

诚信帮

——ICE8000 信用知识入门

- 国际信用管理员[ICA]考试教材、ICE8000 标准入门书籍
- 版本号：12.8 起稿时间：2003-8-19 最新修订：2020-10-05
- 方邦鉴 著
- 世界信用组织[WCO]推荐书籍、免费赠阅、非卖品
- 谨以献给探寻与追求诚信价值观等人类普适价值观的各界人士



版权声明与良心誓言

任何人阅读、下载 或拥有本书，视同已阅知下述版权声明和作出下述良心誓言：

一、版权声明

1、本书版权属于世界信用组织[WCO]，已向社会公开。会员可以免费无限使用；非会员可在注明或声明出处的前提下免费用于学习、培训、研究、自用、转载、引用、改编、借鉴、参考、参照，但不得用于侵害世界信用组织[WCO]正当权益之目的、事项，更不得进行抄袭剽窃或变相抄袭剽窃。否则，我们将于侵权事实调查清楚后对侵权的单位、个人和相关人员进行联合曝光（向社会发布信用通缉令），并保留追究其法律责任的权利。请勿侵权、侵权必究。

2、本书在网站上可以公开免费下载，人们可以打印、复印，也可以向他人出售打印版和复印版。

3、请注意查看本书封面上的最新修订时间，请注意使用本书的最新版本。

二、作为本书的阅读人或拥有人，本人以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重宣誓如下：

- 1、本人保证遵守上述版权声明的要求；
- 2、本人保证不故意删除本良心誓言条款；
- 3、如果本人违反上述保证，愿意按照 ICE8000 国际信用标准体系承担责任。

目录

版权声明与良心誓言.....	2
前言.....	6
第一章 信用评价业的基本概念.....	8
1.1 信用与诚信.....	8
1.2 立信与征信.....	11
1.3 征信行业、信用评价业、金融行业.....	12
1.4 单位、地区、组织、人、已立信组织.....	13
1.5 法律与道德.....	15
1.6 失信责任与信用责任.....	18
1.7 失信收益与失信成本.....	20
1.8 道德风险与道德折磨.....	22
1.9 信用风险与失信风险.....	24
练习题.....	25
第二章 信用评价业与社会信用体系.....	29
2.1 信用评价业的起源与发展前景.....	29
2.2 信用评价业的社会价值、基本执业原则、显著特点.....	33
2.3 社会信用体系概念的界定.....	37
2.4 社会信用体系的基本框架与运行机制.....	42
2.5 ICE8000 国际信用标准体系简介.....	43
2.6 ICE8000 国际信用标准体系的设计原理.....	44
2.7 信用评价业产品图示.....	55
练习题.....	58
第三章 行为性质及责任或奖励归属鉴定.....	62
3.1 失信行为及责任归属鉴定.....	62
3.2 失信关联行为及责任归属鉴定.....	76
3.3 支恶行为及责任归属鉴定.....	80
3.4 违反道德良知底线行为及责任归属鉴定.....	82
3.5 违反社会责任底线行为及责任归属鉴定.....	85
3.6 诚信行为及奖励归属鉴定.....	86
3.7 诚信关联行为及奖励归属鉴定.....	89
3.8 支信行为及奖励归属鉴定.....	90
3.9 道德高尚行为及奖励归属鉴定.....	91
3.10 积极承担较高社会责任行为及奖励归属鉴定.....	92
练习题.....	92
第四章 降低失信风险的信用工具.....	95
4.1 CS条款.....	95
4.2 良心誓言条款.....	104
4.3 信用调查、尽职调查、信用分析、信用评估.....	109
4.4 信用担保、信用保理、信用保险.....	112
4.5 合同起草、信用评价与监督.....	113
4.6 债权、股权、知识产权与无形资产信用保护.....	117
4.7 诚信信函.....	120
4.8 要求对方成为世界信用组织[WCO]会员.....	121

4.9 诚信管理咨询.....	122
练习题.....	123
第五章 提高诚信度的信用工具.....	127
5.1 信用档案.....	127
5.2 踪迹信用记录登记.....	128
5.3 信息披露.....	129
5.4 信用评级.....	130
5.5 信用认证.....	132
5.6 诚信品质担保.....	133
5.7 广告信用评价与监督.....	134
5.8 信用修复.....	136
5.9 信用监督卡.....	140
5.10 诚信评级.....	141
5.11 世界信用组织[WCO]商品推荐与监管.....	144
5.12 诚信家族或诚信联盟.....	145
5.13 诚信管理评级.....	146
练习题.....	148
第六章 维护正当权益的信用工具.....	150
6.1 快捷投诉.....	150
6.2 内部投诉.....	151
6.3 公开投诉.....	152
6.4 信用预警.....	154
6.5 内部曝光.....	154
6.6 公开曝光.....	155
6.7 联合曝光（信用通缉令）.....	156
6.8 道德良知劝善.....	159
6.9 社会责任劝勉.....	160
6.10 信用争议调解.....	161
6.11 信用争议仲裁.....	163
6.12 信用争议审理.....	167
6.13 信用商账催收.....	169
6.14 信用督促.....	171
6.15 现场劝诫.....	173
练习题.....	173
第七章 进行赞扬或建议的信用工具.....	175
7.1 快捷表扬与快捷建议.....	175
7.2 正式建议.....	175
7.3 正式表扬.....	176
7.4 荣誉榜信息.....	177
7.5 国际诚信企业家推荐与评定.....	178
7.6 国际诚信专家推荐与评定.....	180
7.7 优秀诚信作品推荐与评定.....	182
7.8 优秀信用机构和从业人员推荐与评定.....	183
7.9 诚信贡献单位、个人、媒体、记者推荐与评定.....	186

7.10 诚信排名.....	188
练习题.....	188
第八章 世界信用组织[WCO]法人治理与会员监管.....	190
8.1 世界信用组织[WCO]简介、文化、法人治理图示.....	190
8.2 世界信用组织[WCO]会员类型、条件、权利、义务.....	196
8.3 世界信用组织[WCO]的决议类型、效力等级、创设.....	197
8.4 如何防范世界信用组织[WCO]权力异化.....	199
8.5 会议标准节选.....	202
8.6 国际信用执业人员简介.....	215
8.7 ICE8000 国际信用机构.....	219
8.8 对会员的监管.....	222
8.9 对非会员的监督.....	226
8.10 国际信用执业人员能力要求与培养.....	226
8.11 诚信管理学位与师资管理.....	234
练习题.....	235
第九章 ICE8000 国际信用标准体系的九大机制.....	242
9.1 信用惩罚机制.....	242
9.2 信用奖励机制.....	248
9.3 投诉建议表扬信息传递机制.....	251
9.4 争端解决机制.....	257
9.5 风险识别与防范机制.....	263
9.6 立信机制（诚信保证机制）.....	266
9.7 行业自律与同业监督机制.....	267
9.8 信用保护机制.....	270
9.9 道德促进机制.....	271
练习题.....	273
第十章 常用的计算机基本知识.....	276
10.1 windows常用操作.....	276
10.2 输入法的使用.....	278
10.3 网页浏览器的使用.....	278
10.4 QQ的使用.....	278
10.5 WORD的使用.....	279
10.6 电子邮件的使用.....	280
10.7 ICE8000 诚信管理软件的使用.....	280
10.8 搜索引擎的使用.....	281
练习题.....	282

前言

一、本书的编写

初，国际信用管理员[ICA]考试用书，与国际信用管理师[ICM]和国际注册信用师[ICCA]考试用书中的信用知识教材一致，都是《打造诚信单位——风险控制与诚信管理》，只是试题的难易程度不同。从2003年至2012年，该教材共修订了10个版本，内容越增越多，最后增加到A4纸1200多页。这对于国际信用管理员[ICA]学习而言，内容的广度与深度都已经超过了实际要求的范围。

2012年10月，世界信用组织[WCO]将国际信用管理员[ICA]考试权授权给ICE8000国际信用机构，因此，更加迫切需要一本难易适度的国际信用管理员[ICA]教材。同时，随着ICE8000体系的影响力的扩大，社会上关注ICE8000的人士越来越多，也迫切需要一本通俗易懂的入门书籍，满足人们了解ICE8000体系的需求。

因此，我们将《打造诚信单位——风险控制与诚信管理》拆分为三本书，分别是：《诚信帮——ICE8000信用知识入门》、《打造诚信单位——ICE8000诚信管理》、《ICE8000信用调查、分析、评级》。另外，ICE8000标准汇编内容不再保留，读者可以到网上查看标准。

报考国际信用管理员[ICA]的人士只需学习本书，报考国际信用管理师[ICM]和国际注册信用师[ICCA]的人士需要学习上述三本书和全部的ICE8000标准。

另外，为了帮助读者更好的学习本书，我们对本书录制了讲解视频。

因为是一本“通俗易懂的”专业书籍，所以本书取名为《诚信帮》，意思是帮助诚信者。本书尽量将一些不易懂的语言，更改为通俗语言。

二、学习本书的意义

学习本书，大达者：可以推动社会进步、增进人类福祉；中达者，可以出人头地、叱咤风云；小达者，可以福甲一方、子承父业。

三、本书的适用对象

- 1、拟了解ICE8000国际信用标准体系的人士；
- 2、各类有志之士，因为本书的内容将能帮助您实现理想；
- 3、拟参加国际信用管理员[ICA]考试的人士。

四、本书的学习方法

首先，建议将本书打印一下，在大学校园内的打印社或淘宝网上的打印社，打印非常便宜。在电脑上看，不但对眼睛不好，而且，不易理解。

其次，需要提醒的是，虽然，笔者尽量追求通俗易懂，但是，本书内容毕竟是专业知识，不是小说或电影等娱乐作品。所以，读者仍然需要具有耐心和刻苦精神方可达到学习的目的。

再次，需要重点提醒的是，由于本书知识与传统信用知识体系存在许多创新之处，还请读者先清空怀子，不要带着有色眼睛。

最后，笔者建议采用下面方法阅读本书：第一遍，浏览本书；第二遍，认真精读一遍阅读本书，力求做到理解；第三遍，认真看一遍讲解视频；第四遍，再通读一遍本书；第五遍，再通看一遍讲解视频。如想进一步了解ICE8000，通读全部ICE8000标准是必要的，虽然100多个ICE8000标准通读起来确实比较费力。

五、考试分值说明

考试内容	学习程度	一般分值
第一章 信用评价业的基本概念	了解	10
第二章 信用评价业与社会信用体系	了解	10
第三章 行为性质及责任或奖励归属鉴定	了解	10
第四章 降低失信风险的信用工具	了解	10
第五章 提高诚信度的信用工具	了解	10
第六章 维护正当权益的信用工具	了解	10
第七章 进行赞扬或建议的信用工具	了解	3
第八章 世界信用组织[WCO]法人治理与会员监管	了解	30
第九章 ICE8000国际信用标准体系的九大机制	了解	5
第十章 常用的计算机基本知识	了解	2

六、其它

高川翔、王信杰、贾舒岩三名信用师对本书思想形成有很大贡献。孙广智信用师为本书作了较多的校对工作。在此一并感谢。

最后，由于时间仓促，书中难免有一些错字、错句等瑕疵，还请读者见谅。本书的配套视频还较粗糙，只是聊胜于无，也请读者见谅。

第一章 信用评价业的基本概念

1.1 信用与诚信

信用一词可理解为狭义的信用和广义的信用。[狭义的信用]可以理解为还款能力、履约能力。比如：一个穷人到银行贷款时，被银行以信用度低为由拒绝。这个信用就是指[狭义的信用]。[广义的信用]即是诚信，一般可以理解为行为规范。该行为规范，同时属于法律规范、道德规范。一个人骗了别人，说这个人不讲信用，就是指[广义的信用]。

1.1.1 狭义的信用

狭义的信用，通俗的讲，就是：货币借贷、商品赊销、商品预付，属于经济学范畴，按主体不同，可以分为：国家信用、银行信用、商业信用和消费者信用。

国家信用，也称为主权信用，通俗的讲，就是国家向社会发行国债与偿还债务。

银行信用，通俗的讲，就是银行向社会借债与偿还债务。

商业信用，通俗的讲，就是工商企业主体在商业交往中，进行商品赊销与预付，商业票据开据与兑现。

消费者信用，通俗的讲，就是消费者以分期付款的方式购买消费品，或以信用卡购买消费品，然后按约定还清账款。

对于狭义的信用，可以理解为客观能力，这种能力包括两种：

第一种能力是还款能力，也可以延伸为履约能力。

第二种能力是借款能力或赊购能力，就是当事人有能力获得借款或赊购别人的商品。这种能力越强，他的借款成本或赊购成本越低，所以，有时也用借款成本反向解读信用能力。比如：希腊的国债利率上升为8%，意味着其借款成本增加，借款能力下降，信用下降。

上述第一种能力是第二种能力的基础，也可以将第二种能力理解为第一种能

力的派生能力。

2007年，美国发生次级贷款危机（次贷危机，很多次级贷款人无法按期还贷，并因此产生了连锁效应），一些专家、学者也表述该危机是一种信用危机，也有文章指出美国次贷危机引发全球信用危机。在这里所称的“信用危机”，可以理解为“市场相关主体发生了还款能力的危机”，属于狭义的信用。

当前，西方信用知识研究的对象大多都是狭义的信用。我们也称之为西方传统信用知识。为什么西方信用知识研究的对象集中在狭义的信用呢？这是由其社会环境决定的。第一，西方国家信用评价业发达，信用信息传播较快使得失信成本较高；第二，具有独立地位的法院能够坚守正义的底线；第三，现代宗教文明的与时俱进为社会提供了坚实的道德良知基础。这三大因素构建的社会环境，使得人们主动或被动具有还款的意愿，进而使得，对主体的还款意愿分析变得不再重要，人们开始把精力主要用在社会主体的还款能力的分析上。后来，基于上述客观实际，西方信用知识的专家学者，在其著述中渐渐忽略还款意愿的分析，渐渐开始在假定人们具有还款意愿前提下，研究信用知识。

对于狭义的信用，西方传统信用知识已经发展到相当高级的阶段，早已开始大量应用高等数学工具和计算机技术，通过信用记录的模式化，分析主体的还款能力。这也是西方很多信用专业人员，具有理科学历背景的原因。

狭义的信用属于经济学范畴，又加上其与财政、金融学科知识联系紧密，所以西方的大学，也大都将信用知识学科放在经济学院（系）当中。这种情况，在中国也得到效仿，国内少数几个率先设置信用专业的大学，大都是设在经济学院（系）当中。

由于西方信用知识研究的对象集中在狭义的信用，专业人才也集中在狭义的信用领域，使得有关广义信用的著述较少。

1.1.2 广义的信用与诚信

广义的信用，即我们经常所讲的“诚信”，换言之，诚信，即是广义的信用。

诚信是一种处理各类社会关系的行为规范，它要求人们善意地处理各类社会关系，积极遵守人类普适价值原则。比如：“诚实无欺”、“讲信用”、“守信

誉”、“信赖保护”。诚信，也可以理解为一种行为标准、一种价值观。

一些专家学者从伦理的角度分析，认为“诚信”是一个道德范畴，这无疑是正确的，但并不全面。因为“诚信原则”已成为世界上几乎所有国家法律所接受的基本原则，成为民法及其它法律的一个通用原则，也被人们称之为“帝王”条款，违反该原则的法律行为也当然被认定为无效法律行为或可撤销的法律行为，所以说“诚信”同时也是一个法律范畴。

如：《中华人民共和国民法通则》第四条：民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。与此原则相对应，该法第五十八条第三款规定：下列民事行为无效：(三)一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下所为的。

《合同法》和《公司法》也有类似的规定。

上述法律条款说明：诚信不仅是一个道德规范，而且是一个法律规范。

诚信原则不但体现在民商法领域，而且也体现在行政法与刑事法领域，比如：诱供与诱犯都是非法的。

因某一个行业假冒伪劣、坑蒙拐骗等失信行为泛滥，媒体上称该行业发生了“信用危机”或“信用丧失”，如：重庆火锅出现用工业腊作底料的事件被曝光后，该行业“信用丧失”的情况被揭露，继而该行业出现了“信用危机”(一段时间内，人们因不信任该行业而减少了购买行为)。在这里，“信用危机”或“信用丧失”表达的意思是“诚信危机”或“诚信丧失”，应将这里的“信用”理解为广义的信用。行为人假冒伪劣、坑蒙拐骗的行为，既违反了道德，也违反了法律。

认识到诚信同时属于法律规范，对人们有着重要意义，可以使人们树立这样的信念：只要是失信行为，不但是不道德的，不但应受到道德谴责，而且大多都是违法的(它违反了法律的帝王条款诚信原则)，还应受到法律的制裁。当然，我们也要同时注意，追究失信行为的法律责任，受法律环境等因素的制约。客观上，也存在一些不良的法律条款，直接违反了诚信原则这一帝王条款。但是，只要越来越多的人树立诚信至上的信念和价值观，违反诚信原则的法条或行为会越来越

1.1.3 广义的信用与狭义的信用

[广义的信用]，一般可以理解为行为规范。该行为规范，同时属于法律规范、道德规范。

如果将[狭义的信用]理解为还款能力、履约能力，[广义的信用]可以理解为还款意愿、履约意愿，加上：还款能力、履约能力。

ICE8000体系同时研究[广义的信用]和[狭义的信用]，在[狭义的信用]方面，ICE8000体系在传统信用知识上加上一些创新元素。在[广义的信用]方面，ICE8000体系重点关注还款意愿、履约意愿，通过科学的程序判别该意愿是否真实存在和是否善良。

1.2 立信与征信

按照委托人的目的不同，信用产品（注：为便于表述，我们将信用业务、服务称为产品）可以分为立信产品与征信产品。

1.2.1 立信

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信用情况进行信用调查和评价的行为总和。

1.2.2 征信

征信是指一个组织为了降低失信风险，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。

1.2.3 立信与征信的区别

立信与征信的区别在于：

一、二者的委托目的不同。前者委托的目的是树立自身可信度和提高管理水平，后者委托的目的是为了降低失信风险。

二、信用工作的对象不同。前者信用工作的对象是委托人自身；后者信用工作的对象是委托人的客户或合作伙伴。

三、信用服务的重点不同。前者信用服务的重点是信用评价，后者信用服务的重点是信用调查。

不过，需要指出的，关于立信与征信的分类只是概念性的，并不是绝对的，因为立信业务中包括有征信的元素；征信业务中也包含有立信的元素。

1.3 征信行业、信用评价业、金融行业

1.3.1 征信行业

征信行业是指从事信用信息征集、加工、整理的行业。国内很多资料上，使用征信行业、征信机构的概念。但是，由于征信行业不能涵盖立信业务和立信机构，所以，现在人们开始使用信用评价行业的概念。

1.3.2 信用评价行业、信用评价业

信用评价行业，简称：信用评价业，世界信用组织[WCO]将信用评价行业定义为：因反骗的社会需求而诞生，以反骗为天职，专门从事信用信息征集、信用评价及相关服务的行业。

这个定义可以同时涵盖征信业务和立信业务，又能表明信用评价业的产生原因与社会价值。

1.3.3 金融行业

由于[信用社]的存在和其它一原因，人们总是将信用评价业误认为金融行业，或将信用评价业误认为金融行业的附属分支。其实不然，金融行业是从事资金融通的行业，主要为人们提供货币服务，靠货币的时空转移（贷款、汇款）获得收

益。

信用评价业主要为人们提供信息及咨询服务，实质上属于智慧服务业，为社会提供的是智慧服务。

1.4 单位、地区、组织、人、已立信组织

为了便于表述，《ICE8000 国际信用评价业术语》(www.ice8000.org/gc/55.htm)中，对单位、个人、地区、组织、人等常用术语作出了约定。本书中，也将会用到这些术语。需要注意的是：术语意思与字词的通常意思不太一样。专业术语产生的原因就是：字词的通常意思无法精确表达特定专业含义。

1.4.1 个人

指自然人。

1.4.2 单位

a) 单位指企业单位、事业单位、国家机关、社会团体等，无论其是否具有法人资格，也无论其是否获得登记注册。

b) 法人(单位)

指具有法人资格的单位。

c) 非法人(单位)

指不具有法人资格的单位。

d) 实体单位

是指各类依法登记的法人、法人分支机构、其它非法人机构。

e) 虚拟单位

是指实体单位或个人依法举办并以其独立的单位名称活动，但依法无须进行登记注册的单位。

1.4.3地区

是指一个国家、一个因某种历史原因而独立管理的区域或一个国家内部相对独立管理的行政区域。

1.4.4组织

- a)特指单位。
- b)泛指单位、个人、地区。

1.4.5人

- a)特指个人。
- b)泛指单位、个人、地区。

1.4.6 已立信个人

是指已通过ICE8000国际信用标准体系诚信认证及年度审核的个人，包括：诚信承诺星个人、诚信希望星个人、诚信启明星个人、诚信光明星个人。

1.4.7已立信单位

是指已通过ICE8000国际信用标准体系诚信认证及年度审核的单位，包括：诚信承诺星单位、诚信希望星单位、诚信启明星单位、诚信光明星单位。

1.4.8已立信地区

是指已通过ICE8000国际信用标准体系诚信认证及年度审核的地区，包括：诚信承诺星地区、诚信希望星地区、诚信启明星地区、诚信光明星地区。

1.4.9已立信组织、世界信用组织[WCO]会员

包括已立信个人、已立信单位、已立信地区。ICE8000信用机构因为同时属于已立信单位，所以，也属于已立信组织。由于通过诚信认证后需成为世界信用

组织[WCO]会员、且成为世界信用组织[WCO]会员需先通过诚信认证，所以，世界信用组织[WCO]会员与[已立信组织]是相等的概念。

1.4.10未立信组织

是指[已立信组织]以外的单位、个人或地区。

1.5 法律与道德

为了更好的理解诚信这一行为标准，有必要论述一下法律与道德。

1.5.1 法律的定义

法律是一种行为规范，但是，不同的思想体系会有不同的定义。

一、马列主义关于法律的定义

马列主义观点认为，国家是阶级矛盾不可调和的产物，是阶级专政的工具。法律是国家意志的体现，也是阶级专政的工具。

二、现代西方社会关于法律的定义

现代西方社会关于法律的定义一般有：

1、国家是公民用契约组成的服务组织，公民通过契约将自己的一部分权利让渡出来，让国家行使该权利，以满足公共服务的需要。这一契约，就是宪法。如果宪法都属于契约，其它法律也可视为不同形式的契约。

2、在英美法系中，由于不以条文法为主，所以他们又认为：法律是上帝的旨意、是自然之法则。

三、笔者关于法律的定义

如果从正义的角度上讲，笔者认为：法律是正义与非正义力量之间博弈的体现与结果。法律是追求正义的，但并不总是代表正义。法律是神圣的，这句话也只对了一半。代表正义的法律是神圣的。对于不能代表正义的法律，它的表面是神圣的，实际很难会被人们自觉遵守和在人们内心对其产生神圣感。

1.5.2 世界两大法律体系的形成与特点

一、英美法系（普通法系）的形成与特点

1、英美法系的形成

英美法系又称普通法系、英国法系或判例法系，是以英国普通法为基础建立起来的世界性法律体系，与大陆法系并称为世界两大法系。它是伴随着英国的对外殖民扩张而逐渐形成的。到19世纪，英国成为名副其实的“日不落帝国”时，英美法系也最终形成了。

2、英美法系的主要特点

(1) 以判例为主要法律渊源。判例是指以前发生的类似案件的判决。

(2) 法官对法律的发展所起的作用举足轻重。判例法是在法官的长期审判实践中逐渐创造出来的，法官的判决本身具有立法的意义，普通法系素有“法官造法”之称。

(3) 当事人有权选择陪审团裁决案件。陪审团由普通公民组成，依据常识裁决案件。陪审团有权将一些制定法的条款失效，也就是说：陪审团依据常识判案，不会拘泥具体的法律条款。这使得律师作用很大，需要律师在辩论中说明陪审团。

3、英美法系的主要优点

(1) 法律可以与时俱进，不会因为法条的过时，而束缚人类的发展。

(2) 由于条框较少，有利于创新。

(3) 有利于保障人权。

二、大陆法系的形成和特点

1、大陆法系的形成

大陆法系，又称民法法系、罗马法系、罗马—日耳曼法系。它是以罗马法为基础而发展起来的法律的总称。它首先产生在欧洲大陆，后扩大到拉丁族和日耳曼族各国。

2、大陆法系的主要特点

(1) 以制定法为主要法律渊源，判例对法院审判无拘束力。制定法也可称为条文法，是由立法机关制定的明确的条文。

(2) 法官依据现有法律条文裁决案件。

(3) 当事人无权选择陪审团裁决案件。

3、大陆法系的主要优点

(1) 法律条文明确、具体，有利于社会稳定。

(2) 便于行动的统一和集中，有利于国家管理机构。

三、两大法系的相互学习

1、普通法系国家的成文法，越来越多。议会经常使用立法权通过一些法律。这些法律对公众起到直接指引和规范作用。

2、大陆法系国家也开始借鉴普通法系的优点，尤其是日本，2004年5月28日，公布了《关于裁判员参加刑事审判的法律》（简称《裁判员法》），在刑事审判领域全面引入美国的大陪审团制度。

1.5.3 道德与道德良知

和法律一样，道德也是一种行为规范。社会文明离不开法律，更离不开道德良知。尤其是在恶法充斥的时空，道德良知更是社会文明的基础。

在英美法系，因不以条文法为主，由陪审团或法官判定是非，所以，道德和法律的界限并不明朗，道德一直作为法的重要渊源，道德随时会被陪审团或法官作为判案的依据。

在大陆法系中，道德与法律的界限较为明朗，当某一个道德要求被立法机关制定为法律要求时，该道德要求也就变成了法律要求。法律靠国家强制力为保障，道德以人们自身的道德良知为保障。大陆法系当然也出现一些案例，将道德直接作为判案的依据。下面，我们举一个大陆法系国家将道德良知作为法律的补充的知名案例。

德国的柏林墙倒塌前，守墙卫兵因格亨里奇由于射杀一位企图翻墙而过的东德青年而在1992年2月受到审判。亨里奇和他的律师都辩称卫兵的行为仅仅是执行命令，罪不在己。然而，主审法官西奥多-赛德尔却认为：“作为警察，不执行上级命令是有罪的，但打不准是无罪的。作为一个心智健全的人，此时此刻，你

有把枪口抬高一厘米的主权，这是你应当主动承担的心义务。这个世界，在法律之外还有良知。当法律和良知冲突时，良知是最高行为准则，而不是法律。尊重生命，是一个放之四海而皆准的原则。”最终，卫兵亨里奇因蓄意射杀被判处三年半有期徒刑，且不予假释。亨里奇案作为“最高良知准则”的案例广为传扬，“抬高一厘米”的主权成了人类面对恶政时应主动承担的心义务。

道德的内容也无限纷杂，包罗万象。而且，不同的时间和不同空间，道德是不同的。以前认为男人留长发是不道德的，现在并不这样认为。在中东，妇女如果在公众场合露出了皮肤，则认为是不道德的。

道德总是披上正义的外衣，但并不是所有道德都是正义的。代表正义的道德，可以称为道德良知。ICE8000体系，作为人类普适的行为标准，它必须为道德良知做一个普适的定义。下面是ICE8000体系有关道德的定义。

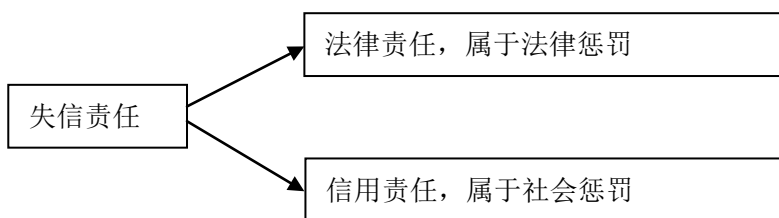
一、人类的道德良知，是人类主观上对[人类普适价值]的追求与维护。在不同的时间和空间，除了正确的道德是非判断之外，有道德良知的有时被误认为是不道德的，不道德的有时会被误认为有道德的。人们不应以[行为人成败]作为道德是非的标准，也不应以[法律或国家力量或风俗习惯或人数多少]作为道德是非的标准，而应以[行为人是否违反人类普适价值]作为道德是非的标准。

二、无论法律和制度多么完善，它只是向完美无限靠近，却永远无法达到完美。客观上法律和制度总会存在瑕疵。[人类的道德良知]会弥补法律和制度的瑕疵，增进人类的福祉。

三、人类普适价值，是指人类不分时间、空间、种族、信仰等因素而普遍适用的价值原则，如：人的基本权利至上原则、人的发展机会均等原则、奖善惩恶与奖功罚过原则、诚信原则、利益分配与争端处理的公平、公正、公开原则等。理解这一定义，关键是理解什么是人类普适价值。

1.6 失信责任与信用责任

1.6.1 失信责任术语约定



根据《ICE8000国际信用标准体系失信行为及责任归属鉴定标准》规定：

失信责任，即失信行为的责任，是指失信行为人为其失信行为应当承担的责任，包括法律责任和信用责任。

法律责任是指行为人为其失信行为所应承担的法律制裁，包括民事责任、行政责任、刑事责任，该责任因当事人及国家部门的有效控诉得以承担，属于法律惩罚。

信用责任是指行为人为其失信行为所应承担的名誉损失、机遇损失与心理代价，该责任因信用信息的真实传播而得以承担，属于社会惩罚。

1.6.2 法律责任的归属

失信责任中的法律责任由行为人依法承担，行为人为单位的，法律责任一般由单位承担，在法定情况下，该法律责任也可由法定代表人及相关过错人员共同或单独承担；行为人为个人的，法律责任一般由其本人或相关过错人员承担。

法律责任的归属原则一般包括过错原则、公平原则等。法律责任如何归属，不是本书讨论的问题，可阅读笔者编写的《法律基础知识》或其它法律书籍。

1.6.3 信用责任的归属原则

一、过错原则

过错原则是指按过错承担责任，即：行为人有过错的，对其行为承担信用责任，否则不承担信用责任。

过错指的是指主观过错，主观过错分为主观过失和主观故意。

过失又分为疏忽大意的过失和过于自信的过失。

故意也分为直接故意和间接故意，直接故意是指希望而且积极的追求失信行为的发生；间接故意是指明知或理应知道失信行为的发生，但听任该行为的发生。

如ICE8000标准中的下述规定，就是过错原则的体现：

失信责任中的信用责任，由对失信行为有过错的单位及个人承担。对失信行为有过错的人员，不得以职务行为为理由否定自身应承担的信用责任。

二、合法原则和合理原则

合法（原则）是指不违反法律的强制性规定；合理（原则）是指合乎情理。如ICE8000标准中的下述规定，就一定程度地体现了合法、合理原则：

未满十周岁的未成年人及其他依法没有民事行为能力的人员，不承担信用责任，如果失信行为是在他人的教唆下从事的，由教唆者承担信用责任。超过十周岁但未满十八周岁的自然人或其他依法为限制民事行为能力的人员，对与其年龄、智力相适应的行为承担信用责任。

三、责任到人原则和责权对称（责权适应）原则

单位失信时，其信用责任由单位、单位高层人员和对该失信行为有过错的工作人员承担。对失信行为有过错的工作人员，不得以职务行为为理由否定自身应承担的信用责任。只有责任到人，才能防范失信者以单位为壳骗人。

按照权责对称原则，失信责任单位员工权力越大，信用责任越大。

1.7 失信收益与失信成本

1.7.1 术语约定

一、失信收益是指行为人因其失信行为而获得的收益。

二、失信成本是指行为人为其失信行为付出的事前、事中、事后物质代价与精神代价的总和。

如下图表：

1、事前成本	2、事中成本	3、事后成本
在失信行为的准备阶段 付出的代价	在失信行为的实施 阶段付出的代价	失信行为完成后，为掩蔽失信 行为付出的代价或者承担的失

		信责任
物质代价	物质代价	物质代价
精神代价	精神代价	精神代价

三、机会成本，是一个经济学术语，某种东西的机会成本是为了得到它而放弃的东西。

四、失信机会成本，指因从事某一种失信行为而放弃的另一种行为的收益。比如：一个人面临两种选择，一是和张三合作卖假药获得 10000 元收益；二是和李四合作卖真服装可获得 12000 元收益，那么 12000 元收益就是这个人张三合作卖假药的失信机会成本。

1.7.2 失信成本的影响因素

一、法律制度和法律制度的执行情况，对失信行为事前、事中、事后成本中的物质代价都有影响，但应当注意的是：如果法律制度过分地增加了失信行为事前和事中的成本，很可能会损害公众的自由或发展效率。所以，法律制度应重点提高失信行为的事后成本，让失信者为掩蔽其失信行为付出的更多代价或者承担更多的失信责任，而不是重点关注于提高失信行为的事前和事中成本。

比如：我国以前实行公司注册资本验资的法律制度，使得骗子在开设公司时，需要支付较多的成本，确实增加了失信行为的事前或事中成本，但是，同时也提高了人们的创业门槛，一定程度地损害了人们创业的自由和经济发展效率。

二、人们对失信风险的防范意识和防范能力，对失信行为事前、事中成本中的物质代价有着重要影响。人们防范意识和防范能力越强，失信行为需要付出的物质代价越高。

三、失信行为责任人的受教育程度和宗教信仰，对失信行为事前、事中、事后成本中的精神代价有着重要的影响，一个人受教育程度越高或其宗教信仰越高尚，他在失信行为的实施前后及实施过程中，受到的良心自我折磨越大。

四、社会信用体系的运行效率，对失信行为的事前、事中、事后物质代价与精神代价都有着重要的影响。

五、失信行为受侵害人的价值观与性格，会一定程度上影响其追究失信行为人责任的决心，也会影响着失信行为事后成本中的精神和物质代价。如下图表：

1	2	3	4	5
法律制度和法律制度的执行情况	人们对失信风险的防范意识和防范能力	失信行为责任人的受教育程度和宗教信仰	社会信用体系的运行效率	失信行为受害人的价值观与性格
事前 物质代价	事前 物质代价	事前 精神代价	事前 物质、精神代价	
事中 物质代价	事中 物质代价	事中 精神代价	事中 物质、精神代价	
事后物质代价		事后 精神代价	事后物质、精神代价	事后 物质代价

1.7.3 失信机会成本的影响因素

一般来讲，失信机会成本受以下因素影响。

一、行为人的受教育程度。行为人受教育程度越高，人生机会往往越多，从事失信行为的机会成本就越高。这也是学历越高的人，往往诚信意愿越强的原因。

二、社会的自由度。公权力对民众的干预越少，社会越自由，人们攀登社会阶梯的机会越多，人们从事失信行为的机会成本越高。在追求“机会均等”的国家或地区，其社会诚信度往往比没有平等机会的地方高。

比如：假设一个人有能力卖假服装，也有能力开办信用公司，也有能力开一家书店，如果卖假服装他一年可获利 5 万元，开办一家信用公司，他可以获利 6 万元，开一家书店，他可获利 3 万元，那么，他从事卖假服装这一失信行为的失信机会成本为 6 万元。但是，如果国家禁止他开办信用公司，那么，他的失信机会成本就下降为 3 万元。

三、其它一些因素也会影响一个人失信机会成本，如：相貌、性格、社会道德水平等。

1.8 道德风险与道德折磨

1.8.1 道德风险

道德风险是管理学和经济学中常用的一个概念，它是指组织（指单位或个人，下同）违反道德而给他人或社会带来利益损失的可能性。道德风险往往因信息不对称、奖惩不对称、权责不对称而产生。

比如：张三委托李四去买10吨面粉，他按每吨2000元的价格给李四货款，因为张三不了解面粉的质量和价格情况，所以，李四买面粉时，他可以违反道德故意买1800元/吨的劣质面粉，而让商家按2000元/吨开发票。如果李四违反道德，就会获得2000元的不正收益。2000元，对于张三就属于道德风险。因为委托人和受托人对于面粉价格和质量信息的不对称性，为委托人带来了道德风险。

再如：美国华尔街的投资经纪人，向客户推荐购买一个金融衍生品，客户购买后如果该金融衍生品升值了，该经纪人可以获得很高的佣金奖励，如果该金融衍生品亏损了，经纪人也不受损失或受到较少的损失。在这种交易条件下，投资经纪人可以违反道德向客户推荐尽量多的金融衍生品，以追求获得高额的佣金奖励，事实上，当很多投资经纪人都这样做时，他们都不再关注金融衍生品本身的价值，都鼓动客户疯狂的购买金融衍生品，金融衍生品被拉高，泡沫形成。泡沫破灭后，就形成了2008国际金融危机。因为对经纪人存在奖惩不对称的情况，所以为投资人带来道德风险。

还如：我国的一些单位，一些领导有权但没有责任；一些领导有责任但没有权利。这就是一种权责不对称。所以，这些具有权责不对称情况的单位，事故屡屡发生。

1.8.2 道德折磨

道德折磨，是世界信用组织[WCO]在诚信管理中提出的一个新概念，它是因道德风险而产生的（是遵守道德而放弃不当利益、还是违反道德而获取不当利益的）心理冲突。

人们都有一个道德标准（无论标准高低与否，人们都有追求正义的本性）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痛苦，世界信用组织[WCO]将这种心理冲突称之为道德折磨，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。

一个人面临道德折磨，如果他选择遵守道德，则使得他面对可得利益而不甘心，如果他发现有其他人获得了这种利益，他会更加感到心理不平衡；如果他选择放弃道德而获得非法（或不当）利益，他会有因负罪感或恐惧感带来的不安，这种不安加剧后，他会变得麻木和空虚，没有幸福感，他会追求刺激以获得幸福感，但只是表面上的幸福而没有实质的幸福感。另外，陷入道德折磨而选择非法（或不当）利益的人，为了增加安全感，还会希望并引导别人做出自己同样的选择，但这种作为又会再次与其道德标准发生冲突，在得到暂时安全感的同时，大大降低了成就感与幸福感。总之，当人们遭遇到道德折磨时，无论是选择恪守道德还是选择获得非法（或不当）利益，都会使人们心情痛苦或不安，影响幸福感和成就感。面对道德折磨，自我的道德标准越高，痛苦或不安感就越大。

还以道德风险中所述的张三委托李四买面粉为例，李四买面粉时，假定李四是一个有道德的人，李四面临一种两难选择的心理冲突：如果买2000元/吨的面粉，自己将失去2000元的利益；如果买1800元/吨的面粉，将违反自己的道德。

1.9 信用风险与失信风险

1.9.1 信用风险

信用风险是指债务人无力偿还到期债务而对债权人带来利益损失的可能性。很明显，在“信用风险”中的“信用”一词，是狭义的信用。

目前，国内外大部分著述中，提及或研究信用风险时，一般都是上述的定义或类似的定义。与之相关的概念还有国家信用风险、银行信用风险、商业信用风险、消费者信用风险。

1.9.2 失信风险

由于传统信用知识中的“信用风险”术语，是专指债务人无力偿还到期债务造成的债权人的债权损失风险，不能涵盖所有失信行为造成的风险，也不能涵盖失信行为对失信行为责任人本身带来的风险，所以，世界信用组织[WCO]启用了“失信风险”术语。

失信风险是指因行为人发生**失信行为**而给自己或他人带来利益损失或社会危害的可能性。失信风险可以理解为广义的信用风险。

由于失信行为是一个无限广泛的概念。所以，失信风险也是一个无限广泛的概念，可以包括人类面临所有的非自然风险。

举个例子说：一个公司发生了事故，导致了车间工人受伤。维护生产作业的安全性，是生产者的义务，公司或相关人没有履行好这个义务，造成了这个结果，就属于一种失信行为。在结果发生前，这就是失信风险。如果该公司制定了安全作业手册，工人没有遵守，工人违反了其义务，也属于失信行为，损害结果发生前也可以称之为失信风险。如果该公司未制定安全作业手册，根据该公司章程，公司总经理负责单位安全制度的拟定、董事会负责审核，那么总经理和董事会也属于未履行义务的失信行为，事故之前，这个风险也属于失信风险。当然，信用师将其解读为失信风险；工程师会解读为作业风险；ISO的咨询师会解读为质量风险；现在应《国家应急法》出现的一些安全预防师会解读为安全风险。

1.9.3 从信用角度解读组织面临的风险

组织面临的所有风险都可以合理地解读为失信风险。比如：可以将货运公司盗货的风险，解读为失信风险；可以将内部发生质量事故的风险，解读为失信风险。

将风险合理的解读为失信风险，可以帮助管理者从信用角度解读风险，有利于组织运用信用手段防范和控制风险。

本书介绍的部分信用工具可以帮助人们识别利益相关方的主观诚信意愿，从而达到识别和控制失信风险的目的；部分信用工具可以帮助人们识别利益相关方的客观履约能力，从而达到识别和控制失信风险的目的。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、《中华人民共和国合同法》第四十二条，当事人在订立合同过程中有下列情形之一，给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任：（ A ）

（一）假借订立合同，恶意进行磋商；

(二) 故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况;

(三) 有其他违背诚实信用原则的行为。

上述条款说明:

A、诚信属于法律规范, 在合同订立过程中违反诚信原则的合同当事人, 应当承担损害赔偿的法律责任;

B、合同订立时, 当事人可以隐瞒重要事实或提供虚假情况, 只要未给对方造成损失;

C、合同只要订立, 当事人无论采用何种方式;

D、合同订立后, 无论一方当事人是否采用了欺骗手段, 另一方当事人均不得要求变更合同。

2、下面有关广义的信用的论述, 正确的是: (C)

A、广义的信用是一个经济学规范, 多产生于货币借贷和商品赊销或预付当中;

B、广义的信用是指一个单位或个人还款或获得借款的能力;

C、广义的信用就是诚信, 它是处理各类社会关系的行为准则、价值准则;

D、广义的信用是指国家信用。

3、2006 年, 因红心鸭蛋中被检出有害物质, 发生了红心鸭蛋的全行业出现产品滞销的现象, 媒体称之为发生了信用危机, 这里所称的“信用”, 是指 B

A、狭义的信用, 因为红心鸭蛋的商户无法支付其借款, 产生了还款能力的危机;

B、广义的信用, 因为人们对红心鸭蛋的质量产生了不信任;

C、狭义的信用, 因为人们对红心鸭蛋的质量产生了不信任;

D、广义的信用, 因为红心鸭蛋的商户无法支付其借款。

二、多项选择题 (至少两个答案)

1、狭义的信用的信用可以理解为: ABCD

A、借款能力;

B、赊购能力;

C、还款能力;

D、履约能力。

2、《中华人民共和国合同法》第六十条规定：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

上述法律条款说明： ABD

- A、根据合同性质或交易习惯履行保密义务，属于诚信行为；
- B、当事人履行合同，也应当遵循诚信原则；
- C、当事人订立合同需要遵循诚信原则，但是，当事人履行合同，无须遵循诚信原则；
- D、如果合同一方的行为违反了合同订立的目的，则可能违反了合同法，也可能属于失信行为。

3、《中华人民共和国合同法》有关条款规定了合同的订立与履行都要遵守诚信原则，否则将承担相应的法律责任，说明了： ABD

- A、一般情况下，一个失信行为，不但是不道德的，也是违法的；失信者不但要承担道德的谴责，而且要承担法律的制裁。；
- B、法律的诚信原则是诚信者的武器、失信者的枷锁；
- C、具有合同关系的失信风险可控性，低于没有合同关系的失信风险可控性；
- D、具有合同关系的失信风险可控性，高于没有合同关系的失信风险可控性。

4、广义的信用，可以理解为是： ABCD

- A、借款能力和还款能力；
- B、还款意愿；
- C、履约意愿；
- D、履约能力。

5、诚信作为一个法律范畴，其含义有： ABD

- A、违反诚实信用原则的法律行为是无效的行为，可以请求法院撤销或变更、赔偿损失；
- B、国际上几乎所有国家的法律都将诚实信用原则作为基本原则；
- C、违反诚实信用原则只受到道德的谴责；
- D、世界上大多国家的法律规定：合同的签订与履行都要遵循诚实信用原则，也就是说：诚信原则不但包含在合同的签订当中，而且包含在合同的执行过程中。

6、下面是关于立信与征信的论述，正确的是： ABCD

A、二者的委托目的不同，前者委托的目的是树立自身可信度和提高信用管理水平，后者委托的目的是为了降低信用风险。

B、信用服务的对象不同，前者信用服务的对象是自身；后者信用服务的对象是客户或合作伙伴。

C、信用服务的重点不同，前者信用服务的重点是信用评价，后者信用服务的重点是信用调查。

D、二者工作过程中一般都包括信用调查、信用分析、信用评价等工作，但前者一般包括对服务对象跟踪服务和信用监督工作。

三、简答题

1、一个公司章程规定总经理负责公司日常管理工作和公司制度的起草和提议，董事会负责审议公司制度是否实施。该公司一直没有积极开展文化建设，给公司带来缺乏长期竞争力的风险。据了解，该公司的总经理张某多次向董事会提交了开展文化建设的建议，并提交了相应的制度，但都被董事会以没有必要为由否决了，总经理张某后来因此辞职了。新任总经理刘某上任两年来，从来没有提出有关公司文化建设的制度或建议。

问：该公司缺乏长期竞争力的风险是否属于失信风险？如果属于失信风险，信用责任人是谁？

答：属于失信风险。

信用责任人是：1、否决张总经理提议及相关制度的董事；2、刘总经理；3、公司监事。

张总经理已按公司制度履行其提议和起草制度的职责，所以不承担信用责任。对于刘总经理的不履行职责，公司监事也应承担一定的信用责任。因为监事会有义务监督公司高管人员履行其职责。

2、简称道德风险产生的原因？

答：1、信息不对称；2、奖惩不对称；3、权责不对称。

四、思考题

思考一下你的经历或身边的事实，简述几个你亲身经历过或发现的道德风险与道德折磨。

第二章 信用评价业与社会信用体系

2.1 信用评价业的起源与发展前景

2.1.1 世界信用评价业的产生与发展

起初，以乡村与社区为单元的村社经济时期，社会分工较少，交易区域较小，人们流动的区域也有限，往往几辈人一直生活在一个地方，这时人们都不愿意失信。因为失信信息会很快地传播给他的利害关系人，人们都不愿意与其交往了，失信者的生存与发展会立即受到威胁。比如：张三借了李四1000元钱不还，那么李四会在全村或全社区说张三不讲信用，借钱不还，这样张三就很难再借到钱了，甚至张三的儿子都会因此事受影响。再比如：王二在一个社区卖油，如果王二的油出现了一次质量问题，让人中毒了，那么以后可能人们都不再买他的油，他只能到较远的地方重新居住，但这样经济或其它成本很高，几乎是不可能的。这种失信惩罚迫使人们不愿失信的现象，我们称之为村社经济基础上的诚信约束机制。

后来，到一百多年前的欧洲与北美，因为行业分工的细化和经济交易区域的扩大，信用信息无法及时地传播到特定的经济交易主体，经济交易主体之间信息不对称现象日益严重，原来建立在村社经济基础上的诚信约束机制失效了，商业诈骗行为盛行，经济主体失信风险增加。这时间，一些公司为了防止上当受骗，在交易之前只好派专人到对方所在地进行调查，了解对方的信用情况。在这种历史背景下，1830年，世界上第一家信用服务公司在英国伦敦成立，主要从事信用调查服务，其成立的初衷是向贸易双方提供对方背景和信用信息服务，减少交易双方的相互不信任和减少交易摩擦，防止诈骗行为，促进交易的顺利进行。该公司的成立标志着信用评价业的产生。

信用评价业从一诞生，便蓬勃发展。随着信用评价业的发展，信用服务的供求双方也不再满足于仅仅提供信用调查信息，而开始在信用调查信息的基础上，

对调查对象发表更为专业的信用评估意见。1841年，世界上第一家信用评估机构在纽约设立。信用评价业也从单纯调查阶段进入了信用评估阶段。随着经济与社会的发展，信用评估的对象范围也扩展到各行各业，信用评价业本身也开始分工细化，并逐渐分为四大类别的信用机构：一类是商业信用评估机构，就是传统的信用评估机构，其接受一方委托对另一方的信用状况进行调查、评估，为委托方决策提供信用信息，邓白氏公司就属于这一类；一类是个人信用评估机构，也称之为消费者信用评估机构，其主要收集个人信用信息并对外提供评估报告，美国著名个人信用局（益佰利公司）就属于此类。一类是面对资本市场的债券信用评估机构，也就是人们所说的信用评级机构，主要是对债券发行人或债券的信用强度进行评估，这类机构的主要代表有：穆迪、标准普尔、惠誉。一类是ICE8000信用机构，ICE8000信用机构是世界信用组织[WCO]授权的使用ICE8000国际信用标准开展信用活动的信用公司等单位，接受世界信用组织[WCO]的严厉监管。由于ICE8000体系十分庞大，几乎涵盖所有信用服务，所以，出于专业化的考虑，ICE8000信用机构往往选择一两个信用服务作为主营业务。与此同时，信用评价业的发展，进一步刺激了以赊销为特征的信用交易的发展，而信用交易的发展使信用评价业产生了更多的延伸服务及提供延伸服务的信用机构，主要有商账催收、商账保理、信用保险、信用担保、信用培训、信用管理咨询等。

2.1.2 我国信用评价业的产生与发展

在元朝，我国的城市地区，就产生了一些专门为商人提供调查服务的机构和人员，往往取名为“百跑堂”等，但由于我国长期以农业为主，商业不发达，信用调查服务需求较少，没有形成产业。直到1932年的上海，才产生一个真正意义上的信用机构——中国征信所，该所由浙江实业银行的章乃器先生和上海商业储蓄银行的资耀华先生共同组建，于1932年6月6日正式开张，由章乃器先生任董事长，注册地址为上海的圆明园路133号。

在业务发展高峰期时，中国征信所的员工数目曾高达90人。中国征信所是一家企业征信类的公司，它的主要服务有三项，一是企业的历史与现状调查；二是经济和金融一般情况的调查；三是市场调查。在1935年，章乃器先生因参加“上海救国会”的活动，与沈钧儒等人被国民党政府逮捕，就是现代史上著名“七君子

事件”。抗日战争胜利后，中国征信所在上海复业。到1949年，这家征信机构才正式停业。

我国的社会主义改造以后，计划经济体制无需信用评价业的存在。到改革开放以后，特别是1992年以来，根据经济发展的需要，信用调查机构又产生了，但是，由于当时法律与行政理念的限制，信用公司无法被正式注册。这些早期的信用机构都是以管理、咨询、信息服务类公司存在的，也有几个以信用命名的信用机构，都是由政府机构投资并审批成立的。2002年，党中央与国务院提出了建立社会信用体系的战略目标，一时间，诚信与信用成为社会的一个热门话题，很多有识之士开始投资到信用评价业，互联网上产生了许多家以诚信或信用命名的网站。但是，长期的计划经济观念认为，信用评价都是国家的事情，企业特别是民营企业无权介入，所以直到2004年5月，《中华人民共和国行政许可法》实施前，我国才成立了第一家民办的信用评价机构：亨瑞特（北京）信用评价事务所。

虽然信用评价业在中国尚处于起步阶段，但是也涌现出了一批优秀的信用公司，他们勇于开拓的精神推动着中国信用评价业的发展，如：金诚国际、博升通管理咨询、新华信、华夏信用、海正信用、中金关信用、中金证信用等。

2.1.3 信用评价业的发展前景

一、信用评价业市场潜力大。

经济学原理告诉我们，有需求必然有市场，需求有多大市场就有多大。因为信用评价业可以直接满足下述四大需求，所以，信用评价业的市场容量非常大，以邓白氏集团为例，到1997年末，邓白氏集团在全球的年产值约50亿美元，全球雇员达8万人。随着市场经济的进一步发展，随着ICE8000信用标准的不断完善，随着ICE8000信用标准对信用评价业的助推作用的显现，所有单位和个人都是信用评价业的客户群，到成熟期，仅中国一个国家每年的市场就在万亿元以上。

1、维护正当权益的需求。

人们经常因为各种原因上当受骗，除了使用法律手段之外，人们可以通过信用机构利用信用工具（如：信用商账催收、信用督促等）维护其正当权益。

2、防控失信风险的需求。

无论一个组织的最高管理者具有多么坚定的诚信价值观和多么强烈的诚信

意愿，但是，如果没有科学的管理机制、信用工具（如信用调查、信用分析、合同信用评价、失信惩罚机制、争端解决机制、信息传递机制、诚信管理咨询等）的运用，他无法有效防控组织自身出现失信行为的风险（比如：内部员工或继任者出现失信行为），更无法有效防控组织受到外部失信行为侵害的风险。基于此，越来越多的诚信老板，会寻求信用机构帮助其建立科学管理机制或向信用机构购买信用产品，来防控自身或合作者出现失信风险。

3、立信需求，即：提高、证明和积累自身可信度的需求。

每个人都愿意与诚信的组织和个人打交道，每个人都不愿意上当受骗，这使得证明可信度的需求非常大。有诚信意愿的单位和个人，其希望提高、证明和积累自身可信度的愿望会经常出现。在行业或社会出现信任危机时，如果诚信者的立信需求未能满足，将与失信者一并承担失信者酿成的失信苦果。我们相信，越来越多的明智的诚信者，会发现自己的立信需求并寻求获得满足。

4、解决信用争议的需求。

即便是合作双方均有诚信意愿且都客观上遵循了诚信原则，但主观争议仍然很难避免。信用争议一旦发生，人们即需要一个便利、公平、公正的争议解决渠道。ICE8000体系的争议处理机制可以满足人们这一需求。

二、信用评价业生命周期长，可以长期存在。

很多产品与服务都有生命周期，比如：BP机曾经风行一时，后来因为手机的风行而退市。

我们可以分析一下信用评价业的生命周期，市场经济是一个较好的配置社会资源的社会经济制度，世界上大多数国家都会采用这一制度，并且市场经济制度在几百年内不会退出。只要是市场经济，就存在交易信息的不对称，只要交易信息不对称，就会存在骗子，只要有骗子，社会就需要信用评价业。所以说，信用评价业的生命周期与市场经济制度一样长，与市场经济制度一样具有无限的发展前景。信用评价业的从业者终生不用担心：因行业不存在，而导致的失业。同时，基于ICE8000的科学性与国际普适性，ICE8000体系的存在，将使得整个信用评价业的发展更加健康。

2.2 信用评价业的社会价值、基本执业原则、显著特点

2.2.1 信用评价业的社会价值

哲学上讲，人类社会的发展与自然界的生态平衡有很多相通之处，市场经济的行业平衡机制与自然界的生态平衡也有惊人的相似。当某种动物的天敌减少以后，会带来生态失衡的连锁效应。当市场经济中某一个行业缺失或不发达时，也会带来市场经济的失衡。我们可以放眼世界，无论是我国还是其它国家，凡是信用评价业不发达的地方，都是骗子较多、社会整体诚信度差的地方。我国当前整体信用缺失，守信失利、失信有利的现象普遍存在，其根本原因就是长期缺失抑制骗子的信用评价业。

从历史上看，信用评价业得以产生的原因，是骗子的盛行。信用评价业的天职就是反骗。信用评价业内有一句名言是：让失信者感到恐惧是我们的信条。反骗，就是信用评价业存在的社会价值。基于此，世界信用组织[WCO]将信用评价业定义为：因反骗的社会需求而诞生，以反骗为天职，专门从事信用信息征集、信用评价及相关服务的行业。

从信用评价业产生的原因和信用评价业存在的价值，我们也能看出信用评价业存在的长期性，因为市场经济是【由无数个独立经济主体，自主地进行各类交易】的经济模式，市场经济越发达，分工越细，交易区域越大，交易主体之间信息不对称现象越多，只要存在信息不对称现象，就存在失信者通过从事虚构真相等失信行为进行获利的情况，就会存在骗子，就需要信用评价业的存在。

2.2.2 信用评价业的基本执业原则

理论上讲，信用评价业的执业原则很多，比如：独立、中立、客观、公平、公开、公正、诚信、认真、勤勉、严格、严密、谨慎、合法、合理等。不同信用产品也有不同的执业原则，比如：涉及个人的信用服务，应遵循保密的原则，而不是公开的原则。

我们这里论述的是信用评价业的基本执业原则，无论什么信用产品，一般均

应遵循的执业原则。

一、独立

信用服务和律师服务、会计师、测量师服务一样，是一种带有评鉴、证明性质的中介服务，他依靠的是执业人员的知识、经验、判断和责任心，所以也需要遵循独立执业原则。独立原则一般包括以下意义：

1、执业人员有权独立作出其决定，除非他违反法律或执业标准，上级领导无权干预或强迫其改变执业决定。

2、执业人员应对其执业决定承担执业责任，不得以执行他人或上级意见为由而逃脱执业责任。

3、在发生不良的执业后果时，执业人员有义务证明自己的执业行为没有违反法律和执业标准的要求，也就是有义务证明自己无过错。

4、信用公司的领导，对其下属的工作，有指导权、建议权、询问权、监督权、责任追究权，但是没有代为决策或作出执业决定的权力。当然，如果信用公司的领导，发现下属的执业决定违反了法律或执业标准，有权要求执业人员暂停执业。信用公司的领导行使其暂停执业权时，有义务向执业人员说明理由。

二、中立

中立是指立场中立、不偏不倚。中立原则一般包括以下意义：

1、执业人员不能偏听偏信，应给予相关方异议权，应听取相关方的意见。

2、执业人员不能单方面强调一方利益。

3、执业人员不能维护客户的非法利益或满足客户的无理要求。

三、客观

客观原则一般包括以下意义：

1、以旁观者而非当事人的眼光，去看待和分析某一事务。

2、在分析事务时，应摒弃个人主观观点、价值取向。

3、以事务的客观规律，分析问题，避免将个人主观善良愿望代替客观事实。

4、分析、评价事务，以事实为依据，避免主观臆断。

四、公正

公正一词，包括公平、公允、正确、正义的含义。公正原则一般包括以下意义：

- 1、执业行为应力求公正，并尽量留下相关的记录。
- 2、执业行为应力求避免不公正，并尽量留下相关的记录。
- 3、执业行为在逻辑上应当是公正的，或者是最大程度的公正的。

需要指出的是，独立、中立、客观、公正四个执业原则，有着先后的影响关系，没有独立原则，就很难保证中立原则；没有中立原则，就很难保证客观原则；没有客观原则，就很难保证公正原则。

2.2.3 信用评价业的显著特点

一、共生共赢

信用机构之间的“共生共赢”关系是信用评价业的最显著特点，几乎没有哪一个行业比其更加显著。大部分行业内的各从业机构之间“你消我长”、“我赢你输”的激烈竞争以及对短期利益的过分追求，使人们忽略或直接否定了其相互之间存在的“共生共赢”关系。但是在信用评价业发展过程中，信用机构之间“共生共赢”的依存关系已早以被业内人士所认识。

“共生共赢”的依存关系产生的根源在于：信用机构向社会提供服务的主要基础是信用信息，然而信用信息是无限的，并随着社会经济的实际变化而变化，无论是大公司还是小公司都不能保证自己的信息是完整的。面对一个客户的委托，最大的信用公司也不能保证自己的信用信息是充分的，最小的信用公司也同样可能拥有对该客户具有重要价值的信用信息，所以信用机构为了向客户提供更加客观和更有价值的信用报告，需要同其他信用机构进行信用信息的共享。

后来，信用评价业对商账催收业务的扩展，使信用机构之间更加重视和维护这种“共生共赢”的依存关系，信用评价业从事商账催收业务之所以成功，就是因为这种相互无保留的合作，使欠账者的欠账记录可以迅速传递到世界上几乎每一个角落，最终迫使欠账者履行还款义务。信用机构对商账催收业务的开展，大大加速了信用机构之间信用信息的共享化。

“共生共赢”的依存关系是信用评价业的显著特点，也是信用评价业一百多年来迅速发展的原因之一，它使信用机构之间最大限度地共享了各自的资源，加速了信用信息的传递，及时为客户提供了有价值的信用报告，并大大地增加了信用威胁与信用惩罚的力度，实现了信用评价业存在的社会价值，又反过来刺激了

社会对信用产品的需求。

这种“共生共赢”的依存关系，使得信用机构之间的竞争变得十分理性，在国际信用评价业发展过程中，鲜有信用机构之间相互攻击或用不正当竞争试图挤垮对手的现象发生。但是，值得一提的是，由于我国信用评价业刚刚起步，从业者鱼龙混杂。出现一些信用机构相互封锁信用信息、自设壁垒的现象，也出现一些恶意抄袭知识产权试图挤垮对手的事件。不过，我们也欣喜的发现，我国越来越多的信用从业机构，认识到信用机构之间合作的重要性。

