

ICS XXXXX

CCS XXXXX

团体标准

T/GZFLP XXX-XXXX

白酒供应链尽责管理指南

Baijiu Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chain

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

贵州省物流与采购联合会 发布

目录

前	言	1
1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
3.1	供应链	1
3.2	供应商	1
3.3	风险	2
3.4	风险管理	2
3.5	供应链风险	2
4	尽责管理原则	2
4.1	尽责管理重在风险防范	2
4.2	尽责管理涉及多个过程与企业目标	2
4.3	尽责管理应与风险一致	2
4.4	尽责管理应考虑风险分级排序	2
4.5	尽责管理应动态管理，倡导持续改进	3
4.6	尽责管理应不转嫁责任	3
4.7	尽责管理应合规	3
4.8	尽责管理应符合企业情况	3
4.9	尽责管理鼓励与利益相关方展开合作	3
4.10	尽责管理过程应保持有效沟通	4
5	尽责管理流程	4
6	尽责管理过程	4
6.1	白酒企业采购过程尽责管理	4
6.1.1	将白酒企业采购尽责管理融入企业政策与管理体系	4
6.1.2	识别和评估白酒企业采购体系的风险	5
6.1.3	终止、防范或减轻风险	6
6.1.4	跟踪实施情况与结果	7
6.1.5	沟通如何消除影响	8
6.1.6	适时提供条件或开展合作进行补救	9
6.2	白酒生产过程尽责管理	10
6.2.1	将白酒生产尽责管理融入企业政策与管理体系	10
6.2.2	识别和评估白酒生产体系风险	11
6.2.3	终止、防范或减轻风险	13
6.2.4	追踪实施情况与结果	13
6.2.5	沟通如何消除影响	14
6.2.6	适时提供条件或开展合作进行补救	16
6.3	白酒营销过程尽责管理	16
6.3.1	将白酒营销尽责管理融入企业政策与管理体系	16
6.3.2	识别和评估白酒营销体系风险	17
6.3.3	终止、防范或减轻风险	18
6.3.4	跟踪实施情况与结果	19
6.3.5	沟通如何消除影响	20

6.3.6 适时提供条件或开展合作进行补救	22
7 尽责管理中的人权保护	23
附 录	
1 参考文献	25
1.1 OECD 相关准则	25
1.2 联合国国际劳工组织可持续发展目标	25
2 示例	25

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。

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。

本文件由茅台学院、贵州茅台酒股份有限公司提出。

本文件由贵州省物流与采购联合会归口。

本文件起草单位：茅台学院、贵州茅台酒股份有限公司、贵州茅台酒厂（集团）物流有限责任公司、贵州双龙飞天供应链管理有限公司、贵州黔酒股份有限公司、贵州民族酒业公司、贵州酱酒集团有限公司、贵州省仁怀市本味坊酒业有限公司

本文件主要起草人：张晓莲、杨礼铨、余洪、谢文锦、刘茂花、肖薇、陈美果、张珊、欧雪、古文波、张方利、张雨、杨顺勇、熊昆、唐晖、张愈江、张强、杨滔、李洪艳

白酒供应链尽责管理指南

1 范围

本指南适用于白酒行业供应链中所有相关企业和组织，包括但不限于原材料供应商、生产制造商、包装供应商、物流服务提供商、经销商及零售商、回收、循环资利用、废物处置以及利益相关方等。

本指南旨在为企业建立和实施尽责管理体系提供指导，确保供应链中的各方在采购、生产、物流和销售过程中履行其社会责任和环境责任。

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 19001 质量管理体系 要求
GB 24001 环境管理体系 要求及使用指南
GB 28001 职业健康安全管理体系 要求
GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB 19630.1 有机产品 第1部分：生产
GB 27922 商业诚信管理体系 要求
SA 8000 社会责任国际标准 要求
ISO 26000 社会责任指南 要求

3 术语和定义

GB/T 23694中确立的以及下列术语和定义适用于本指南。

3.1 供应链

生产及流通中，涉及将产品提供给最终用户所形成的网链结构

注：供应链可包括供应商、制造商、物流商、内部配送中心、分销商、批发商以及联系最终用户的其他实体。

3.2 供应商

提供产品的组织或者个人。

注1：供方可以是组织内部的或外部的。

注2：在合同情况下供方有时称为“承包方”。

注3：本标准中的“供应商”在GB 19000的3.3.6中称为“供方”。

3.3 风险

不确定性对目标实现的影响。

注1：影响是对预期的偏离，包括积极的和（或）负面的。

注2：目标有不同的方面，例如财务、健康和安全及环境目标，可应用于不同层次。

3.4 风险管理

指导和控制组织与风险（3.3）相关问题的协调活动。

3.5 供应链风险

有关供应链（3.1）的不确定性对目标实现的影响。

4 尽责管理原则

4.1 尽责管理重在风险防范

白酒企业实施尽责管理的目的是避免对人、环境与社会造成或助长风险，及时发现运营、服务、战略等直接或间接的风险因素，并采取得当预防措施提前消除风险隐患。若风险不能避免时，企业应该尽量采取措施减轻风险，预防风险隐患再次发生，及时采取补救措施降低风险。

4.2 尽责管理涉及多个过程与企业目标

尽责管理实施过程一般采取六步法，其中包含识别、防范与减轻风险，跟踪实施情况与结果，补救风险，沟通企业如何通过自身运营、供应链与其他业务关系消除风险。尽责管理是企业决策与风险管理不可分割的一部分。其中把负责任商业行为融入到政策与管理体系，可以帮助白酒企业防范对负责任商业行为产生风险，还能通过明确企业战略、开展员工能力建设、确保资源可用等来明确公司高层立场，支持有效的尽责管理。

4.3 尽责管理应与风险一致

企业为开展尽责管理而采取的措施应与风险的严重性与可能性相称。风险的可能性与严重性均很高时，应开展更全面而深入的尽责管理。尽责管理采取的措施应该与白酒企业因为食品安全、环境与腐败等负责任商业行为产生的风险的性质相一致。

4.4 尽责管理应考虑风险分级排序

如果不能一次性消除所有已识别的风险，企业应根据风险的严重性，对风险进行优先级排序，同样采取与之对应的行动或措施。a)一旦识别出最重要的风险并处理，企业应继续消除相对次要的风险。b)如果企业正在造成或扩大风险，应该立即停止造成风险的活动，并开展补救。c)注重动态风险管理，及时调整风险的优先级顺序。出现新的风险，优先消除，再逐一消除次要的风险。

4.5 尽责管理应动态管理，倡导持续改进

尽责管理的过程应动态调整，持续进行，快速响应。a)尽责管理宜采取 PDCA 闭环管理。b)尽责管理应逐步改善体系与过程，以避免并消除风险。c)企业通过实施尽责管理来应对内外部环境的变化（如国家的监管框架发生变化、行业中出现新的风险、开发新产品或新业务关系）可能带来的风险状况的变化。

4.6 尽责管理应不转嫁责任

白酒供应链上下游企业均有责任识别并消除风险。本《指南》遵从《经合组织跨国企业准则》的价值主张，所提出的尽责管理建议，其意图不是为了将责任从政府转移到企业，或者把责任转移到造成或助长风险的直接相关企业，而是建议每个企业对风险履行自身的责任。某些情况下，风险与企业的运营、产品或服务直接相关，企业应尽量寻求利用自身影响力，单独或寻求合作来驱动变革。

4.7 尽责管理应合规

白酒供应链所涉及的企业及合作伙伴必须第一遵守的是中国相关的法律和法规。同时也强调在商业活动中遵循高标准的道德准则。尽责管理能够帮助企业识别与履行国家的法律义务，同时，本《指南》也识别了与尽责管理和负责任商业行为有关的国家或区域性法规，以及国家认证、管理体系等相关的合规要求，企业可参考本《指南》并结合本企业的现状来响应和履行各方对于尽责管理的要求。

4.8 尽责管理应符合企业情况

尽责管理要评估企业自身现状，充分了解自身企业状况来实施。尽责管理的性质与程度可能受多个因素的影响，如企业规模、运营环境、商业模式、供应链中的位置，及其产品或服务的性质。业务范围广、产品或服务众多的大型企业，与产品或服务种类有限的小型企业相比，需要更正式、更全面的制度，以有效识别与管理风险。

4.9 尽责管理鼓励与利益相关方展开合作

利益相关方是指所有与企业经营相关的员工、企业、社会、投资方、政府、媒体、协会等。企业与利益相关方的沟通一定是双向沟通。及时分享企业信息给利益相关方是企业的责任；及时获得企业信息，是利益相关方的知情权，同时双方及时真诚有效沟通更能或等对方的理解与支持。

白酒企业要想在整个尽责管理过程中取得成功，需要利益相关方的参与与合作，共同完成。尤其是企业可能造成或助长风险时，与受影响或潜在受影响的利益相关方及时分享和合作将更为重要。

4.10 尽责管理过程应保持有效沟通

尽责管理过程的信息、结果与计划均需要持续有效的沟通。适时有效的沟通，能取得利益相关方的信任并促使其行动与决策，并展示企业的真诚与透明。企业可以通过尽责管理报告等方式来说明自身如何识别与消除实际或潜在风险，并和上下游企业、消费者、及其他利益相关方进行充分沟通，沟通时注意采取对方能接受的策略和方法，同时注意保密。

5 尽责管理流程

考虑到尽责管理应与风险相称并符合白酒企业的情况和情景，以下部分包含各项措施：（1）将负责任商业行为融入到企业政策与管理体系：通过以下方式开展尽责管理（2）识别对负责任商业行为议题的实际或潜在风险；（3）终止、防范或减轻风险；（4）根据实施情况与结果；（5）沟通如何消除影响；（6）适时实现补救。尽责管理实施流程见图 1：

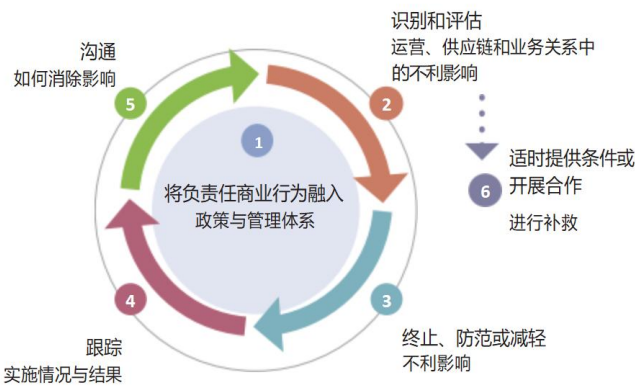


图 1 尽责管理实施流程图

6 尽责管理过程

6.1 白酒企业采购过程尽责管理

6.1.1 将白酒企业采购尽责管理融入企业政策与管理体系

制定、采纳和沟通有关负责任商业行为议题的各项政策，其中阐述企业对《白酒供应链尽责管理指南》中所含原则与标准的承诺，实施尽责计划。

企业应制定负责任采购管理政策，并阐明企业在自身运营和供应链中的承诺。负责任采购涉及采购工程、物资以及服务等多个环节，企业应对采购进行严谨的管理与控制。

实用行动

- ① 制定负责任采购政策来应对企业面临的重要风险。
- ② 在企业网站、经营场所、企业公众号等公布企业负责任采购商业行为的政策。
- ③ 给供应商宣讲政策，通过拜访、公告、培训等不同方式告知供应商。
- ④ 随着企业运营、外部环境与其他业务关系中的变化，更新企业政策。

将负责任商业行为融入到供应商管理体系是一个综合过程，主要包括以下几个步骤：(1)制定明确的组织结构和职能划分；(2)确立管理体系框架；(3)领导层的坚定支持；(4)全员质量管理培训；(5)信息化技术的应用；(6)持续监督和改进；(7)整合和优化业务流程；(8)建立绩效考核机制。

6.1.2 识别和评估白酒企业采购体系的风险

在白酒企业采购中，识别评估重大风险非常重要。通过对风险的识别和评估，可以采取相应的措施来降低或者规避风险，从而保证白酒采购体系的稳定性和质量。

★重要提示：供应商选择过程中对质量、环保、安全、廉洁的把控是白酒供应链采购要考虑的主要风险

在我国白酒产业的快速发展背景下，供应链采购中质量、环保、合规和廉洁问题日益凸显，其中所蕴含的风险不容忽视。

如果企业在采购过程中未按照规定的程序 and 标准进行操作，可能引发严重的质量风险，如：
1) 采购合同条款模糊或缺乏质量标准；2) 采购的粮食、辅料等原材料未按照标准进行质量检验；
3) 原材料供应商提供不合格产品。

在环保方面，如果采购过程中未对供应商的环保资质和行为进行审查，可能引发环保风险，进而影响企业的合规性和社会形象：1) 供应商环保资质不达标，未遵守环境保护法律法规等；

2) 环保审核流程不完善，如未考察供应商的环保设施、未检查其废弃物处理方式；3) 未明确供应商的环保责任和相应的处罚措施，导致环保风险转嫁到采购企业。

招标过程中存在明显不合规行为，可能导致产生投诉或纠纷，引发合规风险，如：1) 未按规定签订合同；2) 为特定投标人中标提供方便的信息泄露等行为；3) 在招标文件中制定不合理的、排他性的条件和条款；4) 招标不依法进行，面临行政处罚，甚至涉及法律责任。

企业可能出现廉洁风险如：1) 公司因为管理制度不完善，未对采购申请、采购实施、采购合同签批、采购验收等工作部门岗位职权进行规范，未明确具体管理要求等，可能使得采购监督考核不力，导致违规问题发生。2) 部分员工思想不端，为谋取私利，利用职权虚报采购计划或虚假报价，使得原材料、基础工程建设、设备设施、各类服务等采购需求与公司实际情况不符，造成公司利益损失。3) 负责采购全流程业务的因人情等原因内定供应商、串通舞弊、违规确定中标单位；负责采购验收的，代表公司作出不适当让步使验收通过。4) 采购管理过程中，采购管理人员收受外部好处，在编制采购计划等程序上倾向某一外部单位，如：A.收受贿赂，在采购招标文件编审过程中，量体裁衣，对特定供应商提高或降低资格条件；B.供应商以宴请等名义“公

