

ICS 03.080.99

A 20

T/GDCMA XXX-2022

团体标准

T/GDCMA XXX-2022

信用修复服务规范

Credit repair service specification

(征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

广东省信用管理师协会发布

目次

前 言..... II

1 适用范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

4.1 资质要求..... 2

4.2 信息公开要求..... 2

4.3 从业人员要求..... 2

5 服务规范..... 2

5.1 行为准则..... 2

5.2 作业规范..... 2

5.3 信息保密..... 3

5.4 档案管理..... 3

6 评价与改进..... 4

6.1 基本原则..... 4

6.2 服务质量..... 4

6.3 投诉管理..... 4

6.4 质量改进..... 4

前 言

本标准按GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由广东省信用管理师协会提出并归口。

本标准起草单位：深圳市一诺征信服务有限公司、深圳信易融技术服务有限公司、深圳市立业信用服务有限公司、佛山奥达宇科技有限公司、佛山市卓信会计师事务所有限公司、广州金科企业征信有限公司、广东通济信用管理有限公司、广东中天弘信用管理有限公司、广东信联信用管理有限公司、广东省信用管理师协会。

本标准主要起草人：冯相斌、宋忠臣、金 凤、周启运、马 毅、冼顺英、刘忠、张卫华、高雁、周敏、马彪、王立华、廖盛华、林国平、胡美香、毕劲、付国兰、王永耀、潘伟权、苏庆云、朱力翔、李永雄、张永杰、马忠杰、张庆彪、王晓霞、陈似惠、温运灯、谭芸。

本规范首次制定。

信用修复服务规范

1 适用范围

本标准规定了信用服务机构的相关术语、基本要求、服务作业规范、服务的质量评价及改进要求。

本标准适用于信用修复机构及其信用修复业务的开展。

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 22119-2017 信用服务机构 诚信评价业务规范

GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 23792-2009 信用标准化工作指南

GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 信用服务机构 credit service agency

依照《公司法》等有关法律法规，经国家有关登记管理机关批准设立，主要从事信用数据采集、处理和提供服务、资信评级、信用修复、信用管理咨询、信用培训以及其他信用服务业务的机构。

3.2 信用修复 credit repair

本标准所称的信用修复是指失信主体主动纠正其失信行为、消除不良社会影响后，按照一定条件，经规定程序获准撤销失信记录、重建信用的过程。

3.3 信用管理师 credit management licensee

本标准所称的信用管理师是从事信用风险管理和征信技术业务，包括信用信息的收集、加工、整理及信用培训、信用咨询、信用管理、信用评估、信用评级、评定、认证等相关业务，并取得信用管理师专业资格（技能）的专业人员。

4 基本要求

4.1 资质要求

信用服务机构开展信用修复业务基本要求：

- a) 诚信为本，勤勉尽责，具有良好的职业道德；
- b) 具备开展业务相适应的基本设施；
- c) 应具有健全的组织机构、从业规则和内部管理制度。
- d) 配备不少于 3 名的专职信用管理师。

4.2 信息公开要求

信用服务机构应在互联网或其他公众渠道向社会公众公开以下工作相关内容且就真实性作出信用承诺，接受政府相关部门及社会公众的监督。

- a) 机构名称、法定代表人、住所、办公电话等；
- b) 经营范围、服务内容、服务规范及收费标准；
- c) 专业技术团队的学历、职称（资格）、业务专长以及服务情况等简况。

4.3 从业人员要求

从业人员应遵守职业道德，具备信用修复业务相关专业技能且最近 3 年没有不良的信用记录。

5 服务规范

5.1 行为准则

- 5.1.1 按照法律、法规、政策以及行业自律规范文件等有关规定开展信用修复业务；
- 5.1.2 保守国家秘密、商业秘密，履行为客户保密的义务；
- 5.1.3 不断更新和提高专业知识与技能，提高业务能力、职业道德水平和创新能力；
- 5.1.4 不得贬损同行或以其他不正当竞争手段争揽业务；
- 5.1.5 不得从事法律、法规、政策以及行业自律规范文件规定的禁止行为。

