

# 健全信用查询网点建设 提升征信服务便利化

为了切实贯彻落实征信支持地方经济尤其是自贸区发展的战略，提升陕西省征信查询便民服务水平，打通征信查询“最后一公里”，近年来，人民银行西安分行本着征信为民、征信便民、征信惠民的理念，结合陕西省及各自贸区实际情况，持续推动征信报告查询服务体系建设，优化网点布局，提升服务质量，不断提高信用报告查询便利化水平，为社会信用体系建设提供强大助力。

### 一、提升征信服务便利化的背景

近年来，党中央国务院对征信工作高度重视。习近平总书记作出“抓紧建立覆盖全社会的征信系统”“推进数据资源整合和开发共享”等重要指示，同时社会各界对征信的关注度日益高涨，政府部门、企事业单位、人民群众在行政、经济、社会活动中对征信服务的内在需求大幅增长，征信有效供给明显不足。

随着辖区金融信贷业务规模持续增长、社会信用体系建设工作逐步深化，全省信用产品应用的深度和广度也随之增加，直接表现为征信信息查询量的爆发式增长。数据显示，2012年至2018年，陕西省个人信用报告查询量逐年递增，查询量分别为8万次、12.8万次、22.1万次、49.1万次、78.3万次、115.7万次和201.47万次，年增长率在48%至122%之间。但与此同时，征信信息查询基础服务设施建设仍有待提升，在一定程度上存在着群众日益增长的征信服务需求与征信服务有效供给之间的不平衡。2016年以前，群众查询个人和企业信用报告业务只能通过当地人民银行征信服务大厅办理，各

自贸区、经济开发区没有设置征信查询网点，信用报告查询业务办理较为不便。为了满足人民群众对征信报告查询服务便捷化的要求，提升自贸区营商环境，2018年人民银行西安分行立足征信为民，采取多种措施，大力推进信用报告查询服务体系建设工作，并取得了良好的社会效果。

信用报告查询便利化水平的提升，对支持自贸区发展，提升地方营商环境具有重大的意义。近年来，人民银行西安分行先后在高新区、沣东新城、杨凌示范区设立征信查询服务网点，随着企业征信报告查询柜台、个人征信报告自助查询设备进驻各自贸区，“一站式”的政务服务体系得到了进一步完善，进一步降低了企业运营成本。人民银行西安分行领导高度重视征信信息查询便利化水平提升工作，将其列为2018年分行重点督查督办工作项目，将相关工作任务分解到各分支机构，将工作责任落实到人。在工作开展过程中，要求各责任单位定期汇报工作完成进展，及时分析查找原因，确保相关工作任务按时、保质保量完成。信用报告查询业务的便捷化为群众节约了时间、简化了手续，给大家带来了实实在在的好处，提升了人民群众享受征信服务的获得感，是执政为民、简政放权的具体实践；征信查询服务基础设施，是建立健全社会信用体系的基本保障之一，优越的征信服务环境，有助于提升全社会对征信产品的接受度和认可度，营造人人守信的信用环境；征信查询服务水平的提升，有助于优化自贸区营商环境。

## 二、提升征信服务便利化的主要做法及成效

### （一）主要做法

1. 深入调研，科学制订查询网点建设计划。为了提升查询网点建设工作的科学性，确保工作计划的可行性，人民银行西安分行于2018年初对全省自助查询机布放情况进行了深入的调查研究，通过分析统计数据、向有关机构征求意见、深入服务场所实地查看等方式开展调研，综合考量各地市信用报告查询量变化、自助查询设备保有量、人口及经济发展等情况，从各地信用报告查询量、自助查询设备人均保有量、自助查询设备区域分布3个维度进行测算，制订了全省及各自贸区查询网点建设工作计划，有效提升了查询网点建设工作的科学性和有效性。

2. 狠抓落实，圆满完成查询网点建设任务。在自助查询网点建设工作中，人民银行西安分行坚持“一个主导、两个结合”，圆满完成了年初制定的工作目标，截至2018年底，共建成征信查询网点234个、配备自助查询机264台，



