

# Research of Building Evaluation System on Regional Credit System Maturity

Ying Zhu, Yang Liu, Jianjun Zhu

Institute of Economics and Management, Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, Nanjing  
Email: [391570928@qq.com](mailto:391570928@qq.com)

Received: Mar. 28<sup>th</sup>, 2014; revised: Apr. 29<sup>th</sup>, 2014; accepted: May 8<sup>th</sup>, 2014

Copyright © 2014 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

---

## Abstract

This paper studies the problem of establishing evaluation system on regional credit system maturity. It analyzes the basic characteristics of credit system and establishes the principle of regional credit system maturity assessment according to the differences among the nature of the agency, then establishes evaluation system of regional credit system maturity by analyzing the composition of credit and reporting industry framework and operation process, which provides the indicators to explore the regional credit system development problems.

## Keywords

Credit System, Regional, Maturity, Evaluation Index System

---

# 区域征信体系成熟度评价指标体系构建研究

朱颖, 刘洋, 朱建军

南京航空航天大学经济与管理学院, 南京  
Email: [391570928@qq.com](mailto:391570928@qq.com)

收稿日期: 2014年3月28日; 修回日期: 2014年4月29日; 录用日期: 2014年5月8日

---

## 摘要

研究了以区域为特征的征信体系成熟度评估指标体系设立问题。分析我国征信体系基本特征, 根据征信

机构的性质差异，建立了区域征信体系成熟度评价原则；通过分析征信业的组成框架以及运行流程，构建了区域征信体系成熟度评价体系，为发掘区域征信体系发展问题提供指标依据。

## 关键词

征信体系，区域，成熟度，评价指标体系

## 1. 引言

征信是专业化的、独立的第三方机构为个人或企业建立信用档案，依法采集、客观记录其信用信息，并依法对外提供信用信息服务的一种活动。征信体系是由与征信活动相关的法律法规、机构组织、市场运作、文化宣传等共同组成的一个系统整体。作为社会信用体系建设的重要部分，征信体系建设直接影响社会信用体系的发展。相较于美国日本等国外地区，中国征信业起步晚，发展相对落后。目前，对征信体系的研究主要借鉴国际经验结合本国国情做理论性的分析，郑良芳[1]对比国外两大征信模式对中国征信体系的建设提出了经验性的建议，石晓军[2]引用金融体系的“功能-结构”思想将征信体系划分为四种功能模式并提出相应的功能性评价指标，邱峰艳[3]分析我国征信体系建设的基本框架和运行机制等问题，并对如何进一步完善我国征信体系建设提出建议，田志红[4]结合当前的国内外征信水平及国际环境，说明了我国建立一个标准化信用征信体系的重要性，徐淑芳[5]借鉴国外发达国家与发展中国家发展征信业的经验，针对中国的实际情况，为我国建立征信体系的法律和监管框架提出几点启示，林钧跃，方向军[6]依据社会信用体系理论和企业信用管理理论，提出城市商业信用环境指数，测度一个城市的市场信用交易环境优劣，反映一个城市的信用体系完善程度和运行效果，孙亚，唐友伟[7]对当前建设个人和企业征信体系所面临的问题作了初步探讨，并对建立健全征信体系提出若干对策及建议。从现有研究来看，成果集中在征信体系的模式、框架、体系和国内外的对比分析方面，较少涉及征信体系建设的成熟度评价，定量比较分析尚不多见，没有从区域的视角进行分析和评价。由于面对不同的背景和基础，我国各地区征信业的发展存在较大差异，征信体系建设成熟度参差不齐，通过对区域征信体系的对比研究，可以发现征信体系在不同环境下的发展规律，从而为制定适宜我国国情的征信体系的发展路线提供依据。同时，由于地域间的较大差异性，研究过程中排除区域间的相同影响因素而着重于研究地域间的不同成分。本文基于对征信体系的已有理论研究，建立评价征信体系成熟度的指标体系，以通过该体系对国内不同地区征信体系的发展做出更加全面科学的评价，发现地区征信体系发展中存在的问题。

## 2. 区域征信成熟度评估指标体系构建的原则

成熟度的概念最先由软件系统测评提出，是一种用于评价软件承包能力并帮助其改善软件质量的方法，侧重于软件开发过程的管理及工程能力的提高与评估，本文的区域征信体系建设成熟度，是指国内各地区征信体系建设的完善程度，着重于对征信体系的建设过程的评估。在测评方法方面，本文对征信体系成熟度的评价，先通过对征信体系的组成框架的研究确认评价指标体系的一级指标，再由此细分二级三级指标及其测定标准。区域征信成熟度评估指标体系的构建，需要综合考虑了以下指标体系构建原则：

