杭州市社会信用体系建设“十四五”规划

（征求意见稿）

**目 录**

[一、厚植基础优势，展示头雁风采 - 2 -](#_Toc70559718)

[（一）发展基础 - 2 -](#_Toc70559719)

[（二）形势要求 - 5 -](#_Toc70559720)

[（三）机遇挑战 - 6 -](#_Toc70559721)

[二、全面争先创优，打造最讲信用城市 - 7 -](#_Toc70559722)

[（一）指导思想 - 7 -](#_Toc70559723)

[（二）基本原则 - 8 -](#_Toc70559724)

[（三）建设目标 - 8 -](#_Toc70559725)

[三、以“三化”为主线，促进社会信用体系高质量发展 - 9 -](#_Toc70559726)

[（一）信用法治化 - 9 -](#_Toc70559727)

[（二）信用数字化 - 11 -](#_Toc70559728)

[（三）信用产业化 - 13 -](#_Toc70559729)

[四、以信用“四高地”为核心，融入新发展格局 - 16 -](#_Toc70559730)

[（一）信用改革高地 - 16 -](#_Toc70559731)

[（二）信用治理高地 - 19 -](#_Toc70559732)

[（三）信用文化高地 - 26 -](#_Toc70559733)

[（四）信用价值高地 - 28 -](#_Toc70559734)

[五、以五个“信用+”为突破，擦亮信用杭州名片 - 31 -](#_Toc70559735)

[（一）信用+未来社区 - 31 -](#_Toc70559736)

[（二）信用+美丽乡村 - 31 -](#_Toc70559737)

[（三）信用+数智园区 - 32 -](#_Toc70559738)

[（四）信用+区域合作 - 32 -](#_Toc70559739)

[（五）信用+品牌亚运 - 33 -](#_Toc70559740)

[六、强化保障措施，护航新征程 - 33 -](#_Toc70559741)

[（一）加强组织领导 - 33 -](#_Toc70559742)

[（二）完善工作机制 - 34 -](#_Toc70559743)

[（三）强化政策支持 - 34 -](#_Toc70559744)

[（四）深化交流合作 - 34 -](#_Toc70559745)

[（五）加强信息安全与权益保护 - 35 -](#_Toc70559746)

社会信用体系建设是构建高水平社会主义市场经济体制、推进治理体系和治理能力现代化的重要基础，是以数字化改革撬动各领域各方面改革的实现路径。为全面深化信用杭州建设，根据国家和浙江省对社会信用体系建设的总体部署以及《浙江省社会信用体系建设“十四五”规划》《杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》等有关文件要求，编制本规划。本规划是“十四五”时期我市社会信用体系建设的政策性、指导性文件。

**一、厚植基础优势，展示头雁风采**

**（一）发展基础**

“十三五”期间杭州市社会信用体系建设始终走在全国前列，发挥示范引领作用。2017年，成为全国首批社会信用体系建设示范城市，举办首届“中国城市信用建设高峰论坛”，在首届全国信用信息共享平台和信用门户网站建设观摩会上荣获“示范性平台网站”称号；2018年，成为全国首批守信激励创新试点城市；2019年，率先实现信用应用场景跨城市互认；2020年，在全国城市信用状况监测排名中长期位列副省级城市前二。

**1.坚持表率引领，政务诚信建设取得新成效。**建立行政机关和公务员信用档案，作为年度考核、评优评先和公务员升迁的重要参考。深化政务公开，落实“最多跑一次”改革任务，实现行政权力事项及其运行流程从线下到线上，持续做好“双公示”工作。建立政务信用承诺机制，各级各部门在履职尽责、依法行政、优化服务等方面向社会公开作出信用承诺。政务失信治理取得良好成效，政府机构重大失信事件已清零，拖欠民营企业中小企业账款清偿率达100%。通过“亲清在线”平台在政策兑付中引入信用机制，实现材料“零提交”、政府“零审批”、申请“秒兑现”，形成平等互信的新型政企关系。

**2.坚持环境打造，信用制度和文化建设取得新成效。**以《杭州市公共信用信息管理办法》为引领，全市出台信用制度和标准超过100项，信用信息管理、信用记录应用、信用监管、信用奖惩、信用惠民等各项工作有章可循。每年举办“诚信建设万里行”系列活动，落实诚信宣传教育进企业、进校园、进社区，以发布报道、播放宣传视频等形式多渠道宣传信用建设工作，诚实守信的社会风尚逐步形成。探索“信用+乡村治理”新模式，通过延伸信用积分应用场景，激发村民的诚信意识和参与基层治理的热情，乡村善治氛围愈发浓厚，环境面貌显著改善。

**3.坚持平台开放，信用信息归集和公示落实取得新成效。**市公共信用信息平台依托“城市大脑”实现所有市级机关、区（县、市）和主要公用事业单位共338类2947项信息共享协同，全市各类注册法人和常住人口、流动人口信用信息归集全覆盖，有效数据4.64亿条。全市政务服务大厅100%接入公共信用信息平台，实现信用记录线上线下多渠道查询打印。市公共信用信息平台和信用网站的服务功能更加完善，为“双公示”、信用承诺、联合奖惩协同、合同履约监管、信用数据治理等提供有力支撑。

**4.坚持机制创新，信用监管实施取得新成效。**将信用核查嵌入行政审批流程，“信易批”实现行政审批权力部门全覆盖，累计核查调用量为3260万次。全市105项市级事项实施告知承诺制，行政审批事项100%实施容缺受理，信用承诺数量与市场主体总数比值为380.61%。以信用为基础的分级分类监管覆盖市级各监管部门，关联信用规则的“双随机”检查事项占比78.25%。

**5.坚持惠民便企，信用应用场景拓展取得新成效。**“钱江分”累计推出“信易租”“信易游”“舒心就医”“信用+图书”“信用+基层治理”等28项信用应用场景，累计服务人次超过2084万，场景开通量和使用量均居全国前列、全省首位。在园区、专业市场等经营场所搭建免押租赁、先享后付等信用应用场景，依托“信易贷”支持中小微企业融资，2020年12月“杭州e融”平台信用贷款授信金额同比增速达到66.57%。通过信用联盟与厦门、宁波、南京等多个兄弟城市实现旅游、住房、租赁、出行等领域信用应用场景跨城市互通，与衢州率先开展省个人“信用码”试点。

