

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 501—2024

个人破产申请前辅导服务规范

Service specifications for pre-filing consultation for personal
bankruptcy

2024-09-23 发布

2024-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

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 人员配备要求	2
7 设施设备要求	2
8 服务流程	3
9 服务内容	3
10 预约登记	3
11 预约审核	4
12 辅导排期	5
13 组织辅导	5
14 发放回执	6
15 档案管理	7
16 信息共享	7
17 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	9
参考文献	10

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、易晓珊。

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、人员配备、设施设备、服务流程、服务内容、预约登记、预约审核、辅导排期、组织辅导、发放回执、档案管理、信息共享、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 affairs administration

依法履行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 pre-filing consultation for personal bankruptcy

由破产事务管理部门（3.1）组织开展的集个人破产基础普法、面谈和立案指导于一体的公益服务。

3.3

辅导对象 person receiving/received pre-filing consultation for personal bankruptcy

参加个人破产申请前辅导（3.2）的债务人或债权人。

注：债务人指在深圳经济特区居住、参加深圳社会保险连续满三年，且因生产经营、生活消费导致丧失清偿债务能力或资产不足以清偿全部债务的自然人。债权人指单独或共同对债务人持有五十万元以上到期债权的自然人、法人或其他组织。

4 基本原则

4.1 自愿参加原则

辅导对象根据自身意愿和需要，自主决定是否预约或参加破产事务管理部门组织的个人破产申请前辅导服务（以下简称“申请前辅导”），不强迫、诱导辅导对象参加申请前辅导。

4.2 公平公正原则

以客观中立、不偏不倚、公正无私的工作态度开展申请前辅导服务，避免歧视对待。尊重辅导对象的选择和决定，不以个人价值观进行引导、评判和干预。

4.3 一次性告知原则

一次性告知辅导对象申请前辅导的基本流程、服务内容、注意事项及需要准备、提交的材料。

4.4 信息保护原则

按照合法、正当、必要和诚信原则处理信息，不非法收集、使用、加工、传输有关信息，不非法买卖、提供或公开有关信息，不从事危害国家安全、公共利益的信息处理活动。

4.5 数据驱动业务原则

坚持将数据管理与业务发展相结合，确保数据贯穿业务，并利用数据驱动和优化业务。

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时间、地点、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 人员配备要求

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志愿服务、政府采购等方式，引入法律、会计等专业人员，为辅导对象提供申请前辅导服务。

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：

- a) 服装整洁，穿着得体，讲究礼仪，文明用语；
- b) 熟悉个人破产相关法律法规，能为辅导对象提供合适的引导和专业的解答；
- c) 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；
- d) 对老年人、残疾人等参加申请前辅导的特殊困难群体，积极提供必要的帮助。

6.6 破产事务管理部门配备的辅导人员应参加岗前培训，熟悉申请前辅导服务流程及相关要求。

6.7 破产事务管理部门参与辅导的工作人员应对申请前辅导工作中知悉的材料或信息保密，不应向与申请前辅导工作无关的组织或个人泄露，不应将材料或信息用于与申请前辅导工作无关的事项。

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协调配备手持安检仪、液体检测仪、通道式安检机等安检设备。

7.1.3 破产事务管理部门应协调配备储物柜，供辅导对象存放物品使用。

7.1.4 破产事务管理部门应协调配备轮椅通道、无障碍卫生间等无障碍设施。

7.2 讲解室

7.2.1 破产事务管理部门应配备信息展示设施，如电子屏幕、公告栏、书报展示架等，提供普法宣传视频、办事指南、宣传手册等资料。

7.2.2 破产事务管理部门应配备办公用品、便民服务设施、卫生急救设施等。

7.3 面谈室

7.3.1 破产事务管理部门的面谈室应具备隔音、隐私保护功能，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设施设备、录音录像设备。

