



# 企业合同信用（履约能力）评价认证规则

KBRZ-GZ-18

北京坤标检验认证有限公司

## 目 录

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1 范围.....                    | 2  |
| 2 规范性引用文件.....               | 2  |
| 3 术语和定义.....                 | 2  |
| 4 总则.....                    | 3  |
| 5 初次认证.....                  | 7  |
| 6 监督评价.....                  | 9  |
| 7 再认证.....                   | 10 |
| 8 认证暂停、恢复和撤销.....            | 10 |
| 9 认证证书及标志使用.....             | 11 |
| 10 与其他管理体系的结合评价.....         | 12 |
| 11 多场所客户的评价和认证.....          | 13 |
| 12 KBRZ 的其他职责.....           | 14 |
| 13 申请方的权利与义务.....            | 15 |
| 14 受理组织的申诉.....              | 16 |
| 15 信息通报.....                 | 18 |
| 16 认证收费标准.....               | 18 |
| 17 企业合同信用评价（履约能力评价）人员要求..... | 18 |
| 附录 1 企业合同信用评价（履约能力评价）流程图:    | 20 |

## 1 范围

1.1 为确保 KBRZ 对认证客户认证、评价工作的公正、有效，满足国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准，特制定本文件。

1.2 本文件规定了对申请客户进行企业合同信用评价的通用政策和程序，适用于已进行企业合同信用建设的企业依据 GB/T33718-2017 《企业合同信用指标指南》开展合同信用评价活动。其他类型企业或相关评价活动也可参照使用。

由于GB/T33718-2017 《企业合同信用指标指南》中企业合同信用企业的定义是“遵守合同相关法律、法规和规章等方面以及在合同签订,履约、管理、纠纷处理等各环节的信用情况”，因此，本标准也可以作为企业履约能力评价的依据。

本文件未明确规定的执行KBRZ相关的公司文件。

企业合同信用 credit of business contracts，为方便使用，缩写为CBC。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

GB/T 4754国民经济行业分类

GB/T 22116—2008企业信用等级表示方法

GB/T 22117—2008信用基本术语

《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业[2011]300号

## 3 术语和定义

### 3.1 信用credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

注1:承诺包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约约定的,社会合理期望等社会责任的内容。

注2:在经济领域,信用的含义等同于交易信用,是指交易各方在信任基础上,不用立即付款或担保就可获得资金、物资或服务的能力。这种能力以在约定期限内履约为条件,并可以使用货币单位直接度。

注3:在社会领域,信用难以用货币度量。

### 3.2 企业合同信用credit of business contracts

企业遵守合同相关法律、法规和规章等方面以及在合同签订,履约、管理、纠纷处理等各环节的信用情况。

### 3.3 评价evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

### 3.4 评价体系 evaluation system

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

### 3.5 评价指标 evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

### 3.6 中小企业划型标准

现行《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）是经国务院同意，由工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于2011年6月发布的。为适应国民经济和促进中小企业发展需要，工业和信息化部与统计局会同有关部门开展了《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）研究修订工作，已形成修订征求意见稿，2021-04-23至2021-05-23，已公开征求社会各界意见。因此，本规则对中小企业的划型采用2021年发布的《中小企业划型标准规定（修订征求意见稿）》，具体见KBRZ-GZ-18-1《企业合同信用评价认证规则附录》中附录2《大中小微型企业划分标准》，如正式发布有变更再修订本规则。

## 4 总则

4.1 KBRZ依据国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准等开展对申请组织的企业合同信用评价（履约能力评价）活动。

4.2 KBRZ所确定的企业合同信用评价指标具备如下特性：

- 1) 客观性：企业合同信用指标应客观如实地反映企业合同信用的状况，保证评价的结果公平、公正
- 2) 典型性：企业合同信用指标应能反映影响评价对象合同信用状况的典型要素。
- 3) 系统性：企业合同信用指标各要素应相对独立，又互为补充，形成一个完整的体系，以多方位、多角度反映企业合同信用状况。
- 4) 可操作性：企业合同信用指标应具有实用性和可行性，相关要素可采集，便于操作。

