

关于转发《关于全面推进电子商务领域诚信建设实施方案（郑发财贸〔2017〕904号）》的通知

各局办、各有关单位：

现将《关于全面推进电子商务领域诚信建设实施方案（郑发财贸〔2017〕904号）》转发给你们，请认真学习文件精神，业务主管部门需要尽快贯彻落实，加快工作进度，提升工作成效。

郑东新区社会信用体系建设工作领导小组办公室

2018年1月

关于全面推进电子商务领域诚信建设 实施方案

为建立健全电子商务领域诚信体系，褒扬诚信，惩戒失信，营造良好的市场信用环境，促进电子商务健康快速发展，根据《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》(发改财金〔2016〕2794号)及《全面推进电子商务领域诚信建设实施方案》(豫发改财金〔2017〕808号)文件精神，结合我市实际，制定如下实施方案。

一、指导思想

全面落实党的十九大精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照国家、省、市决策部署，着力加强电子商务全流程信用建设，着力推动电子商务信用信息共建共享，着力实施电子商务信用监管，着力开展电子商务信用联合奖惩，加快构建以信用为核心的市场监管体系，营造诚实守信的电子商务发展环境，将我市打造成为国际知名的网上商都和国际知名的电子商务港。

二、工作目标

坚持政府推动、社会共建，多管齐下、协同监管和标本兼治、全面推进，大力推进电子商务领域诚信建设，力争经过3-5年努力，全市电子商务信用信息共建共享基本实现，电子商务信用监管和评价机制初步建立，电子商务信用联合奖惩广泛开展，电子商务市场信用环境得到明显改善。到2017年底，电子商务实名登记和认证全面实施，网络交易信用评价体系基本建立，电子商务信用社会监督机制不断完善。到2018年底，寄递物流行业信用建设取

得明显成效，电子商务信用记录和信用信息归集共享基本实现。到2020年，电子商务网络支付监管不断加强，消费者权益得到有力保障，产品信息溯源制度基本健全，电商主体信用监管机制日益完善，信用联合奖惩全面开展，电子商务良好诚信环境基本形成。

三、重点工作

(一)完善电子商务领域信用体系建设

1.建立网络交易信用评价体系。支持和鼓励电子商务平台结合自身特点，建立电子商务交易双方信用互评、信用积分制度，探索建立交易后评价或追加评价制度，将交易双方评级和服务承诺履约情况记入信用档案，并将评价结果和积分充分公开。电子商务平台应对交易流程、流通环节进行实时动态监控，对网点失信行为进行分类与甄别，并对失信网点进行惩戒，防范信用炒作风险。引入第三方信用服务机构开展行业信用综合评价服务，定期或不定期对电子商务平台、入驻商家和上下游企业实施综合信用评估。

2.推进实名登记和认证。依据《中华人民共和国电子签名法》，进一步探索电子认证和电子合同在电子商务中的实际应用；研究制定针对电子商务创新的知识产权保护办法，加强对电子商务创新的保护力度。督促电子商务平台对其平台内销售商品或者提供服务的经营者身份进行审查和登记，经营者经实名登记、备案后从事经营并遵守依法认可的有关网络身份标识的行业规范。电子商务平台对开办网店的单位和个人采集实名身份信息，定期更新并依法报送相关行业主管、监管部门。电子商务平台和网店等销售

食品、药品、医疗器械、农产品、日用消费品等关系人民群众生命财产安全的产品，要严格依照法律法规规定办理工商登记和相关许可手续，将营业执照等信息向社会公开。推动电子商务平台和网店建立产品许可官方网站信息链接。支持独立第三方机构对电子商务网站域名、工商登记信息等进行审核验证，开展电子商务网站可信认证服务，推广应用网站可信标识，为电子商务用户识别假冒、钓鱼网站提供技术手段。

3.加强网络支付的监管。加强电子商务平台与非银行支付机构的协调配合,提高网络支付效率和服务质量,为社会提供快捷、便民的支付服务。引导网络支付机构加大安全投入,不断完善安全技术,提升网络支付风险防控能力。加强用户安全教育,完善安全事件查处配套机制,探索建立入驻商家和消费者信用积分在网络支付中的关联调控机制,营造诚信经营有实惠、失信不端有代价的公正环境。

