

中国商务信用平台出品

2013年8月5日至2013年8月18日 2013年第12期 总第77期

# 商务信用

## Business Credit

国家级平台助推信用云浮  
信用评级为企业铺路



商务部：下一步构建酒类  
流通行业诚信服务体系

中国轻工工艺品进出口行业  
企业信用等级评价工作通知

三和茶业首获商务部企业信用  
3A评级 上半年出口75吨

高端内参 会员专享



## 商务信用（BCP）简报

2013年8月5日至2013年8月18日

2013年第12期总第77期

<b>【信用政策】</b> .....	3
商务部：下一步构建酒类流通行业诚信服务体系 .....	3
商务部等17个部门开展2013年“诚信兴商宣传月”通知 .....	4
<b>【工作动态】</b> .....	9
国家级平台助推信用云浮 信用评级为企业铺路 .....	9
中国轻工工艺品进出口行业企业信用等级评价工作通知 .....	11
BCP受理投诉92起 案例：七夕鲜花网败兴 .....	13
本期93家企业集中报名参与评级认证工作 .....	16
<b>【各方声音】</b> .....	17
三和茶业首获商务部企业信用3A评级 上半年出口75吨 .....	17
<b>【信用百科】</b> .....	18
社会公共记录与社会信用 .....	18

## 【信用政策】

### 商务部：下一步构建酒类流通行业诚信服务体系

大智慧阿思达克通讯社 8 月 14 日讯，商务部下一步将从构建酒类流通行业诚信服务体系、培育新型酒类流通主体及提倡科学饮酒、健康饮酒的新消费理念等方面着手进一步改善和创新酒类流通体系。

商务部市场运行和消费促进司副司长、商务部酒类流通管理办公室副主任路政闽是在商务部周三（14 日）举行的第三届中国（贵州）国际酒类博览会新闻发布会上做出如上表述。

路政闽表示，针对目前酒品假冒伪劣现象屡禁不止、酒水价格虚高等现象，在《商务部关于“十二五”期间加强酒类流通管理的指导意见》中，明确提出酒类流通企业要“真品售酒、实价售酒”。

另外，“减少环节、优化链条”是酒类流通模式创新的方向，酒类流通创新包括技术创新类、电子商务类、文化营销类和连锁经营类。第一类中，如一些品牌酒类企业运用无线射频识别等现代信息技术，在酒类追溯方面有很大进展，消费者能够更加放心、更加安全的购酒。

据了解，无线射频识别技术即 RFID 技术，张裕 A（000869.SZ）、五粮液（000858.SZ）、贵州茅台（600519.SH）等相关 RFID 防伪体系已相继投入应用。另外，根据商务部安排，泸州老窖（000568.SZ）、剑南春、郎酒、洋河股份（002304.SZ）、山西汾酒（600809.SH）、古井贡酒（000596.SZ）、景芝等酒类品牌也将并入实施酒类安全流通溯源体系，实现 RFID 真伪查询。“十二五”末，至少要有 60%-70% 的酒类品牌融入酒类安全流通溯源体系中。

根据商务部酒类流通统计监测系统数据及部分地区酒类流通企业备案登记数据测算，2012 年，酒类经营企业约 300 万家，其中批发经营者 31.5 万家，占比 10.5%；零售经营者 196.8 万家，占比 65.6%；餐饮经营者 59.1 万家，占比 19.7%；娱乐企业 10.5 万家，占比 3.5%。

发稿：谈晓芬/古美仪 审校：季鹤俊

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/403/50940.html>

## 商务部等 17 个部门开展 2013 年“诚信兴商宣传月”通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团整规办、商务主管部门、党委宣传部、文明办、发展改革委、物价局、工业和信息化主管部门、卫生计生主管部门、国家税务局、地方税务局、工商局、质量技术监督局、各直辖检验检疫局、深圳市场监督管理局、广电局、食品药品监管局、旅游局、外汇局，海关总署广东分署、各直属海关、贸促会、企业联合会、消费者协会（委员会）：

党的十八大报告明确提出加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设的要求。为贯彻落实党的十八大精神，深入推动诚信宣传教育工作，提高全社会诚信守法意识，经研究，决定 2013 年继续开展“诚信兴商宣传月”活动。现将有关事项通知如下：

### 一、活动主题

凝聚诚信力量 实现中国梦

### 二、宣传重点

- （一）党中央、国务院关于社会信用体系建设的方针政策。
- （二）有关市场监管和规范市场经济秩序的法律法规。
- （三）2012 年有关部门开展诚信建设工作的进展情况、取得的成果和经验。
- （四）信用基本知识和企业信用风险管理知识。
- （五）企业通过诚信经营扩大销售、提高效益、赢得竞争优势的经验。
- （六）2012 年重大违法违规、商业欺诈典型案例。

### 三、组织协调

宣传月活动由商务部、中宣部、中央文明办、发展改革委、工业和信息化部、卫生计生委、海关总署、税务总局、工商总局、质检总局、新闻出版广电总局、食品药品监管总局、旅游局、外汇局以及贸促会、企业联合会、消费者协会共同组织，并在各自系统内部署开展相关工作（见附件 1）。有关统筹协调工作由商务部信用工作办公室承担。

