

企业诚信管理体系认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

**建立的企业诚信管理体系认证符合标准：
GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系 要求》**

注册地址：

审核地址：

认证范围：

组织[具体活动/产品/服务范围]所涉及的企业诚信管理活动

首次发证日期： 本次发证日期： 有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站（[http:// www.bozrz.com](http://www.bozrz.com)）



签 发：



地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话：0571-86821236 邮箱：bang_zheng@yeah.net

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

企业诚信管理体系认证实施规则

文件编号：	BZ-MC-R-132
版 本：	B/0
编 制：	
审 核：	
批 准：	
控制状态：	受控

文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2023-10-31	2023-10-31	新做成	A/0	
2	2025-08-08	2025-08-08	1 新增：0 前言 2 修改：适用范围、规范性引用文件、 、信息报送、监管配合	A/1	
3	2026-05-01	2026-05-20	修订部分内容	A/2	
4	2026-08-10	2026-08-10	修订审核员能力部分内容 修订10.10.3多场所抽样部分内容	A/3	
5	2026-09-20	2026-09-20	1修订. 5. 4. 1. 4明确初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起12个月内进行；每个日历年至少有一次监督审核（再认证的年份除外）； 2. 修订5. 4. 4. 1明确以下：至少1名认证机构的专职审核员，并确保专职审核员全程参与EIMS 审核过程； 3. 修订5. 6. 2. 2明确以下：为达到第一阶段审核的目的和要求，除下列情况外，第一阶段审核应在认证委托人现场实施要求： 4. 修订 5. 5. 4 明确以下： 审核组应通过面对面访谈等形式，对认证委托人的最高管理者在企业诚信中发挥领导作用的情况进行重点审核要求。 5. 修订 5. 4. 4. 1 明确至少 1 名认证机构的专职审核员，并确保专职审核员全程参与EIMS 审核过程。	B/0	

目 录

1 适用范围 4

2 认证依据 4

3 对认证机构的基本要求 4

4 对认证人员的基本要求 5

5 认证程序 5

 5.1 认证申请 5

 5.2 申请评审 6

 5.3 认证合同及相关责任 7

 5.4 审核方案和审核策划 7

 5.5 实施审核 9

 5.6 初次认证审核 9

 5.7 监督审核 10

 5.8 再认证审核 11

 5.9 特殊审核 11

 5.10 不符合项及其验证 12

 5.11 审核报告 12

 5.12 认证决定 13

6 认证证书和认证标志 13

7 认证证书的暂停、撤销和注销 14

8 申诉（投诉）处理 16

9 信息公开与报告 16

10 认证记录 16

11 其他 17

12 附则 18

附录A 企业诚信管理体系认证审核时间 19

本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户
及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：0571-86821236。

1 适用范围

- 1.1 为规范企业诚信（以下简称 EIMS）认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，以及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号，以下简称“公告”）和相关技术标准制定本规则。
- 1.2 本规则规定了认证机构实施 EIMS 认证的程序与管理的基本要求，是认证机构从事 EIMS 认证活动的基本依据。本规则属于公告所称“其他管理体系认证规则”，认证机构已取得质量管理体系认证领域资质，符合公告实施指南关于备案其他管理体系认证规则的资质要求。
- 1.3 在中华人民共和国境内从事 EIMS 认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及本规则。
- 1.4 认证机构遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律責任。
- 1.5 审核范围的界定模式为：组织[具体活动/产品/服务范围]所涉及的企业诚信管理活动。

2 认证依据

GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系 要求》。

认证依据全文随本规则一并通过认证认可业务信息统一上报平台备案，备案内容作为监督检查依据。

3 对认证机构的基本要求

- 3.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准、取得质量管理体系（含其他管理体系）认证领域资质，并在本规则公布前完成其他管理体系认证规则的备案。
- 3.2 开展 EIMS 认证活动，应当围绕国家经济社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。
- 3.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》和 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》，确保持续满足开展 EIMS 认证的基本要求。
- 3.4 建立风险防范机制，对从事 EIMS 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。认证机构应能证明其已对 EIMS 认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。
- 3.5 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事 EIMS 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。
- 3.6 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。
- 3.7 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透露，认证行政监管有要求的除外。

