



商业信誉服务体系认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

建立的商业信誉服务体系认证符合标准：

DB4403/T 486-2024、GB/T 23794-2023、GB/T 31950-2023

注册地址：

审核地址：

认证范围：

组织[具体活动]涉及的商业信誉服务体系

首次发证日期： 本次发证日期： 有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站（<http://www.bozrz.com>）2. 中国国家认监委官方网站（<http://www.cnca.gov.cn>）



签 发：



地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话：0571-86821236 邮箱：bang_zheng@yeah.net

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 486—2024

商品交易市场商户诚信经营评价规范

Specification trading market merchants integrity management evaluation
norms

2024-08-08 发布

2024-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体原则..... 1

5 评价内容..... 2

6 评价等级..... 3

7 评价方法..... 3

8 异议处理..... 3

9 结果应用..... 4

附录 A(资料性) 商品交易市场商户诚信经营评价指标表..... 5

商品交易市场商户诚信经营评价规范

1 范围

本文件给出了商户诚信经营评价的总体原则、评价内容、评价等级、评价方法、异议处理、结果应用。

本文件适用于商品交易市场商户诚信经营评价活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商品交易市场 commodity exchange market

有固定的交易场地、设施，有若干经营者进场经营，对生产资料、生活资料实行集中、公开、现货交易的场所。

3.2

商户 merchant

与市场经营管理单位签订合同，在商品交易市场（3.1）通过租赁或购买商铺从事商品交易活动或相关服务的经营主体。

[来源：DB4403/T 207—2022，3.3]

3.3

市场开办者 founder of the commodities trading market

依法登记并领取营业执照，从事市场经营管理的企业法人、其他经济组织或个体工商户。

[来源：DB4403/T 207—2022，3.2]

3.4

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

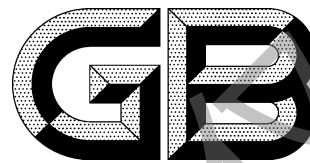
[来源：GB/T 22117-2018，2.1]

3.5

诚信经营 integrity management

商户（3.2）在商品交易活动中，履行各种契约承诺，体现自身信用，实现持久发展的管理活动过程。

4 总体原则



中华人民共和国国家标准

GB/T 23794—2023

代替 GB/T 23794—2015

企业信用评价指标

Indicator for enterprise credit evaluation

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

 4.1 科学性 1

 4.2 合理性 1

 4.3 适用性 1

 4.4 安全性 2

5 指标内容 2

 5.1 总则 2

 5.2 基本指标 2

 5.3 专项指标 2

6 指标设置 2

7 等级划分 2

附录 A（规范性） 企业信用评价基本指标 3

附录 B（资料性） 企业信用评价指标项名称及说明示例 5

参考文献 11

企业信用评价指标

1 范围

本文件给出了企业信用评价指标建立的基本原则,规定了企业信用评价指标内容、指标设置和等级划分。

本文件适用于开展企业信用评价活动,其他相关评价活动可参照使用。

注:本文件中企业指法人企业,其他企业可参考使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 37914 信用信息分类与编码规范

GB/T 39441 公共信用信息分类与编码规范

3 术语和定义

GB/T 22117、GB/T 37914 和 GB/T 39441 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业信用评价 **enterprise credit evaluation**

对企业履行法定义务、约定义务、自主承诺的意愿、能力和行为的综合评估活动。

3.2

诚信管理 **integrity management**

依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺,跟踪承诺兑现的过程,开展对承诺兑现情况的评价,并根据评价结果实施改进措施等一系列相互关联活动的集合。

[来源:GB/T 38253—2019,3.2,有修改]