### 四、工作要求

（一）各地要结合实际，落实工作责任，创造性地开展宣传月活动。各地商务主管部门（整规办）要充分发挥组织协调作用，整合宣传资源，扩大宣传声势，树立宣传月活动品牌。

（二）各地要充分发挥商会协会的行业自律和服务作用，在行业内大力开展诚信宣传教育，强化行业信用制度建设，引导企业建立风险防范机制，不断提高信用管理水平。

（三）各地要组织地方新闻媒体积极开展诚信主题宣传活动，全面报道各地方、各单位的诚信建设工作情况；中国市场秩序网（中国反商业欺诈网，<http://www.12312.gov.cn/>）要开辟宣传月活动专栏，发布相关新闻和工作信息。

（四）宣传月活动期间开展的各项活动，要统一使用“诚信兴商宣传月”活动标识（可在中国市场秩序网下载）。

（五）各地商务主管部门（整规办）要在 2013 年 10 月 31 日前将活动书面总结和《2013 年“诚信兴商宣传月”活动统计表》（见附件 2）一并报送商务部信用工作办公室。

附件：1.2013 年“诚信兴商宣传月”开展的主要活动

2.2013 年“诚信兴商宣传月”活动统计表

商务部 中宣部 中央文明办 发展改革委 工业和信息化部 卫生计生委  
海关总署 税务总局 工商总局 质检总局 新闻出版广电总局 食品药品监  
管总局 旅游局 外汇局 贸促会 企业联合会 消费者协会

2013 年 7 月 12 日

### 附件 1 2013 年“诚信兴商宣传月”开展的主要活动

#### 一、主办单位统筹安排的活动

##### （一）扩大宣传月活动声势。

9 月初，商务部会同相关单位召开新闻发布会，介绍 2013 年“诚信兴商宣传月”活动的特点和主要安排，发布重点行业警示信息。

##### （二）指导相关单位开展诚信宣传。

在相关单位官方网站开辟“诚信兴商”新闻和视频专栏，开展诚信教育系列活动；指导相关全国性行业商协会举办“中国信用企业网络展”及信用企业发布活动；指导中国国际电子商务中心以中国市场秩序网（中国反商业欺诈网）为平台，开展“诚信天下，美丽中国”系列主题宣传活动；指导中国国际贸易学会开展诚信建设神州行系列宣传活动；指导百度网举办“诚信壹百度”系列宣传教育活动，树立信用企业的品牌形象。

#### 二、各单位自行安排的活动

（一）商务主管部门组织开展对《商务部关于“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见》（商秩发[2011]422 号）的宣传贯彻工作；开展单用途商业预付卡规范管理相关政策及标准的宣传活动；开展商圈融资、内贸信用险、商业保理培训活动；宣传商务信用相关法律、法规以及“12312”商务举报投诉服务热线；加强对行业信用评价结果的宣传和推广应用；在全国商务领域全面开展商务诚信建设。

（二）宣传部门继续宣传加强诚信建设的主要举措，协调主要新闻单位通过多种方式，宣传各地在组织开展活动中的做法和经验，宣传各行各业加强诚信建设的进展和成效，提高全社会和企业诚实守信、依法经营的自觉性，提高消费者识假防诈的能力。各级文明办充分发挥道德讲堂载体作用，让广大从业人员普遍接受诚信教育。会同有关部门，在企业中组织开展“诚敬做产品”活动，引导生产经营者用诚信赢得市场、塑造品牌。运用“讲文明、树新风”公益广告，宣扬诚信理念，把诚信做到群众身边。

（三）各级价格主管部门积极推进价格诚信建设，逐步推行“明码实价”，完善“12358”价格举报平台建设，充分发挥新闻舆论的作用，广泛建立群众、职工价格监督服务站点，健全价格社会监督网络，完善价格社会监督；加强市场

价格监管工作，突出重点行业，抓住重点时段，开展市场价格秩序专项整治，严厉打击虚假打折、恶意囤积、哄抬价格、捏造散布涨价信息等扰乱市场秩序的行为；加大反价格垄断执法力度，密切关注对经济社会发展有较大影响的行业和领域的价格垄断行为，坚决查处达成、实施垄断协议，滥用市场支配地位排除、限制竞争方面的大案要案，对典型案件予以公开曝光，加强反垄断法宣传，树立全社会竞争意识。

（四）工业和信息化系统继续开展“工业企业质量信誉承诺活动”，推进“规范工业产品质量企业自我声明”试点工作，加强对承诺企业的宣传和监督；全面推进食品工业企业诚信体系建设，推动规模以上乳制品、肉类食品等行业企业建立并运行诚信管理体系；加快地方、行业诚信信息平台建设，加强诚信宣传工作，营造食品行业良好诚信氛围。

