

中国商务信用平台出品

2015年11月30日至2015年12月13日 2015年第23期总第132期

商务信用

Business Credit

商务部拟建立专利权保护信用信息档案



商务部谈促生活服务业发展
研究红黑名单制度

中央财经大学黄震教授一行
莅临国富泰公司

国富泰提升信用服务能力
加强专业培训

高端内参 会员专享



商务信用（BCP）简报

2015年11月30日至2015年12月13日 2015年第23期总第132期

【信用政策】	3
商务部拟建立专利权保护信用信息档案.....	3
商务部谈促进生活服务业发展：研究红黑名单制度.....	4
【工作动态】	7
中央财经大学黄震教授一行莅临国富泰公司.....	7
“甘肃酒类商品溯源管理监管网络平台”应用培训会召开.....	10
国富泰持续提升信用服务能力 加强专业培训.....	12
BCP 受理有效投诉 32 起 案例：去哪儿网存欺骗消费者行为.....	13
网友指去哪儿网存欺骗消费者行为 虚标票价.....	14
京东商城“丢单”给消费者带来不良购物体验.....	15
本期 132 家企业集中报名参与评级认证工作.....	17
【各方声音】	18
山东电力管道工程公司获 AAA 信用等级评价.....	18
【信用百科】	19
诚信、信用、征信是一回事吗？	19

【信用政策】

商务部拟建立专利权保护信用信息档案

国务院法制办公室 2 日公布国家知识产权局报请国务院审议的《中华人民共和国专利法修订草案 (送审稿)》(以下简称送审稿), 征求社会各界意见。针对专利法实施中的专利维权举证难、周期长、成本高、赔偿低、效果差等突出问题, 送审稿提出有针对性的解决措施, 实行严格的专利保护制度, 保护创新者的合法权益, 促进专利实施与运用。

在明确间接侵权责任和网络服务提供者的法律责任的同时, 送审稿建议, 专利行政部门应当建立专利权保护信用信息档案, 并纳入全国信用信息共享交换平台。设立专利代理机构或者取得专利代理师资格需经国务院专利行政部门许可。

送审稿提出, 国家设立的研究开发机构、高等院校自职务发明创造获得专利权之后, 在不变更专利权属的前提下, 发明人或者设计人可以与单位协商自行实施或者许可他人实施该专利, 并按照协议享有相应的权益。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/47/69240.html>

商务部谈促进生活服务业发展：研究红黑名单制度



商务部召开例行新闻发布会，新闻发言人沈丹阳在谈及促进住宿、餐饮等生活服务业发展时表示，建立守信激励和失信惩戒机制，研究红名单和黑名单发布制度，及时发布诚信经营的先进典型，适时公布违规不守信的反面案例。

沈丹阳分析，近几年商务部通过加强法规标准建设，优化发展环境，推动发展模式创新，推广优质服务，实施专项行动计划，开展试验试点等措施，大力促进居民生活服务业发展，有效发挥了居民生活服务业对经济稳定增长和转型升级的促进作用，既较好地满足了老百姓和市场的需求，又为经济社会发展作出了重要贡献。

沈丹阳从六个方面阐述了生活性服务业的发展状况：一是产业规模持续扩大。据相关行业协会统计，2014年，我国居民生活服务业营业收入为46271亿元，同比增长12.3%。比如，据国家统计局统计，2015年1-10月，餐饮收入2.6万亿元，同比增长11.8%，其中，限额以下餐饮收入1.9万亿元，同比增长20.4%。

二是新型业态不断涌现。餐饮业出现食品外卖外送、厨师上门等新型服务模式。住宿业中主题酒店、民宿短租发展迅猛。家政服务业在传统小时工、月嫂、病患陪护基础上，拓展了上门洗车、生活用品配送等服务形式。美发美容业出现头皮护理、接发、美甲、美睫等新型服务产品。沐浴业在传统洗浴、足浴保健、温泉水疗等基础上推出一批医疗养生融合式新服务。同时，行业跨界融合趋势明显，餐饮与旅游、购物、娱乐等融为一体，养老服务与休闲旅游、健康医疗等优势互补，不断发展出新型业态。

