

中国商务信用平台出品

2013年9月2日至2013年9月15日 2013年第14期 总第79期

# 商务信用

## Business Credit

应用研讨会将在北京召开  
2013行业信用评价推广与



国务院:将建出口信用体系  
支持跨境电商零售出口

中国林业机械2013年  
行业信用评价结果公示

商务信用服务助推  
诚信体系建设

高端内参 会员专享



## 商务信用（BCP）简报

2013年9月2日至2013年9月15日

2013年第14期总第79期

<b>【信用政策】</b> .....	3
2013年“诚信兴商宣传月”活动正式启动.....	3
国务院:支持跨境电商零售出口 将建出口信用体系.....	4
<b>【工作动态】</b> .....	5
2013行业信用评价推广与应用研讨会将在北京召开.....	5
中国林业机械 2013年行业信用评价结果公示.....	6
BCP受理投诉72起 案例:品质团涉嫌霸王条款.....	7
本期70家企业集中报名参与评级认证工作.....	9
<b>【各方声音】</b> .....	10
商务信用服务助推诚信体系建设.....	10
<b>【信用百科】</b> .....	11
信用评级对促进市场经济完善起哪些作用.....	11

## 【信用政策】

### 2013 年“诚信兴商宣传月”活动正式启动

9月6日,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、国家旅游局、国家外汇局以及中国国际贸易促进委员会、中国企业联合会、中国消费者协会等 17 个部门和单位在北京召开新闻发布会,宣布 2013 年“诚信兴商宣传月”活动正式启动。今年宣传月活动的主题是“凝聚诚信力量 实现中国梦想”。相关部门和单位将在全国范围内集中开展相关主题宣传活动。

发布会上,商务部市场秩序司负责人介绍了 2013 年宣传月活动的主要安排。活动期间,主办单位将指导开展“中国信用企业网络展”、“诚信天下,美丽中国”、“诚信建设神州行”、“诚信壹佰度”等系列特色宣传教育活动。

“诚信兴商宣传月”活动开展 8 年来,各地区、各部门积极配合,精心组织,开展了丰富多彩的宣传活动,引起了社会的广泛关注,取得了良好效果。2013 年,商务部将会同相关部门和单位办好此次宣传月活动,进一步加强诚信宣传教育,深入推进社会诚信体系建设工作。

发布会上,商务部市场秩序司负责人还介绍了商务部推进商务诚信建设、推动商业保理行业发展和消除地区封锁、打破行业垄断相关工作情况。

2012 年 6 月,商务部在北京等 10 个城市开展了商务诚信建设试点工作,试点内容包括确保商品质量、提升服务品质、坚持诚信经营、树立商业品牌四个方面。在商务部的指导下,试点城市狠抓诚信基础建设,加大宣传教育力度,营造诚信兴商氛围,取得积极成效。下一步,商务部将在全国范围内开展商务诚信建设工作。

相关链接: <http://www.bcp.cn/articles/403/52191.html>

## 国务院:支持跨境电商零售出口 将建出口信用体系

据商务部网站消息,《国务院办公厅转发商务部等部门关于实施支持跨境电子商务零售出口有关政策意见的通知》近日下发。据中新网财经频道了解,《通知》转发了对跨境电子商务零售出口的支持政策,并提出 6 项具体措施解决在海关、检验检疫、税务和收付汇等方面存在的问题,《通知》要求自 2013 年 10 月 1 日在全国有条件的地区实施。

近年来,跨境电子商务快速发展,已成为国际贸易的新方式和新手段,对于扩大海外营销渠道,提升我国品牌竞争力,实现我国外贸转型升级有重要而深远的意义。但随着跨境电子商务的快速发展,现行有关政策已经不适应以邮寄、快件等形式开展的跨境电子商务零售出口(以下简称电子商务出口)企业的需求。

据中新网财经频道了解,电子商务出口在交易方式、货物运输、支付结算等方面与传统贸易方式差异较大。现行管理体制、政策、法规及现有环境条件已无法满足其发展要求,主要问题集中在海关、检验检疫、税务和收付汇等方面。

针对上述问题,《国务院办公厅转发商务部等部门关于实施支持跨境电子商务零售出口有关政策意见的通知》提出了 6 项具体措施。

一是建立电子商务出口新型海关监管模式并进行专项统计,主要用以解决目前零售出口无法办理海关监管统计的问题;二是建立电子商务出口检验监管模式,主要用以解决电子商务出口无法办理检验检疫的问题。

