

中国商务信用平台主办

2013年3月25日至2013年4月7日 2013第4期 总第69期

商务信用

Business Credit

国富泰将于4月11日举办2013
年商务信用工作全国启动会



国务院：2014年将建
立统一的信用信息平台

信用改革联合会与国
富泰公司开展业务交流

退保损失成消费者投诉重
点 专业人士支招帮您减免

高端内参 会员专享



商务信用（BCP）简报

2013 年 3 月 25 日至 2013 年 4 月 7 日

2013 年第 4 期总第 69 期

【信用政策】	3
国务院：2014 年将建立统一的信用信息平台	3
商务部关于肉菜追溯体系建设工作的通知.....	4
汕头创建国家电子商务示范城市工作报告.....	6
【工作动态】	8
经贸会-国富泰 2013 年商务信用工作合作启动会将举行	8
信用改革联合会与国富泰公司开展业务交流.....	9
中国木材与木制品流通协会企业信用等级评价结果公示.....	10
2013 首批二批铸造行业信用评级复评结果公示	11
13 家企业荣获第三批铸造行业企业信用评级A级以上荣誉称号	13
BCP受理投诉 45 起 投诉案例:1 号店退货纠纷	14
本期 15 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作	18
【各方声音】	19
网购投诉有效监督购物网站良性发展.....	19
【信用百科】	20
退保损失成消费者投诉重点 专业人士支招帮您减免.....	20

【信用政策】

国务院：2014 年将建立统一的信用信息平台

国务院办公厅 28 日发布《关于实施任务分工的通知》。通知明确了各项任务要求和分工，并规定了具体的时间节点。

通知提出，国务院机构改革和职能转变事关重大，任务艰巨，需要统一部署、突出重点、分批实施、逐步推进，通过坚持不懈的努力，用 3 至 5 年时间完成《方案》提出的各项任务，加快建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府。

根据这份通知，2013 年完成的任务共 29 项：在机构改革方面，主要是制定印发国家食品药品监督管理总局、国家铁路局、国家卫生和计划生育委员会、国家海洋局、国家能源局和国家新闻出版广电总局“三定”规定。

在转变职能方面，包括减少和下放一批投资审批事项，下放一批国家采用补助、贴息等方式扶持地方的项目等等。

这份通知还规定了 2014 年将完成的 28 项任务，包括发布新的行政事业性收费和政府性基金项目目录及收费标准并组织实施、推动建立统一的信用信息平台、建立以公民身份号码为基础的公民统一社会信用代码制度、出台并实施不动产统一登记制度、出台并实施信息网络实名登记制度等。

2015 年将完成的 11 项任务，包括基本完成行业协会商会与行政机关脱钩、出台并实施政务诚信制度、基本完成实施《方案》涉及的有关法律和行政法规的修订工作等。

2017 年将完成的 4 项任务，包括：基本建成集合金融、工商登记、税收缴纳、社保缴费、交通违章等信用信息的统一平台，实现资源共享；基本形成政社分开、权责明确、依法自主的现代社会组织体制；基本形成统一登记、各司其职、协调配合、分级负责、依法监管的社会组织管理体制；基本形成权界清晰、分工合理、权责一致、运转高效、法治保障的国务院机构职能体系。

通知强调，各部门要立即建立落实国务院机构改革和职能转变方案的工作机制，按照任务分工，制定工作方案，倒排时间表，分解任务，责任到人，确保按要求完成任务。

国务院办公厅将对各部门落实分工情况组织专项督促检查，确保各项改革措施逐一落实到位，以实实在在的改革成效取信于民，树立新一届国务院良好形象。

相关链接：<http://gftai.bcpn.com/articles/47/48390.html>

商务部关于肉菜追溯体系建设工作的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市、新疆生产建设兵团商务主管部门：

为进一步促进流通领域物联网技术示范应用，加快转变流通发展方式，提升农产品流通现代化水平，根据《国务院关于深化流通体制改革加快流通产业发展的意见》（国发[2012]39号）要求，2013年拟新增部分城市开展肉菜流通追溯体系建设，并视情况对前两批试点城市给予必要的追加资金支持。现就有关事项通知如下：

一、申请资金支持的条件

（一）新增列入建设范围的城市。

1. 城区人口100万以上，年财政收入100亿元以上（西部地区50亿元以上），省会城市和副省级城市优先选择；
2. 流通基础设施完善，批发市场和屠宰行业集中度高，农贸市场标准化改造或“农改超”比例高；
3. 当地政府主要领导重视，承诺作为市政府为民办实事项目，成立以市政府领导牵头、相关部门参与的试点领导机构，落实必要的配套资金和后续运行维护经费；
4. 在发展“农超对接”、“厂场挂钩”、“场地挂钩”、连锁经营、物流配送等现代流通方式，推广冷链技术，扩大品牌化、包装化经营等方面有专门的措施和安排。

（二）申请追加资金支持的城市。

1. 将城区内全部机械化定点屠宰企业、大型农产品批发市场、标准化菜市场、大中型连锁超市纳入追溯体系建设范围，试点任务重，存在较大的资金缺口；
2. 前期追溯体系建设试点任务完成较好，工作成效显著，首批试点城市基本建成追溯体系并且运行良好，第二批试点城市完成采购工作，追溯体系投入试运行；
3. 前期资金管理规范，执行进度比较合理，无贪污、挪用等财政违法行为。

二、需要提交的材料

（一）新增的城市。

1. 关于开展肉菜流通追溯体系建设的申请（市政府文件），以及省级商务主管部门推荐意见；
2. 当地肉菜流通追溯体系建设总体方案，包括总体思路、目标、任务（包括纳入试点的各个环节企业及摊位数量）、拟采取的主要措施及工作进度安排等内容；
3. 项目资金计划及管理办法，包括预计投资总额、当地已落实或拟配套的资金数额、申请中央财政支持的资金额度等；
4. 城市有关基础情况，包括城区人口、当地可支配的财政收入及建设追溯体系的有利条件。