三是大众化发展趋势更加明显。餐饮消费在居民生活服务消费中占主导地位。朋友聚餐、家庭聚会等大众化餐饮需求占餐饮市场的80%左右，单店、几百平方米的“小而精”的特色店、连锁店成为餐饮业未来发展的趋势。经济型连锁酒店发展迅速，全国已有1.6万家门店，客房总数达到152万间。

四是消费结构日趋多元。休闲餐饮因其新颖、时尚、方便、快捷等特点很受消费者欢迎。中档饭店、经济型连锁饭店以及包含了民俗客栈等业态的其他旅馆发展迅速。个性化、定制式服务需求快速增长，如家政服务业中的育婴、养老、管家服务，洗染业中的皮具护理、高档服装保值精洗等需求较大。

五是特色消费层出不穷。外出就餐、养生保健、美体健身、休闲娱乐已成为居民生活服务消费的常态，个性化、特色化、体验式消费成为亮点。如有一个以“80、90后”消费者为目标群体“铁板烧”，将日式铁板烧与传统湘菜结合起来，已发展成为世界上最大的铁板烧餐厅。

六是线上线下融合更加深入。互联网平台对餐饮消费选择的影响明显加强，逐渐向点餐、支付等领域深入拓展。住宿业电子商务在营销、传播、支付和消费者体验等各环节重新定义行业发展模式。家政服务企业通过线上线下结合，创设了完整的准入、运营、考核、满意度评价、激励和处罚等管理机制。

沈丹阳透露，下一步商务部将认真贯彻国务院办公厅文件精神，加快推动依据商务部职能负责的餐饮、住宿、家政、洗染、沐浴、美发美容、家电维修、人像摄影等八个居民生活服务行业的创新和转型发展。以集约化为导向提升组织化程度，以信息化为手段提升软实力，以标准化为向导提升服务质量，以大众化为

目标提升供给能力，以国际化为引领提升发展水平，为扩大服务消费，更好地保障和改善民生做出新的贡献。

沈丹阳指出将采取的具体措施主要有四项：一是健全法规标准。加快制修订居民生活服务行业法规和部门规章。健全居民生活服务业标准体系，重点从企业行为规范、服务流程规范、从业人员服务规范、企业商业信用等方面提出要求。推进服务承诺、服务公约等制度，建立服务质量认证制度。

二是制定发展规划。在建立和完善居民生活服务行业统计制度的基础上，及时分析新情况、新问题，准确把握行业发展规律，科学谋划引领行业发展的规划，着力推动行业更新发展理念、转变发展方式、创新发展模式，激活发展潜力，提升发展能力。

三是完善政策措施。推动各级政府在土地规划和城乡规划中统筹考虑居民生活服务业发展需要，优先保障居民生活服务设施用地；落实好新建社区商业和综合服务设施面积占比不低于 10%的政策。加快居民生活服务业“营改增”步伐，推动清理各类基金和收费项目，取消不合理收费。完善居民生活服务业用水、用电、用气的价格改革，探索新型投融资贷款模式，引导企业可持续发展。

四是优化市场环境。着力构建居民生活服务业的信用体系，规范开展企业信用评价，完善企业信用记录，鼓励符合条件的第三方信用评估服务机构建设数据库。推进诚信经营示范建设，弘扬诚信文化。建立守信激励和失信惩戒机制，研究红名单和黑名单发布制度，及时发布诚信经营的先进典型，适时公布违规不守信的反面案例。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/521/69221.html>

【工作动态】

中央财经大学黄震教授一行莅临国富泰公司

12月1日，中央财经大学法学院教授、金融法研究所所长、互联网金融千人会创始会长黄震教授一行人莅临北京国富泰信用管理有限公司（以下简称“国富泰公司”）。国富泰公司陈登立总经理和互联网金融企业信用评级模型研究小组全体成员与黄教授一行，就互联网金融评级模型研究、企业商务信用评级等事宜进行了深入的交流和探讨。



