

中国商务信用平台出品

2017年11月6日至2017年11月19日 2017年第18期总第173期

商务信用

Business Credit

国富泰公司参加北京市重点行业领域
信用评价和管理机制研究试点工作启动会



国富泰公司出席承包商会
信评委第十三次工作会议

第七党支部（国富泰公司）
参加十九大精神专题培训

发改委：构建自主
自新的信用修复机制

高端内参 会员专享



商务信用（BCP）简报

2017 年 11 月 6 日至 2017 年 11 月 19 日 2017 年第 18 期总第 173 期

【信用政策】	3
关于加强和规范守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理工作的指导意见.....	3
【工作动态】	10
国富泰公司参加北京市重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作启动会	10
国富泰公司出席承包商会信评委第十三次工作会议	12
第七党支部（国富泰公司）参加十九大精神专题培训	14
BCP 受理有效投诉 19 起 案例：当当网售后服务引投诉 消费者认为被欺诈.....	16
韵达快递兜兜转转原地徘徊 客服画饼让消费者继续等待	17
当当网售后服务引投诉 消费者认为被欺诈	18
本期 130 家企业集中报名参与评级认证工作	20
【信用资讯】	21
发改委：构建自主自新的信用修复机制	21
【信用百科】	23
电商失信,重罚还要必罚	23

【信用政策】

关于加强和规范守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理工作的指导意见

国家发展改革委 人民银行关于加强和规范

守信联合激励和失信联合惩戒对象

名单管理工作的指导意见

（发改财金规〔2017〕1798）

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团社会信用体系建设牵头单位，社会信用体系建设部际联席会议各成员单位：

为全面贯彻落实党中央、国务院关于加强社会信用体系建设的一系列重大决策部署，深入实施《国务院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）、《国务院关于印发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》（国发〔2016〕33号），建立守信联合激励对象和失信联合惩戒对象名单制度（以下简称“红名单”和“黑名单”制度），完善守法诚信褒奖和违法失信惩戒的联动机制，现提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻党的十九大精神，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党中央治国理政新理念新思想新战略，按照党中央、国务院的决策部署，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，建立健全红黑名单管理与应用制度，规范各领域红黑名单的认定、奖惩、修复和退出，构建守信联合激励和失信联合惩戒大格局，有力有序、规范透明地推进联合奖惩，全面提升我国社会诚信水平，推进国家治理体系和治理能力现代化。

（二）基本原则。

——政府主导，社会共治。充分发挥国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织在红黑名单管理中的组织、引导和推动作用。鼓励调动社会力量广泛参与、共同推进，形成联合奖惩合力。

——依法依规，审慎认定。按照“谁认定、谁负责”的原则，根据相关主体行为的诚信度和发起联合奖惩的必要性，研究制定各领域红黑名单统一认定标准，依法审慎认定红黑名单。

——分类分级，区别对待。根据相关主体的诚信度，分别实施不同类型、不同程度的联合奖惩措施。对尚未达到“黑名单”认定标准的失信主体，可列入诚信状况重点关注对象名单（以下简称“重点关注名单”），加强监管。

——保护权益，鼓励修复。严格保护自然人、法人和其他组织在红黑名单的认定、发布、奖惩等过程中的合法权益。在完善相关法律法规的同时，畅通异议申诉等救济渠道，建立完善信用修复制度，纠正违法失信行为，鼓励守法诚信。

二、科学制定联合奖惩对象名单的认定标准

（三）制定标准的部门。各领域的红黑名单认定原则上实行全国统一标准，标准由社会信用体系建设部际联席会议成员单位或者国家其他行业主管部门按照市场监管、社会治理和公共服务职责研究制定。各省级有关部门可根据需要制定地方标准，经上级主管部门和省级人民政府审定后实施。认定标准制定过程中，应充分征求广大社会公众意见。出台的标准及其具体认定程序应通过“信用中国”网站和其他适当方式向社会公示、公开。

（四）规范红黑名单认定的依据。认定联合奖惩对象名单的依据主要包括：一是公共管理和服务中反映相关主体基本情况的登记类信息；二是刑事处罚、行政许可、行政处罚、行政强制、行政确认、行政检查、行政征收、行政奖励、行政给付等反映主体诚信状况的信息；三是拒不履行生效司法裁决的信息；四是党政机关、群团组织、社会组织、行业协会商会在履行职责过程中产生或者掌握的相关主体受表彰奖励等信息；五是根据法律法规规章或规范性文件可作为红黑名单认定依据的其他信息。