关”采购人，导致采购人不按程序倾向特定单位采购，采购物品价高质低。以上岗位行为将导致采购事项不合理、采购质量不能满足要求。

为了降低这些风险，白酒企业需要加强供应商管理与审核、合规意识培养以及风险管理等方面的措施，确保供应链的稳定和安全，提高企业的竞争力和市场地位。

识别和评估供应商管理中的潜在和实际损害，最主要的考虑依据为国内法律法规、政策和标准的要求。供应商所涉及的风险领域较多，而不同的风险领域中又涵盖多项合规要求，企业在识别风险点的同时，还应当依据自身情况对风险领域作出优先性排序。

根据识别的范围，对优先关注的运营、供应商与其他业务关系开展不同层级的评估，识别出实际和潜在的风险。

（示例见附录表 6-1）

实用行动

- ① 对照联合国可持续发展目标，制定白酒行业可持续发展目标。
- ② 识别未按照法律和国家政策框架开展或不能保护企业及人员的活动。
- ③ 参考中国法律以及国际倡议和行业指南，对正在评估的风险进行分类、优先排序。
- ④ 评估粮食的种植、土壤、品种、质量的稳定性，关注粮食的采购、存储、加工和运输过程中的潜在风险，并与受影响权利人展开合作。
- ⑤ 关注并评估水资源治理，检测并关注水质变化以及环境治理。
- ⑥ 识别白酒企业在咨询和工程方面存在的风险。例如战略方向、商业机密保密风险、设备、验收等风险。
- ⑦ 关注潜在的腐败行为和利益输送问题，评估企业廉洁管理的状况，包括制度建设和执行情况。
- ⑧ 企业要定期循环评估业务风险，尤其是重大活动之前对风险的评估，还应预测运营环境的变化。

6.1.3 终止、防范或减轻风险

企业应基于对自身风险的评估，停止开展正在对负责任商业行为或助长不利影响的活动，制定并实施量身定制的改进计划，以防范与减轻潜在（未来）不利影响。

企业可以从管理体系、管理政策、设施设备、培训等方面着手采用适合自己的方式终止和助长不利影响，制定改进计划。

★重要提示：制定、实施以及改进是终止、预防或缓解风险的方法

不同供应风险对应不同的终止、预防或缓解措施，为了防止解决措施的碎片化或者管理漏洞，

白酒企业可制定总体的供应风险行动改进计划表，明确风险类型、原因（例如廉洁风险、包装材料风险、水风险、原材料风险、服务风险等），确定负责部门和人员（例如环保部门、包装车间、供应商、后勤服务等），制定时间期限和复核指标，在响应时间期限内检查行动改进计划的效果。

企业应当制定供应风险管理计划。计划制定过程中，除公司管理层之外，还应广泛征求供应商、外部专家等多个利益相关方的意见。

企业可以通过培训、研讨会等各种方式，提升全体供应商的风险意识；同时完善申诉机制，确保供应商遇到风险可以通过申诉机制充分表达诉求。

白酒采购风险管理计划是动态的：计划需要随着风险领域的演变而调整。

（示例见附录表 6-2）

实用行动

- ① 建立健全预警制度，识别警示和风险指标，制定企业遵循的程序，及时制止行动或改进措施。
- ② 对企业员工进行有效培训，警醒风险意识，预防不利影响发生。
- ③ 对有可能促使风险发生或者检测设备落后等情况发生时，要及时进行设施设备升级。
- ④ 对于系统性风险要采取与政府合作、多行业合作、识别有效的现有倡议等手段。
- ⑤ 对于有风险的业务活动可以采取：改进业务运营、产品或服务，解除业务关系等。
- ⑥ 将负责任商业行为和尽责管理期望纳入合同，制定与负责任商业行为准则相关的商业激励措施。
- ⑦ 利用影响力改变正在造成不利影响的实体做法。
- ⑧ 与政府监管者和政策制定部门展开对话与合作，让他们督促改进正在造成损害的实体。
- ⑨ 为供应商提供技术/培训/管理升级等方向指导，帮助供应商纠正行动计划。

6.1.4 跟踪实施情况与结果

跟踪企业尽责管理活动的实施与有效性，即企业识别、防范、减轻与酌情支持补救不利影响的措施，包括与业务关系共同开展的活动，以便持续改进。

★重要提示：内审和第三方评估是跟踪监测风险的良好方法

白酒企业为了确保产品质量和品牌声誉，采用了内审和第三方评估相结合的方式，对供应链风险、原材料质量、服务等方面进行了跟踪监测。

1.供应链风险跟踪监测

企业通过内审部门对供应链进行定期审计，评估供应商的财务状况、生产能力、产品质量等方面的稳定性。同时，引入第三方评估机构对供应商进行综合评估，确保供应商的可靠性和可持

续性。通过这种方式，企业能够及时发现供应链中的潜在风险，并采取相应的措施进行预防和控制。

2.原材料质量跟踪监测

为了确保原材料的质量，该企业与第三方评估机构合作，对供应商的原材料进行定期的检验和评估。通过对原材料的质量进行持续跟踪监测，企业能够及时发现潜在的问题，并采取相应的措施进行改进，确保原材料的质量符合要求。

企业成立不同的工作小组对不同风险领域进行跟踪，例如在廉洁领域可以成立反腐败工作小组，在水资源领域成立水资源监测小组。同时，企业应尽可能监测定量指标（如采用问卷形式），证明自身采取的行动有利于防范与减轻自身运营中发生的损害。

（示例见附录表 6-3）

实用行动

① 向相关高级管理人员分配职责，让其负责确保造成或助长风险的活动终止，并防范开展未来可能造成或助长风险的活动。

② 在行动复杂或由于运营、合同或法律问题而难以停止行动的情况下，为停止造成或助长风险的活动制定路线图，并让法律顾问与受影响或潜在受影响的利益相关方和权利人参与其中。

③ 更新企业政策，以提供有关未来如何避免与消除风险的政策，并确保政策得到执行。

④ 为企业相关工人和管理人员提供量身定制的培训。

⑤ 借鉴风险评估的结果，更新并加强各项管理体系，并跟踪信息，在风险发生之前标示风险。

⑥ 征询受影响和潜在受影响利益相关方和权利人及其代表的意见，并与之开展合作，以制定适当的行动并实施计划。

⑦ 在产生集体影响或累计影响的情况下，酌情寻求与其他所涉实体合作，如通过行业倡议以及与政府合作，以终止影响，并防范影响再次发生，或者防范风险成为现实。

⑧ 在有些情况下，企业正在助长由另一实体造成的影响或风险，此时企业应采取必要措施，以终止或防范上述助长作用，同时建立并利用影响力，以最大程度减轻剩余影响。

6.1.5 沟通如何消除影响

企业应就相关信息进行对外沟通，内容涉及尽责管理政策、过程、为识别与消除实际或潜在不利影响而开展的活动，包括这些活动的结果和成效。

★ 重要提示：白酒企业对供应商提出尽责管理要求，并适时公开发布尽责管理报告。走访、电话以及良好媒体及时与供应商及时良好沟通也是消除影响的重要途径。

当企业面临负面影响时，通过以下措施可以有效消除影响：

1.白酒供应链尽责管理报告：定期或不定期发布尽责管理报告，内容涵盖公司的环境、社会 and 治理实践。这种方式可以提高公司透明度，加强与股东、投资者和公众的沟通。通过报告，企业可以展示其在应对挑战和解决问题方面的努力。

2.走访：面对面与利益相关者沟通，是最直接有效的方式。企业可以安排领导者或代表进行拜访，以解释企业的立场，展示企业的解决方案或进步，并直接回答利益相关者的问题。

3.电话：通过电话，企业可以与受影响的客户、投资者或社区进行一对一的沟通。这种方式比较亲切，有助于建立信任和理解。

4.媒体：在当今的数字化世界中，媒体（特别是社交媒体）是极为重要的沟通工具，企业可以定期发布新闻稿、博客文章或视频，以传达企业的价值观、战略和愿景。同时，企业还可以通过社交媒体直接回应公众的质疑和批评，迅速控制危机。选择影响力大信誉良好的媒体适时对外发布尽责报告、及时通告、及时表达企业积极的态度和策略是企业与供应商沟通的良好措施。

总的来说，消除负面影响需要企业多管齐下，通过多种方式与利益相关者进行有效的沟通。在此基础上，更重要的是企业要采取实际行动来改进自身的问题，真正赢得利益相关者的信任和支持。

企业应当以最便捷的方式（如企业官网）向企业内部及社会公众公开与供应商权利相关的尽责管理流程。在不涉及供应商隐私、经过供应商同意的前提下，可以将供应商尽责管理的案例作为实践范例在企业内部公开。

实用行动

① 公开企业尽责管理报告或者公开报告尽责管理过程的相关信息，如通过企业年报、可持续发展报告、ESG 报告、可持续发展报告、企业责任报告等信息披露形式。

② 通过媒体、企业网站、企业经营场所等发布尽责管理信息。

③ 企业领导层拜访、走访利益相关者，面对面沟通。

6.1.6 适时提供条件或开展合作进行补救

企业识别采购体系中自身已经造成或助长实际不利影响时，通过提供申诉、投诉、合作等正当补救机制来消除这些影响。

★重要提示：当企业出现了风险，企业需立即开展补救

当企业采购部门采购原材料时，部门相关负责人经常出现以下腐败现象：

1.虚报采购数量：采购人员可能故意虚报采购数量，以获取更多的采购资金。他们可能会夸大实际需求，或者重复申报同一批次的原材料，以增加采购量。

2.收取回扣：采购人员可能从供应商处收取回扣，作为他们选择特定供应商的条件。这些回扣可能以现金、礼品、旅游等形式给予，以换取更优惠的价格或优先权。

3.偷换原材料：采购人员可能与供应商合谋，将质量较差或低价的原材料替换为高质量或高价原材料。这种行为可能导致企业支付额外的费用，而实际收到的原材料并不符合质量要求。

4.挪用采购资金：采购人员可能将采购资金挪作他用，例如用于个人消费、投资或赌博等。这种行为可能导致企业无法及时获得所需的原材料，进而影响生产进度和产品质量。

5.水资源污染：白酒生产企业任由污水不按环保要求和标准排放，或者贿赂国家环保执法人员，导致水资源污染，影响酿酒品质和河流两边居民生产、生活。

6.种植土壤污染：种植过程为了提升产量大量使用化学激素或者喷洒农药，影响酿酒原材料品质，导致产品质量下降。

在面临如上所述情况时，企业须建立健全监管机制，严厉惩治腐败现象，并对腐败行为予以惩戒。

受到风险的供应商权利受到法律保护，企业应当按照法律要求对其进行补救，补救方式包括但不限于恢复原状、经济赔偿、解雇对风险负责的供应商。

（示例见附录表 6-4）

实用行动

- ① 根据风险的重要程度，实施相应的补救，并建立运营层面的申诉机制。
- ② 按法律要求完善补救措施，可以采用恢复原状、经济补偿、及时追责等方式。
- ③ 采取补救措施一定要征得利益相关方代表的意见和建议，确定补救方式。
- ④ 评估利益相关方对事件处理过程和结果的满意程度。
- ⑤ 可以采用倡议的方式推动更广泛的影响，防范此类影响再次发生。

6.2 白酒生产过程尽责管理

6.2.1 将白酒生产尽责管理融入企业政策与管理体系

白酒生产过程中涵盖了制曲、制酒、勾兑、贮存、包装五个程序，本章从尽责管理的方法出发，梳理白酒生产管理的共性要点。然而，在各项议题下，政策融入、风险识别、风险响应、跟踪、沟通和补救等各个过程均有各自的特征。对此，我们希望尽可能详细地予以提醒。

★重要提示：白酒生产尽责管理需成为白酒企业生产管理的制度性要求

白酒作为一种食品，其质量和安全对于消费者十分重要，在近几年一些企业为了牟取暴利，减少成本，并没有遵循正常的生产程序，而只是一味地提高生产效率，来获得更多的利益。例如影响白酒风味最重要的就是原材料，优质的原材料生产出优质的产品，但一些商家为了降低成本会低价收购一些质量不过关的酿酒原材料，再经过一些特殊的加工生产出来。在这样的产品流入

市场不仅会使企业的名誉大大受损，而且会受到严厉的法律制裁，导致公司面临破产等危机，甚至影响整个白酒行业声誉。

正常生产过程会出现企业生产管理体系的漏洞。部分企业在生产过程中对原材料杀菌处理不彻底，以及对于生产设备不进行定期的清洗，以及存在侥幸心理对于生产设备不进行定期的排查，如此不负责的管理就会导致在生产过程中存在较大的安全隐患。酒属于易燃易爆物品，一旦事故发生，轻则可能会造成一些财产损失，重则会造成严重的人员伤亡。这些行为增大了企业的生产管理体系潜在风险。白酒企业须将白酒生产纳入企业生产管理体系中。

企业在制定白酒生产管理政策与体系，应实施ISO9001\ISO14001\ISO45001等体系认证，以强化品质管理，节能降耗，树立企业形象；企业应当在制曲、制酒、勾兑、贮存、包装的过程中所应达到的指标进行严格要求和把控，在生产要严格坚守ESG理念，坚持绿色发展理念和高质量生产。明确各项风险领域的负责团队及最高责任人；制定并公布企业实施与白酒生产相关的尽责管理计划，确保企业生产过程符合国家安全生产标准。

企业在制定白酒生产过程尽责管理政策与体系时，应当注意企业内部生产管理的要点，同时表达对社区、环保组织、政府部门等利益相关方的合作意愿；明确白酒生产尽责管理政策与体系认证标准与规范，如国内外认证体系、国家标准等；根据各项风险领域，审查企业现在制度与政策，且随风险的变化而及时调整更新。

（示例见附录表 6-5/6-6）

实用行动

- ① 就负责任行为政策的主要方面与供应商及其业务关系进行沟通。
- ② 将关于负责任商业行为议题的条件与期望纳入书面文件，如供应商守则、供应商合同等。
- ③ 制定并实施针对供应商与其他业务员关系的尽责管理资格预审。
- ④ 根据风险评估的结果，制定具体政策应对企业面临的重要风险，从而为企业消除这些风险，并提供指导。同时考虑纳入企业的尽责管理计划。
- ⑤ 公开企业负责任商业行为的政策，如在企业的网站、企业的经营场所中。
- ⑥ 为供应商和利益相关方提供培训，使其理解相关负责任商业行为政策并实施。
- ⑦ 将政策与企业自身的相关员工和其他工人宣贯、沟通，如在员工入职或培训期间，以及根据需要定期进行沟通，以便让员工了解政策。

6.2.2 识别和评估白酒生产体系风险

梳理白酒生产工艺与流程，全面识别白酒生产领域中负责任商业行为的已知风险与潜在风险，了解不同风险的潜在影响和可能发生的概率，对风险领域开展优先级排序，保护企业及相关方的利益最大化。

.....