黄震教授与研究小组合影

国富泰公司陈登立总经理对黄震教授的到访表示热烈欢迎，介绍了中国国际电子商务中心及国富泰公司业务发展情况，以及互联网金融企业信用评级模型研究项目概况，期望能和黄教授等学术研究机构密切合作，为市场提供有价值的产品。国富泰公司年初建设了“互联网金融信用信息共享平台”，年度中旬启动“互联网金融企业信用评级模型”项目，通过发挥信用专业、金融和互联网技术优势，研究互联网金融企业信用评级标准，促进国内互联网金融环境的建设和发展。

黄震教授赞赏了国富泰公司在信用领域发展的成绩，肯定了互联网金融信用企业信用评级模型研究取得的成果，并介绍了互联网金融千人会等工作，期待双方在互联网金融、企业信用等方面开展深入有效合作。

通过本次的考察，双方就互联网金融评级指标研究方向、评级模型的产品化拓展、市场把控、新的合作模式等内容上交换了意见与设想，并表示将进一步加强沟通交流，为下一步互联网金融领域的合作打下良好的基础。



黄震教授一行参观中心机房

会前，在国富泰公司陈登立总经理的陪同下，来访客人参观了中心机房。

黄震教授简介：

黄震，2000年毕业于北京大学法学院，获法学博士学位。后在中国社科院金融所特华博士后工作站从事金融研究。曾任中央财经大学金融法中心主任、国防经济与管理研究院副院长。

2013年创立互联网金融千人会，创刊《互联网金融》杂志，发起互联网金融全球峰会；2014年在诺贝尔奖经济学家中国峰会、全国政协互联网金融论

坛、美国纽约中国论坛等重要会议上演讲。黄震教授多次接受中央电视台、《人民日报》、《证券日报》、《金融时报》、《21世纪经济报道》、《每日经济新闻》、《中国青年报》等主流媒体的采访，就互联网金融话题发表评论，助推中国互联网金融的发展。

主要从事民间金融、互联网金融、金融法、法律文化、公益慈善事业等领域研究。先后为本科生和研究生开设《金融法》、《经济法》、《法理学》、《法与经济学》、《中国法制史》、《法律文化》、《NGO法律问题研究》等课程。曾承担互联网金融监管、现代金融秩序转型、基金会投资监管研究、法律现代化、现代大学制度创新、公益慈善项目运行机制等研究课题。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/69281.html>

“甘肃酒类商品溯源管理监管网络平台”应用培训会召开

11月27日，“甘肃酒类商品溯源管理监管网络平台”应用培训会在兰州召开，甘肃酒局局长陈浦、副局长袁宪民、北京国富泰信用管理有限公司相关人员，以及来自全省十个试点市州、二十余个试点县区、百余家酒类流通企业参加了培训会。培训会的顺利召开标志着“甘肃省酒类流通监管服务网络平台系统”正式开始试运行。

甘肃酒局局长陈浦围绕着甘肃酒类商品监管服务的系统建设、运维方案、指导思想发表了重要的讲话。甘肃省将通过酒类流通监管服务网络平台，对甘肃省酒类信息进行整合生产、流通管理，建立明确的来源可查、去向可追、责任可究的酒类流通溯源管理体系。



培训会现场

“甘肃省酒类流通监管服务网络平台系统”中将备案甘肃全省销售的酒类品牌及其产品，所有酒类产品流通企业也须在系统中备案。第一批试点市州包括兰

州、嘉峪关、金昌、白银、张掖、庆阳、陇南、酒泉、平凉、临夏 10 个市州；试点县区包括兰州三县五区及各市州选取的县区，最终在全省推广，建立甘肃酒流通信用信息体制服务政务，发展商务，促进酒流通。



甘肃省酒类流通监管和服务网络平台系统培训班合影

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/69342.html>

国富泰持续提升信用服务能力 加强专业培训

随着《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》、《企业信息公示暂行条例》、全国市场主体信用信息公示系统、中国人民银行批准第三方征信机构牌照等一系列重大举措的落实，信用体系建设得到了社会各界的广泛关注，各地政府纷纷启动各种形式的信用平台建设规划，促进社会诚信发展。

