



商务诚信在上海

上海市商务诚信建设试点工作实录

上海市商务委员会 编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

商务诚信在上海

——上海市商务诚信建设试点工作实录

上海市商务委员会 编

上海交通大学出版社

内 容 提 要

2012年7月以来,上海市开展了以“确保商品质量、提升服务品质、坚持诚信经营、树立商业品牌”等四个重点内容的商务诚信建设试点工作。市、区县商务部门结合建设上海国际贸易中心实际,把商务诚信建设作为城市创新转型的重要载体来抓,取得了较好的效果。为进一步加强上海市商务诚信建设试点工作,上海市商务委员会继今年3月出版《商务诚信故事集》后,又编纂了《商务诚信在上海——上海市商务诚信建设试点工作实录》,将市、区县商务部门在诚信试点中开展的特色工作,以及广大商贸企业所总结的诚信建设经验一一收录,以期在此基础上,不断总结、不断创新、不断超越。使一些好的做法逐步形成工作机制,将诚信建设工作持久、深入、扎实地开展下去,成为上海城市转型发展新的动力。同时,书内还对国家商务部以及上海市商务委有关商务诚信建设试点工作政策文件进行了汇编,作为商务诚信建设工作者的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

商务诚信在上海:上海市商务诚信建设试点工作实录/上海市商务委员会编. —上海:上海交通大学出版社, 2013

ISBN 978 - 7 - 313 - 10372 - 7

I. ①商… II. ①上… III. ①商业企业—企业信用—建设—研究—上海市 IV. ①F727.51

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 217251 号

商务诚信在上海

——上海市商务诚信建设试点工作实录

上海市商务委员会 编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

昆山市亭林印刷有限责任公司印刷 全国新华书店经销
开本: 787 mm×960 mm 1/16 印张: 16 字数: 235 千字

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 313 - 10372 - 7/F 定价: 30.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话: 0512 - 57751097

编委会名单

编委会主任	尚玉英			
编委会副主任	王新培	陈先进	顾 军	顾嘉禾
	胡文君	吴星宝	钟晓敏	余如鹤
	桑 琦			
编委会成员	吴国梁	马俊生	周步松	陈伟权
	申卫华	戴 刚	刘 敏	李 泓
	徐文杰	孙嘉荣	朱 民	徐士良
	臧新兴	谷 健	华天雄	郑元强
主 编	吴国梁			
副 主 编	郑元强			
特邀编辑	陆忠华			



前言

2012年7月以来,商务部在上海、北京等十大试点城市开展商务诚信建设试点工作。在市委、市政府的领导下,市商务委结合建设上海国际贸易中心实际,把商务诚信建设作为城市创新转型、信用体系建设的载体来抓,既优化了商务环境,也促进了商贸经济发展。2012年7月至今年6月,全市商品销售总额5.6万亿余元,与上年同期相比上升11.1%。

落实五项工作 推进诚信建设

试点中,市、区县商务委加强组织领导,广大商贸企业紧紧围绕“确保商品质量、提升服务品质、坚持诚信经营、树立商业品牌”四项重点任务,扎实推进,落实了以下五方面工作。

(一) 严密部署,全面推进商务诚信建设

市商务委党组高度重视诚信建设,专门成立商务诚信建设试点工作领导小组,领导小组下设办公室。商务委办公会议专题研究,提出“设定目标要高,工作方法要新,措施要细化,试点工作要名列全国前茅”的明确要求,下发了上海市商务诚信建设试点工作实施方案和试点工作宣传方案,认真部署推进商务诚信建设试点工作;静安、徐汇、黄浦、杨浦等区政府分管区长亲自参加区商务委举办的诚信建设活动。徐汇、静安、黄浦、浦东、宝山、杨浦等区商务委把诚信建设与商业发展同盘考虑,推动了区域商务工作的发展;百联、良友集团明确工作目标,细化扩大销售的措施,在抓落实上下工夫。水产、糖烟酒茶、中药、商业医药、副食





品、餐饮烹调等协会落实行业自律工作。东方商厦、食品一店、新世界等企业一把手结合市场疲软等情况,创新营销手段,用商务诚信建设来促进企业经济发展,其中新世界股份公司2012年7月至今年5月营业收入、利润与上年同期相比,分别增长20.4%、12.6%。

