

公共信用信息服务规范

Public credit information service specification

2023 - 11 - 05 发布

2023 - 12 - 05 实施

前 言

本标准按照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》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省发展和改革委员会提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：浙江省信用中心、中标数智标准技术研究院（浙江）有限公司、云医购平台科技（杭州）集团有限公司、浙江省智能技术标准创新促进会、浙江鸿程计算机系统有限公司、杭州市经济信息中心、中国计量大学、义乌市信用中心。

本标准主要起草人：应瑛、邵新华、牟方赞、郭远锋、章转轮、李南阳、朱磊、李鹏、徐敏、李国迎、阎进、陈希颖、王超、茅海军、夏晨天、吴斌。

公共信用信息服务规范

1 范围

本标准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。

本标准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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 41196—2021 公共信用信息公示通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

公共信用信息 public credit

依法行使公共职能的部门履职过程产生的有关各类信用主体的信用信息。

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

参与信用活动的个人或组织。

[来源：GB/T 22117—2018，2.4]

3.3

服务提供者 service provider

提供公共信用信息服务的公共信用工作机构。

4 服务设施

服务提供者应具备以下服务设施：

——服务平台：基于电子政务外网的各类公共信用信息服务平台；

——服务门户：基于互联网或者专线网络的各类信用门户网站、移动客户端等；

——现场服务网点：各类政务服务大厅公共信用信息窗口、自助终端、第三方服务机构网点等。

5 服务人员要求

- 5.1 服务人员应具备服务基础知识，掌握相关政策法规，熟悉服务内容和要求。
- 5.2 服务人员应熟练掌握所在岗位服务设施操作和日常维护的技能，能综合处理服务设施异常状况。
- 5.3 服务人员应具备良好的职业道德和素养，无不良信用记录。

6 服务要求

6.1 公示服务

- 6.1.1 应通过公示服务依法公示公共信用信息。
- 6.1.2 信息公示应符合 GB/T 41196—2021 要求。
- 6.1.3 公示服务的信息类别包括但不限于：
 - 红黑名单，被列入守信激励名单和严重失信名单的信息；
 - 双公示，行政许可信息和行政处罚信息；
 - 信用承诺，各信用主体做出的信用承诺信息。
- 6.1.4 信息公示期限应符合以下要求：
 - 严重失信名单公示期限为 5 年。信用主体被列入严重失信名单的，公示期限届满时尚未被移出严重失信名单的，公示期限延至被移除严重失信名单之日；
 - 行政处罚信息最长公示期限为 3 年；
 - 守信激励名单信息、行政许可信息、信用承诺信息按有效期进行公示。
- 6.1.5 对公示期内的公共信用信息应在 20 个工作日内实施信息公示，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 公示服务流程应符合附录 A 的规定。
- 6.1.7 服务提供者应公示相关服务流程。

6.2 查询服务

- 6.2.1 应通过查询服务依法为信用主体提供公共信用信息查询。
- 6.2.2 自然人公共信用信息查询，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 服务提供者应提供个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 服务提供者宜参照 GB/T 42337—2023 标准，制定信用档案（报告）的编制规范。
- 6.2.8 电子材料归档与管理应按照 GB/T 18894 的要求执行。