二、社会公共利益优先

大部分行业，尤其是服务行业，大都遵循客户利益优先的原则，但是在信用评价业，应奉行社会公共利益优先的原则，也就是说当客户的利益与社会公共利益相矛盾时，信用机构和信用从业人员应首先维护社会公共利益。原因如下：

1、这是由信用评价业存在的价值决定的。上面已经论述过，信用评价业存在的价值就是抑制骗子的盛行。如果信用评价业从事有损社会公共利益的事情，本身也成为了骗子，也就失去了存在价值。

2、信用从业机构的发展以其公信力为基础，没有公信力，将不会有稳定的客户购买其信用产品。但是公信力的积累与形成，必须长期、坚定地维护社会公共利益。如果一个信用机构从事有损社会公共利益的事情，将会断送其公信力，失去长期客户。比如：一个客户靠花钱在一个信用机构买到一个对自己评价不实的信用评价报告，那么，这个客户及其影响到的组织将不会再相信该信用机构出具的信用评价报告，甚至，这个客户及其影响到的组织将对整个信用评价业的公正性产生质疑。

3、信用机构从事损害社会公共利益的事情，最容易败露。信用机构收集并传播所有交易主体的失信记录，是社会公序良俗的监督者。信用机构虽然是一个商业机构，但其从事的业务却具有公共事务的性质。由于信用机构与其他经济主体的地位是平等的，信用机构对其他经济主体的监督也就同时演变为：其他经济主体对信用机构的监督。这使得信用机构一旦从事损害社会公共利益的事情，最容易被揭露出来。

4、信用机构从事损害社会公共利益的事情，最容易被有社会责任感的客户抵制。信用产品的消费者，一般是管理素质较高的组织，这些组织往往具有较高

的社会责任感。这些组织会对信用机构有较高的道德期望值，如果他们发现信用机构本身不诚信，他们会抵制甚至是主动揭露信用机构的不良行为。

5、社会公共利益优先原则是信用评价业执业原则的体现。信用评价业的执业原则是：独立、中立、客观、公正，这些执业原则本身包涵着社会公共利益优先原则。

6、信用机构从事损害社会公共利益的事情，将承担法律责任。如果一个信用机构故意作出不实的信用评价，对公众形成了误导，利害关系人有权追究其法律责任。

2.3 社会信用体系概念的界定

2.3.1 社会信用体系概念界定的意义

现在，关于社会信用体系的概念，国内理论界与实践界有不同的界定，比如：将社会信用体系直接解释为国家信用体系，也有的解释为信用制度与工作的总和。进行社会信用体系概念的科学界定，可以正确地划分社会信用体系建设各类力量（如：立法、司法、行政与社会力量）的职责，更好地进行社会信用体系的建设。社会信用体系概念的不同界定，会带来不同的工作规划、工作思路和工作方法。

2.3.2 社会信用体系的概念界定

社会信用体系的概念界定如果过分笼统，虽然正确但没有意义，如果过分微观，又对各国政府的社会信用体系建设工作没有指导意义。经过长期的研究，世界信用组织[WCO]阐述了下述概念。下面的概念是2013年10月份出台的最新概念。

诚信行为或失信行为发生后，可能会获得相应的奖励与惩罚。按奖惩举措的作出者分类，可分为三种奖惩（包括：奖励\惩罚）：

第一，法律奖惩（包括：奖励\惩罚）。

法律奖惩是指国家机关依据法律、法规对诚信行为人\失信行为人作出的奖励\惩罚。其中，法律惩罚因有效的控诉而得以承担，法律惩罚的力度受法律体系的决定和影响。法律体系是指一个国家或地区立法、执法、司法的制度体系。相对于失信行为责任人而言，法律惩罚是一种外部惩罚和外部制约因素。

第二，道德奖惩（包括：奖励\惩罚）。

道德奖励是指诚信行为人因自己作善举而身心获得的心理愉悦感。道德惩罚是指失信行为人因自己作坏事而产生的内疚、负罪感和担心败露的不安全感，它是失信行为人自身的道德良知对自己的心理折磨。其中，道德惩罚属于自我惩罚，失信行为人的信仰、价值观、道德标准决定着其所受道德惩罚的力度。相对于失信行为人而言，道德惩罚是一种内部惩罚和内部制约因素。

第三，社会奖惩（包括：奖励\惩罚）。

社会奖励是指诚信行为人的诚信行为被利害关系人等社会主体知悉后，给予更多的合作、发展机会。社会惩罚是指失信行为人的失信行为被利害关系人等社会主体知悉后，谨慎或拒绝给予其合作、发展机会。社会奖惩是法律奖惩、道德奖惩的有力且必要的补充。

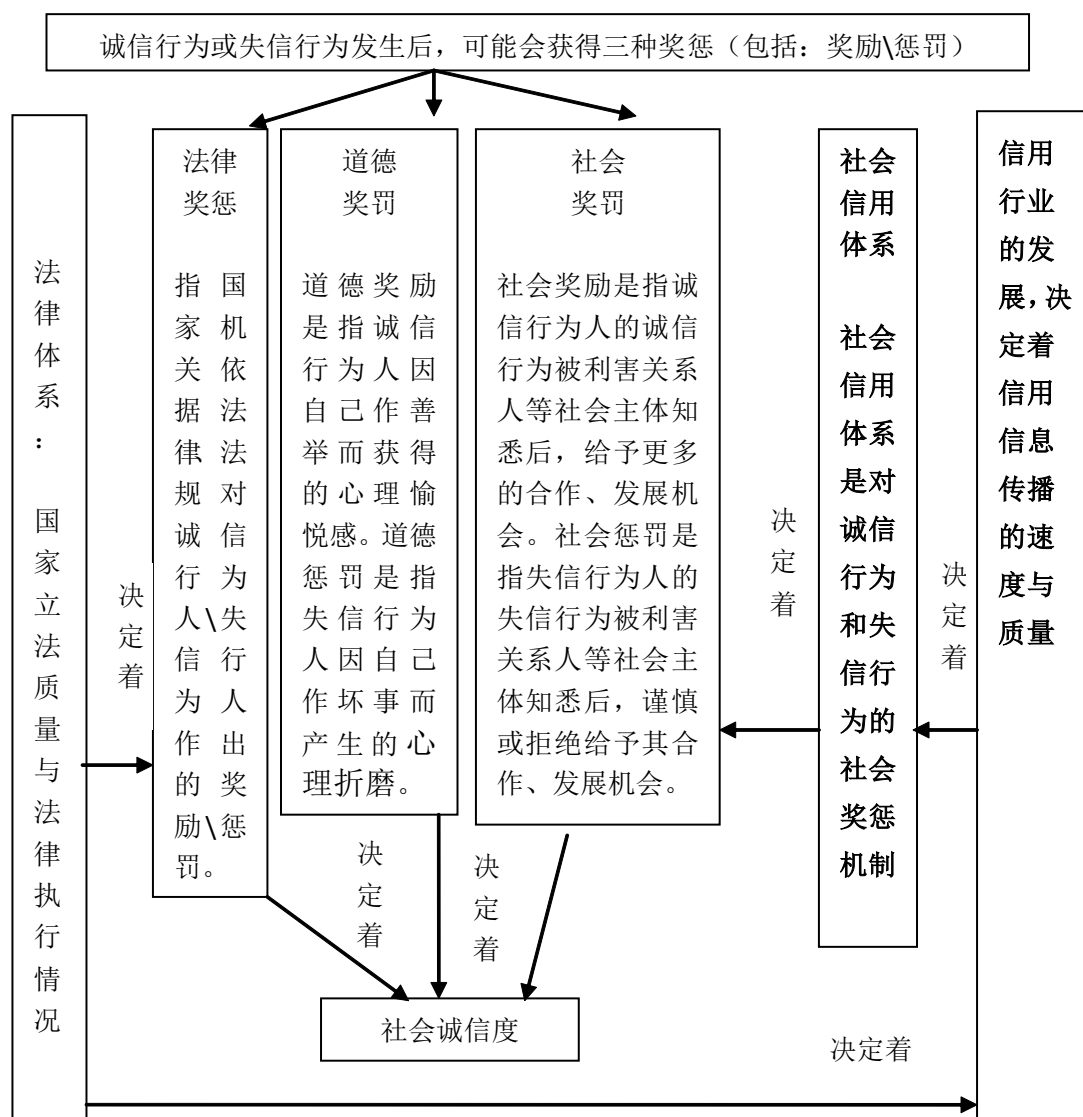
对诚信行为和失信行为的社会奖惩机制，就是社会信用体系。一个国家或地区的信用评价业（信用评价业是指因反骗的社会需求而诞生，以反骗为天职，专门从事信用信息征集、信用评价及相关服务的行业。）是否健康发展，决定其信用信息传播的速度和质量，决定着社会奖惩力度的大小。如果社会奖惩力度足够大，我们就可以说该国家或地区的社会信用体系比较完善。如果社会奖惩机制不科学或不健全，对行为人的社会奖惩力度就会很弱，我们就可以说该国家或地区的社会信用体系不健全。

一个国家或地区的道德体系（公众的信仰、价值观、社会道德基础、是非标准）也直接或间接地影响着上述三个奖惩的力度。一个国家或地区的诚信度，就取决于上述三个奖惩的力度。

将社会信用体系界定为[对诚信行为和失信行为的社会奖惩机制]，很好解决了[信用评价业等社会主体]与[立法、司法、行政机关等国家机关主体]在社会信用体系建设当中的分工与职责问题。尤其对于计划经济转型国家，这种界定尤为

重要。因为计划经济转型国家，往往都是大政府、小社会格局，政府权力没有边界，总有冲动做一些自己并无法做好的事情。这个概念看似简单，其实可以囊括一切与信用活动相关的事宜。因为，只有奖惩方能最终矫正人的失信行为和鼓励诚信行为，一切信用活动最终都可以归结为社会奖惩机制的一部分或一个环节。

2.3.3 社会信用体系和社会诚信度的影响因素图：



2.3.4 信用评价业与社会信用体系

上述，我们已经说过，信用评价业是指因反骗的社会需求而诞生，以反骗为

天职，专门从事信用信息征集、信用评价及相关服务的行业。社会信用体系是**[对诚信行为和失信行为的社会奖惩机制]**，该机制是否完善，是由信用评价业的发展程度决定的。只有专职反骗的信用评价业的健康发展，人们才会有充分的信用信息，才能及时识别交易对象是否是失信者。

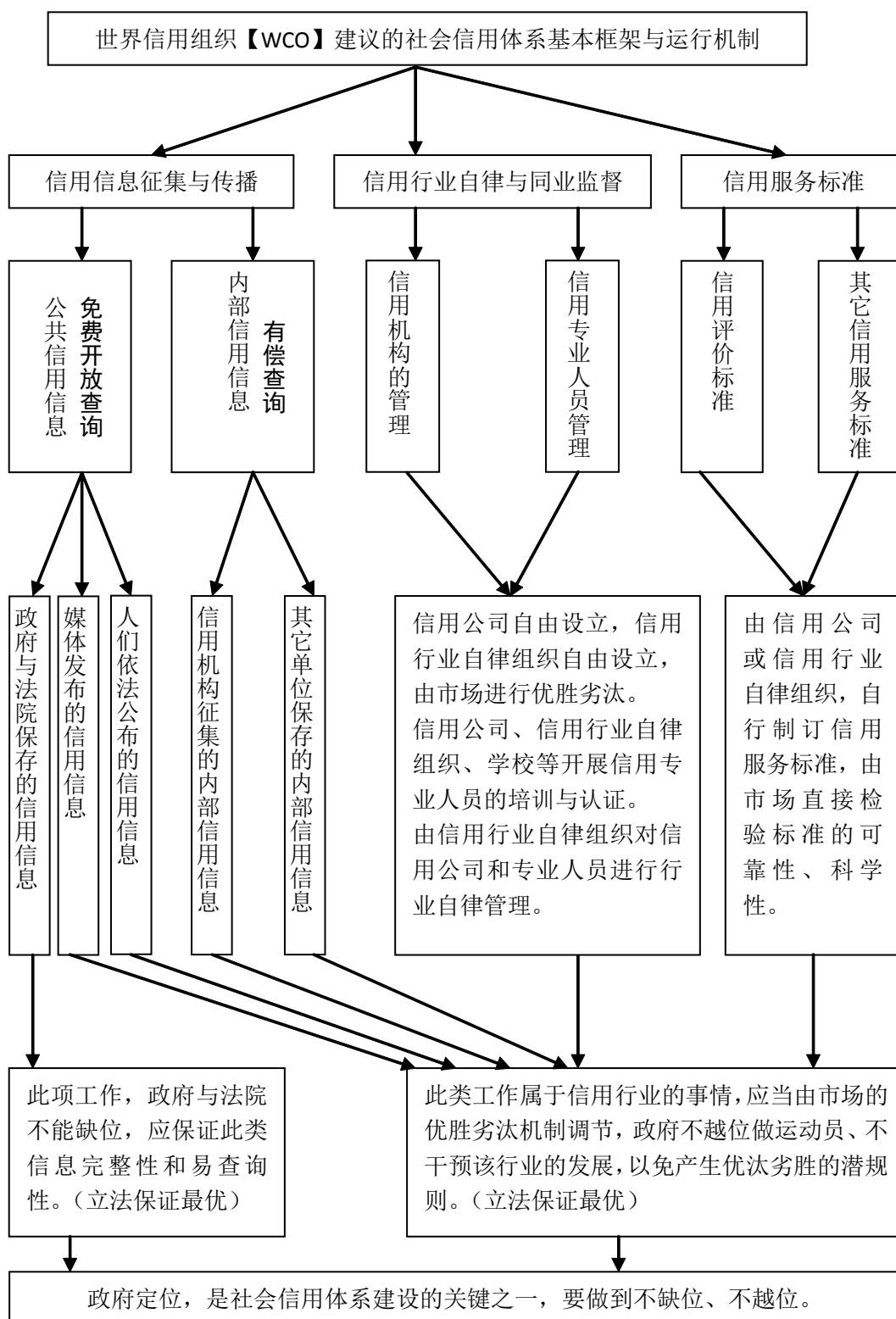
虽然与失信者交往，有时是有利可图的，但是这类交往一旦被公众知悉，交往者会面临支持失信行为、没有社会责任、没有是非标准、没有道德追求的指责，并因此受到损失，所以人们仍然不愿与失信者交往。比如：一些工厂靠残酷压榨工人或污染环境生产出的产品，价格很低，人们购买这类产品对自身是有利的。但是，当工厂残酷压榨工人或污染环境的情况被揭露以后，人们会主动抵制甚至是公开抵制这些产品。对于明知或理应知道行为人失信但仍与之为伍的人，因其行为客观上助长了失信行为，信用评价业均会作为不良信用信息，进行客观记录并忠实传播，如：ICE8000很多标准，都是记录和传播这类信用信息的。

2.3.5 市场经济本身就具备社会信用体系（对失信者的社会惩罚机制）

社会信用体系就是**[对诚信行为和失信行为的社会奖惩机制]**。其实，市场经济本身就具备对失信者的社会惩罚机制。我们从最原始的村社经济说起，当时人类活动范围小，经济交易地域较小，交易双方大部分都居住在同一村庄或社区，或者居住得比较近，人们长期生活在一起。这时候，人们之间不愿意失信，因为如果一旦失信，全村庄或全社区的人知道了，都不愿再和他打交道。比如：张三借了李四500元钱，如果赖账不还，李四就会告诉其他人，那么张三以后就很难借到钱了。后来经济发展了，社会分工多了，交易区域也扩大了，交易双方都不认得，并且居住也比较远，也就不怕别人说他失信了，这种村社经济基础上的失信惩罚就失效了，开始大量地出现骗子。经济学上讲，有缺失必然有市场，这时候，信用评价业就应运而生。信用公司为了让委托者满意和增加自身的竞争力，大量地收集与整理失信者的信息，并且信用公司之间也组织成立了联盟与世界信用组织[WCO]，共享各自的信用信息。一个人或单位的失信记录，会被信用公司搜集和整理，并向社会提供，所以人们就不愿意失信了，骗子也就少了。这样，

对失信者的社会惩罚机制又建立了。

2.4 社会信用体系的基本框架与运行机制



世界信用组织[WCO]总结了各国社会信用体系建设的成功经验，求同存异，提出了普适性社会信用体系的基本框架与运行机制，供各国参考使用，如上页图。

2.5 ICE8000 国际信用标准体系简介

2.5.1 ICE8000国际信用标准体系简介

ICE8000是国际信用标准体系的简称，其中ICE是英文INTERNATIONAL CREDIBLE ENTERPRISES的简称，中文含义是国际标准的诚信可靠的具有开拓和进取精神的各类组织，8000是标准号。

ICE8000国际信用标准体系是世界信用组织【WCO】制定的全世界通用的信用标准，也是由中国人制定的国际普适性标准，目前正逐渐被许多国家和地区普遍公认。ICE8000国际信用标准体系内容十分丰富，适用范围极广，几乎涵盖了全世界与诚信相关的所有领域。ICE8000国际信用标准体系以诚信为基本要求，并以各种正义的程序追求与保障诚信。

ICE8000国际信用标准体系可视为一个系统的分析与解决问题的方法及工具，它解决问题包括但不限于：上当受骗后或受到非法侵害后，维权难；担心自己上当受骗或受到非法侵害；虽然自己真正诚信，但是别人不相信自己；老板虽然真正诚信，但是由于管理制度不完善，无法保证企业和继任者诚信；自己产品质量虽然高于同行，但是缺少一种可信的推荐方法；争议发生后，尤其遇到有背景者，没有一个公正且快速的解决机制。

2.5.2 ICE8000国际信用标准体系又分为以下几个相互依存的子体系：

1、国际信用惩戒体系，主要包括：失信行为、失信关联行为、支恶行为、违反道德底线行为、违反社会责任底线行为的鉴定标准；信用责任归属的鉴定标准；内部投诉、公开投诉、信用预警、内部曝光、公开曝光、联合曝光（信用通缉令）等信用惩罚标准。

2、国际信用奖励体系，主要包括：诚信行为、诚信关联行为、支信行为、道德高尚行为、积极承担社会责任底线行为的鉴定标准；信用奖励归属的鉴定标准；表扬信息和荣誉榜信息的标准；诚信荣誉称号的评定标准等。

3、国际诚信管理体系，主要包括：诚信管理的制度标准；企业等各类组织的法人治理标准；员工、股东、高管等尽职标准等。

4、国际信用监督体系，主要包括：信用档案管理标准；诚信积分标准；诚信排名标准；诚信评级标准等。

5、国际信用保护体系，主要包括：债权、股权、知识产权、无形资产的登记、备案和保护标准等。

6、国际信用保障体系，主要包括：信用执业人员的认证与监管标准；诚信单位、诚信个人和诚信地区的认证与监管标准；专业信用机构的认证与监管标准；诚信管理学位及学位授予单位的认证与监管标准；世界信用组织【WCO】的内部治理标准；争议调解、仲裁、审理标准；会议标准；选举标准等。

2.5.3 ICE8000国际信用标准体系具有国际普适性和合法性

ICE8000国际信用标准体系具有国际普适性和合法性，可以在所有市场经济国家普遍适用。它具有国际普适性和合法性的原因是：

一、ICE8000体系得以制定、适用与执行的主要法律依据是法律的诚信原则、自由约定原则、公序良俗原则、言论自由原则，而这四大法律原则是市场经济国家遵循的基本法律原则，所以ICE8000体系可以在所有市场经济国家普遍适用，不会与所在国家法律发生根本冲突。

二、ICE8000体系遵循人类普适的价值原则和国际通行惯例而设计，并积极弘扬人类普适价值原则，比如：它以自由、公开、公平、公正、监督为设计和运行原则，并处处体现和维护着自由的价值观。

2.5.4 ICE8000国际信用标准体系是一个社会信用体系

ICE8000体系标准内容非常丰富，不仅包含了各类信用服务的质量标准，也包含了社会信用体系的各个方面。一个国家或地区只要切实运行ICE8000体系，即可建立完善的社会信用体系。

2.6 ICE8000 国际信用标准体系的设计原理

物理学在研究物体运动时，常常假设试验环境是真空的。ICE8000国际信用

标准体系的设计，也建立在一定的原理之上。下面，我们论述一下ICE8000国际信用标准体系的设计原理，ICE8000设计原理有些是简单的道理，有些是假设。理解设计原理，可以更好和更容易理解ICE8000体系的具体内容。

原理一，该原理共分为三层意思：（1）假定人有两大本性：第一本性是自利本性，即：人是自利的，是理性的，是趋利避害的；第二本性是正义本性，即：人是追求正义的，是有奉献精神和道德担当的，是愿意为正义而奉献力量的。

（2）人无完人，每一个人都有可能在某一时间（短期或长期）将伪正义当作真正正义。在该种情况下，人的正义本性，对人对己都是有害的。所以，正义的标准是否正确，十分重要。

（3）有的人天生的自利本性多于正义本性，导致他表现出过多的自私，当他受到良好教育或人生顿悟后，他会明智地知道：只有克制自己的自私，才能更好的实现自我，帮助别人就是帮助自己。从而他开始具有奉献精神，他的正义本性开始多于自利本性。有的人天生的正义本性多于自利本性，导致他天生喜欢帮助别人，天生具有奉献精神和正义感，帮助别人也能给他自己带来快乐。毋庸置疑，一个人的正义本性越多，他的文明程度越高，他也越值得交往和信任、合作。同样道理，具有正义本性的人数占总人数的比例，决定着一个单位、一个地区、一个国家的内部团结协作的程度与质量，也决定着其文明与发达的程度。

下面是对上述原理解释：

（1）人类至今所有的管理学、宗教学、法学、经济学、哲学、社会学人类学、行为学等所有社会学科，无论什么学说和理论，都会涉及到：对人的本性的认知与假定。比如：经济学，假定：人是理性的，是自利的。中国儒家思想，假定：人之初，性本善。中国法家思想，假定：人之初，性本恶。基督教思想，假定：人都是有罪的、本性都恶，需要克服自己的恶念，需要主动忏悔和赎罪。ICE8000体系是综合经济学、管理学、法学的知识体系，所以也必须对人性有假定。ICE8000体系将自利本性作为第一人性，并不是鼓励人自私，只是承认人有自利性，如果没有这个假定，ICE8000体系则无法普适到普罗大众。

（2）ICE8000体系关于人的自利本性假设，源自于经济学的理性人假设。理性人假设是经济学中的一个重要假设。在理性人假设中，讲人是自利的，这并无道德评判，是一个完全中性的假设条件，也绝不是鼓励人自私。ICE8000作为一

个行为标准，只有假定人是理性的，并在此基础上进行制度设计，才能设计出科学且人类普适的制度体系，才能构建失信受害、守信受益的社会环境，才能使人们自觉地从从事诚信行为，并因之获得比从事失信行为更多的收益。反过来讲，如果假定人不是理性的、不是自利的，则ICE8000体系容易陷入“乌托邦式”幻想主义境地。

(3) ICE8000体系关于人的正义本性假设，源自于管理学的社会人假设。在人类进化过程中，需要合理的分工、合理的分配及合理的秩序，才能保证一个种族的生存与繁衍，这种“合理的分工、合理的分配、合理的秩序”就属于正义的渊源，不符合正义的个体或群体，会在人类种族竞争中被淘汰，比如：那些极端自私，不愿意帮助别人的人，有可能遭到部落的惩罚，因此失去了生命或获得配偶的可能。从这种意义上讲，人进化成高级生物以后，人的基因中遗传有正义性，也就是说：人生而正义，人天生具有追求正义的本性。

下面的文摘，有利于理解人的正义本性的起源，所以摘录如下。

摘自：https://www.sohu.com/a/231922644_119778

文明的标志

邓迪

多年以前，有人问美国人类学家玛格丽特·米德：“在您的研究中，您认为人类文明最初的标志是什么？”

询问者心里想着，玛格丽特的回答或许会是类似鱼钩和陶罐等器具或是类似衣服的东西。

然而，玛格丽特给出一个令人始料未及的答案：

“一个愈合的股骨。”

玛格丽特解释说，在古老的年代，如果有人断了股骨，就无法生存，会被四处游荡的野兽吃掉。

这些断了股骨的人，除非得到了别人的帮助，否则就不能打猎、捕鱼或逃避野兽的伤害。

因此，一个被发现的最早的愈合的股骨，表明有人将受伤的人带到了安全的地方，并且花了很长时间跟他呆在一起，照顾他，让他慢慢康复。

所以，文明最初的标志应该是人们开始帮助别人，而不只是明哲保身，放弃

那些需要帮助的人。

本版统筹/梁力 作者：邓笛

(4) 为什么说有的人天生自私本性多于正义本性，而有些人又恰恰相反？大家可以观察身边的小孩，或回忆自己的小时候的同学，有的人爱欺负别人，有的人爱帮助别人，有些人从小连小动物都不愿意伤害，但他并不是软弱的人。电影血战钢锯岭的主人公原形，并不是没有勇气和软弱，而是不愿伤害他人，连敌人也不愿伤害，但是，他在救人的时候，却表现出无比的勇气和力量。

(5) 人的正义本性与人的自利本性一旦发生矛盾，当事人必然会面临道德折磨和精神迷茫。当事人只有通过降低自己的自利欲望或降低自己的正义标准，才能自我解脱。

(6) 人的正义性也可以看作是人类实现其自利性的产物，当人与人之间发生利益冲突时，正义是人们公平地实现其自利的基础。人类一直从不同角度探索：如何将人的自利性与人的正义性和谐统一，即：让人们在获得利益时，并没有失去正义；让人们坚守正义时，并不需要失去利益。人类探索的结果，形成了人类普适的价值标准，即：自由、诚信、民主、共和、平等、法治等。

基于上述原理：ICE8000体系为正义制定了详细具体的行为标准，包括：失信行为标准、失信关联行为标准、支恶行为标准、道德良知标准、社会责任标准、诚信行为标准等等，为人类的行为作了边界和指引，对人类普适价值进行精确和合理解释与完善，让每一个人无论出于自利的动机还是出于正义的动机，都可以成为文明的人。同时，为了保证这些标准的正确，世界信用组织采用三权分立的机制和多个独立理事会共享立法权的机制。有人可能会问？为什么法律没有对上述行为做出标准，如果是法律对上述行为作出标准，不是更加有力度吗？因为法律刚性太强，试错成本极高，立法过程本身也是正义与非正义的博弈，一旦制定有误，对人类的伤害太大。所以文明国家不可能对善恶道德，制定太细化的法律，而是由民间组织制定不同的行为标准，交由人们自由选择和后果自负，选择好的行为标准，就得好的结果，选择坏的行为标准，就得到坏的结果。如果一个标准本身是正确的，那么任何拒不遵守该标准的人（比如：那些拒不接受ICE8000信用机构依据ICE8000标准发出的《劝善函》的人），都有可能被他人合理地推定为不文明或不明智。

原理二，每个组织¹都希望和诚信的组织打交道。无论自己是否诚实守信，但都愿意与诚信的组织打交道。自己成为诚信的组织或者寻找诚信的组织打交道是很多组织成功的原因，也是很多企业成为百年企业的原因。

这个原理也比较好理解，因为人是理性的，和诚信的组织打交道，失信风险低，更容易获得收益，所以人们都希望和诚信的组织打交道。

原理三，诚信是保证一个单位²长久不衰的必要条件。在特定情况下，不诚信的单位也可能因失信而获利，也可能会因为其他原因而兴盛，但最终会因为不诚信而失败并迅速垮掉。

这个原理虽然包含有价值取向的因素（人们希望诚信是一个单位长久不衰的必要条件），但是，这个原理在大部分的时间或空间中都是正确的，尤其从长期来看。

原理四，单位的财务报表、证明资料等都是可以造假的，但是，在存在便利、通畅、科学的投诉渠道的情况下，单位无法掩盖、歪曲其利害关系人的投诉信息。

在监管制度科学有效的美国仍然出现了“安然”和“世界通信公司”事件，在中国，企业的财务报表的真实性普遍受到质疑。可以这样说：无论监管制度多么科学和严密，都存在财务报表虚假的可能性，特别是在一些发展中国家，在根本没有科学、严密的监管制度的情况下，财务数据的虚假使其对信用评价几乎失去了实质意义。世界上知名信用评级机构对中国的上市公司不敢发布信用评价报告，某种程度上是因为他们担心没有真实可靠的财务信息，其原本权威的指数与数学模型在中国会被最终的实际情况而否定。

但是，在存在便利、通畅、科学的投诉渠道情况下，如果一个单位的失信行为损害了其利害关系人的利益，利害关系人为维护自己的合法利益，他必将会进行投诉，而且对于这种投诉信息，除非失信责任单位改正了自己的失信行为或取得利害关系人的谅解，否则，这类投诉信息将无法被其掩盖和歪曲。当然，如果投诉渠道不便利或不通畅或不科学，失信责任单位还是可以掩盖和歪曲的。

原理五，在维权收益大大高于维权成本时，人们维权行动是积极的。每个人

¹根据《ICE8000 国际信用评价术语》，组织： a)特指单位。 b) 泛指单位、个人、地区。

²根据《ICE8000 国际信用评价术语》，单位：指企业单位、事业单位、国家机关、社会团体等，无论其是否具有法人资格，也无论其是否获得登记注册。

都很关心自身的利益，当受到非法侵犯时，都会积极维权，但是如果维权成本过高，人们可能会保持沉默。便利、通畅、科学的投诉渠道能够大大降低人们的维权成本，提高其维权积极性。

这个原理也较容易理解，因为人是理性的（我们在原理一，已经假定人是理性的），维权收益大于维权成本时，他一般都会积极维权。反之，则保持沉默。

原理六，人们存在着错误投诉、虚假投诉、恶意投诉的可能性。世界是复杂的，所有想到的和没有想到的事情都有发生的可能。人们出于各种原因和动机，存在着错误投诉、虚假投诉、恶意投诉的可能性。

错误投诉是指投诉人出于认知上的错误而进行的投诉行为。

虚假投诉是指隐瞒真像、虚构事实的投诉行为。

恶意投诉是指投诉人诱使、迫使别人失信或者对其进行敲诈、勒索以取得非常利益的投诉行为。

原理七，最了解一个组织信用情况的是该组织本身，一个组织是否诚信，到底谁最了解，是政府部门、行业协会、还是信用机构？都不是，而是该组织本身，因为自己到底诚信不诚信，自己最清楚。一个组织是否真正具有诚信意愿？到底欺骗过多少人？到底失信多少次？他某一行为的动机到底是什么？他自己最了解。当然，组织对自身的信用评价不一定真实可靠，特别一些假诚信者谈诚信时，声音反而非常高。

原理八，最有权评价一个组织信用情况的是该组织的利害关系人³。一个组织的诚信度，谁最有权评价，或者说谁的评价最权威、最可信，是政府、行业协会、还是信用机构？都不是，是该组织的利害关系人。利害关系人直接与该组织打交道，该组织诚信与否，直接影响着利害关系人的切身利益，所以利害关系人最有资格评价该组织的信用情况。当然，一个利害关系人的评价，可能存在着片面性。利害关系人也存在着进行不实信用评价的可能性，见原理六。

原理九，利害关系人对组织的监督，可以防范组织失信，也能提高组织的工作效能。比如：一个快递公司承诺两日内送达，则客户对该承诺的监督，可以使得该公司努力完成其承诺，从而防范失信和提高工作效能。反过来讲，如果客户

³根据《ICE8000 国际信用评价术语》，利益关系人、利益相关方、利害关系人、利害相关方、利益相关人、相关方，与组织有利益关系的单位、个人、地区。

的监督权受到限制或名存实亡，该公司的员工将会制造很多完不成其承诺的理由。

原理十，每一个组织，即使他是一个专门的骗子，他也担心被公开曝光。这是因为一旦被曝光，他将会失去更多的发展机会。骗子怕曝光，也是因为将会失去更多的骗人机会。

原理十一，在自愿的原则下，合同是双赢的，在签订合同时，合同双方都认为该合同对自己是有益的，否则也不会自愿签订该合同。

原理十二，自由的市场经济本身就具备对失信者的社会惩罚机制。我们还从最原始的村社经济说起，当时人类活动范围小，经济交易地域较小，交易双方大部分都居住在同一村庄或社区，或者居住得比较近，人们长期生活在一起。这时候，人们之间不愿意失信，因为一旦失信，全村庄或全社区的人知道了，都不愿再和他打交道。比如：张三借了李四500元钱，如果赖账不还，李四就会告诉其他人，那么张三以后就很难借到钱了。后来经济发展了，社会分工多了，交易区域也扩大了，交易双方都不认得，并且居住也比较远，也就不怕别人说他失信了，这种村社经济基础上的失信惩罚机制就失效了，开始大量的出现骗子。经济学上讲，有缺失必然有市场，这时间，信用评价业就应运而生。信用公司为了让委托者满意和增加自身的竞争力，大量的收集与整理信用信息，并且信用公司之间也组织成了联盟与协会，共享各自的信用信息。一个人或单位的失信记录，会被信用公司搜集整理，并向社会提供，所以人们又不愿意失信了，骗子也就少了。这样，对失信者的社会惩罚机制又建立了。

原理十三，一般情况下，积极改正失信行为的组织比拒不改正失信行为的组织诚信度高；主动接受利害关系人评价的组织比不愿接受利害关系人评价的组织诚信度高；主动接受监督的承诺比不愿接受监督的承诺诚信度高；主动接受中立第三方监督的组织比没有中立第三方监督的组织诚信度高；主动公开自己信用情况的组织比不愿公开或极力粉饰自己信用情况的组织诚信度高。

原理十四，很多单位的领导人本身很诚信，他也希望单位诚信，但是如果没有诚信制度与外部信用监督机制的保证与约束，他无法避免和防范单位其他人失信，也无法保证他的继任者诚信。所以说，建立诚信制度与外部信用监督机制的单位比没有建立该制度与机制的单位诚信度高。

原理十五，一般来讲，一个单位的很多问题的产生都与该单位的信息传递质量与速度有关，也就是与该单位“上情下达”和“下情上传”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”，使该单位能够有效避免一些问题的产生和快速发现问题、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诚信度高。

原理十六，互联网技术的发展与普及，为信用信息的征集与传播创造了前所未有的物质条件。互联网技术与诚信原则、自由约定原则、公序良俗原则、言论自由原则四大法律原则的有机结合(诚信原则被国际上称为法律至高原则和帝王条款；自由约定原则是国际通行的民商法原则，也被称为意思自治原则和契约精神；公序良俗原则赋予了人们维护社会正义的权利；言论自由原则，也被称为观点自由原则，是世界绝大多数国家宪法规定的基本人权之一。)，使得发展中国家有条件在较短的时间内建立西方国家100多年建立的完善的社会信用体系，从而提高社会诚信度和降低交易成本。

原理十七，一般情况下，失信信息的收集与传播能够压缩失信行为责任人与骗子的生存与发展空间、减少失信行为、促进社会诚信。在一个地区，失信信息收集得越完整、传播的速度越快，失信行为责任人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，该地区的社会诚信度越高。

原理十八，一般情况下，一个国家或地区具有诚信价值观的组织越多，所占比例越大，社会诚信度越高。

原理十九，一般情况下，如果从事某项行为会确定受到严厉的惩罚，那么人们就会不愿意从事该项行为。因为，理性人不会做对自己有害的事情，如果从事某项行为，会确定受到严厉的惩罚，那么他不会从事该项行为。

原理二十，一般情况下，当一个组织预见的一个失信行为的【失信成本】或【失信机会成本】高于失信收益时，该组织将不从事该项失信行为。

【失信成本】，是指行为人为其失信行为付出的事前、事中、事后物质代价与精神代价的总和。

【失信机会成本】，是指因从事某一种失信行为而放弃的另一种行为的收益。

比如：一个人面临两种选择，一是和张三合作卖假药获得 10000 元收益；二是和李四合作卖真服装可获得 18000 元收益，那么 18000 元收益就是这个人于张三合作卖假药的【失信机会成本】。

基于本原理，ICE8000 体系在设计风险防范方案时，注重同时从“事前、事中、事后”三个方面提高失信成本，从而使得行为人不愿从事失信行为。同时，注意到，如果社会有更多的正义事业的发展机会，则【失信机会成本】（此处不是失信成本）就会提高，人们就会减少失信行为，比如：张三如果卖假药能赚 10000 元；如果卖真服装能赚 18000 元收益，那么，张三就不愿意再卖假药。所以，ICE8000 体系努力促进各类正义事业的发展。

原理二十一，一般情况下，对失信行为责任人与骗子的惩罚力度越大，失信成本越高，失信行为越少，社会诚信度越高。

原理二十二，一般情况下，一个地区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，社会诚信度越低。

原理二十三，一般情况下，一个地区的某一失信行为被处理、惩罚及曝光后，该地区的相关单位或个人将会受到警示而规范自己的相关行为，从而相关失信行为减少、社会诚信度增高。

原理二十四，一般情况下，守信信息的收集与传播能够使诚信者受益、促进社会诚信。在一个地区，守信信息收集得越完整、传播的速度越快，诚信者受益越多，坚持诚信的人越多，该地区的社会诚信度越高。

原理二十五，一般情况下，失信行为为他人带来的损失，往往比失信者因失信获得的利益大得多。

我们可以看到大量这样的事例：卖假药和卖有害食品获得的失信利益只有几百元，却影响了别人健康甚至生命；失信的教育机构虽然获得几千元学费，却影响了别人的人生；一些商务诈骗者，虽然只骗了几千元，但是给别人造成了几十万元的损失，甚至打击别人对未来的信心。

原理二十六，在失信行为较多的情况下，一个失信行为的受益人同时也是另一个失信行为的受害人，所以，即使刻意追求单赢的失信者也无法避免受害，所有人都是失信行为的受害者。对失信者进行坚定地、不懈地、公正地惩罚，会增加诚信者坚持诚信的理由，会减少失信者本身被另一个失信者伤害的机会，会最

终改变所有人普遍受失信者侵害的状况。

我们可以看到，一个卖有毒食品的食品厂厂长，会从失信房产商手中买到劣质房，房产商会买到有毒的保健品，保健品商会买到有害建材，建材商又会从卖有毒食品厂厂长手中买到有毒食品，这里面没有受益者。从另一个角度我们可以看到，这个卖有毒食品的食品厂厂长，随时会买到有毒的保健品、有害建材等等失信产品。

如果我们对卖有毒食品的食品厂厂长进行坚定地、不懈地、公正地惩罚，那么房产商、建材商、保健品商就有可能惧于失信惩罚而不再失信，该食品厂厂长虽然受到本应有的惩罚，但也减少了被另一个失信者伤害的机会。

原理二十七，和资金、人才一样，制度和文化也都是一种资本。一个单位有雄厚的资金、丰富的人才，并不必然能够最终建立成好的制度与文化，但是，好的制度与文化，最终可以获得所需要的资金与人才。

制度和文化优劣的本质在于：它是否具有人类普适的价值观（注：人类普适价值观可以将人类的自利本性与道德本性和谐统一），它是否具有自我调适、自我纠错、不断创新、不断改善的能力。

原理二十八，单位的发展速度有一个最佳值和极限值，并且，除外部因素外，单位发展速度的最佳值和极限值是由单位资金、人才、制度、文化四大因素决定的。

原理二十九，按照28法则，人类中天生诚信的人，可能占比例是20%，余下的80%的人是天生不诚信者。天生诚信者，如果做出失信行为，内心会不安。

同样还是按照28法则，非天生诚信者又有20%是天生不诚信者，有利无利他都不愿意诚信，只要诚信他就认为自己吃亏了，还有80%见机行事者，诚信有利就诚信、无利则不诚信。

综上所述，天生诚信者占人口总数比例：20%，天生不诚信者占人口总数：16%，见机行事者占：64%。基于该原理，ICE8000体系让天生诚信者获得诚信奖励，提高见机行事者的失信成本，让人们谨慎与天生不诚信者打交道。

鉴于上述二十九个原理，ICE8000国际信用标准体系制定了各种信用服务的标准，设计了便利、通畅、科学的投诉渠道，制定了信用信息传播的条件与程序，

运用并强化了自由市场经济本身具备的对失信者的社会惩罚机制，为社会构建了诚信保证（立信）机制、争端解决机制、信息反馈与危机处理机制、诚信资产积累机制、风险防范机制等机制。人们可以运用ICE8000国际信用标准体系，进行风险控制和诚信管理，实现打造百年品牌单位的目标。国家或地区无需另行制订法律或标准，即可运用ICE8000体系建立和完善本国或本地区的社会信用体系。

2.7 信用评价业产品图示

ICE8000国际信用标准产品分类图



在上图中涉及几个概念，在此介绍一下。

2.7.1 商业性信用产品与公益性信用产品

凡是向服务对象收费的产品，我们都将其归类于商业性信用产品。

凡是不向服务对象收费的产品，我们将其归类于公益性信用产品。这类产品的服务费用由世界信用组织[WCO]承担。

不过，需要指出的是，这种分类方法并不符合国际通行惯例。因为，公益与商业的本质区别，不在于是否收费，而在于利润是否可用于分配。国际上通行分类方法是：商业性产品是收费的，并且收费所得利润可以用于股东分配；公益性产品是免费或收费的，如果是收费的，收费所得利润不能用于股东或会员分配，只能用于特定的公益事业。

2.7.2 基础信用产品与延伸信用产品

基础信用产品是指满足人们降低失信风险和提高可信度两大基本需求的服务。

延伸信用产品是指由基础信用服务或金融服务延伸而来的服务。

2.7.3 传统信用产品与ICE8000信用产品

按信用产品产生的历史，可以将信用产品分为传统信用产品与ICE8000信用产品。

一、传统信用产品

在ICE8000国际信用标准发布之前，就已经存在的信用服务，我们称之为传统信用产品。对于传统信用产品，世界信用组织[WCO]有以下作为：

一方面，为了帮助信用执业人员学习和掌握该类服务的工作程序、工作内容、工作重点，也为了规范执业行为，所以世界信用组织[WCO]在ICE8000国际信用标准体系中，为每个传统信用产品均制定了标准，并根据ICE8000信用机构的需求，制定了相应的作业指导书。

另一方面，世界信用组织[WCO]在研究传统信用产品发展规律的基础上，结合社会实际，为它们加入一些创新元素。如：在信用调查标准中，优化了通知调

查的调查方式；在信用商账催收标准中，将信用商账催收服务与ICE8000信用信息传播机制、争端解决机制进行了有效结合，大大地增加了信用威胁和信用惩罚的力度，也能帮助债务双方消除主观误解或客观争议；在信用档案管理标准中，将信用档案服务与ICE8000信用信息传播机制、争端解决机制进行了有效结合，从而同时提高了信用信息的可信度与传播速度。

二、ICE8000信用产品

在ICE8000国际信用标准中，有一部分产品是由世界信用组织[WCO]创新的。这些新的产品，是由世界信用组织[WCO]结合社会需求，以国际通行的法律原则、国际通行惯例为基础创新的，它不违反中国及大多数国家法律的强制性规定，具有国际普适性。另外，对于这些产品，世界信用组织[WCO]均根据ICE8000信用机构的需求制作了作业指导书，具有较强的可操作性。在下面的表述中，我们在ICE8000体系创新的产品前面，加上ICE8000字样。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、世界上信用评价业传颂一个格言：“我们让失信者感到恐惧”，你认为使得失信者恐惧的最直接原因是：A

- A、失信信息的完整保存和快速传播；
- B、信用从业机构和从业人员的行业自律和同业监督；
- C、信用从业机构之间的合作；
- D、信用评价业的自由发展和公平竞争。

2、根据西方主要发达国家信用评价业产生的过程，信用评价业产生的原因：B

- A、政府的推动；
- B、因骗子的盛行，自由市场经济需要产生抑制骗子的信用评价业；
- C、因伟人推动而偶然产生；
- D、法律强制要求建立信用评价业。

3、信用评价业存在的社会意义和社会原因：D

- A、为人们提供就业机会；
- B、向社会宣传道德；
- C、向社会提供货币存贷、支付服务；
- D、抑制骗子的盛行。

4、单位的财务报表、证明资料都是可造假的，但是在什么情况下，单位无法掩盖、歪曲其利害关系人的投诉信息： D

- A、国家的支持下。
- B、利害关系人的不懈努力。
- C、在精神文明建设较好的情况下。
- D、在存在便利、通畅、科学的投诉渠道的情况下。

5、最了解一个组织信用情况的是： A

- A、该组织自身。
- B、该组织的利害关系人。
- C、国家机关。
- D、行业协会。

二、多项选择题（至少两个答案）

1、世界上信用评价业传颂一个格言：“我们让失信者感到恐惧”，你认为如何做到这一点： ABCD

- A、失信信息的完整保存和快速传播；
- B、信用从业机构和从业人员的行业自律和同业监督；
- C、信用从业机构之间的合作；
- D、信用评价业的自由发展和公平竞争。

2、商业诈骗行为大量产生的深层次原因有： AB

A、行业分工细化和交易区域扩大化后，交易双方存在信息不对称，使诈骗成为可能；

- B、对失信行为惩罚的确定性和力度不够，失信成本低，使骗子能够获利；
- C、道德教育和精神文明建设不到位；
- D、骗子具有不正常的心理。

3、村社经济时期，信用评价业没有产生的主要原因是： AB

A、交易区域小、行业分工少，信用信息可以及时的传播到各经济主体，无需专门行业征集和传播信用信息；

B、信用信息可以及时传播到各经济主体，欺骗别人后将无法在本地立足，失信成本高，骗子少，无须产生信用评价业；

C、道德教育和精神文明建设比较好；

D、国家不充许信用评价业存在。

4、下面是关于信用评价业的论述，正确的是： ABD

A、信用评价业是市场经济健康发展不可缺少的行业。

B、信用评价业产生的原因是商业诈骗行为盛行，直到现在，信用评价业存在的社会意义仍然是：收集传播信用信息，压缩不诚信者的生存发展空间；帮助诚信者提高可信度和信用管理水平，促进诚信者发展；传播诚信理念，促进社会诚信。

C、信用评价业是国家推动和品德教育所催生的行业，在市场经济中可有可无。

D、信用评价业的发展是社会信用体系建设的基本条件和主要内容。

5、下面有关社会信用体系的论述，正确的是： ABD

A、自由市场经济本身具备自发的社会信用体系；

B、社会信用体系就是对失信者的社会惩罚机制，它是通过传播信用信息达到惩罚失信者的目的；

C、国家法律和政策对社会信用体系建设的影响都是正面的；

D、在自由市场经济条件下，有缺失必然有市场，当失信行为增多时，在市场需求下，产生了反对失信行为的信用评价业，这类行业的发展，自然形成了社会信用体系。

6、利害关系人对组织监督的结果有： AB

A、可以防范组织失信。

B、也能提高组织的效能。

C、降低该组织的工作效能。

D、降低该组织的营利能力。

三、简述题

- 1、简述信用评价业共生共赢特点显著的原因。
- 2、简述信用评价业社会利益优先特点的原因。
- 3、简述信用评价业长期存在的原因。
- 4、简述 ICE8000 国际信用标准体系具有国际普适性的原因。
- 5、简述信用评价业的发展前景。
- 6、简要描述 3 个对你印象最深的 ICE8000 设计原理？（没有标准答案）

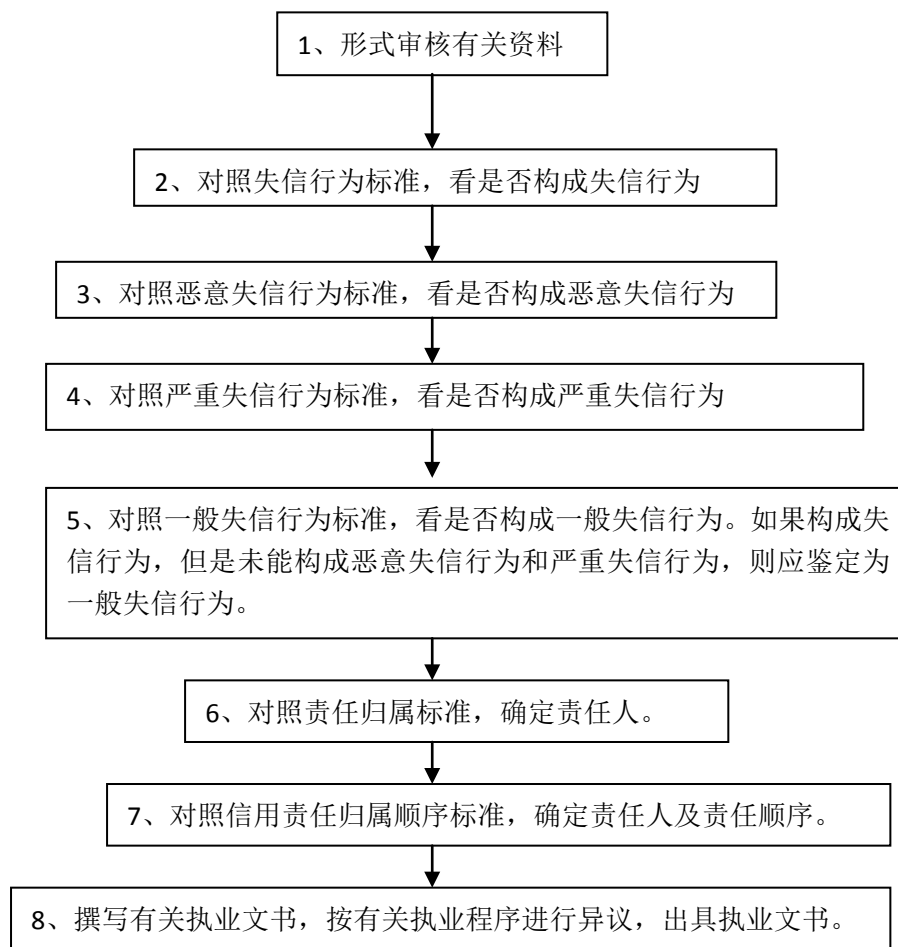
第三章 行为性质及责任或奖励归属鉴定

3.1 失信行为及责任归属鉴定

失信行为及责任归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系失信行为及责任归属鉴定标准》（www.ice8000.org/gc/81.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，内部投诉、信用预警等执业程序中，一般都包含了该服务。所以，一般不建议客户单独使用该服务。

3.1.1 失信行为及责任归属鉴定流程图示



注：任何人阅读或拥有本书，视同已作出本书第 1 页所述的良心誓言。

注意事项：

一、不要违反上述流程。部分执业人员在实操中，越过第二步，或者在鉴定文书中不陈述第二步，都是错误的。因为必须先鉴定是否为失信行为，才能再判断是否是恶意、一般、严重。第二步是对行为人有关客观事实的判断；之后，是对行为人作出行为的主观意识状态的判断。为什么要分开步骤判断，因为这是一个复杂问题，不分步骤，无法厘清。

二、标准中流程比较笼统，上面的流程是对标准中流程的分解。

3.1.2 失信行为的标准

根据《ICE8000国际信用标准体系失信行为及责任归属鉴定标准》，失信行为是指违反诚信原则的行为，即：在没有正当事由的前提下，损害他人正当权益，且事后不积极补救。以下行为均属于失信行为：

(1) 在未作出合理解释的前提下，未善意地遵守法律、法规[如：因怠于或不当(行使法定权利、使用法定权力、履行法定义务)而侵犯了他人的正当权益]，且之后未采取积极补救措施。

(2) 在未作出合理解释的前提下，未善意地披露重要事实(如：隐瞒重要事实或虚构重要事实或虚假陈述等)，且之后未采取积极补救措施。

(3) 在未作出合理解释的前提下，未善意地达成契约(如：以误导等不正当的方式达成契约)，且之后未采取积极补救措施。

(4) 在未作出合理解释的前提下，未善意地遵守契约[如：因怠于或不当(行使约定权利、使用约定权力、履行约定义务)而侵犯了他人的正当权利]，且之后未采取积极补救措施。

(5) 在未作出合理解释的前提下，对于不合法、无效的契约，未积极采取补救措施。

(6) 在未作出合理解释的前提下，对于自己的违约行为、违法行为，未积极采取补救措施。

(7) 在未作出合理解释的前提下，否认他人的正当权利或拒绝他人的合理要求、合理请求、合理诉求，如：否认他人具有信用评价权利，且之后未采取积极补救措施。(被评价方有权否定或质疑信用评价意见的客观性、公正性，也有

权追究不客观、不公正信用评价意见的责任，但没有权利否认他人具有信用评价权利。因为信用评价权利属于言论自由权利，而言论自由权利属于宪法权利。)

(8) 在未作出合理解释的前提下，辜负他人的合理信赖或合理信任，且之后未积极采取补救措施。

(9) 在未作出合理解释的前提下，作出其它不善意行为或其它违反人类普适价值原则的行为，且之后未积极采取补救措施。

3.1.3 相关术语的解释

在失信行为定义中，有许多术语，在此解释一下：

一、契约

称契约，是指以书面或其它形式订立的合同、协议、声明、承诺等相应文件。

二、权力、法定权力、约定权力

权力，是指[给予或夺取他人权利]的力量。比如说：市长有权决定是否有关部门拨款；公安局有权决定行政拘留。这里的“权”，就是指定的权力。当权力与义务直接相关时，权力不能放弃。否则，权力也是可以放弃的。

权力的来源主要也有两个：一是法律法规，二是契约。法律赋予的权力，称为法定权力。契约约定的权力，称为约定权力。对于法定权力，人们不陌生，对于约定权力，人们遇到的较少。比如：工程合同中约定，乙方发生某种质量问题时，甲方有权罚款。这就是一种约定权力。再如：合同中约定，双方争议如协商不能，则由国际信用争议仲裁委员会进行仲裁。这就将争议裁决权力赋予了国际信用争议仲裁委员会。

三、权利、法定权利、约定权利

权利，是指自由行为或利益。比如说：出租人有收取租金的权利，70岁以上的老人有免费乘坐公交车的权利。权利是可以放弃的，并且，放弃权利也是实现权利的一种形式。

权利的来源主要有两个：一是法律法规，二是契约。法律赋予的权利，称为法定权利。契约约定的权利，称为约定权利。

法定权利包括法律明确赋予的权利和法律未禁止的行为。前者如：《宪法》规定公民有劳动的权利。后者体现在《行政许可法》中，法律无明确禁止的行为，则公民皆有作为或不作为的自由。法定权利作为权利的一种，人们是可以放弃的。

四、义务、法定义务、约定义务

义务也称为责任、职责，是指应当作为或禁止作为。义务对于义务人而言是不可放弃的。

义务的来源主要有两个：一是法律法规，二是契约。法律赋予的义务，称为法定义务。契约约定的义务，称为约定义务。

下面的法律条款就是法定义务：

《中华人民共和国产品质量法》第 26 条第二款规定，“产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；

（二）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；

（三）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况 ”

《中华人民共和国产品质量法》第32条规定：“生产者生产产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品”

上述，两个法律条款均为生产者的义务，前者属于应当作为，后者属于禁止作为。

五、正当权益

正当权益，是指一个人或单位或地区拥有的符合[人类普适价值]的权益，该权益无论是否被[某一空间和时间的法律及/或风俗习惯]支持或反对。

六、人类普适价值原则

人类普适价值原则，是指人类不分时间、空间、种族、宗教、信仰等因素而普遍适用的价值原则，如：人的基本权利至上原则、人的发展机会均等原则、奖善惩恶与奖功罚过原则、诚信原则、[利益分配与争端处理的公平、公正、公开原则]等。

七、善良、善行、善意

善良、善，是指不损害他人的正当权益，或者：积极维护、增进他人的正当权益。

善行、善举，是指善良的行为、行动、举措。

善意，是指主观上追求善良、主观上想从事善行的意愿、意图、意识。

如：医院病人危急时，仍然拒绝病人家属献血的要求，就违反了尊重人的生命权的人类普适价值原则，不属于善意。

再如：某房地产公司为了赶工期，在施工时降低了工程质量，即属于损害了业主的正当权益。

八、补救措施

补救措施一般包括积极赔偿损失、积极改正违约行为或违法行为、积极寻求受受害人谅解等行为，它能表明行为人的良知与善意。人们可以通过当事人对其过错的补救措施，来判断该行为人是否有真实的善意。

九、重要事实

重要事实是失信行为鉴定的重要因素之一，如何理解重要事实？

重要事实是指对利益关系人的正当权益有重要影响的事实。

如：某房地产公司出售房屋时，隐瞒了该房屋存在质量问题的事实。

再如：某保健品公司在广告中，虚构了一些患者的顽症被其产品治愈的事实。

上例的事实，都对客户的正当权益产生了重要影响。

重要事实与事实大小有一定联系，但不是必然联系。不同情况下，会有不同的判断。

十、合理解释、正当事由

[正当事由]、[合理解释]，行为人是否作出了[合理解释]，是判断行为人是否失信的关键因素。合理解释、正当事由，是指符合以下条件之一的解释或事由：

1、该解释或事由被相关行为的受受害人谅解；

比如，张三谅解了李四的违约行为，该违约行为就不属于失信行为。世界信用组织[WCO]为什么将“受受害人谅解”作为合理解释之一呢？

因为在社会交往中，主观争议与纠纷是难免的，由于争议各方所处立场不同，对问题的认识也会不同，很多争议与纠纷并非因主观诚信意愿缺乏导致的。所以将失信行为的受受害人是否谅解行为人，作为行为人是否失信的判别标准之一。这样规定，尊重了当事人的意愿，体现了公民自治的法律原则，也有利于快速和低成本地解决各类争议与纠纷。

2、该解释或事由显而易见地令人信服；

比如，某运输公司遇到暴雨与飓风，属于不可抗力，该事由显而易见地令人信服，该运输公司的违约行为不属于失信行为。

3、该解释或事由符合人类普适的价值原则。

比如，在下面的案例中，东川区人民医院谭院长反问道：“人的生命只有一次，在救死扶伤与法律法规相冲突时，你会选择哪一个？”东川区人民医院选择了救死扶伤，符合人类普适价值原则之一，即：尊重人的生命权。其行为虽然表面上违反了法规，但并不是失信行为。河曲县医院和达茂旗妇幼保健所作出了相反的选择，其虽然表面上是守法行为，但是属于失信行为。

（以下内容摘自《医药经济报》 记者：刘远芬）一个蕴育新生命的母亲，将爱的奉献与分娩的痛苦和生死的考验推向高潮。然而，在产床上，任何的意外都将使母亲的安危和医学的风险面临考验。有时候这些矛盾真的是血淋淋的：产妇因难产在手术台上等着用血，医院却无血可输，产妇的家人要求抽血应急，但医院却以“不得私自采血”为由拒绝，最终导致母婴双亡。

另一种情况却是，医生在患者危难时献血救人，就因此被通报“违法”，受到了相关部门的处罚。

案例一 无法采血酿成医疗事故

“在情况危急的时刻，我请示了包头市中心血站，征求可否自采血，但是得到的答案是否定的……”

据报道，2007年4月16日，内蒙古达茂旗村民胡海龙送妻子李林桃到该妇幼保健所待产。入院检查时，胡海龙被告知，妻子一切正常，胎儿状况也很好。然而，经过两个多小时的努力，孩子却没能生出来。这时，医生说，必须做剖腹产手术了。

接下来发生的事情却让胡海龙难以想象。下午2时左右，医院要胡海龙交血

液费用时，他们才知道医院和达茂旗储血库都没有与产妇血型一致的血液，要从包头市中心血站调运。由于情况危急，家属要求抽自己家人的血液，但是医院以“根据规定不允许私自采血”为由，一直没有同意。由于包头市中心血站距离达茂旗有一定的距离，血液第一次输进病人体内时，已经是 3 个小时以后了，即当天下午 5 时多。第二次血液调来没有多久，大概是 18 时左右，胡海龙被告知孩子和大人都没有保住……

一位参与救治的大夫描述了一个细节：“4 月 16 日 15 时，我接到保健所所长的电话后，去了手术室，当时产妇处于麻醉状态，需要输血却没有血源，正在等血液到来，血压基本没有了，心跳很微弱，17 时多终于从包头市中心血站送来了 1000 毫升血液，输血后，产妇有了血压，等到第二次血液送来时，产妇呼吸心跳已经停止。”

