



系列“组合拳”力促消费信用体系完善

深圳市建立国内首个消费领域信用平台,将不法商家及法定代表人名单在平台、“深圳信用网”及相关征信机构进行公布,起到了“一处失信、处处受限”的信用监督效果

□ 黄 劼

“侵害消费者权益的奸商,有可能坐不了高铁、飞机。”这是深圳市消费者委员会工作人员对被投诉的商家常说的一句话。说这话不是没底气,因为深圳市消委会建立国内首个消费领域信用平台,将一批侵害消费者权益的商家及法定代表人名单通过这一平台,在“深圳信用网”及相关征信机构进行了公布,起到了“一处失信、处处受限”的信用监督效果。

首创消费领域信用平台

随着消费市场快速发展,深圳市消费纠纷也快速增长。据了解,今年上半年,深圳市、区消委会共接受消费者投诉48,276件,比2017年同期的32,409件增加了49%。在投诉量激增的情况下,深圳市没有出现过一起与消费投诉相关的维稳风险事件。这样的效果与深圳市消委会利用云计算、大数据和移动互联网相关技术,创立消费维权与消费信用

公共服务平台有一定的关系。

近年来,各级政府先后出台了社会信用体系建设规划的相关政策和措施。在这样的背景下,深圳市消委会于2013年3月创立了消费维权与消费信用公共服务平台——3·15消费通。消费信用作为该平台的重要一项功能,建立科学、全面、客观的计算模型,对经营者处理投诉纠纷过程进行消费维权信用分数积累并对外实时公布,同时,将一些严重侵犯消费者权益的失信商家推送到相关征信机构。据悉,这也是国内首个推进消费领域信用体系建设的平台。

深圳市消委会投诉咨询部信用专员周振文告诉中国消费者报记者,3·15消费通平台主要有两个功能:一是投诉处理,二是消费信用评价。消费者可通过电脑或手机APP,随时随地进行投诉、上传投诉证据、查询投诉处理进度、评价企业和消委会。同时,每一件投诉的基本情况和处理结果都会在互联网上公开,接受社会监督。消费信用评价则由诚意度、满

意度、对侵害消费者合法权益行为的损害程度、达成的协议是否履行等4部分组成。

消费投诉关联企业信用

3·15消费通平台有效地将投诉数据转化为经营者的消费信用评价数据,让每一件投诉、每一条消费者评价都能成为经营者信用信息的来源。正是这样一个平台,为深圳消委会建立消费维权信用信息与“深圳信用网”企业信息关联机制创造了契机。

早在2015年9月,深圳市消委会就制定了《深圳市消费者委员会消费维权信用信息管理办法(试行)》,对消费维权信用信息的征集、分类、推送、管理、使用等进行专门规定。

2015年7月起,深圳市委开始向“深圳信用网”推送消费维权信用信息。该信息在“深圳信用网”实行双展示:一是在该网站首页专门开设“消费维权信用”专栏,公布深圳市消委会推送的投诉情况、严重侵害消费者合法权益案件、合同条款点评、比较试

验、消费体察等信息,与消委会信息发布实现同步。二是将这些信息关联到对应企业名录数据库,作为企业基本信用。即在企业“基本信息”中设置“消费提示”子信息,发布对应企业的月投诉情况信息、侵权简况、比较试验得分、消费调查结果等信息。

目前,深圳市消委会已累计向“深圳信用网”推送200多条企业消费维权信用信息,内容包括投诉情况、投诉分析、商品比较试验、消费点评、消费提示、法律点评、失信典型案例等。仅在2017年,深圳消委会就将30家不良信用企业推送至“深圳信用网”,发挥了引导和促进消费的积极作用。

今年上半年,深圳市委会推出了消费维权信用指数,这在全国消协系统消费维权领域尚属首创。今年以来,深圳市消委会已4次公开发布消费维权信用指数,涉及2017年度投诉量1000起以上的6家企业、教育培训行业的10家企业、食品行业的19家企业和快递物流行业的13家企业,均取得了较好的社会反响。

