

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

韩乐坊商圈信用综合评价规范

Specification of business credit comprehensive rating for Hanle Mall

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

山东标准化协会 发布

前 言

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

韩乐坊商圈信用综合评价规范

1 范围

本文件规定了韩乐坊商圈信用综合评价的评价原则和评价依据、评价主体和评价人员、评价指标、评价实施等内容。

本文件适用于韩乐坊商圈的信用综合评价工作，其他商圈也可参照执行。

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 22117-2018 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商户 commercial tenant

韩乐坊商圈范围内在行政审批部门注册的企业和个体工商户。

注：商户分为餐饮、电动车、住宿、跨境百货、文娱、休闲康养等重点监管业态和装饰建材、批发零售、法律服务、咨询服务等一般业态。

3.2

信用承诺 credit commitment

指商户在参与信用综合评价过程中，以《信用承诺书》对诚实守信、依法经营、文明经营、社会担当、服从管理等方面做出书面承诺。

注：《信用承诺书》见附录A。

4 评价原则和评价依据

4.1 评价原则

评价原则包括但不限于：

- 坚持依法依规、改革创新、协同共治；
- 坚持以事实和客观证据为判断依据；
- 坚持独立、公正、公平；
- 坚持采用的程序、评价方法应与对外公开的程序和方法一致；
- 坚持注重实效和服务发展。

4.2 评价依据

评价依据包括但不限于：

- 国家有关的方针、政策；
- 社会信用相关法律法规和强制性标准；
- 商圈有关的制度文件；
- 其他。

5 评价主体和评价人员

5.1 评价主体

5.1.1 评价主体为韩乐坊商圈信用综合评价领导小组（以下简称“领导小组”），领导小组宜包括行业专家和信用评价专家。

5.1.2 评价主体应严格保守所获取保密信息的秘密，并对做出的评价结果负责。

5.2 评价人员

评价人员应遵守职业道德，具备相应的专业知识和服务技能，对韩乐坊商圈的发展现状有一定的认识，能客观、公正、独立、合法地开展评价工作。

6 评价指标

6.1 评价指标应能全面、系统的反映商圈信用综合评价活动参与商户整体信用状况，各评价指标之间应能有机配合、结构合理，不重复、无矛盾。

6.2 评价指标包括但不限于赋分项、加分项、一票否决项，其中，赋分项包括主体资格、经营行为、投诉处置、安全责任、自律性为。具体指标体系（打分表见附录B）。

6.3 评价指标采取百分制计算，默认基础分为100分，信用积分和评星定级对应关系如下：

- 五星级商户：分值在95分~100分以上；
- 四星级商户：分值在90分~94分；
- 三星级商户：分值在80分~89分；
- 二星级商户：分值在70分~79分；
- 一星级商户：分值在60分~69分；
- 分值在60分以下的，不评星。

7 评价实施

7.1 评价周期

7.1.1 一般以年为周期，每个周期进行一次信用集中评价，到期后需进行复核。

7.1.2 在信用综合评价周期内，每隔3个月对被评价商户进行一次跟踪评价，根据商户动态信用信息情况，调整信用等级。

7.2 评价数量

按照商户的业态进行分类，每年评选的五星级、四星级商户总数比例不超过商户总数的3%、5%。

7.3 评价申报

7.3.1 申报采取商户自主报名、物业公司或行业协会推荐、部门单位和群众推荐等多种方式，已评星定级但不满五星的商户也可继续申报。

7.3.2 推荐单位所推荐的商户有明显不符合评选条件且违法违纪情形的，将连续两年取消该推荐单位的推选资格。

7.3.3 商户提供虚假申报材料，如有举报经查实，取消评星定级资格，连续两年内不得申报。

7.4 评价方式

7.4.1 星级商户评选，由韩乐坊商圈管理服务中心牵头，会同行业监管部门、韩乐坊警务站、韩乐坊社区、各物业公司联合评分，领导小组综合评鉴的方式进行。对商户比较集中且有统一管理运营方的商场、夜市，先由运营方参照评价标准和日常监管信息，按照一定比例进行初选，然后报领导小组复审。

