

团 体 标 准

T/CASMES 298—2024

在线新经济消费信用评价标准 Online New Economy Consumption Credit Evaluation Standards

2024-05-06 发布

2024-05-07 实施

中国中小企业协会 发布

前 言

根据国务院办公厅《关于社会信用体系建设的若干意见》（国办发〔2007〕17号）、《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）、《中华人民共和国国务院令》第778号和《上海市促进在线新经济发展行动方案(2020—2022年)》制定《在线新经济消费信用评价标准》。

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。

本标准由中国中小企业协会提出并组织实施。

本标准由中国中小企业协会归口。

本标准起草单位：中国中小企业协会、上海市社会信用促进中心、上海泛响信息技术有限公司、上海禹资投资管理集团有限公司、上海信邕企业管理有限公司、上海点兢大数据科技有限公司、艾惟泽科技发展有限公司、上海聚人云数据科技有限公司、上海翔树数据科技有限公司、上海志垣贸易有限公司、中闵（上海）农业科技有限公司、上海法住健康科技有限公司、上海皆爱家商贸有限公司、工保网保险经纪有限公司。

本标准主要起草人：傅春、叶劲超、朱明杰。

在线新经济消费信用评价标准

1 范围

本文件规定了在线新经济中信用评价主体、信用评价规范、信用评价结果、信用评价更新等内容。本文件适用于政府监管部门和相关管理主体在从事线上经济活动的企业及相关个体经营者开展信用评价的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 22118-2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- GB/T 22120-2008 企业信用数据项规范
- GB/T 23794-2015 企业信用评价指标
- GB/T 31953-2015 企业信用评估报告编制指南
- DB 31/T 968.1—2016《全过程信用管理要求第1部分：数据清单编制指南》
- DB 31/T 968.2—2016《全过程信用管理要求第2部分：行为清单编制指南》
- DB 31/T 968.3—2016《全过程信用管理要求第3部分：应用清单编制指南》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 在线新经济消费信用评价 Online new economy enterprise credit evaluation

政府部门及相关行业主管机构对在互联网上从事经济活动的企业履行相应经济社会承诺的行为、能力和可信任程度进行信用评价的活动。

3.2 信用等级 credit rate

信用等级是反映机构信用风险程度的专用符号。

3.3 信用评价报告 Credit rating report

依据被评对象相关信用信息，遵循科学信用评价方法，所制作的反映被评对象当前及未来一段时期内信用意愿和信用能力的分析报告，供使用人作为判断被评对象信用状况的重要参考。

4 信用评价主体

指在互联网上为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的企业和个体经营者。
个体经营者指在市场监督管理局登记的个体工商户以及企业产品代理方。

5 信用评价规范

在线新经济企业及其从业人员可以主动到消费信用查询平台申请评价及备案，应符合下列要求。

5.1 评价信息类型

5.1.1 在线新经济企业信用评价应包含以下类型信息：

- 工商基础类信息；
- 产品质量类信息；
- 服务质量类信息；
- 公共信用类信息；
- 互联网舆情类信息。

5.1.2 在线新经济个体经营者应包含一下类型信息：

- 提供本人有效证件信息；
- 提供本人信用承诺信息；
- 提供本人所代理企业的信用评价报告；

5.2 评价数据来源

5.2.1 在线新经济企业和个体经营者所用信用信息为公共信用信息，应包括但不限于以下来源：

- 登记主管部门采集的信用信息；
- 信用主管部门采集的信用信息；
- 其它政府部门采集的信用信息。

5.2.2 在线新经济企业和个体经营者所用消费者满意度信息，应包括但不限于以下来源：

- 消费者在线满意度调查问卷；

5.2.3 在线新经济企业和个体经营者所用互联网舆情类信息，应包括但不限于以下来源：

- 官方及第三方消费者投诉平台
- 第三方企业舆情服务平台。

5.3 数据采信原则

5.3.1 在线新经济企业和个体经营者所采信的信息应当体现公平、公正原则，能够真实反映在线新经济企业和个体经营者的客观情况。

5.3.2 在线新经济企业和个体经营者所采信的信息应有依据予以证明。

5.3.3 在线新经济企业和个体经营者不得采信不具备法律效力的相关信息。

5.4 评价要求

5.4.1 在线新经济企业和个体经营者应客观、公正、公开。

5.4.2 在线新经济企业和个体经营者应体现准确性、时效性。

5.4.3 在线新经济企业和个体经营者应采用客观评分和综合认定相结合的方式，宜通过信息系统根据各项信息输入自动生成评价结果。

5.5 评价方式

5.5.1 在线新经济企业和个体经营者评价工作由上海市在线新经济标准化联盟信用评价中心信用评价专家委员会（以下简称“信用评价专委会”）组织实施，应做好信用信息归集和信用评价管理工作。

