

质疑函

一、质疑供应商基本信息:

质疑供应商: 中国联通网络通信有限公司贵港市分公司

地址: 贵港市港北区贵城镇中山路 邮编: 537100

联系人: 温庆峰

联系电话: 18607856008

授权代表: 苏勇添

联系电话: 13132996888

地址: 贵港市港北区贵城镇中山路 邮编: 537100

二、质疑项目基本情况:

质疑项目的名称: 2025年贵港市公安局机关民警移动警务通信服务采购

质疑项目的编号: GGZC2025-G3-990120-GXJY

采购人名称: 贵港市公安局

质疑事项:

☒ 招标文件 招标文件获取日期: 2025年06月09日

☐ 采购过程

☐ 中标结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1: 项目经理、售后总负责人资质设置不合理, 属于以不合理条件限制或排斥潜在供应商。

事实依据: 针对招标文件第三节评分标准, 二、评定办法中, 2.4 拟投入人员分(满分8分), 1. 拟投入本项目的项目经理1人: ①具有信息系统项目管理师证书得2分;(满分2分) ②具有通信工程高级工程师职称证书得2分;(满分2分) ③具有网络安全能力认证(认证类别: 网络安全技术(I级))证书得2分;(满分2分) 注: 依据其职称证书(彩色扫描件加盖竞标人公章)及入职证明材料打分, 否则该项不得分。2. 拟投入本项目的售后总负责人1人: ①具有高级网络信息安全工程师证书得1分;(满分1分) ②具有售后服务高级管理师证书得1分;(满分1分) 注: 依据其职称证书(彩色扫描件加盖竞标人公章)及入职证明材料打分, 否则该项不得分。

1、项目经理资质设置不合理。

(1) 本项目仅涉及数据流量服务与终端使用服务, 其中系统服务占比含量

非常低，拟投入本项目的项目经理 1 人评分项中把具备信息系统项目管理师作为得分项不合理；

(2) 网络安全能力认证-网络安全技术(I级)证书不具普适性及权威性。首先，该证书并非国家统一设立的职业资格，经查询人力资源和社会保障部发布的《国家职业资格目录（2021 年版）》，“网络安全技术(I级)证书”未纳入国家资格目录。其次，该证是事业单位国家互联网应急中心颁发证书，未在国家认监委备案公示，认证结果未纳入全国统一的技能人才评价体系，不具有权威性，不应作为项目经理要求。

综上所述，使用不具普适性及权威性的证书作为评标标准，是以不合理条件限制或排斥潜在供应商。

2、售后总负责人资质设置不合理。

(1) “高级网络信息安全工程师证书”设置不合理。第一，高级网络信息安全工程师证书不具普适性及权威性。经查询，高级网络信息安全工程师证书是由工业和信息化部教育与考试中心颁发的职业技术培训证书【证书样式详见证明材料 1：工业和信息化部教育与考试中心颁发的职业技术培训证书（高级网络信息安全工程师证书）】，并不具普适性及权威性。首先，“高级网络信息安全工程师证书”不具普适性体现为在工业和信息化部教育与考试中心官网无法查询此证书的任何介绍、报考途径等。在该网站的“常见问题”专栏，有关于“职业技术证书怎么办理？培训在哪里报名？”的提问，官方回复：“‘职业技术’、‘专业技能’或‘专项技术’证书请联系工业和信息化部教育考试中心的相关培训合作机构，报名参加培训”，但是点击网页回复中的“培训合作机构”，网页跳转至“培训合作机构申请流程”，未展示任何培训机构，无法查询可进行培训的合作机构【详见证明材料 2：工业和信息化部教育与考试中心官网“常见问题”专栏截图（1）】，证书的报考途径等信息都无法在颁发机构官网查询，可见受众面窄，不具普适性。其次、“高级网络信息安全工程师证书”不具权威性，体现在证书仅为经培训考试合格的证明，非职业资格证书、执业资格证书、职称证书、上岗证书、认证证书。在工业和信息化部教育与考试中心官网“常见问题”专栏，可以看到工业和信息化部教育与考试中心对于证书性质的回复，该证书“是对学员参加培训学习、经考核成绩合格的证明，不是职业资格证书、执业资格证书、

职称证书、上岗证书、认证证书”【详见证明材料3：工业和信息化部教育与考试中心官网“常见问题”专栏截图（2）】，可见证书不具权威性。

第二，本项目仅涉及数据流量服务与终端使用服务，其中网络信息安全占比含量非常低，拟投入拟投入本项目的售后总负责人1人评分项中把具有高级网络信息安全工程师证书作为得分项不合理。

（2）项目经理要求提供提供3项资质，即信息系统项目管理师、通信工程高级工程师职称证书及网络安全能力认证-网络安全技术（I级），一人要求多证，存在强行绑定证书的情形，变相设置了投标门槛，属于以不合理条件限制或排斥潜在供应商。

综上所述，使用不具普适性及权威性的证书作为评标标准，是以不合理条件限制或排斥潜在供应商。

法律依据：按照《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：……（二）设定的资格、技术、商务条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；……（八）以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。

质疑事项2：具有服务质量达标测评认证证书，组织的服务能力达到GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》规定的相关要求、具有供应商综合实力评价认证证书，符合GB/T23793-2017《合格供应商信用评价规范》两项资质设置不合理。

事实依据：招标文件第三节评分标准，二、评定办法中，3.1 资质实力分（满分8分），①供应商或其上级公司具有质量管理体系认证证书（ISO9001）、信息安全管理体系统认证证书（ISO27001），投标时提供有效期内的证书复印件，并加盖供应商公章，每提供一份得1分，满分2分。②供应商或其上级公司具有服务质量达标测评认证证书，组织的服务能力达到GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》规定的相关要求，达三星得1分，达四星得2分，达五星级得3分。③供应商或其上级公司具有供应商综合实力评价认证证书，符合GB/T23793-2017《合格供应商信用评价规范》的，得3分。

1、资质实力分的第②点设置不合理。

“GB/T16868-2009 服务质量达标测评五星级”所执行的认证标准 GB/T16868-2009 为“商品经营服务质量管理规范”，该规范对于基础设施要求为“标识”、“服务设施（涉及工作场所如试衣间、衣帽间等）”、“环境设施（涉及室内照明、空气质、室内装修材料质量等）”、“安全设施（涉及消防、污水处理、安全通道、无障碍设施等）”、“卫生设施（涉及公共卫生间及垃圾收集等）”，对于“服务规范求”为“服务用语：熟练运用文明服务用语。口齿清晰、语气亲切、说普通话，能提供英语和手语的服务”、“接待服务：应微笑服务，主动招呼，适时适度适人提供服务”、“收银服务：收款时应唱收唱付，开具购物票据，填写内容要如实范并提供银行卡服务”等【详见证明材料4：《中华人民共和国国家标准 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》】。