三是支持企业正常收结汇,主要用以解决企业目前办理出口收汇存在困难的问题;四是鼓励银行机构和支付机构为跨境电子商务提供支付服务,主要用以解决支付服务配套环节比较薄弱的问题。此外还实施适应电子商务出口的税收政策,主要用以解决电子商务出口企业无法办理出口退税的问题;最后是建立电子商务出口信用体系,主要用以解决信用体系和市场秩序有待改善的问题。

通知同时要求,自《意见》发布之日起,先在已开展跨境贸易电子商务通关服务试点的上海、重庆、杭州、宁波、郑州等 5 个城市试行上述政策。自 2013 年 10 月 1 日起,上述政策在全国有条件的地区实施。

相关链接: <http://www.bcp.cn/articles/81/52192.html>

## 【工作动态】

### 2013 行业信用评价推广与应用研讨会将在北京召开

由中国国际电子商务中心主办的“2013 行业信用评价推广与应用研讨会”定于 2013 年 9 月 17 日在北京举办。本次研讨会是商务部等 17 部门开展 2013 年“诚信兴商宣传月”活动的重要组成部分。

据了解，本次研讨会旨在全面启动《2013 年中国行业信用评价 A 级以上名录》的编辑工作，推动行业信用评价结果的应用，加大对获得信用评价等级企业的宣传，促进“守信得益，失信受制”的市场诚信体系建设，促进信用服务业的发展。

此次研讨会是对行业信用评价推广与应用工作的一次检阅，也是一次行业信用评价工作深入开展的动员会，必将对商务信用行业发展产生深远的积极影响。届时，会议将汇聚国资委及商务部司局的相关领导、行业协会领导、使馆或商会代表、媒体代表、信用领域专家、诚信企业代表和金融机构负责人，将开展包括举行全国行业信用公共服务平台上线启动仪式、优秀信用企业展示、圆桌论坛等活动。

作为此次会议承办单位之一的北京国富泰企业征信有限公司，是推动中国商务领域企业信用体系建设的第三方专业服务机构。其在商务部市场秩序司和国资委共同指导下，积极参与到行业信用建设工作中去，并先后接受国内 60 多个行业的商协会委托，会同行业专家，针对不同行业的产业特点，在国富泰开发的企业信用评级基础模型之上延伸开发完成了 80 余套各行业的信用评级体系，完成了近 3000 多家工业生产、商贸流通、进出口、建材、食品等类型的企业信用评级，积累了丰富的企业信用评级经验，充分保证了评级结果的公正性和权威性。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/47/52076.html>



## 中国林业机械 2013 年行业信用评价结果公示

各有关单位：

根据商务部和国资委下发的《关于行业信用评价工作有关事项的通知》（商秩字[2009]7号）文件精神，依据《中国林业机械协会行业信用评价实施方案》的规定，中国林业机械协会于 2013 年 2 月至 8 月开展了中国林业机械 2013 年行业信用评价工作。

在企业自愿申报的基础上，本着“公开、公正、公平”的原则，严格按照信用评价程序，依据《中国林业机械行业企业信用评价标准》，经协会信评部初审、经第三方评价机构测评、专家评审会评审，初步确定了 11 家参评企业信用等级，其中 AAA 级企业为 7 家、AA 级企业为 4 家。

现将初评结果（见附件）在中国反商业欺诈网（[www.12312.gov.cn](http://www.12312.gov.cn)）、中国林机网（[www.cnfma.org](http://www.cnfma.org)）、中国商务信用平台（[www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)）上同时向社会进行公示。公示期为 15 天（2013 年 8 月 15 日~8 月 29 日）。公示期内，任何单位和个人如有异议，请与中国林业机械协会信用评价部联系。

附件：中国林业机械 2013 行业信用评价结果。

中国林业机械协会  
2013 年 8 月 15 日

附件：

### 中国林业机械 2013 年行业信用评价结果 (同一信用等级排名不分先后)

序号	企业名称	级别
1	爱可机械（深圳）有限公司	AAA
2	上海跃通木工机械设备有限公司	AAA
3	青岛华顺昌木工机械制造有限公司	AAA
4	临沂市新天力机械有限公司	AAA
5	青岛千川木业设备有限公司	AAA
6	大连经济技术开发区森港机械刀片有限公司	AAA
7	廊坊金兰人造板机械有限公司	AAA
8	江苏福马木业有限公司	AA
9	黑龙江省东京城林业机械厂	AA
10	沈阳隆利得木工机械有限公司	AA
11	沈阳带锯机械有限公司	AA

