

征信服务操作规程

武汉征信中心

2021 年 12 月

目 录

第一章 总 则.....	3
第二章 组织架构.....	5
第三章 信息采集与信息加工.....	7
第四章 信用报告设计制作.....	8
第五章 信息发布和信息查询.....	11
第六章 异议处理.....	15
第七章 附则.....	19

第一章 总 则

第一条 武汉征信中心（以下简称“征信中心”）是武汉市社会信用体系建设领导小组办公室（以下简称“市信用办”）设立的专门工作机构，通过购买武汉资信专业化服务的方式，负责武汉市社会信用信息公共服务平台的建设、运行和维护，以及信用数据征集、发布、使用和管理等工作。

第二条 为规范武汉征信中心各项服务的操作，防范风险，特制订本操作规程。

第三条 本规程下列使用用语的含义：

- 一、信息提供者，是指向征信中心提供信息的单位或个人；
- 二、信息使用者，是指从征信中心获取信用信息的单位和个人；

第四条 本操作规程对征信中心组织架构、信息采集、信息加工、信用报告设计制作、信息发布、异议处理等服务环节进行了规范。

第五条 业务档案管理工作的规范参见《信用信息档案管理办法》；稽核管理工作的规范参见《征信中心内控及稽核管理办法》。

第六条 征信服务操作规程遵循以下原则：

- 一、合规性原则

在国家法律法规的范围内，严格按照《个人信息保护法》、《征信业管理条例》、《征信业务管理办法》和《湖北省社会信用信息管理条例》的规定开展服务，切实保护信息主体权益，推

进社会信用体系建设。

二、安全性原则

将信息使用者和信用信息分离，按照一定的安全策略，在可控和安全的前提下管理信息使用者对信用信息的访问，进一步保证信用信息的安全，切实保护信息主体的权益。在社会信用信息公共服务平台中，将权限进行适当地划分，使每一个信息使用者只能拥有其中的一部分权限，更好得保证信息系统的安全。

三、效率性原则

信息技术部、信息服务部、政府服务部协同工作，提高了平台的运营和维护的效率，保证了平台的高效率运行。通过互联网在线服务、门户网站、服务窗口等多种服务方式，提供多方位、快捷的信用信息查询服务。

四、独立性原则

征信中心在原有武汉市社会联合征信系统基础上搭建独立的市社会信用信息公共服务平台，市社会信用信息公共服务平台在设备、数据和功能上与武汉市社会联合征信系统完全分离，实现独立运行。

第二章 组织架构

第七条 征信中心负责全市社会信用信息公共服务平台的建设、运行和维护，以及信用数据归集、发布、使用和管理等工作。征信中心设置以下三个部门：

第八条 信息技术部，部门职责如下：

- 1、负责信用信息目录的制定和维护工作；
- 2、负责信用信息数据的采集、整理、保存和加工工作；
- 3、负责数据质量的审查监控工作；
- 4、负责与信源单位联络工作；
- 5、负责异议查核和采集修正后的信息相关工作；
- 6、负责信用信息共享交换和信用信息数据库管理工作；
- 7、负责“信用中国（湖北武汉）”网站的建设、运维、服务等工作等。

第九条 政府服务部，部门职责如下：

- 1、负责研究并跟踪社会信用体系建设相关政策、法规、规章及其他重大问题；
- 2、负责起草信用信息采集协议等重要文件；
- 3、定期检查协议履行情况，研究解决协议争议问题等；
- 4、拟定内部各项规章制度并检查落实情况；
- 5、组织开展课题调研和研究工作等；
- 6、负责政府相关部门和信用办交办工作的衔接协调和组织落实；

