

中国商务信用平台出品

2014年11月3日至2014年11月23日 2014年第22期总第107期

# 商务信用

## Business Credit

### 商务部召开全国商务领域诚信建设 工作视频会议

商务部明年初启动

商务诚信建设重点推进行动计划

国务院关于促进内贸流通健康  
发展的若干意见

中心召开贯彻十八届四中  
全会决定专题学习会

高端内参 会员专享



## 商务信用（BCP）简报

2014 年 11 月 3 日至 2014 年 11 月 23 日 2014 年第 22 期总第 107 期

<b>【信用政策】</b> .....	3
商务部明年初启动“商务诚信建设重点推进行动计划” .....	3
国务院关于促进内贸流通健康发展的若干意见 .....	4
<b>【工作动态】</b> .....	9
商务部召开全国商务领域诚信建设工作视频会议 .....	9
中心召开贯彻十八届四中全会决定专题学习会 .....	15
2014 年中国印刷行业企业信用等级评价结果公示 .....	18
BCP 受理投诉 157 起 案例：苏宁易购拒绝退换货 .....	21
新买夏普电视坏了 无理由退换货苏宁却与厂家来回推脱 .....	22
翼支付账号遭冻结 回应 BCP 称已与用户协商解决 .....	23
本期 41 家企业集中报名参与评级认证工作 .....	25
<b>【各方声音】</b> .....	26
国富泰评定的 AAA 信用企业中建钢构成立 30 周年 .....	26
信用有多重要？ .....	29

## 【信用政策】

### 商务部明年初启动“商务诚信建设重点推进行动计划”

商务部副部长房爱卿 6 日说，商务部将于 2015 年 1 月正式启动“商务诚信建设重点推进行动计划”，并确定了北京、上海、江苏、浙江、广东 5 个省市的 87 家首批全国商务诚信建设重点推进单位。

房爱卿在全国商务领域诚信建设工作视频会议上介绍，该行动计划将历时一年，旨在建成一批覆盖线上网络或线下实体商贸流通企业的信用信息平台，建立一系列配套工作制度、规范标准及协调机制，提供各具特色的企业综合信用评价、企业消费服务评价、企业交易履约评价等信用服务。

据了解，诚信建设的首要任务是建设行政管理信息共享平台，将各部门间信用信息互联互通。商务部将指导各地按照基础信息、经营信息、优良与不良信息三个类别，首先对商务部门内部的行政管理信息进行归集整合，然后逐步向其他行政执法部门和司法机关拓展信息渠道，丰富信息内容。

商务部市场秩序司司长常晓村说，近年来，在大众消费领域出现了如淘宝网、大众点评网等网络平台企业。它们通过建立消费者线上交易评价和线下体验线上评价的综合评价机制，较好地解决了这些市场中的信任问题。

常晓村表示，商务部将指导各地积极培育和引导市场化平台企业在更多的消费性行业中建立此类信用体系，支持它们优化信用评价标准和方法，推动相关评价信息在各平台之间共享和互认。

此外，商务部也将在批发、物流等贸易流通领域中指导商品批发市场、B2B 电子商务平台、物流园区等平台企业开展信用评价工作，使单个企业自发的信用评价行为逐步发展为整个行业、整个领域一致的信用评价行为。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/61828.html>

## 国务院关于促进内贸流通健康发展的若干意见

国办发〔2014〕51号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

近年来，我国国内贸易稳定发展，现代流通方式快速推进，流通产业的基础性和先导性作用不断增强。在当前稳增长促改革调结构惠民生防风险的关键时期，加快发展内贸流通，对于引导生产、扩大消费、吸纳就业、改善民生，进一步拉动经济增长具有重要意义，经国务院批准，现提出如下意见：

### 一、推进现代流通方式发展

（一）规范促进电子商务发展。进一步拓展网络消费领域，加快推进中小城市电子商务发展，支持电子商务企业向农村延伸业务，推动居民生活服务、休闲娱乐、旅游、金融等领域电子商务应用。在保障数据管理安全的基础上，推进商务领域大数据公共信息服务平台建设。促进线上线下融合发展，推广“网订店取”、“网订店送”等新型配送模式。加快推进电子发票应用，完善电子会计凭证报销、登记入账及归档保管等配套措施。落实《注册资本登记制度改革方案》，完善市场主体住所（经营场所）管理。在控制风险基础上鼓励支付产品创新，营造商业银行和支付机构等支付服务主体平等竞争环境，促进网络支付健康发展。

（二）加快发展物流配送。加强物流标准化建设，加快推进以托盘标准化为突破口的物流标准化试点；加强物流信息化建设，打造一批跨区域物流综合信息服务平台；提高物流社会化水平，支持大型连锁零售企业向社会提供第三方物流服务，开展商贸物流城市共同配送试点，推广统一配送、共同配送等模式；提高物流专业化水平，支持电子商务与物流快递协同发展，大力发展冷链物流，支持农产品预冷、加工、储存、运输、配送等设施建设，形成若干重要农产品冷链物流集散中心。推动城市配送车辆统一标识管理，保障运送生鲜食品、主食制品、药品等车辆便利通行。允许符合标准的非机动快递车辆从事社区配送。支持商贸

物流园区、仓储企业转型升级，经认定为高新技术企业的第三方物流和物流信息平台企业，依法享受高新技术企业相关优惠政策。

（三）大力发展连锁经营。以电子商务、信息化及物流配送为依托，推进发展直营连锁，规范发展特许连锁，引导发展自愿连锁。支持连锁经营企业建设直采基地和信息系统，提升自愿连锁服务机构联合采购、统一分销、共同配送能力，引导便利店等业态进社区、进农村，规范和拓展其代收费、代收货等便民服务功能。鼓励超市、便利店、机场等相关场所依法依规发展便民餐点。

