

威海市文登区商贸流通行业信用分级分类监管 工作实施方案

威文商务字〔2021〕68号

为加快推动全区商贸流通行业信用体系建设横向延伸、纵向拓展，实现商贸流通行业信用管理全覆盖，建立起以信用为基础的新型商贸流通监管体制，对商贸流通监管服务对象实行信用管理，进一步规范其生产经营行为，营造诚实守信的良好氛围，打造诚信新形象。根据上级要求，结合工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以构建完善的社会信用体系为目标，以健全规章制度为基础，以信用信息采集为核心，利用信用手段倒逼商贸流通企业，积极履行主体责任，提高自我律己水平，增强守法经营意识，保障商贸流通产品质量，确保紧密联系民生的家政服务、汽车销售、成品油经营等重点领域切实推行“诚信兴商”品牌建设。

二、工作要求

（一）适用范围

商贸流通领域重点监管行业：包括家政服务领域、汽车销售、成品油经营等领域。

（二）类级划分

按照全省公共信用综合评价分类分级标准，结合工作实际，将监管服务对象统一确定为诚信守法、轻微失信、一般失信、严重失信四类，具体划分为 A+、A、B、C、C-、D、D-七个等级。

1、四个类别：诚信守法类包括 A+级、A 级，轻微失信类为 B 级，一般失信类包括 C 级、C-级，严重失信类包括 D 级、D-级。

2、七个等级：商贸流通行业信用监管服务对象信用分实行千分制，基础分值为 1000 分；具体划分，1000 分以上为 A+级，1000 分为 A 级，999—950 分为 B 级，949—870 分为 C 级，869—740 分为 C-级，739—650 分为 D 级，650 分以下为 D-级。

（三）信息采集

市场秩序科、流通业发展科按照职责分工，根据《威海市文登区商贸流通行业信用分级分类监管奖扣分标准指标》（见附件 2），结合年度内各级的监管、检查、评估、通报等情况，对监管服务对象的信用信息进行认真采集，市场秩序科将采集结果汇总后按照要求上报区社会信用中心。

（四）结果应用

为激励守信者，惩戒失信人，将监管服务对象信用得分所对应的信用类级与其切身利益实行挂钩，对诚信守法类的，在享受上级扶持政策等褒奖激励上给予优先考虑，对其监管、检查的频次酌情减少，并视情况纳入守信“红名单”；对一般失信类及以下的，将在上述方面受到约束和限制；对严重失信类的，将视情况

纳入失信“黑名单”，实行部门联合惩戒。

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立威海市文登区商贸流通服务对象信用管理工作领导小组，局长为组长，相关班子成员及信用工作分管领导为副组长，相关科室科长和具体负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在市场秩序科，负责组织调度日常工作。

（二）强化责任落实。领导小组办公室要加强与区社会信用中心沟通，相关科室与镇（街）及相关职能部门要保持经常性的联系，切实提高工作精准度，确保工作有序推进。相关科室应主动担当作为，切实加强对监管服务对象的监督管理，确保工作落实到位。