（五）不断完善名单认定标准。标准制定部门应委托第三方机构对所监管领域联合奖惩对象名单认定标准的执行效果进行评估，及时完善认定标准，并按照社会信用体系建设部际联席会议建立的目录清单，健全名单认定标准体系。

三、严格红黑名单认定程序

（六）认定名单的部门（单位）。县级以上国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织可按照统一标准认定相关领域红黑名单，国家有关部门可根据需要授权全国性行业协会商会和信用服务机构按照统一标准认定红黑名单。鼓励行业协会商会、大数据企业、金融机构、新闻媒体、社会组织等各类单位和公民个人向认定部门（单位）提供相关主体的守信行为和失信行为信息，探索研究将其作为红黑名单认定的重要参考。

（七）失信联合惩戒对象的认定程序。认定部门（单位）依据认定标准生成失信联合惩戒对象的初步名单，可根据需要履行告知或公示程序。有异议的，由认定部门（单位）核实。自然人被认定为失信联合惩戒对象的，应实行事前告知。法律法规已有相关规定的，从其规定。“黑名单”形成后，应与全国信用信息共享平台各领域“红名单”进行交叉比对，如“黑名单”主体之前已被列入“红名单”，应将其从相关“红名单”中删除。

（八）守信联合激励对象的认定程序。认定部门（单位）依据认定标准生成守信联合激励对象的初步名单，并将其与全国信用信息共享平台中的各领域“黑名单”进行交叉比对，确保已被列入“黑名单”的主体不被列入“红名单”。筛查后的初步名单可通过认定部门（单位）门户网站、地方政府信用网站、“信用中国”网站予以公示。经公示无异议的，认定为“红名单”；有异议的，由认定部门（单位）核实。

四、规范名单信息的共享和发布

（九）规范名单信息内容。名单信息主要内容包括：一是相关主体的基本信息，包括法人和其他组织名称（或自然人姓名）、统一社会信用代码、全球法人机构识别编码（LEI 码）（或公民身份号码、港澳台居民的公民社会信用代码、外国籍人身份号码）、法定代表人（或单位负责人）姓名及其身份证件类型和号码等；二是列入名单的事由，包括认定诚实守信或违法失信行为的事

实、认定部门（单位）、认定依据、认定日期、有效期等；三是相关主体受到联合奖惩、信用修复、退出名单的相关情况。

（十）共享名单信息。各级社会信用体系建设牵头单位要建立名单信息共享目录，严格按照目录归集共享相关信息。认定部门（单位）应将认定的名单及相关信息逐级报送上级主管部门和同级社会信用体系建设牵头单位，并自认定之日起 10 个工作日内报送至全国信用信息共享平台，实施动态管理。依托全国信用信息共享平台建立全国联合奖惩对象名单数据库，供各级国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织共享使用。

（十一）发布名单信息。按照依法公开、从严把关、保护权益原则，由认定部门（单位）通过其门户网站、地方政府信用网站、“信用中国”网站向社会公众发布红黑名单。涉及企业、社会组织、政府部门的名单信息，应按照有关规定在国家企业信用信息公示系统、中国社会组织网、中国机构编制网等渠道发布。名单信息的发布，应当客观、准确、公正，保证发布信息的合法性、真实性、准确性。对于涉及企业商业秘密和个人隐私的信息，发布前应进行必要的技术处理。名单信息的发布时限与名单的有效期保持一致。对依法不能公开的名单信息，可通报当事人所在单位或其相关主管部门依法依规处理。鼓励行业协会商会、信用服务机构收集各有关部门（单位）认定的红黑名单，经核实后与本单位履职和服务过程中形成的有关名单进行整合并向社会发布。

五、依据名单实施联合奖惩

（十二）政府部门实施联合奖惩。各级国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织采取签署守信联合激励和失信联合惩戒合作备忘录等形式，在遵守相关法律法规的情况下，明确对相关领域红黑名单主体的奖惩措施和实施方式，建立发起、响应、反馈的联动机制。鼓励各级国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织根据国务院关于联合奖惩的要求将红黑名单信息与相关信息进行比对，并创造条件嵌入本部门行政审批、市场监管、公共服务等信息系统和具体工作流程，带头查询使用红黑名单信息，及时归集守信联合激励和失信联合惩戒的典型案例，统计联合奖惩情况并反馈至全国信用信息共享平台。

（十三）鼓励社会力量协同参与联合奖惩。积极创造条件，向各类社会组织、行业协会商会、信用服务机构、金融机构、特定非金融机构、公共服务机构以及其他企事业单位开放全国联合奖惩对象名单数据库信息。鼓励各类社会机构查询使用红黑名单，对列入“黑名单”的主体实施市场性、行业性、社会性约束和惩戒，对列入“红名单”的主体建立“绿色通道”，优先提供服务便利，优化诚信企业行政监管安排，降低市场交易成本，大力推介诚信市场主体。有关单位及时向红黑名单认定部门（单位）反馈红黑名单奖惩信息，构建全社会广泛参与的联合奖惩机制。

