

BCP信用 新年特刊

公元贰零壹贰年 | 農曆·壬辰龍年

2011我们经历了什么

2011之八大伤不起

2011之八大诚信政策

2011之八大感动

2011之BCP诚信工作突破

2012之八大诚信梦想



HAPPY NEW YEAR

Good health, good luck
and much happiness throughout the year

目录

2011 我们经历了什么（序）	3
2011 之八大伤不起.....	4
2011 之八大诚信政策.....	8
2011 之八大感动	13
2011 之 BCP 诚信工作突破.....	17
2012 之八大诚信梦想.....	22

2011 我们经历了什么

序

2011，外国人说，中国人来了，勤劳能干得让全世界汗颜与惊恐；中国人来了，涌入世界各处富庶之地与不毛之地；中国人来了，身披金甲圣衣，脚踏七色彩云，更让他显得像个盖世英雄的是满怀钞票。

2011 即将过去，身为中国人的我们经历了什么？

2011，加班死，天价过路费，伤人地铁，伤到你了吗？

2011，年轻人忙国考、想裸婚，青年分了三种，你 hold 得住，却抗不起。

2011，你亲戚家的孩子带“绿领巾”了吗？在能看海的城市，你过得好吗？下跪维权就一定有好的结果吗？

2011，欧债危、美国疲、拉登卡扎菲殒命，经济增长强劲的中国在世界调整角色与责任。

2011，我们依然为钱犯愁，为娶老婆愁，为孩子上学愁，为买火车票愁，为看病愁，突然有一天想到了死，却发现死不起……

2011，天宫一号上天、个税调整留富于民、三公预算公布，为国运和民生带来亮色。

2011，别忘了“最美妈妈”的爱，一生献给人民的好书记杨善洲，还有阿里木，那个不管郭美美再怎么招摇过市，都坚持无私奉献的烤羊肉串慈善家……

2011，我们最不该忘记的是自己，自己的坚持，自己的信仰！

白驹过隙，中国人 2011 经历的悲喜，都在各种事件和情感的冲突中激荡。先撇开外国人不谈，中国人的 2011 似乎越来越多的事儿都能和“诚信”有点关系。本刊以诚信为中心，在岁末为您盘点了 2011 之八大伤不起、2011 之八大诚信政策、2011 之八八大诚信梦想等，可能会与您的想法有所不同，但每一则记忆都是一段故事，每一个梦想都是一盏路灯，愿我们的 2011 都不要被遗忘，希望它指引我们努力、踏实地走下去……

2011 之八大伤不起

一、百度为牟利侵害知识产权、散播虚假信息风波不断

2011年3月15日，贾平凹、刘心武、阎连科、张炜、麦家、韩寒、郭敬明、李承鹏等近50位中国作家联合发表了“讨百度书”，状告百度文库收录了他们几乎所有作品，在没有取得任何授权的情况下向用户收费阅读——作家们声称，“百度已经彻底堕落成了一个窃贼公司，把百度文库变成了一个贼赃市场”。

2011年8月15日、16日连着两天，央视财经频道《经济与法》栏目对着百度火力全开，炮轰百度：由竞价排名升级而来的凤巢系统根本就是变相吞钱，让假资质、假公司搜索排名第一，广告排名不顾品牌声誉质量、只管要钱……

虽说在2010年百度的死对头谷歌走了，但接下来的2011年，百度却并没有什么好名声。而这也并非是央视第一次把矛头对准百度，早在2008年11月15日，央视就在《新闻30分》播出名为《记者调查：虚假信息借网传播，百度竞价排名遭质疑》的节目，曝光在百度搜索中排名第一的“假医院”、“假教授”，用紧张的医患关系狠狠扇了百度一个耳光。

但不管是做书的还是做电视的，都只让百度栽了个小小的跟头——在央视炮轰之后，百度的股价也不过只跌了3.67%而已。对于挤走谷歌后再来参与新旧媒体之战的百度来说，老去的旧媒体们根本不具备伤其元气的功力。

二、支付宝脱离、淘宝商城遭围攻 阿里巴巴事端频出

支付宝脱离雅虎、马云表态收购雅虎、小卖家围攻淘宝商城，今年是阿里巴巴事端频出的热闹年。这些事件都指向一个主题——淘宝必然会上市。在上市之前，马云需要改造股权结构和董事会，保持绝对权力，因此人们看到了他在未经董事会的授权下将支付宝剥离出雅虎，牺牲契约精神换来实质利益。雅虎在北美日渐没落，它的大部分价值体现在亚洲，或者说体现在阿里巴巴。当支付宝和雅虎再无牵连后，雅虎的亚洲资产也随之贬值。这是马云和阿里巴巴的胜利，它说明了在中国的互联网环境中，商业道德和利益很难两全其美，只能二选一。受害的还有软银，雅虎和软银持有阿里巴巴集团70%的股份，马云把阿里巴巴的核心资产支付宝以低价转移至自己的公司名下，软银也随即丧失了支付宝升值可能带来的利润。软银和雅虎觉得马云很坏，马云觉得它们很笨，无论如何，坏人赢了笨人。

觉得马云坏的还有淘宝的小卖家们，他们围攻淘宝商城的战役取得暂时性的胜利，从10月10日淘宝宣布年费和保证金上涨，到10月17日马云宣布该规定延期执行，淘宝新政的寿命只有一个星期，造反者瞬间革命成功。但这次马云好像并没有做错，通过提高门槛挤掉小卖家、引进大客户，原本就是正常的商业模式。其实小人物通过上网开店就能创造财富的神话早就破灭了，B2C的年代，大商家才能在电子商务中领先。淘宝商城的小卖家们用恶意下单的方式摧残无辜的大卖家，即使背后有再多苦衷，也活生生把自己变成了乌合之众。

是的，马云认错了，但他是在商务部表态后作出了暂缓新政的决定，这个细节委婉地告诉人们，马云没有向小卖家低头，他只是输给了“有关部门”，小卖家们才真应该感谢国家。

三、团购网站以贱卖欺诈消费者 最终走上不归路

2011年年初，中国有5000余家团购网站，2011年年底，中国仅有2000余家团购网站。团购的垮台始于旅游产品的坑爹，仅国庆黄金周后的半个月，就有458家团购网站因无法兑现产品，无力营运而关门大吉。团购是特殊的商业模式，以低价吸纳用户，以用户量分摊成本，这种方式在美国受到认同，在中国遭遇考验。低价是吸引用户的杀手锏，但低价之后是产品质量的下降和运营困难的加剧。团购网站的翘楚拉手网今年净亏3.18亿元，其余的小弟则只能封铺走人。用户被团购网坑了，团购网被自己坑了，无序竞争和垄断一样，都是商业世界中的坑爹陷阱。



