

Q/HCC

广东中和认证有限公司

Q/HCC 006-2026

履约管理体系 要求

2026-04-08 发布

2026-04-08 实施

广东中和认证有限公司 发布

目录

前言	III
1、范围	1
2、规范性引用文件	1
3、术语与定义	1
3.1 组织	1
3.2 最高管理者	1
3.3 相关方	1
3.4 履约	1
3.5 管理体系	1
3.6 履约管理体系	2
3.7 不符合	2
3.8 改进	2
3.9 纠正措施	2
3.10 预防措施	2
4、组织环境	2
4.1 理解组织及其环境	2
4.2 理解相关方的需求和期望	2
4.3 确定履约管理体系的范围	2
5、领导作用	3
5.1 领导作用与承诺	3
5.2 方针	3
5.3 组织岗位、职责和权限	4
6、策划	4
6.1 应对风险和机遇的措施	4
6.2 履约管理体系目标及实现策划	4
6.3 变更的策划	5
7、支持	5
7.1 资源	5
7.2 能力	5
7.3 意识	6
7.4 沟通	6
7.5 文件化信息	7
8、运行	8
8.1 合同与履约管理	8
8.2 公司责任履行	9
9、绩效评价	10

9.1 监视、测量、分析和评价绩效	10
9.2 内部审核	10
9.3 管理评审	11
10、改进	12
10.1 总则	12
10.2 事件、不符合和纠正措施	12
10.3 持续改进	13

前言

本标准按照 GB/T1.1 — 2020 给出的规则起草。

本标准由广东中和认证有限公司制定。

本标准起草单位：广东中和认证有限公司技术委员会。

履约管理体系 要求

1、范围

本标准规定了组织建立，实施、保持和改进履约管理体系的要求，旨在使组织通过系统化方法规范履约管理，实现履约的持续改进。

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 35770 合规管理体系要求及使用指南

GB/T 23794 企业信用评价指标

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

3、术语与定义

3.1 组织

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

3.2 最高管理者

在最高层指挥并控制组织的一个人或一组人。

3.3 相关方

能够影响履约达标测评决策或活动、受决策或活动影响，或感觉自身受到决策或活动影响的个人和组织。

示例：客户、供应商、监管部门等。

3.4 履约

组织履行合同约定责在和义务的综合能力，包括资源保障、技术能力、管理水平、财务状况等方面。

3.5 管理体系

组织用于建立方针、目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相作用的一组要素。

3.6 履约管理体系

用于建立履约管理方针、目标、指标及要求，以实现对组织履约的管理体系。

3.7 不符合

未满足要求。

3.8 改进

提高绩效的活动。

3.9 纠正措施

为消除不符合（3.7）的原因并防止再发生所采取的措施。

注：一个不符合可以有若干个原因。

3.10 预防措施

为消除潜在不符合（3.7）或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

注：一个潜在不符合可以有若干个原因。

4、组织环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与履约相关并影响其实现履约管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

a) 内部因素：组织的履约历史数据、管理流程、人员专业技能、财务状况等；

b) 外部因素：客户履约要求、法律法规要求（如合同法、行业监管规定）、市场竞争环境等。

组织应对这些内外部因素的相关信息进行监视和评审。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

a) 与履约管理体系有关的相关方，如客户、供应商、监管机构、合作伙伴、内部部门等。

b) 与履约管理体系有关的相关方的要求。

组织应监视和评审这些相关方的信息及其相关要求。

4.3 确定履约管理体系的范围

组织应根据履约管理体系的边界和适用性，以界定其范围。

在确定范围时，组织必须考虑：

a) 4.1 中所提及的内部和外部因素；

b) 4.2 所提及的相关方的要求和期望；

c) 在组织环境中，对组织运营和活动产生不利影响的签字啊可能性和后果的风险因素。

组织的履约管理体系的范围应作为文件化信息可被获取。

5、领导作用

5.1 领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方面，证实其在建立和实施履约管理体系并持续改进其有效性方面的领导作用及承诺：

——确保制定履约的方针和目标，并与组织的战略方向相一致；

——确保将履约管理体系要求融入组织的业务运行过程；

——确保履约管理体系可获得所需的资源，用于建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进履约管理体系；

——就有效开展履约管理并符合履约管理体系及法律法规要求的重要性进行沟通；

——确保履约管理体系实现预期结果；

——指导和支持员工对履约管理体系的有效性做出贡献；

——推动持续改进；

——支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；

——按计划的时间间隔对履约管理体系进行管理评审。

5.2 方针

最高管理者应按以下要求建立、实施并保持履约管理体系方针：

——适合组织的宗旨；

——为建立履约目标提供框架；

——包括满足适用的法律及其他要求的承诺；

——包括持续改进履约管理体系的承诺；

——包含消除不良影响因素和降低信用风险的承诺；

履约管理体系方针应：

——可获取并保持成文信息；

——在组织内得到沟通；

——传达到所有为组织工作或代表组织工作的人员；

- 适宜时，可为有关相关方所获取；
- 获得最高管理者的批准；
- 在计划时间间隔内或出现重大变化时得到评审。

5.3 组织岗位、职责和权限

最高管理者应确保履约管理体系内相关角色的职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持。组织内的每一层次的员工均应为其所控制部分承担那履约管理体系方面的职责。组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通。