（二）申请追加支持。

1. 申请追加资金支持的请示，包括试点覆盖范围、计划投资总额、当地资金配套、前期资金执行情况、申请增加追加支持的理由及金额；

2. 前期试点工作总结报告，包括各项试点任务完成情况、追溯体系建设及运行情况、取得的主要成效、存在问题及下一步工作打算。

三、工作安排及具体要求

（一）2013 年 3 月 29 日 17:00 前，各省（区、市）商务部门推荐符合条件的地级以上城市，申请作为 2013 年新增的肉菜流通追溯体系建设城市，或者申请中央财政给予追加资金支持。

（二）商务部组织专家评审，确定新增列入追溯体系建设范围的城市，并按照《肉菜流通追溯体系建设资金分配办法》（试行），确定新增城市的支持资金数量，以及前两批城市追加资金数量。

（三）各省级商务主管部门要认真做好推荐遴选工作，对申报材料严格审核把关，坚决杜绝弄虚作假行为。对申报材料弄虚作假的，一经发现，一律不予以考虑，并取消以后申报资格。商务部将按照申报材料，对获得中央财政支持的城市进行考核验收。

商务部市场秩序司

2013 年 3 月 25 日

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/47/48324.html>

汕头创建国家电子商务示范城市工作报告

自商务部、国家发改委等八部委授予 22 个城市“国家电子商务示范城市”称号以来，各示范城市的相关主管部门对此项工作给予高度重视，为营造有利于电子商务发展的外部环境做了大量工作。其中，汕头市政府以示范城市为契机，通过立法建制和政策鼓励等一系列措施，大力推动电子商务相关产业快速发展，取得了较好成绩。

为共享发展经验，推动示范城市创建工作的顺利开展，现将《汕头市政府 2012 年电子商务示范城市创建工作情况报告》转发如下。

汕头市创建国家电子商务示范城市工作情况报告

自荣获国家电子商务示范城市称号后，汕头积极优化电子商务发展环境，壮大电子商务服务业，利用电子商务突破资源限制，形成新的经济增长点。全市出现电子商务应用热、培训热、投资热等热潮。2012 年全市电子商务交易规模超过 200 亿元，增长 50%。现将汕头市创建国家电子商务示范城市有关工作情况汇报如下：

一、2012 年创建工作总结

（一）加强电子商务立法保障。

汕头充分发挥特区立法优势，于 2012 年 11 月，以市政府令形式发布《汕头经济特区电子商务促进办法》，并于 2013 年 1 月 1 日起施行。该《办法》是广东省首部电商专门立法，更是全国首部运用特区立法权优势出台的电子商务产业促进办法。该《办法》中的一系列鼓励措施为本特区电子商务产业健康快速发展提供了有力保障。

（二）做强做大电子商务服务业。

一是培育电子商务龙头企业。应用电商的传统企业的电商业务收入占主营业务收入比重越来越大，全市电子商务交易额超千万元的传统企业近百家。二是打造传统产业的电子商务名牌。一批以我市传统优势产业为依托的产业集群电子商务平台正逐步提升优化。三是大力发展移动电子商务。汕头移动的“鮀城通”等已形成“O2O”线上线下一体化的民生电子商务平台。四是提升电子商务技术服务水平，电子商务服务体系逐步建立完善。

（三）深化电子商务应用。

一是推动汕头传统企业应用电子商务拓展网络销售。2012 年汕头结合广东省提出的“广货网上行”，通过电子商务与传统企业的系列对接活动，推动近千家传统企业应用电子商务。2012 年，企业的实际应用电子商务增长了 190%以上。二是加强宣传，形成电子商务良好发展氛围。三是加快电子商务人才队伍建设，促进电子商务推广应用。四是推动电子商务渗入居民生活。全市县级以上医院普遍应用统一的药品网上采购系统；建成了全市车辆射频电子标签自动识别系统；中心城区公交线路以及渡口等实现手机卡支付服务。

（四）推进电子商务重点工程建设。

一是汕头大数据业务建设顺利推进。以中国移动粤东生产力中心为代表的云计算园区正加快建设。二是投资额达 24 亿元的 56 个电子商务重点项目快速推进。几大电子商务产业园区建设步伐加快部分园区在 2013 年初投入使用；4 个项目纳入国家电子商务应用试点。三是粤东软件技术共享服务平台建设全面启动。

二、2013 年创建工作措施

（一）全力推动实体企业电子商务应用。

一是实施“汕货网上行”工程。创建完善汕货网上行官网，打造汕货电子商务综合门户，树立汕货品牌形象。二是支持制造业企业通过第三方零售平台开拓网络零售渠道。鼓励有条件的企业自建平台。三是支持传统大型商贸企业建设网上商城，开展“线上市场”与“线下市场”良性互动。鼓励批发市场的商户依托第三方电子商务平台开展网上销售。四是拓展电子商务应用领域。推动电子商务向会展、旅游、农业等领域的应用。

（二）推动电子商务园区建设。

加快电子商务园区（基地）建设步伐。打造一批市级电子商务示范园区（基地）。积极申报创建国家电子商务示范基地和省级电子商务示范基地。

（三）有步骤地开展电子商务平台建设。

一是加快发展网络零售平台。重点发展企业与消费者间的网络零售（B2C），规范发展消费者间网络零售（C2C）。鼓励有条件的大型快递、物流企业利用物流配送优势发展网络购物平台。二是依托产业集群和产业园区，着力在汕头的优势产业领域发展壮大一批行业电子商务平台。三是培育发展综合性电子商务平台。

（四）大力发展物流电子商务。

加快物流产业与电子商务融合，建立物流信息系统。引导物流服务网上交易，实现物联网对电子商务物流发展的有力支撑。积极推进集装箱货物运输交易信息系统、海运电子订舱服务系统、陆路货运交易信息系统建设。

