

湛江市商务局

湛商务函〔2023〕117号

湛江市商务局关于报送 2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题整改情况的函

市审计局：

根据《湛江市审计局关于湛江市商务局 2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改函》（湛审整改函〔2023〕46 号）要求，我局高度重视，对涉及我局“商务领域信用分级分类工作推进缓慢”“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”问题立即开展整改。现将有关整改情况报送如下：

一、整改工作总体情况

（一）强化组织领导，迅速安排部署。党组会上部署整改工作，局党组书记就营商环境审计反馈整改意见进行研究部署，对涉及整改的两个问题进行研究分析，要求班子成员及责任科室、责任人员主动认领，立行整改、整改到位。

（二）实行台账管理，逐项整改销号。印发《湛江市商务局关于印发<2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现

问题的整改方案》的通知》，对审计整改反馈的 2 个问题，明确了整改内容、整改要求、责任科室、责任人、整改时限。严格实行“台账式管理”，做到整改不彻底不放过，确保反馈的问题整改到位。

二、审计发现问题整改情况

2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题涉及 2 个问题，其中“商务领域信用分类分级工作推进缓慢”属于立行立改，“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”属于分阶段整改，期限到 2024 年 7 月底完成。截止目前，立行立改问题已完成整改，分阶段整改问题部分整改，后续整改还在继续积极推进。具体问题及整改情况如下：

（一）关于“商务领域信用分类分级工作推进缓慢”问题的整改情况

针对我局仅对湛江市餐饮行业、大型商场、步行街进行优秀评选，作为商务领域信用分类分级的前期工作，未实际开展对商务领域相关企业的信用分级分类问题，我局整改情况如下：

1.提高政治站位，加强信用工作认识。一是我局党组对审计反馈问题高度重视，由分管局领导组织有关科室召开专题会议，提高对商务信用工作重要性的认识，深入分析问题原因，研究整改任务，明确整改措施，要求整改既要立足当前，又要着眼未来，务求取得实效。二是召开局党组会议听取科室整改情况报告，对整改措施进行研究，并对下一步和

明年开展商贸领域信用分级分类工作进行部署。三是在中秋国庆节前由局领导带队，分5个督导小组赴全市10个县区，对大型商业综合体、商超、餐饮、再生资源回收、报废机动车回收拆解等商贸流通企业组织开展安全生产督导检查，加强安全生产诚信宣传教育，提高商贸流通企业守信用信意识。

2.落实整改措施，推动信用分类分级做实做细。我局与省商务厅积极对接沟通，按照省商务厅指导意见，结合湛江实际，开展指导家政服务企业信用等级评价和商贸流通企业商务信用等级评价实施方案起草工作。

（1）开展家政服务企业信用等级评价工作。2023年8月8日，我局指导湛江市家庭服务业协会印发家政企业信用等级评价申报通知、工作方案等，组织家政企业开展信用等级评价申报工作，信用等级评价分级分类公示计划2023年9月底完成。据了解，在信用等级评价申报过程中，湛江市帮扶家政有限公司、遂溪善风家政服务有限公司等企业积极响应，咨询申报事宜。但是，截至申报期最后1日8月31日，由于没有1家家政企业符合广东省发布的《家政服务企业信用评价》（DB44/T2265-2021）地方评价标准，后续没有开展评审评级及公示等工作。

（2）起草商务信用等级评价实施方案。为科学合理地对商贸流通企业进行分级分类，解决原方案《湛江市商务领域信用分类分级管理工作方案（试行）》中缺少信用评分标准的问题，主办科室花费大量时间查询信用分级分类相关政策

文件，多次组织开展调研，联系信用工作开展较好的广州市、佛山市等地市商务局，了解信用建设相关工作情况，根据《商贸流通企业信用评价指标》（GB/T39450-2020）、《商贸流通企业商务诚信评价指标体系》（DB44/T2165-2019）起草了《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）》。形成方案初稿后，多次请示省商务厅给予指导意见，并多次与市发改局有关科室交流沟通，不断修改完善，几易其稿形成征求意见稿版本。目前已按照规范性文件的制定程序征求市发展改革局和市市场监督管理局的修改意见，修改完善后，下一步将按规范性文件的制定程序开展挂网公示等相关工作。

3.结合巡察整改，杜绝类似问题再次发生。为把审计反馈问题彻底整改，局党组主动把这个问题与市委第五巡察组反馈的问题结合起来一起整改。**一是**主动融合，举一反三。将反馈问题结合审视，研究问题存在的共性通病，并提出对应解决方法。**二是**彻底整改，防微杜渐。目前整改进展顺利，商贸流通企业信用分类分级工作处于起步阶段。后续《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案(试行)》出台后，主办科室将严格按照党组会议要求，加快落实我市商贸流通企业信用等级评级工作，推动我市商务领域信用体系建设。

（二）关于“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”问题的整改情况。

针对该审计问题，我局积极会同市行政服务中心、湛江市旅游控股集团（RCEP 湛江企业服务中心）等有关单位、企

业开展研究，主要原因如下：

1.运作经费保障不足。现阶段只能通过微信公众号实现线上服务功能。

2.专业运营人才缺乏。该中心工作人员目前在业务水平、政策水平等方面均未能具备在微信公众号提供线上实时答复具体业务等服务能力。

针对以上原因，我局积极协调有关单位和企业，结合湛江 RCEP 企业服务发展需求实际，指导 RCEP 湛江企业服务中心制定整改方案，加快整改进度，目前相关工作有序开展：

1.提升运营业务能力。一是明确公众号运维专员。RCEP 湛江企业服务中心整合优化现有人员力量，明确两人专门负责公众号日常维护和线上咨询服务，互为 AB 角，最大限度保障服务质量。二是加强政策学习。8 月 10 日、9 月 19 日 RCEP 湛江企业服务中心组织员工专题学习 RCEP 政策。10 月 13 日，RCEP 湛江企业服务中心承办了由广东省贸促会指导，湛江市商务局、湛江市贸促会、廉江市人民政府联合主办的湛江市小家电行业 RCEP 政策宣讲会，中心全体工作人员参加宣讲会，进一步强化 RCEP 政策学习运用。三是积极对接各方资源。10 月 12 日成立 RCEP 湛江企业服务中心奋勇分中心，RCEP 湛江企业服务中心与广东贸促国际商事认证中心进行结对合作，认真学习先进地区经验做法，加强运营服务方面的合作；定期与湛江海关关税处对接联系，学习了解 RCEP 政策关税方面的运用情况。

