

广东省地方标准

DB44/T XXXX—XXXX

法人和非法组织公共信用服务基本规范

Basic specification of public credit service of legal persons and unincorporated
organizations

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2022/08/)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

目次

前言III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务总体要求 2

 4.1 基本原则 2

 4.2 服务主体 2

 4.3 服务对象 2

 4.4 服务渠道 2

5 服务内容 3

 5.1 信息公开公示 3

 5.2 信息查询 3

 5.3 信息共享 4

 5.4 信用报告 4

 5.5 信用核查 5

 5.6 信用异议 6

 5.7 信息修正 7

 5.8 信用修复 8

 5.9 公共信用综合评价 8

6 服务保障 8

 6.1 服务质量 8

 6.2 服务档案 8

 6.3 服务安全 9

 6.4 服务审计 9

7 服务评价与改进 9

 7.1 开展满意度调查 9

 7.2 受理咨询投诉 9

 7.3 服务改进 10

参考文献 11

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》的规定起草。

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。

本文件由广东省发展和改革委员会提出。

本文件由广东省社会信用标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东省投资和信用中心、广东省标准化研究院、深圳市公共信用中心、广州市数字政府运营中心。

本文件主要起草人：。

法人和非法法人组织公共信用服务基本规范

1 范围

本文件规定法人和非法法人组织公共信用服务的基本规范要求，包含服务总体要求、服务内容、服务保障、服务评价与改进等。

本文件适用于广东省各级公共信用服务机构开展法人和非法法人组织公共信用服务工作。

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 22117—2018 信用 基本术语

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 36092—2018 信息技术 备份存储 备份技术应用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共信用信息 public credit information

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信息。

[来源：GB/T 22117-2018，2.24]

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）职能的企、事业单位和社会组织。

3.2

公共信用信息平台 public credit information platform

提供公共信用信息归集、整合、应用服务等功能的基础设施和应用软件的总称。

3.3

公共信用服务机构 agency of public credit service

负责公共信用信息平台的运行、维护，归集整合公共信用数据，并通过公共信用信息平台等各种服务渠道，提供公共信用信息公开、共享、查询、应用和异议受理、信用修复受理等服务的机构。

3.4

公共信用服务 public credit service

公共信用信息公开、共享、查询、应用和异议受理、信用修复受理等服务。

4 服务总体要求

4.1 基本原则

4.1.1 合规性

公共信用服务应符合法律法规有关规定要求，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。

4.1.2 公益性

公共信用服务具有公益属性，不以营利为目的。

4.1.3 客观性

公共信用服务应以客观数据和事实为基础，不带任何偏见、不受任何外来因素影响，杜绝捏造数据、提供虚假报告、提供不实信息等不良行为。

4.1.4 安全性

公共信用服务应配套信息安全管理与保密制度，对不同安全级别的公共信用信息应采取相应的技术手段和管理措施，确保提供的服务内容安全可控。

4.1.5 可扩展性

服务事项与流程应符合工作实际和业务需求，可适应政策的调整和应用需求的变化。

4.2 服务主体

服务主体为广东省各级公共信用服务机构。

4.3 服务对象

服务对象为对法人和非法人组织公共信用服务有需求的社会成员。

4.4 服务渠道

服务渠道主要包括但不限于：

- a) 各级信用门户网站及微门户、手机客户端、小程序、公众号等；
- b) 各级政务服务网、移动政务服务平台等；
- c) 各级政务服务大厅服务窗口、自助终端、相关授权服务机构等现场服务网点；
- d) 各级公共信用信息平台提供的服务接口。

5 服务内容

5.1 信息公开公示

5.1.1 基本要求

- 5.1.1.1 应当以公开为常态、不公开为例外，相关法律法规规定的不予公示的信息不得公示。
- 5.1.1.2 涉及商业秘密、个人隐私的，应按照规定要求进行处理，不得展示敏感内容。
- 5.1.1.3 处于公示期内的公共信用信息应正常公示，超过公示期的公共信用信息不予公示。
- 5.1.1.4 超过公示期的公共信用信息应归档储存备查。

5.1.2 公示范围

应当公示的信息范围主要包括但不限于：

- a) 双公示事项目录以及纳入该目录的行政许可信息、行政处罚信息；
- b) 司法裁决及执行信息；
- c) 严重失信主体名单信息；
- d) 信用承诺及其履行情况信息；
- e) 其他按照要求应当公示的信息。

5.1.3 公示时限

- 5.1.3.1 行政许可信息、行政处罚信息等应在作出决定之日起7个工作日内上网公开。
- 5.1.3.2 其他应当公示的信息自该信息形成或者变更之日起20个工作日内上网公开。

