

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》之 1：
“3 术语和定义”解读和应用指导材料

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标（3.6），由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注1：组织的概念包括但不限于个体经营者、公司、集团公司、商行，企事业单位、行政机构、合伙企业、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否具有法人资格，公有或私有。

注2：如果组织是大型实体的某个组成部分，那么，术语“组织”仅指在合规管理体系（3.4）范围内的这个组成部分。

3 术语和定义

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由人与设施结合而成的实体或群体。

(1) **定义核心：**组织是为了实现特定目标而建立的，它由具有明确职责、权限和相互关系的个体或群体构成。这里的“目标”指的是组织希望达成的结果或愿景，是组织存在和发展的根本动力。

(2) **构成要素：**组织包含三个关键要素——职责、权限和相互关系。

——职责明确了组织内各成员的任务和责任；

——权限则界定了成员在履行职责时可行使的权力范围；

——相互关系则描述了成员之间以及成员与组织整体之间的联系和互动方式。

(3) **组织的范围：**

——**广泛适用性：**组织的概念非常广泛，几乎涵盖了所有类型的实体，无论其规模大小、性质如何，也无论其是否具有法人资格或所有制形式。这表明合规管理体系的应用范围同样广泛，适用于各种不同类型的组织。

——**部分与整体**：如果某个大型实体内部存在多个组成部分，并且这些部分在合规管理体系范围内运作，那么这些部分也可以被视为独立的“组织”。在这种情况下，“组织”一词特指那些在合规管理体系范围内运作的组成部分，而不是整个大型实体本身。这有助于避免混淆和误解，确保合规管理体系的针对性和有效性。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.2

相关方interested party（优先术语）

利益相关方stakeholder（许用术语）

能够影响决策或活动、受决策或活动影响或自认为受决策或活动影响的个人或组织（3.1）。

3.2 相关方

可影响决策或活动、受决策或活动影响，或自认为受决策或活动影响的个人或组织。

(1) 定义核心：相关方指那些能够影响组织的决策或活动，或者受到这些决策和活动影响，以及自认为受到影响的个人或组织。这一定义强调了相关方与组织之间的双向互动关系，即相关方不仅可能对组织产生影响，同时也可能受到组织的影响。

(2) 影响类型：

(a) 可影响组织的决策或活动的相关方：

——**涵义**：这类相关方具备足够的信息、资源或权力，能够直接或间接地对组织的决策过程或具体活动施加影响；他们可能是通过法律法规的制定、市场需求的引导、社会舆论的监督等方式来影响组织；

——**典型示例**：

- 政府机构：制定和执行相关法律法规，对组织的合规性进行监管和指导；
- 监管机构：如环境保护局、市场监督管理局等，负责监督组织的特定领域活动是否符合法律法规要求；
- 行业协会：通过制定行业标准和规范，引导行业内企业的合规行为；
- 重要客户：大客户或关键客户可能通过合同条款、采购要求等方式影响组织的决策；
- 供方：关键供方在供应链中的地位可能使他们对组织的某些决策产生一定影响；
- 金融机构：贷款银行、投资人等通过融资条件、投资决策等方式影响组织的财务决策；
- 媒体与公众：社会舆论和公众关注度高的事件可能对组织的形象和决策产生影响。

(b) 受组织的决策或活动影响的相关方：

——**涵义**：这类相关方直接或间接受到组织决策和活动的影 响，包括正面影响和负面影响；他们可能是组织的利益相关者，与组织存在经济、社会或其他方面的联系；

——**典型示例**：

- 客户：组织的产品和服务直接影响客户的体验和满意度；
- 员工：组织的决策和活动直接影响员工的工作环境、福利待遇和职业发展；
- 股东：组织的经营绩效和合规状况直接影响股东的投资回报和信心；
- 供方和合作伙伴：组织的采购决策、合作方式等直接影响供方和合作伙伴的业务；
- 社区和公众：组织的环境保护、社会责任等行为直接影响社区环境和公众利益；
- 竞争对手：组织的市场策略、产品定价等行为可能影响竞争对手的市场地位和份额。

