



中华人民共和国国家标准

GB/T 31867—2015

社会组织信用评价指标

Index for credit evaluation of social organization

2015-09-21 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意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这些专利的责任。

本标准由全国信用标准化技术工作组提出并归口。

本标准起草单位：中大信（北京）信用评价中心有限公司、中国标准化研究院、安徽省金屹电源科技有限公司、安徽龙庵电缆集团有限公司、芜湖禾田汽车工业有限公司、安徽亚路通车业有限公司、安徽省六安瓜片茶业股份有限公司、贵州省标准化研究院、安徽省标准化研究院、吉林省标准化研究院、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：林竹盛、周莉、江洲、周烨、李明、李向华、杜鹃、吴芳、宋荷靓、王飞、潘琦俊、耿天霖、郭金发、张丽、冯利君、安彦红、龚月芳。

引　　言

本标准以传统信用评价技术为基础,借鉴社会组织和经济组织、学习型组织管理、文化链管理等理论,结合我国国情实际,从价值观(Values,守信意愿),竞争力(Competitiveness,守信能力),社会责任(Social Responsibility,守信表现)三个维度建立社会组织信用评价指标。

社会组织信用评价指标

1 范围

本标准规定了社会组织信用评价指标建立的基本原则和指标内容。

本标准适用于第三方信用评价机构的社会组织信用评价活动,其他相关评价活动也可参照使用。

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 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会组织信用评价 credit evaluation of social organization

以社会组织的主体守信意愿、服务能力和守信表现为依据,根据社会组织信用等级分类标准,将社会组织划分为不同的信用类别的过程。

4 基本原则

4.1 科学性

指标内容包括影响社会组织信用的主要因素,能够反映其信用状况。

4.2 合理性

指标之间有机配合,结构合理,避免重复和矛盾。

4.3 适用性

各项指标便于使用、引用和可操作。

5 指标分类

5.1 分类

社会组织信用评价指标分为基本指标和专项指标。

实际应用时,可以根据被评价对象特征以及所掌握资源情况,适当调整指标项,但在调整时应符合本标准的基本原则。

5.2 基本指标

基本指标是开展社会组织信用评价的共性指标,可分为:

- a) 价值观:社会组织的价值取向,是社会组织在实现自身社会价值过程中所遵循的核心信念;
- b) 竞争力:社会组织兑现对会员和其他利益相关方承诺的能力;
- c) 社会责任:社会组织在实现自身社会价值、引导行业自律的同时,还要对会员、社会和其他利益相关方承担责任。

基本指标名称及其说明见附录 A。

5.3 专项指标

专项指标是根据社会组织的性质、特点制定的个性指标。

专项指标见相关领域的社会组织信用评价国家标准。

附录 A
(规范性附录)
社会组织信用评价基本指标名称及其说明

社会组织信用评价基本指标名称及其说明见表 A.1。

表 A.1 社会组织信用评价基本指标名称及其说明

一级指标项名称	二级指标项名称	三级指标项名称	指标项说明
价值观	核心理念	愿景目标	社会组织对自身未来的设想与社会诚信建设的相关度情况
		组织精神	组织精神是否包括信用意识,是否具有感召力
		发展规划	社会组织发展规划制定、实施情况
	规章制度	依法治理	社会组织会员(代表)大会、理事会、监事会、秘书处等组织架构设立情况,规章制度建设执行情况,职责履行情况等
		信息披露	社会组织年度工作报告、财务工作报告、会费收支、承接政府转移职能以及政府购买服务等重要信息披露制度建立和主动执行情况
	行为规范	领导层信用记录	社会组织主要负责人的信用记录
		工作人员素质	工作人员的职业素质情况
	组织声誉	社会组织考核表彰情况	民政等部门对社会组织的考核、表彰情况
		社会认可度	社会组织在所在区域、所在领域的影响力
竞争力	信用管理水平	对会员的征信覆盖率	社会组织设立会员单位信用管理制度、定期通过第三方征信机构对会员单位进行征信活动的情况
		会员信用奖惩	社会组织建立守信激励、失信惩戒的制度及运行情况。会员单位失信行为在行业内进行通报、警示的情况
		会员投诉处理	社会组织建立会员单位投诉制度,会员单位投诉有效处理情况
		会员失信率	社会组织的信用管理情况,会员单位被监管部门年度通报的重大失信事件
	规范水平	内部管理	社会组织建立财务、人力资源、资产、会议、档案、会员活动等主要管理制度及执行情况
		行业管理	社会组织在政府部门指导下参与所处领域经济秩序的管理规范,健全行业自律规约,制定行业职业道德规则,向政府部门及时反映会员诉求、行业存在的问题、行业发展所需要的政策等情况。社会组织参与制定国家、行业标准规范的能力和业绩
社会责任	公共信用	在政府部门信用记录	社会组织在民政、税务、审计等政府部门信用记录
		纠纷解决	社会组织对司法机构或调解部门结案执行情况
		合同履约	社会组织所有经济合同的履约情况
		公共事件	社会组织参与所处领域发生的公共事件的处置情况,是否能引导公平、诚信的方向

表 A.1 (续)

一级指标项名称	二级指标项名称	三级指标项名称	指标项说明
社会责任	相关方信用	会员退会率	反映社会组织对会员单位的吸引力,凝聚力。用社会组织每年的会员退会数量占会员总数的百分比表示
		会员满意度	社会组织对会员的服务承诺兑现情况,包括服务内容、对象、方式、收费标准等服务承诺
		工资支付	社会组织员工工资发放情况
		劳动社保	社会组织与所聘劳动者签订劳动合同、为其缴纳保险和提供劳动保护等情况
		捐赠人满意度	社会组织对捐赠资金的用途、效果进行透明、公开情况