根据《IT时代周刊》的报道，到2011年10月28日，光北京地区，就有116家团购网站成了“僵尸网”。而早在2011年4月，在团购网站中交易额排到第一的美团网就关闭了马鞍山等4个城市的分站。8月，腾讯与Groupon合作的高朋网更是开始大规模裁员，储备资本过冬。再到10月，因窝窝团撤掉韶关站而失业的十几名员工更是跑到了窝窝团深圳大区讨说法——从9月到10月底，窝窝团裁员已经达到1500人，济南、青岛、成都、南京、哈尔滨、大连、深圳、天津、武汉、重庆等10个大区、35个分站关闭。在《时代商报》的采访中，行销专家黄禹涵分析了“提前入冬”的原因：团购网站“进入门槛低，同质化极其严重，用户黏性非常低”。而这一次的千团大战也不是没有源头，上世纪80年代的家电业血拼，就是换汤不换药的“前车之鉴”。

糯米网总经理沈博阳曾在人人网上说过这么一句话：“这是一场长跑，也是一场割喉战。”不论行业是新是旧、笑到最后还是中途被割喉，总喜欢一窝蜂赶

大趟的“参赛选手”们，别忘了早就为你们挂在起跑线上的那句老话：“冲动是魔鬼，大浪总淘金。”

四、郭美美炫富 引爆诚信危机

2011年6月20日，郭美玲（微博昵称：郭美美 baby）在网上公然炫耀其奢华生活，并自称为中国红十字会商业总经理，引发民众对红十字会的质疑。网页背景的写真照里，这个20岁的湖南艺人郭美玲，站在西部大漠的老树枯枝间欢快地撩拨着五彩轻纱。

“郭美美事件”是一部剧情复杂的悬疑片，有干爸，有股神，有红十字连开两次的发布会，还有各种狗血的情节；又是最劲爆的大片，有隐情，有权力，有腐败，有阴暗。其实，事情的起因其实很简单，自恋型人格的@郭美美 Baby 玩着微博自拍，炫着大别墅、玛莎拉蒂、爱马仕，但是，有人发现她竟是“中国红十字会商业总经理”：太尼玛让人心寒了！你一腔热血献爱心，却献到了郭美美的腰包里。虽然中国红十字会跳出来大呼受伤，称郭只是因“干爹”中红博爱董事王军的一句戏言而随手拟了个名号，但整个中国慈善业却未逃脱遭遇有史以来最大信任危机的宿命。

关于“人肉炸弹”郭美美的杀伤力，有段子为证：“奢华，被达芬奇毁了；脊梁，被倪萍毁了；故宫，被文盲毁了；慈善，被红十字会毁了；干爹，被郭美美毁了；股神，被郭美美她妈毁了；老郎，被郭登峰毁了。”“中国四大青春无敌的坑爹者，正好可以凑一桌麻将，李启铭的筹码是‘我爸是局长’，郭美美的筹码是‘我爸是会长’，卢美美的筹码是‘我爸是主席’，李天一的筹码是‘我爸是少将’。”果然，长江后浪推前浪，一爹更比一爹强。

郭美美炫富事件引爆了公众对慈善机构不满的导火索。慈善组织运作的基本原则是公开、透明，但中国慈善事业长期以来存在缺乏有效的外部监督、善款运作不透明等问题。有些打着“红十字”招牌的慈善公益活动，是否已经或正在成为某些组织与个人让渡利益的渠道？还有多少个郭美美未浮出水面？失去公众信任的慈善机构等于零。

五、被冷漠的小悦悦 折射社会信任缺失本质

在被两辆车先后碾压后的第9天，佛山两岁女童小悦悦离开了人世。小悦悦的死，让“冷漠”一下子成为人民公敌。此前，舆论已经开始对18个见死不救的路人进行口诛笔伐，小悦悦撒手人间，更让公众激愤难平。

虽然说她的父母是监护人，却忙于生计，疏于照料。司机是责任人，却罔顾人命，肇事逃逸。但是舆论批评还是一致指向了十八个途经这倒地的小小身体的路人：他们或旁若无人地走过，或避之不及地绕道……车祸是意外，而见死不救却是常态。

在不知不觉中，很多人日渐冷漠而不自知。这些年来，无论是负面的社会新闻，还是正面的各类宣传；无论是黑暗之例子，还是光明之典型，都在强化一个

事实：社会人心越来越堪忧。

六、双汇瘦肉精造出神奇健美猪

央视 3·15 特别节目《“健美猪”真相》的报道指出，河南孟州等地采用违禁动物用药“瘦肉精”饲养的有毒猪，流入了中国最大肉制品加工企业双汇集团下属的济源双汇公司。济源双汇公司于 3 月 16 日停产整顿，但万人道歉大会上又笑料百出，双汇复牌更涉嫌重大信披违规。上述种种形成了一个围绕双汇事件的不诚信链条。

食品安全问题层出不穷。因为利益，瘦肉精十年难绝。罔顾消费者的利益，消费者也不会维护你的利益；让公众不满意的机构，生存和后续发展会出问题。双汇瘦肉精事件爆发后，其董事长一直在对公众强调双汇的损失有多少多少，始终把自己当成是受害者，却没有意识到企业首先应该对消费者负责。

七、家乐福价格欺诈 一个标签就能把“上帝”搞定

2011 年 1 月，经济之声《天天 315》节目连续报道家乐福大玩价签戏法，价签上标低价，结账时却收高价；明明是打折，促销价却和原价相同。多地消费者举报“家乐福等部分超市价签标低价结账收高价”，恶意坑害消费者。1 月 26 日，国家发改委披露，查实确有一些城市的部分超市存在价格欺诈行为。各大媒体随后连续以大篇幅、显著位置的版面报道此事，让整个商超行业公众形象遭遇挑战。