7.4.2 定期开展商户信用信息归集，一户一档，动态更新商户信用信息，为信用综合评价提供数据支持。

7.4.3 在充分掌握信用信息、综合研判信用状况的基础上，对商户信用进行赋分，根据不同得分区间，按照定性判定原则，对商户进行评星定级。

7.5 评价结果

7.5.1 按照约定的方式，对评价结果进行公布。

7.5.2 对信用评价结果有异议的商户，可以在信用评价结果公布之日起7个工作日内以书面形式向领导小组提出异议申请。领导小组应在自收到异议申请之日起5个工作日内进行核查并处理，处理结果应书面通知异议申请人。

附录 A
(资料性)
信用承诺书

信用承诺书

为全面加强商品质量管理，切实保护消费者合法权益，确保广大人民群众的消费安全，根据《消费者权益保护法》和《产品质量法》的要求，现向社会公承诺如下：

- 1、 自觉履行商品经营者的义务，保证所经销的商品符合保障人身财产安全的要求，保证所经销的商品应当具有的质量、性能、用途和有效期限。
- 2、 不销售不符合保障人体健康和人身财产安全的商品。
- 3、 不垄断货源、哄抬物价、强买强卖、欺行霸市、迫使他人接受不平等或不合法的交易条件。
- 4、 不掺杂使假、以假充真、以次充好、短斤少两，不销售假冒伪劣产品。
- 5、 不销售有毒有害、失效、腐烂变质的商品和不合格的商品。
- 6、 不使用不规范、不合格的计量器具销售商品。
- 7、 不销售应当检验、检疫而未检验、检疫的商品或检验、检疫不合格的商品。
- 8、 不销售国家明令禁止上市或淘汰的商品。
- 9、 不销售危害消费者身心健康商品，不对商品作引人误解的虚假宣传。

本单位(个人) 若违背以上承诺，自觉接受市场监管部门和广大消费者的监督。

承诺人：

日期：

附 录 B
(规范性)

商圈信用综合评价指标体系打分表

表 B.1 商圈信用综合评价指标体系打分表

项目	序号	内容及要求	分值	评分标准	得分	打分主体	
一、赋分项	主体资格 (10分)	1	合法拥有主体资格。营业执照及登记注册信息真实、齐全、有效,在经营场所醒目位置悬挂(4分)		每发现一处不规范,扣0.5分		市场监管
		2	经营范围、场所信息真实、准确(2分)		经营场所、经营范围须与营业执照上注册地址一致。发现一处不规范扣5分		市场监管
		3	法人征信状况良好(2分)		根据银行系统的风险评估项目进行打分		金融机构
		4	自觉开展信息公开,在醒目位置张贴商户信用信息二维码(2分)		张贴位置不醒目,扣0.5分;未张贴,该项不得分		物业
	经营行为 (60分)	5	依法依规经营(15分)		按简易程序进行行政处罚的,每有一次,扣1分		监管部门
					按一般程序进行行政处罚的,每有一次,扣3分;涉及大案要案的,每有一次扣5分		监管部门
					经营无异常。被纳入经营异常名录,年内移出异常名录的,每有一次,扣1分;被纳入经营异常名录,且年内未移出异常名录的,该项不得分		市场监管
		6	文明诚信经营(15分)		遵守价格法规政策,坚持明码标价,不搞价外收费。每发现一处问题,扣1分		市场监管
					不搞虚构原价、虚假优惠折扣等价格欺诈行为。每发现一处问题,扣1分		市场监管
					不搭售商品或强买强卖。每发现一处问题,扣1分		市场监管
				营业员着装得体、举止端庄、文明用语、待客热情。每发现一次不文明行为,扣1分		商管中心	
7		产品或服务有保障(15分)		进销货台账规范,每有一处不规范,扣0.5分		市场监管	
			保证产品质量,不经销“三无”商品,过期、失效、变质和假冒伪劣商品,不以次充好、掺杂使假。每发现一处问题,扣1分		市场监管		
			建立完善的售后服务制度,严格执行商品“三包”规定。每发现一处问题,扣1分		市场监管		
			各项抽查、检查结果合格。有不合格记录的,每条扣1分;未按时完成整改的,每条扣1分		监管部门		
8	依法纳税,无涉税违法行为(15分)		涉及税务处罚的,视情节轻重,扣1至15分		税务		
投诉处置 (10分)	9	建立群众投诉举报快速处理机制,及时处理各类投诉纠纷,做到群众投诉不出店(10分)		投诉举报信息,如查证属实,且为群众合理诉求的,每有一次,扣1分		监管部门	
				未在规定时间内及时妥善处理投诉举报件的,每有一次扣2分;未达到群众满意的,每有一件扣3分;引起强烈负面影响的,每有一件扣5分		监管部门	
安全责任落实 (10分)	10	治安状况良好,积极维护社会稳定(1分)		监控24小时开通,且无死角,有效期内监控不得分		公安	
				检查周期内无报警记录,发现一次,该项不得分		公安	

