

江西腾标认证有限公司

合格供应商信用服务认证技术规范

受控状态：（）

文件编号：CTS TBSC029-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了合格供应商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合格供应商信用服务认证活动，也适用于各类信用服务机构（合格供应商信用等级评估服务机构）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 22117—2018 信用 基本术语

GB/T 23793—2017 合格供应商信用评价规范

GB/T 23794—2023 企业信用评价指标

3 术语和定义

GB/T 22117—2018 和 GB/T 23793—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 合格供应商信用服务

指信用服务机构接受采购方或供应商委托，依据国家有关法律法规及标准，遵循独立、客观、公正的原则，依据 GB/T 23793—2017 规定的评价内容与指标项，对供应商的综合素质、财务实力、可持续供应能力、发展潜力、交易信用、社会责任等进行综合分析和评定，并出具供应商信用等级报告的服务活动。

3.2 服务接触点

在合格供应商信用服务过程中，信用服务机构与委托方（采购方或供应商）发生直接互动或间接影响的具体环节，如业务咨询、资料对接、现场访谈、尽职调查、报告交付、等级解读、后续跟踪等。

3.3 服务特性

合格供应商信用服务过程中固有的、可被委托方体验感知的特征，如专业性、客观性、公正性、保密性、响应性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与签约

4.1.1 业务范围与流程的透明性

信用服务机构应清晰告知委托方其供应商信用等级服务的业务范围、评估流程（包括所需资料、时间周期、关键节点等）和相关收费标准。客户体验感知：一开始就说明白了，流程透明，我可以放心委托。

4.1.2 合同条款的明确性

服务合同应明确约定评价依据（依据 GB/T 23793—2017）、信用等级符号与含义、双方权利义务、保密义务、报告用途限制、费用及支付方式、争议解决等条款。客户体验感知：合同条款很规范，权利和义务写得很清楚，没有“霸王条款”。

4.1.3 沟通专业度与响应

客户经理对合格供应商信用评价业务很熟悉，能准确回答委托方的所有问题，沟通畅通。客户体验感知：客户经理很专业，问的问题都能答得上来。

4.1.4 签约效率

从初次接触到合同签订，推进效率高，不拖沓。客户体验感知：签约速度快，不耽误我的时间。

4.2 信息采集与查证

4.2.1 信息采集的规范与合规

信用服务机构应按照 GB/T 23793—2017 规定的评价内容进行信息采集，包括供应商基本条件、经营管理能力、财务状况、社会责任、发展潜力、产品或服务、交易信息等。采集过程应严格遵守法律法规，不非法获取或使用信息。客户体验感知：他们收集资料很规范，让我提供了哪些东西都列了清单，感觉信息安全有保障。

4.2.2 现场访谈（尽职调查）的专业性

如有需要，评估人员应进行专业的现场访谈或尽职调查，提出的问题专业、切中要害。客户体验感知：评估人员很专业，问的问题很有水平，感觉确实了解供应商真实情况。

4.2.3 信息保密的可靠性

在信息采集全过程，委托方能明确感受到其提供的商业秘密和财务信息得到了严格保密，不会被外泄。客户体验感知：我非常担心核心数据泄露，但他们签了保密协议，并且工作人员也反复强调会保密，我很放心。

4.2.4 采集过程效率

信息采集和查证过程高效，没有反复要求提供相同材料。客户体验感知：效率很高，没有反复折腾。

4.3 评价模型与等级评定

4.3.1 评价模型的科学性和一致性

信用服务机构采用的评级模型和评级方法应科学、合理，依据 GB/T 23793—2017 规定的评价内容与指标项建立模型，并在不同供应商间保持一致性。信用等级符号应符合 GB/T 23793—2017 的规定（AAA、AA、A、BBB、NR）。客户体验感知：我相信他们的评价模型是科学的，不是随便打分的，对所有供应商都一视同仁。

4.3.2 评定过程的公正性

信用等级的最终评定应由专门的信用等级评定委员会（或类似机构）集体决策，确保不受任何不当干预。信用评价委员会应由 5 名以上相关专业人员组成。客户体验感知：等级评定是公正的，不是某个人或某个

部门说了算。

4.3.3 申诉渠道畅通性

对评级结果有异议时，有清晰的申诉渠道和程序。客户体验感知：有疑问知道找谁申诉。

4.3.4 评级结果的可理解性

评级等级的含义清晰，委托方能理解该等级代表的风险水平。客户体验感知：AAA、AA 这些等级的意思很清楚。

4.4 报告交付与解读

4.4.1 报告交付的按时性

供应商信用评估报告应在合同约定的时限内交付。客户体验感知：报告按时交付，不耽误我的使用。

4.4.2 报告内容的易懂性与完整性

评估报告内容应全面、清晰，依据 GB/T 23793—2017 的规定，包含评级依据、主要风险因素、等级结论及有效日期等，便于理解。客户体验感知：报告写得清清楚楚，我即使不是专业也能看懂大体结论和原因。

