

各省、自治区、直辖市精神文明建设委员会，中央精神文明建设指导委员会各成员单位：

为深入贯彻党的十八大、十八届三中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，落实国务院印发的《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》，大力培育和践行社会主义核心价值观，切实形成诚信建设良好的社会舆论环境，着力推进诚信建设规范化长效化，现就推进诚信建设制度化提出如下意见。

一、推进诚信建设制度化的重要意义、指导思想和主要原则

（一）充分认识诚信建设制度化的重要意义。诚信是社会主义核心价值观的重要内容，是公民基本道德规范，是社会主义市场经济的基础。党中央国务院高度重视诚信建设，党的十八大提出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；党的十八届三中全会强调建立健全社会信用体系，褒扬诚信、惩戒失信。各地各部门认真贯彻落实党中央国务院决策部署，推进社会信用体系建设，弘扬诚信理念，推广先进典型，开展专项整治，诚信建设取得积极进展。同时看到，诚信建设与人民群众期望还有差距，与经济社会发展水平还不相适应，覆盖全社会的征信系统尚未形成，社会诚信意识和信用水平整体偏低，商业欺诈、合同违法、制假售假、偷排污染物、偷逃骗税、学术不端等不良现象时有发生，诚信缺失仍然是经济社会发展中一个突出问题，诚信建设制度机制亟待健全和完善。当前，我国正处于全面深化改革、加快推进社会主义现代化的关键时期，也是大力推进诚信建设的有利时机。加强诚信制度化建设，对于完善社会主义市场经济体制，培育和践行社会主义核心价值观，推进国家治理体系和治理能力现代化，提升国家软实力和整体竞争力，具有十分重要的意义。

（二）推进诚信建设制度化的指导思想。高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以加强社会信用体系建设为基础，以褒扬诚信、惩戒失信为重点，以完善法律法规为保障，大力推进诚信建设制度化，建立完善长效工作机制和运行机制，着力营造讲诚实、守信用的舆论环境、经济环境、社会环境，为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供有力道德支撑。

（三）推进诚信建设制度化的主要原则。坚持以人为本、教育为先，把培育诚信价值观念作为长期任务；坚持制度保障、规范约束，把推进征信系统全覆盖作为重要基础；坚持德法并举、刚柔相济，把道德教化与依法制裁作为有效手段；坚持政府有力推动、企业主动作为、社会共同参与、公民普遍响应，把政府、企业和社会力量汇集于推进诚信建设各方面各环节；坚持问题导向、集中治理，把不断取得阶段性成果作为回应人民群众关切的重要标志，力求在治理重点领域、解决突出问题上求突破，在激励守信、惩戒失信见实效，使全社会诚信意识普遍增强，诚信风尚日益形成，诚信社会愈益健全。

二、建立起全覆盖的社会信用信息记录

（四）加快征信系统建设。积极推进建立自然人、法人和其他组织统一社会信用代码制度，依法收集、整合区域内公民、法人和其他组织的信用信息，完善信用信息基础数据库，逐步实现信息采集全覆盖。完善信用标准体系，制定全国统一的信用信息采集和分类管理标准，统一信用指标目录和建设规范。健全行业信用信息记录制度，以各类企业和从业人员为重点，把信用信息采集融入注册登记、资质审核、日常监管各环节，尽快完善工商、税务、安全生产、产品质量、环境保护、食品药品、医疗卫生、知识产权、工程建设、交通运补、检验检测等事关人民群众日常生活重点领域信用信息档案。加快国家统一征信平台建设，力争在2017年基本建成集合金融、工商登记、税收缴纳、社保缴费、交通违章等信用信息的统一平台，形成覆盖全部社会主体、所有信用信息类别、全国所有区域的信用信息网络。

（五）建立信用信息共享机制。促进各部门各地区信用信息系统统筹整合，依法推进信用信息互联互通和交换共享，有效消除信用信息“壁垒”、“孤岛”。依法对信用信息进行分级管理，确定查询权限，促进各类社会主体的信用状况公开透明、可查可核。推动有关部门在行政管理、市场监管和公共服务中使用信用记录和信用报告，逐步实现多部门、跨地区、跨领域信息联享、信用联评、守信联奖、失信联惩，让守信者处处受益、失信者处处受限。

