

中国商务信用平台出品

2013年7月1日至2013年7月21日 2013年第10期 总第75期

# 商务信用

## Business Credit

国富泰招商银行共推  
中小企业增信融资贷款服务



国务院办公厅关于金融支持经济  
结构调整和转型升级的指导意见

国富泰信用顺利通过  
商务部课题结题评审

中国化学与物理电源行业协会  
展开信用评级工作

高端内参 会员专享



## 商务信用（BCP）简报

2013年7月1日至2013年7月21日

2013年第10期总第75期

<b>【信用政策】</b> .....	3
国务院办公厅关于金融支持经济结构调整和转型升级的指导意见.....	3
商务部关于做好夏季农产品网上购销对接会有关工作的通知.....	7
<b>【工作动态】</b> .....	10
国富泰招商银行共推中小企业增信融资贷款服务.....	10
国富泰信用顺利通过商务部课题结题评审.....	11
国富泰召开年中销售总结暨销售内训动员会议.....	12
BCP 受理投诉 119 起投诉 案例：易迅网退货承诺暗藏玄机.....	15
本期 33 家企业集中报名参与评级认证工作 .....	17
<b>【各方声音】</b> .....	18
中国化学与物理电源行业协会展开信用评级工作.....	18
<b>【信用百科】</b> .....	19
征信机构可自主采集企业信用信息.....	19

## 【信用政策】

### 国务院办公厅关于金融支持经济结构调整和转型升级的指导意见

国办发〔2013〕67号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

当前，我国经济运行总体平稳，但结构性矛盾依然突出。金融运行总体是稳健的，但资金分布不合理问题仍然存在，与经济结构调整和转型升级的要求不相适应。为深入贯彻党的十八大、中央经济工作会议和国务院常务会议精神，更好地发挥金融对经济结构调整和转型升级的支持作用，更好地发挥市场配置资源的基础性作用，更好地发挥金融政策、财政政策和产业政策的协同作用，优化社会融资结构，持续加强对重点领域和薄弱环节的金融支持，切实防范化解金融风险，经国务院同意，现提出以下指导意见。

#### 一、继续执行稳健的货币政策，合理保持货币信贷总量

统筹兼顾稳增长、调结构、控通胀、防风险，合理保持货币总量。综合运用数量、价格等多种货币政策工具组合，充分发挥再贷款、再贴现和差别存款准备金动态调整机制的引导作用，盘活存量资金，用好增量资金，加快资金周转速度，提高资金使用效率。对中小金融机构继续实施较低的存款准备金率，增加“三农”、小微企业等薄弱环节的信贷资金来源。稳步推进利率市场化改革，更大程度发挥市场在资金配置中的基础性作用，促进企业根据自身条件选择融资渠道、优化融资结构，提高实体经济特别是小微企业的信贷可获得性，进一步加大金融对实体经济的支持力度。（人民银行牵头，发展改革委、工业和信息化部、财政部、银监会、证监会、保监会、外汇局等参加）

#### 二、引导、推动重点领域与行业转型和调整

坚持有扶有控、有保有压原则，增强资金支持的针对性和有效性。大力支持实施创新驱动发展战略。加大对有市场发展前景的先进制造业、战略性新兴产业、现代信息技术产业和信息消费、劳动密集型产业、服务业、传统产业改造升级以及绿色环保等领域的资金支持力度。保证重点在建续建工程和项目的合理资金需求，积极支持铁路等重大基础设施、城市基础设施、保障性安居工程等民生工程建设，培育新的产业增长点。按照“消化一批、转移一批、整合一批、淘汰一批”的要求，对产能过剩行业区分不同情况实施差别化政策。对产品有竞争力、有市场、有效益的企业，要继续给予资金支持；对合理向境外转移产能的企业，要通过内保外贷、外汇及人民币贷款、债权融资、股权融资等方式，积极支持增强跨境投资经营能力；对实施产能整合的企业，要通过探索发行优先股、定向开展并购贷款、适当延长贷款期限等方式，支持企业兼并重组；对属于淘汰落后产能的企业，要通过保全资产和不良贷款转让、贷款损失核销等方式支持压产退市。严禁对产能严重过剩行业违规建设项目提供任何形式的新增授信和直接融资，防止

盲目投资加剧产能过剩。（发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部、人民银行、国资委、银监会、证监会、保监会、外汇局等按职责分工负责）

