



中华人民共和国国家标准

GB/T 23792—××××
代替GB/T 23792-2009

信用标准化工作指南

Guidelines for standardization of credit

(草案稿)

××××-××-××发布

××××--××-××实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

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 基本原则	2
5 信用标准的制定	2
6 信用标准的实施	3
7 信用标准化工作评价与改进	4
参考文献	6

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。

本文件代替 GB/T 23793-2009《信用标准化工作指南》，与 GB/T 23793-2009 相比主要技术变化如下：

- a) 更改了“范围”（见第 1 章，2009 年版的第 1 章）；
- b) 更改了“规范性引用文件”（见第 2 章，2009 年版的第 2 章）；
- c) 更改了“术语和定义”（见第 3 章，2009 年版的第 3 章）；
- d) 增加了“基本原则”（见第 4 章）；
- e) 更改了“信用标准的制定”（见第 5 章，2009 年版的第 4 章）；
- f) 更改了“信用标准的实施”（见第 6 章，2009 年版的第 5 章）；
- g) 增加了“信用标准化工作评价与改进”（见第 7 章）。

本文件由全国社会信用标准化技术委员会（SAC/TC470）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2009 年首次发布为 GB/T 23793-2009；

——本次为第一次修订。

信用标准化工作指南

1 范围

本文件规定了信用标准的基本原则、信用标准制定、信用标准的实施、信用标准化工作评价与改进等通用要求。

本文件适用于各类主体开展的信用标准化活动,也适用于各类组织机构开展信用标准化管理、信用服务等相关工作。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分:标准化和相关活动的通用术语

GB/T 16733 国家标准制定程序的阶段划分及代码

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 35431 信用标准体系总体架构

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

标准 standard

通过标准化活动,按照规定的程序经协商一致制定,为各种活动或其结果提供规则、指南或特性,供共同使用和重复使用的文件。

注1:标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础。

注2:规定的程序指制定标准的机构颁布的标准制定程序。

注3:诸如国际标准、区域标准、国家标准等,由于它们可以公开获得以及必要时通过修正或修订保持与最新技术水平同步,因此它们被视为构成了公认的技术规则。其他层次上通过的标准,诸如专业协(学)会标准、企业标准等,在地域上可影响几个国家。

[来源:GB/T 20000.1-2014, 5.3]

3.2

信用标准 standards for credit

规定从事信用活动应满足的要求以确保其适用性的标准。

3.3

标准化 standardization

为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款以及编制、发布和应用文件的活动。

注1：标准化活动确立的条款，可形成标准化文件，包括标准和其他标准化文件。

注2：标准化的主要效益在于为了产品、过程或服务的预期目的改进它们的适用性，促进贸易、交流以及技术合作。

[来源：GB/T 20000.1—2014，3.1]