4.3 KBRZ对申请组织的认证活动遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效、从业回避和非歧视的原则。

回避原则：KBRZ应对委托方委托事项进行初步判断，再行签订合同。主要判断事项应包括是否需要进行从业回避等。从业回避主要包括但不限于下列规定：

- 1) KBRZ与被评对象存在资产关联或者其他利害关系，可能影响企业合同信用评价（履约能力评价）活动客观公正性的，KBRZ不得提供有关该被评对象的企业合同信用评价（履约能力评价）报告；

2) KBRZ高级管理人员近1年内曾在被评对象任职，或其直系亲属目前在被评对象担任高级管理职务的，KBRZ不得提供有关该被评对象的企业合同信用评价（履约能力评价）报告；

3) KBRZ高级管理人员与被评对象有除企业合同信用评价（履约能力评价）业务收费之外的其它重大经济利益关系，KBRZ不得提供有关该被评对象的企业合同信用评价（履约能力评价）报告；

4) 信用评估人员近1年内曾在被评对象任职，或其直系亲属目前在被评对象担任高级管理职务的，该信用评估人员应予回避；

5) 信用评估人员与被评对象有除企业合同信用评价（履约能力评价）业务收费之外的其它重大经济利益关系，该信用评估人员应予回避。

4.4 KBRZ不对申请认证的组织提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

4.5 KBRZ对承诺满足法律法规要求开展经营活动的组织实施认证。KBRZ对申请认证的组织的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ有责任将申请组织的相关信息向有关部门通报。

4.6在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明服务组织存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ将不予受理。

4.7KBRZ对认证客户的认证仅表明，KBRZ承认获准认证的认证客户在认证范围内的企业合同信用评价（履约能力评价）达到相关标准要求；始终一致地达到认证标准和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是KBRZ。

4.8 KBRZ对认证资格的处理，执行本规则第8条。

4.9 获证客户以其他适当方式对外宣传获证信息，执行本规则第9条。

4.10 与其他管理体系认证或其他体系评价的结合评价，执行本规则第10条。

4.11 KBRZ对具有多场所认证客户的认证，执行本规则第11条。

4.12 申请方、获证组织的权利与义务，执行本规则第12条。

4.13 KBRZ对认证客户的申诉处理，执行本规则第13条。

4.14获证客户应向KBRZ通报有关信息。执行本规则第14条。

4.15对认证客户的认证服务收费，执行本规则第15条，不接受任何组织或其他认证活动相关利益方的资助。

4.16 企业合同信用评价（履约能力评价）认证工作流程：见KBRZ-GZ-18-1《企业合同信用评价认证规则附录》中附录1《企业合同信用评价（履约能力评价）流程图》。

4.17 本规则在GB/T33718-2017企业合同信用指标结构的基础上，对各项指标进行详细说明并赋值，现场评价可依据企业实际情况进行评分，

## 4.18 最终分值计算

4.18.1 根据指标项所占的分值，结合企业实际情况进行打分，定性描述的分值，其实际得分为0~最高分；定量描述的分值，其实际得分为0或最高分必须满足的指标项，如企业营业执照、相关资质等，实际得分为0或最高分；

4.18.2 企业合同信用评价（履约能力评价）最终得分为各指标总和；

如果业务范围覆盖多专业，不同产品/服务对应的专业指标项分别计分，再取平均值，为该指标项最终分值。

## 4.19 等级判断

按照GB/T 22116-2008《企业信用等级表示方法》，根据企业合同信用评价（履约能力评价）最终得分，给出企业合同信用等级。

1) GB/T 22116-2008《企业信用等级表示方法》，按照信用程度，企业合同信用等级原则上从高到低分为A, B, C, D四等。每等可进一步细分为级。每个信用等级的细分差别，可用表示字母的数量来区分。在同一等中，字母数量越多（最多三个），表示信用程度越高。例如，A级可细分为AAA级、AA级、A级。每个细分级别的微调，可在细分级别表示字母后加上“+”或“-”表示。例如，A级可微调为A+级或A-级。AAA级为最高，可向下微调。D级为最低，不再细分差别、不做微调。