六、构建自主自新的信用修复机制

（十四）鼓励和支持自主修复信用。建立有利于自我纠错、主动自新的社会鼓励与关爱机制，鼓励“黑名单”主体通过主动纠正失信行为、消除不良社会影响等方式修复信用，认定部门（单位）可将信用修复情况作为“黑名单”退出的重要参考。

（十五）规范信用修复流程。有关部门（单位）认定“黑名单”时，应结合失信行为的严重程度，明确相关主体能否修复信用以及信用修复的方式和期限。对可通过履行相关义务纠正失信行为的“黑名单”主体，可在履行相关义务后，向认定部门（单位）提交相关材料申请退出。

七、建立健全诚信状况重点关注对象警示机制

（十六）实施分级分类管理。认定部门（单位）可将在重点领域发生较重失信行为或多次发生轻微失信行为但尚未达到“黑名单”认定标准的相关主体列入重点关注名单，并依法实施与其失信程度相适应的失信联合惩戒。重点关注名单信息共享至全国信用信息共享平台，有选择地对外公开。

（十七）对诚信状况重点关注对象的警示。认定部门（单位）应通过适当方式，向重点关注名单主体发出警示并提示重点关注有效期。依托全国信用信息共享平台开展大数据分析，将在3个以上不同的重点领域被列入重点关注名单的主体转入“大数据警示名单”，通过“信用中国”网站向社会公众发出预警。重点关注名单主体有效期内发生严重失信行为的，应按照“黑名单”认定标准，及时转入“黑名单”。

八、依法依规退出名单

（十八）失信联合惩戒对象名单的退出机制。“黑名单”的有效期、信用修复及退出方式由相关认定部门（单位）结合相关主体违法失信情况确定。

“黑名单”的退出包括如下方式：一是经异议处理，“黑名单”主体认定有误的，认定部门（单位）应将相关主体从“黑名单”中删除；二是通过主动修复在“黑名单”有效期届满前提前退出，提前退出需经认定部门（单位）同意；三是待“黑名单”有效期届满自动退出；四是“黑名单”认定标准发生改变，对于不符合新认定标准的主体，将其从“黑名单”中删除。“黑名单”主体退出名单后，应立即将其列入重点关注名单（误列入“黑名单”的除外），有效期由之前将其列入“黑名单”的部门（单位）确定。

（十九）守信联合激励对象名单的退出机制。“红名单”的有效期由相关认定部门（单位）结合相关主体诚实守信情况确定。“红名单”的退出包括如下方式：一是经异议处理，“红名单”主体认定有误的，认定部门（单位）应将相关主体从“红名单”中删除；二是有效期内被有关部门列入“黑名单”、重点关注名单或发现存在不当利用“红名单”奖励机制等不良行为的，认定部门（单位）应将相关主体从“红名单”中删除；三是待“红名单”有效期届满自动退出；四是“红名单”认定标准发生改变，对于不符合新认定标准的主体，将其从“红名单”中删除。

（二十）建立健全名单退出、奖惩解除和记录留存协同机制。相关主体退出红黑名单后，认定部门（单位）及时通过原发布渠道发布名单退出公告，有关联合奖惩部门应停止对其实施联合奖惩，相关名单信息将在全国信用信息共享平台后台继续保存，信用服务机构可按照有关法律法规在一定期限内继续保留其失信记录。对于因主体认定有误而列入名单的，相关信息不予保存。

九、保护市场主体权益

（二十一）建立健全守信联合激励对象反映监督机制。有关单位或个人对“红名单”主体的诚实守信行为有异议的，可向认定部门（单位）反映并提供证明材料，认定部门（单位）应在收到反映后及时核实。经核实反映情况属实的，认定部门（单位）应重新对被反映主体进行认定，并将认定结果反馈反映人和当事人。

（二十二）建立健全失信联合惩戒对象异议申诉机制。有关单位或个人对被列入“黑名单”有异议的，可向认定部门（单位）提交异议申请并提供证明材料。认定部门（单位）应在收到异议申请后及时反馈是否受理，并尽快将核实和处理结果反馈当事人，当事人对反馈结果仍有异议的，可依法申请复议。

