

# 版 权 声 明

为促进社会诚信，构建社会和谐，E-315:9000 国际信用管理体系所有标准经版权持有人授权国际信用标准化组织向全球组织颁布，在E-315:9000 信用管理体系认证网公开，任何国家、各类组织及信用机构和个人均可自由引用、使用和研究。

国际信用标准化组织  
二〇〇三年三月十五日



# 目 录

## 1 企业、国家机关等组织立信

101. 国际信用管理体系求 .....	1
102. 国际信用行业术语 .....	4
103. 企业信用认证标准 .....	13
104. 单位信用级别评定标准 .....	19
105. 安全投资区信用认证标准 .....	25
106. 社会团体信用认证标准 .....	31
107. 国家机关信用认证标准 .....	37
108. 合同信用评价标准 .....	43
109. 广告信用评价标准 .....	45
110. 保健品企业星级信用认证标准 .....	47
111. 单位信用档案管理标准 .....	49
112. 房地产企业星级信用认证标准 .....	52
113. 国家机关星级信用认证标准 .....	54
114. 建材装修企业星级信用认证标准 .....	56
115. 教育机构星级信用认证标准 .....	58
116. 旅行社星级信用认证标准5 .....	60
117. 企业星级信用认证标准 .....	62
118. 社会团体星级信用认证标准 .....	64
119. 投资区星级信用认证标准 .....	66
120. 中介机构星级信用认证标准 .....	68
121. 知识产权备案与保护标准 .....	70

## 2 个人立信

201. 个人信用档案管理标准 .....	72
202. 个人信用级别评定标准 .....	75

## 3 信用信息的征集、传播与保存

301. 信用预警标准 .....	78
302. 公开投诉标准 .....	80
303. 永久曝光标准 .....	83
304. 联合曝光标准 .....	85
305. 黑名单信息管理标准 .....	87
306. 荣誉榜信息管理标准 .....	91
307. 内部信用信息管理标准 .....	94

308. 争议信用信息处理标准 .....	96
309. 国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准 .....	98
310. 信用调查标准 .....	99
311. 信用商账催收标准 .....	101
312. 国家机关、新闻媒体信用信息发布标准 .....	103
313. 档案证据资料签名与管理标准 .....	104
314. 不良信用记录信用修复标准 .....	106
<b>4 信用争议的仲裁与调解</b>	
401. 国际信用争议仲裁标准 .....	109
402. 国际信用争议调解标准 .....	118
<b>5 公益性的诚信评价与诚信支持</b>	
501. 上市公司诚信排名标准 .....	120
502. 知名企业诚信排名标准 .....	123
503. 民办学校诚信排名标准 .....	126
504. 地区诚信排名标准 .....	129
505. 产品质量诚信评价标准 .....	133
506. 诚信基金管理标准 .....	135
507. 荣誉专家评定标准 .....	137
508. 诚信志愿者管理标准 .....	139
509. 诚信维权标准 .....	141
510. 诚信贡献组织和个人评定标准 .....	143
512. 诚信贡献媒体和记者评定标准 .....	145
513. 诚信企业家评定标准 .....	147
514. 公开诚信承诺备案标准 .....	149
<b>6 行业自律管理与专业人才培养</b>	
601. 会员信用机构自律标准 .....	151
602. 会员信用机构违规行为调查处理标准 .....	154
603. 非会员信用机构违规行为调查处理标准 .....	156
604. 立信单位失信行为调查处理标准 .....	159
605. 国际信用行业术语约定标准 .....	162
606. 国际信用执业资格培训标准 .....	163
607. 国际信用执业资格考试标准 .....	165
608. 国际信用标准化组织规则 .....	167
609. 信用管理员认证标准 .....	169
610. 信用管理师认证标准 .....	171
611. 注册信用师认证标准 .....	174
612. 审计信用师认证标准信用评估师认证标准	

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用管理体系要求

### 0 引言

来自组织内外部的失信风险作为组织经营与发展的风险，越来越受到组织的重视。国际信用标准化组织[E-315]颁发了E-315:9000 国际信用管理体系——国际信用管理体系要求，期望各种组织运用这一标准，达到防范内外部失信风险、提高组织效能的目的。

信用管理体系以诚信、自由、机会平等、承担社会责任为管理思想，以信用制度建设和诚信文化建设为手段。它要求组织管理团队逐渐形成诚信、自由、机会平等、承担社会责任的管理思想，逐渐建立和完善自己信用制度和诚信文化。

信用管理体系以明确承诺为基础，通过利益关系人对承诺履行的结果进行信用监督，通过识别和预防失信风险，达到防范内外部失信风险、提高组织效能的目的。

信用管理体系以是否履行承诺作为判定诚信和失信的准则。它主要关注交易各方是否履行承诺，履行承诺的中间过程（如产品生产过程）的控制和管理，E-315 组织推荐组织通过建立其它管理体系来实现。

信用管理体系以追求符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命为组织目标。它要求组织确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。

### 1 范围

本标准为同时有下列需求的组织规定了信用管理体系的要求：

- a) 防范来自内外部的失信风险；
- b) 提高组织效率；
- c) 获得可持续发展。

### 2 引用标准

暂无。

### 3 术语和定义

引用《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

### 4 信用管理体系——要求

#### 4.1 总要求

确保所有要求文件化、可操作、可查询、可审核；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书科学、实用，职责分工明确、奖惩措施明确；并被定期或不定期的评价与完善；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书充分考虑并避免道德风险。

#### 4.2 信用管理部门（名称自定）

组织应建立信用管理部门，职责是：

- a) 建立信用管理体系；

- b) 领导各部门开展信用管理活动和诚信文化建设;
- c) 接收和处理各类投诉、批评、建议;
- d) 向最高管理者呈送信用工作汇报, 包括接收到的投诉、批评和建议。

信用管理部门的负责人与专职人员应取得国际信用执业人员资格, 并进行执业登记。

信用委员会及其负责人直接对最高管理者或最高权力机构负责。

#### 4.3 诚信文化建设

组织应确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命。

组织应按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。

组织应积极营造诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈的组织文化。

#### 4.4 明确承诺

组织应建立一套或多套程序, 使组织各部门、各岗位对自己的职责做出明确的承诺, 并对外明确公示。

组织应定期或不定期的更新承诺。

组织应保证每一个承诺在公开前都经过评审。

组织应为履行承诺制定相关的制度和作业指导书。

#### 4.5 风险识别

组织应建立一套或多套程序, 用来识别各种失信风险。风险识别的范围应涉及已存在和可能存在的失信风险。

组织应定期或不定期更新风险识别的结果。

#### 4.6 风险预防

##### 4.6.1 预防措施

组织应针对识别出的各类失信风险, 制定出相应的预防措施。如有可能, 应将这些预防措施转化为员工的承诺及相应的制度文件或作业指导书。

##### 4.6.2 因员工问题引起的失信风险预防措施

组织通过以下措施防范员工失信的风险:

- a) 建位全体员工建立个人信用档案的人事制度, 要求: 全体员工个人信用级别达到B级以上。以社会他律促进自律。
- b) 制定工作能力培训计划, 并积极实施, 确保工作人员的能力达到岗位要求。
- c) 制定诚信文化建设计划, 并积极实施, 确保工作人员具有职业道德和敬业精神。
- d) 在制度中明确奖惩措施。
- e) 在制度建设中避免员工面对道德风险。

##### 4.6.3 因制度错误或不完善引起的失信风险预防措施

组织通过以下措施防范因制度错误或不完善引起的失信风险:

- a) 定期评价和完善各项制度。
- b) 广开建议渠道, 并保证信息传输的质量。根据投诉建议信息不定期的评价和完善各项制度。

#### 4.7 信用监督

#### 4.7.1 外部监督

组织应发送E-315 组织签发的信用监督卡，将如何进行投诉建议信的信息通报给利益关系人，以最快的速度获得自身未履行承诺的信息和工作改进的建议。

#### 4.7.2 内部监督

如有必要，组织可以建立一套程序，实施内部信用监督。

#### 4.8 危机处理与积极补救

组织应建立制度，对未能履行承诺的情况积极补救，尽量减少利益关系人的损失，争取利益关系人谅解。

#### 4.9 文件与记录控制

##### 4.9.1 文件控制

组织应建立一套程序，控制信用管理体系的文件。

- a) 文件发布前要得到批准；
- b) 将有效版本的文件发放到使用文件的岗位；
- c) 作废的文件要销毁。如需留用应进行标识，以免误用；
- d) 定期评审文件。如需更改文件，应得到批准后，才能实施更改。

##### 4.9.2 记录控制

组织应建立一套程序，对信用管理体系的记录进行管理。要求如下：

- a) 应建立记录清单，方便检索；
- b) 记录格式应确保方便填写，可实现追溯；
- c) 保存完好；
- d) 规定保存期；
- e) 过期记录的处理。

## 5 其它

本标准是《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系国家机关信用认证标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系安全投资区信用认证标准》第三章部分内容的另一种表述形式。本标准未表述的内容，请阅读相关标准。

**本标准会被修订，使用本要求的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。**

# E-3159:000 国际信用管理体系

## 国际信用行业术语

### 1 承诺

组织做出的作为或不作为的意思表示，从承诺的形式上分为明示的承诺和隐含的承诺。

1.1 明示的承诺：指双方以理解一致的方式达成的明示的合同，如文本合同、样品、广告、说明书、公开文件等。

1.2 隐含的承诺：指虽未约定的但应遵守的其它要求，如适用的法律法规、产品或服务当然应具备功能或用途、行业惯例等。

### 2 信用、诚信

分为广义的信用和狭义的信用。

2.1 广义的信用即诚信，指履行承诺，是组织和个人的行为准则，包括：

- a) 遵守法律、法规；
- b) 履行合法、有效的承诺；
- c) 对于不合法、无效的承诺，积极采取法律救济手段；（如因重大误解或对方欺诈、胁迫而作出的承诺，应积极采取法律措施。）
- d) 对于因意外而没有履行承诺时，积极采取补救措施；
- e) 善意地对待利益相关人。

2.2 狭义的信用，是以偿还为条件的价值运动的特殊形式，多产生于货币借贷和商品交易当中赊销或预付当中，其主要形式包括国家信用、银行信用、商业信用和消费者信用。对于狭义的信用，也可以理解为能力，即：一种建立在信任基础上的，不用立即付款就可获取资金、物资、服务的能力；或是：一种受信方向授信方在特定时间内所作的付款或还款承诺的兑现能力（也包括对各类经济合同的履约能力）。

### 3 社会信用体系

一个人或单位做了失信的事，将同时受到两种惩罚，一是法律惩罚，即国家机关依据法律、法规对失信者做出的民事、行政或刑事制裁；二是社会惩罚，就是当人们都知道这个人或单位不讲信用时，都不愿意和他再打交道，他只能是寸步难行了。一个国家或地区的诚信度，就取决于上述两个惩罚的力度。对失信者的社会惩罚机制，就是社会信用体系，它是以信用信息的收集与传播为主要手段的。

### 4 失信

指未履行承诺，包括：

- a) 未遵守法律、法规；
- b) 未履行合法、有效的承诺；
- c) 对于不合法、无效的承诺，未积极采取法律救济手段；（如因重大误解或对方欺诈、胁迫而作出的



承诺，应积极采取法律措施。)

- d) 对于因意外而没有履行承诺时，未积极采取补救措施；
- e) 未善意地对待利益相关人。

## 5 失信风险、信用风险

因自己或他人发生失信行为而带来利益损失的可能性。

## 6 诚信危机、信用危机

由失信行为产生的严重后果而导致的危急情况。

## 7 诚信文化

指一种组织文化，它具有明确的符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，组织成员习惯于或正在习惯于按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题；它鼓励和倡导诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈。

## 8 信用管理、信用管理体系、信用监督

指一种管理方法，一种文件化的管理体系。

信用管理体系以诚信、自由、机会平等、承担社会责任为管理思想，以信用制度建设和诚信文化建设为手段。它要求组织管理团队逐渐形成诚信、自由、机会平等、承担社会责任的管理思想，逐渐建立和完善自己信用制度和诚信文化。

信用管理体系以明确承诺为基础，通过利益关系人对承诺履行的结果进行信用监督，通过识别和预防失信风险，达到防范内外部失信风险、提高组织效能的目的。

信用管理体系以是否履行承诺作为判定诚信和失信的准则。它主要关注交易各方是否履行承诺，履行承诺的中间过程（如产品生产过程）的控制和管理，E-315 组织推荐组织通过建立其它管理体系来实现。

信用管理体系以追求符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命为组织目标。它要求组织确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。

## 9 道德风险

人们都有一个道德标准（无论标准高低与否）并自觉遵守它，当制度存在缺陷的时候，人们如果违反自己的道德标准，就能获得非法或非正当利益，而且被发现或被追究的机率很小，在这种情况下，人们将面临一种两难选择，即：是遵守道德还是获得非法（或不当）利益的选择，这种选择使人们心情非常痛苦，这就是所谓的道德风险，它是人性当中正常的利己性与人的道德标准发生冲突的产物。诚信制度建设时应尽量让人们避免道德风险。

## 10 利益相关方、利益关系人

与组织有直接合同关系或其它直接利益关系的组织和个人，包括与组织有直接管理关系的国家机关。

## 11 组织、单位

一般指单位，无论其是否具有法人资格；特殊情况下，包括自然人。

## 12 人

一般包括法人和自然人；特殊情况下，包括非法人组织。

### 13 以上、以下、以内、以外

“以上、以下、以内、以外”均包括本数，如：二人以上，包括二人；7日之内，包括7日。

### 14 立信

是指一个组织为了树立自身可信度，委托第三方信用机构对自己的信用情况进行信用调查和评价的行为总和。

### 15 征信

是指一个组织为了降低信用风险，委托第三方信用机构对其客户、合作伙伴的信用情况进行调查和评价的行为总和。

### 16 个人信用档案的建档人、本人

是指个人信用档案的被记录人，如：对于李三的个人信用档案，李三就是该个人信用档案的建档人。

### 17 单位信用档案的建档单位

是指单位信用档案的被记录单位，如：对于李三公司的信用档案，李三公司就是该信用档案的建档人。

### 18 信用监督卡

由信用机构签发的一个文件，该文件明确告知利益关系人，某单位如果失信违约将承担的责任以及投诉建议和解决争议的方法。该文件内容一般包括：

①某单位已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）认证，信用档案查询请登录：[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）；

②如果您对该单位有什么问题或建议，请拨打该电话投诉建议电话 \*\*\*-\*\*\*\*\*；

③如果您认为该单位处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信单位的信用级别和保留条款制定）；

④公开投诉的程序与方法；

⑤永久曝光的程序与方法；

⑥异议处理的程序与方法；

⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权的责任。

### 19 信用认证（诚信认证）

是指E-315:9000 国际信用管理体系体多边互认协议签约机构或国际信用标准化组织授权（认可）的信用评价机构对申请认证的各类企事业单位、政府及其他组织的信用情况是否符合E-315:9000 国际信用管理体系信用标准的信用评定活动，也被称之为E-315:9000 国际信用认证、E-315:9000 信用认证、E-315:9000 认证。

## 20 信用评级

是指按 E-315:9000 国际信用管理体系标准对一个单位的主观诚信意愿的程度进行评价。

## 21 信用管理评级

是指按 E-315:9000 国际信用管理体系标准对一个单位的主观诚信意愿的程度、信用管理制度和信用管理能力进行评价。

## 22 信用评估

是指按 E-315:9000 国际信用管理体系标准对一个组织的还款能力或履约能力进行评估。

## 23 信用认证单位

指通过 E-315:9000 国际信用管理体系信用认证的单位，包括：企业、国家机关、社会团体、安全投资区。

## 24 信用评级单位

指通过 E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的单位。

## 25 诚信承诺单位

指建立 E-315:9000 单位信用档案并做出附加 315 条款诚信承诺的单位。

## 26 立信单位

指通过 E-315:9000 国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位和建立 E-315:9000 单位信用档案并已发送信用监督卡的单位。

## 27 E-315:9000 国际信用机构

又称会员信用机构，是指国际信用标准化组织[E-315]中得到 E-315 组织授权按照 E-315:9000 国际信用管理体系标准从事信用调查、信用评价、信用认证、信用监督、信用培训等信用业务的团体会员。

## 28 315 条款

即信用监督条款，其内容主要是约定公开投诉权与永久曝光权。

### 28.1 标准 315 条款

是指完整地、对等地、全面地约定了公开投诉权与永久曝光权的信用监督条款。标准 315 条款的内容为：本合同遵循诚信的原则签订并执行，一方失信违约的，另一方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在 www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在 www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

### 28.2 特别 315 条款

是指部分地、非对等地约定了公开投诉权与永久曝光权的信用监督条款。

特别 315 条款的内容约定分为以下几种：

(1) 仅仅约定公开投诉权。合同中加一条款，如：本合同按照诚实信用的原则签订和执行，一方失信违约的，另一方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在 www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉。

(2) 仅仅约定永久曝光权。合同中加一条款，如：本合同按照诚实信用的原则签订和执行，一方失信违约的，另一方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(3) 仅仅约定一方有公开投诉权和永久曝光权。合同中加一条款，如：本合同按照诚实信用的原则签订和执行，如果甲方失信或违约，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(4) 仅仅约定一方有公开投诉权。合同中加一条款，如：本合同按照诚实信用的原则签订和执行，如果甲方失信或违约，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉。

(5) 仅仅约定一方有永久曝光权。合同中加一条款，如：本合同按照诚实信用的原则签订和执行，如果甲方失信或违约，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(6) 仅仅对合同的一个项目约定公开投诉权和永久曝光权。合同中加一条款，如：如果甲方提供的商品不合格，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(7) 仅仅对合同的一个项目约定公开投诉权。合同中加一条款，如：如果甲方到期不付款，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉。

(8) 仅仅对合同的一个项目约定永久曝光权。合同中加一条款，如：如果甲方到期不支付工资，乙方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(9) 用单方面承诺的方式约定公开投诉权和永久曝光权。合同中加一条款，如：如果本人对外泄露商业秘密，用人单位有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。

(10) 信用机构认可的其它方式。

### 28.3 合同 315 条款

合同双方在合同中明确约定的 315 条款，合同 315 条款效力高于默认 315 条款。

### 28.4 默认 315 条款

默认 315 条款是指 E-315:9000 国际信用管理体系标准中规定的 315 条款，在合同没有约定 315 条款的情况下适用。

### 28.5 315 条款的简洁形式

指在约定315条款时，将公开投诉与永久曝光的具体媒体省略。如标准315条款的简洁形式为：本合同遵循诚信的原则签订并执行，一方失信违约的，另一方有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，进行公开投诉和永久曝光。

## **29 公开投诉权**

指按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》规定的条件与程序，将利益相关方失信违约的事实在www.e-315.com网（注：E-315组织指定信用服务平台）及其联盟网站和其它媒体上进行公开投诉的权力。当对方改正失信行为后，投诉方应撤销公开投诉。行使公开投诉权一般需要事先约定公开投诉权。

### **29.1. 公开投诉信息（失效、生效）**

投诉人行使公开投诉权产生的信用信息，称之为公开投诉信息，投诉后，该类信息记入公开投诉信息库，并不立即对外公开。公开投诉7日内，被投诉对象改正失信行为或与投诉达成和解的，公开投诉信息由投诉方删除；公开投诉7日内，被投诉对象提出异议的，公开投诉信息失效，做为争议信用信息记入内部信用信息库；公开投诉7日内，被投诉方未异议、也未改正失信行为、也未和投诉方达成和解的，公开投诉信息于第8日生效，公布在www.e-315.com网（注：E-315组织指定信用服务平台）及其联盟网站上。

### **29.2. 公开投诉权约定例外**

指凭法院生效判决书等依法可以公开的文书，无须事先约定公开投诉权，就有权对利益关系人进行公开投诉。

### **29.3. 扩大公开投诉**

指公开投诉信息在www.e-315.com网（注：E-315组织指定信用服务平台）及其联盟网站上公开10日后，被投诉方仍拒不改正其失信行为，投诉方有权将公开投诉信息在报纸、杂志等媒体上公告。

## **30 曝光证明材料**

指能够显而易见地直接证明曝光对象存在不诚信行为的信息材料，包括法院判决书、法院调解书、仲裁书、行政调查结论书、行政处罚决定书、检测结论书、媒体的公开报道等。

## **31 永久曝光权**

指按照《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光投诉标准》规定的条件与程序，将利益相关方失信违约的事实在www.e-315.com网（注：E-315组织指定信用服务平台）及其联盟网站和其它媒体上进行永久性曝光的权力。永久曝光信息一旦发布，即记入黑名单信息库，投诉方无权撤销。

### **31.1 永久曝光权约定例外**

指凭法院生效判决书等依法可以公开的文书，无须事先约定永久曝光权，就有权对利益关系人进行永久曝光。

### **31.2 扩大永久曝光**

指永久曝光信息在www.e-315.com网（注：E-315组织指定信用服务平台）及其联盟网站上公开10日后，被投诉方仍不改正其失信行为，投诉方有权将公开投诉信息在报纸、杂志等媒体上公告。

### **31.3 直接曝光权**

永久曝光权的一种，指无须经司法等审查程序，无须凭曝光证明材料直接将利益相关方曝光的权力。它适用于缓冲期之外的立信单位之间。

### 31.4 直接曝光缓冲期

因人事变动等原因，组织的信用管理部门没有一名国际信用执业人员的期间为缓冲期。除非合同另有约定，在直接曝光缓冲期内，企业没有直接永久曝光权，也不被直接永久曝光。

### 31.5 间接曝光权

永久曝光权的一种，指经过司法审查或其它程序后，凭曝光证明材料将利益关系人曝光的权力。

## 32 内部投诉、秘密投诉（信息）

指组织与个人遵循诚信的原则，按《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》自由发布投诉性、警示性信息。内部投诉产生的信用信息称之为内部信用信息，记入内部信用信息库，该类信息仅对CCEA 会员和特定对象公开，该类信息的可信度根据发布者的信用级别确定。它不须有315 条款的约定。

## 33 信用预警（信息）

指组织与个人遵循诚信的原则，按《E-315:9000 国际信用管理体系信用预警标准》自由发布投诉性、警示性信息。信用预警产生的信用信息称之为信用预警信息，记入信用预警信息库，该类信息直接对社会公开，该类信息的可信度根据发布者的信用级别确定。它不须有 315 条款的约定。

## 34 联合曝光

是信用机构依据《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》和法律对重大失信行为及其实施者，联合其它媒体共同曝光的信用惩罚手段。联合曝光将同时发布被曝光者的照片，是信用机构针对专业骗子实施的信用惩罚，是目前最强的信用惩罚手段，也可称之为信用通缉令。联合曝光的法律责任由E-315 组织承担。联合曝光信息记入黑名单信息库。

## 35 信用调查

指信用机构接受委托后，按照委托的事项与目的对相关组织和个人的信用信息进行征集、分类、分析的工作总和。

### 35.1 通知调查

一种信用调查方式，是指通知被调查对象，要求其提供相关资料和申报信用记录，然后对资料和记录进行抽样验证、分析的调查方式。采用通知调查方式，应在信用调查通知书或信用情况申报资料上：

（1）明确告知如果被调查对象拒绝提供相关资料或拒绝申报信用情况，将给予极低的信用评价。

（2）明确要求用诚信承诺的形式约定特别315 条款，如果被调查方提供资料和申报的信用记录存在虚假，将按其承诺承担公开投诉或永久曝光的责任；

### 35.2 秘密调查

一种调查方式，是指在被调查对象不知道的情况下进行调查的调查方式。

## 36 信用商账催收

指信用机构接受委托后，以信用威胁和信用惩罚为手段，帮助委托人催收欠款。

## 37 合同信用评价

指信用专业机构按《E-315:9000 国际信用管理体系合同信用评价标准》，对合同的合法性、有效性、可监督性和可信用惩罚性进行评价的工作总和，合同信用评价同时评价合同是否具有具有显而易见的瑕

疵。

## 36 广告信用评价

指信用专业机构按《E-315:9000 国际信用管理体系广告信用评价标准》，对广告的合法性、有效性、可监督性和可信用惩罚性进行评价的工作总和，广告信用评价同时评价广告是否具有具有显而易见的瑕疵。

## 37 信用监督

指按E-315:9000 国际信用管理体系相关标准，对组织和个人的失信行为进行被动地、忠实地、客观地记录和传播。

## 38 (信用信息) 删除

指有证据证明信用信息错误后，将该信用信息删除。

## 39 (信用信息) 加注

指在信用档案当中或在相关信用信息上面添加信息，原信用信息不删除。

### 39.1 异议加注

指将对某一信用信息有异议，将异议内容和相关证据资料，添加到该信用信息下面。

### 39.2 改正加注

指有证据证明当事人已改正了失信行为，将改正失信行为的证据资料，添加到原信用信息下面。

### 39.3 信用修复加注

指不良信用记录信用修复后，将会员信用机构出具《信用修复报告》醒目地加注在原信用信息的上面。

## 40 (不良信用记录) 信用修复

指失信人按《E-315:9000 国际信用管理体系不良信用记录信用修复标准》规定的程序，以真诚的态度取得受失信行为侵害人的谅解，并承诺（附加 315 条款）不再从事该项失信行为。

## 41 黑名单信息

指按《E-315:9000 国际信用管理体系黑名单信息管理标准》记录的违约信息、违法信息或警示性信息，它的内容与来源包括：

1. 各级国家机关及其所属部门公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
2. 消费者协会等社会团体依法公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
3. 媒体公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
4. 依据 E-315:9000 国际信用管理体系标准曝光的单位和个人及其失信违约事实。

## 42 荣誉榜信息

指按《E-315:9000 国际信用管理体系荣誉榜信息管理标准》记录的表彰性信息，它的内容包括：

1. 令人感动的人或事；
2. 受省级以上国家机关表彰的单位与个人；
3. 组织荣誉专家及诚信之星和诚信志愿者；
4. 对组织诚信基金捐赠 500 元以上的单位和个人；
5. 组织认可的其他荣誉。

### **43 争议信用信息**

是指被公开投诉或永久曝光的单位和个人在有效的异议期内提出异议的信用信息，或被秘密投诉的单位和个人提出异议的信用信息。争议信用信息记入内部信用信息库。

### **44 显而易见的证据与理由**

是指一个事物无需专业人员、专业机构测验或评定，人们根据常识就能判定正误的各类证据与理由，如：法院终审判决书、仲裁机构的仲裁书。

### **45 国家机密**

是指标明为秘密级以上（包括秘密级）的、且尚未过保密期限的国家机关文件。

### **46 商业秘密**

是指单位和个人标明为保密或秘密级以上（包括秘密级）的、且尚未过保密期限的商业类文件，或者未标明保密等字样但按惯例判断应当保密的商业类文件。

### **47 个人隐私**

有关个人的情感经历、生理状况、非常规兴趣、不幸经历等个人信息。

### **48 知识产权**

指商标、专利、著作权、组织字号、网站域名、网站名称、专有技术等其它由智慧积累而形成无形资产。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 企业信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为帮助企业树立诚信度，提高信用管理能力，预防来自组织内外部的失信风险，实现可持续发展，促进社会诚信和降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称E-315组织）颁布本标准。

第二条 依法成立的企业及其他营利组织，均可依据本标准申请E-315:9000国际信用管理体系企业信用认证。

第一款所称其他营利组织是指国家立法、行政、司法机关和非营利性组织以外的各类事业单位法人及其它非企业法人。

第三条 企业信用认证遵循公正、公开、公平、独立、中立、监督、互助、共赢、开放、自愿的原则。

第四条 E-315组织用收入的一部分建立诚信基金，主要用于维护认证企业合法权益和整体利益，诚信基金的管理参见《E-315:9000国际信用管理体系诚信基金管理标准》。

第五条 《E-315:9000国际信用管理体系国际信用管理体系要求》属于本标准第三章信用管理制度要求的另一种书写形式，与本标准第三章相关内容等同。

### 第二章 认证程序

#### 第六条 普通信用认证程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等重要工作人员身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到本标准第三章所述认证标准的制度建设要求。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于60日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查。调查分为申报、公示、调查三个环节，三个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近一年的信用情况进行申报。

2. 公示，对申报情况进行公示，公示期为30日。将申报情况在相关媒体进行公示，公示内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某年某月某日之前提供与其信用相关的调查线索，E-315组织严格为线索提供者保密。

3. 调查，形成调查报告。对申报情况进行抽样调查，对公示期内的异议进行调查核实，并写出调查报告。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的发信用认证证书和信用等级证书并公告。
2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，需要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合“申请认证前12个月无重大失信行为”的条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再颁发证书并公告。

无论申请单位是否通过认证，认证费用均不退还。

第七条 星级信用认证程序，适用《E-315:9000 国际信用管理体系星级信用认证标准》及其它相关标准。

### 第三章 企业信用认证的标准

第八条 申请单位真实合法，法定代表人等重要工作人员身份资料真实。

对于普通信用认证，申请单位及其法定代表人等重要工作人员在认证通过公告前12个月的信用状况良好，货币资产等财务数据变化无异常。

对于星级信用认证，申请单位及其法定代表人等重要工作人员在认证通过公告前12个月的信用状况良好，货币资产等财务数据变化无异常。

第九条 法定代表人及决策层具有诚信经营、造福社会和持续发展的经营理念。

符合第十条要求，视同达到本条第一款的要求。

第十条 签订《诚信承诺书》，书面做出遵守法律、法规和E-315:9000 国际信用管理体系标准的诚信承诺。

第十一条 积极补救。认证企业因故不能履行承诺时，应积极补救，尽可能使利益关系人损失最低，争取利益关系人的谅解与支持。

第十二条 积极配合调查。为维护全体认证企业的荣誉，对被投诉或涉嫌违约的认证企业，E-315 组织可以对失信事实是否存在进行调查，被调查的认证企业应积极配合调查人员的工作，提供有关证明材料等，否则视同违规或违约。

第十三条 建立明确承诺制度。认证企业应结合自身实际对利益关系人作出明确的承诺，并将承诺对外明确公示。

第十四条 建立失信风险识别与预防制度，以最大程度地预见和预防各类失信风险。

第十五条 设立专门的信用管理部门（该部门可以称为信用委员会或信用管理委员会等），并专设一个投诉建议电话，该部门的职责一般包括：

1. 处理客户对产品质量、服务的投诉与争议；
2. 接收客户、内部员工及社会其他人士对本单位的批评、意见、建议，并定期向总经理或董事长或董事会汇报；
3. 确定对客户的赊销额度和还款期限；
4. 审核合同和具有广告宣传性质资料的合法性和合理性，并对履行风险发表意见；
5. 追讨各类应收账款；
6. 建立与完善信用管理体系，协调和监督信用管理体系各项管理制度的执行。

信用管理人员或信用管理部门直接对总经理或法定代表人或董事会负责并汇报工作。

信用管理部门的负责人和专职工作人员应具备国际信用执业人员资格，并进行执业注册与登记。

第十六条 建立外部信用管理制度、投诉建议信息快速反馈制度、危机处理制度。认证企业应向客户和其他利益关系人发送由E-315 组织签署的信用监督卡，通过信用监督卡明确告知客户和其他利益关系人：如何投诉及解决争议，如何提出意见和建议，认证企业失信违约后应承担的责任。

信用监督卡的样式由认证企业自行设计，报经 E-315 组织批准和备案后，认证企业自行印制。

信用监督卡的发送方式应报 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的样式或发送方式发生变更时，应于变更前报请 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的主要内容可以包括以下部分：

①某单位已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）认证，信用档案查询请登录：[www.E-315.COM](http://www.E-315.COM) 或 E-315 组织指定信用服务平台。

②如果您认为该单位有什么问题或对该单位有什么建议，请拨打该单位投诉建议电话；

③如果您认为该单位处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信承诺书确定）

④公开投诉的程序与方法；

⑤永久曝光的程序与方法；

⑥异议处理的程序与方法；

⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权应承担的责任。

第十七条 建立应收账款管理制度。一般情况下，认证企业的信用、财务、销售三个部门，对应收账款的管理应按以下要求明确分工、各司其责：

1. 单位财务部门每年底根据财务状况，确定下年度的应收账款总规模。

2. 采用赊销或分期付款的方式销售货物时，信用额度的确定由信用部门负责，信用部门应根据实际情况对对方的资信情况进行调查和分析，然后确定信用额度，并为赊销客户建立信用档案。信用额度总量不能超过应收账款总规模。

3. 单位销售部门负责应收账款未到期时的提示付款和逾期一定时间内（具体时间由本单位制定）的欠款催收，并制作催收记录，催收未果的应收账款应连同催收记录立即移交给信用部门。

第十八条 建立广告与合同管理制度。一般情况下，认证企业对外发布广告和签订合同前，应将相关文书送交信用部门审核，信用部门对广告或合同的合法性、有效性、合理性及履行风险提出意见。

第十九条 建立文件管理制度。认证企业应确保信用管理体系的所有要求文件化、可操作、可查询、可审核；确保所有文件在执行前被批准；确保已作废的文件不被误用；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书科学、实用，定期或不定期地被评价与完善，职责分工明确并有明确的奖惩措施；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书充分考虑并避免道德风险；确保对文件的评价与完善情况定期或不定期地向 E-315 组织反馈。

第二十条 建立记录管理制度，确保信用管理体系的运行记录被及时保存。

第二十一条 积极建设诚信文化，确保信用管理体系的自觉运行。认证企业应确立符合社会公共利

益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并应按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。认证企业应积极营造诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈的组织文化。

第二十二條 全体工作人员应建立个人信用档案。全体工作人员的信用级别应在B级以上（含B级）。

#### 第四章 认证企业的失信责任

第二十三條 公开投诉。认证企业失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》进行公开投诉。

第二十四條 永久曝光。认证企业失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》将失信违约事实永久曝光。认证企业被曝光后，其信用档案和黑名单信息将被永久保存，所有记录（除联系方式外）都对公众开放查询。

第二十五條 联合曝光。对违约或违规性质、情节严重的认证企业，由E-315 组织联同报纸等媒体按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》联合曝光。

第二十六條 未按规定印制和发送信用监督卡的，给予公开警告、永久曝光或联合曝光的处罚。

第二十七條 在认证过程中，提供虚假材料的，为重大失信行为，将给予永久曝光、联合曝光的处罚。

第二十八條 彻底曝光。为了防止个别单位和个人通过变换机构名称逃避信用惩罚，影响认证企业的整体信誉，所以：认证企业提供的法定代表人的身份证号码，虽然是保密的，但是如果认证企业被黑名单曝光，该部分信息将成为黑名单信息的查询关键字。

第二十九條 扣罚信用积分。每被公开投诉一次扣2分，黑名单曝光一次扣360分，曝光后积极补救的扣180分，积极补救后对方没有受实质损失的扣100分；滥用曝光权、滥用异议权、骗取信用积分或不按约定积极配合调查的以及其它严重的违约行为扣1080分；实施了其它违约行为的按相关标准规定扣分。

第三十條 承担因违约和违规而产生的一切法律责任，同时，E-315 组织诚信基金将支持另一方追究其法律责任。

第三十一條 出现下述情况之一的，将取消 E-315:9000 认证企业的称号，并予以公告：

1. 屡次发生公开投诉事件并不积极补救的；
2. 一年内出现两次黑名单曝光的；
3. 发生滥用曝光权事件的；
4. 发生重大失信事件，或发生在社会上引起重大影响的失信事件的；
5. 不参加年审或年审不合格的；
6. 不按规定缴费的。

第三十二條 责令公开道歉。失信性质或情节严重的，E-315 组织可责令其向利益关系人公开道歉，道歉的内容、范围、频次由 E-315 组织决定。

第三十三條 对认证企业的信用惩罚，将同时适用于认证企业的法定代表人和有过错的直接责任人。

#### 第五章 缓冲、保留、例外与免责

第三十四條 认证企业在没有一名专业的信用管理人员（指具有国际信用执业资格的人员）的情况

下，为直接曝光缓冲期。除非合同另有约定，在直接曝光缓冲期内，认证企业没有直接永久曝光权，也不被直接永久曝光。

第三十五条 认证企业在签订《诚信承诺书》时，可以对本标准的失信责任条款提出保留，但应同时提出保留时限，保留条款对应的权利将受到对等限制。

认证过程中的责任条款不受保留条款的约束。

认证企业不能对全部责任条款提出保留。

第三十六条 认证企业在被公开投诉后，将有七日的缓冲期，七日内认证企业无异议时，公开投诉记录按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十七条 认证企业在被曝光时，将有七日的缓冲期，七日内被曝光单位未提出异议的，曝光信息按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十八条 国际信用标准组织[W-315]理事单位在被公开投诉和曝光时，可以要求E-315组织对投诉与曝光材料进行审查，E-315组织认为必要的，可以委托信用机构对违约与失信事实的存在进行调查核实。

第三十九条 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向E-315组织提出曝光延期：

1. 曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际通行法律原则或国际惯例不一致的；
2. 有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特殊情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则或国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

第四十条 认证企业的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担被曝光的责任：

1. 失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

## 第六章 信用管理级别评定与信用级别评定

第四十一条 对于本标准第三十四条规定的直接曝光缓冲期内企业，不进行信用管理级别的评定或取消已评定的信用管理级别，公示为直接曝光缓冲期内E-3159:000认证企业。

第四十二条 企业信用管理级别评定分为三个部分，三个部分按顺序进行综合为其信用管理级别。

第一部分，信用部门在单位内的所处的管理层次，主要判断与区分信用部门的能力度。

管理层次分为三个级别，对应如下表：

级别	信用部门在单位内所处的管理层次
A	信用部门直接对董事会负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到每一个董事。对于未设立董事会的企业，信用部门对任命法定代表人的组织负责。
B	信用部门直接对法定代表人负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到法定代表人。
C	信用部门直接对总经理负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到总经理。

第二部分，信用监督卡的发放范围和发放强度，主要判断和区分单位的诚信意愿。

该项目分为三个级别，对应如下表：

级别	信用监督卡的发放范围和发放强度
A	积极主动地向每一个利益关系人都发放了信用监督卡。
B	积极主动地向部分利益关系人发放信用监督卡
C	对信用监督卡的发放积极主动性不高。

第三部分，信用管理人员的专业能力和对315条款的利用程度，主要判断和区分单位的信用管理能力水平。

本部分也分为三个级别：

级别	单位信用管理人员的专业能力和对 315 条款的利用程度
A	信用工作人员中，有两名以上（包括两名）的国际信用执业人员，企业签订的每一个合同都约定 315 条款。
B	信用工作人员中，有两名以上（包括两名）的国际信用执业人员。只对重要的合同约定 315 条款。
C	信用工作人员中，有一名国际信用执业人员。只对重要的合同约定 315 条款。

第四十三条 认证企业的信用级别评定，参照《E-315:9000 国际信用管理体系单位信用级别评定标准》执行。

#### 第七章 附则

第四十四条 认证企业通过认证后，奖励信用积分360分，并可申请成为国际信用标准化组织[E-315]会员。

第四十五条 E-315 组织对认证企业是否持续符合认证标准进行年度审验。

第四十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第四十七条 除 E-315 组织另有承诺，认证企业独立承担因自己行为所引起的一切法律责任。

第四十八条 E-315 组织对认证企业的商业机密保密，国家法律、法规另有规定的除外。

第四十九条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第五十条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系单位 信用级别评定标准

## 第一章 总则

第一条 为促进单位发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称 E-315 组织）颁布本标准。

第二条 依法成立的企业及其他营利组织，均可依据本标准申请E-315:9000 国际信用管理体系单位信用级别评定。

本标准所称单位，泛指除自然人以外的各类组织，包括企业、社会团体、国家机关、分支机构等。

本标准所称信用评级单位，是指通过 E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的各类单位。

第三条 单位信用级别的评定遵循公开、公正、客观、中立、动态、被动的原则。

第四条 本标准所称信用级别，是广义的信用级别，是指单位的主观信用级别，即：单位诚信的主观意愿程度。

本标准不对单位的客观履约能力进行评价，也不对单位的信用管理能力进行评价，它仅仅关注单位履约的意愿，并被动地、忠实地记录单位履约的结果。

本标准对单位评级前的历史信用表现仅做有限关注。

本标准主要关注单位评级后的信用表现，并被动地、忠实地、动态地向社会反映。

第五条 E-315 组织创建符合本标准的计算机软件系统，由该系统保证信用级别评定与管理的客观性、制度性，减少主观性与人为性。

信用级别的动态变化记录在单位的信用档案中。

第六条 E-315 组织为信用评级单位按《E-315:9000 国际信用管理体系单位信用档案管理标准》建立信用档案，并从建档第二日起按日增加信用积分 1 分。

第七条 单位于申请评级前应按规定缴纳信用评级费用，评级后应按年度缴纳信用管理费用。

无论信用评级结果和级别调整结果是否符合单位的意愿，评级费用与年度的信用管理费用均不退还。

第八条 E-315 组织按年度为信用评级单位颁发信用等级证书，年度内信用级别提升的单位，可申请领取新的信用等级证书。

第九条 单位初次获得信用级别或提高信用级别时，应在报刊或其它媒体上发布公告，公告内容须经 E-315 组织审阅，并将公告后的报刊或音像资料向 E-315 组织备案。