从以上 GB/T16868-2009 的标准所设立的规范，可以看出该标准规范是针对个人商品消费者的服务质量，本项目采购内容为信息化服务，故根据该规范评审通过的“GB/T16868-2009 服务质量达标测评五星级认证证书得满分3分”与本项目采购需求不符。

2、资质实力分的第③点设置不合理。

“GB/T23793-2017 供应商综合实力评价认证证书”所执行的认证标准 GB/T23793-2017 为“合格供应商信用评价规范”，按《中华人民共和国国家标准 GB/T23793-2017 合格供应商信用评价规范》条款：“4.1 评价内容：合格供应商信用评价内容包括基本指标和专项指标。基本指标指见 GB/T23794，专项指标内容包括但不限于：综合素质、财务实力、可持续供应能力、发展潜力、交易信用、社会责任”；“附录A（规范性附录）合格供应商信用评价专项指标及说明中，评价的指标包括：综合素质（资产状况……）、财务实力（投资方情况、外部融资渠道、平均营业收入、平均利润）、可持续供应能力（销售情况……）、发展潜力（企业行业地位……）。”【详见证明材料5：《中华人民共和国国家标准 GB/T23793-2017 合格供应商信用评价规范》】

从上述 GB/T23793-2017 标准的评价指标可看出，该证书的评审对投标人的资产总额、营业收入、利润有要求，设置“23793-2017 供应商综合实力评价认证证书”违反了《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》的“采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从

业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素”，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

法律依据：（1）《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条：采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：……（八）以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。（2）

《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》第十七条：采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求：1、（1）取消以信息系统项目管理师与网络安全能力认证-网络安全技术（I级）证书作为项目经理的得分要求，取消项目经理的一人多证的得分要求；（2）取消高级网络信息安全工程师证书作为售后总负责人的得分要求。

2、（1）删除②供应商或其上级公司具有服务质量达标测评认证证书，组织的服务能力达到 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》规定的相关要求，达三星得1分，达四星得2分，达五星级得3分。

（2）删除③供应商或其上级公司具有供应商综合实力评价认证证书，符合 GB/T23793-2017《合格供应商信用评价规范》的，得3分。

质疑供应商（公章）：中国联合网络通信有限公司贵港市分公司

授权代表（签字或签章）： 苏勇民

日期：2025年6月12日

附件：《获取采购文件回执函》

获取 采购文件 回执函

中国联通网络通信有限公司贵港市分公司：

你单位已通过政采云平台获取采购项目名称：2025年贵港市公安局机关民警移动警务通信服务采购

项目编号：GGZC2025-G3-990120-GXJY）分标1的 采购文件，获取时间：2025年06月09日08时30分34秒。

政采云平台

证明材料 1: 工业和信息化部教育与考试中心颁发的职业技术培训证书(高级网络信息安全工程师证书)



证明材料 2：工业和信息化部教育与考试中心官网“常见问题”专栏截图（1）

关于“‘职业技术’、‘专业技能’、‘专项技术’或‘技术水平’证书怎么办
理？培训在哪里报名？”的回复，查询网址：
https://www.miiteec.org.cn/common_question_details?code=102



点击上述网页的“培训合作机构”，显示的是“培训合作机构申请流程”，未体现任何培训机构，截图见下：

培训合作机构申请流程

发布时间：2023-10-25 来源：工业和信息化部教育与考试中心

（一）培训项目要求

中心将在继续开展原有优质培训项目的基础上，重点遴选符合产业需要、贴合岗位实际、运行良好的培训项目，组织行业专家制定职业培训标准与考试标准；优先支持开展智能制造、人工智能、区块链、物联网、大数据、工业互联网、5G等领域培训项目；大力支持开展满足地方经济发展需要、有实际岗位需求的工业、通信业及两化融合领域培训项目。

培训合作机构拟开展的培训项目应具备良好工作基础。一是对行业人才需求充分调研，组织专家对培训项目可行性、培训内容和对应真实岗位需求，符合最新职业标准，与项目名称相匹配。二是有培训教材、实训方案、考核大纲、题库等培训资源。三是有行业、企业、技术专家、学校相关专业教师组成的师资队伍。四是培训方案科学，学时安排合理，实操培训方案时效性与可操作性强。

（二）申请流程：



(三) 申请材料:

《培训基地申请表》(可下载).docx

(四) 联系方式:

电话: 010-68607737, 邮箱: webmaster@miiteec.org.cn

证明材料3: 工业和信息化部教育与考试中心官网“常见问题”专栏截图(2)

查询网址: https://www.miiteec.org.cn/common_question_details?code=100

The screenshot shows the MIITEEC website interface. At the top is a blue navigation bar with the MIITEEC logo and the text "工信教育 人才是第一资源". Navigation links include "首页", "中心概况", "党群工作", "业务工作", and "证书查询". Below the navigation bar, there is a section titled "我要留言" (I want to leave a message) with a sub-link "常见问题 > 问题详情". The main content area displays a question: "请问“职业技术”、“专业技能”、“专项技术”或“技术水平”证书是国家认可的职业资格证书吗?" (Do certificates for "Vocational Technology", "Professional Skills", "Specialized Technology", or "Technical Level" are recognized by the state as职业资格证书?). The answer states that certificates issued by MIITEEC are training certificates, not职业资格证书. On the left side of the page, there is a contact information box with the following details: 邮政编码 100040, 联系电话 010-68607701, 传真 010-68607700, 电子邮箱 webmaster@miiteec.org.cn, and 通讯地址 北京市石景山区政达路2号CRD 传媒大厦5层、6层.

