

DB3703

淄博市地方标准

DB 3703/T 7.3—2022

企业信用管理工作指南 第3部分：实施、 评价与改进

Guidelines for enterprises credit management - Part 3: Actualize ,appraise and
improve

2022 - 09- 22 发布

2022 - 11 - 01 实施

淄博市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 实施	1
4.1 原则	2
4.2 计划	2
4.3 准备	2
4.4 实施	2
4.5 信息反馈与改进	2
5 评价与改进	2
5.1 评价原则	2
5.2 评价依据	3
5.3 评价机构和人员	3
5.4 评价方式	3
5.5 评价程序	4
5.6 评价方法	5
5.7 评价复核	5
5.8 沟通	5
5.9 编制评价报告	5
6 改进	5
6.1 纠正措施或预防措施	5
6.2 改进的内容	6
参考文献	7

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。

DB3703/T 7《企业信用管理工作指南》分为三个部分

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：企业信用管理体系；
- 第3部分：实施、评价与改进。

本文件为DB3703/T 7第3部分。

本文件由淄博市发展和改革委员会提出并归口。

本文件起草单位：淄博市信用协会、山东新华制药股份有限公司、山东金城建设有限公司、山东同力建设项目管理有限公司、瑞阳制药股份有限公司、鲁维制药集团有限公司、山东九强集团有限公司、山东黄河建工有限公司、山东新城建工股份有限公司、中土物业管理集团有限公司淄博分公司、山东创业房地产开发有限公司、山东金泰建设有限公司、山东宏程建设有限公司、山东鼎顺餐饮管理有限公司、山东悠乐滋生物科技有限公司、山东昭和新材料科技股份有限公司、山东建云培海智能科技有限公司、淄博市诚信建设促进会、淄博市标准化研究院、中芯网络科技（山东）有限责任公司。

本文件主要起草人：王正、曹凤梅、侯宁、赵玲、高涛、唐强、周坤、张国锋、韩雷、董昕、巩文静、亓萌、曹雨、颜晶晶、尹振华、王永超、赵新莉、石岭、李凯、韩书兴、宗慧宏、郭贤忠、陈玉康、常慕永、王志勇、毕建华、徐丹丹、孟强、黄建宁。

企业信用管理工作指南 第3部分：实施、评价与改进

1 范围

本文件给出了企业信用管理体系的实施、管理工作评价与改进等相关信息。
本文件适用于企业开展信用管理评价与改进。

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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

DB3703/T 7.1 企业信用管理工作指南 第1部分：基本要求

DB3703/T 7.2 企业信用管理工作指南 第2部分：企业信用管理体系

3 术语和定义

GB/T 19000—2016界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

不符合 nonconformity

未满足要求。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.6.9]

3.2

改进 improvement

提高绩效的活动。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.3.1, 有修改]

3.3

纠正措施 corrective action

为消除不符合（3.1）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。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.12.2, 有修改]

3.4

预防措施 preventive action

为消除潜在不符合（3.1）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。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.12.1, 有修改]

4 实施

4.1 原则

建立企业信用管理体系实施、评价与改进应当遵循以下原则：

- a) 适应性原则；
- b) 谨慎原则；
- c) 有效性原则；
- d) 系统性原则；
- e) 协同原则；
- f) 有效性原则；
- g) 持续性原则。

4.2 计划

实施前制定工作计划或方案，内容包括实施的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、需要达到的要求和目标、交付成果的要求等。

4.3 准备

4.3.1 组织：确定相关的人员或建立信用管理部门行使信用管理的职能，统一组织实施工作。

4.3.2 人员：认真协助各相关部门，特别是对销售人员、财会人员等相关人员进行信用知识和政策执行的培训，使相关人员正确而全面地认识企业信用管理的重要性，掌握管理的内容和要求，了解实施的关键点和难点。

