

浙江省《公共信用信息服务规范》(征求意见稿)

地方标准编制说明

一、项目背景

做好公共信用信息服务是推动社会信用体系建设高质量发展的重要内容。国家高度重视公共信用信息服务工作，印发系列重要文件作出明确要求。2014年6月，国务院印发了《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》（以下简称《纲要》），这是我国首部国家级社会信用体系建设专项规划。《纲要》明确“规范信用服务体系发展，维护信用信息安全和信息主体权益。”2019年7月，国务院办公厅印发的《关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）明确提出，在政府采购、招标投标、行政审批、市场准入、资质审核等事项中，充分发挥公共信用服务机构和第三方信用服务机构出具的信用报告作用。2020年12月，国务院办公厅印发的《关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建设长效机制的指导意见》明确提出，加快建立公共信用服务机构和市场化信用服务机构相互补充、信用信息基础服务与增值服务相辅相成的信用服务体系。在确保安全前提下，各级有关部门以及公共信用服务机构依法开放数据。

2002年，省第十一次党代会明确提出建设“信用浙江”。习近平总书记在浙江工作期间高度重视信用建设工作，强调“努力打造‘信

用浙江’”。近年来，省委省政府认真贯彻落实国家社会信用体系建设决策部署，将信用建设作为全面深化市场化改革的头号工程和推进省域治理体系和治理能力现代化的关键支撑，谋划设计并部署实施信用“531X”工程¹。2018年1月，浙江省出台施行的《浙江省公共信用信息管理条例》第十九条明确规定，省公共信用工作机构和设区的市、县（市、区）公共信用建设综合部门应当合理设置公共信用信息查询窗口。公共信用信息可以通过省公共信用信息服务平台以及公共信用信息查询窗口进行查询。提供查询服务不得收取费用。

目前，省信用中心和11个设区市及县（市、区）信用中心通过各级信用平台（门户网站）或政务服务大厅等载体，对外提供公共信用信息服务。但由于公共信用信息服务尚未形成统一规范要求，各级公共信用信息服务提供者政府部门、社会公众等主体提供服务时，在服务设施和人员要求、服务要求等方面都不尽相同，在一定程度上，对公共信用信息服务的权威性、准确性有负面影响，也不利于维护信用信息安全和信息主体权益。

二、标准制定工作概况

(一)项目来源

2023年2月5日，根据浙江省市场监督管理局发布《关于下达2023年第一批省地方标准制修订计划的通知》（浙市监函〔2023〕21号），将《公共信用信息服务规范》列入浙江省地方标准制定计划。

(二)标准起草单位

浙江省信用中心等。

(三)主要工作过程

1.标准制定启动阶段

2021年3月6日，由浙江省信用中心牵头，联合中标数智标准技术研究院（浙江）有限公司、浙江省智能技术标准创新促进会等相关企事业单位组成标准起草工作组，启动标准制定工作。

2.确定标准起草人和制定工作计划

为做好标准研制，确保标准在全省范围内具有操作性和适用性，2021年3月6日，浙江省信用中心召开第一次工作会议，标准参编单位参会，会议明确了工作步骤、工作事项、人员分工及完成标准起草的时间表和工作计划，初步讨论明确标准制定方向，制定以利益相关方、机构、社团组织、市县级信用中心为对象的调研方案，并建立即时通信工作群组作为沟通工具和实时反馈渠道。

3.开展调研

从2021年4月至2022年11月，编写组成员分别对利益相关方、市县级组织机构、科研院所、企事业单位等开展调研走访和组织研讨。

2021年4月29日，编写组成员赴杭州排列科技有限公司开展企业信用标准化调研工作，了解和听取企业对信用工作建议意见，对社会信用、公共信用、市场金融信用等不同信用领域区别关系及各

自作用作了讨论。

2021年6月4日，编写组成员赴杭州老爸评测科技有限公司调研，结合老爸评测公司创立初衷，对加强公共信用信息服务管理，提升公共信用服务水平，促进公共信用信息服务效果等听取公司对公共信用标准化工作相关意见建议。

2021年6月23日，编写组成员赴浙江东驰科技有限公司调研，针对数字科技高速发展时代对信用管理提出的新问题，以及如何保障信用主体公共信用信息的及时更新、保证信用信息服务的质量等展开讨论。

2021年7月29-30日，编写组成员赴金华调研，围绕公共信用信息服务的流程、操作和执行效果等研究工作，征求金华市信用办、金华市市场监管局以及义乌市信用办意见建议。

2022年5月12日，编写组成员赴浙江品控科技管理有限公司调研，听取公司在产品检测、质量评定方面工作情况介绍，结合产品质量评测，对信用信息服务的具体内容、流程等展开讨论。

2022年6月28日，编写组成员赴嘉兴桐乡调研信用信息服务提供者和服务使用者对信用信息服务的要求等情况，听取桐乡市高桥街道的情况介绍，并就进一步深化公共信用信息服务工作的开展研讨。

2022年11月17-18日，编写组成员赴湖州市、丽水市调研，听取湖州市、丽水市有关公共信用信息服务的执行流程和效果，并就

进一步完善公共信用信息服务开展座谈交流。

2022年11月18日，编写组成员委托义乌市信用办向义乌国家商贸区个体工商户发放《个体工商户公共信用信息服务问卷调查》，问卷统计显示73.74%的受访者认为当前的服务流程合理、效果较好，26.26%认为较为合理。