(1) 系统性原则。将区域征信体系作为一个在区域政治经济市场环境中生产征信产品并提供征信服务的系统，以参与其中的每个角色为子系统，同时综合子系统所处的市场环境对征信体系进行评价，每一个子系统由一组指标构成，各指标之间相互独立，又彼此联系，共同构成一个有机统一体。

(2) 典型性原则。评价指标具有一定的典型代表性，尽可能准确反映出各子系统的特征，从而为整体

征信体系的评价提供可靠依据。例如在征信机构评估模块,从征信机构构成的典型特征来构建评价指标,如征信机构的规模、硬实力与软实力等方面。

(3) 简明科学性原则。各指标体系的设计及评价指标的选择以科学性为原则,能客观真实地反映征信体系发展状况。各评价指标不过多过细,避免相互重叠,且不能过少过简,避免指标信息遗漏。例如在法律法规评价模块,仅从数量和覆盖范围两个方面包含了该模块主要特征。

(4) 可操作原则。在指标选择上,应注意考虑该评价体系的重在比较各区域的征信体系的发展状况,避开区间共同的不可比因素,例如在征信机构的评价中,排除了各地域所共有的中国人民银行分行的影响,从而筛选出能突出区间对比的指标。

(5) 综合性原则。以征信机构-征信产品-征信客户为逻辑链将指标联系在一起,同时综合考虑该逻辑链所处的市场环境,从各方面综合评价区域征信体系。并且在逻辑链的每一环节进一步综合考量该环节所涉及地影响因素以全面科学地构建出评价体系。

### 3. 区域征信体系建设成熟度评价指标体系构建

征信是征信机构通过收集整理个人、企业以及政府各方的信用信息,并进行评级归纳形成征信产品,在合法合理的范围内为所需要的人提供征信服务。征信体系的运行与一般产业的市场体系有诸多相似之处,若以征信产品为中心,可将整个征信体系划分为三大模块,一是提供征信产品的征信机构,二是接受征信服务的顾客,三是容纳征信产品流通的征信市场环境。构建区域征信体系的评价体系需先从整体的角度出发,以涵盖征信体系所有内容的三大模块着手建立评价体系的一级指标(图 1)。

评价体系的一级指标分别为征信机构成熟度、征信市场完善度以及征信顾客满意度。其中,征信机构成熟度考察区域征信机构是否具备提供良好征信产品的条件,征信市场完善度考察区域是否具备供征信业发展的良好环境,而征信顾客满意度则是从顾客的视角考察征信产品质量以及征信的人文环境质量。

#### (1) 征信机构模块的评估指标

国际征信体系主要分为两大类,一类是以欧洲国家为主的公共征信模式,主要由国家主导,一类是以美国、日本为代表的私营征信模式,主要是以私营征信企业为主导。我国的征信模式是以公共征信为主,由中国人民银行征信中心承担主要作用,但伴随着市场经济的发展,区域征信机构也日益占据一定的地位,尤其在经济相对发达地区。而征信机构的性质的不同决定其对应的征信市场发展机制存在较大差异,不可以笼统地归并在一起评价。因此,征信机构成熟度是指除了央行系统之外的区域征信机构的成熟度。

私营征信机构性质与普通企业性质一致,对企业最直观的评价即对其盈利性的评价,但由于我国各

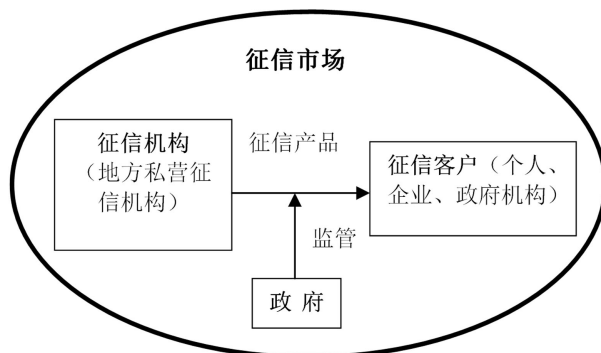


Figure 1. Frame of credit system

图 1. 征信体系框架

地市场化的征信机构正处于起步阶段，国内大型征信机构屈指可数，若从利润角度评价，一方面数据难以获取，另一方面数据难以统一整合。因此，对征信机构的评价主要以机构是否具备生成质量优良的征信产品为准。评价征信机构，一般可以从征信机构规模、人力资源质量、信用数据库规模、征信产品使用量等方面开展。

