

标准编号：T/SHCA 000003-2019

# 上海市团体标准

---

单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范评定标准

Standard for “Integrity Management, Quality Service” Star  
Demonstration Evaluation of Single Purpose Prepaid Card

2019年5月5日发布

2019年6月1日实施

上海市单用途预付卡协会发布

# 上海市单用途预付卡协会

沪卡协 2019 第 15 号

## 关于发布《单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范评定标准》团体标准的通知

各会员单位、相关专业机构、其他相关单位：

协会团体标准《单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范评定标准》（T/SHCA000003-2019）已经制定完成，现予以发布。请相关专业机构、会员单位遵照执行，其他相关单位也可自愿采用。

特此通知。

上海市单用途预付卡协会  
2019年5月5日



## 前 言

为推动单用途预付卡经营者诚信经营，提供优质服务，从而提升本市单用途预付卡经营者整体的经营能力和水平，借鉴上海市开展该项工作的情况，在广泛征求意见的基础上制定了本标准。

本标准按照 GB/T 1.1-2016 给出的规则起草。

本标准的主要技术内容是：1. 总则；2. 规范性引用文件；3. 术语、定义；4. 评价主体和对象；5. 评价原则；6. 参评单位报名和资料提供；7. 评价指标；8. 评价方法；9. 数据采集；10. 发布和示范。

本标准较完整地提出了社会第三方专业机构对单用途预付卡经营者实施“诚信经营、优质服务”星级示范评价的原则、申报和资料提供要求、评价指标、评价方法、数据采集、发布和示范等内容。

为了提高标准质量，在执行中如发现需要修改和补充之处，请将意见和建议反馈至编制单位，以便修订。

本标准由上海市单用途预付卡协会发布并负责管理。

本标准编写单位：上海金楹企业信用征信有限公司、上海市单用途预付卡协会、上海企业竞争力研究中心、上海新世界股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司、中国农业银行股份有限公司上海市分行、上海百联集团商业经营有限公司、杉德银卡通信息服务有限公司、康成投资（中国）有限公司、上海携程国际旅行社有限公司

本标准试行单位：上海金楹企业信用征信有限公司、上海企业竞争力研究中心、上海新世界股份有限公司、上海驾豪贸易发展有限公司、上海美都管理咨询有限公司、上海志炜企业管理咨询服务有限公司、上海正信方晟资信评估有限公司

本规程主要起草人员：徐家平、范林根、王剑、石明红、胡荣法、陈哲然、顾春欣、高维佳、陈佳云、张英、李立、吕思莹、张峰、李佳

本规程主要审查人员：洪玫、陈激扬、丁勇、刘斌

## 1 总则

1.1 本标准适用于上海市行政区域内协会等社会第三方专业机构对单用途预付卡发卡经营者“诚信经营、优质服务”能力、水平实施星级评价和示范发布等相关工作。

1.3 单用途预付卡经营者诚信经营、优质服务工作涉及面广，会不断出现新情况、新问题，在使用本标准中遇到本标准未涉及到的现行法规、政策、标准应采用执行。

1.4 单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范评价对发卡经营者、行业、社会会产生较大影响，所以信息核实、评定、发布应遵循严格、谨慎的原则。

1.5 单用途预付卡发卡“诚信经营、优质服务”星级示范评价工作除应符合本标准外，还应符合国家、行业现行有关法规、政策和标准的规定。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22117	信用 基本术语
SB/T 11080	单用途商业预付卡术语
SB/T 11082	单用途商业预付卡发卡企业信用评价标准
DB 31/T 1103.2	商务信用评价方法 第2部分：单用途预付卡发卡企业

## 3 术语和定义

### 3.1 单用途预付卡 Single Purpose Prepaid Card

是指经营者发行的，仅限于消费者在经营者及其所属集团、同一品牌特许经营体系内，兑付商品或者服务的预付凭证，包括以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡，但兑付特定商品或者服务除外。简称“单用途卡”、“预付卡”。