4.4.3 报告解读的专业性

交付报告后，有专业人员向委托方进行报告解读，解释评级结论的依据和关键考量因素。客户体验感知：交付后会有人专门来给我讲解，这钱花得值，让我知道这个等级是怎么评出来的。

4.4.4 报告易读性

报告排版清晰、语言易懂。客户体验感知：报告清晰，能抓住核心。

4.5 跟踪服务与客户关系

4.5.1 跟踪评价与风险提示

信用服务机构应在信用等级有效期内（通常为一年），主动关注合格供应商的重大变化（如重大诉讼、股权变更、重大债务违约等），并及时进行跟踪评价或风险提示。客户体验感知：服务有后续，不是一锤子买卖。他们会主动关注供应商变化，这让我很安心。

4.5.2 风险提示及时性

行业有重大政策变化或出现可能影响供应商信用的事件时，机构能及时向委托方提示。客户体验感知：有变化能及时通知我。

4.5.3 投诉与咨询的响应

针对委托方对评级结果或服务过程的疑问，信用服务机构应在承诺时限内（如 5 个工作日）给予书面或当面答复。客户体验感知：我有疑问时，他们会认真对待、给我解释，感觉被尊重。

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 要求的质量管理体系，并参照行业规范性文件建立合格供应商信用服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合合格供应商信用服务接触理论，识别关键服务环节（如业务接洽、信息采集、等级评定、报告交付、跟踪管理），建立服务总蓝图；

- b) 确定服务提供的准则和方法；
- 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（如部分尽职调查工作、数据处理等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 服务业务范围管理与目标

组织应明确其合格供应商信用服务的业务范围，并建立包含委托方体验视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：委托方综合满意度；
- b) 质量指标：评级结果的准确性（无因重大评级失误导致的有效投诉）、评级报告一次合格率；
- c) 效率指标：评估报告按时交付率；
- d) 合规指标：重大信息泄露事故数（应为0）、因评级过程违规受到的行政处罚数（应为0）。

5.2.2 从业人员能力与职业操守

组织应制定并实施工作于服务接触面（客户经理、信用分析师/评级分析师、项目负责人、评级委员会成员等）的从业人员的能力和职业操守要求，包括但不限于：

- a) 明确各岗位的任职资格和能力要求，确保其具备相应的财务会计、金融、法律法规、行业分析、供应商管理等专业知识；
- b) 建立以提升风险评估能力、信息分析能力、财务分析能力和客户服务能力为核心的培训机制；
- c) 所有参与评级工作的人员应具备相应的职业操守，实行信用评级人员回避制度，并签署《独立性声明》和《保密协议》。

5.2.3 项目承接与合同评审管理

组织应建立并实施项目承接与合同评审管理制度，包括但不限于：

- a) 项目承接评审：在承接项目前，应对委托方的行业特点、评估目的（公共采购或非公共采购）、资料可获得性、自身能力及独立性进行评审，确保具备承接条件。GB/T 23793—2017 适用于公共采购，非公共采购可参考使用。
- b) 合同评审管理：对服务合同进行评审，确保合同条款完整、清晰，符合法律法规要求。

5.2.4 信息采集与数据管理

组织应建立并实施供应商信息采集与数据管理制度，包括但不限于：

- a) 信息采集流程：制定信息采集作业指导书，明确信息采集的范围（基本条件、经营管理能力、财务状况、社会责任、发展潜力、产品或服务、交易信息等）、方法和标准，确保信息来源合法、真实、充分；
- b) 数据质量管理：建立数据校核机制，对采集的信息进行查证，确保数据一致性、完整性和准确性；
- c) 档案管理：妥善保管项目资料（包括原始信息、工作底稿、评级报告等），并建立档案管理制度。信用评价数据、信息应建档并严格保密。

