

联标认证(江苏)有限公司标准

CTS Q/LBC 001-2025

企业信用管理体系 要求

2025-12-10 发布

2025-12-10

联标认证(江苏)有限公司 发布

目录

1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
3.1 企业信用评价	2
3.2 信用管理	3
4 组织所处的环境	3
4.1 理解组织及其所处的环境	3
4.2 理解相关方的需求和期望	3
5 确定管理体系的范围与信用评价的总体要求	3
5.1 组织边界和管理体系的边界和应用范围	3
5.2 信用评价原则	3
5.2.1 独立性	4
5.2.2 客观性	4
5.2.3 可操作性	4
5.2.4 安全性	4
5.3 保持管理体系的成文信息	4
6 领导作用	4
6.1 领导作用和承诺	4
6.2 支持其他管理者	5
6.3 信用管理方针	5
6.4 组织的作用、职责及权限	5
7 策划	5
7.1 应对风险和机遇的措施	5
7.1.1 风险和机遇的确定	5
7.1.2 应对风险和机遇的措施	5
7.2 管理目标及其实现的策划	6
7.2.1 信用管理目标	6
7.2.2 如何实现信用管理目标	6
8 支持	6
8.1 资源	6
8.2 能力	7
8.3 意识	7
8.4 沟通	7
8.5 成文信息	7
8.5.1 总则	7
8.5.2 成文信息的创建和更新	8
8.5.3 成文信息的控制	8
9 运行	8
9.1 运行策划和控制	8
9.2 应急准备和响应	9
10 改进	9
10.1 总则	9
10.2 不符合和纠正措施	9
10.3 持续改进	10

1 范围

本文件规定了组织用于提升企业信用管理体系管理绩效的相关管理体系要求，给出了企业信用等级评价指标技术规范使用规范。本标准为下列情况规定了通用要求：a) 需要证实其具有稳定提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力；b) 通过体系的有效应用，包括体系改进的过程，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增加顾客满意。本标准规定的所有要求是通用的，旨在适用于任何规模、类型和性质的组织。

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。其中，注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 19000-2015 质量管理体系基础和术语（ISO 9000:2015）

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系

GB/T 22117-2008 信用基本术语

GB/T 23794-2015 企业信用评价指标

GB/T 23793-2017 信用基本分类与编码规范

GB/T 39412-2020 企业信用信息共享与应用规范

GB/T 18000-2016 声明的术语和定义（适用本文件）

GB/T 22118-2014 企业信用信息采集、处理和提供规范（适用本文件）

3 术语和定义

GB/T 22117-2008、GB/T 23794-2015 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 企业信用评价

对企业履行相应经济承诺的行为、能力和意愿等方面进行的综合评价活动。

3.2 信用管理

为达成特定信用目标而相互联系、协调、配合的过程，对承诺 / 承诺兑现的评价，并根据评价结果进行调整和一系列相互联系的活动集合。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其信用管理相关的内部和外部问题，包括：

外部环境：可能影响组织法律、技术、竞争、市场、社会、经济和自然环境方面；不论国际、国家、地区、地方。

内部环境：可与组织的理念、价值观、文化等有关。

注：这些内部和外部因素可能对组织的信用管理体系产生影响。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：a) 与组织信用管理有关的相关方（包括但不限于供应商、制造商、外包方、分销商、零售商、顾客）；b) 这些相关方在信用管理方面的需求和期望；c) 这些需求和期望中哪些是合规义务。

5 确定管理体系的范围与信用评价的总体要求

5.1 组织边界和管理体系的边界和应用范围

确定边界和范围时，组织应考虑：a) 组织所界定的外部和内部问题；b) 组织的产品和服务；c) 组织及其运营的物理边界；d) 其相关方的需求和期望；e) 其组织单元、职能和物理位置；在范围内，组织的所有活动、产品和服务均应纳入管理体系。

注：若组织的信用管理体系的应用范围不适用本文件的某些要求，应说明理由。组织应证实任何不适用的要求，不能影响组织确保其信用管理体系符合顾客要求和适用的法律法规要求的能力或责任，否则不能声称符合本文件。边界和范围应作为成文信息形成文件，并可为相关方所获取。

5.2 信用评价原则

5.2.1 独立性

评价机构应独立、公正、客观地对企业的信用状况进行评价，确保企业信用评价结果的公正性和客观性。

5.2.2 客观性

企业信用评价指标应具有客观性、逻辑清晰，避免重复和矛盾。

5.2.3 可操作性

企业信用评价各项指标应便于理解、操作和使用。

5.2.4 安全性

采取必要措施，确保企业信用评价过程中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用的状态。

5.3 保持管理体系的成文信息

组织的信用管理体系应包括：

- a) 本文件要求的成文信息；
- b) 组织确定的、为确保信用管理体系有效性所需的成文信息。

6 领导作用

6.1 领导作用和承诺

最高管理者应通过以下方面证实其对信用管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对信用管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立信用管理体系的范围和相关方的需求和期望的信息；
- c) 确保制定信用管理体系的方针和目标，且与组织战略方向一致；
- d) 在组织内部促进信用管理方法的理解；
- e) 确保信用管理体系所需的资源是可获得的；
- f) 确保管理体系的要求融入组织的业务过程；
- g) 确保管理体系的有效实施；
- h) 促进管理体系绩效的改进；