证明材料 4: 《中华人民共和国国家标准 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》



目 次

前言	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基础设施要求	2
5 文件管理要求	3
6 质量管理要求	3
7 商品管理要求	5
8 服务质量控制	7
9 从业人员岗位要求	8
参考文献	10



前 言

本标准代替 GB/T 16868—1997《商品经营质量管理规范》。

本标准与 GB/T 16868—1997 相比主要修改如下：

- 标准名称用“商品经营服务质量管理规范”代替“商品经营质量管理规范”；
- 删除原标准中“商品经营的特性、管理职责”，增加了“基础设施要求”的内容；
- 本标准用“文件管理要求”代替“质量文件和记录”；
- 本标准用“质量管理要求”代替“与顾客的联系”；
- 删除原标准中“图1、质量体系结构、质量体系文件、内部质量审核、质量体系评审”；
- 本标准用“商品管理要求”、“服务质量控制”代替“质量体系运行要素”；
- 增加了“食品经营管理”；
- 删除原标准中“数据收集、分析和应用”；
- 本标准用“从业人员岗位要求”代替“人员技能与交往联络”。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会培训部。

本标准主要起草人：衡虹、赵霞、杨晓燕、刘璟琳、王凤宏、徐民。

商品经营服务质量管理规范

1 范围

本标准规定了商品经营服务质量管理的相关术语和定义、基础设施要求、文件管理要求、质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。

本标准适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号（GB/T 10001.1—2006，ISO 7001:1990，NEQ）

GB 10070 城市区域环境振动标准

GB 12348 工业企业厂界噪声标准

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10427 大型商场、超市空调制冷节能要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商品 commodity

用来交换、能满足人们某种需要的产品。

[GB/T 18184—2000，定义1.1]

3.2

服务 service

为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果；供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果；供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上完成的活动；

——在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);

——为顾客创造氛围(如在宾馆饭店)。

注:改写自 GB/T 19000—2000 的定义 3.4.2。

[GB/T 15624.1—2003,定义 3.1]

3.3

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

注2:“固有的”(其反义是“赋予的”)就是指在某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性。

[GB/T 19000—2000,定义 3.1.1]

4 基础设施要求

4.1 标识

4.1.1 工商营业执照、税务登记证、卫生许可证等应悬挂明示,物价部门审查批准的服务项目及收费标准应明示。

4.1.2 企业标识明显,装饰美观,字号牌匾应书写规范、醒目,图片内容健康、文明美观,服务标志设置、安装、改装等要求参见《城市市容和环境卫生管理条例》规定。

4.1.3 图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.2 服务设施

应确定、提供并维护商品经营所需要的设施。包括:

——工作场所和相关的设施(如试衣间、顾客休息区域等);

——过程设备(硬件、软件等);

——支持性服务(如运输、通讯等)。

4.3 环境设施

4.3.1 室内照明适度、通风良好,地面平整防滑无障碍,墙壁保温、隔热、隔音,排水设施畅通。

4.3.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 以及 GB/T 17093 的要求;污染物排放应符合国家相关标准的规定。

4.3.3 边界噪声要求除参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定还应符合 GB 12348 的要求;如有振动影响的,应符合 GB 10070 的要求。

4.3.4 室内装修装饰材料应符合 GB 18580 以及 GB 18584 的要求。

4.3.5 空调安装使用应符合 GB 17790 以及 SB/T 10427 的要求。

4.4 安全设施

4.4.1 消防设施要求除参见《中华人民共和国消防法》的规定还应符合 GB 50222 的要求。

4.4.2 污水应经预处理后纳入城市污水管道集中处理,不能纳管的应自行处理达到 GB 8978 的要求。

4.4.3 应建立有效的安全通道,制定紧急事件处理预案。

4.4.4 应设立无障碍设施。

4.5 卫生设施

4.5.1 公共卫生间的地点应因地制宜,合理规划,并符合公共卫生要求,内部应空气流通、光线充足、沟通路平;并应有防臭、防蛆、防蝇、防鼠等技术措施,应设置冲洗设备、插销、洗手盆和挂衣钩以及老人残疾人专用蹲位、扶手和无障碍通道,应注意防冻和排水。

4.5.2 垃圾收集设施齐全、设置合理并无异味;垃圾废弃物应有专人及时收集、清理。

5 文件管理要求

5.1 管理文件

应字迹清晰、整洁、易于识别,注明颁布时间并按规定的方法予以标识和保存。

应主要包括:

- 经营服务质量计划;
- 管理手册;
- 程序规范(含岗位规范);
- 检查指导书。

5.2 记录控制

应依据管理特点进行准确记录,以保证所提供的商品和服务达到规定的要求。编制形成的文件应包括:

- 服务质量计划完成情况;
- 顾客对服务质量满意和不满意的程度;
- 有关体系评价和经营改进的结果;
- 为识别质量趋势所进行的分析;
- 纠正措施及其结果;
- 预防措施及其结果;
- 相关外包方的质量情况记录以及处理结果;
- 从业人员的技能和培训;
- 市场分析(包括与竞争对手的比较)。

6 质量管理要求

6.1 服务管理

6.1.1 服务规范

6.1.1.1 服务用语

熟练运用文明服务用语,口齿清晰,语气亲切、说普通话,能提供英语和手语的服务。

6.1.1.2 接待服务

应微笑服务,主动招呼,适时适度适人提供服务。

6.1.1.3 收银服务

收款时应唱收唱付,开具购物票据,填写内容要如实规范,并提供银行卡服务。

6.1.1.4 辅助服务

应根据顾客需要和企业条件,设立辅助服务项目,并向顾客公示服务内容和收费标准。可包括:

- 咨询导购;
- 邮购函购;
- 预订服务;
- 缺货登记;
- 小修小配;
- 广播服务;
- 无障碍服务等。

6.1.2 有效沟通

应对商品和服务的信息与顾客进行及时有效的沟通。

6.1.3 顾客财产

在商品销售期间,经营组织对其负责的顾客财产的搬运、贮存、包装、交付实施有效控制。

6.2 标识标注管理

6.2.1 应在服务实现的全过程中,使用适宜的方法对服务和商品进行标识标注,商标标识标注的使用参见《中华人民共和国产品质量法》以及《产品标识标注规定》的规定。

6.2.2 应控制并记录服务和商品的标识标注,以便于追溯。

标识标注包括:

- 服务场所相关标识标注,如服务人员工牌;
- 商品相关标识标注,如卖场标价签、仓储用标签等;
- 服务标识标注:安全警示标识、标牌、指示标识、卖场布局图等。

6.2.3 在自选销售方式的零售业态中销售的商品,应当有规范的商品自身标识。

6.3 卫生安全管理

6.3.1 卫生管理

6.3.1.1 卖场及仓库的场地卫生管理

场地卫生包括以下几个方面:

- 作业场前设置更衣室,方便所有从业人员在作业前换穿工作服及整理仪容;
- 进口处应设置个人消毒设施;
- 作业场地内应有防止病媒侵入的设施,如纱门纱窗防范蚊虫,以及冷藏库贮存易腐烂变质产品等;
- 仓库定期打扫、通风,应该区别处理不同类别的商品。

6.3.1.2 设备卫生管理

设备卫生是产品安全卫生的重要保障,包括以下几个方面:

- 定期清洗各项设备;
- 注重作业工作台的卫生,对刀具、容器等要及时清洗、消毒;
- 配置高温及高压热水冲洗设备。

6.3.1.3 卫生检验管理

应设有简易检验设备,检查商品的品质与卫生,保障消费者的合法权益。

6.3.2 安全管理

6.3.2.1 治安安全管理

应建立专门的保卫组织,负责日常的治安管理工作,并安装必要的防盗安全系统。

6.3.2.2 消防安全管理

区域内必须配置必要的消防器材,消防安全要求参见《中华人民共和国消防法》的规定。

6.3.2.3 作业安全管理

作业安全管理包括卖场安全作业管理以及物流、仓储安全作业管理。

应设置符合安全标准的作业场地设施,并且培训员工使用正确的作业方式进行作业。特殊项目的员工应配备防护用品,以保障员工的作业安全。

6.3.2.4 关键部位安全管理

关键部位的安全防范工作应做到职责明确,制度落实。关键部位包括:

- 存放现金、票证和贵重商品的部位;
- 配电室、空调室、锅炉房、液化气设备管道等特殊部位;
- 存放易燃易爆品的场所。

6.4 售后服务管理

6.4.1 售后服务管理应符合 SB/T 10401 的要求。

6.4.2 应根据出售的不同商品制定售后服务的内容和服务方式,其中包括:

- 大件商品、重要商品的送货上门;
- 预约登门服务;
- 商品的修、换、退;
- 售后的技术服务等。

6.4.3 投诉处理

6.4.3.1 售后服务应与顾客建立有效的联系,规定对顾客投诉的处理程序和要求,应建立受理客户投诉的管(通)道,设立投诉电话,受理顾客投诉。

6.4.3.2 对售出的商品,当顾客提出异议时应参照《中华人民共和国消费者权益保障法》的规定,予以妥善解决,对商品质量问题实行先行负责制。除此之外,还应符合 GB/T 17242 的要求。

6.4.3.3 对于具有侵害消费者权益行为的不法商家,应参照《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》予以处置。

6.4.4 服务跟踪

根据商品的不同特点和销售对象,可采取不同的跟踪方式:定向跟踪、柜台调查、走访用户(顾客)等多种方法。应记录跟踪的结果及销售中的信息,并及时整理反馈有关部门和相关方。

6.5 信息化管理

为提高自身服务水平以及运营效率,应建立符合本企业实际的高效实用的信息化管理系统,培养专业人员掌握信息系统的管理操作。

7 商品管理要求

7.1 商品采购质量管理

7.1.1 供应商的管理

与供货商及相关业务单位签订采购合同应参见《中华人民共和国合同法》的规定,并建立对供应商的企业资质、信用、质量、经营业绩表现等的评价体系。

7.1.2 采购商品质量安全控制

7.1.2.1 商品验收

- 严格执行商品进货验收制度;
- 各类商品必须有明确的验收标准;
- 进货前,须验明商品名称、包装、标识、数量、质量、合格证、必要的检测报告,各类标志及其他有效证明,依法签定采购合同;
- 应向有关部门备案的商品,必须提供备案证明材料;
- 商品未经验收不得销售。

7.1.2.2 商品跟踪管理制度

对库存商品及销售商品进行环节跟踪检查和验收,建立商品进销台账,对流通领域十类商品进行建档备案。防止过期、失效、变质、破损及受污染商品进入货架和柜台,发现问题及时处理。对临近保质期的商品,应及时确认、下架。

7.1.2.3 进口商品要提供海关报关单、商检证明、相关的进口依据等必备的资证材料,对在国内未进行商标注册的,进口商要出示承诺书。

7.2 商品运输质量管理

7.2.1 应制定商品运输质量控制文件和操作规程。

7.2.2 商品运输工具、器具应具备防晒、防雨、防尘、防火、防爆等条件。商品运输操作规程应符合相关国家规定。

7.3 商品贮存质量管理

7.3.1 应制定完善的仓储管理和质量控制范围、要求,根据商品的性质和外界因素对商品的影响,确定适宜的保管条件和养护措施,防止商品的损耗和质量降低。贮存商品应符合相关国家规定。

7.3.2 应制定完善的仓储管理规范,包括检查制度和记录表单。

7.4 商品分销质量管理

商品分销包括批发商将商品分发给经销商、组织内部的商品分发和连锁企业的配送,分发商品时应根据相关单据进行查验,并核对是否符合分发程序,分发商品的运输和装卸应符合 7.2.2 要求。收货人应对商品质量进行检查,发现不符合的应隔离、记录并报告相关部门处理。

7.5 商品销售服务质量管理

7.5.1 介绍商品

说明商品的性能、质量特点、使用方法及使用中应注意的问题,同时提供有效的联系方式。

7.5.2 价格控制

销售商品或提供服务时,企业内部应制定价格管理规范,严格执行属于政府监管的价格,合理制定属于企业自管的价格。应明码标价。具体参见《中华人民共和国价格法》以及《关于商品和服务实行明码标价的规定》。

7.5.3 计量控制

销售商品或提供服务时,如果产品能够量化,企业应提供计量标准。具体参见《中华人民共和国计量法》、《定量包装商品计量监督管理办法》以及《商业 服务业诚信计量行为规范》的规定。

7.5.4 促销管理

零售商不得以促销为由拒绝退换货,限量商品售完后应立即明示,促销活动不得损害消费者的合法权益,应保证人身、财产的安全。具体参见《零售商促销行为管理办法》以及《关于制止低价倾销行为的规定》。

零售商做促销活动时,必须同时制定顾客安全预警方案,防止发生人员过于集中造成的拥堵、踩踏等事故。

7.5.5 环保要求

经营者向消费者提供有偿塑料购物袋的具体要求参见《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》。

7.6 食品经营管理

食品经营管理的相关规定,除参见《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品包装法》、《流通领域食品安全管理办法》、《食品标识管理规定》的规定外,还应符合商品管理要求。

7.6.1 食品经营的采购

- 食品经营的采购应确保满足食品安全性、合法性;
- 应加强对采购食品的安全监督工作,具体要求参见《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》。

