

策划词 | CEHUACI

近年来,随着矿产资源价格高涨,国内矿产资源开发一片火热,也成就了许多开矿暴富的神话。然而,这一领域的种种乱象已成为社会关注的话题。《经济参考报》记者调查发现,在青海等我国西部资源大省,矿产资源经济犯罪已从过去单一的盗采滥挖,逐渐转向围绕探矿权、采矿权的系列经济诈骗犯罪,数量呈不断上升趋势。警方表示,将针对此类案件展开重点打击。



青海矿业投资诈骗曝吸金“黑洞”

▶▶▶▶▶ [紧接 A1 版]

提高全社会服务水平
有了新标准
国家标准
《商品售后服务评价体系》颁布
标准于 2012 年 2 月 1 日实施

商品服务的指标,强调对企业在围绕“商品”所开展的有关服务活动和服务行为的规范;顾客服务的指标,强调对企业在与顾客的交往过程中,应注重的服务问题和服务行为的规定。十五个指标包括:组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化、商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收、客户关系、投诉处理。每个指标没有分值,指标分值的划分,都是通过大量的调查研究和统计分析、评价实践,并在中华人民共和国商务部于 2006 年 5 月 12 日颁布的国内贸易行业标准《商品售后服务评价体系》(SB/T-10401-2006)的基础上制定的。这些指标的设计及评价,对推进全国企业售后服务工作的不断完善和服务质量的不断提高,对进一步拉动内需、繁荣市场,以服务促消费,保持国民经济平稳增长产生了深远影响。“6 评价方法”部分主要规定了在售后服务评价活动执行过程中的基本程序和如何评分、如何计算评分值等问题。

国标《商品售后服务评价体系》规定在评价时采用文件调查和现场调查的方式,包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等,评分依据,调查中发现的指标的实施情况。满分为 100 分,具体分为:售后服务体系 40 分;商品服务 35 分;顾客服务 25 分。标准根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。评分达到 70 分(含 70 分)为标准的最低要求。70 分以下,为评价不合格。对于评分达到 70 分的企业,按照以下要求进行级别划分:达到 70 分(含 70 分)以上,达标级售后服务;达到 80 分(含 80 分)以上,三星售后服务;达到 90 分(含 90 分)以上,四星售后服务;达到 95 分(含 95 分)以上,五星级售后服务。

企业竞争的最后一张王牌是服务,而服务是指“售前、售中、售后”,在市场竞争中,售后服务占服务的比重为 60%至 80%。国家标准《商品售后服务评价体系》的颁布实施,将促进企业全面完善服务体系,提高企业服务层次,从而促进全社会提高服务水平,为祖国经济建设作出新贡献。

(求实)



□ 本组稿件系写 陈国洲

事件 | SHIJIAN 一起典型的矿业投资诈骗案

2011 年 12 月 3 日,青海省西宁警方联合青海国土、安监、工商等部门,通报侦结了这起代号“黑洞”的以虚假矿产资源转让合同为诱饵,涉案金额达 885 万元的恶性矿产资源诈骗案。

西宁市公安局经侦支队副支队长刘晶介绍,四川籍犯罪嫌疑人马某、犯罪嫌疑人刘某夫妻二人自 2010 年 2 月至 6 月期间,在实际未取得青海省海西州某大型煤矿探矿权、采矿权的情况下,伪造相关文书、资料,以合伙开矿将获巨额利润为诱饵,先后骗取崔某、章某等 17 家单位和个人工程保证金、工程预付款 885 万元后逃逸,由于牵涉单位和个人多,严重扰乱了青海矿产资源开发市场。

“马某的作案手段比较巧妙。”刘晶说,2010 年 2 月,马某与海西州某大型煤矿矿主签订了探矿权转让协议,约定马某先行支付煤矿矿主 100 万元保证金,在开采证件过户完成后,再行支付余款。签订协议时,马某刻意将再行支付余款的内容写在了合同第二页。随后,马某将合同第二页撕去后并伪造了其他证明。“仅凭合同,使人看上去认为马某通过 100 万元获得了煤矿的探矿权。”刘晶说,随后马某在社会上散布消息称自己拿下了这个大型煤矿,并非非法将煤矿按每 3.4 个平方公里分为一个