（二十三）建立健全名单信息更正机制。联合奖惩实施部门在依据名单执行守信联合激励和失信联合惩戒措施时主动发现、经有关单位或个人提出异议申请或投诉发现名单信息不准确的，应及时告知认定部门（单位）核实，认定部门（单位）应及时核实并反馈。因工作失误导致有关单位或个人被误列入“黑名单”的，认定部门（单位）应及时更正当事人的诚信记录，向当事人书面道歉并进行澄清，恢复其名誉。导致当事人权益受损的，依法给予赔偿。对于被误列入“红名单”的相关主体，应尽可能收回其受到联合激励获得的权益。

十、加强个人隐私和信息安全保护

（二十四）保护个人隐私。明确个人信息查询使用权限和程序，做好数据库安全防护工作，建立完善个人信息查询使用登记和审查制度，防止信息泄露。对故意或因工作失误泄露个人隐私信息的，要依法严格追究相关单位和人员的责任。

（二十五）保障信息安全。有关部门和单位要建立健全并严格执行保障信息安全的规章制度。严格按照相关法律法规，贯彻落实网络安全等级保护制度，加大对全国信用信息共享平台、各部门信用信息系统、信用服务机构数据库的监管力度，保障信息主体合法权益，确保国家信息安全。

十一、保障措施

（二十六）落实主体责任。各级社会信用体系建设牵头单位要加强对守信联合激励和失信联合惩戒制度建设的指导、协调和监督。国家有关部门要制定相关领域的红黑名单认定标准和管理办法，积极主动发起签署守信联合激励和失信联合惩戒合作备忘录。县级以上国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织要严格执行相关领域红黑名单认定标准和管理办法，依法认定、发布、归集、共享、更新和使用红黑名单信息，严格执行各项联合奖惩措施。

（二十七）完善法律法规。加快研究推进信用立法工作。各地区、各部门要按照强化诚信约束和协同监管要求，对现行法律法规规章和规范性文件有关规定提出修订建议或进行有针对性的修改。

（二十八）加强宣传教育。利用报纸、广播、电视、网络等媒体，多渠道选树诚信典型，倡导诚实守信，及时曝光重点领域严重失信行为，形成舆论压力，广泛宣传各地区、各部门开展守信联合激励和失信联合惩戒的做法和经验，扩大联合奖惩对象名单制度的影响力和警示力。

本文件自发布之日起试行，有效期截至 2020 年 12 月 31 日。

国家发展改革委 人民银行

2017 年 10 月 30 日

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/82922.html>

【工作动态】

国富泰公司参加北京市重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作启动会

10 月 30 日下午，北京市重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作启动会在北京市经信委召开，来自北京市民政局、市人社局、市金融局、市商务局等 11 个委办局负责人以及入选的 19 家信用服务机构参加会议。北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）信用合作部副总经理温玲参加会议并做业务交流分享。

北京市经信委作为北京市社会信用体系建设的牵头单位，今年 6 月下发了《北京市经济和信息化委员会关于征集社会机构共同开展重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作的通知》，国富泰公司经过报名、专家评审，成为社会组织信用管理、人力资源服务机构诚信管理等两个领域的信用合作机构。

北京市经济和信息化委员会

关于公布重点行业领域信用评价和管理机制 研究试点工作合作单位的通知

各相关单位：

根据《北京市经济和信息化委员会关于征集社会机构共同开展重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作的通知》要求。通过公开征询、自愿报名、专家评审、考察汇报、综合评分推选出确定合作的单位名单，现予以公布（见附件）。

附件：重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作
合作单位

北京市经济和信息化委员会
2017年9月21日

北京市重点行业领域信用评价和管理机制研究试点工作合作单位的通知

市经信委王学军副主任在讲话中指出，为提高本市政府部门运用大数据的能力，培育信用服务市场，探索建立以信用为核心的新型市场监管体制，市经信委在征求各部门需求的基础上，开展了重点行业领域信用建设研究试点工作，本次共确定了在15个领域开展工作，入选的信用机构要围绕各部门的核心工作开展信用建设研究，明确信用建设目标，创新信用应用场景和信用监管机制。

国富泰公司将秉承专业、独立、客观的工作要求，发挥十余年行业信用体系建设的经验，配合北京市经信委和相关部门的工作，在行业信用信息共享、标准规范制定、企业信用评价机制、应用推广等领域开展研究工作，为北京市社会信用体系建设贡献自己的力量。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/82867.html>

