

DB11

北京市地方标准

DB 11/ XXXX—XXXX

信用管理咨询服务规范

Specification of credit management consulting service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市经济和信息化局提出并归口。

本文件由北京市经济和信息化局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

为贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》《中共中央 国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》《北京市人民政府关于加快社会信用体系建设的实施意见》（京政发〔2015〕4号）、《北京市人民政府关于建立完善信用联合奖惩制度加快推进诚信建设的实施意见》（京政发〔2017〕15号）、《北京市人民政府办公厅印发<关于加快推进北京市社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制三年行动计划(2020-2022年)>的通知》（京政办发〔2020〕27号）等文件关于信用管理咨询服务的要求，提升信用管理咨询服务标准化水平，更好地支撑社会信用体系建设，决定编制地方标准《信用管理咨询服务规范》。

目 次

| | |
|-----------------|----|
| 前言 | I |
| 引言 | II |
| 1 范围 | 2 |
| 2 规范性引用文件 | 2 |
| 3 术语和定义 | 2 |
| 4 基本条件和要求 | 2 |
| 5 服务内容 | 3 |
| 6 服务流程与要求 | 3 |
| 7 评估与改进 | 3 |
| 参考文献 | 7 |

信用管理咨询服务规范

1 范围

本文件规定了信用管理咨询服务的基本条件与要求、服务内容、服务流程与要求、评估与改进。本文件适用于信用管理咨询服务提供方向各类组织提供的信用管理咨询服务。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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]

3.2

信用管理 credit management

识别、防范、转移和控制信用风险的管理技术、操作规程和制度安排，包括信用监管、诚信自律管理和信用交易风险管理等。

[来源：GB/T 22117-2018，3.1，修改]

3.3

信用管理咨询 credit management consulting

根据监管部门、社会组织、企业等管理方的需求，运用科学的方法，通过深入调查分析，有针对性地提出适用性的解决方案，并指导管理方进行实施和优化的服务。

3.4

信用管理咨询服务提供方 credit management consulting service provider

根据约定向管理方提供信用管理咨询服务、交付服务成果的组织。

4 基本条件与要求

4.1 基本条件

信用管理咨询服务提供方应具备以下基本条件：

- a)具有固定的服务场所和必要的办公、通讯设备；
- b)服务场所具备必要的防盗、消防等安全防护措施；
- c)具有健全的管理制度，包括内控制度和保密制度等；
- d)具有比较稳定的信用管理咨询专业团队；
- e)公共信用记录良好。

4.2 基本要求

信用管理咨询服务提供方应满足以下基本要求：

- a)定期对信用管理咨询人员进行信用相关的法律、法规、政策等培训；
- b)对同一管理方提供信用管理咨询服务期间，不应同时为其提供信用评级、诚信评价、信用认证等独立第三方服务。
- c)严格保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

5 服务内容

信用管理咨询服务包括：

- 信用规划咨询；
- 信用立法咨询；
- 信用标准化咨询；
- 信用信息平台咨询；
- 信用数据管理咨询；
- 信用信息安全咨询；
- 信用科技咨询；
- 信用报告咨询；
- 信用评分咨询；
- 信用评价咨询；
- 信用修复咨询；
- 信用风险转嫁咨询；
- 信用活动策划咨询；
- 综合信用管理咨询。

6 服务流程与要求

6.1 分析客户需求

信用管理咨询服务提供方应充分了解客户基本信息、信用管理现状，初步掌握客户提出的需求。

6.2 业务洽谈

信用管理咨询服务提供方与客户深入沟通，明确信用管理咨询的目标、边界、工作计划、阶段交付成果、报价及付款方式、项目组成员构成等，并确认满足客户需求的服务能力。

信用管理咨询服务提供方通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定有引人管理咨询服务需求的顾客，并展开洽谈。业务洽谈包括：

- a)对顾客的基本情况做初步评价，包括访谈、问卷和现场观察；

- b) 向顾客提供管理咨询项目建议书和其他附加需求说明材料；
- c) 通过沟通研讨，确定管理咨询服务需求的深度和范围，并据此提供管理咨询服务合同；
- d) 根据洽谈的需要，配置适合的管理咨询项目组成员，并获得顾客的认可；
- e) 如顾客要求在正式确定管理咨询项目前做预诊断，信用管理咨询服务提供方先实施预诊断，并签订合同，明确目标、权责和分工。

6.3 签订服务合同

信用管理咨询服务合同应包括但不限于以下内容：

- a) 服务目标；
- b) 服务边界；
- c) 服务交付方式；
- d) 服务周期和时限；
- e) 服务费用及支付方式；
- f) 服务组织及管理体系；
- g) 验收标准和验收程序；
- h) 责任条款和保障条款；
- i) 保密条款；
- j) 违约条款；
- k) 投诉处理方式；
- l) 外部争端解决方法；
- m) 赔偿条款。