（五）卫生计生系统按照《国务院办公厅关于加强食品安全工作的决定》（国发[2012]20号）和《国务院办公厅关于印发国家食品安全监管体系“十二五”规划的通知》（国办发[2012]36号）要求，通过多种形式和途径，大力宣传食品安全法律、法规，积极向公众科学介绍食品安全标准制定公布情况，开展食品安全国家标准宣传贯彻和跟踪评价，认真组织食品安全风险交流工作。

（六）海关系统加快建设进出口领域海关信用管理体系步伐，完善进出口企业海关信用数据库建设；坚持“由企及物”的管理理念，对守法诚信企业给予通关便利；继续全方位强化监管，保持打击走私违法犯罪行为的高压态势，巩固扩大“国门之盾”专项行动取得的战果。

（七）税务系统发挥税务机关网站、办税服务厅、税务报刊等渠道作用，结合实际，通过多种方式，创新宣传手法，加大对税收政策的解读与普法宣传，增强诚信纳税意识，提高税法遵从度。

（八）工商系统组织宣传相关法律法规及配套制度；积极宣传工商机关在治理商业贿赂、打击“傍名牌”、严厉打击传销、规范市场交易秩序、加强食品安全监管、加强企业信用分类监管、加强广告监管、加强网络商品交易监管、保护消费者合法权益、保护商标专用权等方面的工作成效；积极开展“守合同重信用”、“诚信市场和文明集市创建”活动和“文明诚信个体工商户”、“光彩之星”、“青年文明号”等群众性精神文明创建活动，继续指导支持各级个私协会开展“光彩服务日”活动，营造文明诚信、守法经营的良好环境。

（九）质检系统举办全国“质量月”活动，组织开展以“质量第一，诚信至上”为主题的质量诚信承诺活动；以“认证认可传递信任服务发展”为主题开展宣传活动，宣传认证认可在传递信任、指导消费、促贸惠民及增强社会诚信中发挥的作用；以“诚信检测，公正检测”为主题开展“全国检测实验室开放日”活动，展现检验检测机构保障质量安全的能力，增强公众对检测机构的信心；开展“计量惠民，诚信促和谐”双十工程；组织开展质检利剑行动，适时曝光查处的典型案件；加强组织机构代码实名制、商品条码和物品编码相关政策法规、技术标准的宣传，宣传推广产品质量诚信体系建设与产品质量安全追溯应用典型案例

和经验。

（十）新闻出版广电系统发挥优势和特色，做好“宣传月”的宣传报道工作；指导中央电视台新闻频道加大对诚信兴商的报道力度，及时报道相关部委的权威声音，剖析典型商业欺诈案件，倡导“诚信兴商”理念；指导中央电视台财经频道在多个重点栏目播出相关话题展开报道和讨论，突出建设社会信用体系的重要性及迫切性；指导中国国际广播电台在多语种广播和网站加强活动的对外宣传报道，传播我国注重商业诚信、建立良性商业秩序的举措和决心；指导中央人民广播电台利用《央广新闻热线》、《此时此刻》、《中国之声》官方微博等新闻线索资源，配合听众互动、投票等多种形式，深入各地调查报道各行各业典型事件，策划深度分析和评论类报道。

（十一）食品药品监管总局进一步加强基本药物质量安全监管的宣传，加强食品、药品、保健食品、医疗器械安全监管及严厉打击违法违规行为的宣传报道；宣传食品、药品、保健食品生产流通领域集中整治行动，加大案件曝光及不良信息的披露；对利用互联网发布虚假药品信息、销售伪劣药品的违法行为进行曝光；继续开展食品安全宣传周等活动。

（十二）旅游局及各级旅游行政管理部门组织开展《旅游法》宣传贯彻工作；引导游客树立合同意识，发布“诚信服务”旅游公益广告片并开展主题为“旅游出行签合同，自身权益有保证”的公益宣传咨询活动；对重大违法违规典型案例进行披露曝光，发布旅游服务警示；组织 2013 “旅游诚信经营（服务）案例”征集活动，进行网上投票评选；联合相关部门开展对重点旅游城市及其周边“一日游”市场的专项检查，打击恶性价格竞争、黑车黑导、欺客宰客、强迫或变相强迫旅客消费等违法违规行为。

（十三）外汇系统建立常态化的诚信宣传工作机制，将诚信宣传工作贯穿于外汇检查日常工作中，变集中开展为全年开展。继续严厉打击地下钱庄等扰乱外汇领域市场秩序的违法违规行为；针对银行、企业开展外汇管理政策法规培训，促进银行、企业诚信合规经营；加大外汇违规信息披露和检查情况通报等工作力度，增加违规成本，震慑外汇违法违规行为。

（十四）贸促会举办第十届中国国际信用和风险管理大会，梳理总结活动开展十年来的信用建设工作成果，完善并发布中国城市信用管理指数，在社会信用体系建设和贸易信用风险管理等议题基础上，增加质量信用管理专题，提高外经贸企业的国际信用，助力打造民族品牌。

