



Q/QJC 002—2025

**Q/QJC**

**河南启鉴认证有限公司**

Q/QJC 002—2025

---

**履约能力管理体系 要求**

2025-07-20发布

2025-07-20实施

---

河南启鉴认证有限公司 发布



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则起草。

本标准由河南启鉴认证有限公司制定。

本标准起草单位：河南启鉴认证有限公司技术委员会。



## 目录

前 言	2
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语与定义	5
3.1 履约能力方针	5
3.2 履约能力目标	5
3.3 履约能力管理	5
3.4 履约能力管理体系	5
3.5 管理体系	5
3.6 相关方	5
4 原则和方法	5
4.1 履约能力管理	5
4.2 体系运行方法	6
4.2.1 总则	6
4.2.2 PDCA 循环	6
5 组织环境	6
5.1 履约环境分析	6
5.1.1 内部环境	6
5.1.2 外部环境	6
5.2 相关方需求和期望	6
5.3 履约愿景和目标	7
5.4 体系范围	7
5.5 体系所需过程	7
5.5.1 组织应确定履约能力管理体系所需的过程及其在组织中的应用，且应:	7
5.5.2 组织应在必要范围内保持成文信息，以支持过程运行，并确保过程按策划进行。	7
6 领导作用	7
6.1 总则	7
6.2 确认履约能力方针	7
6.3 确认履约目标及相关制度	7
6.3.1 履约目标要求	7
6.3.2 相关履约管理制度	8
6.3.3 相关制度	8
6.4 确认履约管理部门/岗位职责和权限	8
6.4.1 部门组建/岗位设置	8
6.4.2 部门/岗位职责和权限	8
7 策划	8
7.1 确立履约目标及相关制度要求	8
7.2 组织承诺及其要求	8
7.2.1 规定性承诺	8
7.2.2 约定性承诺	9
7.2.3 自愿性承诺	9
7.3 应对风险和机遇要求	9
7.4 应对变更要求	9
8 支持	9
8.1 资源	9
8.1.1 基本要求	9
8.1.2 人员及能力	9
8.1.3 信息基础设施	10
8.1.4 过程运行环境	10
8.1.5 资源核查和评估	10
8.1.6 组织知识	10
8.2 信息交流与控制	10
8.2.1 基本要求	10



8.2.3 外部信息 .....	11
8.3 成文信息 .....	11
8.3.1 基本要求 .....	11
8.3.2 创建和更新 .....	11
8.3.3 版本管理 .....	11
9 管理实现 .....	11
9.1 总体要求 .....	11
9.2 合同评审 .....	11
9.3 资源调配 .....	12
9.4 进度监控 .....	12
9.5 供应商履约管理 .....	12
9.6 履约问题处置 .....	12
9.7 应急准备和响应 .....	12
10 检查与分析 .....	12
10.1 履约过程检查 .....	12
10.2 履约结果评估 .....	12
10.3 风险与机遇分析 .....	12
10.4 履约能力评估 .....	12
10.5 违约处置与改进 .....	12
11 持续改进 .....	12
11.1 总体要求 .....	12
11.2 改进机制 .....	12
附录A(资料性)组织履约能力管理体系审核 .....	13



# 履约能力管理体系要求

## 1 范围

本标准规定了各组织建立、实施、保持和改进履约能力管理体系的原则和方法，规定了组织环境、领导作用、策划、支持、管理实现、检测与分析 and 持续改进的要求。

本标准适用于组织内部建立和实施履约能力管理体系，也用于指导河南启鉴认证有限公司对履约能力管理体系进行审核。

## 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 35770 合规管理体系要求及使用指南

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 19000 质量管理体系基础和术语

## 3 术语与定义

GB/T 19000、GB/T 19001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 履约能力方针

由组织最高管理者就组织履约能力正式表述的总体意图和方向。

注 1:履约能力是组织在生产经营过程中，按合同约定或承诺实现产品和服务交付的能力，包括资源保障、进度控制、质量达标等方面的综合能力。

注 2:履约能力方针为采取措施、建立履约能力目标提供框架。

### 3.2 履约能力目标

组织依据履约能力方针规定的所要实现的履约目的。

注1:履约能力目标通常是可以量化的，如合同履约率、按时交付率、质量达标率等。

注2:通常对组织的相关职能、层次和过程分别规定履约能力目标。

### 3.3 履约能力管理

依据履约能力方针和目标确立相应的承诺，跟踪承诺兑现过程，开展对履约过程和结果的评价，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。

