

YMCI2014 年度报告课题组人员名单:

章 政 宋 响 鲍荣建 王大树

杜丽群 傅卫庆 赵 波 徐德顺

傅安倩 朱凌冰 虞丽娜

目 录

一、引言	1
二、对当前经济形势的基本判断	2
三、义乌市场特征概况	5
四、2014 年 YMCI 运行情况及特点	6
（一）综合指数概况.....	6
（二）综合指数预警监测状况.....	6
（三）综合指数月度特点综述.....	8
（四）分类指数特点综述.....	9
（五）关键指标分析.....	14
（六）“专题分析”集锦.....	19
专题一：供应链模式下规范发展商账追收业的调查与思考.....	19
专题二：关于强化电商企业信用建设的若干建议.....	23
专题三：义乌跨境电子商务企业信用建设对策.....	25
专题四：大数据与义乌电子商务.....	28
五、2015 年有关 YMCI 工作的展望与建议	31
六、附录	32
附录一：YMCI 综合指数和分类指数一览表	32
附录二：YMCI 走向趋势图	32
附件三：2014 年关于义乌信用指数的媒体报导一览.....	33
七、YMCI 数据来源	35

2014 年义乌市场信用指数运行情况分析报告

一、引言

近年来，党中央、国务院十分重视社会信用体系建设的顶层设计工作，先后修订或出台了不少相关法律法规与规范性文件。尤其是中共十八大后，为了巩固和发展我国社会主义市场经济，全面深化改革，更好地发挥市场在资源配置中决定性作用，政府把信用建设视为“加强事中事后监管”、“放管并重”的重要抓手，社会信用建设步伐明显加快。习近平总书记曾指出，“人而无信，不知其可；企业无信，则难求发展；社会无信，则人人自危；政府无信，则权威不立。”在党的十八大报告中，明确提出了“深入开展道德领域突出问题专项教育和治理，加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设”。十八届三中全会进一步指出：“建立健全全社会征信体系，褒扬诚信，惩戒失信”，“建立全社会房产、信用等基础数据统一平台，推进部门信息共享”。十八届四中全会强调，“加强社会诚信建设，健全公民和组织守法信用记录，完善守法诚信褒奖机制和违法失信行为惩戒机制，使尊法守法成为全体人民共同追求和自觉行动”。

义乌市场的可持续发展，离不开信用建设。义乌市场信用建设一直走在全国前列，2014 年以诚信建设为重点，培育和践行社会主义核心价值观，大力开展“我诚信，我吉祥”工程，努力打造“诚信义乌”，让义乌文化有了鲜明的时代印记。这些活动具体包括：一是健全信用管理制度。健全完善政务公开制度，强化政府部门依法对社会公开政务信息的力度，制定实施《义乌市企业信用信息征集管理办法》和《义乌市公共信用信息归集和使用试行办法》等一系列相关制度，为诚信体系建设提供制度保障。二是建立诚信奖惩机制。以评选“最美义乌人”等荣誉为载体，大力表彰诚信典型。建立诚信人物档案信息库，在各方面给予关怀。提高失信企业获取资金、服务的门槛，甚至将失信者从交易中清除出局，已有个别企业因失信行为被小商品市场收回商位使用权。三是探索失信黑名单制度。建立健全各行业黑名单制度和市场退出机制。在报纸公示“恶意逃废金融债务黑名单”，在本地网络论坛建立“老赖”曝光台，通过“国际商贸城经营户信用网”对市场上的不良信用行为进行曝光，同时，在小商品市场内设置公开“曝

光台”，使失信行为“人人喊打”。四是培植诚信土壤。通过“干部大讲堂”、“商城大讲堂”、“职工宣讲团”、“流动人口公益大讲堂”、干部教育网络学院、每周“夜学”等多种形式，加强党员干部、市民和外来人口的诚信教育。

《2014 年义乌市场信用指数运行情况分析报告》（简称：2014 年报），全面总结了 2014 年度义乌市场信用指数运行及其工作情况，并对 2015 年有关 YMCII 工作做了前瞻性展望与合理化建议。《2014 年报》主要由四个方面内容构成。第一，重点分析了当前经济形势和义乌市场特征。第二，重点解读 2014 年 YMCII 运行的主要情况与特点，包括“专题分析”集锦。第三，对 2015 年 YMCII 工作做了展望与建议。第四，2014 年度相关资料的附录。

我们希冀《2014 年报》能够给义乌广大经营户提供实用信息与企业信用管理参考，能够给地方政府在信用和市场建设方面提供有价值的决策支持，能够为提高义乌市场信用监管服务水平和促进市场繁荣带来帮助。

二、对当前经济形势的基本判断

（一）国内外宏观经济形势

尽管国际金融危机的影响仍未褪去，2014 年全球经济已经开始呈现出缓慢复苏的趋势。然而，由于各国的实际国情、经济政策不同，各经济体恢复的成果表现也各有不同，部分国家和地区仍未能摆脱经济不乐观的状况。

2014 年美国经济的复苏态势较为乐观，个人消费稳定增长，私人投资渐趋旺盛，劳动力市场好转，财政赤字减小，批发和零售恢复，房地产市场转暖，制造业保持扩张，进出口逆差缩小，价格基本稳定，就业问题得到一定改善。但在房地产、财政、金融领域仍存在一些不确定、不稳定因素，第四季度经济增速放缓值得注意。2014 年全年美国 GDP 增长 2.4%，创近四年来新高，其中二、三季度更是取得了 4.6%和 5.0%的增速。

2014 年欧元区的经济状况相对而言则不尽如人意。第三季度国际货币基金组织（IMF）对欧元区经济的健康状况发出警告，称欧元区有 40%的几率陷入金融危机爆发以来的第三场衰退。同时，通缩压力使欧元区的量宽压力增大，欧洲央行计划让其资产负债表扩充 1 万亿欧元，达到 2012 年以来最高水平。

2014 年日本经济随着安倍晋三首相的刺激政策而逐步好转，私人消费和房屋投资保持弹性趋势，工业产出持续保持温和增长趋势。与此同时，日本通货膨胀率也保持在合理的区间。

新兴经济体增速集体放缓，金砖国家的经济整体表现差强人意。其中俄罗斯由于国际原油价格下跌的影响，卢布大幅贬值，俄罗斯国债信用评级下跌，状况令人堪忧。

2014 年，面对错综复杂的国际经济形势和国内经济运行环境，中国坚持积极的财政政策和稳健的货币政策，国民经济发展步入新常态，形势良好。初步核算，全年国内生产总值 636463 亿元，按可比价格计算，比上年增长 7.40%。分季度看，一季度同比增长 7.36%，二季度增长 7.42%，三季度增长 7.40%，四季度增长 7.40%。分产业看，第一产业增加值 58332 亿元，增长 4.10%；第二产业增加值 271392 亿元，增长 7.30%；第三产业增加值 306739 亿元，增长 8.10%。

2014 年一季度国内生产总值（GDP）增长 7.4%，比去年同期稍稍回落了 0.3 个百分点，处于 7.5%左右目标区间。第三产业增加值占 GDP 的比重达到 49%，比去年同期提高了 1.1 个百分点。三产的增长速度比二产增长速度高出 0.5 个百分点。第二产业中装备制造业和高技术产业增加值的增长速度要比规模以上工业增加值的平均增速高 3 个百分点左右。二季度，我国经济运行总体平稳，主要经济指标处在合理区间，GDP 增速小幅回升至 7.5%。投资增速有所企稳，4-6 月的增速分别为 17.3%、17.2%以及 17.3%，为 GDP 回升奠定了很好的基础。随着外围经济好转，外贸有较大改善，二季度外贸顺差累计为 859.6 亿美元，同比增长 29.7%。经济运行总体平稳，表现在增长趋稳、就业总体稳定、物价基本平稳、农业稳固、居民收入稳定增长，结构调整稳中有进，转型升级稳中有升。三季度中国经济延续放缓势头，GDP 同比增速放慢至 7.3%。房地产销售的降温波及到整个中国经济，需要中国政府继续采取宽松财政和稳健货币政策为经济提供支撑。四季度中国的外部需求和国内需求双双疲软，致使中国未能完成 2014 年贸易目标，全年贸易总额增长 3.4%低于年初制定的年度增长目标 7.5%。工业利润降幅达到创纪录的 8%，显示中国有针对性的刺激计划未能抑制工业放缓，突显出中国工业面临的产能过剩和价格下跌的困扰，加大了中国政府放松货币政策并扩大基础设施支出，以缓和经济放缓影响的压力。

回顾 2014 年，尽管全球经济复苏仍然稍显缓慢，但总体而言，世界经济依然朝着良好的方向发展。2015 年主要经济体还需要关注能源价格的变动，适时调整经济复苏策略。流动性问题仍然值得关注，经济增速有望进一步回升。

2015 年中国应坚持问题导向，勇于突破创新，把改革创新贯穿于经济社会发展各个领域、各个环节，为经济可持续发展注入新动力；适应我国经济发展新常态。中国央行宣布自 2 月 5 日起下调金融机构人民币存款准备金率 0.5 个百分点，意在刺激整个经济环境，维持平稳上涨。我们对 2015 年中国的改革与发展保持乐观的态度。2015 年全球经济增长，估计可以达到 3.4%；中国经济增长估计在 7.2% 左右。

（二）开放的浙江与义乌经济

2014 年浙江省认真贯彻中共十八大、十八届三中、四中全会和习近平总书记系列重要讲话精神，按照中央经济工作会议和中央城镇化工作会议、中央农村工作会议的部署，坚持稳中求进工作总基调，抓改革、促转型、治环境、惠民生、防风险，实现了经济社会平稳健康发展。2014 年浙江省全省生产总值达 40153.5 亿元，比上年增长 7.6%，高于全国平均水平。

2014 年义乌市委市政府以解放思想大讨论活动为引领，深入推进国际贸易综合改革试点，国际贸易综合改革取得重大突破，全市打好转型发展“组合拳”，实现了经济稳中促转，社会和谐稳定。全市实现地区生产总值 968.6 亿元，增长 9.5%，高于全国、全省平均水平。

2015 年是全面深化改革的关键之年，是全面推进法治建设的开局之年，也是完成“十二五”规划、研究制定“十三五”规划的重要节点。我们完全有理由相信，义乌市将坚持以转型发展为主线，突出文化引领，强化法治建设，全面落实创新驱动，坚定不移深化改革开放，坚定不移加快平台建设，坚定不移推进产业升级，坚定不移扩大有效投资，坚定不移优化生态环境，坚定不移保障改善民生，努力促进经济平稳发展创新发展、社会和谐稳定，确保完成“十二五”规划目标任务。

三、义乌市场特征概况

2014 年义乌市场运行状况良好, 根据市场监管部门监测, 主要呈现如下特征。

(一) “个转企”工作深入推进。在上年顺利完成三年“个转企”工作目标的基础上, 以“提质”为着眼, 全力助推二次转型。全年共完成“个转企”142 家, 其中个人独资企业 61 家, 占比 43%, 公司 81 家, 占比 57%, 质量提升明显。

(二) 信用监管先行先试。为进一步加强市场诚信体系建设, 优化义乌市场发展软环境, 以义乌争创全国文明城市和实施“我诚信, 我吉祥”、“摇响拨浪鼓·同圆中国梦”两大工程为契机, 整合资源、主动求变, 扎实推进市场信用监管平台提升工作。