(c) **或自认为受决策或活动影响的相关方**：

——**涵义**：这类相关方虽然可能并未实际受到组织决策或活动的直接影响，但他们主观上认为自己受到了影响，或担心未来可能受到影响；这种主观感受可能基于某种利益关联、价值观认同或潜在风险判断；

——**典型示例**：

- 非政府组织（NGO）：某些环保组织、人权组织等可能认为组织的某些行为与其倡导的价值观或利益相悖；
- 社会团体：如消费者权益保护组织、劳工组织等，可能认为组织的某些决策或活动损害了特定群体的利益；
- 周边社区居民：可能对组织附近的建设项目、环境污染等问题产生担忧，认为自身生活受到影响；
- 竞争对手的相关方：如竞争对手的员工、供方等，可能因竞争关系而认为组织的某些行为对其产生了间接影响；
- 特定利益群体：如少数民族、残疾人等，可能因组织决策涉及特定议题而认为自己受到了影响。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.3

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织（3.1）的一个人或一组人。

注1：最高管理者有权在组织内部授权和提供资源。

注2：如果管理体系（3.4）的范围仅覆盖组织的某个组成部分，那么最高管理者是指挥和控制该部分的一个人或一组人。

注3：本文件中，“最高管理者”指最高级别的执行管理层。

3.3 最高管理者

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

(1) **核心定义:** 最高管理者是处于组织层级顶端的个人或团队，负责整体指挥和控制组织的运营。他们是组织决策的核心，对组织的方向、策略和日常运营拥有最终决策权。

(2) **职责范畴:** 作为合规管理体系的关键角色，最高管理者需确保合规管理体系的有效运行，将其融入组织的各个层面，以应对内外部环境的变化，实现组织的合规目标。

(3) **最高管理者有权在组织内部授权和提供资源。**

(a) **授权能力:** 最高管理者有权在组织内部进行授权，确保各层级管理者和员工明确自身职责，并在授权范围内有效开展工作。

(b) **资源调配:** 他们负责为合规管理体系提供必要的资源支持，包括人力、物力、财力等，以确保合规管理体系的顺利实施和持续改进。

(4) **如果管理体系的范围仅覆盖组织的某个组成部分，那么最高管理者是指挥和控制该部分的一个人或一组人。**

(a) **部分管理:** 在某些情况下，合规管理体系可能仅覆盖组织的某个特定部分或业务单元。此时，最高管理者的角色将聚焦于该部分或业务单元，负责其合规管理体系的指挥和控制。

(b) **灵活性** 这一注释体现了合规管理体系的灵活性，允许组织根据自身实际情况调整管理体系的范围，并明确相应层级最高管理者的职责。

(5) **在 GB / T 35770 标准中，“最高管理者”指最高级别的执行管理层。**

(a) **明确界定:** “最高管理者”指组织中最高级别的执行管理层；

(b) **执行层面:** 最高管理者不仅负责制定战略和决策，还负责确保这些战略和决策在执行层面的有效落实。他们与中层管理者和员工紧密合作，共同推动组织的合规管理和持续改进。

(6) **首席合规官:** 领导合规管理部门组织开展相关工作，使组织及组织内部成员行为符合法律规定、监管要求、行业准则和国际条约、规则，以及组织章程、相关规章制度等要求的管理人员。

——组织根据组织规模及机构设置的不同，明确相关人员履行首席合规官的职责；

——首席合规官是组织中的高级管理人员，负责领导合规管理部门，组织开展合规工作，确保组织及其成员的行为符合各种规定和要求。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.4

管理体系 management system

组织（3.1）为确立方针（3.5）和目标（3.6）以及实现这些目标的过程（3.8）所形成的相互关联或相互作用的一组要素。

注1：一个管理体系可能针对一个或几个主题。

注2：管理体系要件包括组织的结构、岗位和职责、策划和运行。

3.4 管理体系

组织为确立方针和目标以及实现这些目标的过程所形成的相互关联或相互作用的一组要素。

(1) **核心定义**：管理体系是组织为了达成特定方针和目标而构建的一套系统化、结构化的管理框架。它整合了组织内部各类资源、流程、活动和人员，以确保方针和目标的顺利实现。

