

“信用+市场” 照亮世界“小商品之都”

□ 易丹

作为建在市场上的城市,义乌很早就洞察商务信用的重要性。2002年,义乌启动市场信用体系建设,高标准探索商务信用的建设路径;2006年,义乌对城市精神进行了再次征集和提炼,在原表述语“勤耕好学、刚正勇为”的基础上增加了四个字——“诚信包容”;2013年9月,“义乌购”发布诚信交易保障体系。正是这座城市“信用+商贸”的特色信用体系,让义乌的信用建设在全国有独特性和代表性,不仅是对县级层面信用建设的重要尝试,更是处理政府与市场关系,发挥市场资源配置决定性作用的体现。

“信用+市场”的监管样板

国际商贸城二区市场四楼的经营者包海刚主营中高端数码产品,多年的市场经营,包海刚在采购商群体的口碑相传下积累了好口碑;在市场信用分类监管平台的运作下,包海刚的“口碑”转换成了可量化的直观数据,成为包海刚信用信息数据库中的一部分;这些数据作为包海刚的信用资产,多年来得到不断积累,也助推包海刚的市场信用分不断水涨船高;有了高信用分的加持,包海刚的商铺右侧顺利挂上了一块三星的星级信用牌。

“很多新客人会冲着这块星级信用牌来我店里下单。”包海刚说,市场信用分类监管平台将他多年累积的好信用形成了一个良性循环的贸易闭环,对此他十

分珍惜,今后也一定将守信进行到底。

据悉,从2000年开始,义乌市的市场监管部门就在全国率先实施开发了功能较为完善、模型较为科学、社会化应用程度较高的市场信用分类监管平台。依托市场信用分类监管平台上的商户信用数据,义乌市市场监管局给市场经营者核定了60分的基准分,再通过信用资产的积累和流失进行加减分,最终将所有市场商位划分为AAA(信用优良)、AA(信用良好)、A(信用稳定)、B(信用波动)、C(信用低下)、D(信用破产)六个信用等级,实施不同频次、不同力度的分类监管,并在A级以上商位中综合评选出一星、二星、三星、四星、五星信用星级商位,公开挂牌。

义乌国际商贸城各大市场内“矗立”着一台触摸屏信用查询机,方便采购商随时随地查询市场经营者的信用评价等级、荣誉信息、重要商品备案、商品商标备案、信用指数、总代理总经销等信息。目前,这样的设备在整个市场已有数百台。据统计,信用分类监管推行以来,义乌市市场经营者违法率下降了2/3,客商满意率达到97%。

2008年1月23日,随着全国首个反映商品交易市场信用波动情况的指数——义乌市场信用指数正式对外发布,义乌市场进入“信用指数时代”。

市场信用环境良性循环

作为市场的管理方,商城集团多年来摸索建立了以“义乌

购”“诚信交易保障体系”为主导,以市场诚信文明积分为抓手的市场诚信体系。

“义乌购”发布的“诚信交易保障体系”包括信用等级、担保交易、投诉处理、受欺诈赔偿四个部分,从交易源头、交易过程、交易完成三个阶段着手,全程把关,将守信元素贯彻始终。依托信用等级直接无抵押贷款的金融服务平台也已上线运营,截至目前,“义乌购”已联合银行成功发放多笔信用贷款。市场诚信文明积分则将电子商务、实名认证、纠纷及贸易欺诈等方面的约定悉数包含,并加大对失信行为的处罚力度;诚信文明积分通过与商位使用费用挂钩,有效促进市场经营者守信经营。

“义乌市场诚信氛围浓厚。”在五区进口商品馆从事天然水晶生意的马来西亚客商郭集福深谙“守信”的重要性。在他的名片上,“义乌十佳诚信外商”这一行烫金字分外惹眼。郭集福在今年年初获得这份荣誉,他对笔者坦言,有了这份信用背书,他享受到了最直接的实惠。“签证时长由一年延长到两年,解决了我每年要定期签证的困扰。”郭集福说,这份荣誉同时还是一份责任,也是最有效的广告。

现在的义乌市场,区域性、行业性的制假售假行为得到有效遏制,仿牌冒牌大面积减少。义乌市场先后被国家质检总局授予“重质量、守信用”市场;被国家工商总局授予“守合同、重信用”市场、“全国信用监管示范市场”等荣誉称号。一个良性循环的

市场信用环境正在义乌形成。

“信用+外贸”的涉外管理

信用,在这片以“赊销”方式起家的土地上,是一个最基本的生存法则。对于经营者、采购商双方而言,能否做成买卖,基础就是“守信”二字。义乌每年出入境外国人将近50万人次,小商品又存在先发货后付款的赊账营销模式,一旦遇到素未谋面的外国客商,该怎么办呢?