### 3.2 发卡经营者 Single Purpose Prepaid Card Issuers

是指从事单用途预付卡发行、兑付等经营行为的经济实体，含企业、个体工商户、民办非企业单位等。

### 3.3 诚信经营 **Integrity Management**

是指单用途预付卡经营者严格遵守法律法规和章程、协议的约定，能够站在消费者的立场和诉求，完全履行单用途预付卡兑付义务，切实维护消费者权益的经营行为。

### 3.4 优质服务 **Quality Service**

是指单用途预付卡经营者在业务经营和预付卡兑付过程中，根据消费者需求，提供让消费者满意的服务，让消费者有好的感知和体验的行为。

### 3.5 评价 **Evaluation**

是指第三方专业机构对发卡经营者“诚信经营、优质服务”能力和水平依据标准实施专业评估，并给予一定等级结果的行为。

### 3.6 星级示范 **Star Demonstration**

是指第三方专业机构对发卡经营者“诚信经营、优质服务”能力和水平实施评价后给予不同等级星级结论并在行业和社会上加以宣传引导从而体现示范效应的行为。

### 3.7 行业主管部门 **industry authority**

是指按照市人民政府确定的职责分工，负责各自主管行业、领域内单用途卡经营活动的监督管理工作的商务、文化、体育、交通、旅游、教育等部门。

### 3.8 执法部门 **law enforcement department**

是指按照市人民政府确定的职责分工，负责单用途卡经营活动监督管理过程中的相关执法工作的市场监督管理、金融、税务、公安、文化综合执法等部门。

### 3.9 协同监管平台 **collaborative regulatory platform**

是指按照《上海市单用途预付消费卡管理规定》的要求，由政府管理部门建设的用于单用途预付卡监管的业务系统。

### 3.10 公共信息 **public information**

行政机关、司法机关、公共企业事业单位等公共信息提供单位，在履行职责、提供服务过程中产生或者获取的社会信息。

### 3.11 市场信息 **business information**

信用服务机构及其他企业事业单位等市场信息提供单位,在生产经营活动中产生、采集或者获取的社会信息。

### 3.12 投诉信息 complaint information

是指上海市 12345 平台、12315 热线、协同监管平台、行业主管部门、执法部门和上海市单用途预付卡协会接收到的来自市民的涉及单用途预付卡的投诉情况

## 4 评价主体和对象

4.1 评价主体:为上海市单用途预付卡协会等具有行业公信力的社会第三方专业机构。

4.1 评价对象:经工商注册,在上海市场从事单用途预付卡业务的发卡经营者和门店,可以分实体企业和相应门店、电商平台等。

## 5 评价原则

5.1 公平原则:对所有报名参评单位应严格按照标准评价,合情合理,一视同仁。

5.2 公正原则:评价过程和结果应依据同一标准体现客观性、平等性、事实性。

5.3 公开原则:评价工作应做到信息公开,接受被评价单位、行业和社会的监督。

5.4 公益原则:评价工作应立足推动行业健康发展,不应以盈利为目的。

## 6 参评单位报名和资料提供

6.1 只对自愿申报经营者实施评价。

6.2 申报参评经营者应提供如下资料和信息:

1. 营业执照

2. 单位章程

3. 股权信息

4. 近三年财务报表和纳税证明

5. 预付卡购卡章程、购卡协议文本、备案证明(信息对接标识)

6. 预付卡经营的组织构架
7. 预付卡发行、风险控制、销售管理、消费者服务制度和相关实施台账
8. 单用途预付卡信用报告
9. 其他要求提供的信息和资料

## 7 评价指标

### 7.1 主体信息

1. 基本信息反映信用水平：主要包括：资产、负债；销售额、利润；发卡金额、发卡余额等。
2. 组织构架和制度建设：涉及合规、守信经营和服务环境、服务制度、服务内容、服务方式的组织结构域和制度建设的充足性、完备性和可行性。
3. 团队能力：经营和服务团队的能力水平。
4. 实施有效性：反映诚信经营和优质服务实施结果的有效程度

### 7.2 公共信息

1. 单用途预付卡监管处罚：经营者三年内由单用途预付卡的行业管理部门和执法部门做出的处罚或者失信记录。
2. 其他行政处罚：经营者三年内在经营活动中其他管理部门和执法机关做出的处罚或失信记录。
3. 司法负面记录：企业三年内经营活动中的司法负面记录，包括但不限于单位构成犯罪、法定代表人被处以有期徒刑或拘留、拒不履行生效判决等。
4. 履约责任：履行主体责任情况，三年内在经营活动中的相关信用记录，包括但不限于经营者征信不良记录、合同履行失信记录、公共事业缴费不良记录等；主要负责人履行第一责任人职责，三年内相关失信记录，包括但不限于个人征信不良记录、公共事业缴费不良记录等。还包括管理部门给予履行主体和主要负责人的荣誉和奖励。

### 7.3 市场信息

1. 资金存管、信息申报情况：按照上海市法规要求履行资金存管、信息申报义务情况。
2. 消费者投诉处理：消费者投诉数量、严重程度、处理结果和消费者满意效果。
3. 消费者评价信息：消费者对经营者诚信和服务能力和水平的评价。
4. 社会评价信息：经营者在媒体、社会相关平台、场合得到的经营和服务状况的评价，包括各类表扬和批评。

### 7.4 协会信息

1. 经营者在协会职务；
2. 积极承担行业内诚信经营和优质服务示范等社会责任；
3. 协会荣誉与处罚。

## 8 评价方法

- 8.1 评价方法：采用百分制计分，应按表 1 的要求对第 7 章所列评价指标进行评分。

表1 单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范评价指标分值分布

一级指标	二级指标	指标分值
主体信息	基本信息	5
	组织构架和制度建设	5
	团队能力	5
	实施有效性	10
公共信息	单用途预付卡监管处罚	10
	其他行政处罚	5
	司法负面记录	5
	履约责任	5
市场信息	资金存管、信息申报情况	10

	消费者投诉处理	10
	消费者评价信息	10
	社会评价信息	5
协会信息	经营者在协会职务	5
	积极承担行业内履行社会责任	5
	协会荣誉与处罚	5

8.2 等级划分：单用途预付卡“诚信经营、优质服务”星级示范分为五星、四星、三星等级，其中：

1. 高于 90 分至 100 分的，等级为五星级；
2. 高于 80 分至 90 分的，等级为四星级；
3. 高于 70 分至 80 分的，等级为四星级。

79 分以下不评级。

## 9 数据采集

9.1 主体信息应来自经营者自主申报，经营者应承诺申报信息真实，评价单位只对经营者申办信息评价。

9.2 公共信息应来自市公共信用信息平台、金质工程、商务诚信平台等由行政机关或受其委托的部门管理运营的数据汇集、公开平台。

9.3 市场信息主要来自市场征信机构、调查机构、网络、平台型企业等。

9.4 协会信息来自协会对行业、企业信息的收集和积累。

## 10 发布和示范

10.1 第三方专业机构根据评价对社会发布结果，同时对经营者办法铭牌和证书

10.2 协会等专业机构对高等级入选单位开展宣传示范等工作。