5.2.5 评价模型与等级评定管理（核心业务流程）

组织应建立并实施覆盖信用等级评定核心过程的控制程序，包括但不限于：

a) 评价模型管理：建立科学、合理的供应商信用等级评价模型，包括基本指标和专项指标（综合素质、财务实力、可持续供应能力、发展潜力、交易信用、社会责任），并定期对模型进行有效性验证和维护；

b) 等级评定程序：建立信用评价小组（不少于两人）、信用评价委员会（5 名以上专业人员）、双人复核、专家评审、委员会投票等评定机制，确保评定过程独立、客观、公正；

c) 等级符号：使用的信用等级符号和定义应符合 GB/T 23793—2017 的规定，包括 AAA、AA、A、BBB、NR。

5.2.6 报告质量控制

组织应建立并实施评级报告质量控制制度，包括但不限于：

a) 报告模板与编制要求：制定标准化的报告模板，按照规定格式和内容要求编制评估报告，确保报告信息完整、逻辑清晰、结论明确。报告结构应包括封面、声明、概述、正文、评价结论及附件；

b) 内部审查机制：实行评级报告的内审制度，由未参与该项目评级的人员对报告的质量进行独立审查，确保评级结论的合理性和准确性。

5.2.7 后续跟踪管理与风险预警

组织应建立并实施供应商信用等级后续跟踪管理制度，包括但不限于：

a) 跟踪评级：在信用等级有效期内，定期或不定期对合格供应商的经营、财务状况等进行跟踪，收集影响其信用等级的重要事件；

b) 风险预警：一旦发现可能影响供应商信用等级的重大变化，应及时启动跟踪评级程序，并按规定向社会或委托方发布风险提示或调整信用等级。

5.2.8 信息披露与透明度

组织应建立并实施信息披露与透明度管理制度，包括但不限于：

a) 在官方网站等渠道公开信用评级的业务范围、评级流程、评级方法和评级模型框架（可披露核心要素）；

b) 公开信用等级的符号和定义；

c) 建立对审计和披露过程的监管记录。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

a) 在承诺的期限内（如 5 个工作日内）完成投诉的调查、核实、处理与反馈；

b) 所有投诉应有完整记录，并可用于趋势分析和改进。

5.2.10 服务改进措施

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 章给出的合格供应商信用服务要求，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 4.1~4.5 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：

远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

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 $E=1$ ：

评价期间发生因其责任导致的重大评级错误或信息泄露事故，并被证实的；

存在严重违法法律法规、行业标准的行为（如利益输送、虚假评级），并被证实的；

因服务质量问题被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响。

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 合格供应商信用服务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 合格供应商信用服务的特定管理要求(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表格

关键要素	管理成熟度水平				
	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 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

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	1A（A）
2	80~90	三级及以上	2A（AA）
3	90 及以上	四级及以上	3A（AAA）

附录 A

表 A.1 合格供应商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 (基于委托评估方视角体验)	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 业务接洽与 签约 (15)	4.1.1 业务流程透明度 (5.0)	客户经理清晰告知了评估流程、所需时间和费用，没有隐瞒环节。	1.5		
2		4.1.2 合同规范与公平性 (5.0)	合同条款清晰，双方权利、义务、保密和争议解决条款写得很清楚。	1.5		
3		4.1.3 沟通专业度与响应 (5)	客户经理对合格供应商信用评价业务很熟悉，能准确回答我的所有问题，沟通畅通。	1.2		
4		4.1.4 签约效率 (5)	从初次接触到合同签订，推进效率高，不拖沓。	0.9		
5	4.2 信息采集与 查证 (25)	4.2.1 资料清单详细性 (5)	提供的项目资料清单非常详细，涵盖了我需要准备的所有文件（基本条件、经营管理、财务、社会责任等）。	1.8		
6		4.2.2 尽职调查专业性 (5)	现场访谈/尽职调查时，评估师提出的问题专业、切中要害，展现了行业洞察力。	1.8		
7		4.2.3 信息保密感受 (5)	收集信息时，工作人员明确了保密措施，让我放心提供核心数据。	1.8		
8		4.2.4 采集过程效率 (5)	信息采集和查证过程高效，没有反复要求提供相同材料。	1.8		
9	4.3 模型与评定 (20.0)	4.3.1 评级方法的科学性 (5)	相信其依据GB/T 23793—2017采用的评级模型是科学、合理的，过程公正不随意。	1.8		
10		4.3.2 评定过程的公正性 (5)	感觉评定过程是严肃认真的，不是某个人说了算，有集体决策机制（评价小组+评价委员会）。	1.8		
11		4.3.3 申诉渠道畅通性 (5)	对评级结果有异议时，有清晰的申诉渠道和程序。	1.2		
12		4.3.4 评级结果的可理解性	评级等级的含义清晰（AAA、AA、A、BBB、NR），我能理解该等级代表的风险水平。	1.2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容 (基于委托评估方视角体验)	给定分值	体验系数 α	评价得分
		(5)				
13	4.4 报告交付与 解读 (25)	4.4.1 按时交付 (5)	评估报告在合同约定的时间内准时交付。	1.8		
14		4.4.2 报告内容完整性 (5)	报告内容完整，包含了评级依据、风险分析和清晰的等级结论。	1.8		
15		4.4.3 报告解读专业度 (5)	交付后有专人解读，详细说明了评级结论的支撑依据，解答了我的疑问。	1.8		
16		4.4.4 报告易读性 (5.0)	报告排版清晰、语言易懂。	1.5		
17	4.5 跟踪服务 (15)	4.5.1 主动跟踪频率 (5.0)	在等级有效期内，会主动联系我了解供应商最新情况。	1.5		
18		4.5.2 风险提示及时性 (5.0)	行业有重大政策变化或出现可能影响供应商信用的事件时，机构能及时向我提示。	1.5		
19		4.5.3 咨询响应态度与速度 (5)	我对报告提出任何疑问，都能在承诺时限内得到专业且耐心的答复。	1.8		
总分	100	—	—	30.3	—	—

