

2020 年度企业质量信用报告



青岛格兰德信用管理咨询有限公司

信用就是资本

二〇二一年二月

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：青岛格兰德信用管理咨询有限公司

报告时间范围：2020 年 1 月–2021 年 2 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以信用视界官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业简介

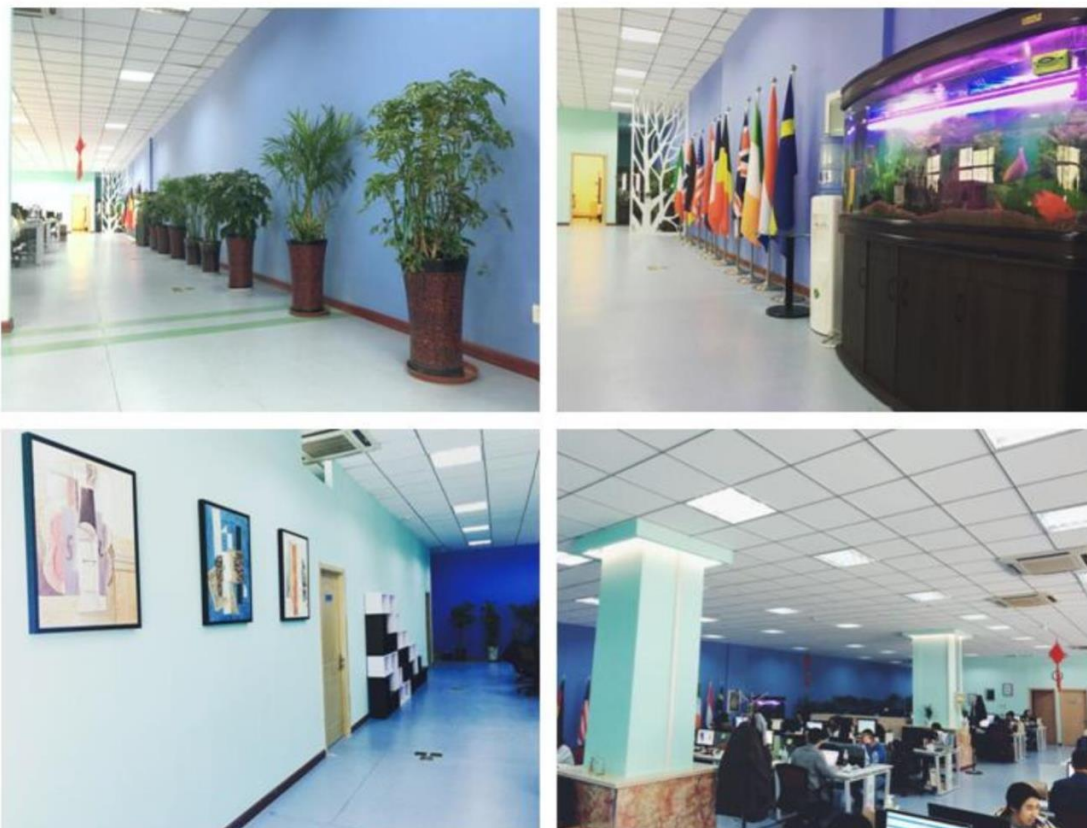
格兰德始创于 2006 年，是第一批获得中国人民银行颁发企业征信业务经营备案证的机构之一。公司聚焦于大数据征信和综合信用管理服务，能够提供全球 216 个国家和地区的信用信息服务，形成了面向传统金融机构、政府诚信体系、互联网金融、制造及贸易领域等企业类机构的大数据信用管理解决方案。公司业务包括征信大数据、全球企业信用报告、全球商账追收、融资撮合、信用管理咨询及培训、信用管理系统、诚信体系建设等几大模块，是国内最早倡导全面信用风险管理体系的服务商之一。

格兰德创立 15 年，于 2013 年自主研发上线了先进的大数据信用信息服务平台“信用视界”，成为当时国内传统信用报告在线服务系统的 3 家之一。目前“信用视界”平台覆盖国内企业数据 2.1 亿+，覆盖全球企业数据 3 亿+，征信服务覆盖国家 216 个，可以提供海外 11 国企业信用信息线上即时查询，成为国内首家海外信用报告在线瞬时查询系统。

