

团 体 标 准

T/ZSM 0062—2024

个体工商户信用管理导则

Guideline for credit management of individual business

2024 - 10 - 21 发布

2024 - 11 - 21 实施



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

浙江省计量与标准化学会地址：杭州市西湖区玉古路173号中田大厦302室

电话：（0571）85024693、（0571）85128953

网址：<https://www.zjsjlcsh.com/>

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 安全合规	2
4.2 客观适用	2
4.3 分型分类	2
5 组织建设	2
5.1 人员	2
5.2 制度	3
5.3 能力	3
5.4 经费	3
6 信用管理体系	4
6.1 概述	4
6.2 信用基础	4
6.3 规范经营	4
6.4 遵纪守法	4
6.5 诚信守约	4
6.6 社会责任	4
7 管理运行	5
7.1 信用基础信息	5
7.2 规范经营	5
7.3 遵纪守法	6
7.4 诚信守约	6
7.5 社会责任	7
8 信用应用	8
9 持续改进	8
参考文献	9

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。

本文件由浙江省信用中心提出。

本文件由浙江省计量与标准化学会归口。

本文件起草单位：浙江省信用中心、浙江省质量科学研究院。

本文件主要起草人：钱陈、卢少伟、王伊麦、尹航、陈希颖、喻伟、陈成、孟一丁、曹晨、郑诗昆。

本文件为首次发布。

引 言

个体经济是社会主义市场经济的重要组成部分，个体工商户是重要的经营主体，在繁荣经济、增加就业、服务民生等方面发挥着重要作用，已经成为优化生产要素配置、稳步扩大社会就业的重要载体。个体工商户信用管理导则是支撑个体工商户开展信用建设、规范信用行为、防范信用风险、树立诚实守信理念、履行社会责任的指导性文件，有利于推动个体工商户增强信用意识、提高规范化管理水平、提升市场风险防范能力，进而推进社会信用体系高质量建设，促进个体经济高质量发展。

本文件提出了个体工商户信用管理的原则和要求，并为进一步结合个体工商户行业类型、经营规模、经营特点等开展信用评价与改进提供依据。

个体工商户信用管理导则

1 范围

本文件规定了个体工商户信用管理的基本要求、组织建设、信用管理体系、管理运行、信用应用与持续改进等内容。

本文件适用于个体工商户的信用管理。

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 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

个体工商户 individual business

经依法登记，从事工商业经营的自然人或家庭。

3.2

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

注1：承诺包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约约定的、社会合理期望等社会责任的内容。

注2：在经济领域，信用的含义等同于交易信用，是指交易各方在信用基础上，不用立即付款或担保就可获得资金、物质或服务的能力。这种能力以在约定期限内履约为条件，并可以使用货币单位直接度量。

注3：在社会领域，信用难以用货币度量。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

3.3

信用风险 credit risk

因个人或组织无意愿/无能力履行承诺而导致相对方潜在损失的可能性。

[来源：GB/T 22117—2018，2.18，有修改]

3.4

信用管理 credit management

识别、防范、转移和控制信用风险的管理技术、操作规程和制度安排。

[来源：GB/T 22117—2018，3.1]