（五）大力发展品牌电子商务。

依托汕头企业品牌资源优势，大力发展品牌电子商务。既鼓励传统企业通过自建平台并结合应用第三方平台，实现自有品牌全网营销；也鼓励电商企业打造品牌“汕货”网上超市。

（六）大力发展民生电子商务。

推动电子商务向社区服务、家政服务等领域拓展，大力发展社区电子商务等电子商务应用。积极发展移动电子商务服务。拓宽移动电子商务覆盖面。

（七）发展跨境贸易电子商务。

依托汕头作为特区、侨乡以及与海内外经贸活动密切的优势，利用保税区、高新区的政策，打造跨境电子商务平台。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/47/48297.html>

【工作动态】

经贸会-国富泰 2013 年商务信用工作合作启动会将举行

由中国国际经济贸易交流促进会（以下简称经贸会）主办北京国富泰企业征信有限公司（以下简称国富泰）承办的“经贸会-国富泰 2013 年商务信用工作合作启动仪式”将于 2013 年 4 月 11 日在北京经济技术开发区中国国际电子商务中心锦江富园大酒店召开。

商务领域信用建设是国家信用体系建设的重要组成部分。2011 年 11 月，商务部发布《关于十二五期间加强商务领域信用建设的指导意见》，明确提出“以发展信用服务行业为抓手”，加强商务领域信用建设。

纵观两会精神，《关于国务院机构改革和职能转变方案的说明》中提到：各有关部门要大力推进商务诚信建设，加强对市场主体、市场活动监督管理；整合建立统一规范的信用信息平台，推动资源共享、提高效能，从制度上加强和创新社会管理”。

本次会议旨在大力推广商务领域信用评级工作，重点培训经贸会所辖企业，提高其对商务领域信用建设的认知，以及对商务领域信用产品的了解。

商务领域信用评级工作是 2013 年经贸会的重点工作，本次会议将拟邀请国务院、商务部、中国国际经济贸易交流促进会、中国国际电子商务中心、各省市商务厅、局领导及负责人、各经济技术开发区相关负责人、外国驻华大使馆参赞、信用专家、企业代表、金融银行业代表以及主流新闻媒体记者等出席。

与会领导将深入探讨如何有效推动地方政府及企业诚信体系建设、助力地区经济发展，并共同见证商务信用工作开展的新局面。届时中央电视台 CCTV、人民日报、人民网、新华网、中国新闻网、中国日报、国际商报、中国经济网、光明日报、文汇报、经济日报、科技日报、北京电视台、北京日报、新浪新闻、百度新闻、中国经贸杂志、中国国际经济贸易交促进会官网、中国商务信用平台官网、商务信用杂志等众多权威媒体将参与全程报道。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/47/48412.html>

信用改革联合会与国富泰公司开展业务交流



3月22日，欧洲信用改革联合会 Creditreform（中国）执行董事 William Bastiaan、首席执行官陈晓东、市场部总监姚翔一行来访国富泰公司，国富泰公司陈登立总经理和相关人员出席了本次业务交流会，双方就企业信用数据库的应用展开讨论。

陈登立总经理向客人介绍了中心的发展历程和国富泰公司的主要业务。客人对国富泰十多年以来坚持中国商务信用事业、建设和完善“国富泰信用数据库”表示钦佩，对国富泰的信用服务及中国商务信用市场的前景表示极大兴趣。

陈晓东首席执行官介绍了信用改革联合会（Creditreform）的历史、主要业务和合作目标。Creditreform 成立于 1879 年，总部位于德国，是历史最悠久的信用风险管理机构之一，在欧洲 20 个国家设有超过 175 个独立机构，主要从事全球的企业信用分析，信用评估等各项信用及风险管理工作。

经过交流，双方计划以 Creditreform 数据库和国富泰信用数据库为基础，开展以下几个方面合作，服务中国企业。一、为中国进出口企业提供欧洲合作企业的企业征信报告及公司背景调查服务；二、欧洲市场信用及企业信用调查，可按照月度、季度、年度提供欧洲企业信用调查和行业调研报告，愿意为中国“走出去”企业提供可靠的征信业务，减少“走出去”企业潜在风险；三、欧洲采购商查询，可为企业提供欧洲优质采购商名录，协助“走出去”外贸企业明确目标客户；四、为欧洲采购商寻找诚信的优质中国企业。

本次业务交流会国富泰公司学习了欧洲国家先进的征信服务经验，分享了有效数据项的评估价值。双方就共同为“走出去”企业打开国外市场，实现数据共享，互利共赢达成了合作意向。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/61/48401.html>

中国木材与木制品流通协会企业信用等级评价结果公示

各有关单位：

根据商务部和国资委下发的《关于行业信用评价有关事项的通知》（商秩字[2009]7号）和《关于加强行业信用评价试点 ze 理 ze 作的通知（整规办发[2007]3号）精神，中国木材与木制品流通协会于2013年1月至3月开展了中国木材行业企业信用等级评价工作。

在企业自愿申报的基础上，我会本着“公开、公正、公平、科学”的原则，严格按照信用等级评价程序，依据《中国木材行业信用评价指标体系》进行了认真、客观的评估。经中国木材行业信评委确定，现将授信企业名单（见附件）在中国反商业欺 ze 网（中国市场秩序网）（www.12312.gov.cn）和中国木业网（www.cnwood.org），中国木门网（www.cndoor.org）、中国商务信用平台（www.bcpcn.com）上同时向社会进行公示。公示期为10天（2013年3月22日-3月31日）。公示期内，对参评企业的信用等级评价结果（见附表）有何意见及建议，请与协会信工委联系。

联系电话：010—68392603

中国木材与木制品流通协会
二〇一三年三月二十二日

附件

2013年第一批中国木材行业企业信用等级评价结果公示名单
(此排名不分先后)

序号	企业名称	等级
1	广东鱼珠木材有限公司	AAA
2	上海德翔木业有限公司	AAA
3	绥芬河龙江商联进出口有限公司	AAA
4	绥芬河市友谊木业（集团）有限公司	AAA
5	绥芬河市百丰经贸有限责任公司	AAA
6	吉林省全福木业装饰装潢有限公司	AAA
7	重庆美冠装饰材料有限公司	AAA
8	江苏同际木业发展有限公司	AAA
9	重庆什木坊门业有限公司	AAA
10	内蒙古润佳家具有限责任公司	AAA

