

信用行业研究

2020 年第 03 期 (总第 31 期)

中国商务信用联盟秘书处

2020.03.20

目录

一、行业政策.....	3
1、中国国债协会发布《地方政府债券信用评级业务自律规范指引》.....	3
2、中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知.....	12
3、国家发展改革委办公厅 民政部办公厅关于积极发挥行业协会商会作用支持民营中小企业复工复产的通知.....	17
4、关于印发《抚州市在新型冠状病毒疫情防控阻击战中开展信用奖惩的实施办法(试行)》的通知.....	22
5、泉州市中级人民法院泉州市社会信用体系建设领导小组办公室发布《关于应对新冠肺炎疫情影响切实加强信用监管和司法惩戒工作的通告》.....	29
二、行业动态.....	33
1、多部门：严打虚假违法广告 构建广告信用监管格局.....	33
2、国务院联防联控机制：抗“疫”信贷支持已超 1.4 万亿元.....	34
3、中消协发布疫情期间消费投诉热点 涉疫合同退订、假冒劣质等最为集中.....	36
4、政企联手 共建合作多赢的行业信用平台.....	39
5、国家税务总局：“银税互动”企业纳税信用拓展至 M 级 数量增加一倍.....	40
三、同行观点.....	42
1、吴晶妹：地方政府在抗击疫情战役中需高度重视加强政务诚信建设.....	42
2、《福州市农村公路建设市场信用考核管理办法》（试行）政策解读.....	46
3、肖亚庆：提高市场监管能力 切实保护消费者合法权益.....	48
4、朱国华：新时代新经济呼唤良好信用体系建设.....	54
5、财经观察：美国社会信用体系倚重法律制度建设.....	57
四、地方动向.....	60

1、广州构建新型信用监管机制.....	60
2、南京：强化“五项制度”优化信用管理服务	62
3、烟台出台意见 推进安全生产领域信用分级分类监管	64
4、张家口：信用管理助企释放“信用红利”	66
5、苏州：信用正向激励助服务业企业共渡难关	67
6、扬州：“信易贷”跑出“战疫”加速度	70

一、行业政策

1、中国国债协会发布《地方政府债券信用评级业务自律规范指引》

地方政府债券信用评级业务自律规范指引

第一章 总则

第一条（目的）为加强地方政府债券信用评级市场自律管理，规范地方政府债券信用评级业务，促进地方政府债券市场健康发展，根据《中华人民共和国预算法》《国务院关于加强地方政府性债务管理的意见》《信用评级业管理暂行办法》等法律法规及地方政府债券发行管理有关规定，制定本指引。

第二条（适用范围）信用评级机构在中华人民共和国境内开展地方政府债券信用评级业务，为中国国债协会（以下简称协会）会员的，适用本指引。

第三条（相关定义）本指引所称地方政府债券，是指省、自治区、直辖市政府（含经省级政府批准自办债券发行的计划单列市政府）依法为相关公益性项目发行的、约定一定期限内还本付息的政府债券。

本指引所称信用评级，是指信用评级机构对影响地方政府债券的诸多信用风险因素进行分析研究，就债券发行人按时、足额偿还债券的能力和意愿出具意见，并通过预先定义的信用等级符号进行表示。

本指引所称信用评级业务，是指为开展地方政府债券信用评级而进行的信息收集、分析、评估、审核和结果发布、跟踪评级等活动。

第四条（自律管理主体）协会依照本指引和协会章程的规定，对信用评级机构开展地方政府债券信用评级业务实施自律管理，及时向财政部报告地方政府债券信用评级机构加入协会成为会员情况以及地方政府债券信用评级市场运行情况。

第二章 信用评级机构及人员

第五条（一般原则）信用评级机构从事地方政府债券信用评级业务应当遵循独立、客观、公正和审慎性原则，勤勉尽责，诚信经营，不得损害国家利益、社会公共利益和市场主体合法权益。

信用评级机构从业人员应遵守相关法律法规和职业规范，遵循诚实、守信、独立、勤勉、尽责的原则。

第六条 信用评级机构在开展地方政府债券信用评级时应当遵守国家法律、法规、行业规章制度及本指引，自觉接受协会自律管理，守法合规经营。

第七条 开展地方政府债券信用评级业务的机构，应当向协会提供以下信息：

（一）评级机构基本信息，包括机构名称、成立时间、组织架构、注册资本、股权结构说明、业务范围；

（二）内部管理和控制制度、业务管理制度说明；

（三）地方政府债券信用评级方法、评级模型、关键假设；

（四）协会认为的其他应该提交的材料。

第八条 信用评级机构应当建立并完善地方政府债券信用评级体系，加强地方政府一般债券、地方政府专项债券评级技术的研究开

发。在不影响信用评级机构独立性的基础上，协会针对关键量化评价指标与最低权重给出必要指导性意见，供信用评级机构在地方政府债券信用评级中使用。

第九条 信用评级机构加强信息系统建设，强化从业人员业务培训，提高从业人员职业道德修养。

第十条 信用评级机构应当建立完善的评级业务及内控制度，保证评级质量。

第十一条 信用评级机构应当依法独立开展地方政府债券评级业务，并独立得出信用评级结果，不受任何单位和个人的干涉。信用评级机构应采取有效措施避免评级行为受发行人、投资者、其他市场参与者等相关主体的潜在影响，评级机构及其从业人员要维护程序上和实质上的独立性和客观性。

信用评级机构应当从股权结构设置、评级业务活动、评级机构员工的薪资奖励等方面避免可能产生的利益冲突。

第十二条 信用评级机构应当建立并严格执行地方政府债券信用评级业务档案管理制度。业务档案应当包括受托开展评级业务的委托书、评级业务相关收费凭证、出具评级报告所依据的原始资料、工作底稿、初评报告、评级报告、内部评审委员会表决意见及会议记录、跟踪评级资料、跟踪评级报告、其他出具评级报告相关的文件或信用评级机构认为有必要保留的文件等。

业务档案应当保存至评级合同期满后 5 年、受评债项存续期满后 5 年或者评级对象违约后 5 年，且不得少于 10 年。

第十三条 信用评级机构应当建立信息保密制度，明确信用评级机构及地方政府债券评级从业人员使用评级信息的范围、条件及保密义务。

地方政府债券评级从业人员在项目结束后，信用评级机构应监督其按有关规定履行保密义务。

信用评级机构及其从业人员对开展地方政府债券信用评级业务中获取的非公开政府信息依法履行保密义务。信用评级机构及其从业人员不得利用在开展地方政府债券信用评级业务中获取的非公开政府信息为任何机构或个人谋取利益。

第十四条 地方政府债券评级从业人员除具备信用评级专业知识外，还应当具备财政管理、债券管理等相关专业知识，并定期接受财政管理、地方政府债券业务相关培训。

第十五条 信用评级机构及其从业人员应当独立进行地方政府债券评级作业，并独立得出信用评级结果，防止评级结果受机构内与地方政府债券信用评级业务无关的其他人员以及第三方的影响。

第十六条 信用评级机构及其从业人员在开展地方政府债券信用评级业务中，不得有下列行为：

- （一）篡改相关资料或者歪曲评级结果；
- （二）承诺、保证信用等级；
- （三）以承诺高等级、低于合理成本的价格、诋毁同行等手段招揽业务；
- （四）以礼金、回扣等方式输送或接受不正当利益；

(五) 对应当回避的受评债项进行信用评级；

(六) 在开展地方政府债券信用评级业务期间，买卖其所评的地方政府债券；

(七) 财政部、协会规定的其他影响地方政府债券信用评级独立、客观、公正的禁止性行为。

第十七条 信用评级机构应当于每年 4 月 30 日前向协会提交上一年度评级机构业务开展及合规情况报告。

第三章 信用评级程序及业务规则

第十八条 信用评级机构应当制定评级业务程序，并据此开展地方政府债券评级业务。评级业务程序一般包括项目立项与准备、尽职调查、信用分析和初评、等级评定、结果反馈（及可能发生的复评）、评级结果发布、跟踪评级等环节。

第十九条 项目立项与准备环节包括以下步骤：

(一) 项目立项前，信用评级机构对评级项目进行评估，保证本机构与评级委托方或受评债项不存在利益冲突且具备相应的评级能力；

(二) 信用评级机构在开展评级项目前，应当与评级委托方签订评级协议，明确评级双方的权利和义务；

(三) 确定立项的，信用评级机构应当组建由专业分析人员组成的评级项目组，项目组成员应当具备从事相关项目的工作经历或者与评级项目相适应的知识结构，项目组长应当至少从事信用评级业务 3 年以上。评级项目组成员应当履行利益冲突回避承诺和保密承诺；

（四）评级项目组应当按照评级项目需要，制定完善的评级工作计划。

第二十条 信用评级机构开展地方政府债券信用评级业务时，应当与委托方签订保密协议或者在委托协议中约定保密条款，并存档备查。

第二十一条 评级项目组应当依法多渠道、多方式收集受评债项相关资料，提前告知评级委托方评级所需资料清单。

第二十二条 评级项目组依据相关资料，对受评债项切实履行尽职调查工作义务，并在调查前制定详细的调查方案。

调查过程中，评级项目组应当制作尽职调查工作底稿，作为评级资料一并存档备查。

第二十三条 评级项目组应当对收集资料内容在合理能力范围内进行核查验证，运用评级专业知识，根据与受评债项相适应的评级方法，对受评债项的信用风险进行深入客观分析，在此基础上撰写评级报告初稿，提出信用等级及相关建议，并经过项目组初审、部门复审、公司三审的三级审核，形成评级报告。

第二十四条 信用评级机构应当成立内部信用评审委员会。信用评级结果由内部信用评审委员会召开评审会议，以投票表决方式最终确定。信用评级机构应安排充分人数参加评审会议，参会评审委员独立发表评审意见。评级项目小组成员不得参与其负责项目最终级别的确定。

第二十五条 在受评债项存续期内发生可能影响受评债项偿债能力和偿债意愿的重大事项的，信用评级机构应当及时进行不定期跟踪评级，公布跟踪评级结果。

第二十六条 发生下列情形之一的，信用评级机构可以终止评级：

- （一）信用评级委托方不按约定支付评级费用的；
- （二）信用评级协议约定合同期满或主动评级有效期届满的；
- （三）评级委托方不配合提供信用评级所需材料或提供的材料存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏的；
- （四）受评债项不再存续的；
- （五）信用评级机构被主管部门等机构吊销评级业务资质或中止评级业务的；
- （六）信用评级委托方和评级机构双方协商一致终止评级；
- （七）在双方合同约定范围外，使用评级报告。
- （八）评级工作不能正常开展的其他情形。

因上述原因终止评级的，信用评级机构应当及时公告原因。

第四章 信息披露

第二十七条 信用评级机构及地方政府债券评级从业人员应当保证地方政府债券信用评级报告及其他披露信息的真实、准确、完整、及时、公正，不得有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

第二十八条（信息披露渠道）信用评级机构应当通过信用评级行业主管部门及财政部指定的网站进行信息披露。

第二十九条（评级机构基本信息披露）信用评级机构应当披露以下信息：

（一）机构基本情况；

（二）股东结构及其出资额、出资方式、出资比例、股东之间是否存在关联关系的说明，股权变更信息；

（三）董事、监事及高级管理人员情况；

（四）保证评级质量的内部控制制度及业务制度；

（五）地方政府债券信用评级制度、评级程序、评级方法（包括地方政府一般债券评级方法与地方政府专项债券评级方法）、评级质量检验方法；

（六）地方政府债券评级结果信息；

（七）地方政府债券评级质量统计情况；

（八）可能对信用评级机构经营活动产生重大影响的信息；

（九）财政部、协会要求披露的其他信息。

上述信息如有变更，信用评级机构应当及时予以披露。

第三十条（评级报告信息披露）地方政府债券评级结果应当包括信用等级和评级报告，评级报告应当包含评级模型打分表及结果，指标应至少披露至二级指标，涉及调整项的应当一并披露。披露评级报告应当采用简洁、明了的语言，对受评债项的信用等级和有效期等内容做出明确解释。

第三十一条（信用评级信息来源披露）信用评级机构应当披露开展地方政府债券信用评级依据的主要信息来源。

第五章 自律管理

第三十二条 协会依法开展地方政府债券信用评级业务自律管理，加强自我约束，接受信用评级行业主管部门和财政部的监督指导。

第三十三条 协会可对信用评级机构的地方政府债券信用评级业务开展情况和自律规范情况开展定期或不定期的业务调查。信用评级机构应当积极配合调查，及时提供真实、准确、完整的材料。