虚构原价、低价招徕顾客、高价结算、不履行价格承诺、误导性的价格标示……世界五百强企业的商业基因不一定是完美的。如今，阴阳价格依旧，“霸权”屡禁难改。许多外企在中国有着“作案”的良好环境，标价门不过其中之一。

八、南海“弃婴门”事件

在编辑最后一个事件时，面对“达芬奇家具造假”以及“温州民间借贷失信”等，我最后选择了“南海弃婴”。或许前者更具代表性，但我依然坚持！理由很简单，家具造假，大不了我们可以不买或不用；借钱你还不起，可以慢慢还；但嗷嗷待哺婴儿的生命，是绝对不能被任何人、任何理由亵渎！

10 月 26 日清晨，孕妇刘冬梅在佛山南海红十字会医院诞下一婴儿。护士告知是女婴，已死亡，随即将婴儿装进塑料袋并扔进厕所。约 20 分钟后，亲属赶到查看，发现“死婴”未死，且是男婴。11 月 8 日，广东省卫生厅召开会议，通报弃婴事件的经过和处理情况，定性为严重的医疗责任事件，省卫生厅厅长直接评价其为“恶性事件”。

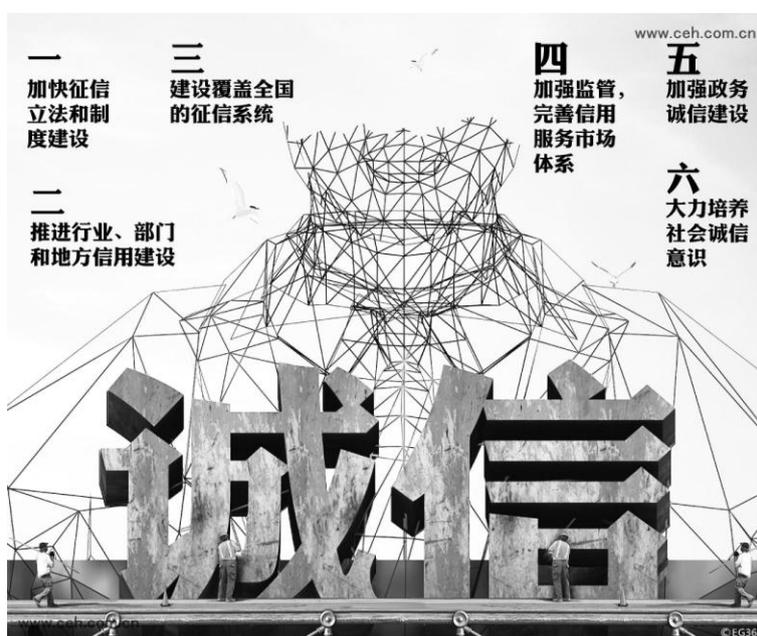
发生这样的医疗恶性事件，让医疗卫生行业的公众形象雪上加霜——医院管理混乱、监督不到位、医务人员玩忽职守、漠视生命、严重违规操作等问题频发，如何从制度上解决医患关系紧张的局面、如何加强从业人员的素质与道德建设，对于整个中国的医疗界都是个无法回避的大问题。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/241/33323.html>

2011 之八大诚信政策

2011 年，在我国 GDP 指数领跑全球的时候，我们不能忽视因过分追求经济增长，而导致诚信缺失产生的假冒伪劣、商业欺诈、偷逃骗税、故意违约、欠债不还、侵犯知识产权等违法违规现象层出不穷，无疑对市场运行、经济发展和社会风气都造成严重危害。

2011 年，党中央、国务院以及相关部委发布了多个关于推进诚信体系建设的政策、法律法规。从中不难看出党中央和国务院领导，对整顿规范市场经济秩序和社会信用体系建设的重视程度，经搜集对比，BCP 现整理出以“商务信用”为核心的 2011 八大诚信政策，从中洞悉诚信建设的前景与未来：



一、五部委联合发布《关于开展国家电子商务示范城市创建工作的指导意见》

近几年，我国电子商务领域得到了长足的发展，但相关法规标准建设滞后，经营主体信用意识不强，失信投诉居高不下，相关保障服务发展不能满足电子商务井喷式的发展速度等问题仍然突出。为加快十二五期间电子商务信用体系建设，为各地方政府维护公平有序的电子商务领域市场环境，促进网络购物健康快速发展，为广大消费者构建方便快捷诚信的购物环境。2011 年 3 月 7 日商务部、国家发展改革委、人民银行、国家税务总局、国家工商总局联合发布的《关于开展国家电子商务示范城市创建工作的指导意见》，启动国家电子商务示范城市创建工作，从做好创建工作方案编制、建立创建工作组织保障、确保创建工作实施落实等方面作了详细要求。

《指导意见》提出了“因地制宜、突出特色”、“大力支持第三方电子商务交易与服务平台的建设”等具体要求，强调各地方在积极以诚信推行电子商务建设的同时，协调解决网络交易与电子认证、在线支付、物流配送等环节的集成应用

问题，发展集交易、电子认证、在线支付、物流配送、检验检疫和信用评价于一体的全程电子商务服务。这一政策的推出，无疑将对处于高速扩张的电子商务提供了健康发展的依据，为区域经济的有序推进提供了动力。

二、商务部发布《关于促进网络购物健康发展的指导意见》

我国网络购物市场呈现消费群体不断扩大，消费规模快速增长的良好局面。同时，也存在相关政策法规、管理能力和服务水平不适应网络购物发展需要等现实问题。为推进网购服务与管理体制的完善，健全诚信与标准体系，改善交易环境，拓宽网络购物领域，推进网络购物发展，满足消费者需要。2011年6月30日，商务部发布了《关于促进网络购物健康发展的指导意见》。

在过去，一旦消费者在网购时和商家产生消费纠纷，在证据调取上，消费者处于弱势地位。《指导意见》体现了商务部对加快网络购物健康良性发展的重视，说明了网络购物将迎来市场的全面规范化管理，可以更好地规避网购风险，完善消费者维权体系。如今，工商部门主动介入监管网购行为。这将使消费者获得更多保障，即使发生网购纠纷，消费者在处理过程中，也可以降低维权成本。

