

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

个人破产申请前辅导服务规范

Service Specification of Counseling Before Individual Bankruptcy
Application

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言 II

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 1

5 组织机构要求 2

6 人员要求 2

7 设施设备要求 2

8 服务流程 3

9 预约登记 3

10 辅导排期 5

11 组织辅导 5

12 领取回执 6

13 档案管理 6

14 信息共享 7

15 数据统计 7

16 服务评价与改进 7

附录 A（资料性） 个人破产申请前辅导服务流程 8

参考文献 9

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。

本文件由深圳市司法局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市破产事务管理署、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：张洁波、胡精书、吴其文、陈佳林、袁明杨、黄橙紫、王玉寒、张含笑、邱敦强、张旭杰、赵莹。

个人破产申请前辅导服务规范

1 范围

本文件规定了个人破产申请前辅导服务的基本原则、组织机构要求、人员要求、设施设备要求、服务流程、预约登记、辅导排期、组织辅导、领取回执、档案管理、信息共享、数据统计、服务评价与改进等方面的要求。

本文件适用于破产事务管理部门组织开展个人破产申请前辅导服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

破产事务管理部门 bankruptcy management department
依法履行个人破产事务行政管理职能的政府机构。

3.2

个人破产申请前辅导 counseling before individual bankruptcy application
由破产事务管理部门组织开展的集个人破产“基础普法”“面谈调查”和“立案指导”于一体的公益服务。

3.3

辅导对象 counseling person
需要接受专业辅导服务以帮助他们了解并处理个人破产事务的自然人、法人或非法人。

4 基本原则

4.1 客观中立原则

以非评判的工作态度开展个人破产申请前辅导（以下简称“申请前辅导”）服务，不以个人价值观去评判、指责辅导对象。

4.2 辅导对象自决原则

尊重辅导对象在具备自决条件并充分知情的情况下作出的选择或决定，不干预、限制辅导对象的选择或决定。

4.3 一次性告知原则

辅导对象参加申请前辅导过程中，工作人员一次性告知辅导对象有关服务流程、服务内容、注意事项以及需要准备、提交的材料。

4.4 个人信息保护原则

依法处理辅导对象的个人信息，并采取必要措施保障个人信息的安全。

5 组织机构要求

5.1 破产事务管理部门应建立相关服务管理制度，并向社会公示申请前辅导服务的服务时间、服务地点、服务流程、注意事项等信息。

5.2 破产事务管理部门应配备与其服务范围相适应的工作人员。

5.3 破产事务管理部门应配备与其服务功能相适应的工作场所、基础设施。

5.4 破产事务管理部门应保障工作人员、辅导对象在申请前辅导服务过程中的人身财产安全。

6 人员要求

6.1 破产事务管理部门应配备至少 1 名引导人员，负责向辅导对象提供引导、咨询和文印等服务。

6.2 破产事务管理部门应配备至少 1 名安保人员，负责安全巡视，保障辅导现场相关人员和财产的安全。

6.3 破产事务管理部门应配备若干名辅导人员，负责开展一对一面谈，解答辅导对象的咨询问题，如实记录辅导对象的陈述并形成面谈记录。可根据辅导对象的人数灵活安排辅导人员。

6.4 破产事务管理部门可通过法律援助、政府采购等方式，引入律师、会计师、心理咨询师等专业人员，为辅导对象提供法律、财务、心理等方面的咨询服务。

6.5 破产事务管理部门的工作人员应按照以下要求开展申请前辅导服务工作：

- 服装整洁，穿着得体，讲究礼仪，文明用语；
- 熟悉个人破产相关法律法规，具备一定的实践经验和辅导能力，能为辅导对象提供合适的引导和专业的解答；
- 耐心听取辅导对象意见，冷静处理辅导对象提出的批评和建议，不与辅导对象发生争执；
- 对老弱病残等特殊人员应主动提供必要的帮助。