## 第二章 信用评级程序

### 第十条 信用评级程序

第一步，提出评级申请，申请单位成立评级工作领导小组，指定工作代表。

第二步，信用执业人员调查核实申请单位的真实性、法定代表人等重要工作人员身份资料的真实性；调查核实利益关系人信用证明来源的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员对申请单位提供咨询与辅导，帮助申请单位按本标准第三章所述评级标准建设制度和准备资料。

第四步，初步评定。负责评级的信用机构和信用执业人员对申请资料进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 30 日。

第六步，综合信用评定。负责评级的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况对申请单位是否符合本标准第三章所述评定标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第七步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，颁发证书并公告。
2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期。

### 第三章 信用评级标准

#### 第一节 基本标准

第十一条 申请单位真实合法，法定代表人等重要工作人员身份资料真实。

第十二条 申请单位提供了二个利益关系人开具的证明申请单位诚信的书面证明。并且，经调查核实，书面证明的来源是真实的。

第十三条 法定代表人及决策层具有信用理念。

符合第十四条要求，视同达到本条第一款的要求。

第十四条 签订《诚信承诺书》，书面做出遵守法律、法规、E-315:9000 国际信用管理体系标准的诚信承诺。

第十五条 设立了信用管理部门，并专设一个投诉建议电话，该部门的职责一般可包括：

1. 处理客户对产品质量、服务的投诉与争议；
2. 接收客户、内部员工及社会其他人士对本单位的批评、意见、建议，并定期向总经理或董事长或董事会汇报；
3. 确定对客户的赊销额度和还款期限；
4. 审核合同和具有广告宣传性质资料的合法性和合理性，并对履行风险发表意见；
5. 追讨各类应收账款；
6. 建立与完善信用管理体系，协调和监督信用管理体系各项管理制度的执行。

如果申请单位尚未有专职的持有国际信用执业证的专业信用管理人员，应与信用机构签订信用顾问协议，由 E-315 组织为其解决信用争议提供咨询服务。

信用管理部门直接对最高决策层或法定代表人或最高经理人负责。

第十六条 建立积极补救制度。信用评级单位因故不能履行承诺时，应积极补救，尽可能使利益关系人损失最低，争取利益关系人的谅解与支持。

第十七条 建立积极配合调查制度。为维护全体信用评级单位的荣誉，对被投诉或涉嫌违约的信用评级单位，E-315 组织可以对失信事实是否存在进行调查，被调查的信用评级单位应积极配合调查人员的工作，提供有关证明资料等，否则视同违规或违约。

第十八条 建立外部信用制度、投诉建议信息快速反馈制度、危机处理制度。信用评级单位应向客



户和其他利益关系人发送由E-315 组织签署的信用监督卡，通过信用监督卡明确告知利益关系人：如何投诉及解决争议；如何提出意见和建议；信用评级单位失信违约后应承担的责任。

信用监督卡的样式由信用评级单位设计，报经E-315 组织批准和备案后，信用评级单位自行印制。

信用监督卡的发送方式应报 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的样式或发送方式发生变更时，应于变更前报请 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的主要内容可以包括以下部分：

- ①某单位已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）信用评级，信用档案查询请登录：[www.e-3159000.org](http://www.e-3159000.org) 网；
- ②如果您认为该单位有什么问题或对该单位有什么建议，请拨打该单位投诉建议电话；
- ③如果您认为该单位处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信承诺和保留条款制定。）；
- ④公开投诉的程序与方法；
- ⑤永久曝光的程序与方法；
- ⑥异议处理的程序与方法；
- ⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权应承担的责任。

第十九条 全体工作人员应建立个人信用档案。全体工作人员的信用级别应在B 级以上（含B 级）。

第二十条 积极建设诚信文化，确保信用管理体系的自觉运行。

## 第二节 信用级别与级别符号

第二十一条 单位信用级别分为A、B、C、D 四个级别，其中A、B、C 前三个级别是按单位诚信承诺的程度评定的，D 级为警示级别，是因失信而从前三个级别降低到该级别，表明可信度很低。

前三个级别又按信用积分和信用记录分为三档子级别，分别为：A、AA、AAA；B、BB、BBB；C、CC、CCC。D 级别按降级前的级别分为 DA、DB、DC。

信用级别根据单位的信用记录与信用积分的情况进行动态调整。

第二十二条 信用级别符号使用英文字母“A”与“AA”与“AAA”符号，分别反映单位信用等级。

## 第三节 信用级别评定与升降

第二十三条 符合本章第一节基本标准的申请单位，根据其在《诚信承诺书》提出保留的个数和失信记录的个数，确定其信用级别，具体如下：

第一，A 级。在诚信承诺中未提出保留条款的，初始评定为A 级。取消诚信承诺中的保留条款的，级别提升为 A 级。

评定为A 级的单位，信用积分小于360 分时，为A 级；信用积分大于或等于360 分时，信用级别

升为AA级；信用积分大于或等于720分时，信用级别升为AAA。当信用积分下降到360分或720分以下时，相应降低信用级别。当信用积分低于零分或近360日内发生5次以上（包括5次）失信行为时，信用级别降低为DA级。

第二，B级。诚信承诺中，提出一条责任保留时，初始评定为B级。减少或增加诚信承诺中的保留条款至一条的，级别提升或增加为B级。

评定为B级的单位，信用积分小于360分时，信用级别为B级；信用积分大于或等于360分时，信用级别升为BB级；信用积分大于或等于720分时，信用级别升为BBB级。当信用积分下降到360分或720分以下时，相应降低信用级别。当信用积分低于零分或近360日内发生5次以上（包括5次）失信行为时，信用级别降低为DB级。

第三，C级。诚信承诺中，提出两条以上（含两条）责任保留时，初始评定为C级。增加诚信承诺中的保留条款至两条以上（含两条）的，级别降低为C级。

评定为C级的单位，信用积分小于360分时，信用级别为C级；信用积分大于或等于360分时，信用级别升为CC级；信用积分大于或等于720分时，信用级别升为CCC级。当信用积分下降到360分或720分以下时，相应降低信用级别。当信用积分低于零分或近360日内发生5次以上（包括5次）失信行为时，信用级别降低为DC级。

第四，D级。已确定信用级别的单位，在信用积分低于零分或近360日内发生5次以上（包括5次）失信行为时，信用级别下降为D级，原级别为A级的，下降为DA级；原级别为B级的，下降为DB级；原级别为C级的，下降为DC级。

#### 第四章 失信责任

第二十四条 公开投诉。信用评级单位失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》进行公开投诉。

第二十五条 永久曝光。信用评级单位失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》将失信违约事实永久曝光。信用评级单位被曝光后，其信用档案和黑名单信息将被永久保存，所有记录（除联系方式外）都对公众开放查询。

第二十六条 联合曝光。对违约或违规的性质、情节严重的信用评级单位，由E-315组织联同报纸等媒体按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》联合曝光。

第二十七条 未按规定印制和发送信用监督卡的，给予公开警告、永久曝光或联合曝光的处罚。

第二十八条 在信用评级中，提供虚假材料的，为重大失信行为，将给予公开警告、永久曝光、联合曝光的处罚。

第二十九条 彻底曝光。为了防止个别单位和个人通过变换机构名称逃避信用惩罚，影响信用评级单位的整体信誉，所以：信用评级单位提供的法定代表人的身份证号码，虽然是保密的，但是如果该单位被黑名单曝光，该部分信息将成为黑名单信息的查询关键字。

第三十条 扣罚信用积分。每被公开投诉一次扣2分，黑名单曝光一次扣360分，曝光后积极补救的扣180分，积极补救后对方没有受实质损失的扣100分；滥用曝光权、滥用异议权、骗取信用积分或不按约定积极配合调查的以及其它严重的违约行为扣1080分；实施了其它违约行为的按相关标准规定扣分。

第三十一条 承担因违约和违规而产生的一切法律责任，同时，E-315组织诚信基金将支持另一方

追究其法律责任。

第三十二条 出现下述情况之一的，取消信用级别，并予以公告：

1. 屡次发生公开投诉事件并不积极补救的；
2. 一年内出现两次黑名单曝光的；
3. 发生滥用曝光权事件的；
4. 发生重大失信事件，或发生在社会上引起重大影响的失信事件的；
5. 不参加年审或年审不合格的；
6. 不按规定缴费的。

第三十三条 责令公开道歉。失信性质或情节严重的，E-315 组织可责令其向利益关系人公开道歉，道歉的内容、范围、频次由 E-315 组织决定。

第三十四条 对信用评级单位的信用惩罚，将同时适用于该单位的法定代表人和有过错的直接责任人。

## 第五章 保留、例外与免责

第三十五条 申请单位在签订《诚信承诺书》时，可以对本标准的失信责任条款提出保留，但应同时提出保留时限，保留条款对应的权利将受到对等限制。

评级过程中责任条款不受保留条款的约束。

申请单位不能对全部责任条款提出保留。

第三十六条 信用评级单位在被公开投诉后，将有七日的缓冲期，七日内信用评级单位无异议时，公开投诉记录按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十七条 信用评级单位在被曝光时，将有七日的缓冲期，七日内被曝光单位未提出异议的，曝光信息按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十八条 国际信用标准化组织[E-315] 理事单位在被公开投诉和曝光时，可以要求E-315 组织对投诉与曝光材料进行审查，E-315 组织认为必要的，可以委托信用机构对违约与失信事实的存在进行调查核实。

第三十九条 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向 E-315 组织提出曝光延期：

1. 曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际通行法律原则或国际惯例不一致的；
2. 有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特别情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则或国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

第四十条 信用评级单位的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担被曝光的责任：

1. 失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

## 第六章 附则

第四十一条 信用评级单位，可申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员单位。

第四十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第四十三条 本标准自发布之日起实施。

第四十四条 除 E-315 组织另有承诺，信用评级单位独立承担因自己行为所引起的一切法律责任。

第四十五条 E-315 组织及信用机构对信用评级单位的商业机密保密，国家法律、法规另有规定的除外。

第四十六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第四十七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 安全投资区信用认证标准

## 第一章 总则

第一条 为了优化投资环境，用制度化的手段遏制腐败，树立各类地区良好的诚信度，提高各类投资区的信用管理能力，增强投资者信心，促进社会诚信和降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称 E-315 组织）组织颁布本标准。

第二条 各级地区的最高管理机关、具备法人资格的各级开发区的管理机关均可依据本标准申请 E-315:9000 国际信用管理体系安全投资区信用认证。

第三条 安全投资区的信用认证与管理遵循公正、公开、公平、独立、中立、监督、互助、共赢、开放、自愿的原则。

第四条 《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用管理体系要求》属于本标准第三章信用管理制度要求的另一种书写形式，与本标准第三章相关内容等同。

## 第二章 认证程序

第五条 普通信用认证程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，咨询。信用执业人员对申请单位提供咨询，帮助申请单位达到本标准第三章所述认证标准的制度建设要求。

第三步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第四步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第五步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查。调查分为申报、公示、调查三个环节，三个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近一年的信用情况进行申报。
2. 公示，对申报情况进行公示，公示期为 30 日。将申报情况在相关媒体进行公示，公示内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某年某月某日之前提供与其信用相关的调查线索，信用机构严格为线索提供者保密。
3. 调查，形成调查报告。对申报情况进行抽样调查，对公示期内的异议进行调查核实，并写出调查报告。

第六步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第七步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，发信用认证证书并公告。

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合“申请认证前12个月无重大失信行为”的条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再颁发证书并公告。

无论申请单位是否通过认证，认证费用均不退还。

第六条 星级信用认证程序，适用《E-315:9000 国际信用管理体系安全投资区星级信用认证标准》。

### 第三章 安全投资区的信用认证标准

第七条 对于普通信用认证，申请单位在申请认证前12个月的信用情况良好和执法情况良好；对于星级认证，申请单位在申请认证前12个月的信用情况良好和执法情况良好。

第八条 法定代表人及决策层有诚信执政、造福社会的政治理念。

符合第九条要求，视同达到本条第一款的要求。

第九条 签订《诚信承诺书》，书面做出遵守法律、法规和E-315:9000 国际信用管理体系标准的诚信承诺。

第十条 积极补救。安全投资区因故不能履行承诺时，应积极补救，尽可能使利益关系人损失最低，争取利益关系人的谅解与支持。

第十一条 积极配合调查。为维护全体认证安全投资区的荣誉，对被投诉或涉嫌违约的认证安全投资区，E-315 组织可以对失信事实是否存在进行调查，被调查的认证安全投资区应积极配合调查人员的工作，提供有关证明资料等，否则视同违规或违约。

第十二条 建立明确承诺制度。安全投资区应结合自身实际对社会作出明确的承诺，并将承诺向社会明确公示。

第十三条 建立失信风险识别与预防制度，以最大限度地预见和预防各类失信风险。

第十四条 设立专门的信用管理部门（该部门可以称为信用委员会或信用管理委员会等），并专设一个投诉建议电话，该部门的职责一般包括：

1. 处理各类投诉与建议；
2. 接收各类批评、意见、建议，并定期向法定代表人或领导集体汇报；
3. 审核招商资料的合法性，并对履行风险发表意见；
4. 建立与完善信用管理体系，协调和管理信用管理体系各项管理制度的执行。

信用管理人员或信用管理部门直接对法定代表人或领导集体负责并汇报工作。

信用管理部门的负责人和专职工作人员应具备国际信用执业人员资格，并进行执业注册与登记。

第十五条 建立外部信用管理制度、投诉建议信息快速反馈制度、危机处理制度。安全投资区应向社会发送由E-315 组织授权的信用机构签署的信用监督卡，通过信用监督卡明确告知公众：如何投诉及解决争议，如何提出意见和建议，安全投资区失信违约后应承担的责任。

信用监督卡的样式由安全投资区自行设计，报经E-315 组织授权的信用机构批准和备案后，安全投资区自行印制。

信用监督卡的发送方式应报 E-315 组织授权的信用机构批准和备案。

信用监督卡的样式或发送方式发生变更时，应于变更前报请 E-315 组织授权的信用机构批准和备案。

信用监督卡的主要内容可以包括以下部分：

①某单位（地区）已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）认证，信用档案查询请登录：[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 或 E-315 组织指定信用服务平台）；

②如果您认为该单位（地区）有什么问题或对该单位有什么建议，请拨打该单位投诉建议电话；

③如果您认为该单位（地区）处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在[www.e-315.com](http://www.e-315.com) 网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信承诺书确定）

④公开投诉的程序与方法；

⑤永久曝光的程序与方法；

⑥异议处理的程序与方法；

⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权应承担的责任。

第十六条 建立立法、司法、行政三权分立并互相监督的制度，实行法治。

第十七条 认证安全投资区内所有国家机关均通过 E-315:9000 国际信用管理体系国家机关信用认证。

第十八条 建立文件管理制度。确保信用管理体系的所有要求文件化、可操作、可查询、可审核；确保所有文件在执行前被批准；确保已作废的文件不被误用；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书科学、实用，定期或不定期地被评价与完善，职责分工明确并有明确的奖惩措施；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书充分考虑并避免道德风险；确保对文件的评价与完善情况定期或定期地向 E-315 组织反馈。

第十九条 建立记录管理制度，确保信用管理体系的运行记录被及时保存。

第二十条 积极建设诚信文化，确保信用管理体系的自觉运行。安全投资区应确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并应按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。安全投资区应积极营造诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈的社会文化。

第二十一条 全体工作人员应建立个人信用档案。全体工作人员的诚信级别应在B级以上（含B级）。

第四章 诚信安全投资区的失信责任

第二十二条 公开投诉。安全投资区失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》进行公开投诉。

第二十三条 永久曝光。安全投资区失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》将失信违约事实永久曝光。安全投资区被曝光后，其信用档案和黑名单信息将被永久保存，所有记录（除联系方式外）都对公众开放查询。

第二十四条 联合曝光。对违约或违规性质、情节严重的诚信安全投资区，由E-315 组织联同报纸等媒体按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》联合曝光。

第二十五条 未按规定印制和发送信用监督卡的，给予公开警告、永久曝光或联合曝光的处罚。

第二十六条 在认证过程中，提供虚假材料的，为重大失信行为，将给予公开警告、永久曝光、联合

曝光的处罚。

第二十七条 彻底曝光。为了防止个别单位和个人通过变换机构名称逃避信用惩罚，影响认证安全投资区的整体信誉，所以：安全投资区提供的法定代表人的身份证号码，虽然是保密的，但是如果安全投资区被黑名单曝光，该部分信息将成为黑名单信息的查询关键字。

第二十八条 扣罚信用积分。每被公开投诉一次扣2分，黑名单曝光一次扣360分，曝光后积极补救的扣180分，积极补救后对方没有受实质损失的扣100分；滥用曝光权、滥用异议权、骗取信用积分或不按约定积极配合调查的以及其它严重的违约行为扣1000分；实施了其它违约行为的按相关标准规定扣分。

第二十九条 承担因违约和违规而产生的一切法律责任，同时，E-315组织诚信基金将支持另一方追究其法律责任。

第三十条 出现下述情况之一的，将取消E-315:9000安全投资区的信用认证称号，并予以公告：

1. 屡次发生公开投诉事件并不积极补救的；
2. 一年内出现两次黑名单曝光的；
3. 发生滥用曝光权事件的；
4. 发生重大失信事件，或发生在社会上引起重大影响的失信事件的；
5. 不参加年审或年审不合格的；
6. 不按规定缴费的。

第三十一条 责令公开道歉。失信性质或情节严重的，E-315组织可责令其向利益关系人公开道歉，道歉的内容、范围、频次由E-315组织决定。

第三十二条 对诚信安全投资区的信用惩罚，将同时适用于诚信安全投资区的法定代表人和有过错的直接责任人。

#### 第五章 缓冲、保留、例外与免责

第三十三条 安全投资区在没有一名专业的信用管理人员（指具有国际信用执业资格的人员）的情况下，为直接曝光缓冲期。除非合同另有约定，在直接曝光缓冲期内，安全投资区没有直接永久曝光权，也不被直接永久曝光。

第三十四条 安全投资区在签订《诚信承诺书》时，可以对本标准的失信责任条款提出保留，但应同时提出保留时限，保留条款对应的权利将受到对等限制。

认证过程中责任条款不受保留条款的约束。

安全投资区不能对全部责任条款提出保留。

第三十五条 安全投资区在被公开投诉后，将有七日的缓冲期，七日内安全投资区无异议时，公开投诉记录按《E-315:9000国际信用管理体系公开投诉标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十六条 安全投资区在被曝光时，将有七日的缓冲期，七日内被曝光单位未提出异议的，曝光信息按《E-315:9000国际信用管理体系永久曝光标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十七条 国际信用标准化组织[E-315]理事单位在被公开投诉和曝光时，可以要求E-315组织对投诉与曝光材料进行审查，E-315组织认为必要的，可以对违约与失信事实的存在进行调查核实。



第三十八条 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向 E-315 组织提出曝光延期：

1. 曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际通行法律原则或国际惯例不一致的；
2. 有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特殊情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则或国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

第三十九条 安全投资区的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担被曝光的责任：

1. 失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

#### 第六章 信用管理级别评定与信用级别评定

第四十条 对于本标准第三十三条规定的直接曝光缓冲期内单位，不进行信用管理级别的评定或取消已评定的信用管理级别，公示为直接曝光缓冲期内 E-315:9000 认证安全投资区。

第四十一条 国家机关的信用管理级别评定分为三个部分，三个部分按顺序进行综合为其信用管理级别。

第一部分，单位对信用部门的重视程度，也称为信用部门的能力度，分为二个级别，对应如下表：

级别	信用部门在单位内所处管理层次
A	设立了专门的信用部门，信用部门直接对单位最高领导的法定任命机关或法定监督机关负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到最高领导的法定任命机关或法定监督机关。
B	设立了专门的信用部门，信用部门直接对单位的最高领导负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到最高领导。

第二部分，信用监督卡的公告与发送强度，分为二个级别，对应如下表：

级别	信用监督卡的公告强度
A	制定和执行了信用监督卡公告与发送办法，采取不间断的宣传，并在办公场所用公告栏或通知书的形式向行政管理相对人发送信用监督卡，使社会广泛地熟知信用监督卡的内容。
B	未制定或未执行信用监督卡发送办法，或制定的信用监督卡发送办法不完善，不能使人们熟知信用监督卡的内容。

第三部分，信用管理人员的专业能力，分为二个级别，对应如下表：

级别	单位信用管理人员的专业能力
A	信用管理部门有两名以上（包括两名）国际信用执业人员。
B	信用管理部门仅有一名国际信用执业人员。

第四十二条 安全投资区的信用级别评定，参照《E-315:9000 国际信用管理体系单位诚信级别评定标准》执行。

第七章 附则

第四十三条 安全投资区通过认证后，奖励信用积分60分，并可申请成为国际信用标准化组织[E-315]会员单位。

第四十四条 E-315 组织对安全投资区是否持续符合认证标准进行年度审验。

第四十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第四十六条 除 E-315 组织另有承诺，安全投资区独立承担因自己行为所引起的一切法律责任。

第四十七条 E-315 组织及信用机构对认证安全投资区的机密保密，国家法律、法规另有规定的除外。

第四十八条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第四十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 社会团体信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为帮助各类社会团体及其它非营利性组织树立良好信用度，提高信用管理能力，预防来自组织内外部的失信风险，实现可持续发展，促进社会诚信和降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称 E-315 组织）颁布本标准。

第二条 依法成立的各类社会团体及其它非营利性组织，均可依据本标准申请E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证。

本标准所称社会团体是指各类学会、研究会、协会、联合会、基金会等非政府民间组织。

本标准所称非营利性组织是指组织的收益用于组织宗旨事业而不用于成员或举办者分配的各类组织。

第三条 社会团体的认证与管理遵循公正、公开、公平、独立、中立、监督、互助、共赢、开放、自愿的原则。

第四条 E-315 组织用收入的一部分建立诚信基金，主要用于维护诚信社会团体合法权益和整体利益，诚信基金的管理参见《E-315:9000 国际信用管理体系诚信基金管理标准》。

第五条 《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用管理体系要求》属于本标准第三章信用管理制度要求的另一种书写形式，与本标准第三章相关内容等同。

### 第二章 认证程序

#### 第六条 普通信用认证程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等重要工作人员身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到本标准第三章所述认证标准的制度建设要求。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查。调查分为申报、公示、调查三个环节，三个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近一年的信用情况进行申报。

2. 公示，对申报情况进行公示，公示期为30日。将申报情况在**在相关媒体进行公示**，公示内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某年某月某日之前提供与其信用相关的调查线索，E-315 组织严格为线索提供者保密。

3. 调查，形成调查报告。对申报情况进行抽样调查，对公示期内的异议进行调查核实，并写出调查报告。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，需要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合“申请认证前12个月无重大失信行为”的条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再颁发证书并公告。

无论申请单位是否通过认证，认证费用均不退还。

第七条 星级信用认证程序，适用《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体星级信用认证标准》。

### 第三章 社会团体的信用认证标准

第八条 申请单位真实合法，法定代表人等重要工作人员身份资料真实。

对于普通信用认证，申请单位及其法定代表人等重要工作人员在认证通过公告前12个月的信用状况良好，货币资产等财务数据变化无异常。

对于星级信用认证，申请单位及其法定代表人等重要工作人员在认证通过公告前12个月的信用状况良好，货币资产等财务数据变化无异常。

第九条 法定代表人及决策层具有诚信发展、造福社会的发展理念。

符合第十条要求，视同达到本条第一款的要求。

第十条 签订《诚信承诺书》，书面做出遵守法律、法规和E-315:9000 国际信用管理体系标准的诚信承诺。

第十一条 积极补救。社会团体因故不能履行承诺时，应积极补救，尽可能使利益关系人损失最低，争取利益关系人的谅解与支持。

第十二条 积极配合调查。为维护全体社会团体的荣誉，对被投诉或涉嫌违约的社会团体，E-315 组织可以对失信事实是否存在进行调查，被调查社会团体应积极配合调查人员的工作，提供有关证明资料等，否则视同违规或违约。

第十三条 建立明确承诺制度。社会团体结合自身实际对利益关系人作出明确的承诺，并将承诺对外明确公示。

第十四条 建立失信风险识别与预防制度，以最大限度地预见和预防各类失信风险。

第十五条 设立专门的信用管理部门（该部门可以称为信用委员会或信用管理委员会等），并专设一个投诉建议电话，该部门的职责一般包括：

1. 接收捐赠人、会员、内部员工及社会其他人士对本单位的批评、意见、建议，并定期向秘书长或理事长或法定代表人或理事会汇报；

2. 建立与完善信用管理体系，协调和管理信用管理体系各项管理制度的执行。

信用管理人员或信用管理部门直接对秘书长或理事长或法定代表人或理事会负责并汇报工作。

信用管理部门的负责人和专职工作人员应具备国际信用执业人员资格，并进行执业注册与登记。

第十六条 建立外部信用管理制度、投诉建议信息快速反馈制度、危机处理制度。社会团体应向捐赠

人、会员和其他利益关系人发送由E-315 组织签署的信用监督卡，通过信用监督卡明确告知捐赠人、会员和其他利益关系人：如何投诉及解决争议，如何提出意见和建议，社会团体失信违约后应承担的责任。

信用监督卡的样式由社会团体设计，报经 E-315 组织批准和备案后，社会团体自行印制。

信用监督卡的发送方式应报 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的样式或发送方式发生变更时，应于变更前报请 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的主要内容可以包括以下部分：

①某单位（地区）已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）认证，信用档案查询请登录：[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）；

②如果您认为该单位（地区）有什么问题或对该单位有什么建议，请拨打该单位投诉建议电话\* \*\*\_\*\*\*\*\*；

③如果您认为该单位（地区）处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信承诺书确定）

④公开投诉的程序与方法；

⑤永久曝光的程序与方法；

⑥异议处理的程序与方法；

⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权应承担的责任。

第十七条 建立财务公开制度，保证捐赠人、会员等利益关系人能够了解诚信社会团体的捐赠收入、会员费收入及其他收入的使用情况。财务公开制度应符合以下要求：

1. 财管管理制度对捐赠人和会员或全社会公开；

2. 以年度财务报告或单个、单项财务报告的形式向捐赠人或全社会公开捐赠财物的使用情况；

3. 以年度财务报告或单个、单项财务报告的形式向会员或全社会公开会员费收支、捐赠收支等财务使用情况；

4. 财务账册向会员、捐赠人无条件或有条件公开，有条件公开财务账册的，公开条件应明确、具体且较易满足，并应说明公开条件的原因。

5. 捐赠人、会员要求对自己的姓名保密的，以其认可的化名对外公布。

第十八条 建立选举制度，保证会员参与诚信社会团体管理的机会。选举制度应符合以下要求：

1. 社会团体的决策层成员（如：理事会成员）应由选举产生；

2. 会员有选举权和被选举权；

3. 选举的程序应明确和易于操作，并应公开、公平、公正

4. 应定期开展决策层的换届选举。

第十九条 建立文件管理制度。确保信用管理体系的所有要求文件化、可操作、可查询、可审核；确保所有文件在执行前被批准；确保已作废的文件不被误用；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书科学、实用，定期或不定期地被评价与完善，职责分工明确并有明确的奖惩措施；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书充分考虑并避免道德风险；确保对文件的评价与完善情况定期或不定期地向 E-315 组织反馈。

第二十条 建立记录管理制度，确保信用管理体系的运行记录被及时保存。

第二十一条 积极建设诚信文化，确保信用管理体系的自觉运行。社会团体应确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并应按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。社会团体应积极营造诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈的组织文化。

第二十二条 全体工作人员应建立个人信用档案。全体工作人员的诚信级别应在B级以上（含B级）。

#### 第四章 社会团体的失信责任

第二十三条 公开投诉。社会团体失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》进行公开投诉。

第二十四条 永久曝光。社会团体失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》将失信违约事实永久曝光。社会团体被曝光后，其信用档案和黑名单信息将被永久保存，所有记录（除联系方式外）都对公众开放查询。

第二十五条 联合曝光。对违约或违规性质、情节严重的诚信社会团体，由E-315 组织联同报纸等媒体按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》联合曝光。

第二十六条 未按规定印制和发送信用管理卡的，给予公开警告、永久曝光或联合曝光的处罚。

第二十七条 在认证中，提供虚假材料的，为重大失信行为，将给予公开警告、永久曝光、联合曝光的处罚。

第二十八条 彻底曝光。为了防止个别单位和个人通过变换机构名称逃避信用惩罚，影响社会团体的整体信誉，所以：社会团体提供的法定代表人的身份证号码，虽然是保密的，但是如果社会团体被黑名单曝光，该部分信息将成为黑名单信息的查询关键字。

第二十九条 扣罚信用积分。每被公开投诉一次扣2分，黑名单曝光一次扣360分，曝光后积极补救的扣180分，积极补救后对方没有受实质损失的扣100分；滥用曝光权、滥用异议权、骗取信用积分或不按约定积极配合调查的以及其它严重的违约行为扣1000分；实施了其它违约行为的按相关标准规定扣分。

第三十条 承担因违约和违规而产生的一切法律责任，同时，E-315 组织诚信基金将支持另一方追究其法律责任。

第三十一条 出现下述情况之一的，将取消 E-315:9000 社会团体信用认证称号，并予以公告：

1. 屡次发生公开投诉事件并不积极补救的；
2. 一年内出现两次黑名单曝光的；
3. 发生滥用曝光权事件的；
4. 发生重大失信事件，或发生在社会上引起重大影响的失信事件的；
5. 不参加年审或年审不合格的；
6. 不按规定缴费的。

第三十二条 责令公开道歉。失信性质或情节严重的，E-315 组织可责令其向利益关系人公开道歉，道歉的内容、范围、频次由 E-315 组织决定。

第三十三条 对社会团体的信用惩罚，将同时适用于社会团体的法定代表人和有过错的直接责任人。

## 第五章 缓冲、保留、例外与免责

第三十四条 社会团体在没有一名专业的信用管理人员（指具有国际信用执业资格的人员）的情况下，为直接曝光缓冲期。除非合同另有约定，在直接曝光缓冲期内，社会团体没有直接永久曝光权，也不被直接永久曝光。

第三十五条 社会团体在签订《315 诚信承诺书》时，可以对本标准的失信责任条款提出保留，但应同时提出保留时限，保留条款对应的权利将受到对等限制。

认证过程中责任条款不受保留条款的约束。

社会团体不能对全部责任条款提出保留。

第三十六条 社会团体在被公开投诉后，将有七日的缓冲期，七日内社会团体无异议时，公开投诉记录按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十七条 社会团体在被曝光时，将有七日的缓冲期，七日内被曝光单位未提出异议的，曝光信息按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十八条 国际信用标准化组织[E-315] 理事单位在被公开投诉和曝光时，可以要求E-315 组织对投诉与曝光材料进行审查，E-315 组织认为必要的，可以对违约与失信事实的存在进行调查核实。

第三十九条 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向 E-315 组织提出曝光延期：

1. 曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际通行法律原则或国际惯例不一致的；
2. 有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特殊情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则或国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

第四十条 社会团体的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担被曝光的责任：

1. 失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

## 第六章 信用管理级别评定与信用级别评定

第四十一条 对于本标准第三十四条规定的直接曝光缓冲期内单位，不进行信用管理级别的评定或取消已评定的信用管理级别，公示为直接曝光缓冲期内 E-315:9000 认证社会团体。

第四十二条 企业信用管理级别评定分为三个部分，三个部分按顺序进行综合为其信用管理级别。

第一部分，信用部门在单位内的所处的管理层次，主要判断与区分信用部门的能力度。

**管理层次分为三个级别，对应如下表：**

级别	信用部门在单位内所处的管理层次
A	信用部门直接对理事会负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到每一个理事。
B	信用部门直接对法定代表人负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到法定代表人。
C	信用部门直接对秘书长负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到秘书长。

第二部分，信用监督卡的发放范围和发放强度，主要判断和区分单位的诚信意愿。

该项目分为三个级别，对应如下表：

级别	信用监督卡的发放范围和发放强度
A	积极主动地向每一个利益关系人都发放了信用监督卡。
B	积极主动地向部分利益关系人发放信用监督卡。
C	对信用监督卡的发放积极主动性不高。

第三部分，信用管理人员的专业能力和对315条款的利用程度，主要判断和区分单位的信用管理能力和水平。

本部分也分为三个级别：

级别	单位信用管理人员的专业能力和对 315 条款的利用程度
A	信用工作人员中，有两名以上（包括两名）的国际信用执业人员，企业签订的每一个合同都约定 315 条款
B	信用工作人员中，有两名以上（包括两名）的国际信用执业人员。只对重要的合同约定 315 条款
C	信用工作人员中，有一名国际信用执业人员。只对重要的合同约定 315 条款。

第四十三条 社会团体的信用级别评定，参照《E-315:9000 国际信用管理体系单位信用级别评定标准》执行。

### 第七章 附则

第四十四条 社会团体通过认证后，奖励信用积分60分，并可申请成为国际信用标准化组织[E-315]会员。

第四十五条 E-315 组织对社会团体是否持续符合认证标准进行年度审验。

第四十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第四十七条 除 E-315 组织另有承诺，社会团体独立承担因自己行为所引起的一切法律责任。

第四十八条 E-315 组织对社会团体的商业机密保密，国家法律、法规另有规定的除外。

第四十九条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第五十条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国家机关信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为帮助各级国家机关克服官僚主义和地方保护主义，用制度化的手段遏制腐败，提高管理水平与执政能力，促进社会诚信和降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称E-315 组织）制定本标准。

第二条 具备法人资格的各级立法、行政、司法等国家机关均可依据本标准申请E-315:9000 国际信用管理体系国家机关认证。

第三条 国家机关的认证与管理遵循公正、公开、公平、独立、中立、监督、互助、共赢、开放、自愿的原则。

第四条 《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用管理体系要求》属于本标准第三章信用管理制度要求的另一种书写形式，与本标准第三章相关内容等同。

### 第二章 认证程序

第五条 普通信用认证程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到本标准第三章所述认证标准的制度建设要求。

第三步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第四步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第五步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查。调查分为申报、公示、调查三个环节，三个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近一年的信用情况进行申报。

2. 公示，对申报情况进行公示，公示期为30 日。将申报情况在www.e-315.com 网站上进行公示，公示内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某年某月某日之前提供与其信用相关的调查线索，E-315 组织严格为线索提供者保密。

3. 调查，形成调查报告。对申报情况进行抽样调查，对公示期内的异议进行调查核实，并写出调查报告。

第六步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况对申请单位是否符合本标准第三章所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第七步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，颁发证书并公告。
2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合“申请认证前12个月（星级认证为24个月）无重大失信行为”的条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再颁发证书并公告。

无论申请单位是否通过认证，认证费用均不退还。

第六条 星级信用认证程序，适用《E-315:9000 国际信用管理体系国家机关星级信用认证标准》。

### 第三章 国家机关的认证标准

第七条 对于普通信用认证，申请单位在申请认证前12个月的信用情况良好和执法情况良好；对于星级认证，申请单位在申请认证前12个月的信用情况良好和执法情况良好。

第八条 法定代表人及决策层有诚信执政、造福社会的政治理念。

符合第九条要求，视同达到本条第一款的要求。

第九条 签订《诚信承诺书》，书面遵守法律、法规和 E-315:9000 国际信用管理体系标准的诚信承诺。

第十条 积极补救。国家机关因故不能履行承诺时，应积极补救，尽可能使利益关系人损失最低，争取利益关系人的谅解与支持。

第十一条 积极配合调查。为维护全体国家机关的荣誉，对被投诉或涉嫌违约的国家机关，E-315 组织可以对失信事实是否存在进行调查，被调查的国家机关应积极配合调查人员的工作，提供有关证明资料等，否则视同违规或违约。

第十二条 建立明确承诺制度。国家机关应结合自身实际对社会作出明确的承诺，并将承诺向社会明确公示。

第十三条 建立失信风险识别与预防制度，以最大程度地预见和预防各类失信风险。

第十四条 设立专门的信用管理部门（该部门可以称为信用委员会或信用管理委员会等），并专设一个投诉建议电话，该部门的职责一般包括：

1. 处理各类投诉与建议；
2. 接收各类批评、意见、建议，并定期向法定代表人或领导集体汇报；
3. 建立与完善信用管理体系，协调和管理信用管理体系各项管理制度的执行。

信用管理人员或信用管理部门直接对法定代表人或领导集体负责并汇报工作。

信用管理部门的负责人和专职工作人员应具备国际信用执业人员资格，并进行执业注册与登记。

第十五条 建立外部信用管理制度、投诉建议信息快速反馈制度、危机处理制度。国家机关应向社会发送由E-315 组织签署的信用监督卡，通过信用监督卡明确告知社会公众：如何投诉及解决争议，如何提出意见和建议，国家机关失信违约后应承担的责任。

信用监督卡的样式由国家机关自行设计，报 E-315 组织批准和备案后，国家机关自行印制。

信用监督卡的发送方式应报 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的样式或发送方式发生变更时，应于变更前报请 E-315 组织批准和备案。

信用监督卡的主要内容可以包括以下部分：

①某单位（地区）已通过E-315:9000 国际信用管理体系（初审）认证，信用档案查询请登录：[www.e-315.com](http://www.e-315.com)（注：E-315 组织指定信用服务平台）；

②如果您认为该单位（地区）有什么问题或对该单位有什么建议，请拨打该单位投诉建议电话\*\*\*\*\*；

③如果您认为该单位（地区）处理结果仍不能符合您的合法权益，有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》，在www.e-315.com网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上进行公开投诉；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系的永久曝光标准》，将失信违约事实在www.e-315.com网（注：E-315 组织指定信用服务平台）和其它媒体上永久曝光。（本条具体内容根据诚信承诺书确定）

④公开投诉的程序与方法；

⑤永久曝光的程序与方法；

⑥异议处理的程序与方法；

⑦滥用公开投诉权、永久曝光权、异议权应承担的责任。

第十六条 建立信用信息完整保管制度和方便查询制度。国家机关对自己掌握的信用信息（如：注册登记档案、法院判决书、行政处理决定书和行政处罚决定书等）应完整保管，不得丢失或遗漏，并对外开放查询，涉及国家秘密、商业机密、个人隐私的除外。

第十七条 建立抽象行政行为审核制度。国家机关做出抽象行政行为前，应对其合法性、合理性及履行风险进行审核，并充分听取受该抽象行政行为影响的社会公众的意见。

第十八条 建立文件管理制度。国家机关应确保信用管理体系的所有要求文件化、可操作、可查询、可审核；确保所有文件在执行前被批准；确保已作废的文件不被误用；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书科学、实用，定期或不定期地被评价与完善，职责分工明确并有明确的奖惩措施；确保信用制度文件及其相关的协作文件、作业指导书充分考虑并避免道德风险；确保对文件的评价与完善情况定期或定期地向信用 E-315 组织反馈。

第十九条 建立记录管理制度，确保信用管理体系的运行记录被及时保存。

第二十条 积极建设诚信文化，确保信用管理体系的自觉运行。国家机关应确立符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的核心价值观与社会使命，并应按照已确立的核心价值观与社会使命处理各类问题。国家机关应积极营造诚信、正直、开拓创新、学习、勇于承担责任、相互尊重、公平竞争、机会均等、明确承诺与反馈的组织文化。

第二十一条 全体工作人员应建立个人信用档案。全体工作人员的信用级别应在 B 级以上（含 B 级）。

#### **第四章 国家机关的失信责任**

第二十二条 公开投诉。国家机关失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》进行公开投诉。

第二十三条 永久曝光。国家机关失信或违约后，另一方有权按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》将失信违约事实永久曝光。国家机关被曝光后，其信用档案和黑名单信息将被永久保存，所有记录（除联系方式外）都对公众开放查询。

第二十四条 联合曝光。对违约或违规性质、情节严重的国家机关，由E-315 组织联同报纸等媒体按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》联合曝光。

第二十五条 未按规定印制和发送信用管理卡的，给予公开警告、永久曝光或联合曝光的处罚。

第二十六条 在认证过程中，提供虚假材料的，为重大失信行为，将给予永久曝光、联合曝光的处罚。

第二十七条 彻底曝光。为了防止国家机关的领导人逃避信用惩罚，影响国家机关的整体信誉，所以：国家机关提供的法定代表人的身份证号码，虽然是保密的，但是如果国家机关被黑名单曝光，该部分信息将成为黑名单信息的查询关键字。

第二十八条 扣罚信用积分。每被公开投诉一次扣2分，黑名单曝光一次扣360分，曝光后积极补救的扣180分，积极补救后对方没有受实质损失的扣100分；滥用曝光权、滥用异议权、骗取信用积分或不按约定积极配合调查的以及其它严重的违约行为扣1000分；实施了其它违约行为的按相关标准规定扣分。

