

加强价格诚信建设 构筑社会信用体系

段志刚

诚信是中华民族的传统美德，是兴国之家的传家之宝。诚实守信作为一种道德追求，在我国古已有之。孔子说过“人而无信，不知其可也”。而价格诚信正是中华民族传统美德的一项具体内容，自古在商品买卖中，就提倡公平交易、诚实待客、不欺诈、不作假的行业道德。落后闭塞的封建社会尚且讲求诚信，在经济市场化、文化多元化的现代社会，更需要诚实守信的美德来维系和支撑政治、经济和社会活动。

一、价格诚信价值连城，必须倍加珍惜。诚信是获取信任与信誉的前提。价格诚信是经营者向消费者提供商品与服务时作出的承诺，承诺其商品与服务质价相符，并做到诚实守信。在当前价格总水平高位运行的关键时候，加强价格诚信建设非常及时、非常必要。首先，价格诚信是市场经济的基础基石。价格是市场的核心，价格诚信则是市场经济的基础和生命线。市场经济强调商品交换、价值规律以及竞争法则，经济交往的复杂性要求市场主体重契约、讲信用。所以，市场经济常常又被称为信用经济。市场越发展，交换关系越复杂，越需要构建起彼此相连、互

制约的信用关系链，以维系复杂的交换关系和正常的市场秩序。其次，价格诚信是企业经营的无形资产。在激烈的市场竞争下，价格诚信是经营者立身处世、创业致富之本，它不仅是一种基本道德品格，更是一种必须遵守的社会道德准则和规范，是一种责任和义务。从竞争的角度看，诚信是塑造企业形象和赢得企业信誉的基石，是竞争中克敌制胜的重要法宝；从创造价值的角度看，诚信是一项宝贵的无形资产，可以提升企业品牌，转化为企业的竞争优势。再次，价格诚信是价格管理的现实需要。近年来，我市强力推动价格诚信工作，取得了初步的成效。涉农、涉企价费公示制度全面推行，旅游价格诚信“八大承诺”推介全国，价格公共服务实现进农村、商场、企业、医院、学校、市场、园区、社区的全覆盖，采取监管措施强化商品和服务明码标价等。但是，不少企业和经营者为追逐利益的最大化、规避市场风险而扰乱市场秩序，价格行为不规范，大量的价格失信行为，甚至价格欺诈仍然屡禁不止，不仅影响了我市的投资软环境，而且直接阻碍了我市经济社会的科

学发展。加快我市价格信用体系建设，打造“诚信衡阳”势在必行，刻不容缓。二、价格诚信任重道远，必须综合施策。价格诚信建设是一项综合性工作，既要多方入手，整体推进；又要突出重点，选准切入点。要把价格政策宣传、机制体制建设、市场价格巡查、社会群众监督、企业文化建设、示范单位评选等活动有机结合，以点带面，集中突破，强力推进。一要抓宣传教育，营造诚信氛围。要充分利用各种形式、多种渠道坚持不懈抓好价格诚信宣传教育，积极宣传价格法律法规和相关政策，深入宣传不同行业经营者的价格诚信规范；要大力开展价格诚信示范单位推选活动，引导经营者加强自我价格约束，确保明码标价，推进明码实价。通过宣传引导，激励和引导大多数经营者讲诚信、守诚信，在全社会牢固树立“诚信光荣、失信可耻”的观念，营造“诚信者受尊重，失信者遭鄙视”的社会氛围。二要抓制度建设，健全诚信机制。推进价格诚信建设，既要发挥宣传的引导作用和教育的警示作用，更重要的还必须发挥制度的约束作用和机制的保障作用。一方面，经营单位要重点健全“五类制度”，即明码标价和

收费公示制度、内设物价管理机构 and 物价员制度、定调价格成本预审和申报备案制度、价格监督检查制度和价格诚信档案制度。另一方面，物价部门要重点建立“两类制度”，即经营者价格诚信台账和数据库制度及价格诚信信息披露发布制度。三要抓执法检查，强化诚信保证。推进价格诚信建设，必须坚持“德治”与“法治”两手并重，既要靠内在的道德规劝，又要靠外在的法制约束；既要通过教育、宣传、制度引导自律，又要通过检查、执法、处罚规范行为。要严肃法纪，对不讲诚信和价格欺诈的行为重点查处，公开曝光社会影响大和屡查屡犯的案件，坚决让失信者为其行为付出沉重的代价。要充分发挥广大消费者、行业协会、新闻媒体等社会监督组织和义务价格监督员的价格监督作用，扩大社会监督的群众基础，提高消费者的价格维权意识。三、价格诚信点多面广，必须齐抓共管。推进价格诚信建设是一项系统工程和民生工程，需要社会各界的积极参与和共同努力。各级政府要高度重视、加强领导，价格主管部门要牵头抓总、强力推进，相关部门要协调联动、密切配合，形成多方参与、齐抓共管的工作格局。一要