第三十四条 协会对评级机构进行业务调查的内容可包括：

- （一）地方政府债券评级业务程序是否合规；
- （二）尽职调查工作的形式、内容、时间等是否符合相关规定；
- （三）项目组制度、尽职调查工作机制和客户意见反馈制度等业务制度的建立和实施情况；
- （四）评级报告内容、作业时间等是否符合相关规定；
- （五）评级体系和评级方法的建立和完善情况；
- （六）评级质量控制、信用评审委员会、信息保密、利益冲突防范等内控制度的建立和实施情况；
- （七）披露和报送信息的真实性、准确性、完整性、及时性；
- （八）存档备查资料的齐备与完整情况；
- （九）协会认为有必要的其他内容。

第三十五条 协会建立信用评级机构市场化评价体系，组建地方政府债券信用评级业务专家评价工作组，定期对地方政府债券信用评

级机构的业务开展情况以及遵循本指引和相关自律指引的情况进行评价。

第三十六条 信用评级机构及其从业人员违反本指引及相关自律指引的，由协会进行自律处分，自律处分办法另行制定；涉嫌违反法律的，移交相关部门处理。

第三十七条 发现信用评级机构及其从业人员违反本指引或相关自律指引的，可向协会举报或投诉。

第三十八条 协会发现信用评级机构及其从业人员违反行业主管部门以及财政部有关规定的，应当向信用评级行业主管部门以及财政部报告。

第三十九条 协会将按照有关规定，加强与银行间债券市场和交易所债券市场自律机构信息共享。

第六章 附则

第四十条 本指引由协会负责解释。

第四十一条 本指引自发布之日起实施。

2、中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知

中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知

银保监办发〔2020〕15号

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司，各会管单位：

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，推动银行业保险业做好新冠肺炎疫情防控金融服务，助力打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，更好地支持实体经济发展，现就近期重点工作事项通知如下：

一、做好金融服务，支持企业复工复产

（一）全力支持疫情防控企业扩大产能。紧紧围绕疫情防控需求，全力做好治疗药物、疫苗研发等卫生医疗重点领域，以及重要物资生产、运输物流等相关企业的融资支持。用足用好中央政策，专设机制、充分授权、主动对接，降低融资成本，提供优惠利率和优质金融服务，支持企业恢复产能和扩大生产。鼓励保险机构结合自身情况，为身处疫情防控一线的工作人员提供意外、健康、养老、医疗等优惠保险服务。

（二）全面服务受疫情影响企业复工复产。各银行机构要提早谋划、及时掌握企业信息，优化信贷流程，合理延长贷款期限，有效减费降息，支持受影响企业有序高效恢复生产经营。鼓励保险机构通过减费让利、适度延后保费缴纳时间等方式，支持受疫情影响较重企业渡过暂时难关。鼓励银行保险机构积极拓展服务领域，在支付结算、融资规划、产销支持等更多领域，发挥机构自身优势，提供特色产品、专业咨询、财务管理、信息科技支持等增值服务。围绕国家重大战略，精准支持对宏观经济和区域发展具有重要带动作用的项目工程。加大制造业贷款投放力度，加强供应链金融服务。

（三）积极帮扶遇困小微企业、个体工商户。做好辖内小微企业和个体工商户的服务对接和需求调查，对受疫情影响暂时遇到困难、仍有良好发展前景的小微客户，积极通过调整还款付息安排、适度降低贷款利率、完善展期续贷衔接等措施进行纾困帮扶。加大对普惠金融领域的内部资源倾斜，提高小微企业“首贷率”和信用贷款占比，进一步降低小微企业综合融资成本。加大企业财产保险、安全生产责任保险、出口信用保险等业务拓展力度，为小微企业生产经营提供更多保障。

（四）加大春耕春种金融支持。针对农村地区疫情防控特点，积极通过线上线下多种方式有效满足农村地区基础金融服务需求。加大涉农贷款投放力度，全力保障农副产品生产和春耕备耕农资供应信贷资金需求。鼓励地方银行机构建立农产品应急生产资金需求快速响应机制，支持疫情期间农产品保供稳价。支持保险机构稳步拓展农业保险品种，扩大农业保险覆盖面，稳定农业种养殖户和农民生产经营预期。

二、加强科技应用，创新金融服务方式

（五）提高线上金融服务效率。各银行保险机构要积极推广线上业务，强化网络银行、手机银行、小程序等电子渠道服务管理和保障，优化丰富“非接触式服务”渠道，提供安全便捷的“在家”金融服务。在有效防控风险的前提下，探索运用视频连线、远程认证等科技手段，探索发展非现场核查、核保、核签等方式，切实做到应贷尽贷快贷、应赔尽赔快赔。

（六）加强线下配套服务和宣传引导。对于不习惯使用线上业务客户，要针对性做好金融服务，提供定期存款自动到期续存、错峰办理养老金支取等便民服务。完善自助机具服务功能，放大字体、简化页面、加强引导，减少非必要的柜面业务办理。对客户已熟悉使用的各类自助机具等线下服务方式，银行机构要合理保留，已经撤销的，要有效恢复或提供替代服务方式。

三、增强使命意识，切实履行社会责任

（七）加强社会责任承担。主动承担环境、社会和公司治理责任，倡导绿色、环保、健康投融资理念，更积极有效地将企业和个人保护生态环境、履行社会责任、践行社会公德、诚信行为表现等情况纳入信贷审批、产品定价和风险管理流程。积极投身公益事业，服务公众、回报社会，根据自身实际情况和能力，组织做好向疫情严重地区的捐赠支持。利用海外分支机构资源优势，协助国内有关机构采购紧缺医疗防疫物资，提高跨境支付结算效率。

四、完善制度机制，落实疫情防控要求

（八）严格做好金融服务卫生防疫。各银行保险机构要全力配合地方政府做好疫情防控，出现问题的要严肃追责问责。全面强化办公区域和营业场所的卫生防疫，切实做好安全防护、设施清洁消毒、防护物品配备、提示公告发布等工作。以做好防疫管理为前提，合理安排营业网点及时间，做好柜面人员的统筹调配，保障客户服务安全有序开展。强化营业网点疫情防控要求，不得开展聚集性营销活动。

（九）加强员工防疫关心关爱。切实关爱员工健康，关心员工家庭，加强员工疫情感染排查，动态掌握本单位人员防疫隔离情况，有效防范管控疫情风险。对于因疫情遇到困难的员工家庭，要积极通过工会支持、职工互助等方式，及时给予帮扶。对于直系亲属参加一线防疫工作的员工，要视情在工作安排和待遇上给予倾斜支持。

五、改进工作作风，提升金融监管服务质效

（十）强化政治担当。银保监系统要坚决服从党中央统一指挥、统一协调、统一调度，做到疫情防控全国一盘棋。党员干部尤其是领导干部要率先带头，身体力行，及时了解疫情防控变化，勇于承担社会责任。对不服从统一指挥和调度、本位主义严重的，以及不敢担当、作风漂浮、推诿扯皮的，要依纪依法严肃惩处。

（十一）力戒形式主义和官僚主义。在疫情防控期间，除各级疫情防控指挥部统一部署外，不提不符合实际的要求，不搞标新立异的载体创新，不开不必要的动员会、座谈会、汇报会等，让基层把更多精力投入到疫情防控第一线。上级部门要掌握基层部门实际情况，主动为基层部门服务。

（十二）加强业务学习。充分利用防疫期间专门工作机制，抓好重点工作，做好学习规划。加强业务学习和知识储备，提高专业素养，做到学以致用，增强解决突发复杂问题的专业本领和能力。

3、国家发展改革委办公厅 民政部办公厅关于积极发挥行业协会商会作用支持民营中小企业复工复产的通知

国家发展改革委办公厅 民政部办公厅关于积极发挥行业协会商会作用支持民营中小企业复工复产的通知

发改办体改〔2020〕175号

各行业协会商会：

新冠肺炎疫情发生以来，广大行业协会商会勇于担当、主动作为，积极组织行业企业协调重要物资与服务保障，指导推动企业复工复产，有力服务了疫情防控和经济社会发展工作大局。按照习近平总书记提出的发挥行业协会商会等社会组织作用，指导和帮助企业等会员单位科学精准防疫、有序复工复产的要求，各行业协会商会要不断提高政治站位，强化使命担当，充分发挥协会党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，利用好协会扎根行业、贴近企业的独特优势，在动员企业全力参与疫情防控的同时，积极支持行业企业特别是民营中小企业有序复工复产，在助力企业渡难关中提升服务水平和治理能力，实现转型发展，巩固改革成果。现就有关事项通知如下。

一、推动企业分区分类分批复工复产。行业协会商会可根据不同地区的疫情状况，分区分级为行业企业尤其是民营中小企业恢复生产秩序做好服务，支持低风险地区企业全面复工复产，中风险地区企业尽快有序复工复产，高风险地区企业根据疫情态势逐步复工复产。涉

及医疗卫生、药品器械、防护物资、消毒用品等疫情防控必需，供水、供气、供电、通讯、环卫、物流运输等经济社会运行必需，食品、农牧、基本生活用品、市场流通销售等群众生活必需及其他重要国计民生领域的行业协会商会，要全力协助企业创造条件尽早复工复产。其他领域行业协会商会要积极协调地方政府，推动符合防疫条件的企业尽快开工生产。对近期难以复工复产的行业企业尤其是民营中小企业，行业协会商会要主动了解企业实际困难，及时向有关部门反映并配合协调解决。

二、协助保障企业复工复产防疫需求。行业协会商会可根据相关规范要求，加强与卫生健康部门沟通，主动制定本行业企业疫情防控手册、防疫预案范本和应急流程指南等，推动企业科学精准落实各项疫情防控和安全生产要求。积极推广居家办公、远程会议、灵活用工、弹性工作、错峰轮岗等方式，降低疫情扩散风险。行业协会商会可以了解汇总本行业企业特别是民营中小企业复工复产所需口罩等防疫用品需求，向各级联防联控机制或物资保障机制提出申请，积极争取调配支持。有条件的行业协会商会可以搭建防疫物资国际国内采购平台，组织民营中小企业集体采购，或者协调整合行业资源自行生产，以满足当前紧迫需求。防疫用品生产领域的行业协会商会要尽力为企业开足马力生产提供咨询服务、技术支持等，优先保障医护人员、公共服务行业以及复工复产的一线企业防疫需求。

三、协调解决用工用料用能运困难。行业协会商会可积极搭建劳动力、原材料、能源、运输服务供需对接平台，及时收集、整理、

推送产品供需和招工用工信息，加强与劳务输出量较大地区、原料能源供应大户、骨干物流企业的供需对接，帮助企业稳定就业、畅通供应链。劳动密集型行业领域的协会商会，要及时向地方政府或有关部门反映行业就业情况和用工困难，协调落实救助和纾困政策，缓解因疫情影响导致的用工紧张和就业困难。鼓励行业协会商会面向行业企业开展线上职业培训，帮助企业提高劳动力质量，尽快恢复生产能力。钢铁、煤炭、电力、石油、天然气和基础原材料等行业领域的协会商会要倡导会员企业稳定供应和价格，防止集中复工复产带来的区域性、时段性短缺或价格大幅上涨。铁路、民航、公路、港口、物流、仓储配送、对外贸易等领域的行业协会商会，要积极帮助行业企业特别是民营中小企业解决生产原料和产品的运输、仓储、配送、通关等问题。

四、提供专业化高质量支援服务。行业协会商会可编制复工复产政策指南和民营中小企业自救指南，搭建线上政策咨询平台，帮助指导企业了解并用好用足税费减免延缴、援企稳岗、劳动用工、金融支持、房租补贴等各项优惠政策。帮助企业降低在进出口贸易、对外承包工程和参加国际展览展会方面的损失，为有需求的企业提供出具不可抗力事实性证明、法律咨询、纠纷调解、供需对接等服务，为企业应对因疫情引起的国际经济纠纷提供指引，在开拓国际市场方面提供支持。引导协调大型制造和商贸企业与上下游民营中小企业开展供应链金融合作，积极寻求地方政府、金融机构或行业龙头企业支持，多渠道缓解企业资金压力。金融领域行业协会商会要倡导金融机构全面

落实下调贷款利率、还本付息延期等支持政策，加大对受疫情影响较大地区行业和企业的信贷、发债支持力度。组织法律专家为民营中小企业提供法律援助和咨询服务，帮助应对受疫情影响造成的合同履行、劳资关系等法律问题。搭建会员间信息交流平台，畅通沟通机制，交流经验做法，发挥抱团取暖作用。