## 2) 企业信用等级含义

- a) 企业信用等级的A等，表明企业在一定期限内信用风险很小。
- b) 企业信用等级的B等，表明企业在一定期限内信用风险较小。
- c) 企业信用等级C等，表明企业在一定期限内信用风险较大。
- d) 企业信用等级D等，表明企业在一定期限内信用风险很大。

3) GB/T 22116-2008《企业信用等级表示方法》中，没有给出对ABCD等级对应的分值，本规则给出了详细的分值对照，确保等级判定的一致性。

| 等级<br>指标             | A (100~86) :<br>AAA 100~96<br>AA 95~91<br>A 90~86   | B (85~71) :<br>BBB 85~81<br>BB 80~76<br>B 75~71   | C (60~70) :<br>CCC 70~66<br>CC 65~60   | D<br><60  |
|----------------------|---|---|--|---|
| 企业合同信用（履约能力）<br>总体描述 | 企业合同信用（履约能力）A等企业：应在一定时期内企业合同信用（履约能力）风险很小，具有维持高水平企业合同信用（履约能力）的主观意愿、产品保障能力。在一定时期内无企业合同信用（履约能力）不良行为记录。并满足下列要求。 | 企业合同信用（履约能力）B等企业：应在一定时期内企业合同信用（履约能力）风险较小，具有维持其企业合同信用（履约能力）水平的主观意愿、产品保障能力，近期无企业合同信用（履约能力）不良行为记录，并满足下列要求。 | 企业合同信用（履约能力）C等企业：是在一定时期内企业合同信用（履约能力）风险较大，维持其企业合同信用（履约能力）水平的主观意愿不强、产品质量/供货不稳定、保障能力较低，在近期内存在企业合同信用（履约能 | 企业合同信用（履约能力）D等企业：是在一定时期内企业合同信用（履约能力）风险很大，企业违法生产经营，且给社会和（或）顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。当企业发生下列行 |

|                  |   |  |  |   |
|------------------|---|--|--|---|
|                  |   |  | 力) 相关不良行为记录, 但未出现严重失信事件, 也未因失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。<br>当企业发生下列行为之一时。 | 为之一时。   |
| 合规               | 一定时期内遵守相关法律法规, 满足法定资质, 行政许可, 强制性标准和强制性认证等方面要求   | 近期遵守相关法律法规, 满足法定资质, 行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求。   | 实行行政许可管理的企业、实施强制性标准和强制性认证的产品, 未满足行政许可、强制标准或强制认证的要求, 但在规定的期限内通过整改达到要求。  | 企业法定资质失效。实行行政许可管理的企业、实施强制性认证的产品, 未满足行政许可或强制认证的要求, 且在规定的整改期限内仍未达到要求。 |
| 企业合同信用 (履约能力) 管理 | 重视企业合同信用 (履约能力) 的管理工作, 将提高企业合同信用 (履约能力) 水平纳入其管理理念和目标中, 能够通过企业合同信用 (履约能力) 的有效管理实现企业合同信用 (履约能力) 水平的持续改进。                      | 重视企业合同信用 (履约能力) 的管理, 具有能够兑现其企业合同信用 (履约能力) 承诺的能力。   | 近期内存在质量/供货等方面的违法、违规记录, 但未造成重大人身危害或经济损失。                                | 有严重质量/供货等违法、违规行为, 且被吊销行政许可、吊销营业执照或移送司法机关。                           |
| 产品提供             | 按照标准或合同要求提供产品, 质量稳定、信誉高, 近期无因质量问题导致的索赔和退货, 一定时期内无质量事故。  | 按照标准或合同要求提供产品, 质量稳定, 近期内无质量事故。   | 产品质量不稳定, 产品质量低于企业明示或承诺标准。在近期内存在产品质量监督抽查或监督检查不合格记录。                     | 产品无标准生产, 近期屡次。大量生产经营假冒伪劣产品, 连续受到执法监督处罚或连续发生质量监督抽查不合格的情况。            |
| 质量管理             | 质量管理体系健全, 能够跟踪、监测产品的质量状况; 重视企业合同信用 (履约能力) 保障能力建设, 人力、财力, 设备设施等资源充分; 技术先进且成熟度高; 具有较强的质量风险控制和应急能力, 必要时能够提供产品质量担保; 能够及时处理顾客投诉。 | 质量管理体系较健全; 重视企业合同信用 (履约能力) 保障能力建设, 人力、财力、设备设施等资源较充分; 技术成熟度较高; 具有一定的质量风险控制和应急能力; 能够及时处理顾客投诉, 解决因质量问题导致的索赔和退货。 | 在产品质量上存在虚假宣传行为, 但未造成重大人身危害或经济损失。                                       | 近期屡次进行产品质量的虚假宣传, 给社会和 (或) 顾客造成重大人身危害或经济损失。                          |
| 社会责任             | 积极承担社会责任, 在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录; 关注顾客价值, 顾客满意度处于行业领先水平。  | 能够承担相应的社会责任, 在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录; 顾客满意度不低于行业的平均水平。  | 未能及时解决因企业责任而引起的质量投诉, 索赔和退货, 发生过因质量问题而导致的一般事故。                          | 近期发生重大质量事故或连续发生质量事故, 给社会和 (或) 顾客造成重大人身危害或经济损失。                      |