附录 B

表 B.1 合格供应商信用服务管理成熟度等级描述

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 服务范围与目标	组织对自身业务范围的界定不清晰。管理目标初步建立，但未完全覆盖关键指标（如满意度、报告准时率），或所设定的目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态。	组织明确了业务范围，建立并实施了满足法律法规要求的管理目标，各项目目标可测量。已开始关注客户反馈并初步进行服务绩效监控，但目标未充分分解到各项目组或部门。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标，各项目目标基本实现。目标分解到各部门/项目组，并开始系统收集和分析KPI（如按时交付率、投诉率、评级稳定性等）。	各项目目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析精准识别服务瓶颈和改进点。	提供3年以上KPI数据并进行横向纵向对比。具备快速响应政策变化和市场创新需求的能力，能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如开发行业专项供应商评级、绿色供应链评级、ESG评级等）。
5.2.2 从业人员能力	组织未制定或仅制定了初步的从业人员能力与职业操守管理要求，缺乏系统性和标准化。评级工作依赖于个别骨干的个人经验，核心岗位（如信用分析师）的资质管理不严格。培训及职业操守教育缺失。	组织制定了基本的岗位说明书和年度培训计划并开始实施。培训内容包含部分核心模块（如评级流程、财务分析）。核心岗位人员资质基本满足要求，签署了基本的保密协议。	组织建立并实施了覆盖全员的岗位能力评价与职业操守培训管理制度，包括：1) 建立了覆盖全员的年度培训计划并有效实施；2) 培训内容包含评级理论、政策法规、行业研究、财务分析、职业操守等核心模块；3) 核心岗位持证上岗率高，独立性声明和保密协议签署率100%。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度呈上升趋势；能提供培训对评级准确性、效率提升的具体数据案例。	满足第四级要求，建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析，提供良好实践案例。培训与职业发展紧密结合，形成学习型组织。在行业内有良好的口碑，是行业人才培养和输出的重要机构。
5.2.3 项目承接与合同	组织未建立系统的项目承接与合同评审管理制度。项目承接和合同签订依赖个人经验，缺乏系统性的评审环节。评审记录缺失。	组织建立了初步的项目承接与合同评审管理制度，明确了评审和合同审核的基本要求并开始实施。评审过程逐步规范化，但记录的完整性和覆	组织建立并实施了标准化的项目承接与合同评审管理制度，包括：1) 承接项目前，进行了系统性的项目合规性与能力评审并记录；2) 合同评审有标准化的审核清单和记录，确保条款合法合规；3) 承接过程有	满足第三级要求。并能提供项目承接评审优化（如通过标准化评审模板加快响应速度）的改进示例。	满足第四级要求。项目承接和合同管理已成为实现服务创新和风险管理的基础工具。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
		盖度有待提高。	风险评估（区分公共采购和非公共采购）。		
5.2.4 信息采集与数据	未建立标准化的信息采集与数据管理制度。信息采集流程随意，缺乏明确的标准和记录。数据质量无校核机制，档案管理混乱。	组织建立了初步的信息采集与数据管理制度，明确了基本的资料清单和采集流程并开始实施。相关记录（如资料交接单、工作底稿）初步建立。	组织建立并实施了标准化的信息采集与数据管理制度,包括SOP:1) 信息采集有标准作业指导书（SOP）和质量校核机制;2) 数据安全管理制度到位，有明确的访问权限控制;3) 项目档案管理规范，查阅方便。	满足第三级要求。并能定期进行数据质量分析、信息采集效率分析，找出系统性问题并制定预防措施。	满足第四级要求。信息采集和数据管理实现数字化、智能化（如大数据采集、AI辅助信息校验、自动化工作底稿）。
5.2.5 模型与等级评定	未建立标准化的评价模型与等级评定程序。评级过程缺乏规范化，评级结论主观性强，缺乏双人复核或专业评审环节。使用的等级符号不符合GB/T 23793—2017。	组织建立了初步的评级模型与等级评定程序，明确了基本的评价指标和评定流程并开始实施。初步建立了双人复核机制。	组织建立并实施了标准化的评级模型与等级评定程序,包括SOP:1) 评级模型有明确的指标定义（含综合素质、财务实力、可持续供应能力、发展潜力、交易信用、社会责任等专项指标）、权重和计算规则，并定期进行有效性验证;2) 评定程序有严格的“双人作业、专业评审、委员会投票”机制;3) 等级符号和定义符合GB/T 23793—2017（AAA、AA、A、BBB、NR）。	满足第三级要求。并能定期进行评级模型回测和验证，根据宏观环境和行业变化对模型进行优化。能提供评级稳定性、准确性分析报告。	满足第四级要求。评级模型实现智能化、动态化(如引入机器学习算法进行辅助评级)。供应商信用评级的思想和方法在行业内具有引领地位。