国富泰公司出席承包商会信评委第十三次工作会议

10月30日，“对外承包工程企业与对外劳务合作企业信用等级评审委员会第十三次工作会议”在承包商会召开，来自商务部合作司、外交部领事保护中心、住建部建筑市场监管司施工监管处、国务院南水北调工程建设委员会办公室政策及技术研究中心、公安部出入境管理局边检处、中国进出口银行、国家开发银行、中国工商银行、中国银行、社科院、北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰”）等单位出席会议，会议由承包商会会长兼评委会主任房秋晨主持。国富泰公司副总经理武兴华作为评审委副主任参会、信用合作部副经理吴云飞、产品服务部袁昊一同参加会议。



评审会现场

评审委员听取了国富泰公司及中国出口信用保险公司资信评估中心对2017年度对外承包工程企业与对外劳务合作企业信用等级评价工作所做的说明报告

和承包商会信用评价工作小组对商会工作情况的介绍，认真讨论、审议并通过了 193 家初评、复审企业的信用等级评价结果。



国富泰汇报工作

为增强企业诚信意识，提高行业自律水平，推动行业转型升级，根据商务部和国资委有关工作部署，中国对外承包工程商会自 2008 年与国富泰公司合作，开展对外承包工程和劳务合作企业信用等级评价工作。截至 2017 年 11 月，共开展 10 批企业信用评价，累计有 1100 多家企业参与，企业所获信用等级已成为其海外业务综合能力的重要证明，等级优秀的企业在参与行业业务协调、项目推荐和争取金融机构支持方面已享受到不同程度的优惠和便利。作为促进行业自律机制建设和提升企业管理水平的有效手段，承包商会将以企业信用等级、企业信用档案、红黑名单等工作为重点，进一步完善行业信用体系建设工作，维护好行业竞争秩序。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/82869.html>

第七党支部（国富泰公司）参加十九大精神专题培训

11月11日上午，中心党委组织了中心领导班子、商务公司领导班子、中心第一党支部、第四党支部、第七党支部十九大精神专题培训会，邀请了中央党校教授肖云同志作题为《从体系上把握十九大精神，夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》专题报告，第七党支部（国富泰公司）全体党员、积极分子、入党申请人及员工参加了专题培训活动，从体系上深入学习习近平总书记十九大报告精神。培训会由中心党委书记姚广海同志主持。



七支部合影

肖云教授从五个方面详细阐述了十九大报告，提出马克思的两大发现即唯物论和剩余价值学说，承认马克思主义理论是真理，新时代中国特色社会主义理论就是中国现实版的马克思主义理论的伟大实践，从八个方面细解了新时代中国特色社会主义思想。

肖教授在授课中，提出了“在学懂上下功夫、在弄通上下功夫、在做实上下功夫”的学习要求，指出学习的目的是要贯彻在实际工作中，提出理论与实践相结合的真理，贯彻落实十九大精神，实现中华民族伟大复兴的中国梦，实现新的“两步走”目标，必须像习近平总书记提出的那样“撸起袖子加油干”。肖教授理论加实际的精彩演讲，给大家上了一堂生动的辅导课，让大家更切实的理解了十九大的精神。



姚广海书记为本次培训活动做了总结发言，姚书记指出，上午的培训学习都是干货，既是理论的细化、也是具体的方法，全体党员干部和职工要认真学习十九大报告，领会大会精神，“撸起袖子加油干”，为中心和国富泰的各项 work 进展贡献自己的力量。



七党支部和中心党员同志合影

国富泰公司第七党支部在中心党委的领导和统一部署下，通过多种形式，组织了十九大报告的观摩、动员及学习活动，此次党课讲解有高度，内容“有营养”，为下一步系列学习打下了坚实的基础。全体国富泰人将不忘初心、努力前行，锐意进取，埋头苦干，为实现更高的目标、更高的追求努力奋斗。

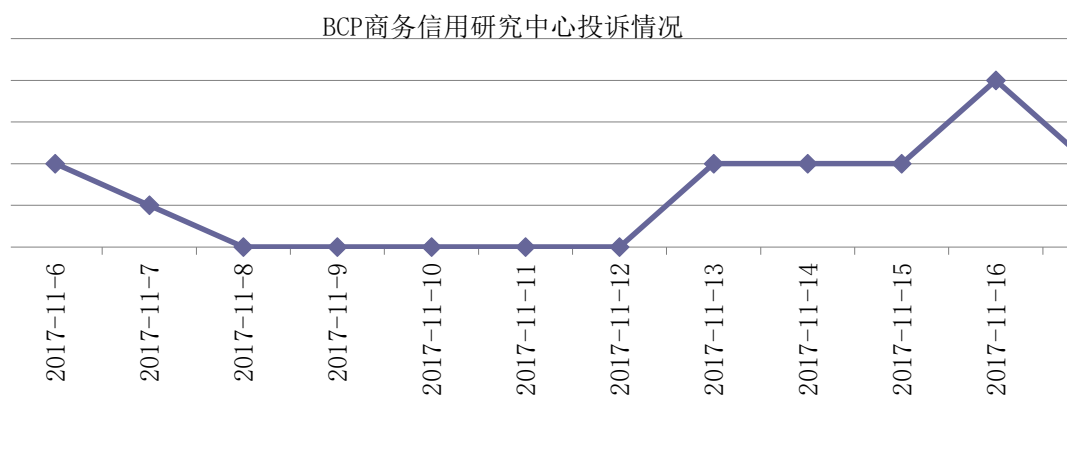
相关链接：<http://www.bcpn.com/articles/61/83125.html>