表1 “十三五”我市社会信用体系建设主要成效

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点工作 | 主要成效 |
| 1 | 政务诚信建设 | 政府机构重大失信事件已清零，已完成所有政府机构、事业单位和大型企业拖欠民营企业中小企业账款的治理工作。 |
| 2 | 信用制度和标准建设 | 全市各级各部门出台信用制度和标准超过100项，各项信用工作有章可循。 |
| 3 | 信用信息系统建设 | 市公共信用信息平台归集有效数据4.64亿条，信用记录线上线下多渠道查询打印，信用平台网站服务功能丰富完善。 |
| 4 | 信用监管 | 105项市级事项实施告知承诺制，行政审批事项100%实施容缺受理，关联信用规则的“双随机”检查事项占比78.25%。 |
| 5 | 信用惠民便企 | “钱江分”信用应用场景累计服务人次超过2084万，“杭州e融”平台信用贷款授信金额同比增速达到66.57%。 |

**（二）形势要求**

**1.国家社会信用体系建设迈向高质量发展新阶段。**党中央、国务院高度重视社会信用体系建设，发挥其在支撑“放管服”改革和政府职能转变、营造公平诚信的市场环境和社会环境等方面的重要作用。“十四五”时期我国将加快建设高标准市场体系，要素资源的高效配置、市场环境和质量的改善提升等对信用管理和服务的现代化、智慧化、场景化水平有更高要求。信用作为道德和规则约束，是社会治理的重要手段，“十四五”时期社会治理新格局的构建需要进一步健全信用发挥作用的机制。

**2.全省数字化改革攻坚对社会信用体系建设提出更高要求。**浙江全面启动数字化改革，加快构建“1+5+2”工作体系，建设跨部门多场景协同应用。打造一体化智能化公共数据平台，要求强化公共信用信息系统支撑能力，推动流程再造、数字赋能、高效协同、整体智治。实现五个综合应用高效运行，要求进一步发挥信用在政策制定、机制建立、办事流程设计等方面的增效作用。

**3.杭州高水平打造“数智杭州·宜居天堂”对深化信用建设提出新要求。**作为社会信用体系建设的先行者，我市近年来已将发展重心从平台建设向场景应用转变,强化信用在惠民便企服务中的作用，要求以信用画像助力政府精准服务，以信用科技助推新型智慧城市建设，以奖惩联动维护社会公平正义，以信用应用提升城市生活品质，将信用杭州建设作为打造“数智”和“宜居”的特色举措。

**（三）机遇挑战**

**1.社会信用体系建设由以奖惩机制为核心过渡到诚信建设长效机制。**党的十九大把法治社会基本建成确立为到2035年基本实现社会主义现代化的重要目标之一，十九届四中全会提出完善诚信建设长效机制。全社会诚信意识和信用水平的提升是我国基本建成法治社会的基础，信用法治化成为将社会主义核心价值观全面融入法治社会建设和社会治理全过程、实现德法融合和德法兼治的内在要求。在国家治理现代化进程中，社会信用体系建设大有可为、发展可期。

**2.信用成为优化资源配置的新要素。**随着共享经济、平台经济等新经济应用场景不断拓展和信用奖惩机制逐步完善，各类主体的用信意识不断增强，信用交易也越发广泛。差异化监管、公共资源交易、贷款审批、免押金和先享后付等都将信用水平作为重要参考依据，信用要素参与到公共资源、金融资源和商业资源配置中，成为各类主体在经济社会活动中的“通行证”。

**3.杭州社会信用体系建设的广度和深度有待突破。**近年来全国很多地市加快推进社会信用体系建设并取得良好成效，我市先发优势正逐渐缩小、影响力呈轻微下降趋势。各区（县、市）、各部门的推进力度与成效参差不齐，部分重点领域失信问题仍较突出，信用服务市场尚不成熟，企业和个人的信用资产价值未得到充分释放，信用文化建设有待深化和实化，我市社会信用体系建设的基础与“十四五”时期经济社会高质量发展的要求尚存差距。

**二、全面争先创优，打造最讲信用城市**

**（一）指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记对信用工作的重要指示精神，按照“四个杭州”“四个一流”的要求，忠实践行“八八战略”，紧抓“亚运会、大都市、现代化”的重要窗口期，围绕“数智杭州·宜居天堂”的发展导向，以政务诚信建设为引领，坚持在法治轨道上推进社会信用体系建设，在数字变革中深化信用信息产品的综合应用，在国际一流营商环境打造中增进社会互信关系，在新型智慧城市建设中策动信用服务产业升级提速，通过完善信用监管和失信约束机制提高市域社会治理现代化水平，通过拓展信用惠民便企场景提升宜居宜业宜游品质，通过弘扬城市信用文化展现独特文化魅力，使杭州成为新时代中国特色社会主义的高水平信用窗口城市。

**（二）基本原则**

**1.依法依规，规范有序。**坚持依法规范、依法建设、依法提升，切实维护各类主体合法权益。强化顶层设计和制度规范建设，开启信用杭州高质量发展新征程。

**2.政府引导，社会共治。**发挥政府的引导和推动作用，在出政策、搭平台、搞服务、做宣传等方面积极主动作为，营造良好环境和广阔空间。培育和发挥社会各界力量，打造共建共治共享的社会信用体系建设新格局。

**3.数智为纲，价值为魂。**运用区块链、人工智能等先进技术强化系统支撑，升级信用信息产品和服务，打造数智信用。通过社会信用体系建设为社会创造新的价值，助力各类主体提升和实现信用资产价值。

**4.传承接续，开拓创新。**传承杭州历史文化名城的诚信文化底蕴，将“十三五”时期成效好、可持续的工作继续深入推进。坚持创新驱动，鼓励信用科技创新和产业创新，支持建立以信用为核心的新型管理与服务体系。

**（三）建设目标**

到2025年，建成与新发展格局相适应的社会信用体系，信用建设全面纳入法治轨道，信用信息产品和服务的数智化水平显著提升，信用服务产业链基本形成，信用机制在营商环境建设和市域社会治理中深度应用并取得实效，信用文化在传承中实现创新与繁荣，企业和个人的守信获得感持续增强，信用经济发展和信用治理质效全国领先，成为全国社会信用体系高质量发展示范区，在社会主义现代化国际大都市建设中打响“最讲信用的城市”名片。