2.拓展线上咨询服务功能。目前已与相关技术人员研究，开通并利用微信公众号客服功能，并组织工作人员学习微信公众号客服业务知识，下一步调试工作时段客服实时在线服务。（佐证材料见附件9）

该项工作有序推进中，预计2024年5月底完成。

三、下一步工作

下一步，我局继续做好服务，转变观念，把优化营商环境工作与全局的发展与稳定工作紧密结合，以转变作风、优化服务为宗旨，以促进外贸进出口指标、内贸消费指标的稳步增长为目标，扎实开展优化营商环境相关工作，确保全局营商环境建设再上新台阶。

此函。

附件：1.湛江市商务局关于印发《2022年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改方案》的通知

2.关于开展2023年湛江市家政服务企业信用等级评价有关工作的通知

3.（挂网截图）湛江市商务局号召家政服务企业参与2023年信用等级评价，推动“南粤家政”品牌发展

4.家政服务企业信用评价

5.湛江市商务局关于对《关于家协拟开展2023

年湛江市家政服务企业信用等级评价有关工作的申请》回复意见的函

6.湛江市商务局关于征求《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）》意见的函

7.市发改局关于报送《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案(试行)（征求意见稿）》修改意见的复函

8.市市场监管局关于对《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案(试行)（征求意见稿）》的复函

9.RCEP 企业服务平台线上咨询功能相关佐证材料

湛江市商务局

2023 年 10 月 26 日

（联系人：张扬眉 电话：18707598408）

附件 1

湛江市商务局

(以此为准)

湛江市商务局关于印发《2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改方案》的通知

局各科室、市贸促会：

经局第 26 次党组会研究同意，现将《2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

附件：2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改方案



2022 年优化营商环境政策落实情况审计 发现问题的整改方案

市审计局 2023 年 4 月 11 日至 2023 年 5 月 31 日,对我局 2022 年优化营商环境政策落实情况进行审计,审计结束后出具了《关于湛江市商务局 2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改函》(湛审整改函〔2023〕46 号)。为扎实做好 2022 年营商环境存在问题的整改工作,根据湛审整改函〔2023〕46 号文件精神和相关整改工作要求,现结合我局工作实际,制定如下整改方案。

一、整改时间

“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”属于分阶段整改,整改期限到 2024 年 7 月底截止。“商务领域信用分级分类工作推进缓慢”属于立行立改,整改期限到 2023 年 10 月底截止。

二、整改目标

整体目标:按期完成 2022 年优化营商环境问题整改工作。

(一)“商务领域信用分级分类工作推进缓慢”问题:

加快商务领域信用分级分类工作进程,对商务领域相关企业进行信用分级分类管理,并对评定结果进行公示,扎实推进商务信用体系建设。

(二)“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”问

题：加快培养运营专员，依托微信公众号客服功能，尽快实现公众号客服实时在线，提供在线咨询服务。

三、整改措施

针对审计结果反馈的 2 个整改问题，明确以下整改措施、责任科室、责任人和完成时限。

（一）“商务领域信用分级分类工作推进缓慢”方面（责任科室：市场科，负责人：陈金友）

审计发现的事实：2022 年 10 月 21 日召开的湛江市社会信用体系建设工作推进会议要求市商务局于 2022 年 10 月 23 日前制定商务领域信用分级分类监管工作实施方案，市商务局于 2022 年 10 月 21 日印发《湛江市商务领域信用分类分级管理工作方案》，明确对市辖区域内商务领域市场主体的信用评价等级进行分类管理。截至 2023 年 5 月 31 日，市商务局仅对湛江市餐饮行业、大型商场、步行街进行优秀评选，作为商务领域信用分类分级的前期工作，未实际开展对商务领域相关企业的信用分级分类。

整改措施：1.开展 2023 年湛江市家政服务企业信用等级评价工作。

（1）委托湛江市家庭服务业协会组织开展 2023 年湛江市家政服务企业信用等级评价工作。（完成时间：2023 年 8 月 31 日前）

（2）2023 年湛江市家政服务企业信用等级评价结果公示（完成时间：2023 年 9 月 30 日前）

2.为持续推进湛江市商务领域信用分类分级工作，逐步扩大参与信用评级的商贸流通企业类型，在目前广东省内暂无地市开展商贸流通企业商务信用等级评价工作的情况下，我局多次对接联系省商务厅了解商务诚信有关政策和要求，并研究起草了《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）》（以下简称《实施方案》）。接下来，将按照规范性文件的办文流程开展相关工作。待《实施方案》正式印发后，我局将组织开展商贸流通企业商务信用等级评价工作。

（二）“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”方面（责任科室：合作科，负责人：高尔曹）

审计发现的事实：根据《RCEP 湛江企业服务中心建设运营方案》，RCEP 企业服务中心由市政数局和市商务局牵头建设，湛江市旅游控股集团有限公司负责日常运作管理，资金通过多渠道筹集运作保障，并由财政专项资金予以补充。截至 2023 年 5 月 4 日，市商务局才向财政请款“RCEP 工作经费”10.50 万元，目前 RCEP 企业服务中心线上平台通过微信公众号“RCEP 湛江企业服务中心”实现，由于缺少建设资金和专业人员，该公众号无线上咨询窗口，仅有“RCEP 关税查询”、“原产地规则查询”、“RCEP 原产地认定”的单向查询功能。

整改措施：1.培育新媒体运营专员负责公众号日常维护和提高线上咨询服务能力。（完成时间：2024 年 1 月底）

2.开通并利用微信公众号客服功能，实现工作时期公众号客服实时在线，提供在线咨询服务。（完成时间：2024年5月底）

四、工作要求

（一）压实整改责任。局主要领导要充分发挥表率作用，把整改工作时时放在心上、紧紧抓在手上，带头压实责任，带头统筹推进，扎实做好问题整改“后半篇文章”，以实际行动让审计单位看到整改成效。涉及整改的科室要压实整改责任，列出整改清单台账，牵头科室加强动态管理，逐项抓好落实。

