

上海市商务委员会文件

沪商秩序〔2022〕203号

上海市商务委员会关于对本市商务领域单用途 预付消费卡管理开展信用监管试点的通知

各有关单位：

根据《上海市单用途预付消费卡管理规定》《上海市社会信用条例》和《上海市人民政府办公厅关于本市加快推进社会信用体系建设以信用为基础的新型监管机制的实施意见》（沪府办规〔2020〕9号）的相关规定，结合本市单用途预付消费卡（以下简称“单用途卡”）行业实际，将对本市商务领域单用途预付消费卡管理开展信用监管。现就有关要求通知如下：

一、提高思想认识

加强商务领域单用途卡行业信用监管，推动行业自律，倡导经营者合规发卡、诚信经营，是规范单用途预付卡行业持续、稳定、健康发展，营造公平竞争、诚信守法市场环境的基本需要和

重要保障。商务领域单用途卡发卡主体要牢固树立“诚信经营、守信服务”的理念，把守信践诺经营作为立身之本，把信用评价作为提升行业能级的重要抓手。

二、统一信用评价

为完善本市单用途卡商务信用等级评价体系，拓展单用途卡商务信用信息采集和信用等级评定的覆盖范围，根据《商务信用评价方法 第2部分：单用途预付卡发卡企业》（DB 31/T 1103.2—2018）（详见附件，以下简称《信用评价》），自本通知发布之日起，对本市商务领域内的发卡经营者（个体工商户参照适用）开展信用评价。

三、加强信息归集

市、区商务主管部门依托“两网建设”归集发卡经营者的公共信用信息，并会同单用途卡行业组织归集发卡经营者的市场信用信息，作为对发卡经营者开展单用途卡商务信用等级评定的基础。有关信息包括：经营资质信息、监管处罚信息（如单用途卡相关行政处罚、其他行政处罚、司法负面记录等）、履约责任信息、经营者形象信息、基本信用信息、资金存管信息、信息申报信息、消费者评价信息、消费者投诉建议处理信息等。

四、开展信用评定

市、区商务主管部门会同单用途卡行业组织，对发卡经营者联合开展单用途卡商务信用等级评定。发卡经营者单用途卡商务信用等级评定由高到低分为A、B、C、D四个等级。

五、公开评价结果

市、区商务主管部门通过协同监管平台门户网站、随申办APP、上海商务及单用途卡行业组织公众号等，向社会公布单用途卡商务信用等级，同时向教育、体育、交通、文化旅游等行业主管部门及有关行政执法部门、司法部门进行通报。

六、实施分类监管

对单用途卡商务信用等级评定为A、B的发卡经营者，市、区商务主管部门可视情况采取降低抽查比例和检查频次等措施，充分发挥激励导向作用。对单用途卡商务信用等级为C的经营者，市、区商务主管部门应提高抽查比例和检查频次，督促发卡经营者提升信用评级。对单用途卡商务信用等级为D的经营者，市、区商务主管部门将会同有关部门采取联合惩戒等措施。

七、开展联合奖惩

市、区商务主管部门会同各有关行业主管部门、行政执法部门、司法部门、金融监管部门，通过信用信息公开和共享，建立跨区域、跨部门、跨领域的联合激励与惩戒机制，积极营造市场主体“守信受益、失信受限”的良好信用生态。

八、开展信用修复

为引导和鼓励相关发卡经营者纠正失信行为、消除不良影响、重塑良好信用，营造行业优良信用环境，除有法律法规明确规定以及特定严重失信行为外，经营者在纠正失信行为、消除不良影响后，可依法获得信用修复。

九、健全信用档案

市、区商务主管部门应强化归档意识，做到应收尽收，妥善保管。同时采取定期和不定期自查，建立信用监管工作档案，做好材料的查漏补缺工作，确保档案的完整性和实用性。

十、加强监督管理

市商务委定期通过召开工作例会等方式加强督促指导，适时开展业务检查，设立投诉举报电话，接受社会监督。对违法违规采集信息和评定信用的行为，将依法依规追究相关单位和人员的责任。

附件：《商务信用评价方法 第2部分：单用途预付卡发卡企业》（DB 31/T 1103.2—2018）

上海市商务委员会

2022年12月8日

（此件主动公开发布）

附件

ICS 03.080.99

A 02

DB31

上海市地方标准

DB 31/T 1103.2—2018

商务信用评价方法 第2部分：单用途预付卡发卡企业

Commercial credential evaluation -

Part 2: Single - purpose prepaid card enterprise

2018 - 09 - 18 发布

2018 - 12 - 01 实施

上海市质量技术监督局 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 评价指标	1
5 评价方法	3
6 数据采集	4
附录 A（规范性附录） 单用途预付卡发卡企业商务信用评价指标	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

