

江西腾标认证有限公司

企业质量信用服务认证技术规范

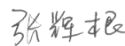
受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC094-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



1 范围

本标准规定了企业质量信用服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施企业质量信用服务认证活动，也适用于各类提供企业质量信用服务的组织（含第三方信用评价机构、征信机构、企业质量咨询机构等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 31863—2015 企业质量信用评价指标

GB/T 22117—2018 信用 基本术语

GB/T 31950—2023 企业诚信管理体系

《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）

3 术语和定义

GB/T 22117—2018、GB/T 31863—2015、GB/T 31950—2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 企业质量信用服务 enterprise quality credit service

指企业质量信用服务组织（简称服务组织）受委托方委托，依据国家标准（如 GB/T 31863）确定的评价指标和方法，对特定企业的质量信用状况进行信息收集、核实、评价、分析，并出具专业化评价报告、提供信用修复建议及相关风险监控服务的活动。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中，服务组织与委托方、目标对象、报告使用方发生直接或间接互动的具体环节，如：需求沟通与方案确认、信息采集现场访谈、报告交付与解读、异议受理与沟通、信用修复指导、风险预警信息推送等。

3.3 服务特性 service characteristic

企业质量信用服务过程中固有的、可被相关方感知的特征，如“评价方案适用性、信息采集合规性、评价过程独立性、报告权威性、异议响应及时性、风险预警动态性、数据保密性”。

4 服务要求

4.1 质量信用评价方案设计

4.1.1 服务组织应在签约前与委托方充分沟通，明确评价目的、对象、范围、用途及期望的交付成果。**委托方体验感知：服务人员非常专业地了解了我需要评估的企业的质量信用背景。**

4.1.2 应根据沟通结果，提供定制化的评价方案设计，包括评价指标体系（参照 GB/T 31863，如贯彻质量诚信理念、履行质量承诺能力等）、指标权重、评分标准等，并向委托方清晰解释。**委托方体验感知：方案设计得很科学，涵盖了 GB/T 31863 的全部要求，有根有据。**

4.1.3 在评价过程中，应就关键信息的获取方式、目标对象配合的必要性等与委托方保持必要沟通。**委托方体验感知：在评价过程中，会及时和我沟通进展情况，信息透明度很高。**

4.1.4 评价方案和保密条款应清晰载明于服务合同中。**委托方体验感知：合同写得很清楚，我对数据使用范围和保护措施很放心。**

4.2 质量信用信息采集与核实与真实性

4.2.1 服务组织应通过合法、公开的渠道（如国家企业信用信息公示系统、政府质量奖公示、质检报告、企业公开的财务与年报、实地调查、访谈等）采集信息。**委托方体验感知：他们使用的数据来源都是合法的公开渠道，我不用担心数据来源的合规性问题。**

4.2.2 对于影响评价结果的关键信息（如重大质量事故、行政处罚、产品抽检合格情况），服务组织应进行交叉验证或多方核实。**委托方体验感知：对我最关心的那批产品的抽检结果，他们还专门去核实了细节，非常负责。**

4.2.3 信息采集过程应留下完整的工作底稿和采集记录，确保信息可追溯。**委托方体验感知：他们出具了完整的信息清单，让我知道每一项评价的结论是依据什么数据得出的。**

4.2.4 采集涉及企业商业秘密的信息，应获得目标企业的明确授权。**委托方体验感知：他们很谨慎，涉及内部数据的地方会请我们授权。**

4.3 质量信用等级评价与复核

4.3.1 服务组织应使用经内部验证的评价模型，严格按照 GB/T 31863 确定的指标和分值进行评价。**委托方体验感知：评价过程严格执行国家标准，非常规范。**