最高管理者应对以下事项分配职责和权限：

- a) 确保履约管理体系符合本文件的要求；
- b) 向最高管理者报告履约管理体系的绩效；

6、策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

在策划履约管理体系时，组织应考虑 4.1 和 4.2 所提及的因素和要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- 确保履约管理体系能够实现其预期结果；
- 预防或减少非预期影响；
- 实现持续改进。

6.1.2 法律法规和其他要求

组织应确保在建立、实施和保持履约管理体系时考虑适用的法律法规和其他要求：

- a) 识别与履约相关的法律法规、合同、执照及其他要求和承诺；
- b) 识别法律法规规定以外的与其业务和履约相关的合法权益责任；
- c) 确定如何将上述要求应用于组织的运营中。

组织应记录上述信息并持续更新，应组织人员和相关方传达有关法律法规和其他要求。组织和其客户具有遵守上述法律法规和道德责任的义务。

6.2 履约管理体系目标及实现策划

6.2.1 履约管理体系目标

组织应针对相关职能和层次建立履约管理体系目标。应：

- a) 与方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 予以监视；
- e) 予以沟通；
- f) 适时更新。

6.2.2 实现履约管理体系目标策划

策划如何实现履约管理体系目标时，组织应确定：

- 要做什么；
- 需要什么资源；
- 由谁负责；
- 何时完成；
- 如何评价结果。
- 如何将实现履约目标的措施融入其业务过程。

组织应保持和保留履约管理体系目标和实现目标的策划的文件化信息。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对顾客满意度管理体进行变更时，变更应按所策划的方式实施，组织应考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 顾客满意度管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 职责和权限的分配或再分配。

7、支持

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进履约管理体系所需的资源；

7.2 能力

组织应：

- a) 确定影响或可能影响其体系绩效的员工所必需具备的能力；
- b) 基于适当的教育、培训或经历，确保员工具备胜任工作的能力（包括具备辨识与其工作相关的

不良影响因素的能力)；

- c) 在适当时，采取适当措施以获得和保持所必需的能力，并评价所采取措施的有效性；
- d) 保留适当的文件化信息作为能力证据。

注：适当措施可包括：向现有所雇人员提供培训、指导或重新分配工作；外聘或将工作承包给能胜任工作的人员等。

7.3 意识

最高管理层应充分意识到：

- a) 履行履约对于组织生存和发展的重要战略意义；
- b) 组织建立和保持履约管理体系的必要性；

组织内各层次的员工应正确认识和理解履约，并意识到：

- a) 与各自活动相关的活动；
- b) 组织履约管理体系的方针和目标；
- c) 其对履约管理体系有效性的贡献作用，包括提升体系绩效的益处；
- d) 不符合履约管理体系要求的影响和潜在后果；
- e) 与其相关的事件和调查结果；
- f) 与其相关的不良影响因素、风险和所确定的措施。

7.4 沟通

7.4.1 总则

组织应确定与履约管理体系相关的内外部沟通，包括：

- 一一沟通什么；
- 一一何时沟通；
- 一一与谁沟通；
- 一一如何沟通；
- 一一谁来沟通。

组织应为下列事项建立、实施和保持程序：

- a) 与内外部利益相关方的沟通；
- b) 接收、记录和应对内外部利益相关方的沟通；
- c) 沟程序应考虑业务信息的敏感性和对信息共享的法律约束。

7.4.2 内部沟通

组织应：

- a) 就履约管理体系的相关信息在其不同层次和职能之间，以及与相关管理体系之间进行内部沟通，适当时还包括管理体系的变更；
- b) 确保其沟通过程能够使员工为持续改进做出贡献。

7.4.3 外部沟通

组织应按其所建立的沟通过程就履约管理体系的相关信息进行外部沟通，并考虑法律法规要求和其他要求。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织的履约管理体系应包括：

- 本文件要求的成文信息，包括记录；
- 方针、符合性说明、目标和指标；
- 履约管理体系范围说明；
- 履约管理体系有效实施和运营所需要的文件化信息。

组织所确定的、为确保履约管理体系的有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，履约管理体系成文信息的多少与详路程度可以不同，取决于：