★重要提示：开展内审或者内部评估是识别生产管理风险的有效措施

已有大量白酒企业建立了生产管理体系并开展周期性内审或者内部评估，将白酒生产风险的考虑因素纳入到管理体系内审中，对于预防生产风险具有重要意义。一些风险形式十分明显、易于识别，例如相关的白酒生产设备是否进行定期检查，其生产过程中所排放的废水是否达到排放标准，用于酿造白酒的酒曲发酵环境是否符合要求。而一些风险形式则十分隐蔽例如在生产过程中员工操作的卫生安全等——企业可设定卫生监察小组随时监察在生产过程中的卫生安全。

预防不负责任的白酒生产行为是白酒企业开展白酒生产管理的重点内容

白酒的生产过程中包括制曲、制酒、勾兑、贮存、包装五大步骤，对于这五大步骤的影响因素主要来自于自然界，但人们可以通过人为的预测和干扰来规避这些风险。其中温度会影响微生物的活性从而影响酒曲的发酵，原材料的选择对于白酒的风味也是极其重要的，如果选择的原材料品质不好会降低产品品质，导致企业口碑受到损害。酿酒工人的技术是影响白酒生产质量的重要因素，生产过程中企业需要把控基酒品质。

培训、防护和监管是白酒企业降低制曲环节职业健康与安全风险的措施

在制曲环节中，员工面临粉尘、噪声、高温等职业危害因素。对制曲环节员工进行职业健康和安全培训，如正确使用防护用品、掌握应急处理方法、安全操作规则等，让员工了解在制曲环节中存在的职业危害因素以及如何采取有效防护措施。并提供合适的防护用品，如防尘口罩、耳塞、防护眼镜、工作服等，设立监管机构或指派专人负责监督该环节职业健康与安全工作，定期巡查。

.....

除了职业健康安全以外，白酒在生产过程中还涉及到工人操作不规范风险、安全管理制度不规范风险、重大事故处理风险、卫生风险、高温和高压风险、白酒制作过程不规范、对酒厂附近环境有污染等风险。企业在识别风险点同时，还应依据自身情况对风险领域作出优先性排序。

（示例见附录表 6-7）

实用行动

① 根据风险的类型和影响范围，建立风险评估机制，对生产体系中的潜在安全、质量、环保等风险进行定期评估与分级。

② 建立多层次的监控系统，对原材料、生产工艺、设备操作等关键环节进行实时监控，以便及时识别和应对潜在风险。

③ 对评估结果进行定期回顾，确保已识别的风险得到有效处置，未被发现的风险能够通过不断完善的评估机制尽早察觉。且在 3 种情况下，需重新评估风险：在做出重大决定或活动中发生重大变化之前；应对或预测运营环境发生变化；以及在活动或业务关系全过程中定期评估风险。

④ 引入利益相关方反馈机制，包括员工、供应商、经销商等，定期收集其对生产流程和风

险管理的意见与建议，以便更全面地识别风险。

6.2.3 终止、防范或减轻风险

对负责任商业风险的全面识别与评估是基础，预防风险是手段，终止与减轻风险出现是企业尽责管理最终的目的。尽责风险管理让员工、客户和其他利益相关方知道公司是负责任的。

.....
★重要提示：制定和实施行动改进计划是终止、预防或缓解风险的途径

许多白酒企业因为生产不规范，从而导致流入市场的商品品质出现严重问题，例如酒精度不合格，甲醇超标，以及私自乱用添加剂，在生产过程中操作不当也会引起一些危害。为防止解决措施的碎片化或者管理漏洞，白酒企业可制定白酒生产管理行动改进计划表，明确风险类型、原因（例如生产安全风险、产品质量安全风险等），确定负责部门和人员（例如生产管理部、生产车间、卫生检察部等），制定时间期限和复核指标，在响应时间期限内检查行动改进计划的效果。

.....
企业应对白酒生产风险设立防范措施，分为内部风险防范措施和外部风险防范措施。

内部风险防范措施包含：生产企业应注重设备设施安全，定期进行维护检查，及时发现问题，定期完善应急预案，定期组织员工进行应急演练等。

外部风险防范措施包含：加强环保管理，保证在生产过程中符合环保法规和标准，加强公共关系管理，积极履行社会责任，加强与政府、社会沟通。

（示例见附录表 6-8）

实用行动

- ① 建立全面的风险控制体系，在生产流程的各个环节实施风险识别与监控，严格控制关键点如原材料采购、生产工艺、包装和储存等。
- ② 实施严格的质量标准与安全管理制度，对产品质量和生产安全进行严格管理，确保每个环节都符合要求，减少生产过程中的质量和安全风险。
- ③ 定期开展风险评估和安全检查，通过内部和外部审核、第三方评估等方式，对生产设施和流程进行循环检查，以及时发现和处理潜在风险。
- ④ 制定并落实应急预案，针对可能发生的生产事故或其他突发事件，制定详细的应急预案，并定期开展演练，确保发生问题时能迅速采取措施，降低损失。
- ⑤ 强化员工培训与安全意识，定期对生产线员工进行操作规范、安全生产和风险防范培训，确保具备处理风险和应急事件的能力。
- ⑥ 鼓励国家相关管理部门采取行动，比如通过检查、执行和应用现有法律法规以防范或终止、减轻风险。

6.2.4 追踪实施情况与结果

持续关注企业尽责管理活动的实施情况及其有效性，识别、防范、减轻以及酌情支持补救风险的措施。根据跟踪的结果，持续改善和优化。

.....

★重要提示：内审和第三方评估是跟踪监测风险的良好方法

勾兑是白酒生产中的重要环节，车间环境直接影响着成品的质量，定期对勾兑车间的环境风险进行内部审核，邀请第三方机构对勾兑车间环境风险管理进行评估，根据内审与第三方评估结果，持续改进勾兑车间的环境风险管理，优化管理流程和方法。

.....

成立由内部审查人员和第三方评估组成的团队，对采用终止、减轻措施之后的生产过程、生产设备、员工和外部环境的不利影响进行持续追踪。例如在员工职业健康领域可以成立健康监测团队，在包装领域成立包材质量团队。

（示例见附录表6-9）

实用行动

- ① 制定和实施生产管理和风险跟踪制度，涵盖从原材料采购到产品出厂的每个环节，包括产品质量控制、生产流程标准化、设备维护等，以确保每个生产环节都遵守统一的操作标准和质量要求。
- ② 监测与跟踪企业自身对尽责管理的内部承诺、活动与目标的实施情况与有效性，如通过在企业内部对所取得的成果定期开展内部或第三方检查或审核。
- ③ 定期对业务关系开展评估，以核实正在实施的减轻风险的措施，或证实已实际防范或减轻的风险。
- ④ 对于企业产生或可能造成的影响，定期开展员工培训，培训内容包括生产流程、安全操作规范、质量标准、设备使用维护、风险识别与应对等方面。
- ⑤ 遵守《中华人民共和国环境保护法》及其有关法律法规。定期邀请环保部门检查。
- ⑥ 遵守《中华人民共和国职业病防治法》《工作场所职业卫生管理规定》及其有关法律法规。对员工进行宣传培训。

6.2.5 沟通如何消除影响

企业应当以便捷可及的方式（如企业官网、微信、微博等）向企业内部及社会公众公开尽责管理流程。

.....

★重要提示：沟通从员工、企业、社会等不同层面开展

员工代表大会、告示栏、员工规范等均是沟通的渠道。在白酒生产中，沟通是消除不良影响的关键环节。员工之间的沟通可以避免生产过程中的问题，如工作的重复、任务的遗漏或工作进

度的延误，从而提高生产效率和质量。

员工与管理者之间的沟通可以建立相互信任的关系，进一步提高工作效率和质量，减少风险的出现并控制其扩大化。此外，沟通在解决白酒生产中的其他问题时也发挥着重要作用，如当生产过程中出现质量问题时，员工可以及时与管理层沟通，反馈问题并寻求解决方案。

调研、企业社会责任报告、企业的年报等均是沟通的渠道。编制并发布企业社会责任报告，公开企业的社会责任履行情况，如社会责任实践和成果，有助于增强公众对企业的信任与认可，向社会各界展示企业的社会价值和贡献。

企业向公众披露财务状况、经营成果、战略规划等方面文件，详细介绍其业务模式、市场地位、竞争优势等，投资者和利益相关方可以更了解企业的运营情况和未来发展方向，促进双方的合作与共赢。

接受政府、社会监管，加强与媒体的交流等均是沟通的渠道。企业定期向政府监管部门汇报工作，建立定期沟通的机制，了解并遵守政策法规，接受监督部门的检查和指导，主动反馈企业的经营情况和需求，同时也可向有关部门寻求帮助，确保生产过程的合法合规。

参与相关行业组织，积极参与行业标准和规范的制定过程，确保企业生产活动符合行业最佳实践和标准要求；积极履行企业社会责任，参与慈善公益活动，支持社会发展和公益事业，同时加强对外沟通，接受社会监督，提高企业的透明度和公信力。

通过媒体等渠道主动公开企业生产活动和产品信息，宣传品牌，了解社会需求和反馈，改进产品和服务。展示企业形象，提高知名度和美誉度，了解公众对企业和产品的看法和反馈。

.....

企业应公开披露尽责管理过程的相关信息，如通过企业年报、可持续发展报告、企业 ESG 报告或其他合适的信息披露形式，并以获取便捷且合适的方式发布上述信息，如在企业公众号、企业网站、企业的经营场所中。

实用行动

- ① 建立有效的沟通机制，确保信息的畅通和准确传递。例如，定期召开生产例会、质量分析会等会议，及时反馈生产过程中的问题，讨论解决方案并采取相应措施。
- ② 加强跨部门沟通与合作，定期召开跨部门协调会议，分享信息、资源和技术支持，共同解决问题。
- ③ 建立良好的沟通渠道，鼓励员工之间的交流和合作。例如，设立意见箱、建议平台等渠道，让员工能够自由地表达自己的想法和建议。
- ④ 利用现代信息技术，建立信息共享平台，方便员工随时获取生产数据、质量信息和其他相关信息。通过信息共享，可以减少信息不对称和误解，提高沟通效率。

⑤ 鼓励员工对生产过程、产品质量和其他问题提出反馈和建议。对于合理的建议给予积极回应并采纳，让员工感受到自己的意见受到重视和尊重。

6.2.6 适时提供条件或开展合作进行补救

在供应链尽责管理中提高补救水平，强调反应速度，采取强有力的补救措施。

★重要提示：当发现风险时，企业需立即开展补救

当包装环节出现包材质量瑕疵等情况时，要立刻停止对包装材料的使用，并通知相关方，包括供应商、生产商等，找出问题根源，采取如更换包装材料、加强质量控制等措施。

生产过程中质量把控的源头是来料质量管理。设立完整、规范、具有标准化的来料检验程序，从源头保证白酒生产的质量，确保产品品质。

生产过程中最重要的是生产质量把控。企业应制定明确、详细的质量标准及质检操作规范，在生产过程中对每个环节进行严格的质量监测和控制；建立产品全生命周期质量管理体系，确保每一环节的责任可追溯，一旦产生质量问题，可以迅速定位到具体原因，在短时间内可采取有效措施解决；关注质量改进创新工作，充实检验人员队伍，加强质检人员培训。

生产过程中应注重环境保护。企业应当积极适时地提供条件与政府、第三方及同行之间开展环境治理合作等，以消除由于自身造成或助长的实际风险，并且建立正当的补救机制，处理可能存在的分歧。

减少能源浪费、碳排放量。企业应优化生产流程，减少对能源和原材料的浪费，采用高效的生产设备和技术，推广清洁能源；优化用能结构降低碳排放；采用循环经济模式，建立废弃物回收利用体系，将废弃物转化为资源再利用，采用绿色包装等方式降低碳排放。

以员工为例，企业应当按照法律要求对受到风险的员工进行补救，补救方式包括但不限于恢复原状、经济赔偿、解雇对风险负责的员工。同时，征询受到风险的员工意见和评估员工满意度。

（示例见附录表6-10）

实用行动

- ① 如果可行，将受影响人员恢复到其本来状况，根据风险的重要性与程度，实现相应的补救。
- ② 按法律要求提供补救。补救措施包括：道歉、复职或恢复原状、经济或非经济补偿、追责措施、采取措施防范未来发生风险等。
- ③ 提供补救时，要充分考虑损害发生地的文化背景。
- ④ 咨询利益相关方及其代表的意见并与之开展合作，以确定补救方式。
- ⑤ 评估利益相关方对事件处理过程及效果的满意度。