7、负责与领导小组各成员单位及有关方面的业务服务技术联系协调工作；

8、负责信用信息平台建设及维护的财务预算、决算管理；

9、负责对各业务服务环节形成档案进行收集、保管和借阅等档案管理工作；

10、为市直部门和各区开展信用信息体系建设提供技术上的支持和指导；

11、组织信用信息公共服务平台相关业务知识的宣传、交流、培训等工作；

12、每季度发布信用工作简报和平台数据管理报告等。

第十条 信息服务部，部门职责如下：

1、负责行业主管部门（政府部门、事业单位）和各区相关机构的信用信息服务；

2、负责在“信用中国（湖北武汉）”网站上公开发布信用信息；

3、负责向社会信用服务机构提供信用信息查询服务；

4、负责提供信用服务咨询；

5、负责受理各种途径申请的各类征信业务服务；

6、负责向信息主体或经授权的信息关联方提供咨询查询服务等。

第三章 信息采集与信息加工

第十一条 详见《信用信息处理规范》

第四章 信用报告设计制作

第十二条 信用报告设计制作是对信用报告进行研发和维护的过程。

第十三条 信用报告设计制作由信息技术部、信息服务部负责，其他相关部门配合。

第十四条 信用报告设计制作应遵循的原则：

一、适用性原则，信用报告的使用者为政府部门和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织，征信中心应不断调整信用报告的品种和结构，符合使用者的需求；

二、可靠性原则，每一个提交使用的信用报告都能够符合政策要求和行业标准，经过充分的技术论证，满足可持续发展的要求。

第十五条 信用报告设计制作包括信用报告立项、信用报告测试、信用报告评审、信用报告维护四个步骤。

第十六条 信用报告立项

一、由信息技术部研发人员通过征求信息使用者及信息提供单位意见、听取征信中心内部各部门意见、分析统计资料等途径进行调查，并形成书面调查报告，根据调查报告确定信用报告设计思路或修改思路，形成《信用报告立项书》（附件 1）；

二、研发人员将经信息技术部负责人批准后的《信用报告立项书》送交信息技术人员，信息技术人员根据要求制定《信用报告测试方案》（附件 2）。

第十七条 信用报告测试

一、研发人员协助信息技术人员根据《信用报告立项书》和《信用报告测试方案》进行测试工作；

二、信用报告测试应在开发环境中使用模拟数据进行，每一次测试须认真填写《信用报告测试报告》（附件 3），据实记录测试情况。

第十八条 信用报告评审

一、信用报告测试成功后，研发人员制作信用报告样本，将设计方案、《信用报告立项书》、《信用报告测试报告》和信用报告样本等相关材料提交征信中心负责人，并提出评审请求；

二、征信中心负责人召集相关人员开会信用报告进行评审，根据评审结果填写《信用报告评审意见书》（附件 4），参会人员签字确认；

三、对于通过的信用报告，研发人员根据《信用报告评审意见书》填写《信用报告维护通知单》（附件 5）；

四、该《信用报告维护通知单》由征信中心负责人签发后生效。

第十九条 信用报告维护

一、研发人员将《信用报告维护通知单》和信用报告样本交信息技术人员，由信息技术人员根据《信用报告维护通知单》进行信用报告维护操作；

二、信用报告新增：信息技术人员根据《信用报告维护通知

单》内容，非工作时间内在系统中新增信用报告，同时做启用标志，正式进行投产，并在《信用报告维护通知单》上签字确认；

三、信用报告修改：信息技术人员根据《信用报告维护通知单》内容，非工作时间内在系统中先停止该信用报告，再修改信用报告、做启用标志，并在《信用报告维护通知单》上签字确认。

第二十条 信用报告停用和启用：

（一）研发人员通过征求信息使用者及合作单位意见、听取征信中心内部各部门意见、分析统计资料等途径确定政策需求或数据来源渠道的变化，提出信用报告停用或启用的维护意见，填写《信用报告维护通知单》，经信息技术部负责人批准后生效；

（二）研发人员将审批通过的《信用报告维护通知单》送至信息技术人员签收；

（三）信息技术人员根据《信用报告维护通知单》，非工作时间内在生产环境中停用或启用该信用报告，并在《信用报告维护通知单》上签字确认。

第二十一条 研发人员应在信用报告维护工作结束后的第二个工作日以通知形式告知征信中心各部门信用报告维护的情况。

第二十二条 对于评审通过的信用报告用于对政府部门和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织提供专题信用服务，包括基础信息查询、信用信息查询、报表信息服务、联动监管信息服务等，由信息服务部信息服务人员负责，其他各相关部门配合。