4.3.2 评定过程应遵循既定标准和程序，不存在人为干预或利益冲突。**委托方体验感知：感觉他们的评价很客观，完全按照规则来。**

4.3.3 最终评定结果应附有详细的支撑依据和定性定量分析报告。**委托方体验感知：给我的报告里，为什么给这个等级写得清清楚楚，有数据有分析，明白清楚。**

4.3.4 评价项目应建立完整的初评和复核（二级评定）机制。**委托方体验感知：听说他们的报告出来后还有专家复核，质量有保障。**

4.4 质量信用报告编制与解读

- 4.4.1 质量信用报告应格式规范、逻辑清晰、用词严谨，完整呈现评价结果、分析依据、风险提示和局限性说明。**委托方体验感知：报告做得很专业，内容详实，风险提示也很到位。**
- 4.4.2 服务组织应在合同约定的时间内向委托方交付报告。**委托方体验感知：报告提交很准时，没有拖延。**
- 4.4.3 应提供专业的报告解读服务，帮助委托方准确理解评级结果和各项质量信用指标的含义。**委托方体验感知：交付报告后，他们专门安排了分析师来进行了电话解读，讲得很清楚。**
- 4.4.4 应对报告使用提供必要的风险提示和合规指引。**委托方体验感知：他们在报告里准确提示了评级结果的适用场景，避免了误用。**

4.5 质量信用异议处理与修复辅导

- 4.5.1 服务组织应建立公开的异议受理渠道，并在承诺时限内（如 7 个工作日）对目标对象或报告使用方提出的异议进行核查和处理。**委托方/目标对象体验感知：对评级结果有疑问，反馈后很快就有专人对接。**
- 4.5.2 对确认事实有误的信息，服务组织应立即启动更正程序，并通知报告使用方。**委托方/目标对象体验感知：他们发现确实是弄错了，很快就更新了报告，并告知了相关方。**
- 4.5.3 对于信用修复需求，服务组织应提供合规的辅导或建议，帮助目标企业通过改善质量管理体系、提升产品质量水平、履行社会责任等方式来修复质量信用。**委托方/目标对象体验感知：他们引导我们通过提升质量来修复信用，方法很正面。**

4.6 质量信用风险预警与监控

- 4.6.1 服务组织应在服务合同有效期内，对已出具报告的目标企业的质量信用动态变化进行监控。**委托方体验感知：他们会在证书有效期内，关注企业的质量信用变化。**
- 4.6.2 当监控到目标企业发生可能影响其质量信用的重大事件（如重大质量事故、产品召回、严重行政处罚）时，应及时向委托方发出预警信息。**委托方体验感知：他们主动监测到了企业发生的质量问题，并及时提醒了我，帮我们规避了风险。**
- 4.6.3 预警信息应包含事件描述、潜在影响分析与应对建议。**委托方体验感知：预警信息内容很充分，不仅有事故本身，还分析了可能对我产生的影响，非常有价值。**

5 管理要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的企业质量信用服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：
- a) 结合企业质量信用服务特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
 - b) 确定服务提供的准则和方法（包括信息采集、评价模型作业、报告编制、异议处理、风险预警等各环节的作业规范、操作规程）；
 - c) 确保可获得必要的资源和信息；
 - d) 监视、测量和分析；
 - e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如 IT 系统开发与维护、特定数据的采集、线下访谈执行等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质，并签订信息安全和保密协议。

5.2 特定要求

5.2.1 机构治理与合规管理规范管理

组织应明确其企业质量信用服务的业务范围，并建立包含委托方、目标对象和监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标**：评价报告差错率（如：等级评定错误率应为 0）；报告交付及时率（ $\geq 98\%$ ）；异议处理率（100%）；异议处理满意率（ $\geq 85\%$ ）；年度内因评定结果引起的有效法律纠纷数量（应为 0 或极低）；
- b) **合规指标**：评价报告与 GB/T 31863 的合规性（100%）；因服务组织责任导致的数据泄露事件数（应为 0）；受到行业主管部门或监管部门有效行政处罚数（应为 0）；与员工 100%签订保密协议；
- c) **独立性与准确性**：不存在与评价对象存在利益冲突、未建立有效的防火墙机制事件数（应为 0）。

