



中华人民共和国国家标准

GB/T 38253—2019

家居用品企业诚信管理体系 要求

Integrity management system of houseware enterprise—Requirements

2019-12-10 发布

2020-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 原则和运行模式	1
4.1 诚信管理原则	1
4.2 体系运行模式	2
4.2.1 总则	2
4.2.2 PDCA 循环	2
5 企业环境	3
5.1 理解企业及其环境	3
5.2 理解相关方的需求和期望	4
5.3 确定诚信管理体系的范围	4
5.4 诚信管理体系及其过程	4
6 领导作用	4
6.1 总则	4
6.2 以消费者满意和满足相关方的需求和期望为关注焦点	5
6.3 诚信方针应满足的条件	5
6.4 诚信目标应满足的条件	5
6.5 职责和权限应满足的条件	5
7 策划	6
7.1 应对风险和机遇的措施	6
7.2 诚信目标及承诺履行和跟踪的策划	6
7.3 变更的策划	7
8 支持	7
8.1 资源	7
8.1.1 总则	7
8.1.2 人员及能力	7
8.1.3 信息基础设施	7
8.1.4 过程运行环境	7
8.1.5 资源核查和评估	8
8.1.6 企业知识	8
8.2 诚信意识培养	8
8.3 沟通	8
8.4 成文信息	8
8.4.1 总则	8
8.4.2 创建和更新	8

- 8.4.3 版本管理 8
- 9 承诺履行和跟踪 9
 - 9.1 策划和控制 9
 - 9.2 承诺识别和确定 9
 - 9.2.1 产品和服务要求 9
 - 9.2.2 外部过程控制 9
 - 9.2.3 生产和服务提供 10
 - 9.3 承诺履行和跟踪 10
 - 9.3.1 内部影响因素分析、识别与确认 10
 - 9.3.2 外部影响因素分析、识别与确认 11
 - 9.3.3 社会责任履行 11
 - 9.3.4 信息交流与管理 11
 - 9.3.5 诚信风险管理 12
 - 9.3.6 应急准备和响应 13
 - 9.3.7 诚信文化建设 13
- 10 承诺兑现评价 13
 - 10.1 人员评价 13
 - 10.2 满足消费者及相关方需求和期望的分析、识别和确定 14
 - 10.3 承诺兑现的评价 14
 - 10.4 诚信目标实现的核查和分析 14
 - 10.5 失信评估和处置 14
 - 10.5.1 总则 14
 - 10.5.2 评估对象 14
 - 10.5.3 评估内容 14
 - 10.5.4 失信处置 15
- 11 改进 15
 - 11.1 总则 15
 - 11.2 不合格和纠正措施 15
 - 11.3 持续改进 15
- 附录 A (资料性附录) 家居用品企业诚信管理体系审核 17
 - A.1 总则 17
 - A.2 审核计划 17
 - A.2.1 审核计划范围 17
 - A.2.2 审核计划内容 17
 - A.3 审核方案和内容 17
 - A.3.1 总则 17
 - A.3.2 审核方案 18
 - A.3.3 审核内容 18
 - A.4 审核实施 18
 - A.5 核查、评审与改进 18
 - A.6 审核员的能力和评价 18
- 参考文献 20

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 470)提出并归口。

本标准起草单位:天津开发区利华办公家具有限公司、深圳市宝安区信用促进会、中国标准化研究院、中国商业股份制企业经济联合会、红星美凯龙家居集团股份有限公司、天津市标准化研究院、天津市计量监督检测科学研究院、天津市质量技术监督宝坻检测中心、北京昌平科技园发展有限公司、首冠信用评估有限公司、浙江荣亚工贸有限公司、浙江康侨智能家居有限公司。

本标准主要起草人:江洲、周莉、吴尚辉、李玉海、王强、王福清、车建兴、高志宏、刘守山、张晓民、鲜涛、何君、张金波、肖汉峰、赵燕、刘俊涛、李向华、孟翠竹、徐志高、叶如意、许应成、卢华雄、顾颖。

引 言

企业诚信是指企业能够履行对消费者和相关方的承诺,担负起相应的责任。采用诚信管理体系是家居用品企业的一项战略决策,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,从而帮助其提高整体绩效,为推动可持续发展奠定良好基础。

诚信管理体系鼓励家居用品企业做好相关方的关系管理,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、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,以实现满足这种要求和承诺,帮助企业持续提升诚信水平。

注:家居用品企业的相关方包括产品和服务的消费者、家居用品生产材料供应商、公司股东、员工、信用监管机构或部门及同行业的竞争对手。

诚信管理体系的实施能够帮助家居用品企业稳定提供满足消费者要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力,促成增强消费者满意的机会,并且应对与企业环境和目标相关的失信风险和机遇。

家居用品企业诚信管理体系 要求

1 范围

本标准规定了家居用品企业实施诚信管理体系应满足的要求,包括企业环境、领导作用、策划、支持、承诺履行和跟踪、承诺兑现的评价、改进等,以确保该体系符合法律法规的要求并满足消费者和相关方需求和期望。

注:本标准不包括针对环境管理、职业健康和安全管理或财务管理等其他管理体系的特定要求。

本标准适用于指导家居用品企业内部构建和运行诚信管理体系,也可用于指导外部第三方机构对某企业的诚信管理体系进行审核。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 企业诚信管理体系

3 术语和定义

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

3.1

家居用品 houseware

日常生活需要使用的物品。

注:包括家具、床上用品、厨卫用具、室内配饰等。

3.2

诚信管理 integrity management

企业依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺,并对实现承诺过程进行跟踪、开展对承诺实现的评价和改进等一系列相互关联活动的集合。

3.3

诚信管理体系 integrity management system; IMS

企业确定其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。

注:改写 GB/T 31950—2015,定义 3.3。

4 原则和运行模式

4.1 诚信管理原则

诚信管理是家居用品企业管理的重要内容之一。本标准以提升家居用品企业满足消费者和相关方