

# 法人和非法人组织公共信用服务基本规范

Basic specification for public credit services of legal and unincorporated  
organizations

地方标准信息服务平台

2023 - 10 - 26 发布

2024 - 01 - 26 实施



## 目 次

前言 .....	II
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 .....	1
4.1 基本原则 .....	1
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 .....	2
5.1 信息公开公示 .....	2
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 .....	5
5.7 信息修正 .....	6
5.8 信用修复 .....	7
5.9 公共信用综合评价 .....	7
6 服务保障 .....	7
6.1 服务质量 .....	7
6.2 服务档案 .....	7
6.3 服务安全 .....	8
6.4 服务审计 .....	8
7 服务评价与改进 .....	8
7.1 开展满意度调查 .....	8
7.2 受理咨询投诉 .....	8
7.3 服务改进 .....	8
参考文献 .....	10

## 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（GD/TC135）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、惠州市发展和改革委员会。

本文件主要起草人：卢盛羽、罗婷婷、马占飞、陈贤明、袁卉娆、钟雪涛、苗菲菲、潘建珊、王威、黄润飞、巫俊宏、陈铭琪、张春芳、陈孝华、邓燕辉、尹华山、杨海杰。

地方标准信息服务平台

# 法人和非法人组织公共信用服务基本规范

## 1 范围

本文件规定了法人和非法人组织公共信用服务的总体要求和服务内容、服务保障、服务评价与改进等方面的要求。

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人组织公共信用服务工作。

## 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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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

## 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

**公共信用信息** public credit information

依法行使公共职能的部门履职过程产生的或者获得的有关各类市场主体的信用信息。

注：依法行使公共职能的部门包括国家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。

[来源：GB/T 22117—2018，2.24，有修改]

### 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** public credit service

公共信用信息公开、共享、查询、应用和异议处理、信用修复等服务。

### 3.4

**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，归集整合公共信用信息，并通过公共信用信息平台、窗口等各种服务渠道提供公共信用服务的机构。

## 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，不应侵犯国家秘密、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为基础，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

公共信用服务事项与流程应符合工作实际和业务需求，适应政策的调整和应用需求的变化。

#### 4.1.6 便利性

公共信用服务应逐步实现线上线下便利化、方式多元化。

### 4.2 服务主体

公共信用服务主体为各级公共信用服务机构。

### 4.3 服务对象

公共信用服务对象为通过各级公共信用服务机构，获得法人和非法人组织公共信用服务的自然人、法人和非法人组织。

### 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、政务服务网及政务服务平台等；
- b) 微门户、手机客户端、小程序、公众号等；
- c) 各级政务服务中心服务窗口、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 应以公开为常态、不公开为例外，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，应按照国家法律法规等要求进行处理，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，公共信用信息中的失信信息公开期限不得超过五年。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) 行政许可和行政处罚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) 其他按照规定应当公示的信息。

### 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个工作日内网上公示。

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个工作日内网上公示。

## 5.2 信息查询

### 5.2.1 公开查询

5.2.1.1 公共信用服务机构应为社会公众提供信用信息查询服务，保障公众查询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，或者以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

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。授权查询的基本要求包括：

- a) 通过书面形式授权；
- b) 公共信用服务机构应将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，不得一次授权永久查询信息主体信息；
- e) 应提供便捷的终止授权的服务渠道。

### 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经主管部门认可并纳入备案登记管理的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) 批量查询中涉及非公开公共信用信息的，相关机构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；
- f) 为具备条件的信用服务机构提供数据接口查询方式，以提高批量查询效率。

### 5.2.4 特定查询

通过信用门户网站等服务渠道，为履行法定职责需要的国家机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，提供法人和非法人组织公共信用信息查询服务，包括查询公开或非公开的公共信用信息。

通过特定查询获得的信息不应超出履行职责的范围使用，不应擅自公开。

### 5.3 信息共享

#### 5.3.1 基本内容

公共信用服务机构应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，提供信息共享服务，根据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，不应超出履行职责的范围使用，不应擅自公开。

### 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) 登记注册基础信息；
- b) 行政管理信息；
- c) 诚实守信相关荣誉信息；
- d) 严重失信主体名单信息；
- e) 经营（活动）异常名录（状态）信息；
- f) 信用承诺及其履行情况信息等；
- g) 信用评价信息；
- h) 司法裁判及执行信息；
- i) 信用状况提升建议；
- j) 其他信息。

