

杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2016〕117号

杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市 社会信用体系建设“十三五”规划的通知

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

《杭州市社会信用体系建设“十三五”规划》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照实施。

杭州市人民政府办公厅

2016年10月21日

（此件可公开发布）

杭州市社会信用体系建设“十三五”规划

目 录

一、立足现实基础，奋发争前列.....	4
（一）现实基础.....	4
（二）发展背景.....	8
（三）指导思想.....	9
（四）基本原则.....	10
（五）建设目标.....	11
二、聚焦重点领域，统筹抓落实.....	11
（一）政务诚信体系建设.....	11
（二）商务诚信体系建设.....	133
（三）社会诚信体系建设.....	166
（四）司法公信体系建设.....	19
三、着力关键环节，协同创特色.....	20
（一）深化信用信息平台.....	20
（二）提升信用治理效能.....	22
（三）发展信用服务产业.....	25
（四）构建信用双创生态.....	266
（五）建立信用惠民体系.....	277
（六）推进区域信用合作.....	28
四、强化保障措施，聚力谋新篇.....	30
（一）强化工作机制.....	30
（二）加强资金保障.....	300

(三) 健全法规标准.....	30
(四) 培养人才队伍.....	31
(五) 加强信息安全.....	31
(六) 深化诚信宣传.....	322

为加快贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，全面推进“信用杭州”建设，根据《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《浙江省社会信用体系建设“十三五”规划》和《杭州市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》，编制本规划。本规划是“十三五”时期我市社会信用体系建设的政策性、指导性文件。

一、立足现实基础，奋发争前列

（一）现实基础。

“十二五”期间，我市社会信用体系建设工作取得显著成效，走出了一条具有杭州特色的社会信用体系建设之路，获得了国家发改委高度肯定和赞扬，认为杭州“为全国创造了可复制、可推广的经验”。杭州还是首批创建全国社会信用体系建设示范城市，获得“‘十二五’商业信用环境优秀城市”称号。

1. 公共信用信息服务平台基本完善，服务功能明显增强。通过五期建设，截至2015年年底，我市公共信用信息服务平台归集范围拓展到49家政府部门及公用事业单位，入库信息涵盖1000余万自然人和60余万法人，信用信息采集量高居全省首位。平台建成“一网两库三系统”，实现信用发布、信用查询、信用分析、信用核查、反馈处置和数据监控六大功能，并在全国率先全面实行公共信用信息分类管理（社会公开A类、授权查询B类、部门

共享 C 类)。信用记录在现场查询窗口增加至 14 个,信用报告累计查询量达 380 余万次。在“信用杭州”网上开设了行政许可和行政处罚的“七天双公示”专栏,公示了近 40 个市直部门和 13 个区、县(市)的行政许可和处罚结果信息,并实现每天更新。平台还实现了与“浙江省公共信用信息平台”、区(县、市)信用平台、金融机构以及第三方信用机构的信息互通。

表 1 “十二五”期间杭州市公共信用信息平台发展情况表

主要指标	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	5 年增量值
公共信用信息的归集范围(家)	10	17	25	37	49	39
自然人和法人信用数据来源指标项(类、项)	8, 124	63, 608	72, 615	83, 625	198, 1271	190, 1147
自然人和法人信用记录量(亿条)	0.12	1.2	5.2	15	18	17.88
社会公开 A 类(项)	--	--	--	400	797	397
授权查询 B 类(项)	--	--	--	138	339	201
部门共享 C 类(项)	--	--	--	88	135	47

2. 信用信息广泛应用,信用服务业有所发展。出台《在行政管理中使用信用记录和信用报告的事项清单》,积极拓宽信用信息在行政管理中的使用范围。市发改委率先在财政扶持资金安排事项中实现了 100%查询信用记录的工作要求,对存在欠税 10 万以上、法院老赖等 5 种失信行为的企业采取“一票否决”;各部门在行政审批、执法领域积极引入信用记录查询和黑名单制度。支持第三方服务机构按照市场化的运作模式推进公共信用市场应用,为信用主体提供多元化的信用评级和信用增值服务。在杭各类信

用服务、大数据征信等新兴信用服务业态蓬勃发展，通过与阿里巴巴芝麻信用管理公司合作，利用大数据、云计算已实现可在部分杭州市民手机终端上查询个人信用记录。

3. 行业信用体系建设稳步推进，失信联合惩戒初见成效。截至 2015 年年底，全市有 11 个市直部门建有行业管理的信用平台；税务、安全监管、人力社保、公安、民政、旅游、建委、交通运输、文广新闻出版等 27 个部门在行政管理领域采用了信用分类监管手段。在金融领域的评级放贷工作中，实行对信用不良企业进行限制、对优良企业开通绿色通道的措施；建立了建设行业企业诚信综合评价体系；深化了产品质量监管和信用管理；开展了诚信纳税分类管理活动；开展了社会组织等级评估和信用分类管理。在建筑企业管理、旅游行业整治、农产品质量安全等十几个领域分别形成了多部门联动的联合监管格局，建立了联动奖惩信用监管体系。全市 19 个部门建立了相关行政管理领域的信用“红黑名单”或信用等级的认定和发布机制。

4. 县级信用体系建设全面覆盖，特色化探索成效显著。全市各区、县（市）均已设立了信用建设领导小组及办公室，并结合自身特点探索推进县级社会信用体系建设。10 个区、县（市）构建了联合奖惩机制，8 个区、县（市）设立了统一的失信黑名单发布专栏。桐庐县被列为我市信用杭州建设试点县，建成了公共信用信息平台和“信用桐庐”网站，制定了公共信用负面清单；上城区以创建“信用社区”为抓手，重点推广“时间银行，信用

