



中华人民共和国供销合作行业标准

GH/T 1468—2024

商贸流通企业诚信管理体系 要求

Integrity management system for commercial and trade circulation
enterprise—Requirements

2024-10-29 发布

2025-05-01 实施

中华全国供销合作总社 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 原则和运行方法 2

 4.1 原则 2

 4.2 运行方法 2

5 企业环境 3

 5.1 诚信环境 3

 5.2 相关方需求和期望 4

 5.3 愿景和目标 6

 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 要求 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/岗位的职责和权限 7

7 策划 7

 7.1 制定诚信目标及相关制度的要求 7

 7.2 诚信承诺及其要求 8

 7.3 应对诚信缺失和诚信危机的要求 9

 7.4 应对变更的要求 9

8 支持 9

 8.1 资源 9

 8.2 信息交流与控制 11

 8.3 成文信息 11

9 管理实现 11

 9.1 总体要求 11

 9.2 关键过程执行人管理 11

 9.3 产品实现或服务提供 11

 9.4 营销管理 12

 9.5 社会责任履行 12

 9.6 诚信缺失治理和诚信危机管理 12

9.7 应急准备和响应 13

9.8 诚信教育培训 13

9.9 其他管理实现 13

10 检查与分析 13

10.1 人员评价 13

10.2 内外部影响因素检查与分析 14

10.3 承诺兑现检查与分析 14

10.4 诚信目标实现核查和分析 14

10.5 诚信缺失评估和处置 14

10.6 信用修复 15

10.7 守信激励确认和实施 15

11 持续改进 15

附录 A（资料性） 企业诚信承诺内容 16

附录 B（资料性） 企业关键过程执行人管理 18

附录 C（资料性） 企业产品实现或服务提供 20

附录 D（资料性） 企业营销管理 23

附录 E（资料性） 企业社会责任履行 25

附录 F（资料性） 企业诚信缺失和诚信危机管理 27

参考文献 30

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。

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。

本文件由中国合作贸易企业协会提出。

本文件由中华全国供销合作总社归口。

本文件起草单位：中国合作贸易企业协会、中国企业改革与发展研究会、中国商业联合会、北京中际科信经济信息技术研究院、国信联合(北京)认证中心、商业饮食服务业发展中心、中国供销商贸流通集团有限公司、中国供销电子商务有限公司、新消费(北京)规划院有限公司、四川智琪食品有限公司、湖南享梦游网络科技有限公司、沈阳同元隆盛实业有限公司、厦门赫欧贸易有限公司、汕头市信裕养殖有限公司、国信标准(北京)信用评价中心。

本文件主要起草人：高景远、李华、刘栋栋、沈洋、安明、江洲、温琦、叶志雄、王小红、金龙、彭士平、赵学奎、张艳彬、张鹏、卢成绪、侯功洲、颜文佳、武妍、陈月敏、刘文书、李龙、安洁、闫会升、杨然、龚增援、刘小红。

引 言

商贸流通主要包括批发零售、商贸物流、住宿餐饮、居民生活服务等。商贸流通业是连接生产与消费的中间环节,是工农、城乡和地区之间经济联系的桥梁和纽带,是决定经济运行速度效益的引导性力量,是反映经济发展和社会繁荣程度的窗口。该领域的诚信建设对优化国内营商环境具有重要意义,对全面提升我国服务业的国际形象,提升交易话语权,制定交易规则,也具有重要的战略意义。该领域的诚信建设能够在提升该行业企业的诚信经营、规避该行业中严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为等方面产生积极的影响。

诚信管理与信用管理在关注焦点、总体目标以及管理活动范围等方面均有不同。信用管理致力于为信用风险管理提供支持,防范信用风险的发生,控制信用风险的程度,实现对信用风险的有效转移。而诚信管理则是企业的一种自律活动,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,是企业秉承诚信经营理念而进行的自我管理和自我约束。建立和实施诚信管理体系是企业的一项的重要内容,其总体目标是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。

诚信管理体系鼓励商贸流通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体系实施运行相关的信息、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,并做出必要的承诺,共同开展诚信管理制度和措施的改进活动;
- 识别、预警、控制与处置可能存在或已经存在的失信风险和诚信危机,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。

注: 商贸流通企业的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,如顾客、商贸流通企业所有者、员工、供货商、商贸流通行业信用监管机构或部门、商贸流通行业协会商会、竞争对手等。

建立和实施诚信管理体系可以促进商贸流通企业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。

商贸流通企业诚信管理体系 要求

1 范围

本文件提供了商贸流通企业实施诚信管理体系的原则和运行方法,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。

本文件适用于指导商贸流通企业内部构建和运行诚信管理体系,也能作为第三方机构对商贸流通企业诚信管理体系进行审核的依据。

注 1: 商贸流通企业诚信管理体系所关注的是与诚信相关的过程方法,着重于商品交易或提供服务的实现过程。

注 2: 由于商贸流通企业的性质导致本文件的某些要求不适用时,可以对要求进行选择,但需要明确说明理由,同时不影响企业兑现承诺的能力或责任。

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 19011 管理体系审核指南

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 31950—2023 企业诚信管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19011、GB/T 22117、GB/T 31950 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商贸流通 commercial and trade circulation

商品流通和为商品流通提供服务的经济活动。

注: 商贸流通主要包括批发零售、商贸物流、住宿餐饮、居民生活服务等。

3.2

诚信承诺 integrity commitment

企业依据法律法规和行业管理条例的要求以及相关方对其产品和服务的需求,对其行为准则、道德标准、合规经营和真实性等方面所做出的正式声明或保证。

注: 本文件将企业按履行法律法规和行业管理条例要求而作出的承诺称为规定性承诺,将企业按履行合同条款要求并基于相关方普遍期望的责任而作出的承诺称为约定性承诺,将企业基于自愿承担的责任而作出的承诺称为自愿性承诺。

3.3

诚信缺失 lacking of integrity

企业在生产经营活动中未履行诚信承诺(3.2)的现象。