《商务信用评价方法》由若干部分组成：

- 第1部分：酒类零售企业
- 第2部分：单用途预付卡发卡企业
- 第3部分：家居流通企业
- 第4部分：展示工程企业

……

本标准第2部分。

本标准由上海市商务委员会提出并组织实施。

本标准由上海市商务信用标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海企业竞争力研究中心、上海市单用途预付卡协会、上海市公共信用信息服务中心、中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司、康成投资（中国）有限公司、中银通支付商务有限公司、红星美凯龙控股集团有限公司。

本标准主要起草人：戴宇欣、邓金兵、赵洁瑾、江隐龙、范林根、张正敏、朱婕、金斌、杨斌、高维佳、陈佳云、吕思莹、王英军、张英、张峰、李佳、龚佩青、吴文斌、李立、任珊、胡荣法、张龔、王召亚。

商务信用评价方法 第2部分：单用途预付卡发卡企业

1 范围

本标准规定了单用途预付卡发卡企业商务信用评价的术语和定义、评价指标、评价方法和数据采集等要求。

本标准适用于由评价机构对在上海的单用途预付卡发卡企业（以下简称企业）进行商务信用评价，也适用于单用途预付卡发卡企业进行自我评价。

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 22117 信用 基本术语

SB/T 11080 单用途商业预付卡术语

SB/T 11082 单用途商业预付卡发卡企业信用评价标准

3 术语和定义

GB/T 22117、SB/T 11080、SB/T 11082界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共信用信息 public credit information

行政机关、司法机关、公共企业事业单位等公共信用信息提供单位，在履行职责、提供服务过程中产生或者获取的社会信用信息。

3.2

市场信用信息 business credit information

信用服务机构及其他企业事业单位等市场信用信息提供单位，在生产经营活动中产生、采集或者获取的社会信用信息。

4 评价指标

4.1 公共信用信息

4.1.1 经营资质

4.1.1.1 企业应取得合法的营业执照、经营许可证等证照。

4.1.1.2 企业应有公开明示的诚信经营承诺，并以数字、音视频、书面等方式保存。

4.1.2 监管处罚

4.1.2.1 单用途预付卡监管处罚

企业三年内由单用途预付卡的行政执法部门做出的处罚或者失信记录。

4.1.2.2 其他行政处罚

企业三年内在经营活动中其他行政执法机关做出的处罚或失信记录。

4.1.2.3 司法负面记录

企业三年内经营活动中的司法负面记录，包括但不限于单位构成犯罪、法定代表人被处以有期徒刑或拘留、拒不履行生效判决等。

4.1.3 履约责任

4.1.3.1 企业履行主体责任情况，三年内在经营活动中的相关信用记录，包括但不限于企业征信不良记录、合同履行失信记录、公共事业缴费不良记录等。

4.1.3.2 企业主要负责人履行第一责任人职责，三年内相关失信记录，包括但不限于个人征信不良记录、公共事业缴费不良记录等。

4.1.4 企业形象

4.1.4.1 企业及其产品获得来自社会、行业协会或管理部门的荣誉、奖励记录。

4.1.4.2 企业具备承担社会责任意识，参与社会公益事业记录，如慈善捐款、助残助学等。

4.2 市场信用信息

4.2.1 基本信用

单用途预付卡发卡企业基本信用信息主要包括：

- 资产、负债；
- 销售额、利润；
- 发卡金额、发卡余额。

注：数据来源是企业按照管理要求的周期申报以及协会核实。

4.2.2 资金存管

单用途预付卡发卡企业存管方式分银行存管、履约保险、担保三种。

注：数据来源是企业申报、银行、履约保险机构、担保机构确认。

4.2.3 信息申报

单用途预付卡发卡企业信息申报包括：

- 发卡金额、张数、余额、刷卡笔数、每张卡明细；
- 企业资产、负债、销售额、利润。

注：数据来源是企业按照管理要求的周期申报以及协会核实。

4.2.4 消费者评价

单用途预付卡发卡企业消费者评价信息包括由消费者分别对质量和服务、承诺兑现进行评价：

- 质量和服务：产品质量和服务结果是否达到标准；
- 承诺兑现：包括价格、计量、合同、宣传、促销等承诺与实施是否一致。

注：数据来源是消费者在主管部门监管平台和协会服务平台（微信、网站）评价，也可专门市场调查佐证。

4.2.5 消费者投诉建议处理

单用途预付卡发卡企业消费者投诉建议处理包括：

- 发卡投诉率；
- 投诉结案率；
- 投诉处理满意度。

注：数据来源是12345、12315、市区商务委、协会消费者投诉和处理结果统计。

4.2.6 协会评价

单用途预付卡发卡企业的协会评价信息包括：

- 发卡企业在协会职务；
- 积极承担行业责任、社会责任；
- 协会荣誉与处罚。

5 评价方法

5.1 指标评分

5.1.1 企业信用评价均采用百分制计分，应按表 1 的要求对第 4 章所列评价指标进行评分。

表1 单用途预付卡发卡企业信用评价指标分值分布

一级指标	二级指标	指标分值
公共信用信息	经营资质	10
	监管处罚	20
	履约责任	15
	企业形象	5
市场信用信息	基本信用	5
	资金存管	10
	信息申报	10
	消费者评价	10
	消费者投诉建议处理	10
	协会评价	5

