



2017年10月9日至2017年10月22日 2017年第16期总第171期

商务信用

Business Credit



2017中国商业特许经营信用体系建设峰会
暨《特许人信用评级标准》宣贯活动在京召开

国富泰公司出席广东盐业
企业信用评价工作培训会

《盐行业信用体系建设》
课题顺利通过专家评审

查询信用报告的方式有几种
年轻人更倾向于网上查询

高端内参 会员专享



商务信用（BCP）简报

2017 年 10 月 9 日至 2017 年 10 月 22 日 2017 年第 16 期总第 171 期

【信用政策】	3
四部信用地方立法逐条比较	3
【工作动态】	15
2017 中国商业特许经营信用体系建设峰会 暨《特许人信用评级标准》宣贯活动在京召开	15
国富泰公司出席广东盐业企业信用评价工作培训会	21
《盐行业信用体系建设》课题顺利通过专家评审	24
BCP 受理有效投诉 28 起 案例：京东快递员未经本人签单并验货匆匆离开 售后无进展	28
京东快递员未经本人签单并验货匆匆离开 售后无进展	29
看似权威旗舰店实则品牌齐全 当当网监管有责	31
本期 111 家企业集中报名参与评级认证工作	33
【信用资讯】	34
对《浙江省公共信用信息管理条例》的解读	34
【信用百科】	36
查询信用报告的方式有几种 年轻人更倾向于网上查询	36

【信用政策】

四部信用地方立法逐条比较



到三季度末，四个率先开展信用立法的省市均已通过相关条例，目前条例文本均已公开。源点对它们作了初步的比较，供大家参考。

一、名称

依照出台先后排序如下：

湖北省社会信用信息管理条例

上海市社会信用条例

河北省社会信用信息条例

浙江省公共信用信息管理条例

四部条例名称各不相同，按照我们粗浅的理解，涉及的内容，可能是：



二、章节比较



除去共性的总则、法律责任和附则，四部条例在篇章设置上略有不同。

湖北设置了信息归集、信息披露、信息应用、信息安全与权益保障四章，上海设立了社会信用信息、信息激励与约束、信息主体权益保护、规范和促进信用服务行业发展、社会信用环境建设等五章，河北设立了信用信息归集、信用信息披露、信用信息查询、信用信息使用、权益保障等五章，浙江设立了信息归集与披露、激励与惩戒、信息主体的权益保护等三章。

从章节的安排上看，关于信用信息的归集、披露、应用（激励与惩戒/约束）、主体权益保障也是共性内容。

不同点在于：上海有规范促进信用服务行业发展、信用环境建设的专章，其他几部则大同小异。

三、信用信息应用的比较

信用信息的应用，是信用立法的核心内容。而在信用信息应用环节，最重要的内容无疑就是联合奖惩机制。我们对四部条例中涉及联合奖惩的内容作了重点比较。

1、主要依据。

几部地方性立法的主要依据，无疑就是 2016 年国务院 33 号文：《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》。