明码实价自律承诺书

价格诚信是企业诚信的核心内容，是社会信用体系的重要组成部分，是企业生存和发展的基础。为进一步夯实我们公司价格诚信体系，强化价格管理，加强价格自律，保障消费者的合法权益，特向社会郑重承诺：

- 一、坚持明码实价，价格公平合理。
- 二、谢绝讨价还价，按照标价交易。
- 三、建立交易台账，确保准确详细。
- 四、价签商品对位，标示醒目清晰。
- 五、降价原因明示，原价真实不虚。
- 六、促销规范有序，明明白白让利。
- 七、不做虚假宣传，杜绝模糊用语。
- 八、不搞价格欺诈，做到童叟无欺。
- 九、自觉接受监督，严格规范自律。
- 十、依靠货真价实，提高竞争能力。

承诺者：

中石化湖南衡阳分公司
衡阳市兴富康大药房

《明码实价自律承诺》解读

- 一、坚持明码实价，价格公平合理。严格执行国家明码标价规定，标示的销售价格合理真实准确，不搞虚高标价；遵循公平、合法和诚实信用原则，合理定价，获取合法利润，不非法牟取暴利。标明的价格不随意变动，保持相对稳定。
- 二、谢绝讨价还价，按照标价交易。善意谢绝讨价还价，一律按照标示的价格销售商品、提供服务。
- 三、建立交易台账，确保准确详细。根据企业特点，设立规范的商品、服务台账，完整准确地记录核定商品、服务的生产经营成本和销售价格，不弄虚作假。
- 四、价签商品对位，标示醒目清晰。按照规定，做到价签价目齐全、内容真实明确，字迹清晰、货签对应，标示醒目，填写规范、法定计量单位，价格发生变动及时调整价签。
- 五、降价原因明示，原价真实不虚。对临近保质期、换季、库存积压、瑕疵处理品需降价销售的，使用明显区别正常销售标签的降价标签，标明原价和现价，明示降价原因，保证原价真实，有据可查，禁止虚构原价。原价为本次降价前本交易场所七日内成交并有票据证明的最低交易价格。若本经营场所在此前七日内没有交易，则以本次降价前最后一次交易价格为原价。保留降价前售货记录供消费者和有关部门查证。
- 六、促销规范有序，明明白白让利。严格规范促销活动，做到促销适度，彻底摒弃天天打折、日日促销、混乱无度的做法。优惠促销活动规则透明，简洁明了，易于理解，规范有序，必要时设立促销专区，明折明扣，真心诚意让利消费者。
- 七、不做虚假宣传，杜绝模糊用语。涉及价格的销售术语和广告宣传，内容真实，明确具体，避免含糊其辞、模棱两可，不误导消费，对容易产生歧义的用语，作出合法合理的解释。正常销售商品、降价销售商品、优惠促销商品的价格或优惠幅度要明确具体，杜绝模糊定价、模糊赠与、价外加价等行为。
- 八、不搞价格欺诈，做到童叟无欺。严格遵守《消费者权益保护法》、《价格法》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》、《禁止价格欺诈行为的规定》等相关法律、法规、规章和政策，依法诚信经营。不搞价格歧视，对所有消费者一视同仁、一个价格销售商品，提供服务（按照行业惯例对持有会员卡消费者实行优惠价格的除外）。
- 九、自觉接受监督，严格规范自律。建立健全企业内部价格管理制度，设置价格监督管理岗位或价格投诉咨询台，配备专（兼）职物价员负责价格监督管理，定期对员工进行价格知识培训，经常进行价格标示自查自纠。自觉接受价格主管部门和相关主管部门、消协组织的监督检查，自觉接受广大消费者和新闻媒体以及各方面的社会监督，及时处理消费者价格投诉，主动兑现服务承诺。建立价格监督奖励机制，对发现企业在价格标示方面存在违法违规失信行为并告知企业的消费者予以奖励。
- 十、依靠货真价实，提高竞争能力。严把进货关，确保货真价实，足斤足两，杜绝假冒伪劣、掺杂使假和缺斤少两。维护公平市场竞争环境，持续改进企业价格管理短板，不断降低生产经营成本，依靠货真价实、物美价优和良好服务，赢得广大消费者的青睐，不断提高市场竞争力。