3.8 应对 EIMS 认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。每个审核员参加包括 EIMS 在内的管理体系现场审核时间的总和不应超过 180 天/周期年。

3.9 认证机构拥有的 EIMS 有效认证证书的数量应与该机构 EIMS 审核员数量相匹配，人均每个审核员匹配的包括 EIMS 在内的管理体系有效认证证书总数不应超过 50 张/周期年。

3.10 不得委派未取得相应管理体系注册资格的审核员开展 EIMS 认证审核活动；高风险认证业务范围应至少配备 1 名具备相应高风险行业专业能力的相关领域审核员或技术专家。

3.11 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

4 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

4.2 审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的 QMS 管理体系审核员注册资格，专业领域审核员还应满足企业诚信管理专业能力要求。

4.3 审核员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

4.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事 EIMS 认证工作相适宜的能力。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证机构应向认证委托人至少公开以下信息：

- （1）可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- （2）开展 EIMS 认证活动所依据的认证标准（《企业诚信管理体系要求》）以及相关的认证方案、认证流程；
- （3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- （4）拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；
- （5）认证收费标准；
- （6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- （7）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- （8）认证标准换版的规定（适用时）；
- （9）“提前较短时间通知的审核”的情形；
- （10）其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- （1）取得合法主体资格，并处于有效期内；

- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立企业诚信，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原 EIMS 认证证书发证机构被国家认监委撤销 EIMS 认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (8) 一年内未发生因诚信管理缺失导致的重大企业诚信事故或违法违规事件；
- (9) 一年内申请认证范围内的未发生企业诚信国家监督抽查不合格、或发生不合格但已按相关规定整改合格；
- (10) 其他应具备的条件。

5.1.3 认证机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围（企业诚信覆盖的岗位/过程）、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；
- (2) 法律地位的证明文件，当企业诚信覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的诚信法律法规要求的行政许可文件、资质证书等；
- (4) 组织机构及职责，特别是诚信管理归口部门与岗位；
- (5) 生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；
- (6) 企业诚信运行满三个月的证据；
- (7) 一年内所发生的诚信相关事故、与诚信相关的行政处罚的情况以及整改情况（适用时）；
- (8) 其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 认证机构应建立并实施相应程序，对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，认证机构可以受理认证申请：

- (1) 认证委托人已具备受理条件（见 5.1.2）；
- (2) 认证机构具备实施认证的能力；
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的认证委托人，仅在同时满足下列情况的前提下，认证机构可实施认证转换，否则应按照初次认证开展认证活动：

- (1) 认证机构具有认证委托人申请认证的 EIMS 认证范围的认可资格；
- (2) 认证委托人持有其他被认可的认证机构（原认证机构）颁发的带认可标识的 EIMS 认证证书（原认证证书）；
- (3) 原认证证书处于有效期内，未被原认证机构实施暂停或撤销；
- (4) 原认证机构认证业务正常运行，不存在认可资格到期、被暂停或撤销的问题；



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
国家标准化管理委员会 发布

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、江西奈尔斯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、李赓、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。

[来源:GB/T 38253—2019,3.2,有修改]

3.4

诚信管理体系 integrity management system; IMS

企业确定其诚信方针和诚信目标以及为获得期望的结果确定其过程和所需资源的活动。

[来源:GB/T 38253—2019,3.3,有修改]

3.5

相关方 related party

若其需求和期望未能满足,将对企业的持续发展产生重大风险的个人或团体。

注:企业的成功,有赖于吸引、赢得和保持有关相关方的支持。

4 原则和方法

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,同时契合自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