三、大力营造诚信建设有力宣传舆论声势

（六）培育诚信理念。“爱国、敬业、诚信、友善”，是公民价值准则。要深入宣传阐释“诚信”的丰富内涵和基本要求，使诚信价值准则深入人心。党报党刊、通讯社、广播电视台要拿出重要版面时段，推出专栏专题，运用新闻报道、言论评论、专题节目等形式传播诚信理念。都市类、

关于推进诚信建设制度化的意见

行业类媒体要发挥贴近群众的优势，用生动活泼的宣传报道引导人们践行诚信价值。互联网、手机等新兴媒体要运用微博、微信、微视、微电影等传播手段，扩大诚信宣传覆盖面。发挥公益广告引领文明风尚的作用，加强选题规划和设计制作，加大在各类媒体和公共场所的刊播力度，让人们在耳濡目染中恪守诚信规范。抓住“3·15”消费者权益日、“诚信兴商宣传月”、“全国质量月”、“食品安全宣传周”、“6·14信用记录日”和“五一”、“十一”、元旦、春节等重要时间节点，利用举办大型经贸活动、商品博览会等有利时机，增加宣传频率，形成宣传声势。

（七）宣传先进典型。大力发掘、宣传诚信人物、诚信企业、诚信群体，发挥先进典型的示范作用，引导人们见贤思齐。既持续宣传老模范的感人事迹，也及时宣扬新模范的高尚行为；既在全社会推出具有重大影响的诚信人物，也在各地各行业和基层单位推出一诺千金的凡人善举；既宣传公民个人守信践诺之举，也宣传骨干企业、优势产业、知名品牌以诚信创一流的先进经验，塑造诚信国家形象。

（八）鞭挞失信行为。充分发挥舆论监督作用，对失信败德行为进行批评揭露，使之成为“过街老鼠”。要区分性质、把握适度，对尚未造成严重危害的弄虚作假现象，在系统和单位通报批评、责令整改；对影响恶劣的重大违法案例，进行公开曝光、有力鞭挞，形成强大舆论压力。加强对失信行为处罚结果的跟踪报道，以反面典型为教材进行德法释义，警示人们守住诚信做人“底线”、敬畏法律“高压线”。发动群众参与道德评议，组织大讨论等活动，形成民间舆论场，引导人们加强自我约束。

（九）弘扬诚信文化。汲取中华优秀传统文化的思想精华和道德精髓，阐发蕴含其中的讲诚信、重然诺的宝贵品格和时代价值，引导人们诚意正心。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。运用社区民学校、公益性文化单位、文化服务中心等阵地，通过经典诵读、道德讲堂、论坛讲座、展览展示等形式，培育诚信文化。创作弘扬诚信的影视剧、小说和戏曲等文艺作品，做好展演展示，用文化传播和滋养诚信价值理念。

四、切实增强诚信教育实践针对性实效性

（十）突出企业主体诚信教育。抓好企业主群体的诚信教育和培训，引导他们把诚信守法经营理念奉为信条，切实负起主体责任，在生产经营、财务管理、履行纳税义务、环境管理和劳动用工管理等各环节建立信用管理流程，自觉抵制失信行为。各类企业要开展全员诚信教育，建立职工诚信考核评价制度，使诚信成为企业职工的基本规范。企业管理部门要把诚信教育作为对企业服务管理的重要内容，融入到证照颁发、业务办理的流程中，把守信履约要求作为对企业年度考评的重要依据。

（十一）抓好公共服务人员诚信教育。党员干部要以身作则、率先垂范，用模范行为带动诚信风尚的形成。公务员、医务人员、社会工作者以及社会中介服务人员直接服务于人民群众生产生活，他们的诚信言行对于增强人际互信具有重要影响。要深入开展公务员诚信、守法和道德教育，把诚信纳入公务员招录考试内容，增强公务员法律和诚信意识。认真贯彻落实政府信息公开条例，提高决策和施政透明度，提升政府公信力。引导医务人员崇尚服务理念，大力弘扬医者仁心、救死扶伤的医德。在律师、会计师、税务师、环境影响评价工程师、社会工作者等职业人群资格准入、专业评价、年审考核、职称评定中，强化诚信教育内容，培养职业操守，建立诚信档案，对严重失信行为实行“一票否决”。

