

欧利斯认证有限公司

企业信用指标与商业信誉服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0023-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

| 制 / 修 订 日 期 | 制 / 修 订 单 号 | 制/修订类别 | 版本/版次 | 制/修订说明（原因、内容见制修订审批单） |
|-------------|-------------|---------|-------|----------------------|
| 2025-07-15 | 初始制订 | ■制订 □修订 | A/0 | 初始发布、实施 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

前言

本实施规则是欧利斯认证有限公司开展企业信用指标与商业信誉服务认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过企业信用指标与商业信誉服务认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前 言 2

1 范围 4

2 引用标准 4

3 术语和定义 4

4 企业资质要求 5

4.1 人员配备 5

4.2 管理制度 5

4.3 资质能力 6

4.3.1 信用指标要求6

4.3.2 商业信誉要求7

4.3.3 数据管理要求7

4.4 数据管理与技术支持 7

4.5 人员培训与档案 7

4.6 异议处理与售后服务 8

4.7 评价人员要求 8

4.8 信息安全要求 8

4.9 合规经营要求 9

5 认证模式 9

6 认证流程 10

申请受理 10

文件审核 10

数据核验 10

多方调查 10

认证决定11

持续监督11

1 范围

本实施规则适用于从事各类经营活动的企业（包括制造业、服务业、商贸业等），评价内容涵盖企业信用指标（如偿债能力、履约能力、经营稳定性）与商业信誉（如客户评价、行业口碑、社会责任履行）两大核心维度。需要注意的是，本规则不适用于行政事业单位、社会团体，也不适用于未开展实质性经营活动（如注册未满 1 年且无实际业务）的企业。

2 引用标准

1. GB/T 31950-2015《企业诚信管理体系》：规定了企业诚信管理体系的建立、实施、保持和改进要求，为企业信用指标与商业信誉评价提供通用框架，是评价体系建设的核心依据。
2. GB/T 22117-2018《信用基本术语》：明确了信用领域的核心术语定义与分类，为评价过程中信用指标的界定、商业信誉的评估提供术语规范，确保评价逻辑一致性。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括《企业信息公示暂行条例》《征信业管理条例》、GB/T 33715-2017《企业信用评价指标》等，确保评价全流程符合信用管理法定要求，保障企业信息安全与评价结果公正性。

3 术语和定义

1. 企业信用指标：用于衡量企业信用水平的量化与定性指标，包括偿债能力（如资产负债率、流动比率）、履约能力（如合同履约率、付款及时率）、经营稳定性（如营收增长率、利润波动幅度）、合规记录（如行政处罚、司法纠纷）等，是评价企业信用状况的核心依据。
2. 商业信誉：企业在经营活动中积累的社会认可度，包括客户满意度、行业协会评价、社会责任履行（如公益捐赠、环保投入）、品牌知名度等，是企业非财务信用的重要体现。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 信用评价体系：依据相关标准构建的，涵盖信用指标采集、权重设定、评分模型、等级划分的综合评价系统，用于客观衡量企业信用与商业信誉水平。
4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构，依据本实施规则及相关标准，证明企业信用指标与商业信誉服务符合特定要求的合格评定活动，增强企业在市场交易中的可信度与竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立信用管理部门或配备专职信用管理人员（如信用总监、信用专员），明确其在信用指标监测、商业信誉维护、客户信用评估等环节的职责；若企业规模较大（员工人数 ≥ 500 人），需单独设立信用管理部门，且部门人员不少于 3 人。
2. 各级资质企业需按对应要求配备专业评价支持人员，其中持有信用管理师、注册会计师、律师等资格证书的人员占比不低于 20%，确保信用指标核算与商业信誉评估的专业性。
3. 所有参与信用管理的人员（含数据采集、指标核算、信誉调查人员）均需经信用评价专业培训，熟悉信用指标计算方法、商业信誉调查流程，且人员数量与企业业务规模匹配（如每 10 亿元营收至少配备 1 名专职信用管理人员）。

4.2 管理制度

1. 建立健全信用与信誉管理相关制度，包括《信用指标监测管理制度》（明确偿债、履约等指标的核算频率与方法）、《商业信誉维护制度》（含客户反馈处理、品牌形象管理）、《客户信用评估制度》（规范合作方信用调查流程）、《信息安全管理制
2. 制定详细的操作规范，如《信用指标计算手册》（含资产负债率、合同履约率等指标的具体计算公式）、《商业信誉调查指南》（明确客户访

欧利斯认证有限公司公开文件

谈、行业口碑收集的流程）、《异议处理操作流程》（规范企业对评价结果异议的处理步骤），确保评价全流程标准化。

3. 建立应急预案，具备应对信用危机（如偿债逾期、重大负面舆情）的能力，包括危机响应流程、公关沟通方案、整改措施等，每年至少组织 1 次信用危机应急演练，并保存演练记录。