BCP 受理有效投诉 19 起 案例：当当网售后服务引投诉 消费者认为被欺诈**【投诉概况】**

2017 年 11 月 6 日至 2017 年 11 月 19 日，BCP 投诉中心共受理投诉 19 起。本周期，投诉数量减少，400 电话投诉者居多。“宅急送”，“京东商城”，“翼支付”，“快捷速递”，“韵达快递”，“当当网”，“苏宁快递”，“天天快递”，“唯品会”等被集中投诉。

【投诉现状分析】

由下图可看出，2017 年 11 月 6 日至 2017 年 11 月 19 日，投诉数量幅度不稳定，投诉量平稳。产品服务、虚假信息、经营主体成为网友普遍反映的现象。



【近期典型投诉案例】

韵达快递兜兜转转原地徘徊 客服画饼让消费者继续等待

中国商务信用平台讯 郑先生在双 11 在京东上买了一个（快递）键盘，在 12 号就已经到达郑先生的收货地址 A，以为隔天就能到了，结果隔天从地址 A 转到了 B（别的地方），再送 B 转到 C（别的地方），再从 C 转到 A，再从 A 转到 C，再从 C 转到 B，再从 B 转到 C，再从 C 转到 A。

其中郑先生打过几次客服，都说会帮郑先生反应问题，帮郑先生解决问题，有的直接说下午到，明天到，结果这都转了这么多次了，还是在说明天到，甚至连韵达总公司上海那边的打电话过来说，下午保证送到。

可是过去两天了，还是没到，昨天地址 A 的客服打电话过来说今天早上送到，今天早上都快完了，郑先生就打电话回去问下怎么回事，结果又说下午到。还有就是，客服都会说：我待会让某某联系你，结果什么都没有。

郑先生不知道是快递问题，还是快递公司的问题，还是郑先生自身的问题。郑先生只知道，地址放在之前三天一定回到，甚至有更快的，为什么就这次的购物就这样麻烦？

京东是不是变得很烂？韵达快递是不是真的很糟糕？是不是所有的客服都会说：下午到、明天到、待会联系你，这样忽悠消费者的话呢？

网友诉求：快递能不能到已经不是最主要的了，希望卖家及韵达快递能对此事作出相应的赔偿

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韵达快递的回复，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://www.bcpcn.com/articles/10/83261.html>

当当网售后服务引投诉 消费者认为被欺诈

中国商务信用平台讯 孟先生 13 日在当当网下单，15 日查询后发现物流信息 14 日夜间本人已签收，实际并无人来送过货。

物流信息中的电话都联系不上，只能申请退款，当日被当当拒绝退款申请。

客服当时的答复是“您好，您订单 35801347742 的退换货申请如果没有收到商品无需申请退换货，关于商品送货问题已经转给相关工作人员处理，并在 24 小时内电话回复至您的手机上”。

到 17 日 19 点为止，仍然没有人来送货。再次申请退款，却被告知要来上门取回货物后才能退款。

孟先生告知客服根本没收到过货，客服答复未收到货无法申请退款。

所以现在的状态就是，孟先生拿不到货物，也无法收回已经支付的货款。孟先生要投诉当当的这种欺诈行径。

订单号: **35801347742** (已送达) 再买一次 下单时间: 2017-11-13 15:13:28 确认收货时间: 2017-11-14 22:31:51

店庆遇上双11, 订单刷新历史, 全体当当人感谢您的支持! 我们全力加速护送您的订单快速送达, 请您放心!