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/161/48298.html>

2013 首批二批铸造行业信用评级复评结果公示

根据国家商务部信用工作办公室、国务院国资委行业协会联系办公室《关于行业信用评价有关事项的通知》（商秩字[2009]7 号），于 2013 年 2 月开展了对首批、第二批获得 A 级以上铸造行业企业信用等级称号企业的复评工作。共 39 家企业参加了复评，经第三方信用评级机构测评，共有 4 家 AA 级企业晋升 AAA，现予公示。对公示无异议并荣获 AAA 荣誉称号的企业将在在 2013 年 4 月 7 日中国铸造行业第六届高层论坛上颁发证书和牌匾。

公示时间为 2013 年 3 月 27 日至 2013 年 4 月 2 日。公示期内，任何单位和个人如有异议，请于 2013 年 4 月 2 日前通过书面文字、电话与我会信评部联系。

电 话：010-68418899-632

传 真：010-68458356

2013 年首届铸造行业企业信用等级评价复评结果（排名不分先后）

序号	复评企业	2011 年初 评等级	2012 年复 评级别	2013 年复 评级别
1	中钢集团邢台机械轧辊有限公司	AAA	AAA	AAA
2	沈阳铸造研究所	AAA	AAA	AAA
3	东风精密铸造有限公司	AAA	AAA	AAA
4	山东开泰工业科技有限公司	AAA	AAA	AAA
5	诸城市华欣铸造有限公司	AAA	AAA	AAA
6	上海华新合金有限公司	AA	AAA	AAA
7	重庆大江美利信压铸有限责任公司	AA	AAA	AAA
8	河南信阳同合车轮有限公司	AA	AAA	AAA
9	禹州市新光铸造有限公司	AA	AAA	AAA
10	苏州明志科技有限公司	AA	AAA	AAA
11	浙江杭机铸造有限公司	AA	AAA	AAA
12	杭州太阳铸造工程技术有限公司	AA	AAA	AAA
13	辉县市汽车配件有限责任司	AA	AA	AAA
14	山西交城顺达煤机实业有限公司	AA	AA	AA
15	黄石东贝铸造有限公司	AA	AA	AA
16	浙江裕融实业有限公司	AA	AA	AA
17	江西铜业集团（东乡）铸造有限公司	AA	AA	AA
18	通辽市大林型砂有限公司	AA	AA	AA
19	山东永和精密金属有限公司	A	AA	AA
20	洛阳市兴荣工业有限公司	A	A	A
21	河南欧迪艾铸造有限公司	A	A	A

2013 年第二批铸造行业企业信用等级评价复评结果（排名不分先后）

序号	复评企业名称	2012 年初 评等级	2013 年复 评级别
1	慈溪市汇丽机电有限公司	AAA	AAA
2	广东鸿图科技股份有限公司	AAA	AAA
3	辽宁福鞍重工股份有限公司	AAA	AAA
4	林州市合鑫铸业有限公司	AAA	AAA
5	济南庚辰钢铁有限公司	AAA	AAA
6	山东联诚集团有限公司	AAA	AAA
7	西峡县内燃机进排气管有限责任公司	AAA	AAA
8	河北春风铸造有限责任公司	AAA	AAA
9	北京第一机床（高碑店）铸造有限责任公司	AAA	AAA
10	天津峰通金属加工有限公司	AAA	AAA
11	营口洪亮机械发展有限公司	AAA	AAA
12	宁国市东方碾磨材料有限责任公司	AA	AAA
13	徐州胜海机械制造科技有限公司	AA	AAA
14	晋江市中德顺机械有限公司	AA	AAA
15	宁国市开源电力耐磨材料有限公司	AA	AA
16	东莞市三联机械有限公司	AA	AA
17	佛山市顺德区中天创展球铁有限公司	AA	AA
18	常州凯达重工科技有限公司	AA	AA

中国铸造协会

二〇一三年三月二十七日

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/161/48358.html>

13 家企业荣获第三批铸造行业企业信用评级 A 级以上荣誉称号

根据商务部信用工作办公室、国资委行业协会联系办公室《关于行业信用评价工作有关事项的通知》(商秩字[2009]7 号)和《关于公布第五批行业信用评价参与单位的通知》(商信用函[2010]3 号)等文件要求,我会于 2013 年开展了第三批铸造行业企业信用等级评价工作。共收到 26 家铸造企业申报,初选上报 21 家企业,经第三方信用评级机构测评、信评委专家组评审,有 13 家企业获得信用等级评价 A 级以上称号,现予公示。对公示无异议并荣获 AAA 荣誉称号的企业将在 2013 年 4 月 7 日中国铸造行业第六届高层论坛上颁发证书和牌匾。

公示时间为 2013 年 3 月 27 日至 2012 年 4 月 2 日。公示期内,任何单位和个人如有异议,请于 2013 年 4 月 2 日前通过书面文字、电话与我会信评部联系。

电 话: 010-68418899-632

传 真: 010-68458356

2013 年第三批铸造行业企业信用等级评价结果(排名不分先后)

1	大连金河铸造有限公司	AAA	201312411100001
2	禹州市毛吕铸造有限公司	AAA	201312411100002
3	广东肇庆动力技研有限公司	AAA	201312411100003
4	山东蒙凌工程机械股份有限公司	AAA	201312411100004
5	广东伊之密精密机械股份有限公司	AAA	201312411100005
6	洛阳市海龙精铸有限公司	AAA	201312411100006
7	广东省韶铸集团有限公司	AAA	201312401100007
8	安钢集团永通球墨铸铁管有限责任公司	AA	201312401100012
9	珠海市斗门福联造型材料实业有限公司	AA	201312401100013
9	山东旗开重型机械有限公司	AA	201312401100014
10	金华万里扬机械制造有限公司	AA	201312401100015
12	常州市卓信机电设备制造有限公司	AA	201312401100016
13	阳城县华王通用离心铸管厂	A	201312400100017

