

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 486—2024

商品交易市场商户诚信经营评价规范

Specification trading market merchants integrity management evaluation
norms

2024-08-08 发布

2024-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 总体原则.....	1
5 评价内容.....	2
6 评价等级.....	3
7 评价方法.....	3
8 异议处理.....	3
9 结果应用.....	4
附录 A(资料性) 商品交易市场商户诚信经营评价指标表.....	5

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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市市场监督管理局、深圳市信用促进会。

本文件主要起草人：周兰芳、宋文桃、叶佳欣、罗金元、朱明、洪宋嘉、鲜涛、陈健平。

商品交易市场商户诚信经营评价规范

1 范围

本文件给出了商户诚信经营评价的总体原则、评价内容、评价等级、评价方法、异议处理、结果应用。

本文件适用于商品交易市场商户诚信经营评价活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商品交易市场 commodity exchange market

有固定的交易场地、设施，有若干经营者进场经营，对生产资料、生活资料实行集中、公开、现货交易的场所。

3.2

商户 merchant

与市场经营管理单位签订合同，在商品交易市场（3.1）通过租赁或购买商铺从事商品交易活动或相关服务的经营主体。

[来源：DB4403/T 207—2022，3.3]

3.3

市场开办者 founder of the commodities trading market

依法登记并领取营业执照，从事市场经营管理的企业法人、其他经济组织或个体工商户。

[来源：DB4403/T 207—2022，3.2]

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

诚信经营 integrity management

商户（3.2）在商品交易活动中，履行各种契约承诺，体现自身信用，实现持久发展的管理活动过程。

4 总体原则

4.1 合法合规

商户诚信经营评价遵守法律法规，保障商户合法权益。

4.2 客观公正

商户诚信经营评价秉持客观公正的立场，确定商户诚信经营评价指标和评价方法。

4.3 科学合理

商户诚信经营评价科学合理，保障评价的精准性和有效性。

5 评价内容

5.1 经营管理

商户在固定的经营场所亮照经营，规范使用经营场所招牌、字号、标识，维护经营场所卫生环境，保持经营秩序的情况。

5.2 人员管理

商户经营人员有资质要求的取得对应作业许可或资格，掌握经营基本知识和技能的情况。

5.3 安全管理

商户在经营过程中防止消防安全、安全生产和公共安全隐患发生的情况。

5.4 质量管理

商户在经营过程中，无销售三无产品，假冒伪劣产品，过期产品，以次充好、以假充真、掺杂掺假产品；商品标识，商品宣传，商品储存，定量包装，无不合格或缺陷商品管理的情况。

5.5 价格管理

商户在经营过程中明码标价，货签对应，明确收费标准，开具票据，无价格欺诈、哄抬物价的情况。

5.6 服务管理

商户在经营过程中尊重人格，提供服务，介绍产品，提供信息，为消费者调试校验产品的情况。

5.7 消费者权益保护

商户在经营过程中提供售后服务，提供核验商品服务，保护消费者隐私，实行先行赔付，介绍商品正确使用方法，无利用格式条款规避责任或进行强制交易的情况。

5.8 投诉争议处理

商户在经营过程中公开投诉处理责任人电话，受理投诉，处理投诉纠纷，履行消费调解或仲裁决定，沟通处理投诉进展、结果的情况。

5.9 荣誉表彰

商户经营者三年内被认定见义勇为事迹，获得国家、省、市诚信荣誉或荣誉表彰的情况。

5.10 信用承诺

商户在经营过程中签署各类信用承诺（包括但不限于质量、服务承诺等）的情况。

6 评价等级

6.1 等级划分

商户诚信经营评价等级划分为 ABCD 四个等级，等级含义及划分情况如表 1。

表 1 商户诚信经营评价等级

诚信经营等级	分值区间	等级含义
A	91 分及以上	商户诚信经营
B	75~90 分	商户基本诚信经营
C	60~75 分	商户比较不诚信经营
D	59 分及以下	商户严重不诚信经营

注：商户诚信经营等级分数满分为 100 分。

6.2 等级调整

商户被列入严重失信主体名单的，评价结果直接评为 D 级。

6.3 等级确定

评价人员依据评价方法计算出商户诚信经营评价分值并转化为诚信经营等级。

7 评价方法

7.1 评价依据

商户诚信经营等级评价见附录 A。

7.2 评分方法

评价人员通过现场核查进行打分，评价人员组成数量不得低于 5 人且为单数，打分按照以下规定进行：

- 评价人员应按照附录 A 规定独立进行打分；
- 现场核查时，对直接判定为 D 级的情形应会议一致，会议不一致时应由全体评价小组成员表决 2/3 以上同意；
- 表 A.1 指标要求全部满足时该项得满分，若不能全部满足，则判断其满足程度或成熟程度，给予其相应的分值；
- 当评价小组对同一商户按表 A.1 给的总分值相差超过 20%的，应进行会议，就差异部分进行会议，由全体评价小组成员表决 2/3 以上同意取得一致；
- 商户诚信经营评价的最终得分按评价小组各成员根据表 A.1 的评价总分的平均值计算。