7.6.2 食品经营的运输

- 食品运输包装材料必须有批号和生产厂家的卫生注册号,以及食品检验检疫证明;
- 生鲜和冷冻冷藏食品必须使用冷藏车运输,并且做好冷冻保鲜措施和清洁标准。

7.6.3 食品经营的贮存

- 食品储存场所必须符合食品卫生法要求,保持通风、干燥;
- 食品储存必须码放在栈板上并且隔墙离地;
- 食品储存必须具有明显的标签标注,如:名称(货号)日期等;
- 根据商品储藏要求进行相应的湿度控制。

7.6.3.1 冷藏贮存根据要求不同,分为立风柜贮存、冷柜贮存和冷库贮存:

- 蔬菜、水果的储存温度一般控制在 $0^{\circ}\text{C}\sim 15^{\circ}\text{C}$, (根据具体果实情况合理调整);
- 熟食、乳制品等食品应在 $-4^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 条件下冷藏贮存;
- 水产品、畜禽制品、速冻食品等应在 $-23^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 条件下冷冻贮存。

7.6.3.2 常温贮存基本的要求是:

- 贮存场所应清洁卫生、阴凉干燥;
- 避免高温、潮湿;
- 无蟑螂、老鼠、虫害等。

7.6.4 食品经营的分销

食品分销商必须跟踪,甚至召回特定的货物,同时不停地监视易腐烂产品的到期日,并向客户和地方当局提供其所需的信息。

7.6.5 食品经营的销售

- 经营单位进行经营活动的相关要求参见《食品卫生法》和《保健食品管理办法》;
- 经营食品必须拥有产品检验合格证等相关证明,并且在食品标签上予以反映,具体应符合《食品标识管理规定》的规定;
- 加工和自制食品,应当取得卫生许可证,并符合相应的卫生、环保要求。

7.7 药品经营管理

药品经营管理的有关规定参见《药品经营质量管理规范》。

7.8 其他商品经营管理

其他类商品经营管理的有关规定参见国家现行的相关规范。

8 服务质量控制

8.1 服务质量控制的策划

为商品服务的实施提供所需的规划和目标,商品服务质量控制的目标应与质量管理体系其他过程要求相一致。制定策划时应注意:

- 应针对目标顾客确定需求定位;
- 应参照与商品服务有关的法律法规要求;
- 应针对顾客需求确定服务过程、时间和资源要求(包括流动资金);
- 应确定商品服务全过程所需要的服务质量控制规范;
- 应确定服务质量控制所需要的记录。

8.2 服务质量控制的实施

在服务质量控制的实施的过程中,应做到:

- 确保依照服务规范与顾客接触;
- 明确运行控制的信息、票据、现金、物质、价格等控制流程;
- 时时收集顾客反馈的信息;
- 确保所有测量(检测)工具的测量结果准确;
- 对服务及其相关运营各类活动的检查监控;
- 对商品质量实施现场检查,有问题的商品不得销售;
- 依据约定开展交付后的活动,包括:运输、仓储、配送和安装。

8.3 服务质量控制的检查和评估

8.3.1 对服务质量控制的实施过程(包括售后服务)要进行监督和检查。应包括:

- 过程评审和批准所规定的准则;
- 适用设备设施的提供和确认;

- 从业人员能力和资格的确定；
- 对其服务特性开展检查监督；
- 应保持相关的记录。

8.3.2 对服务质量的测量和评估。通过对服务经营各个环节的检查、验证和评估,确定经营活动得到有效控制,应建立服务质量评估系统,实行考核评估制度。

8.3.2.1 服务质量标准化评估

应实行服务质量标准化,内容应包括:

- 服务的标准;
- 实施的方法;
- 绩效评估与持续改进的方法。

8.3.2.2 顾客满意程度测量

应建立顾客满意测量体系,建立时应注意:

- 明确测量的目的;
- 设计测量的具体方法、流程和工具;
- 运用适宜的统计分析方法;
- 编写评测报告并持续改进。

8.4 服务质量的改进

8.4.1 服务补救

当发现服务失误,分析失误原因之后,在定损分析的基础上,对服务失误进行评估并采取恰当的管理措施予以解决。服务补救应当注意的内容:

- 要建立有效的服务补救系统,派专人负责服务补救系统的高效运行;
- 出现失误,不要拖延;
- 要主动解决失误问题;
- 补救过程中要让顾客了解进展情况。

8.4.2 服务提高

为持续提高服务质量,保持并提升企业优质服务形象所采取的一系列活动过程中,应注意:

- 建立质量提升团队;
- 定期测量服务质量;
- 正确评估质量成本;
- 不断培训,提升服务质量意识;
- 明确目标并加以设定;
- 查询服务漏洞并立即纠正。

9 从业人员岗位要求

9.1 人员素质

9.1.1 职业守则

以顾客为本,具有良好的职业道德和职业素养。

9.1.2 职业形象

从业人员的面貌、礼仪、行为、态度等应符合行业或企业要求。

9.1.3 职业健康

从事食品经营的从业人员应符合国家现行的相关管理规定,并建立从业人员健康档案。

9.2 培训和教育

9.2.1 培训

要求企业建立完善的服务质量管理人员的培训体系,并配有相应的培训计划、培训课程。

对企业所有从业人员提供教育培训,建立岗位培训和考核晋升制度。根据不同人员层次和岗位要求,持续、滚动地对从业人员进行服务态度、知识、技能等方面的培训,对从业人员的教育、培训、技能和经验保持记录,并有达到要求的证明。