第二十九条 承担因违约和违规而产生的一切法律责任，同时，E-315组织诚信基金将支持另一方追究其法律责任。

第三十条 出现下述情况之一的，将取消E-315:9000国家机关的信用认证称号，并予以公告：

1. 屡次发生公开投诉事件并不积极补救的；
2. 一年内出现两次黑名单曝光的；
3. 发生滥用曝光权事件的；
4. 发生重大失信事件，或发生在社会上引起重大影响的失信事件的；
5. 不参加年审或年审不合格的；
6. 不按规定缴费的。

第三十一条 责令公开道歉。失信性质或情节严重的，E-315组织可责令其向利益关系人公开道歉，道歉的内容、范围、频次由E-315组织决定。

第三十二条 对国家机关的信用惩罚，将同时适用于国家机关的法定代表人和有过错的直接责任人。

## **第五章 缓冲、保留、例外与免责**

第三十三条 国家机关在有一名专业的信用管理人员（指具有国际信用执业资格的人员）的情况下，为直接曝光缓冲期。除非合同另有约定，在直接曝光缓冲期内，国家机关没有直接永久曝光权，也不被直接永久曝光。

第三十四条 国家机关在签订《诚信承诺书》时，可以对本标准的失信责任条款提出保留，但应同时提出保留时限，保留条款对应的权利将受到对等限制。

认证过程中的责任条款不受保留条款的约束。

国家机关不能对全部责任条款提出保留。

第三十五条 国家机关在被公开投诉后，将有七日的缓冲期，七日内国家机关无异议时，公开投诉记录按《E-315:9000国际信用管理体系公开投诉标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十六条 国家机关在被曝光时，将有七日的缓冲期，七日内被曝光单位未提出异议的，曝光信息按《E-315:9000国际信用管理体系永久曝光标准》对外公开；提出异议的，按《E-315:9000国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第三十七条 国际信用标准化组织[E-315]理事单位在被公开投诉和曝光时，可以要求E-315组织对投诉与曝光材料进行审查，E-315组织认为必要的，可以对违约与失信事实的存在进行调查核实。

第三十八条 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向 E-315 组织提出曝光延期：

1. 曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际通行法律原则或国际惯例不一致的；
2. 有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特殊情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则或国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

第三十九条 国家机关的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担被曝光的责任：

1. 失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

## 第六章 信用管理级别评定与信用级别评定

第四十条 对于本标准第三十三条规定的直接曝光缓冲期内单位，不进行信用管理级别的评定或取消已评定的信用管理级别，公示为直接曝光缓冲期内 E-315:9000 认证国家机关。

第四十一条 国家机关的信用管理级别评定分为三个部分，三个部分按顺序进行综合为其信用管理级别。

第一部分，单位对信用部门的重视程度，也称为信用部门的能力度，分为二个级别，对应如下表：

级别	信用部门在单位内所处管理层次
A	设立了专门的信用部门，信用部门直接对单位最高领导的法定任命机关或法定监督机关负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到最高领导的法定任命机关或法定监督机关
B	设立了专门的信用部门，信用部门直接对单位的最高领导负责，并定期汇报工作，信用工作简报与建议材料定期送达到最高领导

第二部分，信用监督卡的公告与发送强度，分为二个级别，对应如下表：

级别	信用监督卡的公告强度
A	制定和执行了信用监督卡公告与发送办法，采取不间断的宣传，并在办公场所用公告栏或通知书的形式向行政管理相对人发送信用监督卡，使社会广泛地熟知信用监督卡的内容
B	未制定或未执行信用监督卡发送办法，或制定的信用监督卡发送办法不完善，不能使人们熟知信用监督卡的内容

第三部分，信用管理人员的专业能力，分为二个级别，对应如下表：

级别	单位信用管理人员的专业能力
A	信用管理部门有两名以上（包括两名）国际信用执业人员。
B	信用管理部门仅有一名国际信用执业人员。

第四十二条 国家机关的信用级别评定，参照《E-315:9000 国际信用管理体系单位信用级别评定标准》执行。

#### 第七章 附则

第四十三条 国家机关通过认证后，奖励信用积分60分，并可申请成为国际信用标准化组织[E-315]会员。

第四十四条 E-315 组织对国家机关是否符合认证标准进行年度审验。

第四十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第四十六条 除 E-315 组织另有承诺，国家机关独立承担因自己行为所引起的一切法律责任。

第四十七条 E-315 组织对国家机关的机密保密，国家法律、法规另有规定的除外。

第四十八条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第四十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 合同信用评价标准

### 第一章 总则

第一条 为了帮助人们以较低的成本降低合同失信风险，用简单的方式保证合同的履行，根据国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315]（以下简称 E-315 组织）颁布本标准。

第二条 合同信用的评价与管理遵循合法、高效、自由、谨慎的原则。

第三条 E-315 组织及各信用机构依据本标准作为中立第三方信用专业机构向社会提供合同信用评价与管理服务。

### 第二章 合同信用评价

第四条 合同信用评价的内容包括以下四个部分。

第一部分，合同主体是否真实、合法，主要评价：

1. 当事人的注册证书是否合法、真实；
2. 当事人的法定代表人身份证、签字人身份证是否真实；
3. 当事人是否具有签约资格；
4. 签字人是否获得当事人法定代表人的授权。

第二部分，合同内容是否合法、有效，主要评价：

1. 合同内容是否违反了法律、法规的禁止性规定；
2. 合同内容是否违反了行政规章等规范性文件（该文件不得与法律、法规相抵触，是有效的）的禁止性规定。

第三部分，合同是否具有显而易见的瑕疵，主要评价：

1. 合同中是否具有显而易见的夸大其辞、不可实现的内容，或者说：合同中的一些约定是否显而易见地超越了当事人的履约能力；
2. 合同中是否具有显而易见的陷阱。

第四部分，合同是否具有可管理性和可信用惩罚性，主要评价：

1. 合同当事人是否约定了 315 条款；
2. 约定的 315 条款是否有效。

第五条 合同信用评价的结果：

1. 合同全部符合本标准第四条所述要求的，为通过合同信用评价，由 E-315 组织进行备案，获得合同信用备案号码，签发通过合同信用评价通知书；
2. 合同未全部符合本标准第四条所述要求的，为未通过合同信用评价，由信用机构签发未通过合同信用评价通知书，该通知书中应注明未通过信用评价的事项和理由。

第六条 合同信用评价的程序：

第一步，提出合同评价申请、相关注册证书、法定代表人与经办人的身份证件复印件、合同副本（注：复印件上应加盖公章并由经办人签名，并注明“与原件核对无误”和“仅用 E-315:9000”的字样，上述证件未经信用机构调查的，还应缴纳信用调查费）单位与经办人均已建立信用档案（个人在 B

级以上)的,可不再调查),同时缴纳服务费用;

第二步,由信用机构指定国际信用执业人员作为责任人对合同进行信用评价;

第三步,将合同信用评价结果通知申请人。

第七条 在合同信用评价过程中,合同一方当事人能够保证另一方当事人身份真实合法的,可以要求不进行合同主体的真实、合法性评价,但是由合同当事人承担由于合同主体不真实或不合法而带来的一切后果。

第八条 合同一方当事人为E-315:9000 诚信单位或诚信评级单位的,可以不申请合同信用评价,在行使公开投诉权或永久曝光权前,也无需进行补充信用评价。

其它合同可以在签订后 15 日内申请合同信用评价。

未通过信用评价的合同,其当事人在行使公开投诉权或永久曝光权前,应补办合同信用评价手续,并按正常信用服务费用的 2 倍补缴费用。

第九条 需要信用评价的合同应同时签三份以上,其中一份注明由E-315 组织(或其授权的信用机构)备案。

第十条 为避免合同明显瑕疵风险,合同当事人可以约定“本合同通过E-315:9000 国际信用管理体系合同信用评价后生效”的字样。

### 第三章 合同信用管理与失信责任

第十一条 当合同发生失信违约事实时,受侵害的当事人可根据约定的315 条款,按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》对失信当事人进行公开投诉或永久曝光。

第十二条 合同当事人在合同信用评价过程中,弄虚作假的,根据情节,承担永久曝光或联合曝光的责任。

第十三条 信用机构或国际信用执业人员在合同信用评价中,存在失误的,根据情节,处于公告批评、禁业一至五年、永久禁业的处罚。

### 第四章 附则

第十四条 本标准自发布之日起实施。

第十五条 本标准会被修订,使用本标准的各方应充分注意本标准的修订,并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十七条 本标准的解释权属于国际信用标准化组织 [E-315]。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 广告信用评价标准

### 第一章 总则

第一条 为了提高各类广告的可信度，使各类组织和个人免受失信行为的侵害，促进社会诚信，降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315]（以下简称 E-315 组织）根据国际通行法律原则，颁布本标准。

第二条 本标准所称广告包括：

1. 以销售商品或提供服务为目的，通过一定的媒介和形式直接或间接地介绍自己所推销的商品或者所提供的服务的资料；
2. 以购买商品或者接受服务为目的，通过一定的媒介和形式直接或间接地介绍自己对商品或服务需求的资料；
3. 以宣传自身的优势、诱导他人投资或者加盟或者获得其他资源为目的，通过一定的媒介和形式直接或间接地介绍自己的资料；
4. 以求职或招聘人才为目的，通过一定的媒介和形式直接或间接地介绍自己的资料；
5. 其它为实现一定目的而通过一定的媒介和形式直接或间接地介绍自己的资料。

第三条 本标准所称广告主，是指自行或者委托他人设计、制作、发布广告的法人、其他经济组织或者个人。

第四条 广告的信用评价与管理遵循诚信、依法、效率、客观、公开、公正的原则。

第五条 各信用机构依据本标准作为中立第三方信用专业机构向社会提供广告信用评价与管理服务。

### 第二章 广告的信用评价

第六条 广告信用评价的内容包括以下四个部分。

第一部分，主体是否合法，主要评价：

1. 广告主的注册证书是否合法、真实；
2. 法定代表人身份证、经办人身份证是否真实；
3. 广告主是否具有广告中所宣传商品与服务的经营资格。

第二部分，内容是否合法，主要评价：

1. 广告内容是否违反了法律、法规的禁止性规定；
2. 广告内容是否违反了行政规章等规范性文件（该文件不得与法律、法规相抵触，是有效的）的禁止性规定。

第三部分，是否具有显而易见的瑕疵，主要评价：

1. 广告内容中是否具有显而易见的夸大其辞、不可实现的内容；
2. 广告内容中是否具有显而易见的违反社会公德和社会伦理的内容。

第四部分，是否具有可管理性和可信用惩罚性，主要评价：

1. 广告主是否承诺了 315 条款；

2. 承诺的 315 条款是否有效；
3. 广告主是否设立了投诉电话。

第七条 广告信用评价的结果：

1. 广告全部符合本标准第六条所述要求的，为通过广告信用评价，由信用机构向E-315 组织进行备案，获得广告信用备案号码，签发通过合同信用评价通知书；
2. 广告未全部符合本标准第六条所述要求的，为未通过广告信用评价，由信用机构签发未通过合同信用评价通知书，该通知书中应注明未通过评价的事项和理由。

第八条 广告信用评价的程序：

第一步，提出评价申请、相关注册证书、法定代表人与经办人的身份证件复印件、广告样本复印件（注：复印件上应加盖公章并由经办人签名，并注明“与原件核对无误”和“仅用E-315:9000”的字样，上述证件未经信用机构调查的，还应缴纳信用调查费用，单位与经办人均已建立信用档案（个人在B级以上）的，可不再调查），同时缴纳服务费用；

第二步，由信用机构指定国际信用执业人员作为责任人对广告进行信用评价；

第三步，将广告信用评价结果通知申请人。

为了保证广告信用评价的客观性，无论广告是否通过信用评价，服务费用均不退还。

第三章 广告的信用管理与失信责任

第九条 广告主发布广告时，应注明E-315:9000 广告信用备案号码。E-315 组织将已备案的广告对外公开，并以 E-315:9000 广告信用备案号码为查询字，方便公众核对。

发布的广告内容与备案的广告内容不一致的，属于严重失信行为，承担永久曝光或联合曝光的责任。

第十条 广告主的利益关系人认为广告主提供的商品或服务与广告中的承诺不一致的，可以拨打广告主自身的投诉电话要求广告主限期改正失信行为，也可以直接对广告主进行公开投诉和永久曝光。

第十一条 对广告主的信用惩罚同时适用于广告主的法定代表人，如果广告信用评价的经办人主观上存在重大过错，也应同时承担信用惩罚责任。

第十二条 广告主提供虚假证件或证明资料的，属于严重失信行为，承担永久曝光或联合曝光的责任。

第十三条 信用机构和国际信用执业人员在广告信用评价中，存在过错的，根据情节，处于公告批评、禁业一至五年、永久禁业的处罚。

第四章 附则

第十四条 本标准自发布之日起实施。

第十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 保健品企业星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进保健品企业发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 保健品企业的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称保健品是指企业在宣传中明示具有保健功效的各类产品，本标准所称保健品企业是指主营或兼营保健品的各类企业。

第三条 保健品星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请企业中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。
2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位

的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 试用。由信用机构的志愿者对保健品企业提供的产品进行试用，按保健品企业所称的有效疗程为周期，试用期至少为两个有效疗程，由试用者根据亲身体验写出试用报告。

4. 调查。本程序与试用程序可同时进行，由信用执业人员在保健品企业的客户名单中随机抽样十分之一至十万分之五的客户进行跟踪调查，并向行政机关等相关机构进行访问，最后写出调查报告。

5. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

6. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**
2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 单位信用档案管理标准

### 第一章 总则

第一条 为真实地、动态地反映一个单位信用状况，促进社会诚信，降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315]，根据国际上通行的民法精神和国际惯例，颁布本标准。

第二条 单位信用档案的管理遵循客观、公正、公开、动态、监督的原则。

第三条 信用档案的建立与管理适用本标准。

第四条 本标准所称建档单位是指单位信用档案的被记录单位。

第五条 除临时建立的信用档案外，信用机构只为依法成立并且法定代表人身份证或实际负责人身份证真实的单位建立信用档案，并要求未建立个人信用档案的法定代表人或实际负责人同时建立个人信用档案。

### 第二章 信用档案的建立与内容

第六条 单位信用档案建立方式如下：

（一）申请建立。单位可以向授权的信用机构申请建立信用档案，程序如下：

第一步，申请，单位提出申请，并提供营业执照、组织机构代码证、法定代表人身份证或实际负责人身份证和其它要求记入信用档案的信息；

第二步，调查核实，信用机构对营业执照和法定代表人身份证或实际负责人身份证的真实性进行调查核实，对于其它信息，根据当事人的申请确定是否调查核实，未经核实的信息加注“**未经核实**”的字样；

第三步，建立信用档案，由负责的国际信用执业人员为申请单位建立单位信用档案、法定代表人身份证或实际负责人身份证建立个人信用档案；

第四步，备案，由信用机构将相关资料向 CCEA 备案。

（二）要求建立。在信用信息争议处理（包括信用争议调解和仲裁）或申请成为国际信用标准化组织[E-315]会员时，为保证当事人或申请单位身份的真实性，信用机构可要求相关单位依据第（一）款规定程序建立单位信用档案。

（三）直接建立。信用机构为通过E-315:9000 国际信用管理体系认证或评级的单位直接建立单位信用档案。

（四）临时建立。信用机构因公益性信用评价等信用业务工作的需要，为相关单位建立临时信用档案。临时信用档案没有E-315:9000 组织机构信用编码，信用机构也不对信用档案中基础信息的真实性提供保证和承担责任。

第七条 信用档案的内容及信息的来源：

1. 基础信息：建档单位营业执照、组织机构代码证及相关注册证书的内容、法定代表人或实际负责人身份信息或其它相关信息；

2. 联系人信息: 法定代表人或实际负责人的联系电话、公司联系人, 由建档单位自行填写;
3. 公开投诉信息: 由建档单位的利益关系人按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》提供;
4. 黑名单信息: 由建档单位的利益关系人按照《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系黑名单信息管理标准》提供;
5. 荣誉榜信息: 属于建档单位的良好信用记录, 按照《E-315:9000 国际信用管理体系荣誉榜信息管理标准》产生;
6. 信用积分: 分为时间积分和奖惩积分。

第八条 本标准第七条第六款所称时间积分的计算标准如下:

1. 通过 E-315:9000 认证或评级的建档单位, 自建档之日起, 每日增加时间积分 1 分;
2. 发送信用监督卡的建档单位, 自发卡日起, 每两日增加时间积分 1 分;
3. 向社会公开做出附加 315 诚信承诺的, 自公开承诺第二日起, 每四日增加时间积分 1 分。
4. 向社会公布 E-315:9000 信用档案编号的, 自公布信用档案编号第二日起, 每八日增加时间积分 1 分。

上述三项计分项目不重复计算; 上述积分于建档单位信用评级和诚信排名时有效。

第九条 本标准第七条第六款所称奖惩积分的计算标准如下:

1. 被有效的内部投诉一次扣 1 分, 被有效地公开投诉一次扣 2 分;
2. 被永久曝光一次扣 360 分, 曝光后积极补救的扣 180 分, 积极补救后对方没有受实质损失的扣 100 分;
3. 实施了骗取信用积分、滥用异议权、滥用直接曝光权等严重失信行为, 扣 1080 分;
4. 体系其它标准规定的积分计算方法。

第十条 信用档案信息的变更:

1. 联系人信息改变时, 建档单位应在第二个工作日通过网络自行变更;
2. 基础信息发生变更后, 建档单位应在 15 个工作日内向信用机构申请变更。基础信息变更时, 需要提交同等证明效力的证明资料。单位法定代表人发生变更时, 应由信用机构对新任法定代表人的身份真实性进行调查核实。

### 第三章 信用监督卡

第十一条 建档单位为了提高自身可信度, 可以申请使用信用机构签署的信用监督卡, 但应遵守以下要求:

1. 按规定缴纳信用监督费;
2. 具有一名国际信用执业人员或与信用机构签订了信用顾问协议;
3. 积极配合调查。为维护全体立信单位的荣誉, 对被投诉或涉嫌违约的立信单位, 信用机构可以对失信事实是否存在进行调查, 被调查的立信单位应积极配合调查人员的工作, 提供有关证明资料等, 否则视同违规或违约。

第十二条 信用监督卡的主要内容应包括:

1. 明确的诚信承诺和 315 条款;
2. 如果建档单位失信违约, 建档单位利益关系人的投诉办法。

#### 第四章 信用档案的查询

第十三条 建档单位的信用档案对外公开免费查询，查询人可以通过\*\*\*\*\*网（注：CCEA 指定信用服务平台）查询信用档案信息，本标准第十四条中规定的保密信息除外。

第十四条 下列信息对外保密：

1. 建档单位法定代表人的身份证号码，联系电话，电子邮件；
2. 或有事项信息。

第十五条 保密例外。当建档单位被曝光后，其法定代表人的身份证号码，将变为黑名单查询关键字。

#### 第五章 违约责任

第十六条 未按规定变更信息的，按情节处于 1 至 100 分的处罚，并承担由此带来的法律后果。

第十七条 向信用机构提供虚假信息的建档单位或其利益相关人，将承担全部的法律后果，并被永久曝光或联合曝光。

#### 第六章 附则

第十八条 本标准自发布之日起施行。

第十九条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十一条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 房地产企业星级信用认证标准

## 第一章 总则

第一条 为促进房地产企业发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 房地产企业的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称房地产企业是指主营或兼营房地产及相关业务的企业，包括：房地产开发商、房地产建筑商、房地产代理销售商、房地产评估咨询商，但不包括房地产中介商。

第三条 房地产企业的星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条：为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请企业中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

## 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

## 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等重要工作人员身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于60日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近一年的信用情况进行申报。



2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 由信用执业人员在房地产企业的客户名单中随机抽样百分之一至百分之五的客户进行调查访问，并向行政机关等相关机构进行访问，最后写出调查报告。

4. 实地测量。由信用机构组织相关执业人员，对房地产企业曾经开发或销售过的商品房进行实地测量，并和国家相关规定及其宣传品进行对照，写出测量报告。

5. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

6. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，发信用认证证书和信用等级证书并公告。

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，予以A 或AA 或AAA 标识，。星级认证单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 E-315 组织将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 国家机关星级信用认证标准

## 第一章 总则

第一条 为促进单位发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315] 颁布本标准。

第二条 国家机关的星级信用认证程序，适用本标准。

第三条 国家机关星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请单位中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

## 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

## 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 第一次调查。由信用执业人员在企业和自然人名单中随机抽样万分之一至万分之五的企业和自然人进行调查访问，最后写出调查报告

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为30日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到360分后，才能恢复为一A级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 建材装修企业星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进建材装修企业发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]制颁布标准。

第二条 建材装修企业的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称建材装修企业是指主营或兼营建材装修及相关业务的单位，包括：建材生产商、销售商，装修服务商。

第三条 建材装修企业星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请企业中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。
2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位

的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 信用执业人员在建材装修企业的客户名单中随机抽样百分之一至百分之五的客户进行调查访问，并向行政机关等相关机构进行访问，最后写出调查报告。

4. 检测。由信用机构组织相关执业人员或专业机构，对建材装修企业的产品或装修过的房屋进行检测，并和国家相关规定及其宣传品进行对照，写出检测报告。

5. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

6. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**
2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到360 分后，**才能恢复为一 A 级**。

第十条 E-315 组织将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:90000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 教育机构星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进教育机构发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]制定本标准。

第二条 教育机构的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称教育机构是指直接从事教育、培训的学校、公司等组织，不包括从事教育咨询或中介的机构。

第三条 教育机构星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请单位中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证标准》（注：申请单位属于营利性教育机构的适用于前者；申请单位属于非营利性教育机构的适用于后者，下同）。

对于已通过普通信用认证的教育机构，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证标准》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于60日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶

段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在**相关媒体进行公告**，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，**E-315 组织**严格为线索提供者人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 由信用执业人员在教育机构的学生名单（包括在校及毕业生）中随机抽样千分之一至百分之十的学生进行调查访问，**并向教育行政机关等相关机构进行访问**，最后写出信用调查报告。

4. 第二次公告，对信用调查报告进行公示。将信用调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对信用调查报告进行评鉴和提出异议，**E-315 组织**对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的信用调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出信用调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和**信用执业人员**结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系社会团体信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，**同时评定出申请单位的信用级别**。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书并公告**。

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前**12 月**无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以 A 或 AA 或 AAA 标识**。星级认证单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 **E-315 组织**将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 旅行社星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进旅行社发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称 E-315 组织）颁布本标准。

第二条 旅行社的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称旅行社包括各类旅行公司。

第三条 旅行社星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请企业中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，E-315 组织仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线



索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 第一次调查。由信用执业人员在旅行社的客户名单中随机抽样千分之一至千分之五的客户进行调查访问，并向行政机关等相关机构进行访问，最后写出调查报告。

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为30日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 企业星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进企业发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]制定本标准。

第二条 一般企业的星级信用认证，适用本标准。对于违约事实难以发现或违约损失难于追补的行业（如：房地产、保健品、教育机构、旅行社、建材装修业、中介行业等）和安全投资区、国家机关、社会团体的星级信用认证，另行制订特别的星级信用认证标准。

第三条 企业星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请企业中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于信用认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用认证标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等重要工作人员身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于60日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。
2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请

单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供者保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 第一次调查，并形成调查报告。第一次调查分三个方面：（1）信用执业人员按抽样的办法对申请单位的客户及其它利益相关人进行访问；（2）对相关的政府部门进行访问；（3）根据产品与服务的性质，对申请单位的产品与服务组织志愿者进行试用和组织专家进行测量测验，专家与志愿者的情况将一并公布于公众。本阶段结束，由信用机构写出调查报告，信用执业成员对外公开。

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为30日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 社会团体星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为帮助诚信单位发展，促进社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 社会团体及其它非营利性组织的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称社会团体是指各类学会、研究会、信用机构、联合会、基金会等非政府民间组织。

本标准所称非营利性组织是指组织的收益用于组织宗旨事业而不用于成员或举办者分配的各类组织。

第三条 社会团体及其它非营利性组织的星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请单位中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 由信用执业人员在社会团体的会员名单、捐赠人名单、服务对象名单中随机抽样万分之一至百分之十的单位或个人进行调查访问，并向国家机关等相关机构进行访问，其中调查的重点是社会团体接受捐赠的财物的使用情况，最后写出调查报告。

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前 12 月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以 A 或 AA 或 AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 投资区星级信用认证标准

### 第一章 总则

第一条 为促进地区发展，社会诚信，降低交易成本，依据国际惯例，国际信用标准化组织[E-315]（以下简称 E-315 组织）颁布本标准。

第二条 投资区的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称投资区是指各类地区和具有法人资格的开发区。

第三条 投资区星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请单位中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，E-315 组织仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

### 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

### 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线

索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 第一次调查。由信用机构执业人员在外商投资企业名单和外来投资企业（指非本地的境内投资者企业）名单中随机抽样百分之一至百分之六十的企业进行调查访问，最后写出调查报告。

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为30日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前12月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以A 或AA 或AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 中介机构星级信用认证标准

## 第一章 总则

第一条 为促进中介机构发展，社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 中介机构的星级信用认证程序，适用本标准。

本标准所称中介机构是指各类人才中介、劳务中介、留学中介、房地产中介、婚姻中介、科技中介等中介机构。

第三条 中介机构星级信用认证遵循公开、公正、公平、透明、监督的原则。

第四条 为了保证公众的利益，星级信用认证程序一经提出不可撤消或逆转。如果申请单位中途发现确定不能通过认证，认证程序仍将继续，信用机构仍将未通过的结果与原因公告。

第五条 信用机构对提供调查线索的单位和个人，给予一定的物质奖励。

第六条 本标准仅规定星级信用认证的程序，关于认证标准等其它未规定的事项，适用《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》。

对于已通过普通信用认证的企业，其星级认证程序仅需执行本标准第八条第六步、第七步、第八步规定的步骤。

## 第二章 信用标准

第七条 申请认证的单位近12个月内未发生重大失信行为，以及《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》规定的其它信用标准。

## 第三章 认证程序

第八条 星级信用认证按照下列程序：

第一步，提出认证申请，申请单位成立认证工作领导小组，指定工作代表。

第二步，调查核实申请单位的真实性和法定代表人等身份资料的真实性。

第三步，咨询。信用执业人员为申请单位提供咨询，帮助申请单位达到《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准的制度建设部分。

第四步，初步评定。负责认证的信用机构和信用执业人员对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行初步评定，通过初审的，发布初审公告，为申请单位建立信用档案，进入试运行期；未通过初审的，提出整改意见，并确定下次初审时间。

第五步，试运行。试运行期一般不低于 60 日。

第六步，对申请单位以前年度的信用情况进行调查，调查分为申报、公示、调查三环节，五个阶



段，具体如下：

1. 申报。由申请单位对自己近两年的信用情况进行申报。

2. 第一次公告，对申报情况进行公示。将申报情况在相关媒体进行公告，公告内容主要是申请单位的信用申报情况，并欢迎各界人士在某月某日之前提供与其信用相关调查线索，信用机构严格为线索提供人保密。公告后进入第一次公示期，公示期 30 日。

3. 第一次调查。信用执业人员在中介机构的客户名单中随机抽样千分之一至千分之五的客户进行调查访问，并向行政机关等相关机构进行访问，最后写出调查报告。

4. 第二次公告，对调查报告进行公示。将调查报告在相关媒体进行公布，进入第二次公示期，公示期至少为 30 日。公示期内欢迎各界人士对调查报告进行评鉴和提出异议，信用机构对提意见人保密。

5. 第二次调查，形成最终的调查报告。对公示期内的意见进行调查访问，并写出调查报告和调查结论。

第七步，综合信用评定。负责认证的信用机构和信用执业人员结合试运行的情况按照下列步骤，对申请单位是否符合《E-315:9000 国际信用管理体系企业信用认证标准》所述认证标准进行综合评定，同时评定出申请单位的信用级别。

第八步，根据综合信用评定的结果，分别作出如下决定：

1. 符合条件的，**发信用认证证书和信用等级证书并公告。**

2. 不符合条件的，发出整改意见，并确定下次综合评定日期，须要延期公告的，延期公告。

延期公告是指不符合申请认证前 12 月无重大失信行为条件，但其它条件都已符合，延期到符合该条件时再进行公告和颁发证书。

#### 第四章 附则

第九条 申请单位通过星级信用认证后，**予以 A 或 AA 或 AAA 标识**。星级诚信单位被黑名单曝光以后，将取消星级，信用积分达到 360 分后，才能恢复为一 A 级。

第十条 信用机构将调查认证费用一并对外公开。

第十一条 通过认证的单位可以申请成为国际信用标准化组织 [E-315] 会员。

第十二条 本标准自发布之日起实施。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 知识产权认证标准

### 第一章 总则

第一条 为了保护知识产权，促进社会诚信度，降低交易成本，根据国际通行民法原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称知识产权包括商标、专利、著作权、组织字号、网站域名、网站名称、专有技术等其它由智慧积累而形成无形资产。

第三条 知识产权人可以依据本标准，自愿备案自己的知识产权。

第四条 所在国信用协会根据实际情况积极与相关国际组织、国家部门、知识产权保护专业组织及其它相关组织联合，以更好保护组织知识产权。

第五条 知识产权的认证与备案保护遵循客观、自愿、合法、诚信、中立、公正、监督的原则。

第六条 知识产权的认证与备案保护统一由所在国信用协会负责。

### 第二章 知识产权认证与备案及撤销

第七条 知识产权认证与备案程序如下：

第一步，申请，知识产权人遵循诚信原则提供相关证据资料。

第二步，形式审查，信用协会对认证与备案知识产权的合法性和重复性进行形式审查。

第三步，公示，信用协会将拟认证与备案的知识产权在网上公示，公示期为30日。知识产权人可以遵循诚信的原则提出合法性与重复性的异议，非知识产权人可以遵循诚信原则提出合法性的异议。

第四步，异议有效的，发给不予认证与备案通知书；异议无效的，发给认证与备案通知书。

第八条 本标准第七条所称合法性，是指知识产权是否合法取得；是否合法注册（如商标、专利、著作是否有证书）；是否违反了法律禁止性规定。无法提供证据的知识产权，只要不违反法律禁止性规定，均符合合法性要求。

第九条 本标准第七条所称重复性，提指知识产权是否与其他其他组织和个人已认证与备案的知识产权重复。

第十条 知识产权认证与备案以后，有确定的证据证明认证与备案的知识产权不合法的，公告取消原认证与备案通知书。

### 第三章 知识产权保护

第十一条 已备案的知识产权在信用协会内部受保护，其他组织和个人不得恶意侵占其他组织和个人已经认证与备案的知识产权。

发现会员侵犯其它会员已备案的知识产权的，信用协会将采取以下措施：

1. 要求会员立即停止侵权行为，并同时说明侵权原因；
2. 应被侵权会员的请求，对侵权原因进行调查，确定为恶意侵权的，按本标准第十五条规定进行处罚。

第十二条 知识产权受到非会员的恶意侵害时，信用机构将提供以下保护措施：

1. 应会员的请求，向有关部门出具认证与备案的证据；
2. 应会员的请求，对侵权事实进行调查，然后依据调查的客观事实对侵权人进行联合曝光；
3. 应会员的请求，协助会员追究侵权者的法律责任；
4. 应会员的请求，对侵权事实进行调查，然后将调查到的客观事实以信用协会名义发布声明和公告。

#### 第四章 违约责任

第十三条 协会会员在备案申请中，弄虚作假的，根据情节，处以永久曝光或联合曝光的处罚。

第十四条 协会会员或非会员在备案异议中，弄虚作假的，根据情节，处以永久曝光或联合曝光的处罚。

第十五条 协会会员恶意侵犯其他会员的知识产权的，处以永久曝光的处罚；拒不改正侵权行为的，处于联合曝光的处罚。

#### 第五章 附则

第十六条 本标准自公布之日起施行。

第十七条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十八条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 个人信用档案管理标准

### 第一章 总则

第一条 为了帮助个人树立信用和积累信用资产，帮助诚信个人发展，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行的民法精神和国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 个人信用档案的管理，适用本标准。

第三条 个人信用档案的管理遵循客观、公正、保密的原则。

第四条 本标准所称建档人，是指个人信用档案的被记录人，如：对于张三的个人信用档案，张三就是该个人信用档案的建档人。

第五条 个人信用档案建立后，信用机构将同时按照《E-315:9000 国际信用管理体系个人信用级别评定标准》，为建档人评定个人信用级别。

### 第二章 个人信用档案的建立与内容

第六条 个人信用档案的建立：

1. 信用机构在信用工作中，对于发现的个人信用信息进行分类整理，按身份证号码或其它个人身份识别唯一码建立信用档案。

2 信用机构根据各类组织的委托，并建档人同意，为建档人建立个人信用档案。委托建立信用档案的各类组织，应提供：

①建档人同意建立信用档案的书面证明或建档人签名的《个人信用档案登记申请表》、个人两寸以上彩色照片；

②建档人的身份证资料。

委托建立信用档案的各类组织对上述资料的真实性负责。委托建立信用档案的各类组织可以委托E-315:9000 国际信用机构对上述资料进行调查认证，调查后上述资料的真实性，由该信用机构负责。

3. 信用机构根据建档人的申请，为其建立个人信用档案。

建档人应提供：

①建档人签名的《个人信用档案登记申请表》、个人两寸以上彩色照片；

②建档人的身份证资料；

③建档人要求记入信用档案的其它资料及证明；

建档人应对上述资料的真实性负责。为了提高自身可信度，建档人可以委托E-315:9000 国际信用机构对上述资料进行调查认证，调查后上述资料的真实性，由该信用机构负责。

第七条 个人信用档案中可包括以下信息内容：

1. 个人身份证明信息：身份证号码、户口所在地、常住地址、可能的联系方式、个人两寸以上彩色照片；

2. 教育经历：受教育情况、取得社会资格证书情况、专业培训经历等；

3. 工作经历：工作简历和工作情况；

4. 荣誉记录：受到的各类社会荣誉。

5. 信用记录，包括：

①职业不良记录；

②银行信用记录：在银行或其信用机构的不良信用记录；

③受国家部门的处罚记录；

④消费信用记录：采用分期付款购买商品或其它信用工具的不良记录情况；

⑤其它不良记录。

6. 或有事项记录：对于来源未确定和没有证明材料的信用信息，记录为或有事项。

7. 信用积分，信用积分分为时间积分和奖惩积分，时间积分是从建立档案第二日起，每日增加一分；奖惩积分是按体系相关标准规定的奖励分或罚扣分。

第八条 第七条第 7 款所称奖惩积分的计算标准如下：

1. 被有效地内部投诉一次扣 1 分，被有效地公开投诉一次扣 2 分；

2. 被永久曝光一次扣360 分，曝光后积极补救的扣180 分，积极补救后对方没有受实质损失的扣 100 分；

3. 实施了骗取信用积分、滥用异议权、滥用直接曝光权等严重失信行为，扣 1000 分；

4. 体系其它标准规定的积分计算方法。

第九条 个人信用档案信用信息的来源：

1. 建档人的提供；

2. 建档人雇主的提供；

3. 金融机构、商业机构等其他利益关系人的提供；

4. 国家机关的公告；

5. 媒体的公开报导；

6. 其它合法的来源。

第十条 除或有事项外，个人信用档案的记录必须凭相应的证明，并经信用执业人员的形式审核（审核证明来源的真实性）。利益关系人应对其所提供的信用信息的真实性负责。

### 第三章 个人信用监督卡

第十一条 建档人为了提高自身可信度，可以申请使用E-315 组织签署的个人信用监督卡，但应符合以下条件：

1. 身份证件或学历证件经 E-315:9000 信用机构调查核实，是真实的；

2. 有明确的承诺和 315 条款。

第十二条 个人信用监督卡的主要内容包括：

1. 建档人对某种事项的诚信承诺；
2. 如果建档人失信违约，建档人的利益关系人的投诉办法；
3. 违反承诺的责任。

#### 第四章 个人信用档案的查证、查询与异议

第十三条 任何人均可凭建档人的身份证号码通过\*\*\*网（注：信用协会指定信用服务平台）个人信用档案查证栏目，查证建档人是否真正建立了个人信用档案、个人信用级别、信用积分。

第十四条 个人信用档案的查询须同时满足以下三个条件：

1. 向建档人说明查询信用档案的用途；
2. 经建档人同意；
3. 承诺不将查询到的信用档案用作其它用途。

第十五条 个人信用档案的查询方法：

1. 查询人凭其证明资料（单位营业执照和经办人身份证、介绍信）、信用档案建档人的身份证、书面同意书（应注明查询的用途），到信用机构查询。

2. 由建档人或建档人授权查询人，在\*\*\*网（注：信用协会指定信用服务平台）个人信用档案查询栏目凭个人身份证号和查询密码进行查询。

第十六条 建档人对个人信用档案中的信用信息有异议的，可按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

#### 第五章 违约责任

第十七条 建档人、委托为建档人建立个人信用档案的各类组织提供虚假证明材料的，由其承担一切法律责任，存在故意或重大过失的，属于严重失信行为，将被永久曝光或联合曝光。

第十八条 建档人在信用信息异议中弄虚作假的，属于严重失信行为，将被永久曝光或联合曝光。

第十九条 建档人的利益关系人提供虚假投诉材料的，由其承担一切法律责任，存在故意或重大过失的，属于严重失信行为，将被永久曝光或联合曝光。

第二十条 信用工作人员在审核、调查、记录、查询个人信息的过程中，发生失误的，给予公告批评或禁业一至五年的处分，存在弄虚作假或重大过失的，取消信用执业人员证书并终生禁业。

第二十一条 个人信用档案的查询人，伪造证明资料进行查询的，或将个人信用档案用于非法事件的，或将个人信用档案用于没有经过建档人同意的用途的，属于严重失信行为，将承担一切由此引起的法律责任，并将被永久曝光或联合曝光。

第二十二条 持有个人信用监督卡的建档人，出现了违约、失信行为，按其承诺的 315 条款承担责任。

#### 第六章 附则

第二十三条 本标准自发布之日起施行。

第二十四条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十六条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 个人信用级别评定标准

### 第一章 总则

第一条 为了帮助个人树立信用和积累信用资产，帮助诚信个人发展，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行的民法精神和国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 个人信用级别的评定与管理遵循公正、公开、客观、中立、动态、被动的原则。

第三条 本标准所称个人信用级别，是广义的信用级别，是指自然人的主观诚信级别，即：个人诚信的主观意愿程度。

本标准不对个人的客观履约能力进行评价，它仅仅关注个人履约的意愿，并被动地、忠实地记录个人履约的结果。

除非个人提出申请，本标准对个人评级前的历史信用表现不作关注。

本标准主要关注个人评级后的信用表现，并被动地、忠实地、动态地向社会反映。

第四条 本标准所称建档人是指个人信用档案的被记录人，如：对于张三的个人信用档案，张三就是该个人信用档案的建档人。

第五条 E-315 组织创建符合本标准的计算机软件系统，由该系统自动为建档人评定信用级别，并保证个人信用级别评定的客观性与制度性，减少主观性与人为性。

第六条 个人信用级别根据建档人个人信用档案记录评定，并动态记录到建档人个人信用档案中。

### 第二章 级别符号

第七条 个人信用级别分为A、B、C、D四类级别，其中A、B、C前三个类级是按身份证与学历证的可信度评定的，D级为警示级别，表明可信度很低。

前三类级别又按信用积分和信用记录分为三档子级别，分别为：A、AA、AAA；B、BB、BBB；C、CC、CCC。D类级别按降级前的级别分别为：DA、DB、DC。

信用级别根据建档人信用档案中的信用记录与信用积分的情况进行动态调整。

第八条 信用级别另外使用“+”号与“-”号两个附加符号，分别表示建档人是否做出了带有315条款的诚信承诺或是否近期有失信记录。

一、“+”号的表示：建档人做出了带有315条款的诚信承诺，该诚信承诺的内容是：

（一）建档人郑重承诺：

1. 遵守法律、法规；
2. 履行合法、有效的承诺；
3. 对于不合法、无效的承诺积极采取法律救济手段；（如因重大误解或对方欺诈、胁迫而作出的承诺，应积极采取法律措施。）
4. 对于因意外而没有履行承诺时，积极采取补救措施；
5. 善意地对待利益相关人。

(二) 如果建档人违反上述承诺, 将按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉与永久曝光的责任。

二、“-”号的表示: 建档人近360 日内有失信记录(注: 可信度为可信或较可信的失信记录, 下同)。

### 第三章 级别评定与升降

第九条 建档人个人信用档案中的身份证与学历证书均通过认证的, 为A 级。信用积分高于360 分后, 提升为AA 级; 信用积分高于720 分后, 提升为AAA 级; 信用积分下降至360 分或720 分以下时, 对应降低信用级别。