商务部发布的《指导意见》再次明确提出要保护网购消费者合法权益。对此，相关专家表示，《指导意见》体现了商务部对加快网络购物健康良性发展的重视，对网店进行个人实名注册，适时进行工商登记，完善网络购物售后服务体系，建立购物风险警示和消费者投诉受理机制，推行先行赔付制度。说明了网络购物将迎来市场的全面规范化管理，可以更好地规避网购风险，完善消费者维权体系。

此外，意见强调，有关部门将加强政策支持，建立健全适应网络购物发展需要的多元化、多渠道投融资体制；鼓励第三方电子商务服务平台与有条件的地区建立区域性电子商务平台，支持举办综合性和专业性网络交易会、展览会，促进网络购物相关领域健康持续发展。

三、国务院严批当前诚信缺失 部署征信体系建设

当前我国社会诚信缺失问题依然相当突出，商业欺诈、制假售假、虚报冒领、学术不端等现象屡禁不止，人民群众十分不满。各级人民政府要高度重视社会诚信和信用体系建设，通过完善制度、加强教育，努力营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，使诚实守信者得到保护、作假失信者受到惩戒，为社会主义经济、政治、文化、社会的改革和发展提供良好的道德保障。

2011年10月19日，国务院总理温家宝主持召开国务院常务会议，部署制订社会信用体系建设规划。各地区要对本地区各部门、各单位的信用信息要进行整合，形成统一平台，实现对失信行为的协同监管；建设覆盖全国的征信系统。会议指出，刚闭幕的党的十七届六中全会提出，“把诚信建设摆在突出位置，大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设，抓紧建立健全覆盖全社会的征信系统，加大对失信行为惩戒力度，在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围。”

据悉会议要求，“十二五”期间要以社会成员信用信息的记录、整合和应用为重点，建立健全覆盖全社会的征信系统，全面推进社会信用体系建设。

四、三部委联合发文要求加强商务信用建设 力促安全消费

从瘦肉精事件到塑化剂风波，再到进口奶粉死虫活虫、速冻食品病菌门事件等，食品安全已经波及到食品各个领域。食品安全问题是每一个消费者关心的最重要问题，然而，时至今日，各种食品安全事件仍然频频发生，这不仅严重损害了企业自身的形象，降低了其品牌价值，更是对消费者造成了剧烈的打击，促使他们对我国食品安全体系产生了强烈的质疑。

为完善流通追溯体系，加强商务信用建设，完善市场监管体系，大力促进安全消费。2011年10月25日，商务部、财政部和中国人民银行联合下发《关于“十二五”时期做好扩大消费工作的意见》，明确了“十二五”商务领域扩大消费的指导思想、基本原则、主要任务和财政金融支持政策。这是三部门落实中央“防通胀、扩内需、调结构”部署，进一步增强流通在扩大消费中的作用，加快转变经济发展方式，促进产业结构调整的重要举措。

《意见》明确扩大消费是“十二五”期间商务工作的重要任务，重点是构建统一开放、竞争有序、高效安全、利产惠民的现代商贸流通体系。要进一步完善农村流通网络、发展现代流通方式、完善循环流通网络，发展社区便民服务，促进网络购物、电视购物等无店铺销售形式规范发展，大力促进便利消费。

五、国务院：将打击侵权和假冒伪劣作为诚信体系建设的突破口

假酒、假烟、假药、假化肥、假洗发水、假冒铁道部售票网站……2011年，假冒伪劣产品让人眼花缭乱、不胜枚举，它已经成为当前名优企业和百姓最为痛恨的顽疾之一，也是我们构建和谐社会最大的绊脚石，严重地危害了国家经济建设和人民生命财产的安全，已成为阻碍社会稳定和进步的不安定因素。一些企业大肆侵犯知识产权，生产假冒伪劣商品，市场上劣质商品屡禁不绝，不仅会坑害消费者的权益，造成其物质和精神的损失，而且会扰乱公平、有序的诚信环境，损害名优企业和名牌商品的竞争力，进而遏制社会的创新和创造活力，甚至阻滞经济健康发展。

面对我国当前部分地区和领域仍存在侵权和假冒伪劣问题，一些地方对打击侵权和假冒伪劣工作重视不够、查处不力，甚至有案不办，打击侵权和假冒伪劣任务仍很艰巨。2011年11月9日，国务院总理温家宝主持召开国务院常务会议，研究部署进一步做好打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作。会议强调，要着眼完善法律法规、落实监管责任、强化监管手段、提高执法能力、鼓励公众参与，抓紧建立标本兼治的长效机制。并从修订完善打击侵权和假冒伪劣的法律、法规和规章、强化刑事司法打击等七方面，详细部署了如何做好打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作。

六、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》

诚信是我国经济文明、社会文明健康发展的“基础”，是公正的起点，是包容的前提，是责任的体现。我国的快速现代化、不完善的市场经济体制和人口的快速流动，是不诚信现象多发的重要背景。在现代社会，制度与法律的完善是诚信的基础，个人德性修养是诚信的最后保障。在最终的意义上，不是要我讲诚信，而是我要讲诚信。达到，诚信对于过一种心安理得乃至怡然自得的幸福生活是不可或缺的。

2011年11月14日，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》，以加强对“十二五”期间商务领域信用建设工作的指导，规范市场秩序，建立良好商务信用环境。《指导意见》明确了“十二五”商务领域信用建设将以改善商务诚信环境、促进信用交易为目标，以加强商业信用文化建设为基础，以完善商务信用制度为核心，以建设信用技术支持系统、发展信用服务行业为抓手，支持商贸流通、对外投资合作的持续健康发展；强调了，“十二五”商务领域信用建设必须坚持诚信宣传教育与信用制度建设并举，规范管理信用信息与鼓励促进成果应用结合的基本原则。

七、国务院发布《国家药品安全规划（2011—2015年）》要求药企开展信用等级评价 违规者将行业禁入

毋庸讳言，我国的药品安全现在还处于风险高发期。这些年来，药品的“虚高”也一直备受诟病：一些中成药添加了西药成分，却被吹嘘成“百分百纯中药，毫无毒副作用”；一些药品动辄戴上“最新成果”、“专家推荐”的帽子，哄骗消费者掏腰包，而“鱼腥草”事件、“欣弗”事件、“刺五加”事件，一次次刺痛着公众的神经，背后暴露的是生产、销售、监管环节中的违规失责。