3.5

社会责任 social responsibility

个体工商户等组织以遵循法律和道德的自愿、公开与透明行为，在运营和管理全过程对利益相关方、社会和环境负责，促进可持续发展。

4 基本要求

4.1 安全合规

个体工商户应在经营活动中遵守相关法律法规、行业规范和内部规章制度要求，依法依规收集使用相关方的信用信息，并保证信用信息的安全。

注1：相关方信用信息包括国家、社会公共利益，相关市场主体、消费者、雇员的合法权益和商业秘密等。

注2：信用合规的关键点包括行政许可、产品和服务质量、安全生产、环境保护、劳动用工、财务税收、知识产权、公平竞争等。

4.2 客观适用

个体工商户应依据自身实际和信用管理需求开展信用建设和管理，以符合社会信用体系管理要求和个体工商户管理的客观规律，易于操作和评价。

4.3 分型分类

4.3.1 分型

个体工商户应定期了解自身存续时间、经营状况、纳税状况和雇员人数等情况，按照分型原则科学划分和设置自身信用管理目标，采用相适应的信用管理方法。

注1：个体工商户分型包括：生存型、成长型和发展型三种。

注2：生存型：处于初创阶段，经营规模小、稳定性和抗风险能力差，销售额或者营业收入相对较低的个体工商户。

注3：成长型：处于稳定持续经营阶段，有少量雇员或者实际缴纳过税款，有一定销售额或者营业收入的个体工商户。

注4：发展型：处于发展壮大阶段，经营规模较大，有一定税收贡献度或者吸纳就业能力较强，销售额或者营业收入较高，拥有良好商誉的个体工商户。

4.3.2 分类

在分型基础上，宜根据个体工商户不同分类，加强信用引领，充分挖掘产业特色、经营模式和发展潜力，促进个体工商户向“名特优新”工商户和企业发展。

“名特优新”工商户宜参照发展型个体工商户的要求开展信用管理。

注：个体工商户分类包括：知名、特色、优质、新兴，即“名、特、优、新”四种。“名特优新”是个体工商户群体中发展质量好、经营特色鲜明、具有引领和示范作用的代表，是个体工商户中的佼佼者，在个体工商户分型基础上培育而来。

5 组织建设

5.1 人员

个体工商户或其主要经营者是个体工商户信用管理的第一责任人，应按照分型分类原则明确人员与岗位配置，见表1。

表1 个体工商户信用管理职责和人员岗位配置

类型	职责和人员岗位配置
生存型	应树立诚信意识、了解自身信用信息。
成长型	应明确主要经营者的信用管理职责。
发展型	宜参照GB/T 31950—2023中的6.4.1配置专兼职人员，承担相关信用管理职责。

5.2 制度

5.2.1 成长型和发展型的个体工商户宜建立自身信用管理制度，并由及其主要经营者签署发布，宜采取必要措施确保信用管理制度被相关人员知晓、准确理解和贯彻实施，并在实践过程中不断完善。

5.2.2 成长型和发展型的个体工商户宜根据发展方向和定位，提出包括提升品牌影响和社会信誉等在内的信用管理目标；并根据内部条件和外部环境的变化调整，调整的因素包括但不限于：

- a) 内部条件：自身实力、资金流动性、产品特点、经营状况、发展目标等；
- b) 外部环境：市场地位、行业特点、经济周期、国家政策等。

5.2.3 发展型个体工商户宜从信用风险管理和自身信用能力提升两方面，制定一段时间内信用管理需要的相关制度并形成文件，主要包括：

- a) 信用信息管理：信用管理岗位责任制度、基本信息及经营信息的采集、披露和档案管理等；
- b) 合规类管理：失信行为责任追究、信用救济/修复、社会责任履行、公共关系管理和持续改进制度等；
- c) 风险类管理：风险预警、合同管理等。

5.3 能力

5.3.1 生存型个体工商户应知晓自身信用信息、失信行为对个体工商户和个人的影响和信用救济/修复的途径。

5.3.2 成长型和发展型的个体工商户可定期开展信用知识和能力学习培训，包括但不限于：

- a) 信用意识与策略的重要性；
- b) 信用基础知识、专业知识与相关法律法规和标准，相关财务、金融、人力资源和法律等领域专业知识与实践经验；
- c) 企业与个体工商户经营的相关信用管理制度，信用监测预警与风险防控要求；
- d) 个人在信用管理方面的作用与职责，个人对个体工商户信用的影响以及个人工作改进带来的效益；
- e) 违背信用监管的后果和失信行为对个人的影响。

5.3.3 发展型个体工商户宜定期对信用管理相关人员开展信用管理知识培训、信用政策讲解、信用管理工作交流和诚信文化宣传等活动，并做好考勤记录和培训资料的保存。

5.3.4 可供个体工商户使用的信用工具与服务主要包括：

- a) 外部信用信息：政府、行业协会、媒体的公开信息和上下游客户提供的信用信息；
- b) 信用报告：信用/资信调查报告、信用评级报告、资信评估报告、公共信用信息报告等；
- c) 信用管理咨询辅导服务：社会信用公共服务机构或第三方信用服务机构等提供的咨询辅导服务，包括个体工商户信用管理状况评价、指导建立信用管理体系和开展信用管理培训等服务；
- d) 信用风险防范转移工具：信用担保、信用保险、信用保理和债权融资等。