(2) **构成要素**：管理体系由多个相互关联或相互作用的要素组成，这些要素共同构成了管理体系的基础和支撑。这些要素包括但不限于组织的结构、岗位设置、职责分配、策划过程、运行控制等；

(a) **组织结构**：组织结构是管理体系的基础框架，它定义了组织的层级结构、部门设置和职能分配，为管理体系的运行提供了组织保障；

(b) **岗位与职责**：在组织结构的基础上，管理体系进一步明确了各个岗位的职责和权限，确保每个员工都清楚自己的角色和责任，从而实现组织的协同运作和高效管理；

(c) **策划与运行**：策划是管理体系建立和实施的前提和基础，它包括对方针目标的制定、过程的识别与策划等活动。而运行则是管理体系的具体实施和执行过程，包括过程的实施控制、监视测量和持续改进等活动。策划与运行的有机结合确保了管理体系的有效运行和持续改进。

(3) **方针与目标**：管理体系的建立旨在确立组织的长期方针和短期目标。方针为组织提供了发展方向和战略指引，而目标则是方针的具体化和量化体现，为组织的日常运营提供了明确的目标导向。

(4) **过程管理**：管理体系强调对过程的管理和控制。通过识别、策划、实施、监视和测量等一系列活动，组织能够确保各项过程按照既定方针和目标有序进行，从而实现持续改进和绩效提升。

(5) **一个管理体系可能针对一个或几个领域。**

(a) **领域多样性**：管理体系并非单一、固定的模式，而是可以根据组织的实际需要和特定领域进行定制和构建。一个管理体系可能专注于质量管理、环境管理、职业健康安全管理等单一领域，也可能同时涵盖多个领域，形成综合管理体系。

(b) **灵活性与适用性**：这种灵活性使得管理体系能够更好地适应不同组织的特定需求和复杂环境，提高管理体系的适用性和有效性。

3.5

方针policy

由最高管理者（3.3）正式发布的组织（3.1）的宗旨和方向。

注：方针也可能由组织的治理机构（3.21）正式表述。

3.5 方针

由最高管理者正式发布的组织的宗旨和方向。

(1) **定义核心：**指由组织的最高管理者正式发布的，旨在明确组织宗旨和方向的指导性文件或声明。它体现了组织的核心理念、价值观以及未来发展的总体思路；

(2) **制定和发布者：**方针的制定和发布者是组织的最高管理者，这强调了方针在组织内部的重要性和权威性。最高管理者作为组织的决策核心，其发布的方针对组织全体成员具有指导和约束作用；

(1) **涵盖范围：**方针涵盖了组织的宗旨和方向两个方面。宗旨是组织存在和发展的根本目的和意义，是组织所有活动的出发点和归宿；方向则是组织为实现其宗旨而制定的具体行动指南和战略目标；

(2) **正式性：**方针的发布具有正式性，通常需要通过正式的文件、公告或会议等形式进行传达和宣布。这确保了方针在组织内部的广泛知晓和严格执行。

(3) **核心定义：**方针是组织在高层管理者（通常是最高管理者）领导下，正式确立并发布的关于组织发展宗旨和方向的重要指导文件。它体现了组织的核心价值观、战略意图和未来发展方向。

(4) **发布主体：**方针由最高管理者正式发布，这确保了方针的权威性和组织内部的一致性。最高管理者作为组织的领航者，通过方针为组织提供了清晰的发展蓝图和行动指南。

(5) **治理机构的作用：**这一注释指出了治理机构在方针制定过程中的可能角色。治理机构作为组织的最高决策机构，负责监督最高管理者的行为并确保组织战略的合理性。在某些情况下，治理机构可能直接参与方针的制定和发布工作，以确保方针与组织战略的高度一致性和权威性。

(6) **内容涵盖：**方针内容通常包括组织的宗旨（即存在的根本目的和意义）和方向（即未来发展的目标和路径）。它指明了组织在特定时期内应追求的目标、应遵守的原则以及应采取的行动策略。

