



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXX—XXXX

经营主体信用修复成效评价指南

Guidelines for evaluating the effectiveness of credit restoration for business entities

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 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	II
引 言	III
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
4.1 合规性	2
4.2 科学性	2
4.3 全面性	2
4.4 适用性	2
5 评价指标体系	2
5.1 一级指标	2
5.2 过程管理指标	2
5.3 结果成效指标	3
5.4 保障能力指标	3
5.5 社会影响指标	4
6 评价方法与等级划分	4
6.1 总分计算	4
6.2 等级划分	4
7 数据采集与验证	5
7.1 数据采集	5
7.2 数据验证	5
附录 A（规范性）经营主体信用修复成效评价指标	6
参考文献	7

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。

本文件由全国社会信用标准化技术委员会（SAC/TC 470）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、国家发展和改革委员会、国家市场监督管理总局、国家公共信用和地理空间信息中心、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心、人民法院信息技术服务中心、海南省营商环境建设厅、辽宁省市场监督管理局、山西省市场监督管理局、宁夏回族自治区发展和改革委员会、辽宁省标准化研究院、中国经济信息社、十堰市发展和改革委员会、中国计量大学。

本文件主要起草人：周莉、崔迎琪、魏鸣昕、董薇、曹佳、温圣军、栾国春、赵燕、王晓燕、肖文、洪树益、潘婷、李向华、陈顺凯、马夯、麻小军、李一峰、刘洋、叶如意、丁继春、李杰、江洲、张月义、李永、赵永明、孟翠竹、李萍、田文涛、郑拓伟、陈越、郝婧宇。

引 言

健全信用修复机制是完善社会信用体系、优化营商环境、激发经营主体内生动力的关键举措。近年来，党中央、国务院高度重视失信主体权益保障与信用重塑，先后印发《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》《中共中央办公厅、国务院办公厅关于健全社会信用体系的意见》《国务院办公厅印发〈关于进一步完善信用修复制度的实施方案〉的通知》（国办发〔2025〕22号）等重要文件，明确提出“开展信用修复工作成效评估”要求，推动信用修复从“程序合规”向“实质有效”转变。

随着《信用修复管理办法》（国家发展改革委令第36号）、《市场监督管理信用修复管理办法》（总局令第107号）等规章的实施，全国信用修复申请量持续增长，修复渠道日益畅通。然而，当前对信用修复是否真正实现“纠正失信、恢复信用、促进发展”的政策目标，尚缺乏系统性、标准化的评价方法。部分地区和部门的评价方法存在“重程序、轻效果”“重移出、轻跟踪”等问题，难以准确衡量修复措施对经营主体经营恢复、融资改善、合规提升等方面的实际影响，也制约了信用修复制度的精准优化与政策迭代。

在此背景下，亟需建立一套科学、客观、可量化、可推广的信用修复成效评价体系，明确评价维度、指标框架、数据来源与分析方法，为政府部门、信用服务机构、第三方评估机构等主体提供统一的技术指引。为此，国家发展和改革委员会、国家市场监督管理总局在广泛调研分析相关方业务需求的基础上，组织有关单位编写经营主体信用修复成效评价指南，旨在规范经营主体信用修复成效评价工作。通过开展常态化、规范化成效评价，检验信用修复政策实施效果，疏通制度运行堵点，同时也为差异化监管、信用激励、风险预警等制度实施提供决策支撑，进一步提升社会信用体系建设的治理效能。

本文件旨在填补信用修复全链条管理中“后评估”环节的标准空白，推动信用修复工作实现从“有没有”向“好不好”“实不实”的跨越，助力构建“惩戒—整改—修复—提升”的良性信用生态，为高质量发展和高水平社会主义市场经济体制建设提供有力支撑。

经营主体信用修复成效评价指南

1 范围

本文件确立了经营主体信用修复成效评价的基本原则，提出了经营主体信用修复成效评价指标体系、评价方法与等级划分、数据采集与验证等内容的指导。

本文件适用于各级社会信用体系建设牵头部门、失信信息认定部门组织开展，或委托信用服务机构、金融机构等开展的经营主体信用修复效果评估。

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

GB/T 46277 经营主体信用承诺实施指南

3 术语和定义

GB/T 22117和GB/T 46277界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

经营主体 business entity

在中华人民共和国境内依法登记注册，以营利为目的从事经营活动的自然人、法人及非法人组织。

3.2

信用修复 credit restoration

经营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，有关方面按照规定终止公示、停止共享和使用失信信息，同步依法依规解除失信惩戒措施的活动