第五章 信息发布和信息查询

第二十三条 信息发布详见《信用武汉网站信息发布和公示办法》。

第二十四条 信息查询包括授权信息查询和公开信息查询，其中授权信息查询，应当提供信息主体的书面授权证明。

第二十五条 信息查询方式包括登录“信用中国(湖北武汉)”网站查询以及在市政务中心设置查询网点进行现场查询。

第二十六条 网点查询由信息服务部信息服务人员负责受理。

第二十七条 网点信息查询应遵循以下原则：

- 一、实名制：要求查询申请人提供真实身份；
- 二、有效性：对资料提供不全、资料失效或资料不真实的查询不予受理；
- 三、安全性：在查询过程中，应保证双人（多人）上岗，达到互相制约、互相监督的效果。

第二十八条 网点信息查询的流程包括查询受理、申请单审核、证明资料核验、查询结果交付等四个步骤。

一、查询受理

（一）查询申请人到网点提出查询需求，由信息服务人员登入系统查询目标主体的信息是否存在；

（二）如果存在，信息服务人员应指导查询申请人填写《企

业征信服务查询申请单》（一式两份）（见附件 6）不能按要求准确填写的查询申请不予受理。

二、申请单审核

信息服务人员将查询申请人填写的《查询申请单》信息进行审核，确保填写无误。

三、证明资料审核

（一）查询申请人必须按要求提供充分、真实、有效的资料，不能通过资料审核的查询不予受理。查询申请人须提交的资料如下表所示：

表 1 查询申请人须提交的资料

与被征信人关系 查询申请人类型	查询本人信息	查询他人信息
个人	本人二代身份证 原件及复印件	
国家机关、政府部门和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织		1. 双人上岗的两人工作证原件及复印件； 2. 其单位出具的《协助查询函》原件。
非国家机关、政府部门和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织		1. 《单位授权书》或《介绍信》原件； 2. 《单位授权书》或《介绍信》中被授权人的身份证原件及复印件； 3. 单位营业执照副本复印件。

（二）资料审核的补充说明：

- 1、二代身份证必须复印正反面；
- 2、《单位授权书》或《介绍信》除需要载明被授权人身份

外还应注明授权范围和有效期限；

3、双人上岗是指国家机关、政府部门和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织必须同时两人到网点现场查询。

四、查询结果交付

（一）、信息服务人员按照《查询申请单》客户联打印查询结果，并交付给查询申请人，同时让查询申请人在《查询结果交付登记表》（附件 7）上签字；

（二）、信息服务人员应留存《查询申请单》留存联、书面授权书和相应证明材料，将查询申请人身份证原件交还查询申请人；

（三）、对不能即时领取查询结果的情形，原则上要求查询申请人本人携带身份证件、《查询申请单》客户联到网点领取，信息服务人员核实身份后交付报告。如果该查询申请人所在单位改派其他人员前来领取查询结果，则该领取人须携带的材料包括：该单位另行开出的《单位授权书》、《查询申请单》客户联、领取人本人身份证原件和复印件，信息服务人员审核无误后，留存《单位授权书》和领取人身份证复印件，交还领取人身份证原件，并交付查询结果；

第二十九条 信息服务部复核人员每日工作结束时将查询服务产生的档案转交政府服务部档案管理人员存档。对于不能即时领取信用报告的情形，有关资料由复核人员存放征信中心保险柜。在该项服务完结以后方由复核人员将有关资料归档。

第三十条 以上网点信息查询过程中涉及的文书表单，由信息服务人员参照档案管理办法交政府服务部档案管理人员归档。

第六章 异议处理

第三十一条 异议处理是指信息主体就本企业信用报告内容提出异议的处理过程。

第三十二条 异议处理涉及信息技术部和信息服务部。

第三十三条 异议处理服务规则

一、受理规则：

（一）异议处理申请只能由信息主体提出；

（二）针对信息主体标识类信息项信息提出的异议不予受理，包括企业信息主体标识类信息项如企业名称、统一社会信用代码、工商注册号、组织机构代码号等，管理需要的业务编号如文书号、证书号、案卷号等；