表2 “十四五”信用规划主要指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 2023年 | 2025年 | 指标属性 |
| 1 | 因政务失信引发的行政诉讼败诉率 | 8%以下 |  6%以下 | 约束性 |
| 2 | 公共信用信息报告年度查询使用量 | 500万 | 1000万 | 约束性 |
| 3 | 以信用为基础的新型监管机制建设情况 | 市级各部门全覆盖 | 商务诚信和社会诚信领域全覆盖 | 约束性 |
| 4 | 新型农业经营主体信用信息覆盖率 | 80% | 100% | 约束性 |
| 5 | 信用惠民便企应用场景拓展情况 | 较2020年底增加50% | 较2020年底增加100% | 指导性 |
| 6 | “信易贷”贷款规模占企业信用贷款规模的比例 | 10% | 30% | 指导性 |
| 7 | 街道乡镇建立信用体系情况 | 占总量50% | 占总量80% | 指导性 |
| 8 | 信用服务产业年营收规模 | 较2020年增长50% | 较2020年翻一番 | 预期性 |

**三、以“三化”为主线，促进社会信用体系高质量发展**

聚焦信用立法制规、信用信息产品供给和信用服务产业升级，多措并举有序推进信用法治化、信用数字化和信用产业化，打造规范、智慧、可持续发展的社会信用体系。

**（一）信用法治化**

**1.筑牢社会信用体系建设法治根基。**

加快推进地方信用立法，出台《杭州市社会信用条例》，使我市社会信用体系建设进一步实现有法可依。研究制定细则化、补充性的配套制度，构建“1+N”信用立法制度体系。深化落实法律法规涉及信用的条款规定，推动在相关地方性法规制定和修订中增加信用方面的内容。

**2.以法治精神完善信用制度和标准体系。**

《杭州市社会信用条例》施行后，对已经出台的信用制度和标准及时进行梳理评估，对不符合法规要求的及时清理和规范。推动各级各部门按照法规要求，建立完善政务诚信建设、信用信息管理、信用承诺、信用分级分类监管、失信惩戒、信用修复、信用惠民便企等方面的制度。开展信用标准化建设，积极参与制定和落实执行信用方面的国家标准和行业标准，持续优化信用建设的地方标准体系。

**3.在社会规范和道德规范建设中强化信用准则。**

以协调信任关系、约束信用行为、维护社会信用秩序为导向，推动完善市民公约、乡规民约、学生守则、行业规章、团体章程等社会规范。在社会公德、职业道德等道德规范建设中加强诚信行为准则的树立和普及，强化道德规范在信用教育、评价、监督等方面的功能。

**4.持续推进司法公信建设。**

进一步深化司法公开，积极拓展公开渠道，建立完善全环节公开机制，提升司法公开的广度和深度，增强主动性和时效性，全面构建阳光司法。强化司法机关与行政机关的互动协作，健全失信被执行人联合惩戒机制，提高生效法律文书执行率。加强司法行政信用体系建设，建立完善司法行政从业人员和从业机构的信用记录与信用评价，提升信息共享和公示水平。

**专栏1：提升社会信用体系建设的法治化水平**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 信用立法 | 出台《杭州市社会信用条例》及配套制度。 |
| 2 | 信用制度和标准建设 | 按照法规要求对信用制度和标准进行“规旧建新”。 |

**（二）信用数字化**

**1.持续优化信用数据质量。**

**信用信息规范化。**在国家和省公共信用信息基础目录的基础上，制定我市公共信用信息补充目录，形成全市统一的公共信用档案。每年动态更新《在行政管理过程中使用信用记录和信用报告的事项清单》。

**数据治理智能化。**探索引入区块链技术，通过人工建模和机器学习等技术对信用数据的准确性、时效性进行预警，对于数源部门漏报、错报、重复报送的数据进行智能化清洗及处理，保证信用信息及产品的权威性，实现数据真实可追溯。

**2.加强公共信用平台支撑。**

**构建公共信用信息开放机制。**按照全国统一标准，全面推动行政许可、行政处罚等行政行为信息在7个工作日内上网公开。完善信用数据授权查询使用机制，重点优先开放与民生保障、数字经济发展密切相关的信用数据。

**形成信用应用功能组件池。**按照省市一体化建设和省“531X”工程要求，建设杭州市公共信用应用系统，针对信用核查、信用评价和信用修复等行业监管需求，构建信用应用功能的“芯片式”组件池。推动公共信用产品嵌入部门办事流程和业务系统。

**实现公共信用信息和市场信用信息融合。**探索建立信用信息自主申报机制，按照“自愿注册、统一标准”的原则，依法获取市场主体合同履约、社会公益等信用信息。依托杭州市社会信用大数据实验室，营造公共信用信息、金融信用信息、市场信用信息的共享共用环境，形成城市信用数据资源池。

**3.构建数字化信用风险防范体系。**

**政务诚信实时监督。**建设政务诚信实时监督系统，对政务承诺履约、信用应用协同、政府机构和公务员失信情况等指标进行监测，实现及时预警、提前干预、督促整改，深化“放管服”改革，提升政府治理效能。

**信用服务机构动态管理。**建设信用服务机构管理系统，建立健全机构及其主要人员信用记录，开展信用服务机构信用承诺及公示工作，对信用服务机构的信用状况实施动态监测和预警，督促其诚信规范经营。

**失信风险事件实时预警。**建设失信风险预警系统，通过大数据技术和可视化分析系统发现失信风险分布特征，构建失信风险预判预警机制，及早发现防范跨行业、跨区域风险，及时采取风险控制措施。

**专栏2：优化升级“信用小脑”**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 数据质量优化 | 形成全市统一的公共信用档案；进行智能化数据治理，实现信用数据真实可追溯。 |
| 2 | 信息产品供给 | 重点优先开放与民生保障、数字经济发展密切相关的信用数据；构建信用应用功能的“芯片式”组件池；推进公共、金融、市场信用信息共享共用，形成城市信用数据资源池。 |
| 3 | 风险防范应用 | 建设政务诚信实时监督系统、信用服务机构管理系统和失信风险预警系统，持续完善各系统的信用风险防范功能。 |

**（三）信用产业化**

**1.支持和规范信用服务机构发展。**

**培育和引进龙头信用服务机构。**引导支持我市互联网、大数据、人工智能、金融科技等领域的优质企业投资经营信用服务机构，鼓励民营资本和社会力量有序进入信用服务市场，培育具有国际竞争力的征信和信用评级机构。出台优惠政策引进国内外知名信用服务机构，鼓励开放竞争，增加高水平的信用服务供给。