6.3 核查服务

- 6.3.1 应通过核查服务为国家机关、事业单位、群团组织等单位来函查询相关信用主体信用记录提供

便利，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。

6.3.4 核查服务流程应符合附录 B 的规定。

6.3.5 服务提供者应公示相关服务流程。

6.4 异议处理服务

6.4.1 应通过异议处理服务对有异议的公共信用信息进行核实处理。

6.4.2 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。

6.4.3 异议处理服务流程应符合附录 C 的规定。

6.4.4 服务提供者应公示相关服务流程。

6.5 修复服务

6.5.1 应通过修复服务对信用主体提出的失信信息修复申请，按照有关规定作出信用修复决定，予以修复标注或终止公示共享查询失信信息。

6.5.2 服务提供者应提供在线修复服务功能，并在受理修复服务申请之日 10 个工作日内处理完毕。

6.5.3 修复服务流程应符合附录 D 的规定。

6.5.4 服务提供者应公示相关服务流程。

6.6 咨询和投诉服务

6.6.1 应通过咨询和投诉服务为社会公众提供公共信用信息咨询或投诉。

6.6.2 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。

6.6.3 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。

6.6.4 咨询和投诉服务流程应符合附录 E 的规定。

6.6.5 服务提供者应公示相关服务流程。

7 服务质量指标

7.1 服务提供者应保证技术服务载体 7×24 小时稳定运行，系统平均年故障时间不大于 8 小时。

7.2 系统对服务需求的平均响应时间应不大于 3 秒。

7.3 公示信息合规率应不小于 99.9%，见公式（1）。

$$R1 = \frac{d1}{D1} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

式中：

R1——公示信息合规率；

d1——公示信息合规数；

D1——公示信息总数。

7.4 信用修复和异议办结率达到 100%，见公示（2）。

$$R2 = \frac{d2}{D2} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

R2——信用修复和异议办结率；

d2——信用修复和异议办结数；

D2——信用修复和异议受理总数。

7.5 平均服务差错率应不大于 0.01%，见公式（3）。

$$R3 = \frac{d3}{D3} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

R3——平均服务差错率；

d3——服务差错率；

D3——提供服务总数。

7.6 平均服务响应及时率应不小于 95%，见公式（4）。

$$R4 = \frac{d4}{D4} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

R4——平均服务响应及时率；

d4——服务响应符合要求次数；

D4——服务响应总次数。

8 服务监督与改进

8.1 服务提供者应建立针对服务设施、服务人员、服务要求的服务监督检查制度，并落实人员开展定期监督检查。

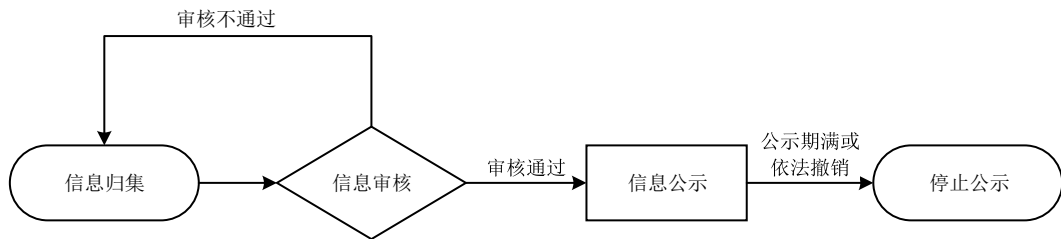
8.2 服务提供者应通过访问、信函、短信、电话、网络等方式主动收集服务意见建议，提升服务质量。

8.3 根据监督检查、服务投诉、服务质量指标等情况，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) 公示服务流程