7.3.3 破产事务管理部门应配备破产事务智慧管理系统，推行电子化办公和服务。

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：

- a) 预约登记：申请人通过电话、网上预约等渠道进行预约后，工作人员对预约信息进行确认登记；
- b) 预约审核：工作人员根据预约先后排序对辅导对象提交的材料或信息进行审核；
- c) 辅导排期：工作人员设置辅导计划，对完成预约审核的辅导对象进行排期，安排辅导时间并通知辅导对象参加申请前辅导；
- d) 组织辅导：工作人员指导辅导对象完成申请前辅导资料填写，向辅导对象普及个人破产基础知识，与辅导对象进行面谈并形成面谈记录；
- e) 发放回执：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；
- f) 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；
- g) 信息共享：破产事务管理部门应及时将申请前辅导材料共享至人民法院等相关部门。

8.2 申请前辅导服务流程详见附录 A。

9 服务内容

服务内容包括以下类型：

- a) 基础普法：主要向辅导对象普及个人破产基础知识，包括个人破产申请条件、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、破产欺诈的法律后果，以及其他注意事项等；
- b) 组织面谈：主要通过一对一面谈方式，初步了解债务人的负债原因、负债经过、家庭状况、收入支出、偿债能力等基本信息，协助债务人提出重整计划、和解协议草案；了解债权人的借款原因、借款经过、债务人基本信息等；
- c) 立案指导：向辅导对象发放《深圳市个人破产申请前辅导读本》，告知辅导对象向人民法院提出个人破产申请的途径，以及需要填报的信息、需要准备的材料等。

10 预约登记

10.1 申请人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。夫妻拟共同提出个人破产申请的，宜共同预约参加申请前辅导。

10.2 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。

10.3 破产事务管理部门应建立破产事务智慧管理系统，辅导对象可通过破产事务智慧管理系统进行预约。

10.4 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：

- a) 个人破产的申请条件；
- b) 不予受理申请的主要情形；
- c) 申请前辅导的服务流程；
- d) 个人破产申请的填报规则；
- e) 进入破产程序后的行为限制和义务；
- f) 其他注意事项。

10.5 债务人作为辅导对象进行预约时，应填写身份信息、收入支出信息、财产信息、债务信息、负债原因及经过、社保缴纳证明等，供破产事务管理部门审核。

10.6 债权人作为辅导对象进行预约时，应填写债权人身份信息、债务人身份信息、债权信息、债权形成原因及经过等，供破产事务管理部门审核。

10.7 辅导对象存在以下情形时，除提交 10.5 和 10.6 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，可由其法定代理人代为预约，应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，应提供授权委托书原件和代理人身份证复印件；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。

11 预约审核

11.1 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，应通过电话、短信等方式一次性告知辅导对象补正的内容和期限。

11.2 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，完成预约审核。

11.3 辅导对象可通过破产事务智慧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。

11.4 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，破产事务管理部门应在 1 个工作日内给予反馈。