从各方面的观点看，李林桃母婴死亡的原因主要是由于没有及时输血所致。那么，作为负担达茂旗供血任务的储血库当时为什么没血液呢？据了解，包头市各旗县区医疗机构的储备用血采用由旗县区设立的储血库报送储用血计划，包头市中心血站采集、配送的方式。达茂旗血库设在达茂旗医院，不但为本地医疗供血，而且还担负周围地区的供血任务。而一般情况下，包头市到达茂旗百灵庙镇开车最快需要 3 个小时左右（途中有限速路段）。

据达茂旗妇幼保健所副所长郝万曙介绍说，李林桃做手术的前一天，达茂旗医院实施的一例手术将储血库的储备血用完了，还未补充血液。

在这样紧迫的情况下，当地医疗部门为何不能进行现场紧急采血呢？

对于当时因何未能实施紧急采血的问题，医院和储血库都显得非常无奈。据达茂旗储血库负责人介绍，4 月 16 日 14 时多，他们接到达茂旗妇幼保健所用血

电话，于是马上向包头市中心血站调血液。同时他介绍，达茂旗储血库只有储血和供血功能，根据相关法律，储血库不允许采血。

而达茂旗妇幼保健所一位负责人也说了他们的苦衷：“4月16日13时20分左右，产科说上午的产妇需要手术，急需用血，我便和达茂旗储血库索要血液。我们一直在催促他们尽快送来血液，而且我们医院也没有采血资质，按照规定不允许私自采血，在情况危急的时刻，我请示了包头市中心血站，征求可否自采血，但是得到的答案是否定的。等了一会儿，我们再次进行了请示。但是最终因为血液采集后的加工条件要求非常高，况且医院没有采血的设备，所以没有能够采集血液。”

6月20日，包头市医学会医疗事故技术鉴定办公室的5名专家根据《医疗事故处理条例》和《医疗事故技术鉴定暂行办法》、《医疗事故分级标准（试行）》相关规定，得出结论，一致认定此病例已经构成一级甲等医疗事故，由院方承担主要责任。

案例二 救命血浆不救命

“救命的血浆在接到调令的两个多小时后才赶到河曲县人民医院，可惜这救命的血浆已无法救命，在这场生死时速的比赛中，医院输给了死神，代价是两条人命”

如果说发生在内蒙古达茂旗妇幼保健所的悲剧可以归咎于医疗条件的话，那么在此前半个月发生在山东省河曲县医院的事件不知该如何解释。

2007年3月25日夜半时分，临近预产期的程桂云突然感到肚痛，出现临产症状，由于丈夫武忠山不在家，邻居用摩托车将程送到了山东省河曲县人民医院。下车后程桂云自己走进妇产科，值班医生当即进行了产前常规检查。凌晨1

时 30 分，程桂云出现难产和出血症状，在经过一个多小时的术前准备后，凌晨 3 时 10 分，开始麻醉。在两个小时的手术中，产妇发生大出血，据医院提供的产妇《死亡病历摘要或调查小结》显示：产妇失血量高达 4000 毫升，创面广泛渗血，不凝，病情恶化。产妇致死的三项主要诊断中，失血性休克赫然在目。

凌晨 3 时 40 分，武忠山的哥哥武忠雄代表家属签字，程桂云开始进行剖腹产手术。在两个小时的手术过程中，产妇出血不止，出血量高达 4000 毫升，在用完两袋事先准备的 B 型血浆后，大夫让程桂云在场的小姑子跑到检验科取血。

产妇的小姑子事后回忆，她跑到技术楼的检验科时，李贵如检验师告诉她储备的几袋血浆用完了，医院已经没有血浆了。

手术正在进行中，由于临床没有了血浆，加上手术创口出血不止，医生只能用代血浆临时应急维持血压，并马上向值班院长做了汇报。临近早晨 6 时，值班副院长马青云听到医生汇报后，才电话通知医院检验副科长李美琴，联系忻州市中心血站五寨供血点赶快往河曲县人民医院运送血浆。

据主刀医师郝琳回忆，没血可输后，一直抢救了两个多小时。为了抢救大出血产妇的生命，包括产妇母亲在内的家属在手术室门外哭成了一团，反复央求医院抽自己的血来抢救亲人，全被院方拒绝了，理由是血液采集须依法进行，县医院无权采血用于临床。

忻州中心血站五寨供血点的工作人员接到电话后，立即租车往河曲县人民医院赶，走到途中被家属所租车辆迎住，为了争取时间，五寨供血点的工作人员将救命的血浆转移到亲属所租的能快速行驶的车上。即使这样，救命的血浆在接到调令的两个多小时后才赶到河曲县人民医院，可惜这救命的血浆已无法救命，在这场生死时速的比赛中，医院输给了死神，代价是两条人命。

这样的悲剧同样在山东省忻州市中心医院重演。6月5日上午，忻州市忻府区北义井村36岁的村民张建芳，晚8时30分左右在忻州市中心医院产下一婴儿。产后，医护人员一时无法取出胎盘，出现产后大出血。医生随即安排人员与家属去市中心血库取血浆，当晚11时左右取来血浆时，产妇已无法救治，于当晚11时30分左右死亡。

案例三 输血救人 违法处罚

“人的生命只有一次，在救死扶伤与法律法规相冲突时，你会选择哪一个？”

在生命和法律的冲突面前，上述三家医院选择了遵从法律，最后以受罚了事，云南省昆明市东川区人民医院医生卢新华在病人面临生命危机时，果断献血救人，却一样受到了惩罚。

2005年6月8日，产妇阮怀莲在云南省昆明市东川区人民医院做完剖腹产手术后，出现子宫大出血，需紧急输血。当时，医院没有储存AB型血，寻找义务献血者又未果，东川区人民医院谭忠能院长在电话征得区卫生局领导同意的情况下，同意主治医生卢新华义务献血200毫升，使阮怀莲转危为安。对卢医生的义举，患者及其家属感激不已，医院准备表彰她，卢医生婉言谢绝了。

然而，8月15日，该医院接到省卫厅发出的《行政处罚决定书》，认定该医院无采供血许可证，采供血行为系违法行为，责令该医院立即整改，并处以6万元罚款。

医生献血救病人，医院却接到一纸罚单，此事在当地引起不小的争议。云南省卫生厅法监处有关负责人对此表示，对东川区人民医院的行政处罚不是仅仅针对这一件事，而是该医院一个时期内的非法采血行为。该医院承担着到昆明血液中心提取、储存、分发全区各医疗单位临床用血的任务，平时应该储存足够血液。

而该医院多次以临床紧急用血为由非法采血，说明医院管理有一定问题。《中华人民共和国献血法》第十八条中规定，非法采集血液的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门予以取缔，没收违法所得，可以并处十万元以下的罚款，考虑到医院的救人情节，这已经是从轻处罚了。

另据省卫生厅通报：2004年12月17日到2005年6月16日，东川区人民医院为7名大出血病人进行临时应急采血，其中有两例未上报东川区卫生行政部门备案。2004年9月至2005年6月，该医院自采血液6200毫升用于临床。

对此，东川区人民医院院长谭忠能解释说，医院屡次临时紧急采血也是不得已而为之。2004年9月，东川区依法被撤消采血站后，该区各医疗机构临床用血统一由昆明市血液中心供给。东川区距昆明160公里，取血来回需5~6个小时，可能会耽误一些危重病人的紧急抢救。昆明市中心血站血源不足，多次无法供给该院请购的血浆。况且，用血计划难以估计，经常出现缺血现象。

我国《献血法》规定，为保证应急用血，医疗机构可以临时采集血液，但应当依照该法规定，确保采血用血安全。卫生部有一个三项统一原则规定：医疗机构在具备3个条件时可以采集血液。谭院长认为他们属于应急采血，“我们的动机和客观效果都是好的，我认为处罚过重了。”

针对云南省卫生厅说他们私自采血违法的说法，谭院长反问道：“人的生命只有一次，在救死扶伤与法律法规相冲突时，你会选择哪一个？”

3.1.4 典型失信行为与非典型失信行为

世界信用组织[WCO]对失信行为的定义使用的是列举法，最后一项是：“在未作出合理解释的前提下，作出其它不善意行为或其它违反人类普适价值原则的行为，且之后未积极采取补救措施”。

由于人类普适价值原则全部地涵盖了人类所有美好的、正确的价值原则，当然也包括：道德良知、社会责任。所以说，这使得失信行为定义的外延也无限的大，人世间所有不当行为、恶行，都可以称之为失信行为。

世界信用组织[WCO]将失信行为定义范围如此之大，其主要原因是希望将人世间所有不当行为和恶行，都纳入受信用监督的范围，以便以失信记录的形式进行信用惩戒。

失信行为定义如此之大，其坏处就是：失信行为的区间必然与其他行为的区间进行重叠，造成逻辑混乱。比如：失信行为与失信关联行为、支恶行为之间的重合关系。

人们可以将失信行为的定义中前八项行为，理解为典型失信行为，第九项理解为非典型的失信行为。

失信关联行为、支恶行为、违反道德良知底线行为、违反社会责任底线行为，均可理解为非典型失信行为。

3.1.5 一般失信行为的标准

行为人过失（疏忽大意和过于自信属于过失）造成的失信行为，应鉴定为一般失信行为。

3.1.6 恶意失信行为的标准

行为人故意（明知或应知是失信行为仍然作为或不积极补救属于故意）实施的失信行为，应鉴定为恶意失信行为。恶意失信行为尤其包括但不限于以下列举的行为：

- （1）行为人承认或默认失信行为后，拒不改正。
- （2）接到劝善函或相关函件后，行为人仍不在乎信用机构的信用评价，拒绝信用机构的合理劝诫或合理要求，且不对劝诫或要求的合理性提出异议。
- （3）行为人的失信行为已受到提示，但仍然重复该项失信行为或类似失信行为超过三次以上。
- （4）接到劝善函或相关函件后，行为人仍拒不认可信用机构的信用评价权利。

(5) 行为人刻意隐瞒重要事实、刻意误导他人、刻意诬陷他人、刻意制造事端逃避责任义务。

3.1.7 严重失信行为的标准

对于主观恶性较大、具有严重恶意的失信行为，应鉴定为严重失信行为。严重失信行为尤其包括但不限于：

(1) 行为人隐瞒失信行为、粉饰失信行为、掩盖失信行为。

(2) 行为人不遵守合理的程序，从程序上阻滞失信事实的验证。

(3) 行为人不但回避失信行为的指控或拒不承认失信行为，而且反过来捏造事实对受侵害人等进行诽谤的。

(4) 行为人对信用机构或信用执业人员或失信行为的控告人、受侵害人、证人进行侮辱谩骂、打击报复。

(5) 行为人利用自己的人脉、背景等优势地位或法律瑕疵，否定信用机构的信用评价权利。

3.1.8 失信责任归属

一、单位从事失信行为的，其法律责任由单位及/或相关人员依法承担；其信用责任由单位、单位高层人员和对该失信行为有过错的工作人员承担。对失信行为有过错的工作人员，不得以职务行为为理由否定自身应承担的信用责任。

二、自然人从事失信行为的，其法律责任由其本人及/或相关人员依法承担；其信用责任由其本人及相关对该失信行为有过错的人员承担。

未满十周岁的未成年人及其他依法没有民事行为能力的人员，不承担信用责任，如果失信行为是在他人的教唆下从事的，由教唆者承担信用责任。超过十周岁但未满十八周岁的自然人或其他依法为限制民事行为能力的人员，对其年龄、智力相适应的行为承担信用责任。

三、在某一地区发生的失信行为，如果能够确定具体行为人，则按本标准有关条款直接将失信责任归属到具体行为人；如果无法确定具体行为人的，法律责任无人承担，信用责任由该地区（除公开反对该失信行为的）全体人员承担，归属顺序如下：

- (1) 地区为第一信用责任人；
- (2) 地区决策系统（如议会）及其成员（如：议员）为第二信用责任人；
- (3) 地区行政系统及其高层人员为第三信用责任人；
- (4) 地区司法系统及其成员为第四信用责任人；
- (5) 其职责与该失信行为相关的地区行政部门及其高层人员为第五信用责任人；
- (6) 积极支持该失信行为的普通民众（是指前五项之外的人士，下同）为第六信用责任人；
- (7) 未公开反对该失信行为的普通民众为第七信用责任人。

3.1.9 信用责任归属顺序

下面我们讲一下一个单位从事失信行为的，信用责任的归属顺序。多个单位共同、多个自然人共同、一个自然人、单位和自然人共同从事失信行为的，信用责任的归属顺序请直接看 ICE8000 标准。在些不再引述。

一个单位从事失信行为的，信用责任的归属顺序为：

- (1) 单位为第一信用责任人；
- (2) 单位决策系统最高领导人（董事长等相应职务人员）、法定代表人和实际控制人为第二信用责任人；
- (3) 单位执行系统最高领导人（总经理等相应职务人员）为第三信用责任人；
- (4) 单位决策系统成员（董事、理事等相应职务人员）与监督系统成员（监事等相应职务人员）为第四信用责任人；
- (5) 单位其他（注：其他是指上述三项的以外的）高层人员为第五信用责任人；
- (6) 单位故意参与失信行为的中层管理人员或普通员工为第六信用责任人；
- (7) 单位过失参与或被迫参与失信行为的中层管理人员或普通员工为第七信用责任人。

对于参与失信行为的中层管理人员或普通员工，如果没有证据证明其为第六信用责任人的，应归属为第七信用责任人。

未发现或未查明第二、三、四、五、六、七顺序信用责任人的，应注明未发现该顺序责任人或“待查”字样。

如果失信行为被鉴定为恶意失信行为或严重失信行为，第一、第二、第三、第四、第五、第六信用责任人均应被鉴定为恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人，第七信用责任人应被鉴定为一般失信行为责任人，但信用责任人有证据或合乎情理的理由证明自己无过错的除外。

如果失信行为被鉴定为一般失信行为，上述信用责任人均应被鉴定为一般失信行为责任人，但有相反证据或理由的除外。

第七责任人为什么不能鉴定为恶意，因为他是被迫或不知情的前提下参与的。恶意本身就是指行为人意识上有恶意，是行为人的主观状态，被迫或不知情的前提下，不是其自由的意思表达。

3.2 失信关联行为及责任归属鉴定

失信关联行为及责任归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系失信关联行为及责任归属鉴定标准》（www.ice8000.org/gc/95.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，内部投诉、信用预警等执业程序中，一般都包含了该服务。所以，一般不建议客户单独使用该服务。

注意事项：

一、不要违反下面流程图。部分执业人员在实操中，越过第二步，或者在鉴定文书中不陈述第二步，都是错误的。因为必须先有失信行为，才能有失信关联行为。

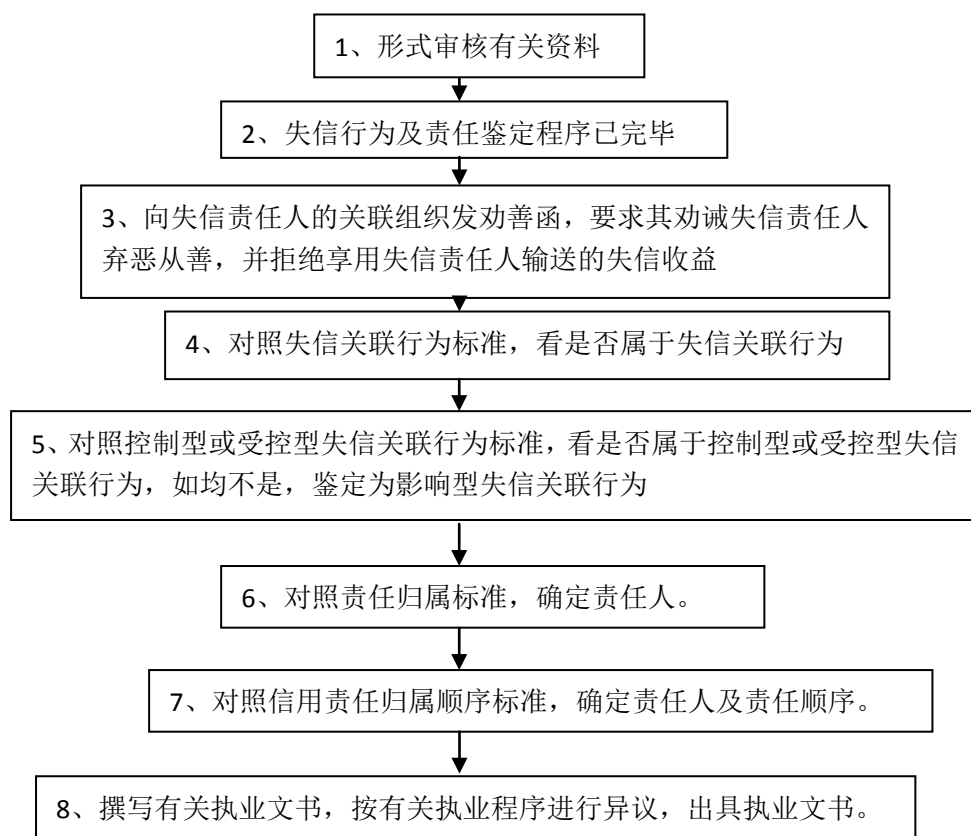
二、上述每一个步骤都不能少或错乱，执业文书名称可能不一样，但是相关内容表述必须得有。

三、不要直接鉴定行为人为失信关联人，原来老版本是这样的。新版本不再这样了，正确的作法是：先鉴定失信关联行为，然后，再将行为人鉴定为失信关

联行为责任单位或失信关联责任个人。

四、标准中流程比较笼统，上面的流程图是对标准中流程的分解。

3.2.1 失信关联行为及责任归属鉴定流程图示



3.2.2 失信关联行为的标准

一、注意到，如无相反理由，人们通常会合理地认为关联组织之间的商业行为与商业信誉存在一定程度的相互影响。因此，具有良好诚信意愿的组织，往往积极督促其关联组织避免作出失信行为或及时改正失信行为。

也注意到，一些人通过操纵其直接或间接控制的关联组织从事失信行为，谋取失信收益。

还注意到，一些组织的失信行为收益，最终由其关联组织分享甚至独享。

劝诫关联组织弃恶从善，并拒绝享用关联组织输送的失信收益，是每一个地球人理应担当的社会责任，该社会责任可称为[不容恶]，属于社会责任的最低标

准内容，是每一个人、单位、地区均应当承担的社会责任内容。如果人人都拒不承认或者人人都拒不承担该社会责任，人类的道德根基将受到侵蚀，人类福祉将失去保障。

综上所述，与失信行为责任人有关联的组织有义务督促和劝诫失信行为责任人改正失信行为，有义务拒绝享用关联组织输送的失信收益，以证明自己没有谋求或分享失信收益。

二、一个组织与失信行为责任人存在关联关系，在接到第三方的劝善函或相关函件后，如果仍然不积极督促和劝诫失信行为责任人改正失信行为，或者坚持享用关联组织输送的失信收益，则这种不作为或消极行为，就属于对关联组织失信行为的容忍，该容忍行为即属于失信关联行为。该组织及相关信用责任人，则属于失信关联行为责任组织。

三、失信关联行为本质是一种容恶行为，是一种[拒不承担社会责任底线行为]。失信关联行为虽然不是失信行为，失信关联行为责任组织虽然未直接从事失信行为，但是，基于如下理由的部分或全部，失信关联行为责任组织在其失信关联行为或相关失信行为未改正之前，其诚信意愿和商业品行，值得利益相关方充分警惕，并谨慎与之交往：

- (1) 失信关联行为责任组织对失信行为往往有着一定的间接因果关系；
- (2) 失信关联行为责任组织可能是失信行为的实际受益人或潜在受益人；
- (3) 失信关联行为责任组织可能是失信行为的幕后策划者；
- (4) 失信关联行为责任组织可能是失信行为的幕后支持者；
- (5) 失信关联行为责任组织可能是失信行为责任人行骗技术的学习者、传承者、预备队；
- (6) 失信关联行为责任组织可能是失信行为责任人设计的行骗道具；
- (7) 失信关联行为责任组织受失信行为责任人的控制或影响，有可能复制或变相复制已获利的失信行为，也有可能从事其它失信行为。

四、失信关联行为责任组织属于临时警诫性信用身份，如果发生以下事项，该信用身份自动取消：

- (1) 失信行为责任人改正、修复了失信行为；
- (2) 有证据证明失信关联行为责任组织积极采取措施督促和劝诫失信行为

责任人改正或修复了失信行为；

(3) 失信关联行为责任组织积极采取措施督促和劝诫失信行为责任人改正、修复失信行为无效后，将自己所得的全部失信收益捐赠给社会公益组织。

3.2.3 控制型失信关联行为、受控制型失信关联行为和影响型失信关联行为的标准

一、关联关系当中符合以下因素之一的失信关联行为，应鉴定为控制型失信关联行为，行为人及相关信用责任人应被鉴定为控制型失信关联行为责任组织：

- (1) 失信关联行为责任人是失信责任单位的直接或间接控股股东；
- (2) 失信关联行为责任人有权任命或决定失信责任单位高层人员；
- (3) 失信关联行为责任人因贷款、担保、购买、销售的原因，对失信行为责任人有控制权；
- (4) 失信关联行为责任人因其它原因，对失信行为责任人有控制权。

二、关联关系当中存在以下因素之一的失信关联行为，应鉴定为受控制型失信关联行为，行为人及相关信用责任人应被鉴定为受控制型失信关联行为责任组织：

- (1) 由失信行为责任人直接或间接控股的单位；
- (2) 由失信行为责任人任命高层人员的单位；
- (3) 由失信行为责任人担任高层人员的单位；
- (4) 因贷款、担保、购买、销售原因，被失信行为责任人控制的组织；
- (5) 因其它原因，被失信行为责任人控制的组织。

三、关联关系当中符合以下因素之一的失信关联行为，应鉴定为影响型失信关联行为，行为人及相关信用责任人应被鉴定为影响型失信关联行为责任组织：

- (1) 失信关联行为责任人和失信行为责任人存在直接或间接投资关系，但不存在控股关系；
- (2) 失信关联行为责任人和失信行为责任人同属第三方的控制者或被控制者；
- (3) 失信行为责任人担任中级管理人员、技术骨干的单位；
- (4) 存在其它关联关系，该关联关系可以被人们合理地认为：对失信行为责

任人的行为有重要影响。

3.2.4 责任归属，略，与失信行为的责任归属基本一致。

3.2.5 失信行为与失信关联行为的区别

一、失信关联行为是以失信行为为前提和基础的，有了失信行为，才会有失信关联行为。

二、失信关联行为的鉴定，实质上是对失信行为人关联方违反社会责任底线行为(容恶行为)的一种信用惩罚。比如：永华公司的母公司是永天公司，当永华公司从事一项失信行为时，永天公司可能有四种行为：**a)**支持并参与、**b)**支持但不参与、**c)**反对、**d)**不支持也不反对。如果是 **a**，则属于共同从事失信行为，也应鉴定为失信行为的责任人；如果是 **b** 或 **d**，则属于失信关联行为。

3.3 支恶行为及责任归属鉴定

支恶行为及责任归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系支恶行为及责任归属鉴定标准》(www.ice8000.org/gc/96.htm)。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，内部投诉、信用预警等执业程序中，一般都包含了该服务。所以，一般不建议客户单独使用该服务。

3.3.1 支恶行为及责任归属鉴定流程图示

注意事项：

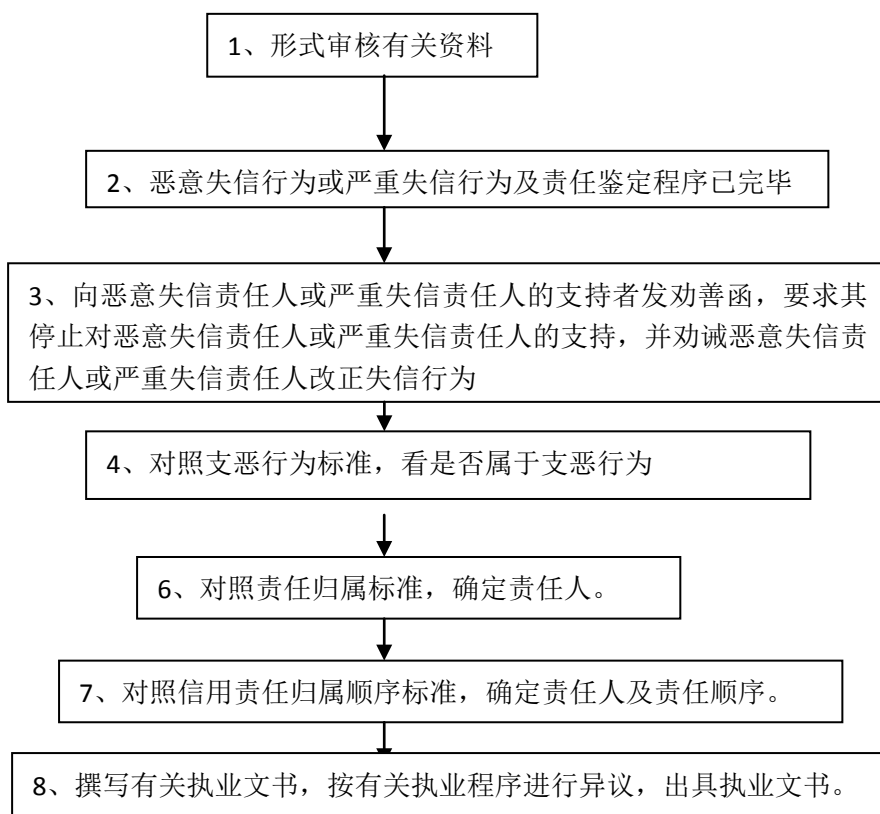
一、不要违反流程。部分执业人员在实操中，越过第二步，或者在鉴定文书中不陈述第二步，都是错误的。因为必须先有恶意失信行为，才能有支恶行为。

二、上述每一个步骤都不能少或错乱，执业文书名称可能不一样，但是相关内容表述必须得有。

三、不要直接鉴定行为人为支恶单位，原来老版本是这样的。新版本不再这样了，正确的作法是：先鉴定支恶行为，然后，再将行为人鉴定为支恶行为责任单位或支恶行为责任个人。

四、标准中流程比较笼统，上面的流程是对标准中流程的分解。

五、有的执业人员将恶意失信责任单位本身鉴定为支恶单位，也有的将失信责任单位的关联方鉴定为支恶单位。这都是错误的，支恶行为与失信行为、失信关联行为相比是一种较轻的行为。比如：张三是甲公司的股东，甲公司运用污染环境的方式生产了某产品，李四图便宜购买了该产品。该购买行为就是一种支恶行为，甲公司的污染环境行为属于恶意失信行为，张三容许甲公司污染环境行为并享受相关利益分配，就是恶意失信关联行为。李四的购买行为，其主观恶性比后两者相比，程度要轻一些。



3.3.2 支恶行为的标准

一、劝诫坏人弃恶从善，并拒绝或中止向不听从劝诫的坏人提供除人道主义

以外的支持，是每一个人理应担当的社会责任，该社会责任可称为[不支恶]，属于社会责任的最低标准内容，是每一个人、单位、地区均应当承担的社会责任内容。如果人人都拒不承认或者人人都拒不承担该社会责任，人类的道德根基将受到侵蚀，人类福祉将失去保障。

二、支恶行为本质是一种[拒不承担社会责任底线行为]。支恶行为虽未直接侵害他人的正当权益，但是，支恶行为对他人或社会遭受失信行为侵害的后果，在过去或将来，有一定的间接因果关系。

三、接到第三方的劝善函或相关函件后，如果仍然不听劝诫、无正当事由、坚持向[恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人]提供除人道主义之外支持的行为，属于支恶行为。

支恶行为，包括以下几种情况：

(1) 不听劝诫、无正当事由、坚持向恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人购买产品、服务的；

(2) 不听劝诫、无正当事由、坚持向恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人销售产品、服务的；

(3) 不听劝诫、无正当事由、坚持聘用或重用恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人的；

(4) 不听劝诫、无正当事由、坚持与恶意失信或严重失信行为责任人进行其它商业合作的；

(5) 不听劝诫、无正当事由、坚持为恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人提供其它[人道主义以外]的支持的。

3.3.3 责任归属，略，与失信行为责任归属基本相同。

3.4 违反道德良知底线行为及责任归属鉴定

违反道德良知底线行为及责任归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系道德良知鉴定与劝善标准》（www.ice8000.org/gc/111.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，内部投诉、信用预警等执业程序中，一般都包含了该服务。所以，一般不建议客户单独使用该服务。

3.4.1 道德良知底线内容的标准

一、人类的道德良知，是人类主观上对[人类普适价值]的追求与维护。在不同的时间和空间，除了正确的道德是非判断之外，[有道德的]有时被误认为是[不道德的]，[不道德的]有时会被误认为[有道德的]。人们不应以[行为人成败]作为道德是非的标准，也不应以[法律或国家力量或风俗习惯或人数多少]作为道德是非的标准，而应以[行为人是否违反人类普适价值]作为道德是非的标准。

二、无论法律和制度多么完善，它只是向完美无限靠近，却永远无法达到完美。客观上法律和制度总会存在瑕疵。[人类的道德良知]会弥补法律和制度的瑕疵，增进人类的福祉。

三、权益人有权自愿放弃或以[明示的或默认的]契约形式让渡自己的正当权益。权益人未自愿放弃其正当权益、也未以契约形式让渡自己的正当权益，则他人不应以任何理由窃取或强占或侵蚀或觊觎权益人的正当权益，否则，则属于[损害或潜在损害他人正当权益]。人们可将[损害或潜在损害他人正当权益]称为[恶]。

四、人类的道德良知底线，简言之就是[不作恶]，具体标准如下：

(1) 主观上不故意[损害或潜在损害他人正当权益]，如果知悉自己客观上已[损害或潜在损害他人正当权益]，则真诚的改正及/或道歉。(简言之：不故意伤害他人，万一因过失伤害了别人，则真诚的改正及/或道歉。)

(2) 主观上不以损害或潜在损害[其他一个人或一部分人的正当权益]为代价，去谋求或维护[另一个人或一部分人或自己的权益]。(注：市长指派警察冒着生命危险去制止一个暴力犯罪，不属于损害警察的正当权益[这里的正当权益是指：生命健康权]，因为一个人选择警察这一职业，就等于用契约形式让渡了自己部分的正当权益[这里的正当权益是指：履行职责时的生命健康权]。再如：银行行长命令工作人员在工作期间穿工作服，不属于损害员工的正当权益[这里的正当权益是指：着装自由决定权]，因为一个人选择银行员工这一职业，就等于用契约形式让渡了自己部分的正当权益[这里的正当权益是指：工作期间的着装自由决定权]。)

(3) 在发生冲突[如：战争、民事纠纷等]时，冲突各方主观上最大限度地避免损害或潜在损害[无辜及第三人]，并对客观上已造成的损害或潜在损害给予赔偿。(注：各种冲突在客观上有时不可避免，但无论冲突本身是否违反道德底线，冲突各方均不应损害或潜在损害[无辜及第三人]的正当权益。)

一项行为符合第一款所述内容，则属于[符合道德良知底线行为]。

一个人或单位或地区决意并真正开始按照第一款所述内容行事，则可认为是一个有道德的人员或单位或地区。

五、违反道德良知底线的行为，属于不道德行为，尤其包括但不限于以下列举的行为：

(1) 行为人主观上抱有[损害或潜在损害他人正当权益]的目的，并做出了相应的行为，无论客观上其是否获益。

(2) 行为人主观上以损害或潜在损害[其他一个人或部分人的正当权益]为代价，谋求或维护[另一个人或部分人或自己的权益]，无论其是否达到目的。

(3) 行为人主观上虽无恶意之目的或甚至抱有善意之目的，但因方法不当而客观上损害了或潜在损害了他人的正当权益，且知悉或理应知悉后仍拒不改正及/或真诚道歉的。

(4) 行为人故意利用[法律瑕疵、制度瑕疵、不良风俗习惯]，损害或潜在损害他人正当权益的。

作出上述不道德行为的人员或单位或地区，在其真诚改正或道歉之前，属于[不道德的人员或单位或地区]。

六、违反道德底线的思想或动机，均属于不道德的思想或动机。

具有不道德的思想或动机的人员或单位，在其改正之前，属于[不道德的人员或单位或地区]。虽然其因无相关行为而无需承担责任，但各相关方仍需谨慎与之交往。

七、以下任一情况，不属于道德评价与鉴定的范围：

- (1) 个人私生活领域的行为、思想或动机；
- (2) 没有受损害人或潜在受损害人的行为、思想或动机。

3.4.2 责任归属，略，与失信行为的责任归属基本相同。

3.5 违反社会责任底线行为及责任归属鉴定

违反社会责任底线行为及责任归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系社会责任鉴定与劝勉标准》（www.ice8000.org/gc/157.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，内部投诉、信用预警等执业程序中，一般都包含了该服务。所以，一般不建议客户单独使用该服务。

3.5.1 社会责任底线内容的标准

1、权益人有权自愿放弃或以[明示的或默认的]契约形式让渡自己的正当权益。权益人未自愿放弃其正当权益、也未以契约形式让渡自己的正当权益，则他人不应以任何理由窃取或强占或侵蚀或觊觎权益人的正当权益，否则，则属于[损害或潜在损害他人正当权益]。人们可将[损害或潜在损害他人正当权益]称为[恶]。

2、人类的道德良知底线是[不作恶]，人类的社会责任底线应高于道德良知底线。同时，社会责任底线的内容，也主要是直接或间接维护人类的道德良知底线。

3、社会责任底线，共分三项内容，简言之就是[不容恶]、[不支恶]、[尊敬善举]，具体标准如下：

(1) 在知悉[关联组织]作出违反道德底线的行为时，在其未真诚改正及/或道歉之前，积极督促和劝诫其改正不道德行为，并拒绝享用[关联组织]输送的不道德收益。（简言之：不容忍[关联组织]作出不道德行为，直至其真诚改正及/或道歉。）

(2) 在知悉某人或单位或地区作出违反道德底线的行为时，在其未真诚改正及/或道歉之前，在客观条件许可的范围内不向其提供除人道主义之外的支持、帮助、合作。（简言之：不支持[不道德的人]，直至其真诚改正及/或道歉。）

(3) 在知悉某人或单位或地区作出善举后，及时对该善举表达尊敬，无论

行为人的动机，也无论行为人是否恶名昭著。（释言之：无论一个人出于什么动机，也无论其是否是坏人，他只要作出善举。人们均应对该善举表达尊敬。如果你认为其动机不正或者其是以善掩恶，你可以仍然谨慎与之交往，但是，你不能不尊敬善举。如果人们不尊敬善举，总是漠视、耻笑善举或质疑善举行为人的动机，则善举会减少，社会道德良知底线的坚实度将受损。）

一项行为符合第一款所述内容，则属于[承担社会责任底线行为]。

一个人或单位或地区决意并真正开始按照第一款所述内容行事，则可认为是一个[承担社会责任底线的人员或单位或地区]。

4、对于拒不承担社会责任底线的行为，应鉴定为[违反社会责任底线行为]。该类行为尤其包括但不限于以下行为：

(1) 接到第三方的劝勉函或相关函件后，行为人在明知或应知其关联组织的不道德行为尚未改正或真诚道歉的情况下，仍不积极加以劝诫，仍坚持享用失联组织输送的不道德收益。

(2) 接到第三方的劝勉函或相关函件后，行为人在明知或应知某人或单位或地区的不道德行为尚未改正或真诚道歉情况下，仍不加劝诫并坚持向其提供除人道主义之外的支持、帮助、合作。

作出上述行为的人员或单位或地区，在其真诚改正或道歉之前，应鉴定为[违反社会责任底线的人员或单位或地区]或[拒不承担社会责任底线的人员或单位或地区]。

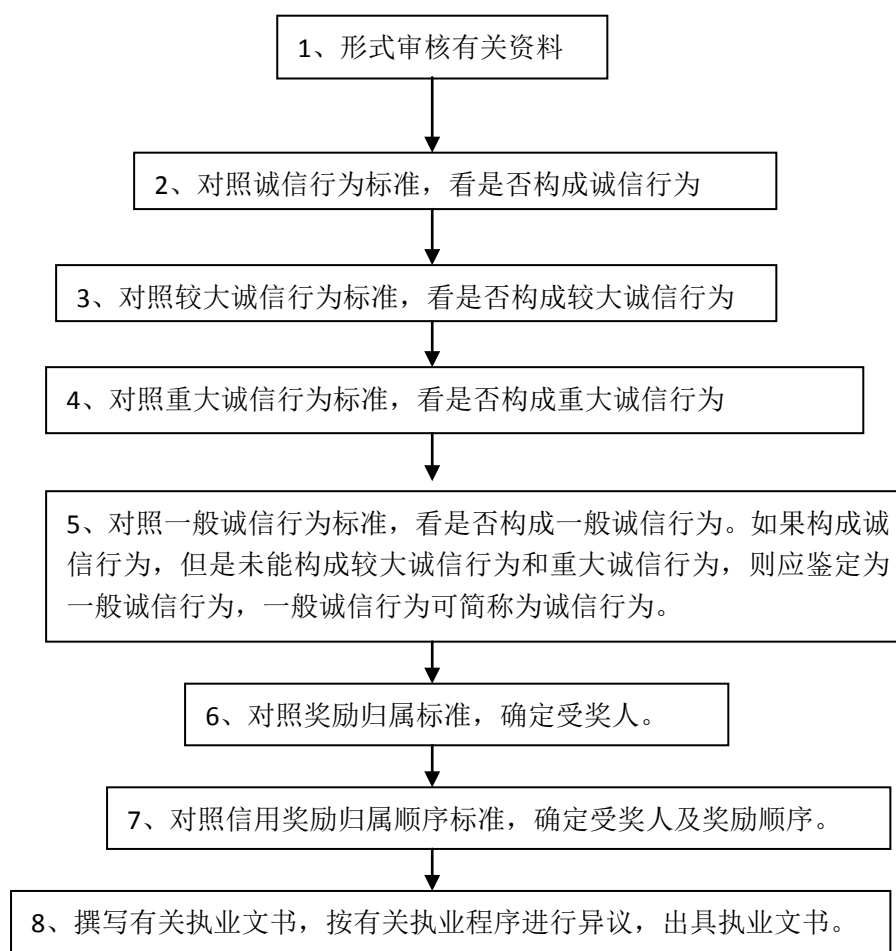
3.5.2 责任归属，略，请直接看标准。

3.6 诚信行为及奖励归属鉴定

诚信行为及奖励归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信行为及奖励归属鉴定标准》（www.ice8000.org/gc/52.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，在表扬程序中，一般都包含了该服务。

3.6.1 诚信行为及奖励归属鉴定流程图示



3.6.2 诚信行为的标准

诚信，是指广义的信用，它是一种处理各类社会关系的行为规范，它要求人们善意地处理各类社会关系，积极遵守人类普适价值原则。以下行为属于诚信行为：

(1) 善意地遵守法律、法规。(指善意地行使法定权利、善意地使用法定权力、善意地履行法定义务。)

- (2) 善意地披露重要事实。
- (3) 善意地达成契约。(指善意地约定义务、善意地约定权利、善意地约定权力。)
- (4) 善意地遵守契约。(指善意地行使约定权利、善意地使用约定权力、善意地履行约定义务)
- (5) 对于不合法、无效的契约, 积极采取措施。(如对于因重大误解或对方欺诈、胁迫而达成的契约, 应当积极采取措施。)
- (6) 对于自己的违法行为、违约行为, 积极采取补救措施。
- (7) 承认他人的正当权利、接受他人的合理要求、合理请求、合理诉求。
- (8) 善意对待他人的合理信赖或合理信任。
- (9) 其它善意行为或符合人类普适价值原则的行为。

3.6.3 典型诚信行为与非典型诚信行为

世界信用组织[WCO]对诚信行为的定义使用的是列举法, 最后一项是: 其它善意行为或符合人类普适价值原则的行为。

由于人类普适价值原则全部地涵盖了人类所有美好的、正确的价值原则, 当然也包括: 道德良知、社会责任。所以说, 这使得诚信行为定义的外延也无限的大, 人世间所有善举、美好、正确的行为, 都可以称之为诚信行为。

世界信用组织[WCO]将诚信行为定义范围如此之大, 其主要原因是希望将人世间所有善举、美好、正确的行为, 都纳入受信用奖励的范围, 以肯定和鼓励人们做好事, 同时, 也能对应的将失信行为的范围扩大到所有恶行或不当行为, 以便以失信记录的形式进行信用惩戒。

诚信行为定义如此之大, 其坏处就是: 诚信行为的区间必然与其他行为的区间进行重叠, 造成逻辑混乱。比如: 诚信行为与诚信关联行为、支信行为之间的重合关系。

人们可以将诚信行为的定义中前八项行为, 理解为典型诚信行为, 第九项理解为非典型诚信行为。

诚信关联行为、支信行为、道德良知行为、符合社会责任底线行为, 均可理解为非典型诚信行为。

3.6.4 一般诚信行为、较大诚信行为、重大诚信行为、信用奖励归属，略，请直接阅读标准。

3.7 诚信关联行为及奖励归属鉴定

诚信关联行为及奖励归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信关联行为及奖励归属鉴定标准》（www.ice8000.org/gc/97.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，表扬等执业程序中，一般都包含了该服务

3.7.1 诚信关联行为的标准

一、注意到，一个组织作出诚信行为往往意味着放弃短期行为和不正当利益，所以，一个组织作出和坚持诚信行为，需要多方的支持，尤其是其关联组织的支持。

二、一个组织作出诚信行为后，如果其关联组织不反对该诚信行为，那么，这种不反对，就属于诚信关联行为，该关联组织及相关信用受奖人，则属于诚信关联组织。

三、诚信关联行为本质是一种[积极承担较高社会责任行为]。诚信关联行为虽然不是诚信行为，诚信关联组织虽然未直接从事诚信行为，但是，诚信关联组织对诚信行为有着一定的间接因果关系或重要影响关系。诚信关联组织在其诚信关联组织信用身份被取消之前，其诚信意愿和商业品行，值得各方赞扬和给予更多的商业机会。

3.7.2 奖励归属，略。

3.7.3 诚信行为与诚信关联行为的区别

一、诚信关联行为是以诚信行为为前提和基础的，有了诚信行为，才会有诚信关联行为。

二、诚信关联行为的鉴定，实质上是对诚信行为人关联方积极承担社会责任（尊敬善举）的一种信用奖励。比如：永华公司的母公司是永天公司，当永华公司从事一项诚信行为时，永天公司可能有四种行为：a)支持并参与、b)支持但不参与、c)反对、d)不支持也不反对。如果是 a，则属于共同从事诚信行为，也应鉴定为诚信行为的获奖人；如果是 b 或 d，则属于诚信关联行为。

3.8 支信行为及奖励归属鉴定

支信行为及奖励归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系支信行为及奖励归属鉴定标准》（www.ice8000.org/gc/98.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，表扬等执业程序中，一般都包含了该服务。

3.8.1 支信行为的标准

一、惩戒失信行为、奖励诚信行为、在乎信用机构的工作，均应鉴定为支信行为，行为人及相关获奖人应被鉴定为支信组织。支信行为尤其包括但不限于以下列举的行为：

- (1) 不向恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人购买产品、服务的；
- (2) 不向恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人销售产品、服务的；
- (3) 不聘用恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人的；
- (4) 不与恶意失信或严重失信行为责任人进行其它商业合作的；
- (5) 不为恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人提供其它[人道主义以外]的支持的；
- (6) 同等条件下，为诚信者提供优先机会的；

- (7) 积极要求、规劝下属、合作伙伴等关联组织遵守诚信原则的；
- (8) 支持 ICE8000 信用机构开展执业活动的行为；
- (9) 其它支持诚信的行为。

二、支信行为本质是一种[积极承担较高社会责任行为]。支信行为虽然不是诚信行为，支信组织虽然未直接从事诚信行为，但是，支信组织对诚信行为有着一定的间接因果关系或重要影响关系。支信组织在其支信组织信用身份被取消之前，其诚信意愿和商业品行，值得各方赞扬和给予更多的商业机会。

3.8.2 责任归属，略。

3.9 道德高尚行为及奖励归属鉴定

道德高尚行为及奖励归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系道德良知鉴定与劝善标准》（www.ice8000.org/gc/111.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，表扬等执业程序中，一般都包含了该服务。

3.9.1 道德高尚行为的标准

在不违反道德底线的前提下，人们可以偶尔、短期或长期有更高的道德追求及行动，如果这种追求和行动符合人类普适价值原则，则应鉴定为道德高尚行为。道德高尚行为尤其包括但不限于：

- (1) 主观上不违反道德底线，并努力追求在利人前提下利己的效果。
- (2) 主观上不违反道德底线，并努力追求利人的效果，不特别计较自己权益是否受损。
- (3) 主观上不违反道德底线，并努力追求和践行人类普适价值观，不考虑自己权益是否受损。

3.9.2 奖励归属，略。

3.10 积极承担较高社会责任行为及奖励归属鉴定

积极承担较高社会责任行为及奖励归属鉴定是世界信用组织[WCO]设计的一个是非鉴别标准及服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系社会责任鉴定与劝勉标准》（www.ice8000.org/gc/157.htm）。

人们可以运用该信用服务，进行是非鉴别。该服务可以是独立的一个服务，同时，表扬等执业程序中，一般都包含了该服务。

3.10.1 积极承担较高社会责任行为的标准

一、社会责任倡导内容，包括但不限于以下内容：

- (1) 积极参与或推动公益行动；
- (2) 积极向公益组织捐赠；
- (3) 推动社会进步的其他行动；
- (4) 推行人类普适价值的其他行动。

二、对于符合某一项或多项社会责任倡导内容的行为，应被鉴定为[积极承担较高社会责任行为]，作出该行为的个人、单位、地区，应鉴定为[积极承担较高社会责任的个人、单位、地区]。

3.10.2 奖励归属，略。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、下面哪一个是失信行为：（ B ）

A、未善意地遵守契约[如：因怠于或不当（行使约定权利、使用约定权力、履行约定义务）而侵犯了他人的正当权利]，且之后未采取积极补救措施。

B、在未作出合理解释的前提下，未善意地遵守契约[如：因怠于或不当（行使约定权利、使用约定权力、履行约定义务）而侵犯了他人的正当权利]，且之后未采取积极补救措施。

C、在未作出合理解释的前提下，未善意地遵守契约[如：因怠于或不当（行使约定权利、使用约定权力、履行约定义务）而侵犯了他人的正当权利]。

D、对于不合法、无效的契约，未积极采取补救措施。

2、下面哪一个是失信关联行为：（ A ）

A、一个组织与失信行为责任人存在关联关系，在接到第三方的劝善函或相关函件后，如果仍然不积极督促和劝诫失信行为责任人改正失信行为，如果坚持享用关联组织输送的失信收益，则这种消极行为或不作为或对关联组织失信行为的容忍，即属于失信关联行为。

B、一个组织与失信行为责任人存在关联关系，能够享受到失信行为责任人输送的失信行为所带的利益，即属于失信关联行为。

C、接到第三方的劝善函或相关函件后，如果仍然不听劝诫、无正当事由、坚持向[恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人]提供除人道主义之外支持的行为；

D、接到第三方的劝善函或相关函件后，如果仍然不听劝诫、无正当事由、坚持向[恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人]提供支持的行为。

二、多项选择题（至少两个答案）**1、按照 ICE8000 标准，下面关于失信行为的表述，正确的是：CD**

A、一切违约行为，都是失信行为；

B、一切违法行为，都是失信行为；

C、失信行为范围很大，包括了一切不良行为；

D、失信关联行为、支恶行为，属于非典型失信行为。

2、按照 ICE8000 标准，下面有关单位失信责任归属的表述，正确的是：ABD

A、对于参与失信行为的中层管理人员或普通员工，如果没有证据证明其

为第六信用责任人的，应归属为第七信用责任人。

B、未发现或未查明第二、三、四、五、六、七顺序信用责任人的，应注明未发现该顺序责任人或“待查”字样。

C、如果失信行为被鉴定为恶意失信行为或严重失信行为，第一、第二、第三、第四、第五、第六、第七信用责任人均应被鉴定为恶意失信行为责任人或严重失信行为责任人，但信用责任人有证据或合乎情理的理由证明自己无过错的除外。

D、如果失信行为被鉴定为一般失信行为，上述信用责任人均应被鉴定为一般失信行为责任人，但有相反证据或理由的除外。

三、名词解释

- 1、善意。
- 2、正当权益。
- 3、人类普适价值原则。
- 4、失信关联行为。
- 5、支恶行为。

四、简答题

- 1、简述失信行为及责任归属的鉴定流程。
- 2、简述失信关联行为及责任归属的鉴定流程。
- 3、简述支恶行为及责任归属的鉴定流程。

第四章 降低失信风险的信用工具

4.1 CS 条款

CS条款是一种免费的信用服务,人们可以自行使用CS条款,无需支付版权费。
适用标准:《ICE8000国际信用标准体系争端解决机制与信用监督条款(CS条款)约定标准》(www.ice8000.org/gc/18.htm)。

4.1.1 CS条款的概念

争端解决机制与信用监督(CREDIBILITY-SUPERVISING)条款,简称CS条款,是指约定信用监督权利、义务、争端解决机制的条款。作为购买、销售、投资、合作、服务的条件,人们可以与对方以合同或其它形式约定CS条款,以避免失信风险和积累自己的诚信记录。

CS条款由世界信用组织[WCO]于2004年正式提出。CS条款的提出被誉为:“新时代正在走向光荣的创新”。

CS条款是ICE8000国际信用标准体系的主要组成部分。掌握CS条款是理解并运用ICE8000国际信用标准体系的关键。

4.1.2 CS条款的法律基础

CS条款的法律基础是民法的自由约定原则。自由约定原则也被称为契约自由原则、意思自治原则,世界上几乎所有的市场经济国家都适用该法律原则。

我国《民法通则》第四条规定:民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。其中的自愿原则就是自由约定原则。

我国《合同法》第四条规定:“当事人依法享有自愿订立合同的权利,任何单位和个人不得非法干预。”

民法的自由约定原则又来源于宪政的自由原则和现代法治的自由精神。按照宪政和现代法治思想：天赋人权，人生而是自由的，人具有至上的自由权力。国家权力来源于人民，是人民将自己的权利一部分以契约（宪法）的形式转让给国家机关行使。所以，在不损害他人权利的前提下，每一个人有充分的自由，他可以决定做什么事情，决定自己与什么人达成什么样的契约，并独自承担相应的结果。

在国际通行的法律原则下，我们随处可见自由约定原则的身影：

一、国际贸易合同中常见的仲裁条款，由当事人自由约定合同争议的仲裁方式或仲裁机构；

二、国际贸易合同中常见的管辖权法院约定条款，由当事人自由约定将合同争议提交到什么地方法院进行诉讼；

三、国际贸易合同中常见的适用法律约定条款，由当事人自由约定用什么国家的法律作为交易与争议处理的准据法。

4.1.3 一般 CS 条款与特别 CS 条款

按CS条款的约定内容可分为一般CS条款和特别CS条款。

一、 一般CS条款

一般CS条款是指以合同的形式对等地约定了内部投诉、建议、表扬三项义务的争端解决机制与信用监督条款。一般CS条款，重点防范：合同的当事人滥用言论自由权或滥用诉权，对另一方当事人进行不实的信用评价或发起不必要的诉讼。

一般CS条款的内容是：

本合同遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线签订和执行，一方认为另一方失信违约的，有义务先按照《ICE8000国际信用标准体系内部投诉标准》进行内部投诉；一方认为另一方诚信的，有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式表扬标准》进行正式表扬；一方对另一方有建议的，有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式建议标准》进行正式建议。

二、 特别CS条款

一般CS条款以外的争端解决机制与信用监督条款，只要该条款明确约定以ICE8000标准为其争端解决与信用监督的标准，都可以称为特别CS条款。

需要指出的是，因为在ICE8000体系中，各个标准之间存在相互引用的关系，所以，约定任何一个ICE8000标准作为其合同的组成部分，都能导致所有相关的ICE8000标准的合法适用，都能达到运用ICE8000体系保护自己正当权益的结果。上述约定的内容，也都可以视为一个特别CS条款。

4.1.4 约定 ICE8000 争端解决机制的 CS 条款

约定ICE8000争端解决机制的CS条款，也属于特别CS条款。

一、 ICE8000国际信用标准体系争端解决机制包括以下措施：

（一）按照《ICE8000国际信用标准体系快捷信用评价标准》，通过发布快捷信用评价信息解决争端。

（二）按照《ICE8000国际信用标准体系内部投诉标准》，通过内部投诉解决争端；

（三）按照《ICE8000国际信用标准体系信用预警标准》，通过信用预警解决争端；

（四）按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》，通过公开投诉解决争端；

（五）按照《ICE8000国际信用标准体系内部曝光标准》，通过内部曝光解决争端；

（六）按照《ICE8000国际信用标准体系公开曝光标准》，通过公开曝光解决争端；

（七）按照《ICE8000国际信用标准体系联合曝光（信用通缉令发布）标准》，通过联合曝光解决争端；

（八）按照《ICE8000国际信用标准体系信用督促标准》，委托信用机构解决争端；

（九）按照《ICE8000国际信用标准体系信用商账催收标准》，委托信用机构解决争端；

（十）按照《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议调解标准》，申请世界

信用组织[WCO]调解；

（十一）按照《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议仲裁标准》，申请世界信用组织[WCO]仲裁；

（十二）按照《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议审理标准》，申请世界信用组织[WCO]审理。

二、ICE8000国际信用标准体系争端解决机制的约定语句为以下其一，与下述语句同语义的无歧义语句均为有效约定：

（一）本合同遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线签订并执行，未尽事宜或执行中发生的争议，由双方友好协商解决，协商不成的，按ICE8000国际信用标准体系争端解决机制处理。

（二）本合同遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线签订并执行，未尽事宜或执行中发生的争议，由双方友好协商解决，协商不成的，按ICE8000国际信用标准体系处理。

（三）本合同遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线签订并执行，未尽事宜或执行中发生的争议，由双方友好协商解决，协商不成的，按ICE8000处理。

（四）本合同的争议按ICE8000国际信用标准体系争端解决机制处理。

（五）本合同的争议按ICE8000国际信用标准体系处理。

（六）本合同的争议按ICE8000处理。

三、 约定ICE8000国际信用标准体系争端解决机制的好处与意义

当事人约定以ICE8000国际信用标准体系解决其争端的，则当事人有义务至少采用三个ICE8000争议解决措施解决有关争议，也有权利全部采用ICE8000争端处理机制的所有措施解决有关争议。

4.1.5 CS 条款的约定方法

一、合同约定法

由当事人双方经过协商，将CS条款作为合同内容写入合同中，或者作为主合同的从合同。

例如：甲公司向乙公司赊购10万元电器，如果甲乙双方希望合同的所有条款，都纳入ICE8000体系的监督之下，就约定一般CS条款，即在合同中列明一条：“本

合同遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线签订和执行，一方认为另一方失信违约的，有义务先按照《ICE8000国际信用标准体系内部投诉标准》进行内部投诉；一方认为另一方诚信的，有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式表扬标准》进行表扬；一方对另一方有建议的，有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式建议标准》进行建议。”这样，无论当事人违反了合同的任一条款，包括缔约过失（指在合同签订过程中出现的过错），均可运用ICE8000体系处理双方的争议。

如果甲乙双方只希望电器的质量争议，纳入ICE8000体系的监督之中，则只约定针对质量的特别CS条款，即在合同中列明一条：“乙公司的电器不符合标明的质量标准的，甲公司有义务先按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开投诉；乙公司的电器符合标明的质量标准或甲公司对乙公司有建议的，甲公司有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式表扬标准》或《ICE8000国际信用标准体系正式建议标准》提出表扬或建议。”

如果甲乙双方只希望将账款的争议，纳入ICE8000体系的监督之中，则只需约定针对账款的特别CS条款，即在合同中列明一条：“甲公司未按约定付款的，乙公司有义务先按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开投诉；甲公司及时付款的，乙公司有义务按照《ICE8000国际信用标准体系正式表扬标准》或《ICE8000国际信用标准体系正式建议标准》提出表扬或建议。”

二、承诺约定法

当事人单方面以承诺的方式约定CS条款，如：本人承诺，遵守单位合法的规章制度，否则，愿意按《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》承担公开投诉的信用责任。

承诺约定法，只能赋予他人权利，不能赋予他人义务，否则，约定无效，如：本人承诺，遵守单位合法的规章制度，否则，所在单位有义务先按《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》对本人进行公开投诉。这个CS条款就是一个无效的CS条款，因为他单方面的增加了他人的义务。

三、默认约定法

默认约定是用假设条件进行的约定方法，如果满足了假设条件，CS条款即被当事人默认生效。

如，一些保密文件封面中的保密声明：

阅读本文件，视同已默认以下条款：阅读人应为本文件保密，否则，按《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》承担被公开投诉的信用责任。这个CS条款的假设条件，就是“阅读内容”，只要你打开封面，阅读了内容，该CS条款即被认为默认生效。

4.1.6 CS 条款的类别与效力冲突

按CS条款的约定形式和方法可分为默认CS条款和合同CS条款。

一、合同CS条款

合同CS条款是指合同双方在合同中明确约定的CS条款，可以是一般CS条款，也可以是特别CS条款。

二、默认CS条款

默认CS条款是指ICE8000国际信用标准体系标准中规定的CS条款。这类默认CS条款几乎每一个标准都有，标准中的“违约责任及追究方法”一章内容几乎全部是CS条款。

三、CS条款的效力冲突

1、同一时间约定的CS条款内容发生冲突时，以书面合同约定的CS条款内容为准。

对于同一事项，在相同时间内存在不同的CS条款，如果CS条款内容没有抵触，则不存效力冲突，它们各自有效。

对于同一事项，如果同时存在不同的CS条款，且二者内容有抵触，则二者之间会发生效力冲突。发生效力冲突时，合同CS条款的效力高于ICE8000国际信用标准体系标准的默认CS条款效力，一旦存在或当事人出示合同CS条款，默认CS条款自然无效。

2、不同时间约定的CS条款内容发生冲突时，以最新约定的CS条款内容为准。

对于同一事项，在不同时间内存在不同的CS条款，如果CS条款内容没有抵触，则不存效力冲突，它们各自有效。

对于同一事项，在不同时间内存在不同的CS条款，如果CS条款内容有抵触，则二者之间会发生效力冲突。发生效力冲突时，新的CS条款效力优于旧的CS条款。

4.1.7 CS 条款的作用

一般来讲，约定CS条款对于一个组织有如下作用。下面的论述假定CS条款为一般CS条款。

一、CS条款可以防范客户利用互联网传播不利于组织的信用信息。

历史进入互联网时代，人们的言论自由得到了进一步的保障，也为人们提供了滥用言论自由的便利条件。在互联网时代，人人都是记者、人人都是媒体，每一个人都具有以前只有报纸、杂志、电台等媒体才具备的信息传播力。在互联网时代，一个国家的法律很难控制信息，信息可以向法律更加宽松的国家流动。在互联网时代，信息流动的跨国性，使得很难追究诽谤者的法律责任。在互联网时代，有人利用互联网信息的特点维护自己的正当权益或从事正义的事业；也有人滥用互联网信息的特点恶意诽谤他人、进行不正当竞争等违法行为。

（一）客户利用互联网传播不利于组织的信用信息，一般分为以下三个情况

- 1、客户对组织存在主观误解，错误地认为组织存在失信行为；
- 2、组织客观上存在失误，客观上存在失信行为；
- 3、客户受组织的竞争对手指使或出于其它恶意动机，捏造事实对组织进行诽谤。

（二）CS条款对上述情况的防范作用

1、根据一般CS条款的约定，如果发生纠纷，当事人有义务先按照《ICE8000 内部投诉标准》进行内部投诉，当事人内部投诉过程中，不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，不得向报纸、网络等媒体进行投诉或进行其它任何形式的投诉或曝光。这种约定，使得当事人传播信用信息只能按照ICE8000标准进行。

2、根据《ICE8000 内部投诉标准》的规定，被投诉人有7日的异议和解期。在7日的异议和解期内，被投诉人可以向客户消除主观误解，或者改正自己的客观失误争取客户的谅解，也可以对诽谤行为提出异议，一旦提出有效异议，则内