5.2.2 人员管理与培训

组织应具备满足企业质量信用服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置**：具备合法经营资质。信用分析师应具备质量管理、信用管理、经济、法律等相关专业背景。
- b) **培训体系**：建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（职业道德、GB/T 31863 标准解读、信息安全）、在岗技能培训（行业分析、质量体系审核技巧、信用评价实务）等；
- c) **利益冲突管理**：建立有效的利益冲突识别、申报和隔离管理机制，严禁评定人员参与与自己有利益关联的目标对象的评价工作。

5.2.3 数据管理与信息系统

组织应建立并实施数据管理与信息系统管理制度，包括但不限于：

- a) **数据来源管理**：建立经、稳定可靠的数据来源清单（含“国家企业信用信息公示系统”等官方渠道），并定期评估数据来源的可靠性和可用性；
- b) **数据采集与清洗**：制定标准化的数据采集 SOP、数据清洗（去重、补缺、纠错）和核验 SOP，确保入库数据准确、完整、及时，紧扣 GB/T 31863 的指标体系；
- c) **信息系统**：配备专业的企业质量信用服务管理系统，支持信息录入、模型运算、报告生成、数据查询、异议处理、风险预警、业务统计等全流程线上化管理。系统应具备完善的日志审计功能和数据备份恢复机制。

5.2.4 评价模型与作业控制

组织应建立并实施评级模型与作业控制管理制度，包括但不限于：

- a) **模型开发与验证**：建立基于 GB/T 31863 的评价模型开发、参数设定、权重确定的文档记录。模型应用前必须通过内部验证（如区分度、稳定性检验）。模型应定期（如每年至少一次）进行回测和优化；
- b) **标准化作业规程**：制定并保持覆盖《评价任务立项与方案设计》、《信息采集与现场访谈》、

《模型运算与等级评定》、《报告编制与审核》、《复评与跟踪评价》、《风险预警》等全流程的标准化作业指导书（SOP）；

c) **独立性与复核**：建立“初评-复核-终审”的三级质量控制机制。初评人员负责信息采集和分析，复核人员负责数据和逻辑审核，终审（或信用评级委员会）负责最终定级；

d) **风险监控**：建立动态的风险监控机制，对已出具报告的企业，自动（或人工）监控其质量信用动态，并触发预警流程。

5.2.5 信息安全与保密

组织应建立并实施信息安全与保密管理制度，包括但不限于：

a) **组织与制度**：指定信息安全责任人，建立覆盖数据全生命周期（采集、传输、存储、使用、销毁）的安全管理制度；

b) **技术措施**：采取必要的技术措施保障系统和数据安全，如数据加密、访问控制、网络防火墙、入侵检测、数据备份与容灾等；

c) **应急预案**：制定数据泄露、网络安全攻击等安全事件的应急预案，并定期组织演练。

5.2.6 投诉、异议与信用修复

组织应建立并实施投诉、异议与信用修复管理制度，包括但不限于：

a) 设立公开的异议受理渠道，并在承诺的期限内（如 7 个工作日内提出核查方案，15 个工作日内完成处理与反馈）完成对异议（投诉）的调查、核实、处理与反馈；

b) 所有投诉和异议应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；

c) 应提供合规的信用修复辅导建议，帮助企业通过改善自身质量行为来提升信用等级。

5.2.7 持续改进与信用研究

组织应制定并实施服务改进与信用研究管理制度，以满足市场需求和增强公信力，包括但不限于：

a) 对服务中出现的任何不合格项（如模型预测偏差、差错报告、客户投诉、信息安全事件等）进行根本原因分析（5Why 等），及时采取纠正和预防措施。

b) 结合市场变化、法律法规更新、客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进服务体系和评级模型。

c) 积极探索应用大数据、人工智能等新技术优化信息采集、模型运算和风险预警能力，提升服务水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的企业质量信用要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.6 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为 100 分；

- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
 - 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。
- 6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.3 企业质量信用的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.4 企业质量信用的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平
--	---------

关键要素	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	AAA
2	80~90	三级及以上	AAAA
3	90及以上	四级及以上	AAAAA

附录 A

表 A.1 企业质量信用服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 方案设计 (16.0)	4.1.1 目标清晰 (2.0)	能准确理解我的质量信用评估需求。	2.0		
2		4.1.2 维度科学 (2.0)	严格参照GB/T 31863设计指标体系，科学合理。	2.0		
3		4.1.3 方案可理解 (2.0)	评价标准和权重解释得非常清楚，易懂。	2.0		
4		4.1.4 方案详细 (2.0)	提供的服务方案非常详细，时间节点、交付物明确。	2.0		
5		4.1.5 沟通充分 (2.0)	在方案设计阶段沟通非常充分。	2.0		
6		4.1.6 保密承诺 (2.0)	对数据安全和保密有明确、可靠的书面承诺。	2.0		
7		4.1.7 整体体验 (2.0)	对评价方案设计与沟通服务整体感到满意。	2.0		
8	4.2 信息采集 (18.0)	4.2.1 渠道合规 (2.0)	明确告知并使用了合法的信息采集渠道。	2.0		
9		4.2.2 核实严谨 (3.0)	对关键信息（如质量荣誉、行政处罚、抽检结果）进行了多源核实。	3.0		
10		4.2.3 过程留痕 (2.0)	提供了完整的信息来源清单或工作底稿。	2.0		
11		4.2.4 授权明确 (3.0)	采集涉密信息前，征求了目标对象的授权。	3.0		
12		4.2.5 效率高 (2.0)	信息采集效率高，项目没有明显拖延。	2.0		
13		4.2.6 整体体验	对信息采集与核实服务整体感到满意。	2.0		

		(2.0)				
14	4.3 等级评价 (18.0)	4.3.1 模型严谨 (3.0)	评价模型很严谨，严格按照GB/T 31863执行。	3.0		
15		4.3.2 过程独立 (2.0)	评定过程感觉非常独立，不受外界干扰。	2.0		
16		4.3.3 依据详实 (3.0)	评定结果有非常详实的定性和定量支撑依据。	3.0		
17		4.3.4 二级复核 (2.0)	报告经过内部复核，质量有保障。	2.0		
18		4.3.5 等级合理 (2.0)	最终评定的等级与我的预期或行业惯例相符。	2.0		
19		4.3.6 整体体验 (2.0)	对等级评价与复核服务整体感到满意。	2.0		
20	4.4 报告编制 (18.0)	4.4.1 格式规范 (2.0)	报告格式规范，逻辑清晰。	2.0		
21		4.4.2 内容详实 (3.0)	内容非常详实，分析深入，不限于数字。	3.0		
22		4.4.3 风险提示 (2.0)	对关键质量信用风险点有非常准确的风险提示。	2.0		
23		4.4.4 模式可读 (2.0)	报告语言通俗易懂。	2.0		
24		4.4.5 交付及时 (2.0)	报告的交付非常准时。	2.0		
25		4.4.6 解读专业 (2.0)	解读报告的分析师非常专业、耐心。	2.0		
26		4.4.7 整体体验 (2.0)	对报告编制与解读服务整体感到满意。	2.0		
27	4.5 异议修复 (16.0)	4.5.1 渠道畅通 (2.0)	有公开、畅通的异议受理渠道。	2.0		