养老”的激励互助模式；建德市开展了“3310工程”，深入推进十大重点领域信用建设；拱墅区立足互联网金融信用体系建设，实现了“前端化把控、系统化监管、跟踪式服务”的信用管理模式。

5. 组织保障全面增强，制度建设不断深化。“十二五”期间，“信用杭州”建设工作领导小组成员单位增至49个，“杭州市信用中心”正式挂牌成立，形成由领导小组挂帅、信用办牵头协调、市直部门积极配合、各区（县、市）分头实施的“四位一体”的组织架构。信用工作纳入全市市直机关绩效考核目标和全市法制工作对区、县（市）考核项目；年度业务培训持续开展，信用工作情况月报等工作机制基本形成。以《杭州市公共信用信息归集和使用管理暂行办法》为基础，相继制定《杭州市公共信用信息分类等级管理目录》和《杭州市法人失信惩戒和守信激励管理办法》等20余项信用管理制度，各成员单位、区（县、市）依据各自的职能制定实施细则，构建了市、区（县、市）两级制度体系，基本实现对信用信息归集、处理、使用、管理等全过程的规范管理。

虽然我市社会信用体系建设取得了显著成绩，但也存在一些亟待解决的问题。一是信用应用范围较为局限，应用领域和环节还需深化拓展；二是守信激励失信惩戒仅有指导性制度，可操作有待加强，具体措施有待加快落地；三是信用服务市场发育不足，信用服务机构发展缓慢，信用产品的需求和供给还需有效激发。

（二）发展背景。

1. 国家进一步重视社会信用体系建设。党的十八大首次将“诚信”纳入社会主义核心价值观体系，强调要加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设。党的十八届三中全会提出，建立健全社会征信体系，褒扬诚信，惩戒失信。国务院相继出台了《征信业管理条例》《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》等一系列制度文件。国家发展改革委、人民银行会同税务总局、工商总局、证监会、最高人民法院、安监总局，先后与40多个部门联合签署了针对重大税收违法案件当事人、失信企业、违法失信上市公司、失信被执行人、安全生产领域严重失信生产经营单位的联合惩戒合作备忘录。

2. 我省社会信用体系建设进入了全面推进的新阶段。“十二五”期间，我省大力推进“信用浙江”建设，领导小组成员单位增至38家，全省42个省级部门、11个设区市均建立了信用建设的组织领导机制。先后出台了《浙江省企业信用联合奖惩实施办法（试行）》《浙江省失信黑名单制度建设工作方案》等一系列制度性文件。10个行业领域的失信“黑名单”信息在“信用浙江”网上公示。基本建成了“五位一体”的公共信用信息服务平台，全面融入浙江政务服务网，并与国家统一的信用信息共享交换平台、“信用中国”网实现对接。省平台工作日日均查询量达8万次，累计查询量突破8000万次。全省信用服务业营业收入超过47.2

亿元，各类信用服务机构超过 500 家，从业人员超过 5 万人，大数据征信等新兴信用服务业态蓬勃发展。杭州、温州、义乌、台州相继成为全国创建社会信用体系建设示范城市，社会信用体系建设走在全国前列。新形势下，我省社会信用体系建设进入了全面推进社会治理创新、构建“平安浙江”和高水平全面建成小康社会的新阶段。

3. 我市经济社会发展对社会信用体系建设提出了迫切要求。我市正处于全面建成小康社会、经济社会发展转型升级和推进城市现代化国际化的关键期，迈入了“万亿 GDP”城市行列，面临着严峻的经济社会形势。推进社会信用体系建设，有利于建立可有效调动社会资源和规范交易行为的社会机制和管理制度，以及以信用为核心的新型市场监管机制，从而更好地发挥政府引导和市场调节作用，促进简政放权、放管结合，加快经济结构调整和发展方式转变；有利于预防和化解社会矛盾，改进城市治理方式，增强社会发展活力，是形成以创新为支撑的经济发展方式、建成人才强市和创新型城市的重要举措；有利于弘扬社会公平正义，努力提高全社会诚信意识，促进人际关系融洽和利益关系协调，是建设高水平小康社会、“世界名城”、“一基地四中心”、杭州都市经济圈和“美丽杭州”的必然要求。

（三）指导思想。

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，坚持“四个全面”战

略布局，持续深化“八八战略”实践，以创建全国社会信用体系建设示范城市为契机，紧紧抓住“跨境电子商务综合试验区、国家自主创新示范区”的战略机遇，围绕“城市国际化”首位战略要求，加快完善信用制度和标准体系，统筹推进四大重点领域信用建设，深化夯实公共信用信息平台，深入构建守信联合激励和失信联合惩戒联动机制，广泛推进信用应用，加强培育信用服务市场，全面推进我市社会信用体系建设，努力建成社会信用体系的杭州样本，为我市高水平全面建成小康社会提供坚实保障。

（四）基本原则。

政府推动，社会参与。充分发挥政府的组织、引导、推动和示范作用，着力完善社会信用体系的基本框架。加快建立健全信用法规和标准体系。注重发挥市场机制作用，协调并优化资源配置，鼓励和调动社会力量广泛参与，形成社会信用体系建设合力。

统筹规划，有序推进。针对社会信用体系建设的长期性、系统性和复杂性，坚持整体推进与重点突破相结合，强化顶层设计，统筹全局，有序推进我市社会信用体系建设。

注重实效，强化应用。选择与我市经济社会发展密切相关的重点领域和典型区县开展信用建设示范。促进信用信息互联互通、公示应用、奖惩联动，着重培育和发展信用服务市场，推广信用产品的社会化应用。

