

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
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。

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评分标准
诚信能力	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	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。
		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 \geq 90%, 得2分; X < 90%, 按 X*100/90*2 计算得分。

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评分标准
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 \geq 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。