**构建完善的信用服务产业链。**以服务信用资产价值培育和实现为主旨，鼓励支持征信、信用评级、信用管理咨询、信用调查、商账管理等多类型信用服务机构发展。上游以提供信用调查、信用顾问咨询、信用培训辅导等服务的机构为培育重点，促进挖信和育信；中游以提供信用信息采集加工、信用评价、信用修复等服务的机构为培育重点，促进评信和增信；下游以提供信用市场撮合、信用大数据分析、信用风险管理等服务的机构为培育重点，促进用信和管信。推动产业链上中下游融通创新发展，共促信用服务产业提质增效。

**加强信用服务机构监督管理。**建立健全信用服务机构信用承诺制度，完善践诺监督机制，畅通投诉举报渠道，鼓励市场主体和社会公众参与对信用服务机构的监督。对信用服务机构开展信用评价，实施信用分级分类监管，对信用等级较低的进行重点监管。组织开展信用服务机构失信问题专项治理，依法依规对失信机构实施惩戒。

**充分发挥信用服务行业协会的作用。**加强对信用服务行业协会的指导和扶持，发挥其在行业自律、抱团发展及搭建政企桥梁等方面的重要作用。鼓励支持信用服务行业协会建立健全团体标准，协助相关部门实施信用服务市场监管，组织信用服务机构开展信用承诺、信用培训、诚信宣传等活动。鼓励支持信用杭州促进会依法畅通公共和市场之间、信用服务机构之间的信用信息互联共享渠道。

**2.推动信用服务产业创新。**

**建立信用服务产业协同创新机制。**构建以信用服务机构和相关行业龙头企业为主导，政府部门、园区、知名高校、科研院所、行业协会商会等共同参与的协同创新机制。探索建立信用服务产业协同创新中心，搭建联合创新实验室和研发平台，以各行业领域应用需求为导向开展信用产品创新与技术攻关，向全国输送创新成果。

**加强科技型信用服务机构培育和扶持。**推动开展科技型信用服务机构孵化，鼓励支持产业园、特色小镇通过孵化器等载体为科技型信用服务机构创业创新提供支持，增强入孵机构的研发与业务能力。加强信用服务产业创业投资引导，鼓励社会资本投资科技型信用服务机构。

**构建信用服务创新人才培育体系。**加强政企校行四方联动，合力打造信用服务创新人才培育基地和创新实践平台，举办信用大数据创新应用大赛、信用服务场景创新大赛等竞赛活动。推动建立学历教育、职业技能培训、社会培训相结合的多元化、多层次信用服务创新人才培养机制。

**3.促进市场化信用产品和服务推广应用。**

**政务应用。**推动各级各部门在信用监管、公共资源交易、政府奖励补贴和扶持政策投放等活动中加强与信用服务机构的合作，加大政府购买服务力度，积极使用第三方信用报告、信用评价、信用大数据分析、信用风险监测预警等信用产品和服务。探索将部分信用服务事项依法依规纳入涉审中介服务事项，支持符合条件的信用服务机构入驻中介超市。

**行业应用。**鼓励支持各行业协会商会、产业链核心企业等与信用服务机构加强合作，推出具有行业特色、满足行业需求的信用产品和服务，在行业中推广应用。探索举办信用服务推介会，为信用服务机构搭建宣传展示平台，将质好价优的信用产品和服务向企业推介。

**社会应用。**以扩内需、促消费、提升幸福感为目标，基于各类“信易+”信用惠民场景，鼓励支持购物、餐饮、出行、旅游、租赁等领域的经营主体与信用服务机构合作推出以信用记录、信用评估、信用风险控制等信用产品和服务为支撑的新产品、新应用，为消费者提供免押金、免订金、免预存、免排队、先享后付、先试后买等优惠便利，打造消费新模式、新业态，促进消费提质扩容。

**专栏3：高质量发展信用服务产业**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 机构培育 | 培育具有国际竞争力的征信和信用评级机构；打造信用服务产业链；建立信用服务机构的信用监管机制；支持信用杭州促进会发挥更大作用。 |
| 2 | 产业创新 | 探索建立信用服务产业协同创新中心；开展科技型信用服务机构孵化；打造信用服务人才培育基地和创新实践平台。 |

**四、以信用“四高地”为核心，融入新发展格局**

深化社会信用体系在城市治理和文化建设中的功能作用，全力打造信用改革高地、信用治理高地、信用文化高地和信用价值高地，畅通市场循环，营造互信环境，促进文化交流，满足人民需要，为服务构建新发展格局注入“信动力”。

**（一）信用改革高地**

**1.深入推进政务诚信建设。**

**多渠道提升公众对政府的信任度。**持续完善政务公开机制, 推进行政权力全过程公开、公共服务全流程公开，提升基层政务公开标准化、规范化水平，让社会各界更大程度参与政策制定、执行和监督。按照国家、省有关要求持续推进“双公示”工作并逐步拓展提升，不断提高政府信息公开的质量和数量。通过“亲清在线”平台强化惠企、惠民政策的兑现直达，优化诉求响应、沟通交流等互动式服务，逐步完善政企、政民之间的双向承诺与平等互信关系。

**健全政府守信践诺机制。**进一步完善行政机关和公务员信用档案，准确记录其对职权范围内行政事项和行政服务相关承诺的履行情况。加强债务融资、政府采购、招标投标、政府与社会资本合作、招商引资等领域的政务诚信建设，严格履行各项约定义务、依法订立的各类合同和依法作出的政策承诺等。持续开展失信政府机构清理整治，坚决杜绝“新官不理旧账”等问题。建立健全政府失信责任追究制度，对造成政务失信行为的责任人依法依规依纪追究责任。

**优化政务诚信管理、监督与评价体系。**加强公务员诚信教育，将知信用信教育纳入公务员培训和领导干部进修课程，组织开展政务诚信宣言、信用知识竞赛、诚信单位创建等政务诚信主题活动。持续畅通民意诉求渠道，深化落实政务服务“好差评”制度，完善政务失信投诉举报和快速处理机制。依托我省的市县政府诚信指数，开展政务诚信监测和第三方评价，深化监测评价结果的应用，打造最诚信的地方政府。

**2.完善以信用为基础的新型监管机制。**

**将信用信息记录和应用嵌入监管全流程。**推动各级各部门根据全国公共信用信息基础目录依法依规建立信用信息采集目录，在办理注册登记、资质审核、日常监管、公共服务等过程中，及时、准确、全面记录市场主体信用行为，特别是将失信记录建档留痕，做到可查可核可溯，建立贯穿市场主体全生命周期的信用档案。将信用信息和信用等级查询、信用报告应用嵌入事前、事中、事后全监管环节，将信用状况作为实施监管措施的重要依据。