5.1.2 单用途预付卡发卡企业商务信用评价应具体按照附录 A 中表 A.1 的规定执行。

5.2 等级划分

5.2.1 企业商务信用等级按百分制从高到低分为 A、B、C、D 四个等级，其中：

- a) 大于 90 分的，信用等级为 A 等；
- b) 大于 80 分且小于等于 90 分的，信用等级为 B 等；
- c) 大于 70 分且小于等于 80 分的，信用等级为 C 等；
- d) 小于等于 70 分的，信用等级为 D 等。

5.2.2 企业三年内有严重或多次违法、违规行为的，应直接列为 D 等企业。

6 数据采集

6.1 公共信用信息应来自市公共信用信息平台、金质工程、商务诚信平台等由行政机关或受其委托的部门管理运营的数据汇集、公开平台。

6.2 市场信用信息主要来自上海市单用途预付卡协同监管平台、12345 市民热线、12315 消费者热线、市场征信机构、协会、调查机构、网络、平台型企业等。

附录 A
(规范性附录)

单用途预付卡发卡企业商务信用评价指标

表A.1 单用途预付卡发卡企业商务信用评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
公共信用信息	经营资质	资质许可	相关执照
			相关许可及授权
		诚信经营承诺	明确对外诚信经营承诺并保存记录
	监管处罚	主管部门监管处罚记录	三年内无“责令改正”及单用途预付卡主管部门行政处罚记录
		其他行政处罚记录	三年内无其他行政处罚记录(含税务、工商、食药监、市场监管、消防、城管等)
		司法负面记录	三年内无司法负面记录,如单位犯罪、法定代表人犯罪等。
	履约责任	企业主体责任	三年内无企业征信不良记录
			三年内无合同履行失信行为
			三年内无公共事业缴费不良记录
		第一责任人(含法人和实际管理者)	三年内无个人征信不良记录
			三年内无公共事业缴费不良记录
	企业形象	荣誉奖励	国家级荣誉奖励
			市级荣誉奖励
行业荣誉奖励			
社会公益		公益事业	
市场信用信息	基本信用	期末企业资产负债率	期末负债总额/期末资产总额同行业排序前 1/3
			期末负债总额/期末资产总额同行业排序中 1/3
			期末负债总额/期末资产总额同行业排序后 1/3
		上季度发卡金额与营业额比例	上季度发卡金额/上季度营业额同行业排序前 1/3
			上季度发卡金额/上季度营业额同行业排序中 1/3
			上季度发卡金额/上季度营业额同行业排序后 1/3
		期末预付卡余额与上季度企业利润比例	期末预付卡余额/上季度企业利润同行业排序前 1/3
			期末预付卡余额/上季度企业利润同行业排序中 1/3
			期末预付卡余额/上季度企业利润同行业排序后 1/3
	资金存管	银行资金存管或履约保证保险或担保是否正常	根据企业每季度信息申报和银行、保险公司、担保机构反馈-正常
			根据企业每季度信息申报和银行、保险公司、担保机构反馈-非原则性不正常
根据企业每季度信息申报和银行、保险公司、担保公司反馈-没达到管理要求			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	
市场信用信息	资金存管	银行存管资金、履约保证保险,或担保额度超过管理要求情况	根据企业每季度信息申报和银行、保险公司、担保机构反馈-超过管理要求 50 (含) ~100% (不含) 额度	
			根据企业每季度信息申报和银行、保险公司、担保公司反馈-超过管理要求 100% (含) 以上额度	
	信息申报	信息申报及时性		根据企业每季度信息申报、行业调查和消费者举报情况-信息明细及时申报
				根据企业每季度信息申报、行业调查和和消费者举报情况-信息明细不能及时申报
		信息申报准确性		根据企业每季度信息申报、行业调查和和消费者举报情况-信息明细准确申报
				根据企业每季度信息申报、行业调查和消费者举报情况-信息明细不能准确申报
	消费者评价	质量服务评价	根据调查、网站和微信反馈,消费者对发卡企业质量服务评价打分平均值	
		承诺兑现评价	根据调查、网站和微信反馈,消费者对发卡企业承诺兑现(诚信)评价打分取值	
	消费者投诉处理	发卡投诉率		当季有效投诉数量/当季发卡金额,根据同类企业比较排序居前 1/3
				当季有效投诉数量/当季发卡金额,根据同类企业比较排序居中 1/3
				当季有效投诉数量/当季发卡金额,根据同类企业比较排序居后 1/3
		投诉结案率		结案率 95%~100%
				结案率 90%~95%
				结案率 85%~90%
			结案率 85%以下	
	投诉处理满意率		根据消费者对投诉处理满意程度评价	
	协会评价	协会职务		会长、副会长
				理事
				会员
				非会员
积极承担行业、责任、社会责任			较好企业	
			一般企业	
			较差企业	
协会荣誉与处罚		由协会颁发荣誉		
		由协会发布的惩罚		