2、激励措施。

湖北：

第二十七条 对守信信用主体依法可以采取下列激励措施：

（一）在行政管理和公共服务过程中给予支持和便利；

（二）在财政支持、政府采购、政府投资项目招标、国有土地出让、融资信贷、媒体推介、荣誉评选等活动中，列为优先选择对象；

（三）国家规定的其他激励措施。

上海：

第二十六条 鼓励市场主体根据信息主体的信用状况，对守信主体采取优惠便利、增加交易机会等降低市场交易成本的措施。

鼓励金融机构对守信主体在融资授信、利率费率、还款方式等方面给予优惠或者便利。

第二十七条 鼓励行业协会与信用服务机构合作，开展信用等级分类和信用评价，依据协会章程对守信主体采取重点推荐、提升会员级别等激励措施。

第二十九条 对遵守法定义务和约定义务的守信主体，行政机关在法定权限范围内可以采取以下激励措施：

（一）在实施行政许可中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施；

（二）在财政性资金和项目支持中，在同等条件下列为优先选择对象；

（三）在公共资源交易中，给予信用加分、提升信用等级；

（四）在日常监管中，对于符合一定条件的守信主体，优化检查频次；

（五）国家和本市规定可以采取的其他措施。

河北：

第三十一条 对守信主体应当采取下列激励、奖励措施：

（一）在行政管理和公共服务过程中给予优先办理等便利；

（二）在政府性资金安排和项目支持中，列为优先选择对象；

（三）在公共资源交易中，采取信用加分等措施；

（四）在日常监管中，优化抽检和检查频次；

（五）依照国家和本省有关规定授予相关荣誉称号；

（六）法律、行政法规规定可以采取的其他措施。

第三十三条 行业协会应当加强行业信用管理建设，与信用服务机构进行合作，开展信用等级分类和信用评价，依据协会章程对守信主体采取重点推荐、提升会员级别等激励措施。

第三十四条 市场主体可以根据交易对象的信用状况，对守信主体采取优惠便利、增加交易机会等降低市场交易成本的措施。

浙江：

第二十二条 各级国家机关可以按照国家规定在实施行政许可、财政性资金和项目支持、公共资源交易等方面对守信主体采取激励措施。

鼓励金融机构对其认定的信用状况良好的信息主体在贷款授信、费率利率、还款方式等方面给予优惠或者便利。

鼓励其他市场主体对其认定的信用状况良好的信息主体给予优惠或者便利。

3、一般惩戒。

湖北：

第二十八条 对失信信用主体在国家规定的期限内依法可以采取下列惩戒措施：

- （一）在行政监管中列为重点核查对象；
- （二）取消已经享受的行政便利措施；
- （三）限制申请财政资金或者政策支持；
- （四）国家规定的其他惩戒措施。

第三十一条 国家机关决定对失信信用主体采取惩戒措施的，应当告知实施理由、依据和救济途径以及解除惩戒措施的条件。

上海：

第二十六条 鼓励市场主体对失信主体采取取消优惠、提高保证金等增加交易成本的措施。

鼓励金融机构按照风险定价方法，对失信主体提高贷款利率和财产保险费率，或者限制向其提供贷款、保荐、承销、保险等服务。

第二十七条 鼓励行业协会与信用服务机构合作，开展信用等级分类和信用评价，对失信主体采取业内警告、通报批评、降低会员级别、取消会员资格等惩戒措施。

第三十条 对违反法定义务和约定义务的失信主体，行政机关在法定权限范围内就相关联的事项可以采取以下惩戒措施：

- （一）在实施行政许可等工作中，列为重点审查对象，不适用告知承诺等简化程序；
- （二）在财政资金资助等政策扶持中，作相应限制；

- （三）在行政管理中，限制享受相关便利化措施；
- （四）在公共资源交易中，给予信用减分、降低信用等级；
- （五）在日常监管中，列为重点监管对象，增加监管频次，加强现场检查；
- （六）国家和本市规定的其他措施。

河北：

第三十二条 对失信主体应当加强监督管理，采取下列约束、惩戒措施：

- （一）在日常监管中列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；
- （二）限制享受政府性资金安排等政策扶持；
- （三）在行政管理中取消已享受的便利化措施；
- （四）在公共资源交易中，采取信用减分等措施；
- （五）限制参加政府组织的表彰奖励活动；
- （六）法律、行政法规规定可以采取的其他措施。

第三十三条 行业协会应当与信用服务机构进行合作，开展信用等级分类和信用评价，依据协会章程对失信主体采取业内警告、通报批评、降低会员级别、取消会员资格等惩戒措施。

第三十四条 市场主体可以根据交易对象的信用状况，对失信主体采取取消优惠、提高保证金等增加交易成本的措施。

浙江：

第二十三条 对不良信息主体，行政机关可以就相关事项采取下列监管措施：

- （一）在实施行政许可等工作中，列为重点审查对象；

- （二）在行政管理中，取消已享受的行政便利措施；
- （三）在日常监督检查中，列为重点监督检查对象，加强现场检查；
- （四）国家和省规定可以采取的其他监管措施。

4、严重失信相关条款。

湖北：

第二十九条 国家机关可以根据履职需要建立严重失信名单，规范名单纳入程序和条件，并向社会公布。

信用主体有下列行为之一的，应当纳入严重失信名单：

- （一）严重损害公众身体健康和生命安全的行为；
- （二）严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为；
- （三）有履行能力但拒不履行、逃避履行生效法律文书确定的义务的行为；
- （四）拒不履行国防义务，危害国防利益的行为；
- （五）国家规定的其他严重失信行为。

第三十条 对纳入严重失信名单的信用主体，依法可以采取下列特别惩戒措施：

- （一）限制从事特定行业或者项目；
- （二）限制任职资格；
- （三）限制从事特殊市场交易；
- （四）限制授予荣誉和融资信贷；
- （五）限制高消费及有关消费；

（六）限制出境；

（七）法律、行政法规规定的其他特别惩戒措施。

上海：

第二十四条 市人民政府及其部门可以根据履行市场监管、社会治理和公共服务等职责的需要，按照规定的程序确定严重失信行为的认定标准，并应当征求社会公众意见。国家有关部门对严重失信行为标准有规定的，从其规定。