### 三、整合金融资源支持小微企业发展

优化小微企业金融服务。支持金融机构向小微企业集中的区域延伸服务网点。根据小微企业不同发展阶段的金融需求特点，支持金融机构向小微企业提供融资、结算、理财、咨询等综合性金融服务。继续支持符合条件的银行发行小微企业专项金融债，所募集资金发放的小微企业贷款不纳入存贷比考核。逐步推进信贷资产证券化常规化发展，盘活资金支持小微企业发展和经济结构调整。适度放开小额外保内贷业务，扩大小微企业境内融资来源。适当提高对小微企业贷款的不良贷款容忍度。加强对科技型、创新型、创业型小微企业的金融支持力度。力争全年小微企业贷款增速不低于当年各项贷款平均增速，贷款增量不低于上年同期水平。鼓励地方人民政府建立小微企业信贷风险补偿基金，支持小微企业信息整合，加快推进中小企业信用体系建设。支持地方人民政府加强对小额贷款公司、融资性担保公司的监管，对非融资性担保公司进行清理规范。鼓励地方人民政府出资设立或参股融资性担保公司，以及通过奖励、风险补偿等多种方式引导融资性担保公司健康发展，帮助小微企业增信融资，降低小微企业融资成本，提高小微企业贷款覆盖面。推动金融机构完善服务定价管理机制，严格规范收费行为，严格执行不得以贷转存、不得存贷挂钩、不得以贷收费、不得浮利分费、不得借贷搭售、不得一浮到顶、不得转嫁成本，公开收费项目、服务质价、效用功能、优惠政策等规定，切实降低企业融资成本。（发展改革委、科技部、工业和信息化部、财政部、人民银行、工商总局、银监会、证监会、保监会、外汇局等按职责分工负责）

### 四、加大对“三农”领域的信贷支持力度

优化“三农”金融服务，统筹发挥政策性金融、商业性金融和合作性金融的协同作用，发挥直接融资优势，推动加快农业现代化步伐。鼓励涉农金融机构在金融服务空白乡镇设立服务网点，创新服务方式，努力实现农村基础金融服务全覆盖。支持金融机构开发符合农业农村新型经营主体和农产品批发商特点的金融产品和服务，加大信贷支持力度，力争全年“三农”贷款增速不低于当年各项贷款平均增速，贷款增量不低于上年同期水平。支持符合条件的银行发行“三农”专项金融债。鼓励银行业金融机构扩大林权抵押贷款，探索开展大中型农机具、农村土地承包经营权和宅基地使用权抵押贷款试点。支持农业银行在总结试点经验的基础上，逐步扩大县域“三农金融事业部”试点省份范围。支持经中央批准的农村金融改革试点地区创新农村金融产品和服务。（财政部、国土资源部、农业部、商务部、人民银行、林业局、法制办、银监会等按职责分工负责）

### 五、进一步发展消费金融促进消费升级

加快完善银行卡消费服务功能，优化刷卡消费环境，扩大城乡居民用卡范围。积极满足居民家庭首套自住购房、大宗耐用消费品、新型消费品以及教育、旅游等服务消费领域的合理信贷需求。逐步扩大消费金融公司的试点城市范围，培育

和壮大新的消费增长点。加强个人信用管理。根据城镇化过程中进城务工人员等群体的消费特点，提高金融服务的匹配度和适应性，促进消费升级。（人民银行牵头，发展改革委、工业和信息化部、商务部、银监会等参加）

#### 六、支持企业“走出去”

鼓励政策性银行、商业银行等金融机构大力支持企业“走出去”。以推进贸易投资便利化为重点，进一步推动人民币跨境使用，推进外汇管理简政放权，完善货物贸易和服务贸易外汇管理制度。逐步开展个人境外直接投资试点，进一步推动资本市场对外开放。改进外债管理方式，完善全口径外债管理制度。加强银行间外汇市场净额清算等基础设施建设。创新外汇储备运用，拓展外汇储备委托贷款平台和商业银行转贷款渠道，综合运用多种方式为用汇主体提供融资支持。（人民银行牵头，外交部、发展改革委、财政部、商务部、海关总署、银监会、证监会、保监会、外汇局等参加）

#### 七、加快发展多层次资本市场

进一步优化主板、中小企业板、创业板市场的制度安排，完善发行、定价、并购重组等方面的各项制度。适当放宽创业板对创新型、成长型企业的财务准入标准。将中小企业股份转让系统试点扩大至全国。规范非上市公司管理。稳步扩大公司（企业）债、中期票据和中小企业私募债券发行，促进债券市场互联互通。规范发展各类机构投资者，探索发展并购投资基金，鼓励私募股权投资基金、风险投资基金产品创新，促进创新型、创业型中小企业融资发展。加快完善期货市场建设，稳步推进期货市场品种创新，进一步发挥期货市场的定价、分散风险、套期保值和推进经济转型升级的作用。（证监会牵头，发展改革委、科技部、工业和信息化部、财政部、人民银行、工商总局、法制办等参加）

#### 八、进一步发挥保险的保障作用

扩大农业保险覆盖范围，推广菜篮子工程保险、渔业保险、农产品质量保证金保险、农房保险等新型险种。建立完善财政支持的农业保险大灾风险分散机制。大力发展出口信用保险，鼓励为企业开展对外贸易和“走出去”提供投资、运营、劳动用工等方面的一揽子保险服务。深入推进科技保险工作。试点推广小额信贷保证保险，推动发展国内贸易信用保险。拓宽保险覆盖面和保险资金运用范围，进一步发挥保险对经济结构调整和转型升级的积极作用。（保监会牵头，发展改革委、科技部、工业和信息化部、财政部、农业部、商务部、人民银行、林业局、银监会、外汇局等参加）