9.2.2 继续教育

实行继续教育制度,统筹安排自学与集中培训计划,每年应接受后续教育培训。对专业人员和管理人员建立教育和诚信档案,持续提高行业的服务质量和管理水平。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南第1部分:总则.
- [2] GB/T 18184—2000 商业自动化术语.
- [3] GB/T 19000—2000 质量管理体系基础和术语.
- [4] SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南.
- [5] 《中华人民共和国反不正当竞争法》 1993年09月2日,第八届全国人大常委会第三次会议决定通过,自1993年12月1日起施行.
- [6] 《中华人民共和国食品卫生法》 1995年10月30日,第八届全国人民代表大会第十六次会议通过,自1995年10月30日起施行.
- [7] 《中华人民共和国食品安全法》 2008年04月20日,十一届全国人大常委会第二次委员长会议的决定,全国人大常委会办公厅二十日向社会全文公布食品安全法草案.
- [8] 《中华人民共和国产品质量法》 由中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议于2000年7月8日通过《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》修正.
- [9] 《中华人民共和国商标法》 2001年10月27日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过,自2001年12月1日起施行.
- [10] 《中华人民共和国消费者权益保障法》 1994年10月31日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过,自1994年1月1日起施行.
- [11] 《中华人民共和国价格法》 1997年12月29日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过,自1998年5月1日起施行.
- [12] 《中华人民共和国消防法》 1998年4月29日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过,自1998年9月1日起施行.
- [13] 《中华人民共和国合同法》 1999年3月15日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会第二次会议通过,自1999年10月1日起施行.
- [14] 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 1996年10月29日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议通过,自1997年3月1日起施行.
- [15] 《中华人民共和国计量法》 1985年9月6日,中华人民共和国第六届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议通过,自1986年7月1日起施行.
- [16] 《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》 2007年7月25日,国务院第一百八十六次常务会议通过,自公布之日起施行.
- [17] 《产品标识标注规定》 由国家技术监督局1997年11月07日通过,自1997年11月07日起施行.
- [18] 《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》 由国家工商行政管理总局于2004年03月12日公布,自2004年3月16日起施行.
- [19] 《关于商品和服务实行明码标价的规定》 国家发展计划委员会于2000年10月31日通过,自发布之日起施行.
- [20] 《关于制止低价倾销行为的规定》 由国家发展计划委员会1999年03月12日公布,自发布之日起施行.
- [21] 《食品召回管理规定》(质检总局令第98号) 由国家质量监督检验检疫总局2007年7月24日通过,自公布之日起施行.
- [22] 《食品标识管理规定》 国家质量监督检验检疫总局于2007年7月24日通过,自2008年9月1日起施行.

[23] 《城市市容和环境卫生管理条例》(国务院令 101 号) 由中华人民共和国国务院 1992 年发布第 101 号令,自 1992 年 08 月 01 日起施行。

[24] 《包装资源回收利用暂行管理办法》 由中国技术包装协会、中国包装总公司于 1999 年 01 月 01 日公布,自公布之日起施行。

[25] 《定量包装商品计量监督管理办法》 由国家质量监督检验检疫总局于 2005 年 05 月 16 日通过,自 2006 年 1 月 1 日起施行。

[26] 《流通领域食品安全管理办法》 由商务部于 2007 年 1 月 19 日发布,自 2007 年 5 月 1 日起施行。

[27] 《零售商促销行为管理办法》 商务部、发展改革委、公安部、税务总局、工商总局于 2006 年 9 月 12 日发布,自 2006 年 10 月 15 日起施行。

[28] 《商品条码管理办法》 由国家质量监督检验检疫总局于 2005 年 05 月 16 日通过,自 2005 年 10 月 1 日起施行。

[29] 《商品售后服务实施指南》 由商务部办公厅、国家发展改革委办公厅、工商总局办公厅于 2008 年 05 月 04 日公布,自 2008 年 6 月 1 日起施行。

[30] 《商业 服务业诚信计量行为规范》 由国家质量监督检验检疫总局于 2007 年 11 月 08 日公布,自公布之日起施行。

[31] 《药品经营质量管理规范》 由国家药品监督管理局于 2000 年 3 月 17 日通过,自 2000 年 7 月 1 日起施行。

证明材料 5: 《中华人民共和国国家标准 GB/T23793-2017 合格供应商信用评价规范》

ICS 03.080.99
A 20

GB

中华人民共和国国家标准

GB/T 23793—2017
代替 GB/T 23793—2009

合格供应商信用评价规范

Trustworthiness assessment norms for qualified suppliers

2017-07-31 发布 2017-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价内容评价指标项	2
5 信用等级符号定义	2
6 评价流程	2
7 报告撰写	4
8 评价信息管理	5
附录 A (规范性附录) 合格供应商信用评价专项指标及说明	6
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 23793—2009《合格供应商信用评价规范》，与 GB/T 23793—2009 相比主要技术变化如下：

- 修改了标准的适用范围(见第 1 章, 2009 年版的第 1 章)；
- 增加了规范性引用文件(见第 2 章, 2009 年版的第 2 章)；
- 修改了“合格供应商”的定义内容(见 3.1, 2009 年版的 3.1)；
- 增加了“信用评价”“委托信用评价”和“主动信用评价”的术语和定义(见 3.2, 3.4 和 3.5)；
- 删除了“评价对象”的术语和定义(2009 年版的 3.3)；
- 修改了评价内容(见 4.1, 2009 年版的 4.1)；
- 修改了评价流程(见第 6 章, 2009 年版的第 6 章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 176)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中大信(北京)信用评价中心有限公司、安徽华电线缆集团有限公司、山东铸信企业征信有限公司、石横特钢集团有限公司、北京信构信用管理有限公司、辽宁省标准化研究院、福建安井食品股份有限公司、山东省标准化研究院、中实诚信信用评价有限公司、新疆标准化研究院、嘉善县新良友贝雕工艺品厂、厦门市永梅工贸有限公司、嘉兴市双环服饰制造有限公司、浙江新城钮扣饰品有限公司、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、山东东方海洋科技股份有限公司、烟台市技术监督信息研究所、烟台大维科技有限公司、北京匀加速科技有限公司。

本标准主要起草人：周莉、林竹盛、李向华、江洲、宋亮、王长生、孙毅、俞友金、吕妍妍、陈权、陈越、赵燕、孟翠竹、杨文俊、骆永宗、孙良泉、孙莹、马龙、郭新峰、殷奇明、杨钧、陈纪、李军生、聂玉声、包焕玲、王舒维、陈磊。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 23793—2009。

引 言

供应商的信用状况直接影响着商品(服务)的供给质量和效率,因此,对供应商的信用状况进行评价,并通过评价结果对供应商实施信用风险管控,不仅对采购方意义重大,对政府监管部门也有参考价值。目前,各级政府和采购管理部门、采购机构大多建立了内部的供应商管理体系,但对供应商信用状况的重视程度、考察方法及效果并不理想,供应商的失信行为仍然时有发生。为保护采购方的合法权益,保证公共资金的安全,提高公共采购效率和可持续性,确保应急物资储备社会化的需要,构建诚实守信的市场环境,建立规范的合格供应商信用评价机制非常必要。