**进一步健全信用承诺制。**全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，明确事项范围和适用对象，规范工作流程。完善信用承诺在容缺受理中的应用，加快办理进度。推广主动公开型信用承诺，鼓励引导市场主体在进入市场前主动向社会作出信用承诺。完善审管联动机制，加强事中事后监管，实现“承诺—践诺”全闭环管理。将市场主体的信用承诺和践诺情况全面纳入信用记录，将可公开的信用承诺书全面公开，为社会公众提供便捷的查询和监督渠道。

**建立完善部门联动的信用分级分类监管体系。**推动各级各部门将信用管理机制嵌入工作流程，在“互联网+监管”中关联信用规则，以省“531X”公共信用评价结果为基础，结合部门行业管理数据建立行业信用评价模型，对监管对象进行分级分类，根据信用等级在监管方式、“双随机、一公开”抽查比例和频次等方面采取差异化措施，提高信用监管效率和风险防范能力，实现既“无事不扰”又“无处不在”。

**规范实施失信惩戒与信用修复。**依法依规健全失信惩戒对象的认定、惩戒和退出机制，在把握好惩戒界限、保障失信主体合法权益的前提下，发挥失信联合惩戒机制的约束作用。按照保护权益、审慎适度原则，健全有利于自我纠错、主动自新的信用修复机制，鼓励引导失信主体主动纠正失信行为、消除不良影响、修复自身信用，规范信用修复的条件、方式和程序，对修复过程加强监督管理。

**以信用监管机制助力“亲清在线”品牌持续做优。**通过健全以信用为基础的监管机制，支撑“亲清在线”平台构建信用自净循环。通过信用核查和信用承诺对无不良信用记录的企业给予充分信任，使政策兑付一键直达；对信用状况不佳的企业启动信用风控拦截机制，采取政策兑付限制或一键兑付服务限制。将信用承诺和践诺情况纳入信用记录，建立信用奖惩机制，完善信用监管闭环，持续优化“亲清在线”平台政企互动的信任关系和信用环境。

**专栏4：以信用体系支撑“放管服”改革和营商环境建设**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 政务诚信建设 | 发挥“亲清在线”平台在政务诚信建设中的作用；持续开展失信政府机构清理整治；开展政务诚信监测和第三方评价。 |
| 2 | 信用监管 | 推广信用承诺制度，构建“承诺—践诺”全闭环；推动各级各部门实施信用分级分类监管；健全失信主体信用修复机制。 |

**（二）信用治理高地**

**1.重点行业领域信用治理。**

**消费领域。**以食品和食用农产品为重点建立完善源头可追溯、流向可追踪、信息可查询的重要产品追溯体系,开展重要产品风险评分和供应商信用评价，为消费者提供便捷的信用查询和风险提示服务。大力开展放心消费创建活动, 利用“大数据+信用”智慧监管培育放心商家，畅通消费者维权渠道，营造“放心消费在杭州”良好氛围，服务于国际消费中心城市建设目标。加快推进预付式消费信用监管，加强相关制度和平台建设，对商家的信用状况实施动态评价和智能监控，及时为消费者推送信用风险提示和预警信息，减少商家跑路等失信行为给消费者造成的损失。

**电子商务领域。**建立健全电子商务平台、网店等网络市场主体信用档案，将平台、网店及其关联主体在线上线下产生的信用信息进行归集整合，完善信用画像，加强信用风险识别分析。对刷单炒信、买卖快递单号、故意损害竞争对手声誉等失信问题加强治理。以监管和服务相结合为原则加快推进直播电商信用体系建设，对平台、商家、主播、MCN机构等主体加强信用监管和约束，探索建立信用商家、信用主播孵化平台和信用选品商城，积极推动“信易贷”惠及诚信商家和主播。建立健全跨境电商信用体系，持续开展跨境电商信用评级，实施信用分级分类监管，联合市场端、金融端为信用好的企业提供优惠便利和优质资源对接。

**互联网应用及服务领域。**大力推进落实网络实名制，建立健全互联网平台用户信用档案，将网络欺诈、造谣传谣、人身攻击等不良行为和积极弘扬正能量、维护正义等良好行为信息记入信用档案，依托市公共信用信息应用系统建立网信部门与市场监管、经信、公安、人社等部门的信息共享机制，加强网络信用信息在现实社会中的应用。完善网络信用黑名单制度，对黑名单主体采取公开曝光、网上行为限制、行业禁入等措施。

**金融领域。**构建金融市场综合信用监管机制，强化公共信用信息在金融市场监管中的应用，加强金融市场信用监测和风险提示。持续开展涉金融领域失信问题专项治理和互联网金融风险专项整治，对金融欺诈、恶意逃废银行债务、披露虚假信息、骗保骗赔、非法集资等金融领域失信行为加大惩戒力度，建立完善执行联动机制推进涉金融债权案件执行。

**知识产权领域。**以信用管理手段加强知识产权保护，依托杭州知识产权运营公共服务平台建设知识产权信用管理服务系统，建立完善知识产权领域信用信息归集共享、信用查询公示、信用分级分类监管、失信惩戒和信用修复等机制。依法依规将故意侵犯知识产权、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序等失信行为信息纳入信用记录，构建行政性、行业性、社会性惩戒措施多管齐下的失信惩戒格局。

**教育和科研领域。**组织教师开展信用承诺活动，建立完善教师信用档案，开展教师职业信用评价，强化评价结果应用。加强对校外培训、职业技能培训等社会培训机构的信用监管，将行政许可、行政处罚、抽查检查结果等信息及时向社会公示。加强科研人员诚信教育，对参与杭州市科技计划项目、科技奖励、科技创新活动的人员建立信用记录、开展信用评价，强化科研诚信审核，将信用评价结果作为项目评审、人才评价、机构评估的重要指标，依法依规对严重违背科研诚信要求的责任人或责任单位采取惩戒措施。

**生态环境领域。**不断完善企业环境行为信用等级评价工作，强化信用评价系统建设，实施公开透明、自动评价、实时滚动的环保信用监管，将环保信用评价结果与相关部门共享，在用地、用水、用电等方面对不同信用等级的企业采取差异化政策和措施。探索以环保信用助推绿色金融，将环保信用评价结果与银行、保险等金融机构共享，推动其优先为绿色信用等级企业提供支持和优惠。