5.2 信息查询

5.2.1 公开查询

- 5.2.1.1 社会公众不受限制地查询可对外公开的法人和非法人组织公共信用信息。
- 5.2.1.2 信用门户网站等相关服务渠道应支持通过法人和非法人组织名称或统一社会信用代码精准查询信息，以及法人和非法人组织部分名称模糊查询信息。

5.2.2 授权查询

授权查询是经信息主体同意后，被授权对象可查询信息主体非公开公共信用信息的服务。授权查询的基本要求：

- a) 可以通过书面形式授权，也可以通过信息化技术手段等非书面形式授权；
- b) 公共信用服务机构应将相关授权文件以及查询日志存档备查；
- c) 应约定信息使用用途，被授权对象不可将信息用于约定之外的其他用途；
- d) 应约定授权使用期限或授权使用次数，不得一次授权终身查询信息主体信息。

5.2.3 批量查询

为支持信用服务行业发展，公共信用服务机构可向相关机构提供法人和非法人组织公共信用信息批量查询服务。提供批量查询服务应：

- a) 核查相关机构申请批量查询的条件；
- b) 与相关机构就查询范围、使用方式、信息用途等事项进行协商；

- c) 与相关机构签订协议,明确双方权利和义务,约定信息使用范围和用途、查询方式和周期,以及履行期限、违约责任、安全保密管理等;
- d) 相关机构批量查询中涉及非公开公共信用信息的,应取得信息主体授权后方可查询使用;
- e) 不定期检查相关机构通过批量查询获得的信息的使用情况。

5.2.4 内部查询

国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织,因履行法定职责需要,可通过信用门户网站等相关服务渠道查询法人和非法人组织公开或非公开的公共信用信息。

通过内部查询获得的信息不得超出履行职责的范围使用,不得擅自公开。

5.3 信息共享

5.3.1 基本内容

国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织,可向公共信用信息平台提出信息共享申请,公共信用信息平台按照省公共数据共享使用规则审核共享需求,核定应用业务场景、用数单位、所需数据、共享模式、截止时间等要素,按照最小授权原则,确保公共信用信息按需、安全共享。

5.3.2 共享信息使用要求

国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织通过共享方式获得的信息,不得超出履行职责的范围使用,不得擅自公开。

5.4 信用报告

5.4.1 信用报告类型

法人和非法人组织公共信用信息报告可以区分为公开版、企业版、监管版、无违法违规证明版等类型,相关主体根据使用用途和授权权限可查询下载相应类型的信用报告。

5.4.2 公开版信用报告

公开版信用报告主要展示法人和非法人组织可以对外公开公示的公共信用信息,包括但不限于以下内容:

- a) 注册登记信息;
- b) 行政管理信息;
- c) 司法裁决及执行信息;
- d) 经营异常名录信息;
- e) 守信激励对象名单信息;
- f) 严重失信主体名单信息;
- g) 信用承诺及其履行情况信息等。

5.4.3 企业版信用报告

5.4.3.1 企业版信用报告除展示在公开版信用报告上的信息外,还展示股权结构、高管人员、年度报告、纳税、社保缴费、公积金缴存、公用事业缴费、自主申报信息等可更加全面体现法人和非法人组织信用状况的信息。

5.4.3.2 经身份认证的法人和非法人组织或经其授权的相关机构可查询下载企业版信用报告。

5.4.4 监管版信用报告

5.4.4.1 监管版信用报告展示公共信用信息平台归集整合的涉及法人和非法人组织的所有信息。

5.4.4.2 监管版信用报告用于为国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织在履行法定职责时查询下载。

5.4.4.3 国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得超出履行职责的范围使用、不得擅自公开监管版信用报告。

5.4.5 无违法违规证明版信用报告

5.4.5.1 无违法违规证明版信用报告展示企业在相关领域无违法违规情况，主要包括基本建设投资领域、人力资源社会保障领域、建筑市场监管领域、住房公积金领域、文化执法领域、安全生产领域、市场监管领域、税务（含社保缴纳）领域、消防安全领域、药品监管领域、医疗保障领域等。

5.4.5.2 经身份认证的法人和非法人组织可查询下载无违法违规证明版信用报告。

5.5 信用核查

5.5.1 基本内容

5.5.1.1 信用核查是指为国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织提供相关法人和非法人组织的信用信息，并出具电子或纸质核查报告的服务。

