

ICS 03.080.01  
CCS A 10

# DB5204

安 顺 市 地 方 标 准

DB5204/T 8—2023

## 卷烟零售市场信用评价管理规范

Evaluation of Credit Management in the Cigarette Retail Market

地方标准信息服务平台

2023-09-15 发布

2023-10-01 实施

安顺市市场监督管理局 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。

本文件由安顺市烟草专卖局提出并归口。

本文件起草单位：安顺市烟草专卖局。

本文件主要起草人：熊凯、伍廷磊、程凡、袁朝宇、苏小婷。

地方标准信息服务平台

# 卷烟零售市场信用评价管理规范

## 1 范围

本文件规定了卷烟零售市场主体信用评价管理的原则和依据、评价人员、信用行为评价、信用等级评价、信用等级管理、信用修复、信用申诉管理和改进的要求。

本文件适用于卷烟零售市场主体信用评价管理。

## 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

#### 信用等级 (Credit Rating)

根据卷烟零售户信用评价,按照“D级”“C级”“B级”“A级”“AA级”和“AAA级”进行等级类别划分。

### 3.2

#### 信用修复 (Credit Repair)

不良信息主体为积极改善自身信用状况,按照规定的条件和程序,提出信用修复申请并被确认的过程。

### 3.3

#### 失信行为 (Dishonest behavior)

编制信用行为识别明细表中所列的对信用主体信用状况具有负面影响的行为。

### 3.4

#### 卷烟货源特色标签 (Cigarette supply characteristic label)

特色特征标签是应用于某卷烟专项业务环节的特征标签,包含特定的货源方案、投放策略等,仅限本地区使用。

### 3.5

#### 信用申诉 (Credit appeal)

公民、法人或其他组织，认为对某一问题的处理结果不正确，而向国家的有关机关申述理由，请求重新处理的行为。

## 4 原则和依据

### 4.1 评价原则

对卷烟零售市场主体信用评价时，应遵循以下原则：

- a) 合法规范；
- b) 客观公正；
- c) 科学严谨；
- d) 全面准确；
- e) 注重实效。

### 4.2 评价依据

评价依据包括以下内容：

- a) 与烟草专卖有关的法律、法规、规章、制度；
- b) 卷烟市场监管记录。

## 5 评价人员

评价人员应具备下列要求：

- a) 应持有烟草专卖执法证；
- b) 应为行政区域内有烟草专卖执法权限的专卖执法人员。

## 6 信用行为评价

### 6.1 专卖信用行为评价

专卖信用行为评价应符合附录 A 要求

### 6.2 营销信用行为评价

营销信用行为评价应符合附录 B 要求。

## 7 信用等级评价

### 7.1 评价对象

持有《烟草专卖零售许可证》的卷烟经营主体。

### 7.2 评价方式

采用积分制管理，初始信用分值为 366 分，评价人员在日常工作中，通过信用行为识别，将涉及管理服务对象的相关信用行为，通过卷烟市场信用平台移动终端，实时传递给数据中心，记录信用分值自动进行评价。

## 8 信用等级管理

### 8.1 信用等级划分及奖惩

根据分值不同将管理服务对象的信用等级进行划分，依据等级进行分类管理，信息等级管理应符合附录 C 要求。

## 8.2 实施方式

按季度统计零售户信用等级情况，结合评价结果按季度进行服务管理。

## 9 信用修复

### 9.1 信用修复范围

失信行为被认定且已被扣除信用分的零售户。

### 9.2 信用修复条件

信用修复条件如下：

- a) 行政处罚、刑事处罚等明确的法定责任和义务履行完毕，社会不良影响消除；
- b) 自失信行为认定之日起无失信扣分行为；
- c) 法律、法规对相关违法行为规定了附带期限的惩戒措施的，在相关期限届满后。

