

# 商务信用

Business Credit

北京国富泰信用管理有限公司主办

## 第八届全国商务诚信建设大会在京举行

9月20日，由中国国际电子商务中心主办，北京国富泰信用管理有限公司、北京商信建经济信息咨询有限公司、中国商务信用联盟等承办的第八届全国商务诚信建设大会在京隆重举行。

- 国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见
- 2019中国城市信用建设高峰论坛在济南召开



中国国际电子商务中心

China International Electronic Commerce Center

CIECC



## 【信用政策】

国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见 /P3

## 【工作动态】

第八届全国商务诚信建设大会在京举行 /P9

中国稀土行业信用体系建设工作第二届培训会成功举办 /P13

中国商务信用联盟一届三次理事会暨专题研讨会在京召开 /P17

本期 BCP 受理有效投诉 4 起 /P20

当当网实物与虚拟商品宣传无区别 经 BCP 协调已解决 /P21

翼支付无故将用户降级 影响用户权益 经 BCP 协调已解决 /P22

本期 198 家企业集中报名信用评级认证 /P23

## 【信用资讯】

2019 中国城市信用建设高峰论坛在济南召开 /P24

## 【信用百科】

吴晶妹教授：建立基于合规度理论的企业信用评价模型 /P27



## 国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见

国发〔2019〕18号各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

为深刻转变政府职能，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步加强和规范事中事后监管，以公正监管促进公平竞争，加快打造市场化法治化国际化营商环境，提出以下意见。

### 一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，牢固树立新发展理念，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，持续深化“放管服”改革，坚持放管结合、并重，把更多行政资源从事前审批转到加强事中事后监管上来，落实监管责任，健全监管规则，创新监管方式，加快构建权责明确、公平公正、公开透明、简约高效的事中事后监管体系，形成市场自律、政府监管、社会监督互为支撑的协同监管格局，切实管出公平、管出效率、管出活力，促进提高市场主体竞争力和市场效率，推动经济社会持续健康发展。

### （二）基本原则。

**依法监管。**坚持权责法定、依法行政，法定职责必须为，法无授权不可为，严格按照法律法规规定履行监管责任，规范监管行为，推进事中事后监管法治化、制度化、规范化。

**公平公正。**对各类市场主体一视同仁，坚决破除妨碍公平竞争的体制机制障碍，依法保护各类市场主体合法权益，确保权利公平、机会公平、规则公平。

**公开透明。**坚持以公开为常态、不公开为例外，全面推进政府监管规则、标准、过程、结果等依法公开，让监管执法在阳光下运行，给市场主体以稳定预期。

**分级分类。**根据不同领域特点和风险程度，区分一般领域和可能造成严重后果、涉及安全的重要领域，分别确定监管内容、方式和频次，提升事中事后监管精准化水平。对新兴产业实施包容审慎监管，促进新动能发展壮大。

科学高效。充分发挥现代科技手段在事中事后监管中的作用，依托互联网、大数据、物联网、云计算、人工智能、区块链等新技术推动监管创新，努力做到监管效能最大化、监管成本最优化、对市场主体干扰最小化。

## 二、夯实监管责任

**（三）明确监管对象和范围。**要严格按照法律法规和“三定”规定明确的监管职责和监管事项，依法对市场主体进行监管，做到监管全覆盖，杜绝监管盲区和真空。除法律法规另有规定外，各部门对负责审批或指导实施的行政许可事项，负责事中事后监管；实行相对集中行政许可权改革的，要加强审管衔接，把监管责任落到实处，确保事有人管、责有人负；对已经取消审批但仍需政府监管的事项，主管部门负责事中事后监管；对下放审批权的事项，要同时调整监管层级，确保审批监管权责统一；对审批改为备案的事项，主管部门要加强核查，对未经备案从事相关经营活动的市场主体依法予以查处；对没有专门执法力量的行业和领域，审批或主管部门可通过委托执法、联合执法等方式，会同相关综合执法部门查处违法违规行为，相关综合执法部门要积极予以支持。

**（四）厘清监管事权。**各部门要充分发挥在规则 and 标准制定、风险研判、统筹协调等方面的作用，指导本系统开展事中事后监管。对涉及面广、较为重大复杂的监管领域和监管事项，主责部门要发挥牵头作用，相关部门要协同配合，建立健全工作协调机制。省级人民政府要统筹制定本行政区域内监管计划任务，指导和督促省级部门、市县级人民政府加强和规范监管执法；垂直管理部门要统筹制定本系统监管计划任务，并加强与属地政府的协同配合。市县级人民政府要把主要精力放在加强公正监管上，维护良好的市场秩序。

## 三、健全监管规则 and 标准

**（五）健全制度化监管规则。**各部门要围绕服务企业发展，分领域制订全国统一、简明易行的监管规则 and 标准，并向社会公开，以科学合理的规则标准提升监管有效性，降低遵从和执法成本。对边界模糊、执行弹性大的监管规则 and 标准，要抓紧清理规范和修订完善。要结合权责清单编制，在国家“互联网+监管”系统监管事项目录清单基础上，全面梳理各级政府 and 部门职责范围内的监管事项，明确监管主体、监管对象、监管措施、设定依据、处理方式等内容，纳入国家“互联网+监管”系统统一管理并动态更新，提升监管规范化、标准化水平。强化竞争政策的基础性地位，落实并完善公平竞争审查制度，加快清理妨碍全国统一市场和公平竞争的各种规定 and 做法。