（三）对资料提供不全或资料不真实的异议不予受理；

二、受理渠道：“信用中国（湖北武汉）”网站。

三、时间规则：受理之日起二十个工作日内应将异议处理结果告知异议申请人。

第三十四条 异议处理业务服务流程包括异议受理、异议受理确认、异议核查、异议处理、异议回复等步骤。

第三十五条 异议受理

一、信息主体对在“信用中国（湖北武汉）”网站查得的其信用信息内容提出异议的，被称为异议申请人。

二、企业异议申请人需在“信用中国（湖北武汉）”注册并进行企业认证。

三、异议申请人提出异议应提供以下资料：

企业异议申请人需提供：异议信息来源、异议信息截图、异议信息内容、异议信息更正后信息、异议信息更正的证明材料。

第三十六条 异议受理确认

一、每日工作终止时信息服务人员将“信用中国(湖北武汉)”网站上的《异议申请》集中核对；

二、复核人员应在两个工作日内复核信息服务人员转来的资料，复核内容与初审内容相同；

三、如果核对无误，信息服务人员按系统提示录入相应信息，确认受理成功，进行异议标注；

四、如果复核不能通过，信息服务人员应回复异议申请人，并说明原因。

第三十七条 异议核查

一、信息技术部信息技术人员每日工作结束时应查询异议申请情况，对已确认受理的异议集中处理，对异议信息进行内部检查；

二、根据检查结果把异议分为：内部差异、外部差异和查询时点差异三种类型。

第三十八条 异议处理

一、内部差异处理

（一）内部差异是指征信数据库和基础数据库中的异议项数据不一致，该条异议项为内部差异原因产生；

（二）信息技术部信息技术人员依照内部差异查看异议状态，并对内部差异涉及的数据项进行重新装载。

二、外部差异处理

（一）外部差异是指征信数据库和基础数据库中的异议项数据一致，该条异议项为外部差异原因而产生；

（二）信息技术人员记录外部差异中的差异数据，把该文件编辑成报送格式，移交信息技术部信息采集人员；

（三）信息采集人员填制《异议数据核对书》（见附件 8）后，将信息技术人员移交的文件、异议申请人提供的异议指标项更正的证明材料复印件和《异议数据核对书》呈送相关信息提供单位；

（四）信息提供单位确认并更改数据库数据后，信息采集人员将信息提供单位回复的《异议数据核对书》转交信息技术人员，，信息技术人员按正常数据归集处理程序进行数据处理，处理完成后更改异议申请状态；

（五）信息提供单位不同意更改数据库数据，信息采集人员将信息提供单位回复的《异议数据核对书》转交信息技术人员，由信息技术人员在系统中修改该异议申请状态；

（六）信息提供单位 20 日内未返回处理意见的，该异议申请状态为逾期未回复。

三、查询时点差异处理

（一）查询时点差异是指处理异议时征信数据库和基础数据

库中的异议项数据一致，且与异议申请人提出的申明信息内容一致，是由于异议申请人查询信息后平台进行了数据更新导致，针对该情况平台无需做其他数据处理工作；

（二）信息技术人员在系统中修改该异议申请状态。

第三十九条 异议回复

信息服务部信息服务人员每日应在系统中查询异议处理状态，对处理完结的业务服务进行状态变更。

第四十条 以上异议处理过程中涉及的文书表单，由信息服务人员参照档案管理办法交政府服务部档案管理人员归档。

第七章 附则

第四十一条 操作规程所有提及的文书表单、业务文书表单见附件。

第四十二条 本操作规程将根据征信业务的发展进行修订和完善。

第四十三条 本操作规程解释权在武汉征信中心。

第四十四条 本操作规程自下发之日起执行。

附件 1

信用报告立项书

年 月 日 批次号： 表单编号：

服务类型	☐ 增加信用报告 ☐ 修改信用报告		
信用报告名称		信用报告编号	
信用报告类型	☐ 简明报告 ☐ 标准报告 ☐ 定制报告 ☐ 深度报告 ☐ 增值服务 ☐ 其他_		
信用报告设计(修改) 人员			
页眉			
页脚			
信用报告模块组成列表			
其他说明			
部门审核意见	签名： 日期：		
中心负责人审批意见	签名： 日期：		