第十条 建档人个人信用档案中身份证或学历证书的一项通过认证的, 为B 级。信用积分高于360 分后, 提升为BB 级; 信用积分高于720 分后, 提升为BBB 级; 信用积分下降至360 分或720 分以下时, 对应降低信用级别。

第十一条 建档人个人信用档案中的身份证与学历证书均未通过认证的, 为C 级。信用积分高于360 分后, 提升为CC 级; 信用积分高于720 分后, 提升为CCC 级; 信用积分下降至360 分或720 分以下时, 对应降低信用级别。

第十二条 建档人在信用积分低于零分或近360 日内发生5 次以上(包括5 次) 失信行为时, 原信用级别降低为D 级, 其中: 原信用级别为A 类的, 降低为DA 级; 原信用级别为B 类的, 降低为DB 级; 原信用级别为C 类的, 降低为DC 级。

第十三条 C 级与B 级可以通过补充身份证、学历证书认证的方式对应提高信用级别, 如: CC 级的身份证与学历证书通过认证后, 对应提升为AA 级。

### 第四章 失信管理与失信责任

第十四条 获得信用等级的个人失信后, 由其利益关系人根据其承诺, 按《E-315:9000 国际信用管理体系内部信息管理标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》对其进行内部投诉、公开投诉或永久曝光, E-315 组织按相关标准忠实地记录失信行为, 并按相关标准扣减信用积分, 调整信用级别。

第十五条 在信用评级过程中, 提供虚假材料企图或已经骗取信用级别的, 为重大失信行为, 将给予永久曝光或联合曝光的处罚, 并相应确定或调整信用级别。

### 第五章 附则

第十六条 为了便于人们解读个人信用级别, E-315 组织根据本标准编制《个人信用级别评定及附加符号说明表》, 见附表。

第十七条 本标准会被修订, 使用本标准的各方应充分注意本标准的修订, 并使用本标准的最新版本。

第十八条 本标准自发布之日起实施。

第十九条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

## 附表: 个人信用级别评定及附加符号说明表



个人信用级别评定及附加符号说明表			
类级别	评定标准	分级别	分级别和附加符号说明
A 类级	建档人的身份证、学历证书都已经通过 E-315:9000 国际信用机构调查认证	A	初始评定, 或从较低级别提高到 A 级, 符合 A 类标准
		A+	做出了带有 315 条款诚信承诺的 A 级
		A-	近 360 日内有失信行为的 A 级
		A+ -	近 360 日内有失信行为的 A+ 级
		AA	信用积分高于 360 分的 A 级
		AA+	做出了带有 315 条款诚信承诺的 AA 级
		AA-	近 360 日内有失信行为的 AA 级
		AA+ -	近 360 日内有失信行为的 AA+ 级别
		AAA	信用积分高于 720 分的 A 级
		AAA+	做出了带有 315 条款诚信承诺的 AAA 级别
		AAA-	近 360 日内有失信行为的 AAA 级
		AAA+ -	近 360 日内有失信行为的 AAA+ 级别
B 类级	建档人的身份证、学历证书其中的一项已经通过 E-315:9000 国际信用机构调查认证	B	初始评定, 或从较低级别提高到 B 级, 符合 B 类标准
		B+	做出了带有 315 条款诚信承诺的 B 级
		B-	近 360 日内有失信行为的 B 级
		B+ -	近 360 日内有失信行为的 B+ 级
		BB	信用积分高于 360 分的 B 级
		BB+	做出了带有 315 条款诚信承诺的 BB 级
		BB-	近 360 日内有失信行为的 BB 级
		BB+ -	近 360 日内有失信行为的 BB+ 级别
		BBB	信用积分高于 720 分的 B 级
		BBB-	近 360 日内有失信行为的 BBB 级
		BBB+ -	近 360 日内有失信行为的 BBB+ 级别
C 类级	建档人的身份证、学历证书都未经通过 E-315:9000 国际信用机构调查认证	C	初始评定, 或从较低级别提高到 C 级, 符合 C 类标准
		C-	近 360 日内有失信行为的 C 级
		CC	信用积分高于 360 分的 C 级
		CC-	近 360 日内有失信行为的 CC 级
		CCC	信用积分高于 720 分的 C 级
		CCC-	近 360 日内有失信行为的 CCC 级
D 类级 (信用警示级)	在信用积分低于零分或近 360 日内发生 5 次(包括 5 次)失信行为时	DA	说明是从 A 类级降到 D 级
		DB	说明是从 B 类级降到 D 级
		DC	说明是从 C 类级降到 D 级

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 信用预警标准

### 第一章 总则

第一条 为了快速、规范地传播信用信息，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行的法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称信用预警信息是由组织与个人遵循诚信的原则，自主公布的投诉性、警示性信息。它不需有 315 条款的约定。

第三条 信用预警信息的管理遵循诚信、自由、监督的原则。

第四条 信用机构为社会积极创建信用预警信息的发布平台，发布、传播、异议、删除信用预警信息，适用本标准。

### 第二章 信用预警信息的发布

第五条 组织与个人可以自由发布信用预警信息，但应遵守以下原则和要求：

一、实名原则。发布者必须使用真实的姓名或企业名称，姓名与别人重复的，用姓名加数字的方式区分，但信用机构并不公开发布者的名称。

二、具有真实有效的联系方式，但信用机构并不公开发布者的联系方式。

三、诚信原则，发布者必须诚实信用，不得弄虚作假、捏造事实。

四、不得含有污蔑性语言。

五、不得含有违法的语言。

六、独立承担责任；

七、有明确的投诉对象，不得以某单位或单位简称代替被投诉对象全称。

八、书写条理清楚，失信事实明确，书写一般应符合以下格式：

1、标题为关于对 \*\*（失信人名称）\*\* 行为（失信行为名称）的信用预警；

2、内容中应显著的标明：失信单位、失信事实、社会建议、告诫失信人、诚信承诺条款。

为促使失信人改正失信行为，信用预警信息发布后，发布者可以自行或委托授权的E-315:9000 国际信用机构通知被投诉人。

第六条 信用机构不对信用预警信息进行实质或形式审查，但事后如发现信用预警信息显而易见的违反本标准第五条之要求的，将立即予以删除。

### 第三章 信用预警信息的可信度

第七条 阅读信用预警信息，应注意其可信度；传播信用预警信息，应注明其可信度。

第八条 信用机构按发布人的信用级别确定信用预警信息的可信度，并明确注明，分类标准如下：

一、信用机构发布的信用预警信息，为可信级别；

二、信用认证单位、信用评级单位、信用级别在B级以上（含B级）的个人发布的信用预警信息，

为较可信级别；

三、上述二项以外的单位和个人发布的信用预警信息，为可信或较可信级别。

#### 第四章 信用预警信息的删除

第九条 认为信用预警信息失实并侵犯其合法权益的单位和个人，可与发布人联系，要求其删除；不知道发布人联系方式的，也可以按照本标准第十条的规定，要求信用机构删除该信息。

第十条 要求信用机构删除信用预警信息应提供如下材料：

一、申请单位签订的一份附带315条款《删除信用预警信息诚信承诺书》，承诺书的主要内容包括：本单位（人）遵守诚信原则要求删除\*\*\*发布的信用预警信息（页面位置：\*\*\*），保证该信用预警信息是失实的，并承诺如果上述保证不真实，愿意按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

二、申请单位的营业执照、组织机构代码证复印件及其法定代表人和经办人身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名、复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于E-315:9000 信用预警信息删除”的字样；申请人为个人的，按上述要求提交个人身份证复印件。

第十一条 要求信用机构删除信用预警信息的程序：

第一步，申请单位将第十条所述材料邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，予以删除。

信用机构只接受邮寄的申请资料，不接受传真、电子邮件的删除申请。

#### 第五章 信用预警信息的异议

第十二条 被投诉人不愿申请删除信用预警信息的，可以按本标准第五条规定的原则和条件，在原信用预警信息页面，自由发布信用预警信息的异议信息。

#### 第六章 失信违约责任

第十三条 发布者违反诚信原则发布信用预警信息的，按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

第十四条 要求删除信息的单位和个人违反诚信原则的，按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

第十五条 对信用预警信息发布异议信息的单位和个人违反诚信原则的，按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

#### 第七章 附则

第十六条 本标准自发布之日起实施。

第十七条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十八条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 公开投诉标准

## 第一章 总则

第一条 为了用简单的方式敦促合同一方履行合同义务，以最低的成本惩治失信者，帮助人们降低信用风险，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 E-315:9000 公开投诉权即E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉权。行使E-315:9000 公开投诉权，适用本标准。

第三条 行使 E-315:9000 公开投诉权遵循客观、公正、公开、公平、管理的原则。

第四条 投诉方行使公开投诉权和被投诉方行使异议权都应实事求是、诚实信用，不得弄虚作假、恶意报复，并各自独立承担责任，信用机构不承担责任。

第五条 本标准中所称立信单位是指通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位和建立E-315:9000 单位信用档案并已发送信用监督卡的单位。

## 第二章 公开投诉信息发布的程序与方法

第六条 公开投诉信息的真实性由发布者负责，发布公开投诉信息应遵守以下原则与条件：

1. 实名原则，投诉者必须使用真实的姓名（姓名与别人重复的，用姓名加数字的方式区分）或单位名称，否则投诉无效；
2. 具有真实有效的联系方式，否则投诉无效；
3. 诚信原则，发布者必须诚实信用，不得弄虚作假、捏造事实；
4. 不得含有污蔑性语言，否则投诉无效；
5. 不得含有违法的语言，否则投诉无效；
6. 书写条理清楚，失信事实明确，否则投诉无效；
7. 独立承担责任原则，发布者对信息的真实性独立承担责任；
8. 有明确的投诉对象，不得以某单位或单位简称代替被投诉对象全称，否则投诉无效。

第七条 非立信单位之间进行公开投诉的，除本标准第十条规定的情况外，须要约定公开投诉权，并按《E-315:9000 国际信用管理体系合同信用评价标准》申请合同信用评价和备案，然后向信用机构发送公开投诉书，投诉书上应注明原合同的备案编号、违约失信事实，并承诺其对公开投诉材料的真实性负责。信用机构（或其授权的信用机构）接到公开投诉书后，将公开投诉书与备案的合同进行形式核对，确定属于原合同范围的，将上述投诉材料通知合同另一方，给予被投诉方7日的异议、和解期，7日内双方达成和解的，投诉方撤诉；7日内未达成和解也未提出异议的，公布投诉信息；7日内提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第八条 对立信单位进行公开投诉，无需合同事先约定公开投诉权，可以直接投诉。信用机构收到投诉材料后，会立即通知被投诉方，给予被投诉方7日的异议、和解期，7日内双方达成和解的，投诉方撤诉；7日内未提出异议也未达成和解的，公布投诉信息；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第九条 立信单位对非立信单位进行公开投诉，除本标准第十条规定的情况外，需要合同事先约定公开投诉权，但无需进行合同备案，信用机构接到公开投诉材料后，不进行审核，也不再通知被投诉方，自动在网上公布。

第十条 投诉方发布的公开投诉信息如果是生效的法院判决、仲裁裁决、国家机关的结论性文书、媒体的公开报道等，则无论合同是否约定有公开投诉权，均可进行公开投诉。信用机构收到投诉材料后，会立即通知被投诉方（投诉方应提供被投诉方的联系方式），给予被投诉方7日的异议、和解期，7日内双方达成和解的，投诉方撤诉；7日内未提出异议也未达成和解的，公布投诉信息；提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第十一条 行使公开投诉权的方法有：

1. 通过 \*\*\* 网（注：信用协会指定信用服务平台）进行公开投诉；
2. 通过传真、信函进行公开投诉，但应向信用机构提供公开投诉资料的电子版；
3. 到当地的 E-315:9000 国际信用机构进行公开投诉，但应缴纳信用服务费。

### 第三章 公开投诉信息的公布媒体与范围

第十二条 公开投诉信息公布在 \*\*\* 网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站上。

第十三条 公开投诉信息在\*\*\* 网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站上公布10日后，如果被诉方仍然不改正其失信、违约行为或取得投诉方的谅解，投诉方有权将公开投诉信息发布到报纸、杂志、电视、电台等媒体。

行使扩大公开投诉权的单位及其法定代表人、经办人应建立信用档案。

在未约定 315 条款情况下，被公开投诉的单位将不承担本条第一款规定的责任。

如果被公开投诉的单位在申请信用认证或信用评级时对上述扩大公开投诉条款提出了保留，在默认 315 条款的情况下，将不承担本条第一款规定的责任。

### 第四章 公开投诉信息的查询与撤销

第十四条 公开投诉信息对外公开、免费查询。但查询单位不得用于非法用途。

第十五条 被投诉方与投诉方达成和解后，或者被投诉方已经改正了失信违约行为，投诉方应撤销公开投诉信息，对于已在报纸等相关媒体上行使扩大公开投诉权的，应在同一媒体发布相同次数的撤销公开投诉公告。

### 第五章 违约责任

第十六条 向信用机构提供虚假的公开投诉信息的，将承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，或敲诈勒索的，属于严重失信行为，扣罚信用积分 1000 分，并永久曝光或联合曝光。

第十七条 被投诉方在行使异议权时，弄虚作假、无理取闹的，属于严重失信行为，扣罚信用积分 1000 分，并永久曝光或联合曝光。

第十八条 国际信用执业人员或专业机构在处理公开投诉信息时，发生失误的，处于公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且永久禁业和永久禁止会员资格。

第十九条 投诉方未按规定撤销公开投诉的，由协会责令改正，拒不改正的，属于严重失信行为，扣罚信用积分 1000 分，并永久曝光或联合曝光。

## 第六章 附则

第二十条 本标准所称“通知”的方式，可采用电话、电子邮件、传真、信函等形式。采用电子邮件和传真方式通知的，发出电子邮件和传真即为通知；采用信函方式的，收件人签收后即为通知；采用电话通知的，告知内容后即为通知。

第二十一条 本标准自发布之日起施行。

第二十二条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十四条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 永久曝光标准

### 第一章 总则

第一条 为了最大限度的惩治失信者，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 E-315:9000 永久曝光权即E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光权。行使E-315:9000 永久曝光权，适用本标准。

第三条 行使 E-315:9000 永久曝光权遵循客观、公正、公开、公平、监督的原则。

第四条 曝光方行使永久曝光权和被曝光方行使异议权都应实事求是、诚实信用，不得弄虚作假、恶意报复，并各自独立承担责任，协会不承担责任。

第五条 本标准中所称认证单位或信用单位是指通过 E-315:9000 国际信用管理体系信用认证的各类单位。

第六条 本标准所称曝光证明材料，是指能够显而易见地直接证明曝光对象存在不诚信行为的信息材料，包括法院判决书、法院调解书、仲裁书、行政调查结论书、行政处罚决定书、检测结论书、媒体的公开报道等。

### 第二章 永久曝光程序与方法

第七条 对认证单位或信用单位行使永久曝光权前，一般应先进行公开投诉，公开投诉后如对方仍不改正其失信行为，再行使永久曝光权。标准或合同另有约定除外。

第八条 投诉人行使永久曝光权时，如果合同中约定了永久曝光权并按《E-315:9000 国际信用管理体系合同信用评价标准》进行了合同信用评价与备案，可以向信用机构发送永久曝光书和曝光证明材料，永久曝光书上应注明原合同的备案编号、违约失信事实，并承诺其对曝光证明材料的真实性负责。信用机构（或其授权的信用机构）接到永久曝光书后，将永久曝光书与原合同进行形式核对，确定属于原合同范围的，立即通知被曝光单位，并给予7日的异议期，7日内未提出异议的，公布曝光信息；7日内提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

如果合同中未约定永久曝光权和合同备案，只要持有曝光证明材料，仍可参照上款规定进行永久曝光。

第九条 具有信用管理级别的信用单位之间行使公开投诉权以后，失信行为仍未改正的，无需提供曝光证明材料，可以直接行使永久曝光权，信用机构收到曝光信息后，立即通知被曝光单位，并给被曝光单位7日的异议期，7日内未提出异议的，公布曝光信息；7日内提出异议的，按《E-315:9000 国际信用管理体系争议信息处理标准》处理。

第十条 行使永久曝光权的方法有：

1. 通过\*\*\* 网（注：315 组织指定信用服务平台）进行永久曝光，但应提供曝光证明材料的复印件；
2. 通过传真、信函进行永久曝光，但应向信用机构提供永久曝光资料的电子版；
3. 凭身份证明和曝光证明材料到当地的E-315:9000 国际信用机构进行永久曝光，但应缴纳信用服务

费。

### 第三章 曝光信息的公布媒体与范围

第十一条 曝光信息记入黑名单信息库，公布在\*\*\*\*\*网（注：315组织指定信用服务平台）及其联盟网站上。

第十二条 曝光信息在\*\*\*\*\*网（注：315组织指定信用服务平台）和其它信用网站上公布10日后，如果被曝光方仍然不改正其失信、违约行为或取得曝光方的谅解，曝光方有权将永久曝光信息发布到报纸、杂志、电视、电台等媒体。

行使扩大永久曝光权的单位及其法定代表人、经办人应建立信用档案。

在未约定315条款情况下，被永久曝光的单位将不承担本条第一款规定的责任。

如果被永久曝光的单位在申请信用认证或信用评级时对上述扩大永久曝光条款提出了保留，在默认315条款的情况下，将不承担本条第一款规定的责任。

### 第四章 曝光信息的查询与保管

第十三条 曝光信息对外公开、免费查询。但查询单位不得用于非法用途。

第十四条 曝光信息的保留期限为永久。

第十五条 被曝光的自然人的身份证号码对外保密，但作为查询关键词。

### 第五章 违约责任

第十六条 向信用机构提供虚假的黑名单信息，将独立承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，或敲诈勒索的，属于严重失信行为，扣罚信用积分1000分，并被永久曝光或联合曝光。

第十七条 被曝光方在行使异议权时，弄虚作假、无理取闹的，属于严重失信行为，扣罚信用积分1000分，并被永久曝光或联合曝光。

第十八条 信用单位不得滥用直接曝光权，滥用直接曝光权是性质比较严重的违约行为，将被永久曝光或联合曝光。

滥用直接曝光权是指下列行为之一的：

1. 对方没有失信违约，而使用直接曝光权；
2. 自己先失信违约，在别人对自己使用直接曝光权时，以使用直接曝光权威胁或报复对方；
3. 以其它非法手段，虚构事实，隐瞒真相，对别人行使直接曝光权。

第十九条 国际信用执业人员或专业机构在处理黑名单信息时，发生失误的，处于公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且永久禁业和永久禁止会员资格。

### 第六章 附则

第二十条 本标准所称“通知”的方式，可采用电话、电子邮件、传真、信函等形式。采用电子邮件和传真方式通知的，发出电子邮件和传真即为通知；采用信函方式的，收件人签收后即为通知；采用电话通知的，告知内容后即为通知。

第二十一条 本标准自发布之日起施行。

第二十二条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十四条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 联合曝光标准

### 第一章 总则

第一条 为了最大限度的惩治重大失信者，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 对重大失信行为及失信者进行联合曝光，适用本标准。

第三条 联合曝光遵循客观、公正、公开、公平、监督、谨慎的原则。

第四条 本标准所称曝光证明材料，是指能够显而易见地直接证明曝光对象存在不诚信行为的信息材料，包括法院判决书、法院调解书、仲裁书、行政调查结论书、行政处罚决定书、检测结论书、媒体的公开报道等。

### 第二章 联合曝光程序与方法

第五条 重大失信行为的受害人、各信用机构、各信用协会认为一项失信行为为重大失信行为应予联合曝光时，可向315组织提出申请，由315组织法律工作委员会根据失信者的主观恶性、失信后果、曝光证明材料的可靠性等相关因素，确定是否给予联合曝光的信用惩罚。

第六条 对自然人联合曝光的，其照片和个人身份证号码不受《E-315:9000 国际信用管理体系国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准》的限制，将一并对外曝光，以便社会认识失信者，防止上当受骗。

第七条 对单位联合曝光的，法定代表人与有过错的直接责任人与也同时被联合曝光，其照片和个人身份证号码不受《E-315:9000 国际信用管理体系国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准》的限制，将一并对外曝光，以便社会认识失信者，防止上当受骗。

### 第三章 联合曝光信息的公布媒体与范围

第八条 曝光信息记入黑名单信息库，公布在\*\*\*网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站。联合曝光信息公布在\*\*\*网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站、报纸、杂志、电视、电台等媒体上。

第九条 联合曝光的发布报纸、杂志等媒体由申请人和信用机构、信用协会共同选择，发布费用一般由国际信用基金承担。申请人对发布媒体有特别要求时，应承担一部分发布费用。

### 第四章 联合曝光信息的查询与保管

第十条 联合曝光信息对外公开、免费查询。但查询单位不得用于非法用途。

第十一条 联合曝光信息的保留期限为永久。

第十二条 组织和个人可以使用或转载联合曝光信息。

### 第五章 违约责任

第十三条 联合曝光错误的，由信用机构对外承担法律责任，由国际信用基金承担赔偿责任。信用机构承担责任后，再向失信方追偿。

第十四条 国际信用执业人员在处理联合曝光事务时，发生失误的，处于公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且被永久禁业和永久禁止会员资格。

## **第六章 附则**

第十五条 本标准自发布之日起施行。

第十六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十七条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十八条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 黑名单信息管理标准

### 第一章 总则

第一条 为了向公众提供警示类信用信息，帮助人们识别信用风险，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 黑名单信息的征集、发布、整理、查询、加注与删除，适用本标准。

第三条 黑名单信息的管理遵循客观、公正、公开、公平、监督的原则。

信用机构在保证黑名单信息永久保存的基础上，允许被记录的单位和个人真诚地修复自己的信用。

### 第二章 黑名单信息的来源与发布

第四条 黑名单信息的内容与来源包括：

1. 各级国家机关及其所属部门公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
2. 消费者协会、信用协会等社会团体依法公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
3. 媒体公布的违法单位、违法事实信息和警示类信息；
4. 依据 E-315:9000 国际信用管理体系标准曝光的单位和个人及其失信违约事实。

信用机构接收到或搜集到国家机关、社会团体、新闻媒体依法公开的曝光信息后，将立即对信息来源的真实性进行核实，核实后进行公布。

信用机构接收到永久曝光或联合曝光的申请后，经审核符合《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》或《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》或其它 E-315:9000 相关标准的，予以公布。

第五条 奖励。向信用机构提供有效黑名单信息的各界人士、志愿者由信用机构进行一定的物质奖励或精神奖励。向信用机构提供有效黑名单信息的各级国家机关及其所属部门、社会团体、媒体、金融机构等，由信用机构在\*\*\*网（注：信用协会指定信用服务平台）显著位置鸣谢。信息提供者要求对其身份保密的，信用机构将为其保密。

有效黑名单信息，是指能够直接证明曝光对象存在不诚信行为的信息材料，包括国家机关文件、行政调查结论书、行政处罚决定书、法院判决书、检测结论书、媒体的公开报道等。

### 第三章 黑名单信息的删除

第六条 被曝光单位被曝光后，可以提出曝光免责申请，符合以下免责条件之一的，信用机构立即删除对应黑名单信息：

1. 有显而易见的证据或理由证明，失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
2. 有显而易见的证据或理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

第七条 黑名单信息发布后，有证据或证明材料符合下述条件之一的，任何组织和个人均可申请删除该信息：

1. 曝光信息的证明材料被原始提供方书面确认或正式声明不正确的；
2. 曝光信息的证明材料被法院判决或其它显而易见的证据证明是错误的。

第八条 申请删除黑名单信息的单位应签订附带315条款的《删除黑名单信息诚信承诺书》，承诺书的主要内容包括：承诺提供的证据是真实的，如果证据是虚假的，相关单位和个人将承担被永久曝光或联合曝光的责任。

第九条 申请删除黑名单信息的证明材料，除符合本标准第六条或第七条所规定的实质要件外，还应符合以下形式条件：

1. 证据资料上应注明该证据来源方的经办人与联系方式，信用机构将发函、电话、传真方式向其核对；
2. 证据资料一般为原件，原件确无法提供的，可提供证据资料的复印件，但复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”的字样。

第十条 申请删除黑名单信息的单位，应提供营业执照、组织机构代码证复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名、复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 黑名单删除”的字样。

第十一条 黑名单信息删除的程序：

第一步，申请单位将符合条件的证明材料、附带315条款的《删除黑名单信息诚信承诺书》和申请单位的营业执照、组织机构代码证复印件及法定代表人、经办人身份证复印件邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，删除对应黑名单信息；

第三步，信用机构将证明材料用信函、电话、传真等方式向来源方核对，核对后发现发现有虚假的，恢复原删除的黑名单信息，并对相关单位及其法定代表人和经办人员进行永久曝光或联合曝光。

信用机构只接受邮寄的删除申请资料，不接受传真、电子邮件的删除申请。申请人是个人的，删除申请程序参照单位的申请程序。

#### 第四章 黑名单信息的异议加注

第十二条 有证据证明黑名单信息部分失实的，或有显而易见的理由和证据证明黑名单信息存在错误可能的，可以申请异议加注，信用机构将相关证据或理由加注到黑名单信息的下面，供公众参考。

第十三条 申请异议加注的单位应签订附带315条款的《黑名单信息异议加注诚信承诺书》，承诺书的主要内容包括：承诺提供的证据是真实的，如果证据是虚假的，相关单位和个人将承担被永久曝光或联合曝光的责任。

第十四条 申请异议加注的证明材料，除符合本标准第十二条所规定的实质要件外，还应符合以下形式条件：

1. 证据资料上应注明该证据来源方的经办人与联系方式，信用机构将发函、电话、传真方式向其核对；
2. 证据资料一般为原件，原件确无法提供的，可提供证据资料的复印件，但复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”的字样。

第十五条 申请异议加注的单位，还应提供营业执照、组织代码证复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名、复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 黑名单信息异议加注”的字样。

第十六条 黑名单信息异议加注的程序：

第一步，申请单位将符合条件的证明材料、附带315条款的《黑名单信息异议加注诚信承诺书》和申请单位的营业执照、组织代码证复印件及法定代表人、经办人身份证复印件邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，进行异议加注；

第三步，信用机构将证明材料用信函、电话、传真等方式向来源方核对，核对后发现有虚假的，删除异议加注，并对相关单位及其法定代表人和经办人员进行永久曝光或联合曝光。

信用机构只接受邮寄的异议加注申请资料，不接受传真、电子邮件的异议加注申请。申请人是个人的，异议加注申请程序参照单位的申请程序。

## 第五章 失信行为改正加注

第十七条 有证据证明被曝光的单位和个人已改正了失信行为或正在积极改正失信行为的，可以申请改正加注，信用机构将相关证据或理由加注到黑名单信息的下面，供公众参考。

第十八条 申请异议加注的单位还应签订附带315条款的《黑名单失信行为改正加注诚信承诺书》，承诺书的主要内容包括：承诺提供的证据是真实的，如果证据是虚假的，相关单位和个人将承担被永久曝光或联合曝光的责任。

第十九条 申请异议加注的证明材料，除符合本标准第十七条所规定的实质要件外，还应符合以下形式条件：

1. 证据资料上应注明该证据来源方的经办人与联系方式，信用机构将发函、电话、传真方式向其核对；
2. 证据资料一般为原件，原件确无法提供的，可提供证据资料的复印件，但复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”的字样。

第二十条 申请异议加注的单位，还应提供营业执照、组织代码证复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名、复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 黑名单信息失信行为改正加注”的字样。

第二十一条 黑名单信息失信行为改正加注的程序：

第一步，申请单位将符合条件的证明材料、附带315条款的《黑名单信息失信行为改正加注诚信承诺书》和申请单位的营业执照、组织代码证复印件及法定代表人、经办人身份证复印件邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，进行失信行为改正加注；

第三步，信用机构将证明材料用信函、电话、传真等方式向来源方核对，核对后发现有虚假的，删除失信行为改正加注，并对相关单位、法定代表人和经办人员进行永久曝光或联合曝光。

信用机构只接受邮寄的失信行为改正加注申请资料，不接受传真、电子邮件的异议加注申请。申请人

是个人的，失信行为改正加注申请程序参照单位的申请程序。

## 第六章 信用修复加注

第二十二条 黑名单信息信用记录的修复加注，按照《E-315:9000 国际信用管理体系不良信用记录信用修复标准》处理。

## 第七章 黑名单信息的查询与保管

第二十三条 黑名单信息对外公开、免费查询。但查询单位不得用于非法用途。

第二十四条 黑名单信息的保留期限为永久。

第二十五条 黑名单信息中自然人的身份证号码对外保密，但作为查询关键词。

## 第七章 违约责任

第二十六条 向信用机构提供虚假的黑名单信息，将承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，或敲诈勒索的，属于严重失信行为，扣罚信用积分 1000 分，并被永久曝光或联合曝光。

第二十七条 在要求信用机构删除黑名单信息的过程中，提供虚假的证明材料的或有其它弄虚作假情节的，将被永久曝光或联合曝光。

第二十八条 信用工作人员或工作机构在处理黑名单信息时，发生失误的，处以公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且被永久禁业和永久禁止会员资格。

## 第八章 附则

第二十九条 本标准自发布之日起施行。

第三十条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第三十一条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第三十二条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 荣誉榜信息管理标准

### 第一章 总则

第一条 为了肯定和表彰诚信者与诚信行为，推动社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 荣誉榜信息的管理遵循客观、公正、公开、公平、监督的原则。

第三条 荣誉榜信息的发布、整理、认可、查询、加注与删除，适用本标准。

### 第二章 荣誉榜信息的内容与来源

第四条 荣誉榜信息的内容包括：

1. 令人感动的人或事；
2. 受省级以上国家机关表彰的单位与个人；
3. 协会荣誉专家及诚信志愿者；
4. 对信用基金捐赠 1000 元以上的单位和个人；
5. 信用机构认可的其他荣誉。

第五条 荣誉榜信息的来源：

1. 各级国家机关及其所属部门、社会团体、媒体、金融机构向信用机构提供的信息；
2. 各界人士、协会会员、志愿者提供的相关信息；
3. 自荐或举荐。

第六条 奖励。向信用机构提供有效荣誉榜信息的单位和个人，由信用机构鸣谢或由协会信用基金给予一定的物质奖励。荣登荣誉榜的诚信单位，每次给予信用积分 1 分的奖励。

有效荣誉榜信息，是指能够直接证明荣誉事件存在的信息材料，包括国家机关文件、证书、检测结论书、报纸的公开报道、当事人的亲身经历等。

第七条 荣誉榜信息公布的程序

1. 信用机构接收到或搜集到有关信息后，将立即对信息真实性进行讨论和核实，核实后进行公布。
2. 荣誉专家和志愿者，自加入之日起的第二个工作日或定期公布。
3. 诚信基金馈赠人，自馈赠行为发生之日起的第二个工作日或定期公布。

### 第三章 荣誉榜信息的查询与保管

第八条 荣誉榜信息对外公开、免费查询。但查询单位不得用于非法用途。

第九条 荣誉榜信息的保留期限为永久。

### 第四章 荣誉榜信息的认可

第十条 各类社会组织颁发的荣誉，可由该组织按以下程序向信用机构申请认可：

第一步，向信用机构提交认可申请、颁发荣誉证书的标准、申请单位的简介和注册证书、法定代表人身份证、经办人身份证复印件（复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 荣誉榜认可申请”的字样）；

第二步，信用机构组织相关的专家进行书面或会议形式的论证和审查；

第三步，标准科学、合法的，发给认可通知书和认可证书，并予以公告；审查未通过的，发给不予认可或暂缓认可通知书，并提出原因与建议。

## 第五章 荣誉榜信息的删除

第十一条 荣誉榜信息发布后，有证据或证明材料符合下述条件之一的，信用机构将立即删除该信息：

1. 荣誉榜信息的证明材料被原始提供方书面确认或正式声明不正确的；
2. 荣誉榜信息的证明材料被法院判决或其它显而易见的证据证明是错误的。

第十二条 申请删除荣誉榜信息的单位应签订附带315条款的《删除荣誉榜信息诚信承诺书》，承诺书的主要内容包括：承诺提供的证据是真实的，如果证据是虚假的，相关单位和个人将承担被永久曝光或联合曝光的责任。

第十三条 申请删除荣誉榜信息的证明材料，除符合本标准第十一条所规定的实质要件外，还应符合以下形式条件：

1. 证据资料上应注明该证据来源方的经办人与联系方式，信用机构将发函、电话、传真方式向其核对；
2. 证据资料一般为原件，原件确无法提供的，可提供证据资料的复印件，但复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”的字样。

第十四条 申请删除荣誉榜信息的单位，应提供营业执照、组织机构代码证复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 荣誉榜信息删除”的字样。

第十五条 荣誉榜信息删除的程序：

第一步，申请单位将符合条件的证明材料、附带315条款的《删除荣誉榜信息诚信承诺书》和申请单位的营业执照、组织机构代码证复印件及法定代表人、经办人身份证复印件邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，删除对应荣誉榜信息；

第三步，信用机构将证明材料用信函、电话、传真等方式向来源方核对，核对后发现有虚假的，恢复原删除的荣誉榜信息，并对相关单位及其法定代表人和经办人员进行永久曝光或联合曝光。

信用机构只接受邮寄的删除申请资料，不接受传真、电子邮件的删除申请。申请人是个人的，删除申请程序参照单位的申请程序。

## 第六章 荣誉榜信息的异议加注

第十六条 有证据证明荣誉榜信息部分失实的，或有显而易见的理由和证据证明荣誉榜信息存在错误可能的，可以申请异议加注，信用机构将相关证据或理由加注到荣誉榜信息的下面，供公众参考。

第十七条 申请异议加注的单位应签订附带315条款的《荣誉榜信息异议加注诚信承诺书》，承诺书的主



要内容包括：承诺提供的证据是真实的，如果证据是虚假的，相关单位和个人将承担被永久曝光或联合曝光的责任。

第十八条 申请异议加注的证明材料，除符合本标准第十六条所规定的实质要件外，还应符合以下形式条件：

1. 证据资料上应注明该证据来源方的经办人与联系方式，信用机构将发函、电话、传真方式向其核对；
2. 证据资料一般为原件，原件确无法提供的，可提供证据资料的复印件，但复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”的字样。

第十九条 申请异议加注的单位，还应提供营业执照、组织机构代码证复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名，复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于E-315:9000 荣誉榜信息异议加注”的字样。

第二十条 荣誉榜信息异议加注的程序：

第一步，申请单位将符合条件的证明材料、附带315条款的《荣誉榜信息异议加注诚信承诺书》和申请单位的营业执照、组织机构代码证复印件及法定代表人、经办人身份证复印件邮寄给信用机构或信用机构在所在国的联络机构；

第二步，信用机构收到后将立即进行形式审查，审查合格的，进行异议加注；

第三步，信用机构将证明材料用信函、电话、传真等方式向来源方核对，核对后发现发现有虚假的，删除异议加注，并对相关单位及其法定代表人和经办人员进行永久曝光或联合曝光。

信用机构只接受邮寄的异议加注申请资料，不接受传真、电子邮件的异议加注申请。申请人是个人的，异议加注申请程序参照单位的申请程序。

## 第七章 违约责任

第二十一条 向信用机构提供虚假的荣誉榜信息或者在荣誉榜信息删除、异议加注时弄虚作假的，将承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，并将被永久曝光；情节严重的，信用机构将联合其它媒体联合曝光。

第二十二条 信用执业人员或专业机构在处理荣誉榜信息时，弄虚作假的，将被永久曝光或联合曝光，并且被永久禁业和永久禁止会员资格。

第二十三条 信用机构认可其荣誉证书的社会组织，未按申请认可时提交的标准颁发或管理荣誉证书的，信用机构撤销认可，并予以公告，同时对社会组织及其法定代表人和经办人进行永久曝光或联合曝光。

提供虚假的证明材料或以其它方式骗取信用机构认可其荣誉证书的社会组织，信用机构撤销认可，并予以公告，同时对社会组织及其法定代表人和经办人进行永久曝光或联合曝光。

## 第八章 附则

第二十四条 本标准自发布之日起施行。

第二十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 内部信用信息管理标准

### 第一章 总则

第一条 为了加强内部信用信息的有效管理，正确保存和传播内部信用信息，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称内部信用信息，是指根据所在国法律法规或E-315:9000 国际信用管理体系的标准不能公开的信用信息，该类信息仅供信用机构或特定组织和个人内部参考使用。

第三条 内部信用信息的收集、整理、查询、使用，适用本标准。

第四条 内部信用信息的管理遵循客观、公正、保密的原则。

### 第二章 内部信用信息的收集与整理

第五条 内部信用信息的来源：

1. 信用机构信用执业人员在信用工作中所涉及到的不宜公开的信用信息；
2. 社会各界提供的不愿公开或不宜公开各类信用信息。

第六条 内部信用信息的征集：

1. 信用机构可直接向内部信用信息库添加各类信用信息；
2. 非信用机构可通过内部（秘密）投诉栏目或邮寄、传真、电子邮件等方式向信用机构提供各类信用信息，信用机构形式审核后记录到内部信用信息库；
3. 在公开投诉、永久曝光、联合曝光过程中，无充分证据或不符合公开条件的各类信用信息，信用机构记录到内部信用信息库。

第七条 内部信用信息按来源确定其可信度的级别：

1. 由信用机构提供的信用信息，为可信级别；
2. 由信用认证单位、信用评级单位、信用级别在B级以上（含B级）的个人提供的信用信息，为较为可信级别；
3. 其它组织或个人提供的各类信用信息，为或有级别，经信用执业人员核实后也可以提高为可信级别。

### 第三章 内部信用信息的查询、使用与异议

第八条 信用机构根据数据的性质与来源将内部信用信息库分类，不同类别的内部信用信息库设置不同的查询条件。

第九条 信用机构和非信用机构对内部信用信息的查询，仅限于自用，不得向他人传阅或散布。信用机构对内部信用信息的查询，仅限于信用调查、信用认证、信用评估等信用工作中使用。

查询和使用内部信用信息，应充分注意并判断其可信度级别。

内部信用信息的查询、使用，不得用于非法目的。

内部信用信息在信用报告或其它材料中，本标准第七条规定的可信度在或有级别的信息，只能作为或有事项披露，明确向使用者说明该类信息仅供作为参考，其真实性未经证实。

内部信用信息不得用作诉讼或其它法律活动的证据。

第十条 对于含有内部信用信息的信用报告或其它材料，应注明为秘密以上等级，明确告知使用者保密的义务和该材料传阅的范围。必要时，内部信用信息作为信用报告或其它资料的附件，以便于保密。

第十一条 内部信用信息涉及的单位和个人，对内部信用信息有异议的，按照《E-315:9000 国际信用管理体系争议信用信息处理标准》处理；对内部信用信息无异议但要求修复不良信用记录的，按照《E-315:9000 国际信用管理体系不良信用记录信用修复标准》处理。

#### **第四章 违约责任**

第十二条 向信用机构提供虚假的内部信用信息，将承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，或敲诈勒索的，属于严重失信行为，扣罚信用积分 1000 分，并被永久曝光或联合曝光。

第十三条 信用执业人员或专业机构在处理内部信用信息时，发生失误的，处于公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且被永久禁业和永久禁止会员资格。第十四条 信用机构及非信用机构违反内部信息使用规定的，承担一切法律责任，并将被永久曝光；情节严重的，由信用协会联合其它媒体联合曝光。

第十五条 信用机构、信用执业人员违反内部信息使用规定的，承担一切法律责任，并视情节给予公告批评、禁业一至五年、永久禁业、永久禁止会员资格的处分。

#### **第五章 附则**

第十六条 本标准自发布之日起施行。

第十七条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十八条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 争议信用信息处理标准

### 第一章 总则

第一条 为了正确地识别和过滤错误、恶意、虚假的信用信息，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称争议信用信息，是指被公开投诉或永久曝光的单位和个人在有效的异议期内提出异议的信用信息，或被秘密投诉的单位和个人提出异议的信用信息。

第三条 对争议信用信息的处理适用本标准。

第四条 争议信用信息的处理遵循客观、诚实信用、公正、公平、谨慎、效率、显而易见、司法审查、加重处罚的原则。

第五条 本标准所称“显而易见的证据与理由”，是指一个事物无需专业人员、专业机构测验或评定，人们根据常识就能判定正误的各类证据与理由，如：法院终审判决书、仲裁机构的仲裁书。

### 第二章 争议信用信息处理办法

第六条 公开投诉信息争议处理程序。在公开投诉过程中，如果被投诉方在有效的异议期（7日）内提出异议，异议人应在异议的同时说明理由和提交证据。信用机构收到异议及证据后两个工作日内将异议理由与证据情况转交给投诉人，要求投诉人在5个工作日（解释期）内对异议发表解释意见并提出理由与证据，投诉人在解释期内未对异议发表意见的，视为默认异议。

