淮商建〔2022〕66号

关于印发《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》的通知

各县区商务局，淮安经济技术开发区、工业园区、生态文旅区经济发展局，局机关各处室，各直属单位，各商贸流通企业：

为加快推进商贸流通企业信用体系建设，进一步提高商贸流通企业诚实守信、规范经营意识，切实维护广大消费者合法权益，现将《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》印发给你们。请各县区（园区）商务部门动员相关企业积极参与，科学组织商贸流通企业信用等级评价工作，于7月15日前将初审结果报送至市商务局。

淮安市商务局

2022年5月19日

淮安市商贸流通企业信用等级评价

管理办法（试行）

为加快推进商贸流通企业信用体系建设，进一步提高商贸流通企业诚实守信、规范经营意识，切实维护广大消费者合法权益，根据《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》及《江苏省企业信用评价指引（试行）》《省商务厅关于加快现代商贸流通体系建设工作的意见》等文件精神，特制定本办法。

一、适用对象

在我市开展单用途商业预付卡业务且从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业等企业法人。

二、信用等级与划分

商贸流通企业信用等级是指根据相对固定的指标体系，对商贸流通企业的基本情况、诚信状况、信用记录和社会责任等方面进行信用评价后，用既定的符号来标识商贸流通企业信用级别的结果。

商贸流通企业信用评价等级从高到低分AAA、AA、A、B、C五个等次。

| 符号 | 计分范围 | 信用提示 |
| --- | --- | --- |
| AAA | ≥90 | 信用程度优良，对履行相关经济和社会责任能够提供极强的保障，违约风险极低。 |
| AA | ≥80<90 | 信用程度良好，对履行相关经济和社会责任能提供好的保障，违约风险低。 |
| A | ≥70<80 | 信用程度较好，对履行相关经济和社会责任能提供较好的保障，违约风险较低。 |
| B | ≥60<70 | 信用程度一般，对履行相关经济和社会责任能提供一般的保证，存在违约风险。 |
| C | <60 | 信用程度差，履约能力弱，有重大的违约风险。 |

三、评价原则

商贸流通企业等级评价应遵循以下原则：

1、自愿性：评价应由商贸流通企业自愿提出申请；

2、真实性：评价数据和资料应确保客观、真实、准确；

3、一致性：评价过程中，数据、资料、评价方法应前后一致；

4、公正性：应根据数据、资料及相关规定进行分析、判断，不受评价对象及外在因素的影响，确保评价的公正；

5、保密性：保守评价过程中所知悉的企业或个人的信息、资料、隐私、商业秘密以及根据需要保守的评级过程、评级专家、评级结论等信息与情况；

6、科学性：评价方法、指标设定应科学合理。

四、评价指标

商贸流通企业信用等级评价指标包括一级指标、二级指标、三级指标，具体如下：

一级指标包括基本情况、诚信水平、监管信息、获奖及社会责任。

二级指标包括基础信息、管理能力、诚信建设、质量保障、服务能力、公共信用信息查询记录、企业信用记录、获奖情况、社会责任。

三级指标包括成立时间、实缴资本、管理制度完备程度、管理人员稳定性、预付卡管理情况、诚信承诺、诚信宣传、商品质量、商品流通追溯、商户管理制度、客户管理制度、客户满意度、售后服务渠道、投诉处理能力、行政处罚记录、司法记录、安全生产记录、人民银行企业信用报告、法定代表人信用记录、企业获得荣誉情况、公益活动参与情况。

1. 评价程序

商贸流通企业信用等级评价工作由市、县两级商务主管部门组织实施。

**（一）申报**

符合以下条件的商贸流通企业可向县区商务部门申报等级评价：

1、在淮安市境内注册、具有独立的法人资格，能够独立承担民事责任，证照齐全、诚信守法、注册运营满1年；

2、近3年内未发生重大服务质量、安全生产、环境保护等事故，未收到县级以上（含县级）相关部门的通报、处分和媒体曝光；

3、未纳入相关信用联合惩戒“黑名单”或信用修复后满一年。

企业申报时应提交以下资料：

1、申请表

2、对照评价指标及指标说明的自检概述、台账资料等；

3、信用承诺书。

**（二）受理**

县区商务部门在接收评价申请后10个工作日内依据本标准要求完成初审并转报市商务局市场处进行复审。初审未通过的，应及时告知相关情况。

**（三）等级评价**

依据本标准对照被评价企业所提交的台账材料进行核查，对照指标说明进行评价评分，确定被评价企业信用等级，并通过商务局门户网站或其他方式对外公示，公示期不少于7日。被评价企业如对信用等级持有异议的，可于收到通知后7个工作日内提出复评申请；市商务局将根据申请复评的材料决定是否重新组织复评，并及时告知。经公示无异议后，及时确定等级，并告知被评价企业。