4 基本原则

4.1 科学性

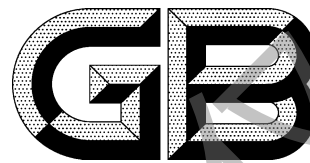
企业信用评价指标内容包含影响企业信用的主要因素,能够反映企业信用状况。

4.2 合理性

企业信用评价指标之间有机关联,逻辑清晰,避免重复和矛盾。

4.3 适用性

企业信用评价各项指标便于理解、采集和使用。



中华人民共和国国家标准

GB/T 31950—2023

代替 GB/T 31950—2015

企业诚信管理体系 要求

Integrity management system of enterprise—Requirements

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言 III

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 原则和方法 2

 4.1 诚信管理原则 2

 4.2 体系运行方法 3

5 企业环境 4

 5.1 企业诚信环境 4

 5.2 相关方需求和期望 4

 5.3 愿景和目标 5

 5.4 诚信管理体系范围 6

 5.5 诚信管理体系所需过程 6

6 领导作用 6

 6.1 总则 6

 6.2 确认诚信方针 6

 6.3 确认诚信目标及相关制度 7

 6.4 确认诚信管理部门/岗位职责和权限 8

7 策划 8

 7.1 确立诚信目标及相关制度要求 8

 7.2 企业承诺及其要求 9

 7.3 应对风险和机遇要求 10

 7.4 应对变更要求 10

8 支持 10

 8.1 资源 10

 8.2 信息交流与控制 12

 8.3 成文信息 13

9 管理实现 13

 9.1 总体要求 13

 9.2 信用调查 14

 9.3 信用档案管理 15

 9.4 授信管理 15

9.5 合同管理 16

9.6 商账管理 17

9.7 社会责任履行 17

9.8 诚信风险管理 18

9.9 应急准备和响应 19

9.10 诚信教育培训 19

10 检查与分析 19

10.1 人员评价 19

10.2 内外部影响因素检查与分析 19

10.3 承诺兑现检查与分析 20

10.4 诚信目标实现核查和分析 20

10.5 失信评估和处置 21

10.6 信用修复 21

10.7 守信激励确认和实施 22

11 持续改进 22

11.1 总体要求 22

11.2 改进机制 23

附录 A（资料性） 企业诚信管理体系审核 24

参考文献 27

企业诚信管理体系 要求

1 范围

本文件提供了企业实施诚信管理体系的原则和方法,规定了企业环境、领导作用、策划、支持、管理实现、检查与分析 and 持续改进的要求。

本文件适用于企业内部建立和实施诚信管理体系,也可用于指导行业组织和第三方机构对诚信管理体系进行审核。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19011 管理体系审核指南
- GB/T 22116 企业信用等级表示方法
- GB/T 22117 信用 基本术语
- GB/T 23793 合格供应商信用评价规范
- GB/T 23794 企业信用评价指标
- GB/T 33718 企业合同信用指标指南

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19001、GB/T 19011、GB/T 22117 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信方针 integrity policy

由企业最高管理者就企业的诚信价值正式表述的总体意图和方向。

注 1: 诚信是自觉和自律,是由道德规范上升形成的重要原则。企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为,是企业将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践的持续改善的过程。

注 2: 诚信方针为采取措施、建立诚信目标提供框架。

3.2

诚信目标 integrity objective

企业依据诚信方针规定的所要实现的诚信目的。

注 1: 诚信目标通常是可以量化的。

注 2: 通常对企业的相关职能、层次和过程分别规定诚信目标。

3.3

诚信管理 integrity management

依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺,跟踪承诺兑现的过程,开展对承诺兑现情况的评价,并根据评价结果实施改进措施等一系列相互关联活动的集合。

[来源:GB/T 38253—2019,3.2,有修改]

3.4

诚信管理体系 integrity management system; IMS

企业确定其诚信方针和诚信目标以及为获得期望的结果确定其过程和所需资源的活动。

[来源:GB/T 38253—2019,3.3,有修改]

3.5

相关方 related party

若其需求和期望未能满足,将对企业的持续发展产生重大风险的个人或团体。

注:企业的成功,有赖于吸引、赢得和保持有关相关方的支持。

4 原则和方法

4.1 诚信管理原则

诚信管理以提升企业诚信管理能力、提高企业整体绩效并推动其可持续发展为目标,提出以下八项原则:

a) 以满足相关方的需求和期望并契合自身的发展愿景和目标为关注焦点

通过建立诚信管理体系,将诚实守信的理念纳入企业核心价值观,加强诚信管理和信用风险防范,在生产经营、财务管理和劳动用工管理等各环节中强化诚信自律,为相关方提供值得信赖的产品和服务,同时契合自身的发展愿景和目标,树立良好的品牌形象,提升社会美誉度,实现企业的可持续发展。