为保证当事人身份的真实性，信用机构可以要求争议当事人建立信用档案，当事人拒绝建立信用档案的，其提出的证据与理由无效。

信用机构根据以下情况进行处理：

1. 被投诉方提出显而易见的证据（理由）证明投诉方的投诉信息属错误、虚假、恶意投诉的，公开投诉信息无效。

2. 被投诉方如果要求信用机构对公开投诉的真实性进行调查核实，信用机构将成立调查组，调查以后将调查结论公开。

3. 被投诉方提出异议，但提供的证据和理由是显而易见无效的，异议无效，投诉信息公开。

4. 被投诉方提出异议，但投诉信息是显而易见正确的，异议无效，投诉信息公开。

5. 被投诉方提出异议，虽然没有提出证据、理由，或者提出的证据、理由并不是显而易见有效的，但是投诉方在解释期内默认了其异议，投诉信息无效。

6. 双方互相指责失信但都没有显而易见的证据和理由，信用机构要求双方进行诉讼或仲裁，诉讼或仲裁结束前，投诉信息记入内部信用信息库，供各信用机构参考。

7. 如果被投诉单位在申请认证或信用评级时对公开投诉提出了保留，将不承担被公开投诉的责任，公开投诉信息记入内部信用信息库。

第七条 永久曝光信息异议处理程序。被曝光对象在异议期（7日）内，可以有以下处理方式：

1. 如果被曝光对象是处于缓冲期内的认证或信用评级单位，除非有合同约定直接永久曝光权，否

则，不被直接永久曝光。

2. 被曝光对象如果要求提起审查或调查程序，信用机构接到该单位的请求后，将对曝光材料进行审查或调查核实，核实后公开调查情况。

3. 符合下列条件之一的，被曝光单位可以向信用机构提出曝光延期：

- ①曝光所依据的法院判决或其它文书明显与国际法则与国际惯例不一致的；
- ②有证据证明曝光材料存在虚构或其它不真实嫌疑的。

延期一般不得超过三个月，有特别情况的，可以延期六个月至十二个月。延期过后，有证据证明曝光材料不真实或违反国际通行法律原则与国际惯例的，曝光无效，否则曝光材料公开。

4. 如果被曝光单位的失信违约事实符合以下任一条件的，将不承担曝光责任：

- ①失信违约是由于不可抗力或紧急避险引起的；
- ②有充分的证据或公认的理由证明，该单位对失信违约事实在主观上没有过错。

5. 如果被曝光单位在申请认证或信用评级时对永久曝光提出了保留，将不承担被永久曝光的责任，永久曝光信息记入内部信用信息库。

第八条 内部信用信息异议处理程序。被投诉方对内部信用信息提出异议的，信用机构按以下情况处理：

1. 提出显而易见的证据证明该投诉信息不真实，信用信息删除。

2. 不能提出显而易见的证据，签订附带315条款的诚信承诺书，信用机构将异议内容和诚信承诺加注到被异议信息的后面，作为或有信息，供各信用机构参考。诚信承诺书内容应包括：提出异议的事实与证据是真实的，否则，愿意按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

申请内部信用信息异议的单位，应提供营业执照、组织机构代码复印件和法定代表人、经办人的身份证复印件、相关证明材料的复印件，复印件上应有单位和经办人的公章与签名、复制时间，并注明“与原件复印无误”和“仅用于 E-315:9000 内部信用信息异议”的字样。申请人为个人的，参照上述要求办理。

### 第三章 违约责任

第九条 向信用机构提供虚假的内部投诉信息、公开投诉信息、黑名单信息，将独立承担一切法律责任；存在主观故意或重大过失的，或敲诈勒索的，属于严重失信行为，扣罚信用积分1000分，并被永久曝光或联合曝光。

第十条 被投诉方或被曝光方在行使异议权时，弄虚作假、无理取闹的，属于严重失信行为，扣罚信用积分1000分，并被永久曝光或联合曝光。

第十一条 内部信用信息的异议加注内容不真实的，加注人承担公开投诉和永久曝光的责任。

第十二条 信用执业人员或信用机构在处理争议信用信息时，发生失误的，处于公告批评或禁业一至五年的处分；存在主观故意或重大过失的，将被永久曝光或联合曝光，并且被永久禁业和永久禁止会员资格。

### 第四章 附则

第十三条 本标准自发布之日起施行。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十六条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准

### 第一章 总则

第一条 为了在信用执业工作中，保护国家秘密、商业秘密、个人隐私，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 信用机构与信用执业人员在信用工作中，应注重保护国家秘密、商业秘密、个人隐私。

第三条 本标准适用于 E-315:9000 国际信用机构和国际信用执业人员。

### 第二章 保护要求

第四条 对于工作中接触到的标明为秘密级以上（包括秘密级）的、且尚未过保密期限的国家秘密，严格保守。

第五条 在信用工作中，应告知企业及其他组织、个人对其提供的含有商业秘密的资料注明秘密级别、保密期限和传播范围，并对这些资料严格按客户指定的范围传播。对方未对资料标注秘密级别的，信用执业人员应按法律、惯例保守商业秘密。

第六条 在信用工作中得知的有关个人的情感经历、生理状况、非常规兴趣、不幸经历等属于个人隐私，不得公开传播。

第七条 失信信息本身不属于商业机密和个人隐私，但应对失信信息内容中包含的商业机密和个人隐私保密。

第八条 对于含有商业机密和个人隐私的信用报告，应明确注明秘密级别、传播范围和违约责任等。

### 第三章 违约责任

第九条 信用机构与信用执业人员违反第二章所述保护要求的，除承担相应法律责任外，还按《E-315:9000 国际信用管理体系信用机构自律标准》承担行业责任。

### 第四章 附则

第十条 本标准自公布之日起施行。

第十一条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十三条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 信用调查标准

### 第一章 总则

第一条 为了规范信用机构与国际信用执业人员的信用调查业务，向社会提供高质量的信用调查服务，根据国际通行法律原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称信用调查是指信用机构接受委托后，按照委托的事项与目的，对相关组织和个人的信用信息进行征集、分类、分析的工作总和。

第三条 信用调查应遵循客观、公正、合法、谨慎的原则。

第四条 信用机构开展信用调查业务，适用本标准。E-315:9000 立信单位或其他单位的国际信用执业人员进行信用调查，可参照本标准。

第五条 严禁用低价格揽取业务，然后提供低劣的服务，以致损害社会对信用行业的信心和需求。

### 第二章 信用调查的程序与方式

第六条 信用调查的一般程序：

第一步，明确调查项目、调查目的、调查方式，签订委托合同。在签订合同前：

1. 应审核调查项目的合法性与可行性，对于不合法或不可行的委托，对于所交服务费用无法达到调查目的的委托，不得接受；

2. 应根据委托人的调查目的，就调查项目与调查方式向委托人提供专业建议，以帮助委托人实现其目的；

3. 应对调查目的、调查项目、调查方式、收费额、收费方式等与委托方达到理解一致。

第二步，根据合同确定的调查项目、调查目的、调查方式，制定调查计划，经信用机构负责人或其授权的工作人员批准后实施计划。

第三步，撰写调查报告。在调查报告中：

1. 对于秘密信息与或有信息，要明确告知委托方该类信息的使用范围与注意事项；

2. 要根据被调查方在通知调查中的配合程度与提供资料的诚信度，对被调查方的主观诚信度给予客观的评价；

3. 对于履约能力的评价，要谨慎、客观；

4. 除信息来源方要求保密外，应将信息来源告知委托方。

第七条 信用调查的方式：

1. 通知调查，是指通知被调查对象，要求其提供相关资料和申报信用记录，然后对资料和记录进行抽样验证、分析的调查方式。采用通知调查方式，应在信用调查通知书或信用情况申报资料上：

(1) 明确告知如果被调查对象拒绝提供相关资料或拒绝申报信用情况，将给予极低的信用评价。

(2) 明确要求用诚信承诺的形式约定特别315条款，如果被调查方提供资料和申报的信用记录存在虚假，将按其承诺承担公开投诉或永久曝光的责任；

2. 秘密调查，是指在被调查对象不知道的情况下进行调查的调查方式。

3. 实地调查，是指调查人员到被调查对象所在地进行调查的调查方式。

4. 访谈相关人，是指调查人员为求证事实和疑点向相关人员进行访谈的调查方式。

### 第三章 再委托调查与合作调查

第八条 信用机构为了提高调查效率与质量，可以将受托的调查业务再委托给其他信用机构，或与其他信用机构合作完成调查业务。

第九条 信用机构再委托给其他会员信用机构进行调查时，或与其他信用机构合作调查时，出现了违规事项，负责实际实施调查业务的信用机构承担行业自律责任。

信用机构再委托给非信用机构时，或与其他非信用机构合作调查时，出现了违规事项，由信用机构承担行业自律责任。

上两款所述行业自律责任是指信用机构违反E-315:9000国际信用管理体系标准，应承担的行业自律责任。

### 第四章 违约责任

第十条 违反本标准第五条规定的，根据情节，对信用机构、法定代表人、直接负责人处以公开警告、禁业一至五年、永久禁业的处分。

第十一条 信用机构或国际信用执业人员在信用调查中有其它违规行为的，分别按《信用机构（E-315:9000国际信用机构）自律标准》、《国际注册信用师认证与注册标准》、《国际信用管理员认证与管理标准》、《国际信用管理师认证与管理标准》、《国际审计信用师认证与审计标准》进行处理。

第十二条 被调查对象在调查中提供虚假资料或申报虚假的，按约定的315条款承担违约责任。

### 第五章 附录

第十三条 本标准自发布之日起实施。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十六条 本标准由国际信用标准化组织[E-315]或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 信用商账催收标准

### 第一章 总则

第一条 为了促进信用机构共享资源，利用社会惩罚的方法依法催收账款，提高商账催收的成功率，规范商账催收活动，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际惯例和通行法律原则，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 本标准所称信用商账催收，是指利用对欠款人进行信用威胁和信用惩罚的方式迫使其还款的商账催收方法。

第三条 信用商账催收应遵循合法、互助的原则。

第四条 信用机构与E-315:9000 立信单位进行信用商账催收，适用本标准。其它单位进行商账催收，可参照本标准。

### 第二章 催收程序与方法

第五条 信用商账催收按以下步骤进行：

第一步，了解和审核欠款情况。要求委托方提供如下资料与相关证据：

1. 欠款形成的原因；
2. 企业为催款已经做出的努力；
3. 欠款人对欠款提出的理由。

认为证据合法有效的，接受委托，签订委托合同。

第二步，正确制作《信用催款函》，依法正确确定告诫条款。信用催款函，应采用信用协会规定的格式，应包括规定的项目。告诫内容不得与所在国法律和 E-315:9000 国际信用管理体系标准相抵触。

第三步，将《信用催款函》向信用协会备案。

第四步，送达信用催款函。

第五步，对方按信用催款函规定还款的，在原备案的信用催款函上加注付款日期与金额，并向还款单位回函。

对方未按信用催款函规定还款的，按信用催款函上的告诫条款实施信用惩罚。

第六条 经信用执业人员审核或调查，有充分的证据证明欠款行为存在的，可在《信用催款函》上告诫或单独告诫对方实施公告催款，并撰写和发布《催款公告》。

第七条 《催款公告》及相关资料公告在\*\*\* 网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站上，欠款人还款后取消公告。

第八条 《催款公告》必须经过信用执业人员的审核，应符合以下形式条件：

一、文笔流畅，事实清楚、客观全面。应包括以下内容：

1. 欠款形成的原因；
2. 债权人为催款已经做出的努力；

3. 信用机构为催款已经做出的努力；
4. 债务人对欠款提出的理由；
5. 债权人对债务人欠款理由的意见。

二、不得有侮辱性语言，主观判断性语言。

### 第三章 违约责任

第九条 未按规定将信用催款函向协会备案的，对信用执业人员和所在信用机构处于公告批评的处罚，情节严重的处于禁业一年至五年的处罚。

第十条 对《催款公告》内容的实质条件和形式条件审核错误的，根据情节对信用执业人员和信用机构处于公告批评、永久曝光、联合曝光、禁业一年至五年、永久禁业处罚，并由信用机构和信用执业人员实际承担法律责任。

### 第四章 附则

第十一条 本标准自发布之日起施行。

第十二条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十三条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十四条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国家机关、新闻媒体、社会团体信用信息发布标准

### 第一章 总则

第一条 为加快信用信息的征集与传播，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际上通行的民法精神和国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 信用机构为国家机关、新闻媒体、社会团体建立信用信息发布的平台。

第三条 国家机关、新闻媒体、社会团体为提高社会管理效率和惩罚失信行为，可依据本标准发布和管理本单位的信用信息。

第四条 信用机构不对国家机关、新闻媒体、社会团体公开发布的信用信息，对外收取费用。

第五条 国家机关、新闻媒体、社会团体每发布一条信用信息，按《E-315:9000 国际信用管理体系地区信用排名标准》及其它相关排名标准为其所在地区和本单位增加信用积分。

### 第二章 信用信息的发布、修改和删除

第六条 国家机关、新闻媒体、社会团体可按以下程序发布信用信息：

第一步，申请发布密码；

第二步，指定发布人，并为发布人建立个人信用档案；

第三步，由发布单位和发布人签订《诚信承诺书》；

第四步，由指定的发布人用密码进入 E-315:9000 信用信息数据库，发布信用信息。

第七条 国家机关、新闻媒体、社会团体发布的信用信息一般直接记录到E-315:9000 黑名单信用信息库，对社会公开开放查询。国家机关、新闻媒体、社会团体也可以选择将信用信息发布到E-315:9000 内部信用信息库、信用预警信息库、公开投诉信息库。

第八条 对于已发布的正确的信用信息，国家机关、新闻媒体、社会团体不得修改和删除。

发现自己发布的信用信息错误的，国家机关、新闻媒体、社会团体应于 15 个工作日内修改和删除。

### 第三章 违约责任

第九条 删除正确信用信息或未及时修改和删除错误信用信息的，对发布人、发布单位处以公开警告、永久曝光的处罚。

### 第四章 附则

第十条 本标准自发布之日起施行。

第十一条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十三条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 档案证据资料签名与管理标准

## 第一章 总则

第一条 注意到不同的国家用不同的编号方法识别身份；注意到一些身份识别编号方法本身存在着信用风险；注意到执业档案资料安全保管的重要性，根据国际通行法律原则，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 档案证据资料的签名、按押指印与管理，适用本标准。

第三条 本标准所称档案证据资料是指信用机构、国际信用执业人员在从事E-315:9000 信用业务过程中所形成的各类书面文档、资料，包括：个人信用档案登记表、个人信用加注申请书、信用认证表、企业信用管理制度、考卷与考试情况表、投诉资料、异议资料等。

第四条 档案证据资料的签名、按押指印与管理遵循科学、有效、安全、集中管理的原则。

第五条 本标准所称当事人是指档案证据资料的出具人、经办人。

## 第二章 签名与按押指印

第六条 档案证据资料上应有当事人的签名，复印件还应注明“与原件复制无误”的字样，身份证及营业执照等证件复印件上还应注明“本件仅用于E-315:9000”的字样，经调查认证的档案证据资料，还应有国际信用执业人员的签名。

第七条 当事人和国际信用执业人员在档案证据资料上签名时，为提高可信度，可以同时按押指印。同等条件下，按押指印的证据资料效力高于未按押指印的证据资料。

第八条 对于有争议的档案证据资料，当事人和国际信用执业人员在签名的同时，应按押指印，国际信用执业人员应指导和管理当事人签名和按押指印。

第九条 按押指印应使用右食指，如果没有右食指，应按以下顺序选择使用手指，并予以注明：左食指、右中指、左中指、右无名指、左无名指、右大拇指、左大拇指、右小指、左小指。

## 第三章 备案与保管

第十条 各信用机构应于每季度终了5日内，将上季度的档案证据资料的原件，用安全的邮寄方式或其它安全方式寄送给信用协会。情况特别的，按信用协会的通知将相关的档案证据资料邮寄给信用协会。

第十一条 信用机构送寄档案证据资料时，应附清单两份。信用协会档案管理人员收到证据资料时，应核对清单，核对一致的，在清单上签名、押印后存档一份，回寄一份；清单不一致的，应立即通知信用机构。

第十二条 信用协会档案管理人员与网络技术人员应定期核对备案电子数据与档案证据资料数量，抽样核对内容的一致性和规范性。

第十三条 信用机构可以自留存一份档案，但应确保安全性与保密性，并且不得将档案用于违反信用协

会整体利益的事项。否则，信用协会有权收回档案的备份。

#### **第四章 查阅与法律冲突**

第十四条 查阅档案证据资料应遵守 E-315:9000 国际信用管理体系相关标准和法律、法规。

第十五条 在国家机关依法要求查阅档案证据资料时，当档案存放地法律与档案证据资料记载人所属国法律相冲突时，依据档案证据资料记载人所属国法律处理，所依据的法律明显违反国际通行法律原则的除外。

#### **第五章 违约责任**

第十六条 证据档案资料未按规定签名和按押指印的，对经办的国际信用执业人员处于公告批评，情节严重或构成严重后果的，处于禁业一至五年、永久禁业的处罚，并予以公告。

第十七条 信用机构未按规定送寄档案证据资料的，根据情节与后果，处于公告批评、禁业一至五年、永久禁业和永久取消会员资格的处罚，并予以公告。

第十八条 信用协会档案管理人员与网络技术人员未按规定管理档案证据资料的，根据情节与后果，处于公告批评、禁业一至五年、永久禁业的处罚。

#### **第六章 附录**

第十九条 本标准自发布之日起实施。

第二十条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十一条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十二条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 不良信用记录信用修复标准

### 第一章 总则

第一条 为给予失信者改过机会，促进社会诚信，降低交易成本，根据国际通行法律原则，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 单位和个人可以根据本标准申请修复自己的不良信用记录，以真诚的态度获得利益关系人和社会的谅解。

第三条 本标准所称不良信用记录是指被永久记入黑名单信用信息库或内部信用信息库的各种失信信息和警示信息。

第四条 不良信用记录的修复遵循公开、公正、科学、监督、客观、谨慎、中立的原则。

第五条 为防范不良信用记录修复工作中的失信风险，不良信用记录修复工作由E-315:9000 国际信用机构和信用执业人员负责实施。

第六条 为忠实、客观记录信用信息，不良信用记录信用修复后，并不删除该不良信用记录，而是将信用修复情况以醒目的方式加注到该不良信用记录。

### 第二章 普通信用修复程序

第七条 同时符合以下条件的，适用普通信用修复程序

1. 受侵害人特定具体并有明确的联系方式；
2. 受侵害人在 100 个以下。

第八条 普通信用修复程序：

第一步，失信人建立信用档案。

第二步，失信人向信用机构提出信用修复申请，指定工作代表，提交失信行为受侵害人名单，签订信用修复服务合同。

第三步，信用机构指定两名以上信用执业人员组成信用修复工作组，负责信用修复工作。

第四步，信用执业人员审查受侵害人名单的完整性，判断和确定是否存在其它受侵害人。

第五步，信用执业人员联系所有的受侵害人，调查核实受侵害人是否确实谅解了失信人。

受侵害人已谅解失信人的，签署《谅解证明》；受侵害人未谅解失信人的，由失信人依法赔偿或补偿受侵害人物质、精神损失，并赔礼道歉，以真诚悔改的态度与表现取得受侵害人的谅解，由受侵害人签署《谅解证明》。

信用执业人员可遵循依法、中立的原则，对受侵害人和失信人之间的问题进行调解。

失信人应做出附加315条款的承诺，郑重向受侵害人和社会承诺：不再从事类似失信行为（或不再从事失信行为）。

第六步，公示。信用执业人员根据受侵害人谅解情况调查出的事实，撰写《信用修复情况调查报告》，并于信用协会指定信用服务平台（网站）公示，公示期为 30 日。

第七步，异议调查或公告。

1. 公示期内有人提出异议的，信用执业人员应对异议情况进行调查，然后重新撰写《信用修复情况调查报告》，并重新从第五步执行。

2. 公示期内未有人提出异议的，由信用机构对外发布《信用修复情况报告》，该报告用醒目的方式加注到不良信用记录的上部。

第九条 在信用修复过程中，出现以下任一情况的，应中止普通信用修复程序，将信用修复程序改为特别信用修复程序：

1. 有一半以上的受侵害人无法联系时；
2. 发现有更多不特定的受侵害人时。

### 第三章 特别信用修复程序

第十条 同时符合以下条件的，适用特别信用修复程序

1. 受侵害人不特定具体或者没有明确的联系方式；
2. 受侵害人在 100 个以上。

第十一条 特别信用修复程序：

第一步，失信人建立信用档案。

第二步，失信人向信用机构提出信用修复申请，指定工作代表，提交失信行为受侵害人名单，签订信用修复服务合同。

第三步，信用机构指定两名以上信用执业人员组成信用修复工作组，负责信用修复工作。

第四步，信用执业人员根据受侵害人的分布情况，确定公告内容（公开道歉内容）、公告媒体、公告次数（五次以上）。

第五步，公开道歉。由信用机构和失信人同时在媒体上发布公告，由失信人向被侵害对象公告道歉五次，在道歉的同时通知被侵害人在一定期限内向失信人主张赔偿，获得赔偿的被侵害人签署《谅解证明》。失信人每次道歉之间的间隔应在30日以上，在五次以上的公开道歉后30日内，未明确提出不谅解失信人的受侵害人，视同已谅解了失信人。

在公开道歉的同时，失信人还应公开做出附加315条款的承诺，郑重向受侵害人和社会承诺：不再从事类似失信行为（或不再从事失信行为）。

第六步，公示。信用执业人员根据受侵害人公开道歉期间的情况，撰写《信用修复情况调查报告》并于信用协会指定信用服务平台（网站）公示，公示期为 30 日。

第七步，异议调查或公告。

1. 公示期内有人提出异议的，信用执业人员应对异议情况进行调查，然后重新撰写《信用修复情况调查报告》，并重新从第五步执行。

2. 公示期内未有人提出异议的，由信用机构对外发布《信用修复情况报告》，该报告用醒目的方式加注到不良信用记录的上部。

#### 第四章 违约责任

第十二条 失信人在信用修复过程中，弄虚作假的，属于严重失信行为，处以永久曝光或联合曝光的处罚。

第十三条 会员信用机构和国际信用执业人员在信用修复过程中，存在过失的，根据情节与后果，处于公告批评、禁业一至五年、永久禁业处罚，并予以公告；弄虚作假的，属于严重失信行为，处以永久禁业处罚。

第十四条 异议人及其他相关单位和个人，在信用修复过程中，弄虚作假的，属于严重失信行为，处以永久曝光或联合曝光的处罚。

#### 第五章 附录

第十五条 本标准自发布之日起实施。

第十六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十七条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十八条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用争议仲裁标准

### 第一章 总则

#### 第一节 管辖

第一条 为了快速、公正地解决各类信用争议，促进社会诚信度，降低交易成本，根据国际商事仲裁条约、国际商事仲裁惯例及公认国际法原则，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 所在国信用协会内部设立信用争议仲裁委员会（以下简称仲裁委员会），代表所在国信用协会以仲裁的方式，独立、中立、公正地解决契约性或非契约性的信用争议。

第三条 本标准所称信用争议一般是指争议一方被认为违反了诚实信用原则的各类民事、商事争议，即：仲裁委员会的受理范围是民事、商事类的信用争议。但是：

1. 对于当事人不属于同一国家的非民事、商事类的信用争议，仲裁委员会仍可受理；
2. 对于当事人属于同一国家，该所属国法律、法规规定不属于仲裁范围各类争议，仲裁委员会不可以受理。

第四条 仲裁委员会根据当事人在争议发生之前或者在争议发生之后达成的（将争议提交仲裁委员会仲裁的）仲裁协议和一方当事人的书面申请，受理案件。

仲裁协议是指当事人在合同中订明的仲裁条款，或者以其它方式达成的提交仲裁的书面协议。

建议当事人约定如下形式的仲裁条款：“凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均应提交所在国信用协会信用争议仲裁委员会，按照申请仲裁时该信用协会现行有效的E-315:9000 国际信用管理体系信用争议仲裁标准进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有拘束力”。

第五条 仲裁委员会有权对仲裁协议的存在、效力以及仲裁案件的管辖权做出决定。当事人对仲裁协议的效力有异议的，如果一方请求仲裁委员会做出决定，另一方请求有管辖权法院做出裁定，则由该法院裁定。

第六条 合同中的仲裁条款应视为与合同其他条款分离地、独立地存在的条款，附属于合同的仲裁协议也应视为与合同其他条款分离地、独立地存在的一个部分；合同的变更、解除、终止、失效或无效以及存在与否，均不影响仲裁条款或仲裁协议的效力。

第七条 对仲裁协议及/或仲裁案件管辖权的抗辩，应在仲裁庭首次开庭前提出；对书面审理的案件的管辖权抗辩，应在第一次实体答辩前提出。

对仲裁协议及/或仲裁案件管辖权提出抗辩不影响按仲裁程序进行审理。

第八条 对于有效的仲裁协议，当事人任一方均不得就已约定的争议问题向法院起诉，也不得对仲裁程序和仲裁裁决的效力向法院起诉。

第九条 为保证当事人身份的真实性，仲裁委员会可以要求争议当事人建立信用档案，当事人拒绝建立信

用档案的，其提出的证据与理由无效。

## 第二节 组织

第十条 仲裁委员会由名誉主任、顾问、主任、副主任和委员组成。主任履行本标准赋予的职责，副主任受主任的委托可以履行主任的职责。

仲裁委员会设秘书局，在仲裁委员会秘书长的领导下负责处理仲裁委员会的日常事务。

第十一条 仲裁员由仲裁委员会从对信用、法律、经济贸易、科学技术等方面具有专门知识和实际经验且处事公正的人士中聘任。

仲裁员应符合下列条件之一：

- (一) 从事仲裁工作满 8 年的；
- (二) 从事律师工作满 8 年的；
- (三) 曾任法院审判员满 8 年的；
- (四) 从事法学博士学位或从事法律研究、教学工作的教授或副教授；
- (五) 具有法律知识、从事经济贸易等专业性工作并具有公认的丰富知识和良好品质的；
- (六) 取得国际注册信用师资格或国际审计信用师资格，并有三年以上的执业经历。

仲裁委员会按照不同的专业设仲裁员名册并附简介。

仲裁员个人诚信级别应在 A 级以上，并签订《附带 315 条款诚信承诺书》。

第十二条 仲裁委员会设在所在国信用协会，并根据实际需要在有关国家设立办事联络机构。

办事联络机构由秘书局管理，主要为仲裁委员会提供相关服务和保障，不能从事实际仲裁工作。

## 第二章 仲裁的一般程序

### 第一节 仲裁申请、答辩、反请求

第十三条 仲裁程序自仲裁委员会发出仲裁通知之日起开始。

第十四条 申请人提出仲裁申请时应：

(一) 提交仲裁申请书，仲裁申请书应写明：

1. 申请人和被申请人的名称和住所(如有邮政编码、电话、电传、传真、电报号码或其它电子通讯方式，也应写明)；
2. 申请人所依据的仲裁协议；
3. 案情和争议要点；
4. 申请人的请求及所依据的事实和理由。

仲裁申请书应由申请人及 / 或申请人授权的代理人签名及 / 或盖章。

(二) 在提交仲裁申请书时，附具申请人请求所依据的事实的证明文件。

(三) 按照仲裁委员会制定的仲裁费用表的规定预缴仲裁费。

第十五条 仲裁委员会收到申请人的仲裁申请书及其附件后，经过审查，认为申请仲裁的手续不完备的，可以要求申请人予以完备；认为申请仲裁的手续已完备的，应于 3 个工作日内向被申请人发出仲裁通知，并将申请人的仲裁申请书及其附件，连同仲裁委员会的仲裁标准、仲裁员名册（附仲裁员简介）和仲裁费用表各一份，一并发送给被申请人，同时也将仲裁通知、仲裁标准、仲裁员名册（附仲裁员简

介)和仲裁费用表发送给申请人。

仲裁委员会向申请人和被申请人发出仲裁通知后,应指定一名秘书局的工作人员负责仲裁案件的程序服务工作。

第十六条 申请人和被申请人应各自在收到仲裁通知之日起20日内在仲裁委员会仲裁员名册中各自选定一名仲裁员,或者书面委托仲裁委员会主任指定。

第十七条 被申请人应在收到仲裁通知之日起45日内向仲裁委员会提交答辩书和有关证明文件。

第十八条 被申请人如有反请求,最迟应在收到仲裁通知之日起60日内以书面形式提交仲裁委员会。仲裁庭认为有正当理由的,可以适当延长此期限。

被申请人提出反请求时,应在其书面反请求中写明具体的反请求及其所依据的事实和理由,并附具有关的证明文件。

被申请人提出反请求,应按照仲裁委员会的仲裁费用表的规定预缴仲裁费。

第十九条 申请人可以对其仲裁请求提出修改,被申请人也可以对其反请求提出修改;但是,仲裁庭认为其修改的提出过迟而影响仲裁程序正常进行的,可以拒绝其修改。

第二十条 当事人提交仲裁申请书、答辩书、反请求书和有关证明材料以及其他文件时,应一式五份,如果当事人人数超过两人,则应增加相应份数;如果仲裁庭组成人数为一人,则可以减少两份。

第二十一条 被申请人未提交书面答辩及/或申请人对被申请人的反请求未提出书面答辩的,不影响仲裁程序的进行。

第二十二条 当事人可以委托仲裁代理人办理有关的仲裁事项,接受委托的仲裁代理人,应向仲裁委员会提交授权委托书。18周岁以上、精神正常的有国籍或无国籍自然人均可以接受委托,担任仲裁代理人。

第二十三条 当事人申请财产保全,仲裁委员会应将当事人的申请提交给被申请人住所地或其财产所在地的法院做出裁定。

当事人申请证据保全,仲裁委员会应将当事人的申请提交给证据所在地的法院做出裁定。

## 第二节 仲裁庭的组成

第二十四条 双方当事人应各自在仲裁委员会仲裁员名册中选定一名仲裁员或者委托仲裁委员会主任指定。第三名仲裁员由双方当事人共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定。

如果双方当事人在被申请人收到仲裁通知之日起20日内未能共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定第三名仲裁员,则由仲裁委员会主任指定。

第三名仲裁员担任首席仲裁员。

首席仲裁员与被选定或者被指定的两名仲裁员组成仲裁庭,共同审理案件。

第二十五条 双方当事人可以在仲裁委员会仲裁员名册中共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定一名仲裁员作为独任仲裁员,成立仲裁庭,单独审理案件。

如果双方当事人约定由一名独任仲裁员审理案件,但在被申请人收到仲裁通知之日起20日内未能就独任仲裁员的人选达成一致意见,则由仲裁委员会主任指定。

第二十六条 申请人或者被申请人未按照本仲裁标准第十六条的规定选定或者委托仲裁委员会主任指定仲裁员的,则由仲裁委员会主任指定。

第二十七条 仲裁案件有两个或者两个以上申请人及/或被申请人时，申请人之间及/或被申请人之间应经过协商，在仲裁委员会仲裁员名册中各自共同选定或者各自共同委托仲裁委员会主任指定一名仲裁员。

如果申请人之间及/或被申请人之间未能在收到仲裁通知之日起20日内各自共同选定或者各自共同委托仲裁委员会主任指定一名仲裁员，则由仲裁委员会主任指定。

第二十八条 被选定或者被指定的仲裁员，与案件有个人利害关系的，应自行向仲裁委员会披露并请求回避。

第二十九条 当事人对被选定或者被指定的仲裁员的公正性和独立性产生具有正当理由的怀疑时，可以书面向仲裁委员会提出要求该仲裁员回避的请求，但应说明提出回避请求所依据的具体事实和理由，并举证。

对仲裁员的回避请求应在第一次开庭之前以书面形式提出；如果要求回避事由的发生和得知是在第一次开庭审理之后，则可以在最后一次开庭终结之前提出。

第三十条 仲裁员是否回避，由仲裁委员会主任做出决定。

在仲裁委员会主任就仲裁员是否回避做出决定前，被请求回避的仲裁员应继续履行职责。

第三十一条 仲裁员因回避或者由于死亡、除名等其他原因不能履行职责时，应按照原选定或者指定该仲裁员的程序，选定或者指定替代的仲裁员。

替代的仲裁员选定或者指定后，由仲裁庭决定以前进行过的全部或部分审理是否需要重新进行。

### 第三节 审理

第三十二条 仲裁庭应开庭审理案件。但经双方当事人申请或者征得双方当事人同意，仲裁庭也认为不必开庭审理的，仲裁庭可以只依据书面文件进行审理并做出裁决。

第三十三条 仲裁案件第一次开庭审理的日期，经仲裁庭决定后，由秘书局于开庭前30日通知双方当事人。当事人有正当理由的，可以请求延期，但必须在开庭前12日以书面形式向仲裁庭提出；是否延期，由仲裁庭决定。

第三十四条 第一次开庭审理以后的开庭审理日期的通知，不受30日期限的限制。

第三十五条 当事人约定了仲裁地点的，仲裁案件的审理应在约定的地点进行。未约定地点的，由仲裁庭按发生费用低、方便当事人、方便仲裁的原则确定仲裁地点。

第三十六条 仲裁庭开庭审理案件不公开进行，如果双方当事人要求公开审理，仲裁庭应公开审理。

第三十七条 不公开审理的案件，双方当事人及其仲裁代理人、证人、仲裁员、仲裁庭咨询的专家和指定的鉴定人、仲裁委员会秘书局的有关人员，均不得对外界透露案件实体和程序进行的情况。

第三十八条 当事人应对其申请、答辩和反请求所依据的事实提出证据。仲裁庭认为必要时，可以自行调查事实，收集证据。

仲裁庭自行调查事实，收集证据时，认为有必要通知双方当事人到场的，应及时通知双方当事人到场，经通知而一方或双方当事人不到场的，仲裁庭自行调查事实和收集证据的行动不受其影响。

第三十九条 仲裁庭可以就案件中的专门问题向专家咨询或者指定鉴定人进行鉴定。专家和鉴定人可以是任一国家的机构或公民。

仲裁庭有权要求当事人，而且当事人也有义务向专家/鉴定人提供或出示任何有关资料、文件或财

产、货物，以供专家/鉴定人审阅、检验及/或鉴定。

第四十条 专家报告和鉴定报告的副本，应送给双方当事人，给予双方当事人对专家报告和鉴定报告提出意见的机会。任何一方当事人要求专家/鉴定人参加开庭的，经仲裁庭同意后，专家/鉴定人可以参加开庭，并在仲裁庭认为必要和适宜的情况下就他们的报告做出解释。

第四十一条 当事人提出的证据由仲裁庭审定；专家报告和鉴定报告，由仲裁庭决定是否采纳。

第四十二条 仲裁庭开庭审理时，一方当事人不出席，仲裁庭可以进行缺席审理和做出缺席裁决。

第四十三条 开庭审理时，仲裁庭可以作庭审笔录及/或录音。仲裁庭认为必要时，可以做出庭审要点，并要求当事人及/或其代理人、证人及/或其他有关人员在庭审要点上签字或者盖章。

第四十四条 当事人在仲裁庭之外自行达成和解的，可以请求仲裁庭根据其和解协议的内容做出裁决书结案，也可以申请撤销案件。

在仲裁庭组成前撤销案件的，由仲裁委员会主任做出决定；在仲裁庭组成后撤销案件的，由仲裁庭做出决定。

当事人就已经撤销的案件再提出仲裁申请时，由仲裁委员会主任做出受理或者不受理的决定。

当事人在仲裁庭成立之前通过调解达成和解协议的，可以凭当事人达成的由仲裁委员会仲裁的仲裁协议和他们的和解协议，请求仲裁委员会指定一名独任仲裁员，按照和解协议的内容做出仲裁裁决。

第四十五条 如果双方当事人有调解愿望，或一方当事人有调解愿望并经仲裁庭征得另一方当事人同意的，仲裁庭可以在仲裁程序进行过程中对其审理的案件进行调解。

第四十六条 仲裁庭可以按照其认为适当的方式进行调解。

第四十七条 仲裁庭在进行调解的过程中，任何一方当事人提出终止调解或仲裁庭认为已无调解成功的可能时，应停止调解。

第四十八条 在仲裁庭进行调解的过程中，双方当事人在仲裁庭之外达成和解的，应视为是在仲裁庭调解下达成的和解。

第四十九条 经仲裁庭调解达成和解的，双方当事人应签订书面和解协议；除非当事人另有约定，仲裁庭应根据当事人书面和解协议的内容做出裁决书结案。

第五十条 如果调解不成功，任何一方当事人均不得在其后的仲裁程序、司法程序和其它任何程序中援引对方当事人或仲裁庭在调解过程中发表过的、提出过的、建议过的、承认过的以及愿意接受过的或否定过的任何陈述、意见、观点或建议作为其请求、答辩及/或反请求的依据。

第五十一条 一方当事人知道或者理应知道本仲裁标准或仲裁协议中规定的任何条款或情事未被遵守，但仍参加仲裁程序或继续进行仲裁程序而且不对此不遵守情况及时地明示地提出书面异议的，视为放弃其提出异议的权利。

#### **第四节 裁决**

第五十二条 仲裁庭应在组庭之日起六个月内做出仲裁裁决书。在仲裁庭的要求下，仲裁委员会主任认为确有必要和确有正当理由的，可以延长该期限至九个月。

第五十三条 仲裁庭应根据事实，依照国际准则、国际惯例、行为发生地法律和合同规定，遵循公平合理原则，独立公正地做出裁决。

第五十四条 由三名仲裁员组成的仲裁庭审理的案件，仲裁裁决依全体仲裁员或多数仲裁员的意见决定，少数仲裁员的意见可以作成记录附卷。

仲裁庭不能形成多数意见时，仲裁裁决依首席仲裁员的意见做出。

第五十五条 仲裁庭在其做出的仲裁裁决中，应写明仲裁请求、争议事实、裁决理由、裁决结果、仲裁费用的负担、裁决的日期和地点。当事人协议不愿写明争议事实和裁决理由的，以及按照双方当事人和解协议的内容做出裁决的，可以不写明争议事实和裁决理由。

第五十六条 除非仲裁裁决依首席仲裁员意见或独任仲裁员意见做出，仲裁裁决应由多数仲裁员署名。持有不同意见的仲裁员可以在裁决书上署名，也可以不署名。

仲裁员应在签署裁决前将裁决书草案提交仲裁委员会。在不影响仲裁员独立裁决的情况下，仲裁委员会可以就裁决书的形式问题提请仲裁员注意。

裁决书应加盖仲裁委员会印章。

做出仲裁裁决书的日期，即为仲裁裁决发生法律效力日期。

第五十七条 仲裁庭认为必要或者当事人提出经仲裁庭同意时，可以在仲裁过程中在最终仲裁裁决做出之前的任何时候，就案件的任何问题做出中间裁决或部分裁决。任何一方当事人不履行中间裁决，不影响仲裁程序的继续进行，也不影响仲裁庭做出最终裁决。

第五十八条 仲裁庭有权在仲裁裁决书中裁定双方当事人最终应向仲裁委员会支付的仲裁费和其他费用。

第五十九条 仲裁庭有权在仲裁裁决书中裁定败诉方应补偿胜诉方因为办理案件所支出的部分合理的费用。

第六十条 仲裁裁决是终局的，对双方当事人均有约束力。任何一方当事人均不得向法院起诉，也不得向其他任何机构提出变更仲裁裁决的请求。

第六十一条 任何一方当事人均可以在收到仲裁裁决书之日起30日内就仲裁裁决书中的书写、打印、计算上的错误或其它类似性质的错误，书面申请仲裁庭做出更正；如确有错误，仲裁庭应在收到书面申请之日起10日内做出书面更正，仲裁庭也可以在发出仲裁裁决书之日起30日内自行以书面形式做出更正。该书面更正构成裁决书的一部分。

第六十二条 如果仲裁裁决有漏裁事项，任何一方当事人均可以在收到仲裁裁决书之日起30日内以书面形式请求仲裁庭就仲裁裁决中漏裁的仲裁事项做出补充裁决。

如确有漏裁事项，仲裁庭应在收到上述书面申请之日起30日内做出补充裁决，仲裁庭也可以在发出仲裁裁决书之日起10日内自行做出补充裁决。补充裁决构成原裁决书的一部分。

## 第五节 执行

第六十三条 当事人应依照仲裁裁决书写明的期限自动履行裁决；仲裁裁决书未写明期限的，应立即履行。

一方当事人不履行的，另一方当事人可以根据《承认及执行外国仲裁裁决公约》或者其他国际条约、有管辖权国家的相关法律，向有管辖权国家的法院申请执行；也有权按照《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》进行公开投诉或永久曝光。