#### 九、扩大民间资本进入金融业

鼓励民间资本投资入股金融机构和参与金融机构重组改造。允许发展成熟、经营稳健的村镇银行在最低股比要求内，调整主发起行与其他股东持股比例。尝试由民间资本发起设立自担风险的民营银行、金融租赁公司和消费金融公司等金融机构。探索优化银行业分类监管机制，对不同类型银行业金融机构在经营地域和业务范围上实行差异化准入管理，建立相应的考核和评估体系，为实体经济发展提供广覆盖、差异化、高效率的金融服务。（银监会牵头，人民银行、工商总

局、法制办等参加)

#### 十、严密防范金融风险

深入排查各类金融风险隐患,适时开展压力测试,动态分析可能存在的风险触点,及时锁定、防控和化解风险,严守不发生系统性区域性金融风险的底线。继续按照总量控制、分类管理、区别对待、逐步化解的原则,防范化解地方政府融资平台贷款等风险。认真执行房地产调控政策,落实差别化住房信贷政策,加强名单制管理,严格防控房地产融资风险。按照理财与信贷业务分离、产品与项目逐一对应、单独建账管理、信息公开透明的原则,规范商业银行理财产品,加强行为监管,严格风险管控。密切关注并积极化解“两高一剩”(高耗能、高污染、产能过剩)行业结构调整时暴露的金融风险。防范跨市场、跨行业经营带来的交叉金融风险,防止民间融资、非法集资、国际资本流动等风险向金融系统传染渗透。支持银行开展不良贷款转让,扩大银行不良贷款自主核销权,及时主动消化吸收风险。稳妥有序处置风险,加强疏导,防止因处置不当等引发新的风险。加快信用立法和社会信用体系建设,培育社会诚信文化,为金融支持经济结构调整和转型升级营造良好环境。(人民银行牵头,发展改革委、工业和信息化部、财政部、住房城乡建设部、法制办、银监会、证监会、保监会、外汇局等参加)

国务院办公厅

2013年7月1日

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/81/49911.html>

## 商务部办公厅关于做好 2013 年夏季农产品网上购销对接会有关工作的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门，各特派员办事处：

商务部定于 2013 年 7 月 22 日至 8 月 22 日举办 2013 年夏季农产品网上购销对接会（以下简称对接会）。为做好对接会各项筹备工作，现将有关事项通知如下：

### 一、请协助做好信息收集上报工作

（一）购销信息。组织有条件的县（区、市）报送本地相关生产销售商家信息，组织规模较大的农业协会、农村专业合作社、家庭农场、种养大户及农村经纪人、农产品流通和加工企业，开展农产品供应和采购信息的收集工作。

（二）区域农产品信息。收集当地有地域特色的农产品信息，有效利用新农村商网区域农产品平台，加大宣传、推广和对接工作力度，逐步提高区域农产品知名度和品牌价值，实现产销衔接，促进各区域农产品营销工作。

上述信息自 2013 年 7 月 15 日起通过新农村商网购销对接工作平台（<http://nc.mofcom.gov.cn/djpt>）进行报送。亦可下载《区域农产品、经销商收集申报表》（<http://nc.mofcom.gov.cn/channel/qytc/list.shtml>）后统一反馈新农村商网。

### 二、请协助做好上报信息和成交情况的核实工作

对报送的各类信息要认真审核，确保发布的信息真实、准确、完整。对接会开始后，新农村商网将及时向各地商务主管部门通报信息报送和对接情况。各地商务主管部门应认真核实成交情况，并将成交证明材料以传真形式反馈新农村商网（传真 010-65677512）。

### 三、工作要求

（一）加大宣传力度，充分利用各种资源与渠道，宣传推介新农村商网，动员并引导相关协会组织、企事业单位和个人，有效利用新农村商网开展网上购销对接。并积极组织媒体做好宣传推广工作。

（二）加强与有关部门、涉农机构和企业的沟通协商，充分利用农村现有的各种信息服务机构和服务人员，做好信息与数据的收集工作。

（三）加强对试点县（区、市）的指导，充分发挥党员远程教育系统的资源优势，紧紧依靠农村基层党组织和党员，发挥村级终端站点管理员、大学生村官的作用，开展信息收集、整理和购销对接服务工作。

（四）各试点省（直辖市、自治区）和试点县（区、市）要及时总结经验，全面评估试点成效，逐步建立日常对接工作长效机制。对接会总结评估报告请于 2013 年 8 月 30 日前报送新农村商网。

