



中华人民共和国国家标准

GB/T 23792—2009

信用标准化工作指南

Guidelines for credit standardization

2009-05-06 发布

2009-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

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 信用标准的制定 1

5 信用标准的实施 3

参考文献..... 5

前 言

本标准由全国信用标准化技术工作组提出并归口。

本标准主要起草单位：中国标准化研究院、北京神州商桥技术服务有限公司、中国人民大学、重庆市商务信用中心、中国市场学会信用工作委员会、国家工商行政管理总局、黑龙江省诚信龙江建设工作领导小组、福建省经贸委信息中心、北京安地企业信用评价有限责任公司。

本标准主要起草人：钱玉民、尹彦、丁于思、吴晶妹、林钧跃、徐兵、李安渝、沈阳、陈要武、陈磊、王鑫、宋黎、李向华、韩爱红、高卿。

信用标准化工作指南

1 范围

本标准规定了信用标准的制定以及信用标准的实施等要求。
本标准适用于各类主体所开展的信用活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 16733 国家标准制定程序的阶段划分及代码
GB/T 22117—2008 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117—2008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

标准 standard

为了在一定的范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。

注：标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础，以促进最佳的共同效益为目的。
[GB/T 20000.1—2002, 定义 2.3.2]

3.2

信用标准 standards for credit

规定从事信用活动应满足的要求以确保其适用性的标准。

3.3

标准化 standardization

为了在一定的范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。

注 1：上述活动主要包括编制、发布和实施标准的过程。
注 2：标准化的主要作用在于为其预期目的的改进产品、过程或服务的适用性，防止贸易壁垒，并促进技术合作。
[GB/T 20000.1—2002, 定义 2.1.1]

3.4

信用标准化 credit standardization

制定、发布并实施信用标准的过程。

4 信用标准的制定

4.1 信用标准的分类

4.1.1 信用基础标准

适合各类或某类信用活动的通用标准。

4.1.2 信用技术标准

涉及信用活动关键技术标准。

4.1.3 信用产品标准

针对信用产品的各项要求而制定的标准。

4.1.4 信用服务标准

针对信用服务的内容、流程、质量和能力等各项要求而制定的标准。

4.1.5 信用管理标准

针对信用风险防范、控制和转移等业务操作以及信用监督管理而制定的相关标准。

4.2 信用标准的基本内容

4.2.1 信用基础标准的基本内容

基本内容可包括：

- 信用术语；
- 信用分类；
- 信用标准化的工作导则；
- 说明书的编写要求；
- 其他。

4.2.2 信用技术标准的基本内容

基本内容可包括：

- 编码；
- 数据元；
- 特征变量；
- 信用信息的采集、处理、使用和管理；
- 信息数据接口；
- 信用等级划分及表示方法；
- 信用评价指标与模型；
- 其他。

4.2.3 信用产品标准的基本内容

基本内容可包括：

- 设计；
- 生产；
- 销售；
- 处理；
- 质量；
- 其他。

4.2.4 信用服务标准的基本内容

4.2.4.1 信用服务条件的基本内容

基本内容可包括：

- 服务设施；
- 服务环境；
- 其他。

4.2.4.2 信用服务提供规范的基本内容

基本内容可包括：

- 合同(协议)；

- 委托方式；
- 服务方式和流程；
- 服务的交付；
- 服务结果的处理；
- 组织与顾客的沟通；
- 其他。

4.2.4.3 信用中介组织资质的基本内容

基本内容可包括：

- 质量管理体系；
- 安全管理体系；
- 偿付能力和其他经济因素；
- 组织的规模和人员资质构成；
- 组织的指导原则；
- 组织的社会责任；
- 其他。

4.2.4.4 信用服务从业人员资质的基本内容

基本内容可包括：

- 信用服务从业人员的职业素质；
- 信用服务从业人员的行为准则；
- 信用服务从业人员的专业培训经历。

4.2.5 信用管理标准的基本内容

基本内容可包括：

- 客户信用信息管理；
- 授信管理；
- 应收账款管理；
- 逾期应收账款管理；
- 数据库应用与管理；
- 赊销凭证的设计；
- 信用制度的建立和维护；
- 信用评价的方法与程序；
- 其他。

4.3 信用标准的制定过程

信用标准的制定划分为预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段和废止阶段 9 个阶段，见 GB/T 16733 的规定。

5 信用标准的实施

5.1 信用标准实施的一般程序

5.1.1 学习

组织相关人员对标准的目的、意义、范围、作用及条款等内容进行学习。

5.1.2 应用

根据标准的条款要求应用到实际工作中并验证。

5.1.3 意见反馈

针对标准的应用情况提出反馈意见。

5.2 信用标准实施的基本方法

5.2.1 通用方法

- 执行相关信用标准；
- 建立本机构的信用制度；
- 建立相关评价指标体系；
- 社会监督；
- 其他。

5.2.2 信用中介组织的实施方法

除了通用方法,还宜包括以下方法:

- 内部评价,例如信用信息的安全及保密管理,保护个人隐私和企业商业秘密,组织管理制度的建立与执行等;
- 外部评价,例如企业履行承诺情况,信用评价结果的公正性,违规操作情况,投诉率,监管部门的信用监督管理结果,信用产品和服务符合相关标准的要求等;
- 认证认可。

5.2.3 其他企业的实施方法

除了通用方法,还宜包括以下方法:

- 内部评价,例如建立企业自身诚实守信的评价指标体系,制定针对客户信用行为的评价指标体系,制定符合政府信用监管的措施等;
- 外部评价,例如信用中介组织的评价结果,行业组织的评价结果,政府监管部门的信用监管结果等;
- 认证认可。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则
-