（十二）纳入学校教育。坚持育人为本、德育为先，把诚信贯穿基础教育、高等教育、职业教育、成人教育各领域，落实到教育教学和管理服务各环节。构建各级各类学校有效衔接的诚信教育体系，在各级各类学校的德育课、思政课以及道德实践中强化契约精神教育、专题法制教育，研究建立学生诚信评价考核办法。建立和规范体现诚信内涵的礼仪制度，把诚信嵌入到成人礼、毕业典礼等仪式中。切实加强师德师风建设，强化诚信执教、为人师表理念，以人格魅力为学生展示“行为世范”。依法依规严肃惩戒学术造假、论文抄袭、考试作弊等失信行为，将国家教育考试诚信档案与社会诚信档案相连通，纳入国家统一征信平台，引导师生以诚立身、诚信做人。

（十三）广泛开展诚信主题实践活动。坚持知行合一，运用生动有效的实践载体，引导人们把诚信理念转化为自觉行动。文明城市、文明村镇、文明行业、文明单位等群众性精神文明创建活动，要深化思想道德内涵，把诚信建设的要求贯穿到创建内容安排中，体现到工作各环节中。各行各业要结合业务和生产经营实际，开展各具特色的诚信实践活动，引导人们立足岗位践行诚信规范。生产企业作为实体经济的基础环节，要以“质量第一”为主题，用规范的管理制度、精细的工艺流程、严格的质量标准，把诚信渗

透在产品生产和售后服务的各个环节。商贸流通企业作为市场秩序的关键环节，要以“履约守信”为主题，深化“百城万店无假货”、“诚信经营示范店”等活动，倡导公平交易、以诚待人，构建诚信商业环境。窗口行业作为直接服务人民群众的基层单位，要以“人民满意”为主题，用礼貌热情的态度、周到高效的工作，提供高质量服务，提升公众美誉度。当前，要突出“舌尖上的安全”，在食品药品企业开展“诚信做产品”活动，倡导树立尚德守法、以义取利的义利观，倡导以信笃行、以诚兴业的传统美德，让广大群众“吃得安全、用得放心”。

五、建立健全激励诚信、惩戒失信长效机制

（十四）形成褒扬诚信的政策导向。各地各部门在确定经济社会发展目标和发展规划、出台经济社会重大政策和重大改革措施时，要把讲社会责任、讲社会效益、讲守法经营、讲公平竞争、讲诚信守约作为重要内容，形成有利于弘扬诚信的良好政策导向、利益机制。在制定与公民现实利益密切相关的具体政策措施时，要注重经济行为与价值导向的有机统一，建立完善政策评估和纠偏机制，防止具体政策措施与诚信建设相背离。职能部门在市场监管和公共服务过程中，要充分应用信用信息和信用产品，使诚实守信者享有优待政策，形成好人好报、善有善报的正向机制。

（十五）开展突出问题专项整治。各地各部门要经常梳理经济社会发展中诚信热点问题、人民群众普遍关注的失信败德行为，有针对性地开展专项整治。食品药品监管部门，要严厉打击制售假冒伪劣、有毒有害食品药品的黑工厂、黑窝点、黑作坊、黑渠道，严惩重处食品药品违法犯罪；工商部门，要严厉打击各种非法传销活动，狠抓社会影响大、涉案地区广的大案要案；质检部门，要扎实推进“质检利剑”行动，严厉打击产品质量违法行为；公安部门，要严厉打击利用电话、网络诈骗犯罪行为，保护群众财产安全；网管部门，要深入推进整治网络谣言专项行动，抓一批重大案件，列出一批“黑名单”；工信部门，要尽快落实手机卡实名制，有效切断境外网络改号电话从国际端口局以及各地电信企业落地进入境内程控网的管道；银行部门，要把落实银行卡实名制作为重点，推动对境外操作境内网银进行转账的限制，快速异地冻结赃款等工作落实。

（十六）建立诚信发布制度。推动各地各部门依据法律法规，按照客观、真实、准确的原则，建立诚信红黑名单制度，把恪守诚信者列入“红名单”，把失信违法者列入“黑名单”。对于列入“黑名单”的，根据违法违规性质和社会影响程度，分别采取“一对一”警示约谈、“一对多”部门间通报、在媒体公开发布等不同措施。中央文明办在与最高人民法院等部门联合发布失信被执行人名单的基础上，会同有关部门发布食品药品安全、企业产品质量、环境安全、纳税情况、债务偿付情况等方面的“黑名单”，发布失信惩戒措施。有关部门和社会相关单位对列入“黑名单”的失信者，要共同依法实施惩戒，形成扬善抑恶的制度机制和社会环境。