b) 领导作用

企业的各级领导引导建立统一的宗旨和方向,确保企业的诚信目标与社会及行业要求、企业经营方向的一致性,并创造全员参与实现诚信目标的条件。

c) 职能部门推动

由企业内的某一部门专门负责诚信管理体系的实施,或者将诚信管理的职能赋予其他管理部门。大型企业或集团公司为此可单独设立专业部门。

d) 全员参与

尊重各级人员并鼓励和促使全员参与实现企业诚信目标的全过程,以有效和高效地实施诚信管理,将诚信理念融入生产经营各环节。

e) 过程方法

诚信管理体系是将与诚信相关的资源和活动作为过程进行管理,从诚信风险预警、防范、控制与处置的角度出发,通过建立基于过程的承诺识别和确认、诚信数据采集、承诺履行和跟踪、承诺兑现评价以及承诺改进等机制,可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。

f) 持续改进

企业在其内外部条件的变化下,基于当前诚信管理水平,持续提升其能力。

g) 循证决策

对事实、证据和数据的分析可使决策更加客观、可信。建立在数据和信息分析基础之上的决策,能够克服或避免人为因素的影响。

h) 关系管理

企业与相关方相互依存,以诚信为基础的互利共赢关系可增强企业的凝聚力,实现企业价值和社会价值的最大化,有利于企业的持续健康发展。企业通过管理与相关方的关系,能够确保诚信目标的持续达成。

4.2 体系运行方法

4.2.1 总则

本文件将企业内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标作为企业策划其诚信方针和诚信目标及其配套制度的依据,并采用过程方法,按照“策划—实施—检查—处置”(PDCA)循环模式对与企业诚信管理相关的过程实施控制。

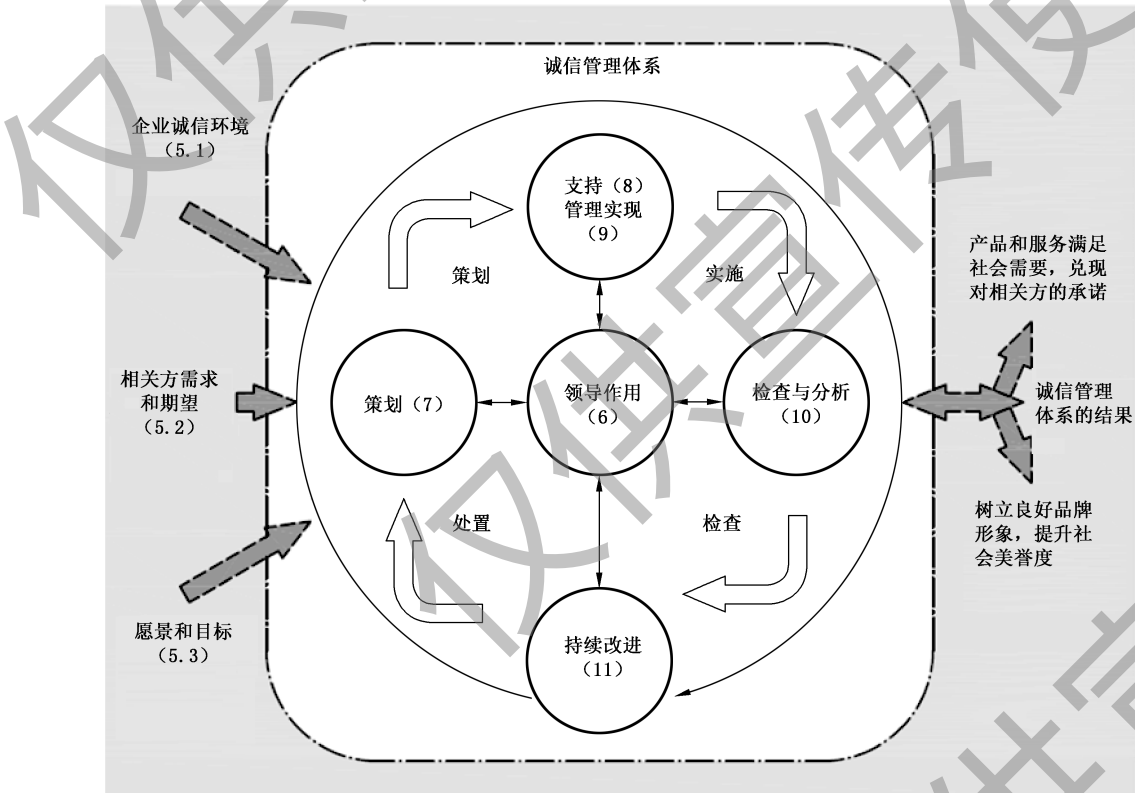
本文件制定的管理体系标准框架,与其他管理体系标准协调一致,不要求改变现行的管理体系,但可能会为了实施符合本文件要求的诚信管理体系而对现行的管理体系进行调整或补充。