6.6 破产事务管理部门的工作人员应参加岗前培训，熟悉申请前辅导服务流程及相关职能。

6.7 破产事务管理部门的工作人员应严格保护申请前辅导过程中涉及的身份信息、婚姻情况、收入情况等个人隐私信息，未经辅导对象授权同意，不得泄露或对外提供。

6.8 破产事务管理部门的工作人员应熟练使用计算机办公软件、预约管理系统。

7 设施设备要求

7.1 公共区域

7.1.1 破产事务管理部门应在公共区域设置明显标志标识，方便辅导对象进出。

7.1.2 破产事务管理部门应配备手持安检仪、液体检测仪、通道式 X 光物检仪等安检设备。

7.1.3 破产事务管理部门应配备储物柜，供辅导对象存放物品使用。

7.2 讲解室

- 7.2.1 破产事务管理部门应配备电子屏幕，供辅导对象观看普法、宣传视频等。
- 7.2.2 破产事务管理部门应配备书报展示架，提供办事指南、宣传手册等指引资料。
- 7.2.3 破产事务管理部门应配备休息桌椅、签字笔、纸张、饮水器具、电源插座、急救药箱等便民服务设施。

7.3 面谈室

- 7.3.1 破产事务管理部门的面谈室应保持相对安静且具有一定的私密性，使用面积应满足日常工作需求。
- 7.3.2 破产事务管理部门应配备办公桌椅、计算机、打印机、复印机、扫描仪、政务网络等办公设施设备。
- 7.3.3 破产事务管理部门应配备固定或移动的录音录像设备。
- 7.3.4 破产事务管理部门应配备预约管理系统，推行电子化办公：
 - 做好网络搭建及软件、硬件维护管理；
 - 确保数据传输及时、顺畅、准确；
 - 保障信息和网络安全，确保数据处于有效保护和合法利用。

8 服务流程

- 8.1 申请前辅导服务应按照以下工作流程进行：
 - 预约登记：辅导对象通过电话热线、预约管理系统等方式进行预约，工作人员对预约信息进行确认登记；
 - 辅导排期：工作人员根据预约先后排序和进度安排，通知辅导对象参加申请前辅导；
 - 组织辅导：工作人员同辅导对象进行集中讲解、资料填写及一对一面谈，如实记录辅导对象的陈述并形成面谈记录；
 - 领取回执：工作人员核对辅导对象提供的信息材料与陈述内容，确认信息无误且材料齐全后，向辅导对象发放辅导参加回执；
 - 档案管理：申请前辅导过程中产生的信息材料应及时归档保存；
 - 信息共享：工作人员应及时将申请前辅导材料共享至人民法院等相关部门；
 - 数据统计：根据申请前辅导档案，从多个维度进行统计分析，建立辅导对象精准画像。
- 8.2 申请前辅导服务流程详见附录 A。

9 预约登记

- 9.1 辅导对象向人民法院正式提出个人破产申请前，可向破产事务管理部门预约参加申请前辅导。夫妻拟共同提交个人破产申请的，建议共同预约参加申请前辅导。
- 9.2 破产事务管理部门应向社会公示申请前辅导服务的预约方式。
- 9.3 破产事务管理部门应逐步建立预约管理系统，辅导对象可通过预约管理系统进行预约。
- 9.4 破产事务管理部门可制作申请前辅导讲解视频，供辅导对象在预约过程中在线观看。讲解视频应包含以下内容：
 - 个人破产的申请条件；
 - 不予受理申请的情形；
 - 申请前辅导服务流程；
 - 个人破产申请填报规则；
 - 进入破产程序后的行为限制和义务；

——其他注意事项。

9.5 辅导对象包括拟向人民法院提出个人破产申请的自然人债务人，以及拟申请对自然人债务人进行破产清算的债权人。

注：债权人包括自然人、法人和非法人组织。

9.6 债务人作为辅导对象进行预约时，应填写姓名、性别、年龄、身份证号码、联系电话、联系地址、电子邮箱、婚姻信息、财产信息、收入支出信息、债权债务清册、负债原因及经过、深圳社保参保证明等信息。

9.7 债权人作为辅导对象进行预约时，应填写姓名/名称、身份证号码/组织机构代码、联系人、联系电话、联系地址、电子邮箱、债务人基本信息、债权清册、债权形成原因及经过等信息。