格兰德专业的咨询和服务团队致力于引导外向型企业、民营企业、成长型企业建立健全内部信用管理机制，已经成功服务于保险、金融、泛金融、化工产业、制造业、消费品和贸易、信用管理同行等众多行业。协助企业制定和实施最行之有效的信用风险管理解决方案，成就企业有效决策。

我们的愿景是成为国内最大的综合信用管理服务商，助力形成“信用就是资本，信用面前人人平等”的商业生态文明。社会使命代表了企业所承担的社会责任，我们作为征信机构，除了应该承担的经济责任外，诚信、信用也是我们一直致力于向其他企业传达的东西。我们致力于消除征信活动中的信息不对称，帮助企业树立信用管理观念甚至系统，培养企业的诚信习惯，助力形成一个诚信者畅通无阻，失信者寸步难行的商业世界。真正实现“信用就是资本，信用面前人人平等”。





三、企业高层致辞

格兰德是一家提供企业管理专业咨询服务的公司，我们的使命是积极探索、研究和推广行之有效的信用风险管理模式、知识和技术，为中国企业价值创造能力的持续提升而努力耕耘！

格兰德推崇客户价值，强调知行统一，把“我们说的就是我们做的，我们做的就是我们说的”作为从事企业征信业务的座右铭，用自身的科学管理和极高标准服务要求，为客户提供超值服务和良好示范。

格兰德公司的核心价值观是尊重分歧，分享和共享彼此的成功。格兰德把员工的成长作为公司的最大价值，要求员工以“社会人心态”和“成年人逻辑”对自己、对公司、对社会负责，努力追求员工的成长与企业的发展相一致。

格兰德公司敬畏法律制度，维护社会公理，坚守职业道德，推崇开放透明，崇尚科学精神，鼓励同事合作，致力创建和谐的人际环境和追求卓越的公司文化。

多年来，格兰德已经为上千家客户提供了信用管理相关服务，并与众多客户结成长期战略合作伙伴。格兰德从自己入手，探索国际先进信用管理模式与中国企业实际营商环境相结合的关系，达人达己。



目录

第一部分 报告前言	1
一、报告编制说明.....	1
二、企业简介.....	1
三、企业高层致辞.....	3
第二部分 报告正文	6
一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	7
（一）质量管理机构	7
（二）质量管理体系	7
（三）质量安全风险管理.....	9
三、质量诚信管理.....	10
四、企业质量基础.....	10
（一）企业产品标准	10
（二）认证认可情况	11
（三）特种设备安全管理情况	12
五、产品质量责任.....	12
（一）产品售后责任	12
（二）质量奖励.....	13
（三）企业社会责任	14
第三部分 报告结语	16

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

征信业是市场经济中提供信用信息服务的行业，在促进信用经济发展和社会信用体系建设中发挥着重要的基础性作用。党中央、国务院高度重视征信业发展，为规范征信活动，保护当事人合法权益，引导、促进征信业健康发展，推进社会信用体系建设，于 2013 年出台了《征信业管理条例》，规范征信活动，保护当事人合法权益，引导、促进征信业健康发展。

格兰德根据《征信业管理条例》的规定和要求，管理及规范公司的相关业务及服务。制订了产品质量要求及服务方针和目标的管理制度及其操作规程，根据企业自身发展情况确定了我们的服务方针是“专业、执着、精益求精”，并据此确定了我公司近几年的服务总体目标，同时每年对服务目标进行修订或提升形成企业年度总体服务目标标准和要求。

与此同时，格兰德对客户的服务理念：“永葆热情和专业”与客户“共同成长”。在为客户提供服务的同时，自身不断提升专业水平，积极与客户进行问题的沟通与解决，设身处地的为客户着想并且不抗拒面对新问题，与客户一同进步与成长。

无论面对多大的客户，不坑蒙拐骗，不丢失自己;无论是多小的用户，保持热情和专业的姿态。客户不是上帝，是上帝派来的使者，检阅我们的劳动成果，并引导我们发现自己的成就感和应该努力的方向。15 年风雨征程，是客户的信任支持、见证着格兰德的成长、进步和发展。满意只有起点，没有终点，格兰德人坚守初心，在信用管理的道路上不断给予客户专业的服务和支持，促进合作，共同进步。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