5.5.1.2 信用核查依托公共信用信息平台办理，可以通过发函方式由公共信用服务机构协助办理，也可以自行登录公共信用信息平台开展核查。

5.5.2 信用核查主要事项

对相关法人和非法人组织开展的主要信用核查事项，包括但不限于：

- a) 涉及财政资金安排；
- b) 涉及优惠政策安排；
- c) 涉及政府评优评先项目安排；
- d) “双随机、一公开”检查以及专项检查等行政检查；
- e) 需政府部门认定的相关名单；
- f) 其他需要信用核查的事项。

5.5.3 服务流程

对相关法人和非法人组织开展信用核查事项，应：

- a) 规范填写核查对象的名称和统一社会信用代码，确保信息完整、准确及核查对象的唯一性；
- b) 选择确认核查内容范围，主要包括是否存在有效的守信激励对象名单、严重失信主体名单信息或行政处罚信息；
- c) 通过发函方式开展信用核查的，一般需预留 1 个工作日的办理时间；
- d) 相关机构依据核查结果对法人和非法人组织实施信用激励或信用惩戒的情况应及时反馈。

5.6 信用异议

5.6.1 基本内容

- 5.6.1.1 信用异议是指对法人和非法人组织提出异议的公共信用信息进行核实处理的服务。
- 5.6.1.2 信用异议的申诉途径包括向公共信用信息提供单位提出异议、向公共信用信息平台提出异议。
- 5.6.1.3 向公共信用信息提供单位提出异议的，按照国家和省的规定处理。

5.6.2 通过“信用中国”网站申诉

5.6.2.1 操作方式

信用异议申诉人登录“信用中国”网站，通过查询法人和非法人组织的名称或统一社会信用代码，进入信息详情页面，在线提出信用异议申请。

5.6.2.2 办理流程及时限

通过“信用中国”网站提起的异议申诉，按照“信用中国”网站、“信用广东”平台、地市信用平台、信息提供单位逐级溯源核实，并逐级反馈核实结果、推送正确数据的流程开展，从申诉受理到办理完成全流程时限为 7 个工作日（详见图 1）。

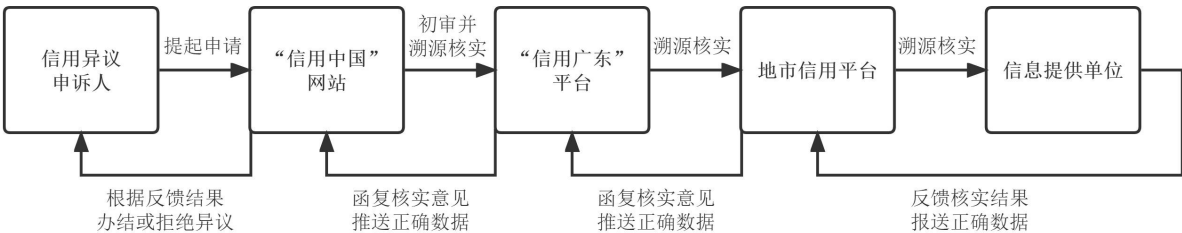


图 1 通过“信用中国”网站申诉的异议件办理流程

5.6.3 通过“信用广东”平台申诉

5.6.3.1 操作方式

信用异议申诉人登录“信用广东”平台，通过查询法人和非法人组织的名称或者统一社会信用代码，进入信息详情页面，在线提出信用异议申请。

5.6.3.2 办理流程及时限

通过“信用广东”平台开展异议申诉的流程及时限宜（详见图 2）：

- a) “信用广东”平台自收到申请之日起 1 个工作日内作出异议标注；
- b) 属于“信用广东”平台更正范围的，自收到申请之日起 3 个工作日内更正或者取消异议标注，并将处理结果告知申诉人；
- c) 属于公共信用信息提供单位更正范围的，自收到申请之日起 2 个工作日内转交公共信用信息提供单位办理；
- d) 公共信用信息提供单位自收到转交的异议申请之日起 3 个工作日内作出是否更正的决定并反馈；