A.1 概述

公示服务流程包括信息归集、信息审核、信息公示、停止公示，公示服务流程见图A.1。



图A.1 公示服务流程图

A.2 信息归集

按相关公共职能部门及其授权机构规定的时限要求，及时准确归集公示数据。

A.3 信息审核

核查公示数据的及时性、合规性，进行数据清洗、分类操作。

A.4 信息公示

服务提供者自收到审核通过的公示信息之日完成公示实施。

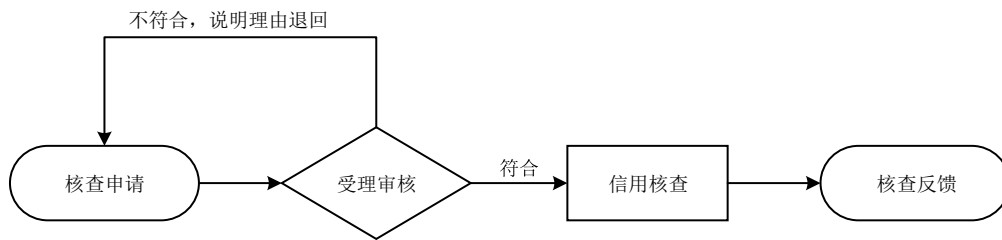
A.5 停止公示

信息公示期限届满的应在3个工作日内撤销公示；需依法撤销公示的，应于收到相关材料后3个工作日内撤销公示，法律法规另有规定的，从其规定。

附录 B
(规范性)
核查服务流程

B.1 概述

核查服务流程包括核查申请、受理审核、信用核查、核查反馈，核查服务流程见图B.1。



图B.1 核查服务流程

B.2 核查申请

申请人向服务提供者提出核查服务需求。

B.3 受理审核

对申请核查内容等进行审核，不符合要求的退回申请人。

B.4 信用核查

提取需核查的相关主体信用记录信息，生成信用报告。

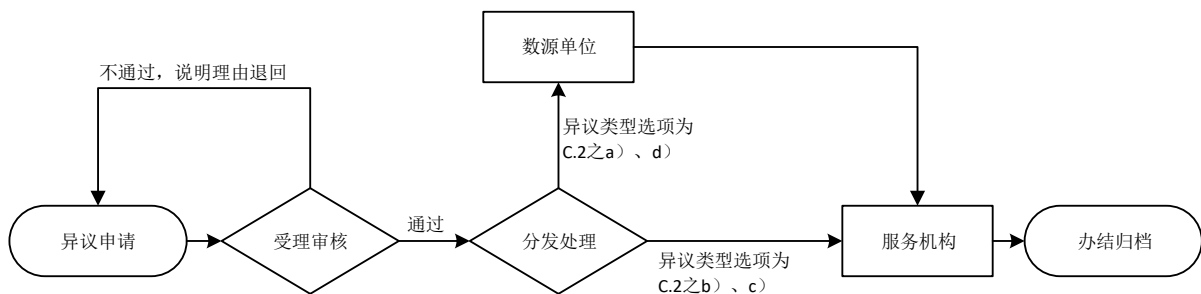
B.5 核查反馈

服务提供者信用核查后，应于3个工作日内反馈核查结果。

附录 C (规范性) 异议处理服务流程

C.1 概述

异议处理服务流程包括提出申请、受理审核、分发处理、办结归档，异议处理服务流程见图C.1。



图C.1 异议处理流程图

C.2 异议申请

申请人需根据以下四类原因提出异议申请：

- a) 信息存在事实错误；
- b) 信息存在文字错误；
- c) 信息超出规定期限仍在披露；
- d) 不符合严重失信名单或者未被移出严重失信名单。

C.3 受理审核

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，发现不符合应退回申请人修改。

C.4 分发处理

服务提供者将该信息标注为“异议处理中”，并根据不同类型分发至相关单位进行核实处理。异议申请类型为C.2的b)项和c)项时，分发至服务机构处理，异议申请类型为C.2的a)项和d)项时，分发至数源单位处理。

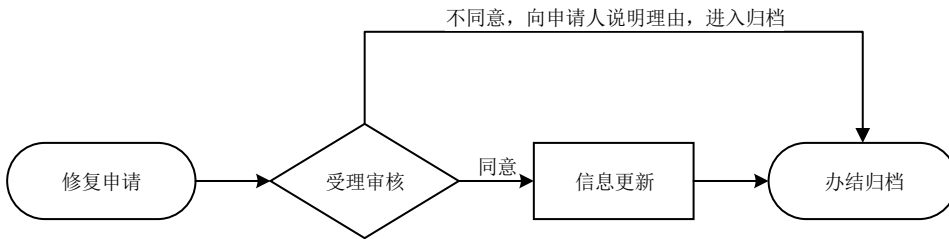
C.5 办结归档

服务提供者将办结或退回的信用异议材料归档，做好信用异议台账管理。

附录 D
(规范性)
修复服务流程

D.1 概述

修复服务流程包括修复申请、受理审核、信息更新、办结归档，修复服务流程见图D.1。



图D.1 修复服务流程图

D.2 修复申请

申请人向服务提供者提出修复申请。

D.3 受理审核

不符合修复要求的，直接进入记录归档，并向申请人说明理由，符合要求的进入后续流程。

D.4 信息更新

符合修复要求的，予以修复标注或终止公示共享查询。

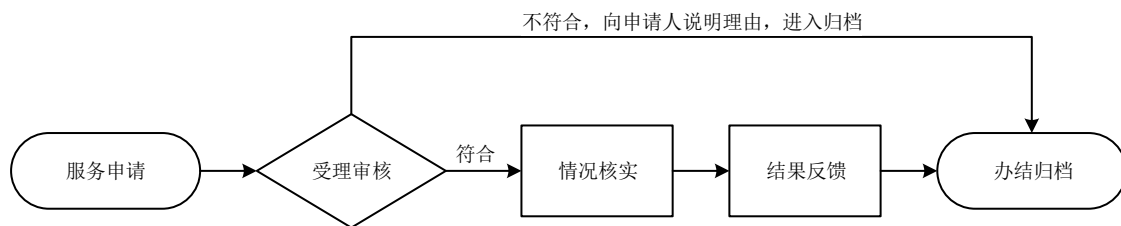
D.5 办结归档

服务提供者将办结或退回的修复材料归档，做好修复台账管理。

附录 E
(规范性)
咨询和投诉服务流程

E.1 概述

咨询和投诉服务流程包括服务申请、受理审核、情况核实、结果反馈、办结归档，咨询和投诉服务流程见图E.1。



图E.1 咨询和投诉服务流程图

E.2 服务申请

提出服务申请。

E.3 受理审核

符合咨询投诉服务范围的予以受理，不符合的说明理由后退回。

E.4 情况核实

对申请内容进行情况核实，工作时限按《浙江省公共信用信息管理条例》执行。

E.5 结果反馈

将核查结果及时反馈给申请人。

E.6 办结归档

服务提供者将办结或退回的咨询和投诉服务材料归档，做好服务台账管理。