5.2.6 报告质量控制	未建立标准化的报告质量控制制度。报告格式不统一，内容不完整，缺乏内部独立的质量审查程序。报告差错率高。	组织建立了初步的报告质量控制制度，明确了报告模板和基本编制要求。开始进行初步的内部审查，但审查深度不够。	组织建立并实施了标准化的报告质量控制制度，包括SOP:1) 使用标准的报告模板和编制指南;2) 实行严格的独立内审制度，对评级依据的逻辑性、数据准确性和结论合理性进行审查;3) 报告差错率控制在一定水平以内。	满足第三级要求。并能定期进行报告质量问题统计分析，找出系统性缺陷（如模板常见错误）并采取预防措施。	满足第四级要求。报告质量控制实现数字化、自动化的辅助。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.7 后续跟踪管理	未建立标准化的后续跟踪管理与风险预警制度。缺乏对已评定供应商的主动跟踪，无法及时识别重大信用风险变化。	组织建立了初步的后续跟踪管理制度，明确了定期回访或信息收集的基本要求并开始实施。初步建立了风险预警清单。	组织建立并实施了标准化的后续跟踪管理与风险预警制度，包括SOP：1) 有明确的跟踪频率和方式(如定期回访、舆情监控)；2) 对重大变化事件有及时触发跟踪评级的机制；3) 风险预警信息发布及时、准确。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如预警事件触发频率、跟踪响应时间）识别系统性问题，并主动改进跟踪流程。	满足第四级要求。跟踪管理实现自动化（如搭建实时的风险监控和预警平台）。
5.2.8 信息披露与透明度	未建立系统的信息披露制度。评级方法、流程等核心信息的公开程度极低，透明性差。	组织初步披露了评级流程和等级符号定义，但评级方法和模型未充分公开。	组织按标准化要求公开了评级流程、评级方法和核心评级模型框架，接受社会监督。	满足第三级要求，并能主动披露评级表现统计数据（如评级迁移矩阵），向社会展示评级质量。	满足第四级要求，并成为行业透明度的标杆，公开的评级方法论和统计数据的详尽程度、实用性在行业内领先。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。	组织建立了投诉与纠纷处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立，记录开始建立。	组织建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确受理、调查、处理、反馈的流程和时限。所有投诉有完整记录，并用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，并能提供最佳实践。
5.2.10 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对评级中出现的差错、投诉等问题，处理停留在被动应对层面，缺乏系统性的原因分析。	组织建立了初步的服务改进措施，对发现的问题（如报告差错）进行了初步的纠正。	组织制定并实施了标准化的服务改进措施，对不合格项（如评级偏差、客户投诉）进行根本原因分析，并采取纠正措施。结合客户反馈、满意度、内审等数据驱动改进。	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。改进成为企业文化的一部分。

表 B.2 合格供应商信用服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 服务范围与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员能力与职业操守	10	2	4	6	8	10
5.2.3 项目承接与合同评审	10	2	4	6	8	10
5.2.4 信息采集与数据管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 模型与等级评定管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 报告质量控制	10	2	4	6	8	10
5.2.7 后续跟踪管理与风险预警	10	2	4	6	8	10
5.2.8 信息披露与透明度	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施合格供应商信用服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 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 $M=1$ ：

5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

5.2.5、5.2.6、5.2.7 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：

20 分（含）~37 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

37 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；

59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；

90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。