(二) 宣传教育领先,掀起诚信兴商新高潮

根据商务部的统一部署和要求,开展了广泛的企业内部教育和宣传报道活动,形成了宣传每季有主题、每月有活动。教育以岗位培训为载体,强化道德素质养成,潜移默化,入耳入脑。各区县商务委(经委)、企业集团、协会利用门户网站、大型商业广场,广泛宣传商务诚信建设试点工作,扩大社会知晓度。据统计,2012年7月至2013年5月,全市组织户外广场宣传活动87场次,参加人员10.6万余人,组织职工诚信教育617场次,培训20.8万人次。悬挂诚信建设标语、横幅3000多条,发放宣传资料8万 multiple,起到了很好的宣传效果。

(三) 开展系列主题活动,演绎诚信主旋律

市、区县商务部门举办了商务诚信讲堂、商务诚信活动周、开通《上海商务诚信网》、发布商务诚信建设活动标志和口号铭言、举办商务诚信知识竞赛、编辑出版《商务诚信故事集》、举办商务诚信沙龙活动等一系列主题活动。市、区县商务部门创新思路,也开展了丰富多彩的主题活动:一是举办商务诚信活动周。在徐家汇商圈举办大型户外活动,开通的《上海商务诚信网》,以诚信档案建设、诚信成果展示、典型案例警示等内容为重点栏目,打造上海数字化商务诚信工作平台,促进了商务诚信建设。发布了商务诚信建设活动标志和口号、铭言。市商务诚信标志是:商务诚信“鼎”,寓意商务从业人员讲诚言似鼎一样厚重。市商务诚信铭言是:“商务诚信,从我做起”,寓意从自身做起,唱响诚信经商主旋律。市商务诚信标语是:“开展商务诚信建设,打造诚信上海”,寓意商贸员工誓为上海和谐、诚信做贡献;二是举办商务诚信知识竞赛。在《上海商报》、商务诚信网、良友集团网站等媒体上,刊出商务诚信知识竞赛题目,引导市民广泛参与的商务诚信知识竞赛活动,倡导诚以经商、信以养德的经营方式。三是编发《商务诚信故

事集》。在全市范围内发起《商务诚信故事集》征文活动,挖掘在诚信服务方面鲜活的做法。编辑出版《商务诚信故事集》,进一步弘扬先进,展示商务诚信对商务和谐的巨大作用。四是举办商务诚信沙龙活动。会同市商职院召集沪上知名专家对商务诚信建设建言献策。

(四) 发布诚信指数,考量商务诚信建设水平

市商务委为了考量商务诚信建设水平,深化试点工作,委托社会组织对本市商业服务行业企业商品质量、服务品质、诚信经营及商业品牌等四大指标进行细分量化,形成考核评价指标体系。通过对诚信指标进行抽样调查、统计计算,得出全市重点区域、重点行业的商务诚信指数,用以衡量本市及各行业的商务诚信建设状况,也可作为政府相关职能部门考量决策的重要依据。

2012年5月初,徐汇区商务委率先启动商务诚信指数调研,通过诚信指数综合调查、测评,6月25日发布了徐家汇商圈诚信指数:2013年上半年商务诚信指数为104.4。相比2012年同期提升4.4个点。徐家汇商圈诚信指数的发布,推动信用产品的运用,进一步改善诚信治理环境,深化了试点工作。

(五) 运用信用产品,促进信用体系建设

市、区县商务部门把商务诚信建设作为维护市场经济秩序,消除陋习、提振消费信心的一项重要工作来抓,运用信用产品,促进商贸经济发展:一是创建诚信商圈。如徐汇区商务委推出“先行赔付”制度,配套建立统一的投诉快速反应机制,力争行为投诉不过夜、商品质量投诉有交代。二是建商务诚信档案。如静安区以商务诚信档案建设为抓手,通过与区政府有关部门的密切合作,以职能部门网上测评、消费者问卷、网上信息采集和联席会议等形式,对企业的诚信度进行评鉴,并接受消费者和媒体的监督。三是进行社会公众满意度测评。如黄浦区商务委委托第三方中介机构对本区商业系统服务窗口行业开展服务质量测评,通过对测评资料的剖析研究和各服务窗口行业服务文明指数的分析比较,弘扬先进、警示落后,激发热情和干劲。四是开展商贸企业信用评级。如杨浦区商务委会同区相关职能部门和行业协会实行信用等级分类管理,建立联合征信机