国际商贸城一区市场饰品经营者刘佳佳常年同外国客商打交道,每逢遇到新客下单,她都会习惯性地登录义乌经侦预警平台查询外商及其公司的相关信息。

不久前,两位素未谋面的印度客商来到刘佳佳商铺,下了一笔5万元人民币的订单,表示货款将在到货15天后结清。刘佳佳在义乌经侦预警平台上填报了这两位客商的公司信息,迅速得到其他商户的跟进响应,许多商户都反映这两位客商以少付订金延期付款的方式短期内大量订货。

经侦人员迅速对这个简称KK的公司进行了实地探访,客商护照上只有30天的签证日期引起了警方的注意。经侦人员随即通过预警平台发布了关于对KK公司的预警提示。刘佳佳在平台上看到预警提示后,马上与两位客商中止合作,然而,有一些商户却已发出价值200多万元的货物。就在此时,公司翻译向义乌经侦报案,两位印度客商在未付货款的情况下突然离境。

事发不久后,经侦预警平台再次接到举报,之前欠款失联的这两位客商又重返义乌订货,义乌经侦大队立即联系出入境管理局,当天就对他们采取了限期离境的联合惩戒。

作为国际化商贸流通中心,义乌积极打造以信用为依托的外贸风险防范体系。上述案例中提及的“义乌经侦预警平台”,全称为“国际贸易综合服务及经济案件预警平台”,这里搭建了外贸公司、货运代理公司、供货商等外贸主体的信用信息及评价信息数据库,供社会查询评论;该平台还及时向社会公布逃匿的失信外贸主体,警示经营者防范外贸风险。截至目前,该平台已将9300多家外贸公司及货代公司纳入诚信监督,收到信用评价30多万条,合同诈骗案件从2009年的159起降至去年的22起,为市场经营者直接挽回损失2.6亿元。

舆情参考

“无人书店”三年无失窃 见证诚信是社会行为主流

□ 岁正阳

在湖南省长沙市岳麓区麓山南路,有一家特别的书店。这家书店乍看和普通书店没什么差别,但仔细观察会发现,店门口堆了不少书,店内没有工作人员,桌上的投票箱就是“收银员”。门口一块牌子上写着“店主因无时间打理,敬请各位亲们文明购书”,墙上还贴着店主手机号和收款二维码。据悉,这家“无人书店”已开了三年,从来没有发生过失窃事件。

此前,“无人模式小店”的报道早非新鲜事儿。从云南昆明新西南百货商场内的“无人小店”,到贵州贵阳的“无人报摊”;从河北石家庄永安街胡同里的“无人售货小屋”,到石家庄铁道大学教学楼大厅内的“诚信驿站”;从长沙市雨花区香樟路一居民小区内的“无人菜摊”,到长沙湘阴中路小区内的“无人商店”……每一个“无人模式小店”的新鲜出炉,都让人眼前一亮,引发公众的围观和感慨,赞赏诚信的可贵。

“信任从来都不只是单方付出的一厢情愿,它需要对方积极与正面的善意回应。”《长沙晚报》发表的评论表示,“无人书店”展现出的信任讯息,无异于经营者希冀顾客“如实付款”的一份庄重托付,每一位购书者都要经得起这份嘱托与信任。岳麓区麓山南路这家“无人书店”之所以能够实现“三年无失窃”的经营佳绩,靠的就是购书者的感恩与自律。该书店在投票箱旁边放置有笔和留言本,顾客可以记录下买书时间、书籍名称及价格,也可就书店经营提出意见、建议,还可留下自己需要的资料种类和联系方式,店家和顾客俨然一对彼此交融、互利互惠的朋友。更令人感动的是,一些看书后没有购买的顾客竟也投入5元钱,并写上“看书五元”。

中国经济网发表的评论认为,长沙市这家无人书店的出现,且已经经营三年之久,这本身就是为社会诚信进行注脚的绝佳方式,让每个人都懂得诚信是可以实现的,且是有现实依托的。就如老板李爱群说的那样,实际上,她在给顾客提供信任的同时也得到了大家的支持,“这么多年,我很感谢周围人的关爱,感谢长沙这样一个良好的社会氛围,让我们这样的无人书店生存下来。”她说。

信任是弥足珍贵的金子,也是极易遭受磨损的易碎品。拯救诚信美德、打造信用社会,需要人们相向而行和倍加呵护的共力,不断提升慎独慎微的道德自制力。一家小小的“无人书店”卖的是“信任”,买的是“诚信”,无疑给我们的社会注入了一剂暖流,创造信任环境,不妨就从“无人书店”开始。

诚信史记

诚信至利

□ 大城

胡雪岩(1823-1885年),清代红顶商人,19世纪七八十年代的中国商界名人,幼名顺官,字雪岩,著名徽商。初在杭州城“仁德钱庄”做跑街,后因擅自借钱给官兵被开除后,在湖州以买卖粮食为生,后在杭州设银号,又入浙江巡抚幕,为清军筹饷运械,1866年协助左宗棠创办福州船政局,在左宗棠调任陕甘总督后,主持上海采运局局务,为左大借外债,筹供军饷和订购军火,又仗势相权,在各省设立阜康银号20余处,并经营中药、丝茶业务,操纵江浙商业,资金最高达2000万两以上,是当时的“中国首富”。同时,他还开办了胡庆余堂中药店,留传至今。