3.4

信用标准化 **credit standardization**

制定、发布并实施信用标准的过程。

3.5

信用标准化工作 **credit of standardization**

围绕信用标准的制定、实施、监督、评价与改进所开展的各项活动。

4 基本原则

4.1 依法合规、协调一致

信用标准制定程序、内容符合国家法律法规、信用体系建设政策及标准化管理相关规定，同时各类信用标准之间相互衔接、协调一致。

4.2 需求导向、实用适配

立足信用监管、社会治理、公共服务等实际需求，聚焦信用领域痛点难点，标准内容贴合实践、落地可行、便于监督考核。

4.3 兼容协同、开放共享

各级各类信用标准上下衔接、横向兼容，兼顾通用规则与行业特性，推动信用信息、信用规则、信用服务标准互通互认、开放共享。

5 信用标准的制定

5.1 信用标准的分类

5.1.1 信用基础通用类标准

适合各类或某类信用活动的通用标准，为信用标准化工作提供基础性指导。

5.1.2 信用管理类标准

针对信用管理，如诚信建设、信用风险防控等而制定的相关标准，为信用合规建设提供标准化技术支撑。

5.1.3 信用信息类标准

围绕信用信息采集、共享、评价、应用等关键环节，为信用信息全流程、全周期、全领域管理提供标准化技术指导。

5.1.4 信用服务类标准

针对信用服务条件、分类，信用服务机构、从业人员等各项要求而制定的标准，为规范信用服务机构和信用服务产品提供标准化指导。

5.2 信用标准的基本内容

5.2.1 信用基础通用类标准的基本内容

基本内容可包括：

- 信用术语；
- 信用标准总体架构；
- 信用标准化的工作导则；
- 信用主体分类；
- 其他基础性内容。

5.2.2 信用管理类标准的基本内容

基本内容可包括：

- 信用合规管理；
- 诚信建设及维护；
- 信用风险防控；
- 行业诚信自律建设；
- 其他。

5.2.3 信用信息类标准的基本内容

基本内容可包括：

- 信用信息的分类、来源和数据项；
- 信用信息的采集、处理、提供的内容、交换方式及接口；
- 信用评价指标与模型、方法、程序、等级划分；
- 信用信息的共享、公示、应用；
- 信用承诺管理
- 分级分类监管；
- 信用修复管理；
- 其他。

5.2.4 信用服务类标准的基本内容

基本内容可包括：

- 信用服务条件；
- 信用服务提供规范；
- 信用服务机构分类；
- 信用服务机构基本要求；
- 信用服务从业人员基本要求；
- 其他。

5.3 信用标准的制定程序

信用标准的制定程序划分为预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段和废止阶段九个阶段，见GB/T 16733的规定。

6 信用标准的实施

6.1 信用标准实施的一般程序

6.1.1 学习

组织相关人员对标准的目的、意义、范围、作用及条款等内容进行学习。

6.1.2 应用

根据标准的条款要求应用到实际工作中并验证。

6.1.3 意见反馈

针对标准的应用情况提出反馈意见。

6.2 信用标准实施的基本方法

6.2.1 通用方法

- 执行相关信用标准；
- 建立本机构的信用制度；
- 建立相关评价指标体系；
- 社会监督；
- 其他。

6.2.2 信用服务机构的实施方法

除了通用方法，还宜包括以下方法：

- 内部评价，例如信用信息的安全及保密管理，保护个人隐私和企业商业秘密，组织管理制度的建立与执行等；
- 外部评价，例如企业履行承诺情况，信用评价结果的公正性，违规操作情况，投诉率，监管部门的信用监督管理结果，信用产品和服务符合相关标准的要求等；
- 认证认可。

6.2.3 其他企业的实施方法

除了通用方法，还宜包括以下方法：

- 内部评价，例如建立企业自身诚实守信的评价指标体系，制定针对客户信用行为的评价指标体系，制定符合政府信用监管的措施等；
- 外部评价，例如信用中介组织的评价结果，行业组织的评价结果，政府监管部门的信用监管结果等；
- 认证认可。

6.3 信用标准的实施保障

应结合相关政策制定配套制度，保障和推动标准项目的顺利实施。对标准中有关特定要求，应落实到关键点并有相应措施予以保障。

实施标准时，宜制定计划，内容至少包括实施范围、人员、进度及要求。

7 信用标准化工作评价与改进

7.1 评价方法

对信用标准化工作的评价包括主体自查、第三方评价等方式，可采用的评价方法包括但不限于：

- a) 指标评价法：构建评价指标体系，对各项工作进行量化评估；

- b) 专家评审法：邀请信用标准化领域的专家开展评审；
- c) 问卷调查法：通过问卷调查了解相关方的满意度；
- d) 比对分析法：与国内外先进水平进行对比分析；
- e) 过程审核法：按照标准化工作流程开展审核评估。

7.2 结果应用

将评价结果作为后续信用标准复审、立项、资源配置、体系优化的重要依据。

对评价结果优秀、实施成效显著的信用标准，宜纳入重点推广标准目录，开展示范宣传与行业推广。

对评价中发现的问题和不足，应分析原因并制定改进措施。

评价结果可在一定范围内公开。

7.3 持续改进

根据评价结果提出的改进建议，制定改进计划和措施。

建立信用标准化工作的持续改进机制，对改进措施的落实情况进行跟踪检查，确保改进取得实效。

参考文献

- [1] GB/T 15624.1—2011 服务标准化工作指南
 - [2] 中华人民共和国标准化法
 - [3] 国家标准管理办法（2022年第59号）
 - [4] GB/T 24421.4-2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
-