11.5 线上预约及审核流程详见图 1。

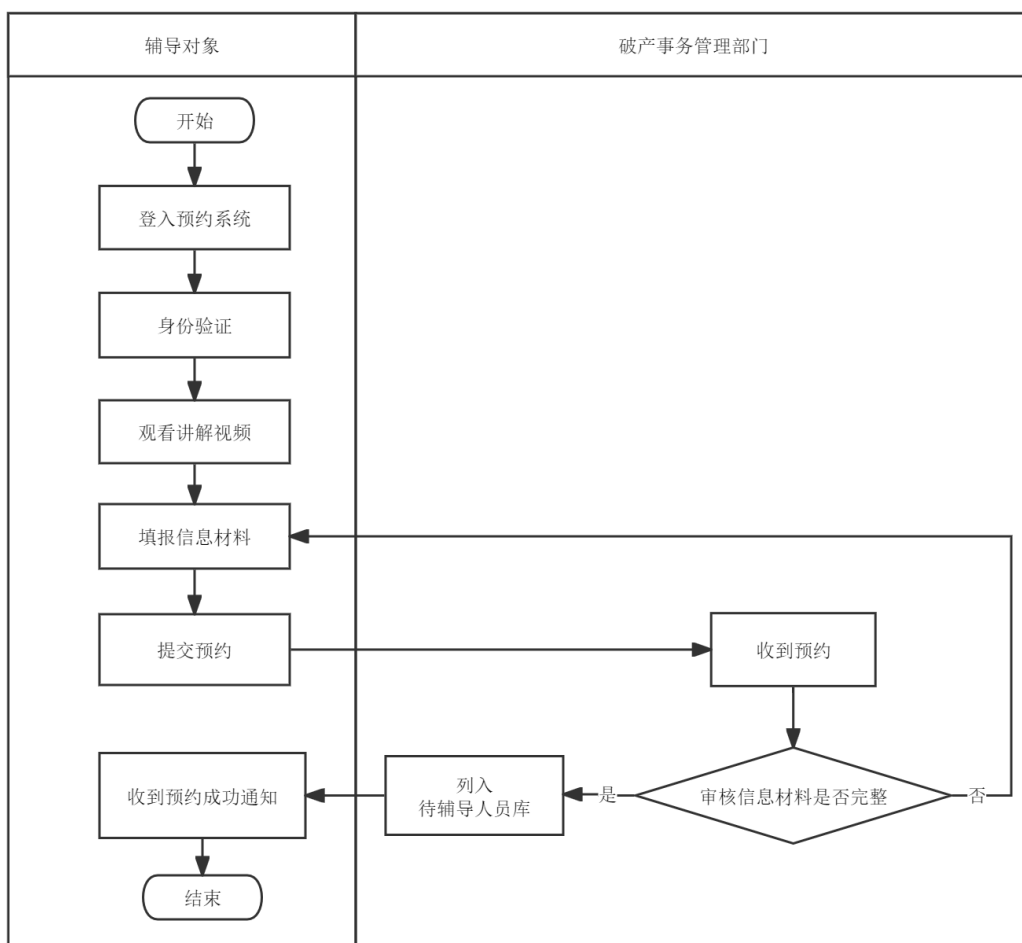


图1 个人破产申请前辅导线上预约及审核流程

12 辅导排期

12.1 破产事务管理部门应定期组织开展申请前辅导服务，根据辅导对象人数合理安排辅导时间，宜在预约审核通过后 30 个工作日内安排辅导。

12.2 破产事务管理部门应至少提前 2 个工作日通知辅导对象参加申请前辅导。

12.3 破产事务管理部门应通过电话、短信等方式通知辅导对象参加申请前辅导的时间、地点等。

12.4 破产事务管理部门应保留辅导对象的历史预约记录、参加辅导记录。

12.5 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 个工作日申请延期或取消参加。

13 组织辅导

13.1 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。

13.2 除法人和其他组织外，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。法人和其他组织应委托代理人参加申请前辅导。

13.3 辅导对象应遵守以下要求：

- a) 进入讲解室、面谈室后，自觉服从工作人员的安排；

- b) 进入讲解室、面谈室后，将手机关机或调至静音模式；
- c) 不应大声喧哗、起哄；
- d) 不应拍照、录音、录像；
- e) 不应室内吸烟或乱丢垃圾。

13.4 破产事务管理部门可组织辅导对象观看申请前辅导讲解视频，并向辅导对象普及个人破产基本知识，讲明个人破产申请的注意事项。

13.5 破产事务管理部门应根据辅导对象的签到先后顺序，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。

13.6 辅导对象为债务人的，面谈记录应包含以下内容：

- a) 辅导对象的基本信息，包括姓名、居住地址、社保缴纳情况等；
- b) 辅导对象的家庭信息，包括家庭成员情况、婚姻情况、赡养或抚养情况等；
- c) 辅导对象的负债原因及经过，包括负债金额、负债原因、大额债务形成过程、涉及诉讼、仲裁或执行情况等；
- d) 辅导对象的工作及收入情况；
- e) 辅导对象的日常消费支出情况；
- f) 辅导对象的财产情况；
- g) 辅导对象的破产程序选择；
- h) 其他有必要了解的情况。