信用“组合拳”震慑不良商家

通过信用推送、信用指数排名、信用数据披露等一系列“组合拳”,深圳市消委会建立并完善了消费信用体系,点赞守信者,震慑不良商家,彰显了社会监督效果。

2015年7月,深圳市消委会与福田、龙华消委会联合召开预付式消费问题专题新闻发布会,公开实名披露深圳颐美媛健康美丽管理中心在没有提前告知顾客的情况下,突然关门停业,且不配合消委会的调查调解工作。在消委会公开实名披露并指出将其损害消费者权益行为推送至“深圳信用网”后,被诉企业负责人、股东立即与消委会沟通联络,态度发生根本转变,经福田区消委会半年多坚持不懈的努力,消费者卡内余额陆续全部退还。

2015年12月,全国大型

连锁水果店“水果营行”关门导致消费者群体性投诉事件,引发社会高度关注。鉴于该公司及附属公司存在严重侵害消费者合法权益的行为,深圳市消委会向社会通报两次调查情况、一次消费提示警示,最后将该经营者及附属公司共29家的消费信用信息推送到“深圳信用网”。目前深圳市企业注册局已对可能涉及相关事件的水果营行控股有限公司等29家商事主体,暂停变更及注销登记。

2016年以来,深圳市消委会向“深圳信用网”公开推送“海鲜短斤缺两”“预付式商家关门跑路”及“互联网消费欺诈”等领域的多家失信企业。其中,深圳市消委会联合龙岗消委会推送的深圳果壳网络科技有限公司的案例,引起广泛关注。

2017年10月31日,深圳市消委会联合福田区消委会和龙岗区消委会,将权球物联网平台管理(深圳)有限公司、六艺星空(北京)文化传播有限公司、深圳市熔岩阳光健身房有限责任公司、深圳市尚雪摄影文化传媒有限公司等4家严重侵害消费者合法权益的企业信息,公开推送至深圳市公共信用中心、鹏元征信有限公司等征信机构。这些被推送的失信企业,已受到“一处失信、处处受限”的全方位信用监督和约束,在社会上引起良好反响。

深圳消委会秘书长冯念文表示,消费者对商家的投诉评价是最真实朴素的信用数据,也是商家积善和不善的具体体现。因为消费者是社会信用建设的重要主体,消费者组织在信用建设中担负着历史使命。深圳市消委会利用消费领域信用纳入社会信用体系,促使消费信用成为社会信用体系的重要参考指标,让诚信商家得到回报,让失信商家受到惩罚,对不法经营者有威慑力,对消费者有指导作用,这也是深圳营造共建共治共享社会治理格局走在前列的体现。

心理辅导和一对一教学辅导。情况一直起起伏伏,好转后又回落,仿佛看不到尽头。有人问,辅导翟同学的过程这么艰难反复,你们有想过放弃吗?“没有”,吴少英摇头说,“当初接下这位同学,就意味着一个承诺。作为老师,没有抛下学生不管的道理。”在老师们的坚持和循循善诱下,终于,翟同学在2017年6月的中考以优异的成绩考入示范性高中。

这样重视教育诚信、勇于承担社会责任的故事,在吴少英从业10多年中数不胜数。有把学生的三科总分从30多分辅导直升到278分的“奇迹”;有因学生家庭贫困而仅进行象征性收费的善心善举……吴少英明白,辅导学生要有耐心,教育学生要有诚心,企业必须要有社会责任心。老师要做到言出必行,只有一心一意善待每一个学生,用心兑现每个诺言,才会完成教育的神圣使命。



企业家签署信用承诺现场

林世祺 摄

企业承诺公示

为推动企业信用建设,营造良好的信用环境和营商环境,近日,中企信办信用建设工作委员会针对会员单位发起了信用承诺书签订工作,现将2018年第八批签订信用承诺书及诚信自律宣言的企业予以公示,希望社会各界予以监督!

