

中国商业联合会团体标准

T/CGCCXXX-2017

商业信誉评价体系

Evaluation system for Business reputation

(公示稿)

2017-xx-xx 发布

2017-xx-xx 实施

中国商业联合会发布

目 次

前 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语与定义	2
4 商业信誉评价指标	2
5 评价的方法	6

前 言

本标准依据GB/T1.1-2009的格式编制。

本标准由中国商业联合会零售供货商专业委员会提出。

本标准由中国商业联合会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

商业信誉评价体系

1 范围

本标准规定了对企业的商业信誉进行评价时应遵照的原则、指标和方法，并对企业自身商业信誉的建设提出指导。

本标准适用于对组织商业信誉的识别管理，也适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对组织商业信誉的评价。

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，仅所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/T27925 商业企业品牌评价和企业文化建设指南

SB/T10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

3.1

商业信誉 business reputation

商业信誉是指社会公众对某一经营者的经济能力、信用等所给予的社会评价，即该经营者在商业活动中信用、声望的情况。

3.2

社会影响 Social influence

通过有组织的传播行为和文化的活动，在公众群体中产生相应的社会评价，是企业信誉的重要组成部分。

4 商业信誉评价指标

4.1 基础能力

4.1.1 企业素质

4.1.1.1 企业管理者应具备相应理论知识、本行业的专业知识。

4.1.1.2 企业管理层有较高的综合素质。

4.1.1.3 企业加强员工素质教育和专业知识和技能的培训，以提升竞争力。

4.1.1.4 企业领导人应当具有良好的个人信用和商业口碑。

4.1.2 产品质量

4.1.2.1 企业所供商品的质量应符合国家有关安全和质量标准。

4.1.2.2 企业设计产品和进行生产改进时应充分考虑消费者的使用习惯和人性化需求。

4.1.2.3 企业获得相关的质量认证。

4.1.3 服务能力

4.1.3.1 企业应建立服务保障体系，及时有效解决客户服务需求。

4.1.3.2 企业应建立服务监督机制并不断的改进，持续保持或提高服务能力。

4.1.3.3 企业应获得相关服务认证。

4.1.4 创新能力

4.1.4.1 企业对创新和研发进行投入，提供财力物力等相关资源。

4.1.4.2 企业应实施各项创新行为，具有创新能力。

4.1.5 发展潜力

4.1.5.1 企业在所处行业中具有一定的竞争优势。

4.1.5.2 企业经营活动或有关项目具有可持续发展能力，经分析在未来具有相关优势。

4.2 经济状况

4.2.1 营运和成长能力

4.2.1.1 企业有较好的资产的周转运行能力，资产结构合理。

注：企业的运营能力可以通过财务报表中的流动资产周转率、总资产周转率、存货周转率和应收账款周转率四个指标来反映。

4.2.1.2 企业涉及的主营业务在一定周期内增长率提高。

4.2.2 获利和偿债能力

4.2.2.1 企业具有资金和资本的增值能力和盈利能力。

4.2.2.2 企业对盈利能力有相关分析，并能及时发现经营管理环节出现的问题。

4.2.2.3 企业支付现金和偿还债务情况良好。

注：企业的偿债能力可以通过企业的资产负债率、速动比率、利息支付倍数等指标来反映。

4.3 信用情况

4.3.1 信用建设

4.3.1.1 企业应当建立内部信用指标评价，并且在制度中增加企业信用建设的内容，强化信用意识。

4.3.2 资信情况

4.3.2.1 企业主要负责人无失信行为记录。

4.3.2.2 企业财务和统计相关报表真实准确，并通过有资质机构的审计。

4.3.2.3 企业应在三年内未产生重大经济纠纷或因违背相关法律法规被处罚的情况。

4.3.2.4 企业应无重大负债。

4.3.2.5 未发生被国家有关部门通报的失信记录。

4.3.3 合同信用管理

4.3.3.1 企业应当建立合同信用管理措施和履行监控制度，并配备专门的部门进行管理。

4.3.3.2 企业应当提升合同信用管理人员的专业素质，使合同管理规范化。

4.3.4 合同行为规范

4.3.4.1 企业合同应使用标准示范文本，明确标的约定、合同条款以及责任和义务。

4.3.4.2 企业签订合同的授权、委托和审批应该按照规章制度执行，应明确专门的责任人。

4.3.4.3 针对合同的管理企业应建立专门的台账和档案。

4.3.4.4 针对合同争议应制定管理制度和公正处理措施。

4.3.5 合同履行状况

4.3.5.1 企业对合同履行的应有效监督，并对履约情况定期汇报。

4.3.5.2 除不可抗力、对方违约或双方协议解除等法律法规规定的情形外，未发生过擅自变更或解除合同。

4.3.6 诚信管理

4.3.6.1 企业建立诚信制度，为员工制定诚信行为准则。

4.3.6.2 企业通过教育、培训、激励、监察等方式明确诚信考核要求，保障企业内部诚信的实施。