### 9.3 信用修复方式

#### 9.3.1 失信行为等级

失信行为等级划分为一类失信行为、二类失信行为和三类失信行为，严重程度逐渐加重。

#### 9.3.2 主动信用修复

失信行为产生后，满足信用修复条件的零售户可以按照以下方式进行主动信息修复：

- a) 一类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，通过信用平台完成诚信经营答题后即可修复被扣信用分；
- b) 二类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，在整改纠正失信行为，消除不良影响后，通过信用平台参与诚信经营线上培训，完成课时和考试后即可修复被扣信用分；
- c) 三类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，在整改纠正失信行为，消除不良影响后，由认定单位组织线下专项信用修复培训课程，完成课程后即可修复信用分。

#### 9.3.3 自动信用修复

基于零售户失信行为程度，且零售户满足信用修复条件，平台自动修复零售户信用，修复方式如下：

- a) 一类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，两个月逐步恢复被扣信用分；
- b) 二类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，在整改纠正失信行为，消除不良影响后，六个月逐步恢复被扣信用分；
- c) 三类失信行为自接收到信用扣分通知之日起，在整改纠正失信行为，消除不良影响后，十二个月逐步恢复被扣信用分。

#### 9.3.4 主动信用修复频次

线上答题补分每月可进行2次，线上培训课程每季度可参加2次，线下培训课程由认定单位适时组织。

## 10 信用申诉管理

### 10.1 受理

受理要求如下：

- a) 卷烟零售主体对作出的信用识别评价记分决定和信用积分、等级存在异议的，在通过信用信息平台收到通知公告或查询后提出申述；
- b) 查询到自身信用积分或信用等级后。

## 10.2 申诉范围

申诉范围如下：

- a) 对信用识别评价记分行为决定不服的；
- b) 对自身的信用积分和信用等级有疑义的。

## 10.3 申诉程序

申诉程序如下：

- a) 卷烟零售主体通过安顺烟草零售市场信用信息平台的申述通道提出申述请求，并填写申请复核的事项、理由和依据；
- b) 管理部门接到卷烟零售主体的申述申请后，启动申述的处理程序，并在规定的时限内作出申述处理决定；
- c) 应对信用识别评价记分申述的5个工作日作出申述处理决定；
- d) 应对信用积分和信用等级申述的7个工作日作出申述处理决定。

## 10.4 回避

在处理申述时，有下列情形之一的，应回避。

- a) 卷烟零售主体的近亲属；
- b) 与申诉事项有利害关系；
- c) 与卷烟零售主体有其他关系，可能影响公正处理的。

## 10.5 信用申述调查处理

### 10.5.1 要求

申述管理部门在受理申述后，应进行查询和核查，并提出具体的处理意见。

### 10.5.2 调查

申述管理部门根据申述的事项，可采取查阅系统、调阅卷宗、实地核查、询问相关评价人等方式进行调查：

- a) 对信用识别评价记分进行申述的：
  - 1) 查阅信用信息系统中执法人员记分时的依据及其提交的记分证据；
  - 2) 询问相关执法人员、卷烟零售主体；
  - 3) 查阅相关案件卷宗；
  - 4) 实地到卷烟零售主体经营场所核查。
- b) 对卷烟零售主体信用积分或信用等级进行申述的：
  - 1) 查阅信用信息系统中卷烟零售主体记分历史记录；
  - 2) 查阅信用信息系统中卷烟零售主体的信用等级划分记录。

### 10.5.3 决定

申述管理部门根据实际情况提出处理意见，区别不同情况，作出下列决定：

- a) 对信用识别评价记分进行申述的：

- 1) 原信用识别评价记分决定正确的, 维持原决定;
  - 2) 原信用识别评价记分决定依据不当或证据不充分的, 撤销原记分决定, 并恢复卷烟零售主体记分前的信用积分和信用等级。
- b) 对卷烟零售主体信用积分或信用等级进行申述的:
- 1) 原信用积分和信用等级划分无误的, 维持卷烟零售主体原信用积分和信用等级;
  - 2) 因系统或人为因素导致卷烟零售主体信用积分、信用等级出现错误的, 并及时更正卷烟零售主体信用积分和信用等级。