就信用管理本身而言，其专业技能要求非常高，从事信用相关工作的人员，无论是专业分析师还是市场营销人员，甚至 IT 技术人员都需要熟练掌握企业财务分析、市场营销、企业管理、法律、互联网信用信息采集、企业访谈、行业最新政策等各个方面的信用分析方法，从而准确、敏锐地分析和判断企业信用状况，提供信用服务。

多年以来，北京国富泰信用管理有限公司在注重业务发展的同时，积极鼓励、支持员工参加信用行业内的专业技能及资质培训考试，取得了良好成效。

专业的学习培训及资质考试，不仅让北京国富泰信用管理有限公司的员工适应行业快速发展对专业知识更新的需求，以更优异的专业素养为客户提供优质服务。2015年开展的北京高新技术企业融资担保等金融领域应用的中关村信用评级报告服务，就为企业提供了信用高端产品。同时，随着各地信用体系建设投入地不断增强，教育培训和资质取得，也为国富泰公司未来承接相关政务类信用项目提供资质保障。

未来，北京国富泰信用管理有限公司将持续鼓励和支持全体员工加强专业技能培训，努力提升服务能力，和国富泰信用共同发展与成长。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/69343.html>

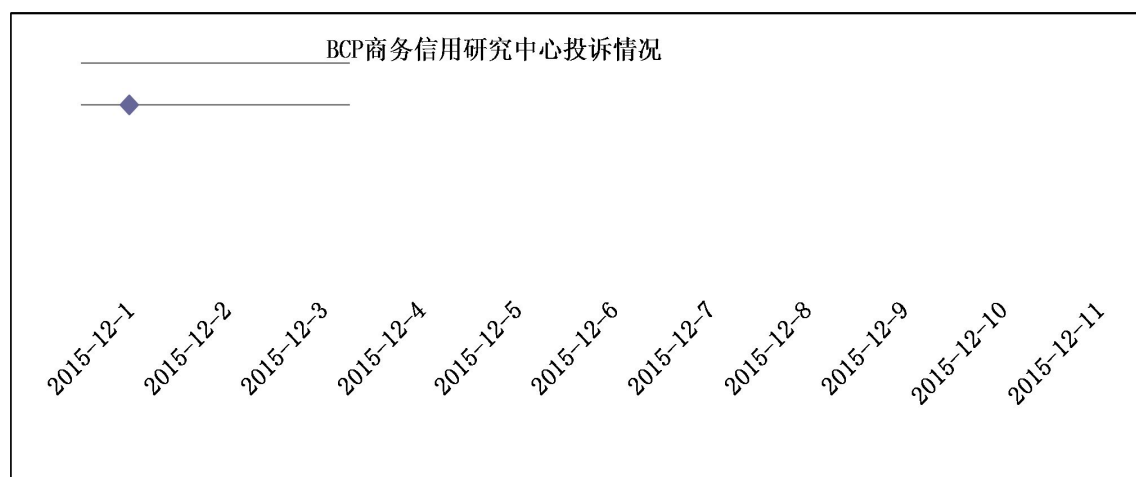
BCP 受理有效投诉 32 起 案例: 去哪儿网存欺骗消费者行为

【投诉概况】

2015 年 12 月 1 日至 2015 年 12 月 11 日, BCP 投诉中心共受理投诉 32 起。本周期, 在线投诉、QQ 投诉的网友居多, 其中“天猫”、“微店”等电商被网友集中投诉。

【投诉现状分析】

由下图可看出, 2015 年 12 月 1 日至 2015 年 12 月 11 日, 投诉量减少, 变化趋势不大, 其中主要投诉问题有“产品欺诈”“用户体验”“产品服务”等。



【近期典型投诉案例】

网友指去哪儿网存欺骗消费者行为 虚标票价



短信提示投诉人订单已经取消

中国商务信用平台 10 日讯 “8 月 21 日我搜索上海-锦州 2 月 5 日的机票，价格显示为 326 元，我决定拍下。9:09 分时输入身份信息，票价加上套餐保险，进入下了订单进入收款界面，显示订单可支付，总价为 406 元。但是事后去哪儿网却不承认这个订单。”此内容为投诉人杨女士叙述。