（十五）企业联合会继续开展企业信用评价，引导企业加强诚信制度建设，推动企业诚信示范创建；发挥中国企业诚信网的平台作用，加大企业诚信建设和信用管理知识普及力度，推广先进经验；加强企业诚信信息化服务体系建设；指导各地企联，结合当地情况，配合相关部门开展有特色的活动，引导企业树立诚实守信经营理念，树立诚信形象。

（十六）消费者协会深入开展“让消费者更有力量”年主题宣传活动；继续配合发展改革委深入推进“明码实价”工作；针对消费者关注的热点问题，宣传

消费维权法律法规，发布消费警示提示，传授识假辨假知识，教育引导消费者增强自我保护意识和能力；与有关部门联合对旅游餐饮服务、老年人消费信心和消费意愿等领域开展诚信监督工作；强化对消费者咨询投诉信息的综合分析和比较研究，公布消费者投诉统计分析和典型案例，及时向有关方面反映消费者的利益诉求和关注热点，为政策制订、产业结构调整、消费结构升级和行业规范及有效监管提供重要参考；组织诚信经营行为示范交流活动，充分发挥典型引路的示范作用，不断提升企业诚信自律水平，促进社会诚信建设。

附件 2 2013 年诚信兴商宣传月活动统计表

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/81/50700.html>



## 【工作动态】

### 国家级平台助推信用云浮 信用评级为企业铺路

信用是企业的立身之本，也是企业竞争软实力。进入商务领域的企业，其信用状况直接影响生产、经营和消费。无论是在生产、流通企业，还是在企业与消费者，良好的信用关系是交易达成的首要前提。

为加强对“十二五”期间商务领域信用建设工作的指导，建立良好商务信用环境，推动我国商务事业发展，商务部印发了《关于“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见》。

地处粤西的云浮市，推行石材企业信用等级评定工作已两年有余。截至目前，云浮石材行业贷款总额达到 118 亿元，不良贷款仅为 2.25 亿元。如今，云浮市政府携手北京国富泰企业征信有限公司共建云浮商务信用平台（BCP），立足云浮，放眼全球，致力于云浮市商贸企业的创新和服务。

#### 第三方信用平台成市场新宠

作为国家信用体系建设的重要组成部分，商务领域信用建设越来越被政府、企业及消费者所关注，其由独立第三方、权威机构，按照独立、公正、客观的原则，采用科学的方法和合理规范的程序，从商务信用角度对电子商务经营主体进行真实性审查、信用状况评价、信用行为巡查等全方面的第三方认证，以简明的符号和数字表示出来，给消费者、合作伙伴、交易对象和政府管理部门等机构提供重要参考。通过信用认证，一方面，可以更好地维护消费者合法利益；另一方面，可以稳定市场秩序，促进行业健康发展。

为响应商务部和国资委推行的行业信用等级评价工作，中国国际电子商务中心和国富泰公司，通过企业自愿申报、严格评审、公示、复查等程序，依据有关法律、法规和行规行约，结合行业特点，综合考虑企业的基础素质、财务能力、竞争力状况、履约状况、守法守规及履行社会责任情况等因素，对企业信用状况做出全面评级，为企业提供专业信用服务。

国富泰公司作为商务部商务领域信用体系建设领导小组成员单位，是商务部和国资委开展全国行业信用评价的执行机构，是国家级、第三方、权威企业信用服务机构。“BCP 中国商务信用平台”就是“国富泰信用”推出的国内领先的商务信用综合服务平台，为企业信用服务支持。

目前，云浮市政府正在积极携手国富泰公司共建云浮商务信用平台。该平台是云浮市政府重点扶持项目，致力于云浮市商贸企业的创新和服务。

据了解，云浮商务信用平台拥有庞大的贸易商务信用数据库，企业信用信息超过 1000 万条，可提供多元化、全方位的信用信息服务项目，形成信用评级、信用认证、信用查询和信用投诉等全流程的中国商务信用服务，为云浮信用企业创造更多的市场商机。

### 信用评级为企业发展铺路

记者从日前举行的第十届中国（云浮）国际石材科技展览会暨第四届中国（云浮）石文化节全球新闻发布会上获悉，云浮市推行石材企业信用等级评定工作两年有余，先后出台了石材企业劳动保障信用等级评价试行办法、质量信用评价试行办法以及环境保护信用管理试行办法等一系列文件。

“开展石材企业信用等级评定工作意义重大：一是有利于帮助企业提高守信意识，培育和扶持一批信用高的优秀区域品牌企业，树立企业诚信形象，提高信用管理能力，增强企业核心竞争力；二是为政府职能部门加强对企业的重点监管、分类监管，规范石材市场经营提供有效依据；三是有利于在全社会倡导诚实守信的经营风尚，营造良好的市场信用环境，推动信用云浮建设。”据云浮市副市长黄志豪介绍，在云浮市众多行业的贷款中，石材行业的贷款质量最高。截至目前，云浮石材行业贷款总额达到 118 亿元，不良贷款仅为 2.25 亿元。