承包区,向外分包发售。

2010 年 6 月,马某东窗事发后携款潜逃,将赃款用于购买宝马车、房产及个人挥霍。在接到报案后,西宁警方成立专案组历时 2 个多月将犯罪嫌疑人抓获,追缴赃款余额 127 万多元。近日,西宁市中级人民法院一审判决马某犯合同诈骗罪,判处无期徒刑,剥夺政治权利终身,并处没收全部个人财产。刘某犯合同诈骗罪,判处有期徒刑 12 年,并处没收全部个人财产。

现象 | XIANXIANG 从盗采滥挖 到炒作探矿权、采矿权

据称,目前在煤炭等资源开发领域“谁有矿谁就是财神爷,甚至谁能参与一杠子谁就能发财。”这里所说的“有矿”并不一定是真的拥有矿山,而是指拥有矿山的探矿权或采矿权。开矿队伍从农民到施工队,再到小型企业,甚至是餐馆老板、理发店老板,成分混乱。

青海省国土资源厅执法监察局局长徐卫东说,在保护正常途径开采矿产资源以外,青海省一直致力于打击非法盗采、乱采滥挖矿产资源等非法行动。而近年来,来自公安、国土部门的报告显示,矿产开发领域的经济犯罪又逐渐转向依托探

矿权、采矿权,炒作矿产资源的经济诈骗犯罪。此类案件中,不法分子甚至不需要实际开矿,即可诈骗敛财。警方表示,围绕矿产资源开发的诈骗案件正呈不断上升趋势。

记者调查发现,自西部大开发以来,青海省丰富的矿产资源面临大面积非法盗采滥挖的危险。2010 年,青海省最主要的焦煤化工地——青海省海西蒙古族藏族自治州天峻县和海北藏族自治州刚察县,曝出境内大部分企业处于无证或证件不齐非法开采煤矿,几十家小煤矿盗采国有矿产资源每年超 300 万吨的消息。此行为严重破坏了周边草原和青海湖的上游水源地生态环境。随后,国务院成立专项调查组进行调查,对两地煤矿实行大规模关闭整顿达半年之久。

徐卫东说,近年来青海省关闭了一批非法盗采矿产资源的企业和私人矿山,盗采和乱采滥挖现象有所好转,但在民间又出现了利用矿产资源的探矿权和开采权的诈骗活动。

记者调查发现,根据我国现行的有关法律,开采矿产资源必须探矿证、采矿证、安全生产证等六证齐全。而在民间,许多有资质的矿产企业在政府部门通过招拍挂拍得相关证件后,不以开发为目的,而是恶意炒作探矿权和采矿权,或非法分包矿山从中获利,形成了矿产资源开发的吸金“黑洞”。

2011 年,河北警方即在河北省侦破一起以青海省某大型煤矿为诱饵,在河北省境内非法融资达数亿元的大型案件。

评说 | PINGSHUO 应破除“矿业暴富”神话

国家在矿产资源开发监管领域依然缺乏完善的体系,需从严格准入、健全市场、建立合理的利益分配体系等方面进一步完善监管体系。

国家相关部门首先应严格开矿准入,执行矿业权保证金制度。对矿业权申请设置进行规划预审,实行严格的规模准入、技术准入、环保准入、安全准入和资质准入制度。对不符合国家、省、州、县矿产资源开发规划,达不到相关法律法规和产业政策规定的,一律不予通过规划预审,并严格执行矿业权保证金制度。对勘查或开采矿产资源的矿业权人收取矿业权保证金,督促企业依法守法勘查开采和进行矿山地质、生态环境保护与恢复治理。

此外,建立合理的利益分配体系,消除矿业暴富神话是健全矿业市场的关键。矿产资源勘探开发领域对民间投资放开以后,利益分配体系中代表全体公民的国家、当地政府、土地承包人、开发企业所应占的比例一直很难公平确定。长期以来,开发人拿走的多,当地群众和地方政府得到的太少,使得矿产资源开发成为一个暴富行业,在民间形成了一种不良的导向,即开发矿产资源即可暴富。使得盗采、乱采滥挖以及现在的矿业诈骗有了滋生的土壤。应尽快探索出一套合理的分配体系,引导民间资本通过合法途径参与到矿产资源的勘探和开发中来。

笔者建议,将维护正常的矿产资源勘查开发秩序纳入对乡镇及有关部门的工作目标考核内容,建立矿产资源勘查开发监管目标考核机制。

(青海社会科学院经济研究所副所长、研究员冀康平)



