

中国商务信用平台出品

2017年7月17日至2017年7月31日 2017年第11期总第166期

商务信用

Business Credit

国富泰受邀参加首届
“中国城市信用建设高峰论坛”



姚广海书记出席
大连市商务诚信建设大会

连维良：让更多信用城市
撑起更高水平的信用中国

推动城市信用建设
提升企业和个人幸福感

高端内参 会员专享



商务信用 (BCP) 简报

2017 年 7 月 16 日至 2017 年 7 月 31 日 2017 年第 11 期总第 166 期

【信用政策】	3
国务院食品安全办等 9 部门关于印发食品、保健食品欺诈和虚假 宣传整治方案的通知	3
【工作动态】	8
国富泰受邀参加首届“中国城市信用建设高峰论坛”	8
教育装备行业企业信用等级评审会暨信评团体标准研讨会成功召 开.....	12
姚广海书记出席大连市商务诚信建设大会	14
BCP 受理有效投诉 17 起 案例: 安能快递未如期送货 解决过程中 竟将商品滞留	21
安能快递未如期送货 解决过程中竟将商品滞留	22
手机实物与描述不符 淘宝网解决等到超过期限	23
本期 100 家企业集中报名参与评级认证工作	24
【信用资讯】	25
连维良: 让更多信用城市撑起更高水平的信用中国	25
【信用百科】	32
推动城市信用建设提升企业和个人幸福感	32

【信用政策】

国务院食品安全办等 9 部门关于印发食品、保健食品欺诈和虚假宣传整治方案的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团食品安全办、公安厅（局）、商务主管部门、工商行政管理局、质量技术监督局、新闻出版广电局、食品药品监管局、通信管理局、互联网信息办公室，各直属出入境检验检疫局：

为全面落实《中华人民共和国食品安全法》和“四个最严”的要求，进一步加强对食品、保健食品生产、经营和进口单位履行主体责任的监管，严厉打击违规营销宣传产品功效、误导和欺骗消费者等违法行为，推动各地落实属地管理责任，强化企业守法诚信意识，营造健康有序的市场经营环境，切实保障消费者合法权益和消费安全，国务院食品安全办会同有关部门制定了《食品、保健食品欺诈和虚假宣传整治方案》。现印发给你们，请认真组织实施。

国务院食品安全办 工业和信息化部

公安部 商务部

工商总局 质检总局

新闻出版广电总局 食品药品监管总局

国家互联网信息办公室

2017 年 7 月 7 日

食品、保健食品欺诈和虚假宣传整治方案

为全面贯彻落实《中华人民共和国食品安全法》（以下简称食品安全法），进一步加强对食品、保健食品生产、经营（进口）行为的监管，强化企

业守法诚信意识，严厉打击违法违规行为，切实保障消费者合法权益和消费安全，特制定本方案。

一、治理内容

（一）未经许可生产食品和保健食品、经营食品和保健食品、进口食品和保健食品行为；

（二）食品和保健食品标签虚假标识声称行为；

（三）利用网络、会议营销、电视购物、直销、电话营销等方式违法营销宣传、欺诈销售食品和保健食品行为；

（四）未经审查发布保健食品广告以及发布虚假违法食品、保健食品广告行为；

（五）其他涉及食品、保健食品欺诈和虚假宣传等违法违规行为。

二、治理措施

（一）进一步明确企业主体责任。全面落实食品安全法的要求，进一步明确食品、保健食品生产、经营、进口单位以及第三方平台经营者的主体责任。

一是强化生产企业主体责任。食品、保健食品生产企业应当依照法律、法规和食品安全标准从事生产经营活动，保证食品安全，标签标识和广告宣传真实、不含有虚假声称。食品生产企业法定代表人是食品、保健食品质量安全第一责任人。生产食品、保健食品应当依法取得食品生产许可，建立并执行原辅材料采购验收制度、生产过程安全管理制度、贮存管理制度、设备管理制度，以及从业人员健康检查和健康档案、从业人员培训、消费者投诉受理、食品安全事故处置、不合格产品管理等食品安全管理制度。保健食品生产企业应当按照批准或备案的生产工艺和技术要求组织生产，未经批准不得变更。

二是强化经营单位主体责任。食品、保健食品经营单位是所经营产品的直接责任人，应当建立健全索证索票、审核查验等产品追溯管理制度，确保经营的食品、保健食品符合法律、法规和食品安全标准等的要求，确保销售食品、保健食品质量安全，确保销售食品、保健食品标签标识真实、不含有虚假声

称。经营食品、保健食品应当依法取得食品经营许可，没有实体店经营资格的企业，不得在网络平台上销售食品和保健食品。

三是明确第三方平台经营者和相关方的法律责任。食品、保健食品交易网站、电视购物频道、第三方平台提供者等，以及为会议营销提供场地的宾馆、会场等开办者、出租者，应当依法审查入场经营者的许可证，进行实名登记，对经营者利用其所提供的平台场所进行虚假宣传、欺诈消费者等违法违规行为的，依法承担相应的法律责任。如能及时制止并立即报告所在地监督管理部门，可依法从轻或减轻行政处罚。

四是强化广告发布单位的法律责任。广告经营者、发布者应当对食品、保健食品广告加强审查，依法履行查验证明文件、核对广告内容的义务。发布食品、保健食品虚假广告，欺骗和误导消费者，使消费者权益受到损害，由广告主、广告经营者、广告发布者、广告代言人依法承担民事责任。广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者可以要求其先行赔偿。广告代言人在虚假广告中向消费者推荐商品或者服务，使消费者的合法权益受到损害的，应当依法承担连带责任。

五是强化进口商主体责任。进口商对其进口食品、保健食品的质量安全、标签真实承担法律责任，进口商发现进口食品、保健食品不符合我国食品安全国家标准或者有证据证明可能危害人体健康的，应当立即停止进口并召回相关产品，并在第一时间报告当地食品药品监管部门。

（二）切实落实属地管理职责。各地监管部门要按照区域为主、层级为辅的原则，加强监督检查。

一是对生产企业认真排查。重点检查无食品生产许可、不按照批准内容生产、擅自改变生产工艺、非法添加非食用物质（药物）、掺杂使假、产品标签标识虚假宣传等违法行为。对检查发现存在上述违法违规行为的，责令停产停业、整改并召回相关产品。涉嫌犯罪的，各部门要及时移交公安机关依法追究刑事责任。所有检查和处罚结果均向社会公开。

