

DB33

浙江省地方标准

DB 33/ T XXXX—XXXX

公共信用信息服务规范

Public Credit Information Service Specification

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省市场监督管理局

发布

目 次

前言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 服务设施	3
5 人员要求	4
6 服务要求	4
7 服务质量指标	7
8 服务评价与改进	7
附录 A（规范性）法人和非法人组织/自然人公共信用信息报告	8
附录 B（规范性）关于反馈 XXX（单位名称）信用记录查询结果的函	15
参考文献	16

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省发展和改革委员会提出并归口。

本文件起草单位：浙江省信用中心

本文件的主要起草人：

公共信用信息服务规范

1 范围

本文件规定了服务提供者提供公共信用信息服务的要求，包含服务设施、人员要求、服务要求、服务质量指标、服务评价与改进。

本文件适用于公共信用工作机构为自然人、法人和其他组织等信用主体提供公共信用信息服务，也可供第三方信用服务机构等主体参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 22117-2018 信用 基本术语

GB/T 36092-2018 信息技术 备份存储 备份技术应用要求

GB/T 38664-2020 信息技术 大数据 政务数据开放共享

GB/T 39441-2020 公共信用信息分类与编码规范

3 术语和定义

GB/T 22117-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共信用 public credit

依法行使公共职能的部门履职过程产生的有关各类市场主体的信用。

注：依法行使公共职能的部门包括行政机关、司法机关以及依法行使公共管理（服务）职能的组织以及群团组织。

3.2

信用主体 subject of credit

参与信用活动的自然人或组织。

[来源：GB/T 2117-2018, 2.4]

3.3

服务提供者 service provider

提供公共信用信息服务的机构。

4 服务设施

服务设施包含但不限于以下类型：

- 4.1 政务外网服务平台：基于浙江省各级公共信用信息服务平台。
- 4.2 互联网服务平台：基于互联网或者专线网络的浙江省各级信用门户网站、政务服务网等。
- 4.3 现场服务网点：浙江省各级政务服务大厅公共信用信息窗口、自助终端、公共信用服务大厅及相关授权服务机构等。
- 4.4 各类相关 APP：各级公共信用工作机构或授权机构开发的各类相关服务 APP。
- 4.5 纸质类报告：提供信用信息查询、信用核查等服务内容反馈的纸质类报告。

5 人员要求

- 5.1 服务人员应具备较全面的信用专业知识和服务能力，熟悉掌握相关政策法规。
- 5.2 服务人员应熟练掌握服务设施操作和日常维护。
- 5.3 服务人员应接受岗前培训并经认可。
- 5.4 培训内容应包含基础知识、岗位技能等方面，包括但不限于：
 - 社会和公共信用基础知识；
 - 信用管理相关政策法规；
 - 公共信用信息内容和要求；
 - 服务设施操作和日常维护；
 - 政策法规和技术设施更新提升的不定期在岗培训；
 - 异常综合处理预案。
- 5.5 服务人员应具备良好职业道德和素养，事业心和责任心。

6 服务要求

6.1 公示服务

- 6.1.1 服务提供者应依法向社会提供公示公共信用信息服务。
- 6.1.2 服务提供者应公示公共信用信息目录归集范围内的公共信用信息。
- 6.1.3 公示服务的内容包括但不限于：
 - 红黑名单：指被列入守信激励名单和严重失信名单的信息；
 - 双公示：指行政许可信息和行政处罚信息自作出决定之日起 7 个工作日内上网公开；
 - 信用承诺：指各信用主体作出的信用承诺信息。
 - 不良信息：是指对信息主体信用状况构成负面影响的信息。
 - 守信信息：是指对信息主体信用状况构成正面影响的信息。

6.1.4 不良信息和守信信息的披露期限

不良信息和守信信息的披露期限为五年。信用主体被列入严重失信名单的，披露期限届满时尚未被移出严重失信名单的，披露期限延至被移出严重失信名单之日。法律、法规和国家有关规定对保存和披露期限另有规定的，从其规定。

6.1.5 服务提供者应及时公示处于公示期的公共信用信息，对超过公示期的公共信用信息转为归档存储或删除，不予公示。

6.1.6 公示服务的隐私处理：

- 在公示的信息中，对于涉及到法律法规明确不能公开的敏感信息，应依据有关规定进行处理。
如：身份证中间第七至第十四位（出生日期）数字显示为“*****”；手机号码中间第四至第七数字显示为“****”；涉及到家庭地址、出生日期等自然人特征的信息应隐去；
- 涉及国家密码、商业秘密或者其他依法依规不予公开的公共信用信息不得公示；
- 依照相关政策法规，需要特殊处理的信息。