(7) **多方协同：**虽然最高管理者通常负责方针的最终发布，但方针的制定过程往往需要治理机构、高层管理者以及其他相关利益方的共同参与和协商。这种多方协同的方式有助于确保方针的全面性、合理性和可行性。

3.6

目标 objective

要实现的结果。

注1：目标可能是战略的、战术的或运行的。

注2：目标可能涉及不同的领域（如财务、健康和安​​全、环境）。它们可能存在于不同层面，诸如组织整体层面或项目、产品、服务或过程（3.8）层面。

注3：目标能够用其他方式表述，如：预期的结果、宗旨、运行准则，合规（3.26）目标或使用其他有类似含义的词（如：终点或指标）。

注4：在合规管理体系（3.4）中，组织（3.1）设定的合规目标与合规方针（3.5）保持一致，以实现特定的结果。

3.6 目标

要实现的结果。

(1) **定义**：目标是组织在特定时间内期望达成的具体、可衡量的结果，它是合规管理体系中的核心要素之一，指引着组织合规工作的方向。

(2) 目标可能是战略的、战术的或运行的。

(a) 战略目标：长期、全局性的目标，如“在未来五年内成为行业合规标杆”；

(b) 战术目标：中期、具体执行层面的目标，如“今年内完成所有重要业务流程的合规审查”；

(c) 运行目标：短期、日常操作层面的目标，如“本月内完成新入职员工的合规培训”。

(3) **目标可能涉及不同的领域**（如财务、健康和安​​全、环境）。它们可能存在于不同层面，诸如组织整体层面或项目、产品、服务或过程层面。

(a) **不同领域**：目标可涵盖组织的各个方面，确保全面合规。例如，财务目标可能包括“确保所有财务记录符合会计准则”；健康和安​​全目标可能是“实现全年零重大安​​全事故”；

(b) **不同层面**：目标可以设定在组织整体层面，如“提升全公司的合规意识”；也可以细化到项目、产品或服务层面，如“确保新产品的研发过程完全符合知识产权合规要求”；

(4) **目标能够用其他方式表述**，如：预期的结果、宗旨、运行准则，合规目标或使用其他有类似含义的词（如：终点或指标）。

(a) 预期的结果：

——**定义**：预期的结果是组织在设定目标时，期望在未来某一时间点达到的具体成效。

——**应用实例：**在制定合规管理体系目标时，企业可能会设定“在年底前完成所有关键业务流程的合规审查”作为预期的结果，明确指出了时间节点和具体任务。

(b) 宗旨：

——**定义：**宗旨是组织存在的根本目的或核心价值，通常更为抽象和长远。

——**应用实例：**合规管理体系的宗旨可能表述为“确保企业所有经营活动全面、持续合规，以维护企业声誉和市场地位”。这样的表述虽然不具体量化，但明确了合规管理的核心意义。

(c) 运行准则：

——**定义：**运行准则是组织在日常运营中必须遵循的基本规则和原则，对具体行为具有指导作用。

——**应用实例：**在合规管理体系中，运行准则可能体现为“所有员工在业务活动中必须严格遵守法律法规和公司规章制度”，这样的表述将合规要求融入日常运营中，作为员工行为的指导。

(d) 合规目标：

——**定义：**合规目标是组织在合规管理体系中设定的具体、可衡量的成果指标，直接关联到合规绩效的评估。

——**应用实例：**例如，“将不合规事件发生率降低至千分之一以下”就是一个明确的合规目标，它量化了组织在合规管理方面的期望成果。

(e) 终点或指标。

——**定义：**终点通常指组织在达成某一长期目标过程中的阶段性里程碑；指标则是衡量目标达成程度的量化标准。

——**应用实例：**在合规管理体系中，终点可能设置为“完成合规文化的全面建立”，而相应的指标可以是“员工合规培训覆盖率达到 100%”或“合规政策知晓率达到 95%以上”。这样的表述既明确了阶段性目标，又提供了可量化的评估标准。