二是对经营企业认真排查。重点检查不具备经营资质、产品标签标识、宣传材料未经批准声称保健功能、宣称具有疾病预防或治疗功能、含有虚假宣传

功效等违法行为。对检查发现存在上述违法违规行为的，依法从严处罚。所有检查和处罚结果均向社会公开。

三是对非实体店经营单位认真排查。重点检查通过电视购物、电话营销、会议营销、网络营销等方式销售食品或保健食品单位的经营许可资质，以及超范围经营、宣称具有疾病预防或治疗功能、欺骗、欺诈消费者等违法行为。对检查发现产品标签标识、网页宣传中含有虚假宣传功效的，责令下线并召回相关产品，按照属地管理职责通知相关管理部门处理。对未履行管理责任的电视台、报刊、互联网交易平台、宾馆、会场等第三方平台运营商，转请相关管理部门调查处理。对涉外网站，转请互联网信息管理部门核实处理。涉及进口产品的，通报出入境检验检疫管理部门调查处理。所有检查和处罚结果均向社会公开。

四是对涉嫌非法添加、非法声称产品功效的产品进行抽样检验。加大对网络销售、会议销售、电视购物、电话营销产品的抽检力度。重点是抽检：非食用物质（西布曲明、咖啡因、酚酞、西地那非、他达拉非、盐酸二甲双胍、马来酸罗格列酮、盐酸吡格列酮、盐酸苯乙双胍、格列本脲、格列吡嗪、洛伐他汀、氨氯地平和硝苯地平共 14 种）、农兽药残留、微生物污染、重金属污染（铅、砷）、功效成分及标志性成分、胶囊壳中铬等。对检查和抽检中发现的问题，应当依法予以处置：一是要查清问题产品来源和流向，责令生产企业立即停止生产问题产品并进行召回，责令经营企业立即停止销售；对召回、下架的问题产品要及时依法处置，防止再次流入市场；涉及其他地区的，及时通报相关部门采取控制措施。二是深入开展调查取证，查清相关生产经营企业违法事实，依法从严处罚；涉嫌犯罪的，移送公安机关依法追究刑事责任。所有抽检和处罚结果均向社会公开。

五是加大对食品功能声称广告违法和虚假宣传的监管处罚力度。依法加强广告事中事后监管，严厉查处未经审查发布保健食品广告以及发布虚假违法食品、保健食品广告等违法违规行为。加大对电视、广播、报刊、互联网等广告经营者、发布者的监督检查，督促广告经营者、发布者切实履行广告审查责任。严肃查处食品广告中虚假宣传、疾病预防治疗功效宣传等违法违规行为，对食品作虚假宣传且情节严重的，依照食品安全法第一百四十五条第五款的规定，由省级以上人民政府食品药品监督管理部门决定暂停销售该食品，并向社会公布；仍然销售该食品的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收

违法所得和违法销售的食品，并处二万元以上五万元以下罚款。对于涉及欺诈和虚假宣传的食品、保健食品广告，责令停止播出、下线，并通报相关部门依法调查处理。涉嫌犯罪的，移送公安机关依法追究刑事责任。

六是鼓励社会力量参与综合治理，实现社会共治。一方面，各地监管部门要联合新闻媒体和相关行业组织，明察暗访，对发现的违法违规生产经营单位和相关平台运营商依法从严打击，并及时向社会公布监督检查和抽检检测中发现的问题企业、问题产品以及依法处置信息等，进行公开曝光。同时，将被吊销许可证的食品生产经营者及其法定代表人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员的失信记录，通过国家企业信用信息公示系统推送到相关部门，实施联合惩戒。鼓励群众对食品、保健食品欺诈和虚假宣传违法行为投诉举报，鼓励因上述违法行为受到身体、经济损害的消费者投诉。对各类投诉举报要及时受理、快速核实、快速处理。对于投诉举报的案件线索，一查到底，生产环节的要延伸到经营环节，召回相关产品，经营环节的要上溯到生产环节，彻查来源和其他销售渠道。工作中注意部门间沟通协调，并将调查处理结果反馈给投诉人，举报有功人员按规定给予奖励。

三、时间安排

（一）检查整改。2017年12月31日前，各地监管部门按照属地管理职责，按照本方案规定完成行政区域内生产经营单位的风险隐患排查和检查，对发现问题的责令停止生产经营直至整改到位。各省级食品安全办需汇总整理本地区整治工作情况，于2018年1月15日前报送国务院食品安全办。

（二）抽查检查。2018年1月1日至2018年6月30日，根据投诉举报和抽检等情况，国务院食品安全办将联合有关部门、新闻媒体和行业组织，组织对重点地区检查。对发现市场混乱、治理措施不力的相关地方政府和主管部门进行通报和曝光。

四、工作保障

（一）宣传引导。各地、各有关部门要联合新闻媒体和行业组织，广泛开展保健食品常识的科普宣传，增加消费者健康养生常识、提高消费者对食品、保健食品的辨识和认知能力，指导消费者科学选购。

（二）通报协查。各地要按照《食品药品监管总局、公安部、最高人民法院、最高人民检察院、国务院食品安全办关于印发食品药品行政执法与刑事司法衔接工作办法的通知》（食药监稽〔2015〕271号）和有关要求，建立相互沟通协调和通报机制，形成工作合力。对于发现的食物和保健食品违规营销、非法宣传、非法添加、非法生产等问题，及时通报相关部门调查处理；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

（三）评议考核。各地治理食物、保健食品违规宣传产品功效、误导和欺诈骗、欺骗消费者等违法行为的措施和成效，将纳入2017年对省级政府食品安全工作评议考核。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/80985.html>

【工作动态】

国富泰受邀参加首届“中国城市信用建设高峰论坛”

由国家发改委指导，新华社和杭州市政府主办的首届“中国城市信用建设高峰论坛”于7月18-19日在杭州国际博览中心召开。国家发改委副主任连维良、新华社副总编辑周宗敏、浙江省人民政府常务副省长冯飞出席会议并讲话，社会信用体系建设部际联席会议各成员单位联络员、全国各省区市社会信用体系牵头单位负责人、302个城市（区）政府负责人、信用服务机构代表以及相关领域专家学者等参加。北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）作为第三方机构受邀参加峰会，并出席平行论坛“信用服务行业与城市治理创新”的圆桌对话环节。



连维良副主任讲话

围绕本次论坛的主题为“信用城市、品质生活”，连维良副主任在讲话中指出：我国的信用建设迎来前所未有的历史机遇期，城市管理者应当认清形势迅速跟进；城市是信用体系建设的重要阵地，城市管理者应当主动作为积极探索；信用是城市建设和发展的最大效益，城市必须加快告别失信、迈向信用城市行列。创建信用城市不只是一个向文明致敬的过程，更是一个推动物质文明和精神文明协调发展的过程，它所带来大气磅礴而又细致入微的文明力量，正越来越多地被我们感知。