### 3.4 履约能力管理体系

组织确定其履约能力方针和目标以及为获得期望的履约结果确定其过程和所需资源的活动。

### 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 相关方

若其需求和期望未能满足，将对组织履约过程或结果产生重大影响的个人或团体，如客户、供应商、员工、监管机构等。

## 4 原则和方法

### 4.1 履约能力管理

履约能力管理体系以提升组织履约管理能力、提高整体绩效并推动可持续发展为目标，遵循以下原则：

a)关注相关方需求:以满足相关方对产品和服务的需求、期望为核心，契合自身发展愿景和目标在经营各环节强化履约责任，提供可靠产品和服务，树立良好形象。

b)领导作用:各级领导明确履约管理方向，确保履约目标与经营方向、社会要求一致，创造全员参与条件。

c)专人负责:由指定人员或现有部门承担履约管理职能，无需单独设部门，小型组织可结合实际整合职责。

d)全员参与:鼓励全员参与履约过程，将履约要求融入生产经营各环节，提升管理效率。



e) 过程方法:将履约相关资源和活动作为过程管理,建立承诺识别、履行跟踪、结果评价及改进机制,有效管控履约风险,确保结果稳定可控。

f) 持续改进:根据内外部条件变化,不断提升履约管理能力和水平。

g) 循证决策:基于事实、数据分析做决策,减少人为因素影响,确保决策客观合理。

h) 关系管理:与相关方建立基于履约的互利关系,增强合作稳定性,保障履约目标持续达成。

## 4.2 体系运行方法

### 4.2.1 总则

本文件以组织内外部环境、合同要求、相关方期望为依据,采用过程方法和“策划-实施-检查-处置”(PDCA)循环模式,对履约能力管理的全过程实施控制。

本体系框架与其他管理体系(如质量管理、风险管理体系)协调兼容,可在现有管理体系基础上补充调整,无需改变组织现行管理架构。

### 4.2.2 PDCA 循环

PDCA 循环适用于所有与履约能力相关的过程及整个体系,具体如下:

a) 策划(Plan):根据合同要求、内外部环境及组织资源,制定履约能力方针、目标及配套制度,明确风险应对措施。

b) 实施(Do):执行策划的内容,包括资源调配、生产/服务组织、进度跟踪、供应商管理等。

c) 检查(Check):对照履约目标和合同要求,核查履约过程及结果,分析偏差和风险。

d) 处置(Act):针对检查发现的问题采取纠正措施,总结经验并优化流程,实现履约能力的持续提升。

## 5 组织环境

### 5.1 履约环境分析

#### 5.1.1 内部环境

为了理解内部环境,组织应评估:

a) 组织履约认知情况,包括愿景、价值观和目标中与履约能力相关的内容,以及建立组织独有的膜约知识体系等;

b) 内部履约管理现状,包括履约能力教育培训、员工履约行为和履约考核评价、投资人及管理团队的履约管理行为等;

c) 组织运营现状,包括治理结构对履约能力的支撑、财务状况对履约的保障以及自身履约能力水平等;

d) 相关方基础与交易履约管理现状。

#### 5.1.2 外部环境

组织需评估影响履约能力的外部因素,包括:

a) 国际、国内与组织产品和服务相关的法律法规和技术规范对履约的要求及适用性;

b) 消费者对履约的需求和期望;

c) 外部供方对履约的需求和期望;

d) 国家主管部门针对履约的监管措施及适用性;

e) 社会层面相关体系推进对组织履约的影响;

f) 行业针对履约的约束;

g) 同行业在履约方面的竞争;

