

各辖市(区)人民政府，市各有关部门、单位：

为加快推进我市电子商务领域诚信建设，落实社会信用体系建设规划纲要，着力构建相对完善电子商务领域的信用体系，市政府办公室拟出台《常州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》。请你们认真对照职责分工，对相关内容提出修改完善意见，并于10月30日下班前，将书面意见盖章反馈市信用办。

联系人：吕力 联系电话：85681293

传真：85681234 邮箱：64676063@qq.com

附件：《常州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》(征求意见稿)

常州市社会信用体系建设领导小组办公室

2018年10月23日

常州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见

(征求意见稿)

为贯彻落实国家发展改革委等九部门《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)、省政府办公厅关于印发江苏省加强个人诚信体系建设和全面加强电子商务领域诚信建设实施意见的通知(苏政办发〔2017〕144号)要求，建立健全我市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，结合我市实际，现提出以下实施意见。

一、总体要求

(一)指导思想。全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照国家和省、市信用体系建设的总体部署，坚持政府推动、社会共建，多管齐下、协同监管，标本兼治、全面推进，明确主体、落实责任的基本原则，大力推动电子商务领域信用记录共建共享，完善市场化信用评价体系，建立健全守信激励与失信惩戒制度，构建以信用为核心的市场监管体系，整顿规范电子商务市场秩序，营造诚实守信的电子商务发展环境，更好发挥电子商务在促进大众创业、万众创新中的重要作用，为我市经济社会持续健康发展提供重要支撑。

(二)主要目标。到 2020 年，基本实现以下主要目标：建立完善电子商务领域相关法规规章和标准规范；建立覆盖线上、线下，贯穿生产、交易、支付、物流、客服全流程的协同监管机制；电子商务信用信息共建共享共用取得积极成效，守信联合激励和失信联合惩戒机制基本完善，电子商务领域突出的失信问题得到规范治理，全市电子商务发展环境得到明显改善。

二、加强电子商务全流程信用建设

(一)建立实名登记和认证制度。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。支持开展电子商务网站可信认证

服务工作，督促第三方交易平台落实网店登记和亮照亮标制度，提升电子标识公开率。

(二)完善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，将交易双方评价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，供市场交易者参考。

(三)加强网络支付管理。各级人民银行、银监、金融等部门应强化对银行和非银行支付机构网络支付业务的监管，及时处理违规的银行和非银行支付机构。切实落实国家和省、市非银行支付机构网络支付业务管理办法，加强电子商务平台与非银行支付机构的协调配合，充分发挥非银行支付机构在电子商务账款支付中的作用，防范网络欺诈等行为。

(四)建立寄递物流信用体系。构建市快递业安全监管与服务云平台，完善商品寄递过程中的信息实时跟踪机制。加强对寄递物流企业及其从业人员的信用管理，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。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。

(五)强化消费者权益保障措施。依托商品条形码、二维码，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，确保实现来源可查、去向可追、责任可究。引导电子商务平台建立消费环节经营者首问、“先行赔付”制度和消费者权益保护基金。根据

纠纷协同处理原则，对过错企业实施相应的处罚。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。

三、全面推动电子商务信用信息共建共享

(一)建立事前信用承诺制度。推动电子商务平台、入驻商家、个人卖家、物流企业等市场主体按照规范的格式就遵纪守法、信息真实性、产品质量、服务保障、承担的责任与义务等情况作出信用承诺，向社会公开，并承诺违法失信后将自愿接受约束和惩戒。

(二)建立健全信用记录。各相关行业主管、监管部门要建立健全电子商务平台以及为电子商务提供支撑服务的代运营、物流、咨询、征信等相关机构和从业人员的信用记录，并在有关信用信息公示系统中公示。电子商务平台要建立完善交易双方信用记录，以实名登记信息为基础，及时将恶意评价、恶意刷单、虚假流量、图物不符、假冒伪劣、价格欺诈等失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，纳入省市公共信用信息系统。

(三)构建电子商务信用信息管理平台。各级电子商务监管部门要建立健全电子商务平台、市场主体信用信息数据库，依法归集电商主体的基本信息、信用评级及信用奖惩信息。依托省市公共信用信息系统，将行政机关、电子商务平台、消费者投诉举报等信用信息进行整合，实现信用信息互联共享，与全国信用信息共享平台实现互联共享。

(四)建立产品信息溯源制度。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。支持省内生产企业、商贸企业、电子商务企业开展网销产品的线上检验检测认证，推广应用电子报告和证书。创新质量安全和公共安全监管模式，探索实施产品全过程智能化“云监管”。完善产品质量安全风险预测预警机制，加强对跨境产品的监管，严防发生区域性、系统性和输入性安全风险。

(五)推动建立线上线下信用信息共享机制。依托全国和省市公共信用信息共享平台，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、监管部门信用信息互联互通和共享交换，推进电子商务领域交易主体、物流寄递、用户评价等相关信用信息在公共服务各领域、各环节应用。