（二）细化整改措施。涉及整改的科室要突出问题导向，及时制定整改措施，切实抓好问题整改。实施分类整改，对于查摆出的问题，立行立改的按照时间节点90天内整改完毕；需分阶段整改的要动态跟踪，确保事事有人抓、件件有落实。

（三）及时报送台账。涉及整改的科室按照本整改方案和审计反馈意见，按照有节点、可量化的要求，抓紧开展问题整改工作，加快推进整改工作，每月25日前报送整改进度，全面整改情况报告应于接到审计整改函之日起90天内报送至局优化营商环境领导小组办公室（行政审批科）汇总。

湛江市家庭服务业协会

关于开展 2023 年湛江市家政服务企业信用 等级评价有关工作的通知

各家政企业：

为健全湛江市家政服务信用体系，加大守信联合激励力度，进一步提升“南粤家政”品牌，湛江市商务局委托湛江市家庭服务业协会组织开展 2023 年湛江市家政服务企业信用等级评价工作，现将有关事项通知如下：

一、评价对象

湛江市内注册的家政服务企业。

二、评价依据

《DB44/T2265-2021 家政服务企业信用评价》（附件 1）。

三、申报材料

- （一）湛江市家政服务企业信用等级评价申请表；
- （二）湛江市家政服务企业信用等级评价自评表；
- （三）湛江市家政服务企业信用等级评价承诺书；
- （四）企业营业执照复印件；
- （五）相关佐证材料。

四、评价结果应用

获得等级的参评企业，湛江市商务局将予以公布，评价结果纳入全市家政服务公共平台信用信息管理。

五、参评时间

各参评企业请于8月31日前将相关申报材料报送至湛江市家庭服务业协会秘书处，9月份家协组织专家评审并公示评级结果。

六、有关要求

(一)湛江市家庭服务业协会积极组织全市家政企业申报，对照《DB44/T2265-2021 家政服务企业信用评价》认真开展自评，填写评价申请表、自评表、承诺书(附件234，提供关报材料

(二)湛江市家庭服务业协会对申报企业进行初审。初审后，组织专家或委托第三方进行评审，对符合条件的申报企业进行信用等级评定。

(三)专家评审后，湛江市家庭服务业协会对评审结果进行公示公示后出具评审报告报市商务局审定。

(四)湛江市商务局确认评审结果后，由湛江市家庭服务业协会正式对外公布信用等级评定结果，并纳入本省家政服务公共平台信用信息管理和湛江市信用信息共享平台。

附件：

1. 《DB44/T 2265-2021 家政服务企业信用评价》
2. 湛江市家政服务企业信用等级评价申请表
3. 湛江市家政服务企业信用等级评价自评表
4. 湛江市家政服务企业信用等级评价承诺书
5. 商务领域市场主体信用信息采集表

湛江市家庭服务业协会

2023年8月8日

（联系人：湛江市家庭服务业协会秘书长 陈海兰，
电话：14770014700，邮箱：3513265996@qq.com）

附件 3

湛江市商务局

Q

请输入关键字

搜索

首页

机构概况

政务公开

政务服务

互动交流

📍

首页 > 部门导航 > 湛江市商务局 > 政务公开 > 通知公告

湛江市商务局号召家政服务企业参与2023年信用等级评价，推动“南粤家政”品牌发展

时间：2023-08-25 15:02:06

来源：湛江市商务局

【打印】

【字体：大 中 小】

分享到：

为进一步推动湛江市家政服务行业的诚信建设，健全我市家政服务信用体系，加大守信联合激励力度，提升“南粤家政”品牌形象，湛江市商务局委托湛江市家庭服务业协会于近日组织开展2023年湛江市家政服务企业信用等级评价工作。

此次信用等级评价工作旨在通过公平、公正、公开的评价，树立行业诚信标杆，激励守信者，严惩失信者，进而提升我市家政服务行业的服务质量和消费者信心。第一批信用等级评审报名截止时间为8月31日。届时，市商务局会将评审结果进行记录并公示，为消费者提供参考。此次评价工作，旨在打造一个公平、公正、诚信的市场环境，为我市的经济发展和民生改善做出积极贡献。同时，也能激发更多企业加入到诚信经营的行列中来，共同推动我市商务系统诚信工作的发展，提升行业的透明度，保障消费者的权益，推动我市“南粤家政”品牌健康发展。

附件 4

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2265—2021

家政服务 企业信用评价

Domestic service Credit evaluation of enterprise

地方标准信息服务平台

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 04 - 21 实施

广东省市场监督管理局 发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信用评价原则	1
5 信用评价指标	2
6 信用等级划分	2
附录 A（规范性） 家政服务企业信用评价指标	4
附录 B（资料性） 家政服务企业信用评价流程	13
参考文献	14

地方标准信息服务平台

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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东省家庭服务业协会、广东省标准化研究院、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、李燕、陈思嘉、陈挺、罗熙鸣、李丽蓉、周旻、罗思秋、覃春松、王威、蔡文明、潘卓艺、周刘梅、蒋帅、章旭丹、薛珺君、卢雅娜、陈小闰。

地方标准信息服务平台

家政服务 企业信用评价

1 范围

本文件规定了家政服务企业信用评价的原则、信用评价指标、信用等级划分等。
本文件适用于家政服务企业信用评价。

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

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

家政服务企业 domestic service enterprise

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介服务经营活动的企业。

3.3

家政服务员 domestic service servants

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活需求的服务员。

3.4

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117-2018，2.1]

3.5

企业信用 enterprise credit

企业履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117-2018，2.6]

4 信用评价原则

4.1 科学性

评价指标内容应包括家政服务企业信用状况的主要因素。

4.2 可操作性

评价指标应具有实用性，相关信息指标可采集，易于操作。

4.3 客观性

对家政服务企业进行评价应以事实为依据，以资料和数据为准绳，并使用统一的评价标准。

4.4 公平、公正、公开性

评价指标、过程以及结果应公开、公平、公正。

5 信用评价指标

5.1 信用评价指标包括 3 个一级指标、15 个二级指标、49 个三级指标，另增加加分项，其中一级指标内容包括：

- 信用意愿：家政服务企业的基本信用素质，涉及企业信用理念、品牌建设、制度建设等；
- 信用能力：家政服务企业在场所、财务、人员管理等方面应满足的基础信用能力，以及在服务过程中的信用保障能力，包括服务能力、管理能力、创新能力、产业融合能力、粤港澳大湾区对接能力等；
- 信用表现：家政服务企业遵守法律法规规章和其他规范性文件、行业规则、内部管理规定、承担利益相关方责任、兑现承诺等行为，涉及信用记录、履约情况、满意度、外部评价、社会责任等。