6.3 白酒营销过程尽责管理

6.3.1 将白酒营销尽责管理融入企业政策与管理体系

白酒企业应将白酒营销尽责管理融入企业各项政策，包括产品策略、价格策略、促销策略、分销策略和客户关系管理策略等，确保营销活动不仅合法合规，而且积极承担社会责任。

1)在产品策略方面，应注重产品质量与创新，保障消费者产品质量安全的同时，满足消费者多样化的需求；

2)在价格策略上，企业应合理定位，体现产品价值，保障消费者权益；

3)在客户关系管理上，应建立长期互动关系，提升客户满意度；

4)在促销策略方面，企业需建立严格的内部审核机制，对广告内容、促销手段和市场定位进行全面把关，防止误导消费者，特别是保护未成年人免受不良影响。

5)企业应倡导理性饮酒文化，通过教育和公益活动提升公众意识，促进健康饮酒习惯；

6)在渠道和分销策略方面，企业则需优化网络布局，确保产品高效流通。

7)白酒企业将营销尽责管理融入企业管理体系，设立专责部门监督营销活动的合规性。

实用行动

① 企业应将营销尽责管理作为核心政策与体系，系统地应对市场风险。通过定期进行风险评估识别潜在的不利影响，并据此制定策略来减轻或消除这些风险。

② 企业应在其官方网站、实体经营场所以及官方微信公众号等渠道，透明地公示其白酒营销尽责管理的相关政策，增强消费者和公众的信任。

③ 企业需通过多样化的沟通策略，向分销商普及营销尽责管理政策。

④ 企业需定期审视并更新其政策，以确保政策内容能够反映最新的业务实践、市场趋势和法规要求，防范营销过程中的各种风险。

6.3.2 识别和评估白酒营销体系风险

企业通过细致的风险管理流程，识别包括产品质量安全、消费者权益保护等风险因素。例如，针对产品质量安全风险，建立产品溯源体系。企业应重视消费者的知情权和公平交易权。企业应提供公平的交易条件，包括合理的价格、质量相符的产品以及优质的售后服务，以建立和维护消费者的信任。

★重要提示：产品质量安全和消费者权益是白酒营销体系的主要风险

产品质量安全和消费者权益是白酒营销体系中的关键风险领域，它们直接影响企业的信誉和市场表现。产品溯源体系是保障产品质量安全的重要手段，能够帮助企业追踪产品从原料到成品的全过程，确保在出现问题时能够及时召回，减少对消费者的影响，并维护企业声誉。忽视产品质量安全的企业可能会面临法律诉讼、品牌形象受损和市场份额下降等严重后果。

消费者权益保护风险则涉及到消费者的多项权利。知情权要求企业提供全面、准确的产品信息，使消费者能够做出明智的购买决策。公平交易权和自主选择权保障消费者在购买过程中避免

受到不公平对待。安全保障权确保消费者使用产品时的人身和财产安全。依法求偿权允许消费者在权益受损时依法获得赔偿。受尊重权要求企业在营销活动中尊重消费者的人格尊严和隐私。监督批评权则赋予消费者对企业产品及服务提出意见和批评的权利。

白酒企业应当建立健全的质量管理体系，实施严格的产品检验和监控流程。企业应当加强与消费者的沟通，提供透明的产品信息，建立公平的交易环境，提供优质的售后服务，并尊重消费者的合法权益。

除了产品质量安全和消费者权益保护风险之外，白酒企业在营销活动中还可能面临多种其他风险，这些风险同样对企业的发展和声誉产生重要影响。

（示例见附录表 6-11）

实用行动

- ① 通过溯源体系和产供销监管链体系识别和评估白酒企业营销活动中的产品质量安全风险及市场窜货风险。
- ② 通过评估仓库的物理条件、存储管理、库存控制系统、安全隐患排查、员工操作和应急准备，识别白酒企业营销活动中的仓储风险。
- ③ 关注运输过程中的货物损坏、延误、丢失以及安全问题，识别白酒企业营销活动中的物流风险。
- ④ 通过分析客户数据的完整性、准确性和安全性，确保客户信息得到妥善保护，识别白酒企业营销活动中的客户管理风险。
- ⑤ 通过对收集、存储和处理消费者数据的系统进行全面审查，识别白酒企业营销活动中的营销数据安全风险。
- ⑥ 通过评估销售策略的制定、销售流程的效率以及客户关系管理的有效性，识别白酒企业营销活动中的销售管理风险。
- ⑦ 通过监控售后服务流程，评估客户投诉处理效率和满意度，识别白酒企业营销活动中的售后风险。
- ⑧ 关注消费者的知情权、公平交易权、自主选择权等，识别白酒企业营销活动中的消费者权益保护风险。
- ⑨ 通过评估企业是否遵守环保法规、是否促进健康饮酒文化、是否维护公平竞争环境，识别白酒企业营销活动中的企业社会责任风险。

6.3.3 终止、防范或减轻风险

企业在白酒营销尽责管理过程中应基于自身对风险的评估，停止开展正在对营销活动有不利影响的的活动，制定并实施量身定制的计划，以防范或减轻潜在不利影响。

.....

★重要提示：制定和实施行动改进计划是终止、预防或缓解风险的方法

制定和实施行动改进计划是管理营销风险的关键策略，如：市场窜货风险，需强化渠道管理和监控。每个风险点都应有专门的预防措施，如定期培训员工、更新安全标准、实施合规审查等。此外，建立风险评估和监控机制，持续跟踪改进效果，确保风险管理措施的有效性，从而在根本上减少风险发生的可能性或减轻其影响。

.....

企业在制定营销风险管理计划时，应主动征询来自经销商、行业专家、消费者代表以及监管机构等利益相关方的意见和建议。

企业要定期举办培训课程、研讨会和工作坊等活动。这些活动应涵盖风险识别、评估、预防和应对的各个方面。

（示例见附录表 6-12）

实用行动：

- ① 建立全面的溯源与监控系统，实现从生产到销售的每个环节的高透明度，防止产品质量问题和市场窜货等风险。
- ② 制定并执行统一的品牌和价格管理政策，确保电商平台与传统渠道协调一致，避免渠道冲突，使各渠道和经销商严格遵守品牌定位和价格体系，防止价格混乱和市场秩序失控。
- ③ 实施经销商合规管理与监督机制，定期审查和评估经销商的合规性，防止违规销售、窜货或不正当竞争行为。
- ④ 建立消费者权益保护机制，确保产品质量、广告宣传和售后服务合规合法，防止虚假宣传和消费者投诉引发法律纠纷。
- ⑤ 加强市场需求监控和预测，通过数据分析及时调整营销策略，避免库存过剩或短缺，减少因市场波动引发的营销风险。
- ⑥ 实施仓储与物流优化策略，通过定期检查和自动化管理减少损坏、延误及库存积压，确保供应链稳定运行。
- ⑦ 加强数据保护与隐私管理，确保客户和消费者数据在收集、存储和处理过程中得到有效保护，防止数据泄露与滥用，减少数据安全风险。
- ⑧ 强化售后服务与客户满意度监控，提升售后服务质量，建立完善的客户投诉处理机制，确保快速响应和高效处理，降低客户流失和品牌风险。

6.3.4 跟踪实施情况与结果

跟踪白酒营销尽责管理活动的实施与有效性，即白酒企业识别、防范、减轻与酌情支持补救不利影响的措施，进而利用从跟踪中吸取的教训，在未来改善白酒企业营销绩效。

.....
★重要提示：二方、三方评估、顾客满意度调研是跟踪检测风险的良好方法

白酒产品从厂家到分销商、终端的过程中，涉及到产品的仓储安全、物流安全；白酒产品到消费者端时，涉及到白酒产品的安全。在白酒企业的营销过程中，存在营销审计风险、营销数据安全风险、客户管理风险、消费者权益保护风险、企业社会责任风险等。在实践中，企业可以请政府、白酒协会、消费者协会等部门对白酒企业在营销过程中的风险进行评估，同时开展顾客满意度调研，了解顾客对白酒企业产品、服务的看法，进而提升白酒企业产品、服务质量，保障消费者权益。

.....
白酒企业应主动接受政府、白酒协会、消费者协会的评估、监督，与各相关方持续保持良好的沟通；持续进行顾客满意度调研，了解消费者对白酒企业的态度，改进产品和服务，提升营销绩效。

（示例见附录表 6-13）

实用行动：

- ① 开展定期内部审计和风险评估，检查解决措施的有效性，确保白酒营销活动中的风险控制措施持续适用。
- ② 通过数据监控与反馈分析，实时监控销售、客户反馈和市场动态，评估解决措施的实际效果，并根据反馈进行必要的调整。
- ③ 通过客户满意度调查和反馈系统，评估售后服务和消费者权益保护的成效，确保消费者对解决措施的满意度。
- ④ 设置关键KPI指标，跟踪物流、仓储、销售管理和数据安全等方面的实施情况，追踪各项措施是否达到预期目标。
- ⑤ 根据跟踪结果，定期优化和更新白酒营销领域的风险解决方案，确保风险防范措施保持前瞻性和有效性。

6.3.5 沟通如何消除影响

白酒企业在面对多样化的营销风险时，需要制定和实施一系列有针对性的沟通策略，包括：
1)生产商与分销商的有效沟通；2)分销商与客户的有效沟通。

.....
★重要提示：培训和教育是企业沟通的重要渠道

针对营销活动中的风险，培训和教育是沟通的关键渠道，它们对于提升团队风险意识和应对能力至关重要。通过定期的培训课程，企业可以确保营销人员了解最新的市场法规、行业标准以

及公司政策，从而在执行营销策略时能够遵循合规性。教育活动还应涵盖风险管理的最佳实践，如数据分析、市场趋势预测和危机应对，帮助员工识别潜在风险并制定有效的应对措施。此外，通过案例研究和角色扮演，员工可以在模拟环境中实践沟通技巧，增强在真实情境中解决问题的能力。这种持续的教育和培训不仅降低了营销风险，还提升了团队的整体绩效和企业的市场竞争力。

★重要提示：定期会议、建立信任关系、培训与支持、风险预警系统、反馈机制、合作与协议是沟通的途径

在白酒营销活动中，定期会议是生产商与分销商沟通的核心途径，确保双方同步市场信息和策略。建立信任关系则为合作奠定坚实基础，促进信息的开放交流。培训与支持帮助分销商提升销售能力，确保产品知识准确传达。风险预警系统让双方能够及时识别并应对潜在的市场波动。反馈机制则确保一线市场的声音被听到，指导生产商调整策略。最后，明确的合作与协议为双方提供了清晰的行动指南，预防潜在风险，确保在风险出现时有章可循。这些沟通途径共同构建了一个高效、透明且响应迅速的产销合作框架。

.....
实用行动

- ① 与物流合作伙伴建立定期沟通机制，确保双方对物流需求和预期有共识；实施实时物流跟踪系统，与客户保持沟通，及时更新配送状态，提高透明度。
- ② 在内部建立沟通平台，确保营销团队了解审计流程和标准；审计团队应提供清晰的反馈，帮助营销团队理解审计结果并采取改进措施。
- ③ 通过客户反馈渠道收集意见，及时响应客户需求和问题；培训销售和服务团队，实施客户关怀策略，提升客户服务水平，增强客户满意度和忠诚度。
- ④ 对员工进行数据安全培训，强调保护客户信息的重要性；与 IT 部门合作，确保数据存储和传输的安全性，定期进行安全审计。
- ⑤ 通过定期召开销售会议，分享销售策略和市场动态，确保团队目标一致；实施激励机制，鼓励销售团队达成目标，同时监控销售活动，确保合规性。
- ⑥ 设立售后支持热线，快速响应客户反馈，及时解决售后问题。对售后服务团队进行培训，确保他们具备处理复杂问题的能力。
- ⑦ 与分销商和零售商保持紧密沟通，确保渠道策略的一致性和执行；提供渠道管理培训，帮助合作伙伴理解产品定位和市场策略。
- ⑧ 遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他相关法律法规的规定，向消费者提供商品或服务的真实、全面信息，包括价格、性能、用途、规格、成分、生产日期、有效期限等。
- ⑨ 通过参与社区发展，公开披露社会责任信息，尊重员工权益，关注未成年人等避免社会责任风险。

6.3.6 适时提供条件或开展合作进行补救

白酒企业识别在营销过程中已经造成或助长风险时，应提供条件或开展合作及时进行补救，争取消除风险。

★重要提示：当企业营销过程中出现风险时，应及时开展补救

白酒企业的产品从酒厂到消费端的交付过程中存在很多问题。首先作为高度酒精类饮品，白酒属于易燃易爆，仓储要求更高；其次白酒经销区域性强，各地可能存在政策差异，市场信息又不透明，导致一些经销商窜货屡禁不止，假冒伪劣也层出不穷；终端运输配送方面，也要依靠经销商搭建的团队；再加上淡旺季明显，仓库利用率低下，渠道层面的资金和库存压力也十分巨大，一旦面临如疫情等突发状况导致库存积压、资金紧张，就容易出现乱价现象，打造让白酒更安全、更稳定、更智能的供应链履约体系，打造智能物流中心，建立全渠道全链路的高效协同物流网络，实现“端到端”的数智化。

若消费者的权益受到影响时，企业应当按照法律要求对受到不利影响的消费者进行补救，补救方式有道歉、心理安慰、经济赔偿等。

实用行动

当企业出现营销审计风险时，可以考虑以下几种补救措施：

- ① 建立有效的内部控制制度，对营销活动进行监控和管理，及时发现和纠正潜在的风险。
- ② 对营销活动进定期审计，发现和纠正潜在的风险。
- ③ 加强对营销人员的培训，提高他们的专业素养和风险意识，减少营销风险的发生。
- ④ 建立风险管理文化，让员工认识到风险管理的重要性，提高他们的风险意识和应对能力。
- ⑤ 提供高质量的客户服务是补救客户管理风险的关键。建立投诉处理机制，及时处理客户的投诉和反馈。实施客户关系管理（CRM）系统可以帮助企业更好地管理客户信息、交互和沟通。建立完善的数据安全管理制度，包括数据分类、访问控制、数据备份和恢复等方面。建立应急响应机制，当营销数据安全遭受攻击或泄露时，快速响应并采取有效的措施，减少损失。
- ⑥ 建立销售数据的备份和恢复机制，确保销售数据的安全性和完整性。建立风险预警机制，及时发现和评估销售管理风险，采取有效的措施进行防范和控制。
- ⑦ 当消费者对服务不满意，企业应调查事件的全过程，查找不满意的根本原因。
- ⑧ 当企业出现渠道管理风险时，应当加强与渠道合作伙伴的关系，建立互信和合作的机制。建立渠道数据的备份和恢复机制，确保渠道数据的安全性和完整性。
- ⑨ 当企业出现消费者权益保护风险时，应立即响应，对问题进行调查，并采取措施防止问题扩大。