千亿王老吉 归属难定 知情人透露和解 不太可能

□ 梅岭

2011 年 12 月 29 日,中国商标第一案在中国国际经济贸易仲裁委员会开庭。两个来自南方的企业,在北京围绕着一千八百亿元的商标权展开了近 5 个小时的论战。

这场持续了一年多的纷争,在此次声势浩大的庭审后依然没有一个明确的结论。当争辩结束后,加多宝集团给出的声明中谈道:“在仲裁裁决尚未作出之前,我们就不准备就本案有关的问题发表任何解释性言论,作出这一决定,对鸿道公司来说是一件非常艰难的选择。”

反观广药集团,除了对外界展示了有关合同上的漏洞证据和不断强调加多宝拥有王老吉商标的时间已在 2010 年 5 月已经截止之外,广药也尚未带给公众一个明确的结论。

一个是王老吉商标的拥有者,一个是 10 年时间将王老吉做到家喻户晓的租赁者,围绕着一个中国第一商标周围的,正是品牌发展壮大前后的种种漏洞和后遗症。当外界都在揣测和解是对双方而言最合适的方式后,庭审结束,知情人士透露:和解,不太可能。

2011 年 12 月 28 日,加多宝集团举行了内部管理层会议,在一片紧张气氛的笼罩下,对隔日庭审进行了长时间的交流。“王老吉”这一商标,已从 2002 年开始,便已成为加多宝的顶梁之柱,因此,这一内部会议开到了 28 日晚上 6 时多。

12 月 29 日庭审现场,由于牵涉到“中国商标第一案”,双方准备极为充分。广药方面:广州市政府有关方面直接督办此事,并且委派广州市公职律师事务所全权代理此事,并配备有另外两家北京律师事务所协助跟进。并准备了大量材料以及由第三方独立评估机构出具的鉴损报告。

加多宝方面除给法庭提交了一些相关证据,主要关于加多宝如何打造和维护王老吉品牌,这个香港的企业还从上海聘请了相关律师,而据知情人透露,加多宝方的律师事务所,合伙人中有一位身份为国际贸易促进会仲裁委原副秘书长。

双方前期提供的材料已达上百页,一切准备就绪后,12 月 29 日上午 8 时,在北京西直门桥东的国际商会大厦 5 楼,中国国际经济贸易仲裁委员会庭审会上,双方正式开始了激烈的争辩。而首席裁判员则由中国国际经济贸易仲裁委员会指定,另外两位仲裁员分别由广药和加多宝在中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁员名单中指定。

遗憾的是,加多宝方的鸿道集团,出于自身原因,不同意媒体进入公开审理,因而提出建议仲裁庭要求双方不要就仲裁内容与媒体进行沟通。这一消息,令场外闻讯而来的大批媒体只能在场外苦苦守候。

在庭审中途,不愿意对外公开的加多宝方,却意外地迎来了红罐王老吉的供应商北京奥瑞金公司,这家供应商对媒体表示:我们一年要给加多宝供应 4 亿多个空罐子,并在 2011 年加了新的生产线。如果仲裁结果对加多宝方面不利,我们将面临重大损失。

南孚电池公司被诉侵犯专利 包装与其他品牌相似

因南孚电池包装装置和“本份无边”电池相似,福建南平南孚电池有限公司(下称南孚电池公司)被对方告上法庭索赔 120 万余元。记者 1 月 5 日获悉,北京市二中院已经受理此案。

东莞市倍嘉电池科技有限公司

(简称倍嘉公司)起诉称,早在 2004 年底,有人就设计了“电池包装装置”向国家知识产权局申请了专利。去年 8 月,公司买下这项专利,并依据它生产销售“本份无边”牌电池。这种电池包装开口的大小与形状设计合理,

消费者旋转时不会使电池掉落。去年底,倍嘉公司在多家超市发现,南孚碱性 7 号 8 粒装电池的包装设置与“本份无边”电池的专利设置相同,侵犯了其专利权,因此将南孚电池公司和北京物美生活超市有限公司告上

法庭,要求停止侵权,公开赔礼道歉并索赔 120 万余元。5 日下午,记者按起诉书提供的电话致电南孚电池公司,但对方一直无人接听。物美公司工作人员则表示,尚未接到起诉书,不便回应此事。

(刘杰 裴晓兰)

究矿集团:汇才聚智助推跨越发展

▶▶▶▶▶ [紧接 A1 版]