（三）建立考核机制。建立内部考核机制，各相关科室按照方案积极推进工作，信用体系工作与年底评先评优挂钩。

威海市文登区商务局

2021年10月11日

附件 1

关于成立商贸流通行业信用分级分类监管工作领导小组的通知

为全面落实行业信用分级分类监管工作，根据上级文件要求，结合工作实际，经研究决定，成立威海市文登区商务局商贸流通行业信用分级分类监管工作领导小组。

一、主要职责

统筹推进信用分级分类工作。

二、组成人员

组 长：梁向东 区商务局党组书记、局长

副组长：徐 明 区商务局党组成员、副局长、二级主任科员

孙明辉 区贸易发展服务中心党总支书记、副主任

成 员：刘昌胜 区投资促进中心副主任

王平海 区贸易发展服务中心副主任

吴长利 区贸易发展服务中心流通业发展科科长

李季松 区贸易发展服务中心市场秩序科科长

王伟佳 区贸易发展服务中心市场秩序科科员

王亚丽 区贸易发展服务中心市场秩序科科员

领导小组下设办公室，办公室设在区贸易发展服务中心市场

秩序科，具体负责日常工作。办公室主任由王平海同志兼任。

以上人员如有变动，由接任领导自然接续。

三、工作机制

1.信用分级分类监管工作领导小组办公室负责调度信用分级分类推进工作。

2. 流通业发展科、市场秩序科按照职责分工定期检查各自分管行业并将检查情况报信用分级分类监管工作领导小组办公室。

附件 2

威海市文登区商贸流通行业信用分级分类监管奖扣分标准 指标

成品油流通行业信用分级分类监管奖扣分标准指标

一、奖扣分标准指标

(一) 成品油流通企业应按照《威海市文登区加油站环境综合整治工作方案》的要求进行整改，每有一处不达标扣 30 分，每被政府主流媒体通报一次扣 30 分。

(二) 积极配合各级各部门检查、监管、验收、评估等工作，每有一次不配合的，扣 20 分；

(三) 成品油流通企业经营模式被区级推广的，每有一次加 10 分；

(四) 成品油流通企业经营模式被市级推广的，每有一次加 20 分；

(五) 成品油流通企业经营模式被省级推广的，每有一次加 30 分；

(六) 被市级及以上部门表彰的，每有一次加 20 分；

(七) 与顾客发生纠纷，群众投诉后，不积极解决问题的，每有一次扣 20 分；

(八) 发现存在违规违法行为的，每有一次扣 50 分，问题严重的将其纳入社会信用“黑名单”实施联合惩戒；

(九) 切实做好安全生产工作，检查中发现存在安全事故隐患且拒不进行整改的，每有一次扣 20 分；发生一般性安全事故的，每有一次扣 50 分；发生较大安全事故的，每有一次扣 500 分；发生重大安全事故的，每有一次扣 1000 分。发生较大安全事故和重大安全事故的直接纳入失信“黑名单”，实行联合惩戒。

二、“政务服务热线”方面

(一) 与消费者发生纠纷，被消费者投诉至政务服务热线，如主要责任在经销商、供应商且在政务服务热线期限内未能解决的，每有一次扣 50 分。

(二) 如能在政务服务热线期限内与消费者达成和解的，但主要责任在经销商的，每有一次扣 10 分。

三、奖励事项

(一) 每年给予无投诉的企业奖励 25 分。

(二) 每年检查无违反《成品油市场管理办法》的企业奖励 25 分。

家政服务行业信用分级分类监管奖扣分标准指标

一、积极配合各级的检查、监管、验收、评估等工作，每有一次不配合的，扣 20 分；

二、家政企业经营模式被区级推广的，每有一次加 10 分；

三、家政企业经营模式被市级推广的，每有一次加 20 分；

- 四、家政企业经营模式被省级推广的，每有一次加 30 分；
- 五、家政企业经营模式被国家级推广的，每有一次加 50 分；
- 六、被市级及以上部门表彰的，每有一次加 20 分；
- 七、发生家政纠纷，群众投诉后，不积极解决问题的，每有一次扣 20 分；
- 八、发现存在违规违法行为的，每有一次扣 50 分，问题严重的将其纳入社会信用“黑名单”实施联合惩戒；
- 九、积极开展安全生产工作，检查中发现存在安全事故隐患且拒不进行整改的，每有一次扣 20 分；发生一般性安全事故的，每有一次扣 50 分；发生较大安全事故的，每有一次扣 500 分；发生重大安全事故的，每有一次扣 1000 分。发生较大安全事故和重大安全事故的纳入失信“黑名单”，实行联合惩戒。

汽车销售行业信用分级分类监管奖扣分标准指标

一、五个“明示”方面

（一）经销商应当在经营场所以适当形式明示销售汽车、配件及其他相关产品的价格和各项服务收费标准；

（二）经销商应当在经营场所明示所出售的汽车产品质量保证、保修服务及消费者需知悉的其他售后服务政策，出售家用汽车产品的经销商还应当在经营场所明示家用汽车产品的“三包”信息；