区域联动，开放合作。完善区域合作机制，拓展区域合作领域，在信用信息共享协同、守信联合激励和失信联合惩戒、信用

应用等方面不断加强区域合作，构建内外联动、合作共赢的区域合作体系。

（五）建设目标。

到 2020 年，建成与高水平全面小康社会相适应的社会信用体系，打造“城市+信用”新模式；社会信用法规和标准体系基本建立，覆盖全市的城市信用大数据平台基本建成，信用监管体制基本健全，信用服务市场发展壮大，信用产品广泛应用，守信激励和失信惩戒机制全面有效运行；政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设取得明显进展，市场和社会满意度大幅提高，信用环境明显改善，社会信用体系建设继续成为全国标杆引领。

表 2 社会信用“十三五”规划指标体系

序号	指标名称	2017 年	2020 年	指标属性
1	重点人群信用档案覆盖率	>80%	100%	约束性
2	与市级政府部门和区、县（市）实现互联互通	>80%	100%	约束性
3	行政管理事项中信用记录和信用报告的市级部门覆盖率	>80%	100%	约束性
4	市级部门应用信用信息实施联合奖惩的比率	>80%	95%	约束性
5	市级部门红黑名单公布比率	>70%	>90%	约束性
6	新增信用服务机构	>5 家	>10 家	指导性
7	公众对自身信用状况关注度	显著增长	大幅增长	指导性
8	公众对全市信用环境满意度	逐年提升	逐年提升	预期性

二、聚焦重点领域，统筹抓落实

（一）政务诚信体系建设。

1. 依法行政。将依法行政作为政府部门与公务员施政履职的根本准则，强化对行政决策的合法性、合规性和合理性审核。按照权力和责任清单制度的要求，切实做到依法履职、依法决策、

依法执行和依法监督。进一步优化行政流程，取消和调整行政审批事项。政府举债要依法依规，收支要强化预算约束。

2. 政府守信践诺机制。着力推动政府部门和公务员守信践诺，履职尽责。准确记录和客观评价政府部门与公务员对职权范围内的行政事项，以及行政服务质量、期限和保障等承诺兑现情况。规范招商引资行为，认真履行依法作出的政策承诺和签订的各类合同，把发展规划、城市规划、政府工作报告落实情况和为百姓办事践诺情况作为评价政府诚信水平的重要内容。建立健全政务和行政承诺考核制度。

3. 政务公开与监管。推进阳光行政，加快推进行政许可和行政处罚“双公示”制度，指导规范各部门登记、管理、共享双公示信息，实现信用信息在规定时限内在“信用杭州”网上公示，并及时将信息推送至“信用中国”网站。进一步推广重大决策事项公示和听证制度，加大非涉密部门预决算和财政拨款“三公”经费预决算公开力度。通过“信用杭州”网站、各部门门户网站及其他综合性政务门户网站，政务微博、微信等途径依法公开政务信息。加强政务活动审计监督和政府失信行为查处力度。发挥市人大、政协对政府守信践诺的监督作用，探索对政务活动的第三方信用评价和社会舆论监督。

4. 政府用信。各级政府带头使用信用信息和信用产品，在行政许可、政府采购、招标投标、劳动就业、社会保障等领域，使用信用记录和信用报告。探索构建政务失信管理机制，建立健全

政务失信记录，加大对政务失信行为的惩戒力度。

5. 公务员诚信管理与教育。建立公务员诚信档案，依法依规将公务员个人有关事项报告、廉政记录、年度考核结果、相关违法违纪违约行为等信用信息纳入档案，将公务员诚信记录作为干部考核、任用和奖惩的重要依据。加强公务员职业道德和诚信教育，编制公务员诚信手册，将信用建设纳入公务员培训和党政领导干部进修课程，加强公务员信用知识学习，建立一支守法诚信、高效廉洁的公务员队伍。

（二）商务诚信体系建设。

1. 生产领域。建立完善的生产安全不良信用记录制度和安全生产诚信“黑名单”制度，以矿山、危险化学品、特种设备生产、爆破、渔业等企业和单位为重点，健全安全生产准入和退出信用审核机制。以食品、药品、日用消费品、农产品和农业投入品为重点，加强各类生产经营主体生产和加工环节的信用管理，建立产品质量信用信息异地和部门共享制度。

2. 流通领域。推进批发零售、商贸物流、住宿餐饮及居民服务等行业建立完善信用记录和信用档案，逐步建立以商品条形码等标识为基础的商品流通追溯体系，推动零售商与供应商建立信用合作模式。加强对外贸易、对外援助、对外投资合作等领域的信用管理，将进出口企业信用状况与进出口管理措施结合起来，实行差别化通关政策。

3. 金融领域。完善金融信贷领域信用联动机制，推动完善银

行、证券、保险、外汇等金融部门信用信息建设，扩大金融领域信用记录覆盖面，推进金融领域信用信息互联互通。加大对金融欺诈、恶意逃废银行债务、骗保骗赔、非法集资等金融失信行为的惩戒力度。推动金融行业从业人员守信自律，建立金融行业从业人员信用档案。

4. 税务领域。完善税务信息管理系统，加强对纳税人的信用记录。进一步落实税收违法“黑名单”联合惩戒工作，建立跨部门信用信息共享机制，加强行政管理部门间信用信息合作与共享，发挥信用评价对纳税人的联合奖惩作用。

5. 价格领域。强化价格执法检查 and 市场监管，建立健全企业价格诚信数据库，完善价格失信“黑名单”管理制度。开展明码实价示范店（点）宣传活动，进一步完善评选机制，对先进典型进行广泛宣传，提高明码实价的示范效应。