**文化和旅游领域。**加强文化和旅游市场信用管理，完善信用信息采集和归集，依法依规开展守信激励和失信惩戒。完善文化市场信用分级分类管理系统建设，提升信用监管水平。建立旅游从业单位和人员诚信服务准则，对旅行社、导游、景区、宾馆饭店等主体建立多方参与的信用评价机制。开发文旅信用小程序，为消费者提供信用查询、风险提示、快速维权、信用免押等服务，将信用元素作为打造国家文化和旅游消费示范城市的特色亮点。

**交通运输领域。**围绕浙江“信用交通省”建设战略部署，积极运用省交通运输领域信用信息系统平台和船舶综合监管系统开展陆上和水上交通运输行业信用管理。建立健全巡游出租车、网约出租车、船舶、码头、驾培、维修等相关主体信用记录，拓展信用评价指标维度，增强评价结果时效性，深入推进信用分级分类监管。利用“信用交通宣传日”等契机加强交通诚信文化宣传，以信用体系助力杭州交通强国示范城市建设。

**住房租赁和销售领域。**建立健全住房租赁企业及其从业人员信用评价体系，对住房租赁企业进行分级分类，采取差异化监管措施。支持住房租赁企业和行业协会商会制定住房租赁信用行为规范，对房东、租客、服务商等主体建立诚实守信、合规履约的正向引导和督促。建立健全房地产开发、中介、物业等市场主体信用管理体系，加强对违法违规、投诉举报、媒体舆论监督等信息的采集和归集，完善相关企业及其从业人员的信用记录，开展动态信用评价，为公众提供信用查询服务。

**家政和养老服务领域。**依托城市大脑持续完善“安心找家政”信用应用场景，加强与行业协会商会、家政和养老服务平台、信用服务机构的合作，不断健全家政、养老服务机构和人员信用记录，完善信用画像。探索建立消费者与服务机构和人员的信用互评机制，强化家政和养老服务中的互信关系。引导消费者优先选择积极入驻“安心找家政”、如实填报信用信息且信用状况良好的服务机构和人员。将家政和养老服务领域失信主体信息及时向社会公示，对失信主体依法依规实施惩戒。

**卫生健康和医疗保障领域。**开展卫生健康领域“信用+综合监管”工作，在公共卫生、职业卫生、传染病防治、母婴保健等领域构建衔接事前、事中、事后全监管环节的信用监管机制。进一步拓展“舒心就医”服务对象，探索通过信用惠民场景互认、信用承诺和保险等机制对异地就医、非医保人员提供“最多付一次”服务。以信用管理为手段创新医保基金监管方式，建立健全定点医药机构、医药企业信用分级分类监管制度和医保医师、医保药师、参保人员信用积分管理制度，对各类欺诈骗保主体依法依规实施惩戒。

**公共资源交易领域。**完善招标单位、招标代理机构、投标人、评标专家和相关从业人员等主体的信用记录，加强对中标单位合同履约情况的信息采集和归集。建立以多方互评机制为核心的公共资源交易主体信用评价体系，实时反映各主体的信用状况，对投标人重点考察其投标过程中的合规行为和中标后的履约行为，将信用评价结果与中标结果、招标代理机构和评标专家抽选结果等紧密挂钩，使信用好的主体脱颖而出。

**农业经营领域。**加快推进新型农业经营主体信用体系建设，支持各区（县、市）建设域内共享的涉农信用信息数据库，建立完善新型农业经营主体信用记录，对专业大户、家庭农场、农民专业合作社和农业龙头企业等开展信用评价，健全信用奖惩机制，将优质资源向信用好的主体倾斜。鼓励金融机构创新“信易贷”产品支持新型农业经营主体和农村新产业新业态，大力实施信用惠农。

**2.企业与行业信用自治。**

**引导企业建立现代化信用管理体系。**组织开展企业信用管理示范创建活动和信用管理示范企业认定工作，引导企业在日常经营和管理中建立信用管理体系。鼓励企业积极使用专业化信用产品和服务，优化企业信用管理流程，健全客户信用档案，开展上下游信用评价，完善信用销售和应收账款管理，加强员工职业信用管理，不断提升信用自律能力。支持企业招聘信用管理师等专业人才、聘请信用服务机构作为“信用顾问”。探索以政企合作模式成立企业家信用管理学院，举办企业家信用沙龙、论坛、研讨会等活动，促进企业家合作交流，增强企业家的法治意识、契约精神和守约观念。

**更好地发挥行业协会商会在信用建设中的作用。**建立健全行业协会商会信用记录，完善信用评价和监督机制。指导督促行业协会商会全面加强自身信用建设，健全信用管理和信息公开等制度，就服务内容、方式、对象和收费标准等作出公开承诺。推动行业协会商会不断完善行业信用自律机制，建立本行业的信用标准、规则、行为规范和评价体系等并向会员单位宣贯，组织开展行业自律型信用承诺，加强行业信用宣传教育和交流研讨。

**3.基层信用治理。**

**镇街信用治理。**建设基层治理信用支撑系统，与“基层治理四平台”和“平安督”应用平台联通，提供信用治理信息产品，将信用应用嵌入基层治理和平安创建全过程。鼓励支持基层政府与群众性自治组织建立居民（村民）信用积分体系，探索构建“钱江分”与居民（村民）信用积分的打通机制，支持“钱江分”在基层治理中应用。通过信用积分兑换、信用共享租赁、信用惠民服务联盟等形式让诚实守信的居民（村民）得到实惠，形成信用正向激励和引导。完善餐馆、便利店、美发店、健身房等社区和村镇商户的信用记录，建立健全信用承诺、信用分级分类管理、失信约束等制度。

**商圈信用治理。**以打造“诚信街区”“诚信店”等诚信品牌为抓手，推进信用商圈建设。结合公共信用信息和网格员采集信息建立商家信用档案，开展商家信用综合评价，实施信用分级分类管理。以商家信用综合评价结果为依据，探索推广商家“信用码”，实行“一店一码，亮码经营”；建立商圈信用指数，生成商圈信用地图，为消费者在选择商圈和商家时提供参考。鼓励引导商家主动签订诚信公约、在显著位置公开信用承诺，自觉维护诚信“金字招牌”。

**专栏5：以信用应用赋能社会治理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 重点行业领域信用治理 | 深入推进商务诚信和社会诚信重点领域信用建设。 |
| 2 | 企业与行业信用自治 | 支持引导企业信用管理体系建设；推动完善行业信用自律机制。 |
| 3 | 基层信用治理 | 依托基层治理信用支撑系统提供信用治理信息产品；鼓励支持建立居民（村民）信用积分机制；大力推进商圈信用治理。 |