- 过程及其相互作用的复杂程度；
- 人员的能力。

7.5.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（如标题、日期、作者或文件编号）；
- b) 形式（如语言文字、软件版本、图表）与载体（如纸质载体、电子载体）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

履约管理体系和本标准所要求的文件化信息应予以控制，以确保：

- a) 在需要的场所和时间均可获得并适用；
- b) 得到充分的保护（如防止失密、不当使用或完整性受损）。

适用时，组织应针对下列活动来控制文件化信息：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和保护，包括保持易读性；
- 变更控制（如版本控制）；
- 保留和处置。

组织应识别其所确定的、策划和运行履约管理体系所必需的、来自于外部的文件化信息，适当时应对其予以控制。

8、运行

8.1 合同与履约管理

8.1.1 合同签订前管理

8.1.1.1 企业需对合同履约风险进行全面评估，具体包括：在招投标管理流程中或合同评审时，组织包括技术、质量、生产（或服务）、销售、财务等相关部门对标书或合同进行全面评估。

8.1.1.2 信用销售（或预付款采购）前审核对方的主体资格和专业资质是否符合法律法规要求，委托代理人是否得到有效授权。

8.1.2 合同签订过程管理

a) 企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式，信用销售合同的主要条款应体现信用政策。

b) 合同签订时注意签字盖章手续规范、满足合同要求，只有签字的合同需保证委托代理权限有效。

c) 合同主要条款应齐全，包括：标的、数量和质量、价款或报酬、履行期限、履行地点和方式、结算方式、违约责任、其他（验收方法、风险责任、纠纷争议解决）等条款。

d) 重大合同应采取担保措施或经法务审核，重点审核不合理条款和无效条款。

e) 在合同中设定逾期付款（或延期交货）的费用补偿条款或惩罚措施，可以控制履约销售（或预付款采购）的结算成本。

8.1.3 合同履行过程管理

8.1.3.1 合同履行过程中，应对合同履行情况进行跟踪、监督。检查监督的形式可以是公司例会、日报、周报、旬报以及定期或不定期的检查。

8.1.3.2 企业可以通过建立合同台账或信息化管理系统记录合同履行情况，包括计划安排情况、生产（或服务）进度情况、发货（或服务完成）情况、开票情况、收款情况。

8.1.3.3 企业应妥善保存和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录。企业应对合同履行中出现的

各类纠纷及时妥善处理，以防影响账款回收。

8.1.3.4 对信用交易合同中的重大合同，可选用定金、保证、抵押、质押、留置等担保方式的增信措施，并经过专业律师或本企业法务人员审核。

8.1.3.5 合同的变更、转让和解除、终止，应符合法律法规要求和合同约定（见表1）。合同不能履行的，应按有关规定采取风险控制措施和进行责任追究。

8.1.4 合同履行后管理

8.1.4.1 合同履行完成后，应定期对合同完成情况进行统计和评估，并建立合同执行情况工作考核和责任追究机制，对相关责任人进行奖励或责任追究。

8.1.4.2 合同履行完成后，应建立客户履约动态跟踪机制，与客户的信用监控有机结合起来，动态关注可能影响客户履行债务的情况，出现问题及时采取对策进行处理。

8.1.5 企业自身合同履约管理

8.1.5.1 企业签订合同，参与投标，应客观评估自身生产资源、技术条件、资金情况等，确保自身能够履约。

8.1.5.2 企业根据合同关键事件，制定可修订的履约计划，履约计划包括但不限于执行计划、付款计划、收款计划等。

8.2 公司责任履行

8.2.1 企业责任履行的核心事项

企业责任履行的核心事项包括：

a) 消费者权益：企业应向消费者提供安全、可靠的产品和诚信服务，积极、妥善地处理消费者投诉，不得泄露消费者信息和隐私；

b) 职工权益：企业应遵守法律规定、保障职工合法权益；建立培训和激励机制，保持职工收入合理增长；尊重和关爱职工，确保职业健康和安全生产；定期开展工会活动，建立和谐劳动关系；

c) 节能环保：企业应节约土地和其他资源，节能减排、防止环境污染，保持和恢复生态平衡，为社会创造良好环境；

d) 诚信经营：企业应遵章守法、诚信经营，按时支付供应商货款；规范披露信息，保护股东权益；尊重和保护知识产权，公平竞争，不违反商业道德，反对商业贿赂；

e) 社会贡献：企业应依法纳税、创造社会财富；增加就业、发展地方经济；持续增加投入、推动技术和管理创新；弘扬优秀文化、建设文明和谐企业；积极参与社会公益活动、热心慈善捐助。