云浮商务信用平台的建设，有国家级信用服务机构的加盟，能更好地实现“多向互动，多方受益”的目标。据该平台有关负责人介绍，政府利用平台能把握社会发展建设脉搏，汇聚产业发展动态，提供权威的政府、行业资讯信息；企业通过平台可以树立更加广泛、更权威的品牌形象，扩大信用额度，乃至获得直接的经济效益；运营方利用平台更新最新热点信息，筛选优质电商企业，最大程度地维护消费者权益，提供最优质的服务。

云浮商务信用平台已开通，正在试行。进入该平台，即可查看获得信用评级企业及其信用档案。在该平台上展示了已获得信用评级 AAA 级的新云石业（云浮）有限公司、信用评级 AA 级的广东传奇岗石有限公司等企业。（国际商报）

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/50896.html>

## 中国轻工工艺品进出口行业企业信用等级评价工作通知

各会员企业：

根据商务部办公厅、国资委行业协会联系办公室联合下发的《关于印发第二批行业信用评价试点单位名单的通知》（商信用字[2008]1号）的精神，我会被批准为全国行业信用等级评价第二批试点单位。

为加强中国轻工工艺品进出口行业的诚信建设，推动行业自律，保障行业健康发展，提升行业内企业的信用管理水平，本着公开、公平、公正、科学的原则，我会根据商务部和国资委的统一部署，2013年继续开展信用等级评价工作。具体通知如下：

### 一、评价对象

- 1、有效期满三年的参评企业（2010年参评企业）。
- 2、成立满三个会计年度且是中国轻工工艺品进出口商会会员企业。

### 二、信用评价机构

北京国富泰企业征信有限公司为我会委托的第三方信用评价机构，负责参评企业信息征集、核查、初评、后续跟踪等工作。

### 三、时间安排

报名、交费及填报资料时间：2013年8月1日至2013年9月20日

### 四、申请程序

申请中国轻工工艺品进出口行业信用等级评价的企业，请填写《中国轻工工艺品进出口行业企业信用等级评价报名表》（见附件），加盖公章后传真至商会，传真号码：010-67732689，同时将电子版发至 E-mail: zhutong@cccla.org.cn。

我会现已开通网上申报系统，在收到企业申请表后将为其提供用户名和密码，企业可直接在网上填报（<http://12312.bcpcn.com>）。

填写完成后，企业打印申报书，并将申报书中要求提交的书面材料一起加盖本企业的公章和骑缝章，将申报书及相关书面材料用 A4 纸装订成册，一式两份邮寄至商会。同时，根据交费通知要求，按时交纳参评费用。

### 五、评价程序

#### （一）初评

在委托专业评级机构对参评企业进行调查，征求相关机构、用户等意见的基础上，商会行业信用评价委员会依据评价标准和评价模型，对参评企业的信用等级进行科学评价，初步拟定参评企业的信用等级。

#### （二）公示

商会将被评为 A 级以上初评企业名单通过商会官网（[www.cccla.org.cn](http://www.cccla.org.cn)）、全国行业信用公共服务平台（[bcp.12312.gov.cn](http://bcp.12312.gov.cn)）、中国商务信用平台（[www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)）及其它网站和刊物公示，向社会征询意见。

#### （三）终审并备案

商会对公示所反馈的意见进行认真核查，最终确定参评企业的信用等级，并

纳入信用档案。

#### (四) 颁证

商会颁发由商务部和国资委统一设计样式,统一编号的行业企业信用等级证书和标牌,并给企业提交《轻工行业企业信用等级评价报告》。

#### 六、评价收费

此项工作不以盈利为目的,请参评企业款汇至我会委托的第三方机构(北京国富泰企业征信有限公司)的账户,在收到企业汇款及申报材料后,即进入对企业的信用等级评价程序。

#### 汇款帐户:

开户名称:北京国富泰企业征信有限公司

开户银行:工行北京经济技术开发区宏达北路支行

银行帐号:0200 0590 0902 4511 825

#### 七、评价结果的推广应用

1、刊登在由商务部和国资委主办的《中国行业信用评级 A 级以上企业名录》及光盘上,此书及光盘每年出版一次。向驻华使领馆、驻外经商参机构、相关政府部门、金融机构、及国际相关行业组织推荐;

2、评价结果在“诚信兴商宣传月”活动、广交会、展会、论坛等场合宣传;

3、评价结果在商务部全国行业信用公共服务平台 ([bcp.12312.gov.cn](http://bcp.12312.gov.cn))、中国轻工工艺品进出口商会网站 ([www.cccla.org.cn](http://www.cccla.org.cn))、中国商务信用平台 ([www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)) 进行公示并纳入到数据库中;

4、所评企业赋予信用二维码,随时随地查询企业信用信息;

5、向和我会有业务联系的国外相关行业商协会重点推介;

6、利用中国反商业欺诈网、商务部网站轻工工艺频道、《协调与服务》、《广交会轻工工艺品馆馆刊》、《中国轻工工艺行业年度报告》等媒介重点推介。

#### 八、联系方式

中国轻工工艺品进出口商会信用评级办公室

地址:北京市朝阳区潘家园南里 12 号楼 1004 室

邮编:100021

联系人:朱彤

电话:010-67735207

传真:010-67732689

E-mail: [zhutong@cccla.org.cn](mailto:zhutong@cccla.org.cn)