制,调动企业积极性,抽样统计杨浦区五角场商圈 2012 年 9 月至 2013 年 6 月销售额与上年同期相比增长 11.8%。

与此同时,试点期间,推进信用消费。多次组织开展信用消费活动,参与商户面向广大消费者开展“零首付、零利率、零手续费”的“三无”分期付款活动,带动其他分期商户合计完成信用消费 1.9 亿元,同比增长 43%;开展商务信用建设综合试点。经企业申报,商务部市场秩序司批复同意,红星美凯龙家居集团开展商户信用分类管理、商业保理综合信用服务、中小商贸企业商圈融资、保理融资、信用消费预付式消费等综合试点工作,正在积极推进之中。

主抓四个结合 形成工作机制

试点实践中,市、区县商务委加强组织领导,结合商贸经济发展实际,创新工作思路,主要抓了“四个结合”,初步形成了工作机制。

——与创建诚信商圈相结合,推进商贸经济发展。

针对市场消费一度低迷,需求不旺等情况,有的放矢地在南京东路、南京西路、徐家汇、五角场、豫园商城等商圈、商业中心开展诚信商圈创建活动,用诚信经营取信顾客,提振消费信心。一是加强服务质量管理。推进食品零售、零售药店、黄金饰品、连锁超市 4 个行业服务质量地方标准的编制和贯标工作,推广“首席接待”等服务措施,强化了商贸员工优质服务意识。二是加大整改力度。市、区联手将影响商圈、商业街发展的问题进行梳理,列为诚信试点工作的重点进行整治,优化商圈商务环境。三是加大奖惩力度。对信誉好的商贸企业加大鼓励和扶持,在申请政策扶持资金、申报市区级文明单位、评选各类优秀先进时,给予必要的支持鼓励,使其扩大守信收益,发挥积极的示范作用。对严重失信的,则加强监管和制约,使其增加失信成本,产生警示作用。四是加大监管力度。与工商、质监、城管、物价、消协、食药监等职能部门联手,加强沟通,形成合力。通过建立联席会议制度,实现资源共享,形成长效管理机制。创建诚信商圈活动,促使全市 12 个商圈活力增大,销售上升幅度减缓的情况大有改观。

——与强化品牌建设相结合,提升贸易中心建设软实力。

一是加大对老字号品牌的扶持力度。加强对老字号品牌的宣传和推介,增强其信心,发挥其主观能动性。本市上百家老字号企业在诚信试点中纷纷将传承悠久文化、倡导守信经营作为发展的首要信条,自我加压,将诚信经营细化为具体指标、落实到具体行动上。二是吸引国际一线品牌入驻。广泛开展招商引资宣传工作,增强商圈向心力,优化市场环境,用优良的市场环境,吸引国际一线品牌到商圈入驻,开旗舰店。徐家汇商圈集聚近 30 个国际一线品牌总部,静安南京西路沿线共吸引了 900 个国际品牌,包括 LV、PRADA、GUCCI、爱马仕、登喜路等世界顶级和一线品牌,顺应了建设上海国际贸易中心的新形势、新要求。

——与建立诚信档案、信用评级制度相结合,加强了信用体系建设。

落实市政府关于加强信用体系建设要求,将商务诚信建设与建立诚信档案、信用评级相结合,搭建商务诚信建设平台,提升了商业服务业的软实力。商务诚信档案的内容包括六方面:企业概况、信用评价、企业自律、获得市级以上荣誉情况、消费者反映、社会舆论监督等。在《上海市商务诚信网》上开辟“诚信档案”专栏,登载全市“诚信档案”信息,指导区县商务部门推进诚信档案建设。

建立商业服务业诚信评估标准,委托第三方专业信用测评、信用评级机构,对诚信建档企业进行综合评价,查找不足、提出努力方向。每年对企业的诚信度进行评鉴,自动将数据和信息通过网络向社会公布,接受消费者和媒体舆论的监督,实现政府职能部门、企业、公众三者间网络互动。目前,静安、杨浦、黄浦区的诚信档案、信用评级企业不断扩容,逐步实现档案电子化、考评网络化。

——与加强食品流通安全工作相结合,构建了流通安全屏障。

试点中,扩大食品流通企业试点范围,将骨干食品零售、批发企业、餐饮企业,以及标准化菜市场纳入其中,将商务诚信建设与食品流通安全相结合,让市民安全、放心消费。一是加强肉菜追溯系统建设,确保食品流通安全。二是加强活禽经营管理,在本市发生人感染禽流感事件后,采取暂时关闭活禽交易。在禽流感防控工作转入常态化管理时,参与制订《上海市活禽交易管理办法》,根据市