3.3

修复成效 effectiveness of restoration

对失信主体通过信用修复（3.2）机制实现信用状态恢复的程度以及由此产生的社会效益的综合度量。

注：信用修复成效由过程管理、结果成效、保障能力、社会影响四个维度构成。

4 基本原则

4.1 合规性

评价指标设定符合相关法规及政策文件要求，以“优化服务、提升实效、规范管理”为核心目标，不与现行信用监管制度冲突。

4.2 科学性

评价指标以量化计算方式为主，辅以适当定性分析，确保评价结果客观可验证。

4.3 全面性

评价指标涵盖信用修复申请、审核、实施、跟踪的全流程，兼顾过程规范与结果成效，统筹效率、质量、成本、风险等多维度。

4.4 适用性

评价指标数据来源明确、可追溯，能够客观反映经营主体信用修复成效情况。

5 评价指标体系

5.1 一级指标

一级指标及分值分配包括：

- a) 过程管理指标（35 分），关注流程规范与服务效率；
- b) 结果成效指标（30 分），关注修复质量与主体获得感；
- c) 保障能力指标（20 分），关注机制建设与资源保障；
- d) 社会影响指标（15 分），关注政策落地与生态优化。

经营主体信用修复成效评价指标见附录A。

5.2 过程管理指标

过程管理指标及分值分配包括：

a) 申请受理规范性（10分）

——指标1.1：统一申请渠道（5分）：是否由“信用中国”网站统一受理信用修复申请（市场监管领域信用修复依托国家企业信用信息公示系统按照国家统一规则办理），各地要在政务服务大厅设置信用修复线下服务窗口，缺1类少得1.5分；

——指标1.2：受理时限达标率（5分）：3个工作日内受理占比（ $\geq 95\%$ 得5分，每降5%少得1分）。

b) 审核办理效率（15分）

——指标2.1：平均修复时长（7分）：受理信用修复申请之日起 ≤ 7 个工作日内得6分，超过7个工作日不得分；因案情复杂或需进行核查，受理信用修复申请之日起 ≤ 17 个工作日内得6分，超过17个工作日不得分。

——指标2.2：修复成功率（8分）： $\geq 90\%$ （6分）、80%-89%（4分）、70%-79%（2分）、 $< 70\%$ （0分），不含不符合修复条件的驳回情形。

c) 流程透明度（10分）

——指标3.1：政策公开度（5分）：修复条件、流程、材料、时限是否全渠道公开（如政府官网、信用平台），缺1项少得1分；

——指标3.2：进度可追溯性（5分）：是否提供申请状态查询服务（如线上查询+短信通知），未实现不得分，部分实现得2分。

5.3 结果成效指标

结果成效指标及分值分配包括：

a) 修复质量达标情况（10分）

——指标4.1：信用记录同步率（10分）：修复后信用记录同步更新（ $\geq 98\%$ 得15分，每降1%少得3分）。

b) 主体满意度（12分）

——指标5.1：服务满意度（7分）：通过设置“一次一评”，经营主体对修复服务的满意度平均得分（ ≥ 90 分得7分，每降5分少得1分）；

——指标5.2：异议处理满意度（5分）：异议申请响应时限 ≤ 7 个工作日，处理满意率 $\geq 85\%$ （5分），否则按比例得分。

c) 社会价值转化（8分）

——指标6.1：修复后市场活跃度（4分）：经营主体信用修复后1年内经营状况提升情况（可参考年报信息，如经营收入，获得信贷、招投标等情况），经营状况有提升得4分，无提升不得分；