9.8 辅导对象存在以下情形时，除提交 9.5、9.6 规定的信息材料外，还应提供以下材料：

- a) 辅导对象为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，由其法定代理人申请时，提供辅导对象的年龄证明或健康状况证明以及能够证明法定代理人身份的合法证明；
- b) 委托代理人时，提供授权委托书原件和代理人身份证复印件，其中代理人为律师的，还应提供律师事务所函原件和律师执业证复印件。

9.9 破产事务管理部门应在 7 个工作日内对预约信息材料进行审核。对需要补正信息材料的，应通过预约管理系统、电话、短信等方式一次性告知辅导对象补正的内容和期限。

9.10 辅导对象填报的信息材料完整的，应将辅导对象列入待辅导人员库，完成预约登记。

9.11 辅导对象可通过预约管理系统自主取消预约，或联系破产事务管理部门取消预约。

9.12 破产事务管理部门应建立咨询反馈机制。辅导对象对预约流程、填报信息材料等有疑问时，可致电或现场咨询。

9.13 线上预约流程详见图 1。

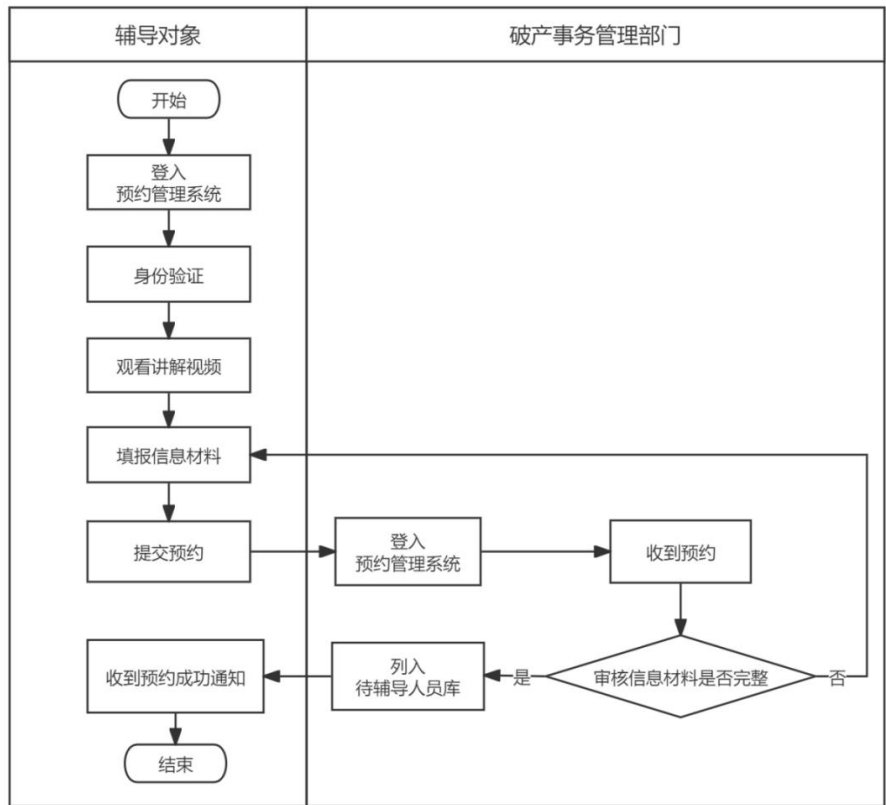


图 1 个人破产申请前辅导线上预约流程

10 辅导排期

- 10.1 破产事务管理部门应定期组织开展申请前辅导服务，根据辅导对象数量合理安排辅导计划。
- 10.2 破产事务管理部门应至少提前 3 个工作日通知辅导对象参加申请前辅导。
- 10.3 破产事务管理部门应通过预约管理系统、电话、短信等方式通知辅导对象参加申请前辅导的时间、地点等。
- 10.4 破产事务管理部门应保留辅导对象历史预约记录，对累计参加申请前辅导超过 3 次的辅导对象，列为重点观察对象。
- 10.5 辅导对象因自身原因无法按时参加申请前辅导，应至少提前 1 天申请延期或取消参加。