第二十五条 行政机关根据信息主体严重失信行为的情况，可以建立严重失信主体名单。

信息主体有以下行为之一的，应当将其列入严重失信主体名单：

- （一）严重损害自然人身体健康和生命安全的行为；
- （二）严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为；
- （三）有履行能力但拒不履行、逃避执行法定义务，情节严重的行为；
- （四）拒不履行国防义务，危害国防利益，破坏国防设施的行为。

行政机关公布严重失信主体名单的，应当同时公开名单的列入、移出条件和救济途径。信息主体对行政机关将其列入严重失信主体名单有权申请救济。

第三十一条 对严重失信主体，行政机关应当严格依照法律、行政法规的规定，就相关联的事项采取以下惩戒措施：

- （一）限制进入相关市场；
- （二）限制进入相关行业；
- （三）限制相关任职资格；
- （四）限制开展相关金融业务；
- （五）限制享受相关公共政策；

（六）限制获得相关荣誉称号；

（七）法律、行政法规规定的其他措施。

第三十三条 严重失信主体是法人、非法人组织的，在记录该单位严重失信信息时，应当标明对该严重失信行为负有责任的法定代表人、主要负责人和其他直接责任人的信息。有关部门可以依法对该单位的法定代表人、主要负责人和其他直接责任人作出相应的联合惩戒措施。

河北：

无严重失信条款

浙江：

第二十四条 信息主体有下列不良信息之一的，国家机关可以将该信息主体列入严重失信名单，省公共信用工作机构应当通过省公共信用信息服务平台向社会公开严重失信名单：

（一）以欺骗、贿赂等不正当手段取得关系人身健康和生命安全的行政许可而被依法撤销的信息；

（二）因损害人身健康和生命安全的行为，严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序的行为，或者危害国防利益的行为，而产生的本条例第十一条第二项和第三项规定的信息；

（三）有履行能力而拒不履行判决、裁定等生效法律文书的信息；

（四）法律、法规规定的其他应当将信息主体列入严重失信名单的相关信息。

前款第一项和第二项所称关系或者损害人身健康和生命安全的行政许可或者行为，包括食品药品、生态环境、工程质量、安全生产、消防安全等领域的行政许可或者违法行为。

本条第一款第二项所称严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序的行为，包括商业贿赂、逃税骗税、恶意逃废债务、恶意欠薪、非法集资、合同诈骗、传

销、无证照经营、制售假冒伪劣产品和故意侵犯知识产权、围标串标、虚假广告、聚众扰乱社会秩序等行为。

本条第一款第二项所称危害国防利益的行为，包括拒不履行国防义务，拒绝、逃避兵役，拒绝、拖延民用资源依法征用或者阻碍对被征用的民用资源进行改造等行为。

国家机关决定将信息主体列入严重失信名单的，应当制作决定书。决定书应当由本机关负责人签发。

第二十五条 严重失信名单列入、移出的具体条件以及披露期限，由省级有关国家机关按照国家有关规定确定和公布，并报送省发展和改革委员会。

各级国家机关应当按照本行业、领域严重失信名单列入以及移出条件和信用体系建设规范要求，独立、公正、客观地确定严重失信名单。

第二十六条 对列入严重失信名单的信息主体，国家机关可以采取下列惩戒措施：

（一）限制参加政府采购，政府投资项目招标投标，国有土地招标、拍卖、挂牌等公共资源交易活动；

（二）实施市场和行业禁入（退出）措施；

（三）限制参与基础设施和公共事业特许经营活动；

（四）限制高消费；

（五）限制任职资格；

（六）限制享受财政资金补助等政策扶持；

（七）限制参加国家机关组织的各类表彰奖励活动；

（八）撤销相关荣誉称号；

（九）法律、法规、规章以及国家和省规定可以采取的其他惩戒措施。

前款第一项至第五项规定的惩戒措施，依据法律、行政法规的规定实施；第六项至第八项规定的惩戒措施，依据法律、法规、规章以及国家和省有关规定实施。

第二十七条 法人、非法人组织因严重失信行为被列入严重失信名单的，应当在严重失信名单中标明对该行为负有责任的法定代表人、主要负责人和实际控制人的信息。国家机关可以依法对该法定代表人、主要负责人和实际控制人采取相应的惩戒措施。

第二十八条 国家机关依照本条例规定将信息主体列入严重失信名单前，应当告知信息主体列入严重失信名单的理由和依据；决定对列入严重失信名单的信息主体采取惩戒措施的，应当告知理由、依据和救济途径以及解除惩戒措施的条件。信息主体有权进行陈述和申辩。