城市信用建设创新奖

城市是信用体系建设的重要阵地，各地都做了大量有价值的探索与尝试、取得了一系列可借鉴、可复制的成功经验，为交流信用建设领先城市的成功经验，向 20 个城市颁发了“城市信用建设创新奖”，市长们共同发布了《信用城市·杭州宣言》。

本次论坛还发布了“十大领域守信激励红名单、失信受惩黑名单及已出台备忘录成效”、《中国城市信用状况监测评价报告 2017》，启动了社会信用体系建设综合研究课题项目、“全国百大联合奖惩典型案例征集暨全国首届信用中国·城市在行动媒体纪行”活动，举行了“信用中国”网站上线 2 周年仪式和新华信用频道上线仪式。



国富泰公司参加圆桌对话

峰会平行论坛“信用服务行业与城市治理创新”上大公国际董事长关建中、东方金诚董事长罗光、芝麻信用总经理胡滔等发表了主题演讲。随后的圆桌对话上，上海交通大学中国金融研究院副院长费方域教授、中国人民大学财政金融学院学术委员会副主任吴晶妹教授、国富泰总经理陈登立、杭州图书馆馆长褚树青、蚂蚁金服集团首席战略官陈龙及互联网共享领域专家共同探讨了信用服务行业与城市治理创新的观点和理念。

陈登立总经理以国富泰参与发改委盐行业信用体系建设和信用监管及河北、宁夏、内蒙三地“双公示”第三方评估工作为案例，与大家分享了发改委

在造“以信用为核心的新型市场监管体制”为目标的社会信用体系建设中一系列创新性做法和取得的丰硕成果，为城市治理创新提供了一个新的视角，得到了与会者的关注。

陈总在发言中提到：信用经济的时代已经来临，发挥信用价值体现了城市治理能力的创新和现代化，城市公共管理能力的现代化需要注重良治和共治，因此信用服务行业在城市治理创新中大有可为。首先，行业信用建设可以作为城市治理创新的重要抓手；其次，社会信用体系建设要充分发挥行业协会和第三方信用机构作用，明确机构的定位、作用和意义；第三在信用服务中，应充分发挥信用服务对象的主体作用，要充分发挥企业的主动性。



采访现场

会议期间，陈登立总经理接受了浙江卫视的专访。

相关链接：<http://www.bcpn.com/articles/61/81044.html>

教育装备行业企业信用等级评审会暨信评团体标准研讨会成功召开

7月21日，“教育装备行业企业信用等级评审会暨信评团体标准研讨会”在中国国际电子商务中心召开。来自教育装备行业协会，高等教育学会，上海、辽宁、山东等省市教育技术装备中心、北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）等单位的专家委员出席会议，会议由协会副会长兼秘书长夏国明主持。国富泰公司作为教育装备行业信用评价第三方机构及“教育装备行业信用等级评价规范”团标标准项目的牵头协调单位，负责组织本次工作会。



信用等级评审会议现场

7月21日上午，专家委员听取了国富泰公司对2017年度第二批教育装备行业企业信用等级评价以及首批企业年度复审工作所做的说明报告及参评企业情况分析，与会专家委员认真讨论、审议并一致通过了69家初评企业以及45家复评企业的信用等级评价结果。



信用等级评价工作总体介绍

7月21日下午，国富泰公司介绍了标准制定的背景、计划和前期完成的工作内容。随后，参会专家针对已经完成的标准草稿进行了详细讨论，与会专家对标准草案讨论稿进行了逐条分析交流，讨论各项指标的必要性、可行性和适用性，尤其针对信用信息的界定、企业不良信息的处理、信用信息指标的设定等问题进行了充分讨论，形成修改意见及标准草案稿。



信评团体标准研讨会现场

2015年8月,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联合下发《关于公布第十三批行业信用评价参与单位名单的通知》(商信用函〔2015〕1号),正式批准中国教育装备行业协会开展全国教育装备行业企业信用评价工作。协会于2015年底启动了首批中国教育装备行业企业信用等级评价试点工作,委托国富泰公司作为第三方信用服务机构评价进行企业信用评审工作。2017年以来,协会围绕建立完善行业信用评价制度、信用团体标准建立等重点内容开展了一系列工作。作为提高会员诚信意识和风险防范能力,提高行业自律水平,促进教育装备行业科学发展的有效手段,行业信用体系建设成为协会在特殊的历史时期推动开展的一项重要工作,已列入下一阶段的重点工作。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/61/811111.html>

姚广海书记出席大连市商务诚信建设大会

7月26日,由北京国富泰信用管理有限公司(以下简称“国富泰”)、大连国富泰信用管理有限公司主办的大连市商务诚信建设大会暨国富泰信用大连授权服务中心启动仪式在大连东港成功举办。中国国际电子商务中心党委书记姚广海、大连市政协副主席张传吉、大连信用协会会长于桂荣,以及大连市经信委、大连市国土资源局、大连市工商联、中国人民银行大连中心支行、部分行业商协会、企业和信用中介服务机构等百余家机构代表参会,大连电视台、大连日报、半岛晨报等10余家媒体参与报道,共同见证了国富泰信用大连授权服务中心的正式启动。



姚广海党委书记讲话

姚广海书记在大会上发表讲话，从宏观政策、政府分工、市场格局等多角度分析了我国信用体系建设的现状及前景，总结提出我国信用体系建设的三大方面，强调了信用评价工作对我国商务信用体系建设的重要性。

姚书记指出，商务信用工作还需要继续向纵深发展，要运用大数据手段，对企业经营过程发生的信用信息，加以搜集、整理和共享，在行业内部建立交易对象不良交易行为的信息交换和共享机制，把各自掌握的交易对象违规失信，不守合同的信息，以一定的格式和程序汇集在一起，在开展生产经营活动、签订经济合同前，所有加入交换共享机制的企业都可以获得授权进行查询，判断对方过去是否有失信行为，以最大限度地使企业避免信用风险，第三方信用机构及行业商协会在这项工作当中将有条件发挥更大的作用。姚书记的讲话得到了与会者广泛的共鸣与认同。



张传吉副主席讲话

大连市政协副主席张传吉在讲话中简要介绍了大连市信用体系建设形势后，对本市企业和大连国富泰提出了希望和要求。他说，我市各行业企业、特别是大中型企业，要从提高自身竞争力和市场公信力的战略高度，深刻认识加强企业信用建设的极端重要性和紧迫性，抓住机遇，努力完善信用管理体系，提高诚信建设水平，为大连市创建全国信用体系建设示范城市多做贡献。