11 组织辅导

- 11.1 辅导对象应携带身份证，按照指定时间到达指定地点并完成签到。
- 11.2 除法人和非法人组织外，辅导对象应亲自参加申请前辅导，可携带亲属或代理人陪同参加。法人和非法人组织应委托代理人参加申请前辅导。
- 11.3 辅导对象应遵守以下要求：
 - 进入讲解室、面谈室后，自觉服从工作人员的安排；
 - 进入讲解室、面谈室后，将手机关机或调至静音模式；
 - 严禁大声喧哗、起哄；
 - 严禁拍照、录音、录像；
 - 严禁室内吸烟或乱丢垃圾。
- 11.4 破产事务管理部门应根据辅导对象的签到先后顺序，组织辅导对象相对集中听取申请前辅导讲解视频，向辅导对象普及个人破产基础知识，提出个人破产申请的注意事项。
- 11.5 破产事务管理部门应根据辅导对象完成集中讲解、资料填写的先后顺序，分批、分时段开展一对一面谈，合理安排时间，减少辅导对象等候时长。
- 11.6 辅导对象为债务人的，工作人员应引导辅导对象对以下情况作出梳理：
 - 辅导对象基本信息，包括姓名、居住情况、社保参保情况、婚姻情况，共同居住人情况等；
 - 辅导对象负债原因及经过，包括负债金额、负债原因、大额债务形成过程、借款用途、担保情况、涉及诉讼、仲裁或执行情况等；
 - 辅导对象工作及收入情况；
 - 辅导对象日常消费支出情况；
 - 辅导对象财产情况；
 - 辅导对象对外债权情况；
 - 辅导对象破产程序选择；
 - 其他有必要了解的情况。
- 11.7 辅导对象为债权人的，工作人员应引导辅导对象对以下情况作出梳理：
 - 债务人基本信息，包括姓名、性别、年龄、联系方式等；
 - 辅导对象债权形成原因及经过，包括债权金额、债权形成时间、债权形成原因、债权用途、债权现状、涉及诉讼、仲裁或执行情况等；
 - 其他有必要了解的情况。
- 11.8 破产事务管理部门应如实记录辅导对象的陈述并形成面谈记录，打印后交由辅导对象核实确认，由辅导对象逐页签名、按捺指印。辅导对象提出修改内容的，应在修改处签名、按捺指印。
- 11.9 面谈记录应同时保存电子文档和纸质文件。

11.10 破产事务管理部门应对一对一面谈进行全程录音或录像，并对录音或录像进行保存。

11.11 破产事务管理部门应建立申请前辅导台账记录，及时、准确、完整、规范地记录服务事项办理情况，确保所有服务事项的可追溯性。

12 领取回执

12.1 破产事务管理部门应指引辅导对象对有关信息材料进行核对和确认。

12.2 辅导对象的信息材料齐全且符合要求的，向辅导对象发放《个人破产申请前辅导参加回执》，由辅导对象签字领取。

12.3 辅导对象的信息材料不全或不符合要求的，应当场一次性告知补正的内容。辅导对象按要求补正且符合要求的，向辅导对象发放《个人破产申请前辅导参加回执》，由辅导对象签字领取。

12.4 《个人破产申请前辅导参加回执》一式两联，辅导对象和破产事务管理部门各执一联。

12.5 《个人破产申请前辅导参加回执》应包含以下内容：

- a) 辅导对象为债务人：
 - 1) 债务人姓名、身份证号码；
 - 2) 参加申请前辅导的时间；
 - 3) 申请前辅导编号。
- b) 辅导对象为自然人债权人：
 - 1) 自然人债权人姓名、身份证号码；
 - 2) 被申请破产的债务人姓名、身份证号码；
 - 3) 参加申请前辅导的时间；
 - 4) 申请前辅导编号。
- c) 辅导对象为机构债权人：
 - 1) 机构债权人名称、组织机构代码；
 - 2) 授权代表姓名、身份证号码；
 - 3) 被申请破产的债务人姓名、身份证号码；
 - 4) 参加申请前辅导的时间；
 - 5) 申请前辅导编号。

12.6 辅导对象领取《个人破产申请前辅导参加回执》后，应在 30 日内向人民法院提交个人破产申请。如未在规定的时限内提交个人破产申请，应重新预约参加申请前辅导。