4.加强寄递物流行业信用建设。推动电子商务平台、寄递物流企业、网店建立健全商品寄递过程中的信息实时跟踪机制,探索建立监管部门、商户和消费者对寄递物流企业及其从业人员的信用评价机制。引导和支持电子商务平台或第三方信用机构建立对寄递物流企业及其从业人员的信用评价系统,公示信用评分,建立健全责任倒查和追究机制,对严重失信寄递物流企业限制入驻电子商务平台,加强对寄递物流企业及其从业人员的信用管理。支持物流企业搭建物流信息综合平台,实施商品寄递全过程中的站点信息实时查询和动态跟踪,建立消费者满意度反馈渠道。

5. 强化消费者权益保障。通过基金保障等多种形式，支持我市跨境电商企业向国内外消费者提供质量、信誉保证及快速响应的售后服务；支持和鼓励电子商务平台建立消费者权益保护基金，实施“先行赔付”。鼓励商户公开作出信用承诺，参加“规定期限内无条件退货”等活动。电子商务平台和有关市场监管部门建立健全消费者投诉举报制度，加强沟通衔接，及时处理回应消费者反映的问题。

(二)推进电子商务领域信用信息归集共享

6.加强信用记录建设。相关行业主管、监管部门要建立健全电子商务平台以及为电商提供支撑服务的代运营、物流、咨询等相关机构和从业人员的信用记录，依托郑州市信用信息平台实现信用信息互联共享。电子商务平台要建立完善交易双方信用记录，以实名注册信息为基础，及时将恶意评价、恶意刷单、虚假流量、图物不符、假冒伪劣、价格欺诈以及其他不诚信行为信息纳入信用档案，依法报送相关行业主管、监管部门，并在企业信用信息公示系统(河南)及“信用郑州”公示。

7.完善产品信息溯源制度。推行商品条形码，围绕食用农产品、食品、药品、农业生产资料、特种设备、危险品、稀土产品等重要产品，推动生产经营企业加快建立来源可查、去向可追、责任可究的产品质量追溯体系，引导支持电子商务平台和物流企业建立产品上架、销售、配送、签收、评价、投诉全方位全过程的线上留痕监管体系。

8.推动信用信息共享。依托郑州市信用信息平台，依法依规归集电子商务领域信用信息，实现各地区、有关行业主管、监管部门信用信息的互联互通和共享交换。引导和规范征信机构依法采集、整合电子商务领域交易主体信用信息。推动各地政府与电子商务平台、征信机构等各类社会机构建立信用信息交换、共享机制，实现电子商务领域信用信息与其他领域信用信息交互融合、共享共用。

(三)加强电子商务领域信用监管

9.建立事前信用承诺制度。全面建立市场主体事前信用承诺制度，推动电子商务平台、入驻商家、个人卖家、物流企业等提供商品销售和服务的市场主体就遵纪守法、信息真实性、产品质量、服务保证、承担的责任与义务等情况作出信用承诺，以规范格式向社会公开，并承诺违法失信后将自愿接受约束和惩戒。信用承诺事项纳入市场主体信用档案，接受社会监督，并作为事中事后监管的参考。

10.强化电子商务主体信用约束。支持电子商务平台依法整合线上线下数据资源，构建大数据监管模型，及时掌握市场主体经营交易信用状况，有效识别和打击失信商家，为诚信商家和客户提供优良的交易环境及平台服务，建立健全电子商务平台内部信用约束机制，加大对销售假冒伪劣商品、恶意刷单炒信等严重失信商家的处罚，直至取消经营资格。鼓励电子商务平台建立“卖家保证金”服务制度，向消费者提供交易损失赔付。对不积极履行主体责任的电子商务平台，有关行业主管、监管部门要及时采取约谈、通报等措施，并依法作出行政处罚。

11.健全政府部门协同监管机制。开展电子商务产品质量提升行动，建立风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处的电子商务产品质量监督机制。充分利用电子商务平台大数据开展综合执法，完善部门、区域间监管信息共享和职能衔接机制。完善适合易产品质量信息发布规范。依托省、市公共信用信息平台采集并电子商务的投诉管理制度，制定基于统一产品编码的电子商务交发布部门监管、大数据监测、群众举报等渠道形成的电子商务领域失信信息，建立健全电子商务领域诚信“红黑名单”发布制度。