“泰山学者”特聘专家 2 人;山东省“首席技师”6 人;高级专业技术人员 7900 人,高技能人才 15687 人。被命名为国家技能人才培养示范基地、全国首批企业技术人才评价试点单位,被授予国家技能人才培养突出贡献奖。2011 年,究矿集团引进“千人计划”人才 1 名,命名表彰第四届优秀技术技能人才 901 人,被评为山东省人才工作先进单位。

为产业搭“鹊桥”。把产业作为引进人才、聚集人才的主阵地,坚持“装备现代化、系统自动化、管理信息化、发展科学化”,以人才战略为依托,加大煤炭安全高效开采、清洁高效利用技术研发力度,成功研发出厚煤层综放开采、水煤浆气化、低压羰基醋酸合成、煤炭间接液化等多项具有自主知识产权的核心技术。“十一五”以来,获省部级以上科技进步奖 285 项,授权专利 267 项,承担 9 项国家“863”课题、2 项国家“973”课题。究矿集团副总经理、上海究矿能源科技研发有限公司总经理孙启文博士就

是被究矿干事创业的氛围所吸引,带领他的煤制油创新团队不懈地坚持自主创新,使究矿集团拥有了自主知识产权,拥有了率先实现煤制油大规模生产的技术实力。国家“863”计划课题——煤炭间接液化制油项目,引进高级研发人才 24 人;收购澳大利亚亚非利克斯公司吸收专业技术人才 1400 人。该集团以推进产学研一体化为切入点,并注重引导企业围绕产业实际引进人才,大力培育“人才与项目对接、人才与产业互动”的各类载体,鼓励重点企业与高等院校、科研院所建立产学研联盟或合作关系。近几年来,究矿集团采取直接引进、技术引进等方式,共引进高层次人才 123 名,其他各类人才 5400 人。作为煤炭行业唯一获得全国“科普教育基地”称号的济三矿以公司授牌成立的“三下开采”技术创新团队为平台,及时将采、掘、机、运、通等 12 名现场专业人员纳入创新团队,选派专人进行现场跟班写实,带动专业技术人员后备人员业务水平提升。两年来,荣获集团公司及以上科技奖励 37 项次,专利授权 18 项,其中省部

级及以上奖励 4 项,输送带切割修整机、全自动锚索下料机获国家发明专利。

激发人才活力。坚持以感情留人、以政策激励人、以事业凝聚人,为技术研发人员提供发展的舞台。实施“走出去”与“请进来”相结合的人才培养模式,先后组织 20 批 305 人到清华、复旦等高校脱产学习,不定期组织到海尔、宝钢等先进企业学习。聘请南开大学、中国矿大等院校专家教授到公司授课,与南开大学联合举办 EMBA 班,委托华东理工大学举办化工专业硕士班,聘请专家技术讲课 30 余次。该集团还通过评选“首席技师”、“技术能手”,实施“名师带徒”,组织岗位练兵、技术比武、劳动竞赛、小改小革等形式多样的活动有效激励了各层面、各类人才积极性、主动性和创造性。用岗位吸引人才,为人才提供干事创业平台,从国外聘请煤化工专家担任集团公司副总经理,煤电铝引进的 21 位高层次人才,均成为单位高级经营管理人员或专业技术人员。超常规激活现有人才,把现有人才的潜能充分挖掘出来,制定涵

盖各行各业优秀人才的奖励办法,每两年开展一次优秀专家、优秀技能人才评选,每年评选表彰一批创新创业人才,有突出贡献的技能人才,对获得者给予重奖,并每年定期走访慰问专家、组织专家疗养和体检,充分激发了人才干事创业的激情和动力。东滩矿把职工培训班办到班组、采掘头面,把枯燥无味的技能培训变成生动直观、图文并茂的趣味“电影”,让职工在喜闻乐见和潜移默化中进行业务“充电”。并拿出专项资金鼓励职工自学成才,争做一岗多证的复合型人才,青年充电点、青年突击队、青年创新创效、“五小”成果评比、争当“十佳青年岗位能手”等特色活动长年不断,为青工技能人才脱颖而出铺设了一条绿色通道。刚刚参加完究矿集团技能大师工作室暨“潘兴波技能大师工作室”揭牌仪式后,山东省首席技师、山东省技术能手、山东省青年岗位能手、该矿通防区职工潘兴波激动地说:“我做梦也没想到自己有这么高档的工作室,以后我将充分利用好这块宝地,创造出更多的技术革新成果!”