**征信机构规模：**征信机构规模可由区域内征信机构的数量和可提供的征信产品和服务范围测度，征信机构达到一定规模，征信体系内征信活动才有一定的活跃度。

**人力资源质量：**人是行业发展的主力，征信机构人力资源的质量越好，区域征信业发展实力越强。人力资源质量可由征信行业从业人员数量和其中受专业培训人次测度。

**信用数据库规模：**信用数据库是征信体系中的一个重要组成部分，主要由个人信用信息数据库和企业信用信息数据库组成，是反映征信质量的硬件指标。信用数据库的规模越大，表明相关地区征信业发展越好。信用数据库规模可通过数据库档案数量、数据库涉及领域数量和数据库包含项目数量测度，这三个指标分别从数量总量、覆盖范围、以及信息完备程度三个维度测评数据库建设状况。

## (2) 征信环境模块指标

征信环境指征信机构与信用信息使用者发生共处且发生相互联系的行业环境，良好的征信环境能使征信活动有序且高效地进行。与其他行业体系不同，征信体系活动的主体是信用信息，若区域内没有完善的监管体系，信息的不公平交易会造成行业内秩序混乱而影响区域征信体系的发展。因此，对于征信环境的评价重点在于对区域征信监管体系的评价。此外，区域公民是否具有好的征信意识也是影响征信环境的重要因素之一，若公民的征信意识强，则能打开征信产品的市场，并使征信体系的发展有群众基础。

在对征信体系的监管方面，首先需要法律法规的约束规范，其次是相关监管者的监管力度，一方面主要是政府发挥作用，另一方面是行业的自律，主要依靠区域性征信组织如征信协会等。在法律法规上，我国于2009年10月13日全文公布《征信业管理条例》，并一直在不断完善，条例于2012年12月26日国务院第228次常务会议通过，自2013年3月15日起施。区域政府也依据当地情况颁布实施不同的管理条例，比如，2007年11月1日，《江苏省个人信用征信管理暂行办法》和《江苏省企业信用征信管理暂行办法》开始实施，2012年9月7日起，湖南省长沙市实行《长沙市信用征信管理办法》等。由于区域征信体系的发展环境主要在区域政府的监管下，因而评价是只考虑区域政府制定的法律法规。评价征信环境，一般可以从法律法规完善度、行业标准化程度、政府监管力度、区域行业自律性、公民征信意识等方面开展。

**法律法规完善度：**整个征信行业依靠相关的法律和规章制度发展运行。健康完善的法律法规体系规范了征信市场，为征信服务的开展提供良好环境。法律法规完善度从法律法规数量及涉及的领域数量测度。

**行业标准化程度：**征信行业的征信技术和信用服务的标准应一致化，行业标准一致化可以减少征信产品信息及其格式等的差异，方便于在区域间交流。因此行业标准化程度是评价征信体系的一个重要因素，标准化是征信产品走向更大市场的重要前提。

**政府监管力度：**我国征信体系的正常运行由统一规范的征信监管体系保证。政府对征信机构及环境的监管力度越强，社会中的征信行为越规范，有助于整个征信体系向成熟发展。

**区域行业自律性：**征信行业的发展除了需要完善的监管体系，征信行业的自律性也是决定其健康发展的重要因素，区域行业自律性越高，征信机构的公信力越强。区域行业的自律行为主要由行业协会完成。区域行业的自律性可以通过协会及其他行业内征信组织的数量以及举办活动(例如协会交流会议等)的数量来评价。

公民征信意识：公民作为整个征信体系中的一部分，其征信意识也影响征信环境的构建程度。良好自觉的公民征信意识有助于创建公正健康的征信环境。公民征信意识不便直接测度，可以通过征信知识宣传活动数量和征信网站建设质量两个方面从侧面反映。

### (3) 征信顾客模块二级指标

该模块与征信机构模块所评价的标准核心是一致的，即为征信产品的质量。征信机构模块是从征信产品的制造者的角度评价，而征信顾客模块则是从征信产品的使用者的角度评价，即顾客满意度。顾客满意度主要可以通过顾客的反馈情况体现，“投诉”的总数越多则说明产品质量越差。评价征信顾客，一般可以从征信产品使用量、顾客反馈情况等方面开展。

征信产品使用量：评价一个产品质量的好坏，可以通过产品的使用量来判断，征信产品的使用量越多，顾客对征信产品的满意度越高，整个征信行业发展的越成熟。征信产品使用量由信息日查询次数和查询系统用户数量组成。