联系人：电子商务和信息化司 孙国强

电 话：010-65197495

新农村商网 李淮滨

电 话：010-65681268 转 676

邮 箱：lihuaibin@ec.com.cn

附件：全国农村商务信息服务试点县（区、市）名单

商务部办公厅

2013 年 7 月 4 日

附件：

全国农村商务信息服务试点县（区、市）名单

序号	省份	试点县（区、市）
1	河北省	永清县、清苑县、任县、定兴县、沙河市
2	山西省	大同县、临猗县、曲沃县、忻州市忻府区
3	内蒙古自治区	巴彦淖尔市临河区、锡林郭勒盟太仆寺旗、包头市土默特右旗、赤峰市克什克腾旗、巴彦淖尔市五原县、兴安盟扎赉特旗
4	辽宁省	海城市、本溪满族自治县、开原市、建昌县
5	吉林省	农安县、蛟河市、洮南市、白山市江源区、安图县、梨树县、东丰县、通化县、乾安县
6	黑龙江省	宁安市、富锦市、泰来县、宝清县、绥化市北林区、勃利县
7	江苏省	海安县、如皋市、如东县
8	安徽省	肥西县、宁国市、宿松县、金寨县、砀山县、亳州市谯城区、黄山市黄山区、定远县、阜阳市颍泉区
9	福建省	建瓯市
10	江西省	丰城市、进贤县、瑞昌市、信丰县、万年县、安福县
11	山东省	寿光市、荣成市、金乡县、章丘市、沾化县、沂南县、乐陵市、肥城市
12	河南省	兰考县、偃师市、伊川县、内黄县、灵宝市、鄢陵县、新野县、桐柏县、唐河县、虞城县、临颍县、武陟县、长垣县、南乐县、澠池县、原阳县、淇县、禹州市、洛宁县、泌阳县、中牟县、修武县、商城县
13	湖北省	洪湖市、武汉市新洲区、丹江口市、老河口市、宜都市、松滋市、公安县、京山县、广水市、英山县、大悟县、通山县、来凤县
14	湖南省	临湘市、衡南县、桂阳县、桑植县、隆回县、石门县、长沙县、平江县、泸溪县、醴陵市、湘潭县、沅江市、慈利县、宁远县、麻阳苗族自治县、双峰县、城步苗族自治县

15	广东省	德庆县、高要市、新兴县
16	广西壮族自治区	横县、柳江县、荔浦县、苍梧县、灵山县、北流市、田阳县、阳朔县、扶绥县、浦北县、巴马瑶族自治县、钦州市钦北区、钦州市钦南区
17	海南省	琼海市、海口市、乐东黎族自治县、澄迈县、陵水黎族自治县
18	重庆市	潼南县、渝北区、武隆县、合川区、梁平县
19	四川省	安岳县、成都市龙泉驿区、丹棱县、广安市广安区、仪陇县、双流县、岳池县、西昌市、江油市、资中县
20	云南省	保山市隆阳区、元谋县、通海县
21	贵州省	贵阳市乌当区、遵义县、六盘水市六枝特区、平坝县、金沙县、施秉县、凯里市、龙里县、贞丰县、思南县
22	陕西省	蒲城县、高陵县、白水县、礼泉县
23	甘肃省	敦煌市、静宁县、天水市麦积区、金昌市金川区、山丹县、陇西县、正宁县、陇南市武都区
24	青海省	平安县、湟中县、湟源县、互助县、民和县
25	宁夏回族自治区	永宁县、贺兰县、平罗县、青铜峡市、固原市原州区、中卫市沙坡头区、银川市兴庆区、灵武市、中宁县、盐池县、彭阳县、西吉县
26	新疆维吾尔自治区	鄯善县、塔城市、乌苏市、玛纳斯县、霍城县、和硕县
27	新疆生产建设兵团	一师 10 团、二师 34 团、三师 45 团、十三师火箭农场、十四师 47 团

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/49899.html>

## 【工作动态】

### 国富泰招商银行共推中小企业增信融资贷款服务

“现在贷不到，以前也贷不到，一直都是贷不到！”东莞多家中小企业面对“钱荒”淡定回应。中小企业贷款难一直以来都是金融领域的热点问题。如何破解“中小企业贷款难”这一困局，是检验银行综合实力的一次“大考”。招商银行在解决中小企业信用评估难的问题上勇开先河，与“商务部信用体系建设领导小组成员，商务部和国资委开展全国行业信用评价的执行机构”——国富泰信用共同推出中小企业增信融资贷款服务。

日前，国富泰信用与招商银行北京分行签署联合扶持中小企业业务发展合作协议，本着“信守承诺、优势互补、互利共赢、共同发展”的原则，双方将充分发挥各自领域的资源和优势，通过诚信合作提升信用评估在中小企业融资工作的重要作用。

企业在获得北京国富泰企业征信有限公司颁发的增信认证证书后可向招商银行北京分行申请增信融资贷款。

#### 增信融资贷款产品

##### （一）医采贷

通过与公立医疗机构的订单进行融资。

申请企业准入条件：

- 1、非高新技术企业，上一年主营业务收入大于 4000 万元，小于 3 亿元；
- 2、高新技术企业，上一年主营业务收入大于 2000 万元，小于 3 亿元。

医疗机构准入条件：

三级甲等及以上的公立医疗机构。

##### （二）订单贷

通过与电信运营商、大型电力企业、大型石油化工类企业、知名 IT 企业的订单进行融资。

申请企业准入条件：

- 1.非高新技术企业，上一年主营业务收入大于 4000 万元，小于 3 亿元；
- 2.高新技术企业，上一年主营业务收入大于 2000 万元，小于 3 亿元。

##### （三）政采贷

通过可在公开渠道查询到的政府采购中标合同进行融资。

申请企业准入条件：

- 1.上一年主营业务收入大于 2000 万元，小于 3 亿元；

企业参评条件及提交资料

中小企业授信材料清单

相关链接：<http://www.bcp.cn/zt/zsyh/>

## 国富泰信用顺利通过商务部课题结题评审

7月3日，由国富泰公司承担的商务部课题“中国电子商务信用评价认证基础研究报告”顺利通过结题评审。电子商务司统计监测处张阁副调研员、国富泰公司“中国电子商务信用评价认证基础研究报告”课题成员出席了结题评审会。