为了加快决策效率及提升竞争力，公司成立以来一直为董事长及总经理负责制，实行扁平化管理。公司的组织架构没有过多层级，整体采取三级管理：核心创始人-部门经理-员工。公司高层直接针对各具体部门负责人下达指令，并且方便各部门集中讨论战略事宜，信息沟通和反馈效率高，可以避免金字塔型模式可能造成的内部官僚作风。同时对公司的各部门、各管理层级甚而各工作岗位都建立了详细的岗位职责及工作标准。各部门、各岗位各司其职、相互沟通配合，完成公司整体目标。

从目前社会发展及公司运营现状看，扁平化结构越来越适合目前高度网络化和信息化的大环境，公司的高层可以非常方便容易的监测直接下属及间接下属的工作，减少了层级之间互相汇报浪费的时间，这样的组织架构也对服务质量管理非常有力。

核心创始人/董事会成员，负责确立公司整体产品和服务质量方向，审核各项管理制度。

各部门经理及团队负责人，负责对公司各项统一的管理制度以及部门内部管理制度的执行进行监督和管理，并对本部门执行结果负责。

（二）质量管理体系

1、服务质量管理方针

格兰德制订了服务方针和目标的管理制度及其操作规程，根据企业自身发展情况确定了我们的服务方针是“专业、执着、精益求精”，并据此确定了我公司近几年的服务总体目标，关键指标主要有客户月度、季度、半年度、年度服务质量反馈评分，客户下单跟踪结果以及客户对企业年度收入贡献值统计。

我司执行的是总体服务目标时间维度和组织层级两方面结合的分解体系，即每年对服务目标进行修订或提升形成企业年度总体服务目标标准和要求；然

后根据组织机构职能分工，将其分解细化为各部门（甚至各岗位）的年度服务目标要求，分解的过程中，能量化的目标尽量进行了量化要求。通过这种分解体系，可以说只要各部门岗位顺利完成了各自本年度的服务目标要求，就表明我公司本年度的服务方针与目标顺利达成。公司每年均会对服务方针目标的管理制度以及本年度公司总体服务目标要求进行总结复盘。

同时公司对于提供企业征信类产品，包括各类信用信息产品如企业信用报告、大数据产品等，制定有各项管理制度，确保采集信息来源的合法、合规，采集信息质量的客观、准确性。

2、质量管理办法

为保证在提供服务过程中，各项信息产品合法合规、客观性、准确性的质量要求，我司建立了信用信息采集、使用、加工处理、查询、异议和投诉处理、信息安全等各项内控制度，以及应急预案、重大突发事件处置等应急管理制度，如下：

公司层面基本管理要求，包括《格兰德征信备案管理制度》、《公司信息安全要求-范本》、《员工保密协议-范本》、《计算机使用规定》、《公司信息及计算机使用检查制度》、《数据安全管理制度》、《客户等级管理规定》等，从公司层面规范及约束所有员工的日常工作行为，并每月根据相应制度要求对各部门履行情况进行抽查检查，根据执行情况进行相应的奖罚。

公司业务处理方法及相关规定，包括《业务层面信息安全的处理方法》、《订单管理系统的使用规定》、《特殊企业审查与管理规定》、《信息系统用户和权限管理制度》、《业务系统用户审计制度》、《征信系统用户管理制度》《信用报告质量审核方案》等，对业务部门报告产品及业务操作过程进行规范，所有的报告产品提交用户前都需经过专门的质检审核步骤，对报告中出现的各类错误及质量事故有详细的奖罚方案及措施。

综上所述，格兰德对于提供给客户的各类产品以及服务，在质量标准方面有着高标准和严要求，形成了完善的管理制度，并将各项管理落实到日常工作

当中。

（三）质量安全风险管理

为相应人民银行号召，规范征信投诉办理工作，维护信用信息主体合法权益，使得投诉事件能够得到及时、公正、合理的解决，根据《征信业管理条例》、《征信投诉办理规程》、《人民银行济南分行征信投诉办理实施细则》等要求，我司制定了完善的质量投诉管理制度，任何客户或者信息主体对我们提供的服务或产品有任何不满、质疑或抱怨，并且通过各种有效的途径反映到相关部门（包括公司各职能部门等），则形成投诉。

我司对于所有投诉均进行登记，如实填写《格兰德征信投诉受理明细表》，记载相关信息。在收到投诉当日将投诉信息转达给相关负责人。同时我司及时的对当事人投诉的相关信息核实及处理，并积极配合管理部门进行相关问题的处理。