陕西省个人信用报告查询服务网点分布情况（截至2018年底）

自助查询机保有量较 2017 年末同比增长 108%，实现了查询网点数量“翻一番”的目标。

一是坚持人民银行主导。印发文件对全省查询网点建设工作作出统一安排部署，加强对人民银行各地市中支、各金融机构计划完成情况的督导力度。二是网点选址方面，坚持人民银行服务大厅与金融机构网点结合。全年人民银行各分支机构征信服务大厅共新增设备 35 台，有效缓解了征信服务大厅查询压力，同时依托金融机构网点阵地，充分发挥其点多面广的优势，在政府政务大厅、自由贸易区、人口密集区建设自助查询网点，全年共新建查询网点 114 个，优化了查询网点布局，方便了公众就近查询。三是在优化布局方面，坚持重点地区高密度和行政区划全覆盖结合。在查询网点建设工作中坚持效率与公平相结合的原则，一方面大力增加经济发达、人口集中区域、各自贸区、政务大厅自助查询网点数量，增加设备密度，缓解高人流地区查询压力，另一方面积极向偏远、落后地区倾斜，实现了查询网点在全省县级行政区划及重要镇点的全覆盖。

3. 技防先行，严格确保自助查询网点信息安全。人民银行西安分行高度重视征信信息安全工作，一是实现对用户查询行为实时监控。自主开发了陕西省征信查询监测系统，能够对用户异常查询行为作出实时预警，人民银行及相关接入机构管理员能够实时掌握预警信息，并作出合理处置。二是实现对自助查询设备的全面远程管理。自主开发了陕西省征信业务综合管理系统并在西安市投入试运行，通过该系统实现了包括自助机查询信息管理、自助机远程管理、自助查询视频存储、统计分析、展示等功能，完善了自助查询机系统管理体系。同时，为所有自助设备单独设置 IP 地址，并与自助机使用的网络端口及自身 MAC 地址绑定，实现了自助查询机信息安全“双保险”。

4. 创新思路，全面提升自助查询网点建设质量。一是推出陕西省征信查询网点导航程序。该程序依托于微信平台，实现了全省查询网点网上信息公开、网点地址导航链接等功能，使公众能够更加便捷地掌握全省个人征信报告查询网点信息。该系统于 2018 年 9 月 1 日起，正式向社会发布，随后，人民银行西安分行又于 2019 年 1 月 1 日，根据查询网点新建情况，向社会发布了更新版本。截至 2019 年 3 月 20 日，该程序访问量已达 134655 次，平均日访问量近 800 次，被网络分享共计 7147 次。二是提升征信查询服务对提升营商环境的贡献度。为了支持地方经济建设，实现一站式政务服务，人民银行西安分行依托人民银行柜台、金融机构网点两种形式，将自助查询设备送进各自贸区、政府政务大厅，在陕西自贸试验区设立 9 个征信查询网点，布放

自助查询机 13 台，为自贸区企业、个人等经济主体和政府部门提供高效、便捷的征信查询服务。在西安市高新区政务大厅设立了征信服务窗口，实现了征信查询与政务服务事项“一站式办公”，延长了征信服务时间。

## （二）主要成效

一是自助查询设备保有量提高。2018 年，陕西省共增加自助查询机 137 台，较年初增加 107.87%，人均自助查询机保有量位居全国前列，实现了自助查询网点在全省县级行政区划及重要镇点的全覆盖。二是征信服务公众满意度提升。人民银行西安分行在营业管理部服务大厅进行了抽样调查，调查结论显示，2017 年该服务大厅个人信用报告查询平均等待时间 2 分钟，2018 年实现了非高峰期群众随到随查。人民银行西安分行相关工作成效被陕西省各新闻媒体广泛宣传，取得了良好的社会反响。三是个人信用报告查询业务风险得到有效防范。2018 年公众通过自助查询渠道办理业务占个人信用报告查询总量的 99.83%，柜面查询笔数显著减少，有效降低了人工查询风险。