真抓实干 积极有为 扎实推进价格诚信建设

尹同君

诚信是企业的名片，是企业的底线，是企业的重要资源。价格诚信是企业诚信的核心。价格诚信建设是社会信用体系建设的重要组成部分，是整顿市场秩序、规范经营者价格行为的治本之策。为大力推进我市价格诚信建设工作，去年市政府专门成立了价格诚信建设工作领导小组，决定从2011年第四季度开始，用3至5年的时间在我市深入开展价格诚信建设，实现以信立市、以信兴市、以信强市目标，构建诚信和谐衡阳。

一、我市价格诚信建设工作取得实效

我市价格诚信建设工作，最早可追溯到上世纪八十年代。全省明码标价现场会在我市召开，率先在全省普及商品和服务明码标价，广泛开展“物价计量信得过”和“明码标价示范单位”活动；2004年全省旅游价格诚信月启动仪式在南岳举行，率先公布了旅游价格诚信“八大承诺”，并向全国推介；2009年成功承办全省价格公共服务经验交流会，推介了衡阳经验，为价格诚信建设打下坚实基础。

去年金秋十月，全省价格诚信建设启动仪式后，恰逢中国价格论坛在南岳举办，我们以此为契机，在南岳中心景区种植“价格诚信林”，弘扬价格诚信。这一创新之举，得到了国家发改委、省委、省政府以及市委市政府领导的高度肯定。价格论坛之后，市政府高度重

二、价格诚信建设工作存在的问题不容忽视

通过全市各级各部门的共同努力，应该说，我市诚信经营环境进一步改善，绝大多数经营者诚信意识有所增强，人民群众的价格监督意识明显提升。但从我市价格诚信建设工作发展态势来看，我们的工作与价格诚信建设总体方案、时间节点要求、与省内该项工作先进地区如火如荼的工作局面相比仍有差距，处在跟进水平。主要体现在四个方面：一是思想认识上还不够到位。存在通常观念和应付、怕麻烦思想；二是工作部署安排不够到位。由于认识上存在通常观念，所以工作部署上也是停留在拟个方案，在落实上欠力度，真抓到位的少；三是宣传发动不够到位。没有结合价格诚信建设工作的特点和难点，深入市场、企业和经营单位，引导、帮助提高价格诚信意识，自觉规范经营行为；四是监督管理不够到位。对价格失信的监管力不够大，覆盖面不够广。这些都影响了全市价格诚信建设工作的进程。

三、全面发力，扎实推进价格诚信建设工作

今年价格诚信建设工作全面推进的第一年，按照“政府引导、企业参与、公众认可、社会监督”的总体思路，着力抓好四个方面的工作。

1、夯实价格诚信建设的基础工作。要进一步认真学习领会国家、

省、市关于价格诚信建设工作的通知精神和领导同志的讲话精神，增强工作的责任感；要以省物价局新近出台的《关于规范市场价格行为的若干规定》、《湖南省价格备案办法（试行）》、《湖南省价格行政处罚裁量权办法》、《裁量权基准》等规范性文件 and 《价格诚信读本》为基本内容，组织较具规模的超市和窗口企事业单位，参加价格诚信建设工作培训班，提升经营者价格诚信意识，引导价格自律；要采取继续依托报刊、电视、广播、网络等媒体宣传和悬挂宣传标语、设立宣传橱窗等形式，形成坚固的价格诚信舆论阵地和浓厚的舆论氛围。

2、培育价格诚信建设的先进典型。发布价格诚信建设示范单位活动推选公告，启动示范单位推选工作。按照协会组织、单位申报、县市两级资格审查、公众投票、实地考察、综合评议等形式，最终评选出一批公众认可的价格诚信示范单位，并予以表彰，通过示范效应，以点带面，全面推进价格诚信建设。

3、强化价格诚信建设的监管与服务。进一步完善涉农、涉企收费公示制度，继续推进价格公共服务工作，实现常态化、显性化、网络化。进一步巩固完善农村、社区、职工价格监督服务站，聘请社会价格监督员，健全价格监督网络。要根据《关于规范市场价格行为的若干规定》，将执法重心放在倡导明码