提交订单 2017-11-13 15:13:28 付款完成 2017-11-13 15:25:20 商品出库 2017-11-13 19:32:58 完成 2017-11-14 22:31:51

发货时间: 2017-11-13 19:32 | 配送公司: 宅急送-北京 电话: 18518238609, 010-65455801 包裹号: A001447987391

处理时间	处理信息	处理地点
2017-11-14 22:31:51	您的订单配送成功, 签收人【孟良】, 感谢您在当当购物	宅急送-北京
2017-11-14 14:40:25	您的订单由配送员【宅急送】为您配送, 联系电话【18518238609】, 请您耐心等待	宅急送-北京
2017-11-14 08:11:55	您的订单已经到达【宅急送-北京】快递公司, 联系电话【18518238609, 010-65455801】	宅急送-北京
2017-11-13 19:32:58	您的订单已从当当【天津百货分拣中心】发出, 准备送往【宅急送-北京】快递公司	天津百货分拣中心
2017-11-13 19:31:01	您的订单已经在当当【天津百货分拣中心】分拣完成	天津百货分拣中心
2017-11-13 18:33:51	您的订单打包完成, 准备出库	仓库

展开 > 没有收到货? 投诉快速入口

孟先生诉求：当当立刻退回我的货款并正式道歉

无独有偶，董先生也在当当网遇到了相似的情况：

董先生于 2017 年 10 月 31 日在当当网上购书并支付，书名为小熊和最好的爸爸（共 7 册）、大闹天宫（共 4 册）、穿靴子的猫。

直至 11 月 6 日仍未收到，经查询当当网提供的快递公司，快递公司说当当网根本没有把书交给他们。

董先生向当当网反馈此事，当当网承认没有把董先生所购买的书籍交付快递公司。

董先生要求现在重新发货，当当网以内部还未查清为由拒绝重新发货。

现在董先生投诉其收了钱却拒不交付货物，涉嫌欺诈。

董先生诉求：发货, 道歉, 赔偿损失

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.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://www.bcpcn.com/articles/10/83262.html>

本期 130 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2017 年 11 月 6 日至 2017 年 11 月 19 日），甘肃百丽服饰有限公司、兰州中兴国安商贸有限公司、鱼台绿华环保节能设备制造有限公司、绵阳世宇物业服务有限公司、桐城市金龙塑料包装有限公司、宜宾美步家居有限公司、佳木斯百事网络科技有限公司、黑龙江物丰生态农业发展有限公司、佳木斯网库信息科技有限公司、北京慢点富投资管理有限公司、常州宝新防腐材料有限公司、成都五福公社餐饮服务有限公司、四川云发春城过桥餐饮有限公司、大数据（福建）网络科技有限公司、福建恒智信息技术有限公司、厦门臻融贸易有限公司、常州驰鑫机械有限公司、常州市昊宇铜业有限公司、鄂尔多斯市阿波罗迪羊绒制品有限公司、安徽荣天仪表有限公司、北京立合互联科技有限公司等 130 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】

发改委：构建自主自新的信用修复机制

国家发改委、人民银行近日发布《关于加强和规范守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理工作的指导意见》（以下简称“意见”），有效期截至 2020 年 12 月 31 日。

《意见》的基本原则：政府主导，社会共治。依法依规，审慎认定。分类分级，区别对待。保护权益，鼓励修复。



科学制定联合奖惩对象名单的认定标准

《意见》指出，科学制定联合奖惩对象名单的认定标准。各领域的红黑名单认定原则上实行全国统一标准，标准由社会信用体系建设部际联席会议成员单位或者国家其他行业主管部门按照市场监管、社会治理和公共服务职责研究制定。

认定联合奖惩对象名单的依据主要包括：一是公共管理和服务中反映相关主体基本情况的登记类信息；二是刑事处罚、行政许可、行政处罚、行政强制、

行政确认、行政检查、行政征收、行政奖励、行政给付等反映主体诚信状况的信息;三是拒不履行生效司法裁决的信息;四是党政机关、群团组织、社会组织、行业协会商会在履行职责过程中产生或者掌握的相关主体受表彰奖励等信息;五是根据法律法规规章或规范性文件可作为红黑名单认定依据的其他信息。

不断完善名单认定标准。标准制定部门应委托第三方机构对所监管领域联合奖惩对象名单认定标准的执行效果进行评估,及时完善认定标准,并按照社会信用体系建设部际联席会议建立的目录清单,健全名单认定标准体系。

严格红黑名单认定程序

《意见》明确,县级以上国家机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织可按照统一标准认定相关领域红黑名单,国家有关部门可根据需要授权全国性行业协会商会和信用服务机构按照统一标准认定红黑名单。

《意见》指出,失信联合惩戒对象有异议的,由认定部门(单位)核实。自然人被认定为失信联合惩戒对象的,应实行事前告知。法律法规已有相关规定的,从其规定。“黑名单”形成后,应与全国信用信息共享平台各领域“红名单”进行交叉比对,如“黑名单”主体之前已被列入“红名单”,应将其从相关“红名单”中删除。