与其他行业生产企业相比，药品生产、销售企业的特殊性在于，即使“偶”有一次违规操作、失信失范的行为，伤害的却是难以挽回的健康与生命。也因此，“安全第一”是这个行业的不二法则；而用“行业禁入”这样的措施来警示企业，正是降低安全风险的必要之举。所以，让更多药企习惯于讲信用、把好关，单单靠道德自律恐怕不行，必须建立一个标准化的行业信用评价体系，用制度的力量来惩恶扬善，形成讲规则讲信用的医药市场环境；单单靠禁令的震慑恐怕还不够，更必须谨防“高举轻放”，只有实查真禁，让不良企业付出高昂代价，才能让全体药企不敢掉以轻心。

2011年12月7日，国务院常务会议讨论通过了《国家药品安全规划（2011—2015年）》。其中“开展医药企业信用等级评价，对严重违规、失信者，将行业禁入”备受各方关注。只有让不良企业付出高昂代价，才能让全体药企不敢掉以轻心，始终坚持“安全第一”。药企的规范、诚信，关系到行业风气，更与老百姓的生命健康紧密相关。开展医药行业信用等级评价工作，促进医药企业诚信经营，杜绝“天价药”，保障易患利益的有效途径，也是推进我国诚信体系建设的重要抓手。

八、商务部发布电子商务“十二五”发展目标 政策引导扶持对症下药

假货充斥的网店、盗版遍布的网络、诚信缺失层层设套的商家、没有售后保障的服务和产品……相信很多人已经习惯了互联网上的凡此种种。不影响使用和观感的盗版、假货给众多网民提供了便利和实惠，但却给相关厂商带来莫大的损失。在商家诚信缺失和没有后续保障的情况下，最终消费者的权益也难以得到有效保障。

国内首个系统介绍社会力量推动质量信用体系建设的白皮书披露，每年我国因为失信造成的经济损失高达 5855 亿元人民币，其中因为制假售假、产品质量失信的经济损失就达 2000 多亿元。而电子商务因整个社会经济环境和自身机制存在的漏洞，成为制假售假与侵犯知识产权的重灾区。2011 年 12 月 15 日，商务部《“十二五”电子商务发展指导意见》要求，此举有望通过建立健全长效机制，引导行业健康发展，保障消费者权益。

意见指出，要完善电子商务政策支撑体系、建立电子商务法规标准体系、电子商务统计监测体系和统计监测网络等完善发展环境。此外，将重点鼓励发展第三方电子商务服务平台，引导鼓励中小企业应用第三方电子商务服务平台开拓国内外市场，平台与有条件的省（区、市）建立区域性电子商务平台。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/242/33356.html>

2011 之八大感动

一、杭州最美妈妈

一般而言，人的手臂最多可以受重 45 公斤；吴菊萍用手接住从 10 楼坠下的妞妞时，相当于接住 330 多公斤的重物。

31 岁，普通上班族，还在哺乳期，4 个月前，被儿子的湿疹累得焦头烂额。她怎么都没想到，一个 2 岁的小女孩会在她面前坠楼，但一点都没有犹豫，她向孩子伸出了手。



（杭州最美妈妈吴菊萍和她的儿子）

从手臂断裂造成的昏死中醒来后，吴菊萍获得了想都不敢想的荣誉——她当上了杭州见义勇为积极分子、三八红旗手、消防志愿者宣传大使、邻居节形象大使、中国丝绸城形象大使……她的事迹，还演绎出一块家乡公路口的巨幅广告牌、一座杭州市的城雕、一台文艺单位的话剧。

在这么多的荣誉中，她忍着痛接受鲜花和关注，这些固然让她惊喜，但这事故最完美的部分在于，她徒手接下的小女孩奇迹般地活下来了。儿子还不到 1 岁，吴菊萍做妈妈的路上还有很多苦要吃，有一天人们会忘了那个安静的下午她的勇敢，但她的儿子不会忘记，一个母亲最自豪的，是成为孩子心目中的英雄。“这是本能，是一个母亲应该做的事。”吴菊萍说，不平凡的正是幼吾幼以及人之幼。

二、陈贤妹救小悦悦

小悦悦受难的视频太惨不忍睹了，铺天盖地的报道却令人不得不再面对那血腥又冷漠的一幕。如果不是最后一分钟陈贤妹出现，这段视频将是 2011 年最恐怖的恐怖片。

这个老太太一副穷困而营养不良的样子，不识字，不会说普通话，到五金城就是为了捡垃圾帮补家用，却是这冷漠事件中唯一的良心。人们痛骂肇事司机的冷血、鄙视 18 个路人的冷漠、责备小孩父母的疏于照看，这些暗面更照见了陈

贤妹的善良。

小悦悦的父母跪在陈贤妹面前哭，她也跟着一起哭。看了这一幕，奇怪的是怎么会有人想到是炒作。

别问我们如果你在场救不救，救！当然救！18 个人代表不了整个社会，南京“彭宇案”、郑州“李凯强案”、天津“许云鹤案”后，我们还是要选择救人，因为做好人被诬陷再痛苦，也比不过转身走后良心的痛。

三、新疆卖羊肉串助学

“我的确不富有，可在年轻的时候能多帮助一些需要帮助的贫困孩子，到老的时候回忆起来我会感到欣慰。”

维族青年阿里木在贵州毕节卖羊肉串，8 年捐赠超过 10 万元，资助了上百名贫困学生，新疆维吾尔自治区党委书记张春贤称他是“新疆人民的好巴郎”。

“没文化自己过不好生活，没文化也会让别人过不好生活。”阿里木捐助贫困学生的理由很朴素，他做善事如坚持一个信仰，虔诚，心无旁骛。为此仅维持最为俭朴的生活，也不管自己的婚姻大事。

每天，阿里木专心卖羊肉串，赚了钱便捐给孩子们。他也有憧憬，便是能建一所留守儿童学校，帮帮那些父母出去打工的留守儿童。

四、最勇敢小女生夏娟

夏娟生下来就被遗弃了，她上了年纪的养父母都是环卫工人，全家住在南昌筷子巷 35 号的旧民房里。11 月 3 日凌晨，上初二的夏娟正坐在床上看书，大火突然燃起时，她冲出门拍打邻居房门，叫起 15 名邻居，救了他们的命。