订单无故被取消

投诉人杨女士使用去哪儿网站购买机票，与 11 月 25 日 9:09 分下单完成，填入银行信息之后（信用卡有效期、卡背面三位数字等）立即支付的瞬间就出现需要工作人员确认的提示。9:09 分立刻收到订单被取消的通知。杨女士称去哪儿网没有申请过程也没有原因。

多次下单始终无法购买，套取用户个人信息

整个订单总共拍下 4 次，每次都需要杨女士输入大量身份信息和银行卡信息，但依旧不可以支付也不可以出票。

“不但得到了我的相关私人信息和账户信息，还欺骗消费者以同样的价格拍下订单多次。” 投诉人杨女士说。

解决态度不积极，存欺骗消费者的行为

而去哪儿网只是多次联系过杨女士，都以机票没有座位、订单需要申请等理由搪塞。也没有解决的方案让用户接受。后来杨女士投诉到 315，去哪儿网便再次联系杨女士称赠送杨女士小礼品解决问题，杨女士对这个解决方式不满意，去哪儿网就没有再联系过杨女士。

其中，杨女士提出质疑，认为半年以后的机票现在没有座位是绝对不可能的，其次订单如果需要申请，他们连申请过程都没有，直接取消订单。客服虽然还解释说这张机票系统的设定就是无法申请，所以直接取消，但杨女士认为去哪儿网既然无法申请机票还长期在网站上公布价格，并且导致客户可以购买就属于欺骗消费者的行为了。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/10/69409.html>

京东商城“丢单”给消费者带来不良购物体验

中国商务信用平台讯 近日，BCP 信用投诉中心收到汪女士的投诉内容，在内容中汪女士提到京东商城的“此举实乃虚假发货，欺骗消费者”。希望能重新配送，并就不良购物体验作出赔偿，整治及加强管理京东自提点/配送站。

“本人于 2015 年双 11 当天于京东商城购买数十件京东超市商品，其中包括 1 箱光明莫斯利安巴氏杀菌常温酸牛奶 200g*12 盒钻石装。因商品库房不同，该订单被京东拆分成若干细单，其中酸奶订单被独立分为一单，单号为 11108034043。在订单其他商品陆续配送以及双 11 后于京东购买的其他商品均到位的情况下，显示 11 月 12 日已准备配送的酸牛奶至今 (2015-11-22) 仍未送到。”

“在于贵平台投诉之前，本人已数次催单及联系京东在线客服以督促商品配送，但每次京东客服均以“系统显示正在配件中”或“今天可送到”的籍口打发我，但事实证明这些均是推托之语。也有客服曾承诺转交京东客服专员跟进事情，但本人根本没接到京东方任何形式的联系，本人亦从未收到该商品！”

“但令人感到不可思议的是，该商品显示于 11 月 20 日已配送完成，订单也变成自动完成的状态！本人尝试于 11 月 21 日早上再次联系京东客服，并要求京东方当日内给予答复，但至今也未曾得到任何回应，京东的服务实在令人失望至极！因该酸奶购于特价之时，且使用了京东优惠券，使实际支付价格（19 元）与商品现时价格（59 元）差距较大，怀疑会否因为这个原因令配送事宜被百般阻挠。相似的情况并非首次出现，本人于 11 月 5 日秒杀的乐扣乐扣保温杯（秒杀价 11.11 元），也险被京东自提点以“丢单”为由而自动退货，幸得到客服专员协助才最终解决问题。” 投诉人汪女士提到。

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京东商城的回复，对于此事件本平台将继续关注。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/10/69213.html>

本期 132 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2015 年 11 月 30 日至 2015 年 12 月 10 日），上海香锅坊餐饮管理有限公司、集圣（天津）资产管理有限公司、深圳天禄上富金融控股集团有限公司、广州味极限餐饮管理有限公司、广州盛士达餐饮管理有限公司、商丘市高创影像科技有限公司、广州凯美投资管理有限公司、广州壹家人餐饮管理服务股份有限公司、武汉博雄装饰工程有限责任公司、翠玉天地（北京）国际珠宝有限公司、江西金虎保险设备集团有限公司、北京铭川大山石材有限公司、厦门百傲鲨国际贸易有限公司、法国再保险公司北京分公司、重庆康洲科贸有限公司等 132 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】