## 5 初次认证

### 5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件：在中华人民共和国境内注册的企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证。

- 1) 具有法律地位；统一社会信用代码信息登记齐全。
- 2) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求；无制假行为；
- 4) 已依据 GB/T 33718-2017 《企业合同信用指标指南》进行了内部评价和管理评审，且内部评价分值达到 70 分以上，即至少达到 B 级；
- 5) 通常情况下，企业建立的企业合同信用管理运行 3 个月以上；
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。
- 7) 近一年内无重大质量、安全和环保事故；或经新闻媒体曝光并产生恶劣影响的企业责任事故；或违反企业诚信生产，造成恶劣社会影响，用户和消费者向执法部门举报、投诉，经查属实等情况。
- 8) 无其他批量性、系统性问题。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时，申请人还应提供进一步的材料，以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于：

- 1) 公司的营业执照
- 2) 公司介绍
- 3) 公司的组织架构图
- 4) 合同信用评价（履约能力评价）所涉及的财务数据表（客户应如实填写完整，并盖章），所需要的财务数据指标汇总见 KBRZ-GZ-18-1 《企业合同信用评价认证规则附录》附录 5 《合同信用评价（履约能力评价）所涉及的财务数据汇总表》。
- 5) 公司获得的体系证书或荣誉证书（有则提供）
- 6) 合同信用管理制度（或管理手册）
- 7) 如申请的认证范围需要环评，需提供相应环评资料

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时，申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.1.4 KBRZ 在收到认证申请后，进行申请评审，核查是否具备以上条件及其他需要满足的要求，解决双方在理解上的差异，必要时可对申请人进行访问。

- 1) 通过申请评审的，KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知，并签署《认证合同》，明确双方的权利和义务，包括信息通报的义务

- 2) 不符合申请条件的，KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知，并阐明理由。
- 3) 对不予受理有异议的，申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。
- 4) 申请评价的业务范围代码，须评出管理体系的专业代码 35.02.00，同时根据申请范围评审到大类。