⑩ 当企业出现企业社会责任风险时，应迅速对社会责任风险做出反应，评估风险的严重程度和影响范围，并向相关利益相关方通报情况。可采取措施：

1) 通过公开渠道，如新闻发布、社交媒体等，向公众和利益相关方透明地沟通问题的性质、影响、原因以及企业的应对措施。

2) 根据风险的性质，制定详细的行动计划，包括短期应对措施和长期改进策略，确保问题得到有效解决。

3) 如果企业的行为对利益相关方造成了损失，应提供适当的补偿或赔偿，以恢复受影响方的利益。

4) 对内部流程和政策进行审查，找出导致风险的内部管理缺陷，并采取措施加强管理，防止类似事件再次发生。

5) 如果问题与企业的产品和服务有关，应进行必要的改进，确保它们符合社会责任标准和法律法规要求。

6) 加强员工对企业社会责任的培训，提高他们对社会责任重要性的认识，并确保他们了解如何在日常工作中履行这些责任。

7) 与受影响的利益相关方进行对话，了解他们的关切和期望，并在可能的情况下寻求他们的参与和支持，共同解决问题。

8) 向公众和利益相关方定期报告问题解决的进展情况，展示企业的透明度和责任感。

9) 建立或完善企业社会责任管理体系，确保企业在战略规划、日常运营和决策过程中充分考虑社会责任因素。

7 尽责管理中的人权保护

基于白酒供应链尽责管理的一般原则和国际标准，参照联合国全球契约和国际劳工组织（ILO）的指导方针，白酒供应链尽责管理从以下几个关键领域关注人权。

实用行动：

① 保障白酒供应链中的种植户和工人享有公正和有尊严的工作条件，包括安全的工作环境、合理的工作时间、足够的休息时间以及公平的薪酬。此外，还应保证种植户和工人集体谈判权利。

② 确保白酒供应链中不存在任何形式的强迫劳动、使用童工等现象。企业应采取措施识别和减少这些风险，包括通过对供应商的审核和监督。

③ 确保白酒供应链中的招聘、雇佣、培训和晋升等所有方面保持公平，不因性别、种族、宗教、年龄、残疾、性取向或任何其他状态而歧视员工。

④ 处于白酒供应链中的企业为员工提供安全健康的工作环境，预防职业伤害和疾病，特别是在生产过程中可能接触到的有害物质或危险操作。

⑤ 尊重白酒供应链中消费者的权益包括：知情权、公平交易权、自主选择权、依法求偿权、受尊重权、监督批评权等。

⑥ 环境保护间接影响人权，环境破坏对当地社区的健康和幸福有直接影响，因此，负责任地治理环境被视为尊重人权的一部分。

⑦ 尊重白酒供应链中任何操作可能影响的社区和本地居住人民的权利，包括对土地、资源和文化的权利，避免对他们的生活方式造成不利影响。

⑧ 通过建立透明的白酒供应链管理机制和有效的申诉解决机制，使企业对白酒供应链中的人权问题负责。

附 录

1 参考文献

1.1 OECD 相关准则

- 1) 《跨国企业准则》
- 2) 《经合组织负责任商业行为尽责管理指南》

1.2 联合国国际劳工组织可持续发展目标

1.3 《工商业与人权：实施联合国“保护、尊重和补救”框架指导原则》

2 示例

2 示例

表 6-1、6-2、6-3、6-4 为企业采购风险：识别和评估，终止/防范/减轻、跟踪、补救示例

表 6-1 企业识别和评估采购中的潜在和实际损害的风险示例

风险领域	企业风险因素
种植和土壤风险	1. 植物虫害严重 2. 植物使用农药 3. 植物遭受自然灾害 4. 土壤受农药残留污染 5. 土壤板结
采购风险	1. 采购制度管理风险 2. 采购计划与需求管理风险 3. 供应商选择与管理风险 4. 招标管理风险 5. 采购合同管理风险 6. 采购谈判及定价风险 7. 采购验收与仓储管理风险 8. 采购结算与付款管理风险 9. 采购档案管理风险
合规风险	1. 合规管理组织架构风险 2. 违规责任追究风险
原材料管理风险	1. 原材料基地管理风险 2. 原材料采购风险
廉洁风险	1. 采购管理制度机制廉洁风险 2. 采购管理业务流程廉洁风险 3. 采购岗位职责廉洁风险 4. 采购思想道德廉洁风险 5. 采购外部环境廉洁风险
仓储物流风险	1. 货物验收风险 2. 存货仓储保管风险 3. 存货盘点风险 4. 存货领用及发出管控风险 5. 装卸及发运风险

数据泄露、闲置风险	1. 数据泄露风险因素 a. 不安全的网络环境 b. 人为操作失误 c. 权限管理不当 d. 第三方服务供应商风险 e. 缺乏数据加密措施 2. 数据资产闲置风险因素 a. 数据收集无明确目标 b. 缺乏有效的数据管理策略 c. 技术更新滞后 d. 员工缺乏数据处理能力 e. 信息孤岛问题
水资源污染风险	1. 落后生产技术和工艺风险 2. 废水处理设施的配置和处理能力缺失风险 3. 水资源制度管理缺失风险 4. 员工缺乏环保意识风险 5. 企业不遵守环保法律法规，监管不力风险。 6. 原料和不易降解的辅料处置风险

表 6-2 采购重点风险领域企业终止、防范或减轻风险的行动措施示例

风险领域	企业可以采取的行动措施
种植和土壤风险	1. 定期进行土壤质量测试，评估土壤中的营养成分和有害物质含量，确保种植环境适宜原材料生长。 2. 采用良好农业实践，包括合理轮作、使用有机肥料和低毒农药，减少化学品的使用，从而保护土壤健康和提高土壤肥力。 3. 监测种植区域的环境状况，如气候变化、水资源质量等，以便及时调整种植策略。 4. 建立有效的病虫害预防和控制体系，采用生物防治等环保方式减少对土壤和植物的负面影响。 5. 积极参与可持续种植项目并获取认证，如有机认证等，以证明企业对环境的承诺和种植产品的质量。

	6 对种植户进行培训，教育他们采用可持续种植方法，提高他们对土壤管理和环境保护的认识。 7. 投资于种植技术的研发，如抗旱耐病品种的选育，提高作物的适应性和生产效率。 8. 建立完整的原材料追溯体系，从种植、收获到运输的每一环节都能追踪，确保原材料来源的可靠性和安全性。 9. 与地方政府和社区合作，共同促进区域环境保护和土壤改良项目，为种植提供更好的环境条件。 10. 定期进行风险评估，制定针对种植和土壤风险的管理计划，包括应对措施和紧急响应计划。
采购风险	1. 通过严格的供应商评审程序来选择和评估供应商。评估标准应包括供应商的财务稳定性、生产能力、质量控制体系、交货期、环境和社会责任等因素。 2. 与供应商签订正式的采购合同，明确规定产品质量标准、交货时间、价格条款、违约责任等关键条款，以法律形式确保双方的权益。 3. 不依赖单一供应商，建立多元化的供应商体系，以降低因供应商出现问题而导致的风险。 4. 对供应商进行定期的审核和评价，确保供应商持续符合企业的质量和服务要求。对于表现不佳的供应商要及时采取措施，必要时进行更换。 5. 针对可能出现的供应中断情况，制定应急采购计划和备选供应商名单，确保关键原材料和产品的供应连续性。 6. 加强对采购产品的质量控制和检验，确保采购物资符合企业和行业的质量标准。采用到货检验、过程监控等手段来确保质量。 7. 对采购人员进行专业培训，提升他们的专业知识和风险管理能力，使其更好地识别、评估和应对采购过程中的各种风险。 8. 建设供应链信息系统：利用现代化创新技术，如建立采购管理平台、物资供应管理平台、质量管理平台等，优化采购流程，提高采购效率和透明度，提升供应链管理信息化，减少人为错误。 9. 确保采购活动符合相关法律法规及企业的道德标准，防止贿赂和腐败行为的发生。

合规风险	1. 白酒企业可以建立专门的合规管理部门或团队，负责监督和执行公司的合规政策和程序。 2. 为员工提供合规培训和教育，使他们了解相关法律法规、行业标准和公司政策，以避免违规行为。 3. 白酒企业应该建立明确的合规政策和流程，包括内部控制、审计、报告和监督机制，确保员工在日常业务中严格遵守法律法规。 4. 定期进行风险评估，识别潜在的合规风险，并采取必要的措施进行监测和管理。 5. 对供应链进行审查和管理，确保供应商和合作伙伴的行为符合合规要求，避免因供应链问题而导致的合规风险。 6. 定期进行内部审计和检查，确保公司的业务运作符合法律法规和内部政策要求。 7. 为员工建立举报渠道，鼓励他们主动报告违规行为，及时发现并处理潜在的合规问题。 8. 建立有效的沟通机制，确保公司领导层对合规问题的重视，并建立相应的问责制度，对违反合规规定的个人进行处理和惩罚。 9. 定期跟踪和了解相关法律法规的变化，及时调整公司的合规政策和措施，以确保业务的持续合规。 10. 与监管机构建立良好的合作关系，积极配合监管工作，遵守监管要求，减少因监管问题而带来的合规风险。
廉洁风险	1. 构建一套全面的内部控制体系，包括财务管理、业务操作等方面，确保企业运作的透明度和规范性。 2. 明确制定反腐败和反贿赂政策，对所有员工进行普及，确保他们了解公司的廉洁要求及相关法律法规。 3. 定期对员工进行廉洁教育和反腐败培训，提高员工的廉洁意识和识别风险的能力。 4. 对违反公司廉洁政策的行为设立严格的惩处机制，公开透明地处理违规事件，以儆效尤。 5. 设立匿名举报渠道，鼓励员工、客户和供应商举报不正当行为，保护举报人的隐私和安全。

	6. 定期对企业的廉洁风险进行评估，识别潜在的腐败和贿赂风险点，制定相应的预防和控制措施。 7. 对供应商和合作伙伴进行廉洁评估，要求他们遵守企业的廉洁标准，并在合同中加入反腐败条款。 8. 加强对关键业务和敏感岗位的审计监察，及时发现和纠正不规范行为，防范廉洁风险。 9. 高层管理者要以身作则，树立良好的廉洁形象，营造一个清廉的企业文化氛围。
原材料管理风险	1. 根据市场需求和生产计划，合理规划粮食的采购量。 2. 建立严格的供应商选择机制，评估供应商的资质、生产能力、质量管理体系等，要求供应商提供必要的质量认证（如 ISO 9001、HACCP 等）。 3. 在采购合同中详细规定原材料的质量标准、检验流程以及不合格产品的处理办法，同时设定供应商责任分担机制，对于质量问题和环保违规问题明确赔偿条款。 4. 加强原材料入厂检测，确保每批次产品符合企业的质量要求，并对供应链的各个环节开展定期抽查，对供应商的生产过程进行质量追踪。可采用第三方检验机构，确保检测结果的公正性和准确性。 5. 严格审查供应商的环保资质，要求供应商在生产过程中遵守环保法规，减少污染排放。对环保风险较高的供应商进行不定期审计，确保其环保行为合规。 6. 优先选择具有可持续发展认证的供应商和材料，如选择有机农业生产的粮食原料或低碳排放生产方式。
仓储物流风险	1. 对原材料（粮食）实行严格的验收政策，并抽检。 2. 对原材料（粮食）定期检查通风、蛇虫鼠疫的检查和预防，避免变质、发霉等。 3. 原材料定期盘点，预防丢失、偷盗等行为发生。 4. 原材料领用、库存及时更新等。
数据闲置 数据泄露风险	1. 对敏感数据进行加密处理，确保数据在传输和存储过程中的安全性。 2. 实施严格的访问控制策略，确保只有授权人员才能访问敏感数据。

	3. 定期进行数据访问和使用情况的审计，及时发现和解决潜在的安全隐患。 4. 定期对重要数据进行备份，以防止数据丢失或损坏。 5. 对员工进行数据保护和网络安全方面的培训，提高他们的安全意识和操作技能。 6. 及时更新系统和软件，修补安全漏洞，防止黑客攻击。 7. 对数据进行分类管理，根据数据的重要性和敏感性制定相应的保护措施，并在数据不再需要时及时进行清理。 8. 引入专业的安全团队，对企业的数据安全状况进行评估和监控，提供专业的安全解决方案。
水资源污染风险 (水质检测、废弃物排放)	1. 提高全员的环保意识，定期对员工进行水资源保护和环境保护相关的培训，确保每位员工都能理解和认识到水资源保护的重要性。 2. 优化和升级生产工艺，减少在生产过程中的水使用量和废水排放量。例如，采用循环水系统，实现水资源的循环利用。 3. 建立或优化废水处理设施，确保所有废水在排放前都能达到相关环保标准。采用物理、化学和生物相结合的处理技术，提高废水处理效率。 4. 定期对水资源进行质量监测，包括生产过程中使用的水和排放的废水。通过监测数据，及时发现污染问题并采取措施。 5. 建立和执行 ISO 14001 等环境管理体系，通过系统化的管理减少对水资源的污染。 6. 投资环保技术研发，寻找更高效、更环保的生产方法和废水处理技术。 7. 与当地社区、环保组织和政府部门合作，共同关注和保护水资源。参与或支持水资源保护项目，提升企业和社会上的正面形象。 8. 制定水污染事故应急预案，确保在发生意外污染事件时能够迅速有效地采取应对措施，最小化对水资源的影响。