5.4 经费

宜提供相关经费，保障信用管理工作正常开展。

6 信用管理体系

6.1 概述

个体工商户信用管理体系包括信用基础、规范经营、遵纪守法、诚信守约、社会责任等，详见图1。

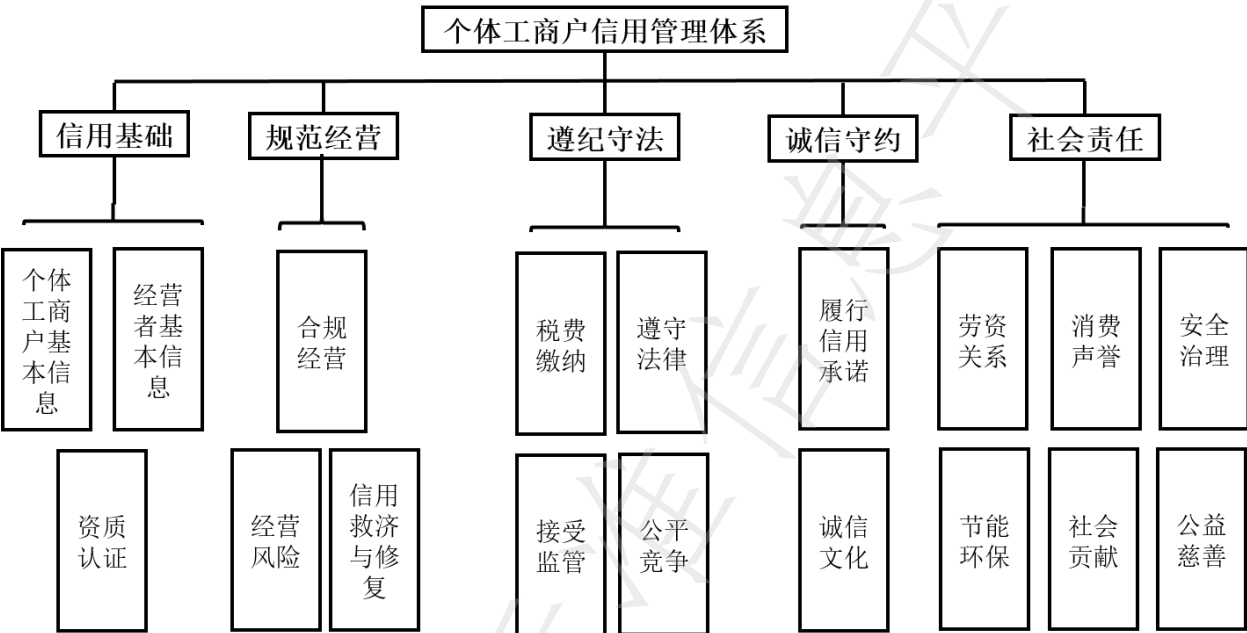


图 1 个体工商户信用管理体系

6.2 信用基础

完善个体工商户及其经营者自身的基本信息，通过建立、开展和改进信用管理活动，完善各类许可准入、知识产权等资质认证。

6.3 规范经营

合规经营，识别、防范与处置经营过程中自身的各类信用风险，包括频繁注销、频繁变更名称与场所、拖欠公共事业费用、融资、信贷、税收、社保等影响自身信用的行为，以及经营者自然人存在严重失信行为或失信记录等。

一旦发生失信行为，应及时纠正错误并消除不良影响，主动开展个人和个体工商户信用修复活动。

6.4 遵纪守法

依法披露自身信用相关信息，依法依规缴纳税费，并配合政府信用监管部门开展信用信息采集和监督管理工作，公平竞争，包括但不限于：司法审判信息、行政强制执行、行政处罚、行政检查、税费缴纳、安全生产监管、经营者刑事犯罪、停止经营或经营异常等。

6.5 诚信守约

重视诚信管理，履行在政府有关部门做出的信用承诺，遵守与相关市场主体和消费者的合同或约定。

注：信用承诺包括“申请人承诺制”相关个人和市场主体政务服务许可等。

6.6 社会责任

树立诚信理念、加强诚信自律，遵守法律法规、社会公德、商业道德，积极承担和履行社会责任，接受政府和社会公众的监督，主要包括：劳动关系、消费声誉、安全治理、节能环保、社会贡献、公益慈善等。

7 管理运行

7.1 信用基础信息

在6.2基础上，明确自身基本信息和经营信息，是否存在重点监管信息、经营异常信息、金融信息和税收社保缴纳信息，及时填报“个体工商户年报”等相关报表。

7.2 规范经营

7.2.1 合规经营

依法登记注册，依法申请登记注册，领取营业执照和办理税务登记，合规经营，确保自身不在异常经营名录等黑名单中。

7.2.2 风险预警

7.2.2.1 生存型个体工商户应识别以下信用风险：所在行业与地区的监管风险、产品与服务风险、供应商和客户信用风险。

7.2.2.2 成长型和发展型的个体工商户应定期对以下信用风险开展定期或动态监测、识别和预警：宏观政策风险、监管制度风险、行业产业风险、经营管理风险、产品及服务质量风险、社会舆情风险，以及供应商、法人和自然人客户、雇员等信用相关方风险。