部投诉信息无法生效，只能再采取进一步的争端解决程序才能确定争议的是非对错。这些约定，都保证了组织具有改正错误的机会、消除主观误解的机会、否定诽谤言论的机会。

3、根据CS条款的约定，被投诉人如果认为投诉人是虚假投诉，则有权提出异议，也有权反诉追究投诉人的失信责任。这种程序设计，可以保证诽谤者不但达不到诽谤的目的，还将面临诽谤的法律责任和信用责任。

二、CS条款可以防范客户向行政机关、新闻媒体、司法机关投诉或诉讼，同时防范此类滥诉行为。

各个国家的行政机关、司法机关、新闻媒体都越来越重视消费者的投诉，越来越注重对消费者权益的维护。客户向行政机关、新闻媒体、司法机关投诉或诉讼，会增加组织危机公关的成本，会增加组织管理层的工作负荷，也增加了组织被行政处罚和媒体曝光的机会。

（一）客户向行政机关、新闻媒体、司法机关投诉或诉讼，一般分以下两种情况：

1、客户为维护自身合法权益。由于组织内部没有建立适当的发现问题与解决问题的纠错机制，使得客户无法及时通过组织自身的纠错机制维护其合法权益，最终不得不向行政机关、新闻媒体、司法机关投诉或诉讼。

2、客户受组织竞争对手的指使或出于其它恶意动机，向行政机关、新闻媒体、司法机关进行滥诉，使组织陷入行政调查、诉讼案件当中。

（二）CS条款对上述情况的防范作用

1、根据一般CS条款的约定，如果发生纠纷，当事人应先按照《ICE8000内部投诉标准》进行内部投诉，当事人在内部投诉程序完结之前，不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，不得向报纸、网络等媒体进行投诉或进行任何形式的投诉或曝光。

2、根据《ICE8000内部投诉标准》规定，被投诉人有7日的异议和解期。在7日的异议和解期内，组织可以消除客户的主观误解或改正组织存在的客观失误，争取客户的谅解。从而避免了客户向行政机关、新闻媒体、司法机关投诉或诉讼。

3、根据CS条款的约定，如果客户不遵守CS条款，进行滥诉，组织诉诸ICE8000体系的争端解决机制，追究客户的滥诉责任。同时，组织可以将有关情况通知有

关部门或向公众公开。使客户不但达不到滥诉的目的,还将承担严厉的失信责任。

三、CS条款可以防范合同风险、保障合同的正确履行、快速地解决合同争议

(一) 合同风险主要包括

- 1、合同一方主观不诚信;
- 2、合同一方承诺不谨慎;
- 3、合同一方不正确履行合同;
- 4、合同争议难以快速解决。

(二) CS条款对合同风险的防范

- 1、CS条款是检验对方是否主观诚信的方法。

如果对方本身是为了骗人,会考虑到被曝光的后果,可能会主动放弃和你签订合同。笔者试着与一些“网络骗子”联系购买手机与笔记本电脑,一谈到加CS条款,对方就对笔者不热情了,并借故无货等原因不再与笔者谈判了。

- 2、CS条款是促使对方谨慎承诺的方法。

合同的当事人往往为了成功签约或取得有利的合同价格,而对另一方进行许多虚假的承诺,或者进行一些其并没有把握确定做到的承诺。约定CS条款,对方会慑于将来被投诉,而主动撤去一些不实承诺,挤掉合同当中的“水分”。

- 3、CS条款能够对不诚信者惩罚,可以迫使对方正确履行合同。

全球很多发展中国家,特别是计划经济转型的国家,社会信用体系尚不完善,人们难以利用信用记录的形式惩罚失信者,通过约定CS条款,无论合同当事人所在国家的社会信用体系是否完善,都能够给予其社会惩罚。

对方当事人可能由于客观的原因而没有履约,但是他会慑于被曝光而积极补救,以取得己方的谅解。

- 4、CS条款是快速解决合同争议的方法。

同时,约定CS条款后,可以运用ICE8000争端解决机制,快速、高效、低成本的解决合同争议。

4.2 良心誓言条款

4.2.1 良心誓言条款的概念

良心誓言条款是一种免费的信用服务，人们可以自行使用良心誓言条款，无需支付版权费。适用标准：《ICE8000 良心誓言条款约定与良心宣誓标准》（www.ice8000.org/gc/19.htm）。

一、良心誓言，是指以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重作出的誓言。

二、良心誓言条款是指具有良心誓言内容的条款。

三、约定良心誓言条款是指人们用合同等形式约定具有良心誓言内容的条款。

四、良心宣誓是指人们在相关人员的监督下，郑重宣读良心誓言条款。

4.2.2 良心誓言条款的内容

有效的良心誓言条款应包括以下三部分内容：

一、誓言导语

内容是：“本人**，本人作为**（表明本人身份，该身份应与第二部分内容具有相关性，如果身份已经表明或不表自明，可以省略本句），本人以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重作出以下誓言(承诺、保证)：”。与该内容语义一致且表述无歧义的条款，均为有效的誓言导语。以内部投诉为例，下面语句作为推荐文本：

1、投诉人为个人的，无代理人的，誓言导语一般可为：“本人**，作为投诉人，本人以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重作出以下誓言：”；有代理人的，誓言导语一般可为：“本人**，作为投诉人的授权代理人，本人代表投诉人，同时以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重作出以下誓言(或者：保证等)：”。

2、投诉人为单位的，誓言导语一般可为：“本人**，作为投诉人的授权经办人、代理人，本人代表投诉人，同时以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，

郑重作出以下誓言（或者：保证等）”。

3、人们也可以加强誓言的内容，比如在誓言导语中加入：以自己的良心、人格、信仰，并以自己和后代的健康、生命，作出以下誓言（或者：保证等）。

二、保证或承诺事项

该部分内容是指誓言人保证或承诺的事项，如：“本人保证提供的相关资料是真实的”；再如：“本人保证诚信地履行合同义务”。

三、宣誓人

当事人为单位的，宣誓人可为单位法定代表人（实际控制人）或/及授权代理人或/及授权经办人或/及知情人。

4.2.3 良心誓言条款的作用

良心誓言条款是对誓言人内心的约束，它可以将具体的行为要求与人的信仰紧密联系起来，从而强化人的内在约束力，控制其自身不良行为的发生，让人们在黑暗中仍然作光明的事情。

如果按信息对称程度划分，可以将事情划为：信息对称、信息不完全对称、信息绝对不对称。信息绝对不对称的情况下，就会出现天知、地知、自己知的事情，在这类事情上，法律、道德、合约等外部约束都失去了作用，只有靠内部约束力促使人作光明的事情。比如：张三与李四同时在一个无人小路上拾到一个同等金额的钱包，张三曾经发誓拾金不昧，李四没有发过誓，那么在同等条件下，张三将钱交给失主的可能性会高于李四。

结合以前章节的内容⁴，我们可以这样认为，良心誓言条款可以在某种程度防范，因信息绝对不对称而引起的道德风险和道德折磨。

一般可以认为，奖惩不对称引起的道德风险和道德折磨，可以通过调整和不断完善奖惩制度来防范。权责不对称引起的道德风险和道德折磨，可以通过调整和不断完善权责制度、合同来防范。信息无法做到对称时，一般只有运用良心誓言条款，来防范对信息绝对不对称带来道德风险和道德折磨。

世界信用组织[WCO]对良心誓言条款的应用，也证明了其作用。2008年9月12日，世界信用组织[WCO]公布了《ICE8000快捷信用评价标准》，按照该标准，人

⁴ 主要是指第一章关于道德风险和道德折磨的内容及第二章有关 ICE8000 设计原理的内容。

们可以匿名发布信息，可以非常便捷地发表对相关单位的意见。但是，很多人在匿名发表意见时违反标准规定，使用侮辱谩骂字词。2008年12月20日开始，世界信用组织[WCO]在非正式信用信息发布网页上，醒目地提示并要求发布人声明良心誓言条款，之后，人们侮辱谩骂字词的现象大幅度减少。

4.2.4 良心誓言条款的作用分析

我们可以通过设计良好的良心誓言内容，将人的自利本性与道德本性和谐统一，原因如下：

一、良好的良心誓言内容是不会违反道德的，否则，不会称之为良好。

二、宣誓人如果认为：违反其良心誓言，自己会受到上天的惩罚，那么，出于自利的本性，他也不愿意违反自己的良心誓言。

当某项事务存在信息不对称时，可用以下方法解决因信息绝对不对称引起的道德风险和道德折磨：

一、用人时，选择一个有品德或有宗教信仰的人，作为该项事务的执行人；

二、设计适当且良好的良心誓言条款；

三、让该执行人对该良心誓言条款进行良心宣誓；

四、根据本书其它章节内容，可同时要求该执行人建立ICE8000个人立信信用档案，以增加其失信成本（在此可称东窗事发的成本）。

4.2.5 良心誓言条款作用的局限性分析

对于没有信仰的人，尤其是绝对的无神论者，良心誓言条款的作用较小。

对于道德泯灭没有良心的人，良心誓言条款的作用较小。

对于既没有信仰、又道德泯灭的人，良心誓言条款可能不起什么作用。但是，这类极端人物毕竟是少数。

在这里，顺便谈一下宗教，我们并不能简单将宗教视为迷信，宗教也属于人类文明的一大组成部分，而且它对人类普适价值观贡献很大。西方国家的一些学者，也将宗教划为科学，将其同社会科学、自然科学并列。当前，全球信教人员远远大于不信教人员。在百度中，用“世界有多少人信仰宗教”进行搜索，网页

中显示：在全世界人口中，包括基督教、天主教、东正教，就是广义的基督徒共19亿6599万。占世界人口的33.15%。回教有11亿7933万，占世界人口的18.89%。印度教有7亿6742万，占世界人口的11.94%。佛教有3亿5688万，占世界人口的5.02%。部落宗教有2亿4416万，占总人口4.12%。没有信仰的有7亿7667万，占13.10%。

还有人统计出：95.7%的诺贝尔奖得主，有宗教信仰；100%的美国总统，有宗教信仰。

西方发达国家几近全民信教，不信教人数非常少。在西方国家，虽然是否有宗教信仰纯属个人自由，但是，没有宗教信仰的人，往往会被人认为：不受宗教规范的约束，没有道德底线，更容易作出坏事。在我国，随着改革开放的深入，现在越来越多的商业人士或高学历人士开始信仰宗教。我们可以相象的是，对于一个虔诚的基督教信仰者，他很难故意将有害物质添加到食品中，然后销售出去。

4.2.6 良心誓言条款的创新

笔者比较了很多誓言内容，良心誓言条款的创新处在于：

一、它将良心、人格、信仰、健康、生命全部加入了誓言，增强了誓言的力度。

二、它将中国传统的“赌咒”方式，加入了誓言，强化了其对无信仰、无良知人物的约束力度。

4.2.7 良心誓言条款的约定

一、合同约定法

由当事人双方经过协商，将良心誓言条款作为合同内容写入合同中，或者作为主合同的从合同。

例如：张三，作为合同甲方法定代表人，代表甲方，并以自己的良心、人格、信仰、健康、生命保证：甲方严格遵守本合同的条款。

李四，作为合同乙方法定代表人，代表乙方，并以自己的良心、人格、信仰、健康、生命保证：乙方严格遵守本合同的条款。

二、单方声明法

当事人以单方面声明的方式约定良心誓方条款，如：

本人刘成，作为刘华的父亲，以自己的良心、人格、信仰、健康、生命保证：对刘华进行诚信教育。

三、默认约定法

默认约定是用假设条件进行的约定方法，如果满足了假设条件，良心誓言条款即被当事人默认声明。

如，一些保密文件封面中的保密声明：

阅读本文件，视同已作出下述誓言。作为本文件的阅读人，本人以自己的良心、人格、信仰、健康、生命，郑重宣誓如下：

- 1、本人保证不将本文件提交给传播范围以外的单位或个人；
- 2、本人保证不删除本良心誓心条款；
- 3、本人保证自己符合授权传播范围的有权阅读人。

4.2.8 良心宣誓的仪式

良心宣誓是指人们在相关人员的监督下，郑重宣读良心誓言条款。在《ICE8000良心誓言条款约定与良心宣誓标准》中明确规定了良心宣誓仪式。良心宣誓的仪式较为正式，所以其对誓言人的心理强化作用，较约定的良心誓言条款会更大一些。从2010年开始，世界信用组织[WCO]在会员入会和首次申请授权和首次申请执业注册时，都要求进行良心宣誓。

一、主持人与监督人

良心宣誓仪式，由监督人主持，以下人员，有资格做为良心宣誓的监督人：

- (一)宗教人员（如：牧师等）；
- (二)教师；
- (三)诚信承诺个人⁵。

二、良心宣誓的程序

(一)确定和打印良心誓言条款。

(二)宣誓人举右手、左手按抚以下圣物：

- 1、如果宣誓人有明确的宗教信仰，则其信仰的宗教典籍（如圣经、古兰经

⁵ 根据《ICE8000 国际信用评价术语》，诚信承诺个人是指已建立 ICE8000 立信信用档案的个人。

等) 为其圣物;

2、如果宣誓人没有明确的宗教信仰, 则标明“父母子女”四个字样的纸张为其圣物。

(三) 监督人郑重按句领读良心誓言条款, 宣誓人郑重跟读。

(四) 宣誓人在良心誓言条款文书上签名。

(五) 监督人在良心誓言条款文书上签名, 并注明左手所按圣物类别, 如果有说明事项, 可一并备注。

4.3 信用调查、尽职调查、信用分析、信用评估

4.3.1 信用调查的有关概念

信用调查是一个传统的信用服务, ICE8000加以完善。信用调查的服务标准: 《ICE8000国际信用标准体系信用调查标准》(www.ice8000.org/gc/41.htm)。

一、信用调查

信用调查是最基础性的信用产品, 也是信用评价业发展的起端。该产品服务内容主要是: 信用机构受某一组织委托对另一个组织的信用情况进行调查, 调查后向委托人出具信用调查报告。

信用调查产品对客户价值是: 它帮助客户了解相关组织的信用情况, 以防范失信风险。

信用调查产品的取费对象一般是委托人。

根据信用调查的目的, 信用调查可简、可深, 可以简单到仅仅调查一个单位的注册时间, 也可以深到调查一个单位全面情况, 并进行分析与评估。

二、尽职调查

尽职调查是指由中介机构在企业的配合下, 对企业的历史数据和文档、管理人员的背景、市场风险、管理风险、技术风险和资金风险做全面深入的审核, 多发生在企业公开发行股票上市和企业收购中。

由于信用调查的目的、方案、范围非常宽泛, 所以, 也可将尽职调查视为一种信用调查。

三、信用分析

信用分析是指信用专业人员对有关资料进行分析，分析的目的主要是：识别风险、鉴别真伪、确定有关资料的意义。

信用分析往往与信用调查的目的密不可分，所以可视其属于信用调查工作的一部分。

四、信用评估（资信评估）

信用评估也称为资信评估，其服务内容主要是：信用机构对某一组织的还款能力、履约能力等信用情况进行评估，并出具评估报告或评估意见。信用评估一般需要先调查被评估对象的身份信息和获取其财务资料或消费记录，然后依据财务分析方法等手段判断其未来的还款能力、履约能力。

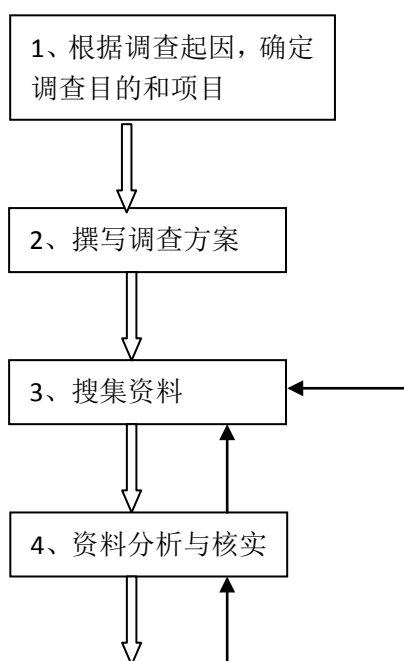
信用评估服务的价值在于以下两个方面：

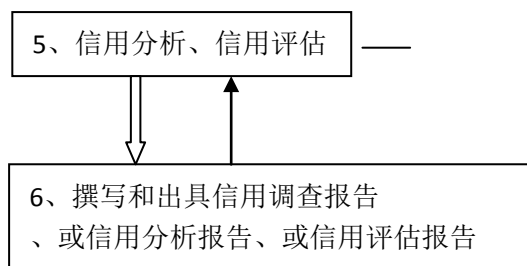
一方面，对于被评估对象的利害关系人，信用评估报告或评估意见是一种经过专业加工的信用信息，具有较高的可读性与参考价值，可以帮助其防范或降低信用风险。

另一方面，对于被评估对象而言，信用评估报告或评估意见可以提高其可信度，或帮助其发现和改进自己存在的不足。

信用评估往往与信用调查的目的密不可分，所以也可视其属于信用调查工作的一部分。

4.3.2 信用调查的一般流程





4.3.3 信用调查的方式、信用信息询证函

一、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；
- 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。

二、信用信息询证函

- 1、ICE8000信用机构可以向有关单位发送信用信息询证函，请求有关单位提交相关资料或对征询问题进行答复。
- 2、ICE8000信用机构发送的信用信息询证函，应向世界信用组织[WCO]备案。
- 3、接到 ICE8000信用机构信用信息询证函的[已立信组织]，有义务按《ICE8000国际信用标准体系单位与个人信息披露标准》等相关标准的规定进行回复。
- 4、接到 ICE8000信用机构信用信息询证函的未立信组织，向ICE8000信用机构提交有关资料或对征询问题进行及时答复的，属于诚信行为，ICE8000信用机构应给予表扬并认定为支信单位；对信用信息询证函不予理会的，ICE8000信用机构应进行记录，世界信用组织[WCO]所有ICE8000信用机构在进行相关的信用评价时，应注意该记录。

4.3.4 常用的简易信用调查方法

- 一、通过百度、360等搜索引擎，查找并登录到被查公司所在地或省工商局网站，查询其注册情况。
- 二、依次用公司全称、字号、联系电话、地址、法定代表人姓名、法定代表

人电话等信息在百度、GOOGLE、360等搜索引擎进行搜索。

三、分别用ICE8000信用搜索和ICE8000软件后台内部信息查询，查询有关信息。

4.3.5 常用的简易信用分析方法

一、通过单位名称，判断其是否具有法人资格，比如：有限公司，具有法人资格，分公司、办事处一般不具有法人资格。所、店、中心可能有法人资格，也可能没有法人资格。

二、通过关联关系，判断一个公司的还款能力。如果一个公司的上级公司或兄弟公司财力雄厚，则可认为该公司还款能力强。

三、如果一个公司宣称其有背景，或者经常用与领导人的合影宣传自己。则需进一步分析：该公司是否是公关能力高于经营能力，是否有可持续发展能力。

四、如果一个公司有网站，一般则表明该公司透明度较高，经营活动正常。

五、通过查阅对方的ICE8000信用档案，查看其诚信积分、信用记录、诚信级别，是否属于诚信家族或诚信联合体的成员，如果属于则查看该诚信家族或诚信联合体的诚信积分、信用记录、诚信级别，然后根据相关ICE8000标准进行分析解读。

4.4 信用担保、信用保理、信用保险

4.4.1 信用担保

信用担保是一个传统的信用服务，世界信用组织[WCO]加入一些创新元素，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用担保标准》(www.ice8000.org/c/135.htm)。

信用担保服务的主要内容是：信用机构根据组织的申请，在对组织进行评估或要求组织提供反担保后，为组织的贷款或赊销等合同提供担保。如果组织未按贷款或赊销等合同还款，由信用机构按担保合同承担偿还义务。

信用担保服务对客户价值是：帮助客户获得贷款、赊销商品或其它收益。
信用担保服务的取费对象一般是被担保人。

4.4.2 信用保理

信用保理是一个传统的信用服务，世界信用组织[WCO]加入一些创新元素，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用保理标准》(www.ice8000.org/gc/127.htm)。信用保理机构及被保人均可以依照或参照该标准，在增进工作效率的同时，防范失信风险和减少主观争议。

信用保理的服务内容主要是：信用机构或金融机构全部或部分收购企业的应收账款，付给企业现金以后承担应收账款的接收及坏账损失。

信用保理服务对客户价值是：代客户承担坏账损失。

信用保理服务的取费对象一般是被保人。

4.4.3 信用保险

信用保险是一个金融服务与信用服务结合的传统业务。世界信用组织[WCO]加入一些创新元素，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用保险标准》(www.ice8000.org/gc/126.htm)。

信用保险的服务内容主要是：金融机构对应收账款进行承保，发生坏账时按保险合同承担部分或全部损失。

信用保险服务对客户价值是：代客户承担坏账损失。

信用保险服务的取费对象是投保人，一般是债权人。

4.5 合同起草、信用评价与监督

4.5.1 合同起草、信用评价与监督简介

合同起草、信用评价与监督服务是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务，之前，信用机构一般并不涉及合同服务，合同服务一般是律师的工作。合同

起草、信用评价与监督服务的适用标准是：《ICE8000 国际信用标准体系合同起草、信用评价与监督标准》(www.ice8000.or /gc/15.htm)。

一、合同起草、信用评价与监督服务内容

以下三个服务内容是相对独立的(相对独立的意思是各项服务可以单独委托和实施)：

1、合同起草服务

信用专业机构和信用执业人员根据当事人的委托，结合当事人的实际情况，为其草拟一份形式完备、无明显瑕疵合同样本，该服务称为合同起草服务。如有必要，当事人也可委托信用专业机构和信用执业人员参与合同谈判与合同签订，以使得合同条款能够最大限度地被对方理解和接受。

在实际商业活动中，合同当事人签订合同时本身并无恶意，但是由于合同条款不完备，而致使在合同执行中，使对方相关当事人利用合同条款的不完备制造事端，谋取利益，使自己利益受损且难以维权。合同起草服务，主要是解决该问题。

2、合同信用评价服务

信用专业机构和信用执业人员根据当事人的委托对合同主体及内容合法性、有效性、明显瑕疵、可信用惩罚性进行评价。无论哪一方当事人申请了合同信用评价，信用专业机构和信用执业人员均会遵守中立原则进行评价，以保障通过信用评价的合同合法有效、形式完备、易于执行和监督。

3、合同信用监督服务

信用专业机构和信用执业人员根据当事人的委托，对合同当事人的信用表现进行忠实记录(对守信者信用奖励、对失信者进行信用惩罚)。

二、合同风险是人们面临的主要且可控的风险

按是否可以签订合同划分，组织面临风险可分为合同风险和非合同风险两大类。合同风险是指具有合同关系的事务给组织带来的风险，如：销售一辆汽车或购买一种服务等；非合同风险是指不具有合同关系的事务给组织带来的风险，如：同行业竞争对手的不正当竞争行为、附近工厂的空气污染行为。相对而言，合同风险是组织可控的；非合同风险是组织不可控的。组织可以通过合同条款的明确与合同约定，控制合同风险。

4.5.2 合同起草服务的具体内容及程序

一、合同起草服务的具体内容：

(1) 结合客户实际情况，为其草拟一份形式完备、无明显瑕疵合同草案。

(2) 如果客户提出要求，参与或主持客户及相关人员参加的合同草案审核会议，以充分研究合同草案的适宜性。

(3) 如果客户提出要求，参与合同谈判与合同签订，以使得合同条款能够最大限度地被对方理解和接受。

二、合同起草的服务程序：

第一步，客户提出起草合同申请、并说明相关情况，缴纳服务费用。

第二步，ICE8000 信用机构起草《合同草案建议稿》，向世界信用组织[WCO]备案后，提交客户审核。如果客户提出要求，ICE8000 信用机构可以参与或主持客户及相关人员参加的合同草案审核会议。

第三步，双方如有不同意见，经沟通切磋后，由 ICE8000 信用机构根据客户的最终意见修改合同草案，并作为《合同草案客户决定稿》向世界信用组织[WCO]备案。

第四步，ICE8000 信用机构将合同草案连同备案编号、查询密码送交给客户。如果客户提出要求，ICE8000 信用机构可以参与合同谈判与合同签订。

三、除非客户明确反对或明显脱离事实需要，合同草案中应具备如下条款：

(1) 货物或服务质量标准；

(2) 货物或服务价格；

(3) 交货时间或服务期限；

(4) 交货或服务地点；

(5) 交货和验货方式（交货凭证签字、验货时间）；

(6) 付款方式（现金、转账、汇票）；

(7) 付款程序（收据、发票开出时间、是付款前开出发票还是付款后开发票）；

(8) 争议处理与信用监督条款（即：CS 条款）。

四 如有必要且有可能，合同草案中应包括：

- (1) 明确管辖权法院和准据法的条款；
- (2) 明确注明合同签订地的条款；
- (3) 明确注明所有权保留的条款；
- (4) 明确担保权的条款。

4.5.3 合同评价服务的具体内容

合同信用评价的内容包括以下四个部分：

(1) 合同主体是否真实、合法且具有诚信意愿，主要评价：

- A、当事人的注册证书是否合法、真实；
- B、当事人的法定代表人身份、签字人身份、经办人身份是否真实；
- C、当事人是否具有签约资格；
- D、签字人是否是法定代表人，如不是，其是否已获得法定代表人的授权；
- E、当事人是否具有明显的诈欺嫌疑。

(2) 合同内容是否合法、有效，主要评价：

- A、合同内容是否违反了法律的禁止性规定；
- B、合同内容是否违反了行政规章等规范性文件（该文件不得与法律相抵触）的禁止性规定。

(3) 合同内容是否具有显而易见的瑕疵，主要评价：

- A、合同中是否具有显而易见地夸大其辞、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；
- B、合同中是否具有显而易见的陷阱或风险。

(4) 合同是否具有可监督性和可信用惩罚性，主要评价：

- A、合同当事人是否约定了 CS 条款；
- B、约定的 CS 条款是否有效。

第（1）项中，如果一方当事人合格，则视为该项评价合格。

第（2）项中，如果答案全部是未违反，则该项评价合格。

第（3）项中，如果答案全部是不具有，则该项评价合格。

第（4）项中，如果答案全部是肯定的，则该项评价合格。

如果第一款四项内容全部评价合格，则该合同为通过评价。

4.6 债权、股权、知识产权与无形资产信用保护

4.6.1 ICE8000债权登记与保护简介

注意到：债权保护对经济发展和社会诚信的重要作用，为了保护债权和减少债权争议，促进社会诚信、降低交易成本，增进人类福祉，世界信用组织[WCO]依据国际通行的法律原则与惯例，世界信用组织[WCO]制定了《ICE8000 债权登记与保护标准》（www.ice8000.org/gc/170.htm）。

人们可以运用《ICE8000 债权登记与保护标准》，在 ICE8000 信用机构进行债权登记，获得债权保护证书，以减少债权争议和运用 ICE8000 信用惩罚机制保护自己的债权。

4.6.2 ICE8000债权登记的条件与程序

1、债权登记条件：

- (1) 债权人与债务人均为世界信用组织[WCO]会员；
- (2) 债务人书面授权债权人有权持《ICE8000 债权保护登记证》，查看债务人的踪迹信用记录；
- (3) 债务人书面承诺，自《ICE8000 债权保护登记证》颁发之日起，至《ICE8000 债权保护登记证》失效，如实且全面登记自己的踪迹信用记录；
- (4) 债务人信用档案中，无不良信用记录（包括：无不良的正式信用评价记录、无逾期债务记录）；
- (5) 债权债务关系产生的契约或原因，合理合法；
- (6) 债权人与债务人书面明确约定：清偿时限、清偿条件、清偿方式。

2、债权登记程序：

第一步，债权人可以要求债务人提供自己 ICE8000 信用报告，以考量债务人是否符合债权登记条件以及是否可以与其产生债权债务关系；

第二步，债权人和债务人共同提出申请；

第三步，ICE8000 信用机构审核是否具备债权登记条件；

第四步，按照《ICE8000 踪迹信用记录登记标准》进行债权登记；

第五步，向债权人和债务人签发《ICE8000 债权保护登记证》。

4.6.3 ICE8000债权保护的方法

1、债权人可以凭《ICE8000 债权保护登记证》，查询债务人的受信用评价信息和踪迹信用记录，以洞悉债务人的偿还能力。

2、债务人违约的，债权人可以自行或委托 ICE8000 信用机构按照 ICE8000 标准追究其违约责任。

4.6.4 ICE8000股权登记与保护简介

注意到：股权保护对经济发展和社会诚信的重要作用，为了保护股权和减少股权争议，促进社会诚信、降低交易成本，增进人类福祉，世界信用组织[WCO]依据国际通行的法律原则与惯例，世界信用组织[WCO]制定了《ICE8000 股权登记与保护标准》（www.ice8000.org/gc/170.htm）。

人们可以运用《ICE8000 股权登记与保护标准》，在 ICE8000 信用机构进行股权登记，获得股权保护证书，以减少股权争议和运用 ICE8000 信用惩罚机制保护自己的股权。

4.6.5 ICE8000股权登记的条件与程序

1、股权登记条件：

（1）申请股东与企业均为世界信用组织[WCO]会员。

（2）股东身份已在有关国家机关登记；或者：已按企业注册地法律规定的确认方式确认；或者：股东身份及股权额度已获得全部在册股东的书面确认。

（3）企业提供了包括联系电话的股东名册，企业注册地不要求股东记名登记的，企业应提供高管人员名单、职务及联系电话。

（4）提供了企业章程；

（5）获得股权的契约或原因，合理合法；

(6) 企业书面授权股东有权持《ICE8000 股权保护登记证》查看企业的踪迹信用记录, 该授权至《ICE8000 股权保护登记证》失效;

(7) 企业书面承诺, 自《ICE8000 股权保护登记证》颁发之日起, 至《ICE8000 股权保护登记证》失效, 如实且全面登记自己的踪迹信用记录。

2、股权登记程序:

第一步, 股权人和企业共同提出申请;

第二步, ICE8000 信用机构审核是否具备股权登记条件;

第三步, 按照《ICE8000 踪迹信用记录登记标准》进行股权登记;

第四步, 向股权人和企业签发《ICE8000 股权保护登记证》。

4. 6. 6 ICE8000 股权保护的方法

1、股权人可以凭《ICE8000 股权保护登记证》, 查询企业的受信用评价信息和踪迹信用记录, 以洞悉企业的经营状况。

2、企业损害股东正当权益的, 股东可以自行或委托 ICE8000 信用机构按照 ICE8000 标准追究其违约责任。

4. 6. 7 知识产权与无形资产信用保护简介

知识产权与无形资产信用保护服务是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务, 共有12个信用保护标准, 分别是:

- 一 《ICE8000网站名称注册与保护标准》(www.ice8000.org/gc/63.htm);
- 二 《ICE8000会展名称注册与保护标准》(www.ice8000.org/gc/73.htm);
- 三 《ICE8000专用名称注册与保护标准》(www.ice8000.org/gc/83.htm);
- 四 《ICE8000作品名称备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/71.htm);
- 五 《ICE8000单位名称备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/71.htm);
- 六 《ICE8000商标(标识)备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/151.htm);
- 七 《ICE8000专利备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/75.htm);
- 八 《ICE8000著作权备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/76.htm);
- 九 《ICE8000创意备案与保护标准》(www.ice8000.org/gc/77.htm);
- 十、《ICE8000知名名称(标识)认证与保护标准》(www.ice8000.org/gc/85.htm);
- 十一、《ICE8000知名人士认证与保护标准》(www.ice8000.org/gc/86.htm);

十二、《ICE8000.信用标准评审与保护标准》(www.ice8000.org/gc/87.htm)。

知识产权与无形资产信用保护服务的内容主要是：信用机构对于申请人拥有的知识产权与无形资产进行形式审核、确认、注册或备案，然后由世界信用组织[WCO]发布信用保护公告和签发信用保护证书。权利人发现有人恶意侵权时，可运用ICE8000标准对其进行信用惩罚。

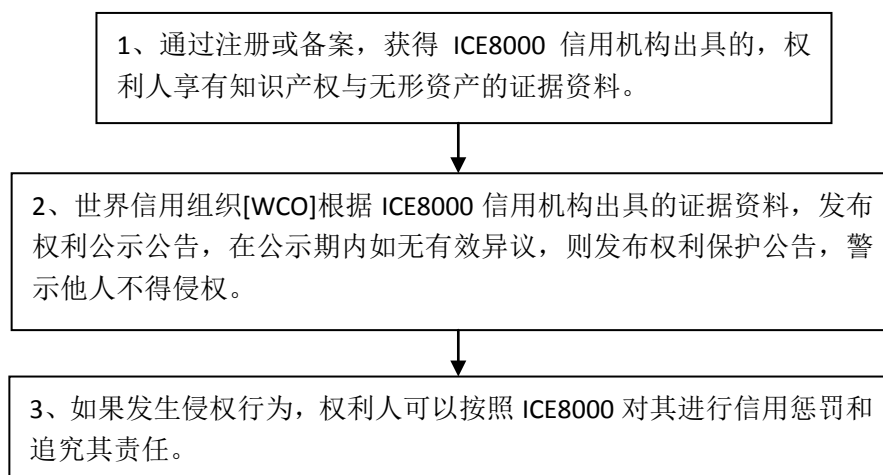
知识产权与无形资产信用保护服务对客户价值是：用社会信用体系的方式，为自己的知识产权与无形资产多加一个保护锁。

知识产权与无形资产信用保护服务取费对象是申请信用保护的单位或个人。

4.6.8 知识产权与无形资产注册与备案的审核

版权备案是免审核的，只要备案申请人保证：作品来源是合法的，不是抄袭剽窃而来，自己拥有对作品的著作权。其它知识产权注册与备案需要ICE8000信用机构的形式审核或实质审核。

4.6.9 对知识产权与无形资产信用保护的程序图解



4.7 诚信信函

4.7.1 诚信信函简介

诚信信函服务是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务，适用标准《ICE8000国际信用标准体系诚信信函管理标准》(www.ice8000.org/gc/155.htm)。

诚信信函是一种交流和通信工具，它要求发函方、阅函方在信函交流的过程遵守诚信原则、道德良知底线、社会责任底线，否则，按ICE8000标准承担相应责任。

4.7.2 诚信信函的特点

一、发函方有权要求受函方在一个时间内回复，如果受函方未回复，将在登录ICE8000软件时受到阻止，直到回复后才能登录。

二、发函方可以看到受函方是否已阅读函件。

三、发函方、受函方有权将函件转发给他人，而且，函件各方对函件内容可以用跟贴方式进行讨论。

四、函件各方的交流过程遵守诚信原则、道德良知底线、社会责任底线，否则，按ICE8000标准承担相应责任。

五、在追究有关失信责任时，各方有权要求世界信用组织[WCO]出具有关函件证明，也有权运用ICE8000标准追究失信方责任。

4.7.3 诚信信函在降低失信风险中的用处

一、人们在商务谈判或用签订合同时，可以使用诚信信函。从而保障：有关证据易保存和调取，有关谈判和合同内容受ICE8000标准的保护，无需签订CS条款。

二、合同方可以约定用ICE8000诚信信函作为发货通知、货物质量异议通知等合同执行中通知方式，以减少因通知不力而造成的纠纷。

4.8 要求对方成为世界信用组织[WCO]会员

世界信用组织[WCO]对会员有科学、严厉的监管体系，大大地提高了会员的

失信成本。所以，在选择合作对象时，可以将是否为世界信用组织[WCO]会员，作为合作或合作意向谈判的准入门槛。这样，不但能防范失信风险，而且不用自己花费。如果世界信用组织[WCO]会员侵害了你，你只需提交一个书面投诉，世界信用组织[WCO]信用管理部将会调查处理，而且你对调查进程有知情权。万一你对信用管理部的调查处理不满意，也可将失信会员与信用管理部一并诉至国际道德法院。

4.9 诚信管理咨询

信用管理咨询服务，是一个传统的信用服务。信用管理咨询服务一般只关注狭义的信用风险管理，世界信用组织[WCO]将信用管理咨询服务扩展到管理的各个方面，命名为：诚信管理咨询服务，它包含了传统的信用管理咨询服务。适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信管理咨询服务标准》(www.ice8000.org/gc/99.htm)。

4.9.1 诚信管理咨询服务对客户价值

- 一、帮助客户运用ICE8000国际信用标准体系维护自身正当权益。
- 二、帮助客户运用ICE8000国际信用标准体系防范和控制各类风险。
- 三、帮助客户运用ICE8000国际信用标准体系实现可持续发展，打造成百年品牌。

4.9.2 咨询服务职责

ICE8000信用机构的服务职责为：向客户提示风险、向客户提出问题解决方案的建议，而非参与客户事务的执行。

在初级或中级咨询服务过程中，ICE8000信用机构不协助客户执行相关事务，也不独立执行相关事务。如果客户要求ICE8000信用机构协助执行或独立执行某项事务，应承担相应的费用。双方另有约定的，从其约定。

在高级咨询服务过程中，ICE8000信用机构协助客户贯彻和执行系统化的诚信管理制度与诚信文化建设方案，这是为了及时发现制度风险和及时提出制度完

善建议，其执行职责仅限于协助执行，而非独立执行或全面执行。如果客户要求 ICE8000 信用机构独立执行或全面执行某项事务，应承担相应的费用。双方另有约定的，从其约定。

4.9.3 与诚信管理较密切的标准

在诚信管理咨询中，如果涉及到制度与文化建设，则一旦会用到以下标准，这些标准都能从制度层面帮助人们防范失信风险。

- 一、《ICE8000 国际诚信管理体系要求》(www.ice8000.org/gc/16.htm)
- 二、《ICE8000 国家机关单位治理标准》(www.ice8000.org/gc/115.htm)、
- 三、《ICE8000 社会团体单位治理标准》(www.ice8000.org/gc/158.htm)、
- 四、《ICE8000 企业单位治理标准》(www.ice8000.org/gc/161.htm)
- 五、《ICE8000 会议标准》(www.ice8000.org/gc/101.htm)、
- 六、《ICE8000 公司股东与工作人员义务指引》(www.ice8000.org/gc/103.htm)、
- 七、《ICE8000 非营利性组织会员与工作人员义务指引》(www.ice8000.org/gc/156.htm)。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

- 1、同等条件下，默认 CS 条款比合同 CS 条款的效力： B
 - A、高。
 - B、低。
 - C、相等。
 - D、有时高有时低。
- 2、CS 条款可以适用于不同的国家和地区之间，也不受不同国家适用法律冲突和政治制度的影响，原因是 CS 条款源于以下法律原则： A
 - A、当事人自由约定的法律原则。
 - B、诚实信用的法律原则。
 - C、公序良俗的法律原则。

D、上述三者的有机结合。

3、举行良心宣誓仪式时，宣誓人应： A

A、举右手、左手按抚以下圣物。

B、举左手、右手按抚以下圣物。

C、双手举圣物。

D、双手手按圣物于前胸。

二、多项选择题（至少两个答案）

1、一般 CS 条款约定的内容包括： ABC

A、失信投诉的程序。

B、诚信表扬的程序。

C、提出建议的程序。

D、产品的质量标准。

2、下面有关一般 CS 条款的表述，正确的有： ABD

A、同时约定了内部投诉义务、表扬义务、建议义务。

B、双方当事人具有对等的义务。

C、直接约定了联合曝光权。

D、同时对合同的签订过程与执行过程进行了诚信约定，合同的每一项内容和合同的签订过程的缔约过失责任，都受 CS 条款的约束。

3、张三与李四签订了修车合同，合同约定了一般 CS 条款，张三认为李四违反了合同，他立即到消费者协会和新闻媒体进行投诉，张三的行为是否错误：

AD

A、是错误的，一般 CS 条款约定了内部投诉的义务，有合同纠纷后，张三应先履行内部投诉的义务，然后才能采取其它投诉手段。

B、没有错误，到消费者协会和新闻媒体投诉，是张三的权利。

C、是错误的，张三应当到人民法院进行投诉。

D、是错误的，一般 CS 条款约定了双方避免矛盾激化的义务，张三应遵守自己的约定。

4、下面的CS条款，无效是： BC

A、本人承诺，如果提供资料不真实，愿意按《ICE8000国际信用标准体系公

开曝光标准》承担公开曝光的信用责任。

B、作为甲公司副总经理，本人承诺，如果甲单位认为本人有失信行为，应先按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开投诉。

C、甲方失信违约的，乙方应先按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开曝光。

D、合同一方违约的，另一方有义务先按照《ICE8000国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开投诉。

5、下面有关良心誓言的表述，正确的是： BC

A、良心誓言，是指以自己的人格、信仰、健康、生命，郑重作出的誓言。

B、良心誓言条款是指具有良心誓言内容的条款。

C、约定良心誓言条款是指人们用合同等形式约定具有良心誓言内容的条款。

D、良心宣誓是指人们在相关人员的监督下，郑重对良心誓言条款签名。

6、张三与李四因内部投诉发生了争议，拟到法院起诉，双方并未约定适用法律，那么，按照国际私法和ICE8000内部投诉标准，应当适用什么地方的法律作为处理该争议的准据法： CD

A、中国法律。

B、德国法律。

C、美国联邦法律。

D、美国犹它州法律。

7、下面哪些人有资格作为良心宣誓仪式的监督人： ABD

A、宗教人员（如：牧师等）；。

B、教师。

C、公务员。

D、诚信承诺个人。

8、下面哪些物品可以作为良心宣誓的圣物： ABC

A、圣经。

B、古兰经。

C、标明“父母子女”字样的纸张。

D、国旗。

三、简答题

- 1、简述一般 CS 条款的内容和特点。
- 2、简述一个特别 CS 条款的内容。
- 3、用自己的话，论述一下约定 CS 条款的作用。
- 4、用自己的话，简述良心誓言条款的作用原理。
- 5、红星公司与华正公司拟签订一个供货合同，合同的交货付款条款为：华正公司付 60%的预付款，然后在收到红星公司货物后 15 日内支付余款。红星公司担心华正公司不按期付款；华正公司担心红星公司的货物质量不合格。请书写一个 CS 条款和良心誓言条款，以保障双方公司的正当权益。
- 6、在存在信息不对称的情况下，如何防范道德风险和道德折磨。
- 7、用自己的话，简述一下良心誓言条款的局限性。
- 8、用自己的话，简述一下要求合作对象成为世界信用组织[WCO]会员的好处。

第五章 提高诚信度的信用工具

5.1 信用档案

5.1.1 信用档案简介

信用档案是一个传统的信用服务，世界信用组织[WCO]对信用档案服务加以完善。信用档案服务适用标准：《ICE8000 单位信用档案管理标准》（www.ice8000.org/gc/123.htm）、《ICE8000 个人信用档案管理标准》（www.ice8000.org/gc/5.htm）、《ICE8000 地区信用档案管理标准》（www.ice8000.org/gc/130.htm），人们可以根据这些标准，免费为自己建立一个信用档案。信用档案建立后，人们可以根据 ICE8000 标准存放自己的信用记录，以供他人查阅。其他人可以在世界信用组织[WCO]网站上查询到该信用档案。

信用档案的服务内容主要是：信用机构对组织的信用信息进行征集、整理和分类保存，并为该组织建立信用档案，供人们查询。查询的结果，往往也称之为信用报告。

信用档案服务的价值在于两个方面：

一方面，它为商业机构开展赊销活动或金融机构开展贷款活动提供信用信息，也帮助雇主了解应聘者的信用情况，或满足国家机关及其它组织查询组织信用信息的需要；

另一方面，它帮助档案的被记录人保存和管理信用信息，以方便潜在客户及时获取，并因此获得潜在客户的选择。比如：越来越多的组织主动将自己的信用信息、财务资料提供给世界信用组织[WCO]或邓白氏等开展信用档案服务的信用机构，以方便其潜在客户查询其信用记录。具有风险防范意识或具有一定风险管理能力的组织，总是对具有不良信用记录和没有信用记录的组织，抱有警惕和不安。

目前，世界信用组织[WCO]已经为中国百分之八十的企业免费建立了信用档

案。一些有诚信意愿的企业在网上查到自己的ICE8000信用档案后，感到非常高兴。也有一些企业，担心自己的不良信用记录被征集，而对ICE8000信用档案十分不满。

5.1.2 建立信用档案的益处

一、可以积累自己的信用记录和诚信度，提高可信度。

随着人们风险防范能力的提高，越来越多的人会将查询信用档案作为合作前提，因为人们会渐渐认识到：一个单位或个人没有信用记录或有负面信用记录都是需要提高警惕的。一个人或单位没有信用记录，说明其经营活动不活跃或者透明度不高或者刻意隐蔽自己的信用情况。因此，拥有一个信用档案可以一定程度上提高自己的可信度。

二、可以方便获知客户对自己的投诉、建议、表扬，并在这些意见中发现机遇。

三、可以按照 ICE8000 标准遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线添加、删除信息或对信息提出异议。

5.2 踪迹信用记录登记

人们可以免费向世界信用组织[WCO]，登记其踪迹信用记录，适用标准：《ICE8000 踪迹信用记录登记标准》（www.ice8000.org/gc/138.htm）

5.2.1 有关术语

踪迹信用记录，是指社会主体因与他人发生利害关系，而客观产生的具有踪迹性质信用记录。踪迹信用记录可以间接地反映一个组织的诚信意愿、履约能力、偿债能力。

信用登记，是指利害关系的一方或双方当事人，遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线向世界信用组织[WCO]登记踪迹信用记录。

利害关系，是指社会主体之间存在的直接利害关系，主要包括：投资关系、雇佣关系、会员关系、捐赠关系、客户关系、债权债务关系、担保关系等利害关系

5.2.2 信用登记的益处

一个人的踪迹信用记录越多，一般而言，表明其可信度越高。

5.2.3 信用登记程序如下

(1) 利害关系的一方当事人将踪迹信用记录向世界信用组织[WCO]登记，并通知另一方当事人进行审核确认；

(2) 另一方当事人接到审核通知后，可按以下情况处理：

A、双方约定信用登记义务的，应于两个工作日内进行审核，双方未约定信用登记义务的，有权不进行审核。

B、经审核认为登记信息失实，驳回申请并说明理由，由登记方进行核实后进行重新登记。

C、经审核认为登记信息属实，进行确认。

(3) 利害关系发生变更后，当事人应及时变更登记。

5.3 信息披露

人们可以免费向世界信用组织[WCO]批露信息，适用标准：《ICE8000 信息披露标准》（www.ice8000.org/gc/82.htm）。

通过向第三方披露信息，可以提高自己的透明度，从而提高可信度。

信息披露，是指单位、个人、地区将本单位、本人、本地区相关信息向非特定对象（即公众）公开或向特定对象公开。

向非特定对象（即公众）公开信息为公开披露，向特定对象公开信息为秘密披露。

对于秘密披露的信息，世界信用组织[WCO]、ICE8000 信用机构及相关人员

严格按《ICE8000 国际信用标准体系国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准》保守秘密。

5.4 信用评级

5.4.1 信用评级简介

信用评级是一个传统的信用服务，世界信用组织[WCO]对其加以完善。适用标准：《ICE8000国际信用标准体系信用评级（资信评级）标准》

（www.ice8000.org/gc/68.htm）

一、信用级别，是狭义的信用级别，是指组织的还款能力或履约能力。

二、信用评级，也称资信评级，它包括债券信用评级与主体信用评级。

三、证券信用评级是指信用机构对某一发行证券（如：债券、股票等）的还本付息或收益的可能性进行评估，最后出具量化判断或正式意见，并用特定的评级符号（如：AAA、BB等）为该被评估证券划分信用等级。注意到，因为证券信用评级是传统西方信用知识主要研究对象，一些书籍，直接将证券信用评级写为信用评级，为了和后面提到主体信用评级相区别，我们在信用评级加上（证券）。

四、主体信用评级是指信用机构对某一组织（但不是该组织发行的特定债券）的还款能力、履约能力等信用情况进行评估，并用特定的评级符号（如：AAA、BB等）为被评估对象划分信用等级。

五、主体信用评级根据被评价对象的身份，分为单位信用评级、个人信用评级、主权信用评级。

六、主权信用评级是指信用评级机构进行的对一国政府作为债务人履行偿债责任的信用意愿与信用能力的评判。标准普尔调低希腊信用评级，就是调低希腊主权信用评级。因为主权信用评级并不是针对某一批特定债券的评级，所以我们将其归类到主权信用评级级。但是，由于主权信用评级也往往表现为一个国家所发行国债的评级，所以，也可以将主权信用评级归类到证券信用评级。

七、需要强调的是，国内很多信用公司开展的信用评级，一般都是单位信用评级，也可以说，单位信用评级是一个深具中国特色的产品，西方国家很少有这

类信用产品。然而，国内很多信用书籍或信用论文中研究的信用评级，以及媒体上公布的有关国际上某信用评级机构调整某企业信用级别的新闻，一般是指的证券信用评级或主权信用评级。这使得人们对信用评级的认识较为模糊或混乱。

5.4.2 单位信用评级的程序

(一) 申请。提出信用评级申请，签订信用评级合同，并按要求提交申请材料。

(二) 调查。

(三) 分析。分析人员应当由调查人员以外的执业人员担任。

(四) 撰写信用评级报告草案。

(五) 反馈。ICE8000信用机构将信用评级报告草案向申请方反馈，申请方有权在7个工作日内对有关内容提出异议，需要举证的，应举证。

(六) 备案。ICE8000信用机构将信用评级报告向世界信用组织[WCO]备案。

(七) 颁发信用评级证书。

5.4.3 单位信用评级的调查与分析项目

一、单位信用评级的调查项目如下：

- (1) 单位注册登记情况及主要项目变更情况；
- (2) 通过ICE8000信用信息库查询其近24个月的信用记录；
- (3) 对于未经审计的财务报告，抽查其银行记录；
- (4) 抽查主要客户名单的真实性。

二、单位信用评级的分析项目如下：

(1) 盈利能力分析，分析对象：近三年的资本收益率、净利润率、资产周转率等；

(2) 偿债能力与财务风险分析，分析对象：近三年的资产负债率、流动比率、财务杠杆率、现金流量等；

(3) 过度经营风险分析，分析对象：现金流量变化、流动比率变化、销售收入增长率等；

(4) 重大管理制度缺陷分析，分析对象：公司（法人）治理制度、管理体

系等；

(5) 履约能力分析，分析对象：近三年主要客户名单等。

5.5 信用认证

5.5.1 信用认证简介

ICE8000信用认证是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务，也被称之为ICE8000国际诚信认证、ICE8000诚信认证、ICE8000认证、ICE8000诚信评定。按申请主体身份，信用认证的适用标准是：《ICE8000单位信用认证与监督标准》(www.ice8000.org/gc/1.htm)；《ICE8000个人信用认证与监督标准》(www.ice8000.org/gc/2.htm)；《ICE8000地区信用认证与监督标准》(www.ice8000.org/gc/3.htm)。

5.5.2 信用认证的分类

信用认证分为荣誉称号认证和诚信管理体系认证。荣誉称号认证主要是对单位的主观诚信愿意进行评定。诚信管理体系认证主要是对单位运行ICE8000国际诚信管理体系的情况，进行评定。但是，鉴于该类认证在中国尚未得到认监委认可，所以，世界信用组织[WCO]要求境内ICE8000信用机构不在境内开展该项业务。在中国开展的主要是荣誉称号的认证工作。

5.5.3 荣誉称号认证的分类

一、诚信承诺星单位、个人、地区。

该荣誉称号，喻指获认证方已承诺遵守ICE8000国际信用标准体系，有诚信的主观愿望。由于承诺遵守ICE8000国际信用标准体系后其失信成本增加，所以，这种承诺一定程度证明其有更高的诚信品质。但是，这种主观愿望是否真实可靠、长久，尚需客观验证。

二、诚信希望星单位、个人、地区。

该荣誉称号，喻指获认证方希望自己诚信、并且愿意率先垂范为他人及社会带来诚信希望。也喻指获认证方通过至少三年以上的诚信积累和社会检验，从诚信承诺星晋升为诚信希望星，客观上能够给他人及社会带来诚信希望。

三、诚信启明星单位、个人、地区。

该荣誉称号，喻指获认证方已在一定程度上表明：其有强烈的诚信意愿、其追求诚信的品质正象星光一样对他人及社会起到指引作用。获认证方通过至少九年以上的诚信积累和社会检验，才能从诚信承诺星、诚信希望星依次晋升为诚信启明星。

四、诚信光明星单位、个人、地区。

该荣誉称号，喻指获认证方已经表明：其有强烈的诚信意愿、其追求诚信的品质正象星光一样对他人及社会起到指引作用，并且，获认证方的诚信意愿与诚信品质已经过长时期（至少十八年）的社会深度检验。获认证方通过至少十八年以上的诚信积累和社会检验，才能从诚信承诺星、诚信希望星、诚信启明星依次晋升为诚信光明星。

上述四种荣誉称号，可统称为[已立信组织]。根据标准，保有上述荣誉称号需要同时保持世界信用组织[WCO]会员身份，所以，[已立信组织]与世界信用组织[WCO]会员是一个相等概念。

5.6 诚信品质担保

5.6.1 诚信品质担保简介

诚信品质担保是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务。适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信品质担保标准》（www.ice8000.org/gc/92.htm）

诚信品质担保服务的主要内容：信用机构根据组织的申请，在组织建立ICE8000 信用档案或满足其它条件后，对组织的诚信品质提供担保。如果组织出现失信行为，信用机构将帮助受侵害人对组织进行信用惩罚，追究组织的信用责任。信用机构不对组织的违约行为，承担偿还义务。

诚信品质担保服务对客户价值是：向组织利害关系人证明组织具有诚信品

质，以消解利害关系人的不安心理。组织与其利害关系人在发生争议时，可以利用 ICE8000 争端解决机制解决争议。

5.6.2 诚信品质担保与信用担保的区别

信用担保是指担保人对被担保人在某一合同签订或/及合同部分条款或全部条款的履行提供保证，如果被担保人未履约，由担保人按担保合同承担相应的法律责任。信用担保是一个传统的信用服务。

诚信品质担保是指担保人对被担保人的诚信品质提供保证，如果被担保人出现失信行为，担保人将协助利益受侵害人追究被担保人的信用责任，保证被担保人按 ICE8000 国际信用标准体系标准承担信用责任，如：公开投诉、公开曝光、联合曝光等。诚信品质担保是 ICE8000 国际信用标准体系创新的一个新业务。

诚信品质的担保人仅保证被担保人具有真实的身份和诚信的意愿，不对被担保人的履约能力和偿债能力做任何保证，也不对被担保人的履约能力和偿债能力承担连带法律责任。

5.7 广告信用评价与监督

5.7.1 广告信用评价与监督简介

广告信用评价与监督是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务。适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系广告信用评价与监督标准》（www.ice8000.org/gc/58.htm）

广告信用评价与监督服务的主要内容：信用机构根据广告主的申请，对广告的合法性进行审核，对广告的失信风险进行识别并提出完善建议，广告无明显瑕疵或明显失信风险的，予以备案，客户与广告主因广告内容发生争议时，可以利用 ICE8000 争端解决机制处理双方争议，追究失信方信用责任。

广告信用评价与监督服务对客户价值在于：

第一，提高广告的可信度；

第二，用 ICE8000 争端解决机制处理广告主与客户之间因广告发生的争议。

广告信用评价与监督服务的取费对象是广告主。

5.7.2 广告信用评价的内容

ICE8000 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、经办人身份是否真实；
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；
3. 广告内容是否可被证实或是否可被证伪（能够被证伪的广告内容不能通过信用评价）。

第四部分，是否具有可监督性和可信用惩罚性，主要评价：

1. 广告主是否承诺了 CS 条款；
2. 承诺的 CS 条款是否有效；
3. 广告主是否设立了投诉电话。

5.7.3 广告信用评价与监督服务解决的问题

ICE8000 广告信用服务注意到以下问题，并设计了可靠的解决方案：

- 一、虚假广告随处可见、广告欺诈时有发生；
- 二、对于诚信的广告主，无法将自己的广告与不诚信的广告有效区分开来；
- 三、对于广告受众，无法区分和识别广告的可信度，稍不小心，就会落入虚假广告陷阱。

5.7.4 广告信用评价与监督服务解决问题的思路与原理

ICE8000 广告信用服务解决广告失信问题的思路与原理，可以概括为“四个保证和一个增加”，简述如下：

一、第一个保证是：通过信用执业人员调查或审核保证广告主的身份是真实的。有些骗子用假身份证发布虚假广告，更有甚者用假身份证注册公司后对外发布虚假广告。

二、第二个保证是：通过信用执业人员审核，广告的内容是合法的。

三、第三个保证是：通过信用执业人员审核，广告没有显而易见的瑕疵，包括是否存在显而易见的夸大其辞、不可实现的内容或违反社会公德和社会伦理的内容。如：广告中承诺能将乙肝通过三个疗程完全治好，该广告就具有显而易见的瑕疵，因为当前的医疗科技水平还无法将乙肝完全治好。

四、第四个保证是：通过 ICE8000 信用机构组织的检测或调查，广告内容是否可被证实或是否可被证伪。如果广告内容能够证实，当然是好的；如果不能证实，看是否能够证伪。只有证实或不能证伪的广告内容才能通过信用评价。

五、一个增加是：增加广告主的失信违约成本，如果广告主失信违约，该广告的利益相对方可以按 ICE8000 标准追究其责任。由于广告主失信后会受到严厉的信用惩罚，其失信成本增加了，失信受益相应下降，广告主失信的主观冲动降低了。广告主失信违约后，除非他改正失信行为或者取得对方当事人的谅解，否则，ICE8000 的信用惩罚会使其很难再发展下去。

但是需要提示的是：如果服务申请者是一个诚信的广告主，该信用服务可以提高其广告的可信度，使同样的广告费用产生不同样的广告效果，但是，正如其它 ICE8000 信用服务一样，ICE8000 广告信用评价与监督也是一个双刃剑，如果您是真诚信将会因诚信而受益，如果其不诚信，将很快因失信而受到严厉的失信惩罚。

5.8 信用修复

5.8.1 信用修复简介

信用修复是一个传统的信用服务，ICE8000 对其加以完善。信用修复适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系不良信用记录信用修复标准》（www.ice8000.org/gc/65.htm）。

注意到一些真诚告别失信行为的单位和个人，希望获得重新得到社会信任的机会，世界信用组织[WCO]制定了 ICE8000 国际信用标准体系信用修复的标准。ICE8000 信用修复不是删除或掩蔽一个组织的失信记录，而是由第三方信用机构按照公开的程序，证明失信行为责任人已经改正失信行为、已经获得失信行为侵害对象的谅解、并且承诺不再从事类似失信行为。

一、信用修复的意义

信用修复意味着失信行为责任人已获得受侵害人的谅解，说明行为人具有诚信意愿。

二、信用修复的标准

失信行为责任人已获得了受侵害人的谅解或已视同获得了受侵害人的谅解。

5.8.2 ICE8000普通信用修复程序

一、同时符合以下条件的失信行为，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。

二、普通信用修复程序：

（一）失信行为责任人达到信用修复标准的，向 ICE8000 信用机构提出信用修复申请，并提供相关证明。失信行为责任人应保证自己提供的相关资料是真实的，应承诺遵守本标准，同时应声明良心誓言条款和 CS 条款。

（二）由 ICE8000 信用机构对申请材料进行形式审查，不符合申请条件的，驳回申请并说明理由。失信行为责任人只提交受侵害人名单但未提交谅解协议书的，可由 ICE8000 信用机构联系受侵害人协商签订谅解协议书。

（三）公示。ICE8000 信用机构根据受侵害人提供的证明材料撰写《信用修复情况调查报告》，并于世界信用组织[WCO]网站公示，公示期为 30 日。

（四）抽样调查、异议调查。

- 1、公示期内有人提出异议的，ICE8000 信用机构应对异议情况进行调查。
- 2、无论是否有人提出异议，ICE8000 信用机构均应按不低于 30%的比例进行随机抽样调查。