**（六）加强标准体系建设。**加快建立完善各领域国家标准和行业标准，明确市场主体应当执行的管理标准、技术标准、安全标准、产品标准，严格依照标准开展监管。精简整合强制性标准，重点加强安全、卫生、节能、环保等领域的标准建设，优化强制性标准底线。鼓励企业、社会团体制定高于强制性标准的标准，开展标准自我声明公开并承诺执行落实，推动有关产品、技术、质量、服务等标准与国际接轨互认。适应新经济新技术发展趋势，及时修订调整已有标准，加快新产业新业态标准的研究制定。加强质量认证体系建设，对涉及安全、健康、环保等方面的产品依法实施强制性认证。

#### 四、创新和完善监管方式

**（七）深入推进“互联网+监管”。**依托国家“互联网+监管”系统，联通汇聚全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统等重要监管平台数据，以及各级政府部门、社会投诉举报、第三方平台等数据，加强监管信息归集共享，将政府履职过程中形成的行政检查、行政处罚、行政强制等信息以及司法判决、违法失信、抽查抽检等信息进行关联整合，并归集到相关市场主体名下。充分运用大数据等技术，加强对风险的跟踪预警。探索推行以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，提升监管精准化、智能化水平。

**（八）提升信用监管效能。**以统一社会信用代码为标识，依法依规建立权威、统一、可查询的市场主体信用记录。大力推行信用承诺制度，将信用承诺履行情况纳入信用记录。推进信用分级分类监管，依据企业信用情况，在监管方式、抽查比例和频次等方面采取差异化措施。规范认定并设立市场主体信用“黑名单”，建立企业信用与自然人信用挂钩机制，强化跨行业、跨领域、跨部门失信联合惩戒，对失信主体在行业准入、项目审批、获得信贷、发票领用、出口退税、出入境、高消费等方面依法予以限制。建立健全信用修复、异议申诉等机制。在保护涉及公共安全、国家秘密、商业秘密和个人隐私等信息的前提下，依法公开在行政管理中掌握的信用信息，为社会公众提供便捷高效的信用查询服务。

**（九）全面实施“双随机、一公开”监管。**在市场监管领域全面实行随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员、抽查情况及查处结果及时向社会公开，除特殊行业、重点领域外，原则上所有日常涉企行政检查都应通过“双随机、一公开”的方式进行。不断完善“双随机、一公开”监管相关配套制度和工作机制，健全跨部门随机抽查事项清单，将更多事项纳入跨部门联合抽查范围。将随机抽查的比例频次、被抽查概率与抽查对象的信用等级、风险程度挂钩，对有不良信用记录、风险高的要加大抽查力度，对信用较好、风险较低的可适当减少抽查。抽查结果要分别通过国家企业信用信息公示系统、“信用中国”网站、国家“互联网+监管”系统等全面进行公示。

**（十）对重点领域实行重点监管。**对直接涉及公共安全和人民群众生命健康等特殊重点领域，依法依规实行全覆盖的重点监管，强化全过程质量管理，加强安全生产监管执法，严格落实生产、经营、使用、检测、监管等各环节质量和安全责任，守住质量和安全底线。对食品、药品、医疗器械、特种设备等重点产品，建立健全以产品编码管理为手段的追溯体系，形成来源可查、去向可追、责任可究的信息链条。地方各级政府可根据区域和行业风险特点，探索建立重点监管清单制度，严格控制重点监管事项数量，规范重点监管程序，并筛选确定重点监管的生产经营单位，实行跟踪监管、直接指导。

**（十一）落实和完善包容审慎监管。**对新技术、新产业、新业态、新模式，要按照鼓励创新原则，留足发展空间，同时坚守质量和安全底线，严禁简单封杀或放任不管。加强对新生事物发展规律研究，分类量身定制监管规则和标准。对看得准、有发展前景的，要引导其健康规范发展；对一时看不准的，设置一定的“观察期”，对出现的问题及时引导或处置；对潜在风险大、可能造成严重不良后果的，严格监管；对非法经营的，坚决依法予以查处。推进线上线下一体化监管，统一执法标准和尺度。

**（十二）依法开展案件查办。**对监管中发现的违法违规问题，综合运用行政强制、行政处罚、联合惩戒、移送司法机关处理等手段，依法进行惩处。对情节轻微、负面影响较小的苗头性问题，在坚持依法行政的同时，主要采取约谈、警告、责令改正等措施，及时予以纠正。对情节和后果严重的，要依法责令下架召回、停工停产或撤销吊销相关证照，涉及犯罪的要及时移送司法机关处理。建立完善违法严惩制度、惩罚性赔偿和巨额罚款制度、终身禁入机制，让严重违法者付出高昂成本。

## 五、构建协同监管格局

**（十三）加强政府协同监管。**加快转变传统监管方式，打破条块分割，打通准入、生产、流通、消费等监管环节，建立健全跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。深化市场监管、生态环境保护、交通运输、农业、文化市场综合行政执法改革，在其他具备条件的领域也要积极推进综合行政执法改革，统筹配置行政处罚职能和执法资源，相对集中行政处罚权，整合精简执法队伍，推进行政执法权限和力量向基层乡镇街道延伸下沉，逐步实现基层一支队伍管执法，解决多头多层重复执法问题。