4.3 资质能力

1. 具备完整的信用指标数据管理能力，近 3 年信用指标（如偿债能力指标、履约率）需达到行业平均水平以上，且无重大信用违约记录（如银行贷款逾期超 90 天、合同违约导致的司法败诉）。
2. 商业信誉良好，近 3 年内无重大负面舆情（如被主流媒体曝光的虚假宣传、产品质量问题）、无重大行政处罚（如市场监管部门的大额罚款），客户满意度不低于 80%，行业协会评价为正面或中性。
3. 具有规范的信息披露机制，按国家规定在“国家企业信用信息公示系统”公示年度报告、行政许可、行政处罚等信息，信息披露完整率达 100%，无隐瞒或虚假披露情况。

4.3.1 信用指标要求

1. **偿债能力：**资产负债率需低于行业平均水平 10%（或不超过 60%，取孰低原则）；流动比率不低于 1.2，速动比率不低于 0.8，近 3 年无银行贷款逾期、债券违约记录。
2. **履约能力：**合同履约率达 98% 以上（以近 3 年签订各类合同为基数，含采购、销售、服务合同）；付款及时率达 95% 以上（按合同约定付款时间计算，无故意拖欠供应商款项情况）。
3. **经营稳定性：**近 3 年营收增长率波动幅度不超过 20%（如某年增长率较上年的变化不超过 $\pm 20\%$ ）；净利润率不低于行业平均水平 5%，无连续 2 年亏损情况。
4. **合规记录：**近 3 年内无重大行政处罚（如金额超 50 万元的罚款）、无司法纠纷败诉记录（涉及信用违约的纠纷）、无列入经营异常名录或严重违法失信企业名单的情况。

4.3.2 商业信誉要求

1. **客户评价：**每年开展客户满意度调查，覆盖 80% 以上的核心客户（按合作金额排序），整体满意度不低于 80%，且单项指标（如产品质量、服务响应速度）满意度不低于 75%。
2. **行业口碑：**近 3 年无行业协会的负面通报，若参与行业信用评级，需达到行业中等以上水平；无竞争对手或合作方的重大投诉（如通过 12315 平台的投诉且判定企业有责的案例每年不超过 2 起）。
3. **社会责任：**按规定缴纳税收、社保，近 3 年无欠缴记录；积极履行社会责任，如开展环保投入（符合国家环保标准）、公益捐赠（每年捐赠金额不低于营收的 0.1% 或有明确的公益项目参与记录）。

4.3.3 数据管理要求

1. **数据完整性：**信用指标相关数据（如财务数据、合同履行记录）需保存近 3 年的连续记录，数据缺失率不超过 5%；商业信誉相关资料（如客户满意度报告、舆情监测记录）需完整归档，可追溯率达 100%。
2. **数据准确性：**信用指标核算需与财务报表、合同文件一致，误差率不超过 3%；商业信誉调查数据（如客户访谈记录）需真实有效，抽样复核合格率不低于 95%。
3. **数据时效性：**信用指标按季度更新，商业信誉数据（如舆情信息、客户反馈）按月更新，确保评价依据为最新数据。

4.4 数据管理与技术支持

1. 配备信用数据管理所需的软硬件设施，如信用管理系统（具备指标计算、数据存储、报表生成功能）、数据加密设备（保障财务、客户等敏感信息安全）、舆情监测工具（实时跟踪企业负面信息），系统运行故障率不高于 3%。
2. 若采用第三方数据服务（如征信机构的数据支持、舆情监测平台服务），需选择具备合法资质的服务商，签订服务协议明确数据安全责任，且服务商无不良信用记录。

4.5 人员培训与档案

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 制定年度信用管理培训计划，定期开展信用指标计算、商业信誉评估、信息安全等培训（每年至少 2 次），培训内容需覆盖最新信用法规（如《征信业管理条例》修订内容）、评价标准更新，保存培训记录与考核结果（考核合格率需达 100%）。
2. 建立信用管理相关人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书（如信用管理师证书）、培训经历、工作业绩（如参与的信用评估项目成果、危机处理案例）等，作为人员能力评估与岗位调整的依据。

4.6 异议处理与售后服务

1. 设立专门的异议处理岗位或部门，公布异议处理电话与邮箱，对企业或合作方提出的信用评价结果异议，需在 5 个工作日内受理，30 个工作日内出具处理意见并反馈。
2. 建立评价结果跟踪服务机制，每年向获证企业提供 1 次信用指标与商业信誉分析报告，指出存在的问题并提出改进建议；对评价结果下降的企业，提供专项整改指导服务。

4.7 评价人员要求

1. 评价人员需具备大专及以上学历，其中信用管理、财务、法律相关专业占比不低于 70%，且从事信用管理或相关工作满 2 年以上。
2. 具备良好的职业道德，遵守保密规定，不泄露企业信用数据、客户信息；在评价过程中保持客观公正，无偏袒或弄虚作假行为，近 3 年内无因职业违规被处罚的记录。
3. 经欧利斯认证有限公司组织的评价人员考核合格后上岗，熟悉本实施规则及相关标准，能熟练使用信用管理系统与评价工具，按规范完成指标核算与信誉评估。