于桂荣会长讲话

大连市信用协会会长于桂荣在讲话中指出，“今天我们见证大连国富泰被授权启动仪式，一家有特殊意义的企业的诞生，之所以有特殊意义是因为它与我们的城市诚信体系建设密切相关，相信今天的启动仪式能给大连企业带来新鲜的空气，相信大连的国富泰一定能插上智慧的翅膀，飞得更高，走的更远。”



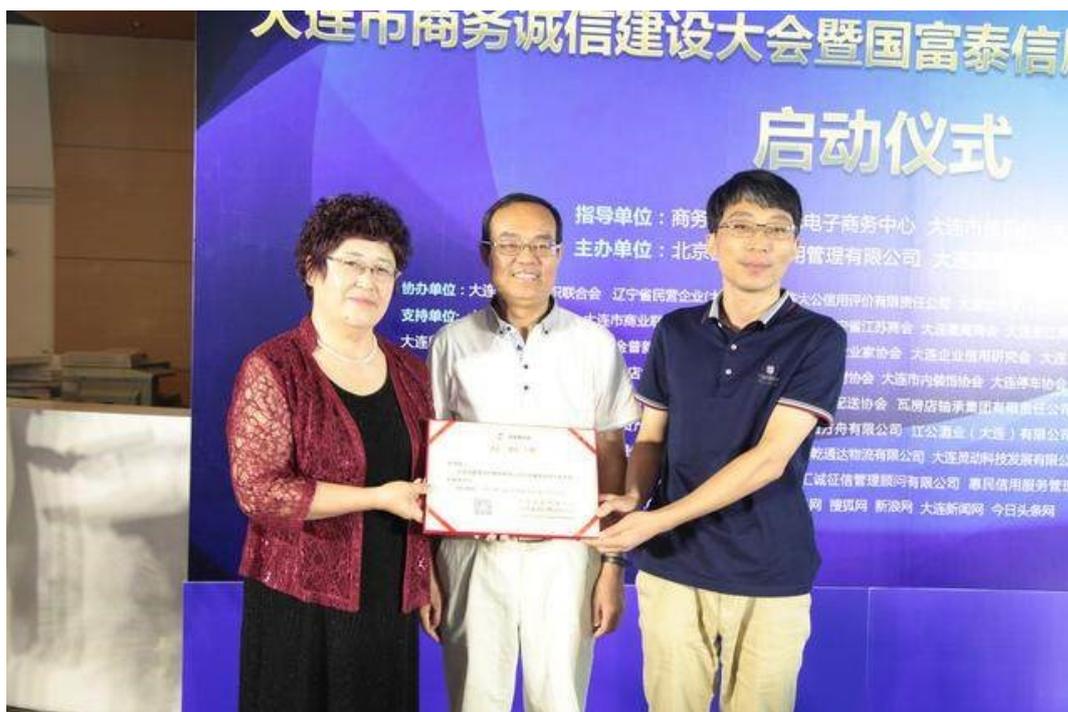
武兴华副总经理讲话

国富泰武兴华副总经理从国家政策解读、联合惩戒落地、新型市场监管、社会信用体系、企业信用评级等五大方面与大家进行了分享。武总表示，党和政府一系列具有深远意义政策、法规、措施，正在、也必将根本性改变我们社会信用体系的发展。企业的经济活动需要信用来保障，扩大消费市场需要信用来启动，建立商务信用体系是培育新的企业信用文化，改变当前商务领域信用秩序紊乱状况的必然方向。



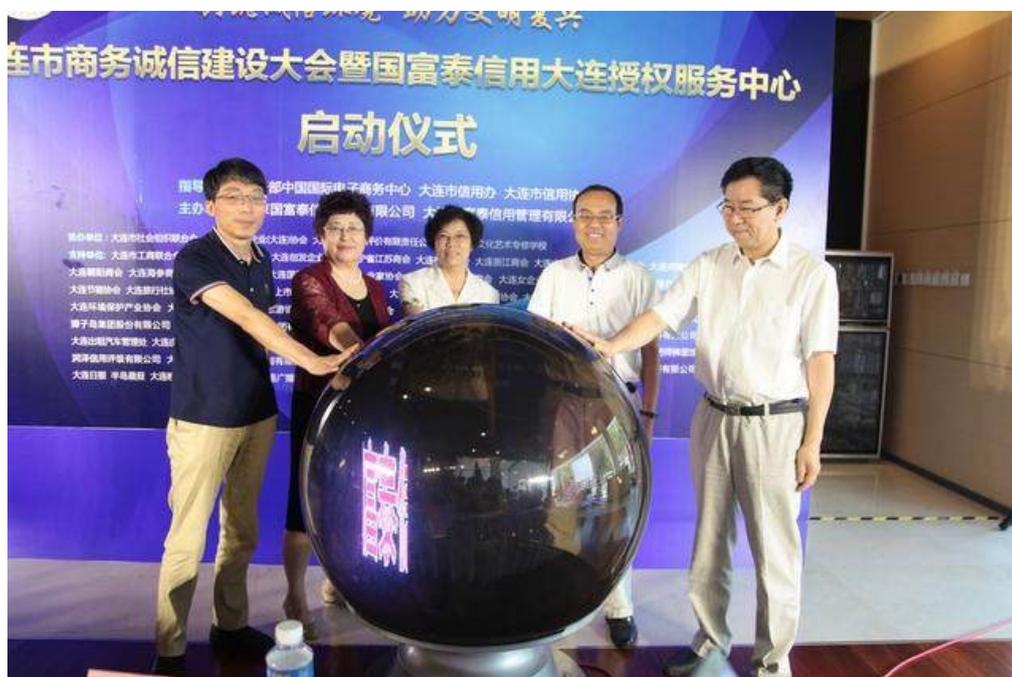
孙美华董事长讲话

大连国富泰信用管理有限公司作为国富泰大连授权服务中心，孙美华董事长在会上介绍了公司发展的方向与计划。孙总表示，大连国富泰将牢牢抓住这难得的合作契机，在国家宏观政策的引领下，在主管部门的正确领导下，在信用协会的大力支持指导下，在行业协会的积极合作下，高举国富泰信用大旗，秉持“诚信为本，服务至上”的服务宗旨，恪守“客观、公正、独立第三方”的职业原则，坚持“专业化、系统化、规范化”的科学方法，竭诚为我市企业信用建设服务，为企业健康发展保驾护航，谱写国富泰的大连新篇章，为大连市创建“全国信用体系建设示范城市”铺路筑石，添砖加瓦，做出新的更大的贡献！