信源于诚,故谓之“诚信”。一个成功的商人必是视信誉为生命、一言九鼎、一诺千金的人。胡雪岩也深知“诚信至利,欺诈骗害”的道理,在经商中坚持做到:一是以质取“信”。在

表示,“无人书店”是一个诚信考场。“三年无失窃”不仅说明消费者都自行付款,还说明消费者并没有乘“顺手牵羊”,是讲诚信、守信誉的。从中,见证了诚信仍然是人际交往的标杆,传递出社会信用正能量。毕竟,“人之初,性本善”,人人讲诚信是社会行为的主流。

谈及“无人模式小店”的未来发展,海南省海口市文明办专职副主任林兴民表示,无人模式店铺的正常运营,靠市民诚信意识为支撑,这种新的销售方式既方便了市民和游客,又从一个细节检验城市的文明程度。同样,在中国(海南)改革发展研究院经济研究所所长匡贤明看来,随着人工成本的不断提升,“无人”经济短期内将在商店、书店等领域推广。长期来看,“无人”经济的增多将会倒逼传统商业进行创新,未来或将出现“无人”和“有人”互为补充的局面。此外,随着技术水平的提高,消费者也将在监督体系下实现诚信水平的提升。

文明苏州网发表的评论认为,长沙市这家无人书店的出现,且已经经营三年之久,这本身就是为社会诚信进行注脚的绝佳方式,让每个人都懂得诚信是可以实现的,且是有现实依托的。就如老板李爱群说的那样,实际上,她在给顾客提供信任的同时也得到了大家的支持,“这么多年,我很感谢周围人的关爱,感谢长沙这样一个良好的社会氛围,让我们这样的无人书店生存下来。”她说。

信任是弥足珍贵的金子,也是极易遭受磨损的易碎品。拯救诚信美德、打造信用社会,需要人们相向而行和倍加呵护的共力,不断提升慎独慎微的道德自制力。一家小小的“无人书店”卖的是“信任”,买的是“诚信”,无疑给我们的社会注入了一剂暖流,创造信任环境,不妨就从“无人书店”开始。



5月6日,2017中国义乌进口商品博览会在浙江义乌开幕,展会吸引了五大洲100多个国家和地区的1512家企业(组织)参展。(资料图片)

奚金燕 摄

诚信故事

九寨沟有家“诚信驿站”

村民买东西时自己拿物品付钱,实现自助找零

□ 王吉玲 陈静

“我来买瓶酱油,我来买袋盐,买把挂面……”10月25日一早,在村民的一片欢腾声中,四川九寨沟县勿角乡新阳村村民何慧平家的诚信驿站正式开业。据了解,这是九寨沟县首家农村诚信驿站。

利用30平方米的临村道自家门面,何慧平的诚信驿站内摆满了大米、食用油、水等90余种日常用品。何为诚信驿站?何慧平妻子陈树英介绍,就是不用人守着小店,村民买东西时自己

拿物品付钱,自己找零。为此,陈树英专门准备了一个纸盒子,里面放了200元的零钱,便于村民自己买东西。

为什么在一个偏远的藏区乡,会开设一个诚信驿站?实际上,何慧平家诚信驿站开业的背后,有一个感人的故事。

11年前何慧平因为一次意外高位截瘫致残,常年卧床导致臀部肌肉大面积坏死,形成重度褥疮,至今多处溃烂,生活不能自理。家里有一个正上小学五年级的儿子,妻子一个人承担起所有的家庭负担,10多年来,一

直任劳任怨、不离不弃。

九寨沟县勿角乡副乡长金亮介绍,近年来,勿角乡采取一户一策对其进行精准帮扶,通过医保、低保、捐款等措施,一定程度上解决了何慧平家的生活困难。“解决低保,帮扶种植当归,安排公益性岗位,给孩子读书发补贴……”陈树英说,自从丈夫生病后,政府对她家一直扶持着。

而在此基础上,勿角乡还积极与县卫计局联系,争取到就医“绿色通道”,邀请县人民医院以及乡卫生院的医务人员于今年4月12日起,每日为何慧平进行

清创、填纱、包扎处理,并于每周开展一次专家会诊,以便随时了解何慧平的病情。同时,还积极发动社会为其开展捐助活动,购置家具和生活用品。

输血,不如造血。因为何慧平卧床不起,没法劳作,不能带来更多收入。“于是我们想变输血为造血,帮助何慧平一家开设诚信驿站,不用专人看守,就可以收入。”金亮介绍说。

何慧平开设诚信驿站,得到了社会和村民的积极支持。九寨沟爱心服务队为何慧平一次性赞助了价值7000元的货品,开

业之前,村两委干部和热心的村民们还来到何慧平家帮助接水管、安装货架、铺货和打扫卫生。

“村里距离乡上有一定距离,买东西就很麻烦。”村民易火英表示,现在诚信驿站白天都开着,想买带着零钱就去买了,很方便。

感到同样高兴的,还有何慧平的妻子陈树英。“现在好了,我白天不仅可以去山上打理种植的药材,诚信驿站开着不用看守,每月会带来近千元的收入,我会一直好好照顾好慧平,好好生活。”陈树英说。