5.2 信用评价指标以及信用评价流程分别见本文件附录 A、附录 B。

6 信用等级划分

6.1 家政服务企业信用等级评价基本分为 950 分，加分 50，总分满分 1000。

6.2 按各项指标的综合得分从高到低依次评定 5A、4A、3A、2A、1A 五个等级，家政服务企业信用等级的符号表示及说明见表 1。

- a) 基本分达到 900 以上(含 900 分)或基本分不低于 870 以上(含 870 分)且加分项达到 30 分以上(含 30 分)，信用等级可评为 AAAA；
- b) 基本分达到 800 以上(含 800 分)或基本分不低于 780 以上(含 780 分)且加分项达到 20 分以上(含 20 分)，信用等级可评为 AAA；
- c) 总分评分达到 700 分以上(含 700 分)，信用等级可评为 AA；
- d) 总分评分达到 600 分以上(含 600 分)，信用等级可评为 A；
- e) 总分评分达到 500 分以上(含 500 分)，信用等级可评为 B。

表1 信用等级符号表示及说明

信用等级	等级说明	评价得分
AAAAA	信用极好	[900, 1000]
AAAA	信用很好	[800, 900)
AAA	信用良好	[700, 800)
AA	信用较好	[600, 700)
A	信用一般	[500, 600)
注：“[”表示包含；“)”表示不包含；如[500, 600)表示大于等于500分，小于600分。		

地方标准信息服务平台

附录 A
(规范性)