（十七）完善诚信监督体系。坚持行政监管、行业管理、社会监督相结合，构建多层次、全过程、广覆盖的监督体系，对各类社会信用主体实施有效监管，从源头上遏制失信行为。政府职能部门针对失信易发多发的行业领域，加大监管力度，强化风险排查，提升诚信监管效能。邀请各级人大代表、政协委员，到生产企业、服务窗口和

筑起诚信的“防护堤”

本报评论员

中央文明委下发《关于推进诚信建设制度化的意见》，这是全面推进诚信建设制度化的“动员令”。《意见》确定了标准、明晰了内容、指明了方向，各地各部门都应积极响应、抓紧行动、细化落实。

诚信是道德之基、立身之本。加强诚信建设不仅是培育和践行社会主义核心价值观的重要内容，也是完善社会主义市场经济体制的重要基础、加强和创新社会治理的重要举措。党的十八大提出加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设，国务院印发了《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》，各地也持续开展多样化的诚信创建活动，诚信建设风生水起。然而，我国诚信建设进程与经济发展水平和社会发展阶段不匹配、不协调的矛盾仍很突出，食品药品安全事件时有发生，商业欺诈等不法现象屡禁不止。解决这些问题，唯有将道德的伦理规范与制度的刚性约束结合起来，进一步推动诚信建设制度化，筑起诚信的“防护堤”，以制度之力全面提升社会诚信意识和信用水平。

加强诚信建设，关键是制度保障，推动形成有利于诚

公共场所明察暗访，提出意见建议。推动行业协会商会更好发挥自律作用，加强管理和服务，对行业成员形成监督约束。建立健全有奖举报制度，鼓励群众举报失信违规行为，对举报问题及时查处。大众传媒要开展建设性舆论监督，营造守信光荣、失信可耻的舆论氛围。对借舆论监督之名实施敲诈勒索的假新闻、假媒体、假记者，要及时发现、及时查处，提高媒体公信力。

六、有力营造诚信建设法治环境

（十八）坚持严格执法。促进各类管理主体把诚信价值理念贯彻到依法治国、依法执政、依法行政实践中，有法必依、执法必严、违法必究，用法律的刚性约束增强人们守信的自觉性。严格落实执法者主体责任，加大执法监督力度，切实解决监管部门执法难、司法判决执行难的问题，对执法不严、查处不力的部门和责任人依法实行问责追究。推动执法部门建立联动机制、形成执法合力，运用多种手段进行综合治理，使失信行为受到应有惩处。

（十九）深化普法教育。结合落实国家普法工作规划，深入宣传合同法、产品质量法、食品安全法、环境保护法、消费者权益保护法、征信业管理条例等法律法规，弘扬社会主义法治精神，增强人们的学法、尊法、守法、用法意识。突出抓好党政机关、执法部门法律法规学习培训，增强带头守法意识，提高依法行政能力。组织法律专业人员和志愿服务队伍到村镇、社区、机关、企业等城乡基层普及诚信方面的法律知识，增强人民群众遵纪守法观念和依法保护自身权益的能力。

（二十）健全法规制度。推进信用立法工作，推动相关部门和立法机构依据上位法出台配套制度、实施细则及司法解释，使信用信息征集、查询、应用、互联互通、信用信息安全和主体权益保护等有法可依、有章可循。推动各地把一些行之有效的管理经验上升为法规制度，制定诚信建设地方性法规、行政规章和规范性文件。具有立法权的全国文明城市、提名城市在诚信法规制度方面要先行先试、积累经验，为国家信用法规建设提供借鉴。