中国铸造协会

二〇一三年三月二十七日

相关链接: <http://www.bcp.cn/articles/161/48338.html>

BCP 受理投诉 45 起 投诉案例:1 号店退货纠纷**投诉概况**

2013 年 3 月 23 日至 2013 年 4 月 5 日，BCP 投诉中心共受理投诉 45 起，其中：已认证网站 7 起，解决率达 92.45%；未认证网站 38 起，解决率达 73%。

投诉现状分析

1、由（图 1）中可以看出，2013 年 3 月 23 日至 2013 年 4 月 5 日，已认证网站投诉 7 起，与前两周相比，呈下降趋势。

经过投诉中心的积极沟通，各认证网站均能积极配合投诉中心处理网友投诉，并在短时间内解决相关问题，受到广大消费者的认可。

同时各认证网站不断提高自身服务质量，从消费者角度出发，更好的为消费者提供优质高效的服务。

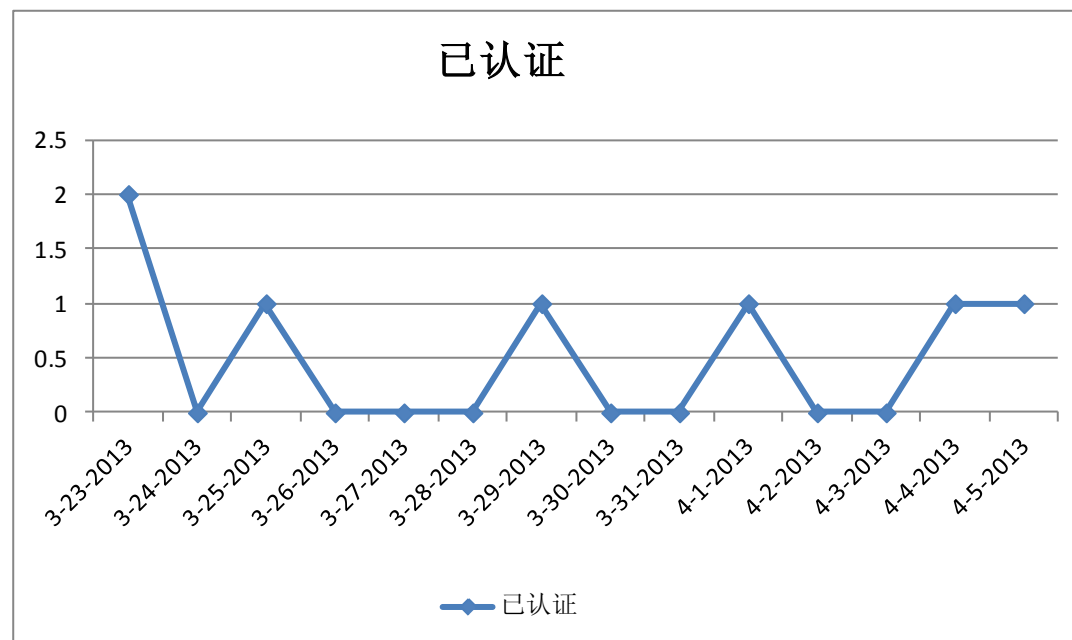


图 1

2、2013 年 3 月 23 日至 2013 年 4 月 5 日，投诉平台共受理未认证网站投诉 38 起，平台投诉与前两周相比，呈下降趋势，投诉类别多以经营主体为主，问题主要集中在“网站客服服务态度较差、网站发货过慢等”。经过 BCP 投诉平台不懈的努力，目前多家未认证网站，也积极加入到 BCP 投诉联盟中来，协助 BCP 平台处理消费者投诉。

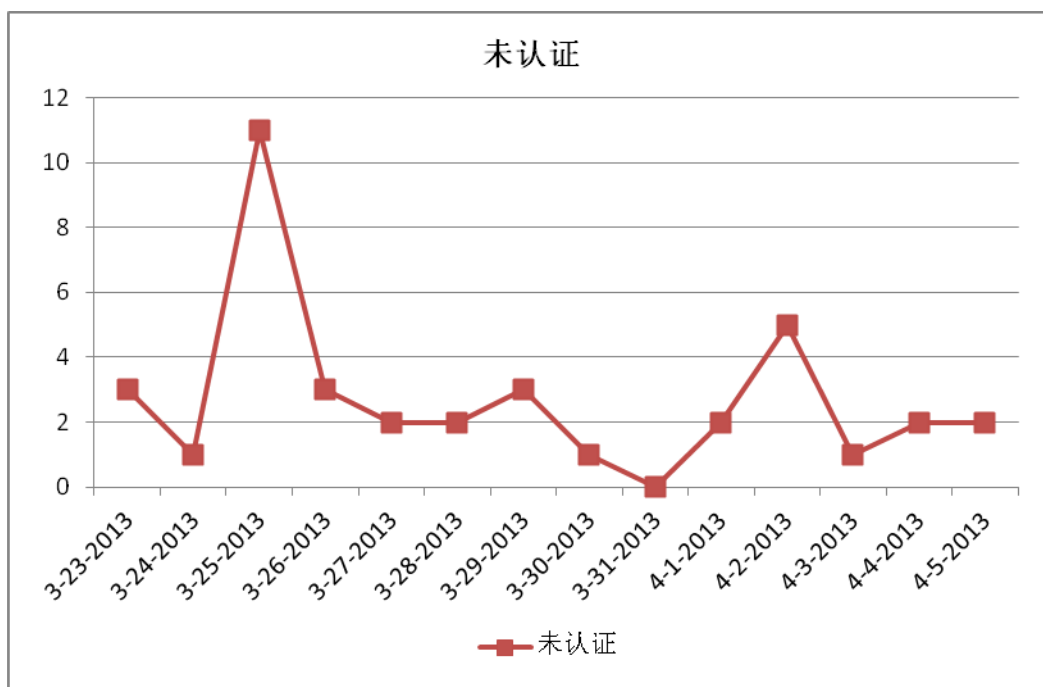


图 2

近期典型投诉案例

2013 年 4 月 5 日 BCP 信用投诉中心(<http://ts.bcp.cn.com/>)接到网友对 1 号店的投诉称退款后, 1 号店迟迟不将邮费与货款退到银行账户上。