家政服务企业信用评价指标

表A.1 家政服务企业信用评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用 意愿 (50 分)	信用理念 (12 分)	信用方针 (6 分)	1、企业建立的信用方针、目标与企业工作实际相符合且具有指导作用的得6分； 2、发现有不协调的，得2分； 3、不满足需要的，不得分。 满分6分。	
		信用文化 (6 分)	1、企业有开展信用文化建设，以及信用宣传教育与企业工作实际相符合且有工作记录的得6分； 2、发现有不协调的，得2分； 3、不满足需要的，不得分。 满分6分。	
	品牌建设 (8 分)	——	1、企业建立的品牌规划、品牌管理、宣传推广与企业工作实际相符合的得8分； 2、发现有不协调的，得3分； 3、不满足需要的，不得分。 满分8分。	
	制度建设 (30 分)	——	1、企业有企业信用承诺、财务管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理等规章制度，每一项管理制度与企业工作实际相符合且具有指导作用的得30分； 2、发现有不协调的，得10分； 3、不满足需要的，不得分。 满分30分。	
企业信用 能力 (500 分)	场所 (30 分)	面积 (20 分)	整体经营场所面积： 1、300 m ² 以上（含 300 m ² ），得 10 分； 2、150 m ² 至 300 m ² 之间（含 150 m ² ），得 5 分； 3、50 m ² 至 150 m ² 之间（含 50 m ² ），得 2 分； 4、低于 50 m ² 的，不得分。 满分 10 分。	
			经营场所稳定性自由产权或合同年限： 1、3 年以上（含 3 年）：10 分； 2、1 年至 3 年（含 1 年）：5 分； 3、低于 1 年的，不得分。 满分 10 分。	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	场所 (30分)	设施设备 (10分)	1、具备较完善的家政信息管理系统、培训与服务专业设施设备，得10分； 2、具备基本的消防设备，办公设施等，得5分； 3、办公设施设备不齐全的，不得分。 满分10分。	
	财务能力 (20分)	注册资金 (6分)	企业注册资金： 1、100万元至300万元之间（含100万元），得6分； 2、50万元至100万元之间（含50万元），得5分； 3、30万元至50万元之间（含30万元），得3分； 4、10万元至30万元之间（含10万元），得1分； 5、低于10万元的，不得分。 满分6分。	
		营业收入 (10分)	上一年度营业收入： 1、300万元以上（含300万元），得10分； 2、100万元至300万元之间（含100万元），得6分； 3、30万元至100万元之间（含30万元），得4分； 4、10万元至30万元之间（含10万元），得2分； 5、10万元以下，不得分； 满分10分。	
		财务报告 (2分)	1、企业有会计师事务所出具近三年的财务报告，得2分； 2、企业有会计师事务所出具二年及以下的财务报告，得1分； 3、不提供的，不得分。 满分2分。	
		应收应付 账款管理 (2分)	1、企业有近三年应收、应付帐明细表或涉税证明，得2分。 2、企业有近两年及以下应收、应付帐明细表或涉税证明，得1分。 3、不提供的，不得分。 满分2分。	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	人员管理 (150分)	持证情况 (20分)	1、身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)的持有率占企业从业人员均达到100%，得10分； 2、身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)持有率均在60%至100%之间(含60%)，得5分； 3、身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)中有1项的持有率低于60%的，不得分。 满分10分。	
			1、家政服务员上门服务证持有率占企业从业人员达到100%，得10分； 2、家政服务员上门服务证持有率达到50%至100%(含50%)，得5分； 3、家政服务员上门服务证持有率达到30%至50%(含30%)，得3分； 4、家政服务员上门服务证持有率低于30%的，不得分； 满分10分。	
		员工权益保障 (10分)	1、签约及履约达到100%的得5分，未达到100%的不得分。 2、近三个月交纳社会保险的得5分，不交纳不得分；或近三个月购买商业保险的得5分，不购买不得分。 满分10分。	
		工资发放 (10分)	1、有工资管理规定并按政策依时发放的，得10分。 2、无工资管理规定或未按政策依时发放的，不得分。 满分10分。	
		健康管理 (5分)	家政服务员中每年参加健康检查的人数占企业从业人员比例： 1、80%以上(含80%)，得5分； 2、60%至80%之间(含60%)，得3分； 3、低于60%的，不得分。 满分5分。	
		人脸识别 (10分)	家政服务员中人脸识别数占总服务员数比例(人脸识别比例)，以及最低服务员人脸识别数不能低于1000人，以国家商务部业务系统统一平台	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500 分)	人员管理 (150 分)	人脸识别 (10 分)	(https://ecomp.mofcom.gov.cn/loginCorp.html) 数据为准: 1、人脸识别比例为 80%以上 (含 80%), 得 10 分; 2、人脸识别比例为 50%至 80%之间 (含 50%), 得 5 分; 3、人脸识别比例为 30%至 50%之间 (含 30%), 得 3 分。 4、人脸识别比例低于 30%, 不得分。 满分 10 分。	
		培训教育 (50 分)	1、有家政服务员岗前培训的, 得2分。 2、有家政服务员回炉培训的, 得 6 分。 3、有家政服务员心理健康培训的, 得 5 分。 4、有家政服务员职业道德培训的, 得8分。 5、有家政服务师资队伍建设的, 得8分。 6、有公司自编教材的, 得8分。 7、开展线上直播录播培训的, 得10分。 8、培训后有开展理论和实操的评估考核的, 得 3 分。 满分50分。	
		培训人数 (20 分)	家政服务员中培训人数占总人数的比例: 1、100%, 得20分; 2、90%至100%之间 (含90%), 得10分; 3、80%至90%之间 (含80%), 得5分; 4、低于80%的, 不得分。 满分20分。	
		学历情况 (10 分)	家政服务员中各学历段人数占总人数的比例: 1、本科及以上学历人数占总人数5%以上 (含 5%), 得10分; 2、专科及以上学历人数占总人数10%以上 (含 10%), 得5分; 3、高中及以上学历人数占总人数50%以上 (含 50%), 得2分。 满分10分。	
		家政服务员稳岗率 (10 分)	家政服务员中留存一年以上人数占总人数比例: 1、90%以上 (含90%), 得10分; 2、50%至90%之间 (含50%), 得5分; 3、20%至50%之间 (含20%), 得2分;	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	人员管理 (150分)	家政服务员稳岗率 (10分)	4、20%以下，不得分。 满分10分。	
		隐私保护 (5分)	1、有顾客隐私保护制度且有顾客隐私保护监督检查执行情况的，得5分； 2、仅有顾客隐私保护制度的，得3分； 3、仅有顾客隐私保护监督检查执行情况的，得2分。 满分5分。	
	服务能力 (100分)	信息公示 (20分)	将获得有关主管部门批准的证照在服务场所醒目位置或企业门户网站公示，包括服务规范、服务内容、工作流程、收费标准、投诉与监督电话等5项内容，每公示一项得2分。满分20分。	
		社区网点 (20分)	每设置一个网点且已备案或有相关证明材料得2分。满分20分。	
		定期回访 (20分)	1、服务结束后，即时征询客户意见，得10分； 2、定期向客户回访征询意见，得10分。 满分20分。	
		“员工制”情况 (20分)	家政服务员中签订劳动合同人数占总人数的比例：1、80%以上（含80%），得20分； 2、60%至80%之间（含60%），得16分； 3、30%至60%之间（含30%），得10分； 4、10%至30%之间（含10%），得6分； 5、10%以下，不得分。 满分20分。	
		投诉及处理 (20分)	1、投诉渠道及处理制度： 1) 有投诉渠道及处理制度，得5分； 2) 无投诉渠道及处理制度，不得分。 满分5分。 2、按合同约定，投诉率： 1) 5%以下，得5分； 2) 5%以上（含5%），不得分。 满分5分。 3、按合同约定，投诉处理率： 1) 100%，得10分； 2) 90%至100%之间（含90%），得6分； 3) 80%至90%之间（含80%），得2分； 4) 80%以下，不得分。 满分10分。	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	管理能力 (40分)	突发事件处理及风险控制 (10分)	1、有应急预案及风险控制预案的, 得10分; 2、有应急预案或风险控制预案中某一项的, 得6分; 3、如有突发事情, 但未提供处理记录, 不得分。 满分10分。	
		企业信用承诺 (5分)	1、企业能按照制度诚信经营, 得5分; 2、不按照, 不得分。	
		顾客信用管理 (10分)	1、顾客管理制度包含信用信息登记、信用档案管理、顾客行为等内容的, 得10分; 2、发现有不协调的, 得5分; 3、不满足需要的, 不得分。 满分10分。	
		家政服务员信用管理 (10分)	1、家政服务员信用制度包含信用信息登记、信用档案管理、服务人员行为等内容的, 得10分; 2、发现有不协调的, 得5分; 3、不满足需要的, 不得分。 满分10分。	
		平台对接 (5分)	1、与行业主管部门统一开发的服务平台、信用监管平台实现对接的, 得5分; 2、没有实现对接的, 不得分。 满分5分。	
	创新能力 (80分)	研发能力 (30分)	对于服务设备、专用工具、智能产品, 企业每成功研发一项的, 得10分。满分30分。	
		知识产权情况 (20分)	企业每获得一项授权专利或获得著作权的, 得10分。满分20分。	
		技术引进 (30分)	企业每引进一项先进技术或高科技产品应用于服务过程的, 得5分。满分30分。	
	产业融合能力 (60分)	“互联网+家政” (30分)	1、建有网上交易平台, 得10分。满分10分。 2、网上成交量占总成交量比例: 1) 80%以上 (含80%), 得5分; 2) 50%至80%之间 (含50%), 得3分; 3) 50%以下, 不得分。 满分5分。 3、交易发生后, 顾客给予评价比例: 1) 80%以上 (含80%), 得5分; 2) 50%至80% (含50%), 得2分; 3) 50%以下, 不得分。	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	产业融合能力 (60分)	“互联网+家政” (30分)	满分5分。 4、有线上教育专栏，得10分。满分10分。	
		家政与其他服务业的融合(20分)	与其它服务业整合，如与养老机构、育幼机构、物业、快递等服务业融合发展的，每一项得10分，满分20分。	
		企业的产教融合能力(10分)	1、企业近三年内接收职业院校学生开展每年三个月以上实习持续累积达到60人以上，得3分。 2、企业参与院校课程设计，每一项得1分。满分3分。 3、企业与高校共建实训基地，得2分。 4、校企师资互聘，得2分。 满分10分。	
	粤港澳大湾区对接能力 (20分)	项目对接(10分)	每参与一项湾区标准化或项目合作，得5分。满分10分。	
		人员对接(10分)	企业从港澳地区引进或输出导师或课程等，每引入或输出一项得2分。 满分10分。	
企业信用表现 (400分)	信用记录 (200分)	金融征信记录 (50分)	近三年企业有人民银行征信报告或相关银行出具的企业信用报告，每有一项失信情况扣10分。满分50分。	
		税务信用记录 (50分)	企业有近三年内本省税务部门颁发的《纳税人纳税信用等级调整通知书》或纳税相关证明。 1、纳税等级： 1) A级，得30分； 2) B级，得10分； 3) C级，不得分。 满分30分。 2、纳税证明： 1) 提供纳税证明，得20分； 2) 不提供纳税证明，不得分。 满分20分。	
		市场监管信用记录 (20分)	近三年企业有市场监督管理部门颁发的《守合同重信用企业证书》。 1、国家级，得20分； 2、省级，得10分； 3、市/县级，得5分。 满分20分。	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用表现 (400分)	信用记录 (200分)	法院判决记录 (20分)	近三年有法院判决记录且企业被认定为违约方的，每一项扣5分。 满分20分	
		公共事业欠费记录 (20分)	近三年有公共事业欠费记录的，每一项扣5分。 满分20分。	
		行政处罚记录 (20分)	近三年有行政处罚记录的，每一项扣5分。 满分20分。	
		“信用中国”及 “诚信粤商”记录 (20分)	近三年企业未被列入“信用中国” (www.creditchina.gov.cn)以及“诚信粤商”网站(http://www.gdintegrity.com/) “记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”，得20分。 满分20分。	
	履约情况 (100分)	履约制度 (20分)	1、有定期履约监督执行情况的，得20分； 2、部分执行，得10分； 3、不执行，不得分。 满分20分。	
		履约率 (80分)	合同履约率： 1、100%，得80分； 2、90%至100%之间（含90%），得50分； 3、90%以下，不得分。 满分80分。	
	满意度 (50分)	顾客满意度测评 (30分)	满意度分值： 1、95%以上（含95%），得30分； 2、90%至95%之间（含90%），得20分； 3、85%至90%之间（含85%），得10分； 4、80%至85%之间（含80%），得5分； 5、80%以下，不得分。 满分30分。	
		员工满意度 (20分)	满意度分值： 1、95%以上（含95%），得20分； 2、90%至95%之间（含90%），得10分； 3、85%至90%之间（含85%），得5分； 4、80%至85%之间（含80%），得2分； 5、80%以下，不得分。 满分20分。	
	外部评价 (20分)	—	1、媒体每报道一篇正面报道： 1) 国家级，得2分； 2) 省级，得1分； 3) 市级，得0.5分；	