颁发授权服务中心证书

会上，中国国际电子商务中心姚广海党委书记、国富泰信用武兴华副总经理共同为大连国富泰信用管理有限公司颁发授权证书。



启动仪式



与会嘉宾合影

相关链接：<http://bcpcn.com/articles/61/81194.html>

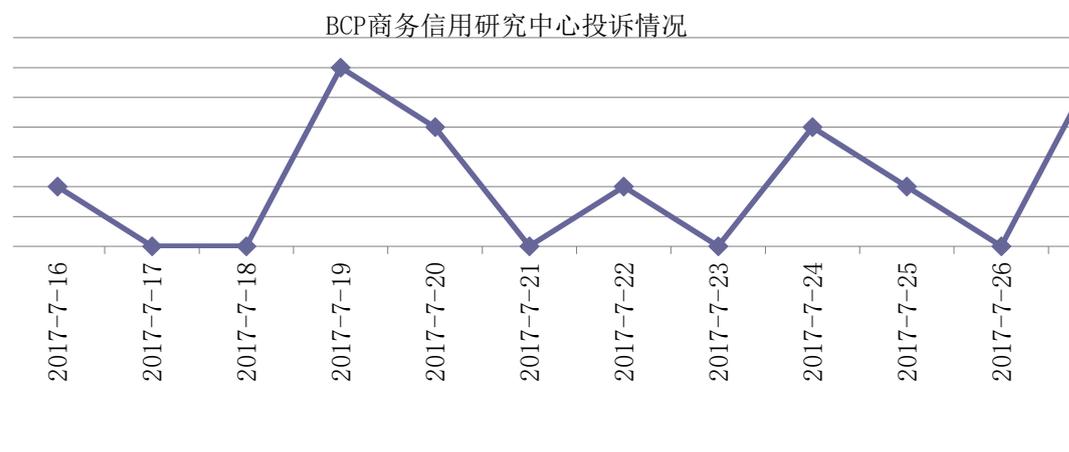
BCP 受理有效投诉 17 起 案例：安能快递未如期送货 解决过程中竟将商品滞留

【投诉概况】

2017 年 7 月 16 日至 2017 年 7 月 31 日，BCP 投诉中心共受理投诉 17 起。本周期，投诉数量减少，400 电话投诉者居多。“天天快递”，“翼支付”，“韵达快递”，“安能快递”，“当当网”，“韵达快递”被集中投诉。

【投诉现状分析】

由下图可看出，2017 年 7 月 16 日至 2017 年 7 月 31 日，投诉数量幅度不稳定，投诉量平稳。产品服务、虚假信息、合同承诺、经营主体成为网友普遍反映的现象。



【近期典型投诉案例】

安能快递未如期送货 解决过程中竟将商品滞留

中国商务信用平台讯 孙女士应政府部门要求安装油烟净化器,逾期7月6日未安装的商户将被罚款2000元。因此于7月2日与卖家协商好7月5日下午六点之前收不到物品需要申请七天无理由退款。7月5日晚九点左右,安能快递员打电话告诉孙女士商品已于7月5日中午到达,由于个人私事,当天没能及时送货。孙女士解释这个商品的特殊性,并且告诉快递员已经在六点以后在当地买回了高出网上3倍价格的油烟净化器。让他承担运费,把商品退回。遭到对方拒绝。快递员和本部门经理互相推诿,态度恶劣。孙女士要求见经理面谈,也遭到其拒绝。并且直到现在把商品滞留安能快递站,不予返回卖家。

网友诉求:把商品返回卖家,对我们的损失给予赔偿

以下为投诉信息:

油烟净化器是政府部门要求我们安装的。逾期7月6日未安装的商户将被罚款2000元。我与7月2日与卖家协商好7月5日下午六点之前收不到物品需要申请七天无理由退款。7月5日晚九点左右,安能快递员打电话告诉我商品已于7月5日中午到达,可因为个人的私事,当天没能及时送货。我向他解释这个商品的特殊性,并且告诉他我们已经在六点以后在当地买回了高出网上3倍价格的油烟净化器。让他承担运费,把商品退回。遭到拒绝。他和本部门经理互相推诿,态度恶劣。我们要求见经理面谈,也遭到其拒绝。并且直到现在把商品滞留安能快递站,不予返回卖家。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公司,截止发稿前我们未接到安能快递的回复,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>),如遇到网络购物欺诈、服务质量不佳等问题,可随时登录ts.bcpcn.com进行投诉,也可拨打投诉咨询热线4006-400-312。(中国商务信用平台)。

相关链接: <http://bcpcn.com/articles/10/81352.html>

手机实物与描述不符 淘宝网解决等到超过期限

中国商务信用平台讯 接女士在淘宝网看到一款手机, 公布信息为 64GB 内存, 买手机前咨询价格为 170 元。收货时却要多付费 100 元给快递, 卖家未提前告知, 且手机实物与描述有着天壤之别, 实际内存只有 16GB。接女士想退款, 但卖家只同意退款 170 元, 多付的 100 元白白损失。接女士与卖家沟通, 卖家不回复。无奈与淘宝客服沟通这件事, 淘宝客服却让接女士与卖家沟通。接女士在解释联系不到卖家后, 客服才同意帮忙联系卖家, 让接女士等回复。三天又等三天后, 最后联系客服却告知超过期限。使用大约 3 个月已经无法开机, 手机属于翻新机, 无法维修。

以下为贾女士的投诉内容: 1. 手机公布信息为 64GB 内存, 收货后只有 16G 内存。2. 买手机前咨询价格为 170 元, 收货时却要多付费 100 元给快递, 卖家未告知。3. 想退款, 但卖家只同意退款 170 元, 相当于我损失壹佰元。4. 与卖家沟通, 卖家不回复, 与淘宝客服沟通这件事, 淘宝客服却让我与卖家沟通, 在解释我联系不到卖家, 客服才同意帮我联系卖家, 让我等回复, 三天又等三天后, 最后联系客服却告诉我超过期限了, 这不是逗我吗? 5. 手机属于翻新机, 无法维修, 使用大约 3 个月已经无法开机。

网友诉求: 退款。

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公司, 截止发稿前我们未接到淘宝网的回复, 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>), 如遇到网络购物欺诈、服务质量不佳等问题, 可随时登录 ts.bcpcn.com 进行投诉, 也可拨打投诉咨询热线 4006-400-312。(中国商务信用平台)。

相关链接: <http://bcpcn.com/articles/10/81353.html>

本期 100 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2017 年 7 月 16 日至 2017 年 7 月 31 日），北京精创新艺市政园林工程有限公司、廊坊星朗源防腐材料有限公司、南通艾宏环保材料有限公司、青海科攀思检测技术服务有限公司、常州市亿龙保安服务有限公司、江西赣东钢木制品有限公司、杭州通识停车管理有限公司、杭州通识停车设备有限公司、成都济业教学设备有限公司、重庆中药材电商商城、湖南振东水利水电工程建设有限责任公司、泰州市太发新能源科技有限公司、江阴市青阳铝箔复合材料有限公司、宜兴盛泉水处理设备有限公司、江苏新金牛线缆有限公司、无锡市华盟链众科技发展有限公司、无锡市雪浪化工填料有限公司、常州市敦珠包装有限公司、苏州海子牛建筑装饰工程有限公司、四川聚享网络科技有限公司、广州共创业教育科技有限公司等 100 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。