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/161/50956.html>

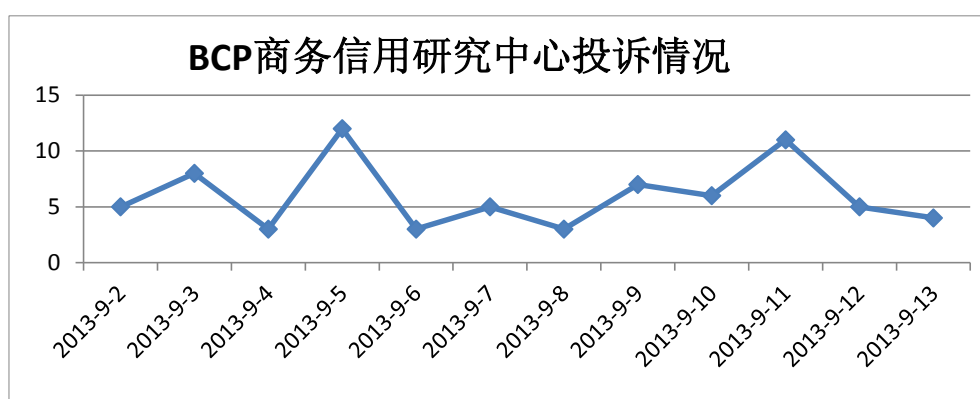
## BCP 受理投诉 72 起 案例：品质团涉嫌霸王条款

### 【投诉概况】

2013 年 9 月 2 日至 2013 年 9 月 13 日，BCP 投诉中心共受理投诉 72 起，总投诉解决率 10.32%，投诉总量略有上升，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 9 月 2 日至 2013 年 9 月 13 日，投诉数量保持稳定。主要投诉问题有“收到货品与描述不符”、“发货、送货不及时”、“客服服务不到位，拖延客户”等。经过 BCP 投诉平台不懈的努力，目前“酒仙网”、“翼支付”、“百合网”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】

#### 品质团涉嫌“霸王条款” 退款不退到客户卡上

品质团以为消费者提供贴心的服务，打造高品质，可信赖的精品团购在团购圈分得一杯羹。可是品质团真如它的名字一样，各方面都做到品质保证吗？

中国商务信用平台，目前收到深圳陈先生投诉品质团的信息。

陈先生说：“在品质团购买了一婚纱摄影团购，当时团购只剩几小时，也因为看见 7 天无理由退款，所以就买下了，但后来因个人原因不太满意(并未消费)，就想退款。问题来了，跟品质团申请后才知道 7 天无理由退款原来不是退到买家账上，而是退到买家在品质团的帐号余额里！？这是间接性的硬性消费，如果我对品质团的其他产品没有兴趣，或退后我一辈子都不使用，那么那几千块就只是个数字而已！客服一直强调退出来的款不能用，而是必须在品质团消费这叫退款。有非常明显的表示说明说退款是在品质团的账户余额，但事实在该婚纱摄影团购上“团购须知”里完全没说明，只说明说：100%支持（7 天退款）；购买之日起，

7 天内随时可退 如果商家真的是”走得正行得正“为什么不在页面购买须知上注明,而是要通过买家“自行仔细了解”? 客服一直口口声声说:我们是退款了,退到品质团的账号余额!我们公司没有要您的钱。如果消费者未使用团购券,有权要求团购网站退款。消费者购买团购券,即是消费者、商家、团购网站之间形成了一种合同关系,并约定了有效期。“过期无效”只是意味着合同终止。但是由于合同并未履行,过期未消费退款合情合理。网站不退款,这明显是“霸王条款”。”

其实,对于网络团购经营活动,国家相关部门也出台了相关规定。日前,国家工商行政管理总局出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》,明确规定了团购网站的七项责任,包括“团购网站经营者以预收款方式销售团购商品或服务,不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制”。工商部门提醒,消费者在团购当中遇到退款难题时,可以先与相关网站沟通协调,如果无果,可以向当地工商、消协部门投诉举报,也有权起诉索赔。被投诉主体不仅是团购网站,提供商品或者服务的实体经营者也是被投诉对象。此外,消费者要保留好有关依据,如下载消费服务内容,提示消费短信等,作为维权凭据。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/51/51902.html>