h) 经济环境和社会文化环境对组织履约的影响。

### 5.2 相关方需求和期望

5.2.1 客户:产品/服务质量达标、按时交付、价格合规、售后服务完善、应急响应及时。

5.2.2 供应商:稳定的合作关系、按时付款、透明的需求沟通。

5.2.3 员工:清晰的履约职责、必要的培训支持、合理的激励机制。

5.2.4 监管机构:履约过程符合法律法规要求(如质量、安全、环保标准)。

5.2.5 股东/投资者:股约能力稳定带来的经营效益及市场信。



### 5.3 履约愿景和目标

组织应制定履约能力的长期愿景和中短期目标，明确各部门的协同目标。

### 5.4 体系范围

在确定范围时，组织应明确履约能力管理体系的边界和适用性，评估5.1中提及的内外部环境因素影响及5.2中相关方的需求和期望，遵循以下要求：

a) 围绕实现履约目标、提升经营可信度，明确与产品和服务相关的履约承诺，包括5.3中提及的愿景和目标；

b) 履约能力管理体系范围应形成成文信息并保存，清晰描述所覆盖的与产品和服务相关的全部履约承诺。

### 5.5 体系所需过程

5.5.1 组织应确定履约能力管理体系所需的过程及其在组织中的应用，且应：

a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；

b) 明确过程的顺序和相互作用；

c) 确定并应用所需的准则和方法(包括承诺履行的核查、评价及相关指标)，确保过程有效运行和控制；

d) 确定过程所需资源并确保可获得；

e) 分配过程的职责和权限；

f) 按照 7.3 的要求应对履约风险和机遇；

g) 评价过程，实施必要变更以实现预期结果；

h) 改进过程和履约能力管理体系。

5.5.2 组织应在必要范围内保持成文信息，以支持过程运行，并确保过程按策划进行。

## 6 领导作用

### 6.1 总则

最高管理者通过以下行动证实对履约能力管理体系的领导作用：

a) 制定履约能力方针和目标，确保与组织战略及相关方需求相符；

b) 将履约要求融入组织管理制度，明确各部门在履约中的职责；

c) 保障履约所需的人力、资金、技术等资源；

d) 推动全员参与履约管理，建立跨部门协作机制；

e) 定期评审履约体系的有效性，解决关键问题。

### 6.2 确认履约能力方针

最高管理者需确保履约能力方针满足：

a) 符合组织宗旨及内外部环境；

b) 为制定履约目标提供框架；

c) 包含对满足合同要求、持续改进履约能力的承诺；

d) 在组织内部传达并被理解，必要时向相关方公开。

### 6.3 确认履约目标及相关制度

#### 6.3.1 履约目标要求

最高管理者应确保组织针对相关职能、层次和履约能力管理体系所需的过程建立履约目标，形成文件并签署发布。

履约目标应满足：

a) 与履约方针一致；

b) 可测量；

c) 符合适用性要求；

d) 可核查；

e) 可沟通；

f) 适时更新。



### 6.3.2 相关履约管理制度

最高管理者应确保组织制定与履约目标相适应的履约管理手册及相关履约管理制度，在制度运行中体现履约要求，如建立履约过程中的合规管控机制。履约管理制度还应与组织内控合规、风险管理等其他制度衔接。

履约管理制度包括但不限于：

- a) 履约管理岗位责任制度；
- b) 履约档案管理制度；
- c) 合作方履约情况调查管理制度；
- d) 合同(或招投标)履约管理制度；
- e) 履约过程风险管控制度；
- f) 内外部履约责任追究制度(注：“内部”指组织内相关部门或员工有举报内部履约问题的义务；“外部”指组织有对履约相关监管问题进行申诉的权利)。

注：每个组织的履约目标不尽相同，与之相匹配的履约管理制度也有所不同。

### 6.3.3 相关制度

6.3.3.1 相关制度应由最高管理者签署发布并正式执行。

6.3.3.2 最高管理者应采取必要措施确保相关制度被相关人员知晓、准确理解和贯彻实施，并在实践过程不断完善。

### 6.4 确认履约管理部门/岗位职责和权限

#### 6.4.1 部门组建/岗位设置

最高管理者应确保履约管理部门/岗位相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。履约管理部门/岗位应直接对组织最高管理层负责。

注：小型组织因规模和资源所限，可仅设置履约管理岗位。

#### 6.4.2 部门/岗位职责和权限

履约管理部门/岗位的职责和权限包括但不限于：

- a) 主导制定、发布、修改、废除本组织履约目标与制度；
- b) 建立承诺识别与确认、履行跟踪、兑现评价、持续改进等机制，明确各相关角色应履行的承诺内容并以文件形式保留；
- c) 结合自身生产经营能力，对满足相关方在产品服务质量、安全、售后等方面要求的能力进行评价，确保承诺与能力匹配；
- d) 核查评价承诺履行过程及结果，对履约风险制定预警、预防、控制和处置方法；
- e) 组织开展履约管理相关培训并记录；
- f) 保障履约管理相关工作正常运转的必要资源。