在收到客户或信息主体的直接投诉后，在 2 个工作日之内致电客户表明投诉已受理，会尽快处理及核实。并在 10 日之内就投诉事项的实际情况和发生原因向客户或信息主体做出说明。确认投诉属实的，立即更正；若是经核查仍不能确认的，向客户说明原因，并进行记载，同时在我们提供的信息中删除相关信息。

我司在接到所在地人民银行分支机构的处理决定之日，若无异议，10 日内按照处理意见进行整改，并将整改情况向人民银行分支机构报告。对因技术原因暂时无法修改的，出具有关证明材料。

我司保留相关投诉信息一年，一年以上若是仍无法确认的，该信息将删除处理。

我司指定专人对投诉资料进行整理、归档、保管、使用和销毁。

三、质量诚信管理

对客户，格兰德一直秉承“专业、执着、精益求精”的精神，基于提供服务的特殊性，对产品及服务的质量高标准要求主要体现在提供企业信用信息产品的客观、全面、准确性上，信用信息服务的及时性、价值性上。表现在信用信息采集、加工处理、分析、查询、异议和投诉处理等流程的诚信管理，具体如下：

1、信息采集范围与来源方面，严格遵守法律法规及征信条例的规定，绝不侵犯和采集企业的商业秘密及个人隐私，不危害国家秘密。

2、信息的加工处理方面，制作人员就已采集回的目标企业信用信息，进行整理、甄别和核查，确保符合公司对信用信息三要素的要求：真实性、完整性和时效性，并对已核实无误的信息进行分类、录入、文字处理、数据分析等工作。

3、信息的查询与对外提供方面，格兰德信用信息的对外查询和服务提供遵循市场化原则，一般需要客户预付一定的费用方可进行查询或委托。严格按照《征信业管理条例》的规定，保护信息主体的应享有的知情权、异议权、投诉权及诉讼权。保护信息主体通过获取其自身的信用报告进而维护其自身信用状况的权利。

4、在信用信息异议及投诉处理方面，严格遵照《征信业管理条例》中第四章中第二十五条、第二十六条之规定，并在其标准上要求更高。客户（信息使用者）及信息主体对于我司提供的资信报告中信息存在异议及疑问的，可以通过电话、电子邮件及其它沟通方式，向客服人员提出异议。收到异议后按照既定流程及时、妥善处理，并上报我司主管部门。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

(1)准确性原则。格兰德在进行业务过程中，会确保信息从来源到加工和分

析全过程的准确性，详见下方质量控制的具体措施。

(2)客观性原则。信用分析师需对企业的资信状况、运营状况、财务状况等进行客观的分析，给企业出具的风险等级和建议额度需根据格兰德的计算方法进行处理。格兰德的内控制度保证了这一原则的实施。