实际消费习惯,有控制地放开活禽交易,规范交易办法。三是加强早餐工程建设,将推进早餐工程建设作为关注民生,安全为民、价位亲民工作来抓,重点推进生产集约化、管理信息化、配送冷链化、经营连锁化,并主动向上下游延伸,在原材料供应、物流配送、信息化管理等方面进行拓展,探索打造早餐乃至大众化餐饮的产业链。





目 录

前言	001
----------	-----

探索创新篇

“商务诚信讲堂”——传递正能量,演绎主旋律	003
“发布诚信指数”——首创商务诚信建设量化评价工具	005
“第三方服务质量测评”——提升窗口服务综合能力	009
“信用评估‘十步法’”——构建企业信用管理体系	012
“诚信档案”——提升商业诚信软实力	014
“商户信用分类管理”——提升诚信服务理念	017

商圈建设篇

南京东路商圈	023
淮海路商圈	027
徐家汇商圈	032
南京西路商圈	036
豫园商圈	040
新虹桥商圈	045
五角场商圈	049
浦东新上海商业城	054



四川北路商圈·····	059
普陀中环商圈·····	064

组织实践篇

继承传统 质量为本

（被陈毅市长亲切地称为“我们自己的商店”的上海市第一百货商店）·····	071
--------------------------------------	-----

坚持诚信体系建设是企业经营之本

（“全国商业销售十强”上海新世界股份有限公司）·····	077
------------------------------	-----

诚信经营是企业之本（“中国质量诚信单位”上海第一食品连锁发展有限公司）·····	083
--	-----

诚实经营：立业之道 兴业之本（“上海商业地标”东方商厦有限公司）·····	088
---------------------------------------	-----

从今天做起 从自身做起 从小事做起

（“上海市质量金奖企业”上海良友海狮油脂实业有限公司）·····	092
----------------------------------	-----

诚信是生命，质量是根本

（被中粮行业协会授予“放心米”称号的上海乐惠米业有限公司）·····	099
------------------------------------	-----

诚实守信 传承发展（货真价实三百年上海雷允上药业西区有限公司）·····	103
--------------------------------------	-----

质量是企业发展的生命线

（拥有老字号品牌“王宝和”的五星级酒店上海王宝和大酒店有限公司）·····	107
---------------------------------------	-----

诚信：兴业之源

（南京路步行街上著名老字号餐饮企业上海杏花楼（集团）股份有限公司新	
-----------------------------------	--

雅粤菜馆）·····	112
------------	-----

营造“真心、真诚、真意”服务氛围

（消费者喜爱的中华老字号品牌上海市泰康食品有限公司泰康分公司）·····	116
--------------------------------------	-----

坚持诚信服务，传承诚信品牌（百年老店上海雷允上药业有限公司）·····	121
-------------------------------------	-----

拓展诚信内涵，扩大诚信受众

（“上海商业优质服务先进集进”上海汇金百货有限公司）·····	125
---------------------------------	-----

首创诚信经营方式 践行“诚信是金”理念

（首创四项诚信经营方式的上海双峰农贸市场经营管理有限公司双峰菜市场）·····	128
---	-----





诚信是企业成功的第一要素

(视诚信服务为企业生命的上海华安美容美发有限公司) 131

扎根社区的“健康好邻居”

(位居全国行业第一的国药控股大药房上海连锁有限公司) 134

诚信为先 服务为重

(不断提升经营内涵、引领消费时尚的上海长江口商城股份有限公司百货分

公司黄金广场) 140

坚持诚信经营,塑造企业品牌(“城市公众满意企业”上海国盛典当有限公司) 144

以诚兴业 以人为本(跨省市经营的上海易尚食品销售管理有限公司) 148

务实诚信,打造家喻户晓的酱料王国

(百年老店、中国调味品行业标杆企业李锦记(中国)销售有限公司) 153

“顾客的需求,是我们永恒的追求”