注：相关监测平台包括：全国信用信息共享平台、浙江省公共信用信息平台（发展改革部门）、国家企业信用信息公示系统（市场监管部门）、金融信用信息基础数据库（人民银行）以及第三方信用监测平台等。

7.2.3 信用救济/修复

个体工商户应关注自身失信问题，及时通过各种途径获知失信信息，识别自身信用问题，制定信用救济/修复计划，开展信用救济/修复行动，在规定时限完成申请办理符合条件的信用救济/修复，具体措施包括但不限于：

- a) 识别信用问题：可自主或联合外部信用服务机构，开展全面评估，审视自身，找出导致信用受损的具体问题；
- b) 强化沟通和危机管理：应迅速响应，积极与监管部门、上下游客户、合作伙伴等利益相关者保持沟通，及时传递正面信息，妥善解释和澄清误解，减少负面影响；
- c) 及时履行债务：对于债务问题，应与债权人协商，制定明确的还款计划，并严格按照计划执行；
- d) 通过法律途径解决债务纠纷：当债务纠纷无法通过协商解决，应通过法律途径来维护自己的权益；
- e) 寻求政府或专业机构的信用修复服务：可向政府或第三方信用服务机构寻求信用修复服务，通过咨询和指导帮助个体工商户制定修复计划、协助个体工商户与债权人或合作方进行协商；
- f) 改善经营状况提升偿债能力：应积极改善经营状况，提高盈利能力，从而增强偿债能力；
- g) 重塑品牌形象：应积极履行社会责任、提供优质产品和服务等方式，重塑品牌形象，重新赢得消费者和市场的信任；

- h) 履行社会责任和承诺：应积极履行社会责任，关注环保、公益等方面，展现其良好的社会形象，赢得公众的信任和尊重。

7.3 遵纪守法

7.3.1 税费缴纳

如实申报纳税，合理利用税收优惠，不偷税漏税和逃税。

7.3.2 遵守法律

不销售假冒伪劣商品，接受涉及经营的司法审判，预防经营者刑事犯罪。如针对涉及食品的个体工商户，应遵守《食品安全法》等。

7.3.3 接受监管

自觉按照相关规定，接受行政检查、安全生产和市场监管，接受有关部门的评价、行政处罚、行政强制执行等决定。

7.3.4 公平竞争

公平竞争，不得进行虚假宣传等不正当竞争行为，明码标价，尊重和保护知识产权。

7.4 诚信守约

7.4.1 履行合同/协议

7.4.1.1 事前管理

宜全面收集潜在合同意向方信息，参照 7.1 要求对合同履行风险进行全面评估。

示例：在合同评审或招投标流程管理中，组对合同和标书进行全面评估。

7.4.1.2 合同签订

应采用书面形式签订合同或协议，不宜采用口头形式，合同或协议的主要条款应齐全，体现信用政策。

示例：合同主要条款包括标的、数量和质量、价款和报酬、履约期限、履约地点和方式、结算方法、违约责任、其他（包括方法、风险责任、纠纷争议解决）等。

7.4.1.3 履约过程

7.4.1.3.1 合同履行过程中，应对合同履行情况进行跟踪、监督。合同的变更、转让、解除和终止，应符合法律法规要求和合同约定。合同不能履行的，可参照 GB/T 33718 相关规定采取风险控制措施和进行责任追究。

7.4.1.3.2 应妥善保存和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录，对合同履行中出现的各类纠纷及时妥善处理。

7.4.1.3.3 宜记录合同履行情况，定期对合同执行和完成情况进行统计和评估，并建立合同违约责任追究机制。

示例：履约记录包括计划安排、生产（或服务）进度、发货（或服务完成）、开票、收款等。

7.4.2 诚信文化

个体工商户应加强诚信文化建设和自身诚信管理，包括但不限于：

- a) 生存型个体工商户：
 - 1) 诚信经营：应遵章守法、诚信经营，尊重和保护知识产权，不违反商业道德；
 - 2) 履行承诺：应全面履行申请行政事项时作出的信用承诺，并接受行政主管部门的监督管理；
 - 3) 践行契约：应积极履行已签订的民/商事经济合同等；
- b) 成长型和发展型的个体工商户：
 - 1) 诚信文化：主要经营者应将诚实守信纳入个体工商户核心价值观，并策划和开展诚信文化建设，以守法履约、诚实守信的理念指引生产经营活动，遵守社会公德、商业伦理和行业规范；
 - 2) 诚信经营：应遵章守法、诚信经营，按时支付货款；规范披露信息，保护合作伙伴权益；尊重和保护知识产权，公平竞争；不违反商业道德，反对商业贿赂；
 - 3) 履行承诺：应全面履行申请行政事项时作出的信用承诺，并接受行政主管部门的监督管理；若违背信用承诺，应承担相应的失信惩戒和法律责任；
 - 4) 践行契约：应积极履行已签订的民/商事经济合同，当国家政策、经济周期、行业环境、自身治理结构或经营管理发生重大变化时，应按照诚实守信的原则、在主体责任范围内尽最大的能力主动践行契约等。