**（十四）强化市场主体责任。**建立完善市场主体首负责任制，促使市场主体在安全生产、质量管理、营销宣传、售后服务、诚信纳税等方面加强自我监督、履行法定义务。督促

涉及公众健康和安全等的企业建立完善内控和风险防范机制，落实专人负责，强化员工安全教育，加强内部安全检查。规范企业信息披露，进一步加强年报公示，推行“自我声明+信用管理”模式，推动企业开展标准自我声明和服务质量公开承诺。加快建立产品质量安全事故强制报告制度，切实保障公众知情权。

**（十五）提升行业自治水平。**推动行业协会商会建立健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则，规范会员行为。鼓励行业协会商会参与制定国家标准、行业规划和政策法规，制定发布行业产品和服务标准。发挥行业协会商会在权益保护、纠纷处理、行业信用建设和信用监管等方面的作用，支持行业协会商会开展或参与公益诉讼、专业调解工作。规范行业协会商会收费、评奖、认证等行为。

**（十六）发挥社会监督作用。**建立“吹哨人”、内部举报人等制度，对举报严重违法违规行为和重大风险隐患的有功人员予以重奖和严格保护。畅通群众监督渠道，整合优化政府投诉举报平台功能，力争做到“一号响应”。依法规范牟利性“打假”和索赔行为。培育信用服务机构，鼓励开展信用评级和第三方评估。发挥会计、法律、资产评估、认证检验检测、公证、仲裁、税务等专业机构的监督作用，在监管执法中更多参考专业意见。强化舆论监督，持续曝光典型案例，震慑违法行为。

## 六、提升监管规范性和透明度

**（十七）规范涉企行政检查和处罚。**对涉企现场检查事项进行全面梳理论证，通过取消、整合、转为非现场检查等方式，压减重复或不必要的检查事项，着力解决涉企现场检查事项多、频次高、随意检查等问题。清理规范行政处罚事项，对重复处罚、标准不一、上位法已作调整的事项及时进行精简和规范。加强行政执法事项目录管理，从源头上减少不必要的执法事项。健全行政执法自由裁量基准制度，合理确定裁量范围、种类和幅度，严格限定裁量权的行使。禁止将罚没收入与行政执法机关利益挂钩。

**（十八）全面推进监管执法公开。**聚焦行政执法的源头、过程、结果等关键环节，严格落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度。建立统一的执法信息公示平台，按照“谁执法谁公示”原则，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等依法不予公开的信息外，行政执法职责、依据、程序、结果等都应对社会公开。对行政执法的启动、调查取证、审核决定、送达执行等全过程进行记录，做到全程留痕和可回溯管理。重大行政执法决定必须经过法制审核，未经法制审核或审核未通过的，不得作出决定。

**（十九）健全尽职免责、失职问责办法。**全面落实行政执法责任制和问责制，促进监管执法部门和工作人员履职尽责、廉洁自律、公平公正执法。对忠于职守、履职尽责的，要给予表扬和鼓励；对未履行、不当履行或违法履行监管职责的，严肃追责问责；涉嫌犯罪的，移送有关机关依法处理。加快完善各监管执法领域尽职免责办法，明确履职标准和评判界线，对严格依据法律法规履行监管职责、监管对象出现问题的，应结合动机态度、客观条件、程序方法、性质程度、后果影响以及挽回损失等情况进行综合分析，符合条件的要予以免责。

## 七、强化组织保障

**（二十）认真抓好责任落实。**各地区、各部门要认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照本意见提出的各项措施和要求，落实和强化监管责任，科学配置监管资源，鼓励基层探索创新，细化实化监管措施，切实维护公平竞争秩序。将地方政府公正监管水平纳入中国营商环境评价指标体系。国务院办公厅负责对本意见落实工作的跟踪督促，确保各项任务和措施落实到位。

**（二十一）加强法治保障。**按照重大改革于法有据的要求，根据监管工作需要和经济社会发展变化，加快推进相关法律法规和规章立改废释工作，为事中事后监管提供健全的法治保障。加强监管执法与司法的衔接，建立监管部门、公安机关、检察机关间案情通报机制，完善案件移送标准和程序。

**（二十二）加强监管能力建设。**加快建设高素质、职业化、专业化的监管执法队伍，扎实做好技能提升工作，大力培养“一专多能”的监管执法人员。推进人财物等监管资源向基层下沉，保障基层经费和装备投入。推进执法装备标准化建设，提高现代科技手段在执法办案中的应用水平。

国务院 2019 年 9 月 6 日

（此件公开发布）

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/81/92406.html>



## 第八届全国商务诚信建设大会在京举行

9月20日，由中国国际电子商务中心主办，北京国富泰信用管理有限公司、北京商信建经济信息咨询有限公司、中国商务信用联盟等承办的第八届全国商务诚信建设大会在京隆重举行。来自商务部、国家市场监督管理总局、国家信息中心、行业商协会、金融机构、信用机构、诚信企业、媒体代表等近300人参加了会议。