课题评审会议现场

课题评审会由商务部电子商务和信息化司组织，会议邀请了商务部国际贸易经济合作研究院信用管理部主任韩家平教授，国家电子商务研究院李鸣涛副院长、中国互联网协会信用评价中心卢咸开主任、北京师范大学经济与工商管理学院李江予副教授作为课题评审专家。

课题负责人、国富泰公司副总经理史宏宇就课题的研究目标与任务、课题执行情况、财务决算以及课题取得的成果等向专家组进行了汇报。评审专家组听取了课题完成情况报告，审阅了课题文档，并就课题成果等进行了提问互动。

评审专家组认为，国富泰公司在课题研究工作中，对国内外电子商务信用服务模式、发展状况及存在的主要问题进行了全面梳理，形成了“第三方电子商务信用服务机制”等研究成果。课题报告达到了研究目标，课题研究组织管理规范，经费使用合理，对课题成果给予高度评价，并一致同意“中国电子商务信用评价认证基础研究报告”课题通过结题评审。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/61/49794.html>

## 国富泰召开年中销售总结暨销售内训动员会议

7月5日，国富泰公司在中心多功能厅召开了2013年度上半年销售工作总结暨销售内训的动员大会，本次会议主要以总结销售经验、深挖销售漏洞、提高销售技能为目的，贯彻和落实《深入掌握产品，满足客户需求，提升销售技能，促进市场销售》的培训理念，动员全体销售人员抓住信用市场回暖机遇，认清市场竞争现实，全面提高自我素质，积极参与培训工作。

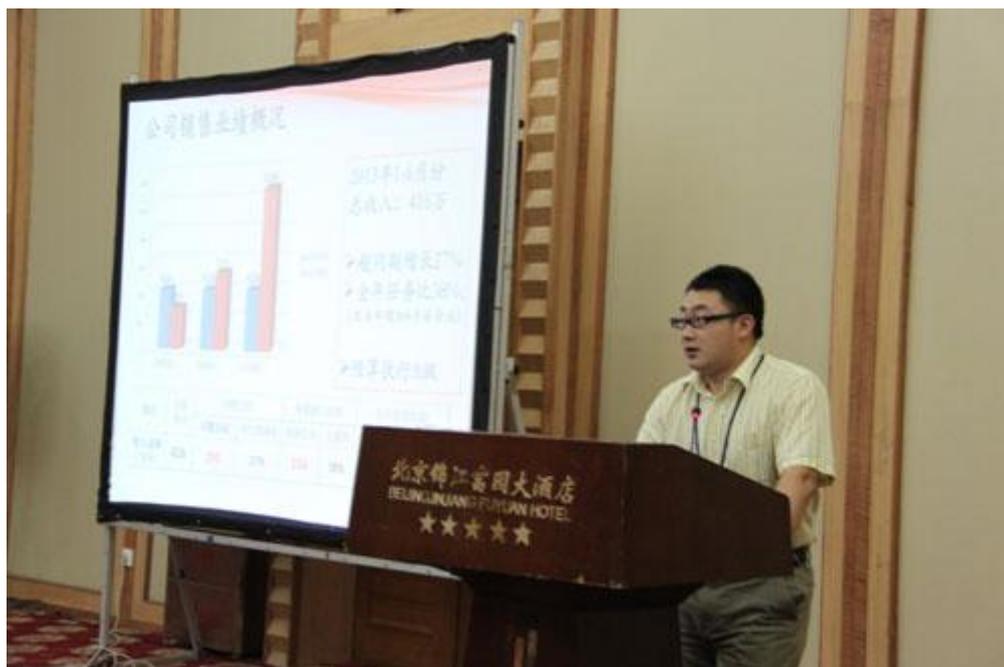
此次会议由办公室薛蓉琪经理主持，会议打破了原有的视听说模式，应用新颖的摆桌形式和茶话会模式营造了活泼又不失严肃的互动式会议氛围，为员工间的相互交流、探讨、学习和提高提供了平台。



陈

### 登立总经理与大家互动

会上，史宏宇副总经理讲解了公司上年度销售总结和下半年销售计划，肯定了上半年销售部门的辛苦工作，表扬了优秀销售人员，鼓励并激励在下半年度销售工作中，团结奋战、紧密合作、打造一支专业的、能战斗的国富泰团队。