(三) 基础监管夯实有力。按照“四防四控”工作要求, 强化基础管理, 着力提高市场监管效能和水平, 为维护良好的市场秩序, 促进市场持续繁荣切实发挥职能作用。快速响应, 第一时间对央视《消费主张》栏目曝光的不合格电暖宝进行清查, 累计出动执法人员 32 人次, 清查电暖宝经营户 38 户次, 扣押不合格电暖宝 1408 只。开展流通环节食品安全百日严打行动, 对旅购中心、进口商品馆以及各副食店内现场制售食品, 网络销售食品, 食品包装、标签的使用以及经营者履行食品安全责任义务等方面进行重点检查和规范, 积极落实食品安全“先行赔付”制度。组织全体市场监管干部、调解员、消费维权义工、小商品城旅游购物中心及“义乌购”网商平台负责人等 100 多人开展消保、调解专题培训会, 学习新修改的《消费者权益保护法》, 强调了在处理日常申诉举报时的注意事项, 并对调解工作的时限、程序、工作态度和痕迹留存等方面提出了要求。

(四) 维权维权规范到位。一是依托“严打、前防、长管、深控、多引”体系, 继续保持侵犯知识产权行为和不正当竞争行为的高压态势, 在加强有形市场监管的基础上, 强化网络交易市场的监管工作, 全面深入开展知识产权保护工作, 在有形市场和网络交易市场上同时实现可防可控。二是开展“扫黄打非·清源 2014”专项行动, 组织对电视棒、窃听、窃照等违禁品的集中检查, 加大清查和打击力度, 确保职能到位。三是开展 8 场新《商标法》等法律法规及相关制度培训会, 培训了近 1500 人次, 不断提升市场经营户知法、懂法、守法水平。四

是立足行政指导职能，对央视曝光的激光笔及儿童激光枪产品进行规范，张贴风险警示和消费提示 20 余张，向相关经营者分发宣传材料 50 余份；对市场旗帜行业经营户发布预警，分发经营提示 30 余份，确保世界杯旗帜销售大年不发生重大知识产权问题。五是开展以文具用品为重点的知识产权保护专项整治行动，加大对著作权、专利权侵权行为的打击力度，推动了由保护商标权的单一执法向保护商标权、著作权、专利权“三权一体”的知识产权综合执法延伸。截至 12 月底，共立案查处各类案件 199 起，其中大要案 102 起，移送 2 起，罚没款共计 204 万元。

四、2014 年 YMCI 运行情况及特点

（一）综合指数概况

2014 年义乌市场信用综合指数呈波动态势，年初和年中波动较大，但总体保持稳定趋势，最终 YMCI 从年初的 162.14 稳步前进至年末的 162.54，小幅增长 0.25%。2014 年义乌市场信用综合指数的走势，如图 1 所示。

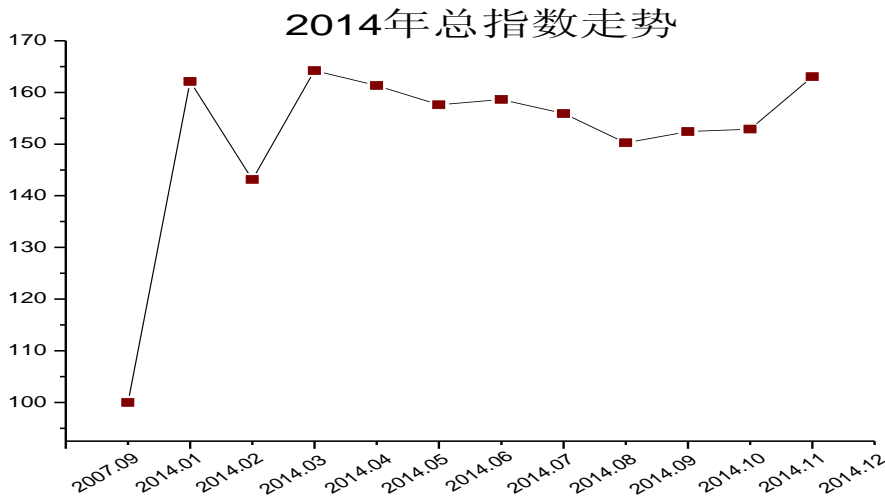


图 1 市场信用综合指数走势图^①

（二）综合指数预警监测状况

根据 YMCI 波动预警子系统的监测，2014 全年市场信用综合指数的变化特征

^① 本文所有图表之数据来源于 YMCI 课题组，特此说明。

总体呈现为稳中有升的格局。其中：变动幅度处于“N”状态（即波动处于“-5%~5%”之间）的，有8个月份，占66.67%；处于B状态（即波动处于“≥5%”）的，有2个月，占16.67%；处于W状态（即波动处于“<-5%”）的，有2个月，占16.67%。

详见表1。

表1 YMCI 全年波动预警状况^②

时间	YMCI 数值	YMCI 波动幅度	YMCI 波动预警标识
一月	162.14	↓ 7.37%	W
二月	143.14	↓ 11.72%	W
三月	164.21	↑ 14.72%	B
四月	161.35	↓ 1.74%	N
五月	157.59	↓ 2.33%	N
六月	158.63	↑ 0.66%	N
七月	155.90	↓ 1.72%	N
八月	150.23	↓ 3.64%	N
九月	152.41	↑ 1.45%	N
十月	152.90	↑ 0.32%	N
十一月	163.04	↑ 6.63%	B
十二月	162.54	↓ 0.31%	N

根据 YMCI 五色灯预警子系统的监测，2014 全年市场信用综合指数均为绿色灯标识，表现为义乌市场信用状况一直处于安全状态。这主要得益于义乌商人一贯重视诚信经营，市场信用建设的基础良好，同时也是近年来义乌市政府加强市场监管、引领市场主体注重信用建设的结果。

各月的市场信用综合指数详见表2。

^②注释：YMCI 波动预警子系统（NBW 预警系统）具有提示性预警能力，通过环比指标对比分析，反映本期 YMCI 综合指数及分类指数较上期变化的相关信息，NBW = 本期指数/上期指数*100% - 1。

* -5% ≤ NBW < 5% NBW 为正常状态（Normal）
 * NBW ≥ 5% NBW 为变好状态（Better）
 * NBW < -5% NBW 为变坏状态（Worse）

表2 YMCI 五色灯预警系统^③

时间	YMCI 分值	YMCI 分值区域	五色灯标识
一月	162.14	≥ 110	●（绿灯）
二月	143.14	≥ 110	●（绿灯）
三月	164.21	≥ 110	●（绿灯）
四月	161.35	≥ 110	●（绿灯）
五月	157.59	≥ 110	●（绿灯）
六月	158.63	≥ 110	●（绿灯）
七月	155.90	≥ 110	●（绿灯）
八月	150.23	≥ 110	●（绿灯）
九月	152.41	≥ 110	●（绿灯）
十月	152.90	≥ 110	●（绿灯）
十一月	163.04	≥ 110	●（绿灯）
十二月	162.54	≥ 110	●（绿灯）

（三）综合指数月度特点综述

一季度，义乌市场信用指数比上季度有所下降。YMCI 季内月均数从上季的 163.16 降到本季的 156.50，下降 4.08%，处于正常（Normal）变动状态。从季内各月的走势看，呈倒“V”型发展态势。YMCI 一月为 162.14，二月降低至 143.14，下降 11.72 个百分点，三月增至 164.21，比二月份增加 14.72 个百分点。季内月均值报收于 156.50，“五色灯预警子系统”显示为“绿色灯”安全状况；季内月均数较上季月均数下降 4.08%，变化幅度处于区间（-5%，0），“波动预警子系统”显示为“正常”（N，Normal）状态。

二季度，义乌市场信用指数比上季度有所上升。YMCI 季内月均数从上季的 156.50 升到本季的 159.19，上升 1.72%，均值高于 150。从季内各月的走势看，

^③注释：五色预警灯形象化地表现了 YMCI 综合指数及分类指数变化水平，方便指数使用者观测和了解相关情况。

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| * YMCI 指数 ≥ 110 | 绿灯（S，security，安全级） |
| * $100 \leq$ YMCI 指数 < 110 | 蓝灯（N，normality，正常级） |
| * $90 \leq$ YMCI 指数 < 100 | 黄灯（C，caution，关注级） |
| * $80 \leq$ YMCI 指数 < 90 | 橙灯（W，warning，警戒级） |
| * YMCI 指数 < 80 | 红灯（D，danger，危险级） |

呈倒“V”型发展态势。YICI 四月为 161.35，五月降低至 157.59，下降 2.33 个百分点，六月增至 158.63，比五月份增加 0.66 个百分点。季内月均值报收于 159.19，远大于 110，“五色灯预警子系统”显示为“绿色灯”安全状况；季内月均数较上季月均数增长 1.72%，变化幅度处于区间（0，5%），“波动预警子系统”显示为“正常”（N，Normal）状态。

三季度，义乌市场信用指数比上季度有所下降。YICI 季内月均数从上季 159.19 滑到本季的 152.84，下降 3.99%，均值高于 150。从季内各月的走势看，呈“V”型发展态势。YICI 七月为 155.90，八月降低至 150.23，下降 3.64%，九月回升增至 152.41，比八月份增加 1.45%。季内月均值报收于 152.84，远大于 110，“五色灯预警子系统”显示为“绿色灯”安全状况；季内月均数较上季月均数下降 3.99%，“波动预警子系统”显示为“正常”（N，Normal）状态。

四季度，义乌市场信用指数比上季度有所上升。YICI 季内月均数从上季 152.84 的上升到本季的 159.49，上升 4.35%，主要是受商品质量指数和交易活跃指数的影响。从季内各月的走势看，呈倒“V”型发展态势。YICI 十月为 152.90，十一月上升至 163.04，上升 6.63%，十二月回落至 162.54，比十一月份减少 0.31%。季内月均值报收于 159.49，远大于 110，“五色灯预警子系统”显示为“绿色灯”安全状况；季内月均数较上季月均数上升 4.35%，“波动预警子系统”显示为“正常”（N，Normal）状态。

（四）分类指数特点综述

YICI 总分指数通过各指标相对水平数量变动的相对数和在不同时间上对比的相对数，直观清晰地观察到义乌地区经济和信用发展的特征变量和参数的变化情况。现分述如下：

1. 商品质量指数

一季度商品质量指数是 YICI 的领头分类指数。本季度商品质量指数月均数从上季的 152.23 升至 158.38，增幅为 4.04%。一月商品质量监管处罚案件为 5 件，比上月 24 件，净减少 19 件。主要受此因素影响，本月商品质量指数从上月 147.63 增至 153.61，增长 4.05%。二月产品质量处罚案件数为 2 起，上月为 5 起，净减少 3 起；商品质量处罚案件数为 0 起，上月为 2 起，净减少 2 起。受两因素共同影响，本月商品质量指数从上月 153.61 增至本月 160.22，增长 4.30%。