8.2.2 履约文化与环境建设

8.2.2.1 文化与环境

企业应逐步建立履约文化，开展履约文化教育，加强全员风险意识，形成企业自身的文化积累体系，营造守信环境氛围。

8.2.2.2 诚信奖惩制度

企业可建立公正、合理、科学的诚信奖惩制度，以便于对企业员工的诚信或不诚信行为进行奖惩。奖惩手段可落实到用工选择、岗位分派、职务任免、级别升降、薪酬分配等具体环节之中，对维护企业诚信的行为给予奖励，对违反企业诚信或给企业信誉、形象造成损害的行为给予惩罚。

9、绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价绩效

组织应建立、实施和保持用于监视、测量、分析和评价绩效的过程。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效。

组织应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

9.2 内部审核

9.2.1 总则

组织应按策划的时间间隔实施内部审核，以提供下列信息：

- a) 履约管理体系是否符合：
 - 1) 组织自身的履约管理体系要求，包括方针和目标；
 - 2) 本标准的要求；
- b) 履约管理体系是否得到有效实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应：

- a) 在考虑相关过程的重要性和以往审核结果的情况下，策划、建立、实施和保持包含频次、方法、职责、协商、策划要求和报告的审核方案；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程的客观性和公正性；

- d) 确保向相关管理者报告审核结果，以及其他有关的利益相关方报告相关的审核结果；
- e) 采取措施，以应对不符合和持续改进其管理体系绩效；
- f) 保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

注：有关审核和审核员能力的更多信息参见 GB/T19011。

9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔对组织的履约管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应包括对下列事项的考虑：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 来自其他相关管理体系的管理评审的输出信息；
- c) 与履约管理体系相关的内部和外部问题的变化，包括：
 - 1) 利益相关方的需求和期望；
 - 2) 法律法规要求和其他要求；
 - 3) 风险和机遇；
 - 4) 其他相关管理体系或业务过程；
 - d) 方针和目标的实现程度；
 - e) 体系绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 1) 事件、不符合、纠正措施和持续改进；
 - 2) 监视和测量的结果；
 - 3) 对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；
 - 4) 审核结果；
 - 5) 利益相关方的协商和参与；
 - 6) 风险和机遇；
 - f) 保持有效的履约管理体系所需资源的充分性；
 - g) 保持履约管理体系与其他相关管理体系之间对接和协调的有效性和充分性；
 - h) 与利益相关方的有关沟通；
 - i) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与下列事项有关的决定：

- 履约管理体系在实现其预期结果方面的持续适宜性、充分性和有效性；
- 持续改进的机会；
- 任何对该管理体系变更的需求；
- 需资源；
- 措施（若需要）；

最高管理者应就相关的管理评审输出与利益相关方及其代表（若有）进行沟通。

组织应确保相关管理评审的输出输入到相关管理体系和业务过程之中。

组织应保留文件化信息，以作为管理评审结果的证据。

10、改进

10.1 总则

组织应确定改进的机会，并实施必要的措施，以实现其管理体系的预期结果。

10.2 事件、不符合和纠正措施

组织应建立、实施和保持包括报告、调查和采取措施在内的过程，以确定和管理事件和不符合。当事件或不符合发生时，组织应：

a) 及时对事件和不符合做出反应，并在适用时：

- 1) 采取措施予以控制和纠正；
- 2) 处理后果；

b) 在利流相关方的参与下，通过下列活动，评价是否采取纠正措施，以消除导致事件或不符合的根本原因，防止事件或不符合再次发生或在其他场合发生：

- 1) 调查事件或评审不符合；
 - 2) 确定导致事件或不符合的原因；
 - 3) 确定类似事件是否曾经发生过，不符合是否存在，或它们是否可能会发生；
- c) 在适当时，对现有的风险的评价进行评审；
- d) 按照控制层级和变更管理，确定并实施任何所需的措施，包括纠正措施；
- e) 在采取措施前，评价与新的或变化的不良影响因素相关的风险；
- f) 评审任何所采取措施的有效性，包括纠正措施；
- g) 在必要时，变更社管理体系。

纠正措施应与事件或不符合所产生的影响或潜在影响相适应。

组织应保留文件化信息作为以下方面的证据：

- 事件或不符合的性质以及所采取的任何后续措施；
- 任何措施和纠正措施的结果，包括其有效性。

组织应就此文件化信息与员工及其代表（若有）以及其他有关的利益相关方进行沟通。

注：及时地报告和调查事件可有助于消除不良影响因素和尽快降低相关风险。

10.3 持续改进

组织应通过下列方式持续改进履约管理体系的适宜性、充分性和有效性：

- a) 提升管理体系绩效；
- b) 促进支持管理体系的文化；
- c) 促进利益相关方参与管理体系持续改进措施的实施；
- d) 促进相关管理体系和业务过程支持和参与履约管理体系持续改进措施的实施；
- e) 将有关持续改进的结果与利益相关方及其代表（若有）进行沟通。

保持和保留文件化信息作为持续改进的证据。