#### 10.5.4 告知

申述管理部门在作出申诉处理决定后2个工作日内, 通过安顺市烟草零售市场信用管理信息平台将申诉处理决定送达申诉人。

### 10.6 信用申述二次申诉

#### 10.6.1 要求

卷烟零售主体若对申述管理部门作出的申述处理决定不服或不满意的, 在收到申述决定起3个工作日内, 可通过安顺市烟草零售市场信用管理信息平台再次提出二次申述。

#### 10.6.2 决定

作出申述最终处理决定如下:

- a) 初次申述处理决定正确的, 维持原处理决定;
- b) 初次申述处理决定错误的, 在2个工作日内执行最终处理决定。

#### 10.6.3 撤回

在未作出申诉处理决定前, 卷烟零售主体可以撤回申诉。申述管理部门在接到撤回申诉后, 可停止申诉书受理、调查和处理工作。

## 11 改进

### 11.1 改进依据

改进的依据包括但不限于:

- a) 适用的烟草专卖法律、法规、规章发生变化时;
- b) 上级烟草专卖主管部门等相关方反馈的意见;
- c) 领导意识、评价员工能力和建议。

### 11.2 改进内容

改进的内容包括但不限于:

- a) 改进和完善烟草专卖零售行为管理标准;
- b) 改进和提升专卖执法人员的素质和能力, 调整人员结构, 提升人员技能等;
- c) 改进、升级设施设备。

附录 A  
(规范性附录)  
烟草专卖信用行为评价表

表 A.1 烟草专卖领用行为评价表

烟草专卖信用行为评价表							
加分分值：30分							
加分项	序号	信用行为	评价要求	评价依据	是否需要审核	信用分值	
	1	诚信经营	《烟草专卖零售许可证》持有分值为12分，且连续3个月无《烟草专卖零售许可证》扣分行为加2分，连续6个月的加3分，连续9个月的加4分，连续12个月的加5分，连续18个月的加7分，连续24个月的加9分。若出现一次《烟草专卖零售许可证》扣分行为，该项加分清零。	《烟草专卖零售许可证》记分情况	是	30	
基础分值：270分							
减分项	序号	信用行为	评价要求	失信程度评价	评价依据	是否需要审核	信用分值
	1	亮证经营	未将《烟草专卖零售许可证》正本摆放在经营场所显著位置	一类	市场走访影像材料	否	22
	2	规范经营	未在显著位置张贴禁止向未成年人售烟的警示标语	一类	市场走访影像材料	否	45
	3	规范经营	《烟草专卖零售许可证》遗失、损坏，未及时申请补办	一类	市场走访影像材料，《责令整改通知书》	否	45
	4	规范经营	在《烟草专卖零售许可证》有效期内，经营者姓名及经营地址名称等登记事项发生改变，或者因道路规划、城市建设等客观原因发生改变，经责令依法变更后仍未提出变更申请	一类	市场走访、执法影像材料，《责令整改通知书》	否	67
	5	规范经营	明知烟草制品霉坏、变质，仍继续销售	一类	市场走访、执法影像材料或消费者投诉查实，《责令整改通知书》	否	67
	6	守法经营	未在当地烟草专卖批发企业进货情节较重（查获真品卷烟30万支以下或经营数额5万元以下）	一类	查清违法事实后的相关执法文书	否	67
	7	守法经营	销售相关法律法规规定禁止销售的新型烟草制品	一类	市场走访、执法影像材料	否	67
	8	守法经营	未在当地烟草专卖批发企业进货情节严重（查获真品卷烟30万支以上或经营数额5万元以上）	一类	查清违法事实后的相关执法文书	否	135
	9	守法经营	销售非法生产的烟草专卖品的一般情节（查获卷烟1万支以下）	一类	查清违法事实后的相关执法文书	否	135
	10	规范经营	持证人在许可证有效期限内不再从事生产经营活动的，未及时提出歇业申请。	一类	《责令整改通知书》规定期限未办理的	否	135