根据 300 个经营户问卷调查显示，三月商品质量可信度比上月略有增加。受此影响，本月商品质量指数从上月 160.22 增至本月 161.31，增长 0.68%。

二季度商品质量指数月均数从上季的 158.38 降至 156.11，降幅为 1.43%。四月商品质量指数从上月 161.31 降至本月 157.19，下降 2.55%。主要原因是本月产品质量处罚案件数为 13 起，比上月 4 起，净增加 9 起。五月商品质量指数从上月 157.19 降至本月 155.37，下降 1.16%。主要原因是本月产品质量处罚案件数增加，从上月 13 起，增至 24 起，净增加 11 起。六月商品质量指数从上月 155.37 升至本月 155.78，上升 0.26%。主要原因是本月产品质量处罚案件数减少，从上月 24 起，减少到本月 20 起。

三季度商品质量指数本季度表现比较平稳。本季度商品质量指数月均数从上季的 156.11 降至 151.62，降幅为 2.88%。七月由于商品质量处罚案件数上升，商品质量指数从上月 155.78 降至本月 154.89，下降 0.57%。商品质量处罚案件增加，从上月的 0 起增至 1 起。八月，商品质量指数从上月 154.89 微升至 156.18，增长 0.83%。主要原因是本月商品质量处罚案件数减少，从上月 1 起降至 0 起。九月商品质量指数从上月 156.18 下降至 143.80，下降 7.93%。主要原因是本月商品质量处罚案件数增加，从上月的 0 起增至 6 起。

四季度商品质量指数月均数从上季的 151.62 升至 159.99，升幅为 5.52%。十月商品质量指数从上月 143.80 升至本月 153.77，上升 6.93%。主要原因是本月商品质量处罚案件减少，从上月的 6 起，减至 1 起。十一月商品质量指数从上月 153.77 升至 163.06，增长 6.04%。主要原因是有效注册商标数量从上月的 57706 件增至本月的 67584 件；产品质量处罚案件数量由上月的 19 起减少到本月的 5 起。十二月商品质量指数从上月 163.06 微增至 163.15，上升 0.06%。主要原因是本月各项指标与上月基本持平。

2. 交易活跃指数

一季度交易活跃指数从上季的月均 173.62 降至 160.59，降幅为 7.50%。一月交易活跃指数小幅下降，从上月 181.12 降至 180.78，降低 0.19%。主要是由于负向指标与正向指标相抵后的结果。本月小商品实体市场成交额为 99.68 亿元，比上月 123.26 亿元，净减少 23.58 亿元，减少 19.13%。另一方面，受资金结算滞后的影响，本月资金流入流出量较大，从上月 908.92 亿元上升至 1173.83

亿元，增长 29.15%。二月交易活跃指数大幅下跌，从上月 180.78 减至 130.77，减少 27.66%。主要由于本月正值春节期间外商纷纷回国，外商人数从上月的 2.40 万人减少至本月的 0.92 万人。小商品成交额也相应减少，本月实体市场成交额为 42.55 亿元，比上月 99.68 亿元，净减少 57.13 亿元，减少 57.31%。三月大量外商返回义乌经商，市场恢复平时的繁华，交易活跃指数从上月 130.77 飙升至 170.23，小商品成交额放量。本月小商品实体市场成交额为 73.15 亿元，比上月 42.55 亿元，净增加 30.60 亿元，增长 71.91%。

二季度交易活跃指数从上季的月均 160.59 升至 168.26，增幅为 4.78%。四月交易活跃指数从上月 170.23 小幅升至 173.08，增长 1.67%。主要原因除受资金结算滞后影响、资金流入流出量增加外，经济户口数量增加也是一个重要原因。本月经济户口数量增加至 210429 户，比上月 206717 户，净增加 3712 户。五月交易活跃指数从上月 173.08 减至 167.52，下降 3.21%。主要原因是外商人数有所减少，从上月 47518 人减至本月 45740，净减少 1778 人，外贸形势不容乐观。六月交易活跃指数从上月 167.52 减至 164.18，下降 1.99%。主要原因是外商人数有所减少，从上月 45740 人减至本月 37477，骤减 8263 人，反映外贸形势仍不容乐观。

三季度交易活跃指数从上季的月均 168.26 降至 159.32，降幅为 5.31%，反映总体国内外贸易行情不够景气。七月交易活跃指数从上月 164.18 减至 158.99，下降 3.16%。主要原因是外商人数有所减少和实体市场小商品成交额下降。本月外商人数较上月减少 9289 人；实体市场小商品成交额从上月的 60.89 亿元减少到 56.87 亿元。八月交易活跃指数从上月 158.99 继续下滑至 153.73，下降 3.31%。主要原因是实体市场小商品成交额下降。本月实体市场小商品成交额从上月的 56.87 亿元持续减少到 55.83 亿元。九月交易活跃指数从上月 153.73 回升至 165.23，上升 7.48%。主要原因是外商人数本月比上月增加了 8572 人。同时，资金的流入量和流出量都有所上升，两项指标合计从上月的 741.53 亿元上升至 852.24 亿元，净增加 110.71 亿元。

四季度交易活跃指数本季正值传统商业旺季，交易活跃指数增长较快，从上季的月均 159.32 大幅升至 179.17，升幅为 12.46%。十月交易活跃指数从上月 165.23 上升至 168.99，上升 2.28%。主要原因是小商品成交额从上月的 57.69 亿

元增加到本月的 80.12 亿元，增加了 22.43 亿元。十一月交易活跃指数从上月 168.99 激增至 193.90，大幅上升 14.74%。主要原因是多项因素作用生成。外商人数增加了 14456 人，实体市场小商品成交额净增 18.46 亿元，资金流入流出量总和比上月增加 155.45 亿元，银行承兑汇票开出额比上月净增加 71.93 亿元。十二月交易活跃指数从上月 193.90 回落至 174.62，下降 9.94%。主要原因是外商人数减少了 11462 人，资金流入流出量总和比上月减少 218.84 亿元，银行承兑汇票开出额比上月减少 93.55 亿元。

3.客商满意指数

一季度客商满意指数变化较大，月平均指数值为 125.66，与上季度月平均指数值 134.21 相比，下降 6.37%。一月客商满意指数从上月的 131.43，增至本月 134.02，增长了 1.97%。主要原因是 12365 投诉案件数减少所致。本月 12365 投诉案件数为 14 起，而上月为 21 起，净减少 7 起。二月，客商满意指数小幅增加，从上月的 134.02 增加至本月 135.70，增加了 1.25%。主要原因是 12365 投诉案件数减少所致。本月 12365 投诉案件数为 2 起，而上月为 14 起，净减少 12 起。三月客商满意指数大幅下降，从上月的 135.70 跌至本月 107.25，降低了 20.97%。主要原因是 12365 投诉案件及消费者投诉案件数增加所致。本月 12365 投诉案件数为 33 起，而上月为 2 起，净增 31 起，消费者投诉案件也从上月 189 起增加至 371 起，净增 182 起。

二季度客商满意指数变化较大，月平均指数值为 115.00，与上季度月平均指数值 125.66 相比，下降 8.48%。四月客商满意指数从上月的 107.25 增至本月 111.45，增长了 3.92%。主要原因是 12365 投诉案件数减少所致。本月 12365 投诉案件数为 28 起，而上月为 33 起，净减少 5 起。五月客商满意指数从上月的 111.45 攀升到本月 115.39，增长了 3.54%。主要原因是 12365 投诉案件数减少所致。本月 12365 投诉案件数为 20 起，而上月为 28 起，净减少 8 起。六月客商满意指数从上月的 115.39 攀升到本月 118.16，增长了 2.40%。主要原因是 12365 投诉案件数减少所致。本月 12365 投诉案件数为 16 起，而上月为 20 起，净减少 4 起。

三季度客商满意指数月平均指数值为 121.06，与上季度月平均指数值 115.00 相比，上升 5.27%。七月客商满意指数从上月的 118.16 下降到本月 116.76，

下降了 1.18%。主要原因是 12365 投诉案件数增加所致。本月 12365 投诉案件数为 18 起，而上月为 16 起，净增加 2 起。八月客商满意指数，从上月的 116.76 增到本月 122.07，增长 4.55%。主要原因是消费者投诉率和 12365 投诉率双降。本月消费者投诉案件数和 12365 投诉案件数分别为 505 起和 12 起，分别比上月减少 14 起和 6 起。九月客商满意指数从上月的 122.07 上升至本月的 124.34，小幅增长 1.86%。主要原因是消费者投诉率和 12365 投诉率双降。本月消费者投诉案件数和 12365 投诉案件数分别为 487 起和 9 起，分别比上月减少 18 起和 3 起。

四季度客商满意指数月平均指数值为 115.13，与上季度月平均指数值 121.06 相比，下降 4.90%。十月客商满意指数从上月的 124.34 下降至本月的 116.92，降低 5.97%。主要原因是消费者投诉率和 12365 投诉率均有所上升，分别比上月增加 181 起和 8 起。十一月客商满意指数从上月的 116.92 下降至本月的 107.78，大幅降低 7.82%。主要原因是 12365 投诉率有所上升，从上月的 17 起上升到 32 起。十二月客商满意指数从上月的 107.78 上升至本月的 120.68，大幅上升 11.97%。主要原因是消费者投诉率和 12365 投诉率均较上月有所下降，消费者投诉案件数从上月的 683 起下降至 531 起；12365 投诉案件数从上月的 32 起下降到 15 起。

4. 风险可控指数

一季度风险可控指数月平均水平为 170.19，与上季度月平均 188.30 相比，降幅高达 9.62%，主要是由于“个转企”政策因素消失殆尽所致。一月风险可控指数从上月 246.58 猛跌至 170.22，下降 30.97%。主要是由于“个转企”政策效应殆尽，新设企业恢复往日的常态。本月新设企业数为 755 家，比上月 1614 家，净减少 859 家。二月风险可控指数从上月 170.22 跌至 137.38，下降 19.29%。主要是延续“个转企”政策效应递减的影响，新设企业开始常态化。当然适逢春节假期因素，也是另一个主要原因。本月新设企业数为 422 家，比上月 755 家，净减少 333 家。三月风险可控指数从上月 137.38 增至 202.98，增长 47.75%。主要是由于新设企业数猛增所致，这表明义乌市场不断注入新生力量。本月新设企业数为 1169 家，比上月 422 家，净增加 747 家。市场新生力量的增加，还有另一

个重要原因，这就是工商登记制度的改革给市场带来了新的活力。注册资本从实缴制改为认缴制，是市场主体增加的主要动因之一。

二季度风险可控指数月平均水平为 184.11，与上季度月平均 170.19 相比，增幅高达 8.18%。四月风险可控指数从上月 202.98 降至 188.46，下降 7.15%。主要是由于新设企业数回归常态所致。本月新设企业数为 1053 家，比上月 1169 家，减少了 116 家。五月风险可控指数从上月 188.46 降至 178.23，下降 5.43%。主要是由于新设企业数回归常态所致。本月新设企业数为 968 家，比上月 1053 家，减少了 85 家。六月风险可控指数从上月 178.23 升至 185.64，上升 4.16%。主要是由于新设企业数回归常态所致。本月新设企业数为 1013 家，比上月 968 家，增加了 45 家。