表 6-3 采购重点风险领域企业跟踪方法示例

风险领域	企业跟踪实施方法
种植和土壤	1. 利用先进的信息技术建立全面的风险监测系统，这包括土壤质量、气候变

风险	化、病虫害发生等数据的实时收集和分析。 2. 定期对种植区域的土壤进行采样和质量分析，监测土壤的 pH 值、有机质含量、重金属含量等指标，评估土壤健康状况。 3. 应用遥感技术和卫星影像来监控农田的植被生长情况、土壤湿度等，以便及时发现异常变化。 4. 部署土壤湿度、温度传感器等 IoT 设备，实时监测种植环境，通过数据分析预测可能的风险和病害。 5. 建立病虫害监控和预警系统，及时发现并处理病虫害问题，减少对作物的影响。
采购风险	1. 定期进行供应链风险评估，包括市场风险、供应商风险、质量风险、物流风险等，以识别潜在的风险点。 2. 供应商跟踪管理： a. 通过严格的供应商审查流程，选择符合质量、可靠性和合规性要求的供应商。 b. 避免对单一供应商的过度依赖，通过建立多元化的供应商网络来分散风险。 c. 与关键供应商建立稳固的合作伙伴关系，共同应对供应链中的风险。 d. 在采购合同中明确规定质量标准、交货期限、价格波动条款以及风险分担机制，确保合同能够有效地保护企业利益并降低风险。 e. 通过适当的库存策略（如安全库存、最小/最大库存水平）来应对供应中断和需求波动的风险。 f. 利用供应链管理系统提高供应链的透明度，实时监控供应链状态，快速响应潜在的供应中断和风险。 g. 建立风险预警系统，通过数据分析和市场趋势监测，及时识别并通报潜在的风险，以便快速采取应对措施。 h. 制定详细的应急响应计划，包括备选供应商、替代产品和临时物流安排等，以确保在面临风险时能够迅速恢复正常运作。

	j 通过定期的回顾和分析采购风险事件，总结经验教训，不断优化风险管理流程和策略。 K. 加强内部部门之间的沟通和协作，确保从采购到生产、销售等各个环节都能有效参与到风险管理中来。确保所有采购活动都遵守相关法律法规和行业标准，减少法律和合规风险。
合规风险	1. 定期进行合规风险评估，识别和评估企业运营过程中可能面临的合规风险，包括内部控制系统的漏洞、法律法规变更的影响等，以便及时调整合规策略。 2. 建立有效的合规监督机制，包括内部审计、合规巡检等，对企业的合规情况进行定期或不定期的检查，确保合规制度的执行力。 3. 对于在合规监督检查中发现的问题，要及时采取措施进行整改，严格执行问题整改和追责制度，避免同类问题再次发生。 4. 与第三方开展合作，借助外部法律资源，对企业的合规管理提供专业意见和支持，特别是在处理复杂的法律问题和跨国经营时，外部专业力量的加入尤为重要。 5. 利用数字化信息技术手段，如合规管理软件，来提高合规工作的效率和效果。这些技术可以帮助企业更好地管理和跟踪合规相关的数据，实现合规风险的早期预警。 6. 将合规管理视为一个持续改进的过程，定期对员工进行合规培训，更新合规知识和技能，确保企业能够适应不断变化的法律法规环境。
原材料管理 风险	1. 建立完善原材料追溯体系，一旦发现质量问题，能够迅速追溯到相关批次和供应商。 2. 与供应商建立信息共享机制，及时了解供应商的生产和供货情况，预测和应对可能的供应中断风险。 3. 制定原材料供应中断的应急预案，包括备选供应商列表、紧急采购流程等，确保在供应中断时能够迅速响应，减少对生产的影响。
廉洁风险	1. 企业应建立和完善内部控制体系，确保各项业务流程的合规性和透明度。这包括财务审计、业务审查以及决策过程的监督，确保所有操作都在可控范围内并可追溯。

	2. 企业需要制定一套详尽的职业道德和廉洁从业规范，明确禁止任何形式的贿赂、腐败和不正当利益交换行为，并对违反规定的行为设定严格的惩罚措施。 3. 定期进行廉洁风险评估，识别潜在的风险点和薄弱环节。通过风险评估，企业可以更好地了解哪些业务或流程最容易受到廉洁风险的影响，并据此调整内部控制措施。 4. 对员工进行廉洁教育和反腐败培训，提高他们的法律意识和职业道德水平。通过教育和培训，可以有效提升员工对廉洁风险的认识和防范能力。 5. 建立有效的内部举报机制，鼓励员工举报违规和不正当行为。同时，保护举报人的安全和隐私，避免他们因举报受到任何形式的报复。 6. 在选择供应商和合作伙伴时，进行严格的背景审查，确保他们也遵循高标准的廉洁准则。与那些有不良记录的企业保持距离，避免因关联而受牵连。 7. 定期对企业的财务和业务操作进行审计，以发现潜在的不规范行为。同时，加强对重点领域和环节的监督管理，确保整个组织的廉洁性。
数据泄露 数据资产闲置风险	1. 企业首先需要制定一套全面的数据安全政策，明确数据管理的标准和流程，包括数据的收集、存储、处理、传输和销毁等各个环节的安全要求。 2. 实施严格的数据访问控制机制，确保只有授权人员才能访问敏感数据。采用用户身份认证、权限管理等技术手段限制数据访问。 3. 对存储和传输的数据进行加密处理，即使数据被非法获取，也无法直接读取数据内容，从而降低数据泄露的风险。 4. 定期进行数据安全审计和风险评估，识别数据管理过程中的潜在风险点，及时采取补救措施。 5. 部署数据泄露监测和预警系统，通过实时监控网络流量、异常行为分析等技术手段，快速发现和响应数据泄露事件。 6. 定期审查和清理无用或过时的数据资产，减少数据闲置，同时优化数据存储结构，提高数据资产的利用效率。 7. 定期对员工进行数据安全意识培训，提升全员的数据保护意识，确保员工在日常工作中遵守数据安全规范。

	8. 制定数据泄露应急响应计划，明确数据泄露发生后的应对流程和责任人，确保在数据泄露事件发生时能够迅速采取措施，降低损失。
水资源污染 风险 (废弃物排放、水质监测)	1. 在项目启动前，进行全面的环境影响评估，特别是对水资源的影响，包括原材料的生产、加工过程对水质和水量的影响评估。 2. 在关键的水源地和排放点建立水质监测站，实时监控水质变化，包括重金属含量、有害物质残留等指标。 3. 投资高效的污水处理和回收系统，确保废水在排放前达到或优于当地环保标准。同时，探索废水回收再利用的可能性，减少对新鲜水资源的依赖。 4. 为可能发生的水资源污染事故制定应急预案，包括污染控制、污染物质追踪、受影响区域的通知和保护措施等。 5. 对因企业活动而受损的水资源和生态环境，采取补偿和修复措施，如种植水生植物、恢复湿地等自然净化系统。 6. 定期对员工和合作伙伴进行环保和水资源保护的培训，提高他们对水资源污染风险的认识和应对能力。 7. 通过公开企业的水资源管理信息、参与社区水资源保护项目等方式，提高公众参与度和企业透明度，建立良好的企业形象。 8. 持续追踪最新的环保技术和管理方法，创新水资源管理和保护措施，提高水资源的可持续利用水平。

表 6-4 采购重点风险领域企业补救方式示例

风险领域	补救措施
种植和土壤风险	1. 建立供应商审核与认证机制。对供应商的种植环境、土壤质量和农业操作进行严格审核，同时引入第三方认证，如有机农业认证，确保供应商的农业操作符合可持续发展和健康土壤管理的标准。 2. 开展土壤检测与改良计划，定期进行土壤检测，评估其肥力、污染物含量以及重金属残留等指标。针对土壤劣化或污染情况，制定土壤改良计划，包括施用有机肥料、轮作休耕等措施。

	3. 推广可持续种植技术，如保护性耕作、精准灌溉和病虫害综合治理，减少土壤侵蚀、养分流失和过度使用化肥农药的现象。鼓励供应商采用高效节水技术，防止过度灌溉对土壤和作物品质的影响。 4. 与种植供应商建立长期合作关系，并提供农业技术培训，强化土壤管理和作物种植的技能，减少风险发生的可能性。在供应商面临土壤退化或环境风险时，提供技术或资金支持，帮助其恢复土壤健康。 5. 灾害预防与应急管理。针对极端天气或自然灾害引发的土壤风险，制定应急预案，确保在灾害发生时能够迅速恢复种植生产。
采购风险	1. 采用多元化采购策略，寻找和认证多个供应商，避免对单一供应商的过度依赖，以防一个供应商出现问题时能迅速转向其他供应商。 2. 对于关键原料，建立适量的应急库存，以备不时之需，确保生产线不因缺料而停产，缓解供应中断带来的影响。 3. 制定采购环节的应急预案，包括快速启动备用供应商、优化物流、调整生产计划等应急措施。 4. 在采购合同中加入风险分担条款，如违约赔偿、质量保证等，以减轻因供应商问题造成的损失。 5. 定期对供应商进行质量审计，尤其是检查其生产流程、环保合规性、财务状况和管理制度，确保其运营稳定。 6. 在采购环节增加质量检验频次和标准，对到达的原材料进行严格的检验和检测，并建立从供应商到成品的全流程溯源系统，确保每一批原材料都可追溯其来源，快速识别问题批次并采取补救措施。 7. 在供应商违反合同或提供不合格材料时，企业应根据合同条款追究法律责任，减少损失。与供应商建立明确的争议解决机制，快速处理合同纠纷，避免影响生产运营。
合规风险	1. 一旦发现合规问题，立即组建应急团队，评估情况，并迅速响应以减少损害。 2. 寻求专业法律顾问的建议，确保所有补救措施都在法律框架内进行。 3. 深入调查导致合规问题的根本原因，是否是流程、管理、监督不足，或是员

	工培训不当所致。 4. 根据调查结果，加强内部控制和监督机制，确保所有业务流程都符合法律法规和行业标准。 5. 加大对员工的合规培训和教育力度，提高他们的合规意识和风险防范能力。 6. 与监管机构、客户、合作伙伴等相关方进行及时沟通，说明情况并承诺采取改正措施。
原材料管理风险	1. 通过签订长期合约、建立良好的合作关系来确保原材料的稳定供应。 2. 实施供应链风险管理策略，对潜在的供应风险进行识别、评估和应对。 3. 确保原材料仓储环境符合规范，特别是温度、湿度等条件符合存储要求，以防止原材料变质，减少不当存储引发的质量问题。 4. 对库存的原材料进行定期检查，及时处理可能存在的变质、发霉等问题，确保供应材料的稳定性。 5. 在供应链出现中断或质量问题时，启动紧急采购机制，快速寻找替代供应商或从现有供应商处加急采购，以保证生产不受影响。 6. 通过监控原材料的供货质量、供应商生产情况，建立质量预警机制，一旦发现原材料质量波动或供应不稳定，立即采取措施避免风险扩大。 7. 避免一次性采购过大数量的原材料，采取分批次采购与交付方式，减少一次性采购带来的质量问题，确保持续供货质量。 8. 如果原材料质量问题严重影响企业生产，企业应依据合同追究供应商的法律责任，并采取必要的赔偿措施。
廉洁风险	1.对于涉嫌贿赂或其他不正当行为的采购人员，立即停职调查，视情况采取必要的行政处分，直至解除劳动合同，必要时追究法律责任。 2.对参与不正当交易的供应商追究合同责任，终止合作并追讨相关损失，同时保留法律诉讼的权利。 3. 定期聘请外部审计机构对采购流程、财务账目和供应商选择进行审计，确保过程透明合规，同时减少内部人员干扰。

	4. 与反腐败相关政府机构保持密切合作，确保企业采购环节符合国家的法律法规，必要时寻求政府支持进行调查。
仓储物流风险	1. 定期检查仓库的环境条件，如温度、湿度等，确保它们处于适宜原材料储存的范围内。使用先进的监控系统，实时监测仓储环境。 2. 对现有仓储设施进行评估和改进，如加强防潮、防虫害和防霉变措施，保证原材料的质量安全。 3. 引入仓储管理系统（WMS）进行自动化管理，优化存储空间的利用率，确保产品先进先出（FIFO），避免存货过期或积压。 4. 针对运输过程中可能出现的延误、损坏或丢失，制定详细的应急预案，确保在风险发生时能够快速响应和处理。 5. 优化物流运输路线，选择信誉好、服务质量高的物流合作伙伴，减少运输过程中的损失风险。 6. 通过 GPS、RFID 等技术实现对货物运输全过程的实时监控，确保货物安全并及时掌握物流动态，一旦出现延误或损坏，能够立即采取补救措施。 7. 定期对员工进行仓储管理和应急处理的培训，提高他们的风险意识和处理突发事件的能力。 8. 为原材料的仓储和物流环节购买保险，以减轻因突发事件导致的经济损失。 9. 定期对仓储物流系统进行审计，识别潜在的风险点，及时采取措施进行整改。 10. 建立问题追踪机制，明确责任归属，确保相关责任人承担相应责任，并根据问题严重性进行处理，防止类似问题再次发生。同时制定改进措施，确保持续优化仓储和物流流程。
数据泄露 数据资产闲置 风险	1. 针对数据泄露的补救措施： a. 一旦发现数据泄露，应立即启动应急计划，隔离受影响的系统，防止进一步的数据丢失。 b. 对数据泄露的影响进行全面评估，确定哪些数据被泄露，泄露的原因，以及可能的后果。

	c. 依照相关法律法规和公司政策，及时向受影响的客户、合作伙伴及监管机构报告数据泄露事件。 d. 增加网络安全防护，如升级防火墙、使用入侵检测系统、加密敏感数据等，以防止未来的数据泄露。 e. 加强对员工的信息安全意识培训，确保他们了解如何安全处理敏感数据。 2. 针对数据资产闲置的补救措施： a. 定期进行数据清理，删除或归档不再需要的数据，避免无用数据的积累导致管理混乱和资源浪费。 b. 通过数据整合，消除数据孤岛，提高数据资产的使用效率和价值。 c. 利用数据分析工具和技术，挖掘闲置数据的潜在价值，转化为可用的业务洞察。 d. 制定有效的数据治理政策，包括数据采集、存储、使用和维护的标准流程，确保数据资产的有效管理和利用。 e. 投资先进的数据管理和分析工具，帮助企业更好地管理和利用数据资产。
水资源风险	1. 开发或引入多个水源，如地表水、地下水系统，确保生产水源的多样化，避免对单一水源的依赖，分散水资源短缺风险。 2. 与地方政府和水务部门合作，建立应急备用水源或在厂区内建立蓄水池或水储备系统，确保在供水中断或水量减少时可保障短期生产的连续性。 3. 建立水资源管理系统，对生产工艺进行节水技术改造，通过减少水资源浪费、优化水的使用流程来提高水的利用率。引入如闭环水循环系统、回收冷却水等技术，实现用水的循环利用。 4. 将生产过程中产生的废水通过处理后进行再利用，如冷却水、清洗水等经过净化处理后可用于非关键生产环节，降低新鲜水的消耗。 5. 当水源问题无法及时解决时，制定阶段性停产计划，调整生产节奏，集中资源优先保证关键产品生产，降低水资源供应中断带来的全面停产风险。