第三章 简易的仲裁程序

第六十四条 除非当事人另有约定，凡是争议金额不超过美元50万元的，或争议金额超过美元50万元，经一方当事人书面申请并征得另一方当事人书面同意的，适用本简易程序。

第六十五条 申请人向仲裁委员会提出仲裁申请，经审查可以受理并适用简易程序的，仲裁委员会应立即向双方当事人发出仲裁通知。

除非双方当事人已从仲裁委员会仲裁员名册中共同选定了一名独任仲裁员，双方当事人应在被申请人收到仲裁通知之日起15日内在仲裁委员会仲裁员名册中共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定一名独任仲裁员。双方当事人逾期未能共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定的，仲裁委员会主任应立即指定一名独任仲裁员成立仲裁庭审理案件。

第六十六条 被申请人应在收到仲裁通知之日起30日内向仲裁委员会提交答辩书及有关证明文件；如有反请求，也应在此期限内提出反请求书及有关证明文件。

第六十七条 仲裁庭可以按照其认为适当的方式，审理案件；可以决定只依据当事人提交的书面材料和证据进行书面审理，也可以决定开庭审理。

第六十八条 当事人应按照仲裁庭的要求和限定的日期提交仲裁所需的书面材料及证据。

第六十九条 对于开庭审理的案件，仲裁庭确定开庭的日期后，仲裁委员会秘书局应在开庭前15日将开庭日期通知到双方当事人。

第七十条 如果仲裁庭决定开庭审理，仲裁庭只开庭一次。确有必要的，仲裁庭可以决定再次开庭。

第七十一条 在进行简易程序过程中，任何一方当事人没有按照本简易程序行事时，不影响程序的进行和仲裁庭做出裁决的权力。

第七十二条 仲裁请求的变更或反请求的提出，不影响简易程序的继续进行。经变更的仲裁请求或反请求所涉争议金额与第六十四条的规定抵触的，除外。

第七十三条 开庭审理的案件，仲裁庭应在开庭审理或再次开庭审理之日起30日内做出仲裁裁决；书面审理的案件，仲裁庭应在仲裁庭成立之日起90日内做出仲裁裁决书。在仲裁庭的要求下，仲裁委员会主任认为确有必要和确有正当理由的，可以对上述期限予以延长。

第七十四条 本章未规定的事项，适用本仲裁标准的其它各章的有关规定。

### 第三章 约定的仲裁程序

第七十五条 当事人可以自行书面约定仲裁程序，但是该仲裁程序应得到仲裁委员会的认可和备案，否则约定无效。

除非当事人约定的仲裁程序存在瑕疵，仲裁委员会应尊重当事人的约定，并认可和备案。

第七十六条 当事人可以在提交仲裁前书面约定仲裁程序，当事人在仲裁委员会做出受理通知之后约定的仲裁程序无效。

第七十七条 当事人书面约定仲裁程序以后，应在15日内向仲裁委员会申请认可和备案，并按收费表缴纳程序审查费用。

仲裁委员会收到认可与备案申请后，应在30日内做出是否认可的决定，并通知各当事人。

第七十八条 当事人约定的仲裁程序未被认可或无效的情况下，仲裁协议的其它条款仍然有效，由仲裁委员会按本标准的其它仲裁程序进行。

第七十九条 约定仲裁程序的当事人，在提请仲裁时应一并提交仲裁委员会签发的《约定仲裁程序许可与备案通知书》，仲裁委员会受理以后，当事人不得要求变更仲裁程序。

第八十条 当事人约定的仲裁程序中未约定事项，适用本仲裁标准的其它各章的有关规定。

#### 第四章 违约责任

第八十一条 被选定或者被指定的仲裁员，与案件有利害关系的，未按本标准第二十八规定自行向仲裁委员会披露并请求回避的，取消仲裁员资格，并按E-315:9000 国际信用管理体系相关标准承担被公开投诉和永久曝光的责任。

第八十二条 双方当事人及其仲裁代理人、证人、仲裁员、仲裁庭咨询的专家和指定的鉴定人、仲裁委员会秘书局的有关人员未按本标准第三十七条之规定保守秘密的，按E-315:9000 国际信用管理体系相关标准承担被公开投诉和永久曝光的责任，是仲裁员的取消仲裁员资格。

第八十三条 仲裁员在仲裁中有受贿等其它不廉洁行为的，或显而易见有失公正的，取消仲裁员资格，并按 E-315:9000 国际信用管理体系的其它标准承担被公开投诉和永久曝光的责任。

第八十四条 秘书局工作人员在仲裁服务中存在重大工作失误、受贿等其它不廉洁行为、帮助当事人向仲裁员行贿的，处于辞退或开除，并按E-315:9000 国际信用管理体系相关标准承担被公开投诉和永久曝光的责任。

第八十五条 当事人未按本标准第六十三条第一款之规定自动履行仲裁裁决的，按E-315:9000 国际信用管理体系相关标准承担被公开投诉和永久曝光、联合曝光的责任。

第八十六条 对仲裁员违规的调查与处理，参照《E-315:9000 国际信用管理体系会员信用机构和国际信用执业人员违规行为调查处理标准》执行。

#### 第五章 附则

第八十七条 仲裁委员会以中、英文为正式语文。当事人另有约定的，则从其约定。

仲裁庭开庭时，如果当事人或其代理人、证人需要语文翻译，可以由仲裁委员会秘书局提供译员，也可以由当事人自行提供译员。

对当事人提交的各种文书和证明材料，仲裁庭及/ 或仲裁委员会认为必要时，可以要求当事人提供相应的中文译本或其它语文的译本。

第八十八条 有关仲裁的一切文书、通知、材料等均可以派人或以挂号信或航空特快专递、传真、电传、电报或仲裁委员会认为适当的其它方式发送给当事人及 / 或其仲裁代理人。

第八十九条 向当事人及/ 或其仲裁代理人发送的任何书面通讯，如经当面递交收讯人或投递至收讯人的营业地点、惯常住所或通讯地址，或者经合理查询不能找到上述任一地点而以挂号信或能提供作过投递企图的记录的其他任何手段投递给收讯人最后一个为人所知的营业地点、惯常住所或通讯地址，即应视为已经送达。

第九十条 仲裁委员会除按照其制定的仲裁费用表向当事人收取仲裁费外，可以向当事人收取其他额外的、合理的实际开支，包括仲裁员办理案件的特殊报酬、差旅费、食宿费以及仲裁庭聘请专家、鉴定人和翻译等的费用。

仲裁委员会对双方当事人自行达成和解后申请撤销的案件和按照第四十四条第四款做出裁决的案



件，可以视工作量的大小和实际开支的多少，收取仲裁费。

第九十一条 仲裁协议或合同中的仲裁条款订明由所在国信用协会信用争议仲裁委员会仲裁的，均应视为双方当事人一致同意由本仲裁委员会按本仲裁标准仲裁。

第九十二条 本仲裁标准自公布之日起施行。

第九十三条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第九十四条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第九十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 信用争议调解标准

### 第一章 总则

第一条 为了快速、公正地解决各类信用争议，促进社会诚信度，降低交易成本，根据国际通行民法原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称信用争议一般是指争议一方被认为违反了诚实信用原则的各类民事、商事争议，即：调解的范围是民事、商事类的信用争议。但是：

1. 对于当事人不属于同一国家的非民事、商事类的信用争议，信用机构仍可受理；
2. 对于当事人属于同一国家，该所属国法律、法规禁止调解的各类争议，信用机构不可以受理。

第三条 本标准的适用源自于争议双方共同的自愿申请。

第四条 申请调解的信用争议当事人、负责调解的信用执业人员应按本标准的规定参与和进行争议调解。

第五条 信用争议调解遵循自愿、依法、诚信、中立、公正、监督的原则。

### 第二章 信用调解员与信用调解委员会

第六条 信用调解员应同时具备以下资格：

1. 具备法律专业背景（指：具有法律专业本科以上学历或具有律师或司法资格）的国际信用执业人员。
2. 处事公正，无不良行为记录。

第七条 信用调解员的介绍资料对外公开，由当事人自由选择。

第八条 争议双方当事人可以选择一个信用调解员负责调解，也可以选择三个（包括三个）以上的单数信用调解员组成信用调解委员会负责调解。信用调解委员会的组成方法是由双方当事人各选一名（或多名等额的）信用调解员，然后再共同选择一个信用调解员，共同选择的信用调解员为信用调解委员会的主任。信用调解委员会由主任主持，按少数服从多数的原则决策。

### 第三章 调解程序、方法、方式

第九条 调解程序：

第一步，申请调解。信用争议当事人向信用机构提出书面调解申请，承诺遵守本标准。

第二步，当事人自由选择信用调解员或信用调解委员会成员，当事人不能对信用调解委员会主任达成一致意见的，由信用机构指定。

第三步，由信用调解员或信用调解委员会在充分听取当事人陈述、充分了解事实后，依照法律、法规、惯例和事实提出调解意见。

第四步，当事人不反对调解意见后，由信用调解员或信用调解委员会按照调解意见起草《争议解决合同》，由当事人签字，调解员作为合同见证人签名；当事人反对调解意见的，重新做出调解意见，经三

次努力仍不能达成调解意见的，调解中止。

第十条 调解可采用面谈或书面等方式，需要调查的，信用调解员可以对事实进行调查。

第十一条 为保证当事人身份的真实性，信用机构可以要求争议当事人建立信用档案，当事人拒绝建立信用档案的，其提出的证据与理由无效。

第十二条 信用调解员或信用调解委员会应制作《调解备忘录》、《调解意见书》、《争议解决合同》，并连同其它相关资料一并向所在国信用协会备案。

第十三条 调解意见书不具有法律效力，《争议解决合同》具有合同的效力。

第十四条 争议当事人应按约定自觉履行《争议解决合同》。

#### **第四章 违约责任**

第十五条 争议当事人不履行《争议解决合同》的，按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》与《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

第十六条 信用调解员在争议调解中，因水平能力导致不良后果的，取消信用调解员资格；存在受贿情节的，永久取消信用调解员与国际信用执业资格，并进行公告。

#### **第五章 附则**

第十七条 争议当事人应按规定缴纳费用。

第十八条 本标准自公布之日起施行。

第十九条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十一条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 上市公司诚信排名标准

### 第一章 总则

第一条 为了提高上市公司信用度，建立上市公司法人治理机制，保护投资者利益，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 信用机构对上市公司的诚信排名，适用本标准。

信用机构对上市公司的诚信排名，应获得所在国信用协会的批准或授权，并由两名以上（包括两名）的信用执业人员负责实施。

本标准所称上市公司是指股票或债券在证券交易所公开交易的企业。

第三条 注意到：上市公司的利润与发展、投资者与债权人的利益保障，最终依靠的是该公司的诚信经营，所以：本标准诚信排名的关注点为上市公司决策层的主观诚信度，公开的承诺和承诺履行的结果，不涉及其盈利能力和偿债能力。

第四条 上市公司的诚信排名遵循公开、公正、公平、透明、监督、公益的原则。

第五条 信用机构开展上市公司诚信排名工作不得向被评价单位收取排名费用。

作为一个社会公益性的信用评价，不论上市公司是否自愿参与，都会对其进行排名。

第六条 信用协会根据各个上市公司的信用积分进行排名。

第七条 排名榜每年度更新一次。

第八条 上市公司诚信排名主要基于如下原理：

1. 一般情况下，主动接受利益关系人评价的单位比不愿接受利益关系人评价的单位信用度高；主动接受中立第三方监督的承诺比没有中立第三方监督的承诺信用度高；主动接受中立第三方监督的单位和个人比没有中立第三方监督的单位和个人信用度高；主动公开自己信用情况的单位比不愿公开或极力粉饰信用情况的单位信用度高。

2. 很多单位或组织的领导人本身很诚信，他也希望本单位或组织诚信，但是如果没有信用制度与外部信用监督机制的保证与约束，他无法避免和防范本单位其他人不诚信，也无法避免和保证他的继任者诚信。所以说，建立信用制度与外部信用监督机制的单位或组织比没有建立该制度与机制的信用度高。

3. 一般来讲，一个单位或组织的很多问题的产生都与该单位或组织的信息传递质量与速度有关，也就是与该单位或组织“上情下达”与“下情上达”质量与速度有关，科学的信息沟通和危机处理机制将提高信息传递质量与速度，使信息传递“不失真、不失效、不歪曲、不截留”，使该组织能够有效避免一些问题的产生和快速解决问题，所以说：建立科学的信息沟通和危机处理机制的单位比没有建立该机制的单位信用度高。

4. 最了解一个单位信用情况的是该单位本身。

5. 最有权评价一个单位信用情况的是该单位的利益关系人。

第九条 信用协会鼓励上市公司申报信用记录、向社会做出附带315条款的诚信承诺、建立内外部的失信行为预防机制。

## 第二章 信用积分计算标准

第十条 上市公司信用积分以排名信用记录所属期间（注：排名信用记录所属期间应不少于12个月）内的E-315:9000黑名单信用信息库、公开投诉信用信息库、内部信用信息库、信用预警信息库有效数据、上市公司申报的信用记录为计算依据，计算标准为：

### （一）信用记录积分

1. 有效公开投诉信息（指已按程序公开，且在排名信用记录所属期间尚未删除的公开投诉信息）、有效内部投诉信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除或修复的内部信用信息）、有效信用预警信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除的信用预警信息）、有效黑名单信息（在排名信用记录所属期间发布但尚未删除或修复的黑名单信息），每条减20分。

2. 主动申报的负面信用记录，每条减1分。

3. 荣誉记录，每条加1分。

### （二）主动申报信用记录与主动诚信承诺的行为积分

1. 对于主动如实申报信用记录的企业，奖1000分。

2. 对于排名榜公布前发现企业虚假申报信用记录的，罚6000分；对于排名榜公布后发现企业虚假申请信用记录的，罚11000分。

3. 签订带有315条款的诚信承诺书，带公开投诉权的加2000分；不带公开投诉权的加1000分。

### （三）信用管理与制度建设积分

1. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证的，加1000分；

2. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用评级的，加500分；

3. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位和其它建立E-315:9000信用档案的单位，加上其信用档案中的信用积分，该项积分与第一类信用记录积分重复部分不参与计算。

### （四）其它相关社会组织的考核评分

相关社会组织对上市公司的考核评分，但是考核评分的公正性、公平性、可比性应经协会认可。

### （五）溯及历史信用记录积分

当前四项积分总和相同时，会出现多家企业名次相同，为解决这一问题，将向以前溯及十二个月查询信用记录，信用记录积分计算标准与第一项相同；对于向前溯及十二个月后积分仍然相同的企业，继续向前溯及十二个月。溯及历史信用记录积分用于确定前四项总信用积分相同时的名次，不加入总信用积分当中。

## 第三章 排名程序

第十一条 根据上市公司的信用积分按以下程序对上市公司进行排名：

第一步，征集的方式包括日常征集、单位自行申报、社会公众的提供、相关部门的提供等方式；

第二步，由信用专业人员计算信用积分，撰写排名报告；

第三步，公示，将信用积分情况和排名报告对外公示，公示期一般不低于20日，公众可以对公示情况提出异议和证据；

第四步，调查核实，对公示期内收到的异议情况进行调查核实；

第五步，公布排名结果。

#### **第四章 信用管理与违约责任**

第十二条 信用机构为上市公司建立信用档案，上市公司的利益关系人可依照所在国法律和《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系社会信用预警标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》等标准对上市公司进行信用监督。

第十三条 对于虚假申报正面信用记录的上市公司，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

对于隐瞒申报负面信用记录的上市公司，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

#### **第五章 附录**

第十四条 本标准自发布之日起实施。

第十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 知名企业诚信排名标准

### 第一章 总则

第一条 注意到：一个企业的知名度并不能等同于其可信度，前者靠企业资本的积累与广告宣传，后者靠企业对诚信原则的恪守、执行与坚持。为了验证与提高知名企业的诚信度，促进诚信的知名企业发展，惩戒不诚信的知名企业，维护公众合法权益，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 信用机构对知名企业的诚信排名，适用本标准；信用机构对同类组织或知名品牌的诚信排名，可以参照适用本标准。

信用机构对知名企业的诚信排名，应获得所在国信用协会的批准或授权，并由两名以上（包括两名）的信用执业人员负责实施。

本标准所称知名企业是指具有巨额的广告宣传投入、其产品（服务）为公众所熟知、有较大市场占有率与生产规模的企业，它不仅是指一个单独具法人地位的组织，它尤其包括共用同一品牌并具有关联关系一群企业，如：集团公司及其所属子公司、关联公司被视为同一个知名企业，集团公司及其所属子公司的所有信用记录都会影响到知名企业的诚信排名。

本标准所称知名品牌是指具有巨额的广告宣传投入、被公众所熟知的品牌，合法使用知名品牌的集团公司及其所属子公司、关联公司的所有信用记录都会影响到知名品牌的诚信排名。

本标准所称同类组织是指因同一地域或同一行业或同一产品、服务而具有一定可比性的企业及其他组织。

参照适用本标准对同类组织或知名品牌进行诚信排名时，本标准有关知名企业的事项全部适用于同类组织或知名品牌。

第三条 注意到诚信经营是知名企业可持续发展的保证，所以：本标准诚信排名的关注点为知名企业决策层的主观诚信度，公开的承诺和承诺履行的结果，不涉及其盈利能力和偿债能力。

第四条 知名企业的诚信排名遵循公开、公正、公平、透明、监督、公益的原则。

第五条 信用机构开展知名企业诚信排名工作不得向被评价单位收取排名费用。

作为一个社会公益性的信用评价，不论知名企业是否自愿参与，都会对其进行排名。

第六条 信用协会根据各个知名企业的信用积分进行排名，同一排行榜的知名企业应有一定的可比性。

第七条 排名榜首次发布后，以后每年度更新一次。

第八条 知名企业诚信排名主要基于如下原理：

1. 一般情况下，主动接受利益关系人评价的单位比不愿接受利益关系人评价的单位信用度高；主动接受中立第三方监督的承诺比没有中立第三方监督的承诺信用度高；主动接受中立第三方监督的单位和

个人比没有中立第三方监督的单位和个人信用度高；主动公开自己信用情况的单位比不愿公开或极力粉饰信用情况的单位信用度高。

2. 很多单位或组织的领导人本身很诚信，他也希望本单位或组织诚信，但是如果没有信用制度与外部信用监督机制的保证与约束，他无法避免和防范本单位其他人不诚信，也无法避免和保证他的继任者诚信。所以说，建立信用制度与外部信用监督机制的单位或组织比没有建立该制度与机制的信用度高。

3. 一般来讲，一个单位或组织的很多问题的产生都与该单位或组织的信息传递质量与速度有关，也就是与该单位或组织“上情下达”与“下情上达”质量与速度有关，科学的信息沟通和危机处理机制将提高信息传递质量与速度，使信息传递“不失真、不失效、不歪曲、不截留”，使该组织能够有效避免一些问题的产生和快速解决问题，所以说：建立科学的信息沟通和危机处理机制的单位比没有建立该机制的单位信用度高。

4. 最了解一个单位信用情况的是该单位本身。

5. 最有权评价一个单位信用情况的是该单位的利益关系人。

第九条 信用协会鼓励知名企业申报信用记录、向社会做出附带315条款的诚信承诺、建立内外部的失信行为预防机制。

## 第二章 信用积分计算标准

第十条 知名企业信用积分以排名信用记录所属期间内（注：排名信用记录所属期间应不少于12个月）的E-315:9000黑名单信用信息库、公开投诉信用信息库、内部信用信息库、信用预警信息库有效数据、知名企业申报的信用记录为计算依据，计算标准为：

### （一）信用记录积分

1. 有效公开投诉信息（指已按程序公开，且在排名信用记录所属期间尚未删除的公开投诉信息）、有效内部投诉信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除或修复的内部信用信息）、有效信用预警信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除的信用预警信息）、有效黑名单信息（在排名信用记录所属期间发布但尚未删除或修复的黑名单信息），每条减20分。

2. 主动申报的负面信用记录，每条减1分。

3. 荣誉记录，每条加1分。

### （二）主动申报信用记录与主动诚信承诺的行为积分

1. 对于主动如实申报信用记录的企业，奖1000分。

2. 对于排名榜公布前发现企业虚假申报信用记录的，罚6000分；对于排名榜公布后发现企业虚假申请信用记录的，罚11000分。

3. 签订带有315条款的诚信承诺书，带公开投诉权的加2000分，不带公开投诉权的加1000分。

### （三）信用管理与制度建设积分

1. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证的，加1000分；

2. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用评级的，加500分；

3. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位和其它建立E-315:9000信用档案的



单位，加上其信用档案中的信用积分，该项积分与第一类信用记录积分重复部分不参与计算。

#### （四）其它相关社会组织的考核评分

相关社会组织对知名企业的考核评分，但是考核评分的公正性、公平性、可比性应经协会认可。

#### （五）溯及历史信用记录积分

当前四项积分总和相同时，会出现多家企业名次相同，为解决这一问题，将向以前溯及十二个月查询信用记录，信用记录积分计算标准与第一项相同；对于向前溯及十二个月后积分仍然相同的企业，继续向前溯及十二个月。溯及历史信用记录积分用于确定前四项总信用积分相同时的名次，不加入总信用积分当中。

### 第三章 排名程序

第十一条 根据知名企业的信用积分按以下程序对知名企业进行排名：

第一步，征集的方式包括日常征集、单位自行申报、社会公众的提供、相关部门的提供等方式；

第二步，由信用专业人员计算信用积分，撰写排名报告；

第三步，公示，将信用积分情况和排名报告对外公示，公示期一般不低于20日，公众可以对公示情况提出异议和证据；

第四步，调查核实，对公示期内收到的异议情况进行调查核实；

第五步，公布排名结果。

### 第四章 信用管理与违约责任

第十二条 信用机构为知名企业建立信用档案，知名企业的利益关系人可依照所在国法律和《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系社会信用预警标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》等标准对上市公司进行信用监督。

第十三条 对于虚假申报正面信用记录的知名企业，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

对于隐瞒申报负面信用记录的知名企业，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

### 第五章 附录

第十四条 本标准自发布之日起实施。

第十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十七条 本标准由本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 民办学校诚信排名标准

### 第一章 总则

第一条 为了促进民办教育行业诚信，使诚信办学者受益，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 信用机构对民办学校的诚信排名，适用本标准。

信用机构对民办学校的诚信排名，应获得所在国信用协会的批准或授权，并由两名以上（包括两名）的信用执业人员负责实施。

本标准所称民办学校是指依法成立的各类学历教育学校、职业培训学校等教育机构，无论其是否以营利为目的。

第三条 注意到诚信办学是民办学校可持续发展的保证，所以：本标准诚信排名的关注点为民办学校决策层的主观诚信度，公开的承诺和承诺履行的结果，不涉及其盈利能力和偿债能力。

第四条 民办学校的诚信排名遵循公开、公正、公平、透明、监督、公益的原则。

第五条 信用机构开展民办学校诚信排名工作不得向被评价单位收取排名费用。

作为一个社会公益性的信用评价，不论知民办学校是否自愿参与，都会对其进行排名。

第六条 信用协会根据各个民办学校的信用积分进行排名，同一排行榜的民办学校应有一定的可比性。

第七条 排名榜首次发布后，以后每年度更新一次。

第八条 民办学校诚信排名主要基于如下原理：

1. 一般情况下，主动接受利益关系人评价的单位比不愿接受利益关系人评价的单位信用度高；主动接受中立第三方监督的承诺比没有中立第三方监督的承诺诚信度高；主动接受中立第三方监督的单位和个人比没有中立第三方监督的单位和个人信用度高；主动公开自己信用情况的单位比不愿公开或极力粉饰信用情况的单位信用度高。

2. 很多单位或组织的领导人本身很诚信，他也希望本单位或组织诚信，但是如果缺乏信用制度与外部信用监督机制的保证与约束，他无法避免和防范本单位其他人不诚信，也无法避免和保证他的继任者诚信。所以说，建立信用制度与外部信用监督机制的单位或组织比没有建立该制度与机制的信用度高。

3. 一般来讲，一个单位或组织的很多问题的产生都与该单位或组织的信息传递质量与速度有关，也就是与该单位或组织“上情下达”与“下情上达”质量与速度有关，科学的信息沟通和危机处理机制将提高信息传递质量与速度，使信息传递“不失真、不失效、不歪曲、不截留”，使该组织能够有效避免一些问题的产生和快速解决问题，所以说：建立科学的信息沟通和危机处理机制的单位比没有建立该机制的单位信用度高。

4. 最了解一个单位信用情况的是该单位本身。

5. 最有权评价一个单位信用情况的是该单位的利益关系人。

第九条 信用协会鼓励民办学校申报信用记录、向社会做出附带315条款的诚信承诺、建立内外部的失信行为预防机制。

## 第二章 信用积分计算标准

第十条 民办学校信用积分以排名信用记录所属期间（注：排名信用记录所属期间应不少于12个月）内的E-315:9000黑名单信用信息库、公开投诉信用信息库、内部信用信息库、信用预警信息库有效数据、民办学校申报的信用记录为计算依据，计算标准为：

### （一）信用记录积分

1. 有效公开投诉信息（指已按程序公开，且在排名信用记录所属期间尚未删除的公开投诉信息）、有效内部投诉信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除或修复的内部信用信息）、有效信用预警信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除的信用预警信息）、有效黑名单信息（在排名信用记录所属期间发布但尚未删除或修复的黑名单信息），每条减20分。

2. 主动申报的负面信用记录，每条减1分。

3. 荣誉记录，每条加1分。

### （二）主动申报信用记录与主动诚信承诺的行为积分

1. 对于主动如实申报信用记录的民办学校，奖1000分。

2. 对于排名榜公布前发现民办学校虚假申报信用记录的，罚6000分；对于排名榜公布后发现民办学校虚假申请信用记录的，罚11000分。

3. 签订带有315条款的诚信承诺书，带公开投诉权的加2000分，不带公开投诉权的加1000分。

### （三）信用管理与制度建设积分

1. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证的，加1000分；

2. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用评级的，加500分；

3. 通过E-315:9000国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位和其它建立E-315:9000信用档案的单位，加上其信用档案中的信用积分，该项积分与第一类信用记录积分重复部分不参与计算。

### （四）其它相关社会组织的考核评分

相关社会组织对民办学校的考核评分，但是考核评分的公正性、公平性、可比性应经所在国信用协会认可。

### （五）溯及历史信用记录积分

当前四项积分总和相同时，会出现多家民办学校名次相同，为解决这一问题，将向以前溯及十二个月查询信用记录，信用记录积分计算标准与第一项相同；对于向前溯及十二个月后积分仍然相同的民办学校，继续向前溯及十二个月。溯及历史信用记录积分用于确定前四项总信用积分相同时的名次，不加入总信用积分当中。

### 第三章 排名程序

第十一条 根据民办学校的信用积分按以下程序对民办学校进行诚信排名：

第一步，征集的方式包括日常征集、单位自行申报、社会公众的提供、相关部门的提供等方式；

第二步，由信用专业人员计算信用积分，撰写排名报告；

第三步，公示，将信用积分情况和排名报告对外公示，公示期一般不低于20日，公众可以对公示情况提出异议和证据；

第四步，调查核实，对公示期内收到的异议情况进行调查核实；

第五步，公布排名结果。

### 第四章 信用管理与违约责任

第十二条 信用机构为民办学校建立信用档案，知名民办学校的利益关系人可依照所在国法律和《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系社会信用预警标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》等标准对民办学校进行信用监督。

第十三条 对于虚假申报正面信用记录的民办学校，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

对于隐瞒申报负面信用记录的民办学校，按原申报分数的30倍扣减信用积分，并给予永久曝光。

### 第五章 附录

第十四条 本标准自发布之日起实施。

第十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十七条 本标准由本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 地区诚信排名标准

### 第一章 总则

第一条 为了对各个国家与地区进行客观的、整体性的信用评价，帮助各个国家与地区按照科学的方法完善本国家与地区的信用体系，促进社会诚信度，降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 信用机构对地区的诚信排名，适用本标准。

信用机构对地区的诚信排名，应获得信用协会的批准或授权，并由两名以上（包括两名）的信用执业人员负责实施。

第三条 本标准所称地区是指一个国家、或一个国家内法定的、相对独立管理的行政区域。

本标准所称地区诚信是指一个地区的整体诚信度，它由该地区的国家机关、企业、其他组织和个人的诚信情况综合组成。

本标准所称失信成本是指组织和个人从事失信行为所要付出的事前、事中、事后物质与精神代价总和。

第四条 地区的诚信排名主要基于如下原理：

1. 一般情况下，信用信息的收集与传播能够压缩失信者与骗子的生存与发展空间、减少失信行为、促进社会诚信度。在一个国家或地区，信用信息收集得越完整、传播的速度越快，失信者的生存与发展空间越小，失信成本越高，失信行为与骗子越少，该国家或地区的社会信用度越高。

2. 一般情况下，一个国家或地区的未得到处理和解决的失信行为越多，失信成本越低，继续发生失信行为的可能性越大，社会信用度越低。

3. 一般情况下，对失信者的社会惩罚力度越大，失信成本越高，失信行为越少，社会信用度越高。

4. 一般情况下，一个国家或地区的具有真正诚信意愿的单位越多，所占比例越大，社会信用度越高。

5. 一般情况下，地方保护观念使得国家机关等组织试图掩饰失信行为，但掩饰失信行为比失信行为本身更不利于社会信用度的提高。

6. 一般情况下，政府等国家机关和国立医院、国立学校等国立事业单位的失信行为，对社会信用度的损害更大。

第五条 地区诚信排名遵循公开、公正、公平、透明、监督、公益的原则。

第六条 信用机构开展地区诚信排名工作不得向被评价地区收取排名费用。

作为一个社会公益性的信用评价，不论地区是否自愿参与，都会对其进行排名。

第七条 信用协会根据各个地区的信用积分进行排名，同一排行榜的地区应有一定的可比性。

第八条 排名榜首次发布后，以后每年度更新一次。

### 第二章 信用积分计算标准

第九条 本标准所称国家机关，是指国家立法、行政、司法机关，如人大、政府、法院等。

本标准所称国立事业单位，指国家创办的，以发展某一特定事业为目的的组织，尤其包括共青团、妇联等人民团体，以及国立学校、国立人才交流中心等国立中介机构，尤其不包括已经完全改制为企业的事业单位

本标准所称国家公职人员，是指失信行为与职权相关的国家公职人员。尤其不包括失信行为与职权无关的国家公职人员。

本标准所称企业、其他组织，指国家机关和国立事业单位以外的各类组织。

本标准所称个人，不含失信行为与职权相关的国家公职人员。

本标准所称较可信级别信用信息，是指通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位、信用级别在 B 级以上（含 B 级）的个人发布的信用信息。

本标准所称可信级别信用信息，是指 E-315:9000 国际信用机构发布的信用信息。

第十条 地区信用积分以每年元月1日至12月31日的E-315:9000 黑名单信用信息库、内部信用信息库、信用预警信息库、公开投诉信用信息库的有效数据为计算依据，计算标准为：

一、以下指标反映一个地区内企业、其他组织与个人的不良信用记录传播的速度和保存的完整性，反映企业和个人的失信成本。

项1，本地区的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区企业、其他组织与个人的黑名单信息（已修复的除外，下同），信息中无明确失信者的加1分。

加分原因：本地区的国家机关和媒体公布本地区的失信信息，说明该地区国家机关、媒体对本地区企业、其他组织和个人的失信行为不掩饰、不保护，进行了处理，失信者受到了惩治；同时也说明信用信息收集得较完整、传播得较快。

项2，本地区的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区企业、其他组织与个人的黑名单信息，信息中有明确失信者的，每条加2分。

加分原因：项1的加分原因；有明确失信者的信用信息比没有明确失信者的信用信息，对人们提示作用更大，对失信者的惩罚更大，所以项2分值比项1分值更大。

项3，针对本地区企业、其他组织与个人的有效内部投诉信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除或修复的内部信用信息）、有效信用预警信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除的信用预警信息）、有效公开投诉信息（指已按程序公开，且在排名信用记录所属期间尚未删除的公开投诉信息），每条减3分。

减分原因是：这些都是未得到有效、及时处理的失信行为，失信者仍在受益，失信行为的受侵害者仍未得到物质或心灵的补慰，这些失信行为和失信者侵蚀人们对诚信本身坚持的信心。

项4，本地区以外的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区企业、其他组织与个人的黑名单信息，每条减4分。

减分原因：本地区以外的国家机关、媒体等单位公布本地区的黑名单信息，说明该地区对失信行为没有及时有效的处理，或进行了掩饰和保护，失信行为的受害人不得不到该地区之外寻求救济手段。

二、以下指标反映一个地区内有关国家机关、国立事业单位、国家公职人员的不良信用记录传播的速度和保存的完整性，反映国家机关和国立事业单位的失信成本。

项5，本地区的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区国家机关、国立事业单位、国家公职人员的黑名单信息，信息中无明确失信者的加500分。

加分原因：本地区的国家机关和媒体公布本地区的失信信息，说明该地区国家机关、媒体对本地区的国家机关、国立事业单位和国家公职人员的失信行为不掩饰、不保护，进行了处理，失信者受到了惩治；同时也说明信用信息收集得较完整、传播得较快。另外，对国家机关、国立事业单位和国家公职人员的失信行为不掩饰、不保护，对社会诚信度促进更大，所以项 5 比项 1 分值更大。

项6，本地区的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区国家机关、国立事业单位、国家公职人员的黑名单信息，信息中有明确失信者的，每条加 1000 分。

加分原因：项5 的加分原因；有明确失信者的信用信息比没有明确失信者的信用信息，对人们提示作用更大，对失信者的惩罚更大，所以项 6 分值比项 5 分值更大。

项7，针对本地区国家机关、国立事业单位、国家公职人员的有效内部投诉信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除或修复的内部信用信息）、有效信用预警信息（指较可信级别和可信级别，且在排名信用记录所属期间尚未删除的信用预警信息）、有效公开投诉信息（指已按程序公开，且在排名信用记录所属期间尚未删除的公开投诉信息），每条减 1500 分。

减分原因是：这些都是未得到有效、及时处理的失信行为，失信行为的受侵害者仍未得到物质或心灵的补慰，这些失信行为和失信者侵蚀人们对诚信本身坚持的信心。对政府等国家机关和国立医院、学校等国立事业单位的失信行为与职权相关的国家公务人员的失信行为减分高，是因其失信行为对社会的伤害更大，所以项 7 分值低于项 3 分值。

项8，本地区以外的国家机关、媒体等单位，公布的有关本地区国家机关、国立事业单位、国家公职人员的黑名单信息，每条减 2000 分。

减分原因：本地区以外的国家机关、媒体等单位公布本地区的黑名单信息，说明该地区对失信行为没有及时有效的处理，或进行了掩饰和保护，失信行为的受害人不得不到该地区之外寻求救济手段。对政府等国家机关和国立医院、学校等国立事业单位的失信行为与职权相关的国家公务人员的失信行为减分高，是因其失信行为对社会的伤害更大，所以项 8 分值低于项 4 分值。

三、以下指标反映一个地区内有真正诚信意愿的单位数量。

项9，按本地区内建立E-315:9000 国际信用管理体系信用档案并做出附加315 条款公开诚信承诺单位的总数，每个加 1 分。

加分原因：建立E-315:9000 国际信用管理体系信用档案并做出附加315 条款公开诚信承诺单位有较高的诚信意愿。

项10，按本地区内现有通过E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的企业及其他组织的总数，每个加 50 分。

加分原因：通过E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的单位有非常高的诚信意愿，并建立了一定的信用制度，所以项 10 分值大于项 9 分值。

项11，按本地区内现有通过E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的国家机关和国立事业单位的总数，每个加 100 分。

加分原因：通过E-315:9000 国际信用管理体系信用评级的单位有非常高的诚信意愿。由于国家机关和国立事业单位的诚信对地区的诚信度影响更大，所以项 11 分值高于项 10 分值。

项12，按本地区内现有通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证的企业及其他组织的总数，每个加 500 分。

加分原因：通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证的单位有非常高的诚信意愿，并建立了实现其诚信意愿的管理制度。由于通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证单位建立实现其诚信意愿的管理制度，所以项 12 分值高于项 10 分值。

项13，按本地区内现有通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证国家机关和国立事业单位的总数，每个加 1000 分。

加分原因：通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证的单位有非常高的诚信意愿，并建立了实现其诚信意愿的管理制度。由于国家机关和国立事业单位的诚信对地区的信用度影响更大，所以项13 分值高于项 12 分值。

四、以下指标反映一个地区内诚信自律的信用机构数量。

项 14，按本地区内现有的 E-315:9000 国际信用机构总数，每个加 800 分。

加分原因： E-315:9000 国际信用机构的执业行为，受E-315:9000 国际信用管理体系职业道德和执业准则的约束，作为专业的反骗者，他们的存在会大大促进当地的社会信用度。

五、溯及历史信用记录积分。

项15，当前面各项积分总和相同时，会出现名次相同的现象，为解决这一问题，将向以前溯及十二个月查询信用记录，信用记录积分计算标准与第一项相同；对于向前溯及十二个月后积分仍然相同的地区，继续向前溯及十二个月。溯及历史信用记录积分用于确定前面各项总信用积分相同时的名次，不加入总信用积分当中。

### 第三章 排名程序

第十一条 地区诚信排名程序：

第一步，信用信息征集；

第三步，计算信用积分，确定排名名次，撰写排名报告；

第四步，公示，将排名报告对外公示，公示期一般不低于20日，公众可以对公示情况提出异议和证据；

第五步，核实，对公示期内收到的异议情况进行核实，根据核实情况调整排名名次，将核实情况写入排名报告；

第六步，公布排名结果。

### 第四章 信用管理

第十二条 人们可依照所在国法律和《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系社会信用预警标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》、《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》等标准对该地区进行信用监督。

### 第五章 附录

第十三条 本标准自发布之日起实施。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十六条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 产品质量诚信评价标准

### 第一章 总则

第一条 为了协助各国各级政府做好产品质量监督工作，促使各类企业切实重视产品质量，保护消费者生命健康及其他权益，促进社会诚信度，规范信用机构的产品质量公益信用评价行为，根据国际惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 信用机构对产品质量进行公益信用评价，适用本标准。信用机构对服务质量的公益信用评价，可参照本标准。

第三条 信用机构对产品质量进行公益信用评价，应获得信用协会的批准或授权，并由两名以上（包括两名）的信用执业人员负责实施。

第四条 产品质量公益信用评价遵循事前保密、事后公开、过程公正、公平、监督、公益的原则。

第五条 信用机构开展产品质量进行公益信用评价工作不得向被评价单位收取评价费用。

第六条 在产品质量公益信用评价报告公开前，所有相关资料应醒目地标识“机密”级，明确要求参与单位和个人严格保密，信用机构与信用执业人员不得对外泄露秘密，严禁向被评价单位泄露秘密。

第七条 作为一个社会公益性的信用评价，不论被评价单位是否自愿参与，都会对其产品质量进行评价。

### 第二章 信用评价的经费管理

第八条 公益性的产品质量信用评价的经费来源于：

1. 发布与转载信用评价报告的媒体支付的稿费；
2. 与被评价产品的行业不相关的企业的捐助；
3. 政府或其他公益性组织以及个人的捐助；
4. 被评价产品中的优秀产品商家支付的版权及证书费。

提供捐助的单位和个人不得寻求知悉未公开的信用评价实施方案与实施计划，不得以捐赠为条件试图知悉或影响评价商品的选择与评价结果。

信用机构可以组织诚信志愿者或采用其它方式寻求捐助，但捐助的款项必须缴纳给信用协会统一管理，并不得给予诚信志愿者或相关人员提成。

经费不足的，不足部分由315基金补足；经费超额的，超额部分作为结存用于下一次的信用评价，不得用作其它用途或分配。

第九条 信用协会应将每次经费的来源、使用、结存情况对社会公开，315基金应对专款专用情况向社会公开。

第十条 信用报告的发布媒体和捐助方将在荣誉榜中给予公开表彰。

第十一条 捐助方要求不公开姓名的，信用协会在公开经费来源和公开表彰时使用捐助方提供的化名，并用括号加注。

第十二条 任何人发现信用机构、信用协会工作人员未将经费用于规定用途的，可向公安部门举报，按诈

骗追究法律责任。

### 第三章 信用评价程序与方法

第十三条 产品质量公益信用评价按以下程序与方法进行：

第一步，选择产品与品牌。选择的产品应与公众健康、生活密切相关。

第二步，选择一家公证机构对关键的过程公证，或者选择两名以上（包括两名）处事公正的人士做见证；也可以在保密的前提下，同时选择公信力高的媒体跟踪报道。

第三步，购买产品，按选定的产品与品牌购买产品。

第四步，对于复杂的检测，选择一家或几家所在国家认可或社会公认或国际公认的产品检测机构对产品质量进行检验；对于简单的检测，信用机构可以自己使用业界先进可靠的设备进行检测。