李先生反映称: 在 1 号店购买几样东西其中一个保鲜碗有裂痕, 电话给他们客服, 客服说不给换只能退, 并说会让快递上门取件。在等了 3 天无人上门取件后, 本人再次电话联系 1 号店客服, 客服让我自己快递寄过去, 并说邮费会返还给我。1 号店在东西收到后把退款返在我购买的 1 号店账户, 但并无退还邮费, 我再一次电话给 1 号店客服, 她们却以返利的形式返到 1 号店账户(无法提现)。鉴于 1 号店购物体验极差, 本人也不打算再到 1 号店购物。但是 1 号店账户里的钱却不给提现, 第一次提现到支付宝时, 等了 7-8 天后提示提现失败, 让提现到银行卡, 本人便提现到银行卡, 1 号店承诺是 1-7 天到账, 但本人提现 10 天后依旧没有到账。鉴于 1 号店客服的不作为, 本人只能投诉。

在接到网友的投诉信息后, 投诉中心的工作人员第一时间将投诉交与 1 号店处理, 截至发稿前我们或未接到该网站的回复, 对于此事件本平台将继续关注。对此, BCP 信用投诉中心认为, 商家不能仅仅满足于解决消费者的投诉, 更该从根源上提升服务质量, 杜绝此类投诉的发生。

BCP 信用投诉中心提醒消费者在网络消费时要注意:

在网购前, 尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时, 应严格审核网站、网店的资质, 通过第三方服务机构查询该网站的域名、备案、经营主体等信息。

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(详情见 <http://www.bcp.cn.com/cwdl>), 如遇到网络购物欺诈, 可随时登录 ts.bcp.cn.com 进行投诉, 也可拨打投诉热线 4006-400-312。

更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcpcn.com。

相关链接: <http://gftai.bcpcn.com/articles/402/48439.html>

【警示】美素丽儿被曝灌装过期奶粉 企业负责人已被抓获

28 日, 央视报道, 国内热销的美素丽儿奶粉, 是玺乐丽儿进出口(苏州)有限公司掺杂过期奶粉、重新灌装并私自更改保质期后生产出来的。早在去年 11 月下旬, 该公司即已被查封, 但直到今年 3 月该奶粉仍在售。昨晚, 苏州工业园区紧急召开通报会, 表示该公司涉嫌走私婴幼儿奶粉, 改装成同一品牌系列进口婴幼儿奶粉, 嫌疑人牟骏已被警方抓获。

据央视《每周质量报告》, 一些购买号称荷兰原装进口美素丽儿奶粉的家长陆续发现奶粉存在问题: 河北秦皇岛的周女士在奶粉的外包装上发现, 生产日期好像是重新喷上去的, 西安的一位家长在网上反映在奶粉中发现了蠕虫。

在调查过程中, 记者意外发现, 去年 11 月苏州市质监局接到举报称, 位于苏州市工业园区的玺乐丽儿进出口(苏州)有限公司涉嫌非法生产奶粉, 将一些进口品牌奶粉与过期奶粉掺杂, 重新灌装并私自更改保质期。次日, 该局查封了该公司的生产线, 因该公司没有食品生产许可证, 涉嫌非法生产婴幼儿奶粉。

据了解: 苏州质监部门现场查封的婴幼儿奶粉, 袋装的有 522189 袋, 灌装的有 38868 罐, 案值金额高达 5000 万元。以一个婴幼儿每月喝 4 桶计算, 这些奶粉足够 12400 多名婴幼儿喝半年。

鉴于该案货值巨大、情节严重, 苏州当地质监部门已经将案件移送公安机关继续侦办。目前公安机关已经以涉嫌生产销售伪劣产品罪、非法经营罪、假冒注册商标罪和销售假冒注册商标的商品罪等四项罪名, 对玺乐丽儿进出口(苏州)有限公司立案调查, 该公司法人代表已经被刑拘。

相关链接: <http://gftai.bcpcn.com/articles/10/48388.html>

【警示】官方曝光 12 家违法发布虚假药品信息销售药品网站

违法发布虚假药品信息销售药品网站名单

序号	具体网址	网站标示单位	涉及产品
1	http://www.natco.com.cn/	印度德森代购	印度易瑞沙、格列卫等
2	http://www.natco99.com/	穆克什代购	印度易瑞沙、格列卫等
3	http://www.hnlikeji.com/	伟哥含片专卖网	丽科吉盐酸阿扑吗啡舌下片
4	http://www.trankals.com/	泰国强骨力专卖网	泰国强骨力胶囊
5	http://www.hktrankal.com/	泰国强骨力专卖网	泰国强骨力胶囊
6	http://lutaigao.yxy1919.com/	长白山鹿胎膏长白山龙华鹿胎膏官网	长白山鹿胎膏
7	http://www.yrshk.com/index.asp	康民西药	易瑞沙
8	http://www.natco.cc/	印度塔塔药房	印度易瑞沙
9	http://www.natco.com.cn/	德森药房	印度易瑞沙
10	http://www.51natco.com/	印度NATCO代购中心	印度易瑞沙
11	http://www.yindudaigou.in/index.html	印度代购中心	易瑞沙
12	http://www.tf4006762198.com/ypxq.html	北京中医药研究院	散痛舒胶囊

图片来源: 国家食品药品监督管理局网站

中新网 3 月 21 日电 据国家食品药品监督管理局网站消息，日前，国家食品药品监督管理局发布公告，曝光 12 家违法发布虚假药品信息销售药品网站。目前，相关违法网站已被依法移送有关部门进行查处。国家食品药品监督管理局提醒公众通过正规渠道购买药品。