## 二、加强流通基础设施建设

（四）推进商品市场转型升级。加快商品批发市场转型升级，推动专业化提升和精细化改进，拓展商品展示、研发设计、品牌孵化、回收处理等功能，带动产业集群发展。制订全国公益性批发市场发展规划，统筹公益性市场建设，加快形成不同层级、布局合理、便民惠民的公益性市场体系。探索采取设立农产品流通产业发展基金等模式，培育一批全国和区域公益性农产品批发市场。支持全国农产品跨区域流通骨干网络建设，完善产销衔接体系。落实和完善农产品批发市场、农贸市场城镇土地使用税和房产税政策。城区商品批发市场异地搬迁改造，政府收回原国有建设用地使用权后，可采取协议出让方式安排商品批发市场用地。通过加强市场周边道路、停车位、公交停靠站点等交通基础设施规划建设，优化客货运交通组织等有效措施，切实解决城市物流配送存在的通行难、停车难、卸货难等问题。

（五）增加居民生活服务设施投入。优化社区商业网点、公共服务设施的规划布局和业态配置，鼓励建设集社区菜市场、便利店、快餐店、配送站、再生资源回收点及健康、养老、看护等大众化服务网点于一体的社区综合服务中心。将农村市场流通体系建设纳入城镇化规划，培育一批集零售、餐饮、文化、生活、配送等于一体的多功能乡镇商贸中心。整合各类社会资源，建设公益性家政服务网络中心和服务人员供给基地，培育一批员工制家政服务企业，健全养老护小型家政服务人员培训体系，扩大家政服务供给。加快生活性服务业营改增步伐，合理设置生活性服务业增值税税率，加大小微企业增值税和营业税的政策支持力度，进一步促进生活性服务业小微企业发展。尽快完善银行卡刷卡手续费定价机制，取消刷卡手续费行业分类，进一步从总体上降低餐饮业刷卡手续费支出。落

实好新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积比例不低于 10%的政策。

（六）推进绿色循环消费设施建设。大力推广绿色低碳节能设备设施，推动节能技术改造，在具备条件的企业推广分布式光伏发电，试点夹层玻璃光伏组件等新材料产品应用，培育一批集节能改造、节能产品销售和废弃物回收于一体的绿色市场、商场和饭店。推广绿色低碳采购，支持流通企业与绿色低碳商品生产企业（基地）对接，打造绿色低碳供应链。支持淘汰老旧汽车，加大黄标车淘汰力度，促进报废汽车回收拆解体系建设，推进报废汽车资源综合利用。

（七）支持流通企业做大做强。推动优势流通企业利用参股、控股、联合、兼并、合资、合作等方式，做大做强，形成若干具有国际竞争力的大型零售商、批发商、物流服务商。加快推进流通企业兼并重组审批制度改革，依法做好流通企业经营者集中反垄断审查工作。鼓励和引导金融机构加大对流通企业兼并重组的金融支持力度，支持商业银行扩大对兼并重组商贸企业综合授信额度。推进流通企业股权多元化改革，鼓励各类投资者参与国有流通企业改制重组，鼓励和吸引民间资本进入，进一步提高利用外资的质量和水平，推进混合所有制发展。

（八）增强中小商贸流通企业发展活力。加快推进中小商贸流通企业公共服务平台建设，整合利用社会服务力量，为中小商贸流通企业提供质优价廉的信息咨询、创业辅导、市场拓展、电子商务应用、特许经营推广、企业融资、品牌建设等服务，力争用三年时间初步形成覆盖全国的服务网络。落实小微企业融资支持政策，推动商业银行开发符合商贸流通行业特点的融资产品，在充分把控行业 and 产业链风险的基础上，发展商圈融资、供应链融资，完善小微商贸流通企业融资环境。

（九）推进内外贸融合发展。拓展国内商品市场对外贸易功能，借鉴国际贸易通行标准、规则和方式，在总结试点经验的基础上，适当扩大市场采购贸易方式的试点范围，打造一批布局合理、功能完善、管理规范、辐射面广的内外贸结合市场。鼓励具备条件的流通企业“走出去”，建立海外营销、物流及售后服务网络，鼓励外贸企业建立国内营销渠道，拓展国内市场，打造一批实力雄厚、竞争力强、内外贸一体化经营的跨国企业。

#### 四、着力改善营商环境

（十）减少行政审批，减轻企业税费负担。加快推进行政审批制度改革，系统评估和清理涉及内贸流通领域的行政审批、备案等事项，最大限度取消和下放。对按照法律、行政法规和国家有关政策规定设立的涉企行政事业性收费、政府性基金和实施政府定价或指导价的经营服务性收费，实行目录清单管理，不断完善公示制度。加大对违规设立行政事业性收费的查处力度，坚决制止各类乱收费、乱罚款和摊派等行为。进一步推进工商用电同价。鼓励大型商贸企业参与电力直接交易。在有条件的地区开展试点，允许商业用户选择执行行业平均电价或峰谷分时电价。

（十一）创造公平竞争的市场环境。着力破除各类市场壁垒，不得滥用行政权力制定含有排除、限定竞争内容的规定，不得限定或者变相限定单位或者个人经营、购买、使用行政机关指定的经营者提供的商品，取消针对外地企业、产品和服务设定歧视性收费项目、实行歧视性收费标准或者规定歧视性价格等歧视性政策，落实跨地区经营企业总分支机构汇总纳税政策。抓紧研究完善零售商、供应商公平交易行为规范及相关制度，强化日常监管，健全举报投诉办理和违法行为曝光机制，严肃查处违法违规行为。充分发挥市场机制作用，建立和完善符合我国国情和现阶段发展要求的农产品价格和市场调控机制。建立维护全国市场统一开放、竞争有序的长效机制，推进法治化营商环境建设。