- e) “信用广东”平台自收到公共信用信息提供单位决定之日起 2 个工作日内更正或者取消异议标注，并将处理结果告知申诉人。

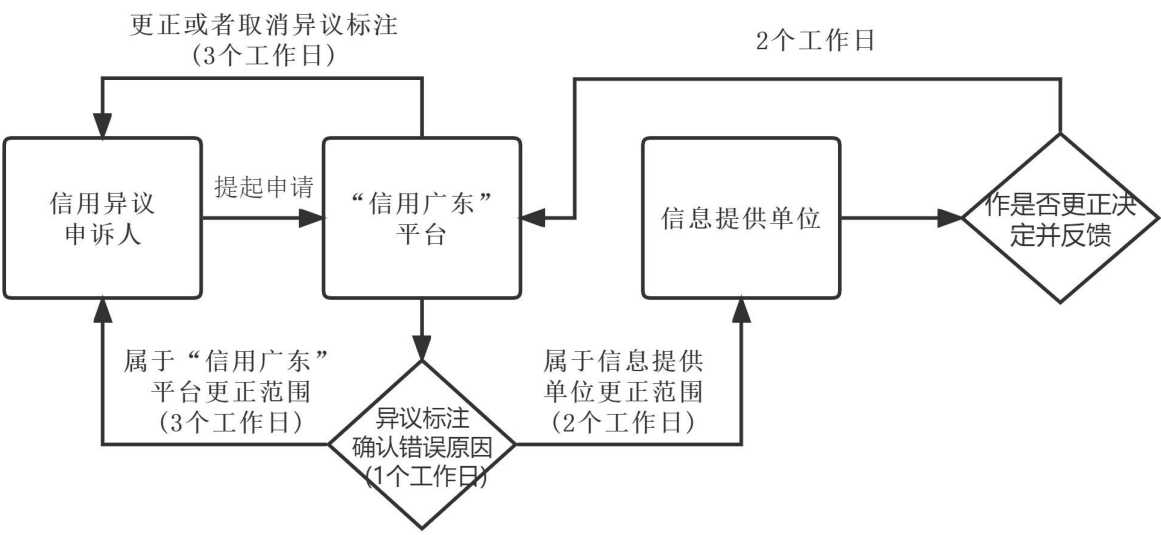


图 2 通过“信用广东”平台申诉的异议件办理流程

5.6.4 通过地市信用平台申诉

仅在地市信用门户网站公开公示的信息，可直接通过地市信用平台异议申诉，办理流程及时限按照地市信用平台的要求执行。

5.7 信息修正

5.7.1 基本内容

信息修正是指对信息提供单位主动提出的修改或删除错误信息的申请进行处理的服务。

5.7.2 可修正的信息范围

可提供修正服务的信息范围：

- a) 关键字段错误的信息；
- b) 行政决定已撤销的信息；
- c) 不属于信息目录确定归集或公示的信息；
- d) 其他应予以修正的信息。

5.7.3 服务流程

信息修正服务流程宜（详见图 3）：

- a) 信息提供单位通过地市信用平台申报其认为需要修改或删除的错误信息；
- b) 地市信用平台收到申报材料后进行初步审核，并确认拟修正的信息成功推送到“信用广东”平台；

c) “信用广东”平台收到信息后进行复审，审核通过后报送“信用中国”网站。

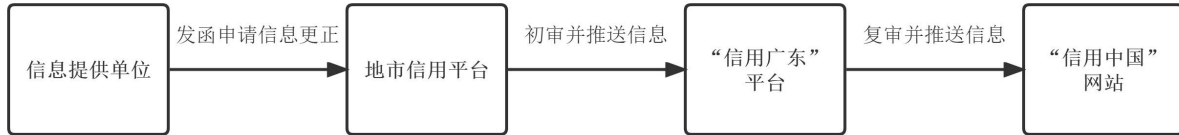


图 3 信息修正服务流程

5.8 信用修复

5.8.1 基本内容

5.8.1.1 信用修复是指法人和非法人组织在一定期限内主动纠正失信行为、消除不良影响，向公共信用信息平台或者失信行为认定单位提出申请，相关机构对所涉及的失信信息进行相应调整，不再对外公开的服务。

5.8.1.2 信用修复申请途径包括向失信行为认定单位提出申请、向公共信用信息平台提出申请。

5.8.1.3 向公共信用信息提供单位提出修复申请的，按照国家和省的规定处理。

5.8.2 行政处罚信息信用修复

5.8.2.1 “信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复采用协同办理机制。

5.8.2.2 行政处罚信息信用修复所有工作自申请人成功提交申请之日起10个工作日内完成。

5.8.2.3 经“信用中国”网站修复的行政处罚信息，“信用广东”平台在1个工作日后同步修复结果并在网站撤销公示，将修复结果同步推送至广东省数据资源“一网共享”平台。