12.7 辅导对象提出个人破产申请时，应将《个人破产申请前辅导参加回执》作为申请材料提交至人民法院，否则视为未参加申请前辅导。

12.8 辅导对象向人民法院提交的申请材料，在内容上应与参加申请前辅导时填写的信息材料保持一致，防止前后冲突或矛盾；若因客观情形导致信息材料发生变化的，辅导对象应根据实际情况向人民法院如实提交申请材料。

12.9 辅导对象在参加申请前辅导过程中提供虚假、变造资料，申报不实信息，作虚假陈述或者误导性陈述，导致人民法院作出裁判的，应按照相关法律法规要求承担责任。

13 档案管理

13.1 破产事务管理部门应根据辅导编号、辅导对象类型等要素对辅导对象档案进行归档和保存。

13.2 破产事务管理部门应同时保存电子档案和纸质档案。

13.3 纸质档案发生材料增减的，对应的电子档案应做相应修改，使电子档案和纸质档案保持一致。

13.4 破产事务管理部门宜通过数字化、智能化和可视化手段，提升档案管理的效率和实用性。

13.5 破产事务管理部门应做好档案安全保密工作，不应擅自向他人提供，确需提供的应由主要负责人审批同意。

14 信息共享

14.1 破产事务管理部门可同人民法院、民政部门、破产管理人、债权人等相关部门或人员建立信息共享机制，依法及时同步共享申请前辅导中的相关信息。

14.2 破产事务管理部门应由信息共享平台对外统一提供信息共享服务。

14.3 破产事务管理部门应为信息需求者提供信息共享接口，根据信息需求者履职需要，依法提供相应的信息。

14.4 使用部门对从共享平台获取的信息，应按照明确的使用用途用于本部门履行职责需要，不应直接或以改变数据形式等方式提供给第三方，也不应用于或变相用于其他目的。

14.5 破产事务管理部门应支持共享日志记录，能识别共享过程中的信息异常或追溯共享信息情况，包括共享时间、共享对象、共享内容等。

14.6 破产事务管理部门应建立共享信息安全保障机制，加强共享信息使用全过程的监督管理，确保共享信息使用安全。

15 数据统计

15.1 数据统计应具有可靠性、准确性和完整性。

15.2 数据统计应体现周期性变化，并能与历史同期数据进行比对。

15.3 破产事务管理部门可按照时间、辅导对象、数据类别等维度进行统计：

——时间维度包括历史全部、年度、季度、月度等；

——辅导对象维度包括债务人、债权人；

——数据类别维度包括性别、年龄、户籍、学历、住房、婚姻、就业、收入、财产、商事经营、破产原因、诉讼仲裁、债权债务金额、债权人数量、选择程序等。

15.4 破产事务管理部门可通过互联网、云计算和大数据技术手段，为数据统计提供可视化的展示。

15.5 破产事务管理部门可支持柱形图、饼形图、折线图等多种表现形式。

16 服务评价与改进

16.1 破产事务管理部门应建立、完善服务评价机制，实行动态评价。评价方式包括窗口回访、电话回访、短信回访、现场评价、意见征集等。评价内容包括工作人员的服务态度、业务素质、工作效率、办事环境等。

16.2 破产事务管理部门应梳理归纳服务评价和监督意见，采取有效措施予以整改，并跟踪落实。

16.3 破产事务管理部门应建立投诉反馈机制，畅通投诉反馈渠道，及时处理服务对象反映的问题。

16.4 破产事务管理部门应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续优化、改进服务形式、服务流程，总结创新服务模式，不断提高接待服务水平。