第五步，根据产品检测报告撰写产品质量信用评价报告，信用评价报告应有详实的数据，用数据向社会明确反映不同产品信用的差异、实际数据与标称（承诺）数据的差异，并根据差异确定产品检测指标、产品生产商与销售商的排名。

第六步，公示，将信用评价报告对外公示，公示期一般不少于20日，公示期内，公众可对信用评价报告提出异议。

第七步，调查核实，对公示期内提出的异议调查核实。

第八步，公布信用评价报告，同时将合格与不合格产品分别记入黑名单与荣誉榜中，并向单项指标排名第一的生产商与综合排名前三名的生产商和销售商颁发荣誉证书。

第十四条 必要时，信用协会派工作人员进行全程监督。

### 第四章 违约责任

第十五条 信用机构或信用执业人员向被评价单位收取评价费用的，处以永久曝光的处罚；与被评价单位事前勾结的，永久禁业，并向社会公告。

第十六条 信用机构或信用执业人员泄密的，处以永久禁业的处罚，并向社会公告。

第十七条 其它人员在信用评价过程中，泄密、违法或有其它不当行为的，处以永久曝光的处罚，并且信用协会将依所在国法律追究其法律责任。

第十八条 为了本公益性活动可持续，发布与转载信用评价报告的媒体，应支付稿费，否则将按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉和永久曝光的责任。

第十九条 提供赞助的单位和个人，寻求知悉未公开的信用评价实施方案与实施计划的，或以捐赠为条件试图知悉或影响评价商品的选择与评价结果，根据情节，给予口头警告、公开警告、永久曝光的处罚。

### 第五章 附录

第二十条 本标准自发布之日起实施。

第二十一条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十三条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 诚信基金管理标准

### 第一章 总则

第一条 为促进社会诚信，降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315] 设立国际 315 基金。

第二条 国际 315 基金的管理适用本原则。

第三条 国际 315 基金的管理遵循民主、公开、公平、公正、监督、公益的原则。

第四条 信用机构、协会会员、基金的捐赠人均有权了解基金的使用情况。

第五条 发现基金的使用存在不当行为的，任何人均可向所在国信用协会或司法部门举报，追究相关人员的信用责任和法律责任。

### 第二章 基金的来源与用途

第六条 基金来源：

1. 信用机构将收入的一部份作为 315 基金；
2. 信用协会会员、社会各类组织、各界人士的友情馈赠。

第七条 基金用途：

1. 维护诚信单位、信用机构、信用协会会员合法权益所发生的诉讼、公告、调查等各种费用；
2. 所在国信用协会为促进社会诚信而进行的各种公益性支出和宣传性支出；
3. 有专门用途的捐赠按其专门用途使用；
4. 基金管理的相关支出。

### 第三章 基金的管理机构及产生办法

第八条 基金管理机构包括基金管理委员会、基金管理委员会、秘书长，均由信用机构、信用协会会员直接选举的方式产生，每届任期三年，连任不得超过二届。

第九条 基金管理委员会的职责：

1. 负责审议基金使用计划和使用情况报告；
2. 负责审议基金使用计划的调整方案；
3. 负责审议与基金管理相关的制度；
4. 审议对秘书长的罢免案；
5. 决定其它与基金有关的重大事项。

第十条 基金管理委员会由 9 名以下单数（含 9 名）委员组成，由委员按选票多少轮流担任主席，每两次会议更换一次主席，委员会会议由轮值主席主持，一般按简单多数原则进行表决；对秘书长的罢免案应经三分之二的委员同意。

第十一条 基金管理委员会的职责：

1. 负责管理基金的使用情况，以确保基金没有被滥用；
2. 负责监督基金管理委员会和秘书长及相关人员是否存在挪用、侵占、贪污等腐败行为；

3. 负责监督基金的使用和有关基金的制度是否违反了所在国信用协会的宗旨；
4. 提出对秘书长的罢免案。

第十二条 基金管理委员会由5名以下单数（含5名）委员组成，由委员按选票多少轮流担任主席，每两次会议更换一次主席，委员会会议由轮值主席主持，一般按简单多数原则进行表决；对秘书长的罢免案应经三分之二的委员同意。。

第十三条 秘书长的职责：

1. 负责执行基金管理委员会审议通过的各类决议；
2. 负责起草基金使用计划和计划的调整方案；
3. 负责起草与基金相关的制度。

第十四条 管理委员及秘书长的选举：

1. 所在国信用协会的团体会员和个人会员都有选举权。
2. 信用协会个人会员都有被选举权，但是秘书长的候选人应有国际注册信用师 [ICCA] 执业资格。
3. 选举采用竞选的方法，任何有选举权的人取得10%以上信用协会会员的签名都可以成为秘书长候选人，取得5%以上的信用协会会员签名都可以成为委员的候选人。
4. 符合条件的候选人在选举前一个月进行登记。
5. 选举产生的秘书长、委员举行宣誓仪式后，从信用协会取得基金授权书，正式就职。

第十五条 基金建立财务公开制度，保证捐赠人、会员等利益关系人能够了解315基金的捐赠收入、会员费收入及其他收入的使用情况。财务公开制度包括：

1. 财管管理制度对捐赠人和会员或全社会公开；
2. 以年度财务报告或单个、单项财务报告的形式向全社会公开捐赠财物的使用情况；
3. 财务账册向会员、捐赠人有条件公开，查询条件是：会员和捐赠人支付一定查询费用和资料复印、整理费用，可以查询基金的财务账册。制定查询条件的理由，降低基金的管理费用。
4. 捐赠人、会员要求对自己的姓名保密的，以其认可的化名对外公布。

#### 第四章 违约责任

第十六条 基金管理人员发生挪用、侵占、贪污等行为，除承担法律责任外，还应承担永久曝光或联合曝光的责任。

第十七条 在基金管理人员选举中，弄虚作假的，由信用协会免去其职务，并承担永久曝光或联合曝光的责任。

#### 第五章 附则

第十八条 本标准自发布之日起实施。

第十九条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十一条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 荣誉专家评定标准

## 第一章 总则

第一条 为肯定那些在学术领域为社会做出突出贡献的专家、学者，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 E-315:9000 国际信用管理体系荣誉专家（以下简称荣誉专家）是按E-315:9000 国际信用管理体系标准评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的个人荣誉称号，授予在学术领域为社会做出突出贡献的专家、学者。

荣誉专家的评定，适用本标准。

第三条 荣誉专家的评定遵循公开、公平、公正、监督、公益的原则。

第四条 荣誉专家的评定属于公益性信用评价活动，不向被评定对象收取评定费用。

## 第二章 评定条件与程序

第五条 荣誉专家的条件：

1. 学术成果为社会做出了突出贡献，并得到本学术领域的公认；
2. 无重大失信记录。

第六条 荣誉专家评定程序：

1. 他人推荐或自荐。推（自）荐信应详细介绍专家的主要贡献、证明人及证明资料的来源、联系方式。
2. 初审。协会接到推（自）荐信后，由所在国信用协会专家委员会对相关资料进行初审。
3. 调查。初审通过后，信用协会将根据情况进行不同方式的调查，调查方式有：网上在线问卷式调查；电话调查；（相同学术领域、相近学术领域、学术成果主要受众）特定人群调查，并出具调查报告。调查认为不符合条件的，程序结束。
4. 公示。符合条件的，将调查报告和相关资料在网上公示，公示期 12 个月。
5. 公告。12 个月内，没有人提出充分理由的异议，将正式评定为荣誉专家，颁发荣誉专家证书，并向社会公告。

## 第三章 违约责任

第七条 荣誉专家本人及其推荐者，提供的学术成果或证明材料存在虚假和伪造情节的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合曝光的信用责任；已经授予荣誉专家称号的，公告取消。

第八条 在评定程序当中，荣誉专家评定对象的异议人，提供的异议资料，存在故意诽谤情节的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合曝光的信用责任。

第九条 参与荣誉专家评定的诚信志愿者，存在弄虚作假的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合

曝光的信用责任。

#### **第四章 附则**

第十条 信用协会免费为荣誉专家建立和维护个人信用档案，并奖励个人信用积分 100 分。

第十一条 本标准自发布之日起实施。

第十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十三条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十四条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 诚信志愿者管理标准

### 第一章 总则

第一条 为了与各界热心公益事业的人士共同促进社会诚信，降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 诚信志愿者的招募与管理，适用本标准。

第三条 信用协会支持和鼓励诚信志愿者参与公益性事业，信用协会给予优秀的诚信志愿者进行信用奖励和精神奖励。

第四条 诚信志愿者的招募与管理，遵循自愿、自由选择、公正、公平的原则。

### 第二章 诚信志愿者的招募

第五条 任何以下条件的人士，均可申请成为诚信志愿者：

1. 志愿为诚信事业作贡献；
2. 已建立个人信用档案，并且个人信用级别附“+”号；
3. 身体健康，有一定的工作能力和知识；
4. 年龄一般在18周岁以上，如果低于18周岁，应经监护人同意，并且监护人个人信用级别附“+”号；
5. 无不良信用记录。

第六条 诚信志愿者的申请程序：

第一步，申请者检查自己是否符合本标准第五条规定的条件，不符合条件的，使自己符合条件；

第二步，提出书面申请，同时书面写出自己希望承担的工作；

第三步，信用协会经审查，认为符合条件的，发给批准成为诚信志愿者通知书；不符为条件的，发给不予批准通知书，并说明未批准的理由。

### 第三章 诚信志愿者的工作职责与奖励

第七条 诚信志愿者的工作职责包括：

1. 搜集各类失信信息，记入 E-315:9000 国际信用管理信用信息库，以便公众查询；
2. 参与信用协会举办的各类公益性信用评价工作（如：民办大学、上市公司、地区、知名企业的诚信排名；荣誉专家、诚信企业家、诚信贡献媒体和记者、诚信贡献组织和个人的评定工作等）；
3. 参与诚信基金的募捐；
4. 信用协会交办的其它工作。

第八条 信用协会下达工作任务的程序：

第一步，根据诚信志愿者的意愿，拟定分配工作任务的计划；

第二步，下达《拟分配工作任务意见书》，将拟分配工作任务的内容、要求、时限等详细情况向诚信志愿者说明，征求诚信志愿者的意见；

第三步，诚信志愿者同意接受该任务的，下达《分配工作任务通知书》。

第九条 诚信志愿者收到《分配工作任务通知书》后，应积极、勤勉地完成工作任务。

第十条 信用协会对诚信志愿者进行以下精神奖励和信用奖励：

1. 诚信志愿者自成为诚信志愿者之日起，每 360 天奖励信用积分 10 分；
2. 完成工作任务一次以上（含一次）的，由信用协会签发诚信志愿者证书和参与社会公益事业的证明，并奖励信用积分 20 分；
3. 完成工作任务十次以上或每年度提供信用信息1000 条以上的，由信用协会签发优秀诚信志愿者证书，并奖励信用积分 100 分；
4. 每年度提供 3000 条信用信息，由信用协会签发优秀诚信志愿者证书，奖励信用积分 200 分。

#### 第四章 违约责任

第十一条 诚信志愿者在提供信用信息或其它资料中，弄虚作假的，根据情节，处以内部投诉、公开投诉、永久曝光、联合曝光的信用惩罚。

第十二条 诚信志愿者未能勤勉地完成工作任务的，处于内部投诉或公开投诉的信用惩罚。

#### 第五章 附则

第十三条 本标准自发布之日起实施。

第十四条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十六条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 诚信维权标准

### 第一章 总则

第一条 为了维护各类组织和个人的合法权益，使各类组织和个人免受失信行为的侵害，规范维权行为，促进社会诚信度，降低交易成本，根据国际通行法律原则，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称诚信维权是指以信用威胁和信用惩罚为主要手段维护单位和个人合法权益的活动。

诚信维权并不限制使用法律诉讼等手段，而且将法律诉讼的结果作为加重信用惩罚的依据。

第三条 本标准所称失信行为，包括违法行为。

第四条 诚信维权遵循诚信、依法、效率、客观、持续、公益的原则。

第五条 各信用机构开展诚信维权活动，适用本标准。其他组织和个人诚信维权可以参照本标准。

第六条 各信用机构开展诚信维权活动，应制定实施方案，并报所在国信用协会批准。

第七条 各信用机构开展诚信维权活动，可以选择公信力较高的媒体和有诚信理念的律师事务所及其它相关单位合作。

第八条 一项诚信维权活动一旦启动，应持续进行，不得半途而废。

第九条 诚信维权活动的必要费用由投诉人承担，为保证该活动的持续、循环进行，可以在案件受理时或在投诉人受益后适当收取立案费用。

第十条 诚信维权活动不以营利为目的，各信用机构应对诚信维权活动收入与支出单独核算，年终在冲抵以前年度该项活动的亏损后，如有结余，应纳入国际诚信基金管理。

第十一条 严禁信用机构、信用执业人员与被投诉人勾结，损害投诉人的利益。

第十二条 诚信维权活动中，涉及国家机密、商业机密、个人隐私的，按《E-315:9000 国际信用管理体系 国家机密、商业机密、个人隐私保护标准》处理。

第十三条 信用协会鼓励诚信志愿者利用业余时间参与诚信维权活动。

### 第二章 维权投诉与受理

第十四条 开展诚信维权活动的会员信用机构，应设立和对外公布维权投诉电话，并设专人接听，做好投诉记录，也可以要求投诉人提供书面投诉材料，投诉记录或投诉材料应向协会进行备案，按《E-315:9000 国际信用管理体系内部信用信息管理标准》记入内部信用信息库。

信用执业人员接听投诉电话时，应明确提示投诉人要遵循诚信的原则进行投诉，不得故意虚假投诉。

信用机构或协会将根据备案的投诉记录和投诉材料数量，对相关的行业或企业进行投诉排名。

第十五条 信用执业人员接到投诉后，应在三个工作日内（从接到投诉第二日算起）对投诉材料进行初步审查，认为基本合法的，应受理，并通过口头、网络、书面的形式告知投诉人。

第十六条 投诉人在诚信维权活动中应遵循诚信的原则，按信用执业人员的要求，提交各类证据和资料。

### 第三章 案件处理

第十七条 信用执业人员根据投诉材料制作《E-315:9000 国际信用管理体系诚信维权通知书》，并送达给被投诉人。《E-315:9000 国际信用管理体系诚信维权通知书》的主要内容应包括：

1. 失信事实、法律依据与法律责任；
2. 提出异议的方法，异议时应签订附加 315 条款的诚信承诺书；
3. 不提出异议的后果；
4. 违反诚信原则提出异议的后果；
5. 不改正失信行为的后果。

《E-315:9000 国际信用管理体系诚信维权通知书》书写应条理清晰，不得有侮辱或主观臆断性语言，并向信用协会备案。

第十八条 被投诉人不提出异议也不改正其失信行为的，按《E-315:9000 国际信用管理体系信用预警标准》处理，被投诉人拒不改正其失信行为的，将该案件移交给新闻媒体和相关国家机关，也可同时移交给律师事务所。

第十九条 被投诉人提出异议的，根据失信人的承诺，按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》等标准处理，被投诉人拒不改正其失信行为的，将该案件移交给新闻媒体和相关国家机关，也可同时移交给律师事务所。

第二十条 信用机构和维权合作单位应依据案件所在国法律，关注有关国家机关对案件的处理过程和处理结果，并将处理结果按《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》进行永久曝光，情节严重的，可以按《E-315:9000 国际信用管理体系联合曝光标准》申请协会进行联合曝光。

### 第四章 违约责任

第二十一条 投诉人故意虚假投诉或提供伪造的证据资料的，根据情节，给予口头警告、公开警告、公开投诉、永久曝光、联合曝光的处罚。

第二十二条 被投诉人在提出异议过程中失信的，按其承诺的 315 条款承担责任。

第二十三条 信用机构、信用执业人员与被投诉人勾结，损害投诉人利益的，按《E-315:9000 国际信用管理体系信用机构自律标准》处理。

第二十四条 信用执业人员未按规定将投诉信息和《E-315:9000 国际信用管理体系诚信维权通知书》备案的，根据情节，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

第二十五条 信用机构违反第十条规定的，公告批评，公告批评后拒不改正的，取消诚信维权资格、禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

### 第五章 附则

第二十六条 本标准自发布之日起实施。

第二十七条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十八条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十九条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 诚信贡献组织和个人评定标准

## 第一章 总则

第一条 为了肯定与表彰为促进社会诚信度做出较大贡献的企业和个人，促进社会诚信度，降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称诚信贡献组织和个人，属于荣誉称号，用于肯定与表彰为促进社会诚信度做出较大贡献的组织和个人。

该荣誉称号的具体称号包括：诚信贡献国家机关、诚信贡献企业、诚信贡献社会团体、诚信贡献个人等（以下统称为荣誉称号）。

该荣誉称号评定对象的范围包括除信用专业机构及信用执业人员、媒体及记者之外的所有组织和个人。对信用专业机构及信用执业人员的诚信贡献表彰办法，由所在国信用协会另行制定；对媒体和记者的诚信贡献表彰办法，请参阅《E-315:9000 国际信用管理体系诚信贡献媒体和记者评定标准》。

第三条 诚信贡献组织和个人的评定，适用本标准。

第四条 诚信贡献组织和个人的评定遵循客观、公正、公开、公益的原则。

第五条 诚信贡献组织和个人的评定，不向被评定对象收费。

第六条 每年度荣誉称号的获得者记入荣誉榜，并由信用协会颁发荣誉证书，如条件许可，可以根据实际情况进行一定的物质奖励。

第七条 信用协会鼓励社会各界人士参与诚信贡献组织和个人的评定，并根据实际情况，对参与人员进行适当奖励。

## 第二章 评定标准及名额

第八条 荣誉称号的评定标准为：

1. 较大的推动了社会诚信度；

或：2. 为坚持推动社会诚信不惜付出或已付出了较大的代价。

第九条 每年度每一具体荣誉称号的名额限制在100个（包括100个）之内，如未发现有符合标准的，可空缺为0个。

## 第三章 评定程序

第十条 评定的程序一般为：

1. 推荐或自荐，提交相关证明材料；

2. 信用机构审核，必要时信用协会指定专人调查核实；

3. 公示，公示期 20 日，公众可在公示期内发表意见或提出异议；

4. 根据公示的结果，确定荣誉称号的获得者。

第十一条 如条件许可，信用机构尽量增加公示的媒体。

#### 第四章 违约责任

第十二条 推荐人、自荐人、被评定对象故意提供伪造的证据资料的，根据情节，给予口头警告、公开警告、公开投诉、永久曝光、联合曝光的处罚，如已被评定对象获得荣誉称号，公告取消荣誉称号。

#### 第五章 附则

第十三条 本标准自发布之日起实施。

第十四条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十五条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十六条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 诚信贡献媒体和记者评定标准

## 第一章 总则

第一条 为了肯定与表彰为促进社会诚信度做出较大贡献的媒体和记者，促进社会诚信度，降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称诚信贡献媒体和记者，属于荣誉称号，用于肯定与表彰为促进社会诚信度做出较大贡献的媒体和记者。

该荣誉称号的具体称号包括：诚信贡献媒体、诚信贡献记者（以下统称为荣誉称号）。

该荣誉称号评定对象的范围包括媒体和记者。

第三条 诚信贡献媒体和记者的评定，适用本标准。

第四条 诚信贡献媒体和记者的评定遵循客观、公正、公开、公益的原则。

第五条 诚信贡献媒体和记者的评定，不向被评定对象收费。

第六条 每年度荣誉称号的获得者记录入荣誉榜，并由所在国信用协会颁发荣誉证书，如条件许可，可以根据实际情况进行一定的物质奖励。

第七条 信用协会鼓励社会各界人士参与诚信贡献媒体和记者的评定，并根据实际情况，对参与人员进行适当奖励。

## 第二章 评定标准及名额

第八条 荣誉称号的评定标准为：

1. 发表了较多数量的推动社会诚信度的文章，降低了读者被失信行为侵害的风险；
- 或：2. 发表了有较高质量的推动社会诚信度的文章，降低了读者被失信行为侵害的风险；
- 或：3. 为坚持推动社会诚信不惜付出或已付出了较大的代价。

第九条 每年度每一具体荣誉称号的名额限制在100个（包括100个）之内，如未发现有符合标准的，可空缺为0个。

## 第三章 诚信贡献媒体评定程序与评定方法

第十条 诚信贡献媒体评定的程序和方法为：

1. 根据 E-315:9000 信用信息库的数据，确定年度内发表推动社会诚信度的文章最多的 20 家媒体；
2. 根据 E-315:9000 信用信息库的数据，确定年度内发表了有较高质量的推动社会诚信度的文章的数量不定；
3. 将上述第 2 款确定的媒体，按顺序加入到上述第 1 款媒体的第三名以下；
4. 综合排序后的前 20 家媒体，授予荣誉称号。

第十一条 发表了有较高质量的推动社会诚信度的文章的媒体可以自我推荐参与评定，社会各界人士也可以推荐有较高质量的推动社会诚信度的文章的媒体参与评定，评定方法参照第四章的程序。

#### 第四章 诚信贡献记者评定程序与方法

第十二条 诚信贡献记者评定的程序一般为：

1. 推荐或自荐，提交相关证明材料；
2. 信用机构审核，必要时信用协会指定专人调查核实；
3. 公示，公示期 20 日，公众可在公示期内发表意见或提出异议；
4. 根据公示的结果，确定荣誉称号的获得者。

第十三条 如条件许可，信用机构尽量增加公示的媒体。

#### 第五章 违约责任

第十四条 推荐人、自荐人、被评定对象故意提供伪造的文章或相关证据资料的，根据情节，给予口头警告、公开警告、公开投诉、永久曝光、联合曝光的处罚，如已被评定对象获得荣誉称号，公告取消荣誉称号。

#### 第六章 附则

第十五条 本标准自发布之日起实施。

第十六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十七条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十八条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 诚信企业家、经理人评定标准

## 第一章 总则

第一条 为肯定诚信经营的企业家、经理人，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 E-315:9000 国际信用管理体系诚信企业家、经理人（以下简称诚信企业家、经理人）是按 E-315:9000 国际信用管理体系标准评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的个人荣誉称号，授予诚信经营的企业家、经理人。

第三条 诚信企业家、经理人的评定遵循公开、公平、公正、监督、公益的原则。

第四条 诚信企业家、经理人的评定属于公益性信用评价活动，不向组织和个人收取任何费用。

## 第二章 评定条件与程序

第五条 诚信企业家、经理人的条件：

1. 所领导的企业资产在 1 亿元以上；
2. 在所领导的企业担任最高管理者二年以上（含二年下同）；
3. 坚持诚信经营，本人近期连续五年以上无重大失信记录；
4. 有诚信的价值观，近期连续二年以上在所领导的企业中或公开发表的文章和新闻中，倡导诚信；
5. 有社会责任感，近期连续二年以上在所领导的企业中或公开发表的文章和新闻中，倡导为国家、社会贡献力量；
6. 有开拓创新精神，近期连续二年以上在所领导的企业中或公开发表的文章和新闻中，倡导或鼓励开拓创新；
7. 有承担社会责任的行为，近 12 个月内主动向红十字会、慈善会等公益性社会团体捐赠过财物。

第六条 诚信企业家、经理人评定程序：

1. 他人推荐或自荐。推（自）荐信应当详细介绍企业家、经理人的基本情况、符合本标准第五条的详细论述、证明人及证明资料的来源、联系方式。
2. 初审。信用机构接到推（自）荐信后，进步初步审定。
3. 第一次调查。初审通过后，信用机构将根据情况进行不同方式的调查，并出具调查报告。调查方式有：网上在线问卷式调查；电话调查；特定人群调查。调查认为不符合条件的，程序结束。
4. 公示。符合条件的，将调查报告和相关资料在网上公示，公示期 24 个月。
5. 第二次调查。信用协会对异议情况进行调查核实。
6. 公告。三个月内，无异议或异议不成立的，将正式评定为诚信企业家、经理人，颁发诚信企业家、经理人证书，并向社会公告。

### 第三章 违约责任

第七条 诚信企业家、经理人本人及其推荐者，提供的推荐材料或证明材料存在虚假和伪造情节的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合曝光的信用责任；已经授予诚信企业家、经理人称号的，公告取消。

第八条 在评定程序当中，诚信企业家、经理人评定对象的异议人，提供的异议资料，存在故意诽谤情节的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合曝光的信用责任。

第九条 参与诚信企业家、经理人评定的诚信志愿者，存在弄虚作假的，根据情节，承担公开投诉、永久曝光和联合曝光的信用责任。

### 第四章 附则

第十条 信用机构为诚信企业家、经理人建立和维护个人信用档案，并奖励个人信用积分 100 分。

第十一条 本标准自发布之日起实施。

第十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十三条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十四条 第十八条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 公开诚信承诺备案标准

### 第一章 总则

第一条 为促进社会诚信，帮助诚信者发展，根据国际通行惯例和法律原则，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 本标准所称公开诚信承诺是指组织和个人通过媒体、网站等介质公开地、单方面地向公众做出附加 315 条款的诚信承诺，按其内容不同，可分为一般的公开诚信承诺和特别的公开诚信承诺。

第三条 公开诚信承诺的备案与监督遵循公开、公平、公正、客观、公益的原则。

第四条 公开诚信承诺的备案与监督属于公益性信用评价活动，不向组织和个人收取备案和监督费用。

第五条 为保证做出公开诚信承诺的组织和个人身份的真实性，申请公开诚信承诺备案的组织和个人应建立信用档案。

### 第二章 公开诚信承诺书的内容

第六条 一般的公开诚信承诺书，明确做出了一般的、全面的诚信承诺，但没有具体的作为或不作为事项，其内容包括以下三部分：

一、本单位（本人）郑重承诺：

1. 遵守法律、法规；
2. 履行合法、有效的承诺；
3. 对于不合法、无效的承诺积极采取法律救济手段；（如因重大误解或对方欺诈、胁迫而作出的承诺，应积极采取法律措施。）
4. 对于因意外而没有履行承诺时，积极采取补救措施；
5. 善意地对待利益相关人。

二、如果本单位（本人）违反上述承诺，将按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉与永久曝光的责任。

三、生效与失效日期。

四、组织的盖章和法定代表人的签名（是自然人的，由自然人或其法定代表人签名）。

第七条 特别的公开诚信承诺书，有具体的作为或不作为事项，其内容包括以下三部分：

一、本单位（本人）郑重承诺：

（下面具体事项的样例，如：）

1. 本人借款到期后立即还款；
2. 本单位不销售假货。

二、如果本单位（本人）违反上述承诺，将按《E-315:9000 国际信用管理体系公开投诉标准》和《E-315:9000 国际信用管理体系永久曝光标准》承担公开投诉与永久曝光的责任。（注：该315 条款也可以是特别 315 条款）

三、生效与失效日期。

四、组织的盖章和法定代表人的签名（是自然人的，由自然人或其法定代表人签名）。

### 第三章 备案与监督

第八条 公开诚信承诺的备案程序：

第一步，申请，组织和个人提交备案申请、公开诚信承诺书和经办人证件、委托书，申请书内容包括组织或个人信用档案编号。

第二步，审核，协会或协会授权的信用机构对申请材料进行审核，审核的内容如下：

1. 信用档案是否与申请单位或个人符合，委托书是否与经办人符合；
2. 承诺内容是否合法，315 条款是否正确；
3. 承诺内容四个部分是否完整。

第三步，符合条件的，备案并打印《备案通知书》和带备案编号《公开诚信承诺书》送达给申请人；不符合备案条件，打印《不予备案通知书》送达给申请人，在《不予备案通知书》中应写明不备案的理由。

第九条 备案后，协会将《公开诚信承诺书》发布在\*\*\* 网（注：信用协会指定信用服务平台）及其联盟网站上，以方便社会监督。

第十条 备案的申请人如果违反承诺，公众可以按其承诺的 315 条款追究其信用责任。

### 第四章 附则

第十一条 本标准自发布之日起实施。

第十二条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第十三条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十四条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 信用机构自律标准

## 第一章 总则

第一条 为了规范信用机构的执业行为，为社会提供公正、高效的信用服务，国际信用标准化组织[E-315]颁布本标准。

第二条 本标准所称信用机构，也被称为E-315:9000 国际信用机构、E-315:9000 信用机构，是指得到所在国信用协会授权按照E-315:9000 国际信用管理体系标准从事信用调查、信用评价、信用认证、信用评估、信用征集、信用监督、信用培训等信用业务的团体会员。

第三条 信用机构的自律管理，适用本标准。

第四条 信用机构的自律管理遵循开放、严格、公开、公正、谨慎的原则。

## 第二章 E-315:9000 国际信用机构的设立与授权

第五条 获得所在国信用协会授权，成为 E-315:9000 国际信用机构的条件：

1. 有一定的社会影响力和社会资源；
2. 已成为信用协会团体会员；
3. 具备一定数量的国际信用执业人员；
4. 书面承诺遵守 E-315:9000 国际信用管理体系的标准；
5. 法定代表人或实际负责人必须具备国际信用执业人员资格；
6. 依所在国法律成立的信用公司及其他各类组织（注：包括经总机构授权的分支机构；经营范围不包括信用业务的，在成为 E-315:9000 国际信用机构以后应进行经营范围的变更）。

第六条 授权程序：

1. 提交 E-315:9000 授权书面申请书和单位简介；
2. 由所在国信用协会审查后，符合信用协会授权规划的，缴纳会员费、考试费等相关费用；
3. 派工作人员参加信用执业人员考试（如果已有信用执业人员，可不再考试，也不用缴纳考试费），具备一定数量的国际信用执业人员；
4. 签订授权合同，颁发授权证书。

第七条 授权等级、授权内容、信用执业人员具体要求见下表：

序号	授权等级	授权内容	信用执业人员具体要求
1	初级	以所在国信用协会或 E-315:9000 国际信用机构的名义，按照 E-315:9000 国际信用管理体系和所在国法律、法规，从事信用调查、信用商账催收、单位与个人信用档案、信用培训、合同信用评价、广告信用评价、公益性信用评价。	3 名以上（含 3 名）国际信用管理员 [ICA] 或有信用师但达不到中级和高级授权条件，并且法定代表人或实际负责人应为国际信用执业人员。
2	中级	以所在国信用协会或 E-315:9000 国际信用机构的名义，按照 E-315:9000 国际信用管理体系和所在国法律、法规，从事：除信用执业人员资格考试、信用认证审核、信用评级审核以外的全部信用业务，如：信用认证咨询、信用评级咨询、单位与个人信用档案、信用调查、信用商账催收、信用培训、合同信用评价、广告信用评价、公益性信用评价等。	3 名以上（含 3 名）国际信用管理师 [ICM]，并且法定代表人或实际负责人应为国际信用执业人员。
3	高级	以所在国信用协会或 E-315:9000 国际信用机构的名义，按照 E-315:9000 国际信用管理体系和所在国法律、法规，从事：E-315:9000 国际信用管理体系中除信用执业人员资格考试以外的全部信用业务如：信用认证咨询与审核、信用评级咨询与审核、单位与个人信用档案、信用调查、信用商账催收、信用培训、合同信用评价、广告信用评价、公益性信用评价等。	3 名以上（含 3 名）国际注册信用师 [ICCA]，并且法定代表人或实际负责人应为国际信用执业人员。

过渡期安排，所在国信用协会可以根据申请单位实际情况，为申请单位达到上述授权标准设定一定期限的过渡期。

第八条 获得授权后的信用机构，应注重内部管理，在单位内部营造学习与诚信氛围，并结合自身实际，积极实施信用管理。

### 第三章 执业准则

第九条 信用机构执业时应保持中立、客观、公正。

第十条 信用机构执业时应严格、严密、谨慎。

第十一条 信用机构执业时应诚实、信用、勤勉。

第十二条 信用机构执业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益。

第十三条 信用机构之间应公平竞争，严格遵守所在国信用协会或信用机构联席会议规定的价格，不得以价格战或其他不正当手段进行恶性竞争，降低服务质量。

### 第四章 信用信息库与文档资料

第十四条 信用协会信用信息库对所有信用机构开放查询。

第十五条 信用机构之间应相互支持，按规定对各类信用信息进行电子备案，共享信用信息库。

第十六条 信用机构在从事信用协会授权的业务中所形成的文档资料应完整保管，并按季度或信用协会通知或相关标准的规定向所在国信用协会备案。

## 第五章 品牌自律

第十七条 信用机构应维护 E-315:9000 和信用协会的品牌，不得从事短期行为，损害利益相关人的利益。

第十八条 信用机构可以以自己名义自主开展各类与E-315:9000 无关的工作。但是，不得以E-315:9000 国际信用机构的名义、不得以信用协会的名义开展各类与E-315:9000 无关的工作，经信用协会同意的除外。

第十九条 信用机构以E-315:9000 国际信用机构的名义，或以信用协会的名义对外签订的各项合同，应经信用协会批准并备案。

第二十条 信用机构在授权范围内，对外签订的有关E-315:9000 国际信用管理体系的各项合同，应向协会备案。

## 第六章 违规处罚

第二十一条 信用机构违反本标准第九条、第十条、第十一条规定的，处以禁业一至五年的处罚，并予以公告；形成严重后果的，处以永久禁业和永久取消会员资格的处罚，并予以公告。

第二十二条 信用机构违反本标准第十二条、第十三条规定的，处以永久禁业和永久取消会员资格的处罚，并予以公告。

第二十三条 信用机构违反本标准第十五条、第十六条规定的，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业和永久取消会员资格的处罚，并予以公告。

第二十四条 信用协会开展对涉嫌违规的事情调查时，信用机构应积极配合，并如实提供相关资料，拒绝提供或不如实提供资料的，处以永久禁业的处罚，并予以公告。

第二十五条 对信用机构的处罚将同时用于信用机构的法定代表人(或实际负责人)和直接负责的信用从业人员。

第二十六条 对机构的处罚结果都应公开，涉及商业机密的，公开处罚结果时保留商业机密部分。

第二十七条 违反第五章品牌自律标准的信用机构，根据主观过错与后果，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业和永久取消会员资格的处罚，并予以公告。

## 第七章 附则

第二十八条 本标准自公布之日起实施。

第二十九条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第三十条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第三十一条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 信用机构和国际信用执业人员违规行为调查处理标准

### 第一章 总则

第一条 为了避免错误地处罚信用机构和国际信用执业人员，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称信用机构是指所在国信用协会授权按照E-315:9000 国际信用管理体系标准从事信用调查、信用评价、信用认证、信用评估、信用征集、信用监督、信用培训等信用业务的团体会员，也被称为 E-315:9000 国际信用机构、E-315:9000 信用机构。

本标准所称国际信用执业人员是指在信用机构或者在E-315:9000 立信单位的信用部门从事信用业务的国际信用管理员 [ICA]、国际信用管理师 [ICM]、国际注册信用师 [ICCA] 和国际审计信用师 [ICAD]。

第三条 本标准所称违规行为是指违反 E-315:9000 国际信用管理体系标准的行为。

第四条 对信用机构和国际信用执业人员违规行为的调查处理，适用本标准。

第五条 对信用机构和国际信用执业人员违规行为的调查处理遵循公开、公正、客观的原则。

### 第二章 违规行为的调查

第六条 信用协会信用管理委员会接到对信用机构或国际信用执业人员的举报后，或者信用协会信用管理委员会工作中发现信用机构或国际信用执业人员存在违规行为的嫌疑时，应指定两名以上（含两名）工作人员组成调查组，并明确调查组组长。

调查组采用组长负责制。

调查组成员与被调查对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。被调查对象及其他国际信用执业人员也有权提出要求调查成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由信用协会信用管理委员会主任决定。

第七条 被调查对象应积极配合调查组的调查，并按调查组的要求提供相关证据与说明资料，否则视同存在违规行为。

第八条 与违规行为相关的其它信用机构与国际信用执业人员，应积极配合调查组的调查，并按调查组的要求提供相关证据与说明资料，否则应根据情节处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业的处分。

第九条 调查结束后，调查组应写出书面调查报告，然后移交给审理组。调查报告应由被调查对象签字，被调查对象拒绝签字的，调查人员应注明拒绝签字的原因。

### 第三章 违规行为的审理

第十一条 调查结束后，信用协会应指定三名以上单数（含三名）工作人员组成审理组，并明确审理组组长。

审理组由组长负责召集工作，实行少数服从多数的决策方式。

调查组的人员不得成为审理组人员。

审理组成员与被审理对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。

被审理对象及其他国际信用执业人员也有权提出要求审理成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由信用协会信用管理委员会主任决定。

第十二条 审理组根据调查报告和E-315:9000 国际信用管理体系相关标准，做出《拟处理决定告知书》，并送达给被处理对象，被处理对象可以在接到《拟处理决定告知书》后7日内进行陈述、申辩。

对于调查报告中所涉及的违反本标准第八条规定的信用机构和国际信用执业人员，审理组一并做出《拟处理决定告知书》，并送达给被处理对象，被处理对象可以在接到《拟处理决定告知书》后7日内进行陈述、申辩。

对于拟做出永久禁业的被处理对象，7日内可以要求公开听证，审理组接到公开听证的申请后，应将公开听证的时间与地点于公开听证前15日在信用协会信用管理委员指定的网站上进行公告，凡国际信用执业人员均可参加听证会，无恶意的社会人士也可申请参加听证会。

听证会由审理组负责主持，调查组成员与被调查对象于听证会上对证据和相关事项进行质证，调查组成员与被调查对象地位完全平等。听证会应给予调查双方充分表达有关调查事项的自由，未在听证会上质证的证据和相关事项不得成为审理组裁决的依据。

第十三条 审理组根据被处理对象的陈述、申辩资料、公开听证的情况做出以下决定：

1. 事实不清的，经由信用协会信用管理委员会主任批准后，退回调查程序，由原调查组或新成立的调查组重新调查；

2. 事实清楚的，依据E-315:9000 国际信用管理体系相关标准做出处理决定，交由信用协会信用管理委员会主任签字后公告。

第十四条 违规行为的处理结果一律公开，并记入黑名单。

#### 第四章 申诉

第十五条 处理结果生效后，如果被处理对象提出充分证据证明处理结果错误的，可以向信用协会信用管理委员会提出申诉。经信用协会信用管理委员会主任批准，可以进入申诉程序，申诉程序也分为调查和审理两个程序，分别参照第二章和第三章规定执行。

第十六条 经过申诉程序确定原处理决定错误的，应立即公告撤销原处理决定。原处理为禁业处分的，由信用协会信用管理委员会按被禁业期间的信用机构和国际信用执业人员的年均收入进行经济补偿。经济补偿的支出列入到协会下一年度的财务计划，补偿额度较大的分年度进行列支。

#### 第五章 违约责任

第十七条 调查人员或审理人员徇私舞弊的，处于永久禁业的处分。

第十八条 调查人员或审理人员工作失职的，根据情节处于警告、公告批评、禁业一至三年的处分。

#### 第六章 附则

第十九条 本标准自发布之日起实施。

第二十条 使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，本标准若被修订，应使用本标准的最新版本。

第二十一条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十二条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系 非信用机构违规行为调查处理标准

## 第一章 总则

第一条 考虑到信用行业内的失信行为对社会的严重危害性，为了增加对信用行业内失信行为的信用惩罚力度，降低信用行业内失信行为发生的机率，保障信用行业的健康发展，维护信用行业的整体利益，促进社会诚信、降低交易成本，根据国际通行惯例和法律原则，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 本标准所称非信用机构是指信用机构（E-315:9000 国际信用机构）以外的各类组织，无论该组织是专业信用服务机构、还是以公益之名义从事信用业务的社会团体、国家机关及其他各类组织。它尤其不包括获得E-315:9000 国际信用管理体系业务授权的单位，它尤其包括未获得E-315:9000 国际信用管理体系业务授权的所在国信用协会团体会员。

本标准所称信用业务是指信用评级、信用评估、信用认证、信用调查、信用商账催收、企业信用征集、个人信用征集、信用培训、信用管理咨询等所有信用业务，无论该信用业务属于立信业务还是属于征信业务。

第三条 本标准所称违规行为是指开展信用业务的非会员信用机构在其信用业务活动中违反了以下公认的基本执业原则：

1. 客观、公正原则（如滥发诚信证书、出具不实的信用评价报告均违反了客观、公正原则）；
2. 勤勉原则（如执业中不勤奋努力为客户服务，就违反了勤勉原则）；
3. 不侵害客户合法、正当权益原则（如在执业中侵犯客户的商业秘密就违反了该原则）；
4. 不侵害他人知识产权的原则（如恶意抄袭他人的著作）。

