

前
言

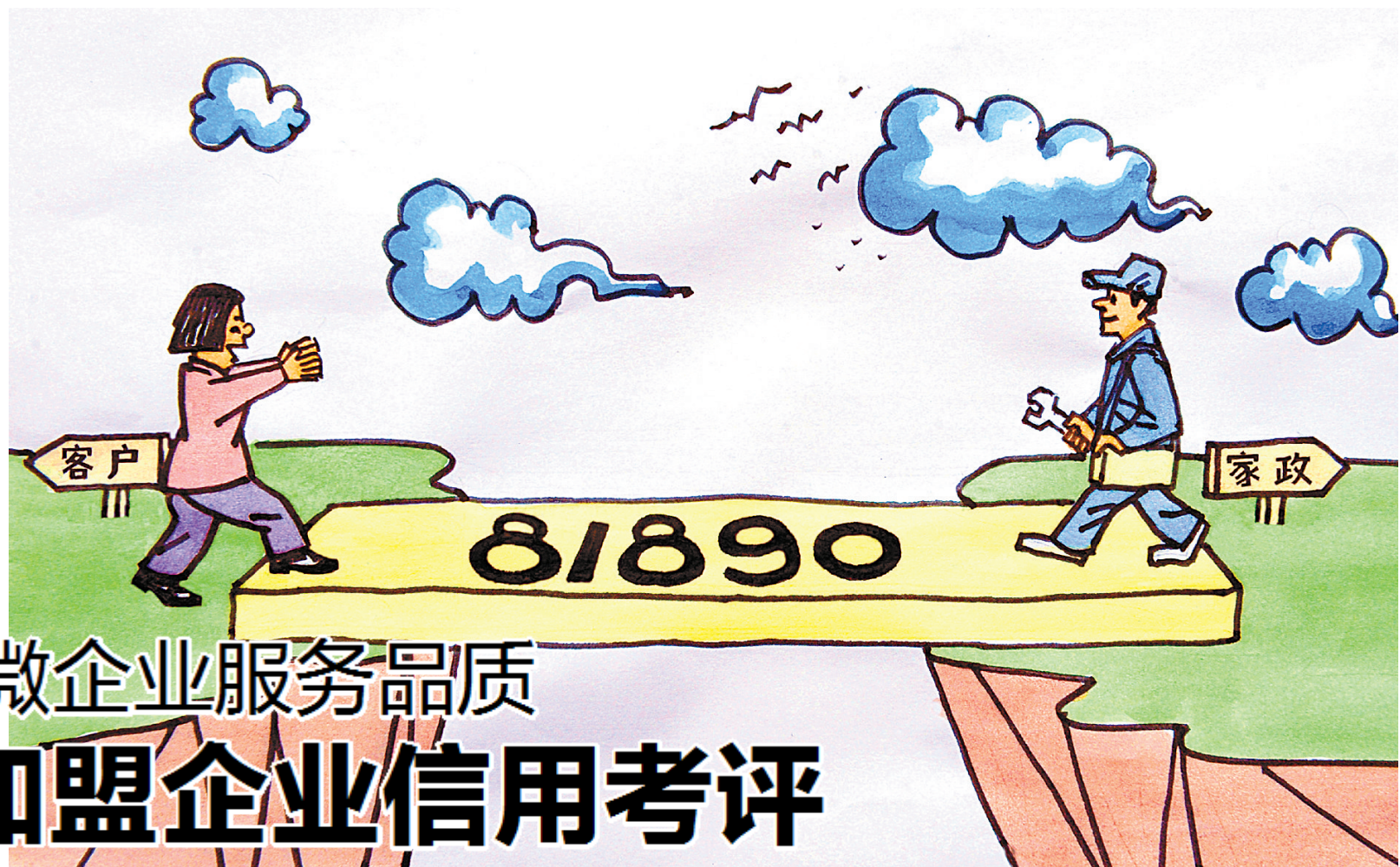
信用是什么？如何让“看不见、摸不着”的信用融入城市治理，融入百姓生活？

近年来，我国高度重视社会信用体系建设，信用体系建设也获得越来越广泛的共识与支持。就在今年，我市首部信用建设规划出台，明确了政务等四大领域35项具体建设任务。

服务民生的小微企业，与市民生活息息相关。而这类机构信用建设的提速，无疑能让市民生活更美好。早在去年，81890便酝酿在加盟企业中实施信用考评。

经过多方研讨、前期准备，今年，81890启用加盟企业信用评价体系，通过电话回访、短信回复、微信、APP、网站等多种途径，对81890加盟企业的线上线下满意度数据进行收集和汇总。