国家机关对信息主体采取的惩戒措施，应当与信息主体违法行为的性质、情节和社会危害程度相适应。

国家机关应当将列入严重失信名单后的相应惩戒措施向社会公布。未经公布的惩戒措施不得采取。

5、其他条款

湖北：

第二十六条 省人民政府应当建立跨部门、跨领域、跨地区的守信联合激励和失信联合惩戒机制，根据法律、法规和国家有关规定确定联合激励和惩戒事项，制定推荐性和强制性措施清单，并向社会公布。

未经依法确认的公共事业及物业管理欠费信息不得作为实施联合惩戒的依据。

上海：

第二十一条 本市建立行政机关、司法机关、市场主体共同参与的跨部门、跨领域、跨地区的社会信用联合激励和惩戒机制，形成守信受益、失信受限的诚信氛围。

第二十二条 市社会信用管理部门应当依照法律法规和国家有关规定，编制应用清单，列明联合激励惩戒的具体事项、实施对象、实施手段、实施主体、实施依据等内容，并向社会公布。

河北：

第二十八条 县级以上人民政府应当建立多部门、跨地区的守信激励和失信惩戒联合奖惩机制，加强对守信主体的激励、奖励和对失信主体的约束、惩戒，促进信用信息的合理使用以及信用资源优化配置。

第二十九条 信息提供单位应当加强信用记录建设，建立守信和失信名单制度，按照国家有关规定，根据市场监管、社会治理和公共服务职责制定守信行为和失信行为认定标准和程序，通过社会信用信息平台、政府门户网站及本单位网站及时向社会公布。

第三十条 信息提供单位会同社会信用信息工作主管部门应当依照法律、法规和国家有关规定确定联合激励和惩戒事项，明确激励惩戒的对象和措施、实施主体等内容，并向社会公布。

简单小结一下，由于如前所述，四部条例的内涵外延有所区别，简单评判立法水准似乎是一件比较难的事情。不过，依照立法出台的先后和内容上的差别，仅就涉及到联合惩戒的相关内容而言，我们感到，竟然没有规制严重失信行为的河北版本似乎弱了些。

后续我们会继续对四部条例涉及的其他内容作进一步的比较。完工后，再简单对四部立法的综合情况作出我们的判断。

不过无论如何，在这个领域的所有地方探索都值得点赞，我们也希望后来者在前人的肩膀上做得更好。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/82823.html>

【工作动态】

2017 中国商业特许经营信用体系建设峰会 暨《特许人信用评级标准》宣贯活动在京召开

2017 年 10 月 12 日，在商务部流通业发展司指导下，由中国国际电子商务中心主办，北京国富泰信用管理有限公司和盘古信金（北京）科技有限公司承办的“2017 中国商业特许经营信用体系建设峰会暨《特许人信用评级标准》宣贯活动”在北京隆重召开。会议围绕“构建以信用为核心的新型商业特许行业市场监管体系、创新建立信用模式、贯彻执行行业标准”展开研讨，同时启动了“中国商业特许经营信用平台”。商务部流通业发展司尹虹副司长、电子商务中心付诚副主任等领导出席大会并讲话，来自信用机构、商业特许经营服务机构、诚信企业、媒体代表等 400 余人参加了会议。

2017 年既是实施国家十三五规划中供给侧结构性改革深化的重要一年，也是国务院《商业特许经营管理条例》颁布实施十周年。为贯彻落实国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020）》文件精神，商务部办公厅下发了《关于做好商业特许经营宣传工作的通知》，开展“10 周年系列宣传活动”，做好《特许人信用评级标准》的宣传、贯彻和执行，优化营商环境，切实推动商业特许经营持续健康发展。



中国国际电子商务中心付诚副主任致辞

中国国际电子商务中心付诚副主任在致辞中表示，近年来随着中国国家治理不断进步，信用问题得到了党中央、国务院、有关部门高度重视。党中央、国务院包括各个部门都纷纷出台了相应的政策措施、规划。作为商务部商务领域信用体系建设领导小组成员单位之一，中国国际电子商务中心组建并培养了一支信用理论水平高、业务精湛的专业团队，开展了商务信用建设的理论研究和实践探索，参与起草了《特许人信用评级标准》，希望通过本次会议和标准的宣贯能够为开展商务特许经营的企业和品牌提供更好的推广。



商务部流通业发展司尹虹副司长讲话

商务部流通业发展司尹虹副司长在致辞中指出，2017 年是《商业特许经营管理条例》和《商业特许经营备案管理办法》实施十周年。回顾十年来商务部始终坚持规范与促进并举，从完善管理制度、净化市场环境，培育市场主体和激发市场活力等方面加大工作力度，切实推动了特许经营市场的有序、快速、健康发展。但是也应该看到特许经营活动当中确实存在企业未能及时备案、欺骗投资者和消费者等一些不诚信的现象。针对这些问题，2016 年 9 月《特许人信用评级标准》作为行业标准经过商务部批准颁布实施。希望通过标准宣贯，推动严格履约、诚信经营的优秀企业，树立行业典范，切实推动商业特许经营持续健康发展。