（五）结果公告。

1、经过调查，发现失信行为责任人提供的证明资料存在不真实情况的，修复失败并公告。失信行为责任人可以重新提交修复申请。

2、经过调查，未发现失信行为责任人提供的证明资料存在虚假情况的，修复成功并公告。

三、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，可启动特别信用修复程序：

- 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。

5.8.3 ICE8000特别信用修复程序

一、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。

二、特别信用修复程序：

（一）申请。失信行为责任人向 ICE8000 信用机构提出信用修复申请，并提交相关证明资料。

（二）失信行为责任人发布道歉公告，进行公开道歉。ICE8000 信用机构根据受侵害人的分布情况，确定公开道歉内容、公告媒体、公告次数。公告次数在三次以上，失信行为责任人每次道歉之间的间隔时间应在 30 日以上。

（三）在第一次的公开道歉后 180 日内，未出现明确提出不谅解失信行为责任人的受侵害人，视同所有受侵害人已谅解了失信行为责任人。如果出现明确提出不谅解失信行为责任人的受侵害人，则失信行为责任人应与该受侵害人签订谅解协议。签订谅解协议后视同所有受侵害人已谅解了失信行为责任人。

（四）公示。ICE8000 信用机构撰写《信用修复情况调查报告》并于世界信用组织[WCO]网站公示，公示期为 30 日。

（五）抽样调查、异议调查。

1、公示期内有人提出异议的，ICE8000 信用机构应对异议情况进行调查。在公示期内提出异议的受侵害人，仍有权要求与失信行为责任人签订谅解协议，但该谅解协议应与失信行为责任人以前签订的谅解协议公平一致。受侵害人拒绝签订该协议的，视同放弃相关权利，仍视同所有受侵害人已谅解了失信行为责任人。

2、无论是否有人提出异议，ICE8000 信用机构均应按不低于 30%的比例对谅解协议等证明资料进行随机抽样调查。

（六）结果公告。

1、经过调查，发现失信行为责任人提供的证明资料存在不真实情况的，修复失败并公告。失信行为责任人可以重新提交修复申请。

2、经过调查，未发现失信行为责任人提供的证明资料存在虚假情况的，修复成功并公告。

5.8.4 常见问题

一、信用修复是不是一个危机公关活动？

答：信用修复是失信行为责任人向其利益关系人表明或向外界公开表明其真诚悔改态度的一种活动。它不仅仅是一种传统意义上的危机公关活动，虽然表面上危机公关活动也可能有道歉等活动。它可视为一个带有信用监督的危机公关活动。但是它是一个双刃剑。如果失信行为责任人并不是真诚悔改，而是假装真诚悔改，则将会为此付出更大的代价，还不如不申请信用修复。

二、信用修复大约需要多长时间？

答：对于普通修复程序，我们收到申请文书后，会在三个工作日内进行形式审查，不合格或不齐全的会退回补正。合格或齐全的，将在十个工作日内完成对谅解证明出具单位（个人）的调查核实工作，并撰写和发布《信用修复情况报告》向社会公示，如果在公示期 30 日内无人对该报告提起异议，修复即完成。

对于特别修复程序，因为被侵害对象较多且不确定，谅解工作时间也难于确定，所以时间会长一些。

5.9 信用监督卡

5.9.1 信用监督卡简介

信用监督卡，也可命名为信誉保障卡、诚信承诺卡、投诉建议卡，该卡片用向客户或其它利益关系人告知如何对自己进行投诉、建议、表扬。

通过 ICE8000 信用认证的单位或个人，有权向 ICE8000 信用机构申请信用监督卡，信用监督卡由世界信用组织[WCO]署名。

信用监督卡的样式、大小、材资由发卡人自行决定，内容由发卡人拟定后报世界信用组织[WCO]审核。通过审核由发卡人自行印制。世界信用组织[WCO]主要审核内容是否合规，只要没有发现违规内容，则会作出同意的决定。

信用监督卡审核只收取少量费用或不收费用。

5.9.2 信用监督卡内容参考样本

ICE8000 国际信用标准体系

石家庄*学院信用监督卡

一、石家庄*学院已于 2007 年 10 月通过 ICE8000 国际信用标准体系诚信评级，获得 ICE8000 诚信单位的信用身份和荣誉称号，信用编码：E-*。

二、如果您对该学院有什么意见或建议，请拨打该单位投诉建议电话：0311—*。

三、如果该单位的处理结果仍不能符合您的合法权益，您有权按照 ICE8000 国际信用标准体系标准，向该单位信用档案当中，添加快捷评价记录或正式信用评价记录。

信用档案查询与监督网址：

www.ice8000.org/xyda/5/default.asp?dah=E-*

四、温馨提示：添加信用评价记录须遵循诚信原则。否则您应承担相应的信用责

任及法律责任。

世界信用组织[WCO]

2010 年 10 月 21 日

5.10 诚信评级

5.10.1 诚信评级简介

诚信评级是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信级别评定与监督标准》（www.ice8000.org/gc/31.htm），诚信评级是向[已立信组织]提供的免费服务。

ICE8000 诚信级别，是指单位、个人、地区诚信主观意愿的程度，不直接反映还款能力和偿债能力。

世界信用组织[WCO]根据被评级对象是否愿意[对自己的恶意失信行为承担惩罚性赔偿]及其诚信积分情况，运用计算机自动为其评定其诚信级别。被评级对象的诚信级别越高，其恶意失信成本就越高。

如果被评级对象愿意[对自己的恶意失信行为承担惩罚性赔偿]，则表明其恶意失信成本高，也就表明其诚信意愿高，所以诚信级别越高。

5.10.2 ICE8000 诚信级别符号与级别升降

类级别	评定标准	子级别	分级别和附加符号说明
A 类级	未对[违约责任中的精神损失赔偿和惩罚性赔偿]提出保	A	初始评定，或从较低级别提高到 A 级，符合 A 类标准。
		A+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 A 级。
		A-	近 360 日内有警示类信用记录的 A 级。
		A+-	近 360 日内有警示类信用记录的 A+级。

	留，或者虽已提出过保留，但又放弃了该保留。	AA	立信时间超过一年且诚信积分高于 360 分的 A 级
		AA+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 AA 级。
		AA-	近 360 日内有警示类信用记录的 AA 级。
		AA+-	近 360 日内有警示类信用记录的 AA+ 级别
		AAA	立信时间超过两年且诚信积分高于 720 分的 A 级。
		AAA+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 AAA 级别
		AAA-	近 360 日内有警示类信用记录的 AAA 级。
		AAA+-	近 360 日内有警示类信用记录的 AAA+ 级别
B 类级	对[违约责任中的精神损害赔偿和惩罚性赔偿]提出了保留。	B	初始评定，或从较高级别降到 B 级，符合 B 类标准。
		B+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 B 级。
		B-	近 360 日内有警示类信用记录的 B 级。
		B+-	近 360 日内有警示类信用记录的 B+ 级。
		BB	诚信积分高于 360 分的 B 级。
		BB+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 BB 级。
		BB-	近 360 日内有警示类信用记录的 BB 级。
		BB+-	近 360 日内有警示类信用记录的 BB+ 级别
		BBB	诚信积分高于 720 分的 B 级。
		BBB+	近 360 日内有褒扬类信用记录的 B 级。
BBB-	近 360 日内有警示类信用记录的 BBB 级。		

		BBB+-	近 360 日内有警示类信用记录的 BBB+级别
--	--	-------	--------------------------

5.10.3 诚信评级的常见问题

一、诚信评级的特点

1.ICE8000 诚信级别评定不对单位的客观履约能力进行评价，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。

2.ICE8000 诚信级别评定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。

3.由被评级对象的客户及其它利益相关方对其诚信情况进行评价与监督。

4.单位不能直接评为 AAA 级，只有通过诚信经营才能提高自身的诚信级别。因为诚信级别的上升靠诚信积分和通过评级的日期，标准规定：通过评级一年以上且诚信积分大于或等于 360 分时，诚信级别升为 AA 级；通过评级两年以上且诚信积分大于或等于 720 分时，诚信级别升为 AAA。

5.ICE8000 诚信级别分为个人诚信级别、单位诚信级别、地区诚信级别。诚信级别是由计算机系统自动根据信用档案记录评定，以保证诚信级别评定的客观性与制度性，减少主观性与人为性。

二、ICE8000 诚信评级与 ICE8000 信用评级、ICE8000 诚信管理评级的区别

1、ICE8000 诚信评级主要评价一个组织的主观诚信意愿，关注组织履约的意愿，并被动地、忠实地记录组织履约的结果；ICE8000 信用评级主要评价一个组织的客观履约能力和还款能力。

2、ICE8000 诚信评级重点关注组织的相对失信成本，不对财务记录进行关注；ICE8000 信用评级根据组织以前的财务记录、信用表现等历史数据，对组织未来的履约能力和还款能力作出预测。

3、相对于 ICE8000 信用评级，ICE8000 诚信评级更加重视评级后的信用监督，由组织的利害关系人遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线直接、方便、快捷监督组织的信用表现。

4、诚信管理评级是诚信管理能力的评定，诚信管理能力，主要是指失信风险控制能力和维护诚信原则的能力。该能力间接对产品质量有重要影响，比如：单位对员工、供应商、代理商的诚信管理能力如果级别是 A，说明该企业的原材

料的生产者也是世界信用组织[WCO]会员，其失信成本较高，该企业因原材料质量问题引发失信的可能性较小。

三、如何调整自己诚信级别的类级别

登录到后台相应栏目，作出：《对[恶意失信行为惩罚性赔偿条款]提出保留的声明及 ICE8000 诚信级别降低为 B 类级别的申请》，则降低为 B 类级。作出：《放弃[恶意失信行为惩罚性赔偿条款保留]的声明及 ICE8000 诚信级别提升为 A 类级别的申请》，则提升为 A 类级别。

5.11 世界信用组织[WCO]商品推荐与监管

世界信用组织[WCO]会员为提高商品与服务的可信度，可以申请成为世界信用组织[WCO]推荐产品，适用标准：《世界信用组织[WCO]商品推荐与监管标准》（www.ice8000.org/gc/100.htm）。由于世界信用组织[WCO]有严格的监管，可以保障推荐商品与服务的质量。

5.11.1 推荐条件与程序

一、推荐商品应全部符合以下条件：

- （1）已成为会员一年以上；
- （2）已备案明确且可检测的商品质量标准，且该质量标准应高于国家标准，无国家标准的应高于市场上的一般情况；
- （3）推荐公示公告发布前，已用 12 个月时间和抽检方式进行过合理次数的检测，检测结果表明符合备案标准。

二、推荐程序如下：

- （1）申请，并备案商品质量标准；
- （2）发布申请程序启动公告，并公开商品质量标准；
- （3）世界信用组织[WCO]委托专业人员于 12 月内进行合理次数抽检，同时公开且有奖征集可复检的检测结果；
- （4）发布推荐公示公告，进入 12 个月异议期，异议期内仍进行合理次

数抽检；

(5) 无人提出异议或异议经核实不成立，且异议期内抽检仍合格的，发布正式推荐公告。

5.11.2 推荐商品的监管与先行赔付

一、会员应按规定缴纳推荐费，世界信用组织[WCO]建立监管基金，用于商品抽检、先行赔付等监管事宜。

二、世界信用组织[WCO]不定期对推荐商品进行随机抽检。抽检数据面向全社会公开。抽检费用从被查会员缴纳的推荐费中列支，如果不足列支，不足部分由该会员承担。

三、推荐商品在质量保证期内发生质量问题后，利益受损方如具会员身份或得到会员的担保，在做出附加 CS 条款与良心誓言条款的诚信承诺后，世界信用组织[WCO]进行先行赔付。

四、会员或世界信用组织[WCO]发现任何可能影响推荐商品质量的情况，均应于第一时间按《ICE8000 信息披露标准》进行公开披露。

五、其它监管方法见《世界信用组织[WCO]会员监管标准》。

5.12 诚信家族或诚信联盟

世界信用组织[WCO]个人会员有权创立诚信家族信用档案、获得诚信家族号码，然后，与其有亲属关系的人员可以申请将该号码登记到自己的信用档案，从而成为诚信家族的一员。

世界信用组织[WCO]单位会员有权创立诚信联盟信用档案、获得诚信联盟号码，然后，与其有关联的单位可以申请将该号码登记到自己的信用档案，从而成为诚信联盟的一员。

诚信家族或诚信联盟的成员之间具有一荣俱荣、一毁俱毁的关系，某一个成员的诚信积分受奖或受罚，所有成员的诚信积分都会受到影响。

5.13 诚信管理评级

诚信管理评级是世界信用组织[WCO]创新的一个信用服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信管理级别评定与监督标准》（www.ice8000.org/gc/165.htm），诚信评级是向[已立信组织]提供的免费服务。

一、术语解释

诚信管理级别，是指单位、地区诚信管理能力的程度。

诚信管理能力，主要是指失信风险控制能力和维护诚信原则的能力。

二、单位诚信管理级别标准

单位诚信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。

(1) 单位对员工、供应商、代理商的诚信管理能力，分为四个等级，对应如下表：

级别	单位对员工、供应商、代理商的诚信管理能力
A	单位基本制度要求：全部员工、供应商、代理商需成为世界信用组织[WCO]会员，并切实执行。
B	单位基本制度要求：成为世界信用组织[WCO]会员，是成为员工、供应商、代理商的优先条件，并切实执行。
C	虽然基本制度中有 A 或 B 的要求，但未能切实执行。
d	未对员工、供应商、代理商提出成为世界信用组织[WCO]会员的

	要求。
--	-----

(2) 信用工作人员的专业能力，分为四个级别：

级别	单位信用工作人员的专业能力
A	信用工作人员中，有三名以上国际信用管理师[ICM]或国际注册信用师[ICCA]。
B	信用工作人员中，有三名以上国际信用管理员[ICA]、国际信用管理师[ICM]或国际注册信用师[ICCA]。
C	信用工作人员中，有一名或两名国际信用管理员[ICA]、国际信用管理师[ICM]或国际注册信用师[ICCA]。
D	信用工作人员中，没有人取得执业资格。

(3) 单位对诚信管理部门的重视程度，也称为诚信管理部门的能力度，分为四个级别，对应如下表：

级别	诚信管理部门在单位内的所处管理层次
A	诚信管理部门直接对董事会（或相应决策机构）负责。
B	诚信管理部门直接对法定代表人（或相应人员）负责。
C	诚信管理部门直接对总经理（或相应人员）负责。
D	未设立独立的诚信管理部门，或虽然设立但层次较低。

对 AAA 级诚信管理级别的单位或地区，说明其诚信管理能力都相当高。对于其他诚信管理级别的单位和地区，读者在解读其信用管理级别的含义时，需对照评定标准进行判断。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、对制度建设有明确要求的信用认证类别： (C)

- A、诚信承诺星单位认证；
- B、诚信希望星单位认证；
- C、诚信管理体系认证；
- D、诚信启明星单位认证。

二、多项选择题（至少两个答案）

1、信用认证共包括以下哪些类别： ABCD

- A、诚信承诺星；
- B、诚信希望星；
- C、诚信启明星；
- D、诚信光明星。

2、根据 ICE8000 标准，单位评级的调查项目包括： ABD

- A、单位注册登记情况及主要项目变更情况；
- B、通过ICE8000信用信息库查询其近24个月的信用记录；
- C、对于已经过审计的财务报告，抽查其银行对账单；
- D、抽查主要客户名单的真实性。

3、根据 ICE8000 标准，单位信用评级的分析项目包括： BCD

- A、销售能力分析；
- B、偿债能力与财务风险分析；
- C、过度经营风险分析；
- D、重大管理制度缺陷分析；
- E、借款能力分析。

三、简答题

- 1、建立 ICE8000 信用档案的益处。
- 2、诚信评级的 A、B 类级别的标准。
- 3、世界信用组织[WCO]推荐商品监管方法。

第六章 维护正当权益的信用工具

6.1 快捷投诉

快捷投诉是世界信用组织[WCO]设计的一个简易快捷的信用惩罚和争议处理程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系快捷信用评价标准》（www.ice8000.org/gc/89.htm）。

相对于快捷投诉，内部投诉、公开投诉、信用预警、内部曝光、公开曝光、联合曝光可称为正式投诉。

快捷投诉的特点如下：

一、发布简便。

信息无形式要求和审核要求，发布人只要作出附加 CS 条款和良心誓言条款的声明，即可发布。无需通过信用机构的审核。

二、删除简便。

投诉方可以直接删除，被投诉方认为投诉不实，也可自行直接删除。

三、违约责任严厉

投诉方和删除方在投诉或删除信息时如果违反诚信标准，则按 ICE8000 标准承担责任。

四、惩罚力度较小。

（1）基于观察角度和价值观的不同，对于同一事实或同一组织，不同的人会作出不同甚至完全相反的评论。

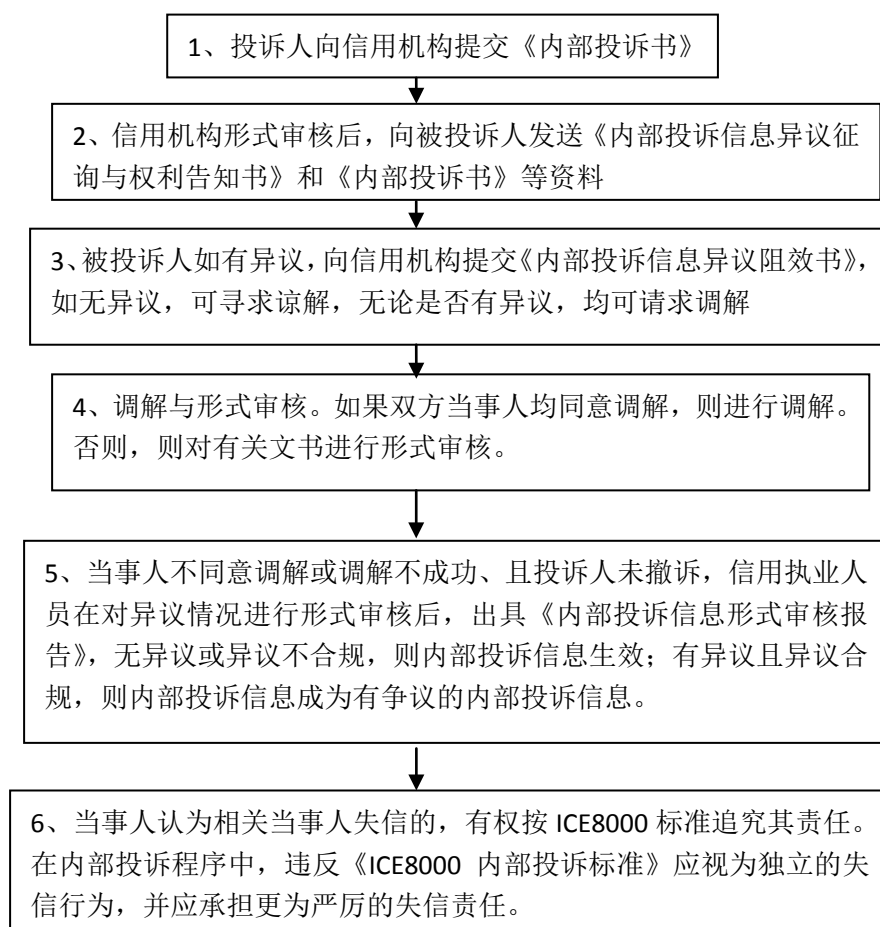
（2）由于发布快捷投诉信息无需事实陈述，所以信息失实或当事人认知错误的概率较大。

基于上述情况，快捷投诉信息仅做为正式信用评价的参考或信用调查的线索，不得做为正式信用评价的依据。同时，人们在阅读快捷信用评价信息，应充分注意和判断信息失实的可能性。

6.2 内部投诉

内部投诉是世界信用组织[WCO]设计的一个相对简单的信用惩罚和争议处理程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系内部投诉标准》（www.ice8000.org/gc/11.htm）。

6.2.1 内部投诉流程图示



6.2.2 内部投诉的特点

- 一、它是一个快速的争端解决机制，尤其是对主观争议解决效果更好。
 - 二、内部投诉信息属于秘密级别信息，生效后也不外公开传播。
 - 三、有格式要求，属于正式信用评价信息，需要 ICE8000 信用机构形式审核。
- 但是，投诉人无需提交证据资料，只需提交形式合格《内部投诉书》；被投诉人异议时，只需提交形式合格的《内部投诉信息异议阻效书》，也无需提交证据资

料。

四、内部投诉惩罚力度较低，对当事人感情伤害度也低，一般不会激化矛盾，适用于信用惩罚的初期阶段。

五、无论信息是否生效，内部投诉人均有权撤销投诉和直接删除内部投诉信息。但是被投诉人无权直接删除信息。

六、违约责任严厉。投诉双方在投诉程序中如果违反诚信标准，则按 ICE8000 标准承担责任。

七、内部投诉的义务人（是指在 CS 条款中约定有内部投诉义务的当事人）认为另一方失信违约的，应先按照《ICE8000 国际信用标准体系内部投诉标准》进行内部投诉，在异议阻效和解期结束之前，不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，也不得向报纸、网络等媒体进行投诉或进行其它任何形式的投诉或曝光。以避免激化矛盾和防范主观认知错误、情绪冲动为自己及/或有关方带来不当损失。

6.3 公开投诉

公开投诉是世界信用组织[WCO]设计的一个相对简单的信用惩罚和争议处理程序,适用标准:《ICE8000 国际信用标准体系公开投诉标准》(www.ice8000.org/gc/7.html)。

6.3.1 公开投诉信息的特点

一、快速且规范地传播信用信息。公开投诉信息生效后，对外公开传播。

二、有格式要求，属于正式信用评价信息，需要 ICE8000 信用机构形式审核。但是，公开投诉人无需提交证据资料，只需提交形式合格《公开投诉书》；被公开投诉人异议时，只需提交形式合格的《公开投诉信息异议阻效书》，也无需提交证据资料。

三、公开投诉惩罚力度较高，适用于内部投诉无效后加大信用惩罚力度。一般不建议直接使用该程序。

四、无论信息是否生效，公开投诉人均有权撤销投诉和直接删除公开投诉信

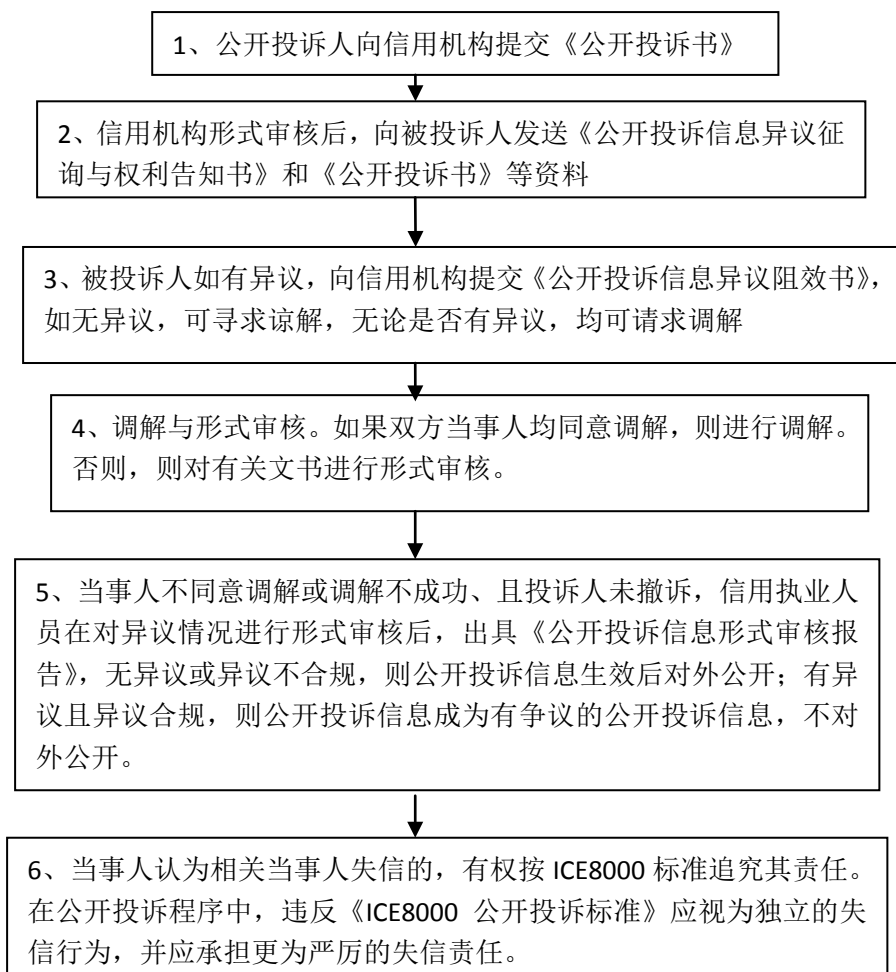
息。但是，被公开投诉人无权直接删除信息。

五、违约责任严厉。投诉双方在投诉程序中如果违反诚信标准，则按 ICE8000 标准承担责任。

六、公开投诉的义务人（是指在 CS 条款中约定有公开投诉义务的当事人）认为另一方失信违约的，应先按照《ICE8000 国际信用标准体系公开投诉标准》进行公开投诉，在异议阻效和解期结束之前，不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，也不得向报纸、网络等媒体进行投诉或进行其它任何形式的投诉或曝光。以避免激化矛盾和防范主观认知错误、情绪冲动为自己及/或有关方带来不当损失。

七、公开投诉与内部投诉的主要区别就是：信息生效后，公开投诉信息公开，内部投诉信息为秘密级信息，仅标题公开、内容由特定对象查阅。因此，公开投诉信用惩戒作用更大，往往用于内部投诉无效后使用。

6.3.2 公开投诉流程图示



6.4 信用预警

信用预警是世界信用组织[WCO]设计的一个由国际信用仲裁委员会、国际道德法院使用的信用督促和信用惩戒工具，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用预警标准》（www.ice8000.org/gc/7.htm）。

6.4.1 信用预警的历史

2016 年以前，信用预警曾经广泛地受 ICE8000 信用机构使用，世界信用组织[WCO]发现信用预警由 ICE8000 信用机构进行形式审查不太合适。

2016 年，世界信用组织[WCO]最终修订了信用预警标准，并将原来所有信用预警信息变更为公开投诉信息。

修订后信用预警标准，成为国际信用仲裁委员会、国际道德法院使用的一个由国际信用仲裁委员会、国际道德法院使用的信用督促和信用惩戒工具。

6.4.2 信用预警发布条件

相关责任人拒不履行国际信用仲裁委员会、国际道德法院已生效的判决、裁定的，相关当事人可以申请发布信用预警信息。国际信用仲裁委员会、国际道德法院接到该申请后，应发布信用预警信息。

信用预警信息生效前，国际信用仲裁委员会、国际道德法院应向被信用预警人努力送达一次，给予其一次异议和改正的机会。如果送达不成功，则不再给予异议改正期。

6.4.3 信用预警信息的特点

一、信用预警信息生效后，对外公开传播。

二、相对于内部曝光和公开曝光，信用预警偏重于信用督促，当事人改正后，该信息可以立即删除。

6.5 内部曝光

内部曝光是世界信用组织[WCO]设计的一个由国际信用仲裁委员会、国际道

德法院使用的信用惩戒工具，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系内部曝光标准》（www.ice8000.org/gc/152.htm）。

6.5.1 内部曝光的发布条件

相关责任人拒不履行国际信用仲裁委员会、国际道德法院已生效的判决、裁定的，相关当事人可以申请发布内部曝光信息。国际信用仲裁委员会、国际道德法院接到该申请后，应发布内部曝光信息。

内部曝光信息生效前，国际信用仲裁委员会、国际道德法院应向被曝光人努力送达一次，给予其一次异议和改正的机会。如果送达不成功，则不再给予异议改正期。

6.5.2 内部曝光信息的特点

一、内部曝光信息生效后，不对外公开传播。

二、内部曝光惩罚力度较高，适用于内部投诉、公开投诉、信用预警无效后加大信用惩罚力度或对违反 ICE8000 标准的人进行信用惩罚。

三、信息生效后，记入 ICE8000 黑名单信息库，即便是当事人改正了有关行为，也无法立即撤销和删除信息。直到被曝光人改正失信行为或获得受侵害人谅解之日后 5 年，该信息才会自动失效。

四、由于该程序偏重于惩罚，一般不建议将该程序作为首次程序。

6.6 公开曝光

公开曝光是世界信用组织[WCO]设计的一个由国际信用仲裁委员会、国际道德法院使用的信用惩戒工具，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系公开曝光标准》（www.ice8000.org/gc/30.htm）。

6.6.1 公开曝光的发布条件

相关责任人拒不履行国际信用仲裁委员会、国际道德法院已生效的判决、裁定的，相关当事人可以申请发布公开曝光信息。国际信用仲裁委员会、国际道德法院接到该申请后，应发布公开曝光信息。

公开曝光信息生效前，国际信用仲裁委员会、国际道德法院应向被曝光人努力送达一次，给予其一次异议和改正的机会。如果送达不成功，则不再给予异

议改正期。

6.6.2 公开曝光信息的特点

一、公开曝光信息生效后，对外公开传播。

二、公开曝光惩罚力度较高，适用于内部投诉、公开投诉、信用预警、内部曝光无效后加大信用惩罚力度或对违反 ICE8000 标准的人进行信用惩罚。

三、信息生效后，记入 ICE8000 黑名单信息库，即便是当事人改正了有关行为，也无法立即撤销和删除信息。直到被曝光人改正失信行为或获得受侵害人谅解之日后 5 年，该信息才会自动失效。

四、由于该程序偏重于惩罚，一般不建议将该程序作为首次程序。

6.7 联合曝光（信用通缉令）

联合曝光，也称信用通缉令，是世界信用组织[WCO]设计的一个非常复杂且力度极大的信用惩罚程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系联合曝光（信用通缉令发布）标准》（www.ice8000.org/gc/48.htm）。

恶意失信行为或严重失信行为，可以威胁失信行为责任人如不改正失信行为，将发布信用通缉令，对于拒不改正失信行为的人，可以到国际道德法院申请发布信用通缉令。

6.7.1、理解联合曝光应注意以下五点：

一、它由世界信用组织[WCO]发布，也由世界信用组织[WCO]承担相应的法律责任。

二、它的实施遵循谨慎性原则。除非失信行为特别严重、除非证据特别确实，世界信用组织[WCO]一般不发布信用通缉令。

三、它属于实质审查，由国际道德法院依据《ICE8000 国际信用标准体系国际信用争议审理标准》进行审理后，裁决是否发布。内部投诉、公开投诉都是形式审查。形式审查，是假定相方关的陈述、承诺与保证是真实的，假定相关方提交的证据资料是真实的前提下，进行的审查。在形式审查的情况下，只审查相关方是否作出了承诺与保证，相关资料是否显而易见错误。实质审查，需要多方在

道德法庭的严谨的审理程序中，进行举证、质证等，以保障有关陈述与证据的真实性。

四、联合曝光将同时公布被曝光者的照片和身份证号码，是世界信用组织[WCO]针对性质严重、社会危害较大的失信者实施的信用惩罚，是目前最强的信用惩罚手段、也称之为信用通缉令。

五、联合曝光是由国际道德法院作为一个独立案件进行实质审查的。信用预警、内部曝光、公开曝光往往只是一个案件的执行工具，是某一个案件的执行环节，不是一个独立案件。比如：张三告李四欠款不还，国际道德法院判决李四应还欠款，如果判决生效后李四仍不还，张三可以要求国际道德法院进行信用预警、内部曝光、公开曝光，这由原审的道德法官决定是否发布。如果张三要求发信用通缉令，国际道德法院需要另行组成道德法庭（原审道德法官不应参与该道德法庭），作为一个独立案件，审理是否发布信用通缉令。

6.7.2 世界信用组织[WCO]什么部门决定 ICE8000 联合曝光（信用通缉令发布）事项

2009年1月3日之前，世界信用组织[WCO]法律工作委员会负责受理ICE8000联合曝光（信用通缉令）的申请，以及决定是否发布信用通缉令。

2009年1月3日，世界信用组织[WCO]的新章程正式生效，按照新章程，世界信用组织[WCO]实施三权分立的基本民主制度。据此，法律工作委员会属于行政部门，不再具备审理裁决权，审理裁决权由世界信用组织[WCO]审理委员会、监事会独立行使。所以，ICE8000联合曝光（信用通缉令）的事项，由世界信用组织[WCO]审理委员会或监事会（二审控诉当事人可向监事会提出）决定。

2010年1月16日，世界信用组织[WCO]会员公决通过了章程修正案，成立了国际道德法院，国际道德法院由世界信用组织[WCO]审理委员会、监事会、陪审团组成，独立行使审理权。所以，自此，ICE8000联合曝光（信用通缉令）的事项，由国际道德法院受理并决定。

6.7.3 联合曝光的法律依据

一、在有 CS 条款支持的情况下，对严重失信行为责任人进行联合曝光，是基于当事人的约定，其法律依据是民法的自由约定原则。

二、在无 CS 条款支持的情况下，对严重失信行为责任人进行联合曝光，是基于世界信用组织[WCO]做为非政府组织（NGO）的组织宗旨和社会责任，其法律依据是民法的公序良俗原则和宪法的言论自由原则。

按照国际惯例，非政府组织（NGO）承担了许多维护社会公序良俗的责任，有效地解决了政府与市场同时失灵的问题，是社会和谐的必要组成部分。如：绿色和平组织经常对一些破坏自然生态平衡的公司进行调查，然后将调查结果对外公布。

三、各个国家在制定关于名誉权和个人隐私权保护的律时，一般都充分考到了法律保护公众知情权和公众免于被伤害权的法律价值。当保护名誉权和个人隐私权的法律价值，与保护公众知情权和免于被伤害权的法律价值，发生冲突时，优先保护后者，所以说，名誉权和个人隐私权不是失信者的保护伞。如中国法律将诽谤定义为：捏造并散布虚伪事实，也就是说，传播真实的失信信息不构成诽谤，不违反法律禁止性规定。当然，这也是相对而言的。需要具体情况具体分析，追求名誉权、个人隐私权与公众知情权、公众免于被伤害权之间的平衡。

6.7.4 快捷投诉、内部投诉、公开投诉、信用预警、内部曝光、公开曝光的法律依据

一、在有 CS 条款支持的情况下，当事人对他人进行投诉、曝光，其法律依据是民法的自由约定原则，是行使约定权利。

二、在无 CS 条款支持的情况下，当事人对他人进行投诉、曝光，信用机构进行形式审核，都是行使信用评价权利，信用评价实质上是一种言论，其法律依据是宪法的言论自由原则。

三、世界信用组织[WCO]为投诉、曝光各方提供一个公平公正的标准，是其做为非政府组织（NGO）的组织宗旨和社会责任，其法律依据是民法的公序良俗原则和宪法的言论自由原则。

6.8 道德良知劝善

道德良知劝善是世界信用组织[WCO]设计的一个是规劝程序及信用服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系道德良知鉴定与劝善标准》（www.ice8000.org/gc/111.htm）。

人们可以运用该信用服务，提醒或规劝一些社会精英人士积极维护道德良知底线，停止不道德行为，从而达到维护自身正当权益的目的。

6.8.1 劝善简介

劝善，是指通过规劝、劝诫、劝勉、惩戒等合适的方式，劝告有关组织改正不道德行为。实际上，内部投诉、公开投诉、信用预警等属于信用惩罚程序，同时，也属于一个较复杂的劝善程序

劝善的理论基础是：人的性格不易改变，但人的道德底线可以建立，人的道德可以提升。

ICE8000信用机构或其他组织在劝善过程中使用的函件，无论名字如何，均可称为《劝善函》。

6.8.2 适用情况

一、一个不道德行为，如果不能典型地构成失信行为、失信关联行为、支恶行为，则可以启用道德劝善程序。

二、对于不道德行为，人们均有权启用劝善程序要求行为人改正。但是，人们没有权利启用劝善程序要求或强迫他人去从事高尚行为。

6.8.3 劝善程序

一、申请。有关当事人向 ICE8000 信用机构提出申请，承诺遵守本标准，并承诺遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线提交相关证据资料，同时，作出附加良心誓言条款的声明。未经有关当事人申请，ICE8000 信用机构也可直接启动劝善程序。

二、ICE8000 信用机构撰写《劝善函》并送达，同时，给予其 7 日的异议期。《劝善函》中可以根据实际情况添加告诫条款，告诫条款可包含公开《劝善函》、内部投诉、信用预警等。函中应表述有关行为如何被鉴定为不道德行为。

三、异议与改正。相关人员提出合理异议或改正不道德行为或放弃作出不道德行为的机会的，ICE8000 信用机构应删除《劝善函》。否则，应保留《劝善函》，供特定单位或个人查阅参考，必要时，也可将《劝善函》公开。《劝善函》中告知有告诫条款的，应按告诫条款及时启动惩戒程序。

6.9 社会责任劝勉

社会责任劝勉是世界信用组织[WCO]设计的一个规劝程序及信用服务，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系社会责任鉴定与劝勉标准》（www.ice8000.org/gc/157.htm）。

人们可以运用该信用服务，提醒或规劝一些社会精英人士积极承担社会责任底线内容，停止[违反社会责任底线行为]，从而达到维护自身正当权益的目的。

6.9.1 劝勉简介

劝勉，是指通过规劝、劝诫、劝勉、惩戒等合适的方式，劝告有关组织承担社会责任底线或改正[违反社会责任底线行为]。

劝勉与劝善基本相同，前者是针对[违反社会责任底线行为]，后者是针对[违反道德底线行为]。两者程序基本相同，只是用语和适用情况不同。

6.9.2 适用情况

一、一个[违反社会责任底线行为]，如果不能典型地构成失信行为、失信关联行为、支恶行为，则可以启用社会责任劝勉程序。

二、对于[违反社会责任底线行为]，人们均有权启用劝勉程序要求行为人改正。但是，人们没有权利启用劝勉程序要求或强迫他人去承担社会责任的倡导内容。

6.9.3 劝勉程序, 略, 与劝善程序基本相同。

6.10 信用争议调解

调解, 是指第三方根据争议当事人的要求、陈述及相关情况, 通过建议和意见的方式解决当事人争议的活动。

信用机构根据争议双方的请求对其争议进行调解, 属于一个传统的信用服务。世界信用组织[WCO]制订信用调解标准, 对该服务加以规范和完善。适用标准是: 《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议调解标准》

(www.ice8000.org/gc/45.htm)。

6.10.1 调解组织

一、调解员

在ICE8000信用机构执业的国际信用管理师[ICM]和国际注册信用师[ICCA]自动任职调解员, 执业身份失效后, 调解员身份自动失效。

调解员代表调解委员会遵循独立原则办理案件。调解委员、调解委员会、主任、副主任、调解工作站等组织、个人, 均无权干涉调解员和调解组的独立办案。

二、调解工作站

ICE8000信用机构自动被授权为调解工作站, 调解工作站是调解工作的组织实施单位。调解委员会不具体参与调解工作, 当事人可选择合意的调解工作站申请调解。

调解工作站只是负责调解工作的组织实施, 具体调解工作由调解员遵循独立、中立、公正等执业原则实施。

三、调解委员会

世界信用组织[WCO]内部设立国际信用争议调解委员会(简称调解委员会), 代表世界信用组织[WCO]管理调解工作, 调解委员会由调解员直接选举产生的九

名调解委员组成。但是，该委员会属于虚职单位，并没有实际的调解权力。它的职责是：（1）决定和组织实施调解委员会的内部管理事务及外交事项；（2）为调解员案件办理工作提供支持。

6.10.2 ICE8000国际信用争议调解的特点

一、当事人诚信举证。在调解过程中，当事人应诚信举证，否则，无论什么时候证实当事人举证不诚信，该当事人都将按ICE8000标准承担责任。

二、由信用体系保障调解结果的执行。争议当事人签名《争议解决合同》具有合同的法律效力，争议当事人不履行《争议解决合同》的，按ICE8000标准承担责任。

三、信用调解员公正廉洁。如果信用调解员出现受贿等其它不廉洁行为，按ICE8000标准承担责任。

四、当事人有避免激化矛盾的义务。为避免激化矛盾，在调解过程中，任一方当事人均不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，也不得向报纸、网络等媒体进行投诉或进行其它任何形式的投诉或曝光。对于调解程序启动前已经生效的信用惩罚措施，应当暂时中止。

6.10.3 相关提示

一、调解成功的标志。在调解过程中，双方当事人同意独任信用调解员或调解组出具的《调解意见书》，并对《争议解决合同》签字，即为调解成功。

二、调解失败与终止。当事人拒绝三次调解意见书的，调解失败并终止。调解过程中，任一方当事人书面提出终止调解的，调解失败并终止。

三、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，援引对方当事人或信用调解组在调解过程中发表过的、提出过的、建议过的、谅解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。

四、当事人保密的义务。在调解成功或调解失败之前，双方当事人及其代理人、信用调解员及其他相关人员，均不得对外界透露案件实体和程序进行的情况。当事人在调解程序中提交的请求、陈述等资料，以及信用调解组出具的《调

解意见书》、《争议和解合同》等资料，均属于绝密级资料，仅供当事人（或其授权的单位、个人）、世界信用组织[WCO]、ICE8000信用机构查阅，且查阅人应声明附加良心誓言条款和CS条款的保密承诺。但是，如果当事人不履行已生效的《争议和解合同》或在调解过程中存在失信行为，则另一方当事人有权在信用惩罚程序或相关法律程序中全部或部分公开上述有关资料。

6.11 信用争议仲裁

2005年6月19日，世界信用组织[WCO]依据国际商事仲裁条约、国际商事仲裁惯例、公认国际法原则、美国法律发布了《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议仲裁标准》(www.ice8000.org/gc/33.htm)，同时成立了国际信用争议仲裁委员会，总部设在美国犹他州盐湖城，国际仲裁大家庭中又增加了一个新成员，它将因公正而权威，它将因公正而发展。

6.11.1 ICE8000仲裁的特点：

一、当事人诚信举证。在仲裁过程中，当事人应诚信举证，否则，无论什么时候证实当事人举证不诚信，该当事人将按ICE8000标准承担责任。

二、由信用体系保障仲裁结果的执行。不执行仲裁结果的当事人，将按ICE8000标准承担责任。（另注，当事人可以根据国际条约申请法院强制执行，关于承认与执行外国仲裁裁决的国际公约有三个：①1923年缔结的《1923年日内瓦仲裁条款议定书》；②1927年缔结的《关于执行外国仲裁裁决的公约》；③1958年在纽约缔结的《承认和执行外国仲裁裁决的公约》，简称纽约公约。我国于1986年12月2日正式加入了纽约公约，但有两项保留，一是仅适用二缔约国间作出的裁决，二是只适用于商事法律关系所引起的争议。）

三、公正廉洁。如果仲裁员出现偏私或受贿等现象，将按ICE8000标准承担责任。

四、当事人有避免激化矛盾的义务。为避免激化矛盾，在仲裁过程中，任一方当事人均不得提起诉讼、仲裁、行政举报等程序，也不得向报纸、网络等媒

体进行投诉或进行其它任何形式的投诉或曝光。对于仲裁程序启动前已经生效的信用惩罚措施，应当暂时中止。

6.11.2 仲裁庭的组成

一、仲裁员的选择。

1、对于不超过 50 万美元的案件，双方当事人应在被申请人收到仲裁通知之日起 15 日内在仲裁员名册中共同选定一名独任仲裁员。双方当事人逾期未能共同选定的，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。

2、对于超过 50 万美元的案件，双方当事人应收到仲裁通知之日起 15 日各自在仲裁委员会仲裁员名册中选定一名仲裁员和共同选定第三名仲裁员。如果当事人逾期未能选定相关仲裁员的，则由仲裁委员会主任指定。

二、仲裁员的回避。

1、被选定或者被指定的仲裁员，与案件有利害关系的，应主动披露并申请回避，否则，取消仲裁员资格。

2、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。

3、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，则应在发生和得知该回避事由后两个工作日内书面提出。

6.11.3 是否公开审理和当事人保密的义务。

仲裁以不公开审理为原则，双方当事人共同申请公开审理的，方公开审理。

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、仲裁委员会的有关人员及其他相关人员，均不得对外界透露案件实体和程序进行的情况。

不公开审理的案件，当事人在仲裁程序中提交的请求、陈述等资料，以及仲裁庭出具的《仲裁书》等资料，均属于绝密级资料，仅供当事人（或其授权的单

位、个人)、世界信用组织[WCO]、ICE8000 信用机构查阅,且查阅人应声明附加良心誓言条款和 CS 条款的保密承诺。但是,如果当事人不履行已生效的《仲裁书》或在仲裁过程中存在失信行为,则另一方当事人有权在信用惩罚程序或相关法律程序中全部或部分公开上述有关资料。

6.11.4 裁决的作出。

一、裁决的依据

仲裁庭应根据事实,依照人类普适价值原则、ICE8000 标准、国际准则、国际惯例、行为发生地法律(或当事人约定的准据法)和合同规定,遵循公平合理原则,秉承正义与良知,独立公正地作出裁决。

二、仲裁庭表决方式

三个仲裁员组成的仲裁庭,按多数原则进行表决。

6.11.5 ICE8000国际信用争议仲裁的受理范围

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。

在 ICE8000 国际信用标准体系相关标准中,已经默认约定仲裁条款的,当事人无须另行签订或提交仲裁协议。但是在该种情形下,被申请人有权在接到仲裁通知书 7 日内,以书面形式排除该仲裁条款的效力。仲裁庭在接到排除仲裁条款适用通知书之日,即时终止仲裁程序。如果被申请人未按上述规定排除仲裁条款的效力,则该仲裁条款始终确定有效。

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,均应提交世界信用组织[WCO]国际信用争议仲裁委员会,由该委员会按照申请仲裁时现行有效的 ICE8000 国际信用标准体系国际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”。

6.11.6 仲裁员资格

一、仲裁员任职资格，包括：

- (1) 品行端正；
- (2) 具有法律知识及相应的能力，符合以下条件之一，视为达到本要求：
 - A、从事仲裁工作满 8 年的；
 - B、从事律师工作满 8 年的；
 - C、曾任法院审判员满 8 年的；
 - D、具有法学博士学位或从事法律研究、教学工作的教授或副教授；
 - E、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；
 - F、取得国际注册信用师[ICCA]资格，并有三年以上的执业经历的。

二、仲裁员任职后，应于三个月内获得国际信用执业资格，并办理执业登记，获得世界信用组织[WCO]个人会员身份，否则，视同自动辞职。如果仲裁员在聘任期内，未按规定参加继续学习考试和执业登记，视同自动辞职。

6.11.7 仲裁员和仲裁委独立性的保障

一、仲裁员任期一年，可无限自动连任，未出现重大失职或廉洁问题或品行不端问题，并经国际道德法院审理不被解职。

二、仲裁员、世界信用组织[WCO]理事、监事、审理委员、总裁、副总裁及行政会高级管理人员，有权提名仲裁员。社会各界人士均有权推荐仲裁员。仲裁员的聘任，由仲裁委员会按多数原则进行表决。

三、全体仲裁员直接选举产生九名委员，该九名委员组成仲裁委员会，每届任期三年。中途补选的委员任期为本届仲裁委员会任期的余期。

仲裁委员会按多数原则进行表决，其职责如下：

- (1) 决定仲裁员的聘任及解职控诉；
- (2) 决定和组织实施仲裁委员会的内部管理事务及外交事项；
- (3) 为仲裁员案件办理工作提供支持。

四、六名（含本数）以上仲裁委员有权召开仲裁委员会议，五名（含本数）以上仲裁委员支持即为表决通过。主任未参加会议，也未指定会议主持人的，可由副主任或参会委员共同推举一名委员主持会议。

五、仲裁员和仲裁庭代表仲裁委员会遵循独立原则办理案件。仲裁委员、仲

裁委员会、主任、副主任等组织、个人，均无权干涉仲裁员和仲裁庭的独立办案。

6.12 信用争议审理

国际信用争议审理是指由国际道德法院对争议进行审理裁决的信用服务，它是世界信用组织[WCO]在充分借鉴并以普通法系为基础而创新的一项信用服务，适用标准是：《ICE8000 国际信用标准体系国际信用争议审理标准》（www.ice8000.org/gc/21.htm）。

6.12.1 国际道德法院的设立与组成

世界信用组织[WCO]于2010年1月16日，内部设立国际道德法院，代表世界信用组织[WCO]根据控诉人的控诉对各类信用争议进行审理。

国际道德法院的设立由世界信用组织[WCO]章程规定，它独立于理事会、总裁，独立行使审理权限。是世界信用组织[WCO]治理权三权分立中的一权。国际道德法院对世界信用组织[WCO]内部治理而言，他保障会员权利不受侵犯。国际道德法院对世界信用组织[WCO]使命而言，他行使世界信用组织[WCO]的终局裁决权。

国际道德法院分为一审国际道德法院、二审国际道德法院、最高国际道德法院。

一审国际道德法院和二审国际道德法院由院长、审理委员会、陪审团组成；最高国际道德法院由监事会组成。

一审国际道德法院院长、二审国际道德法院院长由全体审理委员选举产生，每届任期一年，连任不得超过两届。

最高国际道德法院院长由监事长担任。

6.12.2 国际道德法院的独立性保障

一、世界信用组织[WCO]是一个三权分立的民主组织，国际道德法院是三权的一权，独立行使争议裁决权。

二、院长、监事、审理委员、陪审员之间没有隶属关系，各自独立履行其职权。

三、国际道德法院审理案件，由院长负责立案工作，由审理委员会、陪审团、监事会组成的道德法庭独立审理并独立裁决。人们有权监督但无权进行干预。

四、陪审员是从个人会员中随机抽取的。

五、审理委员由总裁提名，理事会审议通过后任命，任期一年但自动无限连任，近似终身制。

六、监事由总裁提名，理事会审议通过后任命，实行终身制。这些规定都是为了保障道德法庭的独立性。

6.12.3 关于国际道德法院管辖权

国际道德法院审理案件，是基于宪法的自由精神（宪法赋予了人们维护社会正义的自由）和法律的公序良俗原则（该法律原则赋予了人们维护社会正义的权利），根据该原则，世界信用组织[WCO]有权对任何社会主体的行为，依据查明的事实，进行评鉴并要求其承担相应的法律责任、社会责任。当然，世界信用组织[WCO]应对自己不公正的评鉴或错误要求承担法律责任和相应后果。

基于上述理由，国际道德法院根据控诉人的请求启动审理程序，无论被控诉人是否应诉，均不影响审理标准的适用与执行。被控诉人不应诉，会增加控诉人的取证成本和国际道德法院的审理成本，但也可能会使被控诉人失去消除误解或增进理解、获得谅解的时机。

6.12.4 裁决依据和裁决效力

国际道德法院根据事实，依照人类普适价值原则、ICE8000 标准、国际准则、国际惯例、行为发生地法律(或当事人约定的准据法)和合同规定，遵循公平合理原则，秉承正义与良知，独立公正地作出裁决。

因为世界信用组织[WCO]的注册地点是美国，且 ICE8000 体系也是以普通法系为准则的。所以，国际道德法院遵守普通法系的原则和惯例，审理标准未明确的事项，参照普通法系法院的有关作法。

国际道德法院恪守并坚定地维护以程序正义追求实体正义的原则（即：以正

义的手段追求正义的目的)，并依据该原则，去努力保障社会正义的底线和维护社会道德的底线。

国际道德法院作出的裁决，是世界信用组织[WCO]对相关行为及行为人的信用评价和道德评鉴意见，其对当事人不具有当然的效力，当事人不服裁决的，有权按照规定排除其全部或部分内容的效力。

人们可以根据审理裁决内容与当事人认可、执行裁决的情况，自主判断有关当事人的信用情况与道德品行，自行决定与其交往的深度与广度。

6.13 信用商账催收

6.13.1 信用商账催收业务简介

信用商账催收，是指信用机构运用信用惩戒的方式督促债务人履行还款义务的信用服务。该服务首先通过审核合同、法律文书等材料确认债权的真实性和正当性后，通知债务人还款，若债务人拒不还款也不提出异议或提出的异议显而易见不成立的，则将其不良信用记录，通过逐步扩大发送面的方式，对债务人进行持续的信用惩戒，以促使其履行还款义务。在国际上，大部分的商账催收都是由信用公司完成的，同时，大部分的信用公司也都从事商账催收业务。国际上通行的作法是：债权人将信用公司作为催账服务的第一选择。

信用商账催收虽然是一个传统的信用服务，但是现代意义上信用商账催收，是世界信用组织[WCO]加以创新和完善的，在大大地提高了成功率的同时，降低了执业风险。国际上通行商账成功率是 8%，但是，ICE8000 信用机构的成功率一般都在 60%以上。

信用商账催收的服务标准是：《ICE8000 国际信用标准体系信用商账催收标准》（www.ice8000.org/gc/32.htm）。

6.13.2 信用商账催收服务的特点

一、主要以威胁客户信用为手段。与法律服务机构相比，信用机构在进行商账催收时，主要以威胁客户信用为手段，很少使用法律诉讼手段和其它手段。当

然，信用机构进行商账催收时，并不拒绝使用法律诉讼手段，而且会将法律诉讼的结果做为加重对欠款人信用惩罚的依据。随着互联网技术的普及，信用信息传播变得越来越迅速，如果有追账行为发生，就意味着其失信记录将被记录到 ICE8000 信用数据库内，全世界的单位和个人都可以方便查询。如此以来，全球所有具有一定信用管理素质的企业和有信用管理常识的个人都不会或极少与“黑名单”列出的企业和个人发生经济往来。这种方式，最大限度地压缩了欠账企业的发展空间，最终迫使欠账企业偿还债务。

二、专业性强、专业难度较高。信用商账催收工作需要催款人员具有法律、信用等综合知识和良好的心理素质及沟通能力，是一项专业性强和专业难度较高的工作。

6.13.3 ICE8000商账催收的优势：

一、信用工具优势。我们可以综合运用 ICE8000 各个信用工具，如：内部投诉、信用预警、公开投诉、公开曝光、信用通缉令等信用工具，从而使催款工作在合法的前提下，最大限度地对欠款人及相关受益输送者进行信用威胁或信用惩罚。

二、职业道德优势。所有的信用专业人员遵守 ICE8000 行业自律标准，受世界信用组织[WCO]监管，如果违反职业道德，当事人可以方便追究其责任。

6.1.3 商账催收常见问题解答

一、ICE8000 信用机构传播债务人欠款的信息合法吗？

答：合法。只要欠款的事实是真实的，传播欠款的事实构不成诽谤，不使用侮辱性字词也构不成侮辱。债务人欠款事实也不属于该单位的商业秘密，也不属于个人隐私。债务人法定代表人的身份证号码与照片属于个人隐私的一部分，但是，对于专业骗子，当保护个人隐私权的法律价值与保护公众免受欺骗的法律价值发生冲突时，法律当然优先选择后者。

二、如果 ICE8000 信用机构催款过程中行为不当产生法律责任，债权人应承担 responsibility 吗？

答：只要债权人提供的欠款证据是真实的，债权人无须为 ICE8000 信用机构

的行为承担任何法律责任。也就是说，ICE8000 信用机构对自己采用催账方式独立承担法律责任，与债权人无关。如果债权人提供的欠款证据是虚假的，那么，债权人应对自己的行为承担法律责任。

债权人与 ICE8000 信用机构签订的委托合同中有如下条款：

1、甲方（委托人）应当保证提供所有证据资料、陈述等是真实的，否则应当承担相应的法律责任。

2、乙方（受托人）所采用的催账方法、方式应当不违反法律，否则应当独立承担相应的法律责任。

6.14 信用督促

信用督促，是指运用信用威胁或信用惩罚的方式催促失信违约人改正其失信违约行为。信用督促是一个ICE8000体系创新的信用服务。适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用督促标准》（www.ice8000.org/gc/91.htm）。

6.14.1 信用督促解决的问题

- 一、员工发生失信违约行为；
- 二、供应商提供的产品质量不合格；
- 三、国家机关或公职人员侵害企业或公民合法权益；
- 四、其它由失信违约行为引起的问题。

因为失信违约行为是一个无限广的概念，可以包括所有不当行为，所以，信用督促解决的问题也无限广。

6.14.2 信用督促程序与法律督促程序的联系与区别

一、法律督促程序与信用督促程序都属于督促程序，前者依靠的是公权力（国家力量）；后者是依靠的是私权力（人们言论自由和对他人评价的权利，或者双方事先约定的CS条款）。

二、在法律督促程序中，被督促人提出异议后，法律督促程序的支付令立即失效，督促程序立即中止。

三、在信用督促程序中，只有被督促人提出的异议属于正当事由时，信用督促程序才会中止。否则，信用督促程序按告诫条款进入信用惩罚阶段。当然，如果信用惩罚错误，构成了诽谤，督促人应当对其过错承担相应的法律责任。

6.14.3 信用督促与信用商账催收的联系与区别

一、两者都是综合运用信用工具帮助客户维护正当权益的程序。

二、信用商账催收程序本质上也是一种信用督促程序，只是更加复杂、专业。

三、由于《ICE8000信用商账催收标准》早于《ICE8000信用督促标准》，所以，也可以将信用督促程序理解为：信用商账催收程序对商账业务之外事务的延伸。

6.14.4 信用督促工作的难点

一、行为性质及责任归属鉴定。

对方的行为是否构成失信行为、恶意失信行为、失信关联行为、支恶行为、违法行为、犯罪行为？是否有失信关联行为责任组织？是否有支恶组织？如果构成失信行为，信用责任顺序是什么？如果是违法行为或犯罪行为，其法律责任是什么？

对于行为鉴定与信用责任顺序，信用执业人员可以认真学习ICE8000体系中几个相关标准及本书相关内容。对于违法行为、犯罪行为的原则性定性，还需要学习相关的法律知识。

如果行为性质的原则性鉴定错误，将会影响信用督促工作的顺利进行。

二、正当要求的确定。

信用执业人员应根据行为性质的原则性鉴定情况，向对方提出正当的要求。督促程序中的向对方当事人提出的要求必须具有正当性，正当性同时包括了合法性和合理性。如果提出的要求不合法或不合理，不但无法达到信用督促的目的，反而可能承担相应的法律责任或信用责任。

6.15 现场劝诫

现场劝诫，是指在恶意失信行为责任人的生产经营场所、商务活动场所及/或附近，用标语、传单、宣传台等有效形式，公示恶意失信行为责任人的恶意失信事实，提示相关人员谨慎与恶意失信行为责任人交往。适用标准：《ICE8000 现场劝诫标准》（www.ice8000.org/gc/102.htm）。

2010年5月5日，英国石油公司在美国墨西哥湾原油泄漏事件后，造成了生态灾难，之后，绿色和平组织等围堵抗议英国石油公司，致使该公司一些加油站被迫停业。这就属于一种现场劝诫行动。中国在医患矛盾后，患者家属在医院门口打条幅、发传单行为，也属于一种现场劝诫。

现场劝诫，在西方国家是常用一种维权方法，在中国也很常见，世界信用组织[WCO]对该方式加以规范，使其能在遵循合理、正当原则下进行。具体程序可直接阅读标准。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、信用预警信息发布后，被预警人提交了形式合格的《信用预警信息异议阻效书》后出现以下结果：（ C ）

上述条款说明：

- A、信用预警信息被删除；
- B、信用预警信息生效，生效后在互联网上公开；
- C、信用预警信息变为有异议的信用预警信息；
- D、信用执业人员要求双方提交证据，然后根据证据，判断信息是否生效。

2、信用通缉令的审核发布机构是：（ D ）

- A、世界信用组织[WCO]行政会；
- B、世界信用组织[WCO]理事会；
- C、世界信用组织[WCO]总裁；
- D、世界信用组织[WCO]国际道德法院。

二、多项选择题（至少两个答案）

- 1、需要证据形式审核和发送质证通知书的程序有： BCD
- A、信用预警；
 - B、公开投诉；
 - C、内部曝光；
 - D、公开曝光；
 - E、内部投诉。
- 2、需对有关资料进行形式审核并发表原则性鉴定意见的程序有： ABCDE
- A、信用预警；
 - B、公开投诉；
 - C、内部曝光；
 - D、公开曝光；
 - E、内部投诉；
 - F、信用通缉令。

三、简答题

- 1、内部投诉流程。
- 2、公开投诉特点。
- 3、国际信用争议仲裁委员会独立性的保障。
- 4、国际道德法院独立性的保障。

第七章 进行赞扬或建议的信用工具

7.1 快捷表扬与快捷建议

快捷表扬、快捷建议是世界信用组织[WCO]设计的一个简易快捷的表扬程序、建议程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系快捷信用评价标准》（www.ice8000.org/gc/89.htm）。