三季度风险可控指数月平均水平为 169.11，与上季度月平均 184.11 相比，跌幅高达 8.15%。七月风险可控指数从上月 185.64 降至 182.37，下降 1.76%。主要是由于新设企业数量减少，本月新设企业数 974 家，比上月 1013 家，净减少了 39 家。八月风险可控指数从上月 182.37 降至 155.68，下降 14.64%。主要是由于新设企业数量减少，新设企业数是市场活力的重要指标，本月新设企业数 706 家，比上月 974 家，净减少了 268 家。九月风险可控指数从上月 155.68 升至 169.30，上升 8.75%。主要是由于新设企业数量增加。新设企业数是衡量市场活力的重要指标，本月新设企业数为 849 家，比上月 706 家，增加了 143 家。

四季度风险可控指数月平均水平为 162.39，与上季度月平均 169.11 相比，下降 3.98%。十月风险可控指数从上月 169.30 降至 154.23，大幅下降 8.90%。主要是由于新设企业数量减少，本月新设企业数为 708 家，比上月减少了 141 家。同时不良贷款率有所上升，达到 1.24%，比上月 1.01%增加 0.23%。十一月风险可控指数从上月 154.23 升至 158.18，上升 2.56%。主要原因是新设企业数量增加，本月新设企业数为 755 家，比上月增加 47 家。十二月风险可控指数从上月 158.18 升至 174.74，上升 10.47 %。主要原因是新设企业数量增加和侵犯知识产权案件数量减少。本月新设企业数比上月增加 186 家；本月侵犯知识产权案件数为 3 件，比上月减少 9 件。

（五）关键指标分析

义乌市场信用综合指数受到四类分类指数的综合影响。为了更清晰明了的

分析综合指数的变化动态和原因，我们特遴选 8 个具体指标进行分析，即当期有效注册商标数量、产品质量监管处罚率、外商人数、小商品成交额、企业平均年限、新设企业数量、侵犯知识产权案件数。

1. 关于商品质量指数的关键指标

1.1 当期有效注册商标数量（含国内和马德里）

当期有效注册商标数量受到当期的企业新增量以及产品新增量的直接影响，能较好地预示当前经济的冷热度与市场景气度。全年有效注册商标从年初的 57706 个增加到年末的 67584 个，净增加 9878 个，主要是后 2 个月的增加。具体走势如图 3。

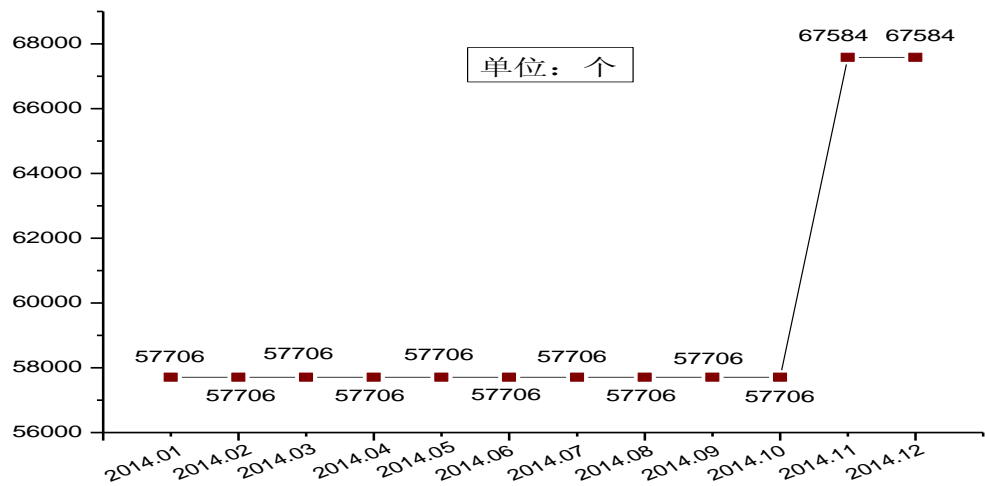


图 3 当期有效注册商标数量走势

1.2 产品质量监管处罚率

产品质量监管处罚率是影响商品质量指数的关键指标，本年度产品质量处罚案件数的变化波动明显，2 月份为谷底 2 件，5 月份为尖峰达到 24 件。其走势如图 4。

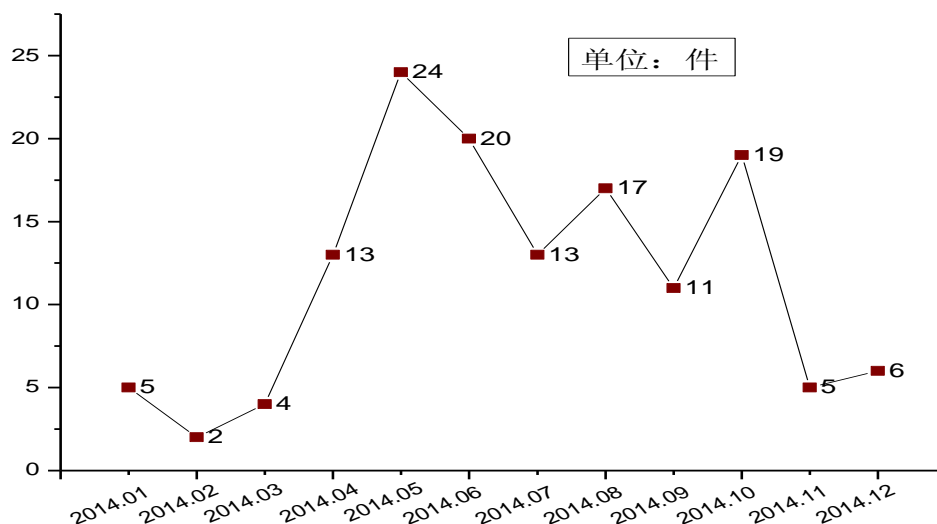


图 4 产品质量处罚案件数走势

2. 关于交易活跃指数的关键指标

2.1 外商人数

外商人数直接反应当月的进出口贸易景气度。本年度外商人数有较大波动，外商人数的波动映衬了外贸形势的变化。具体变化趋势如图 5。

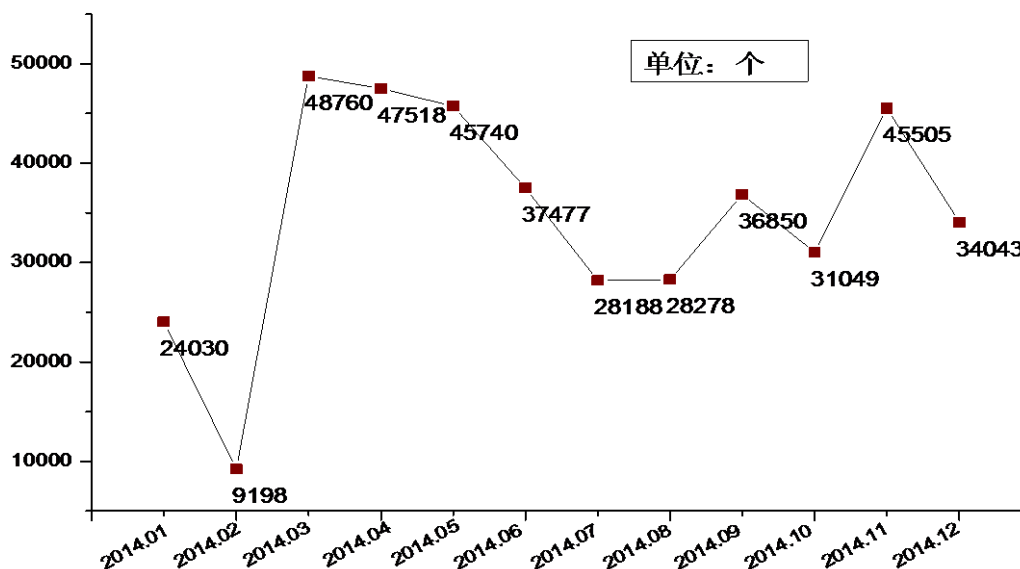


图 5 外商人数走势

2.2 小商品成交额

小商品成交额是描述交易活跃指数的关键指标，本年度小商品成交额的变化趋势总体而言呈上升趋势，12 月份达到 101.72 亿元，成为拉动市场的主要因素，其走势如图 6。

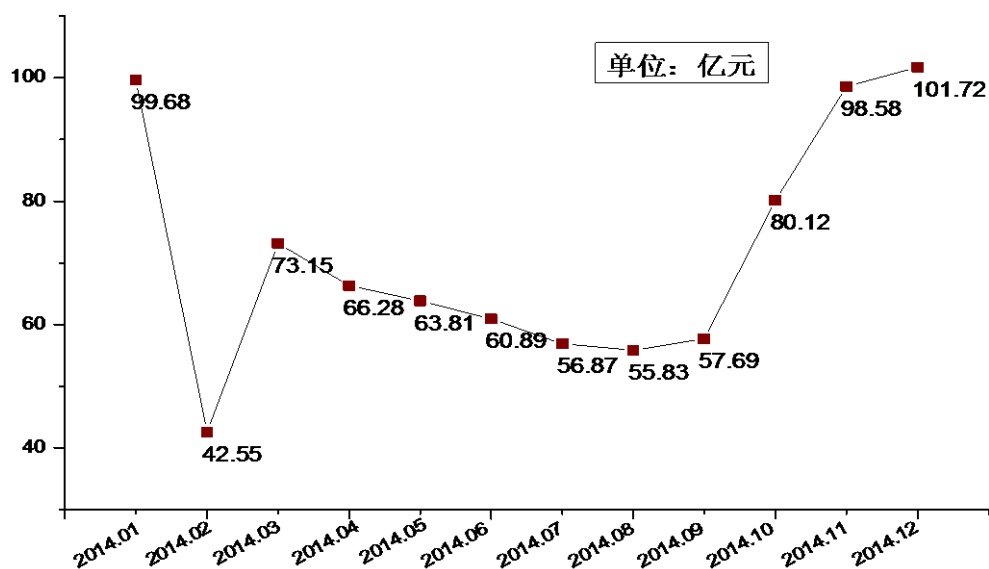


图6 小商品成交额走势

3. 关于客商满意指数的关键指标

3.1 企业平均年限

企业平均年限的趋势直接反映企业的生命周期，可以预期经济形势的走势。企业平均年限变长，代表宏观经济环境的良好和经济回暖。全年企业平均年限总体呈上升趋势。全年走势如图7。