备注：该表可另附信用报告设计详细方案。

附件 2

信用报告测试方案

年 月 日

批次号：

表单编号：

信用报告名称		信用报告代码	
信用报告类型	☐ 简明报告 ☐ 标准报告 ☐ 定制报告 ☐ 深度报告 ☐ 增值服务 ☐ 其他__		
信用报告状态			
信用报告涉及的主要参数	信息技术人员：		
测试方案	信息技术人员：		
审定意见	信息技术部负责人： 年 月 日		

备注：若填报内容较多，可附文字材料。

附件 3

信用报告测试报告

年 月 日

批次号：

表单编号：

信用报告名称		信用报告编号	
信用报告类型		信用报告测试人员	
信用报告内容			
信用报告测试数据			
信用报告测试结果	信息技术人员： 操作日期：		
信息技术人员意见： 签名： 日期：			
研发人员意见： 签名： 日期：			
申请人		信息技术人员	操作时间

备注： 请将测试打印的信用报告样本粘贴到本文书后面

附件 4

信用报告评审意见书

年	月	日	批次号：	表单编号：
申请人		申请部门		
评审类型	☐ 投产 ☐ 修改 ☐ 停用 ☐ 启用	信用报告名称		
信用报告编号		信用报告级别		
设计人员				
信用报告描述				
评审情况：				
评审意见：				
(签字)				
日期：				
备注：				

附件 5

信用报告维护通知单

年 月 日

批次号:

表单编号:

维护类型	☐ 增加 ☐ 修改 ☐ 启用 ☐ 停用	维护时间	
信用报告名称		信用报告编号	
信用报告类型	☐ 简明报告 ☐ 标准报告 ☐ 定制报告 ☐ 深度报告 ☐ 增值服务 ☐ 其他_____		
信用报告生成格式	☐ PDF ☐ DOC ☐ HTML		
信用报告指标组成列表			
信息技术部审核意见: 签名: 日期:			
中心负责人审批意见: 签名: 日期:			
申请人		信息技术人员	
		维护时间	

附件 6

企业征信业务联机报告申请单

年 月 日

表单编号：

以下请填写贵单位信息：					
* 单位名称				* 联系电话	
* 证件类型				* 证件号码	
邮 政 编 码				传 真 号 码	
单 位 地 址					
*联系人姓名		* 手 机		电子邮箱	
以下请填写贵单位业务需求：					
* 业 务 种 类	☐ 企业简明信用报告 ☐ 企业专项信用报告 ☐ 其他_____				
* 用 途	☐ 信贷 ☐ 赊销 ☐ 租赁 ☐ 担保 ☐ 商账催收 ☐ 其他_____				
* 交 付 方 式	☐ 电子邮件 ☐ 自取 ☐ 邮政快递 ☐ EMS 快递 ☐ 其他_____				
* 交 付 地 址					
语 言	☐ 中文 ☐ 英文		服 务 类 型	☐ 普通 ☐ 加急	
以下请填写被调查公司资料：					
公 司 名 称			证 件 类 型	证件号码	
确认以上信息填写正确。 签名： 日期： 年 月 日					
以下由市信用信息公共服务平台填写					
* 受 理 时 间				* 交付时间	
* 受 理 人 员				* 复核人员	

- 1、为了我们准确及时地为您服务，请准确详细地填写上表信息，打*号为必填项。
- 2、本订单一式两份，第一联由市信用信息公共服务平台存档备查，第二联由客户保留。

附件 7

信用报告交付登记表

年 月 日 表单编号：

序号	信用报告编号	信用报告名称	交付方式	签 名	客户电话

信用报告交付员：

附件 8

异议数据核对书

_____:

我单位客户查询信用报告后对其信用报告中贵单位提供的下述信息提出异议，并希望贵单位予以更正。为此我单位特转交客户提供的相关证明材料和记载异议信息的电子文件，请贵单位给予核对并答复。

文件序号	异议申请单编号	指标项名称	原内容	申请更新内容	答复意见	
1					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
2					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
3					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
4					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
5					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
6					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
7					☐ 成立已修改 ☐ 无法核实	☐ 成立但无法修改 ☐ 不成立
报送人			信息提供单位答复人		答复时间	年 月 日