**（四）结果发布**

根据国家法律法规及相关要求，面向社会发布等级评定结果及相关内容。

**（五）跟踪改进**

1、等级标志实行统一管理，有效期为2年（自公示之日起计算）；

2、信用等级评定确定一年后，可向商务部门申请升级评定；

3、商务部门将动态监管被评价对象信用等级，定期或不定期抽取一定比例进行复审，对发生不符合申报等级评价标准的企业，应及时公告信用等级评定废止。

六、结果运用

1、对信用良好的商贸流通企业，减少监管频次；

2、通过信用淮安和相关媒体平台向社会推荐A级及以上信用等级商贸流通企业，倡议消费者优先选用；

3、在政策奖补、评优评先等活动中，优先支持。

附件：1.淮安市商贸流通企业信用等级评价标准

2.淮安市商贸流通企业信用等级评价申请表

3.淮安市商贸流通企业信用等级评价申请承诺书

淮安市商务局办公室 2022年5月19日印发

附件1

淮安市商贸流通企业信用等级评价标准

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标说明 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、基本 情况（20分） | 基础信息（4分） | 成立时间 | 2 | 成立年限（X）:X≧5年，得2分；X﹤5年，按(X/5）\*2计算得分。 |
| 实缴资本 | 2 | 实缴资本（X）:X≧10万元，得2分；X﹤10万元，按(X/10）\*2计算得分。 |
| 管理能力（16分） | 管理制度完备程度 | 6 | 每制定一项制度，得2分，累计不超过6分；未制定制度，得0分。 |
| 管理人员稳定性 | 4 | 社保缴纳年限大于等于3年的管理人员占管理人员总人数比例（X）：X≥30%，得4分；X＜30%，按X\*100/30\*4计算得分。 |
| 预付卡管理情况 | 6 | 遵守购卡实名登记制度、非现金购卡制度、限额发行制度。（每项各2分） |
| 二、诚信水平（40分） | 诚信建设（10分） | 诚信承诺 | 5 | 参加信用诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等活动的情况，每参加一项活动，得1分，累计不超过5分。 |
| 诚信宣传 | 5 | 开展诚信教育培训，得2分；举办诚信兴商等系列宣传活动，得3分 |
| 质量保障（14分） | 商品质量 | 4 | 严格质量准入，商品质量符合相关标准、资证齐全，采取合适的措施保持商品质量，近3年未因质量问题受到行政处罚，得4分。 |
| 商品流通追溯 | 4 | 建立商品流通全流程追溯体系，得4分； |
| 商户管理制度 | 6 | 对入驻商户进行资格审查，选择具有合法资质、管理规范、诚信度高、产品符合国家或行业标准的企业入驻，得4分；定期对入驻商户进行抽查、监督，保障产品质量，得2分。 |
| 服务能力（16分） | 客户管理制度 | 6 | 建立完善的客户管理制度，专职部门和人员负责，得3分；有应急处理机制，企业主要领导作为责任人，能够及时、有效处理各类突发事件，得3分。 |
| 二、诚信水平（40分） | 客户满意度 | 2 | 客户满意度（X）：X≧90%，得2分；X﹤90%，按X\*100/90\*2计算得分 |
| 售后服务渠道 | 4 | 有售后服务电话、在线售后服务等渠道，每类渠道得1分，最高不超过4分； |
| 投诉处理能力 | 4 | 建立投诉处理台账，得2分；投诉处理率（X）：X≧90%，得2分；X﹤90%，按X\*100/90\*2计算得分 |
| 三、监管信息（30分） | 公共信用信息查询记录（20分，该项合计扣完20分为止） | 行政处罚记录 | 20 | 根据近三年发生未修复失信记录严重 程度扣分： 有一般失信记录的，每项扣1分； 有严重失信记录的，每项扣3分； 有特定严重失信的，信用等级直接评定 为C级。 |
| 司法记录 | 根据近三年中国执行信息公开网记录 扣分：有列为失信被执行人的，信用等级直接 评定为C级。  |
| 安全生产记录 | 根据属地商务部门历次安全生产检查情况，进行扣分 |
| 企业信用记录（10分，该项合计扣完10分为止） | 人民银行企业信用报告 | 6 | 信贷记录为正常类、关注类的：不扣分；信贷记录为不良类的：每笔扣2分，扣完为止。 |
| 法定代表人信用记录 | 4 | 在中国执行信息公开网中，存在被执行人记录，每条扣1分，扣完为止；存在失信被执行人记录或属于限制高消费人员，信用等级直接评定为C级。 |
| 获奖及社会责任（10分） | 获奖情况（6分） | 企业获得荣誉情况 | 6 | 获得国家级奖项的，每项得2分；获得省级奖项的，每项得1.5分；获得市级奖项的，每项得1分；获得县级奖项的，每项得0.5分； 近三年无任何奖项得0分，累计不超过6分。 |
| 社会责任（4分） | 公益活动参与情况 | 4 | 企业近三年举办或参与社会公益活动（扶贫、助农、慈善捐助等），每场得0.5分，累计不超过3分；企业近三年为残疾人或退伍军人等提供就业岗位的，得1分。 |

附件2

淮安市商贸流通企业信用等级评价申请表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本 信息 | 单位名称 |  | 统一社会信用 代 码 |  |
| 企业类型 |  | 法人姓名 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 单位地址 |  |
| 企业 情况 | （1000字以内） |
| 申报 等级 | （盖章）年 月 日 |
| 初审 意见 | （盖章）年 月 日 |
| 复审 意见 | （盖章）年 月 日 |

附件3

淮安市商贸流通企业信用等级评价申请承诺书

我单位自愿申请商贸流通企业信用等级评价，并做出以下承诺：

1. 保证符合《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》规定条件，服从商务主管部门依据法律和标准组织开展的评价工作安排，遵守相关约定，认可商务部门的评级结果。
2. 本单位近三年内无以下任一情形：

1、发生重大服务质量、安全生产、食品安全等事故；

2、收到县级以上（含县级）相关部门的通报、处分和媒体曝光；

3、纳入相关信用联合惩戒“黑名单”或解除黑名单后未满一年；

4、单位法定代表人或主要负责人收到县级及以上行业主管部门、市级及以上行业协会通报批评、公开谴责、警告或约谈等不良记录；

5、有严重损害顾客权益的行为或事件，造成恶劣影响；

6、有严重损害员工利益的行为或事件，造成恶劣影响。

三、所提供材料真实有效，无弄虚作假。

四、如有违反以上承诺情形，我单位自愿接受取消信用等级评价资格，因此造成任何责任与损失，我单位自行承担。

特此承诺。

申报单位主要负责人： （申报单位盖章）

年 月 日