(专门为上海电视台媒体人服务的上海博海餐饮有限公司 SMG 餐厅) 156

抓宣传 抓重点 树榜样

(上海市诚信创建四星级企业上海复美益星大药房连锁有限公司) 160

以规范服务打造诚信之窗

(荣获“诚信服务,促进消费”优胜集体奖的上海杨浦宝大祥青少年儿童购物

有限公司) 165

老百姓身边的药房

(荣获“国家级诚信企业”的上海华氏大药房有限公司) 168

见微知著 润物无声

(践行“公正、包容、责任、诚信”核心价值观的上海世纪联华超市发展有限公司) 173

以诚信经营取信于民

(扎根在社区百姓之中的上海百联西郊购物中心有限公司) 177

“长春”常盛不衰的奥秘

(深受百姓喜爱的上海长春食品商店) 182

建立诚信体系 加强行业自律

(首批被评为上海五 A 级社会组织的上海中药行业协会) 186



为百姓用药提供安全保障

(获上海市先进协会等诸多殊荣的上海医药商业行业协会) 190

将食品安全关进制度的笼子

(重视诚信制度建设的上海糖烟酒茶商业行业协会) 194

营造诚实守信的经营环境

(全力推进“水产诚信”建设工作的上海水产行业协会) 198

树标杆,积极推进餐饮行业诚信建设

(精心筹划商务诚信建设试点工作的上海市餐饮烹饪行业协会) 202

附录 商务诚信试点工作相关文件

商务部办公厅关于开展商务诚信建设试点工作的通知

(商办秩函[2012]776号) 209

商务部办公厅关于进一步做好商务诚信建设试点工作的通知

(商办秩函[2012]875号) 217

关于加强商务诚信建设试点宣传工作的函(商秩司函[2012]486号) 219

上海市商务委员会关于印发商务诚信建设试点工作实施方案的通知

(沪商秩序[2012]591号) 221

上海市商务委员会关于开展本市商务诚信建设试点工作表彰评选

活动的通知(沪商秩序[2013]92号) 228

上海市商务委关于表彰商务诚信建设试点工作先进单位、集体和个人的

决定(沪商秩序[2013]373号) 234

探索创新篇

提升上海国际贸易总体形象,是这次商务诚信建设试点工作的初衷。探索创新为商务诚信建设可持续发展注入了新的内涵,是商务诚信建设与时俱进的必由之路。《探索创新篇》展示了上海诚信建设试点活动形成的几个具有导向性的工作机制,其主要特点是:具有一定的科技含量、可操作性强、成效显著。浏览这个篇章,可以窥见市商务诚信建设领导小组组织这次活动的主旨。

“商务诚信讲堂”—— 传递正能量，演绎主旋律

商务诚信试点中，市、区县商务主管部门思想重视，结合建设国际商贸中心的重要任务，把商务诚信作为提升上海国际化大城市的软实力大事来抓，涌现了大量先进事迹。为了扩大宣传效果，巩固商务诚信建设的成果，市商务委用“商务诚信讲堂”的形式开展日常教育活动，深化商务诚信建设。

“商务诚信讲堂”讲的是真人真事。讲堂所讲故事虽然很短，也很平常，但却反映上海商贸企业干部职工在平凡的工作岗位上，为了诚信上海、和谐商务建设，忘我工作，义无反顾地兑现承诺的平常事。如小故事《诚信先于亲情》，反映送药工在自己母亲病危时，义无反顾地兑现顾客承诺，按时送药，最终没能看上母亲最后一眼，反映了商贸员工平凡而伟大。

“商务诚信讲堂”是企业自己的讲堂。平常而简朴，用员工们的亲身经历，传递着、诉说着员工们的心路历程，演绎着一个个看似平常而又动人的故事，汇流成河，自我教育，代表上海商业服务业员工的思想境界和精神追求。《上海阿姐》，讲述徐家汇商圈宾馆服务员热心、诚信服务的事，故事虽然简单但体现了基层员工的精神境界。

“商务诚信讲堂”是自我教育的讲堂，所讲的一则则故事摒弃“见利忘义”、“唯利是图”的坏习气，赋予“童叟无欺”、“诚信经营”的商业古训以新的涵义，表达了商业服务业员工建设诚信上海的坚定志向。

市商务委领导对“商务诚信讲堂”十分重视，市商委党组书记、主任尚玉英在“商务诚信讲堂”教育片中作了重要讲话。现在“商务诚信讲堂”教育片光盘已经发放到企业，作为企业培训教材。

“商务诚信讲堂”教育片发行后，商贸企业组织员工观看，商务部官网播放