这一新形式，进展如何？近日，记者进行了专题采访。



丁安 绘

以信用建设提升小微企业服务品质 81890 试行加盟企业信用考评

本报记者 王佳 海曙记者站 郑轶文 唐慧晔
通讯员 严洪海

A 400多家加盟企业“首吃螃蟹”

“信用评价，我们遵循公开、公平、公正的原则。”81890相关负责人介绍说，与原有的以“特别推荐企业”、按《家政企业等级标准》评选等家政企业、通过电话回访对加盟企业服务质量予以追踪等评价方式相比，信用评价更能扩大评价对象覆盖面，增强评价构成系统性，提高评价设计精准度和评价结果知晓度。

81890最初在制定“加盟单位信用评价办法”草案时，专门召开研讨会，邀请加盟单位参与研讨。

“起初，对企业的参与度还有点担心，之后发现，我们多虑了。”

高青春，明楼义春家政服务部的负责人，对81890实施加盟单位信用考评表示大力支持。在高青春的心里，一直坚信口碑的力量。2005年成立的明楼义春家政服务部在加盟81890之前有点散，如今早已不是当年的模样。“81890教我们如何顺应市场，如何提供规范化、专业化服务，如何做做大做强。”

81890求助平台的电话派单，

基本遵循“优质、就近、均衡”三个原则。高青春所带领的服务团队凭借诚信服务，每年都能从81890平台接到不少市民需求订单，其中不乏“回头客”。

就在上月，一位家住江北的李姓市民因家中管道需要维修致电81890，指定要两年前为他上门服务过的师傅，“我记不全企业的名字，就记得师傅上回帮我修马桶时，服务态度可靠实在。”这位市民口中的师傅就是高青春，这已不是高青春第一次尝到“信用”带来的

甜头。“只要坚守诚信，就不必担心诚信考评；相反，考评结果更能为我们‘代言’。”

2010年成立的管家婆家政在短短数年间成长为宁波数一数二的保姆服务企业，在负责人胡俊府看来，家政最关键的在于服务，只有诚信的累积才能让企业壮大发展。“81890将加盟单位信用评价办法细化出台，将‘信用的碎片’串联起来展示给消费者，帮助企业发现问题、解决问题。”胡俊府说。

据悉，首批400多家服务类加盟单位参与信用考评，这些单位涉及家政服务、管道疏通、家电维修、锁具修理等民生服务领域。“因为是第一年试行，一切尚在完善。”81890相关负责人说，考评结果的应用，先优先体现在81890的服务派单中。

总量的20%时，超过部分每项扣0.1分，累计扣分；又比如，81890通过各种渠道受理的投诉，且被确定为有效投诉的，其中属服务时不诚信未纠错的，扣40分。

面对这样的标准，加盟单位在参与前期座谈会时，有过顾虑，但更多的是赞同和支持。“像扣分较重的‘服务时不诚信未纠错’，这已属于职业操守的范畴，是要不得的。”加盟单位的负责人表示，虽然在服务中，的确碰到过有被误解的时候，但只要服务过硬、服务用心，就不必过于担心信用事宜。

据介绍，81890的信用评价工作接受社会各界监督，任何单位和个人如对评价结果有异议，均可凭据提出。信用评价实行动态管理，每年2月系统自动生成上一年的信用评价报告。

关于信用建设，“81890人”一直有着长远设想：今后信用评价体系的不断完善后会催生连锁的社会效益，将为加盟企业特别是小微企业融资担保、招标投标、资格评定等搭建新的桥梁。