会议现场

2019年是社会信用体系建设全面发力、深入推进、全面提升的关键之年，本届会议围绕推进信用立法研究，信用联合惩戒实施、探索信用监管新机制，规范信用修复机制，打造诚信营商环境等议题从理论和实践相结合的层面进行了充分交流与研讨。



中国国际电子商务中心党委书记姚广海致辞

中国国际电子商务中心党委书记姚广海在致辞中表示，当前以信用为核心的新型社会治理机制正在逐步建立，信用监管手段日益完善，联合激励和联合惩戒措施初见成效。与此同时，在构建“企业自治、行业自律、社会监督、政府监管”的社会信用体系格局中，仍需要鼓励和调动社会力量，形成社会信用体系建设合力。



商务部市场秩序司原巡视员温再兴致辞

商务部市场秩序司原巡视员温再兴在致辞中表示加强商务诚信建设是贯彻落实社会信用体系建设总体部署的重要举措和社会信用体系建设的重点，商务部一直将商务诚信建设工作摆在重要位置，统筹推进商务信用建设，在商务领域推动实施全过程信用监管，加快构建商务领域以信用为核心的新型监管体制，打造良好消费环境和营商环境。



国家市场监督管理总局信用监管司信用建设处崔迎琪处长

国家市场监督管理总局信用监管司信用建设处崔迎琪处长围绕市场监管总局职责介绍了推进“双随机、一公开”跨部门联合监管，推行信用监管和“互联网+监管”等方面开展的工作情况。



商务部研究院信用研究所所长韩家平

商务部研究院信用研究所所长韩家平围绕加快推进信用立法工作、规范信用修复机制、保障市场主体权益等方面阐述了最新的研究成果。



国家信用中心中国经济信息网首席研究员孙小丽

国家信用中心中国经济信息网首席研究员孙小丽结合城市信用监测、信用信息共享平台建设等情况介绍下一阶段社会信用体系建设的重点内容。

中国商务信用联盟理事长陈登立、沈阳农村商业银行股份有限公司副行长朱志强、广州拓开着电子商务有限公司董事长富裕灵、多点生活（中国）网络科技有限公司副总裁任中伟等分别从第三方信用服务机构参与信用协同监管、金融机构助力地方诚信建设、数字化助推零售行业诚信发展等方面发表了主旨演讲、分享了各自的诚信建设经验。



会议现场

近期围绕信用监管、联合奖惩、信用修复等工作密集出台了一系列政策文件，构建以信用为核心的新型监管机制浓厚的社会氛围前所未有的，诚信建设主题宣传活动的规模影响前所未有的。作为推动商务领域信用建设的重要活动，也是落实商务部等 19 部门“诚信兴商宣传月”活动的举措，全国商务诚信建设大会已经连续举办了八届，成为了信用领域具有一定影响力的会议，得到了各级领导、行业协会、媒体的高度关注。BCP

相关链接：<http://www.bcpcn.com/gftai/home1/newsList.jsp?sid=92481>

## 中国稀土行业信用体系建设工作第二届培训会成功举办

9月18日，中国稀土行业信用体系建设工作第二届培训会在四川西昌邛海宾馆国际会议中心隆重举行，四川省经济和信息化厅冶金建材处副处长赵德本，中国稀土行业协会杨文浩秘书长、王晓铁副秘书长及企业代表出席会议，会议由杨文浩秘书长主持。北京大学中国信用研究中心刘宏程、首都师范大学信用立法与信用评估研究中心石新中以及北京国富泰信用管理有限公司相业务发展部王媛总经理、仲相宇、杜康宁高级项目经理作为与会专家进行为期一天的专题培训。



四川省经济和信息化厅冶金建材处副处长赵德本致辞

四川省经济和信息化厅冶金建材处副处长赵德本致辞表示：依法治国、依法行政，诚实守信、行业自律是促进我国经济社会健康发展的重要基础和保证。党的十八大以来，我们党和政府高度重视社会诚信建设，强调要建设全社会征信体系，褒扬诚信、惩戒失信。党的十九大要求进一步推进诚信体系建设，社会组织信用体系建设是社会诚信建设的重要组成。信用体系建设是国家治理体系中不可或缺的、十分重要的组成部分，政府管理部门提出政策要求、积极倡导推动国家信用体系建设工作。



杨文浩秘书长主持并讲话

中国稀土行业协会秘书长杨文浩主持会议，他在讲话中指出，诚实守信是中华民族的传统美德，是中华文化中崇高的道德标准和要求。协会在政府相关管理部门、社会各界以及会员单位的关心、支持下积极开展行业信用体系建设的相关工作，这也是稀土行业、企业了解我国信用体系建设有关政策精神、认识信用体系建设工作的重要性和必要性的很好的机会。本次培训会已经是第二次举行，开展行业信用评价工作是协会的重要职能。行业信用建设和评价工作对于稀土行业规范市场秩序、自觉遵守产业政策、发挥行业自律作用，推动协会建立、健全行业经营自律规范，自律公约和职业道德准则，规范会员行为，打击违法、违规行为，促进行业健康发展将发挥重要的作用。



王晓铁副秘书长讲话

培训会上中国稀土行业协会副秘书长王晓铁做《中国稀土行业协会信用评价工作汇报》。汇报中就信用体系建设的重要意义、政策要求、发展趋势，重点结合稀土行业特点和实际，介绍了协会开展信用体系建设工作的基本原则、方式方法、具体工作等相关内容，并对中国稀土行业协会诚信体系建设进展情况做了重点介绍。