5.2 初次认证的准备

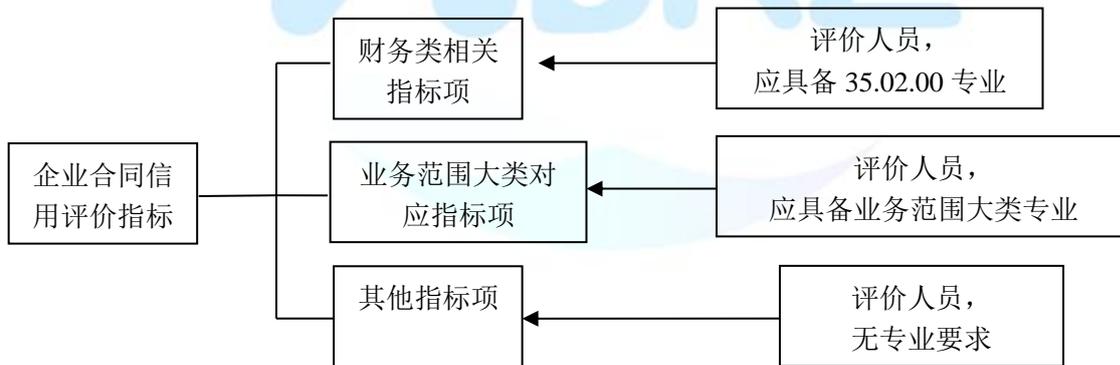
5.2.1 KBRZ 根据申请内容，考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数（见 16.2 条款），确定并策划认证评价方案，组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议，可向 KBRZ 提出。

5.2.2 审核组构成：

(1) 不论是初审、监督、再认证，组建的信用评价小组至少由 2 名信用评估人员组成，其中 1 名为组长。

(2) 审核组内应有至少一名信用评价人员，具备 35.02.00 专业，评价文件 KBRZ-GZ-18-1 《企业合同信用评价认证规则附录》中附录 4 《企业合同信用指标评价表》中带▲号部分；应有至少一名信用评价人员，其专业满足申请的业务范围能力要求；如申请的范围覆盖多个专业，审核组应整体上具备申请评审输出确定的审核能力。评价《KBRZ-GZ-18-1 企业合同信用评价认证规则附录》中附录 4 中的带●号部分；

(3) 企业信用评价指标项及对应的评价组如图：



(4) 评价小组成员均应参加 GB/33718-2017 《企业合同信用指标指南》及所要求的评价知识的培训，并通过考核。

5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

5.4 初次认证的评价实施

通常情况下，现场评审前，评审组实施初步文件评审，对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合，申请人实施纠正，评审组验证后，实施现场评价。

#### 5.4.1 现场评价

5.4.1.1 评价通常从首次会议开始，评价过程中，评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.1.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析，对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以《问题清单》形式告知申请人。

5.4.1.3 根据 GB/T33718-2017《企业合同信用指标指南》标准要求，结合企业实际情况，按照《KBRZ-GZ-18 -1 企业合同信用评价认证规则附录》中附录 4 内容进行打分。

5.4.1.4 在评价过程中，可提出不符合项或改进项（即高减分项），在对应条款处详细描述。

5.4.1.5 在评价过程中，两名评价人员应保证一定时间的沟通过程，以对评价对象在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断公正。

#### 5.5 评价报告

依据评审发现，综合打分，形成评审结论；对不符合项或改进项（即高减分项）进行描述，提出整改要求，KBRZ为每次评价活动提供书面报告。

5.6 如果发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，则客户应向 KBRZ 再次提出申请，并提交所有不符合纠正的证据。KBRZ 根据情况重新安排评价小组现场验证不符合得到纠正的有关信息。

本次评价将作为上次评价的补充。

#### 5.7 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会 的信息等）进行复核，并作出认证决定。

#### 5.8 批准

认证决定通过后，提交总经理进行批准。

#### 5.9 认证文件

通过认证决定后，KBRZ为申请人颁发有效期为3年的企业合同信用评价（履约能力评价）证书，标示获得的信用等级。

同时，KBRZ在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注： KBRZ 网站（[www.bjkbrz.com](http://www.bjkbrz.com)），认监委网站[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)

## 6 监督评价

6.1 KBRZ 按照认证方案的要求，每 12 个月对获证组织实施监督，以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

6.2 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响，填写《客户信息变更申请表》，变更认证证书。

6.3 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

#### 6.4 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后，由评审组长完成监督评价报告。

#### 6.5 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料，对监督评价报告实施复核，符合要求的，保持企业合同信用评价（履约能力评价）等级；对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的，经认证评定后，做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户；对于需等级变更的，更新认证证书。