山东电力管道工程公司获 AAA 信用等级评价

根据商务部、国务院国资委《关于行业信用评价工作有关事项的通知》（商秩字[2009]7号）等有关文件精神和中国混凝土与水泥制品协会信用评价实施方案的相关规定，信用评价有效期为三年，每年复评一次，三年期满后应重新评审。经第三方评价机构北京国富泰信用管理有限公司评审，协会信用评价专家委员会审核，确定了山东电力管道工程公司已取得 2013 年、2014 年信用评价企业 2015 年度信用评价复评。

企业简介：

山东电力管道工程公司目前首家实现 PCCP 设计、生产、运输、施工安装一体化，同行业中率先后通过了 ISO9002、ISO9001 质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T28001 职业安全健康管理体系认证及英国皇家认证委员会 UKAS 国际认证。

近二十年来，公司坚持对 PCCP 生产技术消化吸收和技术创新并重，曾多次派员去美国 Ameron 公司培训并邀请美国 Ameron 公司技术专家来国内进行技术指导，目前不仅达到可生产制造 AWWAC300 系列管材的能力，而且在管道领域中的科研开发方面奠定了基础，并成功地研制生产出钢筒混凝土顶管。

山东电力管道工程公司被国家工商管理总局评为“全国守合同、重信用企业”，被山西省引黄工程管理局授予“2002 年度引黄工程建设先进施工单位”荣誉称号，被山东省质量协会评为“山东名牌产品”，连续十一年获得省级“文明单位”、保持“环境优美工厂”称号，连续八年被评为“山东电力先进企业”。

相关链接：<http://www.bcpn.com/articles/261/69458.html>

【信用百科】

诚信、信用、征信是一回事吗？

诚信、信用、征信三个词看上去相近，但其差别还不小。

诚信是人们诚实守信的品质与人格特征，说的是一个人恪守信用的主观意愿。它属于道德范畴，是一种社会公德，一种为人处事的基本准则。一个人诚信与否，是一个人主观上故意的行为，因此，可以进行道德意义上的评判。比如，胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”中的一条就是“以诚实守信为荣，以见利忘义为耻”。

信用，简单地说就是“借钱还钱”，是指在交易一方承诺未来偿还的前提下，另一方向其提供资金、商品或服务的行为，像贷款买房、先消费后付款之类就是日常生活中典型的信用活动。在信用活动中，可能会发生借钱一方“说话不算数”的情况，例如，没有按时还款、交费等，其中的原因可能多种多样，包括主观故意不还，或者虽然主观上愿意还，但客观上确实做不到。例如，没钱、出差、忘了，或者干脆就是个马大哈，但是，无论是什么原因，没有履行合同约定的义务是事实。对这样的事实，由于原因很复杂，很难进行道德上的评判，但可以根据经验、规律以及一个人过去的行为记录，再利用一些数学和统计上的方法，来预测某个人未来“说话不算数”，不能按时履约的可能性有多大。

征信，本身既不是诚信，也不是信用，而是客观记录人们过去的信用信息并帮助预测未来是否履约的一种服务。这里要特别说明的是，征信所记录的是个人的“信用”信息，即个人是否履行了合同约定的义务，而不是“诚信”信息，因为一个人诚信与否，是个人的主观意愿，是道德范畴的事，没有一个放之四海而皆准的标准，更没有一个政府部门能对一个人是否诚信作出评判。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/82/69258.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：010-678001662

E-mail: service@bcpcn.com

责编：彭晓

联系电话：

信用认证：010-67801137 ligen@ec.com.cn 李根

信用评级：010-67801162 litiefu@ec.com.cn 李铁富

信用评价：010-67801186 pingjia12312.gov.cn 武兴华

媒介合作：010-67800100 service@bcpcn.com 彭晓

信用投诉：010-67800100 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.bcpcn.com www.12312.gov.cn