(3)独立性原则。格兰德做为第三方公司，确保独立性是生存的根本。信用分析师在对自己曾就职的公司进行信用分析时，需采取回避措施。

(4)完整性原则。格兰德对于信息不完整的企业不给予建议额度和风险等级，只有在信息完整的情况下，才能进行相关的信用分析工作。

(5)可追溯性原则。对于提交到客户手里的报告，格兰德做为征信企业，保证可以追溯到报告的制作人以及做到信息的来源有据可查。

(二) 认证认可情况

格兰德自成立以来，潜心信用管理行业 15 年，一直致力于为客户提供全面的信用风险管理服务。

基于多年行业经验，于 2014 年获得人行下发的企业征信业务经营备案证，成为中国首批由央行监管和备案的征信机构。

2014 年，格兰德旗下信用信息在线查询平台—“信用视界”（x315.com）V1.0 版本上线，并获得青岛市公安局信息系统安全等级保护二级备案；

2016 年 7 月及 2018 年 8 月，完成两次信息系统安全等级保护二级测评；

2019 年 6 月，获得由国家统计局颁发的《涉外调查许可证》；

2020 年 4 月，完成“信息系统安全等级保护三级”测评及备案；

2020 年 6 月，完成 ISO9001 质量管理体系认证；

2020 年 8 月 27 日，完成 ISO27001 信息安全管理体认证；

2020 年 8 月 31 日，成为中国信息协会信用专业委员会 会员单位；

2020 年 9 月，成为中国市场学会信用工作委员会 副理事长单位；

2020 年 10 月 1 日，成为山东省信用协会 会员单位；

2020 年 10 月 10 日，荣获青岛市 2019-2020 年度优秀大数据产品奖；

2020 年 10 月 20 日，荣获中国招标投标网信用公示合作优秀会员单位；

2020 年 12 月，荣获山东省 2019-2020 年度优秀大数据产品奖；

格兰德在征信大数据领域的技术研发，及开拓创新精神，分别于 2016 年 12 月、2019 年 11 月两次通过高新技术企业申报，进入高新技术企业行列。目前，公司拥有的自主知识产权包含商标 17 个、专利 5 个（正在申请中）、原创著作权 1 个以及软件著作权 27 个。

（三）特种设备安全管理情况

格兰德从事企业征信行业，因为公司业务特殊性，没有特殊设备。公司对于安全方面的管理主要体现在信息安全管理方面。

信息安全管理一直以来都是我司经营中非常重视的，2014 年首次通过计算机安全等级二级资质审核后，我司在信息安全管理及风险防范上即建立起了全面的管理制度，之后每两年一次的测评结果也都符合要求，并于 2020 年 4 月进一步通过了信息安全等级保护三级资质审核。相关的管理制度包括《公司信息安全管理要求-范本》、《员工保密协议-范本》、《计算机使用规定》、《公司信息及计算机使用检查制度》、《业务层面信息安全的处理方法》等。相关的规定举例如下：公司的办公、个人电脑必须统一安装公司要求的杀毒软件；公司电脑不得安装规定范围外的软件；信用信息的使用均需在公司监控范围之内，任何个人不得将未经公司同意的信用信息下载、拷贝、传播、打印，不得向未经公司同意的任何个人、实体或机构，包括媒体陈述或披露任何信用信息；信用分析师需将完成的报告及时交与公司保存，不得私自保存，不得泄露在业务工作中获悉的信息等等。检查部门有权定期或不定期对公司电脑进行信息安全的检查，发现问题有权按照公司《格兰德公司日常管理制度》执行。

五、产品质量责任

（一）产品售后责任

为了保证提供信用信息产品的质量标准，我司按照报告异议处理办法，对客户有异议的产品进行处理：

任何客户或者是信息主体对于我司提供的信息存在异议及疑问的，客服及

运作人员必须对信息进行重新核实，并必须通过公司审核人员的再次审核。若是审核通过的信息，确认相关信息确有错误、遗漏的，须立即更正；若是经过核查仍不能确认的，那么对于客户的异议进行记载，同时在我们提供的信息中删除相关有异议的部分。

对于所有有异议的信息进行登记，并保留相关信息及相关的申诉的理由一年，一年内若是仍无法确认的，该信息将删除处理。

任何客户或者是信息主体有权对我司提供的服务进行投诉，同时我司应当及时的对当事人投诉的相关信息核实及处理，并积极配合管理部门进行相关问题的处理。

我司定期组织相关部门人员对相关文件进行认真学习，截止目前，我司未收到任何针对公司提供的报告或相关信息的异议或申诉，今后我司仍会在遵守《征信业管理条例》的基础上，在信息获取及报告制作等方面严格要求。

（二）质量奖励

格兰德公司从业多年，受到行业同仁的普遍认可，品牌知名度高，是人力资源诚信管理 AAA 单位，并曾获市南区高端中介暨产业合作联盟授予的 2015 年度金牌服务商、青岛市大数据发展促进会 2018、2019、2020 年连续三年年度优秀会员、市南区服务经济发展引领奖、创新发展引领奖等。

2019 年 1 月，荣获青岛市信用应用实践十佳创新成果奖；

2020 年 9 月，荣获 2020 年度山东省二星数字经济试点平台；

2020 年 10 月，荣获青岛市 2019-2020 年度优秀大数据产品奖；

2020 年 12 月，荣获山东省 2019-2020 年度优秀大数据产品奖；



部分客户评价如下：

1、山东省某国际贸易有限公司，客户风险控制负责人刘先生反馈：在合作之初，借助信用报告全面了解海外客户，能指导我们从售前、售中、售后规避交易风险。我们的客户广泛分散于欧美国家，很难通过客户管理来把握风险，信用视界帮我们解决了这个问题。