#### 6.6 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督评价同时进行。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

#### 6.7 非例行监督

当出现下列情况时，KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉；
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更，可能影响经营活动或服务正常运行；
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光；
- d) KBRZ 认为有必要时。

## 7 再认证

7.1 证书到期前，企业需要保持认证资格时，可申请再认证，证书保持/变更星级，再认证与初次认证流程相同。再认证审核时将初审、监督的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。

## 8 认证暂停、恢复和撤销

### 8.1 发生下列情况，暂停认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况；
- b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决；
- c) 违反了 KBRZ 的认证方案或程序要求的情况；
- d) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。
- e) 发生严重质量、环境、安全事故。

8.2 暂停期间内，消除了暂停原因，经核实后，可恢复认证证书。

### 8.3 发生下列情况，撤销认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况；
- b) 发生任何违反许可协议的情况；
- c) 在暂停期间，未采取有效措施的情况；
- d) 未履行应负的财务结算责任。

## 9 认证证书及标志使用

### 9.1 认证证书和标志

- a) 认证证书：KBRZ 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；
- b) KBRZ 徽标：代表 KBRZ 本身的图形符号；
- c) 注册号：KBRZ 授予已认证组织的唯一性代码；
- d) 标志：表明某种状态的图形符号。标志包括认证标志；
- f) 认证标志：KBRZ 颁发的、供获准认证组织使用、表示其认证资格的图形符号。KBRZ 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志；
- g) 认证证书名称可以为“企业合同信用评价认证证书”，也可以为“履约能力评价认证证书”，合同受理时由合同评审岗与客户商定。

### 9.2 徽标、标志、联合标志

KBRZ徽标



### 9.3 认证证书使用规则

- 1) 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件内容时，应准确地表述其认证状态和认证范围，避免产生误导或歧义。
- 2) 获证客户的名称、地址等发生变化时，应向 KBRZ 提出变更申请，并换发认证证书；当认证范围发生变化时，KBRZ 将评价的结果换发认证证书。
- 3) 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件，且应清晰可辨。
- 4) 获证客户被撤销或注销认可资格后，应立即交还认证证书。

### 9.4 对于误用或滥用 KBRZ 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理

- 1) KBRZ 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 KBRZ 认证标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理，包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。
- 2) 被暂停或撤销（含注销）认证资格的获证客户，如果继续使用 KBRZ 认证标识以及声明认证状态的，KBRZ 有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失并承担法律责任。
- 3) 获证客户由于使用 KBRZ 认证标识、认证证书以及声明认证状态，而导致其他机构提起诉讼，如未及时通告 KBRZ 或者给 KBRZ 造成声誉或经济上的损失，KBRZ 将撤销其认证资格，并有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失及相关法律责任。
- 4) 上述获证客户或个人应对 1 至 3 项中情形导致 KBRZ 产生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：KBRZ 采取前述处理措施所发生的费用，KBRZ 承担的各种罚款、赔偿费用，裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

### 9.5 认证标志使用要求

获得企业合同信用评价（履约能力评价）等级的组织应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，可以将认证标志悬挂在获得企业合同信用评价（履约能力评价）认证的区域内，标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，不得利用认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

## 10 与其他管理体系的结合评价

企业合同信用评价（履约能力评价），可以与其他管理体系或评价体系一起进行结合审核，但不能实施一体化审核，审核文件包应分别整理，审核计划应单独安排。

与质量管理体系一起审核时，审核人日可在基础人日（见16.2条款）的基础上减少最多30%，具体可根据企业的具体情况、审核组情况而定。通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

与企业信用评级/企业质量信用评级一起审核时，审核人日可在基础人日（见16.2条款）的基础上减少最多50%，具体可根据企业的具体情况、审核组情况而定。通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

## 11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的企业合同信用评级（履约能力评价），通常，初次认证及后续的监督需在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么可基于以往企业合同信用评级（履约能力评价）的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，KBRZ 基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部评价方案中；
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与企业合同信用评级（履约能力评价）有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