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用表现 (400分)	外部评价 (20分)	——	满分10分。 2、获得政府部门或行业协会颁发荣誉： 1) 国家级，得2分； 2) 省级，得1分； 3) 市级，得0.5分； 满分10分。	
	社会责任 (30分)	公益支持(20分)	近三年每参与一次公益活动、扶贫活动得1分， 满分20分。	
		接受特殊群体就业 (10分)	企业主动接受特殊群体人员就业，每一名得2 分，满分10分。	
加分项 (50分)	标准化建设能力 (30分)	标准化试点 (10分)	获得标准化试点情况： 1) 国家级，得10分； 2) 省级，得5分； 满分10分。	
		企业标准自我声明 (10分)	在国家统一平台上自主声明公开服务标准，每 公开一项得1分。满分10分。	
		标准制修订 (10分)	1、每参与一项国家标准或行业标准，得10 分。 2、参与两项地方标准或三项团体标准，得10 分。 满分10分。	
	党建(10分)	——	1、企业建立党组织，得5分； 2、企业获得当地优秀党组织，得5分。 满分10分。	
	工会(10分)	——	1、企业建立工会组织，得5分； 2、员工参与工会人数： 1) 达到80%(含80%)以上的，得5分。 2) 达到50%至80%之间(含50%)以上的，得1 分。 3) 员工参与工会人数未达到50%以下的，不得 分。 满分10分。	
注：近三年企业被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)以及“诚信粤商”网站 (http://www.gdintegrity.com/)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”的，企业信 用表现不得分。				

附 录 B
(资料性)
家政服务企业信用评价流程

B.1 评价流程

B.1.1 评价主体

家政服务企业信用评价应由依法成立的第三方信用评级机构或行业协会或行业主管部门开展。评价主体应设立评价委员会，评价委员会应由家政行业、标准化、信用领域等专家组成。

B.1.2 评价

评价委员会制定信用评价细则，并组织开展评价工作。

B.1.3 公示

评价主体应将评级结果在广东省家政服务公共平台或“信用广东”等信用信息平台公示，若有异议应在公示期内向评价主体提出并提供相关材料，申请复议。

B.1.4 复议

评价主体受理复议后，应对相关补充材料核实，重新评价。

B.1.5 评价管理

B.1.5.1 评价主体应根据相关要求对评价数据、信息和结果进行记录、分类和归档保存，应建立和落实评价信息及结果的保密制度。

B.1.5.2 若因企业有意隐瞒或其他原因造成的评价负面消息，企业信用评价结果应立即取消。

地方标准信息服务平台

DB44/T 2265—2021

参 考 文 献

- [1] GB/T 23794-2015 企业信用评价指标
-

地方标准信息服务平台

湛江市商务局

湛江市商务局关于对《关于家协拟开展 2023 年湛江市家政服务企业信用 等级评价有关工作的申请》 回复意见的函

湛江市家庭服务业协会：

转来《关于家协拟开展 2023 年湛江市家政服务企业信用等级评价有关工作的申请》收悉。经研究，我局同意作为指导单位。请协会坚持依法依规，客观公正，扎实做好评价工作。

此复。



附件 6

湛江市商务局

湛江市商务局关于征求《湛江市商贸流通企业 商务信用等级评价实施方案（试行） （征求意见稿）》意见的函

市发改局、市司法局、市市场监督管理局：

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，我局根据《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），结合湛江实际，草拟了《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）》，现征求贵单位意见，请认真研究，提出修改意见，并于10月12日（星期四）下午下班前将相关意见书面回复我局，无意见也请正式回复。