专家授课

会上五位授课专家分别从企业信用管理实践与信用体系建设、中国社会信用体系建设解读、推动社会信用体系全面均衡发展、立足稀土行业信用服务企业诚信发展和信用评级申报书及评价标准说明介绍等 5 个方面为参会企业进行授课。



会议现场

中国稀土行业协会开展行业信用体系建设工作，其目的在于不断提高我国稀土行业企业诚信建设水平，推动企业诚信自律，自觉遵守国家法律法规，严格执行稀土产业相关政策规定，提升企业信用管理水平。培育、评价、宣传、示范一批信用管理严格、社会信誉良好、社会责任感强的稀土行业上中下游优秀企业，总结经验、示范引导，不断深入推动行业整体信用水平提升，增强企业信用风险防范能力，促进稀土行业持续、和谐、健康发展，构建社会主义和谐社会。BCP

相关链接：<http://www.bcpcn.com/gftai/home1/newsList.jsp?sid=92483>



## 中国商务信用联盟一届三次理事会暨专题研讨会在京召开

9月20日，中国商务信用联盟在北京成功召开一届三次理事会，联盟副理事长单位、理事单位代表，以及专家委员会专家林钧跃教授等参加了会议。参会代表认真听取、审议通过了秘书处各项工作汇报，并就信用监管和信用修复等社会信用体系建设热点问题进行了专题研讨。



联盟一届三次理事会代表

联盟理事长陈登立对各理事单位、各位专家在举国欢庆新中国70华诞前夕齐聚北京、共谋中国商务信用联盟发展表示热烈地欢迎，并结合“守初心、担使命、找差距、抓落实”与大家分享联盟工作进展及未来的发展之路。他表示，联盟始终坚守“通过信用建设、信用自律、信用互认、信用共享，全面推进商务诚信建设进程”的初心与使命，大家通力合作，协作发展平台不断发展壮大，在人才培养和政策建议方面不断取得成果，逐步发展成为行业的共有家园。

联盟武兴华秘书长汇报了联盟2019年前三季度工作总结、设立地区服务中心相关工作方案及秘书处成员变动情况。他表示，秘书处对照2019年工作计划稳步推进各项工作，通过完善自身建设、扩大成员规模、举办信用论坛和研讨、培养信用专业人才等活动，不断扩大联盟社会影响力、树立行业权威性，各类成员单位也积极发挥自身优势，在联盟的平台上实现了良好的沟通协作与共享机制。



与会代表审议联盟秘书处工作

与会代表对秘书处的汇报内容进行了讨论并对联盟下一步工作提出了希望和建议。会议经审议表决一致通过了各项议题，形成了联盟一届三次理事会会议决议。这次理事会审议通过新加入成员单位 576 家，目前联盟已有成员单位 714 家。



信用专题研讨会

2019年，在以习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，社会信用体系建设工作深入推进，党中央国务院明确以加强信用监管为着力点，创新监管机制、提升监管能力，出台《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》等文件，信用监管和信用修复成为社会信用体系建设的热点，在信用专题研讨会上，参会代表和专家就“信用监管”和“信用修复”议题进行了热烈的分享和讨论。

林钧跃教授从信用监管的发展历程、国家出台的各项政策、政府信用信息平台系统的迭代更新等方面谈了对信用监管工作的体会，从现实压力、工作难点和目前地方开展培训的情况谈了对信用修复工作的意见和建议；数联铭品首席征信官朱劲杰就公共信用评价工作的推进情况，政府对各重大项目的实施和资金使用从战略、政策层面的监管，信用信息的分类监管、信用修复工作的切入点等方面进行分享；中盐协、中国电子质量管理协会、东方金诚、国富泰信用、新华信用、益博睿征信、山西省诚信建设促进会的专家分别从行业信用体系建设、第三方信用服务机构、地方信用体系建设等方面谈了对信用监管和信用修复工作的体会和建议，分享了观点。

专家和代表的发言为联盟工作进一步明确了方向，企业信用制度的建立和完善是治本之策，进一步探索联盟如何发挥共享平台的资源优势作用，帮助企业提升信用意识、建立信用管理体系，针对信用建设发展中存在的问题、针对成员单位在信用工作中遇到的痛点多调研，向有关部门更迅速更精准地反映各个行业在信用方面的呼声，走在政府前面，具备前瞻能力，为政府推进社会信用体系建设提供更有高度的政策建议，是联盟未来工作的重中之重。