一、发布简便。

信息无形式要求和审核要求，发布人只要作出附加 CS 条款和良心誓言条款的声明，即可发布。

二、删除方便。

发布方可以自行删除，被建议方或被表扬方认为信息不实，即可自行删除。

7.2 正式建议

正式建议是世界信用组织[WCO]设计的一个相对复杂的建议程序，适用标准 《ICE8000 国际信用标准体系正式建议标准》（www.ice8000.org/gc/128.htm）。

一、正式建议与快捷建议的区别

1、正式建议信只能世界信用组织[WCO]会员才有权提交。快捷建议，任何人均有权提交。

2、未被回复的建议信息，不是绝密信息，有关方可以查阅。如果正式建议未被及时回复，在信用评价中，可以认为被建议单位信息沟通机制不健全。

二、能否在合同中约定建议义务

可以，为了获得建议，人们可以约定一方有建议时，有义务向另一方提出建议。

建议义务的约定语句样例如下，与下述语句同语义的无歧义语句均为有效约定：

（一）甲方在乙方担任副总经理期间，对乙方发展有建议的，应按照《ICE8000 国际信用标准体系正式建议标准》提出建议；

（二）乙方对甲方售后服务工作有建议的，应按照《ICE8000 国际信用标准体系正式建议标准》提出建议。

7.3 正式表扬

正式表扬是世界信用组织[WCO]设计的一个正式和严谨的表扬程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系正式表扬标准》（www.ice8000.org/gc/70.htm）。

一、正式表扬与快捷表扬的区别？

1、正式表扬信息只能[已立信组织]才有权提交。快捷表扬信息，任何人均有权提交。

2、正式表扬信息的书写结构有严格的要求。

二、世界信用组织[WCO]如何保证正式表扬信息的可靠性？如何防范恶意发布正式表扬信息的危害？

世界信用组织[WCO]在《ICE8000 国际信用监督体系正式表扬标准》中，进行了如下的设计：

1、表扬信息要求实名发布，且表扬人具有世界信用组织[WCO]会员身份。

2、表扬信息需符合形式要求。

3、表扬人发布表扬信息，应遵守诚信原则、道德底线和社会责任底线。

4、表扬人发布表扬信息以后，发现表扬信息的基本事项不实的，有义务删除该信息或进行更正。

5、表扬人与被表扬人如果违反诚信标准，会承担严厉的责任和后果。

三、表扬信的作用？

1、对诚信行为等良好行为进行表扬，可以鼓励诚信者，弘扬社会正气。

2、被表扬人可以获得诚信积分的奖励。

3、表扬信息记入被表扬人信用档案，可以为被表扬人积累诚信无形资产。让诚信者因诚信而获得更多机遇和应得尊重。

4、增进表扬人与被表扬人之间的合作关系。

5、增加被表扬人的发展机会。被表扬人，可以将生效的表扬信息作为良好信用记录，在信用评估、对外招投标、单位及个人介绍等事务中进行展示或授权有关利害关系人阅读，也可对外宣称：“*年*月*日，本单位（或本人）在 ICE8000 信用信息库中受表扬一次，查询编号：*，查询密码：*，查询网址：*。”

四、能否在合同中约定表扬义务？

可以。为了积累良好的信用记录，提高诚信积分和诚信级别，人们可以约定在合作、交易等成功以后或约定在满足某项或某些条件以后，一方对另一方有义务或双方互相有义务进行表扬。

表扬义务的约定语句样例如下，与下述语句同语义的无歧义语句均为有效约定：

（一）甲方对乙方的售后服务满意的，应按照《ICE8000 国际信用标准体系正式表扬标准》进行内部表扬（公开表扬）；

（二）乙方在劳动合同期间，未出现违规行为的，甲方应于合同届满前 15 日内按照《ICE8000 国际信用标准体系正式表扬标准》进行内部表扬；

（三）本合同执行过程中，如果甲方按照付款，乙方应按照《ICE8000 国际信用标准体系正式表扬标准》进行公开表扬，如果乙方按时交货或产品质量合格或售后服务令甲方满意，则甲方应分别按照《ICE8000 国际信用标准体系正式表扬标准》进行公开表扬。

7.4 荣誉榜信息

荣誉榜信息是世界信用组织[WCO]设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系荣誉榜信息管理标准》（www.ice8000.org/gc/9.htm）。

荣誉榜信息，适用于人们将自己或他人获得的社会荣誉、媒体正面报导等，

提交到 ICE8000 信用信息库。

一、荣誉榜信息的定义与来源条件

《ICE8000 国际信用标准体系荣誉榜信息管理标准》规定：本标准所称荣誉榜信息是世界信用组织[WCO]认可并公布的对有关单位和个人的表彰性信息。根据《ICE8000 国际信用标准体系荣誉榜信息管理标准》规定，荣誉榜信息的来源条件包括：

（一）媒体报导的感人事迹；

（二）国家机关的表彰；

（三）荣誉榜信息的利害关系人向世界信用组织[WCO]提交的符合（一）、（二）项规定条件的信息，但世界信用组织[WCO]难以对其来源真实性进行核实的信息，确定为来源真实性未核实的荣誉榜信息（秘密）；

（四）按 ICE8000 国际信用标准体系标准评定的各类荣誉；

（五）按本标准规定经世界信用组织[WCO]认可的各类荣誉证书。

二、荣誉榜信息与表扬信息

ICE8000 荣誉榜信息一般是媒体、社会组织、国家机关等第三方发布的有关当事人的正面信息；表扬信息是当事人的利益关系人（如：客户、员工、投资者、合作伙伴等）发布的有关当事人的正面信息。

7.5 国际诚信企业家推荐与评定

国际诚信企业家评定是世界信用组织[WCO]针对具有诚信价值观的企业家设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系国际诚信企业家评定标准》（www.ice8000.org/gc/61.htm）。

ICE8000 国际诚信企业家（以下简称国际诚信企业家）是按《ICE8000 国际信用标准体系国际诚信企业家评定标准》评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的社会荣誉称号，授予诚信经营的企业家。国际诚信企业家的评定属于公益性信用评价活动，不向单位和个人收取费用。任何单位和个人都不得以国际诚信企业家的评定，向有关单位和个人索取利益。

国际诚信企业家有如下特点：

一、国际诚信企业家评审委员会是独立机构

获得国际诚信企业家荣誉称号的人员，自然成为国际诚信企业家评审委员会终身委员。全体评审委员，组成国际诚信企业家评审委员会，负责评定与取消的终审。当委员数目不足三名或全部弃权时，由世界信用组织[WCO]行政会高级管理人员代理委员之职。

二、国际诚信企业家是一个纯公益性的社会荣誉称号。

国际诚信企业家评定活动不向被评定对象收费。并且，作为一个社会荣誉称号，无论企业家是否同意参与，凡被推荐的符合条件的企业家，世界信用组织[WCO]均进行评定，均不征询企业家的意见。

三、国际诚信企业家是当前历史上对企业家社会价值评判的最高标准的社会荣誉称号，也是对企业家最高的社会褒奖。

多年以来，人们总是将给予科学家和政治家，比如：诺贝尔奖。对于企业家，还没有象诺贝尔奖这类的至高奖项。ICE8000 国际诚信企业家的评定弥补了这一空白。我们称之为企业家的最高荣誉，人们可以从其评定条件与程序中感知。

（一）国际诚信企业家的评定条件为：

- 1、现在所领导的企业资产在 1 亿美元以上，本人在该企业担任最高管理者三年以上；
- 2、坚持诚信经营，本人及其所领导的企业近十年无重大失信记录、十年以前无特别重大失信记录；
- 3、有诚信的价值观，长期以来（至少三年以来）在所领导的企业中或公开发表的文章和新闻中，倡导诚信；
- 4、有社会责任感，长期以来（至少三年以来）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；
- 5、有开拓创新精神，长期以来（至少三年以来）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；
- 6、有承担社会责任的行为，近一年内主动向红十字会、慈善会等公益性社会团体捐赠过财物或其它承担社会责任的行为。

（二）国际诚信企业家评定程序：

1、推荐。推荐人提交相关证明材料，推荐人应对推荐材料声明良心誓言条款，并公开自己的姓名、与被推荐人关系。不允许自荐。

2、初审。世界信用组织[WCO]对推荐材料进行形式审核，必要时世界信用组织[WCO]指定专人调查核实。推荐人如果是国际诚信企业家评审委员，则被推荐人不经初审直接进行下一步。

3、进入公示异议期。公示异议期不少于 60 个月（即 5 年），公众可在公示期内发表意见或提出异议，世界信用组织[WCO]对异议进行调查核实。

4、听证与终审。世界信用组织[WCO]举行听证会，由评审委员进行听证与终审。终审采用无记名投票表决。如果反对票数大于或等于赞成票数，则视为被否决，否则，视为通过终审。未投票的，视为弃权，弃权对结果无影响。

5、公告结果。世界信用组织[WCO]根据终审的情况，发布终审评定报告，颁发荣誉证书。

四、国际诚信企业家是一个至高荣誉，也是一个至高信用监督。

企业家一旦进入国际诚信企业家评定的公示程序，就开始受到利害关系人的监督。如果企业家及其领导的企业在长达 5 年的公示期内，出现严重失信行为，将无法获得国际诚信企业家荣誉称号。

更为重要的是，国际诚信企业家荣誉称号虽然是终身的，但是，如果企业家在获得荣誉称号后被发现不符合评定条件或企业家及其领导的企业从事了重大失信行为，则该荣誉称号将被公告取消。

7.6 国际诚信专家推荐与评定

国际诚信专家评定是世界信用组织[WCO]针对具有诚信价值观的各行业专家设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系国际诚信专家评定标准》（www.ice8000.org/gc/27.htm）。

ICE8000 国际诚信专家（以下简称国际诚信专家）是按《ICE8000 国际信用标准体系国际诚信专家评定标准》评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的社会荣誉称号，授予在某一专业领域以其专业知识促进社会诚信的专家、学者。国

际诚信专家的评定属于公益性信用评价活动，不向单位和个人收取费用。任何单位和个人都不得以国际诚信专家的评定，向有关单位和个人索取利益。

一、国际诚信专家评定工作的特点

1、评审委员会是独立的。获得国际诚信专家荣誉称号的人员，自然成为国际诚信专家评审委员会终身委员。全体评审委员，组成国际诚信专家评审委员会，负责评定与取消的终审。当委员数目不足三名或全部弃权时，由世界信用组织[WCO]行政会高级管理人员代理委员之职。

2、它始终遵循“公开、公平、公正”的三公原则，并以公开保证公平和公正。其公开性表现在：评定的标准、程序是公开的；评定所依据的信用信息是公开的；评定程序中包含了公示异议期。

3、它是公益性的，它不向被评价对象取费，从而保证了它的中立、公正与客观性。

4、它不通知、也不要求被评定对象参与。

5、具有很长的公示异议期。国际诚信专家的公示异议期为 60 个月，即 5 年。通过 5 年的公示异议期，可以验证推荐材料的真实性，也可以验证正在受评定的专家，是否坚定地坚定了其道德良知。

二、国际诚信专家评定的意义

随着社会分工的细化和各个行业专业程度的深化，各类信息和知识浩如烟海且鱼龙混杂。人们的决策和行动，越来越需要参考专家的意见和指导，专家也因此具有较高的社会影响力。同时，专家受到各类利益的诱惑和困扰，越来越难以恪守其道德良知。说谎的专家和假专家，直接或间接地侵害着人们的正当权益。

通过国际诚信专家的评定，肯定那些在某一专业领域以其专业知识促进社会诚信的专家、学者，从而促进社会诚信、降低交易成本，增进人类福祉。

三、国际诚信专家的评定条件：

1、对某一专业领域有非常深的研究；

2、从未利用自己的学术或专家地位，违反诚信原则向社会出具不实报告或发表不实言论；

3、对自己发现的学术造假、科技骗局等利用专业知识欺骗人们或误导公众的骗局，坚定的进行揭露；

4、无其它重大失信记录。

四、国际诚信专家的评定程序：

(1) 推荐。推荐人提交相关证明材料，推荐人应对推荐材料声明良心誓言条款，并公开自己的姓名、与被推荐人关系。不允许自荐。

(2) 初审。世界信用组织[WCO]对推荐材料进行形式审核，必要时世界信用组织[WCO]指定专人调查核实。推荐人如果是国际诚信专家评审委员，则被推荐人不经初审直接进行下一步。

(3) 进入公示异议期。公示异议期不少于 60 个月（即 5 年），公众可在公示期内发表意见或提出异议，世界信用组织[WCO]对异议进行调查核实。

(4) 听证与终审。世界信用组织[WCO]举行听证会，由评审委员进行听证与终审。终审采用无记名投票表决。如果反对票数大于或等于赞成票数，则视为被否决，否则，视为通过终审。未投票的，视为弃权，弃权对结果无影响。

(5) 公告结果。世界信用组织[WCO]根据终审情况，发布终审评定报告，颁发荣誉证书。

7.7 优秀诚信作品推荐与评定

优秀信用作品评定是世界信用组织[WCO]针对信用作品设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系优秀诚信作品评定标准》（www.ice8000.org/gc/153.htm）。

一、评定标准

1、特等奖的标准。作品的质量及其客观作用已经满足以下条件之一：

(1) 极大地宣传了诚信理念，让非常多的人因此而树立了诚信的价值观或坚定了做诚信人的信念；

(2) 极大地普及了信用知识，让非常多的人具备了非常强的信用风险防范的意识及能力；

(3) 极大地提高了信用知识的科研水平。

2、 一等奖、二等奖、三等奖、鼓励奖的标准略。

二、评定程序

(1) 推荐。推荐人提交相关证明材料，推荐人应对推荐材料声明良心誓言条款，并公开自己的姓名、与被推荐人关系。不允许自荐。

(2) 初审。世界信用组织[WCO]对推荐材料进行形式审核，必要时世界信用组织[WCO]指定专人调查核实。推荐人如果是相同奖项评审委员，则被推荐人不经初审直接进行下一步。

(3) 进入公示异议期。公示异议期不少于 90 日，公众可在公示期内发表意见或提出异议，世界信用组织[WCO]对异议进行调查核实。

(4) 终审。世界信用组织[WCO]将有关情况发至相同奖项评审委员会，由评审委员进行终审。终审采用无记名投票表决。如果反对票数大于或等于赞成票数，则视为被否决，否则，视为通过终审。未投票的，视为弃权，弃权对结果无影响。

(5) 公告结果。世界信用组织[WCO]根据终审的情况，发布终审评定报告，颁发荣誉证书。

三、独立的评审委员会

获奖的单位或人员，自然成为该奖项评审委员会终身委员，如：特等奖获得者，自然成为特等奖评审委员。全体评审委员，组成该该奖项评审委员会，负责评定与取消的终审。当委员数目不足三名或全部弃权时，由世界信用组织[WCO]行政会高级管理人员代理委员之职。

7.8 优秀信用机构和从业人员推荐与评定

优秀信用机构和从业人员评定是世界信用组织[WCO]针对信用机构和信用从业人员设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系信用评价业先进(优秀)单位与个人评定标准》(www.ice8000.org/gc/80.htm)。

ICE8000 信用评价业先进（优秀）单位与个人是按《ICE8000 国际信用标准体系信用评价业先进（优秀）单位与个人评定标准》评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的荣誉称号，用于肯定与表彰为信用评价业发展、社会信用体系建设、促进社会诚信作出较大贡献的信用机构和信用工作人员。信用评价业先进（优秀）单位与个人的评定属于公益性信用评价活动，不向单位和个人收取费用。任何单位和个人都不得以信用评价业先进（优秀）单位与个人的评定，向有关单

位和个人索取利益。

一、信用评价业荣誉称号评定工作的基本情况

1、信用评价业荣誉称号共包括“信用体系建设先进单位”、“信用体系建设先进个人”、“优秀信用机构”、“优秀信用工作人员”、“信用评价业开拓者”等五个具体荣誉称号。它是世界信用组织[WCO]评定的社会荣誉称号。

2、2006年1月，世界信用组织[WCO]在编撰2005年中国信用报告时，发现了一些值得称赞的为信用评价业发展作出开拓性贡献的人物，在该报告中首次启用了“信用评价业开拓者”的荣誉称号。2007年9月16日，世界信用组织[WCO]制定了《ICE8000国际信用标准体系信用评价业先进（优秀）单位与个人评定标准》，将信用评价业荣誉称号的评定工作列入了世界信用组织[WCO]公益性信用评价工作之一。

3、优秀信用机构和从业人员的评定是面向社会的，获奖者不一定是世界信用组织[WCO]会员，不同于世界信用组织[WCO]每年对会员的考核和奖励。相对而言，该评定比世界信用组织[WCO]对会员的考核和奖励，要严谨得多。

二、信用评价业荣誉称号评定工作的特点

1、评审委员会是独立的。获得荣誉称号的单位或人员，自然成为该荣誉称号评审委员会终身委员，如：信用评价业开拓者，自然成为信用评价业开拓者评审委员。全体评审委员，组成该荣誉称号评审委员会，负责评定与取消的终审。当委员数目不足三名或全部弃权时，由世界信用组织[WCO]行政会高级管理人员代理委员之职。

2、它始终遵循“公开、公平、公正”的三公原则，并以公开保证公平和公正。其公开性表现在：评定的标准、程序是公开的；评定所依据的信用信息是公开的；评定程序中包含了公示异议期。

3、它是公益性的，它不向被评价对象取费，从而保证了它的中立、公正与客观性。

4、它不通知、也不要求被评定对象参与。

三、信用评价业荣誉称号评定的意义

忠实地记录为信用评价业发展作出较大贡献和竭力推动信用评价业发展的单位与个人，对卓越者进行肯定，有利于信用评价业的健康发展。

四、信用评价业开拓者评定标准为：

评定对象的范围	荣誉标准	名额及说明
各类信用工作人员	累计三年以上，坚持不懈地为信用评价业的发展进行研究、实践或呼吁，并作出了开拓性的贡献或者为此付出了较大的代价，为信用评价业的发展提供了宝贵的经验与教训，为信用评价业的发展奠定了一定的基础。对于世界信用组织[WCO]会员，需累计三年以上达到会员考核的优秀标准。	信用评价业开拓者，每年限额 5 名。

五、优秀信用机构或优秀信用工作人员评定标准为：

评定对象的范围	荣誉标准	名额及说明
从事信用研究或与信用研究相关的单位、工作人员	出版或发表了数量较多且质量较高的信用研究成果，为社会普及信用知识或指导信用实践作出了较大的贡献。对于世界信用组织[WCO]会员，需本年度达到会员考核的优秀标准。	优秀信用机构每年限额 10 家；优秀信用人员每年限额 10 名。
从事信用业务实践的 单位、工作人员	本年度内，在遵守行业自律标准的前提下，努力实践信用业务，并取得了较好的成绩。	

六、社会信用体系建设先进单位和社会信用体系建设先进个人的评定标准：

评定对象的范围	荣誉标准	名额及说明
从事信用评价业管理或与信用评价业管理相关的国家机关、社会团体或其他单位、工作人员	作出了一个或多个行为，这些行为：有利于信用评价业形成“机会均等、公平竞争、优胜劣汰”的局面，或者进一步保障了信用评价业的“机会均等、公平竞争、优胜劣汰”的局面。对于世界信用组织[WCO]会员，需本年度达到会员考核的优秀标准。	社会信用体系建设先进单位每年限额 10 家；社会信用体系建设先进个人每年限额 10 人。

七、信用评价业荣誉称号的评定程序：

1、推荐。推荐人提交相关证明材料，推荐人应对推荐材料声明良心誓言条

款，并公开自己的姓名、与被推荐人关系。不允许自荐。

2、初审。世界信用组织[WCO]对推荐材料进行形式审核，必要时世界信用组织[WCO]指定专人调查核实。推荐人如果是相同荣誉称号评审委员，则被推荐人不经初审直接进行下一步。

3、进入公示异议期。公示异议期不少于 90 日，公众可在公示期内发表意见或提出异议，世界信用组织[WCO]对异议进行调查核实。

4、终审。世界信用组织[WCO]将有关情况发至相同荣誉称号评审委员会，由评审委员进行终审。终审采用无记名投票表决。如果反对票数大于或等于赞成票数，则视为被否决，否则，视为通过终审。未投票的，视为弃权，弃权对结果无影响。

5、公告结果。世界信用组织[WCO]根据终审的情况，发布终审评定报告，颁发荣誉证书。

7.9 诚信贡献单位、个人、媒体、记者推荐与评定

诚信贡献单位、诚信贡献个人评定是世界信用组织[WCO]针对作出诚信贡献的各类单位、各届人士设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信贡献单位和个人评定标准》（www.ice8000.org/gc/53.htm）。

诚信贡献媒体、诚信贡献记者评定是世界信用组织[WCO]针对作出诚信贡献的媒体、编辑、记者设计的一个规范的信用奖励程序，适用标准：《ICE8000 国际信用标准体系诚信贡献媒体和记者评定标准》（www.ice8000.org/gc/133.htm）。

ICE8000 诚信贡献单位和个人（以下简称诚信贡献单位和个人）是按《ICE8000 国际信用标准体系诚信贡献单位和个人评定标准》评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的荣誉称号，用于肯定与表彰为促进社会诚信作出较大贡献的单位和个人。诚信贡献单位和个人的评定属于公益性信用评价活动，不向单位和个人收取费用。任何单位和个人都不得以诚信贡献单位和个人的评定，向有

关单位和个人索取利益。

ICE8000 诚信贡献媒体和记者（以下简称诚信贡献媒体和记者）是按《ICE8000 国际信用标准体系诚信贡献媒体和记者评定标准》评定的荣誉称号，属于社会组织公开评定的荣誉称号，用于肯定与表彰为促进社会诚信作出较大贡献的媒体和记者。诚信贡献媒体和记者的评定属于公益性信用评价活动，不向单位和个人收取费用。任何单位和个人都不得以诚信贡献媒体和记者的评定，向有关单位和个人索取利益。

一、ICE8000 诚信贡献单位、个人、媒体、记者评定的特点

1、评审委员会是独立的。获得诚信贡献单位荣誉称号的单位，自然成为诚信贡献单位评审委员会委员。全体评审委员，组成诚信贡献单位评审委员会，负责评定与取消的终审。当委员数目不足三名或全部弃权时，由世界信用组织[WCO]行政会高级管理人员代理委员之职。

2、它始终遵循“公开、公平、公正”的三公原则，并以公开保证公平和公正。其公开性表现在：评定的标准、程序是公开的；评定所依据的信用信息是公开的；评定程序中包含了公示异议期。

3、它是公益性的，它不向被评价对象取费，从而保证了它的中立、公正与客观性。

4、它不通知、也不要求被评定对象参与。

二、诚信贡献单位、诚信贡献个人的评定标准

1、较大的推动了社会诚信度；

或：2、为坚持诚信或坚持推动社会诚信不惜付出或已付出了较大的代价。

对于被评定年度内虽然未达到评定标准的单位或个人，但是在被评定年度中发现其曾经符合评定标准的，也视同符合评定标准。

三、诚信贡献媒体、诚信贡献记者的评定标准

1、发表了较多数量的信用信息，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信用信息，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。

上述所称“信用信息”，是指符合以下条件之一的作品：

1、揭幕失信行为或失信黑幕的作品；

- 2、传播信用知识或诚信文化的作品；
- 3、其它可以推动社会诚信的作品。

7.10 诚信排名

世界信用组织[WCO]对中国的省、地、县进行诚信排名，适用标准：《ICE8000 地区诚信排名与监督标准》(www.ice8000.org/gc/37.htm)。对一些行业进行诚信排名，适用标准：《ICE8000 同类组织诚信排名与监督标准》(www.ice8000.org/gc/69.htm)

地区排名的计分标准，是以被排名地区内各类主体发生的已生效正式信用评价记录进行计分。同类组织排名的计分标准，是以被排名对象发生的已生效正式信用评价记录进行计分。比如：山东省 A 市 B 县一家企业信用档案中有一条生效的内部投诉信息，则：该积分减 10 分，山东省、A 市、B 县三个地区各减 10 分。

了解更多，请直接查看标准。

练习题

一、多项选择题（至少两个答案）

- 1、关于国际诚信企业家评价的特点，下面表述正确的有： ABC
A、它始终遵循“公开、公平、公正”的三公原则，并以公开保证公平和公正。其公开性表现在：评定的标准、程序是公开的；评定所依据的信用信息是公开的；评定程序中包含了公示异议期。
B、它是公益性的，它不向被评价对象取费，从而保证了它的中立、公正与客观性。
C、它不通知、也不要求被评定对象参与。
D、它只对会员进行评定。
- 2、世界信用组织[WCO]公益性评价包括。 ABCD
A、诚信贡献媒体、诚信贡献记者；
B、诚信贡献单位、诚信贡献个人；

- C、国际诚信专家、国家诚信企业家；
- D、优秀诚信作品、优秀信用机构。

三、简答题

- 1、简称快捷表扬与正式表扬的区别？
- 2、国际诚信专家与国际诚信企业家的公示期是多久？

第八章 世界信用组织[WCO]法人治理与会员监管

8.1 世界信用组织[WCO]简介、文化、法人治理图示

8.1.1 世界信用组织[WCO]简介

注：世界信用组织[WCO]章程的网址：www.ice8000.org/gc/999.htm；

世界信用组织[WCO]，是一家国际性非政府组织，是国际信用标准的制订者和国际社会信用体系的缔造者，它的前身是国际信用评估与监督协会[ICASA]和国际诚信企业协会[ICEA]。影响力与日俱增、公信力正在日益受到广泛承认的ICE8000 国际信用标准体系就是世界信用组织[WCO]制定的。

世界信用组织[WCO]2004 年 3 月成立，注册在中国香港（2004 年 3 月）和美国犹他州盐湖城（2005 年 6 月），由中国人创办。

8.1.2 使命、核心价值观、信仰、信念、格言、目标、愿景

一、世界信用组织[WCO]宗旨与社会使命

促进社会诚信，降低交易成本，增进人类福祉。

二、世界信用组织[WCO]核心价值观

公开、公平、公正 自由、民主、法治

诚信、坦率、正直 互助、团结、平等

创新、坚韧、坚定 专业、敬业、求真

公开是实现公平和公正的基础与前提；世界信用组织[WCO]以公开为事务处理原则，以公开实现公平和公正。

公平是指机会均等和同等条件下公平的结果；是指世界信用组织[WCO]和会员追求公平。

公正是指公允与正义，是指世界信用组织[WCO]和会员追求公正。

自由是指每个人在不损害他人正当权益并愿意承担相应结果的前提下,都有选择的自由。所有认同世界信用组织[WCO]章程和价值观的单位或个人,无论其经历、出身、国别、种族等,均可自由申请加入世界信用组织[WCO];对于不认同世界信用组织[WCO]章程或价值观的单位或个人,有随时退出世界信用组织[WCO]的自由。

民主是指每个会员都有直接的真正的选举权和被选举权、表决权,都有监督权和批评建议权,都有知情权。

法治是指世界信用组织[WCO]实行三权分立(立法权、行政权、审理权)的基本制度。

诚信是指每个会员都诚实信用,善意地对待他人。

坦率是指会员之间进行坦诚、直率的沟通。

正直是指会员具有正直的品质。

互助是指会员之间无论大小、贫富,进行相互帮助。

团结是指会员之间相互勉励,共同追求世界信用组织[WCO]宗旨。

平等是指会员之间无论大小、贫富,平等相待。

创新是指勤于思索和勇于尝试用更好的方法解决问题。

坚韧是指面对困难,坚韧不拔、百折不挠、永不言败。

坚定是指在维护社会正义和世界信用组织[WCO]宗旨的过程中,立场坚定,不因压力或诱惑而动摇。

专业是指每一个会员都具有信用专业知识和专业能力,并不断提高专业知识和专业能力满足社会的需要;也指每一个会员都努力以专业的服务或产品获得客户和社会的认可与尊重。

敬业是指每一个会员都有敬业精神。敬业精神是个体以明确的目标选择、朴素的价值观、忘我投入的志趣、认真负责的态度,从事自己主导活动时表现出的个人品质。

求真是指每一个会员都追求真理。

三、世界信用组织[WCO]信仰

诚信是一个单位或个人实现持续发展和获得社会尊重的基础。

自由与正义是自然之天道,追求自由与正义是人的本性之一。

邪不压正，正义终能战胜邪恶。

四、世界信用组织[WCO]信念

一个单位和个人看似力量微薄，但其只要坚定不移、持续不断地为社会做贡献，终将推动社会的发展和进步。

五、世界信用组织[WCO]格言

1、以程序的正义实现目的的正义，或者说：以正义的程序实现正义的目标，也就是说：我们绝对不会为正义的目标而使用不正义的手段，因为不正义手段本身就不符合我们正义的目标，也最终会使我们达不到正义的目标。

2、我们义无反顾地追求我们的宗旨，我们遵循良知和诚信原则，积极对各个社会活动主体进行信用监督，如果我们的信用监督损害了他人的正当权益，我们愿意承担所有的责任并作出真诚的道歉；如果我们的行为压缩了失信者的生存和发展空间，并因此受到了失信者的攻讦、谩骂、侮辱、诽谤、恐吓、利诱，我不会退缩、屈服或放弃原则，我们也绝对不会利用信用监督名义敲诈他人。

3、世界信用组织[WCO]的每一个会员和工作人员都努力做到：不担心自己没有机遇和位置，只担心自己没有能力；不担心自己得不到回报，只担心自己是否有益于社会；不担心自己是否能得到社会认可，只担心自己没有对社会作出贡献；不担心客户不认可自己，只担心自己的知识和能力是否满足客户的需要。

六、世界信用组织[WCO]近期目标

近期世界信用组织[WCO]发展目标：

- 1、在中国普及信用理念，让人们渐渐接受“有监督的诚信才是可靠的诚信”；
- 2、从理论和实践两个方面，为中国建立有效的社会信用体系，实现诚信受益、失信受损的局面；
- 3、积极推进中国信用机构的专业化，提高中国信用机构和从业人员的信用专业服务能力，从而提高中国信用机构和从业人员的收入水平；
- 4、积极进行信用评价业自律与同业监督工作，以保障信用评价业的健康发展，避免信用评价业成为一个打“信用”和“诚信”旗号进行骗人的行业；
- 5、积极吸纳具有具有诚信价值观的个人、单位、地区，共同参与世界信用组织[WCO]的治理。

七、世界信用组织[WCO]愿景

- 1、全世界信用从业机构、信用从业人员的最有影响力、最有公信力、最值得尊敬的行业自律组织之一；
- 2、全世界最有影响力、最有公信力、最值得尊敬的非政府组织之一；
- 3、全世界具有诚信价值观的个人、单位、地区的民主联合体，因其对人类福祉与人类进步的贡献而值得人们尊重。

8.1.2 世界信用组织[WCO]的社会角色定位

世界信用组织[WCO]的社会角色定位于：

- 1、国际信用标准的制定者；
- 2、信用从业机构和信用从业人员的服务和自律机构；
- 3、具有诚信价值观的个人、单位、地区的服务和自律机构；
- 4、各类争议的调解机构、仲裁机构、审理机构。

8.1.3 世界信用组织[WCO]的发展规划

- 1、努力在全世界各个国家或地区，设立 ICE8000 信用机构。
- 2、努力在全世界各个国家或地区，吸纳具有诚信价值观个人、单位、地区。

8.1.4 世界信用组织[WCO]法人治理结构

世界信用组织[WCO]章程规定了世界信用组织[WCO]的组织结构。一个组织的章程就是这个组织的宪法，世界信用组织[WCO]章程充分借鉴了美国宪法的优点。

一、三权分立

组织实行立法权、行政权、争议裁决权三权分立的基本制度，三权之间相对独立、相互监督、相互制衡。组织各管理机构、工作人员按照普通法系一般原则

和人类普适价值原则履行职责。

二、理事会

理事会共分为信用从业机构理事会、信用从业个人理事会、诚信单位理事会、诚信个人理事会、诚信地区理事会、捐赠者理事会、投资者理事会，均由同类会员直接选举产生，分别代表所属同类会员的利益。一项议案需要七个理事会分别表决，两个或两个以上独立理事会同意，没有其它两个或两个以上独立理事会否决，方为通过理事会表决。这样，通过代议民主的方式，达到各个群体的利益平衡。

三、国际道德法院

组织设立国际道德法院，根据控诉人的控诉对各类信用争议进行审理。国际道德法院分为一审国际道德法院、二审国际道德法院、最高国际道德法院。一审国际道德法院和二审国际道德法院由院长、审理委员会、陪审团组成；最高国际道德法院由监事会组成。院长、监事、审理委员、陪审员之间没有隶属关系，各自独立履行其职权。

四、行政会及总裁

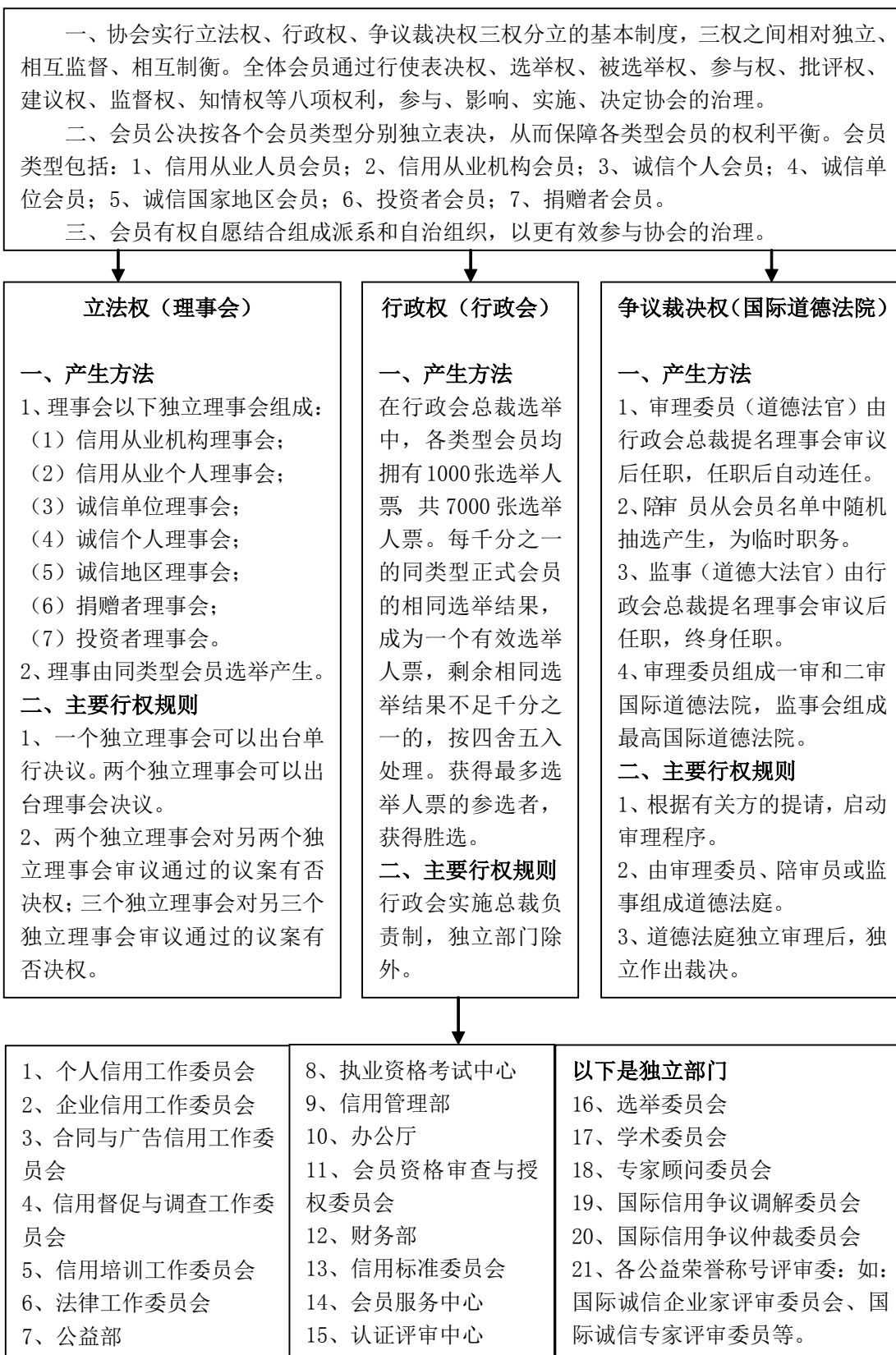
组织行政系统总称为行政会。行政会总裁由会员直接选举产生，是世界信用组织[WCO]的最高代表，也是行政会的最高负责人，主持世界信用组织[WCO]的日常行政工作。行政会总裁拟定行政会部门设置与人员编制方案、提名高级管理人员，经理事会审议后生效。

五、过渡期设置

章程 20.3 条规定：经会员公决，可以根据历史条件和实际情况对本章程的要求设置过渡期。目前，由于世界信用组织[WCO]会员少，一些治理要求客观上无法实现，经会员公决设置了一些过渡期。

六、世界信用组织[WCO]法人治理结构图示

世界信用组织[WCO]（简称协会）治理结构图示



8.2 世界信用组织[WCO]会员类型、条件、权利、义务

一、世界信用组织[WCO]会员有以下七个类型：

(1) 信用从业人员会员。获得组织信用执业登记的人员，自然成为该类型会员。

(2) 信用从业机构会员。获得组织信用执业登记的信用从业机构，自然成为该类型会员。

(3) 诚信个人会员。获得 ICE8000 认证或评级的个人，自然成为该类型会员；有会员保荐且承诺遵守本章程的自然人，即可登记为该类型会员。

(4) 诚信单位会员。获得 ICE8000 认证或评级的单位，自然成为该类型会员；有会员保荐且承诺遵守本章程的单位，即可登记为该类型会员。

(5) 诚信国家地区会员。获得 ICE8000 认证或评级的国家或地区，自然成为该类型会员；承诺遵守本章程的国家或地区，即可登记成为该类型会员。

(6) 投资者会员。持有组织股权并承诺遵守本章程的投资者，即可登记成为该类型会员。

(7) 捐赠者会员。向组织捐赠 1 美元以上并承诺遵守本章程的捐赠者，即可登记成为该类型会员。

二、会员自临时入会之日起，享有下列权利：

- (1) 活动参与权；
- (2) 批评权；
- (3) 建议权；
- (4) 监督权；
- (5) 保荐会员权；
- (6) 退会权。

三、会员自正式入会之日起，除享有临时会员所有权利外，还享有下列权利：

- (1) 知情权。
- (2) 被选举权。
- (3) 选举权与表决权。投资者会员按每一股为一个表决权（选举权也视为表决权），理事会另有决议的，从其决议。捐赠者会员表决权的计算方法，需通过

理事会审议。投资者会员与捐赠者会员之外的各类型会员按每个会员享有一个表决权。

四、会员自临时入会之日起，履行下列义务：

- (1) 遵守组织决议的义务（按 17.2 和 17.3 条规定）；
- (2) 尽量避免矛盾激化的义务（按 17.1 条规定）；
- (3) 缴纳会费的义务；
- (4) 向组织如实反映情况和如实提供资料的义务；
- (5) 担任陪审员的义务。

8.3 世界信用组织[WCO]的决议类型、效力等级、创设

世界信用组织[WCO]的决议，实际上就是世界信用组织[WCO]的法律，会员需要遵守。

世界信用组织[WCO]的决议类型和效力等级可视为同一概念，如果说一个文件的类型是理事会决议，也可以说他的效力等级是理事会决议。提出效力等级的目的，是为了确定不同类型文件冲突时，谁效力高、高效力低，谁有否决权。

世界信用组织[WCO]共有如有五个决议类型，按效力等级大小排序如下：

一、会员公决文件。

由会员公决产生的文件，称为会员公决文件，在世界信用组织[WCO]有最高的效力。章程就属于会员公决文件。

二、国际道德法院裁决

1、如有会员控诉，则国际道德法院有权在审理后对理事会决议、行政决议等文件是否违反章程进行审查，有权裁决有关文件是否违反章程。

2、由于世界信用组织[WCO]以普通法系为基础，所以，国际道德法院对个案的裁决也可能会导致理事会决议、行政决议等文件实际失效。

三、理事会决议

1、两个独立理事会讨论通过、另三个独立理事会不反对、总裁未能有效否决，即可创设理事会决议。

2、理事会决议不得与章程或其它会员公决文件相抵触，如果抵触则属于无效文件，相关人员有权在说明原因后不执行该文件。

3、理事会决议的形成程序及条件：

第一步，议案获得两个以上（含本数）独立理事会内部审议通过。

第二步，将议案提交给其它独立理事会，并给予合理时间。合理时间内如果没有受到其他独立理事会的有效否决，进入下一步。

第三步，将议案提交行政会总裁签署，签署后成为理事会决议。如果行政会总裁否决该议案，则须进行第二轮（重走第一步、第二步、第三步）。第二轮时，如果该议案未作修改、并在第一步独立理事会表决时获得三分之二以上的同意票、且通过第二步，则该议案无须行政会总裁签署、自动成为理事会决议。

四、行政决议

总裁在职权范围内签发的除理事会决议或会员公决文件或单行决议以外的各类书面文件，均属于行政决议。行政决议属于组织决议，行政决议中的要求及禁止性质的内容会员应予执行，指导与倡议、建议性质的内容会员应充分注意。

行政决议均不得与组织章程或理事会的决议或章程等会员公决文件相抵触，如果抵触属于无效文件，会员有权在说明原因后不执行该文件。

总裁在职权范围内制订的行政决议，如果与会员有利害关系，总裁应于作出该决议前努力听取会员意见，尤其对理事会的正式意见应充分注意。

五、理事会单行决议

1、单行决议是一个独立理事会创设的仅对所属类别会员有拘束力的决议案。

2、单行决议的效力低于行政决议。单行决议如果与行政决议、理事会决议、章程等会员公决文件相抵触，则属于无效文件，会员有权在说明原因后不执行该文件。

3、单行决议的形成程序及条件：

第一步，议案获一个独立理事会内部审议通过。

第二步，将议案提交给其它独立理事会，并给予合理时间。合理时间内如果没有其它独立理事会提出否决，进入下一步。

第三步，将议案提交行政会总裁签署，签署后成为单行决议。如果行政会总裁否决该议案，则须进行第二轮（重走第一步、第二步、第三步）。第二轮时，

如果该议案未作修改、并在第一步独立理事会表决时获得三分之二以上的同意票、且通过第二步，则该议案无须行政会总裁签署、自动成为单行决议。

小贴士：ICE8000 标准与世界信用组织[WCO]决议

- 一、ICE8000 标准是世界信用组织[WCO]决议的组成部分。
- 二、ICE8000 体系中有的标准的效力等级是会员公决文件，如：世界信用组织[WCO]章程，有的是理事会决议文件，如：ICE8000 会议标准。如果是会员公决文件或理事会决议，标准中会标明，如果未标明，则其效力等级属于行政决议。
- 三、行政会总裁创设与修订行政决议效力的 ICE8000 标准时，应向理事会发意见征询函。

8.4 如何防范世界信用组织[WCO]权力异化

权力异化是指组织权力的使用偏离组织宗旨，如：滥用职权、腐败、侵犯会员正当权益。会员有必要了解这些防范制度，以维护和增进自身正当权益。

由于世界信用组织[WCO]对会员监管严厉，有些会员担心过分严厉，会冤枉好人，这个不必担心。只要没有权力异化，就不会冤枉好人。

一、用三权分立制度消除绝对权力

防范权力异化最根本的防范措施，是三权分立、相互制衡，保证了世界信用组织[WCO]中没有绝对的权力。因为，绝对权力必然导致权力异化。

另外，三权分立制度也是民主制度的最根本的必要条件。世界信用组织[WCO]是一个民主的组织，所以，需要建立三权分立制度。

二、用派系制度、竞选制度、会议制度、地方自治制度保障会员的民主权利

1、根据《世界信用组织[WCO]派系管理标准》(www.ice8000.org/gc/116.htm)，会员可以自由创建或加入某一派系，可以通

过派系活动赢得选举、影响或控制理事会、或可以用派系的力量行使监督权。如果不允许会员自由结成派系，那么，单个会员无法对抗理事会或总裁等部门的权力异化。有了派系制度，具有相同价值观会员或利益的会员可以结成派系，并通过派系活动参与组织领导人的选举。派系制度的益处还包括：

(1) 派系制度可以帮助会员利用公开的方法争取（明争）自身利益，减少暗斗。暗斗不但不利于形成友谊，而且会两败俱伤。会员之间利益不同、利益冲突是客观存在的和正常的，如果会员之间明争多、则暗斗就少。

(2) 派系制度可以让不同价值观的人员都能找到归属感。

(3) 防范组织的权力异化。

(4) 派系通常是选举机器，也通常是理事会、会员大会不同利益代表进行磋商和利益平衡的机器。

2、根据《ICE8000 选举标准》(www.ice8000.org/gc/106.htm)，选举是竞选，不存在内定或暗箱操作问题。

3、根据《ICE8000 会议标准》(www.ice8000.org/gc/101.htm)，会员在章程等制度中的各项权利，将会在各种决策会议中得到公平保障。

4、根据《世界信用组织[WCO]地方自治组织管理标准》(www.ice8000.org/gc/169.htm)，同一地方的会员可以成立地方自治组织，地方自治组织的管理人员由直接选举产生。从而保障世界信用组织[WCO]存在多个管理中心，多中心比单一中心更能保障会员权利。

三、几个具体的防范措施。

1、作为世界信用组织[WCO]的会员或理事，假如你认为行政决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

答：

- (1) 向总裁提出理由，要求行政会总裁修订行政决议；
- (2) 向理事会反映，请理事会否决行政决议；
- (3) 向国际道德法院提出控告；
- (4) 按章程 17.2，公开声明不遵守该行政决议的拘束，但同时应说明理由；
- (5) 如果认为行政决议违反理事会决议或会员公决文件，有权按章程 11.6

条款，在向行政会说明原因后不执行该文件。

2、作为界信用组织[WCO]会员或理事，假如你认为协会理事会决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

答：

- (1) 要求理事会修订理事会决议；
- (2) 向国际道德法院控告；
- (3) 如果理事会决议尚未生效，请求行政会总裁行使否决权，如果理事会强行通过决议，再向国际道德法院控告。
- (4) 按章程 17.2，公开声明不遵守该理事会决议的拘束，但同时应说明理由；

由：

- (5) 如果认为理事会决议违反会员公决文件，有权按章程 10.5 条款，在向理事会说明原因后不执行该文件。

3、作为界信用组织[WCO]会员或理事，假如你认为协会理事会单行决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

答：

- (1) 要求该独立理事会修订其单行决议；
- (2) 向国际道德法院控告；
- (3) 如果理事会决议尚未生效，请求总裁行使否决权，如果理事会强行通过决议，再向国际道德法院控告；
- (4) 按章程 17.2，公开声明不遵守该理事会单行决议的拘束，但同时应说明理由；

如果认为该理事会单行决议违反行政决议、理事会决议或会员公决文件，有权按章程 10.8 条款，在理事会说明原因后不执行该文件；

- (5) 因为单行决议效力低于行政决议，所以也可以请求行政会出台行政决议否决理事会单行决议。

4、我有一个好的想法，可以增进我的正当权益，我如何利用《世界信用组织章程》将我的想法成为组织的决议？

答：研究一下世界信用组织章程的决议文件类型，结合实际情况，选择一个或多个方向，将自己的想法成为组织决议。

- (1) 如果想成为行政决议，可以向行政会总裁发建议信；
- (2) 如果想成为理事会决议或单行决议，则需要找一名或多名附议理事，然后提交理事会召开会议审议；
- (3) 如果想成为国际道德法院裁决，可以撰写起诉书，详细论证，以获得审判庭的支持。

8.5 会议标准节选

《ICE8000 国际信用标准体系会议标准》（www.ice8000.org/gc/101.htm），是世界信用组织[WCO]借鉴罗伯特议事标准，制定的议事标准。

会议标准，虽不是民主实现的充分条件，但却是民主实现的必要条件。会议标准相当重要，请认真阅读，现将原标准主体内容摘录如下。

ICE8000 国际信用标准体系

会议标准

(版本号：ICE8000-101-20100615-20100819-3)

(21号理事会决议，2010年8月19日经第三届理事会审议通过，8月27日总裁签发。31号理事会决议进行第一次修订，2011年8月19日经第四届理事会审议通过，总裁于当日签发。)

第二章 会议类型、参会者权利、召开程序

2.1 本标准所称会议，类型包括：

(1) 决策会

为寻求多数意见并表决为决议的会议，可称为决策会议，如理事会、

董事会议、监事会议、会员会议、股东会议等。

(2) 幕僚会议、意见征集会

出主意、想办法、探寻事理、集思广益、征询意见、建议的会议，可称为幕僚会议或意见征集会。幕僚会议或意见征集会允许参会人员相互辩论，且参会人员有义务充分表达自己的真实意见。

(3) 头脑风暴会

为激发灵感的会议，可称为头脑风暴会。头脑风暴会不允许参会人员自我批评或相互辩论，且参会人员有义务标新立异和说出尽量多的设想。

(4) 工作布置会、动员会

向参会者布置工作、传达方针指示决议或对参会者进行动员的会议，可称为工作布置会或动员会。

(5) 质询会、咨询会

由参会者对相关单位或个人进行质询、咨询的会议，可称为质询会、咨询会。

(6) 听证会

听取正反双方面或多方面利益攸关者发表意见的会议，可称为听证会。

(7) 经验交流会

参会者交流经验、分享教训的会议，可称为经验交流会。

(8) 新闻发布会

同时向多个新闻媒体发布新闻或/及同时接受多个新闻媒体提问的会议，可称为新闻发布会。

(9) 培训会

向参会者进行培训的会议，可称为培训会。

(10) 研讨会

参会者对特定议题发表观点、相互交流的会议，可称为研讨会。

2.2 参会者根据有关规定，享有以下全部或部分会议权利：

(1) 发言权。

对议题发表意见、理由的权利，为发言权。

(2) 提问权。

向特定人员提问的权利，为提问权。

(3) 纠错权。

对违反会议标准的事项提出纠正意见的权利，为纠错权。

(4) 动议权。

向会议口头提出建议的权利，为动议权。

(5) 附议权。

同意别人的动议，作为共同动议人的权利，为附议权。

(6) 提案权。

向会议书面提出建议、报告等文件的权利，为提案权。

(7) 附案权。

同意别人的提案，作为共同提案人的权利，为附案权。

(8) 表决权。

表达自己决定的权利，为表决权。

2.3 决策会之外的会议，参会人员一般不具有动议权、附议权、提案权、附案权、表决权。

参会者行使发言权和提问权时，需要申请并获得会议主持人（以下简称主持人）的分配和许可。

参会者行使提案权和附案权，应在确定的提案时限内进行。会议发起方未明确提案时限的，应尽量在会议召开前进行。

2.4 如有可能，决策会议应按以下程序召开，其它类型的会议可参照以下程序进行：

（1）发布会议通知，通知会议时间、地点、提案时限及相关会议事项。

（2）提案。有关方可以在提案时限内进行提案和必要的附案。

（3）编制会议文件。

会议文件应包括参会者名单、会议日程、会议议题。在参会者名单中应根据有关规定明确具体参会者的发言权、提问权等会议权利。

（4）向参会者送交会议文件。

（5）审查主持人资格，确认主持人身份。主持人在会议开场时宣布自己的身份及/或担任主持人的资格，如无人纠错，即为确认主持人身份。如：机构理事会开场时，主持人宣布：“依据章程规定，本人为本次理事会的主持人。如有人认为本人不具备主持人资格，请现在提出，如无人提出，则视同会议已确认主持人身份。”

（6）审查参会者名单，确认参会者资格、参会者的会议权利。在主持人宣布“有人发现参会者名单有错误吗”，如无人纠错，即确认参会者资格和参会者的会议权利。

（7）清点参会人数，确认参会人数是否达到最低应到会人数。在主持人宣布“有人发现参会人数有错误吗”，如无人纠错，即确认参会者人数。

(8) 讨论与表决。参会者进行发言、提问、辩论，对于需要表决的议题，进行表决。

(9) 签名。参会者对相关文件的会议记录及/或表决结果，进行签名。

第三章 主持人

3.1 主持人根据法律、章程等有关规定产生。

法律、章程等有关规定未规定主持人如何产生的，由会议召集人或职务最高的人员担任，如果该人员不愿担任也未委托他人担任，则由会议临时选举一名人员担任主持人。

3.2 主持人分配发言权和提问权、确认附议权、提请表决、维持秩序并执行会议标准，但主持人在主持期间不得参与会议内容的讨论，不得就讨论内容发表评论，也不能对任何人的发言进行总结。(注解：主持人不参与讨论，不对发言进行评论与总结，目的是为防范主持人表达倾向意见或利用主持人之位垄断发言权或主持人占用参会者发言时间，影响会议质量。)

3.3 如果主持人确实希望对当前议题发表评论或者因利害关系而需要回避，则需要让出主持之位并授权一位临时主持人来主持，直到本议题表决结束。

3.4 会议进行中，主持人不可以提出动议，包括不能提出“搁置当前议题，以后再议”的动议。如果主持人希望在会议进行中提出动议，则需要让出主持之位并授权一位临时主持人来主持，直至该动议表决结束。

3.5 主持人有权在发言出现混乱的时候要求会议恢复秩序，可以喊“注意秩序！”，如有木槌可以适当击打。

3.6 参会者违反本标准规定，并不听从主持人制止的，主持人有权禁止其发言或将其逐出会场。

为保障会议质量，如果主持人有理由认为某一发言或议题的内容，尚未被参会人员理解或明悉的，则：主持人有权要求发言人或提案人对其发言内容或议题内容，进行解释或重新发言，也有权暂停会议，给予参会人员合理的阅读和思考时间后，再重新续接会议议程。

第四章 纠错

4.1 具有纠错权的参会者有权对以下事项进行纠错：

- (1) 主持人不具备会议主持资格；
- (2) 参会者不具备参会资格；
- (3) 参会者名单的发言权、提问权、纠错权等会议权的分配不符合相关规定；
- (4) 参会者人数未达到最低要求；
- (5) 提案人员、附案人员、附案人数不符合要求；
- (6) 不具有发言权的人员要求或进行发言；
- (7) 不具有提问权的人员进行提问；
- (8) 不具有纠错权的人员要求纠错；
- (9) 不具有动议权的人员提出动议；
- (10) 不具有附议权的人员进行附议；
- (11) 不具有表决权的人员进行表决；

(12) 主持人主持会议时违反本标准；

(13) 其它违反会议标准的事项。

4.2 行使纠错权，应按以下规定的时限提出，否则，视同放弃纠错权，不影响会议的进行和会议结果的效力：

(1) 对 4.1 第 (1) 项进行纠错，应在审查主持人资格时提出。

(2) 对 4.1 第 (2)、(3) 项进行纠错，应在主持人宣布“有人发现参会者名单有错误吗”后立即提出。

(3) 对 4.1 第 (4) 项进行纠错，应在主持人宣布“有人发现参会人数有错误吗”后立即提出。

(4) 对 4.1 第 (5) 项进行纠错，应在主持人宣布对提案进行讨论后，立即提出。

(5) 对 4.1 第 (6)、(7)、(8)、(9)、(10)、(11) 项进行纠错，应在相关人员要求行使相关权利时或行使相关权利后立即提出。

(6) 对 4.1 第 (12) 项进行纠错，应在主持人出现违反本标准的行为后，立即提出。

(7) 对 4.1 第 (13) 项进行纠错，应在出现程序错误、且下一步会议程序未实质进行前提出。

4.3 参会者行使纠错权，不能打断别人的发言。

4.4 参会者行使纠错权时，面向的对象只能是主持人，应面向主持人宣布“我要纠错”，或面向主持人举起带有“我要纠错”字样的醒目牌子。

4.5 如有必要且有可能，可以邀请一名熟悉会议标准的人士，担任会议监督人。由会议监督人，为会议提供程序咨询，对会议程序进行监督与纠错，以保障

会议程序的正确。

第五章 动议、附议、提案、附案

5.1 动议的提出、讨论及表决程序：

(1) 动议：动议人取得发言权后，提出动议，表达方式是“我有一个动议……”。提出动议的时候不要解释理由，在讨论阶段，主持人可请动议人优先解释动议理由。

(2) 附议：除主持人和动议人之外，任何其他具有附议权的参会者如果认为现在应该讨论这个动议，则不用取得发言权，可以直接举手并喊“我附议！”。动议只要有一票（法律、章程等文件对附议票数另有规定的，从其规定）附议，主持人即应提交会议讨论、修改和表决。

(3) 提请讨论：动议得到附议之后，主持人必须请会议讨论，可以这样宣布：“某某人提议出一个动议，某某人附议……。请大家发表意见。”

(4) 讨论：针对当前动议的利弊展开讨论、修改。

(5) 表决：主持人提请会议就“是否通过某某事的动议”进行表决。

(6) 宣布结果：主持人宣布动议的表决结果。

5.2 如果动议提出之后无人马上附议，主持人应该、且只应该询问一遍“有人附议吗？”如果仍然没有人附议，则动议无效，不进行讨论和表决。

5.3 动议一定要简洁准确，要着眼于具体行动建议。如果动议内容较为复杂，应将动议转化为提案。提案中应包括建议的理由。

5.4 提案的提出、讨论及表决程序：

(1) 书写提案：提案人撰写提案。

(2) 附案：附案人应对提案签名，附案人达到有关规定的最低人数后 (如：世界信用组织[WCO]章程规定，经十分之一的机构理事提出，可以向机构理事会提交议案。十分之一的机构理事人数，即为最低人数)，即应列入会议议程。未规定最低附案人数的，则不进行附案，直接列入会议议程 (如：根据世界信用组织[WCO]章程，总裁向理事会提交议案，机构理事会与个人理事会之间相互提交议案，无需附案人)。

(3) 提请讨论：主持人请会议讨论提案，可以这样宣布：“某某向会议提交一个议案，某某人等附案……。请大家发表意见。”

(4) 讨论：针对议案的利弊展开讨论、修改。

(5) 表决：主持人提请会议就“是否通过某某议案”进行表决。

(6) 宣布结果：主持人宣布议案的表决结果。

5.5 参会者可提出“搁置当前议案，以后再议”的动议并陈述理由，主持人应允许一位反对搁置的人发表意见，然后提请会议表决，如果赞成搁置者达到或超过参会者的三分之二，当前议案被搁置。

5.6 如果一项议题尚未完成，新的动议或提案应与当前议题相关。主持人应该制止显然与当前议题无关的动议或提案。

5.7 如果会议事项尚未完成，参会者不应提出与会议事项无关的新动议或新提案。如果执意提出，主持人应该制止。

第六章 发言、辩论

6.1 参会者应树立这样的价值观：每位参会者的意见都是宝贵的，不同意见的存在是正常的。

6.2 每位参会者都有权利努力将自己的个人意见转化为会议决议，但是个人意见的表达及会议决议的形成要遵循本标准的规定。

6.3 参会者在发言之前必须首先举手向主持人申请发言权，不能打断其他人的发言。在主持人宣布自由发言或轮流发言的情况下，如果未出现争夺话语权的情况，发言人可以不申请发言权直接发言，只要不中断他人的发言。

6.4 在辩论过程中，发言人表达意见的对象只能是主持人，不能直接与意见不同的人展开面对面辩论。（注解：此举为了防范辩论双方发生人格冲突，形成个人私仇。）

6.5 主持人准许申请人发言时，主持人可以宣布“请某某先生/女士发言”，并可以重申会议发言时间限制和次数限制。

6.6 参会者在其他人的发言过程中可举手预约发言，主持人进行记录；如果有多人举手预约发言，则主持人按举手先后顺序依次记录；在发言人结束发言后，主持人依次请举手人发言。

