

T/GBC

广西物品编码与标准化促进会团体标准

T/GBC 101—2025

农村信用信息系统运营管理规范

Operational management specification for rural credit information
system

2025 - 09 - 30 发布

2025 - 09 - 30 实施

目 次

前言	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 运营范围	1
5 运营内容	1
5.1 服务管理	1
5.2 账号及系统管理	1
5.3 宣传推广	2
5.4 舆情管理	2
5.5 政策资讯运营	2
5.6 产品创新	2
6 评价与改进	2

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。

本文件由广西金融发展服务中心提出并宣贯。

本文件由广西物品编码与标准化促进会归口。

本文件起草单位：广西金融发展服务中心、广西数字金服科技有限公司、广西壮族自治区标准技术研究院。

本文件主要起草人：农春丽、赵贤敬、唐培松、李铁鹏、郑芳菲、冯博、王胜奇、傅子光、杨立志、卢艺、严婷、吕权峰、龚寅旧、李若琳、施显俊、高迈、覃金钰、赵越、黄文、黄忠胜、李海裴。

本标准版权为广西物品编码与标准化促进会所有，除了用于国家法律或事先得到广西物品编码与标准化促进会的许可外，不得以任何形式或任何手段复制、再版或使用本标准及其章节，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。

农村信用信息系统运营管理规范

1 范围

本文件界定了农村信用信息系统运营管理的术语和定义，规定了运营范围、运营内容、评价与改进的要求。

本文件适用于农村信用信息系统（以下简称“系统”）的运营管理。

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。

T/GBC 83 农村信用信息化术语

3 术语和定义

T/GBC 83界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

管理方 administrator

负责管理农村信用信息系统的机构或组织。

3.2

运营方 service operator

负责农村信用信息系统管理、运行维护和优化等工作的机构或组织。

3.3

舆情管理 public opinion management

通过监测、分析公众舆论环境和动态，采取相应的管理手段和策略，引导和影响公众舆论，化解农村信用信息系统的舆论危机。

4 运营范围

包括系统日常运营管理、宣传推广、舆情管理、操作指导、政策资讯运营及产品创新。

5 运营内容

5.1 服务管理

5.1.1 运营方应为用户提供系统咨询服务，并按季整理、分析、反馈用户的意见和建议。

5.1.2 运营方应通过系统客服及满意度调研活动收集、整理意见，及时向管理方反馈系统问题并进行整改。

5.1.3 运营方应按照系统最新功能、操作流程，对系统用户制定系统操作手册，覆盖账号注册、登录以及产品发布、融资对接、审批管理等各环节功能操作指导。

5.1.4 运营方应提供专职客服人员在线指导系统操作问题，提升系统使用体验和用户满意度。

5.2 账号及系统管理

5.2.1 运营方应根据系统用户需求，完成创建机构账号、设置账号权限，配置系统业务参数等相关工作。

5.2.2 运营方应定期监控系统功能应用和数据应用情况，结合系统日常运行情况，按月形成系统运营报告并报送管理方。

5.3 宣传推广

5.3.1 运营方应编制系统年度宣传推广方案，根据阶段性宣传推广任务策划活动，制定海报、文案、宣传语等宣传推广材料。

5.3.2 运营方应根据系统年度宣传推广方案开展线上、线下宣传推广活动。

5.4 舆情管理

5.4.1 管理方应对舆情进行分级，制定不同等级的舆情处理预案。

5.4.2 运营方应通过人工或系统监测等方式，对涉及系统的突发事件、敏感问题、热点问题定期进行监测，对监测到的舆情进行等级判断，按处理预案采取相应处置措施，并动态跟踪舆情处置情况。

5.4.3 舆情处置完成后，运营方应形成相应的分析报告，提交管理方存档。

5.5 政策资讯运营

5.5.1 运营方应负责系统网站、小程序、公众号等政策服务栏目内容的发布、维护与更新，并根据目标群体的需求和趋势，确定内容的类型，如文章、图文等。

5.5.2 运营方应对发布政策资讯的主题、大纲等内容进行设计编辑，保证其质量和可读性，对不同渠道、不同用户、不同时间段的反馈及时做出调整。

5.6 产品创新

运营方应在管理方的指导下，推动系统金融产品多样化，联合银行、保险等金融机构基于系统农户及企业的信用信息，创新信贷、保险等金融产品，并在系统上架推广。

6 评价与改进

6.1 管理方应建立评价机制，通过整合系统用户评价、运营方自我评价以及管理方评价形成综合评价信息，定期对运营方进行能力评价。

6.2 宜通过问卷、拜访、座谈、满意度调研等方式获取系统用户评价信息。

6.3 运营方满意度调研包括但不限于以下内容：

——定期对系统用户开展满意度调查，调研对象包括金融机构、企业、农户等用户；

——制定调研计划、设计调研问卷、通过线上线下收集调研数据、分析数据等；

——分析反馈的意见、评估问题的严重程度和影响范围，将调研结果及时反馈至管理方。

6.4 运营方应结合管理方的综合评价信息，查找和分析自身问题，并对相关工作进行改进。