此函。

附件：湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）



（联系人：李剑鹏，联系方式：3629998）

附件

湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）

（征求意见稿）

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《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），特制定本办法。

一、评价对象

全市商贸流通企业。

二、信用等级与划分

商贸流通企业信用等级是指根据相对固定的指标体系,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信用评价后,用既定的符号来标识商贸流通企业信用级别的结果。

商贸流通企业信用评价等级从高到低分 AAA、AA、A、B、C 五个等次。

符号	计分范围	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。

三、评价原则

商贸流通企业等级评价应遵循以下原则：

- （一）自愿性：评价应由商贸流通企业自愿提出申请；
- （二）真实性：评价数据和资料应确保客观、真实、准确；
- （三）一致性：评价过程中，数据、资料、评价方法应前后一致；
- （四）公正性：应根据数据、资料及相关规定进行分析、判断，不受评价对象及外在因素的影响，确保评价的公正；

(五)保密性:保守评价过程中所知悉的企业或个人的信息、资料、隐私、商业秘密以及根据需要保守的评级过程、评级专家、评级结论等信息与情况;

(六)科学性:评价方法、指标设定应科学合理,指标内容应包括影响商贸流通企业信用状况的主要因素,能够反映商贸流通企业信用状况。

四、评价指标

商贸流通企业信用等级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、财务能力、商品质量控制能力、服务能力、营销能力、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、偿债能力、运营能力、发展能力、商品质量、商品流通追溯、供应商管理制度、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、市场占有率、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。

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）申报。

符合以下条件的商贸流通企业于每年 3 月 15 日前向县区商务部门申报等级评价（注：我市首次开展等级评价申报时间暂定为 12 月中下旬）：

1. 在湛江市辖区内注册、具有独立的法人资格，能够独立承担民事责任，证照齐全、诚信守法、注册运营满 1 年；
2. 未被纳入相关严重失信主体名单。

企业申报时应提交以下资料：

1. 申请表；
2. 对照评价指标及指标说明的自检概述、台账资料等；
3. 申请承诺书。

（二）受理。

每年商务信用评价申报期间，县区商务部门在接收评价申请后 10 个工作日内依据本方案要求完成初审。初审未通过的，应及时告知相关情况；初审通过的，转报市商务局，由市商务局委托第三方专业机构进行统一复审。

（三）等级评价。

依据本方案对照被评价企业所提交的台账材料进行核查，对照指标说明进行评价评分，确定被评价企业信用等级，并通过商务局门户网站或其他方式对外公示，公示期不少于7个工作日。被评价企业如对信用等级持有异议的，可于收到通知后7个工作日内提出复评申请；市商务局将根据申请复评的材料决定是否重新组织复评，并及时告知。经公示无异议后，及时确定等级，并告知被评价企业。

（四）结果发布。

根据国家法律法规及相关要求，面向社会发布等级评定为A级以上的企业结果及相关内容。

（五）跟踪改进。

1. 等级标志实行统一管理，有效期为1年（自公示之日起计算）；
2. 信用等级评定确定一年后，需重新向商务部门申请信用等级复核。其中：AA级及以下的企业，可向商务部门申请升级评定；
3. 商务部门将动态监管被评价对象信用等级，采取动态管理，对发生不符合申报等级评价标准的企业，应及时公告信用等级评定废止。

六、结果运用

（一）对信用为 AAA 级的商贸流通企业，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，依法依规优先支持信用为 AAA 级的企业；倡议消费者优先选用，推荐企业成为政府采购的优选供应商，进行深入的战略合作，帮助企业开拓市场，提升品牌影响力；

（二）对信用为 AA 级的商贸流通企业，倡议消费者优先选用，鼓励其参加国内外展会，提升企业知名度；

（三）对信用为 A 级的商贸流通企业，列入行业优选备选名单，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 级的商贸流通企业，要求企业加强内部管理，提高产品质量和服务水平，提升信用水平；

（五）对信用为 C 级的商贸流通企业，要求企业加强内部管理，提高产品质量和服务水平，提升信用水平。

附件：1.湛江市商贸流通企业商务信用等级评价标准

2.湛江市商贸流通企业商务信用等级评价申请表

3.湛江市商贸流通企业商务信用等级评价申请承诺书

附件 1

湛江市商贸流通企业商务信用 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、可量化并且有分解实施	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 (10 分)	诚信承诺	参加诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等活动的情况	5	参加信用诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等活动的情况,每参加一项活动,得 1 分,累计不超过 5 分。
		诚信宣传	诚信教育培训、宣传推广情况	5	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 2 分;累计开展过 5 次以上 10 次以内的,得 1 分;累计少于 5 次的,得 0 分。 诚信宣传:举办诚信兴商等系列宣传活动,得 3 分。
诚信能力	基本情况 (10 分)	成立年限	企业在湛江市登记注册成立公司至今年限	2	成立年限 (X): $X \geq 5$ 年,得 2 分; $X < 5$ 年,按 $(X/5)*2$ 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	获得国家级奖项的,每项得 2 分;获得省级奖项的,每项得 1.5 分;获得市级奖项的,每项得 1 分;获得县级奖项的,每项得 0.5 分; 近三年无任何奖项得 0 分,累计不超过

诚信能力					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。
	财务能力 (9分)	偿债能力	企业用其资产偿还长期债务与短期债务的能力,包括流动比率、速动比率和资产负债率等	3	流动比率(X)=流动资产/流动负债,速动比率(Y)=速动资产/流动负债,资产负债率(Z)=总负债/总资产*100%;企业申请信用等级评价当年财务报表每符合一项($X \geq 2/Y \geq 1.5/Z < 40\%$),得1分,累计不超过3分。
		运营能力	企业运用各项资产以赚取利润的能力,包括应收账款周转率(次)、存货周转率(次)、总资产周转率(次)	3	应收账款周转率(次)(X)=赊销收入净额/应收账款平均余额,存货周转率(次)(Y)=营业成本/平均存货余额,总资产周转率(次)(Z)=营业收入净额/平均资产总额;企业申请信用等级评价当年财务报表每符合一项($X \geq 10/Y \geq 3/Z \geq 2$),得1分,累计不超过3分。
		发展能力	企业发展壮大的潜在能力,包括资本保值增值率、主营业务收入增长率、三年营业利润平均增长率(次)	3	资本保值增值率(X)=年末所有者权益/年初所有者权益*100%,主营业务收入增长率(Y)=营业收入增长额/上年营业收入总额*100%,三年营业利润平均增长率(次)(Z)= $[(\text{本年营业收入总额}-\text{三年前营业收入总额})^{1/3}-1]*100\%$;企业申请信用等级评价当年财务报表每符合一项($X \geq 100\%/Y \geq 8\%/Z \geq 1.5$),得1分,累计不超过3分。
	商品质量控制能力	商品质量	严格质量准入,商品质量符合相关标准、资证	2	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