(5) 在合规管理体系中，组织设定的合规目标与合规方针保持一致，以实现特定的结果。

(a) **与合规方针的一致性：**合规目标的设定必须与组织的合规方针紧密相连，确保所有合规活动都是为了实现合规方针所确立的总体方向。例如，如果合规方针强调“遵守所有适用的法律法规”，那么合规目标就应当具体化为“确保所有业务活动符合 XX 法律法规要求”。

(b) **实现特定结果：**合规目标的设定应当具体、明确，以便于衡量和评估。同时，这些目标应当与组织的整体战略目标相协调，共同推动组织向期望的方向发展。

3.7

风险 risk

不确定性对目标（3.6）的影响。

注1：影响是对预期的偏离——正面的或负面的。

注2：不确定性是一种状态，是指对某个事件、事件的后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识。

注3：通常，风险以潜在事件（见ISO Guide 73的定义）和后果（见ISO Guide 73的定义）或二者的组合来描述其特性。

注4：通常，风险以某个事件的后果（包括情况的变化）及其发生的可能性（见ISO Guide 73的定义）的组合来表述。

3.7 风险

不确定性对目标的影响。

(1) **核心概念：**风险在合规管理体系中指的是不确定性对组织目标实现的影响。这里的“不确定性”是核心，它指的是那些尚未发生、但有可能发生并影响组织目标实现的因素或事件；

(2) **影响性质：**风险的影响可以是正面的（即带来意外的好处或机会）也可以是负面的（即导致损失或不利影响）。在合规管理体系中，我们更关注负面影响的风险，因为它们可能导致组织面临法律、经济或声誉等方面的损失；

(3) **影响是对预期的偏离——正面的或负面的。**风险的影响表现为对组织预期目标的偏离。这种偏离可以是好的（正面影响），也可以是坏的（负面影响）。在合规管理体系中，主要关注的是那些可能导致不利偏离的风险。

(4) 不确定性的本质：

——不确定性是一种状态，指对某个事件、事件的后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识；

——不确定性是风险的根源。它源于我们对未来事件、事件的后果或可能性的信息掌握不足。在合规管理体系中，这种不确定性可能源于法律法规的变化、市场环境的不稳定、组织内部管理的缺陷等多种因素。

(5) **风险特性描述：**风险通常通过潜在事件及其可能带来的后果来描述。这些潜在事件可能是法律法规的变更、市场竞争的加剧、内部管理的失误等；而后果则可能是经济损失、法律处罚、声誉损害等。了解这些潜在事件和后果，有助于我们更准确地识别和评估风险。

(6) **风险表述方式：**通常，风险以某个事件的后果（包括情况的变化）及其发生的可能性的组合来表述。例如，“由于未能及时更新环保设备，组织可能面临环保处罚的风险，该风险发生的可能性为中等”。这种表述方式有助于我们更直观地理解风险的大小和紧迫性，从而采取相应的应对措施。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.8

过程 process

使用或转化输入以实现结果的一组相互关联或相互作用的活动。

注：某个过程的结果是称为输出，还是称为产品或服务，取决于相关语境。

3.8 过程

使用或转化输入以实现结果的一组相互关联或相互作用的活动。

(1) **核心概念**：在合规管理体系中，过程被定义为一系列相互关联或相互作用的活动，这些活动的目的是为了使用或转化输入以实现特定的结果。合规管理的过程涉及从识别合规需求、制定合规策略、实施合规措施到监视和评审合规绩效的各个环节；

(2) **输入与输出**：过程的起点是输入，它可能是法律法规要求、组织内部政策、客户需求等。通过一系列相互关联的活动，这些输入被转化或处理，最终产生输出，即合规管理体系所期望达到的结果，如合规的产品、服务或管理行为；

(3) **结果表述的灵活性**：过程的结果在不同的语境下可能有不同的表述方式。在合规管理体系中，这些结果有时被称为“输出”，强调其作为后续活动输入的特性；有时则被称为“产品或服务”，特别是在与客户相关的语境中，强调其最终的使用价值和合规性。因此，在理解和应用过程定义时，需要根据具体语境灵活把握结果的表述方式；