五、精准施策全力救助受困企业。建立企业复工复产帮扶机制，及时梳理形成行业内受疫情影响严重、濒临破产倒闭的民营中小企业名单，积极与有关部门对接，根据不同受损程度，协助政府开展精准扶持，特别是对创新能力强、发展潜力大的民营中小企业进行专项帮扶。行业协会商会可组织专家团队为困难企业量身定制脱困方案，在应对风险、转型升级、技术创新等方面提供专业咨询服务。协调国有物业、创业创新示范基地等对较困难的企业特别是民营中小企业实行房租减免。商业地产、物业服务等领域行业协会商会要倡导会员企业减免经营困难的中小商户租金。鼓励行业协会商会对受疫情影响严重的民营中小企业和武汉等地区企业会员，减半或免收 2020 年度会费。

六、及时反映行业诉求有力支撑政府决策。行业协会商会要通过电话调查、在线访谈等多种方式加强对行业企业的调研，及时跟踪了解疫情对本行业、本领域所带来的冲击和影响。准确摸底企业库存、产能，加强市场运行情况监测和风险预警，调查税费减免延缴、援企稳岗、劳动用工、金融支持、房租补贴等扶持政策落实情况，及时将信息反馈相关部门，供决策参考。提前研究疫情结束后可能出现的产

业链配套难、经营难、融资难等问题对行业企业特别是民营中小企业带来的影响，提出风险应对预案。餐饮零售、酒店旅游、影视娱乐、教育培训、畜牧养殖、交通运输等受疫情影响较大的行业领域，协会商会要及时提供行业发展应对指引，积极向有关部门反映行业受损情况，提出帮助行业渡过难关的政策建议，协助政府出台支持政策，提振市场信心。

七、自觉维护行业市场秩序。行业协会商会要进一步加强行业自律，规范行业企业行为，指导推动企业严格遵守《价格法》《产品质量法》等法律法规，依法诚信经营，不哄抬物价、不串通涨价，组织行业企业不囤积、不限购、不蓄意囤积，配合有关部门严厉打击制造销售假劣药品、医疗器械、医用卫生材料等违法犯罪行为，切实防范假冒伪劣产品上市流通，积极维护市场秩序。推行企业产品标准、质量、安全自我承诺制度，强化民营中小企业社会责任建设。

八、创新推广新模式新业态。行业协会商会要深入研究本行业本领域在疫情期间催生的新业态、新模式。帮助行业企业尤其是民营中小企业充分利用互联网、人工智能、大数据等技术实现智能生产、线上销售、远程服务、网络办公，提升信息化管理水平。支持发展面向中小企业的云制造、云服务平台。在行业内推广线上直播销售、无接触式服务、“不下车式”运输等新方式，引导企业利用好物联网、网上购物、外卖订餐、线上娱乐等数字经济、平台经济发展契机，促进行业实现转型升级。

九、积极做好舆论宣传引导。行业协会商会要充分利用网站、报刊和“两微一端”等宣传媒介，在行业内深入宣传党中央、国务院重大决策部署，及时解读政策动向并做好贯彻落实。积极发掘、广泛宣传、表扬奖励会员企业在疫情防控、捐款捐助、复工复产等方面的先进典型和感人事迹，总结好的经验做法，鼓舞士气、提振信心，充分展现团结一心、同舟共济、共克时艰的良好精神风貌。对在参与疫情防控、支持复工复产中表现突出的行业协会商会，国家发展改革委、民政部等部门将以适当形式予以通报表扬，组织媒体进行宣传报道，并将此作为社会组织等级评估等工作的重要依据。

国家发展改革委办公厅

民政部办公厅

2020年2月27日

4、关于印发《抚州市在新型冠状病毒疫情防控阻击战中开展信用奖惩的实施办法(试行)》的通知

各县（区）人民政府、抚州高新区管委会、东临新区管委会，市直各单位、各人民团体：

为贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作重要指示，切实发挥信用的正向激励和联合惩戒作用，坚决打赢疫情防控阻击战。现将《抚州市在新型冠状病毒疫情防控阻击战中开展信用奖惩的实施办法(试行)》印发给你们，请认真抓好实施。

市信用办

抚州市在新型冠状病毒

疫情防控阻击战中

开展信用奖惩的实施办法(试行)

为贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作重要指示，按照中央、省、市关于做好疫情防控工作有关要求，激励引导全市广大干部群众坚定信心，同舟共济，全力打赢新型冠状病毒疫情防控阻击战，特制定本实施办法。

一、市民信用奖惩办法

1、参与疫情防控和医疗救治一线的医务人员和卫生防疫人员，增加个人玉茗分 30 分；赴湖北支援抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情的医务人员，增加个人玉茗分 60 分。（信用信息提供单位：市卫健委。）

2、参与开展疫情防控、舆论引导、维护社会公共秩序、保障城乡安全、维护市场秩序、保持物价稳定、保障物资供应的一线乡镇（街道）、村（社区）干部，公安干警、城市管理人员、交通管理人员，增加个人玉茗分 20 分。（信用信息提供单位：市委组织部、市发改委、市人社局、市公安局、市城管局、市交通运输局等具体涉及部门。）

3、参与疫情防控各项工作的志愿者，在春节放假期间志愿服务时长按 3 倍计算；放假后至疫情结束期间的所有志愿服务时长按 2 倍

计算，全年时长折合个人玉茗分最高不超过 30 分。（信用信息提供单位：市文明办、团市委、市红十字会。）

4、抽调参与疫情防控各项工作的机关事业单位工作人员的信用激励参照志愿者计算。（信用信息提供单位：具体涉及部门分别提供。）

5、在疫情防控中表现突出的个人，增加个人玉茗分 10 分；荣获县级、市级、省级、国家级表彰的个人，增加个人玉茗分 15 分、30 分、50 分、80 分；对做出突出贡献荣立一等功、二等功、三等功的个人，增加个人玉茗分 80 分、50 分、30 分。（信用信息提供单位：市委组织部、市人社局等具体涉及部门）

6、对个人捐款捐物或其他方式支援全市疫情防控工作的，折价值按照捐款标准增加个人玉茗分。标准如下：捐款 500 元以下加 5 分；捐款 500 元（含）至 2000 元，加 10 分；捐款 2000 元（含）至 5000 元，加 15 分；捐款 5000 元（含）至 1 万元，加 20 分；捐款 1 万元（含）至 5 万元，加 25 分；捐款 5 万元（含）至 10 万元，加 30 分；捐款 10 万元（含）以上，加 40 分。（信用信息提供单位：市新型冠状病毒疫情防控指挥部、市红十字会、市慈善总会。）

7、家有外地来抚人员不主动申报，拒绝接受测温、居家留观、集中医学观察等防控措施并造成严重后果的扣除个人玉茗分 50 分。（信用信息提供单位：市公安局、各县（区）政府。）

8、殴打、伤害、威胁、侮辱医疗机构、政府部门、社区（村委会）及其他参与疫情防控工作的人员，阻挠疫情防控工作的扣除个人

玉茗分 50 分；情节严重的扣除个人玉茗分 100 分。（信用信息提供单位：市公安局。）

9、参与聚餐、聚会、打麻将、举办婚丧嫁娶等各类聚餐活动的组织者扣除个人玉茗分 30 分，参与者扣除个人玉茗分 20 分。（信用信息提供单位：市公安局。）

10、明知已感染或可能感染新型冠状病毒，故意进入公共场所向不特定人员传播病毒或者隐瞒情况与他人接触，或以其他方式故意传播病毒，危害公共安全的扣除个人玉茗分 150 分。（信用信息提供单位：市公安局。）

11、故意散布谣言，编造虚假疫情、警情或明知是虚假信息而传播，制造恐慌、严重扰乱社会秩序的扣除个人玉茗分 50 分，情节严重的扣除个人玉茗分 100 分。（信用信息提供单位：市委网信办、市公安局。）

12、机关企事业单位工作人员，拒绝执行单位作出的工作安排、履职不力或违反党纪、政纪、法纪受到纪委通报或行政拘留处罚的，扣除个人玉茗分 30 分。（信用信息提供单位：市纪委、市公安局。）

13、其它奖惩事项，按《关于印发〈抚州市个人“玉茗分”信用管理办法（试行）〉的通知》（抚信用办〔2018〕11 号）相关规定执行。（信用信息提供单位：市信用办。）

二、商户信用奖惩办法

1、防疫期间按照市政府要求停止营业的商户，增加商户经营者个人玉茗分 20 分。未经许可擅自开展营业的，扣除商户经营者个人

玉茗分 80 分，发现两次以上的扣除商户经营者个人玉茗分 200 分。
(信用信息提供单位：市市场监督管理局。)

2、从事交易、销售野生动物和活体家禽的商户，扣除商户经营者个人玉茗分 100 分。(信用信息提供单位：市市场监督管理局、市林业局。)

3、违反预防、控制疫情期间市场经营、价格管理等规定，囤积居奇、哄抬物价等牟取暴利严重扰乱市场秩序的商户，扣除商户经营者个人玉茗分 50 分，情节严重的扣除商户经营者个人玉茗分 100 分。(信用信息提供单位：市市场监督管理局。)

4、销售伪劣口罩、防护服、消毒用品等防护用品及用于防治传染病的假药、劣药的商户，扣除商户经营者个人玉茗分 150 分。(信用信息提供单位：市市场监督管理局。)

5、商户捐款捐物或其他方式支援全市疫情防控工作的，参照市民信用奖惩办法第 6 条计算。(信用信息提供单位：市新型肺炎疫情防控指挥部、市红十字会、市慈善总会。)

6、其它奖惩事项，按《关于印发〈抚州市个人“玉茗分”信用管理办法（试行）〉的通知》（抚信用办〔2018〕11 号）相关规定执行。(信用信息提供单位：市信用办。)

三、企业信用奖惩办法

1、圆满完成市委、市政府安排的临时性紧急生产任务的企业，增加企业法人个人玉茗分 30 分。(信用信息提供单位：市工信局。)

2、春节期间复工生产防控物资的企业，增加企业法人个人玉茗分 20 分，企业员工信用激励参照志愿者计算。（信用信息提供单位：市工信局、各开发区。）

3、生产伪劣口罩、防护服、消毒用品等防护用品及用于防治传染病的假药、劣药的企业，扣除企业法人个人玉茗分 150 分。（信用信息提供单位：市工信局、市市场监督管理局。）

4、除涉及保障城市运行必需（供水、供气、供电、通讯等行业）、疫情防控必需（医疗器械、药品、防护用品生产和销售等行业）、群众生活必需（超市商场、食品生产和供应等行业）及其它涉及重要国计民生的相关企业外，其他企业未经许可早于 2 月 9 日 24 时前复工的，扣除企业法人个人玉茗分 50 分。（信用信息提供单位：市工信局、各开发区。）

5、企业捐款捐物或其他方式支援全市疫情防控工作的，参照市民信用奖惩办法第 6 条计算。（信用信息提供单位：市新型肺炎疫情防控指挥部、市红十字会、市慈善总会。）

6、其它奖惩事项，按《关于印发〈抚州市个人“玉茗分”信用管理办法（试行）〉的通知》（抚信用办〔2018〕11 号）相关规定执行。

四、信息收集与汇总

1、对疫情防控工作中的先进人物和典型事迹由各有关部门单位及时报送至市信用办，由市信用办择优上传至信用抚州网站。

2、对个人和企业捐款捐物或其他方式支援全市疫情防控工作信息，在征得捐赠人同意后，由相关部门核对汇总报送至市信用办，由市信用办上传至信用抚州网站公示。

3、其他信用信息归集工作，在全市疫情得到有效控制、各项工作进入正常轨道后，由信用信息提供单位依据上述标准要求，汇总相关信用信息并及时报送至市信用办，信息要求准确，不得编造、虚报。

此办法自颁布之日起执行。

什么是“玉茗分”？

抚州市“玉茗分”基础分值 500 分，通过守信加分，失信减分，从高到低分为信用极好、信用优秀、信用良好、轻微失信、信用较差、信用极差六档。

个人信用“玉茗”分将会在一定条件下依法依规被广泛运用。具有优良信用记录的个人，政府将在教育、就业、创业等领域给予重点支持，乘坐公交、享有折上折优惠；可以免押金借阅图书，延长还书期；免押金借用公共自行车，延长免费骑行时间等。对严重失信的个人，将受到禁止参与评优、评选、公务员和事业单位考录，限制参加政府主导的招标、银行贷款等各种惩戒。特别是对恶意逃债务等行为，将被列入重点监管对象，并会在众多领域被实施联动惩戒。