## 7 策划

### 7.1 确立履约目标及相关制度要求

组织确立履约目标及相关制度应满足以下条件：

- a) 涵盖满足相关方对产品和服务的质量、安全、售后等要求，遵守法定义务，响应投诉举报，履行社会责任等；
- b) 涵盖不断提高满足上述要求的履约能力的期望；
- c) 目标应可测量，与履约方针协调，贴合经营管理实际，覆盖履约管理相关过程；
- d) 履约目标应在经营目标中体现，并结合内外部因素调整(注：内部因素如业务重大变化、发生重大质量安全事故；外部因素如相关方有要求、法律法规调整)。

### 7.2 组织承诺及其要求

#### 7.2.1 规定性承诺

组织应履行法律法规和行业管理条例中要求的与履约相关的责任，并对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 遵守法律法规中关于履约的规定；
- b) 不因提供产品和服务而造成环境污染，确保履约过程合规；



- c) 遵守所在行业的管理规章中与履约相关的内容；
- d) 接受并配合国家主管部门的履约监管；
- e) 秉持公平竞争原则开展履约相关活动；
- f) 保证员工的正当合法权益，为履约提供人力保障；
- g) 遵守安全生产规定，保障履约过程中员工生命安全。

#### 7.2.2 约定性承诺

除履行法律法规和行业管理规章要求的责任外，组织还应履行合同中明确约定的以及相关方普遍期望的与履约相关的责任，并对此作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 建立合理的员工管理机制，支撑履约工作；
- b) 提供质量合格的产品和服务，制定合理价格；
- c) 不对产品和服务进行虚假宣传，确保履约信息真实；
- d) 不扰乱周边社区生活，保障履约环境；
- e) 响应社会公众针对履约的投诉和举报。

#### 7.2.3 自愿性承诺

组织基于可持续发展，可自愿对与履约相关的责任作出承诺。承诺的内容包括但不限于：

- a) 设定有利于提升履约能力的发展目标；
- b) 加强履约相关的教育和文化建设；
- c) 积极参与公益活动，树立良好履约形象。

### 7.3 应对风险和机遇要求

7.3.1 在策划履约能力管理体系时，组织应评估影响内外部环境因素，识别和分析相关方的需求和期望，确定需要应对的风险和机遇，应满足以下条件：

- a) 确保履约能力管理体系实现预期结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 预防或减少不利影响；
- d) 实现改进。

7.3.2 组织应策划的内容包括但不限于：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何在履约能力管理体系过程中整合并实施这些措施；
- c) 措施的应急预案；
- d) 如何评价这些措施及应急预案的有效性。

应对措施及应急预案应与风险和机遇对组织满足产品和服务的质量、安全、售后等要求的潜在影响相适应。

### 7.4 应对变更要求

组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，并采取措施减轻不利影响。对于实施履约能力管理体系中可能涉及的变化，组织应做好应对规划和部署，并评估以下情况：