家境贫寒的人常对外部世界怀有敌意，如幼年吃尽了苦头的简·爱，面对爱人也要咬着牙根说：“如上天赐我美貌、智慧与财富，我会让你像我离不开你一样离不开我。”水火无情，没有遇过祝融之灾的人不会知道命在旦夕的恐惧，小小夏娟却怀有一颗平等善良之心，面对危难不腿软，挺身而出救了众人，事后也没跟任何人说半句邀功的话。

现在，夏娟成了“英雄城精神”的代表，有人为她又捐款又送书，还不断有记者上门采访、拍照。面对这些，现在的夏娟显得有点不知所措。未来的人生路上，她必会走得更加顺畅，这是民心对善心的报答。

假如生活欺骗了你/不要悲伤，不要心急/忧郁的日子里需要镇静/相信吧，快乐的日子将会来临。这首诗用在夏娟身上再合适不过了。

五、刁娜一腿换一命

“你在救人的瞬间想的是啥啊？”“不想让她死！”10 月 23 日，已是深秋，傍晚 5 点多正是一天中视线最不好的时候。刁娜和丈夫开车经过龙口市通海路富龙搅拌站附近时，看见前方一年轻女子倒在路中，浑身是血。两人立刻下车救人，没想到一辆飞驰而过的小车又将刁娜刮倒，使她一条腿粉碎性骨折。如果不“多

管闲事”，刁娜便不会受伤，但她拄着拐杖说：“一条腿换一条命，值！”

不管你信不信，这世上总有很多刁娜式的好人听从“一念之仁”。为此付出代价的也很多，广州有退伍军人牛作涛为救跳江女子而死去，上海有打工父子公交车上抓贼一死一伤，这些例子让人伤痛。还有让人伤心的是，在北京打工的史凤霞，护住一对母子，自己却被17楼坠下的塑钢窗砸成残废。为此，她得到了《北京市见义勇为人员证书》和《中华人民共和国残疾人证》，却得不到治疗和赔偿。

对行善的人报之以李是这个社会的责任，不然，在该救人的瞬间，会有更多人想到救人之外的事。

六、“最美护士”人工呼吸

7月27日，重庆女护士余书华为一位不慎掉入深水塘获救的老人做人工呼吸；8月22日，烟台护士刘依莲跪地为触电休克的伤者做人工呼吸；11月10日，武汉女护士肖芳为当街昏倒的大妈连做3次人工呼吸，使其“起死回生”。

救死扶伤是医护人员的天职，这些美丽的护士将职业操守延续到日常生活之中，着便装亦怀有一颗天使之心。治病是要花钱的，救命有时却无需耗费一分一毫。

医务工作者常有此等弊病：看多了生老病死，态度越来越职业化、越来越冷漠化，把救死扶伤变成一种硬性规定，把妙手仁心看作一种宣传话语。在很多人的经验中，去医院看病都是一种尴尬的苦役——你那么难受，可医生护士却不以为意，因为见多了比你更难受的。所以，“最美”的是那些心还未硬化的年轻护士，她们是这个行业里的基层工作者，却树立了救死扶伤的最高标准。

七、温州千人献血

提到温州你想到什么？炒房团？小商人？打死也听不懂的温州话？

动车脱轨这天，温州人一夜没睡。没钱的步行，有钱的开着宝马、奔驰、捷豹到血站排起长队，24小时后，温州血站共采集血浆近14万毫升，1700多人参与了献血。这是最寒冷的一夜，有人无缘无故死；这又是最温暖的一夜，这么多人愿以血救死。

温家宝说：“我确实在很多场合，包括在国外给温州人称赞。温州人具有创业的精神，温州人民向世人展示大爱的精神。你们自觉组织起救援工作，上千人去献血站献血，还提供良好设施耐心服务。这次实在没有时间在这里看一看，但我感谢这里的人民，谢谢你们。”

八、一生奉献给人民的好书记 杨善洲

“杨善洲，杨善洲，老牛拉车不回头，当官一场手空空，退休又钻山沟沟；二十多年绿荒山，拼了老命建林场，创造资产几个亿，分文不取乐悠悠……”这

首流传于滇西保山市施甸县的民谣，不仅唱出了当地群众对云南省原保山地委书记杨善洲的敬重，还生动地向世人诠释了一名共产党人60年如一日对理想信念的坚守。

杨善洲从事革命工作近40年，曾担任保山地委领导。两袖清风，清廉履职，忘我工作，一心为民。1988年退休后，他主动放弃进省城安享晚年的机会，扎根大亮山，义务植树造林，一干就是22个春秋，带领大家植树造林5.6万亩，林场林木覆盖率达97%以上。

杨善洲把昔日的荒山秃岭变成了今朝生机勃勃的绿色天地，使当地恶劣的自然环境得到明显改善。不仅如此，他还带领群众修建了18公里的林区公路，架设了4公里余的输电线路，使深居大亮山的村寨农户，通电通路。

杨善洲走了，不仅给家乡人民留下5.6万亩郁郁葱葱的山林，更留下一笔宝贵的精神财富。这笔财富，启迪广大领导干部和党员在工作和生活中，如何以脚踏实地的行动和坦荡无私的精神，在人生路上书写正确的群众观、权力观、名利观。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/222/33325.html>

2011 之 BCP 诚信工作突破

电子商务是网络化的新型经济活动，作为一种新的流通方式，它不受时间和空间的限制，可降低交易成本、提高流通效率、提高企业竞争力等方面发挥了重要作用，在我国已涉及到老百姓生活的方方面面。2011 年，伴随电子商务井喷般发展的，是五花八门的网络欺诈行为和电商企业的“潜规则”。信用缺失已成为中国电子商务的阿喀琉斯之踵，对我国投资环境及经济发展形成新的威胁。

2011，为了实现十二五期间电子商务发展目标 and 任务，由中国国际电子商务中心主办，国富泰承建的电子商务信用平台，采取第三方企业化运营方式，以免费的方式面向消费者提供信用查询、投诉处理服务，以有偿的方式为地方政府或行业协会提供信用服务。尝试建立电子商务信用体系的有效模式，形成示范效应，推动我国电子商务事业又好又快地发展。此外，国富泰作为商务部信用体系建设办公室成员单位，权威的第三方信用评价机构，在 2011 年商务部国资委公布第七批行业信用评价名单中，由国富泰服务的行业商协会占到总体比例的九成。下面从中国商务信用平台、区域商务信用平台以及商务信用投诉平台的建设运维，开展行业信用等级评价工作等方面，介绍 2011 年国富泰的工作重点：