13.7 辅导对象为债权人的，面谈记录应包含以下内容：

- a) 债务人的基本信息，包括姓名、居住地址、联系方式等；
- b) 辅导对象的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、债权现状、涉及诉讼、仲裁或执行情况等；
- c) 其他有必要了解的情况。

13.8 面谈记录应由辅导对象逐页签名、按捺指印，供人民法院审查个人破产申请时参考。

13.9 面谈记录应同时保存电子文档和纸质文件。

13.10 破产事务管理部门应建立申请前辅导台账，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。

14 发放回执

14.1 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。

14.2 辅导对象的信息材料齐全且符合要求的，破产事务管理部门应向辅导对象发放《个人破产申请前辅导参加回执》。

14.3 辅导对象的信息材料不全或不符合要求的，破产事务管理部门应一次性告知辅导对象需要补正的内容。辅导对象按要求补正且符合要求的，应向辅导对象发放《个人破产申请前辅导参加回执》。

14.4 《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。

14.5 《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，应包含：
 - 1) 债务人的姓名、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，应包含：
 - 1) 自然人债权人的姓名、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，应包含：
 - 1) 机构债权人的名称、统一社会信用代码；
 - 2) 授权代表的姓名、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。
- 14.6 辅导对象发现《个人破产申请前辅导参加回执》信息错误或缺失的，可向破产事务管理部门申请更正或换领；破产事务管理部门经核实后，应在3个工作日内进行更正或换领。
- 14.7 《个人破产申请前辅导参加回执》的有效期为30日，辅导对象宜在有效期内向人民法院提出个人破产申请。
- 14.8 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》作为申请材料一并提交至人民法院。
- 14.9 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并说明情况。
- 14.10 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，作虚假陈述或误导性陈述，按照相关法律法规的规定承担责任。

15 档案管理

- 15.1 破产事务管理部门应对申请前辅导档案进行分类管理，分为纸质档案与电子档案。
- 15.2 档案材料应包含辅导参加回执、辅导对象身份证件复印件、信息采集表、面谈记录等。
- 15.3 纸质档案应按照日期进行编码排序，统一放置保存。
- 15.4 电子档案可根据辅导编号、日期、姓名等字段进行检索查询。
- 15.5 破产事务管理部门宜通过数字化、智能化和信息化手段，提升档案管理的效率和实用性。
- 15.6 破产事务管理部门或辅导对象可对档案内容进行更正或补充，保证档案内容的准确性。

16 信息共享

- 16.1 破产事务管理部门按照有关规定经辅导对象授权同意后，可将相关申请前辅导信息共享至人民法院、民政部门等相关部门，并与相关部门共同确认信息共享的范围和使用用途。
- 16.2 破产事务管理部门应建立信息共享平台，通过平台统一对外提供信息共享服务。
- 16.3 破产事务管理部门应保留申请前辅导信息的共享记录，能识别信息共享过程中的异常或追溯信息共享情况，包括共享时间、共享对象、共享内容等。
- 16.4 破产事务管理部门应建立信息共享安全保障机制，参照GB/T 39477进行信息共享安全保障工作。

17 服务评价与改进

- 17.1 破产事务管理部门应建立完善服务评价机制，不断优化改进申请前辅导服务。评价方式包括现场评价、问卷调查、意见征集、电话回访等。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。评价结果可作为工作人员考核、奖惩的依据。