实价、加强价格诚信建设、反价格欺诈、加强反价格垄断外围调查研究工作上，对不讲信誉、不守信用和利用价格手段进行价格欺诈的反面典型，要挥起利刃，铁拳整治。

4、加强价格诚信建设的档案管理。价格诚信档案是建立价格诚信长效机制的基础平台。市、县级价格主管部门都要将建立、健全档案管理，作为价格诚信建设的一项重要基础性工作来抓。按照各单位基本情况、分行业、按类型建档。保持档案数据内容的真实性 and 完整性，详实记录经营服务、商业零售企业和行政事业性、服务性收费单位近年来价格监督检查情况、价格举报投诉情况、诚信单位基本情况、制度情况和《收费许可证》或《服务价格登记证》年审情况，并逐步建立全市联网系统，实现资源共享。定期发布价格诚信信息，接受社会监督。对价格诚信示范单位重点关注，动态管理。对社会反响大的、年审不合格的以及发现有违规违纪行为 of 的，坚决取消其价格诚信示范单位称号，对严重违法价格法律法规、不诚信的典型案件要予以曝光。通过价格诚信建档推动价格诚信建设的长效化、规范化、系统化、信息化。

让我们共同努力，积极推进我市价格诚信建设，把价格诚信真正内化为公民道德，外化为商业文化，软化为经济品质，硬化为市场准则。价格诚信建设才能真正成为一项利民强市的民心工程。

（作者系市物价局局长）

衡阳市实施新的《规范价格行政处罚裁量权办法》和《规范价格行政处罚裁量权基准》

为大力推进价格诚信建设，维护市场价格秩序，保护经营者和消费者的合法权益，强化经营者价格自律，营造公平守信、合法、规范的市场价格环境，促进经济社会健康协调发展，经市价格诚信建设工作领导小组研究决定，在全市组织开展“价格诚信建设示范单位”推选活动。现将有关事项公告如下：

- 一、推选的组织。全市“价格诚信建设示范单位”推选活动，由市价格协会组织实施。
- 二、推选对象：凡在我市辖区内从事经营满两年以上，直接面对消费者且有价费行为的企事业单位均可报名参加，重点是消费者多的商业零售、通信、旅游、宾馆、餐饮等单位。
- 三、推选条件：1、依法实行明码标价，明码标价率达100%。标价准确规范、货签对位、字迹清晰、标示醒目。2、作出明码实价等自律承诺，并严格履行承诺。3、积极学法、知法、守法，按法律规定规范自身价费行为。4、自觉接受物价部门和社会各方面监督，在经营场所醒目公示12358价格举报电话。5、价格管理组织机构健全，制度完善，设置消费者意见箱和企业

监督投诉电话，价格投诉渠道畅通，投诉处理体制机制健全，投诉办结率达100%，消费者满意率高。

6、主动承担社会责任，努力保持商品价格稳定。价格异常波动时积极组织货源，带头平抑市场价格。

7、严格执行政府定价、政府指导价和法定的价格干预措施、紧急措施。无价格垄断、价格欺诈、价格歧视、牟取暴利、捏造散布涨价信息和囤积居奇、哄抬价格、设置价格陷阱等价格违法行为。

8、一年内未受到价格行政处罚，经核实的价格投诉举报不超过两起，无价格方面的重大负面报道。

四、推选办法：推选活动采取单位自愿申报、市、县市区两级资格审查、公众投票、实地考察、综合评价等形式进行。

1、申报方式。凡符合推荐评选条件的企事业单位，可直接到同级价格协会或行业管理部门报名，填写《价格诚信建设示范单位申报表》，表格可以从网站直接下载。登录华声在线 <http://www.voc.com.cn/>，衡阳市物价局公共服务网 <http://www.hyswj.gov.cn/>。同时，应提交600字左右的自荐材料和《衡阳市价格诚信档案表》。行业管理部门或行业协会所属单位参选的，可向同级价格协会推荐，暂时没有价格协会，可直接向当地价格诚信建设

领导小组办公室申报。申报单位原则上按属地原则先参加县市区一级价格诚信单位推荐评选，评选合格后上报市价格协会。中央、省属在衡单位和市城区企事业单位直接到市价格协会申报。全市统一报名时间截止6月25日。

2、审查推选：6月下旬至7月中旬，各县市区价格协会自行组织开展对本级申报单位的资格审查和考核评选，评选方式、评选名额由各县市区根据当地实际自主决定，并将评选单位名单和相关材料上报市价格协会。