（十二）加大市场整治力度。集中开展重点商品、重点领域专项整治行动，完善网络商品的监督抽查、风险监测、源头追溯、质量担保、损害赔偿、联合办案等制度，依法惩治侵权假冒违法行为，促进电子商务健康发展，切实保护消费者合法权益。积极推进侵权假冒行政处罚案件信息公开，建立案件曝光平台。强化对农村市场和网络商品交易的监管。加强行政执法与刑事司法衔接，建立部门间、区域间信息共享和执法协作机制。

（十三）加快推进商务信用建设。建立和完善国内贸易企业信用信息记录和披露制度，依法发布失信企业“黑名单”，营造诚信文化氛围。推动建立健全覆盖线上网络和线下实体店消费的信用评价机制。支持第三方机构开展具有信誉搜索、同类对比等功能综合评价；鼓励行业组织开展以信用记录为基础的第三方专业评价；引导企业开展商品质量、服务水平、购物环境等内容的消费体验评价。

## 五、加强组织领导

（十四）加快推进政策落实。各部门要加强协调配合，按照分工要求，切实负起责任，根据本意见抓紧制定贯彻落实工作方案，明确时限要求，确保政策落实到位。地方各级人民政府要根据形势需要和本地实际，统筹协调，落实责任，出台有针对性的配套措施，加大保障力度，形成政策合力。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/47/61932.html>



## 【工作动态】

### 商务部召开全国商务领域诚信建设工作视频会议

11月6日上午，商务部召开全国商务领域诚信建设工作视频会议，商务部房爱卿副部长、国家发改委、人民银行、商务部信用体系领导小组成员单位负责人及部分企业代表参加会议。中心姚广海书记代表中心介绍了国富泰公司作为第三方信用服务机构开展商务信用工作的情况和经验。

市场秩序司王镇刚副司长总结了前期商务领域诚信建设工作情况、解读了《商务部关于加快推进商务诚信建设工作的实施意见》、正式启动商务诚信建设重点推进计划。



姚广海书记讲话

姚广海书记在讲话中指出，北京国富泰信用管理有限公司是电子商务中心下属专业的第三方信用服务机构，致力于中国商务领域信用体系建设，进行了一些基础性、开创性的工作，得到了商务部和社会各方面的一致认可。下一步将全力以赴，做好商务部“商务诚信建设重点推进行动计划”，继续完善各项信用服务与产品，服务企业，符合行业，服务政府。



### 房爱卿副部长讲话

房爱卿副部长从推进商务诚信建设的重要意义、推进商务诚信建设的工作思路、和贯彻落实《实施纲要》的工作要求几个方面全面部署了商务领域诚信建设工作。

商务诚信建设工作正面临前所未有的机遇和挑战，借助本次会议的契机，国富泰将奋力向前，乘势而上，为推动商务信用事业发展、促进和谐社会做出贡献。

在全国商务诚信体系建设工作视频会议上的发言

中国国际电子商务中心 姚广海

房部长、各位领导：

《商务部关于加快推进商务诚信建设工作的实施意见》总结了多年来的工作经验，适应改革开放全面推进、市场在资源配置中起决定性作用，以及互联网和信息技术全面深入社会生活各个方面的新形势，依据《社会信用体系建设规划纲要》的总体安排，提出了商务诚信建设的指导思想、目标、任务、主要措施和工作要求，必将对商务信用体系建设起到显著的推动作用，也必将带来第三方信用

机构发展的春天。下面结合北京国富泰信用管理有限公司的发展历程，谈谈第三方信用机构在商务诚信建设中应该发挥的作用。

北京国富泰信用管理有限公司成立于 2001 年，是商务部直属事业单位中国国际电子商务中心所属的专业信用服务企业。2014 年 7 月，公司获得了第一批《企业征信业务经营备案》资质，是目前北京地区唯一一家获得征信牌照的国有信用服务机构。

国富泰一直致力于中国商务领域信用体系建设，作为专业的第三方信用服务机构，主要业务是为企业和其他用户提供信用评价、信用认证、征信及信用预警专业服务，开发运维商务信用平台，培养信用专业人才，开展信用课题研究等。经过十多年的努力，国富泰已经成为国内具有一定行业影响力和社会公信力的信用服务机构。我们的主要工作有：

（一）自 2008 年起，受商务部市场秩序司的委托，承担中国市场秩序网的运维和信息采集工作。

（二）在商务部和国资委联合开展的行业信用等级评价工作提供第三方信用服务。自 2008 年以来，累计签约服务了 73 家全国性商协会，建立了 90 套行业信用评价指标，完成 4000 多家企业的信用等级评价和报告服务，为 9000 多家企业出具了信用等级评审意见。

（三）开展电子商务信用认证服务。自 2010 年发布首个《电子商务信用认证规则》以来，累计完成了近 3 万家电商信用认证和 30 多万家企业实名认证，积累了可观的信用数据。

（四）加强信用评价结果的应用与推广。连续 5 年编辑发行了《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》，受到了商务主管部门、行业协会、广大企业、金融机构的欢迎，成为我国驻外经商参处、国外驻华使馆了解中国企业，寻找贸易合作伙伴的重要渠道。配合全国“诚信兴商宣传月”活动，自 2012 年起，连续三年组织召开“中国行业信用评价结果推广与应用研讨会”，邀请各方专家共同研讨信用结果的应用与推广，得到了企业、社会公众、媒体的广泛关注。

（五）积极参与信用行业重大课题研究和行业标准制定。2004年承担科技部软课题项目《以信用体系推动我国市场经济有序化的研究》；2010年发布《电子商务信用认证规则》；2012年承接“电子商务信用评估和认证研究”课题；2014年参与制定《电子商务企业信用信息共享规范》行业标准。