表 6-5、6-6、6-7、6-8、6-9、6-10 为企业生产风险：融入、识别和评估，终止/防范/减轻、跟踪、补救示例

表 6-5：不同风险领域的白酒企业内部生产管理政策与体系要点示例

风险领域	需要纳入企业管理政策与体系要点示例
白酒生产制造	1. 企业要做到对生产设备做定期的安全检查，承诺所用白酒生产设备均符合国家安全生产标准，检查消防设施是否过期，杜绝厂区内明火。 2. 要高度重视食品安全制度，要对白酒生产线的新员工进行上岗培训，其从业人员必须持有健康证方可上岗，从业人员必须保持良好的个人卫生。
制曲、制酒	1. 承诺制曲、制酒原材料是绿色，无公害的，无农药残留。承诺在生产期间，未经许可的外来人员，禁止进入生产车间，以防影响生产环境。 2. 承诺制曲、制酒的过程，不使用未经检测的原材料，以防发生食品安全隐患，同时确保制曲、制酒的规范操作。
勾贮	1. 承诺所用的储酒容器符合国家标准，金属贮存罐必须设立可靠的防雷接地，接地点不应少于两处，接地点沿贮存罐周长的间距不宜大于 30 厘米。 2. 承诺在罐区或库区周围设置了静电消除器，进入罐区或库区的人员必须进行静电放电。 3. 承诺作业时操作人穿着防静电装备，并且是使用的工具是防止火花产生的工具。
包装	1. 承诺所用的白酒包装没有瑕疵，确保产品的完整性，禁止使用劣质材料作为白酒产品的包装。 2. 承诺所使用包装材料，不会对环境造成污染，同时避免过度包装造成资源的浪费。
白酒生产的职业健康安全	1. 定期对员工进行安全培训，确保员工了解有关白酒生产过程中的潜在风险以及如何安全地操作设备和开展工作，增强员工职业健康安全意识。 2. 提供适当的个人防护装备，如手套、护目镜、口罩等，以减少员工在工作中受到粉尘、高温蒸汽和其他危险物质的伤害。 3. 定期进行员工健康检查，监测员工可能受到的潜在危害，并及时采取措施保护员工健康，减少伤害。

	4. 建立完善的应急预案，包括火灾、泄漏等突发事件的处理程序，并定期进行演练以确保员工熟悉应对方法。
生产质量管理	1. 承诺对生产的每一道工序都进行严格的把关。 2. 承诺对所产出的产品未非法添加化学添加剂，所加添加剂剂量、含量未超出国家规定标准。
废酒糟、废气	1. 承诺所处理的废酒糟、废气不会对土壤、大气、人体身体健康造成危害。 2. 承诺不乱排放废气等对环境有危害的废物。

表 6-6：不同风险领域利益相关方的生产管理政策与体系要点示例

风险领域	需要纳入企业管理政策与体系要点示例
社区相关	1. 承诺依规依法进行生产活动，防止对环境和社区造成不良影响。 2. 承诺明确自身在社区中的角色和责任，制定预防措施。
环保组织相关	1. 承诺明确环保组织在企业中的地位，将其纳入企业管理政策与体系中，将其作为企业战略的重要组成部分。 2. 承诺制定明确的环保政策，积极履行环保责任。
政府部门相关	1. 承诺遵守国家及地方政府的环保政策，积极采取措施减少污染排放，推动绿色生产。 2. 承诺建立完善的人力资源管理制度，包括员工招聘、培训等。

表 6-7：白酒企业识别和评估生产管理中潜在和实际损害风险因素

风险领域	企业风险因素
白酒生产制造安全	1. 工人操作不规范风险 2. 安全管理制度不规范风险 3. 食品安全管理风险 4. 重大事故处理风险 5. 卫生风险 6. 火灾和爆炸风险 7. 高温和高压风险
白酒生产质量	1. 原材料质量风险

	2. 产品不合格风险 3. 对关键环节控制不严格 4. 白酒制作过程不规范
制曲、制酒	1. 原材料风险 2. 环境风险 3. 微生物风险 4. 操作风险
勾贮	1. 储酒容器风险 2. 储酒环境风险 3. 误差和计量问题 4. 工艺操作不当 5. 反应过程不均衡
白酒包装	1. 产品泄露 2. 瓶身瑕疵 3. 伪劣包装材料运输损坏 4. 品牌声誉损坏
水资源	1. 水资源大量消耗 2. 水质污染风险
其他资源	1. 天然气等资源浪费风险 2. 窖泥霉变、开裂风险 3. 资源短缺风险
废物处理	1. 对酒厂附近环境有污染风险 2. 土壤污染风险 3. 危害人体身体健康风险
职业健康与安全	1. 高温和燃爆风险 2. 环境、粉尘风险 3. 设备操作风险 4. 劳动损伤风险

表 6-8：生产中重点风险领域企业终止、防范或减轻风险的行动措施

风险领域	企业可以采取的行动措施
------	-------------

白酒生产制造安全	1. 安排相关人员对生产设备做定期的安全检查和设备清洗。 2. 对新上岗员工进行上岗生产培训操作，增强员工的知识储备。 3. 强化安全生产培训学习。 4. 落实安全生产责任制。 5. 定期进行安全审查和风险评估。 6. 构建多元安全生产监督模式。
白酒生产质量	1. 原材料投产检验。 2. 严格的生产工艺控制。 3. 建立完善的质量控制体系。 4. 提高员工对生产工艺和质量标准的理解。 5. 建立反馈机制和改进措施。
制曲、制酒	1. 加强生产现场管理。 2. 对制酒、制曲的过程中需时刻防止杂菌的进入，避免影响产品的风味以及食品安全。 3. 对于制曲原材料要按照严格的生产程序来进行杀菌，消毒。 4. 生产车间要禁止外来人员的进入。
勾贮	1. 企业应当加强建设生产线上的基础设施。 2. 安排相应的工作人员对勾贮设备进行定期维护。 3. 环境通风及温湿度控制。 4. 采用透明度低的容器，远离阳光直射和强光源。
白酒包装	1. 企业在选择包装供应商时应选择诚信度高、口碑好的，以防包装供应商会对企业的产品信息进行泄露或贩卖。 2. 要对包装材料进行严格检查，避免出现如：瓶身及外包装磕碰损伤，或者气密性不好的情况。 3. 所使用包装材料需满足国家安全标准，与酒体直接接触的材料，应选用食品级包装。
水资源	1. 避免水资源过度利用，改善生产过程中的水循环利用系统，减少废水排放。 2. 水质监测和管理，合理规划和管理水资源的利用。 3. 对于可能发生的水资源问题，如突发性水污染事件或水资源短缺情况，制定相应的应对措施和紧急处理方案，以及危机公关策略。

其他资源	1. 严格遵守天然气使用和安全操作规程；安装天然气泄漏报警装置；定期对天然气管道和设备进行检查和维护；培训员工正确使用天然气设备。 2. 完善窖泥合格标准，避免固形物过多；建立窖泥处理系统，例如进行厌氧发酵、堆肥处理等，避免对周围环境造成污染。 3. 优化生产工艺，应用高效节能的天然气设备，减少天然气的使用量；探索窖泥资源的综合利用，例如生物质能源生产等。
废物处理	1. 建立废水处理系统，酒厂的废水处理应当经过处理达到排放标准方可排放。 2. 探索资源的综合利用，提高酒糟处理技术，提高资源利用率，招揽相关的技术型人才。 3. 健全废物管理制度和流程，确保废物处理工作符合法律法规的要求，加强对废物处理过程的监管和检查。
职业健康与安全	1. 提供充足的个人防护装备，如手套、护目镜、口罩等，并确保员工严格按照操作规程进行操作，保障员工的健康安全。 2. 开展相关的操作及安全培训，确保员工熟悉设备及相关操作流程，了解如何正确应对突发情况，并配备必要的安全设备。 3. 减少员工负重劳动的频率和强度，并定期进行职业健康检查。

表6-9：不同风险领域白酒企业生产管理的跟踪方法示例

风险领域	跟踪方式
白酒生产制造安全	1. 定期进行生产现场的巡检，包括设备运行状态、安全设施完好情况、生产环境卫生等方面，通过巡检发现潜在的安全隐患。 2. 安装设备监控系统，对白酒生产过程中的关键设备进行实时监测，包括温度、压力、流量等参数。 3. 建立完善的安全报告和记录制度，对生产过程中的安全事件、事故、近失事故等进行记录和分析。通过对安全数据的分析，及时发现问题，并采取措施防范类似事件的再次发生。 4. 定期对员工进行安全培训和教育，提高员工对安全风险的认识和防范意识。 5. 进行全面的安全风险评估和管理，对生产过程中存在的潜在风险进行识别、评估和控制。建立风险管理档案，及时更新风险评估报告，确保风险控制措施的有效性。

	6. 引入第三方专业机构或内部安全专家进行监督检查和审核，对生产过程中的安全管理工作进行评估和指导。
白酒生产质量	1. 对进入生产流程的原材料、半成品和成品进行质量检验，确保产品质量稳定。 2. 对生产过程中的关键环节进行控制和监测，确保生产参数和工艺流程的稳定性和一致性。 3. 确定关键质量控制指标，并定期对这些指标进行监测和评估。 4. 对生产出的白酒产品进行抽样检验，检测产品的各项指标是否符合标准和要求。 5. 建立产品追溯系统，对产品生产过程中的每个环节进行记录和追踪。一旦发现质量问题，可以追溯到具体的生产批次和环节，及时采取措施进行处理。
制曲、制酒	1. 在生产过程中，对环境因素进行实时监测，尤其要对粉尘进行检测。确保各项指标符合国家和地方的相关环保法规及标准，降低环境风险。 2. 制定详细的操作规范与流程，明确各项操作步骤和注意事项，通过规范操作，降低因人为因素导致的操作风险。 3. 对各个设备进行定期检查和维护，确保设备正常运行，降低因设备故障导致的操作风险。 4. 对车间的操作人员进行定期培训和教育，提高操作技能。
勾贮	1. 制定相应的控制计划，包括原材料称量的复核、投料量的监督、勾兑比例的校准、酒精度测量设备的定期检查与校准等。 2. 对各个操作环节进行实时监控，确保各指标达标。在出现误差时，记录并分析，了解导致问题产生的原因与规律，多次对比，找出其中的问题，及时调整控制计划，降低误差对产品的影响。 3. 定期对储酒容器进行检查和维护，如容器的密封性、材质完好性、底部支撑牢固等方面，确保容器正常使用 4. 在使用容器过程中要保持清洁卫生，防止污染和杂菌滋生。定期消毒清洁，保持容器内外清洁卫生。
白酒包装	1. 加强生产过程中的质量监控，尤其是在瓶身清洗、灌装、压盖等关键环节，严格把关，确保产品的密封性和质量。 2. 采用先进的灌装技术，如定量灌装等，减少人为操作失误和包装材料

	瑕疵风险，定期对设备进行维护和检查，确保设备正常运行
水资源	1. 进行水资源监控，建立水资源监测系统，记录水资源的采用和排放情况。 2. 定期发布水资源使用效率报告，展示水资源的合理利用。 3. 参与当地水质保护项目，确保生产过程不对当地水源造成负面影响。
其他资源	1. 监测天然气和其他能源的消耗情况，分析能源利用效率，并提出节能减排建议；安装天然气泄漏检测器，监测天然气压力和流量，定期检查天然气设备。 2. 对窖泥资源的利用情况和处理系统进行定期检查和监测，包括窖泥的处理方式、处理效果和资源综合利用率，确保处理设施的正常运行和废物处理的合规性。 3. 定期进行内部合规审核，评估企业在天然气使用和废物处理方面的合规性，确保企业的天然气使用和废物处理符合法律法规和环保标准。
废物处理	1. 可以建立废弃物监测系统，设立监测系统，跟踪废弃物的类型、数量和处理方式。 2. 定期报告废弃物减量情况，每季度或每年报告废弃物减量的具体数字和改善效果。 3. 评估环境影响，定期评估改进措施对周边环境的影响，确保没有新的负面效应。
职业健康与安全	有资质的独立专业人员（如结构专家、消防专家、健康和环境专家）监测、评价、纠正行动实施。

表 6-10：生产不同风险领域企业补救方式示例

白酒生产制造风险	1. 需要立刻查明问题的具体原因，从原材料、发酵、蒸馏、勾兑、包装等各个环节进行排查确保问题得到根本解决。 2. 加强员工安全培训和教育，提高员工的安全意识和技能水平。 3. 加强对生产过程中各个环节的监测与检查，及时发现隐患和问题，针对事故隐患，改进生产工艺和设备设计，提高设备的安全性能，加装安全保护装置，降低事故发生的可能性。 4. 制定完善的应急预案，建立紧急疏散和救援机制，培训员工应对突发事件的应急处理能力，降低事故的损失和影响。 5. 健全的安全责任制度，培育企业良好的安全文化，强调安全第一的理念，
----------	---