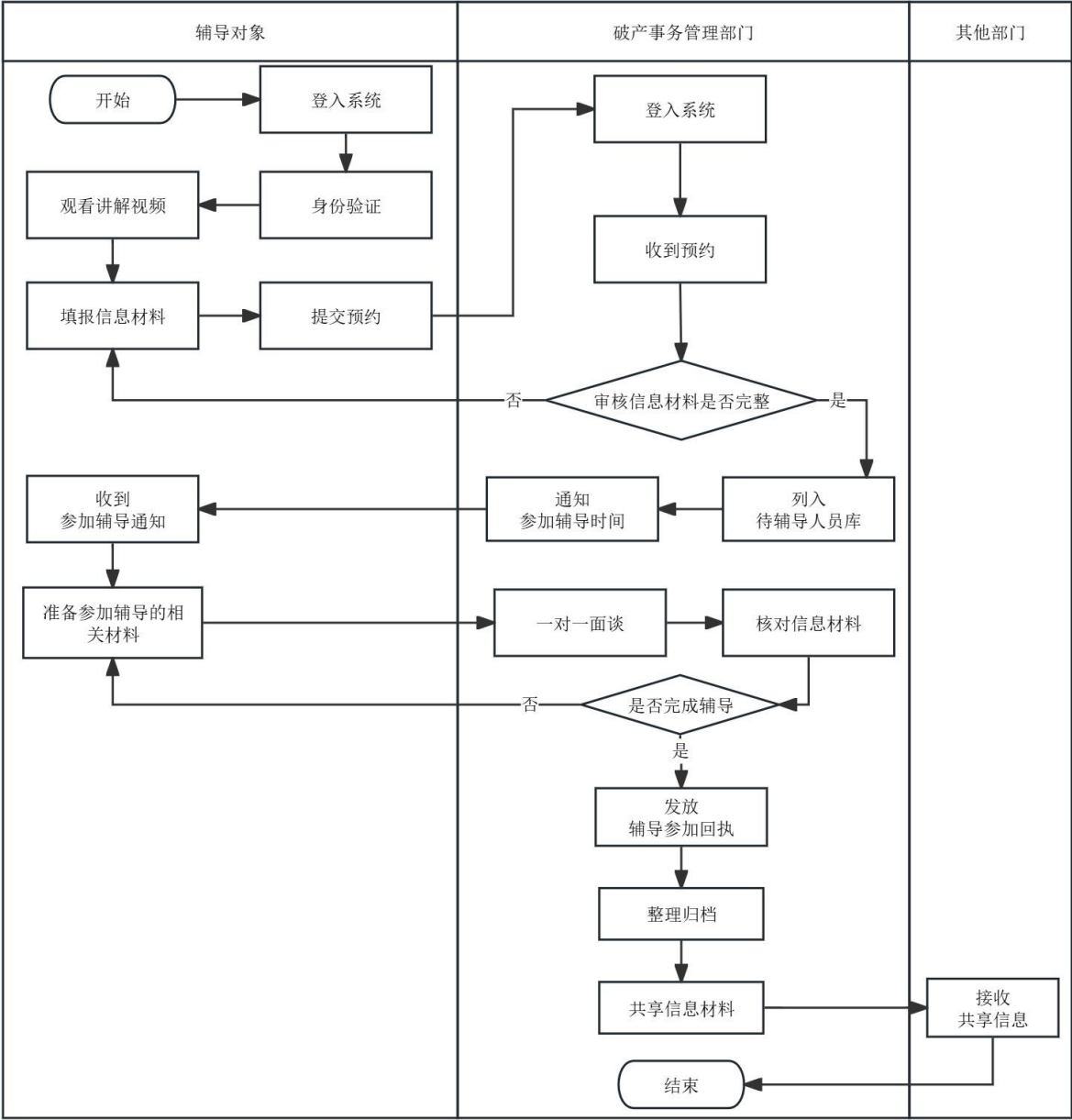
17.2 破产事务管理部门应建立投诉举报机制，畅通投诉举报渠道，及时对投诉举报问题调查核实，并在 30 日内向投诉举报人反馈处理意见。

17.3 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。

17.4 破产事务管理部门应注重对服务对象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

破产事务管理部门组织开展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] GB/T 39477 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求
 - [2] DA/T 22—2015 归档文件整理规则
 - [3] MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
 - [4] 国务院. 政务信息资源共享管理暂行办法：国发〔2016〕51号，2016
 - [5] 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
 - [6] 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
 - [7] 全国人民代表大会常务委员会. 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
-