5、泉州市中级人民法院泉州市社会信用体系建设领导小组办公室发布《关于应对新冠肺炎疫情影响切实加强信用监管和司法惩戒工作的通告》

为了更好地适应我市当前的疫情防控形势出现的新变化，认真落实中央、省委、市委的决策部署及《福建省应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情 扎实做好“六稳”工作的若干措施》《福建省人民代表大会常务委员会关于革除滥食野生动物陋习 切实保障人民群众生命健康安全的决定》精神，保障人民群众生命健康安全和经济社会稳定发展，进一步加强和规范我市新冠肺炎疫情防控期间行政执法工作，依法有序开展复工复产工作，依据《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国突发事件应对法》和《突发公共卫生事件应急条例》等法律、行政法规，现就违法行为人的信用监管和司法惩戒措施，通告如下：

01

当前新冠肺炎疫情防控期间，个人或者法人、其他组织有下列行为的，列入重点监管对象，依法依规记录、公示相关信息；造成严重后果，或者经行政机关向人民法院申请强制执行拒不履行的，列入失信黑名单或失信被执行人名单。

1. 故意隐瞒重点地区旅行史、与患者或疑似患者接触史；逃避或拒绝接受检疫、隔离或治疗；明知已感染或可能感染新型冠状病毒而故意进入公共场所，或者隐瞒情况与他人接触的；以及新型冠

状病毒携带者在公共场所向他人吐口水等方式，故意传播病原体的损害他人利益的行为；

2. 拒不按照防疫工作要求，在有关场所不配合体温检测、身份核查登记；离家外出进入公共场所故意不佩戴口罩且不听劝导，引发场所秩序混乱的；

3. 哄抬物价、囤积居奇、牟取暴利、虚假广告等严重扰乱市场秩序的；

4. 制售假冒伪劣口罩等防护用品及医用卫生材料的；

5. 非法贩运、交易、食用野生动物及其制品的；

6. 哄抢、侵占、挪用、损毁疫情防控救援物资的；

7. 违反有关交通管理规定，不听劝阻，强行通行的；农贸市场、公共交通、药店等重要场所未执行疫情防控有关规定，经督查拒不整改的；

8. 恶意造谣传谣，编造、转发、传播不实信息，严重扰乱疫情防控工作和社会秩序的；

9. 非法聚集、滋扰闹事，妨碍医疗机构、疫情防控检查点的正常秩序；故意伤害、殴打、恐吓、侮辱、诽谤医务人员、防疫人员及其他依法履行疫情防控职能工作人员的；

10. 违规处置医疗废物或其他有害物质，未对被传染源病原体污染的污水、污物、场所和物品进行强制消毒处理，严重污染环境的；

11. 拒不执行应对新冠肺炎疫情工作指挥部发布的有关疫情防控决定、命令的其他行为；

12. 复工复产工业企业未按要求落实疫情防控措施的，造成聚集性疫情发生的；

13. 拒不执行或有阻挠执行行政机关针对上述行为作出的行政处罚决定、行政强制措施和行政命令的行为。

02

有关机关或部门与人民法院对列入失信黑名单或失信被执行人名单的法人、其他组织或个人，将依法依规实施跨地区、跨部门联合失信惩戒，并鼓励实施市场联合惩戒。

1. 在行政管理中列为重点监管对象；

2. 在行政管理中不适用社会信用承诺等便利化措施；

3. 在政府采购、公共资源配置、政府投资工程建设招标投标等活动中作相应限制；

4. 限制其享受财政资金补助、政策支持以及参与表彰奖励；

5. 依照有关规定限制出境、限制乘坐高级交通工具、限制购买不动产以及国家有关主管部门规定的高消费等；

6. 依照国家有关规定限制进入特定市场、行业或者开展相关业务活动；

7. 国家、省、市规定可以采取的其他惩戒措施。

03 对重点监管对象和失信行为人的信用信息管理

1. 信息归集。在防控新型冠状病毒肺炎疫情期间，各地各部门要做好疫情防控期间信用信息归集工作，相关行政处罚信息及时纳入我市公共信用信息平台，并依法依规在信用中国（福建泉州）“疫情防控专栏”向社会公示；存在前述失信行为的个人失信信息，将以适当形式，包括但不限于通过公众号等媒体，予以公布。

2. 信用修复。法人、其他组织有关行政处罚信息的信用修复，按照《国家发展改革委办公厅关于进一步完善“信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复机制的通知》（发改办财金〔2019〕527号）进行修复；纳入人民法院失信被执行人名单有关失信信息的撤销、删除，纠正，依照最高人民法院《关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》第9条至第12条的规定执行。

本通告自发布之日起施行，至疫情防控结束之日止终止。疫情结束后，对被列入重点监管名单和失信黑名单的法人及个人的信用信息修复，依照《国家发展改革委办公厅关于进一步完善“信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复机制的通知》（发改办财金〔2019〕527号）及最高人民法院《关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》执行。

二、行业动态

1、多部门：严打虚假违法广告 构建广告信用监管格局

来自国家市场监督管理总局网站的消息，市场监管总局、中央宣传部、中央网信办、工业和信息化部、公安部、卫生健康委、人民银行、广电总局、银保监会、中医药局、药监局等十一部门联合制定《整治虚假违法广告部际联席会议 2020 年工作要点》（以下简称《工作要点》），修订了《整治虚假违法广告部际联席会议工作制度》（以下简称《工作制度》）。

记者注意到，《工作要点》提出五项重点工作。其中明确，加强重点领域广告监管。加强重点产品、重点行业广告监管，严厉打击保健食品、医疗、药品、房地产、金融投资理财等事关人民群众健康和财产安全的虚假违法广告，集中曝光典型违法广告案件。加强重点媒体、媒介广告监管，夯实互联网平台责任，依法加强对广播电视播出机构、金融机构、医疗机构的管理，严肃查处平台和机构违规广告行为。加强重点区域广告监管，对虚假违法广告多发地区进行挂牌督办。在新冠肺炎疫情防控工作期间，统筹抓好疫情防控与广告监管执法工作，重点针对涉及非法野生动物交易广告、口罩等防护用品广告以及涉及借疫情宣传疫病防治内容的虚假违法广告开展监测，依法从严从快查处相关虚假违法广告。同时，强化广告协同监管。加强部门间沟通及信息共享，强化联合部署、联合约谈告诫、联合执法、联合调研，提升部际联席会议协调调度能力。健全完善重点案件联合督办

机制，对重大违法案件实行统一挂牌督办。研究建立广告领域失信联合惩戒机制，推动形成一处违法、处处受限的广告信用监管格局。

为进一步健全完善整治虚假违法广告部际联席会议制度，发挥各成员单位职能作用，建立整治虚假违法广告工作联动机制，《工作制度》提出，建立信息沟通通报机制、监管执法联动机制、联合监督检查机制、工作会商研究机制。在建立联合监督检查机制方面，《工作制度》要求，牵头单位要会同有关行政主管部门，加大联合检查、联合督查、联合告诫、联合公告、联合办案力度；各部门要强化执法监督，落实属地监管职责，考核评价各地广告整治工作，对地方建立和落实联席会议制度情况和各部门发挥职能作用情况进行督查指导。

2、国务院联防联控机制：抗“疫”信贷支持已超 1.4 万亿元

日前，国务院联防联控机制新闻发布会上，有关负责人透露，银行业金融机构为抗击疫情提供的信贷支持超过 1.4 万亿元。截至 3 月 13 日，中国人民银行设立的 3000 亿元抗疫专项再贷款已发放 1840 亿元，目前医用物品紧张局面已经明显缓解，生活物资供应充足，专项再贷款政策效果显著。

会上，中国人民银行货币政策司司长孙国峰介绍，人民银行 1 月 31 日设立了 3000 亿元抗疫专项再贷款。截至 3 月 13 日，已经发放专项再贷款 1840 亿元，9 家全国性银行和 10 个省份的地方法人银行向 4708 家重点企业发放优惠贷款 1821 亿元，优惠贷款的加权

平均利率为 2.56%，财政贴息 50%后，实际融资成本约为 1.28%。目前银行发放优惠贷款的进度保持在每天 100 亿元以上。

为了支持复工复产，中国人民银行于 2 月 26 日新增再贷款、再贴现额度 5000 亿元，下调支农支小再贷款利率 0.25 个百分点。截至 3 月 13 日，受到 5000 亿元再贷款、再贴现政策支持的地方法人银行已累计发放优惠利率贷款 1075 亿元。

银保监会政策研究局一级巡视员叶燕斐透露，目前，银行业金融机构为抗击疫情提供的信贷支持超过 1.4 万亿元，1 月~2 月信贷同比增加约 1300 亿。银保监会鼓励银行加大贸易融资，特别是通过保单来进行融资，支持稳外贸；督促和引导金融机构特别是银行机构适当扩大分支机构外贸业务方面的授权；对确实遇到困难的外贸小微企业，可在还本付息方面做延期安排，确保资金链不断；督促基层机构和总行机构加强互动，中资银行和外资银行加强合作，主办银行和代理银行加强合作，以解决支付、结算渠道受疫情影响的问题。

中国农业发展银行执行董事、副行长林立透露，截至 3 月 14 日，农发行共支持 1649 家防疫企业，发放应急贷款 535 亿元；支持 2650 家企业复工复产，发放贷款 1370 亿元。截至 3 月 14 日，该行已投放扶贫贷款 745 亿元，重点支持贫困地区扶贫龙头企业复工复产、扶贫重点项目开工建设等。

中国农业银行副行长湛东升介绍，对受疫情影响暂时无法还本付息的小微企业不算逾期、不收罚息、不调风险分类、不降客户分类等级、不计入征信不良。目前农行累计为 252 户小微企业 1.3 亿元贷款展期，为 489 户小微企业 8.7 亿元贷款调整还款计划，为 933 户小微企业 62.7 亿元贷款提供续贷服务。

3、中消协发布疫情期间消费投诉热点 涉疫合同退订、假冒劣质等最为集中

今年 3 月 15 日是第 38 个国际消费者权益日，由中国消费者协会、人民网主办，人民健康、中国消费者报社协办的“2020 年 3·15 主题活动凝聚你我力量”在线上举办。一场突如其来的新冠肺炎疫情打乱了人们的生活，疫情下的消费维权热点更是引发关注，中消协表示，从各地消协组织受理消费者投诉情况看，涉疫情投诉热点问题主要集中在合同退订、部分经营者趁“疫”涨价、假冒劣质产品、网络购物合同与质量纠纷。

一个多月受理涉疫情投诉 18 万件

据中国消费者协会投诉部主任陈剑介绍，今年 1 月 20 日至 2 月 29 日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉 18 万余件。按投诉性质分，涉及价格问题 45.08%，合同问题 19.48%，其次是质量、售后服务及假冒问题；按商品和服务类别分，口罩类投诉 43.86%，蔬菜粮油类投诉 8.31%，其次是餐饮服务类、网络购物类、出行服务类投诉。

春节期间大部分消费者被迫改变消费计划，或者部分经营者无法正常提供服务，导致合同类纠纷增多，主要集中在餐饮服务、住宿服务、出行服务、旅游服务等方面。“部分经营者趁‘疫’涨价、牟取暴利，高价强制搭售其他物品，哄抬物价，未明码标价等问题频发。”陈剑表示，部分商家售卖“三无”防疫用品，夸大或虚假宣传，销售假冒品牌口罩、进口口罩等。

合同退订突出 航空退票问题多

疫情期间“退订、取消”成了消费领域的热词，由此引发的合同退订问题尤为突出。如春节期间部分消费者提前预订了年夜饭和婚庆、生日等宴请用餐，但因疫情影响无法正常聚餐，取消用餐计划与商家协商退款时发生纠纷。消费者遇到的问题主要有三个：经营者不退餐饮定金；消费者要求退订，餐饮经营者自称受到损失，但扣除的成本支出不合理；经营者以延长用餐期限为协商方案，但消费者希望退全款。

疫情期间，消费者出行受到较大影响。由于铁路部门退票政策及时、合理，铁路退票纠纷相对较少，因此出行投诉主要集中于航空退票方面。具体来看，有民航部门客票退改政策落地执行中存在的问题，比如退票审核周期长、退款到账时间长、航空公司和售票平台相互推诿、客服难以接通、退改申请遭遇无法办理等。此外，还有航空客票退改政策不明晰导致的相关投诉，如因疫情防控交通封锁无法乘机的退票问题、航班变更无法及时提供后续服务引发的退改问题、国外航段及境外航空公司机票退改收费问题、有关国家出入境临时管制

措施导致的机票退改收费问题、航空客票退改政策间隔期内消费者机票退改收费问题等，这些都是消费者集中投诉的问题。

部分经营者趁“疫”涨价、牟取暴利

受疫情影响，口罩、酒精、消毒液等防疫用品和蔬菜粮油等民生消费品价格类投诉成为热点。由于疫情叠加春节假期，物流、原材料、人工等成本上升，导致部分物价正常上涨，但与此同时，部分商家趁“疫”涨价，牟取暴利，破坏市场秩序，损害消费者权益。