(4) **活动的相互关联**：过程中的活动不是孤立的，而是相互关联、相互作用的。一个活动的输出可能成为另一个活动的输入，形成一个闭环或网络，共同推动合规管理体系的有效运行。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.9

能力 competence

应用知识和技能实现预期结果的本领。

3.9 能力

应用知识和技能实现预期结果的本领。

(1) **核心概念**：在合规管理体系中，能力指个体或组织应用其所掌握的知识和技能，以达成既定合规目标或实现预期合规结果的本领。这种能力涵盖了从理解合规要求、制定合规策略到执行合规措施、监视合规绩效等各个环节所需的知识、技能和经验；

(2) **知识与技能的结合**：能力不仅仅是对知识的简单掌握，更重要的是能够将所学知识转化为实际行动中的技能。在合规管理体系中，组织及其员工需要具备理解法律法规、识别合规风险、制定合规措施以及有效应对不合规事件等多方面的知识和技能；

(3) **预期结果的导向**：能力的最终目的是为了实现预期的结果。在合规管理体系中，这些预期结果通常表现为组织合规义务的履行、合规风险的降低以及合规绩效的提升。因此，评估和提升组织及员工的能力时，应紧密围绕这些预期结果来进行。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.10

成文信息 documented information

组织（3.1）需要控制和维护的信息及其载体。

注1：成文信息能够以任何形式和载体存在，且来源不限。

注2：成文信息可能涉及：

——管理体系（3.4），包括相关过程（3.8）；

——为组织运行而创建的信息（文件）；

——实现的结果的证据（记录）。

3.10 成文信息

组织需要控制和维护的信息及其载体。

(1) **核心概念**：成文信息是合规管理体系中的一个重要组成部分，指组织为了合规管理目的而需要控制和维护的所有信息及其载体。这些信息对于确保合规管理体系的有效运行和持续改进至关重要；

(2) 成文信息可能涉及：

(a) **管理体系（包括相关过程）**：成文信息可能包含管理体系本身及其相关过程的描述和记录，这些信息和记录对于理解和评估合规管理体系的运行状况至关重要；

(b) **为组织运行而创建的信息（文件）**：组织在运行过程中创建的各种信息也是成文信息的重要组成部分，如政策文件、操作手册、会议纪要等；

(c) **实现的结果的证据（记录）**：成文信息还可能涉及实现合规结果的证据，如合规检查报告、合规培训记录、合规绩效指标等。这些证据对于证明组织合规管理活动的有效性和符合性具有重要意义。

(3) **信息与载体的关系**：成文信息不仅包含具体的信息内容，还涵盖了这些信息的载体形式。载体可以是纸质的、电子的，或其他任何能够存储和传递信息的介质；

(4) **信息的多样性与来源**：成文信息的形式和来源非常广泛，包括但不限于管理体系文件、过程文件、运行记录、合规报告等。这些信息可能来源于组织内部，也可能来源于外部，如法律法规、监管要求等。

(5) **成文信息形式与载体的灵活性**：成文信息并不局限于特定的形式或载体，组织可以根据自身需求和实际情况选择最适合的形式和载体来存储和维护这些信息。同时，成文信息的来源也不受限制，可以是组织内部自行创建的，也可以是外部获取的。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.11

绩效 performance

可测量的结果。

注1：绩效可能涉及定量的或定性的结果。

注2：绩效可能与活动、过程（3.8）、产品、服务、体系或组织（3.1）的管理有关。

3.11 绩效

可测量的结果。

(1) **核心概念**：在合规管理体系中，绩效指的是可以量化的结果，这些结果用于评估组织在合规方面的表现。绩效是衡量合规管理体系有效性和达成目标程度的重要指标；

(2) **可测量性**：绩效的关键特性在于其可测量性。组织应建立一套明确的指标和度量标准，以便对合规活动、过程、产品、服务以及整个合规管理体系的绩效进行量化评估；