- a) 变更的目的及可能带来的后果；
- b) 履约能力管理体系的完整性；
- c) 涉及资源的可获取性；
- d) 责任和权利分配或重新分配的合理性。

## 8 支持

### 8.1 资源

#### 8.1.1 基本要求

组织应确定并提供建立、实施、维护和持续提升履约能力管理体系所需的资源，同时评估现有内部资源的能力和局限，以及需从外部供方获得的资源。

#### 8.1.2 人员及能力

为实现组织的履约方针和目标，应满足以下条件：

- a) 适时提供培训或采取其他措施，提高员工对履约管理要求的认知，形成自觉行为准则；



b)明确关键过程负责人、执行人及履约管理人员所需的履约管理能力，确保其基于适当的教育、培训、技能和经验能够胜任；

c)确保员工认识到自身活动与履约水平的相关性和重要性，以及如何为实现履约目标、履行承诺作贡献；

d)适时评价人力资源保障的有效性，采取持续改进措施。

### 8.1.3 信息基础设施

#### 8.1.3.1 基本要求

组织应确定、提供并维护用于支撑履约能力管理体系实施的信息基础设施确保与产品和服务相匹配。信息基础设施包括以下方面：

a)运行环境(包括资源环境和内部管理制度)；

b)硬件和软件(包括外部监管平台、内部履约管理相关工具等)；

c)与履约管理相关的信息(包括履约管理体系范围、目标和承诺以及履约档案等成文信息)；

d)信息和通信技术。

#### 8.1.3.2 信息化系统

组织可根据履约管理工作需要，将履约管理要求融入现有业务、财务等系统，与现有系统衔接。小型组织无需单独建立专用系统，可通过现有系统实现核心功能，包括但不限于：

a)合同管理功能；

b)服务过程控制功能；

c)款项统计及预警跟踪功能；

d)履约相关记录查询功能；

e)基础查询和统计功能。

#### 8.1.3.3 风险管控工具应用

##### 8.1.3.3.1 应用方式

履约风险管控工具应用方式包括但不限于：

a)外部履约相关信息:国家主管部门、行业协会、媒体的公开信息和合作方履约信息；

b)外部履约评价报告:与合作方履约能力相关的评价报告、公共信息报告等；

c)履约管理咨询服务:必要时借助第三方机构的咨询辅导，如履约管理制度建立、履约管理培训等。

##### 8.1.3.3.2 应用领域

履约风险管控工具主要在供应商选择、客户履约情况调查、合同管理、招投标活动等领域运用。

### 8.1.4 过程运行环境

组织应确定、提供并维护支撑履约能力管理体系实施所需的环境(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)。应识别和分析影响其实现履约能力管理体系预期结果的内外因素，这些因素需与组织宗旨、战略方向、承诺相关。

### 8.1.5 资源核查和评估

组织应通过核查和评估，确保实施履约能力管理体系所需资源的有效性和可靠性，且通过维护始终符合需求。

组织应保留成文信息，作为资源符合履约能力管理体系需求的证据。

### 8.1.6 组织知识

组织应确定实施履约能力管理体系所需的知识，并在必要范围内共享。当需求和趋势变化时，及时审视现有知识结构，确定获取和补充额外知识的方式。

## 8.2 信息交流与控制

### 8.2.1 基本要求

组织应建立、实施并保持信息交流与管理的相关规章制度，规定内外部信息交流的内容、范围与形式，规范信息的接收、传递和处理，确保履约能力管理体系持续有效运行。

实施与履约管理相关的信息交流时，应采取以下措施：

a)确定与履约管理活动相关的信息及流程、权限；



- b) 确保信息流程和权限不限制最高管理者获取信息；
- c) 确保信息在权限内传递、查询等不受干扰；
- d) 保证信息真实、有效、客观；
- e) 保留信息记录。确保可识别、可追溯；
- f) 遵守国家信息安全和个人隐私保护要求。

### 8.2.3 外部信息

外部信息包括但不限于：

- a) 质量、环保、产品安全、职业健康安全、计量管理有关的法律法规、规范和标准等与履约相关的信息；
- b) 上级或地方监管部门发出的与履约相关的规定、决定、要求、指示等；
- c) 与行业自律相关的、影响履约的规定、要求等；
- d) 环境监测和职业健康安全等与履约过程相关的信息；
- e) 相关方有关的信息，包括消费者、供应商、合作方的反馈评价，以及与周围社区居民的沟通信息，涉及重大履约相关事故的处理等；
- f) 与外部人员进行的有关履约管理体系的信息交流。

## 8.3 成文信息

### 8.3.1 基本要求

成文信息应是确保组织履约能力管理体系有效实施所必需的，其内容和种类取决于组织的规模、经营性质、产品、服务及流程的复杂程度等。

注：成文信息包括但不限于履约管理体系范围、履约目标、配套制度、承诺、承诺履行和跟踪记录、承诺兑现评价结果、员工培训记录、履约档案等。

### 8.3.2 创建和更新

创建和更新成文信息时，应关注：

- a) 信息识别和描述，包括标题、日期、作者或参考号；
- b) 格式(包括语言、图表)和媒介(包括纸质版、电子版)；
- c) 修订及审批程序，确保适用性和准确性。

### 8.3.3 版本管理

8.3.3.1 组织对作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期变更。成文信息应进行版本管理，满足：