6. 工程建设。完善工程建设市场信用管理信息系统，加强与公共信用信息系统的互联互通，深入开展建设工程领域信用信息和信用产品的应用。建立工程建设类企业质量信用档案和工程建设从业人员信用档案，建立企业和从业人员信用评价结果与市场准入、资质审批、执业资格注册、资质资格动态审查等审批审核事项的关联管理机制，探索建立企业和从业人员失信责任追溯制度。清理规范保证金，逐步采用信用承诺，降低企业成本、营造公平竞争环境。

7. 政府采购。建立全市统一的政府采购管理交易系统，实现

政府采购信用信息的共享。利用市场监管、税务、质监等部门的信用信息，将政府采购当事人和相关人员的信用信息纳入管理。

8. 招标投标。探索建立全市统一的招标投标服务平台，实现招标投标和合同履行等信用信息的互联互通、实时交换和整合共享。完善招标投标领域信息公开和共享及不良信用记录公示等信用管理制度。推进建立招投标企业红黑名单制度。鼓励市场主体运用公共信用信息和第三方信用评价结果。

9. 交通运输。建立完善交通运输领域的信用管理信息系统，建立健全交通运输市场主体信用档案，记录和整合交通运输、驾驶培训企业及相关从业人员信用信息，将各类交通运输违法行为列入失信记录，逐步建立交通运输管理机构与社会信用评价机构相结合，具有监督、申诉和复核机制的综合考核评价体系。

10. 电子商务。建立健全电子商务企业客户信用管理和交易信用评估制度。建立电子商务经营主体及相关从业人员信用档案，推行电子商务主体身份标识和信息公开披露制度、网店实名制度、网店产品质量认证制度，推广应用网站可信标识。规范电子商务企业信用信息记录、披露、采集、共享、利用和存储等行为。推动信用调查、信用评估、信用担保、信用保险、信用支付、商账管理等第三方信用服务和产品在电子商务中的推广应用。

11. 统计领域。建立完善统计信用体系，切实提升企事业单位的诚信统计水平。建立企业统计诚信评价制度，将统计失信企业名单及其违法违规信息纳入公共信用信息平台，将统计信用记录

与企业融资、政府扶持、工商注册登记等行政管理和行政服务直接挂钩。

12. 中介服务业。建立完善律师、公证仲裁、司法鉴定、会计、担保、职业介绍、咨询、交易、检验检测等类型中介服务机构及其从业人员的信用档案，对中介服务业实行信用分类管理。

13. 会展广告。建立会展、广告领域市场主体信用档案和违法违规单位信用信息披露制度，落实广告制作、传播环节各参与者信用责任，探索引入第三方信用评价机制，建立广告业信用分类监督管理制度。

（三）社会诚信体系建设。

1. 医药卫生和计划生育。以卫生计生执法监督领域信誉度管理为基础，推行“卫生监督量化分级”信用管理模式，建立健全卫生计生领域失信惩戒和守信激励联动机制。建立医疗机构及其从业人员的信用记录、信用评级标准，落实医疗机构不良执业行为记分管理制度，实施信用分类监管。建立药品研发、生产和流通零售企业信用档案，惩戒收受贿赂、过度诊疗等违法和失信行为。加强医疗卫生机构行业诚信作风建设，全面建立药品价格、医疗服务价格公示制度，开展诚信医院、诚信药店等创建活动。加强人口计生领域信用建设，完善公民计划生育情况信用记录。

2. 社会保障。在救灾、救助、养老、社会保险、慈善、彩票等方面建立社会信用制度。健全社会救助、保障性住房等民生政策实施中的申请、审核、退出等各环节的信用制度，构建居民家

庭经济状况核对信息系统，完善低收入家庭认定机制。建立健全社会保险信用管理制度，加强社会保险经办管理，规范参保缴费行为，建立完善医保定点医疗机构和医保医师信用管理制度。

3. 劳动用工。健全用人单位劳动保障信用评价制度，完善劳动用工备案、劳动用工违法行为等信用记录，逐步建立覆盖全市用人单位的劳动保障守法信用档案，建立完善劳动保障违法行为公示制度和黑名单制度。加强人力资源市场信用体系建设，规范职业中介行为，打击各种黑中介、黑用工等违法失信行为。

4. 教育科研。探索建立教育机构及其从业人员、教师、学生、科研机构、科技社团、科研人员的信用评价制度，将信用评价与考试招生、学籍管理、学历学位授予、科研项目立项、专业技术职务评聘、岗位聘用等挂钩，促进教育机构诚信办学、科研机构人员诚信科研，引导和规范学生诚信为学。

5. 文化市场。依托全国文化市场技术监管与服务平台，建立健全广播电视、新闻出版、网络文化、演出、娱乐、艺术品等领域的企业主体、从业人员以及文化产品等信用信息数据库。探索研究文化市场经营活动信用评价办法，运用文化市场主体信用等级评价制度，加强对文化市场主体的动态分类监管。

6. 体育事业。制定职业体育从业人员诚信从业准则，建立职业体育从业人员、职业体育俱乐部和中介企业信用等级的第三方评估制度，大力推广信用信息记录和信用评级在参加或举办职业体育赛事、职业体育准入、转会等方面的广泛运用。

7. 旅游行业。制定旅游业诚信服务准则，建立旅游业消费者意见反馈和投诉记录与公开制度，加强对旅游市场经营主体及其从业人员信用信息的记录和整合，加大旅游业诚信奖惩力度，建立旅行社、旅游景区、旅游购物店和宾馆饭店信用等级第三方评估制度。