商会网址: [www.cccla.org.cn](http://www.cccla.org.cn)

附件:中国轻工工艺品进出口行业企业信用等级评价报名表

中国轻工工艺品进出口商会

2013 年 8 月 5 日

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/161/50611.html>

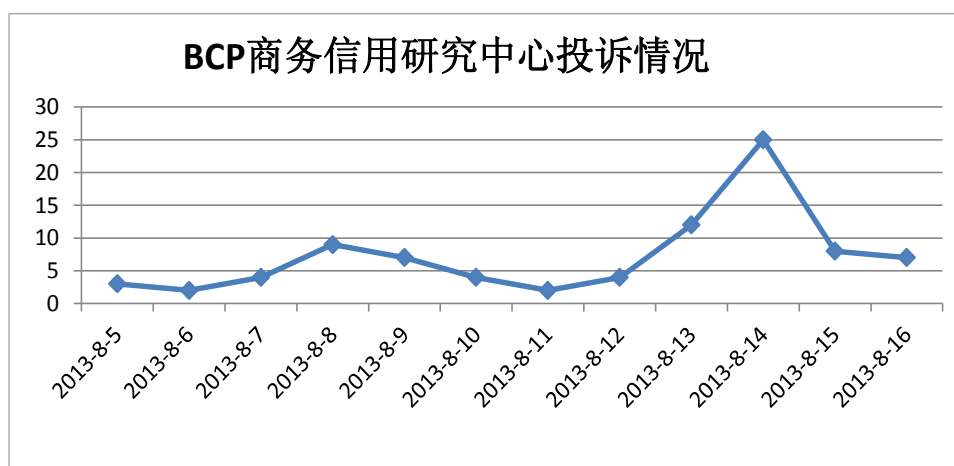
## BCP 受理投诉 92 起 案例：七夕鲜花网败兴

### 【投诉概况】

2013 年 8 月 5 日至 2013 年 8 月 16 日，BCP 投诉中心共受理投诉 87 起，已认证网站投诉 1 条，总投诉解决率 17.24%，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 8 月 5 日至 2013 年 8 月 16 日，投诉数量呈上升趋势。恰逢“七夕”，预定的情人节礼物未能及送达成为本期投诉焦点，其他投诉问题还有“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“返还网”、“京东商城”、“当当网”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】

#### 七夕之日鲜花未到 中国鲜花网遭众网友投诉

每年的农历七月初七是我国的传统节日—七夕，牛郎与织女的爱情故事让人们津津乐道，情侣间正在想着如何让另一半在这特别的日子难忘，这时网络商家也找准时机，以各种“浪漫”噱头来营销自己的网站商品；本来是皆大欢喜值得高兴的日子，可谁知会出现送货不及时、无货送到、客服电话不通等情况，让众多网友直呼：“本该甜甜蜜蜜的日子，网站花却没送到，女朋友闹分手。”

鲜花，无疑是最受青睐的情人礼物。据了解，据央视网、腾讯等数家媒体早间爆料：8月初，国内领先的鲜花速递网站中国鲜花网斥上千万巨资已全面覆盖国内三大搜索引擎巨头百度、360、搜狗，开辟了中国鲜花速递业品牌化进程新的里程碑。然而在这种进程的里程碑背后，我们中国商务信用平台接到众多网友

的投诉。其中，中国鲜花网未按时发货遭集中投诉。

8月11日，中国鲜花网发布通知：8月13日（七夕情人节当天）全国仓库已严重爆仓，已停止接单！当日下单付款过的订单经核实确认无法发货后，该网站会在1-3小时为消费者办理退款。该网站特别说明：非七夕情人节订单并不会受到影响。

然而湖北武汉张先生花了915元买了玫瑰和巧克力，要求上午派送，但鲜花一天都没送到。今天一整天，客服电话打不通，QQ客服没人回，中午显示是一个什么发货给了个电话，但是电话是空号，下午又显示是圆通快递！单号查了没有反应，然后在网上查他们的电话，结果知道自己已经被骗了！张先生认为该网站仍在继续他们的欺骗勾当，另外，所有投诉这家公司的帖子都被人删除，张先生说该公司不知道花了多少钱去做这种事。

上海闵行熊先生投诉中国鲜花网说从12号下单到今天七夕已经过去，通过网站各种方式都没联系上客服，也没有任何客服联系上他，更为恶心的是明明都没联系过，居然虚假的说已经签收，老婆为此还和他闹矛盾，严重影响感情。

陕西西安王女士八月十二号下单付款，说十三号中午十点送到。到14日晚上没有收到花。打客服电话无人接听，没收到花无人处理退款。王女士很气愤的说网站太不负责，客服电话永远无人接听。

北京的孟先生8月12日同样在中国鲜花网预定了鲜花，并在购买明细里交代好要在2013年8月13日送到。对方系统来短信说可以送到。但七夕一天过去了，网站并没有按照承诺时间送货，客服电话永远都打不通，一直忙，网站上有qq人工台也一直没人，只有系统自动回复。孟先生说等于钱已经花了，但东西没送到，也不知道该找谁了，希望还消费者一个公道！

中国商务信用平台认为，中国鲜花网欺骗广大消费者，没有按照承诺时间送货，让消费者的权益受到了侵害，广大消费者网购应谨慎，以防受骗！（中国商务信用平台）

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/51/50952.html>

### **唯品会个人账户屡遭他人盗用 客户疑有内鬼**

近日，广州市民梁小姐向羊城晚报报料称，她在“唯品会”的账户被盗用消费，却难以查出原因，在向消委会投诉后“唯品会”才帮她解决问题。

系统升级会导致错用账户?

