

湛江市商务局文件

湛商务〔2024〕165号

湛江市商务局关于印发《湛江市商务局关于 湛江市商贸流通企业商务信用等级评价 实施方案（试行）》的通知

各县（市、区）商务主管部门：

为贯彻落实《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》（国办发〔2019〕35号）和《商务部 国家发展改革委 金融监管总局关于推动商务信用体系建设高质量发展的指导意见》（商建函〔2023〕408号）精神，加快推进湛江市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。我局制定了《湛江市商务局关于湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

附件：湛江市商务局关于湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）

湛江市商务局

2024年7月15日

附件

湛江市商务局关于湛江市商贸流通企业 商务信用等级评价实施方案 (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》（国办发〔2019〕35号）、《商务部 国家发展改革委 金融监管总局关于推动商务信用体系建设高质量发展的指导意见》（商建函〔2023〕408号）、《广东省社会信用条例》、《商贸流通企业信用评价指标》（GB/T 39450-2020）、《商贸流通企业商务诚信评价指标体系》（DB44/T 2165-2019），特制定本方案。

一、评价适用对象

在湛江市注册的商贸流通企业。

二、评价指标

商贸流通企业商务信用评价指标包括一级指标、二级指标、三级指标，具体如下：

一级指标包括诚信意愿、诚信能力、诚信行为。

二级指标包括诚信理念、诚信文化建设、基本情况、管理能力、商品质量控制能力、服务能力、创新能力、公共管理、履约情况、公益支持。

三级指标包括诚信目标、领导层情况、诚信承诺、诚信宣传、成立年限、证照情况、荣誉情况、管理制度、落实情况、商品质量、商品流通追溯、客户管理制度、客户满意度、售后服务渠道、投诉处理能力、售后管理、知识产权能力、行政管理、企业信用记录、合同履行、劳资社保、公益活动参与。

三、评分标准

（详见附件）

四、商务信用等级划分

根据商务信用评价指标的评分标准，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综合评分，满分为 100 分。按照计算评分所处的区间，确定相应的评价等级，从高到低分 AAA、AA、A、B、C 等五个等级。

评分在 90 分（含）-100 分（含）之间，评为 AAA 等级；
评分在 80 分（含）-90 分（不含）之间，评为 AA 等级；
评分在 70 分（含）-80 分（不含）之间，评为 A 等级；
评分在 60 分（含）-70 分（不含）之间，评为 B 等级；
评分在 60 分（不含）以下的，评为 C 等级。

等级	计分范围	商务信用评价等级提示
AAA	[90,100]	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	[0,60)	信用程度差，履约能力弱，有重大的违约风险。

五、评价程序

商贸流通企业商务信用等级评价工作由市、县两级商务主管部门组织实施。

（一）申请评价。

在湛江市注册运营满1年，诚信守法的商贸流通企业，可自愿向所在县（市、区）商务主管部门提交商务信用等级评价申请。

（二）受理初审。

县（市、区）商务主管部门对企业申请评价材料进行初审，将符合申报条件（申报材料盖章齐全且真实有效）的企业评价材料转报市商务局。

（三）评分公示。

市商务局委托第三方专业机构对县（市、区）商务主管部门转报的企业评价材料进行审查，对照各项指标评分标准进行评分，提出企业拟评定信用等级等次的建议，形成初审结果并反馈申报企业。如申报企业对初审结果有异议，可在3个工作日内提交复核申请及复核材料，由第三方专业机构及市商务局进行复审形成终审结果，并在湛江市商务局门户网站公示AA等级以上的企业，公示期不少于5个工作日。

（四）结果公布。

对获得AAA等级、AA等级的参评企业，市商务局在门户网站公布（注：对评为其他等级的参评企业，市商务局将书面通知等级结果）

六、动态管理

（一）评价等级有效期为2年（自结果发布之日起计算）；

（二）评价等级有效期结束后，企业原信用等级评定废止，需重新向商务部门申请信用等级复核。

（三）AA级及以下的企业，可在评价等级有效期结束前向商务部门提交提升信用等级申请。市商务局将适时委托第三方专业机构对企业信用等级提升申请材料进行评估。如决定提升企业信用等级，将重新计算2年有效期，书面通知企业。如企业信用等级提升至AA级及以上，将在湛江市商务局门户网站公示企业提升后信用等级。

（四）市商务局将动态监测在评价等级有效期内的企业信用情况，对出现可能造成企业信用降级的情况，将委托第三方专业机构进行评估。如决定降低企业信用等级，将重新计算2年有效期，书面通知企业，并公示废止该企业原有信用等级。

七、结果运用

（一）对信用为AAA等级的商贸流通企业，在申请政府优惠政策和便利措施时，同等条件下列为优先选择对象或予以重点支持；在评优评先等活动中如有两个以上同等满足活动条件的企业，依法依规优先支持AAA等级的企业；在信用门户网站和相关媒体上进行宣传推介；在公共资源交易中，予以信用加分；在行政检查中，优化检查方式、检查频次；鼓励参加国内外展会，提升企业知名度；

（二）对信用为AA等级的商贸流通企业，在申请政府优惠政策和便利措施时，同等条件下列为优先选择对象或予以重点支持；在行政检查中，适度优化检查方式、降低检查频次；鼓励其参加国内外展会，提升企业知名度；