6.1.7 服务提供者应于3个工作日内停止公示依法撤销的公共信用信息。

6.2 查询服务

6.2.1 服务提供者应依法为信用主体提供公示公共信用信息的查询服务。

6.2.2 自然人公共信用信息查询，原则上只能查询信用主体本人公共信用信息，如代他人查询，需获得信用主体本人授权。

6.2.3 查询功能应支持信用主体统一社会信用代码的精准查询和名称的模糊查询。

6.2.4 服务提供者应提供自然人公共信用信息自主查询和授权查询功能。

6.2.5 信用信息查询包含但不限于以下类型：

- 综合查询，提供全部公共信用信息类别查询服务，如：基础信息、行业信用信息等；
- 专项查询，提供某一公共信用信息类别查询服务，如：红黑名单信息查询、资质资格查询等；
- 其他查询，重点行业或领域等方面公共信用信息查询服务，如：家政机构公共信用信息查询、养老机构公共信用信息查询等。

6.2.6 综合查询应提供信用档案（报告）下载、打印服务。

6.2.7 信用档案（报告）应包括封面、概览、说明、正文等部分。

- 封面包含报告名称、机构名称、统一社会信用代码、报告出具单位名称、报告生成时间、报告编号、报告验证、版本号等信息。
- 概览包含基础信息、信用信息概要等；
- 报告说明包含免责条款、报告使用要求、报告数据来源、报告验证方式和方法、有关异议方式的说明等。
- 报告正文包含基础信息、不良信息、守信信息、其他信息等。

6.2.8 服务提供者应按照“年月日时分秒+四位随机数”规则编制报告编号。

6.2.9 服务提供者出具的信用档案（信告）应采用动态水印等防伪技术。

6.2.10 服务提供者出具的信用档案（报告）应样式统一、内容分类准确、结构完整，能够较全面反映信用主体的公共信用状况。（附录 A 法人和非法人组织/自然人公共信用信息报告）。

6.2.11 纸质材料应分类有序保存，同时应具备防潮、防霉、防水、防火、防盗的保存条件，对达到或者超过保管期限的材料应按照国家档案管理要求执行。

6.2.12 电子材料归档与管理应按照 GB/T 18894-2016 的要求执行。

6.3 核查服务

6.3.1 服务提供者应依法为国家机关、事业单位、群团组织等单位，提供来函查询相关信用主体的信用记录的服务，满足个性化的信用服务需求。

6.3.2 服务提供者应在电子政务外网环境提供信用核查服务。

6.3.3 服务提供者应设置专人专岗负责核查服务工作。

6.3.4 服务提供者信用核查后，应纸质反馈，并加盖单位公章[附录 B 关于反馈××××（事项名称）信用记录查询结果的函]。

6.3.5 服务提供者纸质反馈内容主要包含但不限于以下内容：

- 核查截止时间；
- 核查平台（系统）名称；
- 核查结果；
- 核查联系人及联系方式。

6.4 异议处理服务

6.4.1 异议处理服务是对有异议的公共信用信息进行核实处理的服务。

6.4.2 服务提供者应认真审查申请人名称、统一社会信用代码（身份证号）、联系电话、异议内容等异议申请材料必要信息的齐全性、准确性。

6.4.3 异议处理期间，服务提供者将该信息标注为“异议处理中”，分发至数源单位进行核实处理。

6.4.4 服务提供者应在受理异议申请之日起 5 个工作日内处理完毕，并将相关处理结果及时反馈给申请人。

6.4.5 服务提供者应将办结和退回的信用异议相关材料进行归档，做好信用异议台账管理。

6.5 咨询和投诉服务

6.5.1 咨询和投诉服务是为社会公众提供咨询或投诉公共信用方面问题的服务。

6.5.2 服务提供者应提供电话、函件或平台留言等咨询或投诉服务渠道。

6.5.3 咨询或投诉服务的内容包括但不限于：

- 信用信息查询；
- 信用评价；
- 信用信息关联错误。

6.5.4 服务提供者收到咨询或投诉的问题后，应在 5 个工作日内完成相关工作，并将核查结果及时反馈给咨询或投诉人；情况复杂的，可以适当延长处理期限，但累计不得超过二十个工作日。