梁小姐今年 2 月登陆自己的账户时, 地发现被盗用 60 多元。她立刻致电客服, 对方给出的解释是系统升级导致的错误, 随后便把货款退还。

但两个月后, 账号又被盗用, 这次是购买了一只价值一百多元的剃须刀。梁小姐只好再次向客服投诉退款。5 月份, 梁小姐的账户再次被盗用, 这次是购买了一个四百多元的美容喷雾器。虽然每次“唯品会”都退款, 但除了第一次说明是系统升级造成的错误以外, 其他答复都含糊不清。

更奇怪的是, 每次梁小姐致电订单上的收货人时, 均被告知号码不存在, 且订单上的货品全都没有配送成功。她认为收货人的资料可能是假的, “我怀疑是‘唯品会’的内部人员泄露我的个人信息, 或者是他们在盗用我的账号。”

“唯品会”系统或有漏洞

记者咨询“唯品会”客服人员时对方表示: “若账户被盗用系统会提示其密码和账号发生异常。”但对于梁小姐的遭遇, 客服人员称不清楚原因。有业内人士表示, 一般系统升级并不会导致消费者账户余额被错误扣除, 系统存在漏洞的可能性更大。此外, 消费者的账户信息肯定被泄露了, 否则不可能有人使用梁小姐的账户买东西。

律师马平川认为, “唯品会”在事件中明显存在维护客户财产安全的缺失与疏忽, 理应赔偿客户损失的金额。同时, 他建议消费者注意保管好自己的账号与密码, 避免在公共电脑上进行购物付费等操作。另外, 消费者在网上购物后应保管好票据与交易信息。(羊城晚报)

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/51/50912.html>

### 佳品网网购牛仔裤有破洞 海外采购受质疑

张先生日前从佳品网购买一条意大利著名服装品牌 Energie 的牛仔裤, 货物到手后才发现, 裤兜有一个明显破洞。更让他疑惑的是, 裤子标签明明标注产地是巴基斯坦, 但下方留的电话却是中国上海的。昨天, 佳品网客服负责人称, 确定属于质量问题后, 会为消费者免费退换货。

新购裤兜现破洞

张先生一直比较喜欢网购, 不过, 近日他从佳品网购买一条意大利品牌 Energie 牛仔裤后, 却让他有些烦恼。

张先生给记者展示他 7 月 31 日刚收到的这条裤子, 记者发现, 在左侧裤兜有一个明显破洞, 破洞约有一枚硬币大小。记者留意到, 除了有破洞外, 裤兜还出现脱线等现象, 张先生质疑这根本就不是正品。

海外采购受质疑

除了破洞和脱线外, 更让张先生产生质疑的是那个被缝在裤子内部的标签。在佳品网上, 该商品标注是“本商品经境外合法采购, 平行进口取得”。记者看到, 该牛仔裤标签显示, 该裤子产地是巴基斯坦, 但下方标注的电话则是 021 开头的电话。记者拨打过去, 虽无法接通, 但显示为中国上海电话号码。

“如果是直接于境外采购，怎么会有国内联系方式？”张先生对此表示不解。佳品网客服称，他们的商品采购于国外，但并非原装进口，而是将服装进口之后重新包装。重新包装是否会将标签重新张贴？客服则回答不出，表示需要咨询后答复，但记者一直未等到答复。

#### 确认质量问题定会换货

昨天，佳品网客服部负责人唐女士回复记者，称消费者收到裤子后不久就致电他们，称商品存在质量问题，并提出赔偿要求，“我们要求对方将商品邮寄过来，我们需要专业鉴定一下，但对方不答应，所以我们也直接拒绝了对方的索赔要求。”张先生表示，当时他拒绝邮寄裤子是想联系到意大利厂家，对裤子做一个比较权威的鉴定，“可惜的是，截至目前厂家那边尚没有答复。”

唐女士称，由于目前她尚未看到裤子，所以无法给出解决方案，“如果真是质量有问题，我们肯定会免费退换货，毕竟无论哪家网站都不敢保证所卖商品绝对没有质量问题。”但至于消费者疑惑的标签问题，唐女士称会联系公司相关部门调查后给予答复。截至昨晚发稿时，记者未收到对方回复。(中国网)