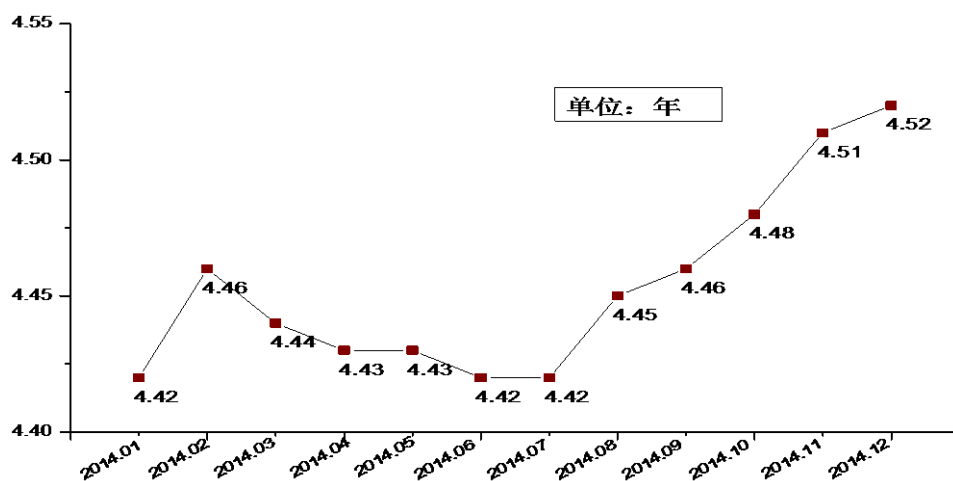


图7 企业平均年限走势

3.2 消费者投诉率

消费者投诉率是影响客商满意指数的关键指标，本年度消费者投诉案件数波动明显，且年中有所上升，值得注意。具体变化趋势如图8。

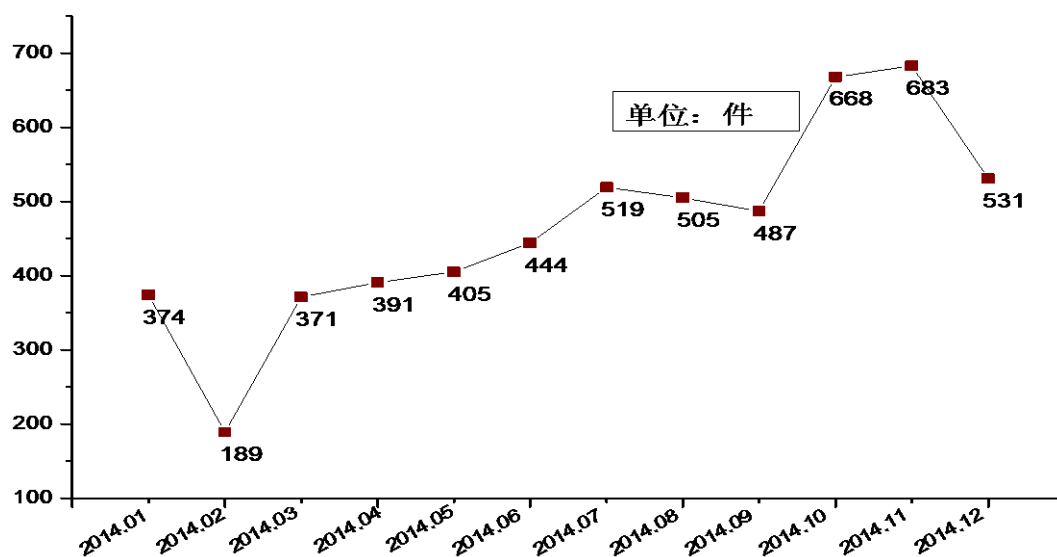


图 8 消费者投诉案件数走势

4. 关于风险可控指数的关键指标

4.1 新设企业数量

新设企业数量是影响风险可控指数的关键指标，本年度新设企业数量的走势呈现波动的特征。具体走势，如图 9。

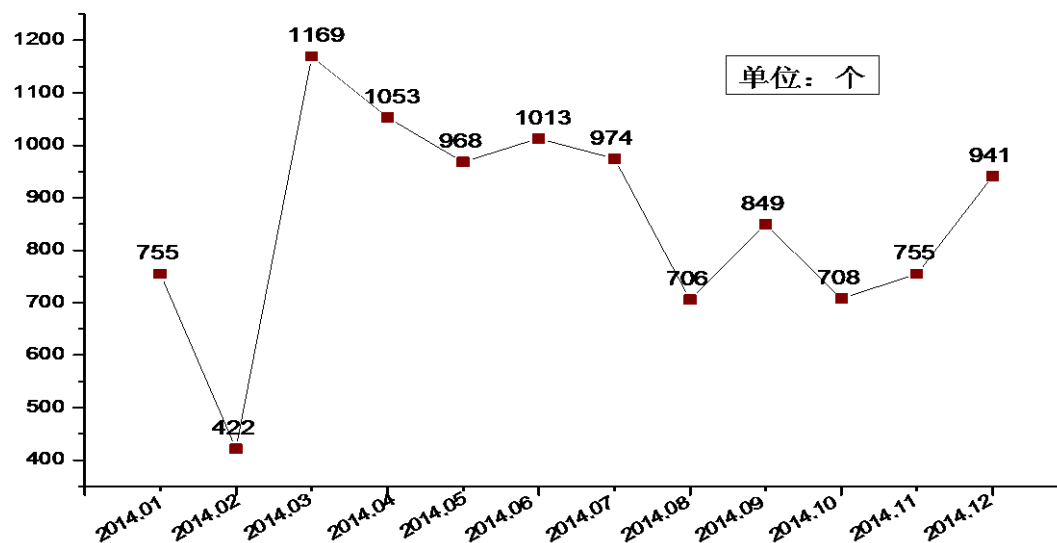


图 9 新设企业数量数走势

4.2 侵犯知识产权案件数

知识产权的侵犯会严重影响市场的信誉指数，直接影响风险可控指数。全年侵犯知识产权案件数波动较大，但均在稳定范围内。具体的走势如图 10。

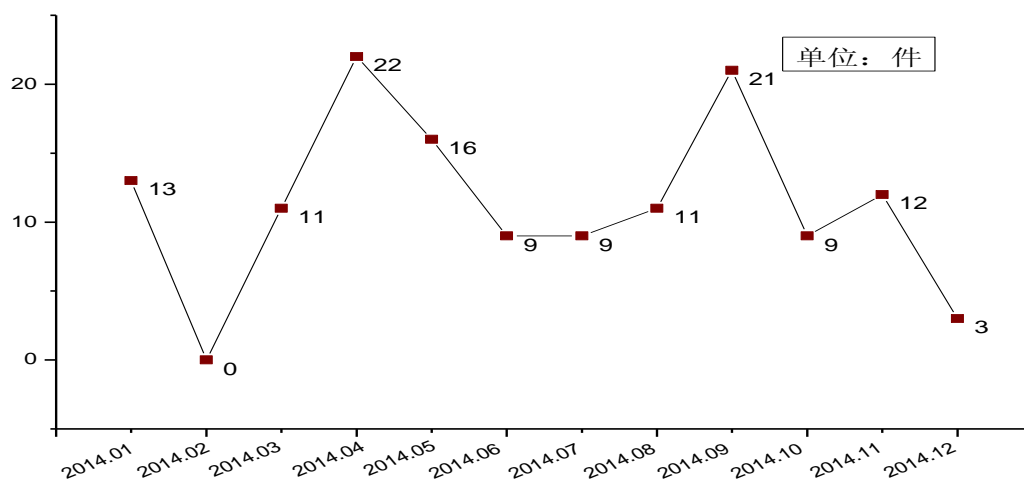


图 10 侵犯知识产权案件数走势

(六) “专题分析” 集锦

“专题分析”是北京大学中国信用研究中心科研人员，每个季度通过直接和间接调查研究，结合义乌市场的实际，主要从信用研究与信用建设的角度，发表的独立观点和决策参考意见。现集锦于后，以飨读者。

专题一：

供应链模式下规范发展商账追收业的调查与思考

随着供应链模式的不断深化，供应商在赊销过程中面临的各种应收账款风险增大。如何维护良好的市场信用环境，促进对内对外贸易的增长，我们认为，很有必要规范发展日益成长的商账追收业。本文就此做了专题调查与分析。

众所周知，长期以来，义乌市一直倡导诚信经营。上个世纪七、八十年代“鸡毛换糖”的义乌商人，就是凭借这一以货易货的交易信用，逐步培育发展壮大成如今的全球最大的无所没有的小商品市场。截止今年 3 月底，义乌市共有经济户口数量为 206717 个。实体市场中每月的资金流入流出金额就分别高达数百亿元，据统计 2014 年 3 月义乌小商品市场的资金流入额为 408 亿元，资金流出额为 378 亿元。

近些年来，义乌市委市政府十分重视社会信用体系建设。信用，不仅属于义乌市场，也属于整个义乌城市，已融入了义乌整个社会。但是由于经济的快速发展，商品交易的异常活跃，各式各样的内外商接触得越来越多，难免会出现坏账、

呆账，于是信用管理中的商账追收行业也就应运而生。诚然，商账追收行业的存在与发展，的确填补了市场某些空白，有助于市场的健康发展，但也存在不少不规范的地方，引发了我们的思考。

（一）

据报道，2008年8月5日，在义乌经商的陈某刚进入一家宾馆大厅，被自称是刑警队的几位黑衣男子架走，拖到宾馆门口的一辆商务车上。随后被带到城郊一处公墓旁。陈某被拉下车后，对方开始对他拳打脚踢。陈某不解，问对方为何打他。其中一个人“开导”他，是不是欠了别人钱。陈某顿时醒悟，他借了朋友骆某450万元，连本带利已经还了一部分，尚欠280万元。义乌人骆某为了讨回借出去资金的本金和利息，委托“讨债公司”追讨欠款。结果，“讨债公司”人员采取暴力讨债，拘禁欠款人。专门帮人讨债的何某及5名“讨债公司”成员涉嫌非法拘禁被市公安局刑事拘留。

从以上真实案例我们看到，商账追收业亟待规范。一些所谓的经济咨询、商业纠纷调查等公司有的并没有在工商部门注册过，实质上都是些非法的、“隐身”讨债公司推出的业务，插手民间债务纠纷。有的讨债人并没有运用合法的有效的追账技术和经济手段，而是采用恐吓、打骂、耍赖等不正当甚至违法的措施。软磨硬泡、以势夺人、调查隐私、制造舆论、甚至使用美人计、限制他人自由是他们的常规手法。这种非法讨债极易引发非法拘禁案件和故意伤害等案件，是触犯我国刑事法律的，必将受到法律的制裁。

（二）

商账追收业是个新型的行业。2006年4月国家正式发布商账追收师这个新职业，“商账追收师”与“信用分析师”、“信用评估师”、“信用调查师”、“商务调查师”一并成为信用管理行业的5个新职业。商账追收师的主要职责是，通过合法的商账追收流程和技巧，对国内、海外债务人，包括企业、事业单位和个人进行商账追收服务。商账追收主要针对企业的“应收账款”，通过专业、合法的追收服务，帮助企业及时收回账款，降低企业风险率和坏账率，防范和规避企业由于使用赊销方式带来的信用风险。这与上述案例中的非法追账行为是大相径庭和格格不入的。

义乌企业长期与内外贸客商打交道，“赊销”是传统的经营手段。据调查，有的企业认为，坏账率高达 10%以上，有的企业认为在 5%左右。过了赊销期，形成不良拖欠后，追账自然成为很是头痛的事情。诉讼是最后的救济途径，但委托律师直接诉讼，往往担心费用高昂、结果难测、能否顺利执行等问题。加之，有的企业自我保护意识不强，在民事诉讼中缺乏有力的证据，但又忍心不下被坑骗的苦果，故试图通过追账公司挽回损失。很显然，商账追收有着巨大的市场。选择信用管理公司、资信调查公司、征信公司或其它社会民间机构进行低成本的追收，开始成为企业经营者首选方式，商账追收业已经悄然成长。