12.加强电子商务信用社会监督。引入第三方信用服务机构，依法采集电子商务平台、交易主体及其物流等相关企业的信用信息，定期发布信用评价状况报告，监测失信违约行为信息。推动信用服务机构加大电子商务领域信用担保、信用保险等产品研发力度。依托独立第三方信用服务机构对电子商务信息进行异地备份及提供对外查询、下载或打印服务，实现站内经营者在保存期限内可自助查询交易信息。加强对商务“12312”、消费者“12315”、文化“12318”、食品药品“12331”、价格“12358”、质量监督“12365”等举报投诉服务平台电子商务失信信息的整合、共享、推送。在“信用郑州”开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径。

13.持续开展电商领域失信问题专项治理工作。贯彻国家发展改革委关于电子商务领域严重失信问题专项治理工作视频会议精神，落实国家对电子商务领域失信专项治理的工作部署，组建专项治理工作协调小组，建立常态化、长效化的多部门联合执法检查工作机制，加强部门协调配合。组织本辖区内的电商平台、互联网公司、物流企业等各类企业成立区域性的反“炒信”联盟，加强协同监测力度，拓宽监测渠道。组织我市行业协会

商会、大数据企业、金融机构、新闻媒体、社会组织等各类单位和公民个人提供电子商务领域失信信息，对相关失信主体进行重点监管，跟踪整改。

(四)开展电子商务领域信用联合奖惩

14.加强信用信息公示。建立电子商务平台基本信息、信用信息及重大事件信息披露制度。建立电子商务主体信用档案。加强对银行信贷、合同履行、产品质量、售后服务等方面信用信息及其从业人员信用信息的记录、整合和共享。促进电子商务信用信息与社会其他领域相关信息交换和共享，推动开展电子商务与线下交易信用评价。推动电子商务平台在市场主体经营页面显著位置公示其营业执照、身份核验标识、信用等级等信息或包含以上信息的电子链接标识。引导电子商务市场主体公示更全面的生产经营信息，特别是采购、销售、物流等方面的信用信息，完善公示产品信息和服务承诺。健全个人信息保护制度，保护电子商务领域消费者个人隐私。

15.加强对守信主体的激励。建立电子商务领域守信主体“红名单”制度，加大对“红名单”主体推介力度，在资金补助、公共服务、市场交易、社会管理等方面给予一定支持和便利政策。鼓励电子商务平台对“红名单”主体在搜索排序、流量分配、营销活动参与机会、信用积分等方面给予倾斜，强化正面激励引导。

16.加强对失信主体的惩戒。建立电子商务领域失信主体“黑名单”制度，及时将失信主体“黑名单”在“信用郑州”公布。加大对“黑名单”电子商务平台及相关服务企业的监管力度，提高检查频次，依法对

企业有关失信人员实施不得担任企业法定代表人、负责人、董事、监事、高级管理人员职务，限制经营、限制发布商品及服务、限制提供互联网金融服务等联合惩戒措施。支持电子商务平台按照有关管理规定，对“黑名单”主体实施限制入驻会员、降低信用等级、屏蔽或关闭店铺、查封电子商务账户、公开曝光等惩戒措施。

四、保障措施

(一)加强组织领导各有关部门要切实加强对电子商务领域诚信建设工作的组织领导，研究出台工作方案和实施办法，细化任务措施，明确时间节点，确保各项任务有序推进。

(二)加大政策支持

对电子商务诚信建设成效突出的县(市)区在重大电子商务平台布局、电商物流园区建设等方面给予优先支持。根据电子商务龙头企业入驻涉及的土地、财政和人才政策需求，研究出台相关措施，积极引导产业集聚。

(三)加强诚信宣传教育

大力开展“电子商务诚信宣传月”活动，组织省内电子商务、寄递物流等行业协会积极参与，对正反典型加大宣传和曝光力度。继续组织举办信用大讲堂、电商大讲堂等，邀请专家学者讲解信用和电商知识。以提高商品质量、提升服务品质、坚持诚信经营、保护知识产权为重点，在全国电子商务诚信体系建设领域打造诚信品牌。