最近，国家食品药品监督管理局在监督检查中发现，部分违法网站发布虚假信息，严重危害公众用药安全。经核实，违法网站通过使用绝对化、承诺性的语言，对产品功效进行虚假宣传。为保护公众用药安全，国家食品药品监督管理局将违法网站予以公告。消费者可以登录国家食品药品监督管理局网站，浏览“网上购药安全警示”栏目。

国家食品药品监督管理局提醒消费者：通过互联网向个人销售药品，必须经过食品药品监督管理局审批，取得《互联网药品交易服务机构资格证书》，网站首页显著位置必须标明互联网药品交易服务机构资格证书编号。未经批准网上销售药品的行为都是违法行为。公众应通过正规渠道购买药品。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/48386.html>

【警示】喜相缘水饺检出沙门氏菌 7 批次不合格食品本周退市

28 日，北京市食品办公布了本周退市食品名单，总计有 7 批次产品不合格，包括灌汤水饺、酱腌菜、罐头食品、食用油及熟肉制品等。其中超市中常见的“加增”品牌一批次无淀粉火腿被检出添加了过量防腐剂；一批次“喜相缘”水饺中，检出了不得检出的沙门氏菌。

7 批次不合格食品是由两个部门分别抽检的。其中市工商局在对本市流通领域食品抽检中，发现不合格样本 5 个；市质量技术监督局在对本市食品生产企业监督抽查中，发现不合格样本 2 个。

市质监局在对本市食品生产企业监督抽查时发现，北京加增食品科技有限公司生产的“加增”无淀粉火腿防腐剂——山梨酸的含量，超出标准限量 10 倍多。市食品办技术人员表示，防腐剂超标准使用会对人体造成一定损害。因此，我国对防腐剂的使用有着严格的规定，如果超标严重并且长期服用，在一定程度上会抑制骨骼生长，危害肾、肝脏的健康。

被检出沙门氏菌的水饺是标称河南泰丰食品有限责任公司生产的 500 克袋装“喜相缘”猪肉大葱灌汤水饺。这是工商人员在幸福荣耀（北京）超市有限公司建国门店抽检时发现的。

市工商局提醒市民：凡已购买这些不合格食品的消费者，可凭购物小票和食品外包装向销售单位要求退货。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/48387.html>

【警示】可口可乐被曝含致癌物 中国产品为美国 14 倍

可口可乐为了使产品拥有“独特颜色”，一直添加焦糖色素，但这种色素中被发现含有致癌物质 4-甲基咪唑。

27 日，英国《每日邮报》报道称，尽管可口可乐一再否认致癌说，还是宣布更改生产过程以平众怒。但这一预防措施在美国实施，却没有在其他国家实行。

英国活动人士呼吁彻底禁止焦糖着色，指责可口可乐不应该在产品安全问题上玩双重标准。报道指出，美国消费者倡导组织公共利益科学中心检测了全球所有可口可乐中 4-甲基咪唑的含量，美国 355 毫升可口可乐中含量为 4 微克，中国为 56 微克，英国为 135 微克，巴西为 267 微克。

制造公司称，可以提供一种焦糖着色完全不含有 4-甲基咪唑，但成本将增加 4 倍。

链接 4-甲基咪唑是一种存在于焦糖剂中的化学物质。焦糖剂主要用于改善食品的色泽，在我国也被广泛应用，除了可乐之外，还有酱油、食醋、软饮料、啤酒等。世界卫生组织允许在食物中添加含有 4-甲基咪唑的焦糖剂，规定的剂量为每公斤产品不能超过 200 毫克，我国规定其含量应低于 0.02%。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/48381.html>

本期 34 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作

据统计本期（2013 年 3 月 25 日至 2013 年 4 月 7 日），北京康得新复合材料股份有限公司、黑龙江龙江传媒有限责任公司、黑龙江银手杖印务有限公司、中共内蒙古自治区委员会机关印刷厂、呼和浩特日报社印刷厂、呼和浩特市茂祥印刷有限责任公司、巴彦淖尔报社印刷厂、江西华财印务有限公司、浙江印刷集团有限公司、湖南永州奔腾彩印有限公司、武汉市新华印刷有限责任公司、深圳市森广源实业发展有限公司、力嘉包装（深圳）有限公司、上海新星印刷器材有限公司、深圳市科精印刷机械制造有限公司、常州东芝舒电变压器有限公司、江苏智业恒通矿用设备科技有限公司、常州市巨丰建筑工程有限公司、常州市蒙达纺织有限公司、昆山市印制线路板厂、昆山市张浦镇建利塑胶机械厂、昆山市慧嘉电气设备有限公司、江苏林杰钜成金属制品有限公司、常州市联通网络系统工程股份有限公司、常州市立新石墨有限公司、常州市雄鹰鞋眼有限公司、苏州市吴中区欣鑫开关配件厂、苏州永腾建筑装饰有限公司、常州德盛新萌电器有限公司、常州市武进彩色仿瓷涂料有限公司、常州华日升反光材料股份有限公司、苏州市吴中区文化印刷厂、苏州和顺泵业有限公司、常州市哈立德机械制造有限公司等 34 家企业向中国商务信用平台（BCP）报名参与信用评级，相关评审工作正在进行中。

【各方声音】

网购投诉有效监督购物网站良性发展

众所周知，当下网购异常火爆，与此同时网购所带来的各种投诉案例也是层出不穷，从纯粹的网络诈骗到难以界定的隐性违约，各种各样五花八门的问题在不断地侵蚀着网购市场的整个行业信用。随着网络欺诈手段的不断升级，网民在购物时也变得越来越谨慎，甚至隐隐约有“一朝被蛇咬，十年怕井绳”的迹象。很多经常网购的网民都表示有不同程度的被骗经历，他们同时表达严重不满的还有被骗后难以维权追回损失的现实问题。