5.9 公共信用综合评价

5.9.1 依托公共信用信息平台归集整合的数据情况开展法人和非法人组织公共信用综合评价工作。

5.9.2 法人和非法人组织公共信用综合评价结果供相关监管部门内部应用，不宜对外公开。

5.9.3 法人和非法人组织公共信用综合评价结果可在企业版、监管版等信用报告中展示。

6 服务保障

6.1 服务质量

6.1.1 应按规定流程开展公共信用服务，定期审查服务规范的执行情况，严控服务质量。

6.1.2 应保障各服务渠道畅通：

- a) 通过现场服务窗口提供公共信用服务的，应保证工作日工作时间专人在岗；
- b) 通过信用门户网站等线上方式提供公共信用服务的，信用门户网站等服务载体应保证 7×24
- c) 小时平稳运行，故障率保持在 0.01%以下。

6.2 服务档案

6.2.1 符合档案管理要求的服务材料应按照国家档案管理要求执行，其他相关材料宜参照国家档案管理要求制定相应管理制度，开展规范化管理。

6.2.2 纸质材料应分类有序保存，对达到或超过保管期限的材料应按国家档案管理要求执行。

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

6.3 服务安全

6.3.1 身份认证

6.3.1.1 公共信用信息平台应通过省统一身份认证平台对用户进行身份识别，提高服务质量、效益和安全性。

6.3.1.2 相关身份认证应与账号可信等级相对应，与公共信用服务获取权限相关联。

6.3.2 数据安全

6.4.3.1 数据安全主要包括对数据进行分等级、分类别、分权限、分职能管理，对敏感数据进行加密处理、去标识化处理、安全存储等。

6.4.3.2 应制定数据操作管理制度，规范数据采集、处理、存储和使用流程，避免数据被非法生成、变更、泄露、丢失及破坏的风险。

6.4.3.4 数据在网络传输过程中应采用加密方式进行，密钥动态生成，保证数据安全。

6.4.3.5 参照 GB/T 36092—2018 要求制定数据备份管理计划和容灾策略，实施数据备份工作。

6.3.3 平台运维安全

6.3.3.1 公共信用信息平台应符合国家计算机信息系统安全保护等级标准要求，宜达到三级认证。

6.3.3.2 公共信用信息平台应定期开展常规安全扫描、渗透测试工作。

6.3.4 安全评估

应有计划开展公共信用信息平台安全评估，包括：系统自身安全评估、业务流程安全评估、信息交换安全评估、信息使用安全评估。

6.3.5 应急预案

应制定服务故障应急预案，包括公共信用信息平台发生故障无法提供服务、现场服务窗口无法提供服务等的应急处理措施。

6.4 服务审计

6.4.1 应制定必要的服务审计制度，记录服务日志，定期审计服务情况，不断完善改进服务。

6.4.2 日志记录应包括但不限于以下信息：涉及的法人和非法人组织、操作内容、操作用户、操作时间。

7 服务评价与改进

7.1 开展满意度调查

应开展服务满意度调查，根据满意度结果优化改进服务，形成促进服务质量提升的闭环管理体系。

7.2 受理咨询投诉

应建立社会公众意见建议、咨询投诉的受理途径，及时跟进、处理、反馈社会公众的咨询投诉。

7.3 服务改进

应积极提出改进服务的具体措施，及时纠正不符合公共信用服务基本规范的事项，持续改进服务质量。

参考文献

- [1] 广东省社会信用条例
 - [2] 中共中央办公厅、国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见
 - [3] 国务院办公厅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.国办发〔2020〕49号
 - [4] 国务院办公厅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
 - [5] 国务院办公厅关于印发加强信用信息共享应用促进中小微企业融资实施方案的通知.国办发〔2021〕52号
 - [6] 国家发展改革委办公厅关于进一步完善“信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复机制的通知.发改办财金〔2019〕527号
 - [7] 国家发展改革委办公厅关于推送并应用市场主体公共信用综合评价结果的通知.发改办财金〔2019〕885号
 - [8] 国家发展改革委办公厅关于印发<公共信用信息报告标准（2021年版）>的通知.发改办财金〔2021〕28号
 - [9] 国家公共信用信息中心关于进一步提升“双公示”数据质量协同开展“双公示”异议处理的通知
 - [10] 广东省人民政府办公厅关于印发信用报告代替企业无违法违规证明改革实施方案的通知.粤办函〔2021〕233号
 - [11] 关于进一步提升“双公示”数据质量协同开展“双公示”异议处理的通知.粤发改信用函〔2020〕736号
 - [12] 关于进一步做好行政处罚信息信用修复工作实现信用修复“一口受理、一次办成”的通知.粤发改信用函〔2020〕2244号
 - [13] DB 32/T 3892—2020 江苏省法人和其他组织公共信用信息信息服务规范
-