新华社中国经济社匡乐成副总裁
发表《社会信用纵深发展共建信用体系》主题演讲



北京国富泰信用管理有限公司陈登立总经理
发表《做好行业信用 助力特许经营》主题演讲



中国国际电子商务中心信用研究中心武兴华副秘书长
解读《特许人信用评级标准》

中国国际电子商务中心作为标准起草单位之一，从标准出台的意义、标准特征、评价内容、等级划分等方面就《特许人信用评级标准》进行了详细的解读。

来自媒体、第三方信用服务机构、特许经营服务机构、信用专家分别从利用媒体智库优势推动服务、商业特许经营行业信用体系建设、商业特许信用服务新模式等方面共同探索信用体系助推商业特许经营发展大计，并共同启动了中国商业特许经营信用平台。



与会领导、嘉宾共同启动中国商业特许经营信用平台

中翔资本、上海微盟、汇盛集团、鸿裕川餐饮等从事特许经营服务的企业分别从创新助力特许发展、信用加速特许体系建设、诚信操盘企业成功之道分享了各自的实践经验。

北京国富泰信用管理有限公司作为国内最早开展商务信用的第三方信用服务机构，是发改委行业信用体系建设和信用监管合作机构，发改委“双公示”第三方评估机构，获得了央行首批企业征信业务经营备案。在商务部指导下，国富泰联合相关机构共同起草了《特许人信用评级标准》，开展了商业特许经营信用体系建设和企业信用服务，为推动我国商业特许经营信用体系建设贡献了自己的力量。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/82598.html>

国富泰公司出席广东盐业企业信用评级工作培训会

9月28日，广东省盐业协会联合广东省盐业集团举办的“食盐定点生产企业和批发企业信用等级评价工作广东盐业专场培训会”在广州召开，广东省盐业协会唐素珍秘书长、广东省盐业集团市场营销部古穗安副部长、周若铨副部长，广东省盐业协会、广东省盐业集团及各有关会员企业代表近60人参加了培训。北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）作为国家发改委指定盐行业信用体系建设和信用监管合作征信机构，应邀出席本次培训会并对与会人员进行了讲解培训。



会议现场



唐素珍秘书长讲话

唐素珍秘书长在主持讲话中详细介绍了我国盐行业信用体系建设的总体情况以及加快建设盐行业信用体系建设的重要意义、主要目标和总体要求，介绍了广东省盐行业信用体系建设的进程：在当前党中央、国务院高度重视信用建设以及盐业体制改革的大背景下，加快推进盐业信用体系建设，建立以诚信为核心的新型监管体制，是积极贯彻国务院印发《关于社会信用体系建设规划纲要（2014-2020）》通知的需要，也是积极贯彻落实盐业体制改革方案、发展盐业市场经济的需要。



周若铨副部长讲话



古穗安副部长讲话

广东省盐业集团市场经营部古穗安副部长、周若铨副部长分别就此次培训提出了具体要求，要求参加培训的各企业要高度重视这次培训，认真学习并学以致用，客观如实填报好信用评价等级申报的有关资料；要把这次申报工作作为当前的重要工作来抓，重视组织安排好有关工作，按时按质完成申报任务；

同时要认真对照标准，加强整改，完善管理，希望各企业通过这次培训提高资料报送水平的同时，进一步提升企业的基础管理水平。



仲相宇经理培训系统使用和信用评价工作

国富泰公司业务发展部项目经理仲相宇重点围绕国家信用体系建设有关政策的解读，介绍“盐行业信息管理与公共服务平台”的有关情况和操作步骤，并就如何如实高效填报食盐定点生产企业和批发企业信用等级评价申报书等进行讲解培训，一一解答企业代表的提问。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/82448.html>

《盐行业信用体系建设》课题顺利通过专家评审

10月16日，《盐行业信用体系建设》课题专家评审会在中国国际电子商务中心召开，中国盐业协会、中国标准化研究院、北京物资学院、商务部国际贸易经济合作研究院以及中国诚信信用管理股份有限公司等机构专家组成的专家组对课题进行评审。国家发改委体改司王鹏同志出席了评审会。