自律行为 规范 (10分)	11	严格落实消防安全主体责任,消防设施定期检查,有记录(3分)	每发现一处问题,扣1分。消防设施不全,该项不得分	消防	
	12	严格落实燃气安全主体责任,按照有关规定规范用气(3分)	每发现一处问题,扣1分	商务	
	13	严格落实用电安全主体责任,按照有关规定安全用电(3分)	每发现一处问题,扣1分	供电	
	14	自觉开展信用承诺,签订信用承诺书(2分)	商户签订信用承诺书,须加盖公章或由营业执照上登记的法定代表人(或负责人)签署。未签订信用承诺书的,该项不得分	商管中心	
	15	落实环境卫生、市容整洁、基础设施、门前秩序、绿化美观等“门前五包”(2分)	每发现一处不规范,扣0.5分	城管	
	16	服从商圈管理,听从统一调度(2分)	每发现一处不服从管理的行为,扣1分	商管中心	
	17	按时足额履行各项公共事业缴费(水、电、气、暖、通讯、物业等费用)(2分)	每发生一起欠费,扣1分	物业	
	18	按时足额缴纳社保(以商户提供相关单位出具的证明材料或相关单位共享的信息为准)(2分)	每发生一次欠费,扣1分	社保	
项目	序号	评分标准		得分	备注
二、加分项	加分项目 (10分封顶)	1	商户获得商圈和社区、皇冠街道、威海市、山东省、国家级等相关部门评比表彰荣誉		
		2	商户员工参加本市学雷锋志愿服务活动或商户组织实施学雷锋志愿服务项目的,经市志愿者协会备案审核通过,分别予以加1分、3分		
		3	商户员工获评各级身边好人、道德模范、见义勇为先进个人等荣誉的,分别予以加3分		
		4	热心公益,踊跃参加捐资助学、赈灾救灾、扶贫帮困、免费提供公共服务、维护公共环境等公益活动,积极参加志愿服务活动。每次2分		
		5	积极参与各类文明创建活动,主动申报各类诚信评比活动		
项目	序号	评分标准		得分	备注
三、一票否决项	一票否决项	1	年内被列入失信黑名单的,取消评星定级资格		
		2	年内经营行为引起负面舆情,社会影响恶劣的,取消评星定级资格		
		3	年内发生重特大安全生产事故的,取消评星定级资格		
		4	不服从商圈管理,扰乱商圈管理秩序,引起恶劣影响的,取消评星定级资格		
注	注:五星级为95分至100分(含95分);四级为90分至94分(含90分);三级为85分至89分(含85分)。多个监管部门打分的,取平均分。				