诚信能力	(8分)		齐全,采取合适的措施保持商品质量		品质量,近3年未因质量问题受到行政处罚,得2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。
		供应商管理制度	企业对产品供货方进行资格审查,选择具有合法资质、管理规范、诚信度高、产品符合国家或行业标准的企业	2	企业对产品供货方进行资格审查,选择具有合法资质、管理规范、诚信度高、产品符合国家或行业标准的企业,得2分。
	服务能力 (20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	4	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4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2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1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	4	有售后服务电话、在线售后服务等渠道,每类渠道得1分,最高不超过4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当年办结工单/当年投诉工单总量*100% $X \geq 90\%$,得2分; $X < 90\%$,按 $X*100/90*2$ 计算得分。
		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	2	售后满意度(X):企业申请信用等级评价当年办结工单好评量/当年办结工单总量*100% $X \geq 80\%$,得2分; $X < 80\%$,按 $X*100/80*2$ 计算得分。
	营销能力 (2分)	市场占有率	企业的销售量(或销售额)在行业中所占的市场份额	2	市场占有率(X)=企业申请信用等级评价当年销售额/当年属地市场总销售额*100% $X \geq 40\%$,得2分; $X < 40\%$,按 $X*100/40*2$ 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、侵权其他企业专利情况,得2分。
诚信行为	公共管理 (15分,该项合计扣完15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	7	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;
				4	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
		企业信用记录	法定代表人信用记录	4	信贷记录为正常类、关注类的:不扣分;信贷记录为不良类的:每笔扣2分,扣完为止。
			人民银行企业信用报告	4	
	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 (4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	4	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1分。

附件 2

湛江市商贸流通企业商务信用 等级评价申请表

基本 信息	单位名称		统一社会信用 代 码	
	企业类型		法人姓名	
	联系人		联系电话	
	单位地址			
企业 情况	(1000 字以内)			
申报 等级	(盖章) 年 月 日			
初审 意见	(盖章) 年 月 日			
复审 意见	(盖章) 年 月 日			

附件3

湛江市商贸流通企业商务信用等级评价 申请承诺书

我单位自愿申请湛江市商贸流通企业商务信用等级评价,并做出以下承诺:

一、保证符合《湛江市商贸流通企业信用等级评价管理办法(试行)》规定条件,服从商务主管部门依据法律和标准组织开展的评价工作安排,遵守相关约定,认可商务部门的评级结果。

二、本单位近三年内无以下任一情形:

(一)发生重大服务质量、安全生产、食品安全等事故;

(二)受到县级以上(含县级)相关部门的通报、处分和媒体曝光;

(三)纳入相关严重失信市场主体名单或移出名单后未满一年;

(四)单位法定代表人或主要负责人受到县级及以上行业主管部门、市级及以上行业协会通报批评、公开谴责、警告或约谈等不良记录;

(五)有严重损害顾客权益的行为或事件,造成恶劣影响;

(六)有严重损害员工利益的行为或事件,造成恶劣影响。

三、所提供材料真实有效,无弄虚作假。

四、如有违反以上承诺情形，我单位自愿接受取消信用等级评价资格，因此造成任何责任与损失，我单位自行承担。

特此承诺。

申报单位主要负责人：

（申报单位盖章）

年 月 日

抄送：局各科室。

湛江市发展和改革局

关于报送《湛江市商贸流通企业商务信用等级 评价实施方案（试行）（征求意见稿）》 修改意见的复函

市商务局：

《关于征求〈湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）〉意见的函》收悉，经研究，现将修改意见反馈如下：

建议实施方案内容拆分为《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价申报工作方案》和《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价标准》两份文件。

理由：《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）》（以下简称“原方案”）以《商贸流通企业信用评价指标》、《商贸流通企业商务诚信评价指标体系》等国家、省标准为依据，规定了评价对象、信用等级评价指标及评价程序等内容，适用于本市商贸流通领域企业信用等级的分类和评价。建议修改为《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价标准》。

原方案对评价结果运用以守信激励措施为主，根据《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）中，“充分运用信用

激励手段,加大对诚信主体激励力度,让守信者受益”的基本原则,建议围绕原实施方案的评价程序和结果运用两段,编制《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价申报工作方案》,完善企业申报范围、申报评选程序、具体激励措施运用等内容。



2863

附件 8

湛江市市场监督管理局

湛市监信函〔2023〕897 号

关于对《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）》的复函

湛江市商务局：

贵局《湛江市商务局关于征求〈湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）〉意见的函》收悉。经研究，我局对《湛江市商贸流通企业商务信用等级评价实施方案（试行）（征求意见稿）》无修改意见。

此函。


湛江市市场监督管理局
2023 年 10 月 12 日

附件 9

RCEP 企业服务平台线上咨询功能相关佐证材料



8月10日，RCEP 湛江企业服务中心组织员工专题学习 RCEP 政策



9月19日，RCEP 湛江企业服务中心组织员工专题学习 RCEP 政策



10月12日，RCEP 湛江企业服务中心揭牌成立，RCEP 湛江企业服务中心于与广东贸促国际商事认证中心进行结对合作，认真学习先进地区经验做法。



10月13日，RCEP 湛江企业服务中心承办了由广东省贸促会指导，湛江市商务局、湛江市贸促会、廉江市人民政府联合主办的湛江市小家电行业 RCEP 政策宣讲会。中心全体工作人员参加宣讲会，进一步强化 RCEP 政策学习运用。

组织工作人员学习掌握公众号日常维护和提高线上咨询服务能力。下一步将开通微信客服功能服务，初步实现工作时段客服实时在线服务。

