对诚信管理体系实施了例行内部审核，总经理、检测室、总工室、财务部、行政部各级领导均参与，对5名内审员进行了培训，内审员能力得到确认后加以任命，审核计划安排合理，无审核自己所在部门的情况，内审过程发现1个一般不符合项，采取了纠正与预防措施，进行了整改并实施了验证关闭。总经理介绍，公司体系自运行以来未发生重大失信的情况。 |  |
| 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、利益相关和社会的反馈意见；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考评内容和结果，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。 |  |
| 9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、质量失信记录等来确定。 | 公司通过职责权利的确定、顾客满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、预警、纠正与预防措施，实施改进活动查《诚信管理手册》基本明确测量、分析和改进活动的过程：确定活动过程、制定诚信目标、对过程活动或结果进行测量、统计及分析、与目标值进行对比、肯定成绩、找出存在问题、运用统计技术寻找原因、采取纠正/预防措施、实施改进、对改进结果进行验证或评价、持续改进，基本符合标准要求。 |  |
| 附录A （规范性附录） | 企业诚信管理体系审核 |  | A.1 总则管理体系审核具有一定的相通性，GB/T19011—2013为审核原则、审核方案的管理、质量管理体系审核和环境管理体系审核的实施提供了指南，原则上也适用于企业诚信管理体系的审核。企业应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：a) 符合本标准的要求；b) 符合企业所确定的诚信管理体系的要求；c) 得到有效实施与保持。 |  |  |
| A.2 审核计划依据本标准进行诚信管理体系审核时，应确定审核计划。审核计划包括：a) 覆盖企业诚信管理体系的当年的一系列内部审核；b) 对关键利益相关方实施的或企业关键利益相关方对本企业实施的当年的第二方审核；c）在认证机构和委托方之间合同规定的时间周期内，由第三方认证机构对诚信管理体系进行的认证和监督审核。 |  |  |
| A.3 审核方案在按审核计划确定进行诚信管理体系审核后，应参照GB/T19011—2013中5.2、5.3建立相应的审核方案，并明确审核内容。审核方案包括：a）审核方案的目的、范围与程度；b）审核方案职责；c）审核方案资源；d）审核方案程序。审核内容包括但不限于：a） 规定的诚信方针和目标是否可行；b） 体系文件是否覆盖了所有与诚信相关的过程，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） 所有职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 审核实施审核时应采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客和利益相关方、诚信行为调查等。审核方案的实施应参照GB/T19011—2013中5.4规定的方法进行。审核的程序应参照GB/T19011—2013中6.1规定的方法进行。 |  |  |
| A.5 监视、评审和改进审核方案的监视和评审参照GB/T19011—2013中5.5和5.6规定的方法进行，但应特别考虑以下内容：顾客、利益相关方和社会变化的需求和期望；诚信环境变化（如政策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；企业的诚信行为（通过公开的或顾客、利益相关方和社会的投诉）对企业诚信的影响。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 审核员的能力和评价诚信管理体系审核员应具有GB/T19011—2013中7.2.2所述的个人素质和7.2.3.2所述的通用的知识和技能，并具有下列方面特定的知识和技能： a）与诚信有关的方法和技术：使审核员能检查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应当包括：——诚信术语；——诚信管理原则及其运用；——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应当包括：——行业特定的术语；——企业质量信用和质量诚信管理技术规范及其运用；——合格供应商、销售商（代理商）信用评价规范及运用；——诚信环境因素及其影响；——运作过程、产品和服务的关键特性。 c）审核人员的能力应当通过适当的培训获得。 |  |  |