(3) **定量与定性结果**：绩效可能涉及定量的或定性的结果；

——合规管理体系的绩效可以表现为定量结果，如违规次数的减少、合规培训完成率等。定量结果更易于量化和比较；

——合规管理体系的绩效也可以表现为定性结果，如员工合规意识的提升、组织合规文化的形成等。定性结果则提供了更全面的视角来评估合规管理体系的影响和效果。

(4) **绩效的广泛性**：绩效可能与活动、过程、产品、服务、体系或组织的管理有关。规管理体系的绩效不仅限于某一具体活动或过程，而是贯穿于整个组织的管理活动中。这包括合规相关的具体活动（如合规培训、风险评估等）、过程（如采购过程、生产过程中的合规控制）、产品（如确保产品符合法规要求）、服务（如提供合规咨询和支持）、以及整个合规管理体系和组织的整体表现。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.12

持续改进 continual improvement

提高绩效（3.11）的循环活动。

3.12 持续改进

提高绩效的循环活动。

(1) **核心概念**：持续改进是合规管理体系中的一个关键要素，它指的是一个循环的过程，旨在不断提高组织的合规绩效。这种改进不是一次性的活动，而是一个持续不断的过程，贯穿于合规管理体系的整个生命周期；

(2) **绩效导向**：持续改进的核心在于提升绩效。在合规管理体系中，绩效是可测量的结果，反映了组织在合规方面的表现和达成目标的程度。因此，持续改进的目标是通过不断地评估、分析和改进，实现合规绩效的持续提升；

(3) **循环活动**：持续改进是一个循环往复的过程，包括计划、实施、检查和改进四个阶段。在计划阶段，组织需要设定改进目标和计划；在实施阶段，按照计划采取行动；在检查阶段，评估改进效果；在改进阶段，根据评估结果调整策略，并开启新的改进循环。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.13

有效性 effectiveness

完成策划的活动和实现策划的结果的程度。

3.13 有效性

完成策划的活动和实现策划的结果的程度。

(1) **核心概念**：有效性是评估合规管理体系运行状况的一个核心指标，它反映了组织在多大程度上完成了策划的活动，并实现了预期的结果。有效性是衡量合规管理体系成功与否的关键维度；

(2) **策划活动的完成度**：有效性首先关注于组织是否按照既定计划完成了所有的策划活动。这包括合规政策的制定、合规风险的识别与评估、合规培训的实施、合规监督与审核等各项活动。组织需要确保每一项策划活动都得到充分的执行，没有遗漏或偏差；

(3) **策划结果的实现程度**：除了关注策划活动的完成度外，有效性还强调组织是否实现了策划的预期结果。这涉及到合规目标的达成情况、合规风险的有效控制、合规绩效的提升等多个方面。组织需要通过定期监测和评估，来验证合规管理体系是否达到了预期的效果；

(4) **综合评价**：有效性是一个综合性的评估指标，它要求组织在策划活动的执行和策划结果的实现两个层面都表现出色。只有当组织能够全面、有效地完成策划活动，并成功实现预期结果时，才能认为其合规管理体系是有效的。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.14

要求/需求 requirement

规定的、不言而喻的或有义务履行的需要或期望。

注1：不言而喻的或有义务履行的需要或期望是指需求。其中，“不言而喻”是指组织（3.1）和相关方（3.2）的惯例或一般做法，不言而喻的需要或期望是不用说就明白的。

注2：规定的需要或期望是指要求，也就是符合GB/T 1.1——2020中定义的要求，即表达声明符合该文件需要满足的客观可证实的准则。

注3：规定的需要或期望是指要求，例如成文信息（3.10）中。

3.14 要求/需求

规定的、不言而喻的或有义务履行的需要或期望。

(1) **核心定义**：在合规管理体系中，要求/需求是多维度的，涵盖了所有明确规定的、组织内部及相关方之间不言而喻的、以及组织有义务履行的各种需要或期望。这些要求/需求是构建和维持合规管理体系的基石；