8. 知识产权。开展知识产权服务机构信用建设，探索建立各类知识产权服务标准化体系和信用评价制度。将知识产权侵权行为信息纳入失信记录，强化对盗版侵权等知识产权侵权失信行为的联合惩戒，提升知识产权保护意识。

9. 环境保护和能源节约。建立企业环境行为信用评价制度，推进企业环境行为信用信息共享，定期发布评价结果，开展信用分类动态管理，根据企业的信用等级予以相应的鼓励、警示或惩戒。

10. 社会组织。建立社会组织登记管理信息系统，加强对社会组织信用信息记录、整合和应用。健全社会组织信息公开制度，把信用体系建设内容纳入各类社会组织章程。发挥行业协会在行业信用建设中的作用，加强会员诚信宣传教育和培训。

11. 互联网应用及服务。积极推进建立网络信用信息社会公共信用信息的交换共享机制，大力推动网络信用信息在社会各领域的推广应用。建立网络信用黑名单制度，将实施网络欺诈、造谣传谣、侵害他人合法权益等严重网络失信行为的企业、个人列入黑名单，对列入黑名单的失信行为主体采取必要的行业限制或

禁入等措施。

（四）司法公信体系建设。

1. 法院公信。健全行政执法和刑事司法衔接机制，规范案件移送标准和程序，切实防止有案不移、有案难移、以罚代刑。完善失信被执行人名单的纳入与报送制度，实现各级法院审判信息互联互通。推进强制执行案件信息公开，完善执行联动机制。发挥审判职能作用，鼓励诚信交易、倡导互信合作，制裁商业欺诈和恣意违约毁约等失信行为。

2. 检察公信。深化检务公开，创新检务公开的手段和途径，建立健全专项检查、同步监督、责任追究机制。完善行贿犯罪档案查询制度，建立健全行贿犯罪档案查询与应用的社会联动机制。严格执行《杭州市检察机关案件受理和移送管理工作办法》，进行科学管理、流程管理、监督管理，提高案件受理流转公信力。

3. 公共安全。全面推行“阳光执法”，不断拓宽警务公开范围。将公民交通安全违法、社会单位消防安全检查等公共安全违法行为情况纳入公共信用档案。加强火灾高危单位消防安全信用评估，强化社会主体安全责任。积极构建公共安全信用信息共享机制，增强企业和个人的防范能力。

4. 司法行政。建立各级公安、司法行政等工作人员信用档案，依法依规将徇私枉法以及不作为等不良记录纳入个人信用档案，并作为考核评价和奖惩的依据。建立司法从业人员诚信承诺制度，推进律师、公证员、基层法律服务工作者、法律援助人员、司法

鉴定人员等诚信规范执业。大力推进司法行政信息公开，进一步规范和创新信息管理和披露手段。严格实行行政执法人员持证上岗和资格管理制度，强化执法证件管理，明确行政执法人员行为规范，加强文明执法。

三、着力关键环节，协同创特色

（一）深化信用信息平台。

1. 强化信用信息归集共享。

（1）扩大信用信息归集范围。及时更新优化信用信息分类等级管理目录，以统一社会信用代码和公民身份证作为信用标识，依法及时、准确、规范、完整地记录和采集相关信息。利用大数据、云计算技术，实现各政府部门相对独立、分散的信用信息实时动态归集和高度整合。

（2）提高信用信息归集质量。按照信用信息记录、交换和共享的标准和规范，完善一数一源的管理模式，建立健全信用信息归集、处理、审核、报送、追溯、反馈等机制和信息更正、异议处理等质量保障制度。开发应用信用信息质量监控系统，进一步提高信用信息报送的完整性、规范性、准确性、时效性。

（3）建立信用信息分类开放。加大信用信息开放力度，继续做好信用信息分类等级管理，带动第三方信用服务机构开展信用数据的公益性、增值性开发。在现有互联网、政务网和现场窗口等查信渠道的基础上，开通微信公众号、手机 App 等应用，实现公众查信用信的移动化。

(4) 加强信用信息交换共享。逐步实现与国家、省、兄弟市信用平台的交换共享；探索与人民银行等国家垂直管理部门信用信息系统的信息交换与共享方式；探索建立跨区域公共信用信息交换与共享机制，扩大信用信息的来源和应用范围。

2. 构建城市信用大数据平台。

(1) 建立信用大数据支撑平台。按照信用数据共建共享的要求，构建“互联、决策、服务、开放、安全”的信用大数据支撑平台，实现信用数据的抽取、接入、管理、发布、监控、负载、统计等操作功能。建立灵活可自定义的大数据处理系统，实现对信用各类异构数据的提取、清洗、转换、比对、加载等处理功能，对信用大数据应用系统提供数据支撑。

(2) 建立信用大数据分析系统。为政府部门和相关单位提供实时、专业、精准的多种组合信用数据分析服务，加强信用大数据的汇聚整合和关联分析，建立区域信用评估模型，加强对城市和行业信用状况的监测、预警，提升信用体系的决策支撑和风险防范作用，实现事前决策支持，事中监管服务，事后对政府决策效果进行评估和反馈。实时掌握信用数据变化情况，辅助政府行政决策。

(3) 建立信用大数据应用系统。增强信用大数据平台社会服务和互动能力，推动全民体验、全民遵守、全民监督的城市信用应用创新。建设信用大数据搜索引擎、信用地图、“嵌入式”云推送等大数据应用，实现实时动态监控信用数据状况，为企业和公