#### 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信用报告（公开版）上的信息外，还展示年度报告、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主体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 监管版信用报告供国家机关以及法律、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，或经其授权的相关机构，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 公共信用服务机构应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，以及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) 涉及省级财政专项资金分配方案；
- 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”检查事项以及其他行政检查涉及行政处罚的情况；
- 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、严重失信主体名单或行政处罚等信息；
- c) 通过发函方式开展信用核查的，一般需预留3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 公共信用服务机构应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。

5.6.1.2 信用异议的申诉途径包括向公共信用信息平台提出异议申诉、向公共信用信息提供单位提出异议申诉。

5.6.1.3 向公共信用信息平台提出异议申诉的，按照《广东省社会信用条例》相关规定，以及“信用中国”网站异议处理的规定处理。

5.6.1.4 向公共信用信息提供单位提出异议申诉的，可参照公共信用信息平台异议处理流程处理，法律、法规和部门规章另有规定的，从其规定。

##### 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者统一社会信用代码,进入信息详情页面,在线提起信用异议申诉。

#### 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。

#### 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,在线提起信用异议申诉。

##### 5.6.3.2 办理流程及时限

通过“信用广东”平台办理异议申诉的流程及时限宜:

- a) “信用广东”平台自收到申诉之日起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,自收到申诉之日起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,自收到申诉之日起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诉之日起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。

##### 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提起异议申诉,办理流程及时限参照“信用广东”平台要求执行。

#### 5.7 信息修正

##### 5.7.1 基本内容

公共信用服务机构应对信息提供单位主动提出修改或删除错误信息的申请进行处理。

##### 5.7.2 可修正的信息范围

可提供修正服务的信息范围包括:

- 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：

- 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。

## 5.8 信用修复

### 5.8.1 基本内容

5.8.1.1 法人和非法人组织在规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的，审核通过后，公共信用服务机构应对所涉及的失信信息进行相应调整，不再对外公示。

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 公共信用服务机构依托公共信用信息平台归集整合的数据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，依法依规可对外应用的按照相关规定执行。

5.9.3 法人和非法人组织公共信用综合评价结果可在监管版信用报告中展示。

## 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 小时平稳运行，年运行故障率保持在 0.01% 以下。

注：年运行故障率=因故障中断服务时间/全年服务时间×100%。

### 6.2 服务档案

6.2.1 属于国家档案管理范围的服务材料应按照国家相关要求执行，其他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政府认可的身份认证方式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

6.3.2.1 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，对敏感数据加密处理、去标识化处理、安全存储等。

6.3.2.2 应制定数据操作管理制度，规范数据归集、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。

6.3.2.3 数据在网络传输过程中应采用国密方式进行加解密，密钥动态生成，保证数据安全。

6.3.2.4 按照 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信息安全技术网络安全等级保护的要求。

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

应建立个人、组织意见建议、咨询投诉的受理途径，及时跟进、处理、反馈咨询投诉。

### 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。

地方标准信息服务平台

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用 基本术语
- [2] DB32/T 3892—2020 江苏省法人和其他组织公共信用信息服务规范
- [3] 全国人民代表大会常务委员会, 中华人民共和国个人信息保护法, 2021年8月20日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过
- [4] 国务院, 中华人民共和国政府信息公开条例, 国令第711号
- [5] 广东省人民代表大会常务委员会, 广东省社会信用条例, 2021年3月18日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过
- [6] 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
- [7] 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
- [8] 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
- [9] 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
- [10] 国家发展和改革委员会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
- [11] 国家发展和改革委员会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
- [12] 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
- [13] 国家公共信用信息中心关于印发《公共信用信息报告标准（2022年版）》的通知, 国信用字〔2022〕24号
- [14] 广东省人民政府办公厅关于印发《加快推进重点领域信用建设 构建以信用为基础的新型监管机制实施方案》的通知, 粤办函〔2021〕326号
- [15] 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
- [16] 广东省发展和改革委员会 广东省政务服务数据管理局关于进一步提升“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
- [17] 广东省发展和改革委员会 广东省市场监督管理局 广东省政务服务数据管理局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

广东省地方标准

法人和非法人组织公共信用服务基本规范

DB44/T 2449—2023

\*

广东省标准化研究院组织印刷  
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室  
邮政编码：510220  
电话：020-84250337