筹建中国商务信用平台 获得广泛认可

国富泰率先建设中国商务信用平台网站（下文简称 BCP），于 2011 年 1 月建成试运营，4 月份正式运营。BCP 主要提供行业信用等级评价结果公示，多渠道信用记录查询，受理消费者信用投诉，发布信用风险预警和信用资讯案例等。据统计，BCP 已在 9 月 15 日访问量突破 1 亿人次，单日访问人次最高达 120 万，其网站国际排名也从最初的 700 万跃升到现在的 5 万名（国内排名 5923 名）。



（图为国富泰工作人员在上海电商大会讲解 BCP 进展）

信是为了用，只有用才能更突显信的价值。为此，国富泰申请为诚信企业开通多条绿色通道，举办有针对性的企业贸易对接会等活动；鼓励银行、融资与招

投标机构利用企业信用评级结果，为信用评级结果优秀的企业创造更多贸易与融资的机会。

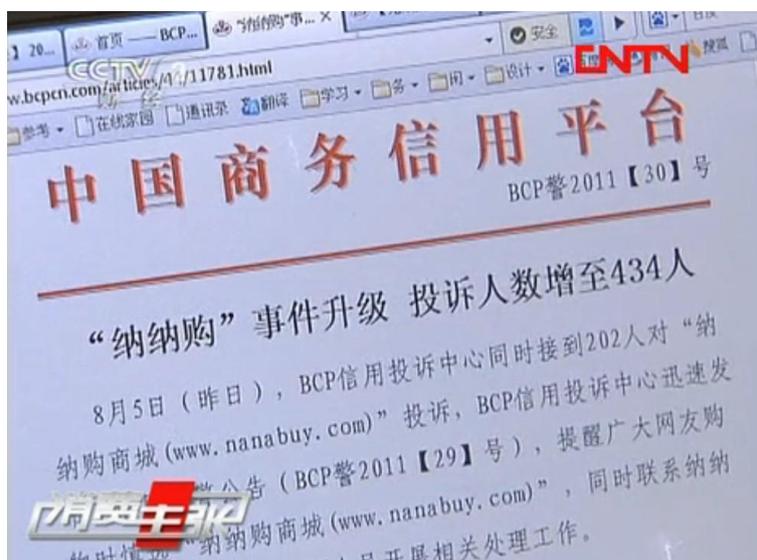
2011年，BCP先后携多家信用认证网站，参展第三届中国（深圳）互联网交易投资博览会、中国（上海）国际网络购物大会、2011（上海）电子商务解决方案展示会暨研讨会、中国浙江（杭州）商务服务洽谈会、2011中国（北京）电子商务大会暨电子商务博览会等共计58次，不仅大力推介诚信电商企业，而且推动已认证网站的洽谈合作，为带动经济增长点做出积极努力，已先后促成认证网站F团与北京物美集团合作推出卖场现金抵用券，以及认证网站喜团与义乌婵真化妆品有限公司的联手等等。

6月16日，由BCP举办的第22届哈哈会“投资泰国 放眼亚洲”研讨会及一对一投资洽谈会在哈尔滨举行。黑龙江泰丰粮油食品有限公司作为BCP评级AAA证书的获得者，在此次哈哈会中，其研发的“梧桐越光米”，因颗粒饱满，晶莹剔透，营养丰硕，得到了泰方相关机构的认可，获得了3000万美元的研发基金。泰丰公司董事长郑明珠女士在接受当地媒体采访时说，我国是粮食大国，但却不是粮食强国，泰丰公司面对国内外粮食行业纷杂的红海竞争，这次能跨出国门、得到外资的信任，完全是因为BCP给予的机会。郑董表示，要继续参与BCP的相关工作，努力做好粮食行业的排头兵，争取获得更多融资贸易的机会。

据不完全统计，截止到2011年10月底，数十家诚信企业在由BCP主办或协办的相关展会、洽谈会或对接会中，直接或间接达成贸易、融资金额总计高达37.54亿人民币。

BCP 信用投诉中心很管用 不信？你试试！

投诉无门、维权难一直困扰着我国消费者，也正是在这样的情况下，消费者的维权意识越来越淡薄，间接助长了商业欺骗行为的嚣张气焰。行业专家认为，在逐步提升消费者维权意识的同时，要切实提升维权机构的执行能力，做到真正有所作为。



(图为 CCTV2《消费主张》展示 BCP 中国商务信用平台发布的“纳纳购”事件信用预警)

对此, 2011 年 BCP 建立了商务信用投诉中心, 实行免费投诉、实名投诉与每诉必答机制, 开通了全国免费投诉热线 4006-400-312 和在线投诉系统 (ts.bcpcn.com); 配备专业投诉受理团队, 成立 203 名律师组成的公益律师咨询团, 招募 1028 名消费者组成的信用使者团。在北京、青岛、深圳、厦门和南京共 5 个城市举办信用投诉中心开通仪式, 参加和举办了 12 场活动, 宣传引导消费者进行投诉和维权, 协助解决消费争端。

作为团购资深的爱好者刘先生, 对 BCP 信用投诉中心深有感言: 我 7 月底团购了一双鞋, 直到 8 月中旬都未发货, 后来主动给客服打电话, 说马上就发货敷衍了事, 可过了 10 天也没收到。一个偶然的的机会了解到了 BCP 投诉中心, 进行了实名投诉。让我没想到的是, 在投诉的第二天我就收到了团购的那双鞋, 而且该团购客服也给我打了电话, 确认我是否真的收到了货物, 对此我非常高兴, 感谢 BCP 信用投诉中心帮我解决了烦心事, 让我了解到网购的维权并没有想象的那么难, BCP 投诉中心是真正为消费者做实事的。