众提供最新信用数据情报。运用大数据技术进行部门业务关联分析，向部门推送个性化信用数据，并嵌入行政管理和公共服务的各领域、各环节，作为必要条件或重要参考，为部门实施事中事后信用监管提供便捷通道。

3. 推进区县信用平台建设。

统筹建设萧山、余杭、富阳、桐庐、淳安、建德、临安等7个区、县（市）公共信用信息平台，按照统一数据库、统一公示发布规则、统一目录和标准体系的要求，实现对市、县两级信用信息的统一归集，以及信用信息的“一次产生，共同应用”。

专栏 1: 深化信用信息平台重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	打造信用城市大数据平台工程	基于大数据技术，构建城市信用大数据平台，建设城市信用评价指标模型、信用大数据搜索引擎、信用大数据分析系统。实现信用地图、信用数据立方、信用数据钻取等应用，加强对城市和行业信用状况的监测、预测、预警，提升信用体系的决策支撑和风险防范作用。
2	建设统一区县公共信用信息平台工程	统筹建设统一公共信用信息平台（区县版），实现数据与信用杭州平台共享和对接，根据公共信用信息分类等级管理目录将数据上报至杭州市公共信用信息平台。

（二）提升信用治理效能。

1. 全面落实社会信用统一代码制度。

全面实施“五证合一、一照一码”。对新注册成立的法人和其他组织，由机构编制、民政、工商等登记管理部门按职责赋予统一社会信用代码。对已注册成立的法人和其他组织，要建立统一代码与旧注册登记码的映射关系，逐步完成存量代码和登记证（照）转换。法人和其他组织统一社会信用代码及相关信息要及时通过“信用杭州”网共享、开放。

2. 营造以信用为核心的市场监管体系。

(1) 建立事前信用承诺制度。要求市场主体以规范格式向社会作出公开承诺，违法失信经营后自愿接受约束和惩戒。信用承诺纳入市公共信用信息平台，在“信用杭州”网进行公示，接受社会监督，并作为事中事后监管的参考。

(2) 强化事中事后监管。整合市场主体的抽查抽检、网络市场定向监测、违法失信、投诉举报、行政执法、市场监管等信息，构建大数据监管模型，进行关联分析，对市场主体进行信用风险评估预警和分类分级监管。

(3) 规范信用红黑名单制度。编制全市统一的红黑名单认定和发布清单，定期向社会公开清单，通过报纸、电视台和“信用杭州”网等渠道对典型失信案件进行曝光，建立健全红黑名单退出机制。

3. 构建守信激励和失信惩戒联动机制。

(1) 褒扬和激励守信行为。对诚实守信的法人和自然人，给予激励措施，实现多渠道选树诚信典型：探索建立行政审批“绿色通道”，优先提供公共服务便利，优化行政监管安排，降低市场交易成本，并积极向市场和社会推介，在“信用杭州”网或相关媒体上进行宣传报道。

(2) 约束和惩戒失信行为。对重点领域和严重失信行为实施联合惩戒。依法依规加强对失信行为的行政性、市场性、行业性、社会性约束和惩戒。通过市公共信用信息平台将失信法人关联到

个人，推动联合惩戒措施落实到人。

(3) 加强守信联合激励和失信联合惩戒协同。建立触发反馈机制：建立守信联合激励和失信联合惩戒的发起与响应机制，各领域守信联合激励和失信联合惩戒的发起部门负责确定激励和惩戒对象，实施部门负责对有关主体采取相应奖惩措施。建立跟踪问效机制：建立完善信用联合激励惩戒工作的各项制度，依托市公共信用信息平台，建立健全信用联合激励惩戒的跟踪、监测、统计、评估机制并建立相应的督查、考核制度。构建信用修复机制：建立有利于自我纠错、主动自新的社会鼓励与关爱机制，支持有失信行为的个人通过社会公益服务等方式修复个人信用。

专栏 2: 提升信用治理效能重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	落实社会信用统一代码制度	加快完成现有机构代码向统一代码过渡，对已设立的法人和其他组织换发统一代码，逐步完成存量代码和登记证（照）转换。做好统一代码资源管理、数据库建设维护和代码发放、信息反馈等工作；建立统一代码重错码核查和信息共享机制，定期通报赋码和信息回传情况。
2	落实信用承诺制度	建立健全信用承诺制度，出台具体的实施意见，明确信用承诺制度的目的、信用承诺的对象、信用承诺的内容、信用承诺的程序、信用承诺的实施及工作要求等。
3	实施重点领域信用信息应用示范	在食品药品安全、环境保护、安全生产、产品质量、工程建设、电子商务、证券期货、融资担保、政府采购、招标投标等重点领域，推行信用报告制度。探索建立信用评价标准和方法，在发行地方政府债券等符合法律法规规定的信用融资活动中开展地方政府综合信用评价。
4	建立信用修复机制	联合惩戒措施的发起部门和实施部门应按照法律法规和政策规定明确各类失信行为的联合惩戒期限。在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响的，不再作为联合惩戒对象。建立有利于自我纠错、主动自新的社会鼓励与关爱机制，支持有失信行为的个人通过社会公益服务等方式修复个人信用。

（三）发展信用服务产业。

1. 完善信用服务产业管理机制。

建立起涵盖信用征集、信用调查、信用评级、信用管理与咨询、信用担保、信用保险和商业保理等现代信用服务产业链的管理制度、年度通报制度和产业统计发布制度。建立信用服务机构和从业人员的信用记录，依法加强对信用服务机构和从业人员的监管。