- i) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥其领导作用；
- j) 促成人员积极参与，指导和支持他们为信用管理体系的有效性作出贡献。

6.2 支持其他管理者

最高管理者应确保在其负责的领域发挥其领导作用。

6.3 信用管理方针

最高管理者应在组织内建立、保持和沟通信用管理方针，方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立信用管理目标提供框架；
- c) 包括满足适用要求的承诺；
- d) 包括持续改进信用管理体系的承诺。

信用管理方针应作为成文信息，可获得并保持。

6.4 组织的作用、职责及权限

最高管理者应确保组织内相关的职责、权限得到规定和沟通。

7 策划

7.1 应对风险和机遇的措施

7.1.1 风险和机遇的确定

组织应确定与信用管理体系相关的潜在风险和机遇，以及可能影响其信用管理体系的因素，包括：

- a) 确保管理体系能够实现其预期结果；
- b) 预防或减少不期望的影响；
- c) 实现持续改进。

7.1.2 应对风险和机遇的措施

组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；

- b) 在管理体系过程中整合并实施这些措施；
- c) 评价这些措施的有效性。

注：应对措施可包括规避风险、为获取机遇承担风险、消除风险源、改变风险的可能性或后果、分担风险、或保留风险。

7.2 管理目标及其实现的策划

7.2.1 信用管理目标

组织应针对相关职能、层次和信用管理体系所需的过程建立信用管理目标，目标应：

- a) 与信用方针保持一致；
- b) 可测量（如可行）；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 与提供合格的产品和服务以及增强顾客满意相关；
- e) 予以监视；
- f) 予以沟通；
- g) 适时更新。

目标应形成成文信息。

7.2.2 如何实现信用管理目标

组织应策划如何实现信用管理目标，包括：

- a) 要做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果。

8 支持

8.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和改进信用管理体系所需的资源。

8.2 能力

组织应：

- a) 确定影响信用管理绩效和合规性的人员所需的能力；
- b) 确保这些人员是胜任的；
- c) 适用时，采取措施以获得所需的能力；
- d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适当的措施可包括对在职人员进行培训、指导，或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

8.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- a) 信用管理方针；
- b) 与他们相关的信用管理目标；
- c) 他们对信用管理体系有效性的贡献，包括改进信用绩效带来的益处；
- d) 不符合信用管理体系要求的后果。

8.4 沟通

组织应确定与信用管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；
- d) 如何沟通；
- e) 由谁负责。

8.5 成文信息

8.5.1 总则

组织的信用管理体系应包括：

- a) 本文件要求的成文信息；
- b) 组织确定的、为确保信用管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，信用管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：组织的规模、组织类型、活动、过程、产品和服务的类型；过程的复杂程度；人员的能力。

8.5.2 成文信息的创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（如标题、日期、作者、索引编号）；
- b) 格式（如语言、软件版本、图示）和媒介（如纸质、电子）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

8.5.3 成文信息的控制

信用管理体系和本文件所要求的成文信息应予以控制，以确保：

- a) 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- b) 予以妥善保护（如防止泄密、不当使用或缺失）。

9 运行

9.1 运行策划和控制

组织应策划、实施和控制满足信用管理要求以及实施第 7 章所确定的措施所需的过程，通过：

- a) 确定产品和服务的信用要求；
- b) 建立下列内容的准则：
过程；
产品和服务的接收；
- c) 确定符合信用要求所需的资源；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息，以：
确信过程已经按策划进行；
证实产品和服务符合要求。

注：确定产品和服务要求时，组织应考虑合规义务、组织认为必要的任何附加要求。

9.2 应急准备和响应

组织应确定可能对信用管理体系产生影响的潜在紧急情况 and 事故，并策划应对措施，包括保持成文信息。组织应：

- a) 对实际发生的紧急情况和事故作出响应；
- b) 定期评审和修订应急准备和响应程序，必要时；
- c) 对应急准备和响应程序进行测试，可行时。

10 改进

10.1 总则

组织应确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。改进包括：

- a) 改进信用管理体系的绩效；
- b) 纠正、纠正措施和持续改进。

10.2 不符合和纠正措施

当发生不符合时，组织应：

- a) 对不符合做出响应，适用时：

采取措施控制和纠正不符合；

处理不符合的后果；

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，避免其再次发生或在其他地方发生：

评审不符合；

确定不符合的原因；

确定是否存在或可能发生类似的不符合；

- c) 实施所需的措施；

- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；

- e) 必要时，更新成文信息。

纠正措施应与所产生不符合的影响相适应。

10.3 持续改进

组织应持续改进信用管理体系的适宜性、充分性和有效性。