附件1:

**三亚市2024年度商务流通领域（汽车销售）信用评价表**

**名称： 总分： 等级：（ ）**

| **评价内容** | **序号** | **评价要点** | **判定方式** | **扣分情况** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **诚 信 经 营** | 1 | 亮证经营（3分） | 在经营场所未按照规定公示《营业执照》，扣3分。 |  |  |
| 2 | 备案登记（9分） | （1）取得营业执照之日起90日内未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，扣3分； |  |
| （2）基本信息发生变更，自信息变更之日起30日内未完成信息更新，扣3分。  （3）分分。 |  |
| 3 | 经营场所（6分） | （1）未具备客户接待台、车辆展示区、业务洽谈区等服务区域，扣2分； |  |  |
| （2）未具备车型宣传材料，扣2分； |  |
| （3）出售家用汽车产品，未明示家用汽车产品的“三包”信息，扣2分。 |  |
| **诚 信 经 营** | 4 | 行政处罚（15分） | （1）评价年度内受到行政处罚的，每次扣5分，受到三次及以上的直接评为D级； |  |  |
| （2）评价年度内被纳入严重主体失信名单的，直接评为D级； |  |
| （3）评价年度内被列为失信被执行人扣5分，并取消评A级资格。 |  |
| 5 | 交易行为（6分） | （1）未在显著位置明示销售汽车收费标准，扣2分； |  |  |
| （2）（查看销售台账、销售合同、价格政策等）在标价之外加价出售汽车或者收取未标明的费用，扣2分； |  |
| （3）未按照“一车一票”原则一个“车辆识别代号”或“车架号”开具机动车销售统一发票，扣2分。 |  |
| 6 | 投诉与售后服务（16分） | （1）未建立健全消费者投诉制度，扣2分； |  |  |
| （2）未在显著位置明示投诉渠道及投诉流程，扣2分； |  |
| （3）未明确受理投诉部门和人员， 扣2分； |  |
| （4）（7个工作日内通知投诉的消费者处理结果）未建立并留存真实、完整、规范的投诉记录，扣2分；  **诚信**  **经营** |  |  |
| （5）未建立售后服务制度，扣2分； |  |
| （6）未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，扣3分。 |  |
| （7）未在显著位置明示汽车产品质量保证、保修服务及消费者需知悉的其他售后服务政策，扣2分； |  |
| （8）未定期对客户进行售后回访，扣2分。 |  |
| 7 | 档案管理（2分） | 未建立汽车销售、用户等信息档案，保存期限少于10年，扣2分。 |  |  |
| **质**  **量** | 8 | 商品质量（6分） | （1）未建立质量监督制度，扣2分； |  |  |
| （2）未建立进货检查验收制度，扣2分； |  |
| （3）销售的进口汽车未具备报关证明和相关进口商品检验证明，扣2分。 |  |
| **保**  **障**  **管**  **理**  9 | 人员要求(10分) | （1）未建立人员管理制度，扣2分； |  |  |
| （2）未对门店员工进行岗前培训，扣2分； |  |
| （3）销售人员未经过岗位培训并做培训记录，扣2分； |  |
| （4）从事食品准备人员未持有效健康证上岗，扣2分； |  |
| （5）未配备专（兼）职质量检验人员，扣2分。 |  |
| **安全**  **管**  **理** | 10 | 安全管理（15分） | （1）未制定完善的安全管理制度，扣2分； |  |  |
| （2）试乘试驾人员未持有相应的机动车驾驶证并做登记记录，扣2分； |  |
| （3）提供试乘试驾服务时，未与消费者签署试驾试乘协议，扣3分； |  |
| （4）未制定试乘试驾过程中异常或紧急情况的应急处置措施，扣2分； |  |
| （5）未在显著位置设置安全标识和安全提示，扣2分； |  |
| （6）未制定安全应急处理预案，扣2分； |  |
| （7）陪乘人员未具备3年以上有效驾驶经验，扣2分。  **安全**  **管**  **理** |  |
| 11 | 消防安全（12分） | （1）消防设施、器材未完好有效，扣2分； |  |  |
| （2）未按规定制定消防安全管理制度，扣2分； |  |
| （3）未按规定开展消防安全知识培训，扣2分； |  |
| （4）未定期开展消防安全演练，扣2分； |  |
| （5）未定期检查并维护消防设施、器材，扣2分； |  |
| （6）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道妨碍通行或者有其他妨碍安全疏散行为，扣2分。 |  |

备注：

1.评分标准：信用评价实行评分制，评价等级分为A级（优秀）、B级（良好）、C级（合格）、D级（不合格）四个等级。考核评价分值90分-100分为A级（优秀），80分-89分为B级（良好）、60分-79分为C级（合格）、59分以下为D级（不合格）。

2.合理缺项：如法律法规或行政管理上未要求参评单位开展的评价项目，经核实该项目可不做评价。