本标准在 GB/T 23793—2009《合格供应商信用评价规范》的基础上,将标准的适用范围拓展到各级公共采购,同时对信用评价指标进行了修改和完善。合格供应商的信用评价,除应考虑企业信用评价的共性指标外,还应从符合合格供应商信用特点的专项指标开展评价。本标准在 GB/T 23794—2015《企业信用评价指标》提出的基本共性指标的基础上,结合供应商自身信用特点,从综合素质、财务实力、可持续供应能力、发展潜力、交易信用、社会责任等方面提出了合格供应商信用评价专项指标,旨在为开展合格供应商信用评价提供技术指导。

合格供应商信用评价规范

1 范围

本标准规定了合格供应商信用评价内容、信用等级与表示方法、评价流程、评价报告撰写要求以及信用评价数据、信息的建档及保密。

本标准适用于公共采购,非公公共采购可参考使用。

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 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 23794 企业信用评价指标

3 术语和定义

GB/T 22116、GB/T 22117 和 GB/T 23794 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

合格供应商 **qualified supplier**

专业条件达到采购方要求的供应商组织或个人。

注:对于某些领域,专业条件还包括特定资质要求。

3.2

信用评价 **trustworthiness assessment**

诚信评价

对信用主体在某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估,并用特定符号标明其诚信状况的活动。

注:本标准中,特指由专业机构,按照特定的方法和程序,对各类市场参与主体的履约意愿、能力和行为等进行综合分析和评估,并以规范的符号表示其信用等级的活动。履约范围包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约明确约定的、社会的合理期望等社会责任的内容。

3.3

评价主体 **assessment subject**

符合相关要求,从事信用评价的信用服务机构或其他组织。

3.4

委托信用评价 **solicited trustworthiness assessment**

被动信用评价

接受委托申请的信用评价。

3.5

主动信用评价 **unsolicited trustworthiness assessment**

不经被评主体委托或同意的信用评价。

4 评价内容与指标项

4.1 评价内容

合格供应商信用评价内容包括基本指标和专项指标。基本指标见 GB/T 23794, 专项指标内容包括但不限于:

- 综合素质;
- 财务实力;
- 可持续供应能力;
- 发展潜力;
- 交易信用;
- 社会责任。

4.2 指标项

指标项名称及说明见附录A。

5 信用等级与符号定义

5.1 合格供应商的信用等级与表示方法应遵照 GB/T 22116 的规定。

5.2 合格供应商的信用等级包括 AAA、AA、A 和 BBB 二等四级。

- a) AAA: 合格供应商履约意愿和能力极强, 表现极好, 信用风险极低。
- b) AA: 合格供应商履约意愿和能力很强, 表现很好, 信用风险很低。
- c) A: 合格供应商履约意愿和能力较强, 表现较好, 信用风险较低。
- d) BBB: 合格供应商履约意愿和能力一般, 表现一般, 信用风险一般。

5.3 评价对象的信用等级未达到 BBB 及以上级别时, 用 NR 进行标识。

注: NR 表示未分级, 是一种常用的信用等级表示方法。

6 评价流程

6.1 总则

6.1.1 评价主体应回避利益冲突, 确保信用评价过程和结果公平、公正。

6.1.2 信用评价分为委托信用评价和主动信用评价, 一般包括:

- a) 委托信用评价流程: 受理申请、初评、等级确定、等级通知、复评(提出异议时)、结果发布、结果跟踪;
- b) 主动信用评价流程: 初评、等级确定、结果发布、结果跟踪。

6.2 委托信用评价

6.2.1 受理申请

评价主体在接收评价申请并通过审核后, 在回避利益冲突的基础上, 签署合法的委托协议。

6.2.2 初评

评价主体应根据回避利益冲突的原则, 以及行业分工和专业背景, 组织人员成立信用评价项目组。

项目组人员数量宜在2人以上,明确项目负责人。

项目组依据一定的评价规则对被评对象信用信息进行综合分析,撰写评价报告,并提出对被评对象的信用等级建议。

6.2.3 等级确定

评价主体应设定信用评审委员会,宜有3人以上(应为单数)相关专业人员组成。

信用评审委员会应对项目组提交的信用评价报告及其相关资料进行审核,并提出评审意见,确定评价对象的信用等级。

信用评审委员会无法确定信用等级时,应暂停信用评审委员会工作,将信息反馈给项目组重新整理、核实相关数据,直到信用评审委员会能确定信用等级。

6.2.4 等级通知

评价主体应将信用等级结果告知被评对象。如有异议,被评对象可提出复评申请。

6.2.5 复评

根据被评对象提交的补充材料,信用评审委员会决定是否重新组织复评,重新审核,并确定最终结果。

注:复评机会只有1次。

6.2.6 结果发布

评价主体应根据国家法律法规及相关要求,以及委托协议的约定,发布信用评价结果及相关内容。

6.2.7 结果跟踪

信用评价结果发布之后,评价主体宜根据委托协议的约定,进行定期或不定期跟踪,对评价结果进行及时更新。

6.3 主动信用评价

6.3.1 初评

评价主体在遵守回避利益冲突原则的基础上,选择被评对象,并根据行业分工和专业背景成立信用评价项目组,项目组人员数量宜在2人以上。

项目组采取有效的数据获取方式,根据掌握的被评对象信用信息,依据一定的评价规则对被评对象进行综合分析,撰写评价报告,并提出对被评对象的信用等级建议。

6.3.2 等级确定

评价主体应设定信用评审委员会,宜有3人以上(应为单数)相关专业人员组成。

信用评审委员会应对项目组提交的信用评价报告及其相关资料进行审核并提出评审意见,确定评价对象的信用等级。

信用评审委员会无法确定信用等级时,应暂停信用评审委员会工作,将信息反馈给项目组重新整理、核实相关数据,直到信用评审委员会能确定信用等级。

6.3.3 结果发布

评价主体在发布信用评价结果的同时,应向社会公示主动信用评价的方法与标准等,应就信用评价

所依据的数据来源进行说明,并应对信用评价结果承担独立责任。

6.3.4 结果跟踪

信用评价报告发布后,评价主体宜对信用评价结果进行定期跟踪,对评价结果进行及时更新。

7 报告编写

7.1 基本要求

合格供应商信用评价报告应遵循真实性、完整性、简明性和易读性原则。对合格供应商的信用风险应当尽可能定量分析,不宜定量分析的,应有针对性地做出定性描述;评价结果的标识应有明确的解释。

合格供应商信用评价报告应加盖评价主体有效签章。

7.2 报告内容

7.2.1 报告结构

合格供应商信用评价报告内容应包括封面、声明、概述、正文、附录等。

7.2.2 封面

报告封面应包括以下内容:

- 报告编号;
- 报告名称;
- 评价对象名称;
- 评价主体名称;
- 报告出具日期;
- 其他。

7.2.3 声明

报告声明应包括以下内容:

- 表明报告内容公正、合规、免责的说明性文字;
- 对跟踪评价的说明;
- 自愿接受监管的声明;
- 评价结果的有效期;
- 其他。

7.2.4 概述

报告概述应包括以下内容:

- 评价对象名称;
- 信用等级;
- 该信用等级说明;
- 评价小组成员;
- 评价主体名称;
- 出具报告时间;

——其他。

7.2.5 正文

报告正文应包括以下内容：

- 合格供应商综合素质；
- 合格供应商财务实力；
- 合格供应商可持续供应能力；
- 合格供应商发展潜力；
- 合格供应商交易信用；
- 合格供应商社会责任；
- 其他。

7.2.6 附录

报告附录应包括以下内容：

- 信用等级与符号定义；
- 信用评价方法与流程；
- 评价数据说明；
- 评价对象的相关资质和证明材料；
- 评价对象的相关社会信用记录；
- 其他需要附加的资料。

8 评价信息管理

8.1 评价主体应建立档案及其管理制度。对用于信用评价的数据和信息,包括复印件等资料进行分类、建档保存。

8.2 评价主体应严格保守其所获取的涉密信息,应对相关涉密信息单独存档,其数据库设施应达到政府监管部门要求的安全等级。

附录 A
规范性附录
合格供应商信用评价专项指标及说明

合格供应商信用评价专项指标及说明见表 A.1。

表 A.1 合格供应商信用评价专项指标及说明

专项指标大类	专项指标小类	指标项说明
综合素质	资产状况	供应商提供资产负债表、不动产、对外投资及无形资产价值(参考资产的账面净值、公允价值及书面评估价值)情况
	分支机构情况	供应商分支机构的数量及地区分布对于满足供应商业务发展需要的情况
	信息化水平	供应商内部采用自动化办公系统情况,实行网络化管理情况,计算机数量满足业务需要情况,宣传网站的独立性、内容完善程度,商品交易功能和语言种类情况
财务实力	投资方情况	供应商投资人的资金实力状况
	外部融资渠道	供应商的融资渠道的畅通情况,包括银行授信额度
	平均营业收入	供应商主营业务收入的近3年平均数
	平均利润	供应商净利润的近3年平均数
可持续供应能力	产品或业务结构	供应商产品或业务的系列化、专业化或多样化程度
	产品质量状况	供应商产品(服务)的质量水平,达到技术与质量的符合性认证情况
	产品外部评价	客户对产品(服务)的评价,产品(服务)的质量违法、投诉情况等
	原材料供应质量评价	供应商原材料的来源、供货质量、供货条件等
	应急情况处理	供应商对采购方要求增、减订货给予配合的程度及对采购方零星或紧急订货的应对情况
	投保情况	供应商按规定或主动投保商业保险情况
	价格应对情况	供应商对原材料供应价格或产品采购价格变化引起的供给和需求弹性变化的应对情况
	政策适应情况	供应商对产业和监管政策变化的适应情况
	销售情况	供应商近3年不同产品(服务)销售量的变化情况、市场分布和份额等
	售后服务	供应商售后服务水平,客户对售后服务的评价,召回管理等
	安全管理	供应商安全制度建设及安全事故发生情况,以及对安全事故的有效处置能力等
	供给管理	供应商生产能力、开工率、应急状态下的最大供应能力情况
发展潜力	供应链管理	供应商在供应链上的位置,与上下游的联系和管理情况
	行业产业政策	国家对产业的发展、扶持、维持、限制、淘汰、环境污染与治理等宏观政策情况
	企业行业地位	供应商所在行业的利润率,与其他行业的竞争力,以及供应商在本行业影响力大小等

表 A.1 (续)

专项指标大类	专项指标小类	指标项说明
发展潜力	主要产品潜力	供应商主要产品(服务)的市场占有率增长趋势,目前所处的产品生命周期等
	品牌影响力	供应商品牌在市场竞争中体现出的影响力,以品牌价值测算结果等
	技术创新	供应商技术创新投入、产出与风险情况及新产品开发能力
	成长能力	供应商销售(营业)增长率,资本累积率,3年资本平均增长率,3年销售平均增长率和技术投入比率等,用于考察供应商的活力情况
	发展规划及措施	供应商3~5年发展规划及保障措施等
交易信用	应付情况	供应商近3年应付账款的执行情况,是否存在拖欠等
	结算方式	供应商采用的结算方式,如现金、支票、汇票等
	交易价格	供应商交易价格与市场价格比较情况,是否存在价格欺诈等
	交货期情况	供应商交货期限与实际交货时间比较情况,是否存在拖延等
社会责任	质量责任	供应商在质量监管方面的情况(如是否存在质量监管部门的不利记录,监督检查不合格或违法违规情况等)
	纳税信用	供应商在依法纳税方面的情况(如是否存在税务部门的不利记录)
	安全检查	供应商在安全监管方面的情况(如是否存在安全监管部门的不利记录)
	环境保护	供应商在环境、资源保护方面的情况(如是否存在环保部门的不利记录)
	其他公共管理	供应商在其他公共管理方面的遵纪守法情况
	合同履行	供应商对合作供方和客户的合同履行情况
	公平竞争	供应商是否存在通过向采购方行贿影响、破坏公平竞争的情况
	纠纷解决情况	供应商对司法机构或调解部门结案结论的执行情况
	工资及支付	供应商发放的工资水平及拖欠情况
	劳动福利与社会保障	供应商与劳动者签订劳动合同和为劳动者实施劳动保护等情况
	社会贡献	供应商面向社会提供公益服务、捐助等情况

参 考 文 献

- [1] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- [2] GB/T 23698—2014 电子商务供应商评价准则 优质制造商
- [3] GB/T 33032—2015 企业信用评估报告编制指南
- [4] 中华人民共和国政府采购法
- [5] 关于印发《政府采购服务管理办法(暂行)》的通知(中华人民共和国财综〔2014〕96号)
- [6] 政府采购货物和服务招标投标管理办法(中华人民共和国财政部令第18号)
- [7] 政府采购供应商投诉处理办法(中华人民共和国财政部令第19号)
- [8] ISO 26009:2010 Guidance on social responsibility