7 服务质量指标

7.1 服务提供者应保证技术服务载体 7X24 小时稳定运行，系统平均年故障时间 \leq 8 小时。

7.2 系统对服务需求的响应时间 \leq 3 秒。

7.3 平均服务差错率 \leq 0.01%

7.4 信用异议办结率要达到 100%。

8 服务评价与改进

8.1 服务提供者应建立针对服务要素的服务监督检查制度，并落实人员开展定期监督检查。

8.2 服务提供者应通过主动信访，电话回访等方式收集服务满意度意见，了解服务接收者服务需求和改进意见建议。

8.3 服务提供者应建立投诉反馈机制，限时处理反馈投诉意见，留存投诉处理记录。

8.4 根据监督检查、服务评价、服务投诉等情况，制定并实施纠正预防措施，及时改进和持续提升服务质量。

附 录 A

(规范性)

法人和非法人组织/自然人公共信用信息报告

校验码

法人和非法人组织/自然人 公共信用信息报告

版本号

机构名称：*****

统一社会信用代码：*****

报告编号：*****

报告生成日期：**年**月**日

报告出具单位：*****

公共信用信息概览

机构名称

一、 基础信息

1. 统一社会信用代码
 2. 法定代表人/负责人/执行事务合伙人
 3. 机构类型
 4. 成立日期
 5. 住所
- (自然人基础信息包括姓名、身份证号码)

二、 信用信息概要

报告正文中设计的信用主体各项信息的统计汇总情况。

报告说明

如免责条款、报告使用要求、报告数据来源说明、报告验证方式和方法、有关异议方式的说明等。

正文

一、 登记注册基础信息

基础信息

法人和非法人组织在注册登记部门和税务、海关、社保、公积金管理等部门的基础登记信息，以及有关年报信息；自然人的身份信息以及在各有关部门的基础登记信息。

二、 行政管理信息（共**条）

各级行政机关依法对信用主体作出的行政许可、行政处罚、行政强制、行政确认、行政征收、行政给付、行政裁决、行政补偿、行政奖励和行政监督检查等信息。其中，行政许可为基础信息类；行政处罚、行政强制、行政监督检查结论为不合格的信息为不良信息类；行政确认、行政征收、行政给付、行政裁决、行政补偿、行政监督检查结论为合格的信息等为其他信息类。

三、 诚实守信相关荣誉信息（共**条）

守信信息

各有关部门对信用主体授予相关荣誉的信息。

四、 严重失信主体名单信息（共**条）

不良信息

各有关部门将信用主体列为守信激励对象信息。

五、经营（活动）异常名录（状态）信息（共条）**

不良信息

各有关部门将信用主体依法纳入经营异常名录（状况）的信息。

六、信用承诺及其履行情况信息（共条）**

其他信息

相关信用主体在办理证明事项、经营许可、信用修复等活动中作出的信用承诺及其履行情况信息，以及企业支持职业学校师生实习实践和校企合作信息。其中，信用承诺未履行的信息为不良信息类。

七、信用评价信息（共条）**

其他信息

各有关部门开展信用分级分类监管而对相关信用主体进行信用评价的结果信息，以及诚信档案基础信息。

八、司法判决及执行信息（共条）**

各有关部门进行刑事判决、民事判决、案件执行、破产状态等信息。其中，刑事判决、未履行司法判决的信息为不良信息类；民事判决、案件执行、破产状态为其他信息类。

九、职称和职业资格信息（共条）**

基础信息

各有关部门对各相关领域职业人群授予的职称和职业资格信息；职业教育培训评价组织在院校内实施的职业技能考核、评价和证书发放信息。

十、 其他信息（共条）**

其他信息

涉及信用主体自愿提供的信用信息，以及其他与信用主体信用状况相关的信息。

十一、 信用状况提升建议

其他信息

对信用主体践行社会主义核心价值观、依法合规经营、增强诚信守法意识等方面提出建议。

十二、 地方信用网站公共信用信息报告补充内容（如有）

.....**结 束**.....

附 录 B

(规范性)

关于反馈 XXX (单位名称) 信用记录查询结果的函

情况复杂的,可以适当延长处理期限,但累计不得超过二十个工作日。

关于反馈××× (事项名称) 信用记录查询结果的函

(参考模板)

××××××× (单位/自然人名称):

《××××××××××××××××××××》(来函名称)收悉。截止到×年×月×日,××××通过××××××××(平台或系统名称),对来函中的信用主体进行了查询,查询结果附后。

本查询结果客观反映查询时间点信用主体信用记录状况,供依法依规参考使用。

联系人:×××,电话:×××××××

附件:信用记录查询结果

单位名称(公章)

×年×月×日

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国档案法实施办法（2020修订）
- [2] 公共信用信息报告标准（2022版）
- [3] 浙江省公共信用信息管理条例
- [4] GB/T 23792-2009 信用标准化工作指南
- [5] GB/T 39444-2020 公共信用信息标准总体架构