**（三）信用文化高地**

**1.构筑诚信宣传阵地。**

持续开展“诚信建设万里行”“寻找身边诚信杭州人”等主题宣传活动，采取专题报道、文体活动、调研走访、知识竞赛等丰富多样的宣传形式，不断提高诚信宣传的广度与深度。强化“信用中国（浙江杭州）”网站和“信用杭州”微信公众号在传播诚信理念、宣传诚信典型、推广信用建设成果等方面的功能和作用，积极运用微博、微信、短视频等传播渠道扩大诚信宣传覆盖面。推动开设“讲杭州诚信故事”媒体专栏，在中小学开展“诚信课堂”活动，全面普及诚信文化和信用知识。

**2.加大对诚信典型的宣传推介力度。**

组织开展最美诚信人物、诚信之星等评选活动，对评选出的诚信典型加强宣传表彰。组织开展信用示范企业、信用示范店等示范创建活动，推动各级各部门多渠道、多形式对高水平完成信用示范创建的企业和商家进行宣传推介，助力其树立诚信品牌、获得社会信任，引导消费者、市场主体优先选择其提供的产品和服务。

**3.加强诚信文化传承。**

依托杭州历史文化名城的底蕴，深挖诚信历史典故、历史人物事迹和诚信老字号品牌，以现代化、大众化、接受度高的方式进行阐释和传播，不断夯实杭州诚信文化基石。探索以“动漫IP+城市文化”模式推广诚信文化，选择知名度高、具有诚信价值观的动漫IP建立合作，以诚信文化为内核开展虚拟元素与现实场景相结合的定制开发，与老字号品牌联合将诚信价值观融入文创产品，使诚信文化基因多场景渗透杭州。

**4.建设信用文化教育交流基地。**

以争创展示新时代中国特色社会主义重要窗口的“信用大使”为目标，以公益性和产业化相结合的模式高水平建设信用文化教育交流基地，突出“信用+数字+文化”内涵，推动落户萧山区信息港小镇。将信用数智体验中心、信用服务产业园、信用交流融平台和信用教育机构作为基地四大组成要素，对信用惠民便企、信用治理等信用应用场景提供集中展示和体验，吸引各类高质量信用服务机构入驻，举办信用大会、信用大赛、信用研讨等交流活动，创办国内外首屈一指的专业信用教育培训机构。广泛聚集各方资源形成合力，将信用文化教育交流基地打造为我市“十四五”时期社会信用体系建设的核心亮点工程。

**专栏6：打造全国信用文化高地**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 诚信宣传活动 | 持续开展“诚信建设万里行”“寻找身边诚信杭州人”等主题宣传活动。 |
| 2 | 信用示范创建和推介 | 组织开展信用示范企业、信用示范店等示范创建活动，对示范典型加强宣传推介。 |
| 3 | 诚信文化传承 | 以现代化、大众化、接受度高的方式对诚信历史典故、历史人物事迹和诚信老字号品牌进行阐释和传播。 |
| 4 | 信用文化教育交流基地 | 以信用数智体验中心、信用服务产业园、信用交流融平台和信用教育机构为组成要素高水平建设信用文化教育交流基地。 |

**（四）信用价值高地**

**1.以“信用有价”促进共同富裕。**

引导全社会树立“信用有价”意识，在经济活动和社会活动场景中探索构建信用资产价值的转化机制，让有信用、重信用的主体享受到资源普惠与发展机会公平，不断增进民生福祉，以信用价值释放助力浙江高质量发展建设共同富裕示范区。

**2.深入实施信用惠民便企。**

**持续拓展信用惠民场景。**以市民需求为导向，聚焦公共服务和民生领域，在保护信息安全和隐私的前提下，拓展“钱江分”等个人信用分的应用场景，为信用状况良好的市民提供各类优惠便利，提升市民的守信获得感，擦亮幸福示范标杆城市金字招牌。探索在信用惠民中引入信用承诺机制，在生活消费、就业创业、政务服务等方面构建“信用承诺+惠民”场景，使市民在实名主动作出信用承诺后即可享受到优惠便利。

**建立健全信用惠企便企服务体系。**推动各级各部门在市场准入、项目审批、公共资源交易、政府奖励补贴、政策扶持等活动中参考公共信用信息和信用评价结果，为信用状况良好的企业提供优惠便利。鼓励支持经主管部门备案的企业征信机构与市公共信用信息应用系统建立信息共享机制，从公共、金融、商业等维度综合评价企业信用状况，推出企业信用分，提供给园区管委会、创业孵化器、商务楼宇物业、商务服务公司等使用，使信用状况良好的企业享受押金减免、租期延长、流程简化和价格折扣等优惠便利，降低企业的创业和经营成本。

**3.发挥信用体系对中小微企业融资的支持作用。**

**大力推进“信易贷”支持中小微企业融资。**加大中小微企业信用贷款投放，实施好普惠小微信用贷款支持政策，提高信用贷款占比。积极利用“杭州e融”金融综合服务平台开展“信易贷”工作，加大线上线下推介力度，推动我市金融机构积极入驻平台，创新“信易贷”产品和服务，鼓励中小微企业通过平台获取融资支持，探索设立“信易贷”专项风险缓释基金。加强多方面配合联动，以行业协会商会为桥梁纽带，凝聚金融机构、信用服务机构、政府部门、中小微企业等各方合力，建立完善企业信用培育和筛选机制。

**推动应收账款融资释放商业信用价值。**针对实体经济在产业链上和企业之间相互拖欠形成的商业信用，加强对动产融资统一登记公示系统和中征应收账款融资服务平台的推广应用，做好线上线下宣传和对接辅导工作，助力中小微企业商业信用价值的挖掘和融资渠道的拓展。支持开展政府采购类应收账款融资业务，推动政府采购系统与中征平台对接，降低中小微企业获得信贷的门槛，将政府采购优惠政策与金融机构融资贷款利率优惠政策有机结合，降低企业融资成本。

**专栏7：构建信用资产价值实现场景**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 主要内容 |
| 1 | 信用惠民便企 | 拓展“钱江分”等个人信用分的应用场景，探索构建“信用承诺+惠民”场景；鼓励支持征信机构推出企业信用分，强化信用惠企便企服务。 |
| 2 | 信用支持中小微企业融资 | 大力推进“信易贷”；推动应收账款融资。 |