（六）建设运维中国商务信用平台，承建“不良商务信息披露系统”；推出信用二维码，企业通过平台信用数据库及移动终端实现实时查询信用状况。为各地商务主管部门建设了48个地方商务信用平台，推进了商务诚信建设。

第三方信用服务机构在商务诚信体系建设中应当怎样发展，积十余年经验和体会，我们认为有五个侧重点：

（一）要把企业间信用信息的汇集和共享，作为商务诚信体系的主战场。目前对信用信息的归集比较系统和完整的有两类，一是银行归集的企业和个人信贷信息，二是行政机关归集的行政处罚信息。但反映企业信用状况并不仅仅是这两类信息，绝大多数是存在与企业之间经济往来中的，比如是否及时发货和付款、质量是否合格、数量是否足额、售后服务是否满意等。这些信用信息对企业防范风险作用更大、应用更广泛。而现阶段，对这些信用信息的搜集、整理、共享和使用比较缺乏和零散，难度也特别大。第三方信用机构应当把这些信息的归集和加工作为主攻方向，通过多种数据采集渠道，系统记录企业之间的信用信息，并加工成各种信用产品。

（二）打造完整的信用服务产品链，满足企业的不同信用需求。通过企业信用评级和信用认证服务，帮助交易方合理评估信用风险，降低交易成本，提升企业信誉度；开展企业信用风险管理体系建设咨询服务，增强企业自主信用风险管控，有效提升核心竞争力；服务各级商务主管部门、行业商协会的信用管理需求，建设区域和行业信用管理平台，形成俱乐部式负面信用信息交换机制，成为促进市场诚信体系建设的重要抓手；适应电子商务快速发展的趋势，开展电子商务信用评级和认证，促进建立有序的电子商务发展环境等。

（三）第三方信用服务机构必须严格自律、规范执业。作为专业的信用服务机构，必须把自身信用当作生存发展之本，要像爱护眼睛一样珍惜自己的信誉。

即使在当前处于发展初期，生存比较困难的情况下，也绝不能饮鸩止渴，搞短期行为，绝不能见利忘义，搞有偿评级评价。

（四）要重视开发和运用专用技术，发挥专业优势。当前特别要应用互联网信息和大数据技术，开展企业信用信息搜集、加工、分析，建设集数据采集、共享、交互、应用等于一体的信用数据系统。

（五）发挥自身业务优势，充分运用掌握的大量信用信息，开展商业保理、履约担保、商账追收等相关信用业务，打造信用产品服务的价值链，提高企业的生存发展能力。

政府有关主管部门要支持第三方信用服务机构的发展，并把这项工作作为商务诚信体系建设的战略举措。希望能采取以下措施：

（一）为有资质的第三方信用服务机构采集与使用信用信息提供便利。信息采集与共享是第三方信用服务机构开展各项业务的基础。在符合国家有关规定的前提下，逐步破除信息封锁，授权具有资质的第三方信用服务机构在权限内查询企业信用信息，为其开展业务提供权威的数据支撑。同时鼓励第三方信用服务机构建立商业信用信息数据库，依法采集和使用信用信息。

（二）帮助第三方信用机构推广应用信用产品。取得相关资质的第三方信用机构在信用技术、信息技术、专业人才等方面具有优势，其出具的信用结果具有较高的公信力和权威性。希望鼓励和支持各级行政主管部门或管理机构在有关的资质认定、招标投标、政府采购、政府投资、项目审批、政府贴息等活动中使用信用服务和产品；引导和支持金融机构、企业在信贷、担保、贸易等活动中使用信用服务和产品，提高信用服务的应用价值。

同时，希望尽快以法律或规章形式，明确界定信用产品使用范围和法律风险，维护信用产品的公信力，降低信用服务的法律风险。

（三）加强对第三方信用服务机构的监管。希望加快建立和完善相关法律、法规，健全执业准则和标准体系，对从业机构及人员的执业能力和道德进行规范；

建立信用机构的准入条件和退出机制，实行动态管理；定期披露信用服务机构执业信息等，督促他们接受社会监督；尽快组建行业自律组织，强化行业自律和企业自律。

下一步，国富泰公司将按照商务部统一部署，全力投入“商务诚信建设重点推进行动计划”；做好以下工作：

（一）提高中国市场秩序网运维水平，把它打造成集政策发布、资讯传播、信用查询、诚信宣传于一体的公共信息服务平台。继续为各地商务主管部门建设地方商务信用平台，推进地方商务诚信建设工作。

（二）充实企业各类信用信息，扩大中国商务信用企业信息数据库，计划完成 1000 万企业的基本信息入库；完善企业信用“红黑榜”的数据采集和审核模式，逐步形成定期报告机制；建设“海外信用网（海外信用风险防范和预警平台）”，帮助外贸企业和“走出去”企业有效识别和防范交易风险。

（三）继续协助行业商协会开展行业信用等级评价工作，完善工作方案和指标体系，协助行业组织搭建“企业信用信息平台”和“企业信用信息数据库”，探索在行业内建立不良信息交换共享机制，建立各行业的企业信用红黑名单。

（四）推进电子商务信用服务，创新电子商务信用服务内容。加强与电子商务平台等机构合作，继续开展电子商务信用认证和评估服务，拓展电商认证服务对象，推广信用标识应用。

（五）开展商务诚信建设宣传推广活动。编辑出版 2014 年度《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》和《中国商务信用年鉴》。明年适当时间召开第四届行业信用建设研讨会。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/47/61807.html>

## 中心召开贯彻十八届四中全会决定专题学习会

11月6日，中心召开贯彻“十八届四中全会决定”专题学习会，会议由中心主任朱小良同志主持，党委书记姚广海同志作了专题辅导。中层以上党员领导干部、各支部书记及团委书记参加了学习会。