(三) 售后服务商应当向消费者明示售后服务的技术、质量和服务规范；

(四) 经销商、售后服务商销售或者提供配件应当如实标明原厂配件、质量相当配件、再制造件、回用件等，明示生产商（进口产品为进口商）、生产日期、适配车型等信息，向消费者销售或者提供原厂配件以外的其他配件时，应当予以提醒和说明；

(五) 供应商、经销商应当建立健全消费者投诉制度，明确受理消费者投诉的具体部门和人员，并向消费者明示投诉渠道。

以上每有一项达不到要求每次扣 25 分。

二、五个“不得”方面

(一) 不得在标价之外加价销售或收取额外费用；

(二) 供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地；

(三) 不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外；

(四) 经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务；

(五) 经销商不再经营供应商产品的，应当将客户、车辆资料 and 维修历史记录在授权合同终止后 30 日内移交给供应商，不得实施有损于供应商品牌形象的行为。

以上每有一项达不到要求每次扣 25 分。

三、七个“交付”方面

供应商、经销商应当在交付汽车的同时交付以下随车凭证和文件，每有一项达不到要求每次扣 25 分。

(一) 国产汽车的机动车整车出厂合格证；
(二) 使用国产底盘改装汽车的机动车底盘出厂合格证；
(三) 进口汽车的货物进口证明和进口机动车检验证明等材料；

(四) 车辆一致性证书，或者进口汽车产品特殊认证模式检验报告；

(五) 产品中文使用说明书；
(六) 产品保修、维修保养手册；
(七) 家用汽车产品“三包”凭证。

四、两个“保证”方面

(一) 供应商应当及时向社会公布停产或者停止销售的车型，并保证其后至少 10 年的配件供应以及相应的售后服务，每有一次不达标扣 200 分。

(二) 经销商在交付汽车时应保证车辆配置表述与实物配置相一致，每有一次不达标扣 50 分。

五、两个“建立”方面

(一) 建立汽车销售和售后服务体系。在境内销售汽车的供应商、经销商，应当建立完善汽车销售和售后服务体系，保证相应的配件供应，提供及时、有效的售后服务，严格遵守家用汽车产品“三包”、召回等规定，确保消费者合法权益。每有一次不达

标扣 100 分。

(二) 建立销售汽车、用户等档案信息。经销商应当建立销售汽车、用户等信息档案，准确、及时地反映本区域销售动态、用户要求和其他相关信息。汽车销售、用户等信息档案保存期不少于 10 年。每有一次不达标扣 100 分。

六、五个“做到”方面

(一) 一个备案。供应商、经销商应当自取得营业执照之日起 90 日内通过国务院商务主管部门全国汽车流通信息管理系统备案基本信息。供应商、经销商备案的基本信息发生变更的，应当自信息变更之日起 30 日内完成信息更新。每有一次不达标扣 250 分。

(二) 一个核实。经销商向消费者销售汽车时，应当核实登记消费者的有效身份证明。每有一次不达标扣 30 分。

(三) 一个签订。经销商向消费者销售汽车时，应签订销售合同。每有一次不达标扣 200 分。

(四) 一个如实。经销商向消费者销售汽车时，应如实开具销售发票。每有一次不达标扣 30 分。

(五) 一个公示。供应商、经销商应当在本企业网站或经营场所公示与其合作的售后服务商名单。每有一次不达标扣 20 分。

七、“政务服务热线”方面

(一) 与消费者发生纠纷，被消费者投诉至政务服务热线，如主要责任在经销商、供应商且在政务服务热线期限内未能解决的，

每有一次扣 50 分。

(二) 如能在政务服务热线期限内与消费者达成和解的，但主要责任在经销商的，每有一次扣 10 分。

八、奖励事项

(一) 每月给予无投诉的企业奖励 25 分。

(二) 每月检查无违反《汽车销售行业行为规范》的企业奖励 25 分。