《盐行业信用体系建设》课题专家评审会现场

为配合盐改的顺利实施，响应国务院建立以信用为核心的新型市场监管体系的号召，依据《关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）的通知》（国发〔2014〕21 号）和《食品安全法》、《食盐专营办法》、《盐业管理条例》、《食盐加碘消费碘缺乏危害管理条例》、《企业信息公示暂行条例》等有关规定，建立一套科学、完善、符合市场需要的盐行业信用体系，将成为整个盐行业抵御信用风险、健全市场保护机制，有效促进我国盐业发展的现实需求和核心工作。北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）作为盐行业信用体系建设和信用监管的合作机构，受国家发展改革委体改司委托，《盐行业信用体系建设》进行了专门课题研究。



中国盐业协会副理事长程文杰主持评审会

专家组组长中国盐业协会副理事长程文杰主持评审会，国富泰公司业务发展部王媛总经理代表课题组汇报了课题的具体内容，专家组听取了课题的研究过程等，对课题研究报告进行了审查、审议。



专家组听取课题汇报

专家组经过讨论认为，本次课题对盐行业的信用状况、存在主要问题和“黑名单”制度进行充分的摸底调研，并从理论层面探索盐行业信用体系建设的思路和工作实施途径；研究成果对于指导和规范盐行业信用体系建设工作具有重要的借鉴意义；课题的资料齐全，研究方法和研究结论符合课题研究的相关规定，具有科学性、合规性和可操作性，专家组一致同意该课题通过结项评审。



国家发改委体改司王鹏同志讲话

发改委体改司王鹏同志对国富泰公司课题组同志的辛勤工作和取得的工作成果表示了肯定和感谢，对参会专家表示感谢，国富泰公司《盐行业信用体系建设》课题不仅停留在理论研究层面，更多地将实践中成果囊括进来，理论与实践有机结合，更接地气，希望未来国富泰公司更积极参与发改委行业信用体系建设工作，为我国社会信用体系建设做出更大的贡献。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/82619.html>

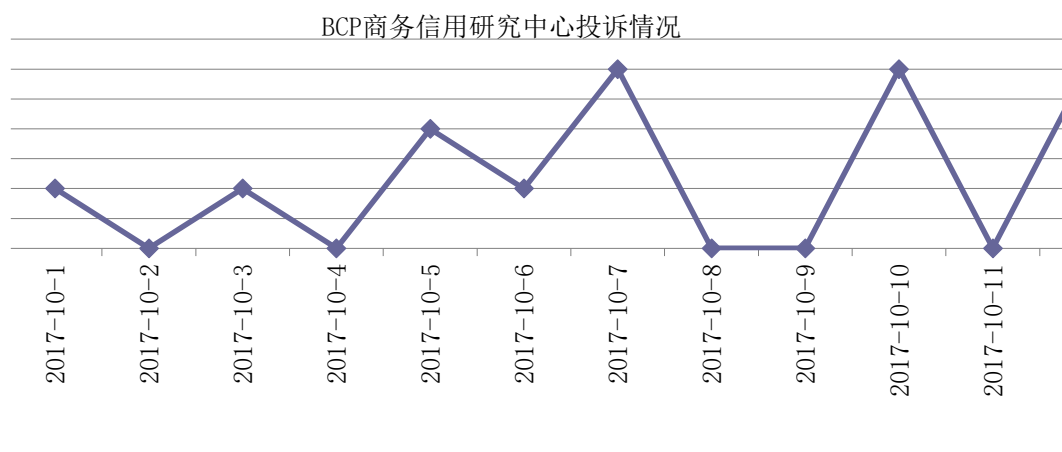
BCP 受理有效投诉 28 起 案例：京东快递员未经本人签单并验货匆匆离开 售后无进展

【投诉概况】

2017 年 10 月 1 日至 2017 年 10 月 22 日，BCP 投诉中心共受理投诉 28 起。本周期，投诉数量减少，400 电话投诉者居多。“百世快递”，“京东商城”，“翼支付”，“天猫”，“淘宝网”，“优速快递”，“当当网”等被集中投诉。

【投诉现状分析】

由下图可看出，2017 年 10 月 1 日至 2017 年 10 月 22 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】

京东快递员未经本人签单并验货匆匆离开 售后无进展

中国商务信用平台讯 陈先生在京东上买了一个显示器，当时京东快递员送货过来，陈先生要求开箱验货，但是京东快递员感觉很急，直接走了。陈先生本人并未签单和验货。陈先生打电话给快递员沟通后，说有问题快递员来取回去。结果屏幕是破的，漏液。再给快递打电话后，不来。给京东客服电话，说是要在 APP 上申请售后。之后按照要求给退货给卖家后，卖家拒绝收货，并取消陈先生的售后服务单。到现在联系京东客服一周后，没有任何进展。现投诉京东客服及售后。没有经陈先生本人签单并验货就走了。