6.7 如果多个参会者同时举手申请发言权，主持人可以按座位或其它顺序轮流分配发言权，如有一名申请人要求抽签，则应按抽签的方式分配发言权。

如果合理预期发言权的分配总数量不能达到所有参会者的请求，可以在会议前组织发言权分配的抽签。

6.8 如果参会者无人申请发言权，主持人可以按座位或其它顺序轮流分配发言权，相关人员拒绝发言的，视同放弃发言权。

6.9 参会者在其他人的发言过程中插话发言、喧哗，主持人应立即制止。

6.10 发言人被主持人打断发言后应马上停止发言。

6.11 所有的辩论必须通过主持人进行，参会者之间不能直接辩论，更不能互相污辱谩骂或发生肢体冲突。

6.12 每人每次发言的时间不得超过三分钟(或特定的时间)，对同一议题的发言每人不得超过两次(或规定的次数)。主持人有权打断超过时间限制的发言，有权拒绝超过次数限制的发言申请。

发言人如果认为上述发言时间或发言次数，无法使其充分表达意见的，可向主持人申请延长发言时间或发言次数。主持人认为其申请合理的，可以在公平对等的前提下，适当且同时延长辩论各方的发言时间或增加辩论各方的发言次数。

6.13 辩论必须切题，必须围绕当前议题，要围绕“是否应该通过当前议题”展开。主持人应该制止显然与当前议题无关的言论。

6.14 主持人应尽可能让意见相反的双方轮流得到发言权，以保持平衡。

6.15 发言人应该首先表明自己的立场(赞成或反对当前议案)，然后阐述理由。

6.16 参会者发言时只能就事论事，不能进行人身攻击，不能质疑或评论他人的动机、习惯或偏好，否则主持人有权制止。(注解：此举为了防范发生人格冲突。)(罗伯特标准此处原文：发言时不能进行人身攻击，不能质疑或评论他人的动机、习惯或偏好，否则主持人有权制止。)

第七章 提问

7.1 参会者在提问之前必须首先举手向主持人申请提问权，不能打断其他人

的发言。在主持人宣布自由提问或轮流提问的情况下，如果未出现争夺提问权的情况，发言人可以不申请提问权直接提问，只要不中断他人的发言。

7.2 申请人申请提问权时，应先获得发言权，然后应面对主持人宣布“我申请向某某进行提问”。主持人同意其提问时，可以宣布“请某某先生/女士向某某提问”，并可以重申提问时间限制、次数限制和相关要求。被提问人有义务对提问作出回应。

7.3 参会者在其他人的提问过程中可举手预约提问，主持人进行记录；如果有多人举手预约提问，则主持人按举手先后顺序依次记录；在提问及答问人结束发言后，主持人依次请举手人提问。

7.4 如果多个参会者同时举手申请提问权，主持人可以按座位或其它顺序轮流分配提问权，如有一名申请人要求抽签，则应按抽签的方式分配提问权。

如果合理预期提问权的分配总数量不能达到所有参会者的请求，可以在会议前组织提问权分配的抽签。

7.5 如果参会者无人申请提问权，主持人可以按座位或其它顺序轮流分配提问权，相关人员拒绝提问的，视同放弃提问权。

7.6 每人每次提问的时间不得超过二分钟（或规定的时间），对同一议题的提问每人不得超过两次（或规定的次数）。主持人有权打断超过时间限制的提问，有权拒绝超过次数限制的提问申请。

发言人如果认为上述提问时间或提问次数，无法使其充分表达意见的，可向主持人申请延长提问时间或提问次数。主持人认为其申请合理的，可以在公平对等的前提下，适当且同时延长辩论各方的提问时间或增加辩论各方的提问次数。

7.7 提问者还应遵守以下要求：

(1) 提问必须切题，必须围绕当前议题。

(2) 提问时，不能进行人身攻击，不能质疑或评论他人的动机、习惯或偏好。

提问者未遵守上述要求的，主持人应制止。主持人未制止的，参会者有权打断提问人的发言，申请主持人制止。

7.8 参会者不得无理打断提问人的发言。

第八章 表决、签名

8.1 会议的每个议题应该在参会者充分表达、讨论和修改之后，才可以进行表决以形成会议决议。

8.2 对于幕僚会议、听证会议，参会者如没有表决权，则不能行使表决权，但有权要求作最后陈述，以充分表达自己的观点。

8.3 对于经验交流会、新闻发布会及其它不需要形成决议的会议，主持人无需提请表决。

8.4 只能在没有参会者再请求发言或参会者都已用完发言权后，才能提请表决。

8.5 只有主持人可以提请表决。

8.6 表决可采取举手表决的形式，也可采取投票形式。

如采用投票形式，除对人之表决应采无记名投票外，对事之表决，以记名投票表示负责为原则。

8.7 表决时主持人先请赞成方表决，再请反对方表决，不要请弃权方表决。

8.8 如果主持人有会议表决权，则可以参加表决，但如果是举手表决，则主持人必须在最后表态。（注解：以防止参会人员跟风、抱粗腿）

8.9 表决的时候，任何参会者都无权再发言对自己的表决作任何解释。

8.10 在主持人宣布表决结果之前，任何参会者都可以改变自己的投票，之后则不可以。

8.11 当赞成方多于反对方并达到规定的最低票数，议案通过。赞成方与反对方平局或未达到规定的最低票数，等于没通过。ICE8000 标准、会议单位相关文件另有规定的，从其规定。

8.12 如有可能，应当场根据会议讨论和表决情况，制作有关会议文件，由参会者进行签名。如果当场无法签名，则应在事后进行补签。补签时，参会者不得以反悔为由拒绝补签。参会者无故拒绝补签或无法补签的，有关人员可在注明理由后代其补签。

如有可能，应采用适当地方式对会议过程进行忠实记录，以增加会议的可追溯性。

8.6 国际信用执业人员简介

一、国际信用执业人员资格类别

国际信用执业人员高、中、低共分为：国际注册信用师[ICCA]、国际信用管理师[ICM]、国际信用管理员[ICA]。分别对应适用三个标准：《国际注册信用师[ICCA]认证与监督标准》（www.ice8000.org/gc/25.htm）、《国际信用管理师[ICM]认证与监督标准》（www.ice8000.org/gc/39.htm）、《国际信用管理员[ICA]认证与监督标准》（www.ice8000.org/gc/26.htm）

二、国际注册信用师[ICCA]、国际信用管理师[ICM]、国际信用管理员[ICA]的区别

信用执业资格	信用知识能力考试要求	法学知识考试要求	经济学知识考试要求	管理学知识考试要求	考试通过方式	考试方
国际注册信用师[ICCA]	很高	较高	较高	较高	单科通过制，5年内通过即可	世界信用组织[WCO]
国际信用管理师[ICM]	较高	一般	一般	一般	一次性通过	世界信用组织[WCO]
国际信用管理员[ICA]	一般	不测试	不测试	不测试	一次性通过	ICE8000 信用机构

国际信用管理员[ICA]的考试权是从2012年10月份下放到ICE8000信用机构的。

三、执业准则与职业道德

三类执业人员的执业准则与职业道德是相同的，下面以国际信用管理员[ICA]列举一下：

- 1、国际信用管理员[ICA]执业时应遵循独立、中立、客观、公正、严格、严密、谨慎、合法、合理的原则。
- 2、国际信用管理员[ICA]执业时应诚实、守信、勤勉。
- 3、国际信用管理员[ICA]执业时应保护国家秘密、商业秘密、个人隐私。
- 4、国际信用管理员[ICA]执业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益或不当利益。
- 5、国际信用管理员[ICA]在处理信用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，是指不能对信用信息做任何改动和任何曲解。

全面性原则，是指不截留任何信用信息。

易读性原则，是指根据信用信息的类别、紧急程度进行科学分类，编制目录和清单，以便阅读和存档。

快速性原则，是指快速地传递信用信息。

6、执业国际信用管理员[ICA]知道或理应知道其他 ICE8000 信用机构或国际信用执业人员存在违法或违规行为时，应积极向世界信用组织[WCO]举报并提供相关资料。

世界信用组织[WCO]对涉嫌违法或违规的事件调查时，任何知情或理应知情的执业国际信用管理员[ICA]均应积极配合，并如实提供相关资料。

7、执业国际信用管理员[ICA]未经所在单位同意，不得为其它信用机构介绍客户，或私下将本单位的客户介绍给其它信用机构。

执业国际信用管理员[ICA]不得用回扣等不正当的手段开拓业务。

8、执业国际信用管理员[ICA]因各种原因失去执业身份后，三年内不得从事与世界信用组织[WCO]具有竞争关系或潜在竞争关系的信用业务。

获得国际信用管理员资格的人员，无论其是否从事信用业务，无论其资格证书是否有效，也无论其是否进行执业注册登记，均不得从事损害或潜在损害世界信用组织[WCO]正当权益的行为。

9、执业国际信用管理员[ICA]因各种原因失去执业身份后，三年内应按季度向 ICE8000 信用机构及世界信用组织[WCO]如实申报自己的工作情况，以便证明自己未违反同业禁止义务，拒不申报或不如实申报或拒不配合 ICE8000 信用机构及世界信用组织[WCO]对同业禁止义务的检查工作的，视为违反同业禁止义务。

10 执业国际信用管理员[ICA]是 ICE8000 信用机构的自然人代理或法人代理的员工时，其合规要求与 ICE8000 信用机构的员工等同。

五、国际信用管理员[ICA]资格证书

1、申请人通过国际信用管理员[ICA]执业资格考试后，即获得国际信用管理员[ICA]资格证书。

2、国际信用管理员[ICA]资格证书一经颁发，长期有效，但出现以下情况除外：

(1) 证书所有人失去[已立信个人]信用身份的，在失去信用身份期间，资格证书自动失效；如重新获得[已立信个人]信用身份，则资格证书自动生效。

(2) 因证书所有人不具有诚信意愿，受侵害人请求取消其资格证书的，如国际道德法院裁决取消其资格证书，则资格证书从裁决生效之日起失效。

六、国际信用管理员[ICA]执业证书

1、取得国际信用管理员[ICA]资格证书的人员在 ICE8000 信用机构执业时，应通过所在单位向世界信用组织[WCO]申请实习登记，登记后世界信用组织[WCO]颁发实习执业证书。实习期满一年后，经所在单位考核合格，向世界信用组织[WCO]申请正式执业注册，由世界信用组织[WCO]颁发正式执业证书。

取得国际信用管理员[ICA]资格证书的人员在上述以外的单位从事信用业务时，有权自行向世界信用组织[WCO]申请实习登记，登记后世界信用组织[WCO]颁发实习执业证书。实习期满一年后，经世界信用组织[WCO]考核合格，由世界信用组织[WCO]颁发正式执业证书。

实习登记时，申请人应当已具备世界信用组织[WCO]临时个人会员身份。

正式执业注册时，申请人应当已具备世界信用组织[WCO]正式个人会员身份。

2、国际信用管理员[ICA]首次申请执业注册时，或者执业期间中断一年后重新申请执业注册的，应进行良心宣誓。

3、国际信用管理员[ICA]在取得资格证书超过一年后申请注册的，或执业期间中断一年后重新申请执业注册的，世界信用组织[WCO]根据实际情况要求其在实习登记前或实习期内通过继续教育的测验。

4、实习执业国际信用管理员[ICA]与正式执业国际信用管理员[ICA]具有同等的义务与执业责任，但不能单独出具信用文书。

5、执业国际信用管理员[ICA]工作单位变更时，应变更注册。

七、执业证书年检与继续学习

1、国际信用管理员[ICA]的执业证书按年度进行检验。

2、执业国际信用管理员[ICA]应加强学习，及时、主动更新信用等知识以适应工作需要。世界信用组织[WCO]根据需要定期或不定期编写继续学习资料，执业国际信用管理员[ICA]应自学相关课程，并参加继续学习考试。未参加继续学习考试或考试不合格的，暂不予执业注册或暂停执业身份。

3、继续学习考试一般采用开卷的形式进行。采用开卷考试的，合格分数不低于总分数 85%。

八、专业能力等级评定

世界信用组织[WCO]根据执业人员的执业成功经验情况，评定其专业能力等级。具体标准请直接阅读标准。

8.7 ICE8000 国际信用机构

ICE8000 信用机构，也称 ICE8000 国际信用机构或世界信用组织会员信用机构，是指承诺接受世界信用组织[WCO]监管，并被世界信用组织[WCO]授予 ICE8000 国际信用标准体系标准使用权，有权利和义务遵守 ICE8000 国际信用标准体系标准的单位。根据 ICE8000 信用机构的业务范围，ICE8000 信用机构又可称为 ICE8000 征信机构、ICE8000 立信机构、ICE8000 培训机构、ICE8000 管理咨询机构。

ICE8000 信用机构的授权与管理，适用：《ICE8000 信用机构自律与监督标准》
(www.ice8000.org/gc/12.htm)

一、成为 ICE8000 国际信用机构的条件

- (1) 承诺遵守 ICE8000 国际信用标准体系标准；
- (2) 承诺接受世界信用组织[WCO]监管；
- (3) 拥有三名以上的国际信用执业人员（注：国际信用执业人员是指国际信用管理员[ICA]、国际信用管理师[ICM]、国际注册信用师[ICCA]）；
- (4) 已成为世界信用组织[WCO]团体会员；
- (5) 依所在国法律成立的信用公司及其他各类单位（注：包括经总机构授权的分支机构；经营范围不包括相应业务的，在成为 ICE8000 信用机构以后应进行经营范围的变更）；
- (6) 所有员工和管理人员（尤其包括非执行董事、非执行监事等兼职高层人员），全部获得国际信用执业人员身份；
- (7) 所有自然人代理或法人代理的员工及管理人员，全部获得国际信用执业人员身份；
- (8) 所有非员工身份的股东、所有法人代理的非员工身份的股东，全部获得 ICE8000 信用身份证；
- (9) 不在禁业处罚期内。

二、执业准则与职业道德

- 1、ICE8000信用机构执业时应遵循独立、中立、客观、公正、严格、严密、谨慎、合法、合理的原则。
- 2、ICE8000信用机构执业时应诚实、守信、勤勉。
- 3、ICE8000信用机构执业时应保护国家秘密、商业秘密、个人隐私。
- 4、ICE8000信用机构执业时应廉洁，严禁索要或获取非法利益和不当利益。
- 5、ICE8000信用机构之间应公平竞争，不得恶意竞争。
- 6、ICE8000信用机构不得接收其它ICE8000信用机构工作人员、代理私自移交的业务，不得聘任其它ICE8000信用机构的在职工作人员、自然人代理、法人代理的在职员工，不得与其它ICE8000信用机构的代理签订代理协议。
- 7、ICE8000信用机构不得用回扣等不正当的手段开拓业务。

三、学习与信用服务质量

1、ICE8000信用机构应积极了解、学习并努力充分知悉ICE8000国际信用标准体系各个标准、世界信用组织[WCO]各项制度和决议，严格遵守各个标准、制度和决议，并充分注意以下二点：

(1) ICE8000体系任何标准的新修订内容、世界信用组织[WCO]作出的新决议和新制度、世界信用组织[WCO]对原制度及决议的新修订，ICE8000信用机构均应执行和遵守；

(2) ICE8000信用机构不得以不知悉相关规定为由，拒绝执行相关规定或拒不接受相关的行业自律处罚决定。

2、ICE8000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，积极实施诚信管理。

3、ICE8000信用机构，应倾听客户的意见，在服务质量上精益求精。

4、ICE8000信用机构，应对工作遇到的难题或问题，及时向世界信用组织[WCO]咨询，以便向客户提供更加优质的服务。

5、ICE8000信用机构，应向客户发送《ICE8000信用服务质量监督卡》及相应文书，以使得世界信用组织[WCO]及时知悉ICE8000信用机构的工作质量和客户满意度。

6、ICE8000信用机构对外出具的执业文书均应向世界信用组织[WCO]备案，并在执业文书中加注备案编号、查证密码、查证网址。

7、ICE8000信用机构及其员工、代理，应积极接受世界信用组织[WCO]的绩效考评，积极并如实提交与考评相关的各类资料。

8、ICE8000信用机构对所属国际信用执业人员执业行为的合法性、合规性有审查的义务，对所属国际信用执业人员执业行为的适当性有建议的义务。

9、ICE8000信用机构应对执业工作的勤勉情况，及时向世界信用组织[WCO]进行尽职登记。尽职登记时应当声明良心誓言条款，保证自己遵守诚信原则、道德底线、社会责任底线进行登记。

10、客户有权查询ICE8000信用机构、国际信用执业人员的尽职登记情况。

四、信用信息与档案证据资料

1、世界信用组织[WCO]信用信息对所有ICE8000信用机构开放查询。

2、为共享信用信息，ICE8000信用机构在执业工作中发现的失信信息和身份信息，均应向世界信用组织[WCO]备案。

3、ICE8000信用机构在从事世界信用组织[WCO]授权业务中所形成的档案证据资料，应按《ICE8000国际信用标准体系档案资料管理标准》保管与备案。

五、品牌自律与同业禁止

1、ICE8000信用机构应维护“ICE8000”和“世界信用组织[WCO]”品牌，不得从事短期行为，损害利害关系人的正当权益。

2、ICE8000信用机构不得谋求任何形式的对世界信用组织[WCO]商标、名称、字号、域名、著作权等知识产权及相似知识产权的注册或其他任何形式的侵犯。

3、ICE8000信用机构可以以本单位名义自主开展各类与ICE8000无关的工作，但是，该类工作不得违反法律，也不得给“ICE8000”和“世界信用组织[WCO]”造成损害或构成潜在的损害。开展该类工作前，应报经世界信用组织[WCO]批准。

ICE8000信用机构不得以“ICE8000国际信用机构”或“世界信用组织[WCO]”的名义开展各类与ICE8000无关的工作，报经世界信用组织[WCO]同意的除外。

4、ICE8000信用机构以“ICE8000信用机构”或“ICE8000国际信用机构”或“世界信用组织[WCO]”的名义对外签订的各项合同，应经世界信用组织[WCO]批准并备案。

5、ICE8000信用机构在授权范围内，对外签订的有关ICE8000国际信用标准体系的各类合同，应向世界信用组织[WCO]备案。

6、未经世界信用组织[WCO]同意，ICE8000信用机构不得将信用业务移交或变相移交给不具备ICE8000信用机构身份的单位或个人。

7、信用机构因各种原因失去ICE8000信用机构身份后，三年内不得从事与世界信用组织[WCO]具有竞争关系或潜在竞争关系的信用业务，且世界信用组织[WCO]有权对该同业禁止义务的遵守情况进行检查。

8、信用机构因各种原因失去ICE8000信用机构身份后，三年内应按季度向世界信用组织[WCO]如实申报自己的经营情况，以便证明自己未违反同业禁止义务，拒不申报或不如实申报或拒不配合世界信用组织[WCO]对同业禁止义务的检查工作的，视为违反同业禁止义务。

六、资质等级评定

世界信用组织[WCO]根据信用机构的执业成功经验情况与执业人员专业程度及数量，评定其资质等级。具体标准请直接阅读标准。

8.8 对会员的监管

世界信用组织[WCO]对会员的监管非常严厉，很多标准中都有对会员行为进行规范的条款，其中还有一个专门的监管标准，即：《世界信用组织[WCO]会员监管标准》（www.ice8000.org/gc/57.htm）。

8.8.1 世界信用组织[WCO]会员监管的特点

一、吹哨者有主导权、且能获得重奖。

西方国家非常重视吹哨者在监管中的作用。吹哨者的概念，郎咸平教授在广东卫视的《财经郎眼》节目中，做过较为充分的介绍，笔者受启发很大。

标准中规定：吹哨者，是指发现违规行为⁶并向世界信用组织[WCO]及/或媒体举报的人。吹哨者可以是违规行为的受侵害人，可以是违规单位的员工，也可

⁶ 《世界信用组织[WCO]会员监管标准》1.4 本标准所称违约行为，是指违反ICE8000国际信用监督体系标准的行为，一般包括：失信行为、违反道德底线行为、违反社会责任底线行为等。在标准的语境中，用违约行为合宜，因为ICE8000标准本身就属于一个约定。但是，在本书中为了便于表述，使用“违规行为”代替“违约行为”。

以是违规行为的参与者，也可以是与违规行为无关系的任何人。

世界信用组织[WCO]行政会没有垄断违规行为的调查权。吹哨者具有对违规行为调查的主导权，吹哨者可以举报，由世界信用组织[WCO]行政会调查，也有权自行调查，直接到国际道德法院起诉。

失信行为的知情者、受侵害者都有权担当吹哨者，向世界信用组织[WCO]行政会举报或直接向国际道德法院提起诉讼。世界信用组织[WCO]用恶意失信者承担的惩罚性赔偿，重奖吹哨者。

二、每一个会员均有协助监管的权利和义务。

相关标准中均规定，会员在知悉其他会员存在违规行为时，有权利和义务如实向世界信用组织[WCO]反映。

三、每一个会员均有配合世界信用组织[WCO]调查、审理、仲裁工作的义务。

相关标准中均规定，会员在世界信用组织[WCO]的调查、审理、仲裁工作中，积极配合的义务。

四、调查与裁决分开。

按照三权分立原则，总裁及行政会、理事会没有裁决权，只有调查权。裁决权在国际道德法院，是否处罚、如何处罚最终由国际道德法院决定，从而保障处罚的公正性。国际道德法院审理案件程序严谨、科学、独立，从而保障好人不被冤枉。

五、恶意失信行为的罚款性赔偿和精神损失。

如果会员是恶意违规，则需要承担罚款性赔偿和精神损失。

六、无具体处罚标准、从而保障处罚力度与时俱进。

处罚标准如果制定得很具体，比如：某某违规行为罚款多少元。这样就会使得，行为人可以预先计算违规成本，当违规成本低于违规收入时，他仍有违规的积极性。如果规定得不具体，而是由控诉人（或受侵害人）根据违规行为的实际情况，提出处罚标准，由国际道德法院根据实际情况进行裁决。这能使行违规成本无法事先计算，保障处罚力度总能大于违规收入。

8.8.2 会员违规责任

会员违规责任包括：

一、赔礼道歉：向受侵害人赔礼道歉，以求得谅解。

二、赔偿损失：对因自己的过错给他人造成的物质损失和精神损失进行赔偿。

三、惩罚性赔偿和精神损失：世界信用组织[WCO]注册地在美国，而且ICE8000体系设计与运行都努力吸纳英美法系和大陆法系的优点。因此，世界信用组织[WCO]具有独立审理职能的审理委员会、监事会、陪审团、仲裁庭，都可能会根据实际情况或受侵害人的请求，依据英美法系的法律原则与情理，要求恶意违规会员向受侵害方支付非常高额的惩罚性赔偿和精神损失。

四、刑事责任：如果违规性质严重，涉嫌刑事犯罪，受侵害方或世界信用组织[WCO]都会向司法机关控告。

五、行业自律责任：世界信用组织[WCO]会对违规的ICE8000信用机构进行行业自律处罚，处罚措施包括：公告批评、罚款、取消信用身份证、年审不合格、禁业等自律性惩罚。

行业自律处罚遵循公开原则，行业自律处罚过程与处罚结果一律公开，并记入ICE8000黑名单信息库。

会员为单位或地区时，行业自律处罚实行三罚制，即对会员的法定代表人(或实际控制人)、经办的人员、会员本身同时进行处罚，除非其证明确无任何过错。

8.8.3 追究会员违规责任的方法指引

违规责任的追究方法如下：

一、受侵害人及其他吹哨者可以向世界信用组织[WCO]信用管理部进行举报，信用管理部调查后向国际道德法院提出控诉。信用管理部或被处分人对国际道德法院一审审理结果不服的，可以申请二审，继或三审。建议采用该方式。

二、受侵害人及其他吹哨者认为世界信用组织[WCO]信用管理部调查不力的，可以请求理事会通过理事会决议成立独立调查委员会进行调查，调查结束后向国际道德法院提出控诉。独立调查委员会或被处分人对国际道德法院一审审理结果不服的，可以申请二审，继或三审。

三、受侵害人及其他吹哨者可以自行收集证据，直接向国际道德法院提出控诉。受侵害人或处分人对国际道德法院一审审理结果不服的，可以申请二审，继或三审。

四、受受害人及其他吹哨者也可以直接向司法机关追究违规会员的刑事责任。

8.8.4 世界信用组织[WCO]不偏袒会员的原因

世界信用组织[WCO]为什么会偏重于处罚会员？为什么受受害人向世界信用组织[WCO]控诉比到司法机关控诉更有利于维护自己的正当权益？为什么说世界信用组织[WCO]不会偏袒会员？

一、世界信用组织[WCO]是一纯民间组织，没有任何官方背景和行政垄断权力，公正是它的生命，没有了公正，也自然失去了存在的基础。

二、如果世界信用组织[WCO]不对会员进行处罚，受受害人诉诸至司法机关，世界信用组织[WCO]将有可能承担连带责任，且同时承担失信于社会的风险。

三、世界信用组织[WCO]实施三权分立的民主制度，国际道德法院独立行使审理权，不但不受世界信用组织[WCO]行政人员的干预，而且会为了世界信用组织[WCO]的坚实发展和审理人员自身的价值观，审理人员有权且会积极处分世界信用组织[WCO]行政人员。所以世界信用组织[WCO]行政人员不可能在行业自律过程中，出现腐败情况。

四、为了取信于客户和社会，世界信用组织[WCO]行政人员和审理人员，都有加重处罚违规者的倾向。

8.8.5 会员违规后，优先向世界信用组织[WCO]举报的原因

与世界信用组织[WCO]会员合作时，如果受到侵害，向世界信用组织[WCO]信用管理部举报或向国际道德法院起诉，比到其它部门举报或起诉更加合宜，原因是：

- 一、世界信用组织[WCO]不偏袒会员；
- 二、ICE8000体系公开透明，无法暗箱操作，处罚更加公正；
- 三、ICE8000体系科学，效率高、成本低。

8.9 对非会员的监督

ICE8000 体系，是一个全面的信用监督体系，所以，它也对非会员进行监管。这种监管，和对会员的监管一样，也分为两个层面，第一个层面是，受受害人运用内部投诉、公开投诉等程序对非会员进行信用评价；第二个层面是，世界信用组织[WCO]行政会或理事会或者吹哨者出面调查，然后国际道德法院进行控诉。第二个层面的主要适用标准是：《世界信用组织[WCO]非会员监督标准》（www.ice8000.org/gc/150.htm）。

与对会员的监管相比，有以下不同：

一、立案难度不同。

因为监管的费用是由世界信用组织[WCO]承担的，然后世界信用组织[WCO]的财力是有限的，只能优先对会员的举报进行立案调查，对于非会员，只能是选择性立案。

二、监管的结果不同。

监管的结果，一般是国际道德法院的裁决。对会员的监管结果，由于会员受ICE8000 体系的约束，该结果对其有法律效力。对非会员的监督结果，仅是世界信用组织[WCO]出具的一个正式的信用评价意见，是一种观点，对非会员没有法律效力。但后果仍然有意义，因为：这种信用评价意见，由于其有很强的说理性，对社会与相关方会产生影响，会对失信行为责任人产生惩罚力。

8.10 国际信用执业人员能力要求与培养

8.10.1 国际信用执业人员的能力要求

国际信用管理员[ICA]的能力要求	国际信用管理师[ICM]的能力要求	国际注册信用师[ICCA]的能力要求
(1) 一定的学习能力； (2) 一定的沟通能力；	(1) 较强的学习能力； (2) 较强的沟通能力；	(1) 很强的学习能力； (2) 很强的沟通能力；

<p>(3) 一定的总结经验教训的能力;</p> <p>(4) 一定的善对不同意见的能力;</p> <p>(5) 一定的独立思考能力。</p>	<p>(3) 较强的总结经验教训的能力;</p> <p>(4) 较强的善对不同意见的能力;</p> <p>(5) 较强的独立思考能力。</p>	<p>(3) 很强的总结经验教训的能力;</p> <p>(4) 很强的善对不同意见的能力;</p> <p>(5) 很强的独立思考能力。</p>
---	---	---

8.10.2 学习能力的培养

一、学习能力的重要性与必要性

学习能力是其它能力的基础,有了学习能力,则其它能力也能通过学习获得。国际信用执业人员作为智慧工作者,不培养学习能力是不行的。

二、培养学习能力需要先树立以下四个观念

1、戒除学习无用论的观念

有的人提出,学习是没有用的,并举出大量事例,说某某某不学习却成功了。不可否认,有关系有背景的人,可以不学习而致富,但是,其致富后想保平安,也是需要学习的。

如果将关系背景的因素除去,则:一个人的社会层次是由这个人的学习决定的,学习也可以提高一个人的社会层次。不爱学习的人,往往在社会底层。

也就是说,如果你没有关系和背景,你想要提高你自己的社会层次,你想为你的子女创造一个更好环境,你是必须要学习的。

2、树立对学习的信心

应当承认,人的智商是有差距的。有的人,因为上学时成绩不好,就对学习失去了信心。其实,勤能补拙、专能补拙。勤奋和专注,可以弥补一个人智商。打个比方,如果将香港到北京的路程,比作对 ICE8000 知识学习的历程,智商极高的人,就象是坐飞机,几个小时就到达了,智商中等的人,就象是坐火车,几十个小时也能到达,智商低的人,就算是步行走,只要坚持不懈,几个月时间也能到达。

3、戒除浮躁心理、学习不可急于求成

学习能力与一个人的知识量相关，知识量越多的人，越容易融汇贯通和触类旁通，反之，知识量越少的人，学习难度越大。

有的人起点低，但是又非常浮躁，急于挣钱。做 ICE8000 事业，不学习就想挣钱，就像缘木求鱼，不可能的。信用师工作，和律师、会计师一样，都属于智慧工作，没有必要的专业知识，则不可能挣钱的。有的人认为，做市场跑业务，不用学习。客户也不是傻瓜，如果他认为你的知识不够，他很难会给你签合同。

如果你知识量较小、起点较低，那么，你对 ICE8000 知识的学习不要急于求成，学习时间长了，知识量积累到一定程度，自然就可达到融汇贯通和触类旁通，最终达到登堂入室、游刃有余。

4、戒除人过三十不学艺的心理、树立终身学习的观念

以几乎年年排名第一的海正信用评估公司来说，徐总是 50 多岁开始学习 ICE8000 的，傅总是 40 岁左右开始学习 ICE8000 的，他们两个都做得成功。

三、学习能力的培养方法

1、反复阅读、坚持不懈法

ICE8000 知识体系，属于专业知识，比较枯燥乏味，不会像小说或电影哪样有趣。可以通过反复阅读、坚持不懈来学习，古人云：书读百遍，其义自见。学习如逆水行舟、不进则退。学习如春起之苗，不见其长，但日有所增。不怕慢，就怕站。

2、兴趣阅读法

古人云：开卷有益。你可以找一些，有兴趣的书来看，不论是小说还是杂志，什么书都行，无论这个书是否与工作有联系，只要你有兴趣看就行。你读的书多了，你的知识量自然增多，这有利于你对 ICE8000 专业知识的学习，也有利于提高你的气质与谈吐。我以前有一个领导，是一个转业干部，初中没有毕业就参军了，在部队提的干。但是，这个领导，无论在什么场合，说话和谈吐都不掉板，都像一个知识分子。究其原因，他就是爱看书，尤其说爱看小说和历史方面的书。

3、时间保证法

要将工作时间的四分之一或三分之一，用于学习。要将业余时间的一部分，用于学习。起点越低的人，学习时间要越长。

8.10.3 沟通能力的培养

一、沟通能力的重要性与必要性

工厂流水线上的计件工，可能不需要沟通能力，因为，他可能只需要机械劳动。但是，国际信用执业人员作为智慧工作者，处处需要沟通，不培养沟通能力是不行的。

二、培养沟通能力需要先树立以下三个观念

1、戒除“口才好就是沟通能力强”的观念

有的人误认为口才好，就是沟通能力强，其实不然，你可以注意一下身边的人，有的人：口若悬河、滔滔不绝、口齿清晰、抑扬顿挫，但是，他说了半天，让人不知道他的主旨，或者，他总是将事情引向了不易于问题解决的方向，或者节外生枝。比如：张三向李四推销一只羊，本来生意就要达成了，可是，张三与李四关于狗和狼谁跑得快的事争吵起来，最后生意也没有做成。

有的人虽然不善言谈，甚至有点口吃，虽然他话不多，但是，他说的话却总是恰到好处。

2、树立对沟通能力的信心

沟通能力比学习能力更容易获得，因为他不需要更多时间的投入，不需要辛勤的学习，只要按本书的方法就可以获得。无论你是否口齿清晰，都可以获得良好的沟通能力。

3、优秀的沟通能力的特点

优秀的沟通能力的特点：知道自己的目标（比如：让对方还款多少就是自己的目标）、尽快知道对方对自己目标的观点等相关情况、沟通围绕自己的目标。

三、沟通能力的培养方法

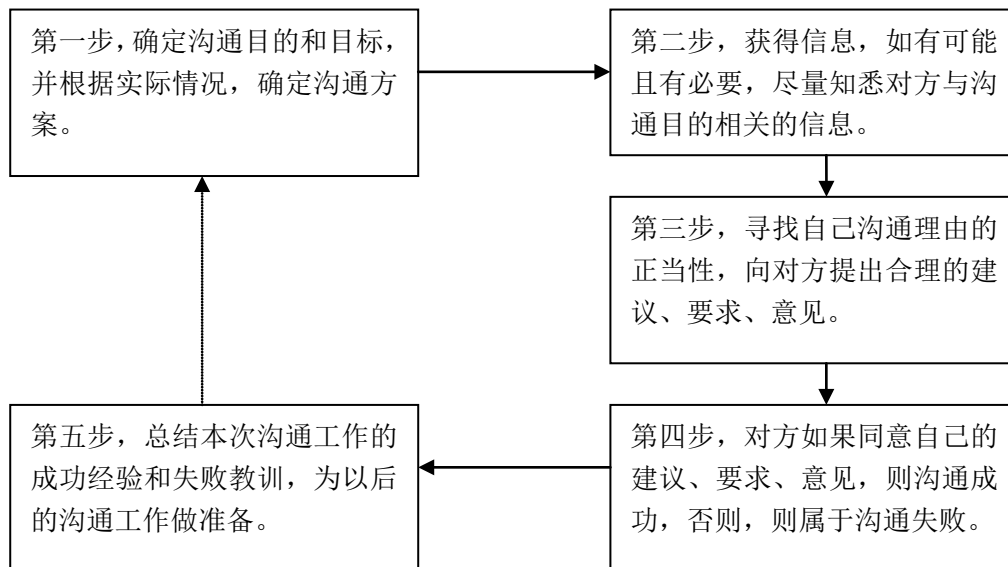
1、用书面沟通促进口头沟通能力

口头沟通，需要面对对方及相关人员的干扰等各种随机因素的影响，容易出错。书面沟通，可以用充分的时间修改自己的语言字词，书面沟通多了，你的口头沟通能力自然会提高。

ICE8000 执业的一些参考文书，不要生搬硬套，要理解运用。执业文书比如：催款函，都是一个书面沟通。

2、遇到沟通事宜时，按以下沟通程序训练自己、并将沟通程序渐渐内化为思维习惯

(1) 沟通的一般程序如下：



(2) 沟通工作记录表

注：下表为简表，使用时请用 A4 纸排版，每页排一表，将表格高度调整到合适高度。

计数	记录项目	记录内容
1	沟通目的和目标	
2	沟通方案	
3	获得信息内容	
4	寻找自己沟通理由的正当性	
5	沟通结果	
6	经验教训	

8. 10. 4总结经验教训能力的培养

一、总结经验教训能力的重要性与必要性

不会总结经验，难以复制成功。不会总结教训，就难以避免类似错误，所以，国际信用执业人员作为智慧工作者，需要有总结经验教训的能力。

二、培养总结经验教训能力需要先树立以下四个观念

1、戒除“总结经验就是显摆”的观念

有的人过于低调，担心总结经验被人认为显摆，被人嫉妒。其实不然，大部分人会受益于你，有时心理的感激，并不一定用语言向你表达。

2、戒除“出错是丢人、认错更丢人、宁死不认错”的观念

有的人执业时，出错了，认为丢人，拼命掩饰。其实，人非圣贤，孰能无过，有过错，改了，或者避免不重复犯就行了。

掩饰执业错误，就难以很好地反思错误，也使自己失去了反思错误和避免重复错误的机会，并且，通过分析后台的备案记录，别人也很容易看出来是否有执业错误，对于掩饰执业错误的人，反而是真丢人。

子贡曰：“君子之过也，如日月之食焉：过也，人皆见之；更也，人皆仰之。”

用白话文就是说：子贡说：“君子的过错就像日食月食一样：有过错时，人人都看得见；改正的时候，人人都仰望着。”

3、树立“归因于己”的观念

在反思错误时，要尽量归因于己，因为自身是可控因素，外部原因是不可控因素，如果你总是将原因归于外部，不利于发挥自身积极性。当然，为了宣泄不满，对外部因素发发牢骚可以，但不能忘记归因于己。比如说：由于网络控制的原因，信用预警信息不能及时搜索到了，有些信用师因此降低了工作努力，另一些信用师反而增加工作努力以弥补这一外部因素。只有归因于己时，人的主观能动性才能充分发挥出来。

4、认识到：人的思想如不尽的流水，越流越多，旧的不流出来，新的也不流出来。

有的人将经验教训总结后，放在心中，不说出来，也不写出来。这样其实，也影响总结能力的提高。因为：人的思想如不尽的流水，越流越多，旧的不流出来，新的也不流出来。

三、总结经验教训能力的培养方法

1、对于自己的错误，主动认错，甚至主动公开认错，亲身体会一下周围人的反应。多体会几次，你会发现，真诚对待、真诚尊重你的人会越来越多。有了真诚认错的勇气和行动后，你总结经验和反思教训的能力，将会自然提高。

2、对于不成功的案件，作好不成功分析报告。

ICE8000 案件结案登记时，如果是不成功案件，要求执业人员撰写一份不成功分析报告。这个报告的书写过程，是执业人员整理自己思路的过程。

3、对于成功的案件，执业人员可以书写起来，如有可能：可以在媒体上公开发表。

8.10.5 善对不同意见能力的培养

注意，如何获得不同意见和如何向别人表达不同意见，属于沟通能力的范畴。这里讲的主要是，如何善对别人主动提出的不同意见。

一、善对不同意见的能力的重要性与必要性

国际信用执业人员唯能做到善对不同意见，才能集广思益、群策群力，发挥信用机构平台的价值，提高服务水平。

二、培养善对不同意见的能力需要先树立以下五个观念

1、认识不同意见的种类

按提出方式不同，不同意见一般包括以下种类：

- (1) 建议，即建设性意见。
- (2) 批评，批判性意见。
- (3) 指责、抱怨。

2、要树立对不同意见发表权的尊重

意见实质上是一种观点和言论，发表不同意见是别人的正当权利。所以，你要尊重别人发表不同意见的权利，无论你认为意见内容是否正确。

3、要树立对不同意见的感激和善意

不同意见无论表达方式是否令人难以接受，但是，都是给你提供了一个发现和改正自身错误的机会。无论不同意见内容，是否正确，你均应心怀感激和善意，而不是相反。另外，越是亲近的人，越是对你好的人，越会提不同意见。

4、要克服逆反心理、要面子心理。

逆反心理、要面子心理往往是一体的，对别人的不同意见，抱敌对态度，听不进去。

5、要克服受挫心理。

人在听到不同意见时，第一反应往往是不痛快，觉得是对方否定了自己，有受挫心理。尤其在认为自己是受委屈、受误会时，更是觉得很受挫，继而想发怒。

三、善对不同意见能力的培养方法

遇到不同意见时，按以下步骤训练自己：

第一步，认真倾听不同意见，不要中途打断对方，更不要发怒。如果你没有克制住自己，你发怒了，要向对方道歉。

第二步，听取后，认真思考不同意见的价值。对于不同意见，有则改之、无则加勉。不搞打击报复。并且，无论是否采纳不同意见，有机会时都要表达一下感谢。

第三步，对于未采纳的不同意见，尽量向当事人反馈一下原因。认为对方误会自己的，可以向对方解释一下。如果你认为对方意见不正确，但是对方试图强迫你接受其不同意见，你可以善意地提醒他：你有权拒绝他的意见。

8.10.6 独立思考能力的培养

一、独立思考能力的重要性与必要性

如果要想成为一名非常优秀的国际信用执业人员，需要独立思考的能力。独立思考，是明辨是非的必要条件。

二、培养独立思考能力需要先树立以下二个观念

1、不要迷信权威

骗局，尤其是大的骗局，总是披着权威的外衣，所以，独立思考，也是识别各类复杂骗局的必要条件。

2、追求合理性

追求合理性，也就是追求真理。

三、独立思考能力的的培养方法

关心身边的各类事情、社会上各类新闻，用自己的脑袋，独立分析其原因和解决方案，不盲目相信什么，也不盲目不相信什么。

8.11 诚信管理学位与师资管理

8.11.1 诚信管理学位与师资管理简介

诚信管理学位分为诚信管理学士[BCA]、诚信管理硕士[MCA]、诚信管理博士[DCA]三种学位，是世界信用组织【WCO】创立并管理的一种学术称号，它证明一个人接受的 ICE8000 知识体系的教育程度和学术水平。诚信管理学位的管理见：《ICE8000 诚信管理学位管理标准》（www.ice8000.org/gc/51.htm），诚信管理师资人员管理见：《ICE8000 诚信管理师资人员管理标准》（www.ice8000.org/gc/56.htm）

初，2005 年，世界信用组织【WCO】曾经创立美国国际信用大学，同时创立了诚信管理学位，出台了相应的标准。但是，由于资金和精力有限，2009 年世界信用组织【WCO】无奈地放弃了这次尝试。2015 年，世界信用组织【WCO】仍然认为这项工作是有价值且必需的，所以，更换了一种思路。新思路是：世界信用组织【WCO】不再自己创立大学，而且只制定诚信管理学位和诚信管理师资人员的管理标准，由具有远见的各类大学、科研院所，负责实施这些标准，为社会输送信用专业人才。

8.11.2 诚信管理学位委员会

诚信管理学位委员会（以下简称学位委员会）应遵守如下有关独立性保障的要求：

- （1）三名以上的单数，按少数服从多数原则进行决议；
- （2）委员会采无记名方式，进行表决；
- （3）委员会召开会议，遵守《ICE8000 会议标准》；
- （4）委员由本单位已获得和已授予诚信管理学位的人士直接选举产生，选举权和被选举权人均需有诚信管理学位，选举遵守《ICE8000 选举标准》；

(5) 委员会主任由委员无记名选举产生，选举遵守《ICE8000 选举标准》。

(6) 委员每届任期不超过四年，可连选连任；

(7) 有履行其独立职责的经费保障。

学位委员会无论是对学员还是对师资的管理，都起着重要的作用。学位的质量与师资的质量，是由学位委员会和全体学生会议来共同保障的。

练习题

一、最佳选择题

1、下面有关继续学习的表述，正确的是： B

A、执业国际信用管理师[ICM]，必须参加继续学习的有关培训，否则，年检不能通过。

B、执业国际信用管理师[ICM]，必须参加继续学习的考试且考试及格，否则，年检不能通过。

C、执业国际信用管理师[ICM]，必须参加继续学习的培训、考试且考试及格，否则，年检不能通过。

D、继续学习考试为开卷的，75%分数为及格线。

2、世界信用组织[WCO]会员意志表达代表权，也可称为立法权，它归属于：

A

A、理事会。

B、总裁。

C、监事会。

D、理事长。

3、世界信用组织[WCO]的审理裁决权，归属于： D

A、理事会或其设立的听证会、独立调查委员会。

B、总裁。

C、信用管理部。

D、国际道德法院。

4、世界信用组织[WCO]临时会员，享有以下权利： D

- A、选举权；
- B、被选举权；
- C、表决权；
- D、批评权。

5、根据会议标准，下面正确表述最正确的是：

D

- A、主持人可以打断他人发言；
- B、参会人员如果有不同意见，可以打断他人的发言；
- C、参会人员纠错时，可以打断他人的发言；
- D、除主持人因纠错外，其他人均不得打断他人的发言。

二、多项选择题

1、为了保证信用服务质量，标准为 ICE8000 信用机构规定了相应的义务，以下说法正确的：

ABCEFG

A、ICE8000 信用机构有学习并遵守 ICE8000 标准、世界信用组织[WCO]制度、决议的义务；

B、ICE8000 信用机构有注重内部管理，在单位内部营造学习与诚信氛围的义务；

C、ICE8000 信用机构有倾听客户的意见，在服务质量上精益求精的义务；

D、ICE8000 信用机构对所属国际信用执业人员执业行为的合法性、合规性、适当性有建议的义务；

E、ICE8000 信用机构有向客户发送《ICE8000 信用服务意见反馈与服务质量评价提示单》及相应文书的义务；

F、ICE8000 信用机构对外出具的执业文书有向世界信用组织[WCO]备案的义务，并应在执业文书中加注备案编号、查证密码、查证网址；

G、ICE8000 信用机构有积极接受世界信用组织[WCO]的绩效考核，积极并如实提交与考核相关的各类资料的义务；

H、员信用机构有义务对执业工作的勤勉情况，及时向世界信用组织[WCO]进行尽职登记。

2、为了维护 ICE8000 和世界信用组织的品牌，标准赋予 ICE8000 信用机构一些义务，下面说法正确的有：

ABDE

A、ICE8000 信用机构应维护“ICE8000”和“世界信用组织[WCO]”品牌，不得从事短期行为，损害利害关系人的正当权益。

B、ICE8000 信用机构不得谋求任何形式的对世界信用组织[WCO]商标、名称、字号、域名、著作权等知识产权及相似知识产权的注册或其他任何形式的侵犯。

C、ICE8000 信用机构可以以本单位名义自主开展各类与 ICE8000 无关的工作，但是，该类工作不得违反法律，也不得给“ICE8000”和“世界信用组织[WCO]”造成损害或构成潜在的损害。开展该类工作前，不需报经世界信用组织[WCO]批准。

D、ICE8000 信用机构不得以“ICE8000 国际信用机构”或“世界信用组织[WCO]”的名义开展各类与 ICE8000 无关的工作，报经世界信用组织[WCO]同意的除外。

E、ICE8000 信用机构以“ICE8000 国际信用机构”或“世界信用组织[WCO]”的名义对外签订的各项合同，应经世界信用组织[WCO]批准并备案。

F、ICE8000 信用机构在授权范围内，对外签订的有关 ICE8000 国际信用标准体系的各项合同，可不向世界信用组织[WCO]备案

3、下面有关 ICE8000 信用机构同业禁止的说法，正确的是： AC

A、未经世界信用组织[WCO]同意，ICE8000 信用机构不得将信用业务移交或变相移交给不具备 ICE8000 信用机构身份的单位或个人

B、信用机构因各种原因失去 ICE8000 信用机构身份后，二年内不得从事与世界信用组织[WCO]具有竞争关系或潜在竞争关系的信用业务。

C、信用机构因各种原因失去 ICE8000 信用机构身份后，三年内不得从事与世界信用组织[WCO]具有竞争关系或潜在竞争关系的信用业务；

D、信用机构因各种原因失去 ICE8000 信用机构身份后，五年内不得从事与世界信用组织[WCO]具有竞争关系或潜在竞争关系的信用业务；

4、下面是有关同业监督的说法，正确的有： BCD

A、ICE8000 信用机构理应知道国际信用执业人员、其他 ICE8000 信用机构存在违法或违规行为时，均可积极向世界信用组织[WCO]举报并提供相关资料。

B、ICE8000 信用机构知道国际信用执业人员、其他 ICE8000 信用机构存在违

法或违规行为时，应积极向世界信用组织[WCO]举报并提供相关资料。

C、世界信用组织[WCO]对涉嫌违法和违规的事件调查时，任何理应知情的ICE8000 信用机构均应积极配合，并如实提供相关资料。

D、世界信用组织[WCO]对涉嫌违法和违规的事件调查时，任何知情的ICE8000 信用机构均应积极配合，并如实提供相关资料。

5、某 ICE8000 信用机构接受甲公司的委托对乙公司进行催款，在执业过程中，违反 ICE8000 标准，有权向国际道德法院控诉追究 ICE8000 信用机构违规责任的主体有： ABCD

A、乙公司。

B、世界信用组织。

C、甲公司。

D、任何知情人，无论是否对该案件有利益关系。

二、简述题

1、用自己的话，简述一下世界信用组织[WCO]实施三权分立的必要性？

2、简述 世界信用组织[WCO]的决议文件类型，并从小到大列明其效力等级？

3、简述理事会决议的形成程序及条件？

4、简述单行决议的形成程序及条件？

5、用自己的话，简述派系制度对世界信用组织的益处？

6、简述世界信用组织[WCO]会员失信后应承担的责任？

7、简述世界信用组织[WCO]不偏袒会员的原因？

8、简述世界信用组织[WCO]对会员监管的特点？

三、思考与简答题

1、作为世界信用组织[WCO]的会员或理事，假如你认为行政决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

2、作为界信用组织[WCO]会员或理事，假如你认为协会理事会决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

3、作为界信用组织[WCO]会员或理事，假如你认为协会理事会单行决议侵犯了你的正当权益，你将如何应对？

4、我有一个好的想法，可以增进我的正当权益，我如何利用《世界信用组

织章程》将我的想法成为组织的决议？

- 5、用自己的话，简述学习能力的培养方法？
- 6、用自己的话，简述沟通能力的培养方法？
- 7、用自己的话，简述总结经验教训能力的培养方法？
- 8、用自己的话，简述善对不同意见能力的培养方法？
- 9、用自己的话，简述独立思考能力的培养方法？
- 10、用自己的话，简述学习能力的培养需先树立的观念？
- 11、用自己的话，简述沟通能力的培养需先树立的观念？
- 12、用自己的话，简述总结经验教训能力的培养需先树立的观念？
- 13、用自己的话，简述善对不同意见能力的培养需先树立的观念？
- 14、用自己的话，简述独立思考能力的培养需先树立的观念？

四、分析题

1、某一组织开一决策会，会议前宣称遵守《ICE8000 会议标准》，在会议中，张三说：“我们应当禁止吸烟”，李四说：“我反对禁烟”，王二说：“我附议”，主持人赵五说：“张三刚才提了一个动议，请大家讨论”，马六说：禁止吸烟是有必要的，并且，我提议在某节日应禁止喝酒。上面哪些人违反了《ICE8000 会议标准》，违反内容是什么。

答：

- (1) 张三错了，他未申请发言权，张三未说：我有一个动议。
- (2) 李四错了，因为尚未进入辩论阶段，在主持人宣布进入辩论阶段之前，他不该进入进入辩论。而且，他也未申请发言权。
- (3) 马六错了，因为禁止喝酒与当前议题无关。
- (4) 赵五错了，因为只有动议但没有附议是不能进入辩论阶段的，他的主持表达词不规范，应当为：张三刚才提了一个动议，王二附议，现在进行辩论，请大家讨论。表达词不规范，会造成人们误认为一动议就会进入辩论，导致会议失去秩序。

2、2010 年，某公司开股东会议，讨论董事会提出的年度利润分配方案，会议有董事长张三主持。共有五个股东，张三占 36% 股权；李四占 30% 股权；王二占 16% 股权；赵五占：10%；马六占 8% 股权。该公司的章程规定：马六在

2012 年之前对股东大会和董事会决议有最后否决权。请列出该年度利润分配方案被通过的条件。

答：条件有两个：

- (1) 超过 50% 的股权同意；
- (2) 马六未行使否决权。

3、某公司开总经理办公会议讨论《关于对马六的处分决定》，由总经理张三主持，参会人员有：李四副总经理、王二副总经理、赵五副总经理。张三在会议中提出要处分某一违纪员工马六，因为该员工是李四的亲属，李四坚决反对；由于该员工与王二和赵五关系密切，该两名副总也坚决反对。最后，张三坚持要处分马六，李四要求进行民主表决，表决结果是三票比一票。张三最后说按照《ICE8000 会议标准》，《关于对马六的处分决定》没有被通过，我无法处分马六，但我作为总经理已经尽职了。上述人员，哪些人的行为符合《ICE8000 会议标准》，哪些人不符合，理由是什么？

答：

(1) 所有人都不符合。因为总经理办公会议属于幕僚会议，是征求意见的会议，而不是决策会议，参会人员有义务充分发表自己的真实意见，但没有权利表决。

错误最大的是总经理张三，他用民主程序规避自己作为总经理应当担负的职责。张三应当决定处分，如果压力大，应当将是否处分提交给董事会决定。

(2) 张三作为主持人不能参与讨论，如果参与，应将主持之职临时委托他人担任。

4、2010 年，某公司开董事会议讨论《撤销马六副总经理职务的决定》，由董事长张三主持，参会人员有：李四、王二、赵五三名董事，陈一、陈二、陈三三名监事。张三在会议中提出要撤销马六的副总职务，因为马六是李四的亲属，李四坚决反对；由于该员工与王二和赵五关系密切，该两名董事也坚决反对。陈一、陈二、陈三三名监事坚决支持撤销马六的副总职务。按照《ICE8000 会议标准》，《撤销马六副总经理职务的决定》是否可以生效，理由是什么。

答：不能生效，原因：

- (1) 董事会 3: 1 否决了《撤销决定》;
- (2) 监事会有权列席董事会议, 但无权表决, 所以其表决无效。

第九章 ICE8000 国际信用标准体系的 九大机制

9.1 信用惩罚机制

信用惩罚是指通过征集、传播与保存失信信息，让人们谨慎与失信行为责任人交往或远离失信行为责任人，从而压缩失信行为责任人的发展与生存空间。可见，信用惩罚是以征集、传播与保存失信信息为主要手段的，因此，信用惩罚机制也可称之为失信信息传播机制。人们可以利用该机制，对失信者进行信用惩罚。ICE80000 体系紧扣失信信息的征集与传播，为社会构建了国际普适性的信用惩罚机制。

9.1.1 信用惩罚机制的组成内容

ICE8000国际信用标准体系以下要素为社会构建了信用惩罚机制：

一、信用档案

人们可以依据ICE8000标准建立和管理自己的信用档案，也可以为他人建立信用档案，以便实施信用监督。

二、不良行为的鉴定与归责

人们可以依据ICE8000标准对各类不良行为进行鉴定与归责，让失信行为责

任人难以推卸其失信责任。不良行为包括：失信行为、失信关联行为、支恶行为、违反道德底线行为，违反社会责任底线的行为等。

三、失信信息的快速传播

人们可以依据ICE8000标准，发布和阅读失信信息，对失信行为责任人进行信用惩罚。

四、ICE8000 已立信组织对失信信息的披露义务

为了促进失信信息的传播，实现对失信者的信用惩罚，ICE8000体系对ICE8000已立信组织均赋予了披露失信信息的义务。

五、扣罚诚信积分

失信行为责任人信用档案每被加注一条正式的失信信息，会被扣罚一定的诚信积分，比如：《ICE8000诚信积分标准》规定，每条生效的内部投诉信息，对第一信用责任人扣10分。

六、对国家机密、商业秘密和个人隐私进行了规定

在《ICE8000国家秘密、商业秘密、个人隐私保护标准》当中，对国家机密、商业秘密和个人隐私的范围进行了明确界定，对保护方法进行了明确规定。

9.1.2 信用惩罚机制的特点

一、国际普适性

ICE8000 关于失信信息的征集、保存与传播的标准，是根据国际通行的法律原则（注：公序良俗原则、自由约定原则、诚信原则、言论自由原则）撰写的，与国际上绝大多数国家（几乎所有的市场经济国家）的法律无抵触，所以无须有所在国具体法律的支持，即可规范和促进一个国家或地区的失信信息的征集、保存与传播，也就是说，无须国家特别立法支持，它就可以普遍适用于国际上绝大多数国家（几乎所有的市场经济国家）。

二、快速性

世界信用组织[WCO]在设计 ICE8000 失信信息传播标准时,尽量遵循了快速性原则。并且,世界信用组织[WCO]还开发了 ICE8000 信用搜索,该搜索与 ICE8000 标准完全融合,从互联网查询技术上保证了失信信息的传速传播。

三、谨慎性

1、ICE8000 体系中,信用信息可信度是指的信息来源可信度,而不是信息内容可信度。ICE8000 体系不对信息内容的可信度加注意见,而是由当事人自主并谨慎地判断信息内容的可信度和参考价值,以免误导公众。

2、对于信息来源方身份未经核实的,信息来源可信度均为或有。

9.1.3 信用惩罚机制的设计与运行原则

一、全程监督原则（全程附加 CS 条款原则）

在失信信息的发布、异议、传播、删除、保存的全部过程中,始终遵循监督原则,全部在相关标准中附加默认CS条款,通过默认的CS条款保证信用信息的真实性及争议处理的公正性。

比如:人们在发布信用预警信息时,标准中默认CS条款将自动对其产生法律拘束力;人们在信用预警信息提出异议时,标准中默认的CS条款将自动对其产生法律拘束力。

二、受受害人主动原则

在ICE8000失信信息的征集与传播中,失信行为的受受害人始终处于主动地位,世界信用组织[WCO]一般处于被动地位,除了主动地收集国家机关、新闻媒体、社会团体公布的信用信息外,对于其它信用信息,世界信用组织[WCO]是被动的进行征集和传播。

受受害人主动原则,还表现在受害人在失信信息传播过程中具有主动权,这种权利无须通过其他组织代位行使,比如:受受害人有权遵循诚信原则发布内部投诉信息或信用预警信息,当受受害人谅解了失信行为责任人的行为时,也有权删除他们发布的内部投诉信息或信用预警信息。

三、快速性原则

为了保证失信信息传播的快速性：

1、人们只要遵循诚信原则，只要不昧于良知，即拥有发布失信信息的自由，从而保证失信信息传播的快速性。比如：人们可以依据《ICE8000快捷信用评价标准》发布其对一个单位的主观感受，他认为一个单位不诚信，但这只是他的主观感觉，并没有充分的事实依据。当然这类信息，对人们的参考价值也极低。

2、世界信用组织[WCO]对失信信息的处理和传播是尽量快速的，按照该原则，世界信用组织[WCO]一般不对信用信息进行实质审核，而且授权ICE8000信用机构进行形式审核(如内部投诉信息等正式信用评价信息)或者不进行任何审核(如：快捷信用评价信息)。另外，需要形式审核的正式信用评价信息，又分为不进行形式审核证据的信息(如：内部投诉与信用预警)和进行形式审核证据的信息(如：公开投诉信息、内部曝光信息、公开曝光信息)。

四、恪守诚信、否则加重处罚的原则

ICE8000体系要求投诉人投诉时与被告提出异议时，都应当恪守诚信的原则，否则，将受到更加严厉的信用惩罚。

五、分类保存原则

世界信用组织[WCO]对失信信息按一定的标准进行分类保存，不同类信息传播的范围不同。

六、完整保存原则

世界信用组织[WCO]对征集到的失信信息全部保存，除非有证据证明该信息是错误的，否则任何其它理由都不能删除该信息。比如：征集到张三与李四都具有失信行为，绝对不会只保留张三的，而不保存李四的，除非有证据证明该信息失实，否则其它任何原因都不可能完全删除该信息。

七、合法性原则

世界信用组织[WCO]在失信信息的征集、保存与传播中，不违反所在国法律的禁止性规定，比如：体系对在失信信息传播中不得侵犯国家秘密、商业机密和个人隐私。

八、全程附加良心誓言条款原则

在失信信息的发布、异议、传播、删除、保存的全部过程中，始终附加良心誓言条款，以尽量减少道德风险。

9.1.4 信用评价信息的分类传播

信用奖惩机制一般是通过信用评价信息的传播来实现的，下面是不同信用评价信息的传播情况，是根据相关 ICE8000 标准整理的。读者在阅读这些相关标准时，可以对照一下，以便加深理解与记忆。

一、快捷信用评价信息、正式信用评价信息的区别

序号	类别	定义	参考价值
1	快捷信用评价信息	是指世界信用组织 [WCO] 不要求进行形式审核和客观事实陈述的信用评价信息，它一般是对某一组织的感性认识与主观评论，包括：快捷投诉、快捷表扬、快捷建议三个类型。	较低 快捷信用评价信息发送非常自由，不要求必须进行行事实理由陈述。但是快捷信用评价信息参考价值低，不能直接作为正式信用评价的依据。
2	正式信用评价信息	是指 [已立信组织] 实名提交的对某一组织的、基于客观事实理由的言论观点。	较高 正式信用评价信息，包括内部投诉信息、公开投诉信息、建议信息、表扬信息、信用预警信息、内部曝光信息、公开曝光信息等，要求发布人或其代理人具备 [已立信组织] 身份，要求进行事实理由陈述，有非常严谨的形式要求。除建议信、表扬信和送达公告外，需要 ICE8000 信用机构进行形式审核后生效。