史

#### 宏宇副总经理进行销售总结

人力资源专员路明则主要从培训目标、培训内容及培训安排向大家做了一一介绍，引用孙子兵法中“夫未战而庙算胜者，得算多也，未战而庙算不胜者，得算少也。多算胜，少算不胜，而况于无算乎！”道出此次培训“作战计划”的不可小觑，提出培训将引入演讲式、主题式和情景式，创新性地将销售培训化被动为主动，从原动力出发提高培训的质量，以达到用专业的人来做专业的事，使企业获得人力资源的自我更新能力，实现从优秀到卓越自我超越！



人

#### 力资源路明通报销售内训计划

最后，陈登立总经理针对销售过程中面临的实际问题，展开了场景式提问，

并就下一步销售培训会的意义、内容带领大家进行了简要的回顾。不管是互动形式的探讨，还是课件的导览，都得到了大家的积极响应和参与，互相分享应对方案和成功经验，一再鼓励销售人员选定方向，坚守目标，抓住核心，充分利用资源，全面武装自己，共同努力，一起创造国富泰的销售佳绩。



培

#### 训动员会会议现场

国富泰公司此次会议旨在动员各销售人员以饱满的热情积极加入到即将展开的为期两个月的销售培训工作中来，希望通过本次内训会议巩固并提高销售人员的基本素质和产品的熟知度，增加销售人员对产品的认同感和企业归属感，达到员工与企业共成长的目的，最后会议在大家给彼此的击掌鼓励声中结束，取得了圆满成功。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/61/49912.html>

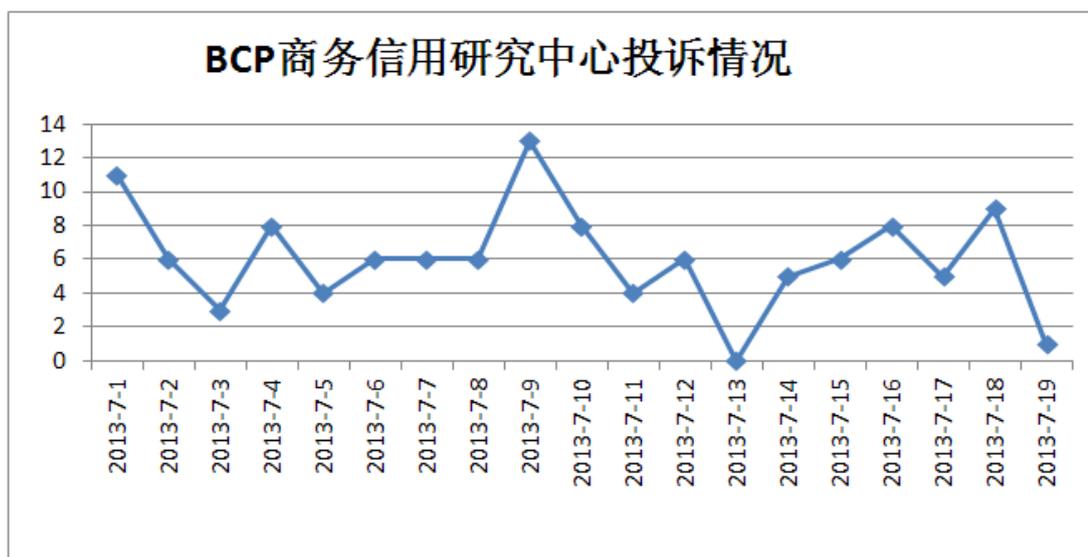
**BCP 受理投诉 119 起投诉 案例：易迅网退货承诺暗藏玄机**

**【投诉概况】**

2013 年 7 月 1 日至 2013 年 7 月 19 日，BCP 投诉中心共受理投诉 119 起，已认证网站实现零投诉，投诉解决率 23.5%，投诉解决率呈下降趋势。

**【投诉现状分析】**

由下图可以看出，2013 年 7 月 1 日至 2013 年 7 月 19 日，投诉数量基本稳定。问题主要集中在“收到货品与描述不符”、“申请退款后，网站不予退款”、“退款只退到网站的账户内，不能提现”等。经过 BCP 投诉平台不懈的努力，目前“天秀团”、“唯品会”、“梦芭莎”等多家未认证网站，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。



**【近期典型投诉案例】**

**万众团涉嫌虚构团购销量 遭商户投诉索赔**

中国商务信用平台 7 月 18 日讯 团购乱象依然，消费者投诉屡见不鲜，商户的抱怨也是源源不断。近日，杭州的施女士在万众团的推广经历让她心生不满。

施女士向中国商务信用平台反映：“万众团招商，承诺将客户产品信息分别刊登在万众团、百度团购导航、360 团购导航等网站。向商户索取 600 块钱的刊登费，展示周期一个月。付款后发现，万众团的销量几千都是假的，系统自动刷，实际销量都为 0。并且并没有让我的产品在各大导航网站上线。客服贾兆维态度恶劣，不回复，拖延时间，借口在解决问题。网站产品也虚假，无需任何资质即可刊登团购信息。万众团并没有按付款前的合同承诺为商家刊登团购信息，欺骗商家和消费者。”