对现在网购中存在的问题，“聚齐网”负责人耿春生对记者坦言，确实现在网购问题非常普遍，作为网站的经营者我们不怕问题，任何一类的市场行为都会出现问题，我们也不回避问题。对于商家兑现的商品和服务于承诺不符、商家短斤少两等投诉重灾区来说，作为团购运营商他们也很重视并且一直在积极研究提高服务质量的办法。比如在北京、上海、广州等地成立运营中心，投入人力对签约商家进行严格评估与考察，从商品源头把好关；其次通过与商家 4/3 的支付方式，可以有效约束商家保质保量的提供服务；另外，加入信用认证体系并且挂钩中国商务平台信用投诉中心，也是一个很好的解决投诉的办法。聚齐网一直很重视网民的要求，也一直在不断地通过与中国国际电子商务中心的合作来提升自己的运营能力与服务水平。

那么怎么样才能不上当受骗，被侵权之后该找谁、能找谁，怎么挽回损失是现在广大网民最为迷惑也最迫切关心的问题。很多网友反映虽然上网很多年，但现在网络骗子的手段越来越高明，让他们防不胜防。对此，商务部电子商务中心信用委员会副主任史宏宇先生向我们介绍到，其实只要具备一定的知识并且稍加留心，网络骗局还是很容易被识破的，比如中国商务信用平台(BCP)中提到的如何防范网购风险里有一条，就是教网民怎么通过看网站的 ICP（网站经营许可证）及辨别网址的办法来有效防范诈骗网站和钓鱼网站。虽然做起来不难但还是有很多的网民受骗，主要是因为网购安全知识普及不到位以及网民的风险意识还是不够强烈。

史先生还说到，BCP 信用投诉中心是电子商务中心信用认证的重点工作之一，我们做网站信用认证不是只打分、评级就完事，更重要的是通过建立起来的信用体系对网站信用进行持续的监督和改善，受理并解决广大消费者的信用投诉是电子商务中心对团购网站加强第三方信用监督的重要内容。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/261/48425.html>

【信用百科】

退保损失成消费者投诉重点 专业人士支招帮您减免

从今年“3·15”投诉情况来看，退保遭遇巨额损失依然是很多消费者投诉的重点。不少消费者抱怨，保险产品的退保代价太高，特别是保单生效的头两年，退保金往往不及年缴保费的十分之一，叫人难以接受。

那么，如何利用规则，避免退保损失呢？我们请专业人士为您支招，希望能帮您有效减免损失。

■第一招

“犹豫期”快刀斩乱麻

所谓“犹豫期”，是指投保人在签订保险合同后 10 天内，可无条件撤销保险合同，而损失不会超过 10 元的工本费。而也有一些保险公司，如国泰人寿，连 10 元工本费也可免除，真正让消费者退保无损失。

因此，保户在签约后一定要仔细阅读保险合同，如果在 10 天内发现自己买的产品不合适，即可提交解除合同申请书，只要在 10 天内釜底抽薪，解除合同，就可避免退保损失。

点评：作为保护消费者权益的重要条款，“犹豫期”是保监会规定的，每家保险公司都必须执行的，所以，消费者一定要珍惜这一选择权。

■第二招

“减额交清”应对支付压力

有的保险消费者是由于家庭经济情况的变化，支付能力下降而要退保。由于已经过了“犹豫期”，退保要承担较大经济损失。其实，与其承受巨大损失退保，不如办理“减额交清”，这样将不用再继续缴费，而能在减少相应保障的基础上让保险合同继续有效。

以国泰人寿“美乐人生”重大疾病保险为例，如 27 岁的张小姐应缴费 20 年，每年 2710 元，可得到 10 万元保额的终身重疾保障。张小姐第 3 年选择退保，只能得到 2420 元的退保金，损失可谓不小。但她如果办理“减额交清”，可免交日后 17 年的保费，同时还将拥有 12400 元保额的重疾险保障直至终身，万一日后发生合同约定的重大疾病甚至身故或者一级残，都可以得到理赔金。

比起退保，办理“减额交清”等于用 2420 元费用购买了最高 12400 元的保障，且保障终身有效。

点评：“减额交清”是投保人在失去交费能力的情况下可采取的措施，它通过降低保障的方法保留一块保障，也算之前交的费用没有白白损失。

■第三招

巧用“契约转换”更换产品

如果保户想要更换保险，却不想付出更多的费用，不必退保，可先向保险公

司咨询“契约转换”服务。这种服务可按规则将现有险种转换为其他险种，保户已经缴纳的保费也将直接转换为新险种的已交保费。这样保户拥有了更多的选择范围，也避免了“先退保再投保”带来的损失。

另外，“契约转换”也被应用于新产品推出之际，比如国泰人寿推出“美乐人生”重大疾病保险后，原“美满人生”的保户可以直接将契约转换为“美乐人生”，保障范围和原来相同，而保费更加便宜。同时，国泰还退还两种产品的责任准备金差值，尽全力保障保户权益。

点评：可进行契约转换的保单一般要求保单生效满一年或者两年以上，同时保险公司可能会不定期更改可进行转换的险种和转换系数，消费者应当多加注意。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/82/48400.html>

主办单位：中国商务信用平台（BCP）

业务咨询：

北京国富泰企业征信有限公司

电话：4006-400-312

传真：010-678001662

E-mail: service@bcpcn.com

编委：

方婷婷 殷殷

联系电话：

信用评级：010-67800498

信用评价：010-67801186 pingjia@12312.gov.cn 武兴华

信用认证：010-67801653

信用投诉：010-67800100

付振兴 010-67800059 fuzhenxing@ec.com.cn

李 根 010-67801137 ligen@ec.com.cn

沈 悦 010-67800476 shenyue@ec.com.cn

刘松江 010-67800498 liusongjiang@ec.com.cn

李 涛 010-67800274 litao@ec.com.cn

地址：北京经济技术开发区荣华中路 11 号 邮编：100176

网址：www.12312.gov.cn www.bcpcn.com