网友诉求：希望退货完成并道歉

以下为投诉信息：

本人在京东上买了一个显示器，当时京东快递员送货过来，本人要求开箱验货。但是京东快递员感觉很急，直接走了。本人并未签单和验货。本人打电话给快递员沟通后，说有问题快递员来取回去。

结果屏幕是破的，漏液。再给快递打电话后，不来。给京东客服电话，说是要在 APP 上申请售后。之后按照要求给退货给卖家后，卖家拒绝收货，并取消本人的售后服务单。

到现在联系京东客服一周后，没有任何进展。现投诉京东客服及售后。没有经本人签单并验货就走了。

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京东商城的回复，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/10/82863.html>

看似权威旗舰店实则品牌齐全 当当网监管有责

中国商务信用平台讯 一听某某旗舰店，大家普遍认为是权威靠谱的代表。近期周女士就冲着店面是惠普打印机旗舰店才买的墨盒。却忽然发现这家旗舰店其实是一家一体店，里面什么牌子都有，EPSON, 佳能等。

周女士买的 HP1112. 除配备官方配置。还有各个套餐。连供套餐已经改过的墨盒。周女士质疑后，该店铺已经修改图片。同样的东西放了两图片，一个评论 165 条，一个 206 条。 包装盒是中关村一体店寄来的。里面的包装盒是北京到丹东，再寄过来。

周女士多次与当当客服联系无果。最后结果。不能退，因为拆过。因为当时墨盒拆过。没有装上。因为咨询了客服。顺便问了墨盒看真伪问题。才注意到包装合上标签。。

以下为周女士的投诉内容：冲着店面是（惠普打印机旗舰店）才买的。其实是一家一体店。里面什么牌子都有。EPSON, 佳能等。我买的 HP1112. 除配备官方配置。还有各个套餐（连供套餐已经改过的墨盒）我来我质疑后，店铺已经修改图片，同样的东西放了两张图片，一个评论 165 条，一个 206 条。 包装盒是中关村一体店寄来的。里面的包装盒是北京到丹东，再寄过来。多次与当当客服联系无果。最后结果不能退，因为拆过。因为当时墨盒拆过。没有装上。因为咨询了客服。顺便问了墨盒看真伪问题。才注意到包装合上标签。



网友诉求：当当负责（退货+运费）。补 15 元长途协商电话费。

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当当网的回复，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.bcp.cn>)，如遇到网络购物欺诈、服务质量不佳等问题，可随时登录 ts.bcp.cn 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://bcp.cn/articles/10/82865.html>

本期 111 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2017 年 10 月 9 日至 2017 年 10 月 22 日），江苏欧能机械制造有限公司、汉阴县友林富硒醋业有限公司、广州金珠教育科技有限公司、深圳家族领袖教育科技有限公司、内蒙古飞字印刷有限公司、来凤县向班贵藤茶有限公司、张家口万全区洪腾农牧有限公司、常州市固丰金刚石有限公司、常州稳健机械有限公司、广安铭仁诚信物业管理有限公司、四川圣时建筑有限公司、成都林森伟业家俬有限责任公司、川滇黔毛叶山桐子农业发展有限公司、北京中科航建环境工程技术有限公司、高要市金利镇好时五金厂广东协进陶瓷有限公司、汕头市今尚佳餐饮管理有限公司、青州鸿基农牧生物饲料有限公司、上海钊妍过滤设备有限公司、湖南省九成宫茶业有限责任公司、天长市广源仪表配件有限公司、甘肃冠顺劳务有限公司、中键培（北京）管理咨询有限公司等 111 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】

对《浙江省公共信用信息管理条例》的解读

这部地方性法规正式出台的名称，和起草过程中的名称有了改动。提交审议前，浙江省人大常委会法工委经济法规处龚剑润在浙江省人大网站上有一段说明，包括草案的其他修改变动也作了解释。

草案修改稿针对常委会初审和调研中的意见建议，从进一步完善公共信用信息管理机制和相关具体规定，深化信用建设的角度，在总结实践经验和做法的基础上，对草案作了一些调整和修改：

一是对条例名称和适用范围作了调整。草案使用“社会信用条例”这一名称，调整公共信用信息和市场信用信息的归集、披露、使用及其管理活动。各地各方面普遍认为，草案基本是关于公共信用信息管理的规定，涉及市场信用信息的内容很少，且多为衔接性条款，名称与内容不匹配。为此，草案修改稿将条例名称修改为“公共信用信息管理条例”，同时将市场信用信息不纳入条例调整范围。

二是完善公共信用信息的定义。草案将公共信用信息定义为公共信用信息提供单位在履行职能过程中产生的反映公民、法人和其他组织信用状况的数据或者资料。根据常委会组成人员和各地各方面意见，将实践中产生具有信用属性公共信息的群团组织纳入定义中公共信用信息提供单位范围；将外国人的信用信息管理纳入调整范围；将未成年人不纳入信用监管范围，以加强对未成年人权益的保护。

