

# T/HEBQIA

团 体 标 准

T/XXX XXXX—2025

## 企业信用修复服务规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

河北省质量信息协会 发 布

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 基本要求 ..... 1

    4.1 机构资质 ..... 1

    4.2 信息公开 ..... 1

    4.3 从业人员 ..... 2

5 服务要求 ..... 2

    5.1 行为准则 ..... 2

    5.2 作业流程 ..... 2

    5.3 作业规范 ..... 2

    5.4 信息保密 ..... 3

    5.5 档案管理 ..... 3

6 评价与改进 ..... 3

    6.1 服务评价 ..... 3

    6.2 投诉管理 ..... 3

    6.3 质量改进 ..... 3

参考文献 ..... 4

## 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这些专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：××××

本文件主要起草人：××××

内部讨论资料 严禁非授权使用

# 企业信用修复服务规范

## 1 范围

本文件规定了信用服务机构提供企业信用修复服务的相关术语、基本要求、服务作业规范、服务质量评价及改进要求。

本文件适用于信用服务机构开展企业信用修复业务。

## 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

## 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**

依法设立，向社会提供信用产品和服务，从事信用调查、信用评价、信用修复、信用咨询、信用培训等相关经营活动的专业服务机构。

### 3.2

**信用修复 credit information repair**

指信用主体为积极改善自身信用状况，在纠正失信行为、履行相关义务后，向认定失信行为的单位或者归集失信信息的信用平台网站的运行机构提出申请，由认定单位或者归集机构按照有关规定，移除或终止公示失信信息的活动。

[来源：失信行为纠正后的信用信息修复管理办法（试行），第三条，有修改]

### 3.3

**失信信息 dishonesty information**

指全国公共信用信息基础目录和地方公共信用信息补充目录中所列的对信用主体信用状况具有负面影响的信息，包括严重失信主体名单信息、行政处罚信息和其他失信信息。

注：其他失信信息包括司法判决及执行信息、经营（活动）异常名录（状态）信息、遵守法律法规情况信息等。

[来源：失信行为纠正后的信用信息修复管理办法（试行），第四条]

### 3.4

**严重失信主体名单 subject of seriously discredit**

指以法律法规或党中央、国务院政策文件为依据设列的严重失信主体名单。

[来源：失信行为纠正后的信用信息修复管理办法（试行），第四条]

## 4 基本要求

### 4.1 机构资质

信用服务机构开展信用修复业务应符合以下资质要求：

- 具备开展业务相适应的场所、设施；
- 具有健全的组织机构、从业规则和内部管理制度；
- 配备不少于 5 名的专职信用管理人员；
- 具备一定数量持有法律、会计等专业资格证书或技术等级认证的全职从业人员。

### 4.2 信息公开

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,并就真实性做出信用承诺,接受政府相关部门及社会公众的监督:

- 机构名称、法定代表人、办公地址、办公电话等;
- 经营范围、服务内容、服务流程、收费标准;
- 自身信用状况,包括但不限于行政许可、行政处罚、信用承诺践约等信用信息;
- 从业人员资质、业务专长以及服务情况等简况。

### 4.3 从业人员

从业人员应遵守职业道德,具备司法或财税等与信用修复业务相关的专业技能,且最近3年没有不良的信用记录。

## 5 服务要求

### 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 作业流程

- 5.2.1 前端作业流程按顺序分为:精准查询企业不良信息(如失信信息、严重失信主体名单、行政处罚信息等)各平台展示情况、出具方案及报价、合同签约等三个环节。
- 5.2.2 技术端作业流程按顺序分为:准备基础资料清单(包含客户资质、失信信息、严重失信主体名单及相关义务履行佐证资料,以及有助于判断了解案情的基础信息)、了解分析具体案件(主要处理信息情况)、与相关主管部门沟通处理、依据主管部门要求准备资料、客户完善信息并盖章、提交资料、进度跟进(如补充资料、沟通情况、解释说明等)、数据源信息下架、转交三方平台处理、准备资料、客户反馈并盖章、提交资料、过程监控、下架。

### 5.3 作业规范

- 5.3.1 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。
- 5.3.2 信用服务机构在开展受理委托服务项目前,应确认以下委托事项:
  - 委托方对修复内容的基本要求和特殊要求;
  - 确认是否具有完成该委托事项的能力和实力;
  - 确认受委托的业务是否符合法律法规的要求。
- 5.3.3 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。
- 5.3.4 在签订服务协议之前,信用服务机构应与委托人进行沟通,确定提供信用修复业务的事项范围和期限。
- 5.3.5 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,包括:
  - 信用修复承诺书;
  - 相关证照;
  - 该项修复业务要求提交的其他材料。
- 5.3.6 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。
- 5.3.7 信用服务机构不得随意修改委托人提交的资料,确实需要修改的,应在合法、合规前提下,征得委托人认可与确认后修改。
- 5.3.8 信用服务机构严格按国家相关政策要求作业,严禁诱导、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。

- 5.3.9 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。
- 5.3.10 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私密、个人非公开信息，应进行严格保密，不得损害信息权利人的合法权益。
- 5.3.11 信用服务机构在作业过程中应加强失信主体信用修复教育，提升其信用意识，引导其主动开展自我信用修复。

## 5.4 信息保密

5.4.1 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。

5.4.2 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以下方面：

- 与从业人员签订保密协议；
- 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；
- 实施保密制度的设备和设施及相关补救措施。

## 5.5 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 服务评价

- 6.1.1 信用服务机构宜采用多种方式进行客户满意度调查，以保持满意度的持续提升。
- 6.1.2 信用服务机构宜定期进行自我评价，并对外公布评价结果，接受管理部门和社会监督。

### 6.2 投诉管理

- 6.2.1 信用服务机构应为客户设置固定有效的投诉渠道，如投诉电话、投诉邮箱等。
- 6.2.2 信用服务机构对投诉应给予高度重视，并按以下要求进行投诉处理：
- 应对投诉信息进行详细记录，并与对方核实确认；
  - 应及时将投诉内容与相关部门、人员进行核实、确认；
  - 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。

### 6.3 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。改进措施应规定下列要求：

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

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公司法（2023 修订）
- [2] 失信行为纠正后的信用信息修复管理办法（试行）
- [3] 市场监督管理总局信用修复管理办法
- [4] 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）
- [5] 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）
- [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] 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）
- [8] 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）
- [9] 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
- [10] 征信业管理条例
- [11] 企业信息公示暂行条例