2. 培育信用服务市场需求。

引导信用服务机构根据市场需求，探索开展市场化信用评价服务。有偿提供管用、易用的信用产品和专业、多元的信用服务。支持信用服务机构加强与企业法人和各类市场机构的合作，倡导各级政府部门在政府项目投资、公共财政资金使用、招标投标、政府采购、社会保障、土地开发利用、小额贷款公司设立、住房公积金贷款、资质资格审批认证等政府管理和公共服务领域，率先应用信用服务和信用产品。

3. 扶持信用服务机构。

以市场为导向，加大对信用服务机构发展的扶持力度。培养在征信、评级、信用咨询、信用管理方面的品牌信用服务机构，并适时引入国际国内有实力的第三方信用服务机构。培育企业和个人的信用意识，调动市场主体向经监管部门认可或备案的征信机构提报信息的积极性。

4. 发挥信用协会作用。

发挥信用行业协会的组织协调和行业管理职能，建立信用服务机构、从业人员基本行为准则和业务规范，强化自律约束。进一步规范 and 促进行业信用评价工作，加快构建以行业组织为主体、第三方机构为支撑、企业广泛参与、政府指导规范、社会监督保障的“五位一体”行业信用体系。制作发布企业信用“红黑榜”，推动行业信用评价结果在上下游行业组织间互认共享以及在市场拓展、投融资等领域的实际应用。

专栏 3: 发展信用服务市场重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	培育信用服务机构	培育发展一批公信力强、市场认同度高、具有较强竞争力和影响力的本地信用服务机构，到 2020 年，争取扶持 1—2 家杭州本地信用服务机构，引进 1—2 家国际国内征信机构，促进信用服务行业规范健康发展。
2	建立信用服务机构诚信档案	建立信用服务机构诚信档案。到 2020 年，信用档案覆盖率达 100%。制定信用服务机构基本行为准则，实现对信用服务机构的规范监管，依法对提供虚假信息、侵犯商业秘密和个人隐私等行为进行处罚。

(四) 构建信用双创生态。

1. 优化创业创新信用环境。

在企业管理、人才使用、创新激励、创业扶持、创新收益分配、创业创新融资、创新成果转化、配套服务完善等方面引入信用管理，为创业创新提供完善的信用保障。实施对创新守信者实行优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策，坚决破除对创业创新的不合理限制，全面落实促进创业创新的税收扶持政策。健全完善投融资机制，探索建立信用融资机制，保护创新创业知识产权，继续加大政府扶持资金、引导基金和金融机构对实体经济和中小微企业的信用融资支持力度。加强青年信用记录的

采集和应用，推动青年在创业创新等方面获得支持。

2. 信用支撑新经济。

在互联网金融、电子商务、分享经济等新经济领域加快信用体系建设，建立实名认证制度和信用评价机制，健全相关主体信用记录，充分发挥市公共信用信息平台的作用，利用大数据、信用抽查、信用评价等手段加强监督检查和对违法违规行为的处置。打造跨境电子商务综合试验区信用体系，建立适应城市跨境电商的组织框架和信用制度体系。建立健全网上经营者信用档案，重点引导跨境电商对公共信用信息的创新型应用，探索建立监管部门跨境电子商务信用认证和信用评价体系，实现对跨境电商信用的“分类监管，部门共享，有序公开”。

专栏 4: 构建信用双创生态重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	青年信用试点工程	加强青年信用记录的采集和应用，运用青年的信用记录服务青年成长发展，推动青年在创业创新、金融、就业等方面获得帮助。
2	跨境电子商务综合试验区信用体系工程	加快推进跨境电商信用体系与“信用杭州”有机融合，建立跨境电商负面清单管理制度，建设信用评价、信用监管、信用打分评价和信用等级分类管理等 4 方面信用管理系统。
3	中小微企业信用体系建设工程	加强对中小微企业信用信息的记录和整合，建立健全中小微企业信用档案。依托专业评价机构，探索建立符合中小微企业特点的信用评价标准和评价办法。实现对中小微企业的分类筛选，搭建多渠道、多形式的“政银担企”融资推荐对接平台，开发“税易贷”等产品，缓解小微企业的经营困难。形成政策、资金、资源合力，为小微企业提供高效、优质的环境和服务。

(五) 建立信用惠民体系。

1. 推动信用惠民合作。

建立“政府引导、市场主导、社会参与”的多方协同合作机制。促进政企合作，发挥市场主导作用，带动产业发展，充分利

用项目代建制、服务外包、PPP 等模式，强化应用服务和建设管理服务模式创新来引导带动社会资金投入，协同推进信用惠民促进工作。充分听取市民的意见，做好宣传和报道工作，让市民及时了解、支持和监督。

2. 拓展信用惠民应用。

以实现“城市+信用”的共用共享、资源整合、服务功能拓展叠加为目标，培育新消费增长点、促进政府转职能、转方式、转作风等方面的信用惠民创新应用。在医疗卫生、社会保障、公共交通、教育培训、社会服务、商业金融等领域引入信用便民应用服务。重点打造杭州“市民诚信卡”和“芝麻信用分杭州加强版”。

专栏 5: 建立信用惠民体系重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	市民诚信卡工程	继续打造杭州“市民诚信卡”，在志愿者服务、公共自行车、图书租赁、校园健身、惠民医疗等方面积极探索推行与信用积分挂钩制度，让市民切实感受到自身信用的重要性，自觉提升诚实守信自律度。
2	打造芝麻信用杭州加强版	通过与阿里巴巴芝麻信用管理公司合作，推广“芝麻信用分杭州加强版”。利用大数据、云计算实现对杭州市民手机终端实名认证、授权查询个人信用记录。探索打造“城市+信用”模式，通过信用积分，让市民享受到“安心‘学’在杭州、畅通‘行’在杭州、舒心‘住’在杭州”等惠民政策。

