

苏州市社会信用体系建设 工作简报

〔2016〕第3期

苏州市社会信用体系建设领导小组办公室

2016年3月30日

【3.15特稿】

强化消费信用建设 打造“诚信消费天堂”

市场经济就是信用经济，在信用社会化深入发展的背景下，苏州市以制度建设为抓手，切实强化消费领域信用体系建设，在全市经济社会快速发展的同时，努力营造安全放心的消费环境，初步形成了具有地方特色的消费领域信用体系建设的“苏州模式”，创出了地方消费维权新模式，用不断完善的体制机制，打造“诚信消费天堂”。

一、切合实际，摸索出台消费投诉和解新机制。

近年来，地处长三角区域的苏州经济社会快速发展，同时消费者对商品和服务质量的期待也越来越高，消费者维权意识显著增强，消费申、投诉实例逐年递增。全市（含所辖10县市区

）各级消费者组织每年受理消费投诉5000余件，接受各类来访咨询逾万人次，受理和调解这些消费投诉需耗费大量人财物力。为了缓解维权工作中投诉难、维权难、维权成本高等矛盾，全面履行好各级消保委组织的各项职能，通过十多年的努力，我市探索出了一条适合本地实际的消费投诉和解机制。

（一）积极开展放心消费城市创建工作，全力营造放心消费市场环境。苏州从2004年开展放心消费城市创建工作，经过11年的不断探索、不懈推进和新闻媒体的大力宣传引导，创建工作已经取得显著成效。在江苏省确定的全省30家诚信标杆企业中，我市有10家企业榜上有名。去年9月中消协在苏州召开现场交流会，对我市以消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度为核心内容的放心消费创建工作予以了高度评价。“立诚信，卖放心”成为广大经营者的核心信念。同时，创建工作被苏州市民评为改革开放30年来30件影响力实项目之一。我市还被中宣部列入“百城万店无假货”活动工作要点目录，连续多年被中央电视台选为“3.15”重点宣传报道城市。

（二）建立“和解组织”，实现消费投诉和解机制网格化。从2002年起，苏州市开始尝试在企业内部建立“和解组织——投诉监督站”，规划构建一个全市性的企业和解组织网络，从而把维权关口前移到企业。具体做法是：按照“一般商贸企业”、“热点、难点行业企业”、“大中型商贸企业”三个档次，建立相应的投诉监督站，其经费、场地、人员由企业自理，实行企业、消保委双重领导，在大多数商贸企业建立起自己的

消费和解组织之后，消保委开展形式多样的活动，使和解组织的维权作用得到充分发挥，进一步实现消费纠纷的源头和解。

（三）创建“零投诉企业”，实现消费投诉和解机制源头化。“零投诉企业”要求全年没有因企业责任而导致消费者到市消保委投诉，目的是促使经营者诚信经营，充分保障消费者利益，使消费者不投诉，或投诉后得到合理、合法的解决，客观上规范了企业的经营活动。

（四）首创《县级市消费纠纷和解体系运作规范》，实现消费投诉和解机制规范化。《规范》明确了和解核心目标为“无责任投诉”（即企业在消保委组织内不能发生“有责任投诉”），企业必须将所有投诉在其内部调处结束，并明确企业消费维权工作的组织机构、法规培训、纠纷调处、经营行为等运作规范。企业要建立日常负责处理消费者投诉的部门，并接受县级市消保委或下属分会的业务指导和监督，建立健全消费纠纷和解制度及企业消费维权自律制度，推进和解体系规范运作。此项工作被中消协评为“2008年全国消协组织消费维权十大亮点工作”之一。

（五）创建“消费争议和解示范街”，实现消费投诉和解机制辐射化。为进一步拓展消费纠纷和解机制的适用外延，在全市商业、服务业特色街区中开展了创建“消费争议和解示范街”活动。确立了“试点先行、典型推动、以点带面、整体推进”的工作思路，制定了《苏州市“消费争议和解示范街”标准》，分别从组织建设、基础设施、制度建设、业务建设、宣传

教育等五个方面，逐一明确了创建的标准。目前全市已创建消费争议和解示范街区48条，涉及汽车、中介、旅游、餐饮、装修、建材、家具、百货、家电、食品等10多个行业，参与企业近万家。

二、加大覆盖面，不断完善消费者维权诉求新渠道。

苏州是经济发展强市，也是旅游消费大市，2015年来苏旅游观光的境内外游客达1亿人次。不断完善各类消费者维权诉求的新渠道，真正实现维权处理全覆盖，也是我市近年来全力打造的一项新机制。联合环太湖毗邻城市的消费者组织加入这个平台，与其联网，达到维权资源共享，即外地（环太湖毗邻城市联盟的城市）消费者在苏消费后，回到外地如发现商品质量问题，只要其本人在当地维权网络平台进行投诉，就可以直接转至“消费维权通”这个平台受理。

