

上海市地方标准

DB31/T 1167—2019

企业商务信用评价通则

General rules of business credit evaluation for enterprise

2019-06-27 发布

2019-10-01 实施

上海市市场监督管理局 发布



目 次

前言 Ⅲ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价规则 2

5 评价流程 4

6 评价报告 5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会提出并组织实施。

本标准由上海市商务信用标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海企业竞争力研究中心、上海金楹企业信用征信有限公司、上海钢银电子商务股份有限公司、上海特易信息科技有限公司、谐家信息技术(上海)有限公司。

本标准主要起草人：戴宇欣、贾佳、范林根、朱婕、魏迪、张亚卿、高维佳、程新、陈佳云、吕思莹、李立、吴文斌、李佳、张峰、张英、龚佩青。

企业商务信用评价通则

1 范围

本标准规定了企业商务信用评价的评价规则、评价流程及评价报告等要求。

本标准适用于评价机构对企业开展商务信用评价,也适用于企业进行自我评价,个体商户等其他经营性组织可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 23794 企业信用评价指标

DB31/T 968.2 全过程信用管理要求 第2部分:行为清单编制指南

3 术语和定义

GB/T 22116、GB/T 22117、GB/T 23794 和 DB31/T 968.2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共信用信息 public credit information

行政机关、司法机关、公共企业事业单位等公共信用信息提供单位,在履行职责、提供服务过程中产生或者获取的社会信用信息。

3.2

市场信用信息 business credit information

信用服务机构及其他企业事业单位等市场信用信息提供单位,在生产经营和交易活动中产生、采集或者获取的社会信用信息。

3.3

商务信用 business credit

企业在市场经营和交易活动的过程中取得并保持履约的能力。这种能力由企业遵守相关法律法规和规章、坚持诚信经营,提供的产品和服务在生命周期内满足顾客的需求和期望来实现。

3.4

商务信用评价 business credit evaluation

按照特定的程序和方法,对企业的商务信用程度进行客观公正的分析和判断,并运用规范的符号表示其信用等级的活动。

4 评价规则

4.1 划分依据

4.1.1 企业商务信用等级的划分应依据一定时期内企业在公共信用、市场信用方面的提供和保障能力及其表现结果等来确定。其中：

- a) 公共信用主要由企业的资质信息、监管信息、履约信息以及企业形象等指标组成；
- b) 市场信息是根据企业所在行业或专业领域特点定制的个性信息指标组成。

注：“一定时期”所表示的具体时间，根据企业所在的行业特点以及相关法律法规的要求确定。

4.1.2 企业商务信用评价采用百分制计分，应按表 1 的要求对第 5 章所列评价指标进行评分。

表 1 企业商务信用评价指标分值分布

商务信用评价	一级指标	指标分值
	公共信用	50
	市场信用	50

注：不同行业可结合自身情况，根据数据的获取方式、准确程度等对一级指标权重分值进行调整，调整后保证一级指标和为 100。

4.2 等级划分

企业商务信用等级按百分制从高到低分为 A、B、C、D 四个等级，其中：

- a) 大于 90 分的，信用等级为 A 等；
- b) 大于 80 分且小于或等于 90 分的，信用等级为 B 等；
- c) 大于 70 分且小于或等于 80 分的，信用等级为 C 等；
- d) 不大于 70 分的，信用等级为 D 等。

4.3 A 等企业商务信用划分要求

商务信用 A 等企业应在一定时期内商务信用风险很小，具有维持高水平商务信用的主观意愿、履约保障能力，在一定时期内无信用失信记录，并满足下列要求：

- a) 遵守相关法律法规，满足法定资质、经营时必要的许可证和强制性标准以及强制性认证等方面的要求。一定时期内：
 - 企业在经营活动中无行政管理部门作出的处罚或者失信记录；
 - 企业在经营活动中无司法负面记录，包括但不限于单位构成犯罪、企业主要负责人被处以有期徒刑或拘留、拒不履行生效判决等；
 - 无产(商)品或服务监督检查不合格记录。
- b) 企业重视履约责任的管理工作，一定时期内：
 - 企业履行主体责任情况，一定时期内在经营活动中无企业征信不良记录、合同履行失信记录、公共事业缴费不良记录等；
 - 企业主要负责人履行第一责任人职责，一定时期内在经营活动中无个人征信不良记录、公共事业缴费不良记录等。
- c) 积极维护企业形象，保持企业及其相关产品有较高的美誉度；承担社会责任，参与社会公益事业记录较多。

- d) 重视商务信用的管理工作,将诚信经营纳入管理理念,按照标准或者合同要求提供产(商)品或服务,质量稳定、服务好、信誉高,近期无相关问题导致的索赔和退货,一定时期内无重大事故。
- e) 企业管理体系健全,能够跟踪、监测产(商)品或服务的质量状况;重视商务信用保障能力建设,人力、财力、设备设施、场地管理方面资源充分合理;售前、售中、售后各类规章制度完善,明确职责、落实到人;能够及时处理各类顾客投诉。

4.4 B等企业商务信用划分要求

商务信用B等企业应在一定时期内商务信用风险较小,具有维持商务信用的主观意愿、履约保障能力,近期无信用失信记录,并满足下列要求:

- a) 遵守相关法律法规,满足法定资质、经营时必要的许可证和强制性标准以及强制性认证等方面的要求。一定时期内:
 - 企业在经营活动中无行政管理部门作出的处罚或者失信记录;
 - 企业在经营活动中无司法负面记录,包括但不限于单位构成犯罪、企业主要负责人被处以有期徒刑或拘留、拒不履行生效判决等;
 - 无产(商)品或服务监督检查不合格记录。
- b) 企业重视履约责任的管理工作,一定时期内在经营活动中无企业征信不良记录、合同履约失信记录、公共事业缴费不良记录等。
- c) 积极维护企业形象,保持企业及其相关产品有一定的美誉度;承担社会责任,有参与社会公益事业记录。
- d) 重视商务信用的管理工作,具有诚信经营管理理念。
- e) 按照标准或者合同要求提供产(商)品或服务,质量稳定、服务较好,近期无重大事故。
- f) 企业管理体系较健全;重视商务信用保障能力建设,人力、财力、设备设施、场地管理方面资源较充分合理;售前、售中、售后各类规章制度完善,能够及时处理顾客投诉,解决相关问题导致的索赔和退货。

4.5 C等企业商务信用划分要求

商务信用C等企业应在一定时期内商务信用风险较大,维持商务信用的主观意愿、履约保障能力较低,在近期内存在商务信用相关不良行为记录,但未出现严重的商务信用失信事件,也未因失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。当企业发生下列行为之一时,可划分为C等企业:

- a) 企业在经营活动中受到行政管理部门作出的处罚,但在规定的期限内通过整改达到要求,且未造成重大人身危害或经济损失;
- b) 企业在经营活动中存在司法负面记录,但未造成重大人身危害或经济损失;
- c) 产(商)品或服务的质量不稳定,存在近期产(商)品或服务监督检查不合格记录;
- d) 企业在经营活动中存在企业征信不良记录、合同履约失信记录、公共缴费不良记录等;
- e) 未能及时处理因企业问题导致的顾客投诉、索赔和退货,发生过一般责任事故。

注:“严重”的商务信用失信事件认定参照 DB31/T 968.2 执行。

4.6 D等企业商务信用划分要求

商务信用D等企业应在一定时期内商务信用风险很大,不具备商务信用的主观意愿、履约保障能力,存在违法生产经营,且给社会、顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。当企业发生下列行为之一时,可划分为D等企业:

- a) 企业法定资质失效,或受到行政管理部门作出的处罚,且在规定的整改期内仍未达到要求;
- b) 有严重的违法、违规行为,且被吊销行政许可、营业执照,移送司法机关;

- c) 近期屡次、大量生产经营假冒伪劣产品,连续受到执法监督处罚或连续产品质量监督检查不合格记录;
- d) 企业在经营活动中有较多企业征信不良记录、合同履行失信记录、公共缴费不良记录等;
- e) 近期发生过重大安全事故或者连续发生一般责任事故,给社会和顾客造成重大人身危害或经济损失。

5 评价流程

5.1 评价启动

评价机构可自主开展商务信用评级,也可根据企业申请实施评价。

5.2 数据采集

5.2.1 公共信用信息应来自市公共信用信息平台、金质工程、商务诚信平台等由行政机关或受其委托的部门管理运营的数据汇集、公开平台。

5.2.2 市场信用信息可来自但不限于:

- a) 由市场征信机构针对信用主体出具的信用评价报告、满意度调查报告、信用分类证书等信用证明材料;
- b) 调查机构或网络采集的企业经营信息、消费者评价信息及根据以上信息作出的评价信息;
- c) 平台型企业采集的入驻商户的信用相关信息;
- d) 信用主体自主填报并经查证属实信息。

5.3 信息核实

5.3.1 评价主体应对评价对象提供的各类信息进行甄别和核实,对信息真实性进行分析,并建立档案。

5.3.2 评价主体的信息核实方式包括:函电确认、数据分析、数据库调查和实地考察等。

5.3.3 实地考察小组由相关行业专家(包括信用专家、业务专家、技术专家)组成。

5.3.4 实地考察包括与评价对象的高层管理人员及有关人员访谈、查看评价对象现场、对评价对象关联机构进行调查与访谈等工作。

5.3.5 在实地考察和访谈后,根据实际情况随时修改和补充相关资料,并建立实地调查工作底稿。

5.4 商务信用评价

5.4.1 初评

评价主体根据评价指标,对企业的公共信用和市场信用进行分析,撰写分析报告,并提出企业商务信用等级建议。

5.4.2 等级确认

企业商务信用等级确认包括:

- a) 评价主体应设立由企业所属行业和信用专业背景专家组成的评价委员会,委员会人员数量宜在3人以上;
- b) 信用评价委员会对评价小组提交的商务信用评价报告及其他相关资料进行审核并提出评审意见,确定评价对象商务信用等级。

6 评价报告

6.1 报告结构

企业商务信用评价报告应包括封面、声明、概述、正文及附件等。

6.2 报告内容

6.2.1 封面

封面应包括但不限于以下内容：

- a) 报告编号；
- b) 报告名称；
- c) 商务信用等级；
- d) 评价对象完整名称；
- e) 评价主体完整名称；
- f) 出具报告时间。

6.2.2 声明

报告声明应包括但不限于以下内容：

- a) 报告内容公正、合规的说明性文字；
- b) 自愿接受监督的声明。

6.2.3 概述

报告概述应包括但不限于以下内容：

- a) 评价对象名称；
- b) 商务信用等级以及该信用等级说明；
- c) 评价小组及评价委员会成员；
- d) 评价主体名称；
- e) 出具报告时间。

6.2.4 正文

报告正文应包括但不限于以下内容：

- a) 企业的基本信息；
- b) 企业的公共信用信息；
- c) 企业的市场信用信息；
- d) 商务信用等级；
- e) 对该等级含义的明确解释及评价标准。

6.2.5 附件

附件为根据报告内容需要附加的其他内容。

上海市地方标准

企业商务信用评价通则

DB31/T 1167—2019

*

中国标准出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 14 千字

2019年11月第一版 2019年11月第一次印刷

*

书号: 155066·5-1307 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107



DB31/T 1167-2019