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/51/50533.html>

### 本期 93 家企业集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2013 年 7 月 22 日至 2013 年 8 月 4 日），唐山冀东混凝土有限公司、北京榆构有限公司、湖北中南管道有限公司、郑州市雷德水泥制品有限公司、天津市泽宝水泥制品有限公司、肥城鲁泰科技有限公司、宁夏青龙管业股份有限公司、北京新奥混凝土集团有限公司、江西饶电电杆实业有限公司、天津宝丰混凝土桩杆有限公司、中建商品混凝土有限公司、江苏博特新材料有限公司、北京韩建河山管业股份有限公司、上海市工商行政管理局、上海市工商行政管理局浦东新区分局、上海市工商行政管理局闵行分局、上海市工商行政管理局嘉定分局、上海市工商行政管理局浦东新区分局、上海市工商行政管理局、上海市工商行政管理局、河北建设集团千秋管业有限公司、山东电力管道工程公司、昆山硕华模具有限公司、邯郸新世纪商业广场股份有限公司、湖北易联时代网络技术有限公司、河北志远减速机械有限责任公司、昆山一恒仪器有限公司、常州新北区新园市政绿化服务处、江苏嘉佳建设工程有限公司、常州市建方水产养殖专业合作社、苏州川日精密机械有限公司、江苏阳湖电缆有限公司、常州市武进武南变速机械有限公司、重庆宇外科技有限公司、常州市白鹭电器有限公司等 93 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】

### 三和茶业首获商务部企业信用 3A 评级 上半年出口 75 吨

泉州盛世三和茶业有限公司日前获得了商务部中国商务信用平台企业信用等级 AAA 级证书, 据悉这是安溪茶行业首家通过该认证的茶企。

中国商务信用平台主要开展网商认证、国别信用、行业信用评级等业务, 即按照独立、公正、客观的原则, 采取科学的评级方法和合理、规范的评级程序, 对企业管理能力、经济偿付能力和营运能力等多方面进行科学评估, 并以简明的符号表示出来, 给合作伙伴、交易对象以及投资者等机构提供重要参考。

“企业之间在做生意时, 可以从商务部反商业欺诈网及中国商务信用平台上查询企业的商务信用。”负责三和茶业信用评定的北京国富泰企业征信有限公司相关人士表示, 作为商务部中国国际电子商务中心下属的国家级、第三方、权威的企业信用服务机构, 在多年的信用体系建设工作中至今已累计为 7 万余家电子商务企业及 7000 余家流通企业提供了第三方信用认证与信用评级服务。

据悉, 三和茶业注册资本 1.56 亿元, 是最早获得国际资本投资的安溪茶企, 也是福建最早推行“明码标价”的茶企之一, 自有生态茶园 3 万多亩, 并获得出口备案, 今年春茶, 该公司实现间接出口 75 吨, 批次每公斤出口价格最高达到 300 元。(新浪福建)

相关链接: <http://www.bcp.cn/articles/261/50894.html>

## 【信用百科】

### 社会公共记录与社会信用

所谓社会公共记录,是指由政府部门、公共机构甚至是企业所搜集、整理的、可以由社会公众公开查询并应用的、有关自然人或法人等各类社会对象的信息记录[3]。这其中包含这样几点内容:一是政府部门和公共机构是社会公共记录的主要搜集、整理与管理者,但是企业也可以通过各种机制搜集整理社会公共记录;二是社会公共记录与各类社会对象都存在着直接或间接的关系;三是根据各类社会对象的社会关系属性,社会公共记录具体划分为多种类型。政府部门所掌管的社会公共记录与其职能划分密切相关,因而我们也可以根据其职能分工划分不同领域的社会公共记录。比如,工商行政管理机构有关企业法人的设立、变更、以及注销等的记录,税务机构有关企业法人的完税、偷漏税等情况的记录,等等。澳大利亚破产与信托服务局(Insolvency and Trustee Service Australia, ITSA)建立了全国个人破产案索引(The National Personal Insolvency Index, NPII)数据库,该数据库记录了1928年以来的澳大利亚个人破产诉讼案,具体内容包括:债权人的请求书、债务协定、个人破产协议、破产案例、已破产的遗产物业、资产控制令及典据等。NPII被看作是澳大利亚政府的一项重要公共记录。

社会信用也是一种社会公共记录,而且是一种典型的社会公共记录。其典型性表现为以下两个方面:一是综合性强。社会信用不仅与众多政府部门的职能业务相关,也与各类中介服务机构密切相关,更与企业等各类法人相关,社会信用几乎将全社会的各类组织对象构成一个复杂的关系网络。社会信用能够将很多看似无关的业务统一起来,成为加强社会管理和公共服务的综合性手段。二是与市场经济发展程度密切相关。信用是个与非计划经济密切相关的概念,只有在市场经济条件下,社会信用的作用才能得到充分的发挥和体现。市场经济一方面产生了对社会信用的强大需求,另一方面信用体系的完善也是市场经济深入发展的具体表现。因此,在市场经济中,市场信用也就成为一种公开的社会记录而为所有市场主体所关注。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/82/50941.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)

责编：

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

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

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

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)