（一）打造一个消费维权平台。基于互联网迅速发展的态势，APP手机客户端已经运用到社会管理的许多领域。我市顺势而为，在市消保委倡导下开发了“苏州消费维权通”手机APP客户端，开启了互联网+消费维权新模式，使消费者维权实现了真正的“零距离”。“维权通”借助移动互联网APP软件的独特优势，在消费者组织、消费者、企业三者之间搭建一个沟通平台，消费者利用和解网络的绿色通道机制，与企业直接沟通，表达诉求，最大程度地让消费者通过APP客户端实现网上投诉咨询、在线信息交互、实时动态监督、信息资源共享，最大限度地为广大消费者提供更便捷、高效的服务。同时，通过消

费者组织等第三方消费者保护资源公正客观的介入，达到多方协同处理，快速解决消费纠纷，促进和谐消费。

（二）体现方便快捷的核心理念，更加便民、促进自律。“苏州消费维权通”极大的方便了消费者进行消费维权投诉，消费者只要有一部智能手机，并安装了该APP软件，就可以随时随地进行上网操作，真正实现了便民。实现消费者投诉更加便捷，同时也倒逼企业必须进一步加强管理，严格自律，诚信经营。经营者从以往被动地维护消费者权益，转变成主动维护消费者权益，使经营者由过去的你要我维权，转变成现在的我自己要维权，使维护消费者权益真正转变成为经营者搞好经营的内在动力。

（三）实现消费者、企业、消保委三方联动。在“和解平台”功能板块里，消费者将投诉的有关信息填写后，被投诉企业及消保委能同时看到投诉信息，特别是消保委能看到投诉处理的过程及结果，进行全程跟踪，还可以进行维权服务，对企业的处理进行建议和指导。实现将辖区经营主体的消费维权动态、企业年报信息、违法处罚情况相结合，形成基层信用信息并向社会公示。和解平台在消保委的监督指导下，立足于增强经营者作为消费者权益保护第一责任人意识。当消费者与经营者发生消费争议时，让经营者和消费者通过线上直接沟通，表达诉求后达成和解，提高争议解决的时效和双方满意度。

三、顺势而为，全力打造“互联网+”消费维权移动新平台

。

当前，互联网的发展潮流势不可挡，依托信息技术涌现出的一大批新业态、新模式、新产品，已渗透到社会的经济、政治、文化等各个领域，正深刻影响着人们的生产、生活、工作、学习等方方面面，互联网应用已成为推动社会经济发展的新常态。在新常态下做好消费者权益保护工作，对各级消费者组织来讲，既是机遇也是挑战。如何主动适应新常态，在新常态下不断完善解决消费纠纷的体系机制，创新消费维权工作方式，构建和谐放心消费环境，也就成为苏州消费维权一项重要的工作，促使我们不断提升消费维权意识，创新消费维权新手段。

（一）建立“互联网+”投诉处理，完善消费者维权诉求渠道。诚信承诺联盟建设工作联动是以苏州市消保委倡导下建设的“苏州消费者维权通”开发的平台为基础，加快推进“苏州消费维权通”与七城市（区）消费者组织互联网系统深度融合，并联合七地消费领域的行业企业互动合作，尝试发展“诚信经营·放心消费”企业承诺联盟，平台将与承诺联盟大型企业、售后服务部门及消费者组织对接，畅通消费者网上诉求渠道，保障广大消费者能够高效、便捷、低成本、全天候24小时地表达诉求。

（二）整合“互联网+”征信评价，努力打造消费者放心满意品牌。目前我市已加入省消协“诚信承诺联盟企业”1363户。今后，环太湖毗邻七城市（区）消费者组织将通过各地的诚信承诺联盟企业建立和运用网上消费满意度评价体系，加强对商品与服务的社会监督，在各行各业中开展诚信经营企业品牌

创建活动，不断提高企业诚信水平，推动各行各业的信用建设。“苏州消费维权通”与七城市（区）消保委各自网络平台联动，结合网络平台的消费投诉量、解决率等动态指数分析，对诚信承诺联盟企业进行客观公正的消费满意度评价，建立完善失信行为信息记录和披露制度，加强各类信用信息的共享，从而在消费维权领域构建“为政府决策提供参考、为消费购物提供导向、为经营自律提供规范”的社会化监督新格局。

（三）利用“互联网+”大数据，推动消费进维权社会共治。七城市（区）将加强维权信息的综合利用，树立信息化思维和大数据理念，运用大数据等现代化技术手段，深度挖掘消费维权信息资源价值，形成消费维权信息报告，发布消费预警，为广大消费者提供服务。通过建立线上线下数据信息深度互动，促进形成城市资源共享、社会责任共担，全社会共同参与的社会共治大维权工作格局。