序号	企业全称	负责人	签订内容
1	南京卡琪亚门窗有限公司	田芳	信用承诺书
2	南京一代天骄健康管理有限公司	张啸	信用承诺书
3	南京依智软件科技有限公司	徐金金	信用承诺书
4	南京帝米文化产业有限公司	施恋	信用承诺书
5	南京水木居装饰工程有限公司	刘浩	信用承诺书
6	南京市江宁区洋口床上用品经营部	肖建华	信用承诺书
7	南京市六合区佳玉汗蒸服务中心	刘佳玉	信用承诺书
8	南京利中汽车服务有限公司	张彩霞	信用承诺书
9	南京皓逸机电工程有限公司	陆寿超	信用承诺书
10	南京市鼓楼区艳庭休闲食品店	袁兆永	信用承诺书
11	南京市江宁区怀申装饰设计工作室	赵怀忠	信用承诺书
12	南京感恩资产管理有限公司	闫勇	信用承诺书
13	南京煜真真空镀膜科技有限公司	赵彦辉	信用承诺书
14	江苏康伽电气有限公司	金龙保	信用承诺书
15	南京红标物资回收有限公司	田红标	信用承诺书
16	南京市鼓楼区西美尚品服装店	李洁	信用承诺书
17	江苏淳荣海运有限责任公司	徐国庆	信用承诺书
18	南京信之过防水工程服务有限公司	郭成民	信用承诺书
19	南京达晟人力资源服务有限公司	仲海涛	信用承诺书
20	南京多米古信息科技有限公司	许少豪	信用承诺书
21	南京国为电气成套设备有限公司	王猛	信用承诺书
22	南京来事网络科技有限公司	郝黄发	信用承诺书
23	南京思涵装饰设计有限公司	陈健	信用承诺书
24	南京天恒生物科技有限公司	王卿	信用承诺书
25	南京紫琳光电科技有限公司	李刚	信用承诺书
26	南通浪涛涛文化传媒有限公司	李福秋	信用承诺书
27	南京荣力物业服务有限公司	王美荣	信用承诺书
28	南京索邦保洁服务有限公司	朱泽飞	信用承诺书
29	广东捷辰天丰路桥工程有限公司	张鹏	信用承诺书
30	衢州市商君文化传播有限公司	刘志广	信用承诺书
31	广州健道健康管理有限公司	冯红超	信用承诺书
32	广州市增城煜龙低纸品加工厂	龙增云	信用承诺书
33	广州市木槿初开服装有限公司	刘唐	信用承诺书
34	广州程奇建筑装修有限公司	谢本元	信用承诺书
35	广州市维海房地产代理有限公司	林海琴	信用承诺书
36	广州伯瑞丁生物新技术开发有限公司	王 前	信用承诺书
37	东莞市象牌模胚钢材有限公司	李仙锋	信用承诺书
38	深圳市炫猴科技有限公司	黄炜炫	信用承诺书
39	广州凯顺电子有限公司	杨云鸿	信用承诺书
40	崇麦健康科技研发(广州)有限公司	吴润钻	信用承诺书
41	广州市奔亿物流有限公司	肖兆庭	信用承诺书
42	广州市古鼎皮具有限公司	边晓亚	信用承诺书
43	广州市赫兹音响有限公司	叶海东	信用承诺书
44	广州晴明生物科技有限公司	童玉峰	信用承诺书
45	广州无疾科技有限公司	叶颂公	信用承诺书
46	广州荣昊信息技术有限公司	程卫锋	信用承诺书
47	广州云舟信息技术有限公司	严江涛	信用承诺书
48	广州市九彩日用品有限公司	俞云	信用承诺书
49	广州市亨旺食品有限公司	陈永广	信用承诺书
50	广州粤编信息科技有限公司	许晓	信用承诺书
51	广州鑫启扬建筑劳务有限公司	彭洪斌	信用承诺书
52	广州思艺装饰工程有限公司	黄永奕	信用承诺书
53	广州市福韵堂健康咨询有限公司	冯彩玲	信用承诺书
54	广州邦非医疗器械科技有限公司	周苗	信用承诺书
55	广州佩驰汽车用品有限公司	程耿	信用承诺书
56	广州新朝泰文化传播有限公司	陈庚壬	信用承诺书
57	广州丰磊土石方工程有限公司	徐为丰	信用承诺书
58	深圳市霍斯米亚玻璃钢科技有限公司	王萧翔	信用承诺书
59	广州昊王汽车维修服务有限公司	林汝亮	信用承诺书
60	广州市俊杰贸易有限公司	杨春霞	信用承诺书