(2) **规定的需要或期望**：指那些以书面形式明确规定的、具有强制约束力的要求。在合规管理体系中，这些要求包括但不限于：

(a) **法律法规**：国家、地方政府及行业主管部门制定的各类法律、法规、规章等，组织必须遵守的法律义务。

(b) **国际条约与公约**：若组织有涉外业务，还需遵守相关的国际条约、公约等国际法规范。

(c) **行业标准与规范**: 行业内公认或推荐的标准、规范、指南等, 这些标准往往对行业的合规运营具有指导意义。

(d) **合同与协议**: 组织与客户、供方、合作伙伴等签订各类合同、协议中约定的条款和条件, 组织需按约定履行义务。

(e) **内部规章制度**: 组织内部制定的各类政策、程序、操作规程等, 用于规范组织内部管理和员工行为。

(3) **不言而喻的需要或期望**: 指那些虽然没有明文规定, 但基于惯例、一般做法或双方默认理解而产生的需求, 不言而喻的需要或期望是不用说就明白的。在合规管理体系中, 这些不言而喻的需求可能包括:

(a) **行业惯例**: 行业内长期形成的、被广泛接受和遵守的某些不成文规则或做法。这些惯例可能源于历史传统、市场习惯或行业自律要求。

(b) **商业道德**: 基于社会普遍认可的价值观和道德标准而产生的商业行为规范。组织在运营过程中应遵循公平、诚信、负责任的商业道德原则。

(c) **社会责任**: 组织作为社会成员应承担的、对社会公共利益负责的义务。这包括环境保护、劳工权益保障、消费者权益保护等方面的要求。

(d) **文化习俗**: 特定地域或群体内的文化习俗可能对组织的运营产生影响。组织在尊重当地文化习俗的同时, 也需确保自身行为符合合规要求。

(4) **不言而喻的或有义务履行的需要或期望是指需求**。其中, “不言而喻”是指组织和相关方的惯例或一般做法, 不言而喻的需要或期望是不用说就明白的。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.15

符合 conformity

满足要求 (3.14)。

3.15 符合

满足要求。

(1) **核心定义**: 在合规管理体系中, 符合是指组织的行为、过程、产品或服务等方面达到或满足了既定的要求或标准。这些要求或标准通常源自法律法规、行业标准、组织内部规章制度以及利益相关方的期望等;

(2) **与“要求”的紧密联系**: “要求”即指那些规定的、不言而喻的或有义务履行的需要或期望。符合的实质就是确保组织的各项活动均达到这些要求, 不出现偏差或违规情况;

(3)应用范围。

(a) **行为符合**：指组织及员工在经营管理、业务操作等过程中的行为应符合合规管理体系的各项规定，避免违法违规行为的发生；

(b) **过程符合**：强调组织内部各项管理流程、决策程序等应严格按照合规管理体系的要求进行，确保过程的规范性和合法性；

(c) **产品与服务符合**：组织提供的产品和服务应符合国家法律法规、行业标准以及客户期望等要求，保障

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.16

不符合 nonconformity

未满足要求（3.14）。

注：不符合不一定是违规（3.27）。

3.16 不符合

未满足要求。

(1) **不符合的定义**：指组织在运行过程中，其活动、过程、产品或服务等方面未能达到或满足既定的要求或标准。“要求”即指那些规定的、不言而喻的或有义务履行的需要或期望。符合的实质就是确保组织的各项活动均达到这些要求，不出现偏差或违规情况；

(2) **不符合与要求的关系**：不符合的核心在于“未满足”，即存在偏差或缺失，未能达到既定的合规标准或要求。这些要求可能来源于法律法规、行业标准、组织内部规章制度等多个层面；

(3) **不符合与合规的区别**：“不符合不一定是违规”。虽然不符合表示未能满足某项要求，但并不直接等同于违反法律法规或合规义务。不符合可能涉及组织内部的流程缺陷、操作失误等非核心合规问题，而合规则更多地关注于是否遵守了法律、法规及行业准则等强制性要求。

GB / T 35770-2022 《合规管理体系 要求及使用指南》

3.17

纠正措施 corrective action

为了消除不符合（3.16）的原因并预防再次发生所采取的措施。

3.17 纠正措施

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/965204130230011244>

3.18