七、切实加强诚信建设制度化组织领导

（二十一）形成统分结合工作机制。各地各部门要把诚信建设制度化摆在重要位置，贯穿到经济社会发展各领域，推动诚信建设与业务工作、诚信教育与管理举措融为一体。建立健全党委统一领导、文明委组织协调、职能部门各负其责、全社会共同参与的工作格局，加强统筹规划，加强组织实施，加强督促落实。支持配合社会信用体系建设部际联席会议发挥统筹协调作用，加快构建社会信用体系，为全社会诚信建设夯实基础。文明委成员单位要率先抓好自身诚信建设，积极支持参与诚信建设制度化工作，形成工作合力。相关行业主管部门要认真履行职责，依据业务范围，细化诚信建设制度化具体举措。各级党委宣传部、文明办要做好组织实施、协调推进工作，加强与各部门的信息沟通和联络服务，加强对重点任务的检查督促，把各方面积极性都调动发挥出来，形成齐抓共管的良好局面。

推进诚信建设制度化，是培育和践行社会主义核心价值观的一项重要任务，关系改革发展稳定，关系人民切身利益。各地各部门要认真贯彻习近平总书记倡导的“三严三实”的要求，坚持重点突破、整体推进，坚持持之以恒、久久为功，坚持落细落小落实，以诚信建设制度化的良好效果，构建诚实守信的经济社会环境。

中央精神文明建设指导委员会

2014年7月23日

（新华社北京8月1日电）



统计不完的数据、理不完的账目、不同客户办理不同的业务……银行的工作复杂琐碎，必须做到严谨细致。建设银行山西省临汾市分行客户经理李红英在1988年入行以来的27年间，不仅创造了无差错的纪录，还从来没有迟到过、没有早退过、没有投诉记录，遇到困难没有向组织提出过要求。

2010年，同为建设银行员工的丈夫秦志伟脑溢血住院，她卖掉房子，将医院的走廊当成“家”。每天5点30分，在清洁工打扫走廊之前，李红英洗漱完毕，给丈夫喂饭、做康复训练，然后一刻不停赶往单位，准时同大家一起做早操。由于时间紧张，来不及做饭，李红英只能从单位食堂带饭。

一切困难都在时间的历练中变成了习惯。在丈夫患病的4年间，当家庭的重担、生活的不幸像山一般地压下来时，李红英还像往常一样，尽心尽责地坚守在平凡

责任与坚守

——记建设银行山西省临汾市分行客户经理李红英

本报记者 崔文苑

的岗位上，没有出过一次“意外”。同事回忆说，每天早上7点35分，准能在建行的小院里看到她的电动车，比时钟还要精准。由于来得早，办公室擦桌子、扫地等事情也都被她“承包”了。

为了让她有更多时间照顾丈夫，单位把李红英从支行一线岗位调整至市分行监控中心工作。2012年9月机构改革，监控中心实行外管外理，她的工作又调整至个人金融部，从事95533客服投诉处理、协助司法查询、营业网点服务督察、柜面检测等工作。这些活儿琐碎复杂，需要不厌其烦地回答客户咨询、与部门反复沟通，但李红英在这个新岗位仍然秉持了她一贯的作风。

今年3月，一名中年妇女带着几名警察急匆匆赶到个金部，说她母亲银行卡上的10万元钱被骗子转走了，希望银行赶快把诈骗犯账号查封，以防资金转移，

情况十万火急，又不知道诈骗嫌疑人的账号。李红英急客户之所急，赶到会计部查阅交易明细，又到监控中心查看监控录像，经过3个多小时查看，锁定了诈骗嫌疑人，老人的10万元钱终于被成功拦截。

始终用心对待每一名客户、每一项工作，李红英把事情做得井井有条、有声有色，每项业务指标在全省均居前列。有银行员工表示，她这种持久的热情和坚持非常难得。李红英用自己的行动温暖着别人，包括后方的家人，以及金融一线的客户和同事。

“对自己负责、对家庭负责、对建设银行负责、对社会负责，李红英把简单的事做到了‘不简单’。”建设银行董事长王洪章说，李红英虽无惊人伟业，看似事迹平平，但承载的分量和持之以恒的工作业绩，不仅阐释了爱岗敬业的真谛，更是践行社会主义核心价值观的生动写照。



7月30日，河北省永清县小董家务村村干部在展示记录本村好人好事的《功德录》。

为大力弘扬社会主义核心价值观，河北永清县在全县推行“善行功德榜”、《功德册》、《功德录》和《好人档案》，用身边的人、身边的事引导群众，凝聚社会正能量。新华社记者 李晓果摄