### **聚尚网客服服务不到位 以各种理由推脱**

客服的服务代表着公司的形象,好的客服人员同样也能带动公司的盈利。中国商务信用平台在同一天收到尹先生、黄女士的投诉,具体看看他们两位投诉的是那个网站。

家住甘肃的尹先生向中国商务信用平台反映:他于 2013 年 7 月 3 日购买衣服两件,因不合身申请退货,退包 F 组与聚尚网客服联系不下三次,每次都说三天后回复,可一直到今天为止,没有收到退货货款,也没有聚尚网工作人员打电话解释或回复,网上客服永远说是三天后解决,造成的不便请谅解,令尹先生很无奈。

家住广东的黄女士说:“在聚尚网买到三件女装连衣裙,收到货物不满意我要求办理退款,聚尚网把钱退到了我聚尚网的账户上,之后我要求聚尚网帮我把聚尚网账户的钱提现到我的银行卡账户上。聚尚网说 7 月 15 号已经把钱汇到我账户了,但是到现在钱还没到我银行账户。我要求聚尚网帮我查询,它却推却说要我到汇入行去查询,我到汇入行咨询,客服人员说这种问题只能是汇出人到汇出行去查。我要求聚尚网去查,他们的客服人员一直推却不肯去查,只说钱已经汇出了,总是找各种理由推却。”



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苏宁易购网的回复，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。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/51/51903.html>

### **本期 101 家企业集中报名参与评级认证工作**

据统计本期（2013 年 9 月 2 日至 2013 年 9 月 15 日），昆山东方傲前电器有限公司、昆山福英达精密五金有限公司、昆山市新达水暖电设备安装有限公司、金坛市华宇涂料有限公司、金坛市华宇涂料有限公司、常州龙澄污水处理厂、昆山市周庄镇金澄湖服饰辅料厂、常州维能达精机有限公司、常州市宝康医药化工有限公司、昆山市江龙货运有限公司、江苏凌家塘市场发展有限公司、常州市建农印刷包装有限公司、常州市武进华强车配有限公司、常州广源热电有限公司、昆山市旭源电力安装工程有限公司、昆山明城金属科技有限公司、昆山国伟建设工程配套有限公司、常州市东波机械有限公司、常州市朱海机械有限公司、沙河市通源经贸有限公司等 101 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】

### 商务信用服务助推诚信体系建设

本报讯“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。”在日前于北京举行的“2013年商务信用工作启动会”上，北京国富泰企业征信有限公司总经理陈登立如是介绍。“加强商务信用监督工作，有利于促进“守信得益，失信受制”的市场诚信体系建设，推动信用服务业的积极发展。”中国国际经济贸易交流促进会执行会长李海指出。

据介绍，在多年的信用体系建设工作中，国富泰积累了丰富的经验，其推出的商务信用服务模式已得到市场认可，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。

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，国富泰立足于我国商务信用服务领域，致力于商务信用体系建设，整合信用数据库及信用服务平台，优化信用专业服务，为全行业企业提供集信用评级、电子商务信用认证、征信及信用预警于一体的综合性、专业的信用服务。

陈登立表示，信用服务在促进国际贸易、中国企业走出国门将起到重要的推动作用。今后，国富泰还将还将建立企业信用价值链，为政府采购、企业贷款等提供支持，为守信企业提供更多商业机会。（国际商报 李韶文）

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/403/51369.html>

## 【信用百科】

### 信用评级对促进市场经济完善起哪些作用

信用是推动经济发展的一个重要因素，它是随着商品经济和市场经济发展而发展壮大的。在现实生活中，无信用则无交易可言，无信用，货币借贷更无从谈起。因此，市场经济实质上就是信用经济、法制经济，良好的社会信用是完善社会主义市场经济的重要保证，是现代经济、金融的根基。

市场经济是建立在千头万绪、错综复杂的信用关系之中，由于各个社会经济主体都是独立存在的，因而存在着相互之间信息不完全或不对称的情况。例如资本市场中的投资者，在选择债券等投资工具时，迫切需要了解债券发行者的投资回报能力和相关风险，以便正确选择风险低、收益好的证券进行投资。信贷市场中的贷款人为了正确进行授信和发放贷款，迫切需要确切掌握借款人的经济状况、还贷能力和信用风险，来确保信贷资金的安全。这种投资者与筹资者信息不对称的问题，需要有一个独立、公正的第三者----专业评级机构来完成。

信用评级是现代经济中不可缺少的手段，通过科学、客观的评估活动，准确、及时地向社会提供信用信息，从而顺利实现投资人和筹资者双方的目的。所以说，信用评级是市场经济活动的“联结器”和信用交往的“粘合剂”，对促进市场经济完善、推动和谐社会建立起到不可替代的作用。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/82/51439.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)