中国商务联盟作为商务领域信用建设的行业共享平台，在各单位的共同努力下，将进一步扩大影响力，发挥平台优势，创造品牌产品，为促进我国商务信用建设贡献力量。BCP

相关链接：<http://www.bcpcn.com/gftai/home1/newsList.jsp?sid=92551>

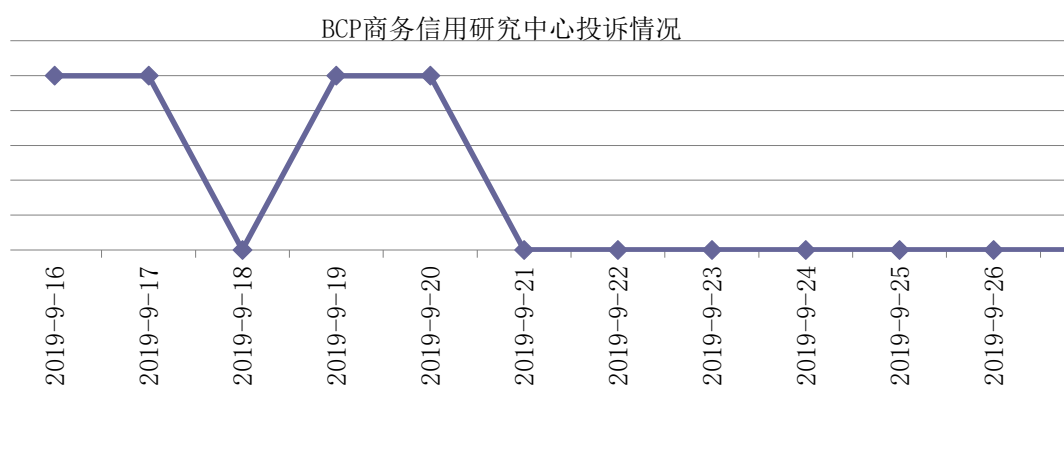
## 本期 BCP 受理有效投诉 4 起

### 【投诉概况】

2019 年 9 月 16 日至 2019 年 9 月 29 日，BCP 投诉中心共受理投诉 4 起。本周期，投诉数量减少，400 电话投诉者减少。“当当网”、“翼支付”、“拼多多”等被集中投诉。

### 【投诉现状分析】

由下图可看出，2019 年 9 月 16 日至 2019 年 9 月 29 日，投诉数量幅度稳定，投诉量平稳。产品服务成为网友普遍反映的现象。



## 【本期典型投诉案例】

### 当当网实物与虚拟商品宣传无区别 经 BCP 协调已解决

中国商务信用平台讯 近日王先生想要购买书籍，在当当网搜索之后发现在列表中既有纸质书又有电子书，但是二者没有明显的区别，价格上差别也不大，故选择了价格相对较低的书籍。但是购买之后才发现自己购买的是电子书，但是竟然无法退货……

王先生本想在当当网购买纸质书，经过检索后，在列表中既有纸质书又有电子书，但是二者没有明显的区别，价格上差别也不大，故选择了价格相对较低的书籍，但是购买之后才发现自己购买的是电子书，但是竟然无法退货。

既然是由于当当网没有明显区别电子书和纸质书，那么王先生觉得失误购买了其电子书，王先生不应该承担全部的损失（王先生非常不喜欢看电子书）。

经过检索，发现遇到这种问题的不止王先生一人。故为了降低大家的损失，希望能够督促当当网做出改变，从而真正做到服务顾客。

网友诉求：能够退款

在接到网友的投诉信息后，BCP 中国商务信用平台的工作人员第一时间将投诉转交于当当网。经调解：2019-09-23 10:51:06 当当网回复：您好，查询订单订购的是电子书，鉴于商品的特殊性，电子书订购成功不支持退货，且页面已有标识该图书为电子书；您可以先在电子书单品页面看一下所支持的设备，PC 端可登陆当当账户在我的云书房中查看，手机可下载当当云阅读 APP，登陆购买电子书的当当账户在书房中下载阅读。

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](http://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/10/92650.html>

## 翼支付无故将用户降级 影响用户权益 经 BCP 协调已解决

中国商务信用平台讯 近日卢女士反映从9月8日起翼支付无故将卢女士个人账号从三星级降到游客身份，导致用户无法正常使用账号消费、转账等，严重影响到用户的权益……

从9月8日起翼支付无故将卢女士个人账号从三星级降到游客身份，导致用户无法正常使用账号消费、转账等，同时剥夺参加活动所获得的翼支付金。

期间卢女士多次致电及网上客服，均称还在查原因，一拖再拖，导致账号内红包金和优惠券即将过期却无法使用。

网友诉求：恢复账号三星级权益，延长账号内红包金和优惠券有效期，归还之前参加活动获得的翼支付金

在接到网友的投诉信息后，BCP中国商务信用平台的工作人员第一时间将投诉转交于当当网。经调解：2019-09-26 10:03:50 翼支付回复：已查询到相关致电记录并反馈专人跟进处理，请您保持电话畅通注意接听 02595106 的来电，谢谢。

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](http://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/10/92651.html>