从某种角度说，商账追收业务的繁盛从另一个角度反映出法院执行不力的问题。法之生命在于法的实现，执行是法律获得生命必不可少的环节。执行难是自 1982 年《民事诉讼法》实施以来一直就存在并愈演愈烈的难题。被执行人难找，被执行财产难寻，协助执行人难求，应执行财产难动。大量生效的法律文书得不到执行，执行中存在大量违法乱纪事件，严重损害了当事人的合法权益和社会秩序，破坏了商务信用环境，导致司法权威的损害和民众对法律信心的丧失。

（三）

商账管理与追收在欧美发达国家早已成为一个专业。据悉，美国有 7000 多家收账专业公司，以美国邓白氏集团为例，它是世界上历史最久（150 年）且规模最大（年产值约 20 亿美元）的企业资信调查类信用管理公司。在欧洲，尤其是德国、奥地利等商账追收业发达的国家，法律规定，商账追收机构必须取得营业许可证，才能从事商账追收活动。相对西方国家公司登记的宽松制度，商账追收营业许可证的取得要复杂得多，对实收资本、从业人员要求等都有严格的规定，德国慕尼黑地方法院甚至规定从业机构必须进行职业赔偿责任保险。

现阶段，由于立法的限制，我国暂时还无法颁布类似美国《公平债务追收法》和德国《法律顾问法》的法律，但开放商账追收业，制定商账追收业的准入和淘汰制度，规范法制化追收行为，已是当务之急。只有这样，掌握现代信用管理理念和进行科学、法制、有效追收的商账管理公司才能在阳光下执业，同时严厉打击那些破坏社会经济秩序、妨害企业正常经营的非法讨债公司，净化整个商务信用环境。商账追收业可弥补法律约束的不足，开放商账追收业，是理论和市场

经济运行的双重要求。发展和规范商账追收业，是生产力发展的需要，也是市场经济发展的必然要求和发展趋势。

在全国政协十届三次会议上，民建中央曾向大会提交了一份关于开放商账追收行业的集体提案引起有关部门的高度重视。这份提案提出 5 点建议，一是由公安部、国家工商局牵头组织国内外专家学者和从业者，制定专门的研究课题，研究国内外的商账追收市场实践，建立商账追收服务的行业准入规则以及监管对策；二是组织专家，研究和借鉴发达国家的相关法律，例如美国的《公平债务催收作业法》，尽快起草《商账追收作业管理条例》，使相关的监管工作有法可依；三是抽调经济执法人员，在公安部内部组建监管商账追收机构的专门部门，并负责商账追收的机构和人员的专业培训和监管；四是借鉴发达国家对商账追收人员的监管经验，依托行业协会，筹建商账追收人员从业资格考试机构，建立商账追收从业人员资质审查和认定制度。五是在经济比较发达的东部地区，结合社会信用体系建设试点，允许尝试开展商账追收业务，并总结和积累经验，为建立和完善商账追收制度创造条件。

（四）

义乌是国际贸易综合试点改革城市，我们认为，在商账追收业发展上也可率先做些探索与尝试，在信用管理方面可以大胆实践和冲破成见，努力构建高度文明、和谐、诚信的义乌市场经济体制。

第一，商账追收行业作为一个特殊的行业，市场监督管理部门在市场准入方面，结合社会信用体系建设的需要，可做些政策上的突破。

第二，政府部门可引导建立行业组织，以保证商账追收业的健康规范发展。商账追收行业组织应该成为联系本行业的从业机构和从业人员的桥梁和纽带，为本行业从业者提供交流的机会和场所，维护商账追收机构的合法权益，提倡行业自律，协调商账追收机构之间的矛盾和纠纷。

第三，在市场准入的同时，鼓励开展客户委托合同管理、账龄管理、逾期应收账管理等商账追收服务，对鱼目混珠、采用不法手段扰乱市场秩序的非法商账追收机构加大查处的力度，完善和规范商账追收手段和方式。

第四，规范发展商账追收行业。“商账管理和追收”，是一个投入少、见效快的特殊行业，它要求有丰富的人脉资源基础、高素质的专业队伍和严谨务

实的管理机制。商账追收公司进行“非诉讼”追收、债务调查和诉讼协助时，应遵循法律法规和规章的要求，依法合理办事。对债务人拖欠行为实施适度的心理掌控施压，应严格按照“维持客户、理据充分、催收有度”的催收原则，对债务人的拖欠心理进行及时压力调整、进度控制，最终达到成功催收的目的。

综上所述，现代商账追收作为债务信息的传递者和中间人，业务发展得当，能够协调商业矛盾，减小交易成本，是社会主义市场经济的有益补充。同时，还应该认识到，管理严明、运作规范的现代商账追收业不仅不会破坏社会秩序，而且是现代商业经济运行必不可少的润滑剂。我们衷心希望义乌的商账追收活动越来越规范，商账追收业发展得越来越好。

专题二：

关于强化电商企业信用建设的若干建议

电子商务是利用电子通讯手段，在交易双方互不谋面情形下进行的商务活动。因为电子商务不是面对面进行的，它比传统商务更需要讲信用、树信誉。交易双方相互信赖是进行电子商务活动的基础。因此，发展电子商务的关键之一在于强化电商企业的信用建设。

信用不仅是经济发展的内在要求，而且是买卖双方放心交易的最基本保障。现在市场竞争越演越烈，为避免优胜劣汰的命运，电子商务企业必须运用好“信用”这个武器。良好信用的企业在市场竞争中占绝对的优势，从而可以占领广阔的市场。在市场经济中，企业之间的竞争，最终是信誉和品牌的竞争。而品牌是由信誉凝聚而成的。一个企业失去信誉，也失去了客户，从而失去了所有未来发展的可能。信用是企业的命脉，是提高竞争力的有效武器。

根据我们的初步调查，目前电子商务存在多方面信用缺失的问题。主要表现在：（1）假冒伪劣商品穿行市场，屡禁不止；（2）各种不实信息广告充斥各类媒体；（3）赖账逃债，恶意拖欠债务；（4）披露虚假业绩时有发生；（5）知识产权随意侵害，缺乏保护等等。

电商企业的信用缺失，不但导致企业和消费者直接经济损失，而且对经济发展的潜在影响极具破坏力。为此，我们提出强化电商企业信用建设的建议如下：

第一，企业要想保证电子商务的顺利进行，需要强化内部约束机制。坚持公

平竞争原则，自觉遵守工商税务等有关行政部门的管理与监督。依法建立各种会计账目和各项规章制度，保证各种信息资料的真实和完整，杜绝一切弄虚作假行为。树立企业信用，树立高质量、高安全性的企业服务形象，诚信经营，着重提升产品质量，做一个对社会负责的企业，消除客户、消费者对网上交易的担忧。

第二，建立电子商务活动中的信用机制，需要有完善的法制环境。电子商务发展仅以企业为主体，信用机制仅依靠企业或行业的自律规范，是不充分、不全面的，信用机制的形成需要政府的干预。国家应该根据电子商务活动的特殊规律，制定相应的法律法规，大力营造良好的电子商务信用环境，以法律的形式对电子商务中的企业和个人的权利和义务及各自的行为规范做出明确的规定，使得建立和实施信用制度有法可依。有了相应的法律法规作保障后，可以提高人们网上购物的信心，促进电子商务的发展。

第三，建立专业的信用认证机构，开展信用评价。在整个电子商务交易过程中，尤其是电子支付过程，为实现电子商务的安全交易，认证机构有着不可替代的地位和作用。认证机构作为第三方来承担网上安全电子交易认证服务、签发数字证书并确认用户身份的服务机构，目的是使交易双方彼此相信对方的身份。认证机构还扮演着一个交易双方签约、履约的监督管理的角色，交易双方有义务接受认证机构的监督管理，从而保证交易的安全进行。因此需要建立能够进行信用评估、发放和管理认证证书的用户信任的权威性机构。它不仅要对进行网络交易的双方负责，还要对整个电子商务的交易秩序负责。我国应在借鉴国外成功经验的基础上，结合我国特点，依据公平、公正、独立的原则，建立和培育我国的个人和企业信用认证机构。由信用认证机构建立起信用记录档案，对个人和企业信用做出整体评价，以保证评价结果的客观与公正，以促进电子商务的顺利发展。

第四，成立信用查询组织，发展资信调查业务。对企业来讲交易对象的信用是十分重要的。电子商务区别于传统交易模式的一个根本保证是整个社会交易环境对信息流的依赖性大大加强。信用查询组织调查并汇集各行各业的信用状况，向查询人提供被调查企业领导决策者的品格、企业经营宗旨、信誉、以往的信用程度和企业的经营能力等，以便在进行电子商务活动前，能进行有效身份的鉴别。

第五，发挥政府“有形的手”的作用，加大守信激励与失信惩戒力度。对诚实守信得电子企业实行优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策。同时

也应强化行政监管性约束和惩戒，在现有行政处罚措施的基础上，健全失信惩戒制度，建立各行业黑名单制度和市场退出机制。并建立失信行为有奖举报制度，切实落实对举报人的奖励，保护举报人的合法权益。

第六，发挥行业协会商会作用，加强行业自律。切实发挥行业协会商会的作用，对违规的失信者，按照情节轻重，对机构会员和个人会员实行警告、行业内通报批评、公开谴责等惩戒措施，推动形成社会性约束和惩戒。完善社会舆论监督机制，加强对失信行为的披露和曝光，发挥群众评议讨论、批评报道等作用，通过社会的道德谴责，形成社会震慑力，约束社会成员的失信行为。

专题三：

义乌跨境电子商务企业信用建设对策

电子商务的兴起，为中国经济增长注入了新的发展活力。经过 10 年的发展，中国已经成为世界上电子商务规模最大的国家。如今的电子商务正在从国内向国外蔓延。义乌作为国内市场发展的先驱和全球最发达的市场地区之一，跨境电子商务发展势头较猛。本文旨在对义乌跨境电子商务现状进行分析，主要从信用建设的角度提出相关对策建议。

（一）

跨境电子商务是指分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。依托经济全球化的大背景，传统的电子商务已逐渐向跨境电子商务发展。跨境电子商务主要分为企业对企业（即 B2B）和企业对消费者（即 B2C）的贸易模式。在 B2B 模式下，企业运用电子商务以广告和信息发布为主，成交和通关流程基本在线下完成，本质上仍属传统贸易，已纳入海关一般贸易统计。在 B2C 模式下，我国企业直接面对国外消费者，以销售个人消费品为主，物流方面主要采用航空小包、邮寄、快递等方式，其报关主体是邮政或快递公司，目前大多未纳入海关登记。

据调研，目前义乌从事跨境电子商务的卖家共 23 万家，2013 年义乌跨境电子商务零售额突破 100 亿元，比 2012 年增长了 2.8 倍。跨境电子商务结合了传统电子商务和进出口贸易的特点，为市场拓展明确了新的发展方向，具有巨大的前景。义乌跨境电子商务的发展模式现阶段以出口市场为主，产品种类主要为义

乌的当地优势产品。随着跨境电子商务的进一步发展，进口模式占据的市场份额也将越来越大。

（二）

调研发现，义乌跨境电子商务发展所遇到的问题主要有：

1. 交易缺乏安全保证

在义乌跨境电子商务交易过程当中，出现了消费者被骗的情况，导致不少消费者出于安全考虑而更倾向于选择传统交易方式。主要是一些不法分子通过消费者网上购物记录盗取其银行账号、密码，严重损害了消费者的利益。