【信用资讯】

连维良：让更多信用城市撑起更高水平的信用中国

——让更多信用城市撑起更高水平的信用中国

——在首届中国城市信用建设高峰论坛上的讲话

国家发展改革委副主任 连维良

（2017年7月18日）



国家发展改革委副主任连维良出席中国城市信用建设高峰论坛并致辞。（《中国信用》杂志记者 韩乾 摄）

尊敬的周宗敏副总编、冯飞副省长、徐立毅市长；尊敬的各位来宾、同志们、朋友们：

大家上午好！一到杭州，我们就深切地感受到，这里推动社会信用体系建设的浓厚氛围：在公交车上，凡是有芝麻信用分的市民都可以先乘车后付款；

在无人超市里，不再设收银员，顾客可以直接带走商品，离店就自动完成了支付；在图书馆里，在宾馆酒店里，在骑行共享单车时……众多场景都能感受到信用的价值。在杭州，信用可以“当钱用”，无现金信用支付让市民生活更加便捷，同时也让这座城市变得更有信用了。诚信正在这里落地生根。

说到信用与城市的关联，我们得到的也不都是好消息，比如今年4月有媒体曝光：全国490多个地方政府进入了“老赖”名单。某个县级政府被法院列为失信被执行人，县政府3.24亿元资产被冻结，县政府领导乘坐飞机、高铁等交通工具受到影响。经我们核实，包括各级地方政府、政府部门、政府性事业单位、村居委会等基层自治组织等被列入“老赖”名单的远远不只这个数字，总量高达5000多家。两个多月前，我们下决心开展政府机构失信问题专项治理，目前已有3800多家履行了义务，整改履约率达77%。我们争取再用两个月时间，让政府失信的情况归零。尽管名单上大多是县级以下政府及其部门或者基层自治组织，但暴露出政府机构对信用建设缺乏足够重视，形势十分严峻。如果一个地区的行政管理者都失信了，那这个地区的经济发展、社会和谐就无从谈起。

今天，我们在这里参加首届中国城市信用建设高峰论坛，200多个城市的领导、嘉宾以及社会各界人士汇聚一堂，围绕城市信用建设发展畅谈真知灼见，十分有意义。在此，我首先要向论坛主办方新华社、杭州市政府表示感谢，向给予大力支持的浙江省委省政府，向承办这次论坛的中经社、杭州市发改委、蚂蚁金服表示由衷的感谢。你们为我国推进信用建设搭建了一个极好的交流平台。下面与大家分享几个观点。

一、信用建设迎来前所未有的历史机遇期，城市管理者应当认清形势迅速跟进

修德立诚，人所以立身；崇德向善，国所以致远。党中央、国务院高度重视社会信用体系建设。习近平总书记早在浙江工作时就提出“要高度重视信用建设，努力打造信用浙江”，并且深刻指出，“人而无信，不知其可；企业无信，则难求发展；社会无信，则人人自危；政府无信，则权威不立。”去年，总书记在中共中央政治局第37次集体学习时强调，对突出的诚信缺失问题，既要抓紧建立覆盖全社会的征信系统，又要完善守法诚信褒奖机制和违法失信惩戒机制，使人不敢失信、不能失信。李克强总理连续两年在全国“放管服”改

革电视电话会议上强调，加快建立健全市场主体诚信档案、行业黑名单制度和市场退出机制，加快建立健全联合激励与惩戒机制，使守信者一路绿灯，使失信者处处受限。在上周刚刚召开的全国金融工作会议上，总书记进一步强调，要加强社会信用体系建设，健全符合我国国情的金融法治体系。李克强总理要求，要加强对金融改革发展稳定的法治、信用、人才保障。

党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会都对社会信用体系建设提出明确要求。去年一年，中央全面深化改革领导小组会议审议通过了6个高规格对信用建设具有顶层设计意义的改革性文件。可以说，国家层面的信用建设制度框架已基本完备。

与此同时，社会各界对加强信用建设的呼声日益高涨，公众对信用服务和监管的需求日益迫切，信用建设工作推进日益深入。自2014年社会信用体系建设规划纲要发布以来，统一社会信用代码制度全面实施，全国信用信息共享平台已经归集39个部门、所有省区市和市场机构等各类信用信息超过33亿条，“信用中国”网站日访问量突破500万人次，联合奖惩机制迅速扩围，已累计签署25个守信联合激励和失信联合惩戒的备忘录。一批社会信用服务机构、行业协会商会以及高校组织等纷纷加入信用共建队伍，信用建设获得越来越广泛的共识与支持。国有重托、业有热盼、民有合力，信用建设迎来前所未有的历史机遇期，多种信用建设探索与实践正恰逢其时。

作为城市管理者，应当紧跟中央步伐，充分认清新形势，适应社会主义市场经济发展与治理体系和治理能力现代化的新要求，开创城市信用建设新模式，打造守信受益、失信受惩的信用城市，以义不容辞的精神，以责无旁贷的担当，以前所未有的作为，把社会信用体系建设引向深入。

二、城市是信用体系建设的重要阵地，城市管理者应当主动作为积极探索

商品经济是城市诞生的主要原因，而商品交换的重要基础是诚信。诚信既是城市产生和发展的基因，也是城市文明的底蕴和标志。在社会信用体系建设过程中，城市无疑是先行先试的重要阵地，地方政府无疑是引领城市信用建设的最佳实践者。

2015年和2016年，43个城市先后启动了社会信用体系建设示范创建活动，在重点难点问题上探索创新、率先突破。我们利用大数据对全国659个城

市的信用状况进行了综合监测和评价。从阶段性评估结果来看，既有一些城市不断创造出可复制、可推广的先进经验，也有一些城市因认识不到位、行动不及时而被警示和约谈，城市信用建设的不平衡性和差异性十分明显。

比如，在统一社会信用代码方面，沈阳第一个全部完成全市包括个体工商户在内的转码工作，贵州、河南、湖北 3 个省也已经全面完成，但是相当比例的城市尚未启动这项为市场主体明确“身份证号”的重要信用建设基础工作。在 297 个副省级和地级市当中，仅有 3 个城市没有重错码，超过一半城市的重错码率在 1% 以上，其中有 2 个城市的重错码率高达 10% 以上。