7月中旬至8月底，市价格协会将各县市区报来的参评单位进行集中综合评价，将评选市级价格诚信示范单位，向社会公布名单。采取在华声在线、衡阳价格公共服务网、国家统计局衡阳调查队问卷调查等途径投票，广泛征求意见。

3、确定名单，市价格协会将组织相关单位对得票最多的前50家单位，在规章制度、内控机制、内部价格自律、消费者投诉处理、售后服务、执行价格政策、明码标价和诚信经营等情况进行实地考察。市价格协会将结合公众投票、实地考察、查询涉及与价格相关的守信记录、投诉举报等情况进行综合评定，推选30家市级价格诚信建设示范单位。

五、表彰奖励：

1、市级价格诚信建设示范单位名单将通过市内主要媒体向社会公布，并组织对获评单位的先进典型事迹进行相应的宣传报道。

2、在年底之前择期召开我市价格诚信建设示范单位表彰大会，对获评单位授予“衡阳市价格诚信建设示范单位”牌匾。

3、将获评单位价格诚信情况记入单位价格诚信档案，并建议其他有关部门记入相应的信用档案。

4、价格诚信建设示范单位有效期为3年，实行动态管理，对发生重大价格违法行为且重大负面影响恶劣的，随时取消其荣誉资格、摘牌并向社会公布。挂牌期间，除价格举报外，未经省、市物价局批准不得对价格诚信示范单位进行价格检查。

六、活动承诺：

开展价格诚信单位推选活动，旨在推进全市的价格诚信建设，倡导“诚实、合法、守信”的经营理念。推选活动严格遵循“公开、公平、公正”原则，不收取评选费用，不干预企业的定价自主权和正常的生产经营活动。

欢迎社会各界、广大消费者和新闻媒体监督。

监督电话：8863006

衡阳市价格协会
2012年5月28日

价格诚信倡议书

人无信不立，业无信不兴，市无信则乱，国无信不强。诚实守信，是中华民族的传统美德。价格是市场的核心，价格诚信是公正、公平、竞争、有序社会主义市场经济的基础。我们将坚决拥护并积极参加价格诚信建设活动，特向全市所有经营者及价费服务单位发出“诚实守信，共谋发展；禁止欺詐，规范标价”的价格诚信倡议：

一、遵守《价格法》、《商品和服务实行明码标价的规定》、《商品房销售明码标价规定》、《禁止价格欺诈行为的规定》和《湖南省物价局关于规范市场价格行为的若干规定》等法律法规，遵章守纪、文明经营，坚决抵制不正当价格行为，维护公平竞争的市场经济秩序。

二、遵循公平、合法、诚实信用的经营原则，恪守“质量第一、信誉第一、服务第一”的商业道德，健全企业内部价格管理制度，提高员工价格法律意识的双赢。

三、坚持明码标价，推进明码实价，禁止欺詐和误导。贯彻落实价格和收费公示制度，不使用欺骗性或误导性的语言、文字、图片误导消费者，坚决杜绝虚构原价、虚购降价原因、虚假优惠折扣、虚假馈赠等价格欺詐行为，为消费者提供方便、快捷的价格和收费查询服务，畅通价格投诉处理渠道，让消费者明明白白消费。

四、自觉接受社会监督，积极承担社会责任。切实维护消费者合法权益，为广大人民群众提供价格合理、计量准确、质量合格的商品和服务。积极参与稳定市场价格行动，不跟风搭车乱涨价，不捏造、散布涨价信息，不因积居奇、哄抬物价，不通过协议、决议或协调等串通方式联合涨价，不滥用行业优势地位操纵价格。在价格出现异常波动时，坚持价格诚信原则，强化社会责任意识，切实维护社会稳定。

诚信，是一股清泉，它将洗去欺詐的肮脏，让每一个角落都流淌着洁净；诚信，是一种自我约束的品质，不是通过一次豪言壮语就能检验得出；诚信，是一种力量的象征，彰显一个企业或人的高度自信和内心的安全感与尊严感。让我们共同携起手来，给心灵一片净土，给诚信一片天地，用我们诚信的价格行为去开拓一个百姓放心的消费市场，去创造问心无愧的价值财富，去唤醒全社会的诚信理念，为构建和谐雁城，实现衡阳经济社会又好又快发展做出应有的贡献。

倡议者：

香江百货有限公司
衡南步步高商业连锁有限公司
衡南步步高生堂药房连锁有限公司
衡阳新泰阳电器有限公司
家润多超市