8 异议处理

8.1 异议申请

商户认为评价信息存在错误、遗漏或失效的，可向评价人员提出异议。

8.2 异议处理

对商户提出的异议申请，评价人员按照以下方式及时进行处理：

- 异议成立，予以更正；
- 异议不成立，告知商户；
- 异议无法核实，评价时予以排除。

9 结果应用

政府有关部门或市场开办者可依据评价结果给予相应的鼓励和奖励。

附录 A

(资料性)

商品交易市场商户诚信经营评价指标表

商品交易市场商户诚信经营评价指标表见表 A.1。

表 A.1 商品交易市场商户诚信经营评价指标表

评价项目	评价内容	分值
违法行为	商户被列入严重失信主体名单	—
经营管理 (7分)	未被列入经营异常名录	2
	证照齐全, 亮照经营	2
	门面招牌、字号、标识使用规范, 清晰易见	1
	营业场所干净、卫生、整洁	1
	无占道经营、乱堆放、乱扩摊、乱搭建等现象	1
人员管理 (4分)	有资质要求的工作人员取得对应作业许可或资格(如健康证、特种作业人员资格证、食品安全管理员证等)	2
	员工熟悉所在经营主体	1
	员工熟悉本岗位职责及相应知识	1
安全管理 (7分)	消防器材、设备、设施配置符合规范要求, 无挪用、损坏行为	1
	无擅自动用消防水源	1
	无占用、遮挡、堵塞消防栓	1
	无堵塞安全出口、消防车通道、疏散通道	1
	无存放、生产、经营易燃、易爆、有毒、变质物品	1
	无私自乱拉、乱接用电、用气线路	1
	在易出事故部位, 设置明显警示标志	1
质量管理 (18分)	无销售“三无”产品、无中文标识、走私等国家明令禁止销售的商品及国家明令保护的动植物及其制品(批量产品中, 单个产品“三无”, 批量产品可提供相关信息的除外)	3
	无销售假冒他人注册商标、使用虚假产地、仿造或冒用优质商品、认证产品、许可证标志及危及人身安全和身体健康等商品	3
	无销售过期商品	3
	无以次充好、以假充真、以低等级掺入高等级、掺杂、掺假	2
	商品标识清晰、完整	1
	无对商品质量等作引人误解的虚假宣传	1
	商品的原料、辅料、半成品、成品分区放置	1
	商品的储存条件符合国家的有关规定	1
	定量包装商品净含量及净含量标注符合国家的有关规定	1
	使用的强制检定计量器具经强制检定合格并在有效期内	1
对不合格或存在缺陷的商品及时召回	1	

表 A.1 (续)

评价项目	评价内容	分值
价格管理 (10分)	按规定明码标价	2
	标价真实准确、货签对位、标识醒目	1
	无在标价之外加价出售商品或者收取未予标明的费用	1
	能够提供与经营主体一致的真实完整消费票据	2
	消费凭证或发票准确列有消费项目名称、金额、日期等信息	2
	无价格欺诈、哄抬价格等不正当价格行为	2
服务管理 (10分)	尊重消费者人格、文明服务	2
	为消费者提供适时适度的服务	2
	为消费者介绍商品品种、价格、性能、使用、维护、保养等要素	2
	提供商品的真实信息	2
	为消费者当场进行对商品的检验、调试并交验	2
消费者权益 保护 (20分)	提供售后服务, 落实“包退、包换、包修”制度	3
	提供公平秤、公平尺等方便消费者核验商品的服务	2
	无强买强卖、欺行霸市、敲诈勒索等违法行为	3
	保护消费者隐私和交易信息	3
	对召回的商品实行先行赔付制度	3
	对可能危及人身、财产安全的商品和服务, 向消费者作出真实的说明和明确的警示, 并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法	3
	无以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式, 作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定, 无利用格式条款并借助技术手段强制交易	3
投诉争议处 理 (20分)	公开明示投诉处理责任人及电话	3
	可当场即时受理投诉	3
	积极配合消费投诉纠纷处理与调解, 和解率 100%	5
	履行消费调解或仲裁决定	5
荣誉表彰 (2分)	消费者投诉处理时限不超过 7 天, 及时与消费者沟通处理进展、结果	4
	三年内有获得认定的见义勇为事迹	1
信用承诺 (2分)	三年内有获得国家、省、市级的诚信荣誉或荣誉表彰	1
	签署各类信用承诺书(包括但不限于质量、服务承诺等)	2

参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用 基本术语
 - [2] DB4403/T 207—2022 商品交易市场管理规范
 - [3] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省商品交易市场管理条例: 广东省第三届人民代表大会常务委员会公告 (第 66 号). 2020 年
-