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万众团的回复，对于此事件本平台将继续关注。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/10/50052.html>

## 1 号店客服工作疏忽 为客户造成不必要损失

中国商务信用平台 7 月 18 日讯 1 号店在电商圈可谓翘楚,但 1 号店的服务就未必那么优质了,日前,周先生向中国商务信用平台投诉了他在 1 号店的无奈遭遇。很简单的事让 1 号店的客服给搞得如此复杂。

周先生反映:“因我地处偏僻,1 号店物流无法送达,需用合作快递发货。下单前,询问客服告知可以送达的快递(申通、圆通、韵达、EMS),客服表示会合理安排,如用他们的合作快递不能送达将中途转 EMS。得到确定回复后,我下单,第 2 天中通快递来电,需要我上门自提,我当即致电 1 号店,客服表示将沟通中通给我安排 EMS。第 3 日,我再次致电 1 号店,询问此事,客服回复尚在沟通,并表示不一定能成功,违背下单前的承诺。因下单有活动,我购买了 1 号店的礼品卡再购买的手机,我要求退手机,退礼品卡。”

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 1 号店的回复,对于此事件本平台将继续关注。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/10/50056.html>

## 易迅网退货承诺暗藏玄机 消费者被扣除 10%折旧费

中国商务信用平台 7 月 18 日讯 日前,中国商务信用平台接到上海的程先生投诉:易迅网销售的联想笔记本电脑存在质量问题,申请退货时需扣除 10%的折旧费方可退货。

程先生称,他于 7 月 2 日晚在易迅网订购一台联想笔记本电脑。7 月 3 日上午到货,收货时程先生向快递员要求拆箱验货被拒,对方告知 15 天内可以退换,随后程先生向快递员支付了货款。经试用程先生发现电脑有 2 个按键是坏的,立即打电话给易迅要求退货。客服告知要返厂检测,假如确实是坏的话就退货或者换货。程先生当即去了上海虹口区青云路的联想售后服务部,工作人员确认 6,7 号按键是坏的,当天下午程先生再次致电易迅网就要求退货。易迅网派人来取件,并于 2 天后通知程先生,返厂换一个键盘。程先生对此不予接受坚决要求退货,易迅网的客服则向其索要 10%折旧费。

其实程先生在易迅网的遭遇并非个案,早在去年 4 月,中国商务信用平台就接到过舒先生的投诉。舒先生向中国商务信用平台反映“我去年十月在易迅网订购电脑 CPU,主板,硬盘等共十件商品(均为正品行货),货送到时,送货员让我先签收在开箱,我不同意。因为订货时我已被要求在网上先付款了,哪有先签收才能开箱的道理?送货员自知理亏,只能开箱我验货时发现所有商品没有一张产品的合格证和保修卡。我立刻电话联系易迅网客服,要求索取商品的合格证和保修凭证,但遗憾的是我被告知他们售出的商品都没有这些凭证,而且明确说易迅网无法满足我的索取合格证和保修卡的要求。不得已我就拒收让送货员把所有商品运回了易迅网。而后我为了讨回我的货款进行了艰难而又痛苦的交涉,沟通,投诉,现在半年过去了还没完全解决。希望你们帮我主持公道,还消费者的合法

权益！谢谢！”

针对舒先生索要合格证、保修卡的合理要求，易迅网非但没有满足同样向舒先生索取了 10% 的所谓“折旧费”。易迅网答复如下：“您好，您的订单属于装机服务，因订单中部份商品无纸质质保卡，您不接受而要求全额退款，由于商品无质量问题，我处已进行特殊申请（10% 扣款）进行退货处理。后您对 10% 扣款仍不满意，经与消协、工商协调，将 10% 扣款的一半金额再次进行退还（支付宝），且当时电话中双方也确定此为最终处理方案。我处安排退款后，您又对最终处理方案表示不接受，通过其它媒体（微博等方式）再次反映，我处多次与您联系，手机一直拒接。请知悉，谢谢！”

中国商务信用工作人员在访问易迅网时赫然看到网页显著位置标注“正品低价 七日退货”的字样，殊不知所谓的“七日退货”竟然是附带了如此之多的附加条件在里面的，货是给您退了，但是钱我们还得给你扣除。

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万众团的回复，对于此事件本平台将继续关注。对此，中国商务信用平台提醒消费者在网购时要注意：

在付费前，尽可能选择经 BCP 商务信用研究中心认证过的网站。如在未经过 BCP 商务信用研究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(可通过如下链接查询 <http://www.bcpcn.com/cwdl>)，如遇到网络购物欺诈，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/10/50054.html>