表 A.1 烟草专卖领用行为评价表

	序号	信用行为	评价要求	失信程度评价	评价依据	是否需要审核	信用分值
减分 项	11	守法经营	拒绝、阻碍烟草专卖检查人员依法执行职务未使用暴力、威胁方法	一类	市场走访、执法影像材料	否	135
	12	规范经营	应当申请停业，未及时申请	二类	《责令整改通知书》规定期限未办理	否	135
	13	守法经营	利用自动售货机、自动博彩、游戏设备、信息网络渠道销售或变相销售烟草制品，或为他人利用自动售货机、自动博彩、游戏设备、信息网络渠道销售烟草制品提供便利	二类	市场走访、执法影像材料	否	135
	14	守法经营	通过信息网络销售烟草专卖制品；或为他人通过信息网络销售烟草专卖制品提供便利的一般情节（查获卷烟 20 万支以下或者涉案烟草专卖品价值 5 万元以下）	二类	查清违法事实后的相关执法文书	否	135
	15	守法经营	超许可范围经营烟草制品零售业务的，拒不执行整改	二类	市场走访、执法影像材料，《责令整改通知书》	否	270
	16	规范经营	向中小学生及其他未成年人销售烟草制品或新型烟草制品	二类	市场走访、执法影像材料，相关投诉查实或其他执法部门举证	否	270
	17	守法经营	无烟草专卖批发企业许可证的单位或者个人，一次销售卷烟、雪茄烟 50 条以上	二类	查清违法事实后的相关执法文书	否	270
	18	规范经营	其他经检查不符合烟草专卖相关法律法规规章，且持证人拒不整改	二类	市场走访、执法影像材料，《责令整改通知书》	否	270
	19	守法经营	通过信息网络销售烟草专卖制品；或为他人通过信息网络销售烟草专卖制品提供便利情节特别严重（查获卷烟 20 万支以上或者涉案烟草专卖品价值 5 万元以上）	二类	查清违法事实后的相关执法文书	否	270

表 A.1 烟草专卖领用行为评价表

三类失信行为						
直接 推送 黑名单 项目	序号	信用行为	评价要求	评价依据	是否需要 审核	信用分值
	1	守法经营	因经营烟草专卖品一年内被烟草专卖行政主管部门或者其他执法机关处罚两次以上	处罚文书	是	270
	2	守法经营	因非法经营烟草专卖品被追究刑事责任	判决书	是	270
	3	守法经营	销售非法生产的烟草专卖品情节特别严重的（被烟草专卖局或者其他执法机关一次性查获假烟一万支以上）	查清违法事实后的相关执法文书	是	270
	4	守法经营	以暴力威胁手段拒绝、阻碍烟草专卖执法人员依法执行职务	市场走访、执法记录的影像材料	是	270
	5	守法经营	拒不执行烟草专卖行政处罚	相关印证材料	是	270
	6	规范经营	在《烟草专卖零售许可证》有效期内，改变经营地址（因道路规划、城市建设等客观原因除外）或者具有国家烟草专卖局规定的其他情形的，未及时重新申领《烟草专卖零售许可证》的	市场走访、执法记录的影像材料，《责令整改通知书》	是	270
	7	规范经营	使用涂改、伪造、变造的《烟草专卖零售许可证》	市场走访、执法记录的影像材料，相关执法文书	是	270
	8	规范经营	买卖、出租、出借或者以其他形式非法转让《烟草专卖零售许可证》	市场走访、执法记录的影像材料，相关执法文书	是	270

## 附录 B

(规范性附录)