跨境电子商务是依托互联网存在的，由于电子商务支付的虚拟性，导致在日常交易过程当中存在很多虚假信息。此外，部分产品在质量上存在一定的问题也使得消费者对企业的信任度不足。这些都对义乌跨境电子商务发展造成了阻碍。

2. 支付缺乏制度保障

随着电子商务的发展，越来越多的支付方式可供消费者们选择。在跨境电子商务方面涉及到的支付方式更为复杂，而且还存在汇率变动所带来的问题。加之交易双方对于对方的资产、金融状况也无法掌控，所以支付漏洞为非法资金流动提供了可能。由于网上交易的虚拟性、效率性较强，短短几秒钟就能把资金迅速转移。造成这些问题的原因在于，目前国家对于跨境电子商务支付系统缺乏统一规定，对支付方面的监管不到位。

3. 物流系统不完善

跨境电子商务对于物流的要求较高，涉及到一系列仓储、配送问题。跨境物流要兼顾成本、速度、安全性以及消费者在物流途中进行商品追踪的体验，服务质量要求高，成本也相应较高。一些商家服务不到位，延长供货时间，降低顾客体验满意度，从而失去了忠实客户。

上述问题的形成，主要是由于义乌当地物流行业不能适应跨境电子商务的需要，物流业从业人员的服务素质亟待提高。

（三）

这里，主要从信用建设角度，对义乌跨境电子商务提出如下对策建议：

第一，建立健全跨境电子商务信用制度和标准体系。建立健全电子商务网站可信认证制度和电子商务主体身份标识制度，实施网站可信标识和网店实名制。

制定商品信息发布与监控制度，制定网店产品的质量检查制度。强化平台经营者对网店商品信息发布和质量的监督管理义务，建立平台经营者与网店经营者之间的连带责任承担机制。制定电子商务信用信息公开、交换与共享制度，特别是制定平台经营者与相关政府部门之间、平台经营者之间、线上线下相关部门之间的信用信息资源共享制度。制定跨境电子商务信用管理制度，与国际电子商务制度相接轨。建立电子商务信用信息标准体系，针对 B2B、B2C 和 C2C 等电子商务交易活动，制定买卖双方的交易信用信息标准，以及信息服务相关标准。

第二，加快推进跨境电子商务信用记录建设。针对平台经营者和网店经营者，行业主管部门加快推进动态的企业信用记录和高级管理人员信用档案建设。推动平台经营者健全平台内网店经营者的企业经营管理信息、交易记录和评论信息；推动平台经营者和平台内网店经营者健全自身经营管理信息和交易记录。建立为跨境电子商务服务的信用服务机构及从业人员的信用记录，加强对信用服务机构的监管。

第三，加快推进跨境电子商务信用信息系统建设及应用。归集电子商务公共信用信息，建立电子商务公共信用信息数据库和交换共享平台。推动电子商务平台、第三方信用服务机构与电子商务公共信用信息平台间的信息共享。推动电子商务公共信用信息与相关领域社会信用信息交换和共享，形成信用信息大数据资源。推进电子商务公共信用信息公开、交换及查询服务。

第四，加强跨境电子商务信用服务业建设。制定科学的电子商务信用评价体系，充分利用电子商务信息资源优势，创新信用评级模型，制定电子商务信用基准性评价体系。推进电子商务企业与其它相关企业信用评价的互通、互联与互认，加强电子商务主体信用分级分类管理。积极培育为电子商务服务的第三方信用服务机构，鼓励在电子商务中使用信用调查、信用认证、信用评级、信用报告、信用担保、信用保险、信用支持、商业保理等第三方信用服务和产品。

第五，建立健全联合守信激励和失信惩戒的联动机制。加强对守信主体的联合激励，树立跨境电子商务诚信典范，加大表彰和宣传力度，通过政策支持和市场引导的方式深化信用信息和信用产品的使用，支持各类市场主体对诚实守信行为进行联合激励。加强对失信主体的联合惩戒，综合应用行政监管、市场、行业和社会等途径约束和惩戒失信主体，建立违法失信黑名单制度、市场准入与退出

机制，推动相关政府部门在行政管理事项中实施信用分类监管与惩戒。

专题四：

大数据与义乌电子商务

大数据即 Big Data，指的是由于在社会经济活动中所涉及到的数据信息量过于庞大，传统的信息处理无法对其进行及时有效的处理所应运而生的一种数据信息处理技术。

大数据拥有非常巨大的数据量，而徒有数据并非大数据成功的关键，其关键在于对大数据所具的海量的数据进行处理，选择出合适的数据或信息投入使用，以创造更大的价值，此过程即大数据的处理。对大数据良好的处理，使大数据更具备价值，大数据的处理包含多种技术。数据挖掘电网、大规模并行处理或分布式数据库、云计算等均为大数据的主要处理技术。大数据将发展成为一种“资产”，并将贯穿于各个领域行业，其处理技术将不断地进行升级，以为其增创价值。

马云曾经说过，未来是数据的世界，大数据革命势在必行。运用大数据及其处理，把海量的数据运用到电子商务当中，将是义乌电子商务发展的一个新的方向。

（一）大数据在义乌电子商务发展的现状分析

与一般的制造业或服务业企业不同，电子商务企业的数据来源日益多样化，信息数量时时刻刻都在海量增长。特别是近年来我国电子商务发展迅速，参与过电子交易的网民数量已经高达数亿人。根据《第 32 次中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2013 年 6 月底，我国网民规模达 5.91 亿，其中 45.9% 进行过网络购物。海量购物产生海量的数据，并给电子支付、快递物流以及其他各方面的产业发展带来了巨大的影响，我国正日益形成以电子商务平台为中心、以电子商务应用和电子商务服务业为基础的电子商务经济体系，这些都正在为整个社会特别是电子商务企业带来海量的信息。

当前，我国主要的电子商务企业都在大力开展大数据应用，并出现了不少创新模式：（1）电子商务企业基于大数据技术创新商业发展模式；（2）电商企业通过大数据应用推动差异化竞争。

浙江省政府提出加快发展信息经济的指导意见，明确指出建设信息经济大省

的目标，5年内基本建成在电子商务、物联网、云计算、大数据、互联网金融创新、智慧物流、数字内容等方面全国领先的产业中心。

目前，义乌政府领导和广大企业已经充分认识到大数据的作用，并正在运用大数据计算推动电子商务的发展，但总体还处于初级水平阶段。调研得知，义乌已有企业开发出了O2O移动电子商务产品，该产品可整合云服务、大数据、二维码、图片美化等技术，为企业提供基于移动端的在线订单、客户关系管理、商业智能（BI）、大数据等服务，使企业能够一站式开展O2O电子商务业务，可以高效获取市场数据并加以利用，同时获得海量客户资源，实现品牌传播、利润增加等。有企业已经利用智能机器人对数据的抓取能力，开发了舆情监控系统，其互联网舆情云监测平台可对热点话题、负面信息，以及作者、文章进行跟踪采集、分析、归类等操作，并根据舆情爆发情况及时提醒用户，为用户采取疏导措施提供意见与建议。

（二）大数据在义乌电子商务中遇到的挑战及原因分析

大数据在义乌电子商务发展中遇到了一些挑战，我们分析存在的主要问题有：

1. 企业信息化投资不足

电商企业本身的商品、物流等经营交易信息，以及用户的社交信息、位置信息等构成了企业大数据的主要来源。其信息量远远超越了现有企业信息技术架构的承载能力，实时性要求大大超越现有的计算能力。此外，电商企业还可能面临数据质量、数据孤岛、数据格局等海量数据带来的问题。要想依靠大数据获益，义乌电商企业必将进行新一轮的信息化投资和建设。

2. 相关管理政策不明确

大数据时代下，云计算必将成为电商企业业务模式的重要选择。云计算的本质是数据处理技术，云为数据资产提供了保管和访问的场所以及渠道。云计算所提供的服务，既包括软件服务和应用平台服务，也包括基础设施服务。但目前，义乌市仍未能针对云计算服务制定相应明确的管理政策和技术标准。

3. 数据安全性与隐私问题突出

大量的数据汇集，包括大量的企业经营数据、客户信息以及个人隐私和行为的细节记录，数据泄露的风险将会增大。电商企业既要防止数据在云上丢失，同

时也要防止数据在端上被窃取或者篡改。另一方面,对一些敏感数据的所有权和使用权没有明确的规定,很多基于大数据的分析都未考虑到其中涉及到的集体和个体的隐私问题、商业秘密甚至国家安全。

(三) 义乌大数据与电子商务的对策建议

针对当前义乌在大数据与电子商务结合应用中存在的问题,以及大数据与电子商务发展的一般规律,我们提出如下主要对策建议:

1. 强化数据服务模式

大数据时代下的数据信息是经济活动赖以进行的基础与核心,要想及时准确地了解最新市场信息,就必须掌握第一手资料数据,对营销过程中所得到的顾客的重要数据信息进行整合处理,通过对数据信息进行进一步地研究和解读,而得出顾客的消费习惯、消费诉求、消费建议等一系列的宝贵信息,在此基础上电商平台再通过所得到的数据信息充分发展自身电商贸易所具有的优势特点,将大量的数据信息进行产品化的系统营销,将其提供给有相关需求的企业,进而开拓出一条新型的以数据服务模式为基准的电子商务服务模式。电商企业在发展过程中所要做做的就是利用大数据进行个性化导购的政策推行。

2. 建立细分服务模式

针对大数据的电子商务在行业应用整合方面的问题,电商企业在市场活动中应当根据自身发展特点和市场供需要求,建立细分品牌的电子商务服务模式。目前,国内一些较大型的电子商务平台基本上已经占领了市场的大部分份额,其他的中小型电商要想在激烈的市场竞争中脱颖而出,就必须从细节上入手,制定专属于自己的,在某一方面、某一领域具有专业性的营销策略,走精品化、特色化的发展道路。

3. 政府加大政策支持与资金引导力度

在大数据时代,政府应加大政策支持和资金引导力度,探索研究制定相关标准,扶持大数据在企业电子商务应用中的健康发展,妥善处理好电子商务业务发展与保守国家秘密、保护商业秘密和个人隐私之间的关系。同时,引导企业量力而行、科学面对,不要一哄而起,鼓励有能力的企业抓住机遇,加大信息化投资力度,改善企业大数据挖掘与应用工作的基础设施。

五、2015 年有关 YMCI 工作的展望与建议

为了更好地做好 YMCI 工作，2015 年我们建议把以下几个方面作为工作的重点：

一是根据市场现状优化现有指数模型。随着市场的变化，特别是日新月异的电子商务市场包括跨境电子商务市场的蓬勃发展，以及大数据、云计算、移动互联等新技术的应用，应对现有的模型进行再次优化，以更加贴近市场实际。

二是不断提高指数报告解读水平。指数报告的解读应注重定性分析与定量分析相结合。在注重第一手资料信息采集的同时，重视筛选、整理与分析有价值信息，特别需要抓住当期有关信用与市场活动的新热点，为义乌广大市场经营户经营和有效发挥政府“有形的手”的科学决策提供有价值的参考建议与支持。

三是研发与增加和信用指数相关的产品。加大 YMCI 的预警功能，注重风险的提示；帮助经营户提升企业信用管理能力；积极创造条件，创新信用工具，研发信用商票，解决小微企业融资难的问题；未来条件成熟时可研究考虑将 YMCI 证券化，扩大其金融服务功能，发展金融衍生品市场。