11.4 KBRZ 确认进行企业合同信用评级（履约能力评价）的各个场所都满足 11.3 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

- 1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：
  - a) 内部评价的结果；
  - b) 场所规模的差异；
  - c) 不同场所在实施企业合同信用评级（履约能力评价）管理方面的差异；
  - d) 任何不同的法规要求；
  - e) 业务活动的差异及复杂程度；
  - f) 不同地域及其分布；

3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法，以确保：

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其信用管理的适宜性、充分性和有效性；
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注1：设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注2：每次抽样的场所最低数量一般为分场所数量的平方 ( $y = \sqrt{x}$ )

## 12 KBRZ 的其他职责

在进行企业合同信用评价（履约能力评价）的过程中，应履行下列职责：

- a) 遵守法律、法规及规章规定，遵守行业自律性规范，不从事违法违规活动；
- b) 依法采集信用信息。不以骗取、窃取、胁迫或者其他不正当手段采集，不损害个人、企业合法权益，不得妨碍社会公共利益和安全；
- c) 依法遵守信用信息保密原则。不得损害个人、企业及其他社会主体的合法权益，不得妨碍社会公共利益和安全；
- d) 依照企业合同信用评价（履约能力评价）原则和标准、程序，独立、客观、公正的开展企业合同信用评价（履约能力评价）工作，保证评价过程与评价结果的客观、公正、合法；应建立并严格执行业务信息保密制度，以维护被评对象的合法权益，包括但不限于：
  - 1) KBRZ应在信息的采集、记录、备份、分析及报告各环节建立信息保密与安全措施；
  - 2) KBRZ应对被评对象存档资料进行集中管理，无关人员不得随意调阅；
  - 3) KBRZ不得利用评价过程中知悉的被评对象商业秘密，为自己或他方谋取不正当利益；
  - 4) KBRZ与被评对象或委托方约定的保密事项及商业秘密，未经书面同意，不得提供给任何第三方（法律、法规等另有规定的除外）；
  - 5) 企业合同信用评价（履约能力评价）结果应依据有关规定合法公布。
- e) 征信机构与被评对象存在资产关联或者其他利害关系，可能影响企业合同信用评价（履约能力评价）活动公正性的，不得提供有关该企业信用状况的信用报告；
- f) 评估人员与被评对象存在资产关联或者其他利害关系，可能影响企业合同信用评价（履约能力评价）活动公正性的，应予回避；

- g) 不得向委托方及其他相关当事方额外索取或接受约定服务费之外的任何利益；
- h) 法律、法规、规章等规定的其他职责。
- i) 信息保密

### 13 申请方的权利与义务

- 1) 获得认证后持续有效满足相关服务标准。
- 2) 遵守相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。接受认可部门的见证评审。
- 3) 获得认证后发生以下情况时，及时向 KBRZ 通报：
  - a) 客户及相关方有重大投诉。
  - b) 提供的产品或服务被行业监管部门认定不合格。
  - c) 发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染，失信曝光等。
  - d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；认证范围覆盖人数、认证范围变更；经营活动过程的重大变更等。
  - e) 出现影响经营或服务质量的其它重要情况。
- 4) 在获得认证后，对认证的宣传符合下列要求。
  - a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 KBRZ 的要求；
  - b) 不做出有关于其认证资格的误导性说明；
  - c) 不以误导性方式使用认证证书或认证标志；
  - d) 在其认证被撤销时，按照 KBRZ 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
  - e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
  - f) 不在引用其服务认证资格时，暗示对管理体系或过程进行了认证；
  - g) 不暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
  - h) 在使用认证资格时，不得使 KBRZ 和认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 5) 为实施评价做出所有必要的安排，包括初次认证、监督、其他评价、再认证和解决投诉，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件。
- 6) 为 KBRZ 评价员安排交通、食宿等。
- 7) 按期向 KBRZ 交纳本合同约定的认证费用。
- 8) 初次评价应提供一个服务周期的有效证据，包括开展了有效的内部评价。