（四）践行“互联网+”区域合作，实施诚信承诺联盟企业“十百千”工程。从2016年开始，环太湖毗邻七城市（区）消费者组织将联手打造和实施诚信承诺联盟企业“十百千”工程。即每个乡镇、城区街道至少发展10户、每个县（市、区）城区至少发展100户、主城区至少发展1000户的建设目标，让放心消费无处不在，让消费环境更加和谐，让百姓生活更加幸福。

近年来，党中央、国务院和省、市各级领导都高度重视社会信用体系建设，从国家到地方各个层面出台了一系列加强社会信用体系建设的重要文件，为克服信用建设进程中的多个瓶颈

障碍创造了有利条件。制度的生命力在于执行，只要我们坚持政府有力推动，企业主动作为，社会共同参与，公民普遍响应，用法制扶正祛邪，用制度固本培元，我们就能进一步增强诚信意识、形成诚信风尚，“诚信苏州消费天堂”必将完美展现在世人面前。

【工作动态】

△周伟强副书记考察市公共信用信息服务大厅。3月3日，市委常委、副书记周伟强赴市公共信用信息服务大厅调研。他对信用服务大厅工作给予充分肯定，并指出大厅是推进市公共信用信息平台社会化服务的创新举措，是政府服务市民、服务企业的新桥梁。他要求加大对社会信用体系建设各项工作的宣传力度，让企业和群众知晓信用、珍惜信用。

△我市组织行政许可和行政处罚“双公示”工作培训。3月3日，市信用办组织行政许可和行政处罚等信用信息“双公示”工作培训，来自全市五十多个具有行政许可和行政处罚职能的部门和单位，以及各市、区“双公示”工作牵头部门业务负责人及相关技术人员约150人参加了培训。培训邀请相关部门专家从各自的专业角度讲解“双公示”工作，明确了该项工作的重点和时间安排，对信息公示数据报送操作手册和公示模板作了说明，并组织了分组讨论。

△市物价局发布二月份价格信访举报情况分析。2月份，全市各级价格举报中心认真履行职责，积极主动作为，及时回应百姓价格诉求，严格依法依规受理办理各类价格信访举报，得到了群众的认可。其中，商品零售177件，实体店112件，占此类总量63.28%，主要反映明码标价、诚信经营的问题。

△市旅游局组织开展《江苏省旅游条例》宣贯活动。3月1日，市旅游局、市政府法制办、市司法局共同举办全市《江苏省旅游条例》专场宣贯活动。《条例》于2016年3月1日正式颁布施行，体现了以诚信体系建设为主线的旅游市场监管与品质提升新思路，有效规范了旅游购物、导游服务、旅游投诉处置等行为。

△市质监局强化计量器具监管。市质监局行政执法人员在市计量测试研究所人员和姑苏区市场监督管理局执法人员的配合下，组成行政执法检查小组，依法对富强农贸市场开展了行政执法检查，现场对涉嫌使用作弊秤的经营者进行了说服教育，并暂扣了电子秤，并责令市场管理方今后加强管理，进行整改，按规定统一配用电子秤。

△市消协构建诚信和解机制。市消保委紧扣消费热点，强化社会监督，化解消费纠纷，保障改善民生，营造放心消费环境。完善投诉和解平台，构建营造网上诚信和解机制。目前已有1360家企业加入到省“消费维权通”信息化平台。

△**昆山市开展安监系统廉政警示教育活动。**2月22日，昆山市安监局组织全体党员干部职工开展廉政警示教育活动，参观市党风廉政建设教育基地，并邀请市委宣讲团成员、市级机关工委郑斌齐书记为局全体党员进行党员冬训专题培训。培训重点要求牢记宗旨，守住廉洁自律的四条底线。即坚守政治底线、纪律底线、做人底线、诚信底线。

△**高新区开展“3·15”系列活动。**近期，高新区市场监管部门紧紧围绕“新消费我做主”消费维权年主题，从五个方面入手，立足服务主线，发挥职能优势，提升“3·15”消费者权益保护系列活动成效。一是与区消保委协调组织区法院、检验检疫、燃气等有关行政部门、事业单位、行业组织开展现场投诉咨询服务。二是开展《消法》知识宣讲进农村、进社区、进企业、进军营、进学校、进行业、进机关、进网络“八进”活动。三是邀请了消保委工作人员为横塘各装饰建材市场的30多位消费投诉处办人员开展《消法》宣讲活动。四是将“3·15”作为树立执政为民形象的重要窗口，促进经营者诚信自律的重要平台。五是严格整顿和规范市场秩序，联合相关部门对农贸市场、超市和主要路段进行联合执法10余次，及时纠正市场主体不规范经营行为，有效地规范了市场秩序。