2、江苏某国外独资液压技术有限公司，财务负责人陈小姐反馈：多年来，我们已形成先查询再交易的习惯。信用报告的价值，是在合作之前深入了解客户的付款能力，多次帮助我们规避了拖欠款风险。跟信用视界的合作，给公司的资金流转提供了保障。

3、北京某医药科技咨询有限公司，客户数据分析明小姐反馈：作为医药行业风险控制领导的服务提供商，我们需要为客户提供审计和信息调查服务，这方面的工作很繁琐。信用报告能提供我们需要的企业信息，数据获取轻松，数据分析工作大大简化。

4、广东某电子元器件有限公司，采购部负责人童先生反馈：我们有 200 多家供应商，分布于中国和欧美国家。信用报告能帮助获取供应商分布及实际经营状况的信息，解决了实地调研和考察的困难，为我们筛选稳定的供应商提供决策依据。

5、青岛某律师事务所王律师反馈：涉及企业性质的当事人案件时，我们会在面谈前用信用报告获取企业的关联信息，并在当事人叙述后，针对相关信息进行线索追踪和比对，信用视界帮助我们大大提高了这方面的效率。

（三）企业社会责任

格兰德始终以助力中国企业信用风险管理为己任，2014 年以来举办多起公开课，服务社会与企业。包括海尔集团、华仁药业、中化等在内的多家知名企业都参加了我司举办的公开课及相关论坛。同时，2014 年 6 月份、2019 年 8 月、2020 年 11 月等，我司多次响应人民银行青岛中心支行关于社会信用体系专题宣传活动的号召，走进青岛大学等高校举办“信用记录关爱日”讲座，向大学生普及信用知识，并发出倡议“珍爱信用记录，享受幸福人生”。

近年来，格兰德也积极参与到与政府部门共同推进全社会信用建设的事业中，充分发挥第三方征信机构的作用，加快信用建设。曾参与建设上海张江社会诚信体系；依托强大的研发实力和数据收集处理能力，以及信用视界从业人员多年信用管理服务经验，信用视界平台也积极参与国家发改委发起的行业信用体系共建工作，发挥专业化信用服务机构在信用建设和监管中的积极作用，已与多地政府达成信用体系共建的共识，曾先后接待杭州市政协、发改委，开封市政协发改委、广西南宁市发改委等多地领导考察，并与淮安、宿迁等多地管理协会建立战略合作关系，为社会信用体系建设出一份力。



助力人民银行走进青岛大学普及
企业征信的发展及实际应用



助力人民银行推广社会信用体系
举办信用关爱日系列活动



杭州市发改委等政府领导莅临
信用视界参观指导



开封市发改委等政府领导莅临
信用视界参观指导



青岛发改委组织重点企业座谈会



杭州市工商联银企对接暨签约发
布会



与淮安、宿迁信用管理协会签署
战略合作协议，扶持首重企业



互联网时代产业经济合作与发展论坛暨
首届（中韩）国际知名企业CEO见面会



杭州市信用杭州促进会



中国国际贸易促进委员会
济南市分会信用管理培训

政府协会活动展示



新闻媒体评价展示

第三部分 报告结语

格兰德成立于 2006 年，15 年来专注于信用管理行业，心无旁骛，行业低潮没有放弃，行业风口没有飘忽，因为我们坚持我们的使命---助力中国形成“信用就是资本，信用面前人人平等”的商业生态文明。

我们的定位是成为综合信用管理服务机构，为企业提供全面信用管理服务。公司业务包括企业征信大数据、全球企业信用报告、全球商账追收、融资撮合、信用管理咨询及培训、信用管理系统、诚信体系建设等几大模块，作为国内最早倡导全面信用风险管理体系的服务商之一，经过多年经验积累，逐渐形成了面向传统金融机构、互联网金融、政府诚信体系、制造及贸易领域的大数据信用管理解决方案。

我们的愿景是成为国内最大的跨境头部征信企业。我们的 5 年目标是 100 亿次信用风险决策提供支持，提供 3 次重大创新，促进行业模式变革，成为社会信用体系中拥有广泛影响力的成员。

格兰德将继续运用自己的优势，在征信领域不断创新不断前行，帮助各类企业解决信息不对称的发展难题，帮助企业控制交易中潜在的信用风险，帮助企业保障现金流安全，引导更多优质企业进行合作，汰劣留良，逐步形成良好的信用交易环境，助力形成“信用就是资本，信用面前人人平等”的商业生态文明。