据统计, 2011 年 BCP 共处理实名投诉 6748 条, 已认证网站投诉 1771 条, 处理率 94.75%; 未认证网站投诉 4877 条, 处理率 73.12%; 13% 因网站涉嫌诈骗和引起群体性纠纷事件的 (单个事件超过 20 人投诉的), 及时发布了 58 条 BCP 风险预警。BCP 联合中央电视台财经频道的《消费主张》制作 4 期曝光网购虚假促销的节目“网购促销, 诚信几何?”, 于 9 月初已连续播出, “315 在行动”栏目在今年 315 期间就网购信用现状采访了 BCP 专家。BCP 将信用数据发布在包括人民网、新华网、新浪、腾讯等数十家网站联动发表, 目前关于平台的相关新闻稿件上万篇, google 收录已达 15 万篇, 网络转载达 2000 多万次。抽样调查显示, 消费者认为信用投诉中心在投诉处理的效率和满意度超过了“12315”。

网络搭台诚信唱戏 区域商务信用平台引领电商健康发展

2011 年 8 月 1 日, 由 BCP 建设、运维的河北省商务信用平台正式上线, 它是全国首个省级, 实现第三方信用监管、动态信用认证、评级的电子商务平台, 是针对河北省电子商务环境, 为消费者、电子商务经营者和商务管理部门提供的电子商务信用监管的平台。

河北省商务厅负责人表示, 该信用平台实现了多向互动, 多方受益。政府利用平台稳控社会发展建设脉搏, 汇聚产业发展动态, 提供最权威的政府、行业资讯信息; 企业通过平台可以树立品牌形象, 扩大信用额度, 乃至获得直接的经济效益; 运营方利用平台时时更新的最新热点信息, 筛选优质电商企业, 最大程度的维护消费者权益, 并提供最优质的服务; 消费者通过平台遇到网购问题可进行免费投诉, 反应社会需求, 缓解消费者和商家矛盾。在多方的互动下, 及时准确的了解多方意图, 把握最精准的行业动态, 从而采取最有利于各方发展的模式。

该商务信用平台结合区域特点定制评级模型, 为企业评定信用等级, 消费者也可以通过这一平台投诉企业或网站的违法违规行为。平台采用“第三方建设、

企业参与、消费者受益”的模式，依托 CIECC 庞大实时的数据库及技术团队，为河北的电子商务市场诚信建设提供基础的数据支撑和有效的监督手段，为全国消费者在购买河北的网络销售产品时，塑造诚信放心的网络购物环境。



（河北商务信用平台）

除了已经上线的河北商务信用平台，由 CIECC 主办国富泰承办的，以区域、行业为划分的商务信用分平台，目前已在广东、南京、以及团购与五矿化工行业等区域或领域推行，成为当地（领域）商务信用的方向标，受到当地消费者、企业和政府的一致认可和好评。

商务部国资委公布第七批行业信用评价名单 国富泰服务九成树第三方权威

2011年9月28日，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公布第七批行业信用评价参与名单，这七家行业协会分别为中国环境保护产业协会、中国混凝土与水泥制品协会协会、中国锻压协会、中国渔业协会、中国物资再生协会、中国印刷技术协会与中国林业机械协会。据悉，此次公布的名单中除了中国环境保护产业协会，其他六家协会的信用等级评价工作均由第三方信评机构——国富泰信用评级中心提供服务。



（图为由国富泰服务的中国消防协会首批信用等级评价企业授牌仪式现场）

行业信用等级评价是商务部和国资委共同组织开展的，旨在推进我国商务领域诚信体系建设的一项重要工作，从2006年至今，已有百余家全国性商会协会

参与了此项工作，覆盖了国民经济的重要领域。行业信用评价工作提升了企业的诚信意识和信用管理水平以及商会协会服务会员的能力，对建立和完善我国商务流通领域企业信用体系、整顿和规范市场经济秩序起到了重要的推动作用。药企的规范、诚信，关系到行业风气，更与老百姓的生命健康紧密相关。开展行业信用等级评价工作，促进我国企业诚信经营，杜绝因一味追求利益而导致诚信缺失，保障消费者权益，也是推进我国诚信体系建设的重要抓手。

国富泰信用评级中心作为商务部信用体系建设办公室成员单位，已先后与我国 60 多个国家一级商协会合作，完成了工业、商业、外贸、物流等各类型的企业信用评级，积累了丰富的企业信用评级经验。

2011 年，国富泰信用评级工作更是全面开花。其中，与中国消防协会、中国耐火材料协会、中国铸造协会等签约，开展了相关领域首次行业信用等级评价工作；并继续以第三方身份为中国轻工工艺品进出口商会、中国国际货运代理协会、中国五矿化工进出口商会、中国砂石协会、中国种子协会以及中国石油和石油化工设备工业协会等提供相关信用服务。

国富泰通过行业信用等级评价工作，依托实名投诉数据，进行定期巡查和实时跟踪，评选出行业内诚信企业并给予公示，并为诚信企业开通融资、招投标等绿色通道，举办有针对性的贸易对接会等活动，在获得相关单位的一致认可同时，树立了国富泰第三方信用的权威。努力实现“守信得益、失信受制”，构筑和谐的商务环境。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/222/33355.html>

2012 之八大诚信梦想

2011 的喧嚣与宁静已经走入历史，当新年钟声敲响之际，只有对未来的希望与憧憬，才能给予我们前进的步伐注入勇气和力量。在此，与诸君分享我的 2012 之八大诚信梦想，不管这种梦想是现实的预期，还是缥缈的乌托邦，也许，人类的全部智慧，真的在于“相信与行动”！

- 一、房药物价纷纷降 只有工资不停涨
- 二、网购便宜更物美 虚假信息都不见
- 三、奸商市侩都从良 工商警察休假酣
- 四、广告代言先尝试 法律法规责任制
- 五、义务教育真义务 择校赞助费免除
- 六、冷漠无情换信任 潜规则 out 树公平
- 七、暂住长居均平等 上学就业无歧视
- 八、官员只对民负责 清廉指数冠全球



主办单位：中国商务信用平台（BCP）

业务咨询：

BCP 国富泰信用评级中心：

武兴华 电话：010-87519010 邮箱：pingjia@12312.gov.cn

李铁富 电话：010-87519004 邮箱：litiefu@ec.com.cn

BCP 信用认证中心：

付振兴 电话：010- 87519011 邮箱：fuzhenxing@ec.com.cn

风险雷达舆情监测系统：

祁亚星 电话：010-87519003 邮箱：public@bcpcn.com

编委：

刘松江 刘鹏程 殷殷

联系方式：010-67876100-8058

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