——指标6.2：重复失信率（4分）：修复后1年内再次失信占比（ $< 5\%$ 得4分，5%-10%得2分， $> 10\%$ 得0分）。

5.4 保障能力指标

保障能力指标及分值分配包括：

a) 制度建设完备性（8分）

——指标7.1：政策体系健全度（4分）：是否制定本地或本部门信用修复实施细则、失信信息分级分类标准、责任分工方案，缺1项少得1.5分；

——指标7.2：跨部门协同机制（4分）：是否与征信机构、行业主管部门建立信息更新机制，实现数据互通、结果互认的（4分），部分协同（2分），无协同（0分）。

b) 队伍与技术保障（7分）

——指标8.1：专业人员配备情况（3分）：是否有专人负责信用修复工作（2分），工作人员年度信用修复业务培训情况（1分）；

——指标8.2：技术支撑水平（4分）：是否运用大数据、区块链、人工智能等技术优化审核流程（如智能预审核），实现得4分，部分实现得2分。

c) 合规与风险控制（5分）

——指标9.1：零收费合规情况（3分）：无向修复主体收取费用行为（3分），发现1例实行一票否决；

——指标9.2：信息安全达标情况（2分）：修复过程中无信息泄露、滥用等风险事件（2分），发生1例实行一票否决。

5.5 社会影响指标

社会影响指标及分值分配包括：

a) 政策知晓情况（5分）

——指标10.1：目标群体认知度（5分）：通过抽样调查，失信主体对信用修复政策的知晓率（ $\geq 80\%$ 得5分，每降10%少得1分）。

b) 工作覆盖面（5分）

——指标11.1：修复服务覆盖率（5分）：辖区内符合修复条件的失信主体中，实际申请并完成修复的比例（ $\geq 70\%$ 得5分，每降10%少得1分）。

c) 创新引领效应（5分）

——指标12.1：创新案例推广（5分）：做法被省部级及以上部门推广、入选典型案例（5分），市级推广（3分）。

6 评价方法与等级划分

6.1 总分计算

总分为指标得分之和，满分为100分。

6.2 等级划分

评价等级	分数区间	等级含义
优秀	90-100分	信用修复工作成效显著，可总结典型经验予以推广。
良好	75-89分	信用修复工作规范有效，需优化个别指标。
合格	60-74分	信用修复达到基本要求，存在明显短板。

不合格	<60分	信用修复工作落实不力，需全面整改。
-----	------	-------------------

7 数据采集与验证

7.1 数据采集

通过权威渠道采集数据，包括“信用中国”网站、国家企业信用信息公示系统、征信机构报告、行业主管部门监管记录、经营主体自主申报材料等。自主申报材料需经监管部门或第三方机构验证。

7.2 数据共享

建立常态化的数据共享联动机制，统筹归集各类评价所需数据，数据共享应包括但不限于：

a) 以“信用中国”网站为数据共享平台（市场监管领域信用修复数据以国家企业信用信息公示系统为数据共享平台），实现各信用平台、监管系统数据共享交换。

b) 健全跨部门数据协同共享机制，明确各方职责、数据范围、更新频次及对接标准，全覆盖归集信用修复全流程信息。

c) 严格落实数据互认制度，各部门共享的监管记录、核查材料、修复凭证可直接用于评价工作。

d) 严格遵守数据安全、隐私保护及信用信息管理相关规定，规范数据共享使用权限与边界，严防数据泄露、滥用、篡改。

7.3 数据验证

建立交叉验证机制，量化指标需至少2个独立数据源相互印证，定性指标需结合实地核查与书面材料审核。对存在争议的数据，以监管部门记录为准。

附 录 A

(规范性)

经营主体信用修复成效评价指标

A.1 经营主体信用修复成效评价指标见表 A.1。

表 A.1 经营主体信用修复成效评价指标表

一级指标	二级指标	三级指标
过程管理指标 (35 分)	申请受理规范性 (10 分)	申请渠道完备度 (5 分)
		受理时限达标率 (5 分)
	审核办理效率 (15 分)	平均修复时长 (7 分)
		修复成功率 (8 分)
	流程透明度 (10 分)	政策公开度 (5 分)
		进度可追溯性 (5 分)
结果成效指标 (30 分)	修复质量达标情况 (10 分)	信用记录同步率 (10 分)
	主体满意度 (12 分)	服务满意度 (7 分)
		异议处理满意度 (5 分)
	社会价值转化 (8 分)	修复后市场活跃度 (4 分)
		重复失信率 (4 分)
保障能力指标 (20 分)	制度建设完备性 (8 分)	政策体系健全度 (4 分)
		跨部门协同机制 (4 分)
	队伍与技术保障 (7 分)	专业人员配备情况 (3 分)
		技术支撑水平 (4 分)
	合规与风险控制 (5 分)	零收费合规情况 (3 分)
		信息安全达标情况 (2 分)
社会影响指标 (15 分)	政策知晓情况 (5 分)	目标群体认知度 (5 分)
	工作覆盖面 (5 分)	修复服务覆盖率 (5 分)
	创新引领效应 (5 分)	创新案例推广 (5 分)

参考文献

- [1] 《国务院办公厅印发<关于进一步完善信用修复制度的实施方案>的通知》（国办发〔2025〕22号）.
 - [2] 《信用修复管理办法》（国家发展改革委令第36号）.
 - [3] 《市场监督管理信用修复管理办法》（市场监管总局令第107号）.
-