## 三、提升征信服务便利化的政策启示

人民银行西安分行在推动征信信息查询便利化水平提升的具体实践中，采取以下 3 项措施提升工作成效：

首先是采取有效措施确保征信信息安全。信息安全是征信工作的生命线、是它的核心价值之一，人民银行西安分行从技术防范、制度建设、从业人员管理 3 个层面采取有效措施加强征信信息安全保护，维护公众合法权益。目前陕西省建立了全国领先的征信查询前置系统、监测系统及综合管理系统，从技术层面上实现了对全省所有征信查询行为的全过程、实时监控；建立了完善了征信信息安全内部控制制度，并不断提升制度执行力；加强从业人员培训教育和用户备案，防范人为风险。陕西省已连续多年实现征信信息安全案件“零发生”。

其次是提升查询服务网点布局的合理性。在总体布局上兼顾效率与公平，一方面在经济发达区域、自由贸易区增加查询服务网点密度，缓解查询压力；另一方面实现了个人信用报告查询服务网点在县级行政区域的全覆盖，全省任何地方的群众不离开本县即可查询个人信用报告。在具体选择网点的过程中，综合考虑交通便利度、服务辐射范围以及代理金融机构网点资质、软硬件环境等因素进行筛选，最大化发挥查询网点作用。

最后是提升群众享受征信服务的体验。开展征信查询服务网点标准化建



人民银行西安分行自主开发的陕西省个人信用报告查询网点导航程序

设，实现了服务设施、服务体系、内部控制的标准化，持续改善窗口服务人员工作作风，杜绝“门难进、脸难看、事难办”的现象，实现了“最多跑一次”的服务目标。利用互联网平台，推出征信查询导航系统，群众利用手机就可浏览全省所有征信查询服务网点，畅通了信息公开渠道，达到让群众“少跑路、不跑冤枉路”的目标。

#### 四、提升征信服务便利化的下一步工作思路

根据人民银行西安分行统一规划，目前查询网点建设阶段的工作目标已经基本实现，下阶段工作重点将转移到网点标准化建设上来，将工作重心从“铺摊子”转向“提质量”。一是提升查询网点服务品质。树立查询网点窗口服务的良好形象；在全省范围内逐步推广征信查询综合管理系统，对所有自助查询机在线情况进行实时监控，加强对自助查询网点的监督管理力度，切实为群众提供满意的查询服务。二是加大对征信为民服务渠道的宣传力度。

目前我省群众获取信用报告查询方式、网点等相关信息的渠道还有待进一步拓宽，下一阶段人民银行西安分行将充分利用营业网点、互联网、新媒体等方式，加强对陕西省征信为民服务工作的宣传力度。

### 【实践者说】

中国人民银行西安分行征信管理处处长马小明表示：为了贯彻落实征信为民服务理念，更好地发挥征信业在支持地方经济尤其是自贸区发展中的作用，人民银行西安分行提出了通过提升征信信息查询便利化水平，支持地方发展的工作思路。

从主要成效来看，经过近年来的努力，陕西省信用报告查询网点达到了县级行政区划的全覆盖、个人信用报告查询设备数量超额完成了“翻一番”的工作目标、个人信用报告查询“排长队”的现象基本消失、信用信息安全管理水平也不断提升。从全国范围看，陕西省信用报告查询便利化水平在全国排在前列。

### 【案例点评】

近年来，人民银行西安分行结合陕西省及各自贸区实际情况，持续推动征信报告查询服务体系建设，优化网点布局，提升服务质量，不断提高信用报告查询便利化水平，为社会信用体系建设提供了强大助力。人民银行西安分行的系列举措对于提升征信信息查询便利化水平，切实贯彻落实征信支持地方经济尤其是自贸区的发展战略，提升陕西省征信查询便民服务水平，打通征信查询“最后一公里”具有重要意义。