

枣庄市商务局文件

枣商务字[2018]70号

关于印发枣庄市商务诚信建设工作方案的通知

各区（市）、枣庄市高新区商务主管部门，各有关企业：

现将《枣庄市商务诚信建设工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

2018年7月31日



枣庄市开展商务诚信建设工作方案

为贯彻落实市政府《关于印发枣庄市社会信用体系建设规划(2016-2020年)的通知》(枣政发[2016]15号)的要求,围绕打造“信用枣庄”,切实提高全社会商务诚信意识和信用水平,加快推进我市商务信用体系建设,制定具体工作方案如下:

一、总体任务

商务诚信是商贸流通企业之间、企业与消费者之间和谐关系的体现,是社会主义信用体系和道德建设的必然要求。开展商务诚信建设,以建立守信激励和失信惩戒机制、推进诚信文化建设为重点,推进商贸流通企业建立诚信自律、经营守信和服务品质的长效机制;提升商贸流通企业经营水平和服务质量,全面树立企业员工商业文明道德,切实提高全社会诚信意识和信用水平,促进市场信用环境明显改善,推进“自然生态,宜居宜业”新枣庄建设。

二、工作重点

(一)确保商品质量,建立企业自律机制。商贸流通企业须建立健全进货查验、质量承诺、安全管理、应急处置等内部质量管理体系和工作规范;加强商品经营过程质量控制,确保各类商品符合国家标准和行业标准;严格对供应商的资质认定,加强索证索票管理,妥善保存相关证、票存档,建立健全供应商档案;积极参与商务主管部门开展的流通追溯体系建设等工作,确保流通

领域商品质量安全。

(二)提升服务品质，强化企业文明理念。商贸流通企业须重视客户体验和反馈意见，跟踪了解购物群众满意度，改善服务质量；提供热情周到的服务，使消费者感到“宾至如归”。零售企业主动推出并切实兑现“先行赔付”、“无理由退换货”等增信服务，提升售后服务水平；生活服务企业自觉遵守优质服务承诺，创新服务项目和手段，提升服务专业水平；加强员工培训，提升员工服务意识，规范服务行为，确保服务水平不低于国家标准和行业标准。

(三)坚持诚信经营，提升企业信用等级。商贸流通企业须遵循诚实守信、公平竞争的原则，依法开展经营活动，做到及时还贷、足额交税、信守承诺，合同率、兑现率和交易透明度明显提高；零售企业经营坚持“货真价实”，抵制虚假促销行为，与供应商共同抵制违规乱收费行为，实现零供关系互利共赢；餐饮企业、生活服务企业明示行业服务公约并严格执行收费价格标准，自觉抵制商业欺诈行为。加强对员工的诚信宣传教育，全面树立员工的商业道德情操。

(四)树立商业品牌，倡导企业道德文化。商贸流通企业须强化品牌意识，培育“品牌商品”和“品牌服务”，引导消费者树立“品牌消费”意识；学习“中华老字号”的品牌管理理念和经验，通过提升商品质量和服务质量，打造品牌的无形价值，树立“商品一流、服务一流、信誉一流”的品牌企业形象；配合政府

部门开展打击侵权假冒工作，拒绝销售假冒伪劣商品，做好企业自身的品牌维护和知识产权保护工作。

（五）发展信用服务，助推信用建设。大力培育和发展各类信用服务机构，重视发挥法律服务职能作用，助推社会信用体系建设，支持商贸流通企业加入全市性信用协会，充分发挥行业自律和行业服务功能。

三、实施范围

全市商贸流通企业。重点在各类大型零售商场、超市、批发市场、食品经营企业及特种行业企业。

四、工作措施

（一）加强组织领导，监理工作机制。由各区（市）、枣庄高新区商务主管部门负责组织实施，做到认真做好对商贸流通企业相关工作的指导服务和进度督促，搞好工作交流、调研培训和推广经验。

（二）创新工作思路，提升建设成效。一要狠抓推动工作手段和行业自律机制的建设，如开展制定行规行约、签订企业诚信公约、创建文明示范窗口等活动；二要充分利用各自行业特点和优势开创工作，特别是规模零售批发企业、特殊行业企业；三要搞好行业经营服务规范建设，搞好各层次企业管理人员和员工的诚信教育培训。四是进一步加大打击侵权假冒工作力度，加强各成员单位的沟通和联系，强化联合执法，建立健全防范机制、监督机制和查处机制，努力形成制度化、常态化的打击侵权假冒长效

机制。积极利用行政执法和刑事司法衔接共享平台，与相关部门互联互通、信息共享，建成全社会信用体系。

(三) 狠抓工作深度，扩大诚信影响。各区（市）、枣庄高新区主管部门通过举办现场工作会、经验交流会等多种形式，组织企业建立企业诚信文化、制定诚信管理制度、开展诚信教育培训、接受社会公众监督，扎实做好典型企业和经验的总结推广，充分发挥先进单位的示范带头作用，让其他商贸流通企业学有榜样、赶有方向。

(四) 加强宣传推广，支持鼓励先进。一是确定每年九月份为诚信宣传月，全市商贸流通企业和各商业行业协会密切配合，向社会公示企业经营诚信、新的行业标准或自律公约，邀请广大群众和新闻媒体进行广泛监督；二是给予诚信企业工作支持，通过举办大型商贸活动、现场交流会、成果推介会、新闻发布会等多种形式宣传先进诚信单位的先进经验。促进行业发展相关扶持和优惠政策优先安排给先进诚信企业。