(六) 推进区域信用合作。

1. 融入信用长三角。

积极融入信用长三角公共信用信息交换共享，探索重点领域信用联动监管体系建设，提高信用发展实践水平。以长三角具有区域经济特征的领域作为切入点，加强区域信用联动奖惩机制试

点，推动信用制度、平台、信息建设和产品应用建设融入信用长三角，构建深度融合的一体化区域信用体系，实现信用信息高度共享、信用应用协调发展。实施树立良好的区域信用形象，联动开展诚信教育和诚信文化建设，共同营造“守信者荣、失信者耻、无信者忧”的良好氛围。

2. 打造信用城市联盟。

强化杭州的集聚力、辐射力和带动力，推动杭州都市经济圈升级，打造杭州、湖州、嘉兴、绍兴市四地信用城市联盟。加大信用信息共享交换和应用，实施信用联动监管和服务，扩大市民诚信卡在信用城市联盟内就业、医疗、教育、社会保障、市场、旅游等公共服务、社会事业和商务各领域的应用，实现信用联合激励和惩戒。建立信用服务机构和信用市场联合培育机制，发展信用服务产业，打造信用“金南翼”。

3. 助推城市国际化。

围绕省委对杭州打造世界名城的战略要求，加强信用建设的国际合作，以更高的国际视野、更加开放的姿态主动融入全球化。重点建设“一平台四体系”诚信机制，加强市公共信用信息平台与第三方网络信用体系的对接共享，完善政府信用、社会信用、个人信用、信用中介服务四大体系。

专栏 6: 推进区域信用合作重点任务

序号	重点任务	建设内容
1	加强信用长三角区域合作	围绕建立趋同的信用制度和标准、共享的信用信息资源、共同遵守的惩戒机制，与沪、苏、皖加强交流与合作，在信用信息共享、产品应用、联动奖惩、制度保障、信用服务市场发展等领域，进一步推进区域信用

		一体化进程。
2	打造信用城市联盟	构建以杭州都市圈（杭州、湖州、嘉兴、绍兴）为核心的信用城市联盟，积极推进区域信用交流和联动机制，开展信用领域专项合作。推进跨区域的信用信息互查、诚信企业互认、信用服务机构备案互认工作。

四、强化保障措施，聚力谋新篇

（一）强化工作机制。

完善“信用杭州”建设领导小组制度，充分发挥其统筹协调作用，落实各项重点工作任务，通报工作进展情况。加强对各地各部门社会信用体系建设工作的指导、督促和检查。各区、县（市）政府和市级各部门要明确信用管理机构，配备相应的工作人员。强化信用中心管理职能，进一步完善社会信用体系建设考核评价体系，科学评价信用建设工作成效。进一步发挥信用协会作用，加强行业自律。各地、各部门要根据本规划要求，制定发展规划或实施方案，明确时间表、路线图和责任主体。

（二）加强资金保障。

根据社会信用体系建设需要，将应由政府负担的经费纳入财政预算予以保障。加大对信用信息系统建设、信用标准体系建设、信用服务机构培育、重点领域创新示范工程等方面的资金支持。各级信息化、相关科技专项资金和服务业发展等专项资金，要对信用体系建设项目优先给予支持。加大对信用产业的扶持力度，鼓励和引导社会资金投向信用服务业，形成信用体系建设多元化的新格局。

（三）健全法规标准。

建立健全信用法规制度体系，积极推进《杭州市公共信用信

息管理办法》立法相关工作，制定出台法人和自然人失信惩戒、中介服务等管理办法。推进地方、部门、行业信用制度建设，通过制定地方性法规或者政府规章，使信用法规制度建设有力推进，信用建设工作基本做到有法可依。贯彻国家征信和信用信息管理等标准，建立健全包括信用通用标准、信用信息技术标准、信用服务标准、信用管理标准和信用产品标准在内的社会信用标准体系。

（四）培养人才队伍。

建设高素质信用建设专门队伍，畅通信用专门人才交流和选拔渠道。推进信用建设专门队伍正规化、专业化、职业化，提高职业素养和专业水平。加强信用管理相关学科专业建设，支持和推动有条件的高校设置信用管理专业或开设相关课程，在研究生培养中开设信用管理研究方向。加强信用专家队伍建设，开展信用理论、信用管理、信用技术、信用指数、信用标准、信用政策等方面研究。建立健全信用管理职业培训与专业考评制度，实施信用管理职业资格培训，培养信用管理专业化队伍。积极引进国内外信用经营管理高级人才，把我市打造成为全国信用人才的聚集地。

（五）加强信息安全。

加强信用信息安全制度建设和标准化建设，健全信用信息使用的全过程管理机制，明确安全管理职责。强化安全保密意识，建立信用信息共享和使用的保密协议制度。加大信用信息安全监

督检查力度，开展安全风险预警和评估，实行安全等级保护。开展安全等级认证，加强信用信息系统安全管理。建立完善信用信息安全应急处理机制。加强第三方信用服务机构信息安全管理，确保信用信息的安全。

（六）深化诚信宣传。

深化信用建设宣传教育工作。积极拓宽信用工作宣传渠道，推广和宣传社会信用体系建设成果，营造“失信受限，守信得益”良好社会氛围；推进公务员队伍的“诚信为民”主题教育，把诚信教育列入“干部学习新干线”的相关课程；利用广播、电视、报刊、互联网等多种媒体工具，加大对失信典型的曝光力度，传播“诚信为本”“守信得益”的正能量。

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。
市各民主党派。

杭州市人民政府办公厅

2016年10月24日印发