在信用网站建设方面，北京、上海、杭州等城市的信用网站已向全社会提供信用信息查询，发布信用承诺、信用警示、红黑名单、联合奖惩典型案例等大量的信用信息，并畅通信息异议处理渠道，实现了多样化的信用服务和信息公开功能。但目前还有 1 个省会城市、83 个地级市、286 个县级市目前没有开通信用建设网站。

在行政许可和行政处罚信息“双公示”方面，惠州市已机制化地向“信用中国”网站上报“双公示”信息，上报量超过 100 万条，向全社会公示。但目前还有一些被列入信用建设示范创建城市的城市上报量为零。根据第三方评估的情况来看，不少城市没有做到“双公示”信息的无遗漏公开，没有建立信息及时更新机制，数据质量也不高。截至今年 6 月底，仍然有 1 家省会城市、56 个地级市、217 个县级市没有向社会公开“双公示”栏目。而“双公示”信息公开是重要的信息公开内容，是国务院的明确要求。

在信用联合奖惩方面，义乌市出台了 43 个领域的联合奖惩实施细则，制定实施了 104 项激励措施和 212 项惩戒措施。但是不少城市仍然没有启动守信联合激励和失信联合惩戒机制。根据国家信息中心统计，分布在全国各城市的企业和个人黑名单总量已经达到 1700 多万条，其中黑名单数量最多的一个地级市高达 28 万条，黑名单最多的一个县级市高达 3 万多条。对于这些黑名单主体，城市政府开展联合惩戒和专项治理已刻不容缓。今年下半年，我们将通过分领域启动失信专项治理的办法，与各个城市对接这些黑名单。

在信用应用方面，南京市创新性地推行信用惠民举措，对“诚实守信好市民”给予乘坐公交 4 折优惠，免押金办理图书证、读者证，医院就诊先看病后

付费。苏州推出覆盖全市常住人口的市民信用评价产品“桂花分”。北京海淀区发放中小企业信用贷款 12.6 亿元。宿迁在招投标、政府采购等七大领域应用第三方信用报告达 2 万多次，招投标中标企业投诉率下降 30%。

在信用立法方面，上海率先出台我国首部社会信用体系建设综合性地方法规。此前，无锡、泰州等城市也颁布实施了公共信用信息公开条例。但是不少城市目前连信息共享机制、红黑名单管理办法等最基本的信用建设制度还没有确立。

城市信用建设是一项事在人为的创新性工作，也是一项披荆斩棘的改革性工作，重视程度越高，工作力度越大，收到的成效就会越明显。信用可以成就一座城市，一座城市也会因失信、因营商环境不良而陷入困境。一个严重失信事件经过社会舆论的持续发酵，产生的恶劣影响很难消除，对所在城市的相关产业和诚信形象将造成严重打击。这种“一丑遮百俊”的效应需要引起城市管理者的高度重视。

三、信用是城市建设和发展的最大效益，城市必须加快告别失信、迈向信用城市行列

信用能够激发一个城市的活力，是一个城市的金字招牌。今年，我们已经收到来自 20 多个省区市、50 多个城市申报第三批信用建设示范创建城市，全国城市开展信用建设的热情十分高涨。打造信用城市，城市管理者应当凝心聚力、真抓实干、久久为功。

第一，要将诚信纳入城市核心文化。城市管理者应当努力培育和践行社会主义核心价值观，积极传承和弘扬诚信文化，将诚信品格融入城市精神文明的重要内核，将诚信理念植入百姓的内心深处，坚持诚信立市，使诚实守信内化为市民的精神追求，外化为市民的自觉行动。

第二，要将信用嵌入城市治理理念。在全国大力推进“放管服”改革的大背景下，加强事中事后监管，建立以信用为核心的新型监管体制，是提升城市现代化治理水平的重要思路 and 手段。上个月，中国政府网发布的大数据分析结果显示，“加快推进社会信用体系建设”被评为最具网民获得感的“放管服”十大举措之一。建立各类市场主体信用记录，将信用信息嵌入行政管理过程

中，区别不同信用状况实行分级分类监管，瞄准违法失信风险开展精准监管，有助于政府部门在市场主体快速成长的情况下更有效率地发现和整改问题。

第三，要把奖惩机制导入所有重点领域。联合奖惩是信用建设的核心机制。城市政府要贯彻落实好国家层面已经出台的联合奖惩备忘录，并且对照社会信用体系建设规划纲要，进一步在所有重点领域建立起联合奖惩对象名单及管理辦法，细化联合奖惩措施，并嵌入平台系统，信息化地真正落实，有效构建起“守信者一路畅通、失信者处处受限”的联合奖惩大格局，使“不愿失信、主动守信”形成风气。

第四，要让共享平台覆盖所有信用信息。信用信息共享平台是信用建设重要的基础设施，平台中信息数据的丰富程度、质量水平直接影响城市信用建设的深入程度。对于城市所有个人、企业和各类组织的信用信息，市级平台应当做到全覆盖，并逐级向全国信用信息共享平台归集。我们将通过全国平台这个“总枢纽”，向各城市开放全国信用共享服务，丰富市级平台的跨区域跨部门信息。我们目前已经共享到的 33 亿多条信息现在可以随时提供给每一个能够接收的城市，但是我们遗憾的是还有一半左右的城市没有这种接收能力，或者没有这种接收的机制。

第五，要让信用服务遍及生产生活。城市管理者要善于挖掘信用信息的经济价值和社会效益，要注重培育和发展信用服务市场，创造更多地信用应用需求和场景。我们鼓励城市政府开通信用门户网站，提供信用信息“一站式”查询；鼓励城市政府整合各类信用信息，向金融机构开放，促进中小企业融资，使信用服务实体经济能够真正落实；鼓励信用服务机构运用信用积分，在交通出行、医疗付费、休闲旅游等方面为市民提供便捷服务；鼓励将信用信息融入公共服务和市民生活，实施信用惠民举措。城市管理者需要思考信用建设如何服务经济社会发展，使人民群众富有获得感，更多的释放信用红利。

第六，要让信用宣传走进千家万户。城市管理者要充分利用新闻媒体和网络平台，通过典型案例发布、政策权威解读等方式，广泛宣传与公众利益密切相关的信用法规制度。通过设立“诚信日”，编制市民诚信手册，推动诚信宣传进课堂、进社区，拍摄诚信主题微电影等宣传载体，以群众喜闻乐见的形式，培养全社会“知信用、讲信用、用信用”的行为自觉。

信用城市到底应该长成什么样？这需要我们共同打造。“信用有价”的实践应该在更多的场景得以落地，杭州的经验应该为更多的城市所借鉴。在停车场可以先离场后自动扣费；办理公共事务，可以先办事后补材料；守信企业可以获得政府部门在行政管理、优惠政策、财政资金等方面的更多支持，可以获得金融机构、信用服务机构发放的纯信用贷款；诚信个人可以优先获得创业培训、金融扶持、人才推荐等就业服务……这些都是城市信用体系建设可以给市民生活、企业成长、城市发展带来的积极变化。