专题学习会现场

在学习辅导中，姚广海书记将“十八届四中全会决定”7个部分归纳总结为3大板块，并对每个板块具体内容作了详实深入的讲解。同时，引经据典，对“十八届四中全会决定”中的亮点和主要精神进行了深入阐释。



朱小良主任主持学习会



姚广海书记作辅导



学习辅导结束后,参加学习的党员领导干部们进行了热烈讨论,大家纷纷谈了对“十八届四中全会决定”的感悟和体会。张大明副主任、付诚副主任等领导班子成员带头发了言。归纳起来,大家认为,一是“十八届四中全会决定”把《宪法》真正提高到最高的地位而不是仅仅“供着”,突出了《宪法》的权威性,强调了治国理政的一切都要“合宪”;二是“决定”明确了党与法的关系。中国特色,最大的特色就是党的领导。党领导立法,人大主导立法。党是中华民族的先锋队,先锋队代表着人民的意志和利益,宪法就体现着人民的意志和利益。因此法治建设必须坚持党的领导,党的领导必须依靠社会主义法治;三是“决定”强调了司法独立性的重要,任何组织和个人不得干预司法独立,司法必须阳光化,独立审判,独立承担结果,强调司法公正社会公正的最后一道防线;四是更加强调法治而不是法制。法治是个体系,包括法律制度和法律的执行。落实法治要靠全党全民的共同努力。法治改革正在路上,是一个完善的过程。法律是建立在习惯的基础上的,所以,中国特色的法治,符合中国的实际,这就是有中国特色的社会主义法治建设。

朱小良主任在专题学习会的总结讲话中谈道:十八届三中全会做出了“全面深化改革的决定”,十八届四中全会做出的是“关于依法治国的决定”。“十八届四中全会决定”18000多字,180多条措施,内容非常丰富,既是我们党对历史经验教训总结的一个结果,也是我们十八届中央委员会治理体系和治理能力的体现,反映了从强调“法制”到强调“法治”的变化。

朱小良主任强调,法治社会秩序就是一切。法律、道德、习惯都是秩序。乡规民约也是秩序,也是法治的一部分。我们电子商务中心制定的内部规章制度以及制度的执行,当然也在法治的范畴。所以,我们中心党员领导干部要认真学习“十八届四中全会决定”精神,学法守法。主要做到以下几点:一是中心党员干部要认真学习“十八届四中全会决定”内容,做表率,带好头,用实际行动影响周围人;二是要结合中心实际,按照“十八届四中全会决定”的要求,规范行为,不断改进和推动中心各项工作;三是群众路线教育实践活动以来,中心制(修)订了许多规章制度必须认真执行,同时在执行过程中,要结合“十八届四中全会决定”不断修改完善;四是中心党办要制作学习方案,搜集学习资料,并将有关学习材料发布在在线家园,供全体职工学习。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/47/61872.html>

## 2014 年中国印刷行业企业信用等级评价结果公示

根据商务部信用工作办公室、国务院国有资产监督管理委员会行业协会联系办公室于 2011 年 9 月 28 日联合下发《关于公布第七批行业信用评价参与单位名单的通知》(商信用函【2011】2 号), 正式批准中国印刷技术协会开展全国印刷行业企业信用评价工作。在新闻出版广电总局的指导下, 于 2014 年组织了全国印刷行业企业信用等级评价工作。

此次共有 20 家企业获得企业信用等级, 中国印刷技术协会以本行业企业信用等级评价标准和评价指标体系为依据, 经过地方印刷协会初审、第三方机构评审、信评委委员函审、专家终审等程序, 按照公开、公平、公正和科学的原则开展企业信用评价工作, 共评出 9 家 AAA 级企业、6 家 AA 级企业和 5 家 A 级企业(详见附表)。另按规定今年还年度审查了上年度获得了信用等级的企业, 其中上海航空印刷有限公司因 2013 年公司经营状况较上年大幅上升, 信用等级由 AA 级企业调整为 AAA 级企业。

根据《关于开展印刷行业信用评价工作的实施方案》, 现将 2014 年度中国印刷行业企业信用等级评价结果予以公示, 听取社会各方面的意见。公示期为 2014 年 11 月 3 日至 2014 年 11 月 12 日。

公示期间, 任何单位和个人如对公示结果有异议, 请署实名与中国印刷技术协会信用评价部联系。

### 联系方式

中国印刷技术协会信用评价部

联系人: 毛士彤(手机: 13911028215) 郭明

电话: 010-59361486 传真: 010-59361489

E-mail: gm531@126.com

地址：北京市西城区太平街 6 号富力摩根中心 E818 室

邮编：100050

2014 年中国印刷行业企业信用等级评价终审结果

序号	企业名称	信用等级
<b>书刊印刷</b>		
1	四川金鹏宏达实业有限公司	AAA
2	黑龙江省教育厅印刷厂	AAA
3	内蒙古爱信达教育印务有限责任公司	AAA
4	山西闻兴印务有限责任公司	AAA
5	江阴金马印刷有限公司	AA
6	海口永发印刷厂有限公司	AA
7	广州市岭美彩印有限公司	AA
8	广东省教育厅教育印刷厂	A
9	扬州江扬印务有限公司	A
10	梅州新华印务有限公司	A

包装印刷		
11	广东壮丽彩印股份有限公司	AAA
12	四川宜宾五粮液精美印务有限责任公司	AAA
13	上海速腾包装印刷有限公司	AA
14	重庆巨龙印刷包装有限公司	A
15	重庆市涪陵太极印务有限责任公司	A
票证印刷		
16	四川省远大专用凭证印务有限公司	AAA
17	四川新财印务有限公司	AAA
18	广东金冠科技股份有限公司	AAA
19	溧阳市鑫宇印刷有限公司	AA
设备及耗材		
20	东莞市良展有机硅科技有限公司	AA
复审级别变动企业		
1	上海航空印刷有限公司	AAA