△诚信“红黑榜”点微信就能查。通过评选文明诚信商户，设置诚信经营“红黑榜”，在“尚德姑苏”微信公众号公示榜单。这一示范与威慑并举的措施，让越来越多的商家自觉遵守《消法》，零投诉商家不断增加，观前商圈已打造成了“诚信示范”的商圈品牌。在姑苏区的核心商圈观前街开展诚信一条街的创建，首批授牌表彰22家商户，在示范作用带领下，更多商家积极要求加入，并在榜单上公示，为消费者提供了真实可靠的商品服务信息。

【信用简讯】

△两会报道“十三五”将强化信用信息共建共享。《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要（草案）》提出，加快推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信等重点领域信用建设，推进信用信息共享，健全激励惩戒机制，提高全社会诚信水平。主要包括三部分内容：健全信用信息管理制度；强化信用信息共建共享；健全守信激励和失信惩戒机制。

△中央改革办督察社会信用体系建设规划纲要落实情况。3月3日，中央改革办常务副主任穆虹带队赴国家发改委督察指导。督查组听取了连维良副主任关于规划纲要落实情况、存在的问题和不足以及下一步工作打算的汇报，并观看了全国信用信息共享平台和“信用中国”网站演示。督查组就充分发挥发展改革委牵头作用、加快信息共享规则和标准建设、由简入繁推

动全国信用信息共享平台建设、抓好管用实用失信联合惩戒措施、加强与社会机构的合作、加强个人信用建设薄弱环节、完善提升“信用中国”网站等问题提出了意见。

△**国家网信办依法查处一批违规失信招聘网**。日前，国家网信办会同工信等部门依法关闭了兼职人才114网、招聘网、颍上招聘网、快点招聘网、586兼职网、夜场招聘网等16家严重违规失信招聘网站，这是“招聘网站严重违规失信”专项整治的第一批成果。此次“招聘网站严重违规失信”专项整治工作旨在依法打击招聘网站违规失信乱象，维护群众合法权益，促进网络诚信建设。

△**环境部将企业违法信息纳入环境信用平台**。环境保护部近日通报，全国环评机构专项整治行动开展以来，根据环境保护部和地方环保部门的核查，共发现5起非环评机构冒用环评资质开展环境影响报告书编制工作的违法行为。对违法信息，环境保护部将纳入企业环境信用平台，并提交“信用中国”网站向社会公布。

△**水利部发布首次全国水利建设市场主体信用评价结果**。近日，根据《关于加快水利建设市场信用体系建设的实施意见》和《水利建设市场主体信用评价管理暂行办法》，水利部组织完成了首次全国水利建设市场主体信用评价工作，并将评价结

果向社会公告。

△**工信部将建车企信用库和黑名单**。工信部3月11日发布《关于进一步加强汽车生产企业及产品准入管理有关事项的通知》，将建立汽车生产企业信用数据库和违法违规企业黑名单库。对于生产一致性不符合要求、不按规定传送合格证信息、虚假开具合格证、倒卖合格证等违法违规失信企业，将列入黑名单，依法进行处罚，并向社会公示。

△**企业信用信息网日趋完善**。国家工商总局局长张茅日前表示，工商总局已经建立“异常名录”制度、违法企业制度，今年将进一步完善全国国家企业信用信息网，规范企业行为，最根本的还是要建立企业的信用系统。目前已在北京、上海、天津等省市展开建设试点。计划今年底，将完善国家企业信息网，真正起到建立企业信用制度、规范企业行为的目的。

△**第二届中国质量诚信品牌论坛在京举行**。3月12日，第二届中国质量诚信品牌论坛举行，该论坛由中国质量万里行促进会主办，主题为“推动诚信建设，助力一带一路”，围绕质量、诚信、品牌等重要话题，共同探讨经济发展新常态下加强质量诚信建设。另外，论坛对2015年在质量、品牌、服务诚信上做出突出贡献的企业（单位）进行了表彰。

△**网络诚信守法经营座谈会举办**。中国个体劳动者协会、国

家工商总局网络商品交易监管司共同组织的“网络诚信守法经营座谈会”近日在京举办。京东商城、阿里巴巴等13家知名网络交易平台共同发布了《网络交易平台诚信建设共同宣言》，集体承诺将不断完善平台交易规则等管理制度、采取切实有力的防范管控措施、进一步规范平台商自身行为和网店经营行为、有效遏制侵权假冒和损害经营者消费者合法权益等行为。

报：省经信委戴跃强副主任、省信用办，市社会信用体系建设领导小组组长、副组长

送：市社会信用体系建设领导小组成员单位，市纪委、市文明办，各（县）市、区社会信用体系建设领导小组办公室

编辑：徐 铮 钱敏霞 电子邮件：szjxwxyb@163.com

审核：顾 斌 电话（传真）：0512-68615601



更多内容可点击诚信苏州网：<http://www.szcredit.gov.cn>（共印200份）