同志们，朋友们，社会信用体系建设是一项功在当代、利在千秋的事业。创建信用城市不只是一个向文明致敬的过程，更是一个推动物质文明和精神文明协调发展的过程，它所带来大气磅礴又细致入微的文明力量，正越来越多地被我们所感知。希望通过此次论坛，能够汇聚众智、推动共建，进一步营造全社会“守信光荣、失信可耻”的浓厚氛围，促进社会信用体系建设再上新台阶，以优异的信用建设成绩迎接党的十九大胜利召开！

祝愿并坚信这次城市信用建设高峰论坛一定能够圆满成功！谢谢大家！

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/401/81012.html>

【信用百科】

推动城市信用建设提升企业和个人幸福感

凭借良好的信用记录，便可免押金骑行共享单车。随着社会信用体系的逐步建立，信用这一无形资产变为“真金白银”的案例屡见不鲜。近年来，全国多个城市加快了信用体系建设的步伐，信用的作用也延伸到市民衣食住行方方面面。信用建设给这些城市带来了哪些变化？企业和个人是否享受到了信用建设带来的便利？城市信用建设取得了哪些成就？《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》起草人之一、中国人民大学信用管理研究中心主任吴晶妹近日接受了新华社记者的专访，对上述问题进行了解答。

信用建设提升城市软实力

城市是社会信用体系建设的重要推动平台。城市信用建设的推进，不仅有利于社会信用体系建设成果的应用与落地，还将增强城市综合竞争力。

“城市信用就是这个城市获得社会信任的资本，是软实力。”吴晶妹认为，城市信用建设是现代城市增强综合竞争力的必经途径，其主要内容是提升城市信用主体（即政府、企业、个人）的诚信度、合规度与践约度。

在吴晶妹看来，在传统的市场经济环境下，拥有实物资本是人们参与经济交易和社会资源配置的必备前提条件，而随着信用经济悄然到来，社会资源配置正逐步转向以信用资本为标准。因此，进行城市信用建设需建立一套新的制度体系，对信用资本进行记录、评价、交易、监管等。

“信用建设在城市管理中发挥着按信用配置社会资源的新作用，让人们可以凭借自身积累的信用资本，完成融资、生产、销售等经济活动，获取相应的经济利润。比如，凭借信用可以开公司，可以融资，可以信用贷款。”吴晶妹说，城市中的每一个人、每一家企业都能积累和提升自己的信用资本，并以此公开、公平地参与社会资源分配，让经济更有活力，让城市氛围更和谐。

期待示范城市成为“领头羊”

建设社会信用体系是一项长期的系统工程，当前城市信用建设刚刚起步。据吴晶妹介绍，地方城市克服资金与人员不足等重重困难，在诚信与合规建设方面取得了一些成效。

“诚信建设卓有成效，诚信意识在逐步加强。”吴晶妹说，社会诚信建设受到高度重视，政府诚信正在被提上日程，商务诚信和司法公信获得更多关注。此外，合规建设也在紧锣密鼓推进。近几年，很多城市致力于制度建设，出台了地方信用规划、信用管理法律法规、保护信用信息的管理办法等，逐渐形成了城市信用规范体系，为城市信用环境与秩序治理提供了坚实的基础。

为探索经验，目前全国已有 43 个城市开展社会信用体系建设示范城市创建工作。“示范城市创建工作带来的改变很明显。”吴晶妹说，市民查询和打印自身信用报告的次数开始增多，各种信用消费和共享经济形式很活跃，日常生活中的信用元素不断增多。同时，政府开始构建以信用为核心的新型行政管理机制，不仅在一些行政管理事项中参考企业和个人信用状况，还在政府部门之间进行信息整合，多证合一，提高工作效率。

不过，也要看到示范城市创建工作刚刚起步，仍存在一些不足。在吴晶妹看来，政策的顶层设计可以进一步完善，主要包括申请创建信用示范城市的标准、条件、内容，以及评估与考核的科学体系等。

“从全国来看，关于城市信用建设的理论、政策、路径，及成功的实践经验都比较匮乏。”吴晶妹说，“期待示范城市能在这方面有所突破，这将是了不起的贡献。”

多方合力构建互信社会

城市信用体系建设既需要政府主导，又需要市场、公众等各方力量的推动，形成共建共治的局面。在城市信用建设中，信用主管部门、城市政府、信用服务机构作为主要参与方，该如何各司其职，形成合力？

在吴晶妹看来，信用主管部门和城市政府的主要作用是加大宣传力度和制定信用规则，加强信用制度建设，信用服务机构应提供以信用为核心的、“接地气”的产品与服务。

“信用主管部门是我国城市信用建设的发起者与推动者，主要负责创新性的顶层设计与强力推进实施。”吴晶妹提出，信用主管部门应在全国统一部署的基础上，兼顾城市之间的差异，并给地方政府留有空间。

“城市政府的主要作用是落实国家主管部门的各项管理规定，同时结合本市情况制定和出台相应的信用规则。”吴晶妹认为，城市政府还应把诚信建设和合规建设落实到城市的信用环境和秩序管理中，让企业和个人真正享受到信用建设带来的幸福感。

“信用服务机构应研究个人和企业信用需求，开发更好的信用产品，提供更好的信用服务。”吴晶妹认为，信用服务机构可以在两个方面发挥优势：一方面，向城市信用市场投放信用服务工具和信用产品，另一方面，协助政府提供公共信用服务。

“信用建设就是要改变资源配置的方式，以信用为核心，给讲信用的人和企业以资源和发展机会，构建以互信为基础的和谐社会。”吴晶妹认为，主管部门、城市政府、信用服务机构应发挥各自作用，合力惠民，使讲信用的企业和个人在社会上能够获得资源和发展机会。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/401/80978.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：010-67801662

E-mail: service@bcpcn.com

责编：双丽

联系电话：

信用认证：010-67800436 yxrz@bcpcn.com 仲相宇

信用评级：010-67800637 xypji@bcpcn.com 王欣欣

企业征信：010-67800274 qyzx@bcpcn.com 赵艳虹

信用评价：010-67801645 xypjia@bcpcn.com 武 伟

商务评价：010-67801058 swpj@bcpcn.com 付潇潇

信用平台：010-67801137 fpt@bcpcn.com 李 根

媒介合作：010-67801081 pengxiao@ec.com.cn 彭 晓

信用投诉：010-67800100 service@bcpcn.com 双 丽

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 www.12312.gov.cn