4.2.2 PDCA 循环

PDCA 循环能够应用于所有与诚信管理相关的过程以及整个诚信管理体系。图 1 表明了第 5 章～第 11 章是如何构成 PDCA 循环的。

PDCA 循环简要描述如下:

- a) 策划(Plan):根据企业应对内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标,确立企业诚信目标及其配套制度的要求,明确企业承诺及承诺履行和跟踪的要求,以及应对风险和机遇以及变更的要求;
- b) 实施(Do):执行所制定的策划;
- c) 检查(Check):根据诚信方针、诚信目标以及所策划的活动,对诚信管理实现情况进行核查和分析,并报告结果;
- d) 处置(Act):必要时,采取措施改进诚信管理体系,以提高绩效。



注: 括号中的数字表示本文件的相应章条号。

图 1 本文件的结构在 PDCA 循环中的展示

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《商业信誉服务体系认证实施规则》

文件编号: BZ-SC-R-059
版本: A/1
编制:
审核:
批准:
控制状态: 受控

文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2025-07-15	2025-07-15	新做成	A/0	
2	2025-11-26	2025-11-26	1 修改：《商业信誉评价认证实施规则》修改为《商业信誉服务体系认证实施规则》 2 新增：0 前言 3 修改：1 适用范围 4 补充：2 规范性引用文件 GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南 GB/T 27060 合格评定 良好操作规范 5 补充：3 原则要求和管理要求 6 修改：12 获证组织的信息报告 12.1 信息报送 颁证后30日内向国家认监委报送认证信息； 在认证证书有效期内，获证组织发生与商业信誉服务体系有关的重大变化时（如获证组织发生重大事故或行政处罚），本机构应及时做出暂停或撤销证书的措施并及时报告国家认监委。 12.2 监管配合 备案规则作为市场监管检查依据，违规行为按《认证认可条例》处罚。 7 完善：联系信息与公开渠道	A/1	

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址：www.bozz.com）。公众可通过认证咨询电话（0571-86821236）或电子邮箱（bang_zheng@yeah.net）就本规则内容进行咨询。

1 范围

1.1 本规则适用于本机构开展的商业信誉服务体系认证活动。

1.2 本规则的认证对象包括制造业、医药企业、化工企业、建筑业、租赁/商务服务业、批发/零售业、物业管理企业、食品加工企业、规划设计企业、广告传媒企业、人力资源服务企业，覆盖组织商业信誉服务体系的策划、运行、监控及持续改进全过程。

1.3 本规范适用于对组织商业信誉服务体系认证，其认证领域为：SC13支持性服务。

1.4 商业信誉服务体系认证依据标准为：GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系 要求》、GB/T 23794-2023《企业信用评价指标》和DB4403/T 486-2024《商品交易市场商户诚信经营评价规范》。

1.5 商业信誉服务体系的审核范围模式为：组织[具体活动]涉及的商业信誉服务体系。

1.6 商业信誉服务体系的审核范围模式示例：

示例1：线上零售平台的“商户入驻与清退”活动

组织[平台新商户入驻审核与违规商户清退]涉及的商业信誉服务体系。

示例2：金融科技公司的“消费信贷产品营销与数据使用”活动

组织[面向个人用户的消费贷款产品营销及客户数据使用]涉及的商业信誉服务体系。

示例3：制造企业的“关键原材料可持续采购”活动

组织[冲突矿产及高环境风险原材料的供应链尽职调查与采购]涉及的商业信誉服务体系。

示例4：软件服务（SaaS）公司的“客户数据安全与漏洞响应”活动

组织[客户云数据的安全防护及安全漏洞应急响应]涉及的商业信誉服务体系。

示例5：餐饮连锁品牌的“特许加盟商运营合规管理”活动

组织[对特许加盟商的运营支持、监督与合规管理]涉及的商业信誉服务体系。

2 规范性引用文件