《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》解读

《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》于5月19日正式公布，自发布之日起施行。等级标志实行统一管理，有效期为2年。

一、制定背景

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。

二、起草过程

市商务局组织起草了《淮安市商贸流通企业信用等级评价管理办法（试行）》，按规定进行合法性审查，在充分吸纳市信用办意见的基础了印发实施。

三、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

四、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。

五、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。

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。 |

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