## 本期 198 家企业集中报名信用评级认证

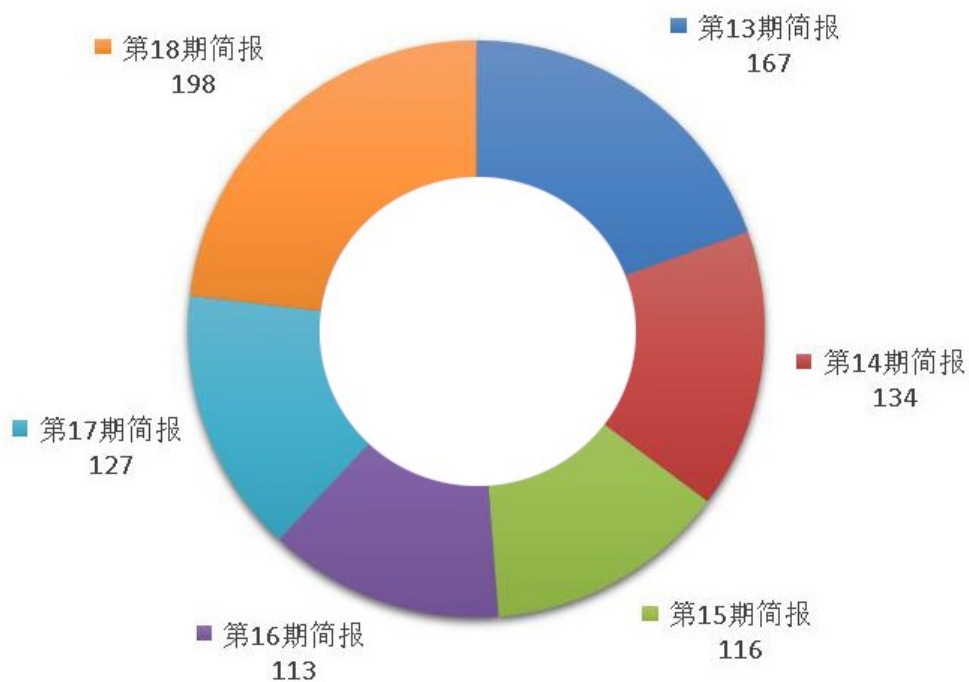
### 【本期评级认证概况】

据统计本期 2019 年 9 月 16 日至 2019 年 9 月 29 日，共计 198 家企业向中国商务信用平台（BCP）报名参与信用评级认证，目前相关评审工作正在进行中。

### 【往期评级认证概况】

近 3 个月共计 855 家企业向中国商务信用平台报名参与信用评级认证。

## 报名参与企业数



## 2019 中国城市信用建设高峰论坛在济南召开

过去的一年，我国城市信用体系建设成效显著，“信用惠民”应用场景日益丰富，“信易贷”等信用产品服务实体经济发挥实效，信用分级分类监管机制不断创新……

诚立天下，信赢未来。城市信用建设的年度盛会——2019 中国城市信用建设高峰论坛 24 日在济南举行。全国 300 余个城市代表和信用专家、学者、机构代表汇聚一堂，聚焦“信用，赢未来”这一主题，畅谈社会信用体系建设的进展和未来。



图为 2019 中国城市信用建设高峰论坛现场。新华社记者 王吉如摄

### 信用家政等“信用惠民”应用场景日益丰富

小信诚则大信立。如今，“信用惠民”应用场景不断创新，守信者越来越感受到诚信有价、诚信有益。

在杭州，人们通过“医后付”，可以先就医，在门诊结束 48 小时内付费；在福州，交通、医疗、教育等场景消费时可使用“福码”，信用越好，福利越多；在南京，凭借市民诚信卡，可享受半价乘坐公交地铁、金融贷款绿色通道、图书借阅免押金等优惠；在济南，信用示范试点街区商家全部签署了信用承诺书，承诺诚信经营，接受公众监督。

信用家政是“信用惠民”的重要应用场景之一。北京市朝阳区的养老服务业信用管理平台，归集了区内 61 家养老机构约 3000 名养老服务从业人员的诚信评价信息，形成了对区内养老机构和从业人员诚信评价管理的全覆盖。



据了解，国家发改委已组织国家公共信用信息中心、第三方机构，对 6.8 万个家政服务公司进行了公共信用综合评价，并将评价结果推送至相关金融机构、行业协会等单位参考应用。

### “信易贷”等信用产品服务实体经济取得实效

人而无信，不知其可。2018 年 6 月启动的“信易贷”项目，意在引导和鼓励金融机构为信用状况良好且符合条件的中小微企业提供无抵押、无担保的纯信用贷款。

“融资难、融资贵成为制约小微企业发展的‘拦路虎’，充分挖掘企业信用信息价值，大力推动企业信用资产‘变现’，是解决这一难题的妙招良方。”国家发改委副主任连维良在本次高峰论坛上表示，希望各地进一步把金融服务实体经济、信用服务实体经济抓出成效。

不少个人和企业已经通过“信易贷”产品获益。威海市民陈先生通过“信用威海”APP 从当地农商银行申请了一笔 20 万元的贷款，线上审批，当天放款，省去了提交各种证明材料的繁琐手续，贷款利率也很优惠。威海市新天地文化传播有限公司通过威海“信财银保”企业融资服务平台，获得 A 级信用评价，从当地农商行获得了 40 万元贷款，缓解了资金压力。

如今，“信易贷”已经在多地落地。义乌推出“市民快贷”“市场快贷”等产品，用户超过 30 万人，累计发放信用贷款约 9.5 亿元。宜昌建设“金融-互联网-税务”平台，将纳税信用“变现”为银行授信。今年前 6 个月，宜昌各银行业金融机构累计在当地发放纳税信用贷款 12.7 亿元，小微企业获得贷款 12.25 亿元。