5.5.2 在线新经济企业信用评价采信的信用信息为三年内有效信息，自本年度开始计算倒推三年。

5.5.3 信用评价专委会应及时公开在线新经济企业和个体经营者信用评价的工作内容。

6 信用评价结果

6.1 结果展现形式

6.1.1 评价结果可以用分数形式来标识在线新经济企业信用等级，分数应符合附录A的规定。

6.1.2 评价结果可以用颜色形式来标识在线新经济企业信用等级，颜色应符合附录B的规定。

6.1.3 评价结果可以用报告形式来描述在线新经济企业信用状况，格式应符合附录C的规定。

6.1.4 评价结果可以用分数加星型来标识在线新经济个体经营者可信用度，其评分结果与负面舆情按比例呈现结果。结果应符合附录D的规定。

6.1.5 评价结果可以考虑适当加分项的条件包括但不限于参加培训、质量监测、溯源体系、保险体系、科研转化、社会责任等，结果应符合附录E的规定。

6.2 评价结果发布

政府主管部门、第三方信用服务及运营机构可以在官方网站、主流媒体等渠道向社会公众发布在线新经济企业和个体经营者信用评价的结果。

6.3 评价结果应用

在线新经济企业和个体经营者信用评价结果可以作为政府部门信用监管的参考依据，用于在线新经济企业的注册登记、日常管理、监督执法、评先评优、联合奖惩等管理领域，也宜作为市场发展规范服务的参考依据，用于机构商业合作以及个人购买服务等服务领域。

7 信用评价更新

7.1 主动更新

在线新经济企业信用评价中心专家委员会定期更新在线新经济企业和个人信用评价结果，并及时向社会公开。

7.2 更新申请

需要进行评价更新的在线新经济企业和个体经营者应向在线新经济企业信用评价中心专家委员会提出书面申请，并提供以下证明材料，经审核通过后，完成评价更新工作，信用评价专家委员会应及时向社会公开在线新经济企业和个体经营者信用评价的更新结果。

- 提供消除负面影响的证明材料；
- 提供信用评估报告证明材料
- 参加信用培训的证明材料；
- 签订信用承诺书的证明材料；
- 履行社会公益责任的证明材料。

附录 A
(规范性)
在线新经济企业信用评价等级及分数区间说明

等级	分数区间	说明
A 级	800 分以上	该机构信用水平优秀,严格依法经营,积极履行社会责任。
B 级	700 分-800 分	该机构信用较好,基本做到依法经营。
C 级	550 分-700 分	该机构信用尚可,在个别领域有违法违规行为。
D 级	550 分以下	该机构信用较低,违法违规经营行为较多。

附 录 B

规范性附录

在线新经济企业信用评价结果颜色标识及对应等级

颜色分类	RGB 数值	对应等级
绿	RGB (0, 255, 0)	A 级
蓝	RGB (0, 0, 255)	B 级
黄	RGB (255, 255, 0)	C 级
红	RGB (255, 0, 0)	D 级

附 录 C

资料性附录

在线新经济企业信用评价报告编制格式

C.1 一般规定

在线新经济企业信用评价报告应语言简洁、内容完整、避免分歧、易于阅读，不出现对评价结果有重要影响的实质性疏漏。报告由封面、概述页、正文、附件等部分组成。

C.2 封面

封面主要包括名称、报告编号、在线新经济企业名称、执行标准、信用等级、报告出具时间、报告有效期限。

C.3 概述页

信用报告概述页包括信用等级及释义、基本结论及风险提示、信用服务机构、报告出具日期、报告有效期限。

C.4 正文

报告正文包括基础信息、服务管理信息、安全管理信息、服务质量信息、公共信用信息、增信信息、基本结论与分析等内容。

C.5 附件

附件包括声明等内容。

附录 D

规范性附录

在线新经济个体经营者信用评价结果分数和星型对应等级

等级	分数区间	销售量与投诉产生负面影响比例。	说明
☆☆☆☆☆	800 分以上	投诉占销售比例 10%以下	该个体经营者信用水平优秀,严格依法经营,积极履行社会责任,受到大多数消费者好评,无或仅个别消费者投诉。
☆☆☆☆	700 分-800 分	投诉占销售比例 (10-15) %	该个体经营者信用较好,基本做到依法经营,能够履行社会责任,受到部分消费者认可,有少量消费者投诉。
☆☆☆	550 分-700 分	投诉占销售比例 (15-20) %	该个体经营者信用尚可,在个别领域有违规行为,有部分消费者投诉。
☆☆	300 分-550 分	投诉占销售比例 (20-30) %	该个体经营者信用较低,违法违规经营行为较多,遭到大量消费者投诉。
☆	300 分以下	投诉占销售比例 30%以上	被行业列入黑名单

附录 E

规范性附录

在线新经济企业和个体经营者信用评价结果加分条件及说明

加分条件	分值	说明
参加培训	20	近 3 个月参加过社会信用体系建设或在线新经济企业信用服务体系宣讲培训
质量监测	20	企业产品有第三方质量监测报告或检验检疫报告
溯源体系	20	企业产品建立有追溯体系
保险体系	20	企业产品有保险公司进行投保
科研转化	20	企业产品有高校科研机构技术转化支持
社会责任	20	近一年内企业荣获各级政府荣誉奖项以及通过慈善回馈社会等行为

参考文献:

[1] 《上海市社会信用条例》由上海市第十四届人民代表大会常务委员会第三十八次会议于2017年6月23日通过，现予公布，自2017年10月1日起施行。

[2] 《上海市公共信用信息归集和使用管理办法》沪府令38号，经2015年12月23日市政府第103次常务会议通过，现予公布，自2016年3月1日起施行。