**五、以五个“信用+”为突破，擦亮信用杭州名片**

**（一）信用+未来社区**

坚持以人民美好生活向往为中心，将信用机制和信用文化嵌入未来社区“三化九场景”，让社区居民实现积累信用、兑换幸福。鼓励在社区邻里公约制定中纳入信用要素，在积分体系建立中明确信用行为指标，完善居民参与共治共享的信用内涵和信用约束，构建邻里之间的信用监督机制，营造良好的邻里互信氛围。探索开展“信用承诺+区块链”信用惠民，让居民在实名主动作出信用承诺后即可在公共服务、住房、交通、医疗、休闲娱乐等各类社区场景中享受各类优惠便利，以新技术提升信用惠民的人本化、数字化水平。加强社区信用文化建设，建立社区信用学堂，选树社区诚信典型，组织以信用为主题的社区活动。

**（二）信用+美丽乡村**

以绿色信用、产业信用和信用文化为重点，深入推进新时代美丽乡村信用体系建设。在自然资源保护、碳中和、垃圾分类等领域推行绿色信用承诺，对自觉维护乡村生态环境的行为实施信用激励，引导金融机构为坚持绿色发展的企业和农户等提供“绿色信易贷”。支持淳安县打造“绿色信用示范区”，探索将生态保护行为转化为信用资产价值变现，实现以信用赋能淳安特别生态功能区建设。建立完善数字乡村、农村电商、乡村民宿、乡村休闲、乡村康养等产业主体的信用记录和信用评价制度，帮助信用好的主体对接优质资源，提升乡村特色产业竞争力。充分发挥诚信价值观引领思潮、凝聚共识的作用，通过信用宣传教育进乡村等活动培育村民的诚信理念、规则意识和契约精神，实现“人的美丽”。

**（三）信用+数智园区**

鼓励引导全市各经济技术开发区、产业园区、特色小镇等在园区管理中引入信用管理和服务机制，打造园区信用特色和品牌；制定园区信用管理办法，依托园区管理平台建设信用信息系统，对入驻企业建立信用记录，将信用信息应用嵌入企业入驻筛选、评估考核、服务对接等各环节；引入专业信用服务机构作为园区“信用管家”，为入驻企业提供信用政策咨询、信用信息查询、失信风险提示、信用修复辅导、“信易贷”对接等服务，基于企业在园区平台的信用记录为其出具信用报告；积极将企业信用分推广应用，联合园区各部门和区内商务服务、生活服务、共享租赁等机构为信用状况良好的企业提供优惠便利。推动各区（县、市）选择至少一个园区打造“信用+园区”试点，总结经验成效后全面铺开。

**（四）信用+区域合作**

积极参与信用长三角一体化提升行动，做好长三角城市信用专业委员会各项工作，按照长三角统一部署高质量开展跨区域信用信息共享、信用评价结果互认、信用协同监管、信用联合奖惩、信用惠民等合作，支持“长三角征信链”建设和应用。大力推进杭州都市经济圈社会信用体系建设合作，强化信用信息跨区域共享共用的制度保障与技术支撑，建立一体化的信用奖惩、信用监管和信用惠民等标准，推进更深层次、更高水平的信用信息共享和信用应用场景互认，使信用要素实现跨区域顺畅流动，使企业和个人有机会在更大范围实现信用资产价值，以社会信用体系建设助推杭州都市经济圈做大做强。

**（五）信用+品牌亚运**

以2022年杭州亚运会为契机，在“诚信建设万里行”等活动中开设“诚信亚运”专题，大力开展反兴奋剂、防范假球黑哨、抵制“假彩票”等体育诚信宣传教育活动，倡导公平诚信的竞技环境，夯实杭州亚运会的诚信底蕴。探索在亚运村和亚运场馆打造信用惠民“一站式”体验场景，将信用免押、先享后付、舒心就医、便捷泊车等信用惠民场景嵌入亚运村，为市民提供便利的同时也让国内外的运动员、游客等切身感受信用建设成果和信用带来的便利，提升杭州和全国社会信用体系建设的影响力与美誉度。

**六、强化保障措施，护航新征程**

**（一）加强组织领导**

持续完善“信用杭州”建设领导小组制度，充分发挥领导小组的统筹协调作用，定期研究和部署全市社会信用体系建设工作，加强对各区（县、市）、各部门信用工作的指导、督促和服务，增设专项推进小组负责重点任务的推进落实，领导小组办公室做好综合协调、政策研究、制度建设和督导落实等工作。

**（二）完善工作机制**

各区（县、市）政府和市级各部门要明确信用管理机构，厘清信用职责事项，充实工作人员队伍，根据本规划要求制定具体实施方案，明确时间表、路线图和责任主体，强化责任落实。优化市信用中心的管理和服务职能，发挥中枢作用统筹各方资源形成工作合力。持续开展区（县、市）政府和行业部门信用监测工作，完善考核评价机制，科学反映各级各部门信用体系建设成效。

**（三）强化政策支持**

将社会信用体系建设纳入我市国民经济和社会发展规划，在各类重要文件中强调信用建设相关内容。根据社会信用体系建设需要，将应由政府负担的经费纳入财政预算予以保障。市和区（县、市）联合设立社会信用体系建设专项资金，用于支持信用惠民便企、信用服务产业发展和创新应用探索等。建立社会信用体系建设容新容错机制，对各级各部门和市场主体开展信用建设工作给予创新试错空间，营造守正创新的良好环境。

**（四）深化交流合作**

积极与国内其他城市、地区开展社会信用体系建设交流合作，探索信息共享、评价互认、奖惩联动、市场共育和应用拓展等。主动向对口帮扶支援地区分享传授信用建设好做法、好产品、好经验。积极与港澳和其他国家城市开展信用交流与合作，探索共享互认，学习先进经验，提升我市社会信用体系建设的国际化水平。

**（五）加强信息安全与权益保护**

持续完善信用信息保护和安全监控体系，督促相关部门和市场机构加强信用信息系统安全管理和基础设施建设，强化信用信息管理的制度保障，健全信息安全应急处理机制，保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。推动相关部门和市场机构建立完善异议处理和信用修复机制，保障相关主体的合法权益。支持第三方专业机构开展公共与市场信用信息合规应用的监督和审计，加强流通环节的风险评估。充分发挥行政监管、行业自律和社会监督在信息安全与权益保护中的作用，加大对数据滥用、侵犯隐私等违法违规行为的惩处力度。