### 本期 33 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期(2013 年 7 月 1 日至 2013 年 7 月 21 日)，西安特菲尔电子有限公司、汉绿色消防器材有限公司、重庆美联国际仓储运输集团有限公司、广州秦网网络科技有限公司、厦门建宇实业有限公司、浙江省纺织品进出口集团有限公司、上海市纺织原料公司、杭州市轻工工艺纺织品进出口有限公司、晨风集团股份有限公司、湖北美尔雅进出口贸易有限公司、威海方正国际合作有限公司、江苏红豆进出口有限责任公司、常州市常欣电子衡器有限公司、常州市普克制冷设备工程有限公司、苏州金湖古典园林建筑工程有限公司、常州市盛东钢业有限公司、溧阳市华邦高分子材料有限公司、溧阳市汇昌饲料机械有限公司、常州市盟阳塑胶制品有限公司、常州夏溪园林绿化工程有限公司、江苏广泽化工装备有限公司、昆山海龙利华贸易有限公司、昆山市石浦输送设备厂、昆山市苏月电子有限公司、昆山市钢峰房地产有限公司、昆山苏新电子有限公司、昆山市兴和化工有限公司、昆山佳捷纸品包装有限公司、昆山市亚香日用香料有限公司、昆山市福民砂轮制品有限公司、亚邦医药股份有限公司、亚邦医药股份有限公司、常州绿都房地产有限公司等 33 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】

### 中国化学与物理电源行业协会展开信用评级工作

近日，中国化学与物理电源行业协会发布通知，要求会员企业本着自主自愿的原则，按照相关要求填报资料，积极参加行业信用等级评级工作。据悉，为了体现信用评价工作的公平、公正，中国化学与物理电源行业协会已邀请北京国富泰企业征信有限公司作为第三方，对相关企业进行信用评价。通知中还明确了参与评价所需的费用，要求不得以任何名义提高收费标准。

据悉，根据商务部、国务院国资委召开的行业信用建设工作会议精神和部署，中国化学与物理电源行业协会决定 2013 年在化学与物理电源行业继续深入开展企业信用等级评价工作，加大行业信用评价工作的宣传力度，不断完善化学与物理电源行业信用等级评价体系，简化企业参评程序，帮助企业做好信用评价应用，为企业提供高质高效的服务。

开展行业信用评价工作，对提高行业企业的诚信意识和风险防范能力，增强行业自律水平，规范行业竞争秩序，促进行业健康发展，发挥了积极的促进作用。参评企业应用信用评价结果，将对企业各项经营工作的顺利开展提供有利支持和帮助，有助于提高企业管理能力，提升企业社会形象。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/261/50023.html>

## 【信用百科】

### 征信机构可自主采集企业信用信息

业信用信息能否做到公开透明？失信企业是否会被记录在案。且看《征信业管理条例》（以下简称《条例》）的具体规定。

据人民银行福州中心支行相关负责人介绍，虽然《条例》为企业征信业务的发展提供了较为宽松的制度环境，但本着鼓励企业信用信息公开透明的原则，征信机构仍然可以通过信息主体、企业交易对方、行业协会提供信息，政府有关部门依法已公开的信息，人民法院依法公布的判决、裁定等多个渠道采集企业信用信息，采集和对外提供时都不需要取得企业的同意。

值得注意的是，企业的董事、监事、高级管理人员与其履行职务相关的信息，不作为个人信息，视为企业信息。虽然征信机构可多渠道采集企业信用信息，但人民银行福州中心支行征信管理处负责人提醒，征信机构不得采集法律、行政法规禁止采集的企业信息，不得侵犯企业的商业秘密。

据统计，企业查询自身的信用报告主要有 4 个方面的原因：一是主动了解自己的征信记录；二是提供给交易对手，作为自身资质及信用状况的证明，以取得交易对手的信任；三是按要求提供给政府部门或其他机构使用；四是异议处理需要，包括异议申请前确认一下信息是哪个机构报送的、了解异议解决进度。因此征信中心设计了自主查询版企业信用报告，在提高了报告的可读性的同时，满足企业的知情权。2012 自主查询版企业信用报告的结构主要分为以下七个部分：

序号	要点	内 容
1	报告头	展示要求包括信息主体的名称、机构信用代码、贷款卡编码、报告编号、报告日期。
2	报告说明	主要进行免责声明并对信用报告的重要之处或一些专有名词进行解释和说明。
3	基本信息	描述信用主体的身份信息、主要出资人信息和高管人员信息等。
4	信息概要	主要是让信息主体能够迅速了解自己的信用报告主要包含哪些内容，总体的违约情况和负债情况。主要方式为先展示一段描述性文字，再依次展示当前负债信息概要、已还清债务信息概要和对外担保信息概要。
5	信贷记录明细	通过逐笔详细描述信用主体的信贷业务信息，反映信用主体借钱和还钱的历史，具体包括当前负债、已还清债务和对外担保记录。当一笔业务存在相关联的报数机构说明、征信中心标注、信息主体声明，将紧随在信息列表后展示。
6	公共记录明细	用于记录信息主体的社会表现，通过展示信息主体在社会公共部门所形成的正、负面信息，从另一侧面反映其还款能力和经营能力。
7	声明信息明细	主要展示那些无法与具体信贷业务相关联的报数机构说明、征信中心标注和信息主体声明等信息。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/47/49954.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](mailto:service@bcpcn.com)

编委：

方婷婷

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

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

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

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