消费者对于价格类的投诉主要集中在部分不法商家低价进货高价售卖，哄抬物价，甚至同批次产品，短期内连续涨价；部分经营者以口罩、酒精、消毒液等防护用品高价强制搭售其他物品，限制消费选择；部分经营者不落实明码标价，对蔬菜、肉食等搭配出售，只标总价，没有明细的品名、单价、数量、重量等方面。

假冒、劣质产品借“疫”抬头

产品质量关系消费者的健康安全，疫情期间，消费者的投诉反映出假冒、劣质产品借“疫”抬头。口罩、酒精等防疫用品质量参差不齐，比如口罩开线、产品过期等；部分商家售卖属于三无产品的防疫用品；以防疫为噱头，夸大或虚假宣传普通口罩的防护功效，或者以普通一次性口罩冒充医用口罩；销售假冒品牌口罩、进口口罩等。除此之外，网络购物合同、质量纠纷也明显增多。

针对疫情期间突显的诸多消费维权问题，中消协呼吁，有关部门进一步完善涉疫情退改政策，继续加强对不法经营者的查处力度；各

行业经营者要加强自律，切实承担保护消费者责任；消费者要理性消费，依法维权。

4、政企联手 共建合作多赢的行业信用平台

日前，国家电网辽宁朝阳供电公司与朝阳市信用办，共同出台了《朝阳市电力用户信用管理办法（试行）》（以下简称《办法》），着手构建朝阳市电力行业信用体系，鼓励诚实守信，惩戒失信行为，通过有效的机制来促进电力用户不断增强的信用意识，形成良好的用电习惯，进而推动朝阳市全社会的信用体系水平提升。

为加强社会信用体系建设，进一步发挥信用在创新政府监管机制、提高监管能力和水平方面的基础性作用，国务院办公厅于 2019 年 7 月印发了“关于加快推进社会信用体系建设，构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见”，提出要建立健全贯穿市场主体全生命周期的衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制，不断提升监管能力和水平，进一步规范市场秩序，优化营商环境，推动高质量发展。

电网是重要的社会公用事业企业，国网朝阳供电公司与当地政府的此次合作，是社会信用体系建设领域政企合作、共建共赢的积极探索和尝试，具有重要的典型示范意义。

《办法》中将电力用户信用等级分为“诚信电力用户”、“一般电力用户”和“失信电力用户”，其中“失信电力用户”的失信级别按照严重程度从低到高划分为 3 个等级，即：一般失信、较重失信、

严重失信。严重失信行为包括但不限于窃电、违约用电、拖欠电费、故意破坏电力设施等。

因为电力用户具有普遍性，所以这个《办法》的实施，将对朝阳市民整体的信用意识水平提升具有重要意义。

为使工作取得实际效果，国网朝阳供电公司全面开展用户信用管理工作。将逐步建立以电力用户等级与评定管理为核心的信用档案系统，建立用户信用管理体系，依照《办法》规定，动态发布用户信用信息，多渠道公告电力用户的失信行为认定标准及惩戒内容。另外，还将根据信用状况拓展优质服务措施，给予诚信电力用户优先办理业务等激励策略。同时按照法律法规要求，把电力用户失信“黑名单”纳入市信用平台，以及纳入人民银行征信系统管理等，逐步构建起社会信用联合激励惩戒机制。

5、国家税务总局：“银税互动”企业纳税信用拓展至 M 级 数量增加一倍

国务院联防联控机制定于 3 月 3 日 15 时在北京国二招宾馆东楼三层中会议厅召开新闻发布会，介绍为疫情防控和复工复产提供财税政策支持有关情况。

财政部社会保障司司长符金陵先生、税政司司长王建凡先生，国家税务总局总审计师兼货物和劳务税司司长王道树先生、收入规划核算司司长蔡自力先生，请他们就税费优惠、物资保障、纳税申报等来回答媒体提问，今天还请来了北京同仁医院眼科主任魏文斌先生继续介绍健康知识。

党中央、国务院高度关注小微企业和个体工商户的成长发展，税务部门也一直在加强这方面的工作。针对这次疫情的影响，税务部门着重从三个方面加大对小微企业和个体工商户的支持。

第一，在政策上让其尽享红利。针对小微企业和个体工商户的税费减免政策比较多，既有对支持复工复产减征或者免征增值税的政策，湖北是免征，湖北以外的其他地区减按 1%征收率征收；又可以享受国家出台的其他针对疫情防控的若干税收优惠政策；还可以继续享受去年以来出台的针对月销售收入在 10 万元以下的小规模增值税纳税人的免税政策。同时，小微企业和以单位方式参保的个体工商户还可以享受三项社保费阶段性减免等税费支持政策，这些都是税务部门“优惠政策落实要给力”的重点，我们将全力确保小微企业和个体工商户应享尽享、应享尽享。

第二，在服务上为其增添便利。税务部门部署各地税务机关做好“四专”服务，一是网上有专栏，在税务网站专门设置小微企业和个体工商户服务专栏，让相关的政策措施易于知晓。二是线上有专席，在 12366 纳税服务热线设置小微企业专席，畅通线上直连互通渠道。三是点上有专人，在办税服务厅都设立了咨询台和引导员，为小微企业和个体工商户提供专门的导税服务。四是事上有专办，税务总局专门设立了小微企业服务处，各地税务服务机关指定专门部门负责小微企业和个体工商户服务工作。

第三，在融资上帮其增信助力。为帮助小微企业解决融资难问题，税务部门在今年开展的“便民办税春风行动”中，将纳入“银税

互动”的企业，从纳税信用 A 级、B 级拓展到 M 级，这样数量增加了一倍，并且确保疫情期间信息推送、申请受理不中断，努力实现“银税互动”贷款网上一站式办理。

下一步，税务部门将继续全力落实好上述各项政策措施，全力支持小微企业和个体工商户的发展，助其渡过难关。

三、同行观点

1、吴晶妹：地方政府在抗击疫情战役中需高度重视加强政务诚信建设

中国人民大学财政金融学院教授、信用管理研究中心主任吴晶妹通过新华信用发表题为《地方政府在抗击疫情战役中需高度重视加强政务诚信建设》的署名文章。全文如下：

信用是获得信任的资本。疫情发生以来，出现了一些不实事求是、不诚信的现象，个别机构及人员诚信精神缺失，与党中央国务院的要求、与人民群众的期盼还有一定的距离。

国家社科基金项目《政府公信力的影响机制、评价维度及提升对策研究》课题组在研究中发现，我国政府的公信力是很高的，据“爱德曼全球信任度调查报告”显示，全球范围民众对政府的信任度普遍偏低，一些国家存在不信任危机；在爱德曼调查的 26 个国家/地区当中，处于较高信任度水平以上的国家仅有 6 个，中国在 2018、2019、2020 年已连续三年综合信任指数排名第一，处于高信任度水平范围，远超美、英、德、法、日等发达国家。高水平的公信力来之不易、值得珍惜、需要不断的积累与长期的坚持。

在疫情危难之时，地方政府更要注意维护公信力，坚守群众路线，这是生命线和根本工作路线，认真听取人民群众的意见，顺应群众期盼，实事求是地检查疫情工作中不足，事实已经证明做错了的，该道歉的就要尽快诚恳道歉，该纠正的就要无条件马上纠正，该发放的救援物资就要尽快发放，急群众所急，更不能在协调调运及管理的过程中先满足自己，引发民众质疑。

为此，本文从地方政府信用建设的角度，为共克疫情提出以下几点思考与建议。

第一，建立疫情防控中的事件与民意观察分析机制。依靠地方信用服务机构及大数据信息服务机构，对引起民众普遍关心和议论的事件进行抓取，列出主要事件，分析民意，找到民意的关键点和诉求。

第二，以对事件与民意的观察分析结果为基础，及时采取措施处理，建立应急合规信用检查机制。具体做法就是由上级主管部门向下级或基层派出事件调查工作组，深入到民众中，在疫情中开展沟通、对话、交流、调查、疏导工作，并向民众公布进程与结果，目的是平复民众情绪，对事件有个交代，稳定大局，同心协力共战疫情。

第三，为专业人员在疫情中提出建议与采取措施建立临危授权与保护机制，及长效的实施机制。本次疫情非常严重，很多部门都非常重视并纷纷下发文件，有的要求填写各种表格。危情中管理要看实际情况，不要给基层工作特别是给病毒研究机构、医院、社区救助站等带来困扰，毕竟他们是在争分夺秒、在和病毒赛跑、在抢救。要建立一个协调平衡机制，既要保证文件能够传达到，又要给一线人员根据

疫情与病人情况进行紧急处理的空间，只要是急病人所急的，事后不予追究。尽可能发挥一线人员的主观能动性并让他们尽可能挤出一点时间休息。

第四，建议地方人大、政协或行业组织成立“专业者保护委员会”。其实，对很多新的、专业性很强的问题的认知与证明需要时间，谁也不能保证按照当时的情况处理日后就都是对的，那就建立一个程序环节，以保证程序合理平等正义，至少可以通过这个委员会进行信用与事实性的判别。这个专业委员会可以由信用管理专家、法律专家等组成固定的工作委员会，当有事情发生的时候，专业者可以向工作委员会请求帮助与保护，工作委员会邀请专业对口的专家，组成判别小组给出判别意见。意义就是在政府部门及司法机关和专业人士之间建立一个机制，建立双方之间一种平等关系，平衡专业人士面对地方政府与司法机关的弱势性，降低由此带来的在专业上不能发挥应有作为的可能性，以促进地方政府部门和司法机关、社会各界专业人士都能从自己的职能与职责角度共同为社会做出各自应有的贡献。

第五，诚信统计、实事求是公布与上报：感染、确诊、已经隔离、排队待入院、已入院在救治、治愈出院、死亡等人数，已经使用、库存尚余、现在急缺的物资情况。这些对于当前战胜疫情，以及疫情过后研究与建立治理体系非常重要。

第六，在疫情中一定要把持住政务诚信建设这根弦。待疫情过后，对“十三五”时期地方政务诚信建设情况进行回顾总结，对不足之处进行梳理分析，找问题，找原因；将政务诚信作为“十四五”时

期地方社会信用体系建设规划的重中之重，结合自身实际情况研究制定站在人民群众角度进行设计的、能落地的政务诚信相关制度与实施方案。

最后，建议疫情过后，由国家层面组织创建政务诚信建设试点示范城市，支持地方政府创新能有效维护和提高政府公信力的新制度与新措施。我国《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》将政务诚信摆在四大领域诚信建设的首要位置，指出：“政务诚信是社会信用体系建设的关键，各类政务行为主体的诚信水平，对其他社会主体诚信建设发挥着重要的表率 and 导向作用。”“发挥政府诚信建设示范作用。各级人民政府首先要加强自身诚信建设，以政府的诚信施政，带动全社会诚信意识的树立和诚信水平的提高。”目前，经国家发展改革委办公厅、人民银行办公厅发布的我国社会信用体系建设示范城市已有两批共 28 个城市（区），建议这些城市（区）积极开展政务诚信建设试点示范创建工作。

国务院《关于加强政务诚信建设的指导意见》指出：“加强政务诚信建设，对于进一步提升政府公信力、引领其他领域信用建设、弘扬诚信文化、培育诚信社会具有重要而紧迫的现实意义。”

希望地方政府发扬党和国家一直以来的实事求是优良传统，特别是在疫情的危难关头，更加应该倾听人民的声音，紧密团结人民群众，不要让地方政务诚信建设成为我国社会治理与经济发 展的短板，应该成为基础和引擎，成为动力与支撑，成为带领地方人民群众健康发展的最温暖的力量。

2、《福州市农村公路建设市场信用考核管理办法》（试行）政策解读

一、制定的必要性

2019年9月2日，省交通运输厅、省重点办修订《福建省交通建设市场信用考核管理办法》，将农村公路建设市场这一类别纳入全省交通建设市场信用考核范畴，具体信用考核工作由设区市交通运输主管部门负责。为贯彻落实省级工作部署，规范全市农村公路从业单位、人员信用考核，厘清市县两级交通主管部门和质安监机构在信用考核中的职责和工作，明确考核方式、范围、内容和标准，根据闽交建〔2018〕130号、闽路农〔2019〕8号、闽路办农〔2019〕函9号要求，结合我市实际，特制订本实施办法。