4.标准编制

2022年5-6月，标准起草工作组在前期调研基础上，广泛进行材料收集，重点收集了与公共信用信息服务相关的政策法规和标准，基于浙江省信用信息服务实践进行研讨，通过5次工作组线上线下会议，回顾总结了前期包括利益相关方的企事业单位调研工作，结合对市县信用中心调研意见征集，编制代表发起项目讨论，会议对省内信用工作实际发展情况做了总结分析，从公共信用信息服务设施、人员要求、服务要求等方面确定了标准框架和内容，形成标准草案。

2022年7月12日，编写组组织标准编写规范性研讨，请浙江省标准化专家到会就标准编制规范做指导。根据专家指导意见对标准草案做修改，形成标准征求意见稿。

2023年2月5日，浙江省市场监督管理局批准将《公共信用信息服务规范》纳入浙江省地方标准编制计划，根据立项审查会专家意见，对标准中信用服务机构界定等方面内容做调整修改。

2023年2月24日，在“浙江标准在线”平台公示《公共信用信

息服务规范（征求意见稿）》和编制说明，面向社会公开征求意见。

三、本标准编制原则和确定地方标准主要内容的依据

（一）标准编制原则

1. 导向性原则

本标准以省发展和改革委员会各类公共信用相关文件如《浙江省公共信用修复管理暂行办法》等为指导，结合浙江省公共信用评价实际情况和实施经验，进一步规范公共信用服务相关要素，以提升浙江省信用服务水平。

2. 完整性原则

制定的标准必须全面、系统地反映和涵盖浙江省公共信用服务设施、人员要求、服务要求、服务质量指标、服务评价与改进等内容。

3. 协调性原则

本标准以国家标准 GB/T 39441-2020《公共信用信息分类与编码规范》为指导，在现有建设和运行经验基础上，通过充分调研，结合浙江省信用服务实践的特点和实际需要，保证标准制定与现有国家相关标准体系协调一致。

4. 简明性原则

制定的标准，内容简洁明了，层次合理清晰，语句精炼准确。

（二）确定地方标准主要内容

《公共信用信息服务规范》省地方标准在制定过程中，遵循我

国《标准化法》和《地方标准管理办法》有关规定要求，认真总结提炼省内相关信用服务机构开展信用服务经验做法，规定了公共信用信息服务设施、人员、服务要求、服务质量指标和服务评价与改进等服务要求内容。

1.服务设施

服务设施包括政务网服务平台、互联网服务平台、现场服务网点、各类相关 APP 和纸质类报告。

2.人员要求

对服务人员服务人员的专业知识、职业道德和素质都提出了一定的要求。

3.服务要求

根据不同的服务类型，从公示服务、查询服务、核查服务、异议处理服务、咨询和投诉服务等提出相应的要求。

4.服务质量指标

对各项服务内容提出具体的指标。

5.服务评价与改进

说明具体的服务评价和改制度和方案。

(三)标准编制依据

标准的起草遵循 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写原则》要求，本标准中引用了以下内容：

标准涉及术语和定义引用自 GB/T 22117-2018 信用 基本术语；

标准中关于信用评价指标，引用自 GB/T 39441-2020《公共信用信息分类与编码规范》和省信用中心信用评价应用实践总结。

(四)与原标准的主要差异情况

本标准在浙江省范围属首次编制。

四、与有关法律、法规、规章的关系以及相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性分析

目前，已发布的国家有关信用信息的标准有 GB/T 31952-2015 企业信用档案信息规范、GB/T 31953-2015 企业信用评估报告编制指南、GB/T 36314-2018 电子商务企业信用档案信息规范等。本标准符合上述相关内容规定，并进一步对公共信用信息服务的设施、服务人员、服务要求、服务质量指标，服务评价和改进等方面提出要求，与上述国家标准形成补充和协调。

本标准符合国家发改委发布的《公共信用信息报告标准（2022年版）》、浙江省人大常委会批准发布的《浙江省公共信用信息管理条例》相关规定并与之相协调。

通过以全国法律法规数据库为基础的检索，目前涉及信用相关的法律法规共 110 项，其中与本标准相关的主要有《中华人民共和国食品安全法》、《互联网上网服务营业场所管理条例》、《优化营商环境条例》等 6 项法规中要求开展信用分级分类监管的相关规定内容；《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人

民共和国消费者权益保护法》等 45 项法规中要求纳入信用档案开展公示的规定内容。本标准符合上述各项法律法规，并通过提出公共信用信息服务各环节要素的要求与之相协调，没有矛盾、重复问题。

五、定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

省信用中心在省发展改革委的指导下，一直按公共信用信息服务的内容执行，取得了较好的成绩。

其他市县级信用中心也需要标准的信息服务规范作为指导。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、预期的社会效益

(一)有助于统一地方范围信用信息标准

目前浙江省信用服务机构众多，标准不一，通过制定本标准和后续贯彻实施，有助于较好统一地方公共信用信息标准不一致现状。

(二)有助于加强信用管理，全面提升信用水平

目前公共信用信息提供者众多，通过制定本标准，有助于公共信用服务提供者提高服务能力和水平，从而有效推进我省信用良性发展。

(三)填补浙江省公共信用评价标准空白

本标准编制考虑了国家标准 GB/T 35431-2017 信用标准体系总体构架关于通用层信用评价规范的要求，通过制定本规范，填补浙江

省公共信用信息服务标准空白。

八、其他应予说明事项

无

《公共信用信息服务规范》地方标准编制工作组

2023年2月24日

ⁱ 信用 531 工程：“5”是指企业、自然人、社会组织、事业单位和政府机构五类主体，“3”是指公共信用指标体系、公共信用综合监管责任体系、公共信用评价及信用联合奖惩体系三大体系，“1”是指全省一体化公共信用信息平台，“X”是指推动信用在若干重点领域创新应用