顾客反馈情况：顾客反馈情况主要由顾客投诉人次数测度。通过解决公众提出的相关反馈内容可以减少投诉人次比，进一步提高公众满意度，征信业的发展也更加成熟。

由以上分析，可得出区域征信体系成熟度评价指标体系如下表 1。

Table 1. Evaluation system of regional credit system maturity

表 1. 区域征信体系成熟度评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	测评要点
征信机构成熟度	征信机构规模	征信机构数量	统计国内区域平均机构数并以此为标准，各区域按与其差额大小分数量等级
		征信服务种类数量	征信服务包括信用评级、报告查询等，种类数量即涉及业务范围
		征信从业人员数量	以征信机构中负责与征信业务相关的工作人员数量为准
	人力资源质量	征信人员培训次数	以征信机构或者区域组织协会举办的培训活动为准
		数据库档案数量	档案包含个人与企业类，以总户数为准
		数据库涉及领域数量	数据库档案涉及金融业、农业、工业企业及个人，领域覆盖数从该角度划定
征信环境完善度	信用数据库规模	数据库包含项目数量	以数据库存储的用户信用信息中包含的信息种类数为准
		法律法规完善度	法律法规数量 管理条例涉及领域数量
	行业标准化程度	征信技术标准一致性	以信用报告中信用信息来源的规范一致性为准，例如信用评级标准等
		信用服务标准一致性	以信用报告的形式规范及包含内容的一致性为准
	政府监管力度	政府处理违规案件效率	以政府受理征信违规案例的记录为依据
		政府市场考察活动数量	以报道年鉴中涉及政府监察活动为依据
征信顾客满意度	区域行业自律性	区域行业协会组织数量	以各区域行业自发组织并有组织规范的组织为准
		区域行业协会组织活动数量	以行业协会组织的有半数以上会员参与的活动为准
	公民征信意识	征信知识宣传活动数量	以政府、征信机构举办的各类宣传活动为准
		征信网站建设质量	从征信网站的访问流量为依据
征信顾客满意度	征信产品使用量	信息日查询人次	以各区域内征信信息系统查询流量为准
		查询系统用户数量	以各征信信息系统注册并有使用记录的用户数为准
	顾客反馈情况	顾客投诉人次比	以各机构记录的投诉案例处理数量为依据
		征信系统出错率	以各机构记录的系统出错及维护次数为依据

本文建立以区域视角的征信体系建设成熟度评估模型，与现有文献的差异主要体现在以下三个方面：

(1) 以征信产品为中心分解征信体系框架建立评价模块。本文以征信产品的生产、流通、反馈这一流程为核心，分析整个征信体系的运作，从而将区域征信体系分为征信机构、征信顾客、征信环境三大模块分别评估，避免指标间的交叉重合。

(2) 排除区域间相同因素的影响突显区域间差异。本文在指标构建过程中将区域间共有的影响因素例如中国人民银行在各地分行的作用、《征信业管理条例》对全国范围征信业的管制等排除，减少评估中共同因素对最终研究目的的影响。

(3) 定性与定量指标相结合。征信行业在我国发展较晚，各方面数据完善程度不一致，针对不同的评价模块，以定量指标为主，辅以定性指标，更全面包含必需评价内容，避免指标遗漏而造成评价结果缺乏可信度。

#### 4. 结束语

我国征信体系的发展开始步入正轨，虽然地区间存在明显差异，但可以在央行主导私营共存的情况下，以国家背景为基础，建设中国特色的征信体系并逐步成熟发展。本文以征信体系运作框架为基准分解征信体系，并逐层构建出征信体系成熟度评价指标体系，该指标体系为评价区域征信体系的建设状况提供依据，根据指标体系可多维度综合测评区域征信体系并且可以通过区域间评价结果的对比发现区域征信体系建设存在的差异，在区域征信体系的对比上还可以展开进一步的研究。下一步的研究是基于广泛的社会调研，提出成熟度的标准并基于特定区域的现状，研究改进方案和策略。

#### 项目基金

本文受南京航空航天大学大学生创新训练计划重点项目(201310287278)的资助，江苏省高校哲学社科重点项目(2012ZDIXM007)，广义虚拟经济研究专项 (GX2013-1017 (M))。

#### 参考文献 (References)

- [1] 郑良芳 (2010) 我国征信体系建设问题研究. *征信*, 1, 39-42.
- [2] 石晓军 (2008) 以功能为主线的征信体系模式及其制度配置——理论与实证. *财经研究*, 11, 4-17.
- [3] 邱峰艳 (2013) 中国征信体系建设的基本框架和运行机制研究. *中国管理信息化*, 15, 35-36.
- [4] 田志红 (2013) 我国信用征信体系建设中信用信息标准问题研究. *商情*, 17, 14-14.
- [5] 徐淑芳 (2009) 征信体系的法律和监管框架: 欧美的经验及其借鉴. *上海金融*, 3, 68-72.
- [6] 林钧跃, 方向军 (2013) 城市信用体系完善程度和运行效果的指数评测方法——中国城市商业信用环境指数 (CEI) 及其应用. *征信*, 4, 5-12.
- [7] 孙亚, 唐友伟 (2008) 当前我国征信体系建设中存在的问题及政策建议. *海南金融*, 11, 85-88.