5.2 作业规范

5.2.1 信用服务机构应建立完善的信用业务管理制度，对服务方式方法与程序、服务质量控制、尽职调查、服务结果验收等进行明确规定。

5.2.2 信用服务机构在开展受理委托服务项目前，应确认委托事项的以下内容：

- a) 委托方对修复内容的基本要求和特殊要求；
- b) 确认是否具有完成该委托事项的能力和实力；
- c) 确认受委托的业务是否符合法律、法规的要求。

5.2.3 信用服务机构在受理委托服务项目后，应与委托人签订服务协议，明确双方的权利和

义务。

5.2.4 在签订服务协议之前，信用服务机构应当与委托人进行沟通，确定提供信用修复业务的事项范围和期限。

5.2.5 信用服务机构与委托人签订服务协议后，应及时指导委托人提供真实、有效的相关资料。相关资料包括：

- a) 信用修复承诺书；
- b) 相关证照；
- c) 该项修复业务要求提交的其他材料。

5.2.6 信用服务机构收到委托人提交的资料后，应组织人员进行审核、分析，商讨修复相关策略和方案。

5.2.7 信用服务机构不得随意删除，确实需要修改的，应在合法、合规的前提下，进行修改，并要征得委托人认可与确认。

5.2.8 信用服务机构严格按国家相关政策要求作业，切忌诱导或配合客户编造虚假事实及资料，严禁欺骗委托人，私自篡改材料，骗取相关部门从中牟利。

5.2.9 信用服务机构应承诺不得利用委托人的保密信息从事任何牟利活动。

5.2.10 信用服务机构对其在服务过程中所获知的有关国家秘密、雇主单位及客户的商业秘密、个人非公开信息，进行严格保密，不得损害信息权利人的合法权益。

5.2.11 信用服务机构在作业过程中应加强信失信息主体信用修复教育，提升其信用意识，引导其主动开展自我信用修复。

5.3 信息保密

5.3.1 信用服务机构应建立信息保密制度。对于在开展信用修复业务、处理信用修复业务数据库系统过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私，信用服务机构及其从业人员应依法履行安全保密责任。

5.3.2 信用服务机构对在中国境内采集的信息的整理、保存和加工，应在中国境内进行。在信用信息的处理、使用、日常管理中应维护数据安全。加强保密管理的举措至少包括：

- a) 与从业人员签订保密协议；
- b) 明确保密信息范围、保密措施、保密义务、保密期限、应承担的责任等条款，约束从业人员行为，加强对信用信息的安全管理；
- c) 实施保密制度的设备和设施及相关补救措施。

5.4 档案管理

信用服务机构应建立业务档案管理制度，包括但不限于：

- 建档规则，明确案卷管理，便于业务文件的存放；
- 业务档案应包括受托开展业务的委托书（或合同、合作协议）、委托方提交的全部资料、业务成果所依据的原始资料、工作底稿和会议记录等；
- 妥善保存业务档案资料并接受监督检查，保存时间不少于 5 年；
- 电子档案应符合 GB/T 18894-2016。

6 评价与改进

6.1 基本原则

信用服务机构应遵守国家法律、法规，保护委托方合法权益，把企业的经营活动看作是一个不断满足委托方需求的服务过程。以始于委托方的需求，终于委托方的满意为服务宗旨做好服务工作，并在不断了解、分析市场需求特点的基础上，不断改进、提高服务质量。

6.2 服务质量

服务质量要求主要包括以下方面：

- a) 修复差错率；
- b) 修复效率；
- c) 委托方满意度。

6.3 投诉管理

6.3.1 信用服务机构应为委托方设置固定有效的投诉渠道，包括投诉电话和投诉邮箱等。

6.3.2 信用服务机构对于投诉应给予高度重视，并按照规定的流程进行投诉处理：

- a) 投诉处理部门对投诉信息进行详细记录，并与对方核实确认；
- b) 投诉处理部门应及时将投诉内容与相关部门、人员进行核实、确认；
- c) 被投诉部门、人员应在规定时间内及时给予反馈，并提供解决方案。

6.4 质量改进

信用服务机构应采取改进措施，以消除服务质量不合格的影响，改进措施的力度应服务质量不合格的影响程度相适应。改进措施应规定下列要求：

- a) 确定服务质量不合格的原因；
- b) 制定服务质量不合格的改进措施及处理方式；
- c) 落实执行改进措施。

参考文献

- [1] 《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）
- [2] 《关于充分发挥信用服务机构作用加快推进社会信用体系建设的通知》（发改办财金〔2018〕190号）
- [3] 《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）
- [4] 《关于对失信主体加强信用监管的通知》（发改办财金〔2018〕893号）
- [5] 《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）
- [6] 《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）
- [7] 《国家市场监督管理总局市场监督管理信用修复管理办法》
- [8] 《最高人民法院关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》
- [9] 《广东省社会信用条例》
- [10] 《征信业管理条例》
- [11] 全国部分中国人民银行分支机构、发展委等单位联合发出《关于加强征信市场乱象治理工作的通知》