二、起草过程

省交通运输厅推行农村公路建设市场信用考核以来，我局组织相关人员充分学习领会国家和省有关决策要求，借鉴其他行业、兄弟地市先进管理经验，形成了《福州市农村公路建设市场信用考核管理办法》（试行）初稿，召集相关人员进行了研究讨论，并书面征求了省、市、县三级相关部门和法律顾问意见，进行了多次修改，形成了本管理办法。并书面征求了省、市、县两级相关部门意见，并吸取相关意见和建议，对初稿进行了多次修改，最终形成本文件。

三、主要内容

《管理办法》共八章三十条，主要对制定目的、适用范围、职责分工、考核流程、考核方式、考核内容、考核标准、考核要求、考核人员行为管理等方面作了规定。

（一）总则。明确了《管理办法》制定的目的、适用范围，列入市县两级交通运输主管部门年度建设计划，按照公路基本建设程序实施的新建、改建、扩建的县、乡、村道建设项目的从业单位、人员实行信用考核。

（二）职责分工。明确市县两级交通运输主管部门和质安监机构的职责，其中市交通运输局负责全市农村公路建设市场从业单位、人员的信用考核管理和指导工作，包括制定全市行政区域内从事农村公路建设的从业单位、人员信用考核管理办法，核定、公示年度信用考核名单，公示考核评分结果，并按要求上报省级审定和定级。具体市本级信用考核评价，汇总整理全市各标段考核得分等工作由市质监站负责。县级交通主管部门负责辖区内农村公路项目参建企业、人员考评工作，并受理、处理考核申诉，按时上报考核评分结果。市级监督的项目，县级质安监机构不再考评。。

（三）信用登记。明确了全市农村公路项目及从业单位、人员信息的录入、日常维护主要工作内容、要求。

（四）信用考核范围。明确了纳入交通运输主管部门年度建设计划，按照公路基本建设程序实施的，已办理质量监督和施工许可等手续、严格落实项目法人制的，且施工合同价超过 3000 万元（含）的

县、乡、村道新建、改建、扩建的建设项目其从业单位、人员纳入年度信用考核。

（五）信用考核方式和内容。明确了纳入信用考核的农村公路建设项目应该具备的条件，施工、监理、设计单位及从业主要人员考核的主要内容和评分标准，开展考核的时间、频率和流程，信用考核方式等。

（六）信用结果。明确了市县两级交通运输主管部门和质安监机构在农村公路信用考核结果中评分权重及信用考核结果适用情形。

（七）信用考核人员及行为管理。对参与信用考核人员的行为提出了要求。

四、主要文件依据

（一）《福建省交通运输厅关于修订福建省交通建设市场信用考核管理办法的通知》（闽交建〔2018〕130号）；

（二）《福建省公路管理局 福建省交通质监局关于印发农村公路建设信用考核标准的通知》（闽路农〔2019〕8号）；

（三）《福建省公路管理局关于福州市农村公路建设市场信用考核管理办法（试行）的反馈意见》（闽路农〔2019〕8号）。

3、肖亚庆：提高市场监管能力 切实保护消费者合法权益

习近平总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上指出，党的一切工作都是为了实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，人民是历史的创造者、人民是真正的英雄。民生是最大的政

治，坚持以人民为中心的发展思想是做好民生工作的根本遵循，也是维护每一位消费者合法权益的根本遵循。人民对美好生活的向往，离不开安全放心的日常生活消费。消费环境如何，直接关系到人民群众的获得感、幸福感、安全感。保护消费者是市场监管部门实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益的重要任务。我国市场监管事业已走过 70 年，无论体制和职能如何发展变化，维护最广大消费者的利益始终是市场监管的出发点和落脚点。保护消费者也是各国制约市场失灵、维护公平正义的产物，是社会文明程度的重要标志和国家的重要软实力。加强消费者保护，就是顺应历史前进的逻辑、时代发展的潮流。

一、我国消费环境不断持续改善

近年来，在各方共同努力下，我国在保护消费者权益、创造良好消费环境上取得了长足可喜的进步。一是消费市场监管执法不断加强。加强乳制品和肉制品等重点产品、儿童和老人等重点人群、校园及周边等重点地区食品安全监管。增强药品医疗器械化妆品、重要工业产品、特种设备监管，加大缺陷产品召回力度。加强反垄断、反不正当竞争和民生领域价格执法，开展部门联合整治市场乱象百日行动。推进网络、广告领域执法，开展打击假冒伪劣三年行动。及时处置重大消费事件，增强消费者安全感。二是消费环境建设不断推进。各地提高站位，推动放心消费创建上升为政府重点工作，部门联动、多元参与，拓展创建广度和深度，促进消费升级。积极探索线下无理由退货、经营者首问和赔偿先付、绿色通道等制度，改善消费体验。

在全国开展消费投诉公示试点，创新信用监管机制。开展全国大中城市消费者满意度测评，调动各地找短板补差距的积极性。三是消费维权效能不断提升。建设全国 12315 平台，以“互联网+消费维权”便利消费者随时随地在线投诉举报，推动消费纠纷在线和解。积极探索消费纠纷多元化解、联合调解等机制，健全基层消费维权网络、努力打通消费维权“最后一公里”，提升解决率和满意率。同时也要看到，我国消费环境还存在薄弱环节，距离人民群众期待尚有明显差距。消费环境仍存在安全隐患，威胁消费者人身财产安全；消费市场仍不够规范，新业态为消费市场带来新挑战；消费者保护体制机制仍不完善，消费者权益保护部门统筹协调不够，消费者参与不足，企业自律作用不充分，消费者保护事业还任重道远。

二、构筑消费者保护社会共治新格局

保护消费者是全社会的共同责任，需要各方齐心协力，构建消费者保护共治体系，协同改善消费环境。

政府是共治体系的主导，要切实履行市场监管与消费维权职责。正确处理监管与发展的关系，把消费环境和营商环境协同起来抓，通过抓监管、抓维权来优环境、促发展，建设强大国内市场，推动消费增长升级，促进高质量发展。着力完善法律、政策、标准、投诉举报等体系，依法查处各类侵害消费者权益的违法行为。健全部门协作机制，发挥综合监管和行业监管分工协作、优势互补的作用，齐抓共管，共同攻克消费者关心的老大难问题。建立政企良性互动、亲商清商的关系，加强事先指导和教育宣传，预防违法行为，降低监管成

本，构建各方协同共治的健康生态。企业是保护消费者的第一责任人，要切实担负起消费维权的主体责任。消费侵权问题是典型的市场失灵和负外部性，谁污染、谁治理，企业必须对自己的行为负责，不得放任、漠视侵害消费者权益的后果，不得拖延、拒绝消费者的合理要求。产品和服务质量是监管出来的，更是企业生产经营出来的；品牌和商誉是企业投入得来的，更是消费者选择得来的。企业只有真正以消费者为中心，自觉诚信守法，才能从源头保障产品和服务质量，减少市场风险和消费纠纷，从长远赢得市场竞争。行业协会商会要真正对企业负责，发挥好自律作用，督促企业积极提升消费品质、化解消费纠纷。社会监督是保护消费者的坚强屏障，要真正发挥社会各界监督的作用。新闻媒体要积极开展舆论监督，揭露、批评一切侵害消费者权益的行为。我们鼓励公众可依法举报侵害消费者权益的违法行为，通过各类电商企业、平台企业的消费者评价制度进行投票。要更好发挥消费者协会在公益诉讼、比较试验、体验式调查等方面更好发挥监督作用。消费者自身也需增强法律意识，树立科学、理性、健康、绿色的消费理念，提升自我预防风险、依法维权的能力，积极捍卫自身合法权益。

三、坚持以人民为中心，持续加强消费者保护工作

保护消费者，使命光荣、责无旁贷，要以问题为导向，突出重点，加大消费者保护工作力度。坚持以人民为中心，把让消费者放心作为消费者保护的着力点。牢固树立群众观念和消费者至上理念，把保护消费者放到民生工程、民心工程的高度来抓。深入基层，扑下身

子，问需于民，看一看柴米油盐酱醋茶的消费安全有没有抓好，每一天衣食住行的消费体验有没有改善，每一起投诉举报有没有落实，维权难的局面有没有缓解。逐一梳理消费者最关心、最直接、最现实的问题，分清主次轻重、剖析症状根源、明确责任分工，以钉钉子精神一个接一个解决堵点、痛点、难点，让消费者有明显的获得感。坚持深化改革，把释放机构改革红利作为消费者保护的突破点。坚决破除制约更好保护消费者的各方面体制机制弊端。树立“大市场、大监管、大消保”格局，加快职能化学融合，建立综合消费维权机制，充分运用市场监管“工具箱”“组合拳”，打造全链条闭环的监管和维权模式。尽快完成投诉举报“五线合一”，强化12315行政执法体系。探索建立科学的消费环境评价体系，形成政府和社会各方共同保护消费者的合力。创新互联网、大数据、人工智能等新技术应用，提升工作的针对性、前瞻性。坚持顶层设计，把市场化法治化国际化作为消费者保护的支撑点。加快建设统一开放、竞争有序的全国大市场，用公平竞争促使企业优胜劣汰，提升质量，从源头改善消费环境。全面梳理完善消费者保护的法律、政策、标准体系，查漏补缺、协调一致；加快健全食品、药品、消费品等安全质量标准以及新业态、服务业标准。充分吸收各国保护消费者的经验做法，积极参与国际规则制定，加强跨境消费维权合作，助益国内工作。

四、市场监管部门要在消费者保护领域有新作为

严守消费安全底线，防范化解重大风险。安全是消费环境的底线，虽没有“零风险”，但是监管必须“零容忍”。要按照“最严谨

的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责”等“四个最严”要求，狠抓食品药品安全监管，守护群众“舌尖上的安全”。强化对特种设备、工业产品质量安全风险评估、隐患排查、监督抽查等，避免发生重大安全事故。加强 12315 投诉举报数据的深度挖掘运用，开展动态的风险监测预警和常态的趋势研判，对苗头性问题防微杜渐，预防群体性消费维权事件和系统性区域性风险。严厉打击假冒伪劣，强化消费领域执法。假冒伪劣是扰乱消费市场的突出问题，群众反映强烈、社会高度关切。要发挥全国一盘棋和综合执法优势，把打假作为执法的当头炮，打出声势，树立权威，既要办好大案要案，也要坚决清除群众身边的“苍蝇”。同时，大力整治价格欺诈、违法广告、虚假宣传、虚假认证、侵害个人信息、不公平格式条款等各类侵害消费者权益的违法乱象。加大《消费者权益保护法》的执法力度，打造一支捍卫民生的市场监管铁军。推进质量强国战略，提升产品和服务质量。把质量强国战略放在更加突出的位置，多措并举，促进供给侧结构性改革、消费潜力释放和产业结构升级。围绕重点行业、区域和产品，加强产品质量监督抽查，加大汽车、儿童用品、电子电器等缺陷产品召回力度。加强标准实施监管、民生领域计量监管，更好发挥认证检验检测作用，支撑质量提升。发挥综合监管和行业监管相结合的优势，着力破解服务领域长期存在的潜规则，依法查处各类消费侵权行为。完善消费纠纷化解机制，改善群众维权体验。畅通消费者诉求渠道，拓展 12315 “五进”、绿色通道等基层维权网络，便利群众维权。优化行政调解制度，健全与人民法院、仲裁机

构、人民调解组织、专业组织之间的消费争议多元化解机制，推动建立小额消费争议速裁制度，支持消费领域的公益诉讼。完善消费争议检验检测鉴定机制，解决“鉴定难、鉴定贵、机构少”等问题，努力降低群众维权门槛。抓好放心消费创建，推进消费环境建设。消费环境建设头绪繁多、量大面广、燃点低、热点多，需要重点突破和整体推进并重。要积极争取地方党委政府支持，统筹协调，把消费环境作为一个整体来抓，放在和营商环境同等重要的位置来抓。把放心消费创建活动做实、做细、做硬，探索客观评价指标，充分调动各行业、各地区积极性。倡导线下无理由退货、经营者首问和赔偿先付等制度。全面开展消费投诉信息公示，用公开换公正，化压力为动力。

4、朱国华：新时代新经济呼唤良好信用体系建设

人无信不立，业无信不兴。

作为社会主义核心价值观的重要内容，诚信是公民基本道德规范，是社会主义市场经济的重要基础。随着我国经济发展和社会进步，诚信社会建设越来越受到人们的关注。

信用体系建设收获成效

近年来，在党中央、国务院高度重视下，我国社会信用体系建设取得一定进展。

目前，我国统一社会信用代码制度改革基本完成。推进统一社会信用代码在各部门各单位办理业务时广泛应用，基本实现“一照一码走天下”。

我国持续推进全国信用信息共享平台建设，推进“信用中国”网站建设，信用信息共享公开能力不断增强。在招投标、政府采购、市场交易等过程中，通过网站查询信用信息日益成为公众的习惯共识。