四是逐步建立 YMCI 信用管理地方标准。逐步建立具有义乌特点的 YMCI 信用管理地方标准，促进企业加强信用管理，努力实现 YMCI 编制、运用、服务的一体化和标准化。

五是研究开发经营户信用评价系统。重视经营户的信用评价，根据市场变化，研发适合新形势下经营户的信用评价系统，以实现市场有效分类监管，切实发挥好信用的促进作用。

六是加强信用文化建设。信用文化建设是信用体系建设的基础与灵魂。加强义乌信用文化建设，是建立诚信义乌的根本。构建适应社会主义市场经济发展的诚信文化，引导人们正确处理经济利益与道德追求的关系，深刻认识市场经济既是契约经济、信用经济，又是法制经济、道德经济，在追逐物质利益的过程中享有精神收益。一方面，需要传承义乌传统的信用文化，另一方面，需要总结和提炼新时代的义乌信用文化。通过信用文化建设，推动整个信用体系建设，促进义乌市物质文明与精神文明建设全面发展。

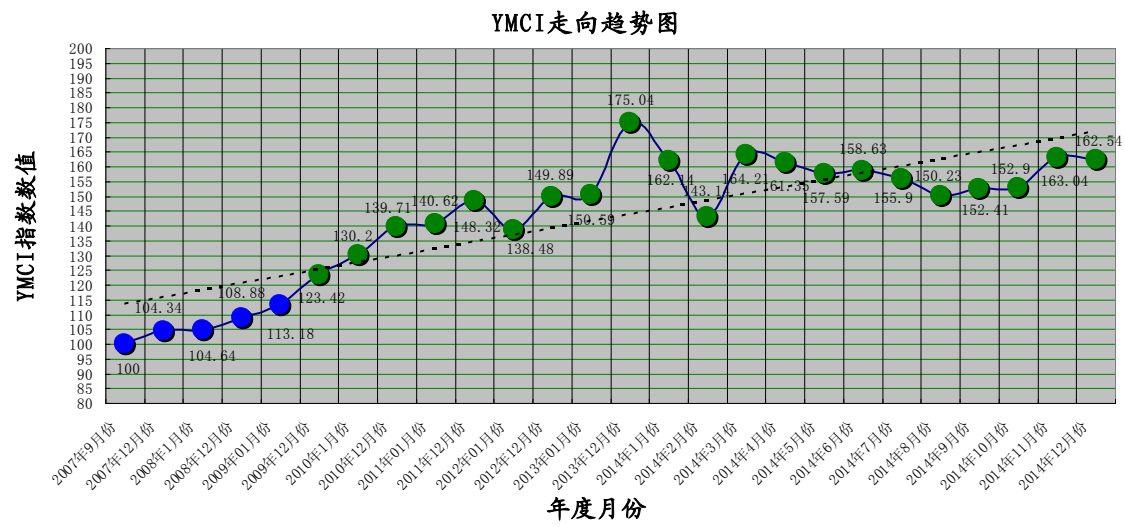
六、附录

附录一：YMCI 综合指数和分类指数一览表

一至十二月综合指数和分类指数一览表

	YMCI	商品质量	交易活跃	客商满意	风险可控
一月	162.14	153.61	180.78	134.02	170.22
二月	143.14	160.22	130.77	135.70	137.38
三月	164.21	161.31	170.23	107.25	202.98
四月	161.35	157.19	173.08	111.45	188.46
五月	157.59	155.37	167.52	115.39	178.23
六月	158.63	155.78	164.18	118.16	185.64
七月	155.90	154.89	158.99	116.76	182.37
八月	150.23	156.18	153.73	122.07	155.68
九月	152.41	143.80	165.23	124.34	169.30
十月	152.90	153.77	168.99	116.92	154.23
十一月	163.04	163.06	193.90	107.78	158.18
十二月	162.54	163.15	174.62	120.68	174.74
月均数	157.01	156.53	166.84	119.21	171.45

附录二：YMCI 走向趋势图



附件三：2014 年关于义乌信用指数的媒体报导一览

日 期	标 题	媒 体
12 月 30 日	单月市场成交近百亿 拉高 11 月义乌市场信用指数	省工商局外网
12 月 31 日	11 月义乌市场成交近百亿再创新高	义乌商报
12 月 31 日	单月市场成交近百亿 拉高 11 月义乌市场信用指数	义乌电视台
1 月 6 日	拉高去年 11 月义乌市场信用指数	浙中新报
2 月 15 日	义乌市场信用指数 2013 年完美收官	义乌电台
2 月 17 日	义乌市场信用指数 2013 年数据悉数出炉	义乌商报
2 月 17 日	去年市场信用指数创新高	金华日报
2 月 17 日	去年义乌市场信用指数完美收官	浙中新报
2 月 17 日	高收 175.04 点 义乌市场信用指数 2013 年完美收官	义乌电视台
2 月 18 日	义乌市场信用指数 2013 年完美收官	市场导报
2 月 18 日	去年义乌市场信用指数完美收官 全年月均值六年来最高	义乌电视台
2 月 24 日	义乌市场信用指数 2013 年完美收官	每日商报
3 月 6 日	义乌市场信用指数马年首月实现“高开”	义乌电台
3 月 7 日	义乌市场信用指数马年首月“高开”	义乌商报
3 月 7 日	义乌市场信用指数马年“高开”	浙中新报
3 月 7 日	义乌市场信用指数马年首月实现“高开”	省工商局外网
3 月 9 日	综合指数收于 162.14 点 居历史同期最高	义乌电视台
3 月 10 日	义乌市场信用指数实现高开	金华日报
3 月 15 日	义乌市场信用指数成信用经济“风向标”	义乌商报
4 月 1 日	二月义乌市场信用指数明显下滑	钱江晚报
4 月 1 日	2 月义乌市场信用指数明显下滑	义乌电视台
4 月 2 日	2 月义乌市场信用指数明显下滑	义乌电台
4 月 2 日	2 月义乌市场信用指数明显下滑	义乌商报
4 月 8 日	2 月义乌市场信用指数下滑明显	浙中新报
5 月 5 日	3 月份市场成交放量 信用指数回升	义乌电视台
5 月 6 日	市场成交放量 新设企业猛增 3 月份义乌市场信用指数回升	市场导报
5 月 7 日	3 月份义乌市场信用指数回升	义乌商报
5 月 7 日	3 月份义乌市场信用指数回升	金华晚报
5 月 8 日	市场成交放量 新设企业猛增	义乌电视台
5 月 19 日	3 月义乌市场信用指数回升	每日商报
5 月 19 日	以市场信用为基础 构建社会诚信体系	义乌商报
5 月 23 日	月度均值 156.50 点 一季度义乌市场信用指数出现下滑	义乌电视台
5 月 26 日	义乌市场信用指数一季度出现下滑	浙中新报
5 月 27 日	一季度义乌市场信用指数出现下滑	市场导报
6 月 2 日	一季度义乌市场信用指数下滑 月度均值 156.50 点	义乌商报
7 月 25 日	6 月份义乌市场信用指数小幅上升	省工商局外网
7 月 28 日	6 月，义乌市场信用指数小幅上升	浙中新报
7 月 28 日	6 月份义乌市场信用指数小幅上升	义乌电视台
7 月 29 日	义乌市场信用指数 6 月份小幅上升	市场导报

7月29日	6月份义乌市场信用指数小幅上升	义乌电台
7月30日	6月份义乌市场信用指数小幅上升	义乌商报
8月4日	6月义乌市场信用指数小幅上升	金华日报
8月6日	二季度义乌市场信用指数运行平稳	义乌商报
8月7日	二季度义乌市场信用指数运行平稳	浙中新报
8月7日	二季度义乌市场信用指数运行平稳	义乌电视台
8月8日	二季度义乌市场信用指数运行平稳 月均值环比增 1.72%	义乌电视台
8月8日	二季度义乌市场信用指数运行平稳	义乌电台
8月19日	二季度义乌市场信用指数运行平稳 月均值环比增 1.72%	市场导报
8月26日	7月义乌市场信用指数环比下滑	义乌商报
8月26日	7月份义乌市场信用指数环比下滑 1.72%	义乌电台
8月27日	7月义乌市场信用指数环比下滑 1.72%	义乌电视台
9月1日	四项分类指数普遍出现小幅下挫	浙中新报
9月14日	信用指数：市场信用风向标	义乌电视台
9月15日	信用指数：市场信用状况“晴雨表”	义乌商报
10月9日	8月份义乌市场信用综合指数回落	义乌商报
10月11日	市场信用综合指数回落 稳定在 150.23 点	义乌电视台
10月13日	8月义乌市场信用综合指数回落	浙中新报
10月28日	9月份义乌市场信用指数小幅上涨	义乌电台
10月31日	9月份义乌市场信用指数小幅上涨	义乌电视台
11月3日	9月义乌市场信用指数小幅上涨	浙中新报
11月4日	9月份义乌市场信用指数小幅上涨	市场导报
11月5日	三季度义乌市场信用指数环比出现下滑	义乌商报
11月8日	三季度义乌市场信用指数环比出现下滑	义乌电视台
11月9日	9月份义乌市场信用指数小幅上涨 市场景气度回升	义乌电视台
11月10日	三季度义乌市场信用指数环比下滑	浙中新报
11月10日	第三季度义乌市场信用指数环比出现下滑	每日商报
11月11日	三季度义乌市场信用指数 环比出现下滑	市场导报
11月28日	小商品成交进入旺季 带动义乌市场信用指数上涨	义乌商报
11月28日	10月义乌市场信用指数上涨	金华晚报
11月29日	10月义乌市场信用指数上涨	金华电台
11月29日	小商品成交进入旺季 带动义乌市场信用指数上涨	义乌电台
12月1日	10月义乌市场信用指数上涨	浙中新报
12月2日	中国义乌国际商贸城成交量进入旺季 带动义乌市场信用指数上涨	市场导报
12月2日	小商品成交进入旺季 带动义乌市场信用指数上涨	省工商局外网
12月8日	义乌市场信用指数顺势上涨	每日商报
12月25日	单月成交额逼近百亿	金华晚报
12月25日	义乌中国小商品城单月成交额逼近百亿 市场交易红火 信用指数攀高	义乌电台
12月27日	市场交易红火 信用指数攀高	义乌电视台
12月29日	义乌中国小商品城单月成交额逼近百亿	每日商报
12月29日	11月小商品城成交额近百	浙中新报
12月29日	义乌中国小商品城 11 月成交额近百亿	金华日报
12月30日	义乌中国小商品城单月成交额逼近百亿	市场导报

七、YMCI 数据来源

一、YMCI 部门共享数据由以下部门提供（排列顺序以提供更新数据先后为序）：

- 1、义乌市市场监督管理局（义乌市市场经济监督管理研究中心）
- 2、义乌市公安局
- 3、义乌市小商品指数中心
- 4、义乌市质量技术监督局
- 5、中国银行业监督管理委员会金华监督分局义乌办事处

二、YMCI 经营户问卷调查数据由国际商贸城一期、二期、三期经营户抽样提供。

YMCI 数据采集：傅安倩

YMCI 数据校验：傅卫庆