第四条 对非信用机构违规行为的调查与处理适用本标准。

第五条 对非信用机构违规行为的调查与处理遵循公开、公平、公正、客观、合法、谨慎的原则。

第六条 所在国信用协会信用管理委员会（以下简称：协会信管委）对非信用机构违规行为调查与处理的法律依据主要是公序良俗的法律基本原则。

## 第二章 违规行为的调查

第七条 协会信管委接到对非信用机构违规行为的举报后，或者协会信管委工作中发现非信用机构存在违规行为的嫌疑时，可指定两名以上（含两名）工作人员组成调查组，并明确调查组组长。

调查组采用组长负责制。

调查组成员与被调查对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。被调查对象也有权提出要求调查成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由协会信管委主任决定。

第八条 调查采用秘密调查或通知调查的方式进行。

第九条 调查结束后，应将调查报告交付被调查对象，给予被调查对象7日的异议期。被调查对象在异议



期内提供有关否定调查结果证据的，应重新调查。

第十条 被调查对象的态度应写入调查报告。

### 第三章 违规行为的审理

第十一条 调查结束后，协会应指定三名以上单数（含三名）工作人员组成审理组，并明确审理组组长。

审理组由组长负责召集工作，实行少数服从多数的决策方式。

调查组的人员不得成为审理组人员。

审理组成员与被审理对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。

被调查对象也有权提出要求审理成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由协会信管委主任决定。

协会信管委可邀请社会知名人士担任审理组成员。

第十二条 审理组根据调查报告，做出《拟处理决定告知书》，并送达给被处理对象，被处理对象可以在接到《拟处理决定告知书》后7日内进行陈述、申辩。

被调查对象可以在7日内要求公开听证，审理组接到公开听证的申请后，在得到安全保证的前提下，应同意公开听证，并将公开听证的时间与地点于公开听证前15日在协会信管委指定的网站上进行公告，任何人均可申请参加听证会。除对于可能影响听证秩序的人员外，协会信管委应准许申请人参加听证会。

听证会由审理组负责主持，调查组成员与被调查对象于听证会上对证据和相关事项进行质证，调查组成员与被调查对象地位完全平等。听证会应给予调查双方充分表达有关调查事项的自由，未在听证会上质证的证据和相关事项不得成为审理组裁决的依据。

第十三条 审理组根据被处理对象的陈述、申辩资料、公开听证的情况做出以下决定：

1. 事实不清的，经由协会信管委主任批准后，退回调查程序，由原调查组或新成立的调查组重新调查；
2. 事实清楚但违规行为不成立的，向社会做出被调查对象未违规的公告；
3. 事实清楚并且违规行为成立的，根据情节，进行永久曝光或联合曝光。

第十四条 违规行为的处理结果公开时，调查对象及相关人员的态度应公开，但是对于要求保密的举报人及其他协助调查工作的当事人，应为其保密。

第十五条 除对违规行为进行信用惩罚之外，协会信管委主任应将相关证据资料的复印件送交给有关国家部门或直接提起诉讼，追究违规者的法律责任。协会信管委举报或诉讼后，应密切关注国家部门的处理结果。

### 第四章 申诉

第十六条 处理结果生效后，如果被处理对象提出充分证据证明处理结果错误的，可以向协会信管委提出申诉。经协会信管委主任批准，可以进入申诉程序，申诉程序也分为调查和审理两个程序，分别参照第二章和第三章规定执行。

第十七条 经过申诉程序确定原处理决定错误的，应立即公告撤销原处理决定。

## 第五章 赔偿与追偿

第十八条 协会信管委应对错误的处理决定承担经济赔偿责任，经济赔偿的支出列入到协会信管委下一年度的财务计划，经济赔偿较大的分年度进行列支。

第十九条 协会信管委承担经济赔偿后，可向有重大过失或主观故意过错的单位和个人追偿损失。

## 第六章 违约责任

第二十条 调查人员或审理人员徇私舞弊的，处于永久禁业的处分。

第二十一条 调查人员或审理人员工作失职的，根据情节处于公告批评、禁业一至三年的处分。

## 第七章 附则

第二十二条 本标准自发布之日起实施。

第二十三条 使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，本标准若被修订，应使用本标准的最新版本。

第二十四条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十五条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 标准信用管理体系

## 立信单位失信行为调查处理标准

### 第一章 总则

第一条 为了避免错误地处罚立信单位及其相关工作人员，为了正确履行信用监督职责，根据国际通行民法原则与惯例，国际信用标准化组织 [E-315] 颁布本标准。

第二条 对立信单位的调查，适用本标准。

第三条 本标准所称立信单位是指通过E-315:9000 国际信用管理体系信用认证或信用评级的单位或做出E-315:9000 国际信用管理体系诚信承诺的单位。

第四条 对立信单位失信行为的调查处理遵循公开、公正、客观、谨慎的原则。

### 第二章 调查

第五条 日常调查。所在国信用协会信用管理委员会（以下简称：协会信管委）每年随机抽查一定比例的立信单位，对其是否存在失信行为进行调查，日常调查的计划应经主任同意。日常调查的重点内容包括：

1. 信用监督卡是否按规定发放；
2. 其它根据实际情况确定的调查内容。

第六条 专案调查。对于经利益关系人公开投诉、永久曝光等手段无法解决或无法核实的重大失信行为，经协会信管委主任同意，可以专案调查。

第七条 专项调查。对于具有重大影响和一定代表性的失信行为，经协会信管委主任同意，可以对特定行业或特定地域或特定行为，进行专项调查。

第八条 调查工作由两个以上执业人员组成的调查组负责实施。调查组采用组长负责制。

调查组成员与被调查对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。被调查对象及其他国际信用执业人员也有权提出要求调查成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由协会信管委主任决定。

第九条 立信单位应积极配合调查组的调查，并按调查组的要求提供相关证据与说明资料，否则视同存在失信行为。

第十条 与失信行为相关的其它立信单位、信用机构和国际信用执业人员，应积极配合调查组的调查，并按调查组的要求提供相关证据与说明资料，否则应根据情节处以警告、公告批评、禁业一年的处分。

第十一条 调查可采用秘密调查和通知调查的方式。采用通知调查方式时，调查人员应向立信单位主动同时出示执业证和调查计划通知书，否则，立信单位有权拒绝调查。

第十二条 调查组可以委托相关部门对立信单位的产品进行鉴定。

第十三条 调查结束后，调查组应写出书面调查报告，然后移交给审理组。调查报告应交由被调查对象签

字，被调查对象拒绝签字的，调查人员应注明拒绝签字的原因。

### 第三章 审理

第十四条 调查结束后，协会信管委应指定三名以上单数（含三名）工作人员组成审理组，并明确审理组组长。

审理组由组长负责召集工作，实行少数服从多数的决策方式。

调查组的人员不得成为审理组人员。

审理组成员与被审理对象有亲属或其它影响公正处理的关系或情节时，应申请回避。

被审理对象及其他国际信用执业人员也有权提出要求审理成员回避的申请，并说明回避的理由。是否回避，由协会信管委主任决定。

第十五条 审理组根据调查报告和E-315:9000 国际信用管理体系相关标准，做出《拟处理决定告知书》，并送达给被处理对象，被处理对象可以在接到《拟处理决定告知书》后7日内进行陈述、申辩。

对于调查报告中所涉及的违反本标准第十条规定的立信单位、信用机构和国际信用执业人员，审理组一并做出《拟处理决定告知书》，并送达给被处理对象，被处理对象可以在接到《拟处理决定告知书》后7日内进行陈述、申辩。

对于拟进行联合曝光的被处理对象，7日内可以要求公开听证，审理组接到公开听证的申请后，应将公开听证的时间与地点于公开听证前15日在协会信管委指定的网站上进行公告，凡国际信用执业人员均可参加听证会。

听证会由审理组负责主持，调查组成员与被调查对象于听证会上对证据和相关事项进行质证，调查组成员与被调查对象地位完全平等。听证会应给予调查双方充分表达有关调查事项的自由，未在听证会上质证的证据和相关事项不得成为审理组裁决的依据。

第十六条 审理组根据被处理对象的陈述、申辩资料、公开听证的情况做出以下决定：

1. 事实不清的，经由协会信管委主任批准后，退回调查程序，由原调查组或新成立的调查组重新调查；

2. 事实清楚的，依据E-315:9000 国际信用管理体系相关标准做出处理决定，交由协会信管委主任签字后公告。

第十七条 失信行为的处理结果一律公开，并记入黑名单。

### 第四章 申诉

第十八条 处理结果生效后，如果被处理对象提出充分证据证明处理结果错误的，可以向协会信管委提出申诉。经协会信管委主任批准，可以进入申诉程序，申诉程序也分为调查和审理两个程序，分别参照第二章和第三章规定执行。

第十九条 经过申诉程序确定原处理决定错误的，应立即公告撤销原处理决定。

### 第五章 赔偿与追偿

第二十条 协会信管委应对错误的处理决定承担经济赔偿责任，经济赔偿的支出列入到协会信管委下一年度的财务计划，经济赔偿较大的分年度进行列支。

第二十一条 协会信管委承担经济赔偿后，可向有重大过失或主观故意过错的单位和个人追偿损失。

## 第六章 违约责任

第二十二條 调查人员或审理人员徇私舞弊的，处于永久禁业的处分。

第二十三條 调查人员或审理人员工作失职的，根据情节处于公告批评、禁业一至三年的处分。

## 第七章 附则

第二十四條 本标准自发布之日起实施。

第二十五條 使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，本标准若被修订，应使用本标准的最新版本。

第二十六條 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十七條 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

## E-315:9000 国际信用管理体系 国际信用行业术语约定标准

第一条 为了规范信用执业行为，提高信用执业效率，促进信用行业健康发展，国际信用标准化组织 [E-315] 制定本标准。

第二条 信用从业人员、信用从业机构、信用研究人员、其他组织和个人均可向所在国信用协会申请创新行业术语。

第三条 行业术语的约定与规范程序为：

第一步，申请人所在国信用协会提出书面报告，详细说明行业术语的意义和使用范围；

第二步，所在国信用协会组织资深信用专家进行评定，通过评定后，向全行业进行公示，听取行业内意见；

第三步，根据行业内意见，确定是否启用新术语，并予以公布。

第四条 本标准自发布之日起执行。

第五条 所在国信用协会已公布的行业约定术语见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用执业资格培训标准

### 第一章 总则

第一条 为了保证国际信用执业资格培训的质量，为社会培养专业的信用工作人员，国际信用标准化组织[E-315]制定本标准。

第二条 E-315:9000 特许培训机构的许可与管理，E-315:9000 特许培训机构和E-315:9000 国际信用机构开展国际信用执业资格培训，均适用本标准。E-315:9000 特许培训机构和E-315:9000 国际信用机构开办信用知识培训班（指：仅培训部分信用知识，学员不申请资格考试），参照本标准。

第三条 E-315:9000 国际信用机构无需另行得到授权组织的许可，即可以自己名义或授权组织名义或E-315:9000 国际信用机构名义从事国际信用执业资格培训。

其它单位获得组织许可成为E-315:9000 特许培训机构后，可以自己名义开展国际信用执业资格培训

工作。

第四条 国际信用执业资格培训的管理遵循中立、开放、监督的原则。

第五条 本标准所称培训机构包括 E-315:9000 国际信用机构和 E-315:9000 特许培训机构。

第六条 培训机构不得侵犯授权组织的知识产权。

第七条 培训机构无需向授权组织缴纳特许培训费用。

### 第二章 培训机构许可条件与程序

第八条 符合以下条件的单位，均可申请国际信用执业资格培训许可：

1. 依法成立的大学（院、系）、学校、培训中心、培训公司等社会组织及其内设或分支机构；
2. 已建立信用档案；
3. 书面承诺遵守本标准；
4. 有可行的培训工作开展计划；
5. 有完备的师资力量。

第九条 许可程序：申请单位将许可申请书、信用档案编号、单位简介、培训工作开展计划、师资介绍等材料报送到授权组织，授权组织在 10 日内决定是否许可，并发给通知书。

### 第三章 培训与考试

第十条 授权组织向培训机构提供建议性质的培训课时计划，各培训机构可以根据实际情况编制培训课时计划，并将培训课时计划向授权组织备案。

第十一条 培训机构的招生简章对外公布前，应向授权组织备案。

第十二条 培训机构的招生简章及其他一切资料，均不得向社会保证通过率或保证通过资格考试。

第十三条 培训机构应努力提高培训质量，提高考试通过率。

第十四条 E-315:9000 特许培训机构应积极开展培训工作。

第十五条 授权组织对培训机构的出版物或培训课程不作任何保证，也不担保考生通过考试。

第十六条 培训结束后，培训机构可以以自己的名义签发写实性培训证书，但只有考试合格，才能获得执

业资格证书。

培训机构签发的写实性培训证书，应注明培训课程、培训时间、培训课时、培训老师执业资格，并有培训老师的签名。

第十七条 培训结束后，培训机构可以申请授权组织在当地开设考场，并负责考试后勤工作。考试的命题、监考、评卷由授权组织负责。

#### **第四章 培训费用与考试费用**

第十八条 培训费由培训机构根据实际情况自行决定数额和自行收取，无需向授权组织缴纳。

第十九条 培训机构可以代办考试报名手续，但不得将培训作为报名考试的条件。代收考试费的培训机构，必须将考试费用与培训费用分开收取，并在收取考试费用的第二天将所收考试费用款项汇至授权组织。

#### **第五章 违约责任**

第二十条 培训机构培训质量较差的，由学员多次举报或者考试通过率过低的，授权组织公告取消其培训许可。

第二十一条 培训机构培训违反第十条、第十一条规定的，处以公开警告或永久曝光；公开警告后拒不改正的，授权组织公告取消其培训许可。

第二十二条 培训机构培训违反第十二条规定的，处以永久曝光；永久曝光后拒不改正的，授权组织公告取消其培训许可。

第二十三条 E-315:9000 特许培训机构连续六个月未举办信用培训班的，授权组织公告取消其培训许可。

第二十四条 培训机构签发的写实性培训证书，不符合第十六条第二款的，授权组织公告取消其培训许可；证书内容弄虚作假的，处以永久曝光。

第二十五条 代收考试费用的培训机构侵占或拖欠考试费用的，授权组织公告取消其培训许可，追究法律责任，并处以公开投诉或永久曝光。

第二十六条 培训机构侵犯授权组织知识产权的，授权组织公告取消其培训许可，追究法律责任，并处以公开投诉或永久曝光。

#### **第六章 附录**

第二十七条 本标准自发布之日起实施。

第二十八条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十九条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第三十条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。



# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用执业资格考试标准

### 第一章 总则

第一条 为了保证国际信用执业资格考试的公正和严格，为社会输送合格的信用专业人员，国际信用标准化组织 [E-315] 制定本标准。

第二条 举行国际信用执业资格考试，适用本标准。

第三条 国际信用执业资格考试的管理遵循公正、严格、便利、监督的原则。

第四条 每一考场应有两名以上（包括两名）国际信用执业人员负责监考，考场较大时，可另外选择具有 3A 级以上信用级别的人员辅助监考。

社会知名的公正人士、人大代表（议员）、政协委员、公证员、记者、协会工作人员可以凭证件与身份证，到现场遵循诚信的原则检查考场秩序。

第五条 考试一般采用闭卷的形式，特别情况下，经授权组织特别批准，可以采用开卷形式进行考试。开卷考试应明确携带的书籍和手册，并在考场、试卷、成绩上明确“开卷”的字样，开卷考试的及格分数线由授权组织在批准开卷时确定。

第六条 试题数量过多时，参试人员可以请求延时，但延时不得超过一个小时。

### 第二章 考试纪律与监考要求

第七条 参试人员应遵守以下考试纪律：

1. 参试人员必须按规定时间进入考场。无故迟到超过十五分钟者，不准参加该课程考试，按旷考处理。考试进行三十分后，参试人员方可离开考场。

2. 参试人员进入考场，必须携带身份证或其它有效证件，并将证件放在课桌的左上角。闭卷考试不准携带任何书籍、手册等资料。开卷考试只能携带规定的书籍和手册。

3. 参试人员应将通讯工具关闭并交监考人员保管。

4. 在考试过程中，参试人员不得中途离开考场，否则按交卷处理。

5. 考试过程中未经监考人员允许，不准互借任何文具及其他物品。如对试题有疑问或试卷字迹不清时，参试人员应先举手，等待监考人员前往处理。

6. 不准谈话和喧哗；

7. 不准互相询问答案、不准对答案、不准传递字条等资料；

8. 不准抄袭资料或偷看邻座答卷、稿纸（包括故意移动答卷让邻座偷看）；

9. 不准请他人代考或代他人考试；

10. 不准涂改他人试卷姓名为己有或在自己的试卷上署他人姓名。

第八条 监考人员应：

1. 于开考前宣读本标准的考试纪律和违约责任，明确提示参试人员遵守标准和明确告知违反标准的后果；

2. 应在考场向参试人员展示试题的密封条并当众拆封，并在考试结束后共同密封试题和在密封条上签字；

3. 严格监督考试秩序，如实对违纪情况在《考试情况表》上进行记录，并在《考试情况表》上签名；

4. 不得在考试前对外泄题或在考试后修改和置换试卷。

### 第三章 考点设置

第九条 国际信用管理员 [ICA] 考试地点设置：

1. 有良好的遵守标准的意识、有良好的诚信理念、有较高的执业能力、有良好的培训水平、有良好的诚信文化的会员信用机构，可以申请设立国际信用管理员[ICA] 考点。考试前应指定两名国际执业人员担任监考，并设置远程视频方式由授权组织远程监控，远程视频应开麦克风，保证授权组织能够听到考试情况。被批准设置考点的会员信用机构举办考试时，应于计划考试时间 15 日前向授权组织提出申请。

2. 对于当地没有设置考试地点的地区的人员申请考试，考试地点由授权组织确定。对于10人以上（含10人）的考试申请，考试申请人员和会员信用机构均可以申请在当地设置考点，监考人员由授权组织派遣，会员信用机构应做好后勤服务。

第十条 国际信用管理师 [ICM] 与国际注册信用师 [ICCA] 考试地点设置：

1. 对于10人以下的考试申请，各会员信用机构不得在当地设置考点，由授权组织直接确定考试地点。

2. 对于10人以上（含10人）的考试申请，考试申请人员和各会员信用机构均可申请在当地设置考点，监考人员由授权组织派遣，会员信用机构应做好后勤服务。

### 第四章 违约责任

第十一条 参试人员违反本标准第七条2、3、4、5、6款时，由监考人员进行警告，经警告后仍不改正的，取消本次考试资格，并予以公告。

第十二条 参试人员违反本标准第七条7、8款时，取消考试资格一至三年，并予以公告；情节严重的，永久取消考试资格，并予以公告。

第十三条 参试人员违反本标准第七条9、10款时，永久取消考试资格，并予以公告。

第十四条 监考的国际信用执业人员未按规定监考的，永久取消监考资格，同时根据情节，处于禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

第十五条 辅助监考的非国际信用执业人员未按规定监考的，永久取消监考资格，根据情节，处于公开投诉、永久曝光、联合曝光的处罚。

第十六条 社会人士以监督考试为名，帮助参试人员作弊或作出其它违反诚信原则的行为的，根据情节，处于公开投诉、永久曝光、联合曝光的处罚。

### 第五章 附录

第十七条 本标准自发布之日起实施。

第十八条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第十九条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# 国际信用标准化组织规则

## 1 总则

**1.1 组织名称：**国际信用标准化组织（简称 E-315）。

**1.2 E-315 的性质：**E-315 是一个全球性的非政府组织，是世界上最大的非政府性信用标准化专门机构。由世界各国具有一定规模、影响力较大，有代表性的社会团体、各类诚信组织联合自愿发起，非官方，非法人性质的组织，总部设在瑞士日内瓦。

**1.3 E-315 的目的和宗旨：**在世界上促进信用标准化工作及其相关活动的发展，以利于国际商品和服务的交流和互助，并扩大在知识、科学、技术和经济领域开展合作。

## 2 E-315 的职责和任务

2.1 E-315 制定国际信用标准。

2.2 协调世界范围内的信用标准化工作。

2.3 促进国际间的合作和国际信用管理体系标准的统一。

2.4 制定和发布国际信用标准并采取措施以便在世界范围内实施。

2.5 组织各成员和技术委员会进行信息交流。

2.6 共同研究有关信用标准化问题。

## 3 成员条件和范围

3.1 参加 E-315 组织成员单位的条件，应是各级国家机关、社会团体、信用机构等组织。

3.2 参加 E-315 组织成员单位界定在以下范围：

3.2.1 认可 E-315:9000 国际信用管理体系多边互认协议。

3.2.2 各级国家机关、社会团体、信用机构等组织。

3.3 参加 E-315 组织成员单位必须在大会注册或受到大会邀请。出席 E-315 组织会议人员应为本机构主要负责人。

3.4 成员单位享有下列权利：

3.4.1 有自愿加入，主动退出 E-315 组织的权利。

3.4.2 有对 E-315 组织工作目标、方针和任务提出建议的权利。

3.4.3 有优先参加 E-315 组织的交流、研讨、考察等项活动的权利。

3.4.4 有优先获取 E-315 组织推介的经验、成果、信息的权利。

3.5 成员单位履行下列义务

3.5.1 自觉接受各国信用管理部门的指导和监管。

3.5.2 遵守自律公约和 E-315 组织规则。

3.5.3 实施 E-315 组织工作目标、方针和任务，积极参加 E-315 组织的各项活动。

3.5.4 维护 E-315 组织团结和声誉。

#### 4 E-315 组织框架

4.1 E-315 的最高权力机构是每三年一次的“全体大会”，其日常办事机构是中央秘书处，设在瑞士的日内瓦。中央秘书处由秘书长领导。

4.2 E-315 的组织机构包括全体大会、理事会、技术管理局、技术委员会（简称TC）、E-315 中央秘书处、分技术委员会（简称SC）、工作组（WG）、特别工作组等。

4.3 E-315 理事会的议题和任务

E-315 理事会由各国创始成员单位组成，每一年召开一次会议。其主要职责是：

4.3.1 商议中央秘书处向全体大会提交的工作报告。

4.3.2 商议中央秘书处拟定的工作目标、方针和任务。

4.3.3 审议 E-315 中央秘书处的工作计划。

4.3.4 完成全体大会交办的工作。

4.4 E-315 理事会核心层，由各国 E-315 秘书处组成。其主要职能是：

4.4.1 完成全体大会交办的工作。

4.4.2 制定工作计划、方案和相关规则。

4.5 E-315 中央秘书处秘书长，实行轮换制，每届任期三年，在各国秘书处核心层单位中产生，按参加 E-315 组织的先后顺序轮换。E-315 中央秘书处行使下列职权：

4.5.1 拟定每届 E-315 会议的规模、主题和议程方案。

4.5.2 领导各国秘书处完成分管工作，检查工作进度。

4.5.3 以通讯、传真、电子邮件等形式主持日常工作，实施年度工作计划。

4.5.4 协助理事会筹备办好每届全体大会。

4.5.5 起草向全体大会所做工作报告，拟定工作目标、方针及任务。

4.5.6 向理事会汇报，通报相关情况。

4.5.7 完成全体大会、理事会交办的工作。

4.6 E-315 技术委员会职责（即 TC）

负责信用标准制修订；E-315 技术工作是高度分散的，分别由100多个技术委员会(TC)、分技术委员会(SC)和工作组(WG)承担。每个TC设有一个秘书处。在这些委员会中，世界范围内的工业界代表、研究机构、政府机构、消费团体和国际组织都作为对等合作者共同讨论全球的信用标准化问题。管理一个技术委员会的主要责任由一个E-315成员团体(诸如ITS（美国）、UL（美国）、CISE（意大利）、SGS-ICS（瑞士）DNV（挪威）、BVQI（法国）、CCA（中国）、RWTRV（德国）、RINA S.P.A（意大利）、CCEA（中国）、CBNI（中国）等)担任，该成员团体负责日常秘书工作。与E-315有联系的国际组织、政府或非政府组织都可参与信用标准化工作。

#### 5 附则

本规则经E-315理事会通过后生效，解释权属E-315中央秘书处。E-315中央秘书处尊重大多数成员单位意见，必要时对本规则进行修改。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用管理员 [ICA] 认证标准

### 第一章 总则

第一条 为了保证国际信用管理员[ICA]的专业能力，为社会提供专业、中立、公正的信用服务，促进社会诚信、降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315] 制定本标准。

第二条 国际信用管理员 [ICA] 的认证与管理适用本标准。

第三条 国际信用管理员 [ICA] 的认证与管理遵循公开、公正、独立的原则。

第四条 国际信用管理员 [ICA] 资格证书属社会类信用专业人员资格证书，它向社会证明：

1. 持证人遵守和具备本标准第二章规定的职业准则和职业道德；
2. 持证人具备本标准第三章规定的知识结构和能力；
3. 如果持证人违反本标准第二章规定的职业准则和职业道德，将得到本标准第六章规定的处罚。

### 第二章 职业准则与职业道德

第五条 国际信用管理员 [ICA] 从业时应保持中立、客观、公正。

第六条 国际信用管理员 [ICA] 从业时应严格、严密、谨慎。

第七条 国际信用管理员 [ICA] 从业时应诚实、信用、勤勉。

第八条 国际信用管理员 [ICA] 从业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益。

第九条 国际信用管理员[ICA] 在处理投诉建议信息时应遵循：原始性原则、全面性原则、易读性原则、快速性原则。

原始性原则，是指不能对信息做任何改动，不做任何曲解。

全面性原则，是指不截留任何信息。

易读性原则是指根据信息的类别、紧急程度进行科学分类，编制目录和清单，以便决策层阅读和存档。

快速性原则，是指要快速的将信息传递给决策层。

### 第三章 知识结构与能力

第十条 国际信用管理员 [ICA] 必须具备的信用知识：

1. 信用基础知识；
2. E-315:9000 国际信用管理体系；
3. 降低和防范止信用风险的方法；
4. 欠账追收方法；
5. 信用争议处理方法；
6. 信用调查、分析方法与技巧；
7. 树立信用的方法。

第十一条 国际信用管理员 [ICA] 必须具备的能力：

1. 较强的调查、访问、沟通、综合、分析能力；
2. 较强的学习能力。

#### 第四章 认证考试

第十二条 国际信用管理员[ICA]的认证考试，由授权组织负责。申请人考试前可以自愿参加社会机构举办的各类培训，但是参加培训不是报名的必要条件。

第十三条 命题原则。所有试题测试的重点依据第二章 第三章的要求进行。

第十四条 考试合格的，由授权组织颁发国际信用管理员 [ICA] 资格证书。

#### 第五章 执业登记、继续教育

第十五条 具备国际信用管理员[ICA]资格的信用执业人员，连续从事信用工作满一年后，应向授权组织申请执业登记，取得执业证书。变更工作单位时须进行变更登记。

取得执业证书后信用专业人员自然成为授权组织会员。

授权组织对执业证书按年度进行检验。

从事信用工作，包括在信用机构从业或在非信用机构的信用部门从事信用业务。

信用机构是指从事信用调查、信用认证、信用评价、信用监督等信用业务的单位。

第十六条 国际信用管理员[ICA]应加强学习，及时、主动更新信用等知识以适应工作需要。授权组织根据需要对国际信用管理员[ICA]进行继续教育，国际信用管理员[ICA]应参加继续教育培训或自习相关课程，并参加继续教育测验，不参加继续教育测验或在测验中不及格的，取消执业证书。

#### 第六章 处罚

第十七条 国际信用管理员[ICA]违反本标准第五、六、七条的，禁业一至五年，并予以公告；形成严重后果的，永久禁业，并予以公告。

第十八条 国际信用管理员 [ICA] 违反本标准第八条的，永久禁业，并予以公告。

第十九条 国际信用管理员[ICA]违反本标准第九条的，处于公告批评，形成不良后果的，禁业一至五年或永久禁业，并予以公告。

第二十条 未按规定进行从业登记、变更登记、年度检验、继续教育测验的国际信用管理员[ICA]，处于公告批评、限制从业、取消登记等处罚。

第二十一条 取得国际信用管理员[ICA]资格的人员应建立个人信用档案，并签订附加315条款的诚信承诺书，否则取消专业资格。

第二十二 授权组织对涉嫌违规的事情调查时，国际信用管理员[ICA]应积极配合，并如实提供相关资料，拒绝提供或不如实提供资料的，根据情节，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

第二十三条 对国际信用管理员[ICA]的处罚结果都应公开并记入黑名单，涉及个人隐私的，公开处罚结果时保留个人隐私部分。

#### 第七章 附则

第二十四条 本标准自公布之日起实施。

第二十五条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第二十六条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第二十七条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理体系

## 国际信用管理师 [ICM] 认证标准

### 第一章 总则

第一条 为了保证国际信用管理师[ICM]的专业能力，为社会提供专业、中立、公正的信用服务，促进社会 E-315:9000 国际信用管理、降低交易成本，国际信用标准化组织 [E-315] 制定本标准。

第二条 国际信用管理师 [ICM] 的认证与管理适用本标准。

第三条 国际信用管理师 [ICM] 的认证与管理遵循公开、公正、独立的原则。

第四条 国际信用管理师 [ICM] 资格证书属社会类信用专业人员资格证书，它向社会证明：

1. 持证人遵守和具备本标准第二章规定的职业准则和职业道德；
2. 持证人具备本标准第三章规定的知识结构和能力；
3. 如果持证人违反本标准第二章规定的职业准则和职业道德，将得到本标准第六章规定的处罚。

### 第二章 职业准则与职业道德

第五条 国际信用管理师 [ICM] 从业时应保持中立、客观、公正。

第六条 国际信用管理师 [ICM] 从业时应严格、严密、谨慎。

第七条 国际信用管理师 [ICM] 从业时应诚实、信用、勤勉。

第八条 国际信用管理师 [ICM] 从业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益。

第九条 国际信用管理师[ICM] 在处理投诉建议信息时应遵循：原始性原则、全面性原则、易读性原则、快速性原则。

原始性原则，是指不能对信息做任何改动，不做任何曲解。

全面性原则，是指不截留任何信息。

易读性原则是指根据信息的类别、紧急程度进行科学分类，编制目录和清单，以便决策层阅读和存档。

快速性原则，是指要快速的将信息传递给决策层。

### 第三章 知识结构与能力

第十条 国际信用管理师 [ICM] 必须具备的信用知识：

1. 信用基础知识；
2. E-315:9000 国际信用管理体系；
3. 降低和防范信用风险的方法；
4. 欠账追收方法；

5. 信用争议处理方法;
6. 信用调查、分析方法与技巧;
7. 树立信用的方法。

第十一条 国际信用管理师 [ICM] 必须具备的法律知识:

1. 熟悉法律基础知识;
2. 民法、商法知识。

第十二条 国际信用管理师 [ICM] 必须具备的经济学知识:

1. 经济学原理、会计学原理和通用会计准则;
2. 能够分析各类财务、会计报表及指标。

第十三条 国际信用管理师 [ICM] 必须具备的管理学知识:

1. 管理学基础常识;
2. 当前流行的管理方法与管理理论;
3. 信用制度建设或信用管理的方法;
4. 诚信文化建设方法。

第十四条 国际信用管理师 [ICM] 必须具备的能力:

1. 较强的调查、访问、沟通、综合、分析能力;
2. 较强的学习能力。

#### 第四章 认证考试

第十五条 具备两年以上大学学习经历的人均可申请参加国际信用管理师 [ICM] 认证考试。

第十六条 国际信用管理师 [ICM] 的认证考试, 由授权组织负责。申请人考试前可以自愿参加社会机构举办的各类培训, 但是参加培训不是报名的必要条件。

第十七条 命题原则。所有试题测试的重点依据第二章 第三章的要求进行。

第十八条 考试合格的, 由授权组织颁发国际信用管理师 [ICM] 资格证书。

#### 第五章 执业登记、继续教育

第十九条 具备国际信用管理师 [ICM] 资格的信用执业人员, 连续从事信用工作满一年后, 应向授权组织申请执业登记, 取得执业证书。变更工作单位时须进行变更登记。

取得执业证书后信用专业人员自然成为授权组织会员。

授权组织对执业证书按年度进行检验。

从事信用工作, 包括在信用机构从业或在非信用机构的信用部门从事信用业务。

信用机构是指从事信用调查、信用认证、信用评价、信用管理等信用业务的单位。

第二十条 国际信用管理师 [ICM] 应加强学习, 及时、主动更新信用等知识以适应工作需要。授权组织根据需要对国际信用管理师 [ICM] 进行继续教育, 国际信用管理师 [ICM] 应参加继续教育培训或自习相关课程, 并参加继续教育测验, 不参加继续教育测验或在测验中不及格的, 取消执业证书。



## 第六章 处罚

第二十一条 国际信用管理师[ICM]违反本标准第五、六、七条的，禁业一至五年，并予以公告；形成严重后果的，永久禁业，并予以公告。

第二十二条 国际信用管理师 [ICM] 违反本标准第八条的，永久禁业，并予以公告。

第二十三条 国际信用管理师[ICM]违反本标准第九条的，处于公告批评，形成不良后果的，禁业一至五年或永久禁业，并予以公告。

第二十四条 未按规定进行从业登记、变更登记、年度检验、继续教育测验的国际信用管理师[ICM]，处于公告批评、限制从业、取消登记等处罚。

第二十五条 取得国际信用管理师[ICM]资格的人员应建立个人信用档案，并签订附加315条款的诚信承诺书，否则取消专业资格。

第二十六条 授权组织对涉嫌违规的事情调查时，国际信用管理师[ICM]应积极配合，并如实提供相关资料，拒绝提供或不如实提供资料的，根据情节，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

第二十七条 对国际信用管理师[ICM]的处罚结果都应公开并记入黑名单，涉及个人隐私的，公开处罚结果时保留个人隐私部分。

## 第七章 附则

第二十八条 本标准自公布之日起实施。

第二十九条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第三十条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第三十一条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。

# E-315:9000 国际信用管理国际信用管理体系 国际注册信用师 [ICCA] 认证标准

## 第一章 总则

第一条 为了保证国际注册信用师[ICCA]的执业水准，为社会提供专业、中立、公正的信用服务，提高信用服务水平，促进世界各国信用体系建设，促进社会诚信、降低交易成本，国际信用标准化组织[E-315]制定本标准。

第二条 国际注册信用师 [ICCA] 的认证与管理适用本标准。

第三条 国际注册信用师 [ICCA] 的认证与管理遵循公开、公正、独立的原则。

第四条 国际注册信用师 [ICCA] 资格证书属社会类信用专业人员资格证书，它向社会证明：

1. 持证人遵守和具备本标准第二章规定的职业准则和职业道德；
2. 持证人具备本标准第三章规定的知识结构和能力；
3. 如果持证人违反本标准第二章规定的职业准则和职业道德，将得到本标准第七章规定的处罚。

## 第二章 职业准则与职业道德

第五条 国际注册信用师 [ICCA] 执业时应保持中立、客观、公正。

第六条 国际注册信用师 [ICCA] 执业时应严格、严密、谨慎。

第七条 国际注册信用师 [ICCA] 执业时应诚实、信用、勤勉。

第八条 国际注册信用师 [ICCA] 执业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益。

第九条 国际注册信用师[ICCA] 在处理投诉建议信息时应遵循原始性原则、全面性原则、易读性原则、快速性原则。

原始性原则，是指不能对信息做任何改动，不做任何曲解。

全面性原则，是指不截留任何信息。

易读性原则是指根据信息的类别、紧急程度进行科学分类，编制目录和清单，以便决策层阅读和存档。

快速性原则，是指要快速的将信息传递给决策层。

## 第三章 知识结构与能力

第十条 国际注册信用师 [ICCA] 必须具备的信用知识：

1. 信用基础知识；
2. E-315:9000 国际信用管理体系；
3. 降低和防范信用风险的方法；
4. 欠账追收方法；
5. 信用争议处理方法；

6. 信用调查、分析的方法与技巧;
7. 提高信用度的方法。

第十一条 国际注册信用师 [ICCA] 必须具备的法律知识:

1. 较深的法律基础知识;
2. 了解国际法的渊源;
3. 熟练掌握至少一个国家的法律;
4. 了解国际通行的法律原则。

第十二条 国际注册信用师 [ICCA] 必须具备的经济学知识:

1. 经济学原理、会计学原理和通用会计准则;
2. 了解常用的统计分析方法;
3. 能够分析各类财务、会计报表及指标。

第十三条 国际注册信用师 [ICCA] 必须具备的管理学知识:

1. 管理学基础常识;
2. 当前流行的管理方法与管理理论;
3. 信用制度建设或信用管理的方法;
4. 诚信文化建设方法;
5. 市场营销学及其它的经济学基础知识;
6. 熟悉一定的心理学知识。

第十四条 国际注册信用师 [ICCA] 必须具备的能力:

1. 较强的调查、访问、沟通、综合、分析能力;
2. 较强的学习能力。

#### 第四章 认证考试

第十五条 具备两年以上大学学习经历的人均可申请参加国际注册信用师 [ICCA] 认证考试。

第十六条 具备经济学类、法学类、管理学类专业本科以上学历的人员, 可以申请免试相对应科目 (经济学基础试题、法学基础试题、管理学基础试题), 是否准予免试, 由授权组织根据申请者的大学课程与当年考试教材确定。

第十七条 国际注册信用师 [ICCA] 考试由授权组织负责。申请人考试前可以自愿参加社会机构举办的各类培训, 但是参加培训不是报名的必要条件。

第十八条 命题原则。所有试题测试的重点依据第二章 第三章的要求进行, 其中经济学基础试题、法学基础试题、管理学基础试题按同类专业大学本科水平进行测试。

第十九条 考试实行单科通过制, 共分四科考题 (信用知识与能力试题、经济学基础试题、法学基础试题、管理学基础试题), 通过分数线根据当年命题情况确定, 五年内全部通过四科考试, 取得国际注册信用师 [ICCA] 资格证书。

#### 第五章 注册

第二十条 具备国际注册信用师 [ICCA] 资格的信用从业人员执业时, 应通过所在信用机构向授权组织进行实习注册, 注册后, 授权组织颁发实习证书。实习期满一年后, 经所在信用机构考核合格, 向授权组织申请正式注册。正式注册后, 授权组织颁发执业证书, 并自然成为授权组织会员。

注：本标准所称信用机构是指专业从事信用评价、信用征集、信用调查等工作的立信、征信机构。

第二十一条 具备国际注册信用师[ICCA]资格的人员，在非信用机构的企事业单位、国家机关从事信用管理工作的，参照第十八条的程序进行注册，但是该类别的国际注册信用师不得以自己名义对社会出具信用报告。

第二十二条 不从事信用工作的具备国际注册信用师[ICCA]资格的人员，不能进行注册，但可以申请成为授权组织会员。

第二十三条 实习期内的国际注册信用师 [ICCA]，不得独立接受委托，也不得独立出具信用报告。

第二十四条 已经取得注册的国际注册信用师[ICCA]，因工作变更，不从事信用工作的，应申请注销注册。

第二十五条 国际注册信用师 [ICCA] 工作单位变更时，应变更注册。

## 第六章 年检与继续教育

第二十六条 国际注册信用师 [ICCA] 的执业证书按年度进行检验。

第二十七条 国际注册信用师[ICCA] 应加强学习，及时、主动更新信用等知识以适应工作需要。授权组织根据需要对国际注册信用师[ICCA] 进行继续教育，国际注册信用师[ICCA] 应参加继续教育培训或自习相关课程，并参加继续教育测验，不参加继续教育测验或在测验中不及格的，取消执业证书。

## 第七章 处罚

第二十八条 国际注册信用师[ICCA] 违反本标准第五、六、七条的，禁业一至五年，并予以公告；形成严重后果的，永久禁业，并予以公告。

第二十九条 国际注册信用师 [ICCA] 违反本标准第八条的，永久禁业，并予以公告。

第三十条 国际注册信用师[ICCA] 违反本标准第九条的，处于公告批评，形成不良后果的，禁业一至五年或永久禁业，并予以公告。

第三十一条 未按规定进行注册、变更注册、年度检验、继续教育测验的国际注册信用师[ICCA]，处以公告批评、限制执业、取消注册等处罚。

第三十二条 取得国际注册信用师[ICCA] 资格的人员应建立个人信用档案，并签订附加315 条款的诚信承诺书，否则取消专业资格。

第三十三条 授权组织对涉嫌违规的事情调查时，国际注册信用师[ICCA] 应积极配合，并如实提供相关资料，拒绝提供或不如实提供资料的，根据情节，处以公告批评、禁业一至五年、永久禁业，并予以公告。

第三十四条 对信用执业人员的处罚结果都应公开并记入黑名单，涉及个人隐私的，公开处罚结果时保留个人隐私部分。

## 第八章 附则

第三十五条 本标准自公布之日起实施。

第三十六条 本标准会被修订，使用本标准的各方应充分注意本标准的修订，并使用本标准的最新版本。

第三十七条 本标准涉及术语的定义见《E-315:9000 国际信用管理体系国际信用行业术语》。

第三十八条 本标准由国际信用标准化组织 [E-315] 或所在国秘书处负责解释。