## 卷烟营销信用行为评价表

表 B.1 卷烟营销信用行为评价表

卷烟营销信用行为评价表							
加分分值：104 分							
加分项	序号	信用行为	评价要求	评价依据	是否需要审核	信用分值	
	1	扫码质量	月度达到高标准扫码条件客户，每次加 3 分，加满该项总分为止。	省级卷烟营销平台	否	36	
	2	密码重置	每季度，未发生密码重置需求零售客户，每季度加 2 分，加满为止。	卷烟营销中心提供	是	8	
	3	在网运行	年度正常订货率 60%-75%的，该项加 4 分；达 76%-85%的，加 6 分；达 86%以上的，加 10 分；该项分数不累加，以当年度所达比例对应分值计算。	省级卷烟营销平台	否	10	
	4	高质量网结	月度周期内每次订货均实现网上结算的，加 2 分，加满为止。	系统查询	否	24	
	5	现代终端运行质量(与基础第 5 项合并记分)	对已纳入现场终端客户的运行质量进行评估，出现一次月度运行质量测评结果为“质量高”的客户加 1.5 分，加满为止。	省级卷烟营销平台	否	16	
	6	市场自动信息采集现代终端运行质量(与基础第 6 项合并记分)	每月零售户自动信息数据还原后未出现无效样本的每次加 2 分，加满为止。	省级卷烟营销平台	否	10	
基础分值：96 分							
减分项	序号	信用行为	评价要求	评价依据	失信程度	是否需要审核	信用分值
	1	明码标价	发现未明码标价的，每次扣 2 分（以月度为修复周期），扣完为止。	客户经理、专卖稽查员市场走访提供		否	16
	2	禁止向未成年人销售卷烟标识	是否有禁止向未成年人销售卷烟标识，没有粘贴标识该项不得分。	客户经理市场走访，拍照记录		是	16
	3	客户结算不成功	由于零售客户自身原因导致结算不成功的，出现一次扣 1 分，扣完该项总分为止。	省级卷烟营销平台		否	6
	4	现代终端运行质量	对已纳入现场终端客户的运行质量进行评估，出现一次月度运行质量测评结果为“质量低”的客户扣 2 分，扣完该项总分为止。	省级卷烟营销平台		否	24
	5	现代终端退出建设	现代终端在协议期内因客户原因导致退出建设现代终端建设名单的情形，该项不得分。	后台数据提取		否	24
6	市场自动信息数据采集	零售户自动信息数据每周还原后出现无效样本一次扣 2 分，扣完该项总分为止。	省级卷烟营销平台		否	10	

附录 C  
(规范性附录)  
信用等级划分及分类管理表

表 C.1 信用等级划分及分类管理表

信用等级	分类管理要求		备注
	专卖管理	营销服务	
红名单（各县（区）局分数排名前三位）	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时，延续时限参考房屋合法有效使用期限（最长不超过 5 年）；	1. 新品选点推荐；	
	2. 设置“绿色通道”，主动提醒持证人办理《烟草专卖零售许可证》相关业务，优先办理涉烟业务事宜；	2. 货源特色标签 1；	
	3. 作为卷烟诚信经营代表，在全市范围向消费者推介；	3. 与卷烟经营活动有关的优惠存贷业务名单推送；	
	4. 监管方式：日常监管+“双随机”，检查内容：以法律法规宣传和服务为主；	4. 品牌营销活动优先考虑、客户培训服务等优先；	
	5. 作为卷烟诚信经营代表向“信用中国（贵州安顺）”网站推送。	5. 终端建设优先考虑。	
AAA 级（信用分值在 474 分—500 分区间）	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时，延续时限参考房屋合法有效使用期限（最长不超过 4 年）；	1. 新品选点推荐；	
	2. 设置“绿色通道”，主动提醒持证人办理《烟草专卖零售许可证》相关业务，优先办理涉烟业务事宜；	2. 货源特色标签 1；	
	3. 作为卷烟诚信经营代表，在所属县（区）范围向消费者推介；	3. 与卷烟经营活动有关的优惠存贷业务名单推送；	
	4. 监管方式：日常监管+“双随机”，检查内容：以法律法规宣传和服务为主。	4. 客户培训服务等优先。	
AA 级（信用分值在 423 分—473 分区间的）	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时，延续时限参考房屋合法有效使用期限（最长不超过 3 年）；	1. 新品选点推荐；	
	2. 设置“绿色通道”，主动提醒持证人办理《烟草专卖零售许可证》相关业务，优先办理涉烟业务事宜；	2. 货源特色标签 2；	
	3. 作为卷烟诚信经营代表，在消费者实时所在区域范围内推介；	3. 客户培训服务等优先；	
	4. 监管方式：日常监管+“双随机”，检查内容：以法律法规宣传、服务和店面检查为主。	4. 可申请调增月进货总量上限。	
A 级（信用分值在 388 分—422 分区间）	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时，延续时限参考房屋合法有效使用期限（最长不超过 3 年）；	1. 新品选点推荐；	
	2. 设置“绿色通道”，主动提醒持证人办理《烟草专卖零售许可证》相关业务，优先办理涉烟业务事宜；	2. 货源特色标签 3；	