	提倡安全行为，倡导员工自我保护意识，从而构建一个安全稳定的生产环境。
白酒生产质量	1. 对已经发现的质量问题进行全面的追溯与分析，找出问题的根本原因，然后制定相应的整改计划，针对问题所在进行改进和调整。 2. 如果生产设备出现问题可以考虑更换设备，或使用更先进高效的设备提高白酒的质量和产量。 3. 加强对生产过程的监控和控制，立即停止生产有问题的白酒产品，以防止继续进入下一生产环节，采用自动化控制系统、实时监测设备等技术手段，提高生产过程的可控性。 4. 建立完善的产品质量检测体系，对有问题的白酒产品进行详细的质量检测和分析，确定问题的具体原因和范围。这可以帮助找出生产过程中的缺陷，并采取措施防止类似问题再次发生。 5. 完善的质量反馈机制，鼓励员工提出质量改进建议和意见，及时发现和解决存在的质量问题。可以建立质量问题反馈平台或投诉处理机制。
制曲、制酒	1. 不断改进和完善质量管理体系，对原材料进行更严格的质量管控，确保原材料的品质符合标准和要求。 2. 定期维护保养制曲、制酒设备，及时发现并处理设备故障，提高设备的可靠性和使用寿命，确保设备运行的正常和稳定。 3. 对制曲、制酒工艺进行改进和优化，提高制曲、制酒过程的稳定性和产品品质，如优化大曲比例、控制水分和温度等关键参数，减少大曲发霉、变质等问题的发生；优化发酵工艺、控制发酵温度和时间等关键参数，提高酒精发酵效率和产品口感。 4. 对生产管理和操作人员的培训与管理，提高员工的技术水平和工作素质，以及员工对生产工艺和质量控制的理解和认识。 5. 加强生产现场的卫生防疫管理，防止微生物污染和交叉感染的发生。定期对生产场所进行清洁消毒，加强员工个人卫生管理，减少外来污染源的进入。
勾贮	1. 根据基酒的实际情况和发展趋势，合理调整勾兑比例，调整不同酒龄和类型的基酒比例改善白酒的口感和质量。 2. 对不同品质等级的基酒进行分级管理，采取不同的贮存措施和时间，以保证不同品质的酒液都能够达到预期的品质标准。

	3. 加强对贮存环境的控制，包括温度、湿度、光线和氧气等因素。保持稳定的贮存环境有助于减少基酒品质的波动，提高基酒的稳定性。 4. 建立完善的白酒溯源体系，记录基酒的生产信息、贮存条件、监控数据等，以便追溯和分析品质问题的原因，并进行有效的改进措施。
白酒包装	1. 对所选用的包装材料进行严格的检测和筛选，确保材料质量符合标准，具有良好的密封性和完整性。 2. 强化对包装生产过程的质量检查，确保包装制品的质量符合要求。可以加大对包装的抽检频率，确保不合格品不进入市场。 3. 对包装设备进行定期维护、保养和清洁，保证设备的正常运行，提高生产效率和包装质量。 4. 设计合理的包装结构，提高包装的稳定性和耐渗漏性。针对已经出现的渗漏等问题，及时进行包装结构改进，提高包装的品质和可靠性。
水资源	1. 对已经造成的污染源进行清理，包括废水、废气、废渣等，使其符合环保要求。 2. 实施严格的资源管理制度，包括能源、水资源等的有效利用和管理。 3. 建立完善环保管理制度，明确各部门和员工的环保职责。 4. 加强员工培训，提高其环保意识与技能。 5. 加强环保检测和监管工作，定期对生产过程中的污染物排放进行监测和评估。
其他资源	1. 加强节能减排工作，优化设备和工艺，降低能源消耗，减少碳排放和环境污染，提高资源利用效率。 2. 强化生产过程的精细化管理，优化生产计划和调度，减少资源的损耗，提高生产效率和资源利用率。 3. 实施紧急处置措施，避免天然气泄漏导致的火灾、爆炸等危险事件发生。可以采取掩埋泄漏源、喷洒水雾降温、利用泡沫灭火等措施进行应急处置。 4. 对事故进行全面调查和分析，找出事故的原因和责任，并采取相应的措施防止类似事故再次发生。同时，依法对责任人进行追责和处理。
废物处理	1. 及时通知相关部门或专业人员，如环保部门或应急救援机构，以协助处理泄漏事故；同时对周边人员进行安全疏散，并通过警报系统通知周边居民和企业，提醒他们采取必要的安全措施。 2. 如果废酒糟、废气泄漏是由于设备故障或泄漏引起的，应立即处理废泄

	漏源，关闭相关设备或阀门，防止污染扩散。 3. 对污染周边环境的废物进行处理和清理，采用吸附、标准填埋、堆肥等方法，减少对环境的影响。 4. 对已产生事故情况进行及时公开透明，与社会各界加强沟通和合作，共同应对事故带来的影响，保护公众健康和环境安全。 5. 推行资源循环利用和废物回收利用政策，将生产过程中产生的废弃物进行有效的回收和再利用，减少资源的浪费和短缺。
职业健康与安全	1. 基于法律标准的医疗救治和经济补偿是最恰当的补救形式。 2. 确保所有员工都有合法的劳动合同，并明确规定工作内容、工资待遇、工作时间、休假制度等，保障员工的合法权益。 3. 定期开展员工职业健康监测和体检，及时发现职业病危害因素，保护员工的身体健康。 4. 组建工会，建立和谐的劳资关系，通过工会代表员工维护自身权益，协商解决劳动纠纷。

表 6-11、6-12、6-13 为企业营销风险：识别和评估，终止/防范/减轻、跟踪示例

表 6-11：白酒企业识别营销过程中的风险因素

风险类型	企业风险因素
产品质量安全 市场窜货风险	1. 产品溯源体系不完善 2. 产供销监管体系不完善
仓储风险	1. 火灾和爆炸 2. 设备安全隐患 3. 员工操作不当
物流风险	1. 物流运输安全隐患 2. 物流信息不透明
营销审计风险	1. 营销费用控制 2. 法律法规合规性
客户管理风险	1. 客户信息泄露 2. 客户服务满意度低 3. 客户关系维护不充分

	4. 客户信用评估不足
营销数据安全风险	1. 数据泄露 2. 数据完整性 3. 数据访问权限 4. 数据丢失 5. 数据安全合规性
销售管理风险	1. 销售策略不完善 2. 销售渠道控制不足 3. 销售费用使用不合理 4. 销售团队管理较弱
售后风险	1. 售后服务满意度低 2. 售后服务响应速度慢 3. 售后服务成本过高 4. 售后服务流程不畅 5. 售后服务人员素质低
消费者权益保护风险	1. 知情权 2. 公平交易权 3. 自主选择权 4. 安全保障权 5. 依法求偿权 6. 受尊重权 7. 监督批评权
企业社会责任风险	1. 未倡导理性饮酒 2. 环境污染 3. 不公平竞争 4. 影响社区发展 5. 员工权益保障不足

表 6-12：白酒营销过程中重点风险领域企业终止、防范或减轻风险的行动措施

风险类型	企业可以采取的行动措施
产品质量安全风险	1. 制定并推广产品溯源体系
市场窜货风险	2. 构建产供销监管体系

仓储风险	1. 仓库应远离火源，并配备专用的消防设备，定期进行消防安全检查和演练。 2. 定期对仓库进行安全审计和检查，确保所有安全措施得到有效执行。 3. 定期对仓库员工进行培训，提高他们对仓储风险的认识和处理能力。
物流风险	1. 利用物流管理系统提高物流过程的透明度和追踪能力，实时监控货物状态。 2. 为运输中的货物投保，以减轻因意外损失带来的经济压力。 3. 根据地理位置和交通状况，规划最佳的运输路线，减少运输时间和成本。 4. 引入智慧物流技术，如物联网、大数据分析等，提升物流效率，降低人为错误和风险。
营销审计风险	1. 制定详细的内部审计流程和标准，确保审计工作的规范性和有效性。 2. 通过定期的预算执行情况分析和报告，监控营销费用的实际支出与预算之间的差异，及时发现问题并采取调整措施。 3. 加强审计人员的专业知识和技能培训，提升其职业素养，确保审计工作的专业性和独立性。 4. 确保企业营销活动符合相关法律法规要求，避免因违规操作而引发的审计风险。
客户管理风险	1. 引入或升级客户关系管理系统，管理和维护客户信息，实现客户信息的集中管理和分析。 2. 定期进行客户满意度调查，收集客户反馈，及时识别和解决客户关系管理中的问题。 3. 对员工进行 CRM 相关的培训，提高他们的客户服务意识和技能，确保他们能够有效地与客户沟通和解决问题。 4. 建立高效的客户反馈和投诉处理机制，确保客户问题能够得到快速和满意的解决。 5. 对经销商网络进行统一管理和控制，确保销售和市场推广活动的一致性，防止市场混乱。
营销数据安全风险	1. 对存储和传输的敏感营销数据进行加密，确保即使数据被截获，也无法被未经授权者解读。 2. 实施严格的访问控制策略，确保只有授权人员才能访问敏感数据，同

	时采用多因素认证提高安全性。 3. 定期备份关键数据，以防数据丢失或损坏，并确保备份数据的安全存储。 4. 确保所有数据处理活动符合相关的数据保护法规，如《中华人民共和国个人信息保护法》等。
销售管理风险	1. 制定明确的销售目标、策略和流程，确保销售活动的规范性和一致性。 2. 多方建立合作伙伴关系，如经销商、代理商或联盟营销伙伴，共同开拓市场。 3. 基于历史数据和市场分析，为销售活动制定详细的预算，并确保预算的合理性和可执行性。对销售过程中的变动成本进行严格控制，如运输费用、促销折扣等，确保这些成本与销售收入相匹配。 4. 通过定期培训和激励机制，提升销售人员的产品知识、市场洞察力和客户服务技能。
售后风险	1. 制定明确的售后服务流程和标准，确保消费者在购买后能够得到及时有效的服务支持。 2. 收集和分析售后服务数据，识别常见问题和改进点，不断优化售后服务流程和质量。 3. 为消费者提供多种沟通渠道，如客服热线、社交媒体、电子邮件等，确保消费者的声音能够被听到并得到回应。 4. 培训专业的客户服务团队，确保他们能够解决消费者的疑问和问题，提高客户满意度。
消费者权益保护风险	1. 确保所有营销活动和广告内容真实、合法，不夸大产品功效，不使用绝对化或误导性的语言。 2. 设立便捷的消费者反馈渠道，如客服热线、社交媒体账号等，及时收集和处理消费者的意见和建议。 3. 定期对员工进行消费者权益保护法律法规的培训，提高员工的法律意识和服务水平。
企业社会责任风险	1. 进行理性饮酒宣传，禁止对未成年人售卖白酒。 2. 在营销过程中杜绝铺张浪费，节约资源。 3. 积极参与社区建设和公益活动，如支持教育、扶贫、灾害救助等，提升企业的社会形象。

	4. 提供良好的工作环境和劳动条件，确保员工的健康与安全，提供公平的薪酬和职业发展机会。
--	--

表 6-13：白酒企业营销不同风险领域的跟踪方式

风险领域	跟踪方式
产品质量安全风险 市场窜货风险	1. 企业通过建立全面的产品溯源体系，精确追踪产品从原材料到成品的每一个环节，确保信息透明，及时发现和解决潜在的质量问题。 2. 构建产供销监管体系，通过合规性监控、风险评估和预警机制，企业能够实时监控产销活动，预防风险。
物流风险	1. 利用信息化手段，如仓库管理系统（WMS）、运输管理系统（TMS）等，提高供应链的透明度，实时监控物流状态，及时发现并处理异常情况。 2. 通过设定一系列与物流相关的关键绩效指标，如库存周转率、订单履行时间、物流成本、客户满意度等，定期监控这些指标的变化，以评估风险管理措施的效果。 3. 通过客户满意度调查、售后服务记录等方式，收集客户对物流服务的反馈，及时发现并解决客户在物流环节遇到的问题。
仓储风险	1. 通过信息化管理系统，对库存白酒进行实时监控和管理。系统记录每批白酒的入库时间、数量、生产日期、保质期等信息，方便随时查询和分析。 2. 系统设置预警功能，当库存数量低于安全库存时，自动提醒补货，避免断货风险。
客户管理风险	1. 建立客户信息保护体系，确保客户信息安全，防止泄露。包括对客户数据的加密存储、访问控制和定期的安全审计。 2. 定期进行客户满意度调查，收集客户对产品或服务的反馈，及时了解客户需求和意见，以便进行相应的调整和改进。 3. 通过 CRM 系统跟踪客户互动和服务历史，定期与客户沟通，维护良好的客户关系。 4. 构建自动化的风险预警系统，实时监控客户的风险指标，如逾期付款率、销售额波动等，以便在风险发生前及时采取措施。
营销数据安全风险	1. 定期开展数据安全风险评估，及时发现并整改风险问题，并向相关

	部门报送风险评估报告。 2. 建立覆盖数据全生命周期的安全管理制度，包括监测预警接口和标准，及时发现和响应数据安全事件。 3. 对数据进行分类管理，确保敏感数据的访问控制和加密措施得到有效执行，减少数据泄露风险。
销售管理风险	1. 通过内部审计和反馈机制，检查销售流程的合规性，确保销售活动的透明性和合法性。 2. 定期审查销售数据，主要通过分析销售数据，如销售额、销售增长率、市场占有率等，来评估风险减轻或终止策略的有效性和销售目标的实现情况。 3. 对销售团队的绩效进行评估，包括销售目标的完成情况、新客户的开发数量、客户维护效果等，以此来判断销售团队管理的改进效果。
售后风险	1. 外部评估是：在零售店（线下和线上）征集顾客反馈意见； 2. 内部核检则：是根据企业建立的服务标准，对售后服务过程进行检查，实行服务质量否决权制度；通过统计分析顾客的投诉情况，审核顾客满意度。
渠道管理风险	1. 通过价格体系监控，跟踪产品在不同渠道的价格，确保价格体系的稳定性，防止价格战和渠道冲突。 2. 收集经销商和终端客户的反馈，评估渠道管理措施对销售网络的影响。 3. 建立风险预警系统，实时监控市场动态和渠道风险，快速响应市场变化。
消费者权益保护	1. 建立长效的消费者权益保护机制，持续跟踪和提升消费者满意度。 2. 通过问卷调查、在线评价等方式，定期收集消费者对产品及服务的反馈，评估消费者权益保护措施的实施效果。 3. 企业应定期进行内部审计，检查消费者权益保护措施是否得到有效执行，是否存在漏洞或不足，并根据审计结果进行改进。
企业社会责任	1. 企业应定期发布 ESG 报告，披露企业在社会责任方面的实践和成效，包括但不限于环境保护、社会公益活动、供应链管理、消费者权益保护等方面的信息，以接受公众监督。 2. 通过第三方机构对企业的社会责任实践进行审核和评估，确保信息

	的真实性和可靠性。
--	-----------