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/161/61767.html>

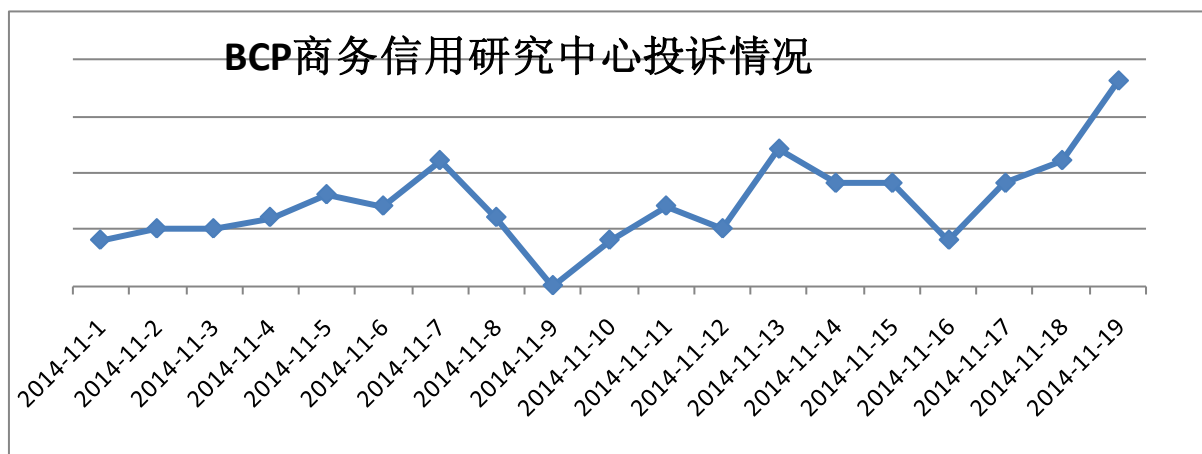
## BCP 受理投诉 157 起 案例: 苏宁易购拒绝退换货

### 【投诉概况】

2014 年 11 月 1 日至 2014 年 11 月 21 日, BCP 投诉中心共受理投诉 157 起, 投诉的数量越来越可观, 网友对 BCP 信用投诉中心的信任度增加。这周期的投诉持续量可观, 在线投诉的网友依旧占比重大, 希望下个周期继续保持。

### 【投诉现状分析】

由下图可以看出, 2014 年 11 月 1 日至 2014 年 11 月 21 日, 这一期间除 11 月 9 日投诉量为零外, 11 月 1 日至 7 日投诉数量持增加; 10 日至 16 日的变化幅度稍大, 17 日至 19 日又开始增长; 其中主要投诉问题有“电商平台退换货困难”“翼支付账号遭冻结”。



### 【近期典型投诉案例】

## 新买夏普电视坏了 无理由退换货苏宁却与厂家来回推脱



投诉人娇女士提供的证据图片

中国商务信用平台 19 日讯 家住吉林白城的娇女士 10 月份在苏宁易购官网上买了一台夏普电视 LCD-52DS51A 液晶电视机，但是收到货时娇女士发现电视机的屏幕歪了。心急这下联系到苏宁易购的客服，可万万没想到面对坏了的电视机苏宁易购与厂家来回推脱，承诺的 15 天无理由退换货成了空文。

娇女士向 BCP 信用投诉中心提交的投诉内容里说到：尊敬的工作人员你好！我于 2014 年 10 月 2 日在苏宁易购网站上购买一台夏普 52DS51A，52 英寸 LED 液晶电视，原定于 10 月 12 日能送货上门。但由于物流弄坏了屏幕，告诉我要下个周末也就是 10 月 19 号能送货，等了半个多月终于送货并安装完场之后两天突然发现电视屏幕是弯的。上下差距约 4~5mm。然后我马上联系苏宁易购的售后人员解决问题，他们告诉我要厂家售后上门鉴定问题并开出质量报告单并传给他们，他们才能给我退换货。

娇女士说：我随即找了厂家的人上门，拍照带走之后厂家打来电话告诉我这不属于质量问题他们不管，让我找苏宁易购，我又联系苏宁易购他们也说厂家不开报告单就是不同意给我退换所以他们也没办法。让我和厂家再协商，两边的态度都很坚决，现在我安装到发现问题才两天，苏宁易购网站上承诺 15 天无理由退换货，但是根本没有做到！对于这样毫无良知的商家恳请工作人员处理，帮我解决问题，我对事件期望的结果是给我换一台新的没有问题的电视或者退货也可以。

在接到网友的投诉信息后，中国商务信用平台的工作人员第一时间将投诉转交于被投诉网站，截止发稿前我们未接到苏宁易购的任何回复，对于此事件本平台将继续关注。

最后中国商务信用平台提醒网友在网购时要注意：

为避免经济利益受损，使网购更安全更放心。请优先选择通过 BCP 信用认证的网站(可通过如下链接查询 <http://www.bcpcn.com>)，如遇到网购退换货、服务质量不佳等问题，可随时登录 [ts.bcpcn.com](http://ts.bcpcn.com) 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/10/61922.html>