市民和服务企业对家政从业人员的个人信用有着强烈迫切的需求，但目前对自然人的信用集聚还存在着诸多障碍，81890也希望自己能成为破解难题的参与者。

B 20多条细则条条切中肯綮

“信用评价办法是为家政服务市场信用体系建设探路。”81890相关负责人介绍，这是81890继《家政企业等级评价标准》实施后，对加盟企业管理的又一新举措，旨在进一步促进加盟单位诚信、规范经营，为社会提供更加优质的服务；同时，也为小、微企业融入全社会信用建设的浪潮提供平台。

81890为推动加盟单位信用考评不遗余力，仅考评办法便多方研讨，几易其稿，多次打磨，反复优化。目前实施的“加盟单位信用评价办法”，主要以服务质量为主，包

含了社会评价、参加81890组织的信用建设活动、信用记录、示范引领等内容，并按照《信用评价指标》进行评分，将81890加盟单位的信用等级从高到低分为AAA、AA、A、B、C、D四等六级。一旦有加盟单位得到D级评分，81890将会与其解除加盟关系。

记者翻看评分表，评价总分为200分，所有加盟单位信用评价综合得分起始分为100分，根据《信用评价指标》加分或减分，加盟单位综合得分在60分以下的，为D级；在180分(含)以上的，为AAA

级。加分项涵盖了部门、组织正式发文授予的荣誉，加盟企业主办、承办、协办具有示范效应的活动，参与起草、制定促进行业规范的制度、标准，以及通过81890业务系统接单的消费者满意度和消费者各种形式的表扬等。

与加分项相比，减分项更切中服务规范与否。其中，几项条款还比较“严苛”，比如81890工作人员回访时，被访者未投诉但反映服务有缺失的，当累计服务缺失总数超过其通过81890平台接单

C 完善81890信用评价体系 将其纳入市征信体系建设

今年是81890信用评价考核实施的第一年，信用评价报告将于明年产生。届时乃至今后，市民选择企业服务时，可多一个参考工具，获得更加放心的服务。

作为一个全新体系的构建，需要一个不断发展完善的过程。“81890人”对此有着清醒的认识，信用评价体系在实际操作中，应不断发现问题、分析问题，调整指标分值，并找出符合实际的解决方案。同时，对评价结果进行公示。“公开透明的方式必然会引起行业内的良性竞争，为市场注入新的活力。”

81890作为海曙区政府着力打造的诚信品牌，在多年的市场服务中积累了大量有价值的服务数据。目前，81890已经开始启用加盟企业信用评价体系。业内人士建言，把81890信用评价体系纳入市征信体系建设，促使企业着力提高供给服务质量，为百姓带来更多便利和实惠。“让守信者获得种种收益，让失信者遭到市场的淘汰，为社会营造优良的诚信文化氛围。这既是对社会诚信体系建设的具体实践，又

是在自身智慧化进程中的突破创新，符合时代潮流，具有现实和长远的意义。”

目前，81890正针对性地调整

信用评价的方向，提前做好信用的分类建档、评价，为将来与市征信系统的信用数据互联互通互换打好基础。



丁安 绘

新闻链接

我市首部信用建设规划明确 政务等四大领域35项具体建设任务

2017年，我市首部信用建设规划——《宁波市社会信用体系建设“十三五”规划》(以下简称《规划》)出台，《规划》为“十三五”期间我市信用体系建设指明了目标和方向，明确了政务、商务、社会和司法四大重点领域的35项具体建设任务。

《规划》提出，“十三五”期间，实现信用信息系统全面建成、信用管理制度基本完善、信用应用领域显著扩大、信用服务市场初具规模的四大发展目标，到2020年基本建成符合现代市场经济和现代治理体系发展要求、与我市高水平全面建设小康社会相适应、具有地方特色的社会信用体系。

政务诚信建设的首要环节是坚持依法行政，为此，将建立健全政府守信践诺机制，加强公务员诚信管理和教育，发挥政府在社会信用体系建设中的表率作用。

商务诚信建设覆盖15个重点领域，《规划》提出要建立健全安全生产、流通、金融、税务、工程建设、电子商务、交通运输、统计、中介服务、会展广告等行业市场主体和从业人员的信用记录，通过信用分级分类监管，推动价格领域公示制度，建立政