另外，我国守信联合激励和失信联合惩戒初步显威。联合奖惩备忘录不断覆盖重点领域。60多个部门已累计签署37个联合奖惩备忘录，制定联合奖惩措施，联合奖惩成效不断凸显。同时，联合奖惩范围也在不断拓展。

近日，在“中国物业诚信论坛”召开期间，浦江法治论坛副主席、同济大学法学院教授、博导朱国华在接受记者采访时表示，社会信用体系建设从提出到现在，取得了巨大成就。28部法律的颁布和30多部行政法规的执行，充分显示了信用法制的威力。社会信用体系的建立和完善，是我国社会主义市场经济不断走向成熟的重要标志之一。当下，互联网浪潮的席卷与信息技术的迅猛发展，为社会信用体系建设提供了极好的支撑。

企业诚信问题进一步凸显

诚信既是市场经济的基本要求，也关系到每个企业发展的未来。随着信息不对称现象的逐渐消亡、国家守信联合激励和失信联合惩戒机制深化，企业失信成本低状况正在悄然改变。与此同时，企业讲诚信的重要性进一步凸显。

朱国华告诉记者，新时代新经济呼唤良好信用关系，社会信用体系作为现代市场经济的基础，对市场经济的健康发展有着深刻的影响。长期以来，由于我国信用建设滞后于市场化进程，企业发展中，一些是以破坏社会诚信，击穿社会诚信底线为代价发展的。因此，在片面追求经济增长的利益驱动下，诱发了一系列的信用缺失和诚信危机。

诚信作为企业信誉的基石，它构成了企业宝贵的精神财富和价值资源。市场经济越发展就越要求企业讲诚信，诚信是企业立身之本、兴业之道，是企业市场运行的重要纽带。企业的诚实守信在市场活动中所享有的美誉，会形成一种无形资产，成为现代市场经济运行中一种重要的新的资本形态；诚信是企业良好社会形象的内涵，给企业积累创造财富；诚信是企业竞争力的重要构成要素；企业内部诚信可以提高工作效率。

对于企业诚信发展，朱国华表示，应该政府为主导，企业为基座，个人为关键，协同式发展，共同讲好中国企业诚信发展的故事。另外，他指出要重视行业协会的中间力量，一直以来行业协会的信用建设都被社会所忽略，但总体来说，在社会信用体系建设中，行业协会是重要枢纽和关键点。

在诚信监督方面，朱国华认为，要建立监督和奖惩联动的有效制度体系。构建守信激励和失信惩戒机制是社会信用体系建设中一项长期性、系统性的工程。通过一系列的制度安排，完善信息记录和披露机制，运用经济惩戒和道德谴责相结合的方式，弘扬诚信立身、信誉

立业的精神，营造诚实守信的社会氛围，潜移默化地培育市场主体诚实守信的经济文化，形成信用有价的经济价值观。

物业行业急需信用体系建设

近年来，随着国家简政放权大政方针在物业服务行业的落地推行，强化行业自律，推进诚信建设，加快在物业服务行业构建信用体系显得愈发迫切。

推进诚信建设，改善物业服务管理，加强服务完善，是城乡社会治理的重要内容，规范物业服务和市场行为，提高物业管理服务水平，有利于增强人民群众获得感、安全感、幸福感。

在谈到构建物业行业信用法治体系问题时，朱国华表示，物业行业要做好行业信用法律规范体系、行业信用法治执法体系、行业信用法治保障体系、行业信用法治监督体系、行业信用法治服务体系、行业信用法治合规体系、行业信用纠纷解决体系等。

朱国华强调，一直以来，社会诚信体系的建设都是一项长期的、复杂的、系统的工程，它需要全社会共同努力。要进一步加强诚信教育，健全行业规范，完善褒扬惩戒机制，努力营造一个全社会诚实守信的社会环境，让失信者寸步难行，让守信者一路绿灯，当中需要社会各种力量协助支持。

5、财经观察：美国社会信用体系倚重法律制度建设

新华社记者许缘

在美国，虽然移动支付发展速度和广度比不上中国，但信用卡使用率却很高，几乎每个美国人都拥有至少一张信用卡。外出时，信用卡就可以搞定衣食住行等方面的花销。而这离不开美国庞大而成熟的信用体系支撑。

美国社会信用体系建设起步早且发展成熟，因此美国是全球信用体系最为完善的国家之一。从法律层面来说，美国信用管理相关法律框架以《公平信用报告法》为核心，包括《平等信用机会法》《信用卡发行法》《诚实租借法》等。美国政府根据环境、技术等变化对这些法律进行修订，确保美国国家信用管理体系正常运转。

从制度建设来说，美国社会信用体系主要包括个人和商业信用体系两部分。其中，商业信用体系发展较个人信用体系更早。目前，企业征信市场主要被有近 180 年历史的邓白氏公司垄断。邓白氏是一家具有广泛影响力的全球性征信公司，由其签发的邓氏编码可以帮助识别和定位企业信息，相当于企业身份标识。

而在企业信用评级行业，美国拥有包括穆迪、标准普尔和惠誉三大信用评级机构在内的众多评级机构，对推动美国信用市场发展、避免重大信用风险发挥着举足轻重的作用。

在个人信用体系方面，美国主要以社会安全号 (SSN) 为核心，每个新生婴儿都会由美国社会安全管理局统一颁发 SSN。它与中国公民身份证号相似，每个人对应一串独一无二的数字，与个人银行账号、信用卡号、税号、社会医疗保障号等挂钩。对每个人来说，无论是求学、求职还是就医、购房购车，都要求提供 SSN。这个号码可以追踪

到信用记录、犯罪记录，个人一生的信用记录几乎都被记录在 SSN 之中。

同时，美国拥有众多个人征信公司，在个人资信调查、资信评级等方面实行市场化运作。总体而言，美国大多数征信公司都隶属于益博睿、伊奎法克斯和环联这三家信用机构，或与这三家机构有着广泛业务往来。

一般来说，这些征信公司会定时收到银行、法院、用人单位等发来的个人信息更新，实现对几乎每一个消费者信用记录的追踪，并定期提供信用报告和档案，内容主要包括姓名、住址、SSN、工作状况等个人信息、信用历史和借贷、保险等查询情况及有无破产记录等。

同时，这些征信公司会根据付款历史、欠款额度、信贷历史长度、新信用账户情况和在用信贷种类五项内容计算个人信用分数并划分等级。在满分为 850 分的信用分数中得到 700 分以上就意味着一个人信用良好。在申请信用卡或住房贷款时，得分越高的人成功率更高，也可获得更优的信用额度和贷款利率。

除了法律和制度建设，美国信用体系发达的一个重要原因在于公民诚信意识强。强大的信用文化推动着美国社会信用体系不断发展完善。一方面，在美国，个人日常生活中几乎每个环节都与信用息息相关，一个有信用污点的个人或企业难以在社会上立足。在求职时，企业会调取个人信用报告，甚至有美国人在谈恋爱时也会查看对方信用记录。另一方面，信用就是财富的理念深入人心，信用公开透明已经成为美国文化传统。

中国经济信息社信用领域首席经济分析师胡俊超认为，经过多年发展，美国信用体系已形成一个完善的金字塔式体系，拥有完善的信用管理法律法规，信用服务机构建成了涵盖企业征信、个人征信和信用评级业务的信用信息系统，市场和行业协会在不良信用处罚机制方面发挥了重要作用，这些都成为支撑美国信用体系成熟运转的基础。

对中国而言，要进一步完善社会信用体系，需要在信用法律框架建设、信用体系覆盖广度和深度上继续下功夫。同时，要加大信用相关数据共享和公开力度，对信用违约行为进行严惩，共同培育诚信氛围，培养个人良好的诚信习惯。

四、地方动向

1、广州构建新型信用监管机制

3月15日，在广州市国际消费者权益日“消费法治宣传”专题新闻通气会上，广州市大湾区办专职副主任章旺平介绍了广州市社会信用体系建设情况。

章旺平表示，近年来，为进一步优化法治化营商环境，营造守信践诺的社会新风尚，广州市充分发挥信用在提升社会治理现代化水平、激发市场活力的重要作用，全面加强社会信用体系建设，以信用监管为着力点，创新监管理念、监管制度和监管方式，建立健全贯穿市场主体全生命周期，衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制。

在事前监管环节，一是积极探索信用审批制度改革，推行信用承诺、容缺受理，减少审批环节和材料，节省企业办事时间、办事成本。《国务院关于在全国推开“证照分离”改革的通知》明确的实行告知承诺的 19 个事项中，涉及广州市级事权已全部实现告知承诺，审批替代型承诺已实现 100%覆盖。二是积极推广信用承诺制。支持行业协会商会建立行业内信用承诺制度，鼓励企业恪守职业道德和行业规范，积极履行社会责任，加强行业自律。推动企业在登记注册或注册会员时，主动提交信用承诺、签订行业自律承诺。目前，广州市新注册企业及行业协会商会新增会员均已 100%签订了自律型承诺。

在事中监管环节，一是建立完善信用记录。在日常监管及提供公共服务过程中，及时、准确、全面记录企业或个人的信用行为，对失信行为建档留痕，做到可查可核可溯，为分级分类监管提供依据。2019 年，广州市公共信用信息平台累计归集信用数据超 45 亿条，“双公示”信息 2203 万条，政府各部门累计查询使用信用信息 73.4 万余次，居全国首位。二是探索开展分级分类监管，积极开展行业信用评价，根据监管对象信用等级，划分风险分类等级，采取差异化监管措施，提高抽查检查的精准性，实现让守信者“降成本，减压力”，让失信者“付代价、增压力”。

在事后监管环节，一是落实联合奖惩。出台联合奖惩实施方案及部门工作指引，建立起连接 42 个市级部门及 11 个辖区的联合奖惩应用系统，将信用联合奖惩措施嵌入日常行政审批业务流程，实现联合奖惩闭环管理，出台近 20 项市级联合奖惩专项制度，积极构建“守

信一路绿灯，失信处处受限”的信用联合奖惩格局。二是开展信用修复。为了促进受到行政处罚的企业尽快重塑企业信用，建立完善工作机制，规范信用修复指引，畅通各类主体信用查询、信用修复、异议申诉等信用咨询服务渠道，2019年累计完成信用修复2500余件，特别是在这次疫情期间，我们加快信用修复办理速度，为企业解决实际困难。

章旺平指出，下一步，广州市将继续深化信用服务支持实体经济功能，加大涉企信用信息的归集共享力度，提高中小企业信贷可获得性；聚焦信用便企惠民，深化“互联网++信用”创新应用；强化政务诚信、社会诚信、商务诚信、司法公信建设，进一步扩大“信用广州”城市品牌影响力。

2、南京：强化“五项制度”优化信用管理服务

日前，据江苏省南京市发改委有关负责人表示，疫情防控期间，南京市发改委通过强化“五项制度”优化信用管理服务，引导各类资源投向优质诚信主体。目前，已有众多企业从诚信中得益。

据悉，为充分发挥社会信用体系建设在疫情防控中的积极作用，市发改委强化联合信用奖惩制度，实施信用豁免制度，落实信用承诺与风险提示制度，加强信用修复和信用审查制度，强化信用管理应用制度等“五项制度”，有力促进了疫情防控和经济社会统筹发展。

截至目前，南京市已将1005名赴湖北和本市医院一线隔离病区医护人员纳入全市“诚实守信好市民”名单；已归集支持疫情防控、

复工复产的企业和个人良好信息自然人表扬信息 1300 余条；依法公示共享阻碍疫情防控和复工复产的法人处罚信息 16 条，自然人处罚信息 156 条，记入信用记录。相关信息将在南京市相关行政管理和公共服务中使用，对诚信者予以激励、对失信者进行限制。

南京市还通过“南京金服平台”和南京“税易融”“南京 e 贷”等信易贷产品等，引导各类资源加快投向优质诚信小微企业。2 月，南京“税易融”为全市 0.16 万户纳税人提供银行贷款金额 4.98 亿元；“南京金服平台”为全市 275 户民营企业提供到期贷款的转贷服务，转贷服务金额 18.9 亿元。

对确因疫情造成失信的，南京市也明确，只要符合条件可以豁免。目前，南京市环保局、市建委、人社局等 10 余个部门已按照要求发布信用豁免清单，对企业因疫情造成的费用缴纳困难、合同纠纷等行为，建立专门缓交或调解机制，不记入失信记录、免于联合惩戒。南京市建委通过申请告知承诺方式已为 16 家企业办理施工许可、14 家获批豁免施工图审查。7 个项目提交了缓交城市基础设施建设配套费服务承诺书并通过审核，共计缓交配套费 1.35 亿元。92 家企业在人社部门缓缴社会保险费。市场监管局对认证业务工作实施费用减免，现在已有 11 家中小微企业享受认证费用减免政策。