- a) 需要时便于使用；
- b) 妥善保存，防止泄露、误用或丢失。

8.3.3.2 为实现版本管理，组织应做好：

- a) 分发、获取、检索和使用；
- b) 存储和保存，确保易读性；
- c) 更改内容的审批；
- d) 保持和销毁。

## 9 管理实现

### 9.1 总体要求

为满足承诺，并响应第7章所确定的要求，组织应通过以下措施对所需的过程进行实施和控制：

- a) 确定产品和服务的质量、安全、售后等要求，遵守法定义务，响应投诉举报，履行社会责任；
- b) 建立上述要求的实施准则。

### 9.2 合同评审

在签订合同前，组织销售、生产、采购、法务等部门评审：

- a) 组织是否具备满足合同要求的能力(如产能、技术)；
- b) 潜在履约风险(如成本超支、交付周期过短)及应对措施；
- c) 合同条款的合规性及可执行性。



### 9.3 资源调配

根据合同需求及履约计划，合理调配：

- a) 人力资源：确保生产、质检、物流等岗位人员充足；
- b) 设备与物料：保障设备正常运行，原材料/零部件库存满足生产需求；
- c) 资金：预留履约所需的采购、生产、物流资金。

### 9.4 进度监控

- a) 建立履约进度跟踪机制(如甘特图、周/月报)，对比计划与实际进度；
- b) 对关键节点(如原材料到货、生产完成、发货)进行重点监控。

### 9.5 供应商履约管理

- a) 对供应商的交付能力、质量稳定性进行评估，建立分级管理机制；
- b) 与核心供应商签订履约保障协议，明确违约责任及应急措施。

### 9.6 履约问题处置

对履约过程中出现的问题(如延迟交付、质量不达标)：

- a) 及时与相关方沟通，说明原因及解决方案；
- b) 采取补救措施(如加急生产、更换批次)，减少损失；
- c) 记录问题原因，纳入后续改进。

### 9.7 应急准备和响应

针对突发情况(如自然灾害、供应链中断)：

- a) 制定应急方案，明确应急小组及职责；
- b) 储备应急资源(如备用供应商、应急生产设备)；
- c) 发生紧急情况时，快速启动预案，最大限度降低对履约的影响。

## 10 检查与分析

### 10.1 履约过程检查

定期检查履约各环节(如合同执行、资源使用、进度控制)的有效性，记录偏差及原因。

### 10.2 履约结果评估

- a) 统计履约指标(如履约率、客户满意度、违约次数)，评估目标达成情况；
- b) 分析未达标项(如延迟交付原因)，制定改进措施。

### 10.3 风险与机遇分析

- a) 定期评审履约风险(如原材料价格波动、政策变化)，更新应对措施；
- b) 识别提升履约能力的机遇(如新技术应用、供应链优化)。

### 10.4 履约能力评估

- a) 结合内外部检查结果，评估组织整体履约能力(如应对复杂订单、突发情况的能力)；
- b) 必要时委托第三方机构进行独立评估。

### 10.5 违约处置与改进

对发生的违约事件：

- a) 分析根本原因，追究相关责任；
- b) 制定纠正措施，防止重复发生；
- c) 评估违约对相关方的影响，采取补偿或修复措施(如赔偿、重新履约)。

## 11 持续改进

### 11.1 总体要求

通过以下措施持续提升履约能力：

- a) 基于检查结果，识别履约流程中的薄弱环节(如审批效率低、信息传递滞后)；
- b) 借鉴行业最佳实践，引入先进的履约管理工具或方法；
- c) 定期更新履约目标，挑战更高水平的履约表现。

### 11.2 改进机制

建立闭环改进机制：



- a) 收集内外部反馈(如客户投诉、员工建议);
- b) 评估改进建议的可行性, 制定实施计划;
- c) 跟踪改进效果, 将有效措施标准化并纳入体系。

#### 附录A(资料性)组织履约能力管理体系审核

##### A.1 审核目的

确定履约能力管理体系是否:

- a) 符合本文件要求;
- b) 符合组织自身规定的履约管理要求;
- c) 有效实施并持续改进。

##### A.2 审核内容

包括但不限于:

- a) 履约方针和目标的适宜性;
- b) 履约过程的有效性(如合同评审、资源调配、风险控制);
- c) 履约数据的真实性及分析深度;
- d) 应对履约问题的措施有效性。

##### A.3 审核方法

可采用内部审核(第一方)、外部审核(第二方或第三方), 结合文件审查、现场检查、数据分析等方式进行。