三是进一步明确失信信息内容。草案对失信信息作了列举规定。鉴于列举的具体内容并非皆具有“失信”属性，如有些行政处罚、犯罪信息仅能对信息主体的信用状况构成负面影响，不宜据此认定信息主体为失信主体，为此将“失信信息”改为“不良信息”，并明确“不良信息是指对信息主体信用状况构成负面影响的公共信用信息”。同时，明确“适用简易程序作出的行政处罚信息”不作为不良信息。

四是改进公共信用信息目录制度。草案规定，由省有关部门共同制定省公共信用信息目录，设区的市可以制定本市的公共信用信息补充目录。草案修改稿删去设区的市可以制定补充目录的规定，同时增加省公共信用信息目录制定过程中的公开征求意见程序，规定省公共信用信息目录草案应当向社会公开征求意见；具体项目存在较大分歧意见或者可能造成较大社会影响的，应当组织评估，听取相关群体代表、专家等方面的意见。

五是完善信用惩戒制度。草案规定存在严重失信行为的信息主体应当纳入严重失信名单，并对其采取惩戒措施。草案修改稿增加规定，法人、非法人组织因严重失信行为被列入严重失信名单的，应当在严重失信名单中标明对该行为负有责任的法定代表人、主要负责人和实际控制人的信息，并对其采取惩戒措施。同时增加对严重失信主体的权益保障机制的规定，明确将信息主体列入严重失信名单前，应当告知信息主体列入的理由和依据；决定对列入采取惩戒措施的，应当告知理由、依据和救济途径以及解除惩戒措施的条件。信息主体有权进行陈述和申辩；国家机关应当将列入严重失信名单后的相应惩戒措施向社会公布，未经公布的惩戒措施不得采取。

六是强化对信息主体的权益保护。草案将省社会信用工作机构，设区的市、县（市、区）社会信用建设综合部门或者有关社会信用共建机构均规定为信用信息异议受理主体，实践中可能出现推诿扯皮，不利于及时有效处理异议。为此修改为由省社会信用工作机构统一受理异议，省社会信用工作机构在对信息主体提出的异议核实处理前，先予作出异议标注。同时增加规定，信息主体对异议处理结果不服的，可以向省发展改革部门申请复核。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/401/82492.html>

【信用百科】

查询信用报告的方式有几种 年轻人更倾向于网上查询



信用和人们贷款、申请信用卡等息息相关，那要怎样查询自己的个人信用报告呢？本报近日通过走访了解到，目前，市民可通过柜台、自助终端、网站等方式查询，年轻人则更倾向于网上查询。

方式一：柜台、终端查询

在还没有实现网上查询征信报告的时候，柜台查询是人们普遍使用的一种方式。查询者携带本人有效身份证原件及复印件，至查询点柜台或自助终端查询即可。

“全国有 2000 多个查询点提供柜台或自助终端查询，即查即得。”一名商业银行相关负责人如是说。

查询点地址和联系方式又怎样查询呢？本报了解到，查询者可登录中国人民银行征信中心主页，从“客户服务”板块寻找到全国各征信分中心及查询点联系方式。

方式二：人行征信中心官网查询

如今互联网这么发达，能不能在网上轻松查询个人征信报告？当然可以。据了解，查询者只需登录中国人民银行征信中心官网主页，按要求与步骤输入相关信息，提交申请后即可。

为此，本报进行了查询体验。首先进入中国人民银行征信中心官网主页，点击首页“核心业务”项下的“互联网个人信用信息服务平台”，进入查询页面，点击“马上开始”，经过新用户注册、用户登录、在线身份验证、填写提交查询申请，此后显示信息已提交，24 小时后可查询。第二日再次登录时，便能清楚看到自己的贷款情况、申请信用卡情况等信息。

年轻白领小夏说：“如果时间不急，我更倾向于网上查询。”

小夏还介绍，自己上个月第一次查询征信报告，目的是了解自己的信用情况，为近几个月买房贷款做准备，网上查询为自己省去了“跑腿”的麻烦。

本报进行走访，发现多名年轻人均倾向于网上查询。

方式三：其他方式

此外，目前已有越来越多网点可查询征信报告。

据一名业内人士介绍，商业银行柜台及网银委托查询正在试点，甚至有支付机构也已经可以进行查询，查询者可咨询各商业银行与支付机构。信用报告记录个人借债还钱、合同履行、遵纪守法等信息，是个人信用历史的客观记录，每个人都应该重视。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/82/82683.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.bcp12312.org.cn