认定部门(单位)依据认定标准生成守信联合激励对象的初步名单,并将其与全国信用信息共享平台中的各领域“黑名单”进行交叉比对,确保已被列入“黑名单”的主体不被列入“红名单”。

规范名单信息的共享和发布

《意见》明确,规范名单信息内容,包括:一是相关主体的基本信息,包括法人和其他组织名称(或自然人姓名)、统一社会信用代码、全球法人机构识别编码(LEI码)(或公民身份号码、港澳台居民的公民社会信用代码、外国籍人身份号码)、法定代表人(或单位负责人)姓名及其身份证件类型和号码等;二是列入名单的事由,包括认定诚实守信或违法失信行为的事实、认定部门(单位)、认定依据、认定日期、有效期等;三是相关主体受到联合奖惩、信用修复、退出名单的相关情况。

各级社会信用体系建设牵头单位要建立名单信息共享目录，严格按照目录归集共享相关信息。认定部门(单位)应将认定的名单及相关信息逐级报送上级主管部门和同级社会信用体系建设牵头单位，并自认定之日起 10 个工作日内报送至全国信用信息共享平台，实施动态管理。

按照依法公开、从严把关、保护权益原则，由认定部门(单位)通过其门户网站、地方政府信用网站、“信用中国”网站向社会公众发布红黑名单。

构建自主自新的信用修复机制

《意见》鼓励和支持自主修复信用。建立有利于自我纠错、主动自新的社会鼓励与关爱机制，鼓励“黑名单”主体通过主动纠正失信行为、消除不良社会影响等方式修复信用，认定部门(单位)可将信用修复情况作为“黑名单”退出的重要参考。

有关部门(单位)认定“黑名单”时，应结合失信行为的严重程度，明确相关主体能否修复信用以及信用修复的方式和期限。对可通过履行相关义务纠正失信行为的“黑名单”主体，可在履行相关义务后，向认定部门(单位)提交相关材料申请退出。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/82995.html>

【信用百科】

电商失信,重罚还要必罚

如果不法商家还有删差评、刷量等行为，最高可能被罚 200 万元。鉴于当前电商失信问题的严重性以及性质的恶劣性，确实需要重罚，可如果没有必罚作基础，那么重罚也就成为无源之水。

面对网上商城让人眼花缭乱的商品，很多人都将销量和评价视为下单的重要参考。然而有一群人却抓住这一痛点，利用“刷单”“删差评”“炒信”等

不法手段欺骗消费者，进而牟取暴利。11月4日，在十二届全国人大常委会第三十次会议闭幕会上，表决通过了新修订的反不正当竞争法。如果不法商家还有删差评、刷量等行为，最高可能被罚200万元。

在认识世界和改造世界的过程中，旧的问题解决了，新的问题又会产生，问题总是需要不断解决，制度总是需要不断完善。当以销量和点评为代表的评价体系发挥作用时，有些商家却开始利用“刷单”“删差评”“炒信”等不法手段欺骗消费者。在当下互联网经济中，恶意刷单等失信行为十分普遍，甚至形成了规模庞大的网络灰色产业链。这些失信行为，不仅出现在传统的商品、服务经营领域，在分享经济等新业态中也大量存在。

问题是时代的声音，也是解决的信号。如果电商失信问题得不到有效解决，不仅会伤害消费者的知情权，而且会让老实做生意的商家利益受损。长此以往，必然发生“逆淘汰效应”“劣币驱逐良币”，今天所有的辉煌都有可能化为明天的泡影。正是基于保护消费者利益、维护电商健康发展的考虑，新修订的反不正当竞争法，才明确删差评、恶意刷单等行为最高可罚200万元。

这些年来，方方面面对于电商失信行为，态度还是明确的。不讲有关部门，单提电商平台，对于恶意刷单等失信行为，也是说了不少狠话，推出了不少狠招。只是提到效果，只能“莞尔一笑”了，不是很如意。现在，电商失信问题已经表现出长期性、复杂性、艰巨性的特点，必须以猛药去疴、重典治乱的决心，以刮骨疗毒、壮士断腕的勇气，坚决把打击电商失信斗争进行到底。重罚是必要的，必罚更是必不可少。相对于现在提出的“重罚200万”，过去的惩罚等级确实相对不高，违法成本相对较低，但对于失信电商来说，关键在于，能不能做到必罚。刷单删差评怕重罚更怕必罚，如果做到失信必罚，就能使问题进入可治理状态，而不是泛滥不可收拾。

相关链接：<http://www.bcpn.com/articles/401/83078.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