### **翼支付账号遭冻结 回应 BCP 称已与用户协商解决**

中国商务信用平台 31 日讯 家住浙江金华的汪先生 10 月 16 日使用翼支付账号付款时发现自己的账户意外遭到冻结，心急如焚的汪先生于 10 月 19 日向

BCP 信用投诉平台反映，随后 BCP 平台将汪先生的投诉内容反馈于翼支付。目前翼支付已经向 BCP 信用投诉平台回复了汪先生，让我们一起来回顾下这次事件。

10 月 19 日投诉人汪先生称自己在翼支付的账户存在异常，打客服说账户已被冻结，没有任何通知，之前也不知道被冻结。充完钱进去说被冻结，没法使用了，可也不知道发生什么事情就无缘无故被冻结了账户，希望尽快帮我解除冻结。

在汪先生向 BCP 平台投诉的第二天，翼支付通过 BCP 投诉中心的后台登陆进来，对汪先生反映的事情给出了回复。

翼支付说：2014-10-19 15:37:36 汪先生告知用户，因涉及风险案件，我们在配合警方调查，暂时不能解冻您的账户，请谅解！！用户表示希望知道大概时间，已告知用户等待警方协查结果，解冻会有短信通知，并且为其反馈尽快处理。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/10/61665.html>



## 本期 41 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2014 年 11 月 3 日至 2014 年 11 月 21 日），苏州市普金电力成套设备有限公司、甘肃三维司法鉴定所、金坛市永恒冷却材料有限公司、江苏华丽门窗有限公司、厦门康家龙头餐饮管理有限公司、苏州市海威特铸造厂、安平县唯美丝网制品有限公司、河北华虹工程材料有限公司、常州市新兴稻香村大酒家、吴江京奕特种纤维有限公司、苏州市龙腾建设工程有限公司、金坛市洪生搭建有限公司、嵩山特材集团有限公司、上海幼教玩具用品有限公司、新疆科力新技术发展有限公司、江苏中涂精细化工有限公司、江苏朝晖化工有限公司、常州市康福莱医疗用品有限公司等 41 家企业向中国商务信用平台（BCP）报名参与信用评级认证，相关评审工作正在进行中。

## 【各方声音】

### 国富泰评定的 AAA 信用企业中建钢构成立 30 周年

2014 年 10 月 26 日上午，中国钢结构协会成立 30 周年纪念大会暨中国钢结构协会六届四次理事扩大会在南京隆重召开。本次大会由中国钢结构协会、国家钢结构工程技术研究中心、中冶建筑研究总院有限公司共同主办，江苏沪宁钢机股份有限公司、江苏省建筑钢结构混凝土协会承办，宝钢钢构有限公司、上海绿地建设（集团）有限公司、浙江杭萧钢构股份有限公司、安徽鸿路钢结构（集团）股份有限公司、山东法因数控机械股份有限公司、南京中建化工设备制造有限公司、武船重型工程股份有限公司协办，以及多家单位共同支持。

参加此次盛会的领导和嘉宾有：国家有关部委领导、江苏省建筑钢结构混凝土协会、香港建筑金属结构协会、澳门建筑金属结构协会、台湾钢结构协会，中国钢结构行业百强企业部分代表、中国钢结构协会会长、副会长、顾问、常务理事、理事、以及全国钢结构行业著名专家学者和中国钢结构协会会员单位代表等，共计 500 余人。

本届大会还特别邀请了 5 位中国工程院院士董石麟教授、沈祖炎教授、马克俭教授、周绪红教授、聂建国教授参加会议。





在开幕式上，中国钢结构协会会长岳清瑞代表六届四次理事会，做了《中国钢结构协会六届四次理事会工作报告》。报告从“协会化解钢铁产能过剩的平台作用、承担政府研究课题、行业信用等级评定、钢结构制造资质评定及年审工作、国际及港澳台地区的行业合作交流、科技工作评审、行业调查、协会日常工作、协会成立 30 周年纪念活动、2015 年协会工作计划安排”等十个方面，对 2013 年 10 月以来的行业发展形势、行业重大活动和协会及分支机构开展的工作进行了总结、回顾，同时对 2015 年的工作提出了设想。

副会长孙关富宣读了协会第二十三号公告，即“首批全国钢结构行业企业信用评价结果”公告。开展钢结构行业信用等级评审是国家商务部、国资委行业协会办推行的在行业开展的工作，并批准中国钢结构协会开展此项工作，根据《关于公布第十一批行业信用评价参与单位名单的通知》（商信用函[2014]1 号）文件精神，协会依据《中国钢结构协会行业信用评价管理办法》、《信用评价指标体系》及协会委托的第三方信用评价机构北京国富泰信用管理有限公司受理的首批申报单位的评分结果，评定出了中建钢构等 21 家企业为全国钢结构行业 AAA 信用企业。

副会长王宏宣读了协会第二十四号公告，即“中国钢结构三十年经典工程获奖名单”公告。为纪念中国钢结构协会成立三十周年，宣传弘扬钢结构行业发展成就，协会开展了“中国钢结构三十年经典工程”评选活动，经过社会广泛征集，

通过复议、质询，以无记名差额投票方式，并最终确定了中国钢结构三十年经典工程获奖项目 128 项（含港澳台地区钢结构经典工程获奖项目 18 项）。大陆地区经典工程由中国钢结构协会“钢结构经典工程”评审委员会评审出 110 项，港澳台地区钢结构经典工程委托香港建筑金属结构协会、澳门建筑金属结构协会、台湾钢结构协会评选出 18 项。（中国钢结构资讯网）

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/261/61935.html>

## 【信用百科】

### 信用有多重要？

社会信用体系是社会主义市场经济体制和社会治理体制的重要组成部分。我国的社会信用体系建设虽然取得了一定的成效，但是，社会信用体系建设与经济发展水平和社会发展阶段不匹配、不协调、不适应的矛盾仍然突出。