四、大力实施电子商务信用监管

(一)加强第三方大数据监测评价。鼓励社会信用评价机构定期发布电子商务平台信用状况评估结果，监测失信行为信息。制定相关程序规范，加强对常州“12345”、商务“12312”、工商“12315”、文化“12318”、价格“12358”、质量监督“12365”、食品药品“12331”等举报投诉服务平台电子商务失信信息的整合、共享、推送。在各级行业主管、监管部门开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径。

(二)健全政府部门协同监管机制。坚持“以网管网”，利用网络交易监控平台，落实网络市场监管部门联席会议制度，推进信用、工商、公安、税务、商务、通信、出入境检验检疫等部门的监管系统互联互通和工作协调配合，加大网站监

管、虚假违法广告治理、电话用户实名登记等工作的协同配合，构建“信息共享、监管共推、协作共赢”常态化、长效化多部门联合执法和网络市场监管新机制。

(三)提高电子商务平台的信用管理水平。支持电子商务平台依法采集、整合和使用线上线下数据资源，对政府部门市场监管中产生的可公开信用信息与自身掌握的信用信息进行汇聚整合和关联分析，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。

(四)落实电子商务平台主体责任。指导督促电子商务平台落实商品质量管理责任，健全完善商品质量管控制度和措施，积极配合做好不合格商品的后续处理和监管执法工作。建立商家信用风险预警制度，对销售假冒伪劣商品、恶意刷单炒信的严重失信商家，电子商务平台应按有关行业主管、监管部门要求，及时向社会公示相关信息，发布风险提示。

(五)更好发挥第三方机构和社会组织在电子商务信用监管中的积极作用。支持信用服务机构以需求为导向，依法采集电子商务平台、交易主体及其物流等相关服务企业的信用信息，提供信用调查、信用评估、信用担保、信用保险等产品和服务。注重发挥电子商务协会、商会的作用，组织加强电子商务企业自我信用约束和行业自律。

五、广泛开展电子商务信用联合奖惩

(一)加大信用信息公示力度。各级工商部门加强网络交易商品抽检力度，对商品质量抽检数据依法进行公开，并逐步探索推进将商品质量抽检数据、消费投

诉数据与市场主体匹配，记入企业信息档案，并逐步实现依法对外公开，辅助执法部门监管。严格落实“网站自行亮照”“平台为网店亮照”“平台为网店亮标”的要求，引导电子商务平台在网站首页设立“信用中国”网站、“信用江苏”网站、“信用常州”网站和企业信用信息公示系统查询窗口，提供市场主体信用信息查询服务。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。

(二)加大对守信主体的激励力度。建立和规范电子商务领域守信主体“红名单”制度。在商贸活动中，加大对“红名单”主体推介力度，在公共服务、市场交易、社会管理等方面给予便利。鼓励电子商务平台对“红名单”主体在搜索排序、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。推动金融机构加大对“红名单”企业支持力度，优化贷款流程，积极做好金融服务。

(三)加大对失信主体的惩戒力度。依法建立电子商务领域失信主体“黑名单”制度。各有关行业主管、监管部门要加大对“黑名单”电子商务平台及相关企业的监管力度，依法限制经营、融资授信、上市合规证明开具等，对有关失信人员限制担任企业法定代表人、负责人、董事、监事、高级管理人员职务。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)严厉打击整治电子商务领域违法失信行为。严厉打击制假售假、以次充好、虚假宣传、恶意欺诈、服务违约、恐吓威胁、虚假报送和发布电子商务交易数据，以及非正常手段实现“增信”、“降信”的违法失信行为，一旦发现顶格重处，提高违法失信成本。加大对即时通信、通过个人社交平台交易、物流配送等行为的监管力度，依法查处违法交易行为。

六、保障措施

(一)加强诚信文化建设。通过电视、报纸、网站、微博、微信等各类媒体平台,多形式、多渠道加强电子商务领域诚信典型案例的宣传,提醒引导消费者在电子商务交易过程中保障自己的权益。以春节、国际消费者权益日、国庆节等为契机,开展形式多样的电子商务诚信主题宣传实践活动。积极培育电子商务示范企业,促进诚信合法经营。

(二)加强法规标准建设。研究制定电子商务领域信用信息采集、共享、披露、管理、评价等方面相关标准规范。研究制定我市电子商务地方标准,鼓励我市国家电子商务示范城市、示范基地、示范企业在跨境电子商务、电子商务交易纠纷处理等方面先行先试,为电子商务相关政策法规、标准规范的研究制定提供实践依据。

(三)加强组织领导和工作协调。各有关行业主管、监管部门要把电子商务领域诚信建设摆在重要位置,切实加强组织领导,抓好任务落实。充分发挥市社会信用体系建设领导小组和市电子商务工作领导小组、市网络市场监管联席会议的作用,协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。