6.4 项目启动

项目启动包括：

- 召开项目启动会；
- 确定项目工作计划；
- 成立项目组，确认项目经理及项目组成员。

6.5 现状分析诊断

调研分析内容一般包括：

- a) 拟定包括诊断实施过程和成果描述在内的诊断计划，并获得顾客认可；
- a) 策划诊断所需的各类工具，包括访谈大纲、问卷、数据收集清单，并获得顾客认可；
- b) 开展基本情况、战略规划、经营情况、财务状况、管理情况、信用情况的调研；
- c) 查清信用问题、原因及对服务对象的影响；
- d) 现实情况与拟达成目标之间的差距、原因及影响；
- e) 明确信用管理咨询的改进方向和重点；
- f) 情况综合分析。

6.6 改善方案设计

6.6.1 制定信用管理咨询服务解决方案，经项目组讨论通过后，必要时，邀请专家论证，以书面形式提交至客户并获得确认。

6.6.2 信用管理咨询服务解决方案应包括下列内容：

- a) 基于诊断结论和顾客期望，策划设计实施方案和附加服务；
- b) 策划达成管理咨询项目目标所需的制度、流程、表格工具、培训、配套的信息技术工具等实施内容；
- c) 策划培训、评估、目标、信息技术实现的具体方式，及管理咨询项目成果的评估方法、验收标准；
- d) 与顾客决策层或相关人员研讨方案、制度、流程等实施内容，明确分工；
- e) 整理方案的待实施任务，获得顾客认可后，确定实施计划；
- f) 将方案和实施计划提交给顾客决策层，经确认后结束方案设计活动。

6.7 实施指导

信用管理咨询服务提供方对信用管理咨询服务解决方案进行辅导实施，应包括以下内容：

- a) 宣贯设计方案，使顾客了解设计思路、背景和实施要求；
- b) 辅导客户制定实施计划；
- c) 根据实施需要和策划的安排，对客户进行必要的培训；
- d) 研讨实施过程的偏差和分歧，做好变更控制；
- e) 实施控制及答疑解惑；
- f) 达成预定目标时，进行综合评价和总结，提交总结报告。

6.8 项目总结

项目结束后，信用管理咨询服务提供方应组织相关人员进行总结。项目总结包括：

- a) 基于项目的策划、实施、评估等资料，进行综合总结；
- b) 对顾客反馈，诊断准确性、方案修订、实施偏差及修正、实施过程中管理咨询人员的表现等信息进行综合整理，编撰总结报告；
- c) 总结报告通过内部评审后，项目的过程文件和评估报告归档管理；
- d) 项目验收时，如实施了技术实现措施，应同步验收技术实现的成果。

6.9 项目结项

项目结项包括：

- a) 根据合同的约定完成项目后，信用管理咨询服务提供方应形成项目结项报告；
- b) 结项报告要与客户沟通确认。

6.10 后续支持

项目结项后，信用管理咨询服务提供方应提供合同约定的技术支持。

根据法律法规要求，信用管理咨询服务提供方应遵守国家秘密、客户商业秘密、个人隐私。

7 评估与改进

7.1 信用管理咨询服务提供方应对项目整体效果、管理方在接受信用管理咨询服务后在信用管理方面提高的成效进行评估，评估内容包括：

- a) 应制定具体的计划，包括：参加人员、方法、进度、结果确认等内容；
- b) 策划评估方案时应明确方案实施的过程评估、成效评估的方法、工具、措施和对象；

c) 评估的初步结果应与顾客进行沟通，并获得顾客认可。必要时，以量化数据反映项目实施所带来的经济效益。评估结论应反映管理咨询项目目标的实现程度；

d) 评估结束后，整理服务过程中形成的相关文件和资料，连同评估报告一并移交给客，并被签收；

e) 评估重点应是项目实施的有效性、计划执行状态及项目绩效改进的机会，管理咨询项目实施的计划、任务内容、顾客操作环境、项目范围等变化应反映在评估报告中。

7.2 根据委托方要求，开展服务满意度评价或第三方评价。

7.3 根据法律规定与合同约定，妥善处理投诉。

7.4 总结并改进服务中的不足，持续改进和优化服务。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用 基本术语
 - [2] GB/T 23792—2009 信用标准化工作指南
 - [3] GB/T 32625—2016 人力资源管理咨询服务规范
 - [4] SB/T 11222—2018 管理咨询服务规范
-