表 C.1 信用等级划分及分类管理表

信用等级	分类管理要求		备注
	专卖管理	营销服务	
A级(信用分值在388分—422分区间)	3. 作为卷烟诚信经营代表,在消费者实时所在区域范围内推介;	3. 客户培训服务等优先。	
	4. 监管方式:日常监管+“双随机”,检查内容:以法律法规宣传、服务、店面和仓储检查为主;		
B级(信用分值在301分—387分区间)	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时,延续时限参考房屋合法有效使用期限(最长不超过2年);		
	2. 监管方式:日常监管、“双随机”、错时监管,检查内容:以法律法规宣传、店面、仓储检查和及时纠偏为主;		
C级(信用分值在300分以下且无三类失信行为)	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时,延续期限为1年;	1. 期限内是终端客户户取消终端资格,不是终端客户户不予纳入拟建终端。	
	2. 办理《烟草专卖零售许可证》相关事项时,对其提供的所有资料的真实性以实地核查为主;	2. 停止供应紧俏货源品牌一个月。	
	3. 列入重点监管对象,提高监督检查频次,发生涉烟违法行为时,按规定处罚幅度内的最高标准执行;	3. 调减50%月订货量二个月。	
	4. 监管方式:日常监管、“双随机”、错时监管、重点监管、专项治理,检查内容:以法律法规宣传、店面、仓储检查和及时查处违法违规行为为主;		
	5. 在全县范围向消费者公示。		
D级(信用分值在300分以下且有三类失信行为)	1. 《烟草专卖零售许可证》到期申请延续时,延续期限为1年或不予延续;	1. 取消终端及其建设资格;	
	2. 办理《烟草专卖零售许可证》相关事项时,对其提供的所有资料的真实性以实地核查为主;	2. 停止供应紧俏货源品牌三个月。	
	3. 列入重点监管对象,提高监督检查频次,发生涉烟违法行为时,按规定处罚幅度内的最高标准执行;	3. 调减50%月订货量六个月。	
	4. 监管方式:日常监管、“双随机”、错时监管、重点监管、专项治理,检查内容:以法律法规宣传、店面、仓储检查和及时清理整顿为主;	4. 降低客户档位5档。	
	5. 在全市范围向消费者公示;		
	6. 向“信用中国(贵州安顺)”网站推送。		

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第63号 中华人民共和国行政处罚法
- [2] 中华人民共和国主席令第29号 中华人民共和国商标法
- [3] 国务院令第223号 中华人民共和国烟草专卖法实施条例
- [4] 中华人民共和国工业和信息化部令第37号 烟草专卖许可证管理办法
- [5] 国烟发〔2020〕205号 烟草专卖许可证管理办法实施细则

地方标准信息服务平台