4.3.3 部门：与信用管理部门工作密切相关的部门包括但不限于高层部门、财务部门、仓储部门、市场和销售部门、供应部门、其他涉外部门等。

4.3.4 物质与环境：配备相应的设施设备、用品、工具、资金及与实施相适应的环境条件。

4.3.5 培训与宣传：加大培训宣传力度，营造标准实施氛围。

4.4 实施

4.4.1 按计划组织企业信用管理的实施，使管理规定的各项要求得以实现。

4.4.2 宜将管理的内容和要求转化为各岗位的具体工作要求加以实施。

4.4.3 重要的管理落实到具体关键点上，并有相应的保证措施。

4.4.4 对实施过程中遇到的问题宜采取有效措施加以解决，确保各项要求得到贯彻落实。

4.5 信息反馈与改进

4.5.1 企业信用管理实施过程中，做好各项记录，并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈至企业信用管理部门，及时调整和改进标准实施工作。

4.5.2 当发现企业信用管理中存在不完善等问题时，及时向企业信用管理部门反馈情况。

5 评价与改进

5.1 评价原则

企业信用管理评价的原则包括：

- a) 客观公正的原则；
- b) 科学严谨的原则；
- c) 全面准确的原则。

5.2 评价依据

评价依据包括但不限于以下内容：

- a) 国家的有关方针、政策；
- b) 企业信用管理相关法律、法规；
- c) 企业信用管理规划、计划、方针、目标；
- d) DB3703/T 7.1、DB3703/T 7.2 及本文件；
- e) 企业信用管理体系及相关文件。

5.3 评价机构和人员

5.3.1 评价机构

5.3.1.1 企业信用管理工作评价宜由相应的评价机构来完成。评价机构宜由熟悉企业信用管理和标准化工作的人员组成，并明确评价工作的职责和权限。

5.3.1.2 宜设置评价申诉与投诉处理机构，明确申诉投诉处理的内容、流程。

5.3.2 评价人员

5.3.2.1 严格执行信用相关法律法规的规定，并掌握本标准和企业信用管理相关专业知识。

5.3.2.2 参加过相关业务培训，具备从业所需专业知识与服务技能，优先选取具有信用管理师相关证书的人员。

5.3.2.3 具备识别企业在信用管理工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任。

5.3.2.4 符合法律、法规、规章规定的其他条件。

5.4 评价方式

5.4.1 自我评价

5.4.1.1 评价要求

5.4.1.1.1 成立自我评价小组，任命1名自我评价小组组长和若干名成员。组长由企业信用管理者代表担任或指定，成员应符合5.3.2的要求并由组长与企业信用管理部门协商指定，可来自企业内各职能部门，但必须与被评估部门的活动无直接关联。

5.4.1.1.2 每年企业信用管理部门编制年度企业信用管理自我评价计划，明确评价时间、内容、人员及分工等。年度企业信用管理自我评价计划应报最高管理者批准后实施。

5.4.1.1.3 例行的自我评价每年进行一次，必要时可进行追加评价。

5.4.1.2 评价内容

5.4.1.2.1 企业信用管理标准执行情况。评估人员应审核信用管理人员是否按照要求严格执行信用标准，如未严格执行信用标准的，应给予一定的风险警示。

5.4.1.2.2 企业信用管理制度建立和执行情况，包括但不限于：

- a) 信用管理部门、人员岗位责任制度；
- b) 信用档案管理制度；
- c) 资信管理制度；
- d) 授信管理制度（或预付款采购管理制度）；
- e) 合同（或招投标）管理制度；
- f) 商账管理制度；

- g) 失信行为责任追究制度;
- h) 社会责任履行制度等。

5.4.1.2.3 企业自身诚实守信情况,包括但不限于:

- a) 商务活动信用情况,主要包括:合同信用情况、商品或服务信用情况、还贷偿债缴费信用情况;
- b) 规范经营信用记录,主要包括:行政执法记录、司法诉讼记录和行业管理记录;
- c) 社会贡献信用情况,主要包括:依法纳税情况、环保安全情况和资助公益事业情况;
- d) 社会形象信用评价,主要包括:政府、社团及相关机构评价、客户与消费者评价和舆论监督评价。

5.4.1.2.4 审核信用管理人员是否制定了切实可行的针对客户信用行为的评价指标体系,并在实际操作中予以应用。指标包含但不限于:

- a) 合同履行情况;
- b) 资金回笼率;
- c) 提供产品(服务)质量;
- d) 违约行为;
- e) 履约信誉程度等。

5.4.1.2.5 审核各部门是否制定了符合政府信用监管要求的措施及执行情况;