围绕加快社会信用体系建设，从本期开始，我们开辟专栏刊发相关系列文章。我们期待，作者从历史、文化、经济社会建设等角度所做的思考、分析、建议，对读者有所帮助。

6月份发布的《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》，提出加强诚信教育与诚信文化建设、加快推进信用信息系统建设、完善社会信用体系运行机制、建立实施支撑体系等重点内容。信用建设提升到全方位、全覆盖的国家战略层面。

中国从一个礼仪之邦，守信之都，退化到社会信用普遍缺失，如何进行信用重建，一些基本问题、社会环境、文化根源是绕不过去的。

长期以来，中国的执政理念、商业文化和民风从不同层面贯穿着“信”的价值。中国古代讲“信”，“信”是儒家“五常”的重要内容，是人本的基本要求。信，最初指祭祀时的诚心不欺，这是一个有意思的开端。佛教劝慰人的时候，专门有一章叫“起信”，信什么？信因果。最初的“信”是对祖先和上天的祷告，是意识层面的。没有意识层面的“起信”，作为启动社会力量的“取信”是不可能发生的。取信于民是民力动员的前提。长期以来，中国的执政理念、商业文化和民风都从不同层面贯穿着“信”的价值，教小朋友说真话的故事“狼来了”可谓家喻户晓，就是一个证明。

### 市场经济与社会诚信

诚信在市场经济体制下焕发出新的生机和活力，商业流通中的赊购赊销、银行和金融机构的授信贷款是最典型的表现形式。这有一个基本的背景是经济的货

币化，货币的资本化。经济的货币化是市场化的核心内容，货币成为价值量度。而货币的资本化是货币成为通用资源和财富工具，这是人们发明的一个交易简化机制，能极大地节约社会经济活动中的交易费用。

但市场机制，摧枯拉朽，财富效应，立竿见影，疯狂竞争，野蛮生长，货币成为唯一尺度，人们需要她，渴求她，货币本身不过是交易和财富工具，绝非财富本身，但人们似乎忘记了，为它“上刀山下火海”在所不惜。当少数人这样做的时候，透支了社会信用，积累了自己相对竞争者的资本优势，结果既没有得到经济惩罚也没有社会道义批评，反而吸引到追随者、欣赏者、羡慕者。当量的积累达到一定程度的时候，所有行业、产业、社会部门都进入潜规则主导的时代，整体的运行效率大大降低了。

重建信用是一个社会运行规则重建的过程，也是重新审视我们的文化、社会、经济发展的过程，更是重新观察人类社会与自然的过程。

工业革命以来的几百年来，人类认识自然、社会、自身的能力都得到了大大的提升，我们不断把认识的边界变小，不断聚焦，一枚针、一个打火机、一双袜子都可以成为一个大产业；一个细胞、一个器官、一个原子都可以穷尽人毕生的精力；无数的细分领域造成了无数的认知壁垒，人们实际生活在不同的文化维度上，各个洞天需要一个基本的大平台来滋养，这个平台只能是社会诚信。

诚信对今天的产业结构调整意义巨大

诚信对于我们今天的产业结构调整意义巨大。为什么从制造业到服务业的调整难？这是因为它们从属不同的规律。从文明发展的角度看，人类的福祉取决于我们对“三个世界”的认识：

——自然界，物质世界遵循能量守恒、物质不变、自我演化的发展规律，我们对自然界的认识进步指导了科学和技术的前进，第一产业和第二产业发展受到自然规律的支配，讲究投入产出、规模效益。

——“第二世界”，是内在的自我世界，哲学讲的意识问题，是自我如何面对自然界、社会的一个觉知。20世纪40年代，西方医学发现多类病症没有任何器官、细胞病理方面的问题，但一些功能确实出现问题，到70年代，已经有

足够的科学证据提出“健康危险因素”的概念和“多因多病的生物-心理-社会-环境新医学模式”。医学和多门科学的发展证明有一个自我的世界，它因态度、行为方式、对世界的看法会产生巨大的差异。自我的世界是佛教的那个“起信”的领域，也是我们传统中“信”的空间。如果没有信，自我是孤独的，流浪的，不幸福的。这是“第二世界”规律，我们关注的还很少。

——“第三世界”，是人造世界，是社会。我们创造的包括文化、艺术、规则、制度等都属于“第三世界”。服务业实际遵循“第三世界”的规律，它是规则的产物，比如资本、交易、文化、价值形成和价值实现。因此有人说，新产业不是强调功能，而是关注感觉、体验、参与，这些都是有道理的，服务业提供的恰恰是这些，如果没有信任作为前提，很多服务业态不会发育和成长起来。

在社会信用严重缺失的条件下，如何重建信任，如何发展产业，首先要做的不是征服世界，而是看清自己，审视自我。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/82/61877.html>

**主办单位：中国商务信用平台（BCP）**

业务咨询：

北京国富泰信用管理有限公司

电话：4006-400-312

传真：010-678001662

E-mail: [service@bcpcn.com](mailto:service@bcpcn.com)

责编：

彭晓

联系电话：

信用认证：010-67801137 [ligen@ec.com.cn](mailto:ligen@ec.com.cn) 李根

信用评级：010-67801162 [litiefu@ec.com.cn](mailto:litiefu@ec.com.cn) 李铁富

信用评价：010-67801186 [pingjia@12312.gov.cn](mailto:pingjia@12312.gov.cn) 武兴华

商务合作：010-67800059 [fuzhenxing@ec.com.cn](mailto:fuzhenxing@ec.com.cn) 付振兴

国际合作：010-67801607 [fanqiuyu@ec.com.cn](mailto:fanqiuyu@ec.com.cn) 樊秋宇

信用投诉：010-67800100 [service@bcpcn.com](mailto:service@bcpcn.com)

地址：北京经济技术开发区荣华中路 11 号 邮编：100176

网址：[www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)      [www.12312.gov.cn](http://www.12312.gov.cn)