

DB44

广东省地方标准

DB44/T 2165—2019

商贸流通企业商务诚信评价指标体系

Business integrity evaluation index system for business circulation enterprises

地方标准信息服务平台

2019 - 07 - 12 发布

2019 - 10 - 01 实施

广东省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：广州市标准化研究院、广东德信行信用管理有限公司。

本标准主要起草人：冯智辉、高洁、陈丽旋、高晶、叶巧云、张立盈、彭智锋、杨永连、曹洪医、方明、罗轩、李国龙、吴雨洲、张嘉唯、汤小云、谢颖、陈红娟、黄彩娟、叶秋仪。

地方标准信息服务平台

商贸流通企业商务诚信评价指标体系

1 范围

本标准规定了商贸流通企业商务诚信评价指标体系的术语和定义、基本原则和评价指标。
本标准适用于商贸流通企业开展或委托开展商务诚信评价工作，其他相关评价活动也可参照使用。

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，仅所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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 22117 信用 基本术语

3 术语与定义

GB/T 19000和GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务诚信 business integrity

在商务领域，经济主体诚实经营、守信履约的意识、能力和行为。

4 基本原则

4.1 科学性

指标内容包括影响企业商务诚信的主要因素，并能反映企业诚信状况。

4.2 合理性

指标之间有机配合，结构合理，避免重复和矛盾。

4.3 适用性

各项指标便于理解、采集和使用。

5 评价指标

5.1 总则

商贸流通企业商务诚信评价指标体系分为一级指标、二级指标和三级指标。

指标选取时，可根据被评对象特征以及所掌握资源情况，在符合本标准基本原则的前提下，合理设置、调整或细化指标项。

5.2 一级指标

一级指标包括诚信意愿、诚信能力和诚信行为。

5.3 二级指标

二级指标包括诚信理念、诚信文化建设、基本情况、品牌建设、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、诚信评价、公益支持。

5.4 三级指标

三级指标包括诚信方针目标、领导层情况、诚信承诺、诚信宣传、证照情况、股东情况、荣誉情况、品牌文化、品牌形象、品牌影响力、管理制度、落实情况、偿债能力、盈利能力、运营能力、发展能力、商品质量等。

5.5 指标体系

指标体系见表1。

表1 商贸流通企业商务诚信评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
诚信意愿	诚信理念	诚信方针目标	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
		领导层情况	企业领导层人员文化素质、从业经验、市场行为、历史业绩和信用记录等（包括企业董事长、法定代表人、主要负责人等）
	诚信文化建设	诚信承诺	参加诚信承诺、质量承诺、服务承诺、信用自律等活动情况
		诚信宣传	诚信教育培训、宣传推广情况
诚信能力	基本情况	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
		股东情况	主要股东类型与规模；企业股权状况及其稳定性和透明度；股东信用情况（股东背景、个人信用状况）
		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）
	品牌建设	品牌文化	反映企业品牌规划、管理制度、保障机制、培养教育、宣传推广、商标注册及保护的情况
		品牌形象	反映企业的知名度、品牌美誉度和品牌忠诚度的情况
		品牌影响力	反映品牌的社会影响力和行业影响力

表1 商贸流通企业商务诚信评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
诚信能力	管理能力	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
		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
	财务能力	偿债能力	企业用其资产偿还长期债务与短期债务的能力，短期偿债包括流动比率、速度比率和现金比率、主营业务利润、总资产报酬率等
		盈利能力	企业资产增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等
		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）
		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）
	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、资质齐全，采取合适的措施保持商品质量
		商品流通追溯	商品流通全流程追溯和可供查询的情况
		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
	服务能力	服务体系	建立规范的服务体系，全过程服务标准的制定情况
		服务质量	服务质量符合相关标准，服务质量信息公开的情况
		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
		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
		售后服务渠道	有售后服务电话、在线售后服务等渠道
		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
		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
	营销能力	营销策划	产品策划、价格控制、广告促销、公平竞争能力
		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
	创新能力	创新投入与产出	企业在产品创新、技术创新、管理创新方面的投入、产出与风险情况，新型技术的开发和应用情况
		知识产权能力	在知识产权的创造、运用和保护方面的能力

表1 商贸流通企业商务诚信评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
诚信行为	公共管理	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
		公共服务	在公共服务部门的水、电、供气等公共服务领域的情况
		表彰奖励	受政府部门、有权威的行业协会表彰奖励情况
	履约情况	合同履约	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
		质量（服务）承诺 履约	企业在商品质量、服务（包括商品售后服务）等方面对顾客的承诺履约情况（可以从顾客通过企业客服、市场监管部门、消费者协会等渠道反馈的情况获知）和被投诉率情况
		劳资社保	依法执行劳动合同情况
	诚信评价	客户评价	反映客户对企业产品质量、服务能力、投诉处理等方面评价信息
		第三方评价	第三方机构对企业的综合评价
	公益支持	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

地方标准信息服务平台

广东省地方标准
商贸流通企业商务诚信评价指标体系
DB44/T 2165—2019

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337