府采购、招标投标领域的信用管理制度，强化企业诚信管理制度建设，构建以信用为核心的新型市场监管体系和监管机制。

社会诚信建设涉及八大民生领域和三大基础主体，《规划》提出要在医疗卫生和计划生育、社会保障、劳动用工、教育科研、文化体育和旅游、知识产权、环境保护和能源节约、互联网应用及服务领域加强行业信用监管和诚信评价，分别建立自然人、事业单位和社会组织的信用档案，探索信用记录的应用方向。

司法公信建设从六处着手，加强法院、检察院、公共安全领域和司法行政系统公信建设，建立司法执法和从业人员的信用档案，健全促进司法公信的制度基础。

《规划》还提出，要着力推进政府率先用信，培育发展信用服务市场，构建信用联合奖惩机制。行业主管部门、行业协会商会与第三方信用服务机构合作，向符合条件的机构和企业有序开放公共信息。今后我市还将引入国内外知名专业信用评级机构落户，积极推进知名信用服务企业与我开展信用业务合作，支持现有信用服务机构做大做强。

八面来风

数据孤岛，怎么连？

建好一套相对完整的社会信用体系，需要搜集、合并海量的数据，这些数据分散于各政府部门、企业、事业单位以及个人等诸多方面，形成了错综复杂的信息孤岛。

合并数据孤岛方面，无锡走在前列。早在2005年，无锡就开始了信用体系搭建，到2012年，无锡成立了社会信用体系建设领导小组，进一步扩大单位形式和经营方向，又分为标准评价、小微企业评价和轻资产企业评价等5个评价模型。通过构建定量+定性的信用评价指标体系，最终形成企业信用基准评价报告。

企业基准信用评价报告分A、B、C、D四等十级，A级表明信用最优，D级则是严重失信单位。根据相关规定，企业申请各类财政资金和政策性贷款，或者参与评优评奖，必须要有

资源后建立起的无锡市公共信用综合服务平台，信息归集单位已扩展至54个，该库入库企业20.48万家，社会组织4059家，个体工商户7.45万家，归集信息总量超过1600余万条。

广州市则通过“信用广州网”依法公开信用信息。截至2017年4月，公共信用信息共享平台共接入112家单位，共有707个信用信息资源目录，涵盖60个市级部门及5个省级部门，还包括大量个人、企业、事业单位、社会组织和政府信用信息数据。新版“信用广州网”试运行后，已向公众提供各项信用信息查询超过400万次。

信用体系，怎么评？

采集、合并数据只是基础，关键还是要有一套科学合理的信用信息评价指标体系，才能发挥数据的价值。

无锡把企业基本情况、财务状况、社会责任、信用历史等8方面数据内容纳入企业的基准评价，同时按单位形式和经营方向，又分为标准评价、小微企业评价和轻资产企业评价等5个评价模型。通过构建定量+定性的信用评价指标体系，最终形成企业信用基准评价报告。

企业基准信用评价报告分A、B、C、D四等十级，A级表明信用最优，D级则是严重失信单位。根据相关规定，企业申请各类财政资金和政策性贷款，或者参与评优评奖，必须要有

这个基准信用评价报告。

广州市则以红黑榜作为对企业的信用评价手段。具体来说，广州市结合信用红黑榜，在政府采购、工程建设、环境保护、政府资金奖励、资金扶持、融资贷款6个领域建立守信联合激励制度；在许可审批、工程建设、政府采购、环境保护、公积金贷款等7个领域建立起失信联合惩戒制度。

红黑榜和信用信息系统设立以来，对信用好的中小微企业，最直接的影响就是可以更轻易地进行融资。广州市中小微企业信用信息和融资平台对接后，企业可凭借良好的信用情况获得便捷高效、费用低且无抵押的信用融资和贷款，而黑榜企业、失信企业在广州市就无立锥之地了。