附 录 A
(资料性)
个人破产申请前辅导服务流程

破产事务管理部门进行个人破产申请前辅导服务的流程见图A. 1。

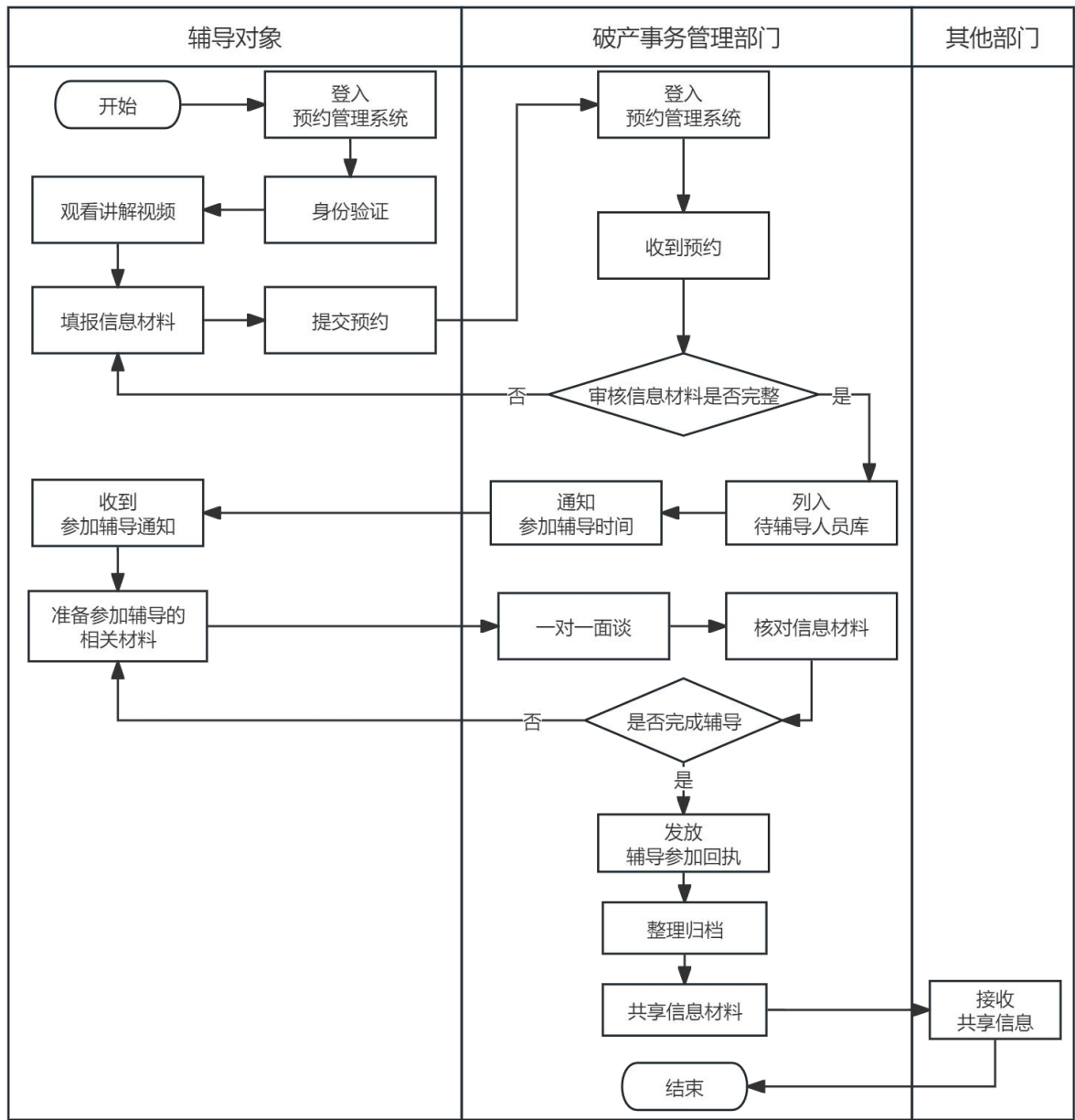


图 A. 1 个人破产申请前辅导服务流程

参 考 文 献

[1] 全国人民代表大会宪法和法律委员会. 中华人民共和国个人信息保护法: 中华人民共和国主席令第九十一号, 2021

[2] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区个人破产条例: 深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第二〇八号, 2020

[3] 国务院. 政务信息资源共享管理暂行办法: 国发〔2016〕51号, 2016

[4] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见: 国办发〔2019〕51号, 2019

[5] DA/T 22-2015 归档文件整理规则

[6] MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