7.5 社会责任

可积极履行对外公开信用承诺，接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报。履行社会责任的核心事项，包括但不限于：

- a) 生存型个体工商户：
 - 1) 消费者/客户权益：提供安全、可靠的产品和服务；积极处理消费纠纷；不泄露消费者个人隐私；
 - 2) 安全管理：强化安全生产意识，提高安全管理能力；
 - 3) 社会贡献：依法纳税、创造社会财富；
- b) 成长型个体工商户：
 - 1) 消费者/客户权益：向消费者/客户提供安全、可靠的产品和诚信服务，积极、妥善地处理消费者/客户投诉，不泄露消费者/客户的商业信息和个人隐私；
 - 2) 雇员权益：书面签订劳动合同，保障平等就业、获得劳动报酬和休息休假等雇员合法权益；建立培训和激励机制，保持雇员收入合理增长；尊重和关爱雇员，确保职业健康；
 - 3) 安全治理：建立完善的安全生产管理制度和应急预案，加强安全生产培训，强化安全生产意识，提高安全管理能力；
 - 4) 节能环保：节约能源和各类资源，规范排污，为社会创造良好环境；
 - 5) 社会贡献：依法纳税、创造社会财富；增加就业、发展地方经济；积极参与社会公益活动；
- c) 发展型个体工商户：
 - 1) 消费者/客户权益：向消费者/客户提供安全、可靠的产品和诚信服务，积极、妥善地处理消费者/客户投诉，不泄露消费者/客户的商业信息和个人隐私；
 - 2) 雇员权益：遵守法律规定、保障雇员合法权益；建立培训和激励机制，保持雇员收入合理增长；尊重和关爱雇员，确保职业健康；定期开展雇员活动，建立和谐劳动关系；
 - 3) 安全安全：建立完善的安全生产管理制度和应急预案，加强安全生产培训，强化安全生产意识，提高安全管理能力；

- 4) 节能环保：节约土地和其他资源，节能减排、防止环境污染，保持和恢复生态平衡，为社会创造良好环境；
- 5) 社会贡献：依法纳税、创造社会财富；增加就业、发展地方经济；持续增加投入、推动技术和管理创新；
- 6) 公益慈善：积极参与社会公益活动、热心慈善捐助。

8 信用应用

- 8.1 可通过做出信用承诺、使用信用报告，组织或参与各类信用相关活动等方式提升个体工商户信用形象，打造信用品牌。
- 8.2 可展示自身良好信用记录状况，获得信用担保、信用保险保理、供应链金融等信用产品，开展信用融资、信用销售和信用消费等业务。
- 8.3 可在参与招投标，申请评优评先，办理行政审批、资质审核、备案，申请政策扶持。
- 8.4 可展示良好信用记录状况，获得融资增信中的信用便利等相关扶持政策，增加信用价值。

9 持续改进

- 9.1 应对经营管理全流程中可能出现的信用风险和失信行为进行分析，制定适宜、有效的改进措施并组织实施。
- 9.2 应对经营管理过程中出现的失信行为，采取有效的控制、处置措施，降低失信行为对相关方造成的直接和（或）间接不良影响，进行信用修复。
- 9.3 在信用修复后，应完善管理制度，提高雇员素质，加强评价等方式，不断提升信用管理的有效性，持续加强自身信用管理能力和水平。
- 9.4 宜定期评估信用管理绩效与适用情况，根据评估结果对相关岗位及人员实施激励或惩戒措施，促进个体工商户信用水平持续提升。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系
- [2] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- [3] GB/T 22120—2008 企业信用数据项规范
- [4] GB/T 23793—2017 合格供应商信用评价规范
- [5] GB/T 31952—2015 企业信用档案信息规范
- [6] GB/T 33718—2017 企业合同信用指标指南
- [7] GB/T 35770—2022 合规管理体系 要求及使用指南
- [8] DB33/T 1331—2023 公共信用评价规范
- [9] 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（中办发〔2022〕25号）
- [10] 促进个体工商户发展条例
- [11] 浙江省公共信用信息管理条例
- [12] 浙江省促进营商环境条例
- [13] 浙江省社会信用体系建设“十四五”规划