（三）对信用为A等级的商贸流通企业，鼓励其参加行业内的培训和交流活动，提升服务水平；

（四）对信用为B等级的商贸流通企业，指导企业加强内部管理，提高产品质量和服务水平，提升信用水平；

（五）对信用为C等级的商贸流通企业，指导企业认真学习信用体系相关制度文件，加强内部管理，提高产品质量

和服务水平，提升信用水平；鼓励参加商务部门的信用提升培训。

八、附则

本实施方案试行3年，自2024年8月1日起生效。

附件：商务信用等级评价标准

附件

商务信用等级评价标准

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评分标准
诚信意愿	诚信理念 (8分)	诚信目标	企业诚信方针、目标建立情况、目标具体、可量化并且有实施方案	4	企业自成立起每年均有制定具体的可量化实施的诚信目标,得4分;企业只有目标无每年制定量化实施具体方案,得2分;无目标无每年制定量化实施具体方案,得0分
		领导层情况	企业领导层人员稳定性	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): $X \geq 30\%$,得4分; $X < 30\%$,按 $X*100/30*4$ 计算得分。
	诚信文化建设 (12分)	诚信承诺	参加诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等情况	4	参加信用诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等情况,每参加一项活动,得1分,累计不超过4分。
		诚信宣传	诚信教育培训、宣传推广情况	8	诚信教育培训:企业累计开展过10次及以上诚信教育培训,得4分;累计开展过5次以上10次以内的,得2分;累计开展过1次以上5次以内的,得1分;未开展过的,得0分。 诚信宣传:举办、参与诚信兴商等诚信系列宣传活动,得4分。
诚信能力	基本情况 (12分)	成立年限	企业在湛江市登记注册成立公司至今年限	4	成立年限(X): $X \geq 5$ 年,得4分; $X < 5$ 年,按 $(X/5)*4$ 计算得分。
		证照情况	企业经营所需的证件是否齐全(营业执照、许可证等)和工商年报公示情况等	2	企业经营所需的证件齐全且工商年报公示情况正常,得2分;否则0分。
		荣誉情况	企业获得荣誉情况(商标荣誉、法定代表荣誉、纳税先进、文明单位、专利、知识产权等)	6	获得国家级荣誉的,每项得2分;获得省级荣誉的,每项得1.5分;获得市级荣誉的,每项得1分;获得县级荣誉的,每项得0.5分; 近三年无任何荣誉得0分,累计不超过6分。
	管理能力 (8分)	管理制度	制度完善且满足企业管理需求,包括诚信	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。

诚信能力		管理、人力资源管理、合同管理、财务管理、运营管理、安全管理、质量管理等制度的制定情况			
		落实情况	企业在制度、政策、诚信承诺方面贯彻实施、落实到位	2 企业在制度、政策、诚信承诺方面贯彻实施、落实到位且能提供相关佐证材料，每提供一项落实到位佐证材料，得 0.5 分，累计不超过 2 分。	
	商品质量控制能力 (8分)	商品质量	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	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	商品流通全流程追溯和可供查询的情况	4	建立商品流通全流程追溯体系，得 4 分。
	服务能力 (22分)	客户管理制度	建立完善的客户管理制度，有应急处理机制，专职部门和人员负责，企业主要领导作为责任人之一，能够及时、有效处理突发事件	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。
		客户满意度	客户满意度的测评，管理情况及客户满意度的提升情况	5	企业累计开展 3 次及以上客户满意度评价且客户满意占比 90%及以上，得 5 分；企业累计开展 2 次客户满意度评价且客户满意占比 90%及以上，得 3 分；企业累计开展 1 次客户满意度评价且客户满意占比 90%及以上，得 2 分；企业未开展客户满意度评价，得 0 分。
		售后服务渠道	有售后服务电话、在线售后服务等渠道	3	有售后服务电话、售后服务线上客服等渠道，每类渠道得 1 分，最高不超过 3 分。
		投诉处理能力	投诉处理率：提供高质量客户服务，并建立有效投诉渠道及途径，引导良性投诉	4	建立投诉处理台账，得 2 分； 投诉处理率 (X)：企业申请信用等级评价前一年办结工单/前一年投诉工单总量*100% X ≥ 90%，得 2 分； X < 90%，按 X*100/90*2 计算得分。

诚信能力		售后管理	售后服务水平、客户对售后服务的评价和被投诉情况的数据管理	4	售后满意度（X）：企业申请信用等级评价前一年办结工单好评量/前一年办结工单总量*100% X≥80%，得4分； X<80%，按X*100/80*4计算得分。
	创新能力（2分）	知识产权能力	在知识产权的创造、运用和保护方面的能力	2	无知识产权纠纷、专利侵权情况，得2分。
诚信行为	公共管理（18分，该项合计扣完18分为止）	行政管理	企业在税务、质量、环境及资源保护、安全、卫生、公平竞争等方面的守法行为、不履行生效司法裁决的信息和在相关行政部门的信用记录情况	10	行政处罚记录：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。 安全生产记录：属地商务部门历次安全生产检查情况 发现重大事故隐患且未在整改期整改完毕的，信用等级直接评定为C级；
		企业信用记录	法定代表人信用记录、企业公共信用综合评价结果	8	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； 在“信用湛江”平台查询公共信用综合评价为“中级”的企业扣2分；公共信用综合评价为“差”的企业扣4分
	履约情况（4分）	合同履行	企业对供应商、客户、金融机构等各种经济合同条款的遵守情况	2	企业遵守供应商、客户、金融机构等各种经济合同条款，无因违反经济合同条款产生经济纠纷，得2分。
		劳资社保	依法执行劳动合同情况	2	近2年没有被劳动监管部门处罚的记录，得2分。
公益支持（6分）	公益活动参与	热心参与社会公益活动（扶贫、慈善捐助等），计划、活动记录、捐助证明、社区服务投入等记录	6	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，得3分。	

抄送：湛江市发展和改革局。

湛江市商务局

2024年7月15日印发