二、评价方与被评价方的信用信息管理权限

评价方和被评价方可以登录 ICE8000 诚信管理软件，自行管理信用信息，管理权限如下表。

序号	信息类别	是否需要信用机构形式审核	评价方删除权限	被评价方删除权限
1	快捷信用评级信息	不需要	有删除权	有删除权
2	送达公告	不需要	有删除权	无
3	内部投诉	需要	有删除权	无
4	公开投诉	需要	有删除权	无
5	信用预警	需要	有删除权	无
6	内部曝光	需要	生效前有删除权	无
7	公开曝光	需要	生效前有删除权	无
8	建议	不需要	回复前有删除权	无
9	内部表扬	不需要	有删除权	有删除权
10	公开表扬	不需要	有删除权	有删除权

三、ICE8000 信用投诉与信用惩罚工具的比较与选择

序号	投诉方法	自由度	传播速度
1	内部投诉	自由发布	生效后的内部投诉信息不对外公开，仅供[已立信组织]及特定对象查阅，传播速度较慢。
2	信用预警	自由发布	生效后信用预警信息在所有 ICE8000 联盟网站上公开，传播速度较快。
3	公开投诉	自由发布	生效后公开投诉信息在所有 ICE8000 联盟网站上公开。
4	内部曝光	自由发布	生效后内部曝光信息不对外公开，仅供[已立信组织]及特定对象查阅，传播速度较慢。

5	公开曝光	自由发布	生效后的公开曝光信息在所有 ICE8000 联盟网站上公开。
6	联合曝光 (信用通辑令)	须当事人提出控诉, 经过世界信用组织[WCO]国际道德法院审理	生效后在所有 ICE8000 联盟网站上、相关媒体上联合公开。

9.2 信用奖励机制

9.2.1 信用奖励机制的组成内容

ICE8000国际信用标准体系以下要素为社会构建了信用奖励与诚信资产积累机制:

一、诚信表扬

人们可以根据ICE8000标准, 对他人的诚信行为进行表扬。

二、信用档案

人们在表扬他人时, 如果被表扬人尚未建立信用档案, 表扬人可以根据ICE8000标准免费为其建立一个信用档案, 以便存放表扬信息。

三、信用身份证与诚信认证

人们可以根据ICE8000标准申请信用身份证或诚信认证, 获得相应的信用身份和荣誉称号、诚信级别。获得信用身份证的单位、个人或地区, 属于已立信组织。

四、善举的鉴定与奖励归属

人们可以依据ICE8000标准, 对一个行为是否属于善举进行判断、鉴定, 也可以确定信用奖励的归属。善举包括: 诚信行为、诚信关联行为、支信行为、有道德行为、符合社会责任行为等。

五、CS条款

人们可以在CS条款中约定表扬的义务，以使得利害关系人对自己的诚信行为进行表扬。从而积累自己的诚信记录。

六、奖励诚信积分和积累诚信资产

人们被表扬的信息和荣誉信息，存放在其信用档案中，并按照《ICE8000诚信积分标准》奖励诚信积分，如：一条生效的公开表扬的信息，对第一信用受奖人奖10分。

七、记录个人职业履历

依据《ICE8000踪迹信用记录登记标准》、《ICE8000正式表扬标准》及其它相关标准，单位可以对其员工的职业经历进行登记，并可定期或在员工离职时进行信用评价，踪迹信用记录和信用评价记录均保存在该员工信用档案中，这样可以使诚信员工获得完整的职业履历记录。因为职业履历有空白的人才，会给用人单位不安全感。所以随着用人单位越来越重视职业履历的完整性，人才也会越来越重视自己职业履历的完整性。ICE8000个人信用档案为人才职业履历的信用记录和争端处理搭建了一个良好平台。

八、记录企业商业履历

依据《ICE8000踪迹信用记录登记标准》、《ICE8000正式表扬标准》及其它相关标准，企业或企业的利害关系人可以将企业的商业踪迹进行登记，人们也可以对企业等单位的信用表现，进行投诉、建议、表扬，这些信息将使得一个单位具有完整的商业履历记录。试想一下，当你要与一个单位合作时，发现该单位虽然成立了十年，但你如何也找不到这个单位以前的商业记录，你不知道这个单位十年间到底都大致做过什么事，这会使你感到不安。ICE8000单位信用档案为商业履历的记录和争端处理搭建了一个良好平台。

九、公益性的信用评价

为了奖励诚信者，ICE8000体系中还设计了许多公益性信用评价标准，如：《ICE8000同类组织诚信排名与监督标准》、《ICE8000国际诚信专家评定标准》、《ICE8000国际诚信企业家评定标准》、《ICE8000诚信贡献单位和个人评定标准》、《ICE8000诚信贡献媒体和记者评定标准》等。世界信用组织[WCO]依据这些公开

的标准，主动地定期、不定期地开展公益性信用评价，对诚信者给予社会性荣誉称号，使其得到应获得的社会尊重。

十、对其它组织颁发荣誉的认可

在《ICE8000 荣誉榜信息管理标准》中，规定 ICE8000 体系如何认可其它组织颁发的荣誉证书。

十一、评定诚信级别和积累诚信资产

按照《ICE8000 诚信级别评定与监督标准》，人们立信后，计算机系统会免费为其评定诚信级别，而且，该诚信级别会根据其立信时间和诚信积分的增加而提升。诚信级别的提升，标志着其诚信资产得以积累。

9.2.2 信用奖励机制的特点

一、公开性

1、信用奖励标准是公开的，人们可以知道为什么奖励和为什么被奖励，从而自主判断信用奖励记录对自身的参考价值。

2、信用奖励的结果以公开为原则，以秘密为例外。信用奖励的结果，如：表扬信息原则都是公开的，除非表扬人或被表扬人不同意公开，并且，体系为鼓励当事人公开表扬和防范表扬的道德风险，对秘密表扬的信息不奖励诚信积分。

二、不可购买性

1、诚信积分，只能靠当事人诚信做事或诚信经营，才能慢慢积累。

2、公益性信用评价荣誉称号，只有在当事人作出值得褒扬的行为后，才能获得。

3、商业性信用评价荣誉称号，虽然需要向信用机构缴纳信用服务费，但并不是只要缴费就能获得，只有达到相应标准才能获得。而且，获得荣誉称号后，更加需要诚信做事和诚信经营，否则，将会受到更大和更快速的信用惩罚。一些人会片面认为 ICE8000 诚信单位等商业性信用评价荣誉称号，是花钱买的荣誉，只要花钱，就能购买，这是错误的。比如：一个人花钱买了两个馒头，吃了以后，他感觉不饿了。这个事情，是由三个行为组成的，逻辑关系如下：第一个行为是：

花钱买馒头；第二个行为是：吃馒头；第三个行为：他感觉不饿了。是“吃馒头”这个行为，才与“他感觉不饿了”这个行为有直接的、必然的因果关系。第一个行为“花钱买馒头”与第三个行为“他感觉不饿了”没有直接的因果关系，更没有必然的因果关系。一个单位只有达到“ICE8000 诚信单位”标准后，才能获得“ICE8000 诚信单位”荣誉称号，并不是只要花钱就能获得该称号。

三、谨慎性

1、对于表扬信息原始来源方身份未经核实的，其来源可信度均为或有。

2、对“荣誉证书”的认可，非常谨慎并按公开的程序进行审核，不以“互认”为充要条件，虽然“互认”会增加 ICE8000 体系的知名度。

四、具有国际普适性

ICE8000 体系中关于信用奖励的标准，全部严格遵循公开、公平、公正三项国际普适价值原则，所以信用奖励的结果在国际上具有普遍适用性，可以获得国际社会的普遍认可。

9.3 投诉建议表扬信息传递机制

9.3.1 投诉建议表扬信息的特点与意义

很多老板在思索：为什么自己的思路与灵感越来越少，为什么公司的反应能力越来越差，为什么自己对公司内日益增长的官僚主义作风无法治理，为什么自己总是感到人才紧缺，难道自己单位内部就没有合适的人才吗？其实，单位中出现的很多问题都是因为单位内部信息的“上传下达”不畅通有关，单位越庞大，级层越多，信息传递越不畅通，特别是对单位发展起着决定作用的各种“投诉信息”和“建议信息”、“表扬信息”，由于其往往涉及到单位内部人员的利益，易被单位内各个级层根据自己的利益而曲解和截留。说到这里，我们不能不说“投诉信息”和“建议信息”的重要性，国外很多企业管理专家把这类信息看作战略性信息，看作是对企业发展起决定作用的信息，说如何形容其重要性都不过分。

下面，我们谈一下这类信息的特点及其对企业的意义。

一、单位的信息流可以分为正常工作类信息和投诉建议表扬类信息。前者是日常工作信息，比如：企业总经理下发文件，对生产部门的工艺流程作出要求。后者是利害关系人对企业日常工作的过程或结果作出的评价性意见，如：生产部门某工人对工艺流程提出改进建议。

二、投诉信息是客户对企业产品和企业管理改进的最原始意见。客户之所以投诉企业，一般来说是因为企业产品、服务或管理出了问题，损害了客户的利益或没有达到客户的期望值。它给予企业一个改进产品、服务质量和水平水平的机遇。同时，客户能够投诉某个企业，说明他对这个企业还抱有希望和信心。如果处理得当，会大大提高客户对企业的忠诚度，也就是说，客户的投诉，为企业提供了一个提高客户忠诚度的机遇。

三、建议信息是关心企业发展的内部员工或其他社会人士对企业产品、企业管理、企业发展提出的较为成熟的意见。它给企业发展带来了更大的机遇。同时，基于提出建议的人往往是企业需要的人才，所以说它也是一个人才成长和人才发现的有效载体。

四、表扬信息是对企业管理制度、产品或相关员工工作的一种肯定。它帮助企业了解自身优点，也帮助企业发现优秀人才。

五、这类信息具有复杂性，从表面上看它们杂乱无章，好像一无是处。因为这类信息是投诉建议表扬者从不同角度提出的意见，再加上投诉建议表扬者的文化背景、地理位置存在千差万别，所以这些信息也是多样化的。

六、这类信息的提供者对企业并没有太多的耐心，如果企业对他们的投诉或建议处理得当，他们就会成为企业忠诚的客户或企业发展的重要人才，否则，他们将转向购买其他企业的产品或主动离职，永远不再回头，并且他对一个企业的态度影响着他的亲人与朋友。

七、虽然这类信息对企业非常重要，但由于其会影响内部人员的利益，最易被曲解和截留，往往传递不到企业决策层。

9.3.2 投诉建议表扬信息传递机制的组成内容

ICE8000国际信用标准体系以下要素为社会构建了投诉建议表扬信息传递机制。

一、信用档案

人们可以根据ICE8000标准为自己建立信用档案，也可以免费为自己或他人建立信用档案。信用档案建立后，世界信用组织[WCO]会为档案单位分配一个信用码，信用码有利于人们提交、保存和查询相关的投诉建议表扬信息。同时，ICE8000信用档案中设置了专门征集与保存投诉建议表扬信息的功能与栏目。人们可以通过互联网，非常方便地向组织提交投诉建议表扬信息。

二、CS条款

人们可以通过约定CS条款的方式，将投诉建议表扬信息集中到自己的信用档案中。

三、诚信信函的收发

人们可以根据《ICE8000诚信信函管理标准》接收和发送有关电子信函，这些电子信函将直接由单位的最高领导者及其授权人员查阅，任何人无法堵截，同时，电子信函是绝密级信息，只有信函发布人和接函人才能阅读。

四、投诉建议表扬信息的传递

人们可以根据《ICE8000正式表扬标准》、《ICE8000正式建议标准》、《ICE8000快捷信用评价标准》、《ICE8000内部投诉标准》、《ICE8000信用预警标准》、《ICE8000公开投诉标准》等标准，接收和处理投诉建议表扬类信息。这些信息将直接由单位的最高领导者及其授权人员查阅，任何人无法堵截。

五、诚信管理制度

在《ICE8000国际诚信管理体系要求》、《ICE8000诚信单位认证与监督标准》，要求：

- 1、实施诚信管理的单位设立专业化的信用管理部门
- 2、实施诚信管理的单位的法定代表人亲自或授权信用管理人员负责查阅信用档案中的投诉建议表扬信息。
- 3、实施诚信管理的单位建立投诉建议表扬信息快速反馈制度，以使得来自客户等利害关系人的投诉建议表扬信息及时和完整地传达到决策层。

4、实施诚信管理的单位建立危机处理制度，由信用管理部门对发现的危机及时处理。

六、对执业人员传递投诉建议表扬信息的行业自律要求

在《ICE8000国际注册信用师认证与监督标准》、《ICE8000国际信用管理师认证与监督标准》、《ICE8000国际信用管理员认证与监督标准》中，要求信用执业人员在处理投诉建议表扬信息时，始终坚持以下原则：

1、原始性原则

信用执业人员要始终坚持信息的原始原则，不能对信息做一点改动，不做任何曲解。信用执业人员尽量不要对信息加评论，即便是加评论，也要加在不醒目的地方，以防止误解信息的原意。一些建议性信息的标题，往往是建议人精心确定的，最能直接反映信息的主题思想，所以严禁信用执业人员作任何改动。

2、全面性原则

信用执业人员要始终坚持信息的全面性原则，不截留任何信息。

3、可读性原则

信用执业人员可以根据信息的类别、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。

4、快速性原则

信用执业人员要快速的将信息快递给决策层。

七、违反行业自律标准的处罚

信用执业人员在传递投诉建议表扬信息过程中，如果违反行业自律标准的要求，将受到世界信用组织[WCO]的行业自律标准的处分。

八、诚信管理软件的支持

世界信用组织[WCO]制定了《ICE8000诚信管理软件使用标准》，开发了ICE8000诚信管理软件，该软件按照ICE8000标准而设计，使得人们可以通过该软件发送、接收、管理投诉建议表扬信息，查询相关信息是否被对方阅读及回复内容，并及时地进行处理。

9.3.3 投诉建议表扬信息传递机制的特点

投诉建议表扬信息为单位的发展带来机遇，是单位最重要的信息流之一。很多单位出现问题和危机，都与单位的投诉建议表扬信息传递不畅通有关，ICE8000 族标准同时设计了投诉建议表扬信息传递机制，有效地解决了此问题，也为公司的法人治理提供制度的保证，也是一个组织发现人才的途径。该机制有如下特点。

一、决策层可以较为全面地获取投诉建议表扬信息。

如果单位主动与利害关系人约定CS条款或主动向利害关系人提示自己的ICE8000信用码，则能够较为全面的搜集利害关系人提出的各类投诉建议表扬信息。

并且，由于信息的传递通过计算机软件进行，单位的法定代表人等相关领导人可以查看信息的回复、删除情况，使得信息无法再被截留。

二、决策层可以非常快速地获取投诉建议表扬信息。

由于信用管理部门直接对单位的法定代表人或董事会负责，没有中间级层的传递，所以能够将信息以最快的速度传达给最高层。并且，单位的法定代表人或相关领导人可以用自己的信用编码通过互联网随时随地，查阅投诉建议表扬信息的情况。

三、投诉建议表扬信息可以得到专业的传递。

如果单位处理信息的人员是经过注册的国际信用执业人员，国际信用执业人员将按照ICE8000体系的要求传递投诉建议表扬信息，将为投诉建议表扬信息的完整、快速、原始传递提供坚实保证。

四、规避了传统的人格风险。

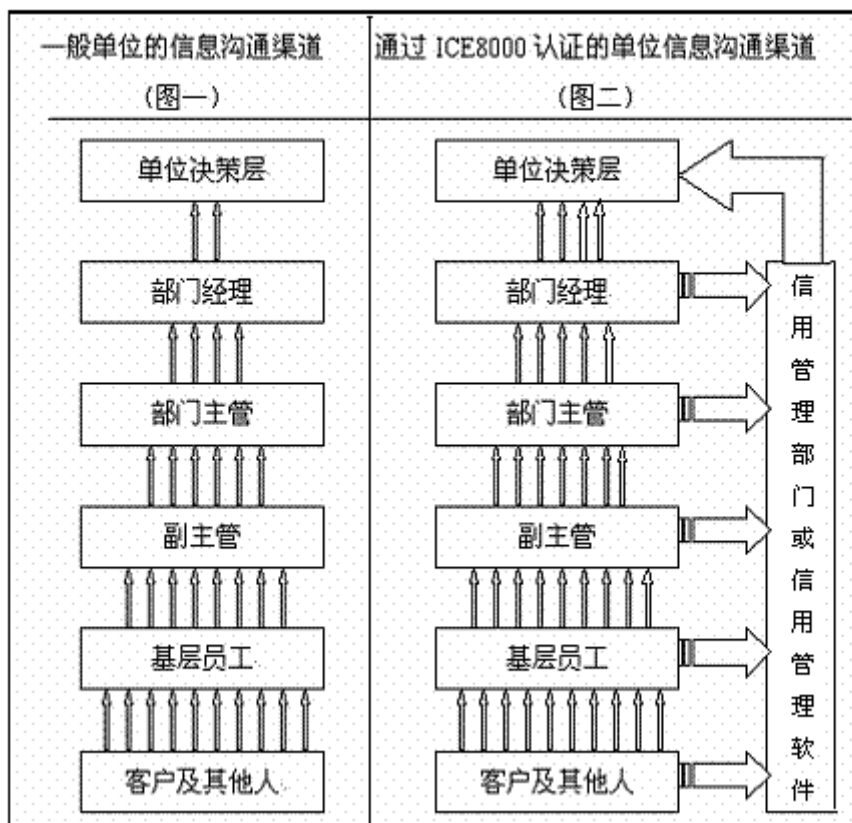
在科层体制下（任何单位都可能需要有科层体制，凡有科层体制，就可能存在官僚主义，这个问题不是本书讨论的问题），下级人员越级向上提出工作建议是犯忌的，无论建议有多好，都可能给上级一个不安分、不可靠的印象，所以，提建议的员工须要冒很大的人格风险。ICE8000投诉建议表扬信息传递机制建立后，使得向决策层提建议是单位诚信管理制度所鼓励的，并且这种渠道非常直接、快速，保密性好，提建议的员工就不须再冒人格风险。

五、及时发现危机

投诉建议信息，包含着危机的预兆。根据海恩法则⁷，单位的危机在发生之前，都会有预兆，甚至是有很多预兆。这些预兆往往会被基层员工或客户发现，他们通过投诉建议方式表达出来。畅通的投诉建议表扬信息传递渠道，使决策层和信用管理部门及时发现危机。

六、这种信息传递机制不但没有中断原有的信息传递机制，而且会增进原来信息传递机制的效率。

如下图示： 我们可以看出：图一是一个信息传递渠道，信息在自下而上传递过程中损失和扭曲了一部分，并且传递时间较长；图二是两个信息传递渠道，信息原始发出者或中间传递者可以向其直接上级传递投诉建议表扬信息，也可以通过信用部门或ICE8000诚信管理软件直接将信息传递到决策层，传递速度快，也不被扭曲或截留。由于图二的单位，存在ICE8000投诉建议表扬信息传递渠道，使得信息的中间传递者不敢肆意截留或歪曲信息。



⁷ 请用“海恩法则”作为关键词，在百度或GOOGL搜索一下，阅读一下有关海恩法则的论述。

9.3.4 对决策层的建议

无论是否积极主动，凡是已建立ICE8000信用档案的单位，都建立了投诉建议表扬信息传递机制，然而这个机制是否能够发挥其应有作用，这就要看单位决策层的态度了。下面，我们为向单位的决策层提三点建议。

一、重视投诉建议表扬信息，将阅读和处理“投诉建议表扬信息”作为日常工作。

很多企业老板还不习惯于将阅读和处理“投诉建议表扬信息”作为日常工作。一些人可能会认为将时间和精力用到这方面不值得。但是，如果你要做百年企业，我建议你一定耐心的做下去。问题就是机遇，每处理好一个信息，你的产品与服务质量就会提高一点，你就得到很多客户，你的企业的管理水平也提高一些。还有，一个单位的危机在萌芽状态时，该单位的员工或客户就已经发现，重视这类信息，就会使你提前发现危机。

二、不要忽视一些看似无用的信息。

一些建议在决策层看来好像很幼稚可笑，我们知道管理学上有一个决策方法叫“大脑风暴法”，就是让很多不同层次或不相干的人员坐在一起自由发表意见，以激发灵感和创新思路。所以千万不要忽视看似无用的信息。

三、保证信用管理部门在单位内部的中立性。

信用管理部门如果不中立，存在的道德风险就会较多。为了保证信用管理部门在企业内部的中立性，ICE8000诚信管理中要求信用管理部门必须直接对最高管理者负责。

9.4 争端解决机制

9.4.1 争端解决方法列举

人们在社会活动中尤其是商事活动中，发生主观误解、主观争议是很正常的，发生客观争议也是不可避免的。如何及时化解主观误解和主观争议，让合作双方实现合作的目的？如何将客观争议受规制于正义和公平，避免合作双方的正当权益受损？这都是争端解决机制需要回答的问题。发生了争议，一般有以下八种解决方法：

- 一、向法院提起诉讼；
- 二、向仲裁机构申请仲裁；
- 三、如果对方的失信违约行为涉及到违法或犯罪，可向行政机关或司法部门举报；
- 四、向消费者协会投诉，让消费者协会协助维权；
- 五、向媒体投诉，引起公众注意；
- 六、请社会组织或处事公正的人员调解；
- 七、根据争议性质，请求WTO等国际组织进行裁决；
- 八、通过ICE8000争端解决机制，利用信用手段解决争议。

在没有ICE8000国际信用标准体系的情况下，主要只有前七种解决方法。

ICE8000国际信用标准体系的争端解决机制，主要利用公平、公正的程序和信用威胁、信用惩罚和社会道德力量处理争议，它是一个系统化和综合性的争端解决机制。ICE8000争端解决机制出现，为人们解决争议多了一份选择。

9.4.2 ICE8000 争端解决机制的内容

ICE8000国际信用标准体系以下元素为社会构建了争端解决机制。

一、信用信息传播

人们可以遵循诚信原则，依据《ICE8000内部投诉标准》、《ICE8000信用预警标准》、《ICE8000公开投诉标准》、《ICE8000内部曝光标准》、《ICE8000公开曝光标准》等标准，进行信用投诉，然后通过信用投诉程序达到解决争端的目的。

二、行为性质鉴定

人们可以根据《ICE8000失信行为及责任归属鉴定标准》、《ICE8000失信关联行为及责任归属鉴定标准》、《ICE8000支恶行为及责任归属鉴定标准》、《ICE8000道德良知鉴定与劝善标准》、《ICE8000社会责任鉴定与劝勉标准》等标准，确定自己及相关利害关系人行为的性质，然后在明辩明非的前提下，解决争议、化解矛盾。也可以通过向ICE8000信用机构申请行为性质鉴定，并通过鉴定的过程解决争议、化解矛盾。

三、调解

人们可以依据《ICE8000国际信用争议调解标准》对有关争议申请调解。

在ICE8000信用机构的信用执业程序中，当事人在任何时段均可要求ICE8000信用机构对争议进行调解，只要争议当事人同意调解，则ICE8000信用机构即可按照《ICE8000国际信用争议调解标准》，以适当的方式调解争议。

四、仲裁

人们可以依据《ICE8000国际信用争议仲裁标准》将有关争议，提交世界信用组织[WCO]国际信用争议仲裁委员会进行仲裁。

五、审理

人们可以依据《ICE8000国际信用争议审理标准》，将有关争议，提交世界信用组织[WCO]国际道德法院进行审理。

六、对错误、虚假、恶意投诉的防范

ICE8000国际信用标准体系为社会提供了一个快速的解决争议机制，这个机制的特点是利用信用信息的传播来解决各类争议的。但是，注意到存在过失、虚假、恶意投诉和曝光的可能性，体系设计了异议与删除程序，防止恶意投诉和及时过滤不正确的信用信息。

七、世界信用组织[WCO]争端解决机构

世界信用组织[WCO]设立了以下争端解决机构：

（一）ICE8000信用机构。

世界信用组织[WCO]在ICE8000信用标准及相关作业指导书中，均授权ICE8000信用机构对争议进行调解，并且，有关的执业程序，也大都包含有争端解决方法。所以说，ICE8000信用机构可视为世界信用组织[WCO]授权的争端解决机构。

（二）法律工作委员会。

法律工作委员会隶属于行政会，负责信用信息发布、异议、删除程序的监督。法律工作委员会并不直接解决争端，而是通过对信用信息发布、异议、删除程序的监督，间接地帮助当事人达到解决争端的目的。另外，由于法律工作委员会不受理案件。因此，可以不视为法律工作委员会为争端解决机构。

（三）国际信用争议调解委员会。

国际信用争议调解委员会虽隶属于行政会，但属于独立的工作部门，委员会遵循独立原则行事，行政会总裁并无权直接干预其事务。

（四）国际信用争议仲裁委员会。

国际信用争议仲裁委员会虽隶属于行政会，但属独立的工作部门，委员会遵循独立原则行事，行政会总裁并无权直接干预其事务。

（五）国际道德法院。

国际道德法院是世界信用组织[WCO]三权分立中的审理裁决权的行使者，它不隶属于行政会或理事会。世界信用组织[WCO]实行会员意志表达代表权（该权责属个人理事会与机构理事会）、行政权（该权责属总裁及行政执行系统）、审理权（该权责属国际道德法院，国际道德法院由监事会与审理委员会、陪审团组成）三权分立的基本制度，三权之间相对独立、相互监督、相互制约。理事不得兼任行政人员和监事、审理委员；监事与审理委员不得兼任行政人员、理事；行政人员不得兼任理事或监事与审理委员。

监事任期为终身制。根据总裁的提名，由理事会审议后任职。监事会成员为7名以下单数。监事会按一票否决制形成决议。

审理委员根据总裁的提名，由理事会审议后任职。审理委员任期一年，但如果不辞职或被罢免，可以自动无限连任。

国际道德法院审理案件，按监事会和审理委员会的管辖权进行立案，由审理委员会、陪审团、监事会组成的道德法庭独立审理并独立裁决。人们有权监督但无权进行干预。

基于ICE8000体系是以普通法系为基础的，国际道德法院也是以普通法系为基础进行审理的，比如：普通人员组成的陪审团的权威大于审理委员。比如：强调程序正义高于实体正义，强调以程序正义追求实体正义。

9.4.3 ICE8000 争端解决机制的具体措施

ICE8000 争端解决机制的具体措施较多，以便人们选择。在《ICE8000 争端解决机制与信用监督条款（CS 条款）约定标准》中，将争端解决机制的措施进行了明确约定。

ICE8000 国际信用标准体系争端解决机制包括以下措施：

（一）按照《ICE8000 国际信用标准体系快捷信用评价标准》，通过快捷信用评价信息解决争端。

（二）按照《ICE8000 国际信用标准体系内部投诉标准》，通过内部投诉解决争端；

（三）按照《ICE8000 国际信用标准体系信用预警标准》，通过信用预警解决争端；

（四）按照《ICE8000 国际信用标准体系公开投诉标准》，通过公开投诉解决争端；

（五）按照《ICE8000 国际信用标准体系内部曝光标准》，通过内部曝光解决争端；

（六）按照《ICE8000 国际信用标准体系公开曝光标准》，通过公开曝光解决争端；

（七）按照《ICE8000 国际信用标准体系联合曝光（信用通缉令发布）标准》，通过联合曝光解决争端；

（八）按照《ICE8000 国际信用标准体系信用督促标准》，委托信用机构解决争端；

（九）按照《ICE8000 国际信用标准体系信用商账催收标准》，委托信用机构解决争端；

（十）按照《ICE8000 国际信用标准体系国际信用争议调解标准》，申请世界信用组织[WCO]调解；

（十一）按照《ICE8000 国际信用标准体系国际信用争议仲裁标准》，申请世界信用组织[WCO]仲裁；

(十二) 按照《ICE8000国际信用标准体系国际信用争议审理标准》，申请世界信用组织[WCO]审理。

9.4.4 ICE8000 争端解决机制的特点

ICE8000争端解决制有如下特点：

一、这个争端解决机制的运行是公平、公正、公开、透明的，不存在暗箱操作等不利因素。另外，世界信用组织[WCO]的三权分立制度，也保证了相关工作人员的廉洁，从制度保证了争端解决机制的公平、公正、公开。

二、这个争端解决机制是建立在契约自由、言论自由、公序良俗、诚信的法律原则之上，而这四个法律原则是当今世界上大多数国家法律的通用原则，所以说ICE8000争端解决机制可普遍适用于世界上大多数国家。

三、这个争端解决机制的费用较低的。特别是当事人通过信用投诉方式解决争议，费用非常低。

四、当事人在这个争端解决机制当中始终起着决定性的作用，按照诚信的原则行使信用评价权，并承担相应的责任，不需要依赖其它部门。

五、灵活宽广。任何事情、任何争议均可使用 ICE8000 争端解决机制，无论是否事先约定 CS 条款，总能找到一个 ICE8000 标准可以用来解决自己的争议。

六、可以规避不公正的法律风险。当事人有权 CS 条款中，明确约定排除法院的管辖权。这样，可以规避一些不公正、不透明的法律风险。

9.4.5 ICE8000 争端解决机制的一般步骤

一、在约定 CS 条款的情况下，当事人可以按照约定的 CS 条款启动相应的程序和步骤。

二、在未约定 CS 条款的情况下，当事人可以全部或部分选择以下程序和步骤。一般应遵循惩罚力度从低到高原则，给予失信人改正的机会。

第一步，搜集和保存相关证据，向对方提出警告，明确告知对方，如果对方

不改正失信行为，将启动 ICE8000 信用惩罚程序。

第二步，内部投诉。对方如果提出异议，可以进入第三步，或者：提请世界信用组织[WCO]调解、仲裁、审理（因为其提出异议，则默认 CS 条款已生效，所以可以提请调解或仲裁，审理则无需有 CS 条款支持，下同）。

第三步，信用预警。对方如果提出异议，可以进入第四步，或者：提请世界信用组织[WCO]调解、仲裁、审理。

第四步，公开投诉。对方如果提出异议，可以进入第五步，或者：提请世界信用组织[WCO]调解、仲裁、审理。

第五步，内部曝光。对方如果提出异议，可以进入第六步，或者：提请世界信用组织[WCO]调解、仲裁、审理。

第六步，公开曝光。对方如果提出异议，可以进入第七步，或者：提请世界信用组织[WCO]调解、仲裁、审理。

第七步，向国际道德法院申请信用通缉令。

9.5 风险识别与防范机制

9.5.1 ICE8000 风险识别与防范机制的组成内容

ICE8000国际信用标准体系的以下元素为社会构建了风险识别与防范机制：

一、信用档案

根据《ICE8000单位信用档案管理标准》和《ICE8000个人信用档案管理标准》：人们可以查询利害关系人的信用档案，了解其以往的信用表现；对于未建立信用档案的组织，人们可以为其免费建立信用档案，并将与之交往而产生的评价意见加注到其信用档案。

通过查询利害关系人的信用档案，分析其信用记录，可以一定程度上识别与

之交往的风险。

通过为利害关系人建立信用档案，让其置于ICE8000国际信用标准体系的公

开、公正的信用监督之下，可以促使其重视自己的信用表现，一定程度上防范其失信风险。

二、CS条款

人们可以通过约定CS条款识别和防范以下失信风险：

- 1、利害关系人出于各种目的，对组织进行滥诉；
- 2、利害关系人没有诚信的意愿；
- 3、双方发生主观误解或客观争议，并因误解或争议没有及时处理而矛盾激化；
- 4、双方发生纠纷后，因各种原因造成的司法不公正或无效率而带来的损失。

三、良心誓言条款与良心宣誓

人们可以通过约定良心誓言条款，或者要求利害关系人对某些重要事项进行良心宣誓，识别和防范道德风险。

四、信用搜索与信用信息库

人们可以通过ICE8000信用搜索，查询ICE8000信用信息库的信息。然后通过查询结果的分析、对同类事物的对比理性分析，识别和防范特定事物的风险。比如：通过分析“招商加盟”的搜索结果，然后对比自己遇到的相似情况，分析对方是否在设计骗局。

五、诚信管理制度

人们可以参照或按照《ICE8000国际诚信管理体系要求》、《ICE8000诚信单位认证与监督标准》等标准，建立以下诚信管理制度：

- 1、风险识别与防范制度，充分挖掘到组织存在的风险，并给予了预防和补救措施。
- 2、外部信用监督制度，在提高组织可信度的同时，也减少了组织内部工作人员暗箱操作、勾结图利的空间与积极性。
- 3、承诺制度，充分挖掘组织潜力，避免组织的发展速度过分低于最佳速度的风险。
- 4、文件管理制度，确保了组织规章制度的顺利正确下达和执行。
- 5、建立记录档案管理制度，以及时纠错和追究责任。

6、建设诚信文化，不但增加组织凝聚力，将组织内耗降低到最低限制，还能防范组织迷失方向的风险。

7、建立员工信用管理制度，为全体员工建立个人信用档案，以最大限度的防范内部工作人员失信带来的风险，同时为诚信的员工提供了一个积累诚信无形资产的平台。

8、建立科学的部门职责与岗位职责制度，避免了人浮于事的风险。

9、建立投诉建议表扬信息快速反馈制度，以使得来自客户等利害关系人的投诉建议表扬信息及时和完整地传达到决策层，及时发现机遇和问题。

10、建立危机处理制度，以使得重大危机得以及时和妥善处理。

11、建立法人治理制度，以防范法人治理制度缺失的风险。

六、国际信用执业人员

1、通过世界信用组织[WCO]考试认证的国际信用执业人员，他们不但具备全面的知识与良好的技能，而且具有信用评价业的职业道德；他们不但受本企业的行政管理，也受世界信用组织[WCO]的行业管理与监督，比如：世界信用组织[WCO]为每一个信用执业人员都建立了信用档案，对于违反职业道德的信用执业人员，不但受到本单位的处罚，而且将受到世界信用组织[WCO]的严厉处罚和信用惩罚。

2、国际信用执业人员的执业能力以及其对信用工具的灵活运用，也将大大地降低各类信用风险。

3、单位可以聘用国际信用执业人员或外聘信用顾问的方式，帮助自己识别和防范失信风险。

七、专业信用机构对风险的防范

1、人们可以要求其利害关系人申请和通过ICE8000诚信认证，专业信用机构将对申请组织进行调查审核，由ICE8000立信机制保证这些单位或个人的诚信度，从而降低自身的风险。

2、人们可以委托专业信用机构进行信用调查、信用商账催收，从而降低自身的风险。

9.5.2 风险识别与防范机制的特点

第 265 页 共 282 页

注：任何人阅读或拥有本书，视同已作出本书第 1 页所述的良心誓言。

一、具有全面性

ICE8000风险识别与防范机制，几乎可以识别和防范组织面临的所有风险。

二、具有专业性

ICE8000风险识别与防范机制具有专业性，在防范外部风险时，它利用CS条款进行防范。CS条款的灵活运用，需要具备一定的专业知识和能力。

9.6 立信机制（诚信保证机制）

9.6.1 ICE8000 立信机制的组成内容

ICE8000立信机制，也被称之为诚信保证机制。ICE8000体系以下元素为社会构建了诚信保证机制。

一、身份真实性保证

根据ICE8000标准，通过认证的单位或个人，其身份的真实级别会在信用档案或信用身份证书有明确显示。

二、失信成本保证

已立信个人、已立信单位及相应高层人员均作出了附加CS条款的诚信承诺和遵守ICE8000体系的承诺，并进行了良心宣誓。如果失信，其将承担严厉的失信责任。按照ICE8000体系，失信责任包括惩罚性赔偿，所以，其失信成本远高于未立信组织的失信成本。

三、组织诚信管理制度和诚信文化的保证

实施诚信管理的单位，建立了诚信管理制度和诚信文化。

四、外部信用监督的保证

1、体系为已立信组织建立一个信用档案，其利害关系人可以遵循诚信原则对其进行直接的信用监督。

2、如果已立信组织从事失信行为，受侵害人可以自主对其进行信用惩罚。并且，如果已立信组织构成恶意失信行为，则受侵害人有权获得惩罚性赔偿。这样，在增加已立信组织失信成本同时，还增加受侵害人的维权收益。

五、广告的立信

根据《ICE8000广告信用评价与监督标准》：

- 1、广告主及法定代表人、经办人已建立立信信用档案，身份是真实的；
- 2、广告内容经执业人员审核，是合法的，无明显瑕疵；
- 3、广告主如果失信，按CS条款承担失信责任。

六、合同的立信

根据《ICE8000合同起草、信用评价与与监督标准》：

- 1、合同当事人及法定代表人、经办人已建立立信信用档案，身份是真实的；
- 2、合同内容经执业人员审核，是合法的，无明显瑕疵；
- 3、合同当事人如果失信，按CS条款承担失信责任。

9.6.2 ICE8000 立信机制的特点

一、由利害关系人直接监督。

组织是否诚信，由利害关系人遵循诚信原则直接进行监督和评价，这是ICE8000立信机制的显著特点。组织的利害关系人受到侵害后，他可以直接对组织进行信用评价，而不必经过政府或其它组织。

二、公开透明性。

ICE8000体系中，立信的标准和信用监督程序，都是公开透明的。

9.7 行业自律与同业监督机制

行业自律和同业监督是相对法律监督而言的，前者是民间自发的监督行为，属于私权利的社会行为，后者是国家机关依法进行的监督行为，属于公权利的国家行为。一般而言，前者的广度与深度高于后者，后者的力度高于前者。

9.7.1 ICE8000 行业自律与同业监督机制的组成内容

ICE8000国际信用标准体系的以下元素为社会构建了行业自律与同业监督机制：

一、对于ICE8000信用机构的行业自律与同业监督

1、ICE8000体系为几乎所有的信用产品服务都制订了执业标准，并按ICE8000信用机构的需求，制订了相应的作业指导书。

2、ICE8000体系规定了严格的职业道德和严厉的违规责任。

3、ICE8000体系规定了执业人员培训与认证标准。

4、ICE8000体系规定了ICE8000信用机构的进入和退出条件。

5、ICE8000体系赋予了每一个执业人员和执业机构同业监督的义务和权力。

6、ICE8000体系规定了追究执业人员和ICE8000信用机构违规行为的方法与程序。

二、对于非ICE8000信用机构的行业自律与同业监督

1、ICE8000体系的执业标准，非ICE8000信用机构均可以参照执行。

2、ICE8000体系为非ICE8000信用机构，制定了基本职业道德。

3、ICE8000体系对非ICE8000信用机构违反基本职业道德的行为，规定了追究方法与程序。

三、对非信用评价业的已立信组织的行业自律与同业监督

1、ICE8000体系赋予了已立信组织积极配合世界信用组织[WCO]调查、仲裁、审理的义务。

2、ICE8000体系赋予了已立信组织同业监督的义务。

3、ICE8000体系规定：同行业的已立信组织可以通过世界信用组织[WCO]制定本行业的标准，进行行业自律与同业监督。

四、对非信用评价业的未立信组织⁸的行业自律与同业监督

1、ICE8000体系支持人们免费为同行业的单位建立信用档案，并对其进行同

⁸ 据《ICE8000 国际信用评价业术语》，未立信组织，是指未获得 ICE8000 信用身份证的单位、个人、地区。

业监督；

2、ICE8000体系支持各个行业的自律组织，为其会员免费建立信用档案，并将对会员的评价意见记录到其信用档案。

3、ICE8000体系也支持对未立信组织进行信用监督，并制定了失信行为调查和处理的程序。

9.7.2 ICE8000 行业自律与同业监督机制的法律基础

对ICE8000信用机构和已立信组织的行业自律与同业监督，其法律基础是自由约定的法律原则。对非ICE8000信用机构和未立信组织的行业自律与同业监督，其法律基础是公序良俗的法律原则。所以，世界信用组织[WCO]对非会员的监督力度远远低于会员。

9.7.3 ICE8000 行业自律与同业监督机制的特点

一、具有公开透明性

有关行业自律和同业监督的标准都是公开的，运行过程也是公开的。

二、具有社会性和全面性

ICE8000行业自律与同业监督机制，不仅包括信用评价业，也包括其它行业。

三、具有谨慎性，它以程序的正义追求结果的正义

ICE8000行业自律与同业监督机制的所有程序，都遵循了谨慎性原则，都确定了严密的程序，以确保程序的正义，并通过程序的正义追求结果的正义。比如：在对违规行为的调查处理程序中，调查与审理完全分开。

四、具有开放性

ICE8000体系是一个开放的体系，任何单位和个人均有权参与行业自律与同业监督事务。

9.8 信用保护机制

9.8.1 ICE8000 信用保护机制的组成内容

一、对于债权、股权、知识产权与无形资产的信用保护

人们可以依据ICE8000体系的相关标准,对自己的债权、股权、知识产权(如:网站名称、会展名称、专用名称、作品名称、商标、专利、著作权、知名名称、创意、信用标准等)进行注册或备案,当发现有人恶意侵权时,对其进行信用惩罚。

二、信用保护的方法

1、人们可以依据《ICE8000内部投诉》、《ICE8000信用预警》、《ICE8000公开投诉》等信用惩戒工具,维护自己的正当权益;

2、人们可以委托ICE8000信用机构运用《ICE8000信用督促标准》、《ICE8000信用商账催收标准》,维护自身的正当权益。

3、人们也可以依据《ICE8000国际信用争议调解标准》、《ICE8000国际信用争议仲裁标准》、《ICE8000国际信用争议审理标准》,维护自己的正当权益。

9.8.2 ICE8000 信用保护机制的特点

一、以道德作为法律空白的补充

ICE8000 信用保护机制是以道德的力量,保护人们的正当权益,它不但不违反法律的禁止性规定,而且是对法律空白的补充。

二、为法律维权提供证据

在知识产权与无形资产注册或备案程序中,信用机构的执业资料,同时是权

利人证明自己拥有权利的证明资料，在追究侵权人侵权责任或不正当竞争责任时，可以向法院或有关部门出示。

三、公开、公平、公正、成本低

ICE8000 信用保护机制的启动成本较低，且具有公开、公平、公正的特点。

9.9 道德促进机制

坚实的道德基础是一个单位做大、做强、做长的必要条件，是一个人保持成功的必要条件，也是社会和谐的基础。ICE8000体系同样设计了道德促进机制。

9.9.1 ICE8000 道德促进机制的组成内容

一、利害关系人的直接监督，对组织道德的促进。

因为人具有自利的本性，没有利害关系人的直接监督，组织的内部监督或内部控制必然形式化，并必然导致组织的责任淡化和道德沦丧。ICE8000体系，为每一个被发现的社会主体建立一个信用档案，由其利害关系人遵循诚信原则对其进行直接的信用监督，让没有道德的组织受到应有的惩罚或被及时淘汰出局。

二、诚信文化，对组织道德的促进。

ICE8000体系对诚信文化的概念和内容作出了界定，它要求实施诚信管理的单位确立(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、使命、愿景，并应按照已确立的核心价值观、使命、愿景处理各类问题，积极发现、创造和积累相关的文化元素。

三、奖惩制度，对组织道德的促进。

ICE8000体系要实施诚信管理的单位制定明确的奖惩制度，以使得优秀的员工及时得到激励和肯定；使得未履行承诺的员工及时受到惩治。古今中外无数事例证明了奖惩分明的制度可以使“好人更好、坏人变好”。

四、尽量避免员工面临道德风险和道德折磨，对组织道德的促进。

ICE8000体系要求实施诚信管理的单位在制度建设和更新时，充分考虑并尽量避免员工面临道德风险和道德折磨，以使得员工能够心情愉快的工作。当人们没有面临道德风险和道德折磨时，人们的利己本性和其道德标准就没有冲突，人们的道德可以得到可靠的基础。

五、公益性信用评价，对组织道德的促进。

ICE8000体系中的公益性信用评价标准，对遵守社会责任和职业道德的组织，是一种肯定和表彰，可以促进人们遵守社会责任和职业道德。

六、尽职标准，对组织道德的促进。

《ICE8000公司股东与工作人员义务指引》、《ICE8000非营利性组织会员与工作人员义务指引》，对各类单位的工作人员的尽职内容，作出详细了规定。当人们都能够恪尽职守时，道德也就得到了保障和促进。

七、ICE8000体系对人们麻木不仁、纵容心理的措施，对社会道德也会起到一定的促进作用。

虽然越来越多的人认识到，他人受到的失信侵害，也是对自己的威胁。但是，很多人对施害于他人身上的失信行为，麻木不仁、无动于衷，甚至从中获得或寻找快乐，幸灾乐祸。

同时，虽然人们的维权意识越来越强，但是，一些受受害人在维权无望的时候，保持了绝对的沉默。他们不愿意将失信信息提供给信用机构，他们纵容失信行为责任人继续骗别人，从而使自己获得某种心理平衡，或者希望通过纵容的手段，让其他受受害人追究失信行为责任人的责任。2007年春节联欢晚会，赵炎、周伟相声《我惯着他》用艺术手法表现了人们的纵容心理。

很明显，这种麻木不仁心理和纵容心理，都不利于对失信行为进行社会惩罚，会助长失信行为的增长和漫延。

为了克服这种麻木不仁心理和纵容心理，ICE8000体系采取了如下措施：

- 1、设计了低成本的信用保护机制，让受受害人方便地维护权利；
- 2、设计了低成本和十分便利的信用惩罚机制，让受受害人方便地发布失信信息；

- 3、通过设计并实施公益性的信用评价和诚信支持标准，主动对失信行为进行惩罚，如：设计了《ICE8000非会员监督标准》对非会员进行监督；
- 4、要求所有已立信组织，有义务披露自己经历的上当受骗信息；
- 5、要求ICE8000信用机构和国际信用执业人员披露自己发现的失信信息；
- 6、赋予了已立信组织之间相互信用监督的权利与义务。
- 7、为了促进已立信组织承担社会责任，要求已立信组织配合世界信用组织[WCO]调查、仲裁、审理工作。

八、ICE8000信用惩罚机制和信用奖励机制，对维护社会道德基础起到一定的促进作用。

随着ICE8000体系的推广和普及，其信用惩罚机制和信用奖励机制将会减少全社会成员面临的道德风险和道德折磨，起到维护社会道德基础的作用。

9.9.2 ICE8000 道德促进机制对反腐败工作的作用

一、ICE8000体系构建了利害关系人直接监督的程序与方法，从制度上消除了腐败土壤。

二、ICE8000体系从制度上尽量避免单位内部的工作人员陷入道德风险和道德折磨，可以遏制与根除腐败，也可以使工作人员有成就感与幸福感。所以，利用ICE8000体系进行反腐败，不当利益的既得者失去的是不当利益，得到的是心灵的幸福、安静和健康的身体。

练习题

一、最佳选择题（选一个最佳的答案）

1、投诉建议表扬信息容易被曲解和堵留的根本原因：

- A、这些信息往往会影响组织内部人员的利益。
- B、上级领导不重视该类信息。
- C、上级领导不喜欢听这类信息。
- A、员工和客户不愿提这类信息。

A

2、通过 ICE8000 认证的企业，基层员工除向直接上级汇报之外，还可以通过什么渠道以最快的速度向最高决策层传递信息：

- A、向上级的上级汇报。
- B、向最高领导的亲属。
- C、直接向最高领导写信。
- D、信用管理部门和 ICE8000 诚信管理软件。

D

二、多项选择题（至少两个答案）

1、ICE8000 信用奖励机制的特点：

- A、公开透明性。ICE8000 国际信用标准体系的信用奖励机制是公开透明的，没有暗箱操作的可能。
- B、制度性。ICE8000 国际信用标准体系的信用奖励机制是制度化的，不存在随意性，也不存在人为操作的可能。
- C、不可购买性。诚信积分只有通过诚信经营而慢慢积累获得，不能通过金钱等购买。
- D、通过审核与分析组织的财务数据展现组织的可信度。

ABC

2、投诉建议信息的特点：

- A、投诉信息是客户对企业产品和企业管理改进的最原始意见。
- B、建议信息是关心企业发展的内部员工或其他社会人士对企业产品、企业管理、企业发展提出的较为成熟的意见。它给企业发展带来了更大的机遇，同时它也是一个人才成长和人才发现的有效载体。
- C、这类信息具有复杂性，从表面上看它们杂乱无章，好像一无是处。
- D、这类信息的提供者对你的企业并没有太多的耐心。
- E、虽然这类信息对企业非常重要，但由于其会影响内部人员的利益，最易被曲解和堵留，往往传递不到企业决策层。

ABCDE

3、信用执业人员在处理投诉建议信息，应遵循：

- A、原始性原则；
- B、全面性原则；
- C、可读性原则；
- D、快速性原则。

ABCD

4、组织决策层如何获得投诉建议信息：

- A、重视投诉建议信息，将阅读和处理“投诉建议信息”作为日常重要工作。
- B、不要忽视一些看似无用的信息。
- C、保证信用管理部门在企业内部的中立性，并经常登录企业的信用档案。
- D、积极营造诚信文化，让员工们勇于提出投诉建议信息。

ABCD

5、及时传递和正确处理投诉建议表扬信息，可以：

- A、提高投诉客户对企业的忠诚度。
- B、提高人才工作的积极性和忠诚度，同时，有利于及时发现人才。
- C、可以根据客户的投诉改进产品，增加企业的商机。
- D、对企业带来不利的负面影响。

ABC

6、一般来讲，客户利益受损后，如果该企业投诉渠道不畅通，该客户会：

- A、继续向该企业投诉。
- B、继续爱好该企业。
- C、对该企业产生失望情绪，并告知亲友不再购买该企业的商品和服务。
- D、向执法部门、消协或媒体投诉。

CD

第十章 常用的计算机基本知识

10.1 windows 常用操作

一：开机、关机

1、开 机：

- ①显示器如未打开，先打开显示器开关按钮（标有 Power 字样的按钮）。
- ②再打开主机开关按钮（标有 Power 字样的按钮）。

2、关 机：

- ①单击左下角“开始”菜单。
- ②单击“关闭计算机”。
- ③等待主机面板上的指示灯灭了以后，再关闭显示器的电源。

注：为保护硬盘，关机后重新开机，要等 10 秒后；尽量不要在计算机工作的时候将电源突然切断。

二、键盘简介

Enter: 又成为回车键，是使用频率最高的一个键，主要作用是用来确定电脑应该执行的操作。

Esc: 该键作用与回车键刚好相反，用来取消命令的执行。

Shift: 又称为换档键，按住它再按打字区的数字键就可以打数字键上的特殊符号。

CapsLock: 该键称为大写字母锁定键，按一下该键，键盘上 CapsLock 灯亮了这时输入的就是大写字母，再按一次输入的时候就是小写字母了。

BackSpace: 称为退格键，该键在回车键的上边，上面有一个向左的箭头。按一次该键光标就会向前移动一格，向前移动一格也可以删除一个字符或汉字。

Delete: 称为删除键，与数字键区的 Del 键功能相同，可以将选中的对象删除。

NumLock: 该键称为数字锁定键，按一下该键，键盘上 NumLock 灯亮了这

时可以使用数字键盘区上的键,再按一次该键数字键盘区上的键就被锁定不可以使用了。

三、鼠标操作

1、单击:一般指按一次鼠标左键并松开左键的过程。常用于选中文件,文件夹和其他对象,也用于选择菜单中某项命令,对话框中某个选项等。

2、双击:一般指快速的按两次鼠标左键。常用于启动某个程序,打开一个窗口,打开一个文件或文件夹。

3、右单击:指将鼠标指针指向对象(文件,文件夹,快捷方式,驱动器等)后用中指按一下鼠标右键并快速松开的过程。该操作常用于打开目标对象的快捷菜单。

4、拖动:指将鼠标指针指向对象后,按住鼠标左键不放,然后移动鼠标到指定位置后再松开。该操作常用于移动对象。

四:新建文件夹

注:尽量不要在 C 盘建立文件夹,因为万一系统崩溃后重装时,文件可能会丢失。

例如在 D 盘建立一个文件夹,步骤如下:

- (1) 双击桌面上图标[我的电脑];
- (2) 双击 D 盘
- (3) 在 D 盘空白处点右键;
- (4) 在菜单中选新建;
- (5) 新建文件夹;
- (6) 为文件夹取一个名字。

五、文件复制、粘贴

1、左键点一下选中要复制的文件; 2、点右键:选复制; 3、到要复制入的地方,点右键:选粘贴。

六、文件重命名

1、左键点一下选中要重命名的文件; 2、点右键:选重命名; 3、到输入新的名称。

七、安装软件

很多软件都是安装后方可使用,软件安装程序的名字一般都是以 exe 为后缀,如: setup.exe、install.exe,双击安装程序后,按提示操作即可安装软件。

10.2 输入法的使用

推荐使用搜狗拼音输入法。

一、切换输入法

一指按住 Ctrl 键不动，另一指反复按 shift，直至切换出搜狗拼音。

二、常用词组用简拼

比如，中国，输入zg，即可出来。

三、全拼造词或词组

李永红，liyonghong，之后，再次输入lyh，即可出来李永红。

10.3 网页浏览器的使用

用以上网的软件，就是浏览器，WINDOWS系统自带的是IE浏览器。

一、打开浏览器

点桌面上的Internet Explorer图标，即打开IE浏览器。现在一般使用360安全浏览器等浏览器，比IE有时感觉好用一些。

二、输入网址

在浏览器上方的地址栏内输入，www.ice8000.org，按一下回车键即可。

三、网页打印、打印预览、页面设置

点浏览器上方的[文件]，在菜单上选：打印网页，即可打印网页。选打印预览，即可打印预览，点页面设置，即可进行页面设置。

四、什么是刷新？如果刷新？

刷新是重新打开网页，点浏览器的刷新按钮或者点右键后点刷新菜单。

10.4 QQ 的使用

QQ是常用的即时通讯软件。

第一步，下载和安装QQ软件，如果机器上已有，可以不进行本步骤

打开浏览器，地址栏输入www.qq.com, 在网页中点QQ软件，下载后安装。

第二步，申请QQ号码

打开浏览器，地址栏输入www.qq.com, 在网页中点QQ号码，按提示操作获得QQ号码和登录密码。

第三步，点桌面上的腾讯QQ图标，登录QQ。**第四步，添加好友和群。**

在QQ软件页面上点查找，即可添加群。

如果你是世界信用组织[WCO]会员，可以申请加入世界信用组织[WCO]的群，群号码：53671797，申请理由上：注明自己的姓名和会员身份。也可以将行政会总裁方邦鉴的加为好友，QQ号：87239038，申请理由上：注明自己的姓名和会员身份。

第五步，与好友或群发送信息。

通过点好友或群的图标，即可进入交流页面，向好友或群发送信息。

10.5 WORD 的使用

WORD是常用的文书编辑软件。WORD目前常用的版本有：xp版、2003版、2007版，其中2007版与以前版本界面有非常大的不同。下面以WORD2007为例。

一、选择性粘贴

在页面上选中要粘贴的东西，点右键：复制，然后：在WORD2007上方，选开始、点粘贴下的三角符号、选选择性粘贴。

二、学习的方法：

WORD是执业工作或者说现在很多工作的必需用的软件，建议购买简明教材系统地学习一下。

10.6 电子邮件的使用

电子邮件是常用的通讯方法。

第一步，申请一个电子邮件号。

打开浏览器，地址栏输入www.163.com, 在网页中点免费注册邮箱，按提示操作即可，注册后记住你的登录名、邮箱号、登录密码。

第二步，登录电子邮箱，向自己发一个信

登录你的电子邮箱后，向自己发一个信，试试在收件箱内是否能找到这个信。

10.7 ICE8000 诚信管理软件的使用

一、如何登录ICE8000诚信管理软件

管理咨询与ICE8000信用研究网 (www.ice8000.cn), 点 ICE8000诚信管理软件登录; 或者国际信用监督网 (www.ice8000.org) 中文版左上角登录框。

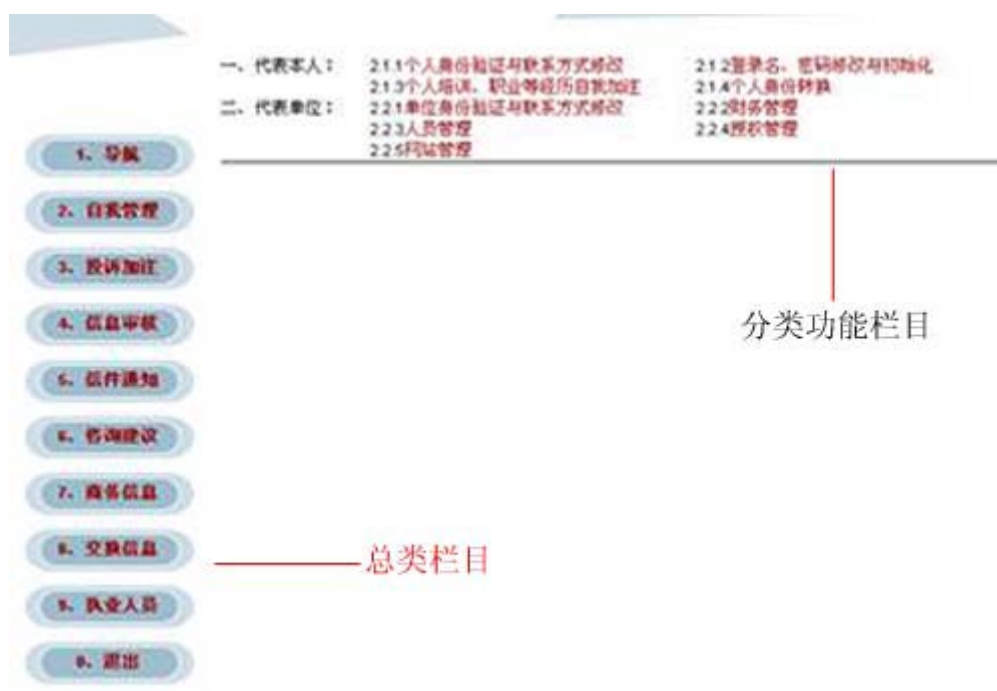
二、ICE8000诚信管理软件的使用是所见即所得的，一般按提示操作即可。登录后，可以根据标题和页面上的说明，进行操作。对于复杂的应用，可以在114栏目下载作业指导书。

三、栏目编号的含义？

网页的正左边是各类别的栏目，网页的正上面是功能模块。先进入类栏目，然后再进入功能模块。栏目编号是按类别栏目加功能模块的原则编制的。比如：如何进入[5.1.1 个人发布快捷信用评价信息]栏目？

第一步，栏目编号[5.1.1]，先从左边类栏目进入[5. 信用评价]

第二步，在页面上端找到[5.1.1 个人发布快捷信用评价信息]，点击后进入。



四、栏目和功能模块是根据您的信用档案的权限来分配的，不具备相应权限的栏目不显示或无法登录。

五、需要所在单位法定代表人或实际控制人授权才能访问的功能模块，只有获得授权后才能进入。

10.8 搜索引擎的使用

一、流行的搜索引擎

1、百度，www.baidu.com；2、谷歌，www.google.com；3、360，www.so.com

二、分词搜索

比如你想查：北京张三，如果没有合意结果，可以在北京和张三之间加空格，用分词搜索，往往能找到合意结果。

三、用搜索引擎学习

比如你输入：如何注册电子邮件，就能找到相关贴子。

四、用搜索引擎查找信息

用个人姓名或公司字号或公司名称作为关键词，可以搜索网上是否有相关信

息。在百度搜索后，可以到谷歌搜索，谷歌搜索结果人为屏蔽少。

练习题

1、在搜索引擎中查不到结果时，如何用分词搜索？

答：比如你想查：北京张三，如果没有合意结果，可以在北京和张三之间加空格，用分词搜索，往往能找到合意结果。

2、如何进入 ICE8000 诚信管理软件[5.1.2]栏目？

答：第一步，在管理咨询与 ICE8000 信用研究网 (www.ice8000.cn)，点 ICE8000 诚信管理软件登录；或者国际信用监督网(www.ice8000.org)中文版左上角登录框。用信用码、登录名、密码进入后台，

第二步，根据编号[5.1.2]，从左边类栏目进入编号为5的类栏目

第三步，在页面上端找到[5.1.2]，点击后进。

3、为自己注册一个电子邮箱，并为自己发一个电子邮件？

4、为自己注册一个 QQ 号，在添加一名好友？