监督电话:020-83549246 联系人:黄斌 黎春波

中企信办信用建设工作委员会

2018年7月25日



诚信故事

承诺了 就不放弃

□ 区碧颖

“人生为一大事来,做一大事去。踏踏实实把本职工作干好,承担该承担的责任,诚心培育每一个孩子,这就是我的大事!”吴少英真挚诚恳地说。近10年来,在广州市海珠区博升教育培训中心全体老师的帮助下,几千名学生实现了考上心仪学校的理想。培训中心的墙上挂满了大大小小的锦旗,总经理吴少英略带羞赧:“这些都是家长们送过来的。”坚守信诺、以诚待人的品质,已经深深融入博升教育的担当和信念中。在这10多年里,博升教育用心培养每一个孩子,靠口口相传积累下值得信任的声誉。还记得那是2012年5月,一位腼腆的小女孩跟着家长走

进博升教育中心。经过沟通,得知该女孩三年级在读,由于先天失聪,三科功课完全跟不上。家长非常希望机构老师能以正常孩子的教育方式辅导她,让她像普通人一样学习。此前这位家长找遍各大培训机构,无一肯接收。他们到处吃闭门羹,甚至遭受尽冷言冷语,也敲不开一家机构的大门。这时,博升教育成为小女孩儿最后的希望。面对这种情况,博升教育老师吴少英无法坐视不理,经过和老师们的深入讨论后,决定答应这位女孩妈妈的请求。吴少英当即承诺:“你放心,孩子在我这里,我肯定尽最大努力把她带好!”他们相信,即使失聪也可以过好日常生活,拥有美好的未来,实现人生的理想与追求。面对小女

孩因失聪而产生的自卑和羞怯,老师不断地耐心地鼓励她要自强、自信。教学上,老师以板书为主,对着口型一字一句放慢速度讲解教学。特别在数学教学上,为了让女孩分辨数字符号和公式,老师不知道查遍了多少资料,预演了多少次教学过程。水滴石穿,长期的唇语训练终于让她能顺畅地与人交流。在老师悉心教导下,她顺利地考上了初中。2018年,当得知这位失聪女孩考上了广东民政职校时,孩子妈妈难忍激动的泪水,感慨道,皆因老师的坚持不懈,恪守自己当初对孩子许下的承诺,才有了孩子的今天。

在录取那天,对老师连声道谢的还有翟同学。墙上那幅写着“才德兼备、智勇双全”大红锦旗就是他们送来以表感恩的。

2015年8月里的一天,翟同学的妈妈含泪推开了博升教育的门。翟同学马上要升初二,却依旧无心向学,甚至被学校责令反省。他的父母绞尽脑汁,换了数不清的培训机构,仍然毫无效果。当初拍着胸口承诺一定能教好的机构,都变得闪烁其词。但吴少英没有迎难而上,反而决定和翟同学的爸妈一起努力,从行为和学习抓起,帮助孩子改变坏习惯。由于对症下药,在老师的心理疏导下,翟同学渐渐能按照要求认真地做好每一项作业。

短短的一个月,无论成绩还是在校表现,他都有了喜人进步。就在大家都看到希望时,又发现翟同学的学习态度出现了反复,再次上课散漫下课捣蛋。老师组立刻进行商讨,进一步给予翟同学一对一