此外，南京市不断强化安全生产、医疗卫生、住房租赁等重点领域的信用管理工作，创造良好复工复产条件。各部门、各区信用办落实信用风险提示责任，结合本部门、本辖区特点制定特色诚信履责信用提示函，通过政务服务网、地方政府网站等方式主动服务提醒企业

履职尽责。南京市公共信用信息中心梳理出具有较大信用风险的法人400余家，推送各区各部门，切实帮助各区各部门精准施策、优化监管力量配置，高效防范重大失信行为，实现迅速复工复产与切实防控疫情两手抓、两手硬。

3、烟台出台意见 推进安全生产领域信用分级分类监管

记者从烟台市发展改革委获悉，为认真贯彻《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）等文件精神，落实国家、省市关于加强安全生产信用体系建设的系列工作部署，深入推进全市安全生产信用体系建设，创新安全生产监管理念、监管制度、监管方式，不断提升安全生产监管能力和水平，构建安全生产长效机制，促进安全生产形势持续稳定向好，推动高质量发展，近日，烟台市应急管理局、烟台市发展改革委员会联合制定出台《关于进一步加强安全生产领域信用体系建设的实施意见》（简称《意见》）并下发通知，要求在安全生产信用机制建设方面主动作为，强化信用监管，建立健全安全生产诚信制度。

《意见》指出，要以社会信用体系建设为载体，以褒扬信用、惩戒失信为手段，充分认识信用体系建设对于建立安全生产监管执法长效机制及实现安全生产治理体系和治理能力现代化的重大意义，坚持目标导向和问题导向，推动建立以单位主要负责人为第一

责任人的信用体系建设责任体系，加强组织领导、落实责任，确保信用体系建设各项工作落地生效；将信用体系建设工作纳入年度安全生产工作部署的重要内容，持续推进、跟踪落实，不断提升安全生产信用建设水平。

《意见》明确提出九项工作任务，要求建立健全安全生产信用承诺制度、认真做好行政许可和行政处罚等信用信息“7天双公示”工作、全面建立市场主体安全生产信用记录、健全完善失信联合惩戒机制、建立安全生产信用激励机制、大力推进安全生产信用分级分类监管、进一步做好安全生产信用信息修复、推动安全生产信用信息化管理系统建设，以及加强行业信用自律和社会监督机制。

《意见》强调，安全生产信用体系建设是“信用烟台”建设的重要组成部分，全市各级各部门要高度重视，加强组织领导，有力有序有效确保各项工作有计划、有步骤地开展；要加强安全生产信用宣传，加大安全信用企业报道和典型失信企业曝光力度，强化警示教育 and 典型示范引领，在全社会营造构建安全生产信用体系建设的良好氛围；要建立健全安全生产社会信用体系建设工作督查和考核制度，加大监督检查力度，将社会信用体系建设纳入安全生产动态考核内容，确保安全生产社会信用体系建设扎实推进、取得实效。

4、张家口：信用管理助企释放“信用红利”

打赢疫情防控阻击战，确保企业尽快复工复产是当下最重要的工作。河北省张家口市市场监督管理局采取六项措施强化企业信用管理机制，为企业释放信用“红利”，帮助企业有序复工复产。

一是开辟信用修复绿色通道。积极做好本地疫情防控期间企业信用管理和服务工作，对生产、经营疫情防控相关物资的企业，积极开辟信用修复绿色通道，可在线提交相关申请资料，实行“网上办、掌上办、预约办、邮寄办”，从初审到终审提供全流程网上服务。

二是审慎异常名录管理。已被列入经营异常名录的，经企业申请，可以简化流程、尽快移出。对因受疫情影响暂时失联的企业，可以暂不列入经营异常名录。

三是激励市场主体干事创业。对在疫情防控工作中，圆满完成市委、市政府安排的防疫防控救治任务、疫情防治相关紧急生产任务、疫情防控保障物资供应任务以及在捐款捐物支援疫情防控工作等方面有突出贡献，拟推荐国家、省、市及部门表彰的市场主体，及时提供企业信用信息服务，出具有关信用查询证明。

四是加强失信主体信用惩戒。对在疫情防控期间，因不正当价格行为、生产销售假冒伪劣产品行为、不正当竞争行为、发布虚假广告等市场违法经营行为受到行政处罚的市场主体，要及时通过国

家企业信用信息公示系统（河北）向社会公示，并纳入双随机抽查重点对象，对其公示信息进行核查，对存在隐瞒真实情况、弄虚作假的，依法列入经营异常名录。

五是及时归集共享企业信用信息。在疫情防控期间，将市场监管部门录入公示的市场主体违法失信信息及时全量归集到“张家口市公共信用信息共享平台”或“信用中国（张家口）”网站。

六是加强企业信用信息保护。严格依法依规归集和使用疫情防控期间企业信用信息，加强信用信息安全工作。坚持以正向激励为主、信用惩戒为辅，坚决杜绝惩戒过度、信用滥用等情形发生。

5、苏州：信用正向激励助服务业企业共渡难关

当前，新冠肺炎疫情影响尚未减退，旅游、餐饮、商贸等服务业受到严重冲击。面对疫情防控要求和企业复工需求，苏州市充分利用发挥信用正向激励作用，切实帮助服务业企业解决经营难题，在做好疫情防控基础上，切实解决服务业企业复工难题，保障正常社会生活服务供给。

根据江苏省卫健委和“苏州健康”微信公众号消息，截至2月23日24时，江苏省累计报告新型冠状病毒肺炎确诊病例631例。其中，苏州市累计87例，自18日起已连续6天无新增病例。

疫情防控刻不容缓，但企业复工需求同样迫切。2月10日，苏州市发布《关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情支持服务业企业

共渡难关的十条政策意见》，充分发挥信用正向激励作用，提出对本次疫情期间表现突出的服务业企业，将在今后各类评优评先等工作中优先推荐，享受惠企便企政策。

受疫情影响，服务业企业不可避免出现违约等失信行为。对此，苏州市信用办联合市社会信用体系建设领导小组各成员单位、中国人民银行苏州中心支行，优化企业信用信息报送流程，对旅游、餐饮、商贸等服务业企业因疫情不可抗力造成的违约行为，采用适当延长整改期、暂缓上报等措施，引导和帮助企业及时纠正和修复信用缺失，规避信用风险。同时，对受疫情影响严重还贷困难的服务业企业，依照调整后的还款安排，报送信用记录。

在疫情防控关键期，不少服务业企业资金周转存在困难。苏州市在全省率先启动先行兑现失业保险稳岗返还政策，企业无需提交申请，通过大数据比对，信用筛查，部门联审，网上公示，将稳岗返还资金直接拨付至企业账户，帮助企业降低成本。从2020年1月至2月16日，全市已发放稳岗返还金额1.97亿元，涉及企业9.42万户，惠及职工约70万人。

为缓解企业经营压力，苏州市鼓励业主（房东）为经营租户减免租金，物业公司为经营租户减免物业费用。2月21日，位于苏州姑苏区人民路的泰华商城正式开门复业，这是姑苏区首家通过备案复工的大型商业综合体。泰华商城积极落实市、区对商贸企业复工营业的管理要求，商城内的开业商铺每天只营业半天，并鼓励顾客

在泰华“微商城”和品牌微信社群进行线上消费。疫情期间，泰华商城各商铺的租金和管理费全免，并且针对目前商铺每天开业半天情况，商户也只需要缴纳一半的租金。

此外，苏州市积极引导银行等金融机构加大对服务业困难企业的信贷支持力度。作为国有商业银行，中国银行苏州分行对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，坚持不抽贷、不压贷、不断贷，并设立 100 亿元的新增信贷规模，全力支持符合国家政策和信贷基本条件的防疫相关企业的实际资金需求。太仓地区某蛋业公司负责向武汉输送食品物资，但因满负荷生产而出现资金缺口，苏州中行为该公司迅速提供 300 万元“防疫贷”资金，支持企业物资供应链不中断，也为武汉疫区人民的基本生活提供了一份金融支持。

位于苏州高新区的苏州食行生鲜电子商务有限公司，是苏州疫情防控期间确保市民“菜篮子”供应的重点企业。早在春节期间，食行生鲜就提前复工。为确保食行生鲜在疫情防控期间正常运营，苏州银行高新支行积极与食行生鲜取得联系，了解企业相关信息，仅用 3 日就完成材料收集、征信查询以及授信报告，为食行生鲜提供 1000 万元金融授信。

6、扬州：“信易贷”跑出“战疫”加速度

“信易贷”是国家城市信用监测的重要指标之一，近年来，江苏省扬州市发改委联合市人行、扬州银保监分局、地方金融监管局等部门大力推广“信易贷”，建立多层次企业信用融资服务体系，取得了积极成效，面对突发疫情，银政企抱团取暖，银税互动、银保合作，扬州“信易贷”跑出“战疫”加速度。

银企对接

亿元授信支持企业复工复产

为保障相关企业疫情防控和复工复产，扬州市地方金融监管局主动与国家开发银行江苏省分行对接，为扬州复工企业及时授信发放贷款，已为扬州复工企业新增授信达 5.5 亿元，发放贷款 4.1 亿元，贷款利率均为 3.4%。其中扬州泰达、高邮泰达等两个疫情防控重点企业的授信金额 5000 万元，合计发放金额 1000 万元，贷款利率 2%，贴息后企业融资成本仅为 1%。与此同时，鼓励金融从业机构与企业充分协商，做好续贷政策安排，不得抽贷、断贷、压贷。对因疫情影响暂无还款能力的企业，可视疫情影响情况适当予以宽限期或费用减免。引导金融机构加大对受疫情影响企业的信贷投放，力争各项贷款增速高于省均 1 个百分点以上，确保全年小微企业信贷余额不低于去年同期。对受疫情影响较大或有发展前景但暂时受困的企业，特别是防疫物资生产重点企业，鼓励银行机构施行一户

一策，通过贷款展期、无还本续贷、中长期贷款等方式确保债务期限平滑。

倾情助力

金融机构拓宽企业融资路径

工商银行扬州分行针对扬州地区为武汉等疫情重灾地区提供直接、间接支持的企业，以及为本地疫情防控提供产品或服务的企业，该行加大授信审批和贷款投放力度。如对为武汉火神山医院项目提供产品设备的宝胜科技创新股份有限公司投放了合计 2 亿元的贷款。为某生产口罩及相关配套产品的小企业投放信用贷款 500 万元，利率下浮近 30%。针对部分中小企业无抵押物的情况，加快“创业贷”等银政通类产品运用。扬州农商银行对重点企业增加授信，实施“名单制”管理。对辖区内复工复产企业按照“一户一档”的模式主动提额授信，共对 962 户企业新增授信 5 亿元。对重点企业实行名单制管理，增加授信额度，已对 8 户疫情防控保障企业增加授信 4750 万元，企业已用信 1077 万元。招商银行扬州分行为零售信贷客户设置 7 天征信保护期。建立征信异议快速处理流程，对于在上述征信保护期外，因参与疫情防控而导致该行个人贷款出现逾期的医护人员、政府部门及企事业单位人员，或因感染疫情无法及时还款的个人贷款客户，可通过致电 95555 或客户服务中心热线、微信及邮件等方式直接向分行提出征信异议申请。企业由于疫情延迟复工导致业务逾期的，如在复工后 7 天内完成还款或展

期、借新还旧等操作的，都可以将征信记录维护为正常还款。邮储银行扬州分行 115 户重点农产品企业“无缝对接”，对人行总行抗疫物资重点名单内企业全部采用绿色审批通道，利率不高于 3.15%，大型公司贷款可采用信用模式，对于需求在 3000 万元以下的中小型企业可发放信用贷款，对于市级以上重点企业可直接发放 1000 万元以内的信用贷款，利率最低优惠至 3.75%；对农业农村局确定的农产品企业（农户）稳产保供利率不超过 4.25%。对农业农村局提供的全市 115 户重点农产品稳产保供企业（农户）实现全部对接，其中 21 户 6200 万元正在准备资料；5 户 670 万元已在授信审批。

下一步，在推进“信易贷”助力疫情期企业复产复工的同时，市发改委还将大力实施信用“惠民便企”“信易+”工程，持续推进“信易批”“信易租”“信易行”“信易游”“信易购”等多项信用“惠民便企”措施，为守信主体在行政审批、融资贷款、住房租赁、交通出行、旅游购物等方面提供优惠便利。