根据国家发改委提供的数据，截至目前已有 104 个城市依托全国信用信息共享平台，与相关金融机构共同开发“信易贷”产品，累计发放资金超过 1.5 万亿元。

本次高峰论坛上，全国中小企业融资综合信用服务平台正式启动，这个全国“信易贷”平台建立了多维度中小企业信用数据库，推动公共信用信息与金融信用信息的融合应用。

## 信用监管是优化营商环境的重要保障

信，国之宝也。加强信用监管是“放管服”改革的重要内容，是优化营商环境的重要保障。“今年年底前，社会信用体系建设示范城市和创建社会信用体系建设示范城市要率先将分级分类信用监管措施推广到 80%以上的监管领域。”连维良说。

山东省省长龚正表示，前两批社会信用体系建设示范城市（区）中，山东有威海、潍坊、荣成和青岛四座城市入选，山东省全面推行部门联合“双随机、一公开”监管，强化“互联网+监管”、信用监管、包容审慎监管。

新华社副社长刘正荣介绍说，新华社是社会信用体系建设部际联席会议成员中唯一的媒体单位。在国家发改委的支持下，新华社下属的中国经济信息社负责建设的国家级信用服务平台——新华信用，已取得突破性进展，目前已能够为用户提供全球 2 亿多家企业信息的查询和 6200 多万家国内企业信用评价查询。

据介绍，2019 中国城市信用建设高峰论坛由国家发改委指导，新华通讯社、济南市人民政府主办，中国经济信息社、济南市发改委承办。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/403/92580.html>

## 吴晶妹教授：建立基于合规度理论的企业信用评价模型

中国人民大学信用管理学科带头人吴晶妹教授 25 日出席 2019 中国城市信用建设高峰论坛“信用科技和信用场景创新与应用”平行主题论坛时表示，应建立基于合规度理论、与国际标准接轨的企业信用评价模型。



吴晶妹教授发表主旨演讲

吴晶妹教授介绍，企业信用评价模型是以金融授信为基础进行搭建的，涵盖国际语言体系下金融授信所要考虑的基础因素及数据处理基本方法论，同时加入公共信用信息系列变量逻辑及公共信用信息方法论，在此基础上创新性的运用频次量化和模糊综合分析法，形成最终模型。


“我们试图建立方法论式的理论体系，并以此为基础，向社会提供可在各行业、各场景通用的基础应用模板。”吴晶妹表示，研究过程中存在两个难点，一是对于散乱、不持续的公共信用信息如何量化；二是保持方法论研究和应用导向之间的平衡。

吴晶妹教授提出，企业信用评价模型的逻辑基于吴氏三维信用论。企业、政府和个人作为信用主体，其信用都是由三维构成的：第一维是诚信度，用大数据刻画信用主体的基本素质，挖掘出信用主体潜在的意愿，并进行概论预测，视为守信可能和失信概率；第二维是遵

守社会活动的情况，刻画信用主体在社会活动中的综合合规率，建立违规模型；第三维是经济活动情况，也就是违约模型。诚信度、合规度、践约度三方面的数据量化结果就是失信率、违规率和违约率。

吴晶妹教授认为，从数据分类看，存在三大数据体系，第一个是金融数据征信形成的金融数据体系，第二个是公共信用信息形成的公共数据体系，第三是市场数据形成的市场数据体系。未来的数据分类呈现三大体系、三类数据、三种应用场景的架构，方法论和基础数据处理的理论技术突破将主要体现在三者互通上。

“企业信用评价模型的主要优势在于将现有的公共的、定性的信用信息定量化处理和应  
用，经过十多年的不断改进，目前已经在一些企业和地区做了实验应用，效果很理想，希望能够跟更多的业内机构合作，不断的修整、完善、扩大企业信用评价模型应用场景，真正实现落地惠民，推进我国的信用建设。”吴晶妹教授说。

2019 中国城市信用建设高峰论坛由国家发展改革委指导，新华社和济南市人民政府主办，中国经济信息社和济南市发展改革委承办，论坛主题为“信用 赢未来”。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/403/92644.html>

# 北京国富泰信用管理有限公司简介

- 商务部中国国际电子商务中心的全资下属公司
- 国内最早开展商务信用研究与服务的第三方信用机构(2001年)
- 商务部、国资委行业信用等级评价 第三方机构(2005)
- 央行企业征信备案资质，唯一国有、部委所属第三方征信机构(2014)
- 发改委、工信部盐行业信用体系建设和信用监管合作机构(2016)
- 发改委、住建部房地产行业信用体系建设和信用监管合作机构(2017)
- 发改委“电子商务失信问题专项治理”合作机构(2017)
- 商务部电子商务、商业特许经营信用体系建设合作机构(2017)
- 发改委“行政许可行政处罚双公示”第三方评估机构  
(河北、内蒙、宁夏、黑龙江，2017、2018)
- 北京市经信委重点行业领域信用评价机构  
(社会组织、人力资源服务机构，2017)
- 中关村信促会、朝阳文创园信促会信用服务合作机构(2009、2016)

《全国组织机构代码与名称》GB/T 31286-2014起草单位

《全国组织机构代码应用 标识规范》GB/T 31287-2014起草单位

《企业诚信管理体系》GB/T 31950-2015起草人

《特许人信用评级标准》SB/T 11158-2016起草单位

《电子商务企业信用信息共享规范》SB/T 11216-2018起草单位

《教育装备行业企业信用等级评价规范(试行)》T/JYBZ 001-2018起草单位

中国商务信用平台 (BCP)

主办单位：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

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

业务咨询：

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