企业的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

由企业内的某一部门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目标的全过程,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

企业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。企业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 体系运行方法

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—检查—处置”(PDCA)循环模式对与企业诚信管理相关的过程实施控制。

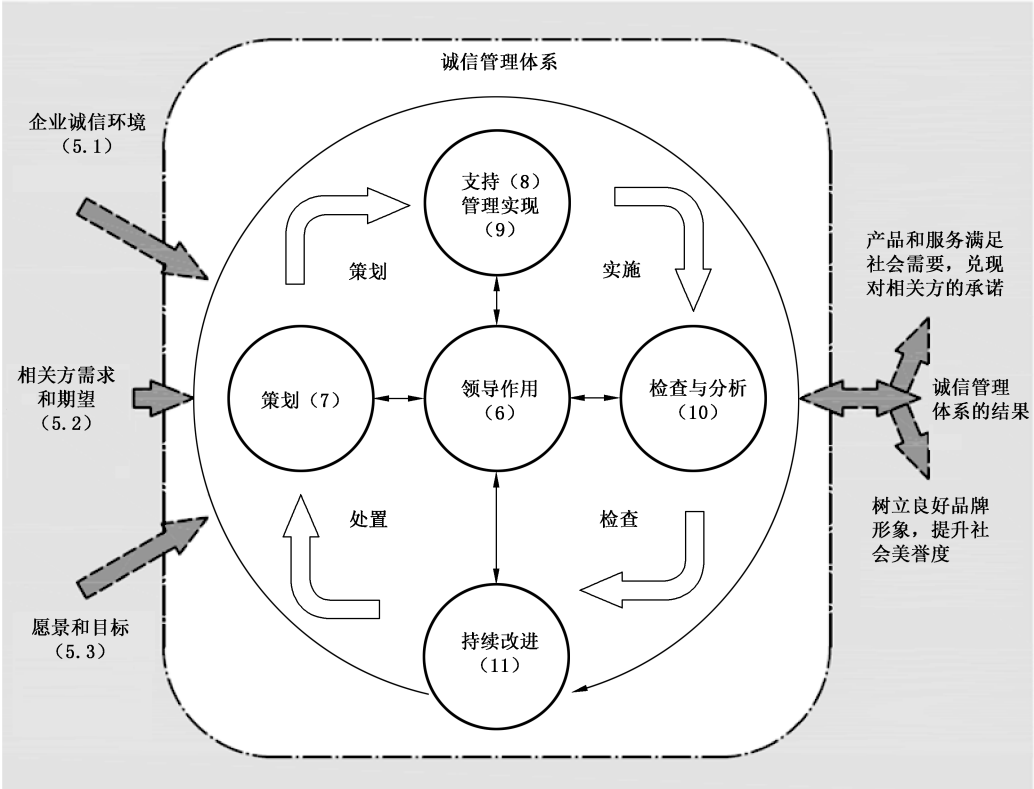
本文件制定的管理体系标准框架,与其他管理体系标准协调一致,不要求改变现行的管理体系,但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系而对现行的管理体系进行调整或补充。

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:

- a) 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;
- b) 实施(Do):执行所制定的策划;
- c) 检查(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查和分析,并报告结果;
- d) 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,企业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。

企业可自行决定是否采用超出本文件要求的更多风险管理方法,如通过应用其他指南或标准。

5 企业环境

5.1 企业诚信环境

5.1.1 内部环境

为了理解内部环境,企业应评估:

- a) 企业信用认知情况,包括愿景、价值观和目标以及建立企业独有的诚信知识体系等;
- b) 内部信用管理现状,包括诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价、投资人及管理团队的诚信管理行为等;
- c) 企业运营现状,包括治理结构、财务状况和履约能力等;
- d) 相关方基础与交易信用管理现状。

5.1.2 外部环境

为了理解外部环境,企业应评估:

- 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。

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。

5.2.2 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;