5.4.1.2.6 企业信用管理工作实施效果,包括但不限于:

- a) 信用管理职责分工或人员素质满足工作需要情况;
- b) 企业信用管理目标完成情况;
- c) 企业信用管理工作效益,包括规范信用管理行为、降低企业经营风险等。

5.4.1.3 评价结果

5.4.1.3.1 自我评价结束后,由自我评价小组组长在规定的时间内提交评估报告,经最高管理者批准后,发放至相关受评价部门及有关人员。

5.4.1.3.2 自我评价报告中提出的不合格项,由责任部门进行原因分析,制定纠正措施并按期实施。

5.4.1.3.3 企业自我评价记录由企业信用管理部门负责保存。

5.4.2 第三方评价

5.4.2.1 第三方评价类别

第三方评价包括但不限于:

- a) 信用服务机构的评价;
- b) 行业协会的评价;
- c) 政府监管部门的信用监管评价等。

5.4.2.2 第三方评价要求

进行第三方评价时,企业信用管理部门应组织各相关部门积极配合,按照要求提供相关材料,并针对第三方评价提出的不合格项,由企业信用管理部门配合责任部门进行原因分析,制定纠正措施并按期实施,并将改机实施记录提交至第三方评价机构。

5.5 评价程序

按以下程序评价:

- a) 成立评价小组,评价小组至少由2名信用评估人员组成,其中1名为项目负责人;
- b) 制定评价计划或方案,确定评价时间、内容和方法、特殊情况的处理等;

- c) 评价准备,评价小组对被评对象提供的资料进行初步分析,确定现场调研重点及主要关注事项。调研前应做好调研提纲;
- d) 评价实施,对企业现有信用管理状况进行实地考察,并根据考察情况,从信用管理建设、信用管理行为、信用管理绩效和履行法定义务及社会责任等方面进行综合评价;
- e) 编写评价报告,评价报告内容需符合 5.9 的要求;
- f) 评价结果处置,企业信用管理部门根据评价小组对企业信用管理工作提出的改进意见进行改进。

5.6 评价方法

评价方法包括但不限于:

- a) 查看记录和报告;
- b) 过程验证;
- c) 观察、提问等。

5.7 评价复核

宜对评价资料涉及的记录、证据,以及资料完整性、准确性进行复核,形成复核结论。

5.8 沟通

5.8.1 沟通贯穿于评价的全过程。

5.8.2 沟通的内容包括但不限于:

- a) 协调评价进度与分工;
- b) 出现重大不符合项以及不期望情况时的沟通;
- c) 对评价信息进行沟通并形成评价结论。

5.9 编制评价报告

5.9.1 评价报告的要求

对评价过程获得的数据、资料、信息进行分析和处理,给出各评价单项结果和总体评价结论,出具评价报告。

5.9.2 评价报告的内容

评价报告的内容包括但不限于:

- a) 评价报告的名称、编号;
- b) 评价的时间、地点、参加人员;
- c) 评价的目的、范围;
- d) 评价的简要过程,企业信用管理工作中发现的问题及改进建议;
- e) 评价结论。

6 改进

6.1 纠正措施或预防措施

分析评价发现的不符合项及潜在的不符合项产生的原因,实施纠正措施或预防措施,并对纠正措施和预防措施的实施情况进行验证。

6.2 改进的内容

6.2.1 改进的内容包括但不限于：

- a) 调整企业信用管理工作方针、目标；
- b) 定期评估信用管理相关部门职责，发现不适应信用管理工作需要时，调整信用管理部门职责；
- c) 对企业信用管理相关部门和人员进行考核，并将考核结果作为人力资源管理的重要依据。
- d) 改进和完善企业信用管理的内容，优化和调整企业信用管理体系；
- e) 改进和提升人员的及风险防控意识和信用管理行为。

6.2.2 考核的指标包括但不限于：

- a) 坏账损失比率；
- b) 应收账款周转天数（DSO）；
- c) 信用交易逾期账款比率；
- d) 信用批准率。

参考文献

- [1] GB/T23791—2009 企业质量信用等级划分通则
 - [2] IB/TE-315:9000 国际信用管理体系标准
-