9) 为到场的观察员如认可评审员、实习评价员提供条件。

## 14 受理组织的申诉

认证客户或获证组织对认证决定有异议时，KBRZ接受申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知告知申诉人，若认为KBRZ未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉010-82262841

### 14.1 申诉

#### 14.1.1 申诉的提出

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在10个工作日内以书面形式提交综合部。

#### 14.1.2 申诉的受理

综合部接到申诉一周内做出是否受理的决定，并给申诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

#### 14.1.3 申诉的处理

(1) 如决定受理，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由市场部负责处理；中止评价的申诉由评价部负责处理；拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由技术部负责处理，各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

(2) 如采用会议方式应在接到申诉的20个工作日内举行，至少提前5个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

(3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前5个工作日内以书面形式提出。

#### (4) 裁定

综合管理部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由综合部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公正性委员会以至上级管理机构提出申诉。

自综合部受理申诉3个月内，KBRZ必须对申诉做出决定，例外情况下可提交KBRZ公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在3个月时效期内提前10天告知申诉方。

(5) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门部长/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

(6) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知申诉人。

(7) 在申诉处理过程结束时，由综合部正式通知申诉人。

#### 14.1.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日起10日将不足部分支付KBRZ。

### 14.2 投诉

#### 14.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对KBRZ可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向KBRZ的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，关注和重视有关方投诉信息的收集。

#### 14.2.2 投诉的受理

综合部接到投诉一周内做出是否受理的决定，并给投诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

#### 14.2.3 投诉的处理

14.2.3.1 综合部依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给综合部，综合部自受理起30个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

14.2.3.2 若投诉表明KBRZ的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

14.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

14.2.3.4 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知投诉人。

14.2.3.5 投诉人需要时，综合部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由综合部正式通知投诉人。

14.2.3.6 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

## 15 信息通报

15.1 获证客户发生可能影响信用等级的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。

（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

15.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

## 16 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与企业合作信用评价（履约能力评价）相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日））

### 16.1. 基本收费项目

| 序号 | 收费项目   | 收费标准     | 备注           |
|----|--------|----------|--------------|
| 1. | 申请费    | 1000元    |              |
| 2. | 评价费    | 3000元/人日 | 按所需人日数执行     |
| 3. | 审定与注册费 | 2000元    | 含证书正本一套      |
| 4. | 管理年金   | 2000元    | 每年一次         |
| 5. | 换证费    | 200元     | 证书内容变更，换发证书。 |
| 6. | 证书副本   | 200元     | 每张100元       |
| 7. | 翻译费    | 200元     |              |

### 16.2. 项目评价所需人日

| 与认证范围相关的人数 | 评价时间 | 与认证范围相关的人数                    | 评价时间 |
|------------|------|-------------------------------|------|
| 1-45       | 3    | 426-625                       | 8    |
| 46-85      | 4    | 若人数超过 625，则每增加 200 人，增加 1 人日。 |      |
| 86-175     | 5    |                               |      |
| 176-275    | 6    |                               |      |
| 276-425    | 7    |                               |      |

## 17 企业合作信用评价（履约能力评价）人员要求

17.1 企业合同信用评价（履约能力评价）人员应具备下列条件：

- a) 具备完全民事行为能力；
- b) 遵守国家法律、法规以及行业自律规范，未曾受相关刑事处罚及行政处罚，信用状况良好；
- c) 参加过相关业务培训，具备从业所需专业知识与服务技能；
- d) 首先具备质量管理体系审核员资格，同时须具备环境、安全相关知识，并通过公司企业合同信用评价（履约能力评价）人员的能力评价确认；
- e) 符合法律、法规、规章规定的其他条件。
- f) 企业合同信用评价（履约能力评价）业务范围技术分组见 KBRZ-GZ-18-1《企业合同信用评价认证规则附录》中附录 3《企业合同信用评价（履约能力评价）业务范围分类分组表》，企业合同信用评价（履约能力评价）人员的专业能力及扩展原则也依据本表执行。



附录 1 企业合同信用评价（履约能力评价）流程图：