28		4.5.2 响应及时 (2.0)	对异议的反馈非常及时。	2.0		
29		4.5.3 处理规范 (3.0)	异议处理流程非常规范，全程有记录。	3.0		
30		4.5.4 纠错有效 (3.0)	对确认有误的信息纠错非常有效，并告知相关方。	3.0		
31		4.5.5 修复辅导 (2.0)	提供的信用修复辅导非常正面、合规且实用。	2.0		
32		4.5.6 整体体验 (2.0)	对异议处理与信用修复辅导服务整体感到满意。	2.0		
33	4.6 风险监控 (14.0)	4.6.1 监控持续 (2.0)	在合同期内持续跟踪企业的质量信用动态。	2.0		
34		4.6.2 预警及时 (2.0)	发现重大风险事件时，预警信息推送非常及时。	2.0		
35		4.6.3 分析到位 (2.0)	预警信息内容很充分，有影响分析与应对建议。	2.0		
36		4.6.4 数据可靠 (2.0)	平台和数据传输采取了加密等可靠的安全措施。	2.0		
37		4.6.5 权限严格 (2.0)	系统中数据的查看和操作权限管理严格。	2.0		
38		4.6.6 整体体验 (2.0)	对风险预警与数据安全服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

企业质量信用服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了企业质量信用服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 企业质量信用服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解GB/T 31863及相关法规。	明确了管理目标（如差错率、投诉量等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立了系统化的法规库和合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性合规风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能根据数据预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业合规标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。人员资质不全。无利益冲突申报制度。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。有保密协议。	建立了覆盖全员的标准化管理与能力管理体系。关键岗位持证上岗率100%。建立了利益冲突申报与隔离制度。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工流动性低。能通过数据分析识别潜在的利益冲突风险。	满足第四级要求。建立了员工能力与评价准确性的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 数据管理与信息系统	无系统性的数据质量管理。信息系统落后。	建立了初步的数据来源库和手动数据清洗流程。有基础的信息系统。	建立了标准化的数据质量管理体系。有完善的自动化数据清洗、核验流程。信息系统功能完备，支持	满足第三级要求。并能利用数据分析（如数据来源覆盖率、清洗有效率）优化管理策略。系统具备高效	满足第四级要求。数据管理和IT系统实现智能化、自动化。系统支持高级数据统计分析和模型回测。

			全流程线上化。	的日志审计功能。	
5.2.4 评价模型与作业控制	未建立标准化的评价模型或作业SOP。评定随意性大。	建立了初步的评价模型和基本作业流程记录。有初评和复核。	建立了标准化的评价模型与全流程作业控制体系。SOP覆盖全流程。建立了初评-复核-终审三级质控。模型定期回测。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如模型区分度、评级迁徙率）优化模型参数，提高预测准确性。模型在行业内得到认可。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、透明化（如客户可在线查询进度）。模型准确率行业领先。
5.2.5 信息安全与保密	未建立成文的信息安全管理制度。	建立了初步的信息安全管理制度。有基础的安全记录。	建立了标准化的信息安全管理体系。有完整的数据分级分类和访问控制制度。有应急预案并演练。	满足第三级要求。能基于演练和案例进行风险评估，持续优化安全策略。通过了第三方信息安全认证。	满足第四级要求。安全管理体系成熟稳定。实现零数据安全事件。在行业内输出最佳实践。
5.2.6 投诉、异议与信用修复	无系统性的异议处理流程。	建立了异议处理程序。有基本台账。	建立了标准化的投诉与信用修复辅导体系，有完整台账并定期分析。有合规的修复辅导流程。	满足第三级要求。并能进行异议趋势分析，找出系统性模型或数据缺陷并采取预防措施。满意度调查结果用于服务改进。	满足第四级要求，异议率显著低于行业水平。建立了主动的信用预警和修复辅导联动机制。
5.2.7 持续改进与信用研究	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立了标准化的持续改进与创新制度。定期组织模型回测、业务复盘和评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供模型优化案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如引入AI辅助数据采集、行业信用研究等。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在模型研发和信用研究方面引领行业。

表 B.2 企业质量信用服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 数据管理与信息系统	20	4	8	12	16	20
5.2.4 评价模型与作业控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 信息安全与保密	20	4	8	12	16	20
5.2.6 投诉、异议与信用修复	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与信用研究	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施企业质量信用服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（评价模型与作业控制）、5.2.5（信息安全与保密）中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。