4.8 信息安全要求

4. 建立信用数据分级分类管理制度，对财务数据、客户信用信息等敏感数据进行加密存储，访问权限按“最小必要”原则设置（如仅信用管理部门负责人可查看完整财务数据），且操作日志保存至少 1 年。

欧利斯认证有限公司公开文件

5. 信用管理系统需具备防黑客攻击、数据备份功能，每周至少进行 1 次全量备份，备份数据保存至少 6 个月；若发生数据泄露，需在 24 小时内启动应急响应，并向认证机构与相关部门报告。
6. 与员工、第三方服务商签订保密协议，明确信息保密责任，定期开展信息安全审计（每季度 1 次），排查安全漏洞并及时整改。

4.9 合规经营要求

7. 企业经营活动符合国家法律法规，近 3 年内无重大违法违规行为（如偷税漏税、走私、知识产权侵权等），营业执照、行业资质证书（如生产许可证、经营许可证）在有效期内。
8. 遵守信用管理相关法规，不非法采集、使用他人信用信息，不伪造、篡改信用数据或评价结果；若涉及征信业务，需取得《企业征信业务经营许可证》（如适用）。

5 认证模式

采用“文件审核 + 数据核验 + 多方调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. 文件审核：对企业提交的认证申请材料（如管理制度、人员资质、信用指标记录、商业信誉证明）进行审查，判断企业信用管理体系是否完整、文件化管理是否符合要求，初步评估合规性。
2. 数据核验：认证机构派遣专业人员对企业信用指标数据（如财务报表、合同履行记录）进行实地核验，通过比对原始凭证（如银行流水、合同文本）、抽样复核指标计算结果，验证数据真实性与准确性。
3. 多方调查：通过问卷调查、电话访谈、行业协会咨询等方式，收集客户、供应商、行业机构对企业商业信誉的评价，其中客户调查覆盖率不低于 20%（按合作金额排序的核心客户），行业协会反馈需作为重要参考依据；调查结果需形成《商业信誉调查报告》。
4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每半年对获证企业进行 1 次监督审核，重点检查信用指标变化（如偿债能力是否下滑）、商业信誉维护情况（如是否新增负面舆情）、信息安全管理有效性等；若发现企业信用状况恶化或存在违规行为，视情况暂停或撤销认证证书。

欧利斯认证有限公司公开文件

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交书面认证申请，同时提交以下材料：企业营业执照、行业资质证书、近 3 年财务报表（审计报告优先）、信用指标记录（如合同履行明细表、银行还款记录）、商业信誉证明（如客户满意度报告、公益捐赠凭证）、管理制度文件、人员资质证书等。
2. 认证机构在收到材料后 5 个工作日内完成初步审查，材料不完整的通知企业补充，符合要求的出具《认证受理通知书》。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理材料进行详细审核，重点核查管理制度完整性（如是否覆盖信用指标与信誉管理全流程）、人员资质达标情况（如信用管理师证书有效性）、信用数据完整性（如近 3 年指标记录是否连续），出具《文件审核报告》并指出不符合项。
2. 企业需在 30 个工作日内完成不符合项整改（如补充缺失的信用记录、完善管理制度），提交《整改报告》；认证机构验证整改有效后，进入数据核验阶段。

数据核验

1. 认证机构与企业协商确定数据核验时间，提前 7 个工作日发出《数据核验通知》，核验组由具备财务、信用管理专业背景的人员组成。
2. 核验人员到企业现场，比对信用指标原始凭证（如合同、银行回单）与提交数据的一致性，抽样复核指标计算结果（如资产负债率、履约率），记录核验发现的问题；核验结束后 5 个工作日内出具《数据核验报告》。

多方调查

1. 数据核验期间同步开展多方调查，认证机构随机选取企业核心客户（不少于 10 家）、供应商（不少于 5 家）进行访谈，向行业协会咨询企业口碑；调查内容包括企业履约情况、服务质量、行业评价等，形成《商业信誉调查报告》。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 若调查发现企业商业信誉存在重大问题（如客户投诉率超 10%、行业协会负面评价），企业需在 1 个月内制定改进措施，认证机构在 3 个月后复查，复查合格方可进入认证决定环节。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、数据核验、多方调查结果，综合评估企业信用指标与商业信誉水平，经技术委员会审议后作出认证决定。
2. 对符合要求的企业，颁发《企业信用指标与商业信誉服务认证证书》（有效期 3 年），明确企业信用等级（如 AAA、AA 级）；对不符合要求的企业，出具《不予认证通知》，说明原因，企业可在 6 个月后重新申请认证。

持续监督

1. 获证企业在证书有效期内，每半年需向认证机构提交《信用与信誉状况报告》（含最新信用指标、信誉维护措施），认证机构据此开展监督审核。
2. 监督审核发现一般不符合项（如个别信用数据更新不及时），企业需在 1 个月内整改；发现严重不符合项（如资产负债率超标 30%、新增重大行政处罚），认证机构暂停证书，企业整改合格后可申请恢复，逾期未整改的撤销证书。