

常政办发〔2018〕168号

市政府办公室关于印发常州市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

各辖市区人民政府，市各有关单位：

《常州市加强个人诚信体系建设的实施意见》和《常州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

常州市人民政府办公室

2018年12月5日

(此件公开发布)

常州市加强个人诚信体系建设的实施意见

为弘扬诚信传统美德，增强社会成员诚信意识，加强我市个人诚信体系建设，褒扬诚信，惩戒失信，提高全社会信用水平，营造优良信用环境，根据《国务院办公厅关于加强个人诚信体系建设的指导意见》(国办发〔2016〕98号)和《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)精神，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，按照党中央、国务院和省、市决策部署，坚持以政府推动和社会共建、健全制度和规范发展、全面推进和重点突破、强化应用和奖惩联动为基本原则，大力弘扬诚信文化，加快个人诚信记录和信用信息系统建设，完善个人信息安全、隐私保护与信用修复机制，建立健全守信激励与失信惩戒机制，积极营造“守信光荣、失信可耻”的良好社会氛围。

(二)主要目标。到 2020 年底，在全市范围内建立起全面、规范、有效的个人诚信体系，实现各级公共信用信息系统个人信用信息交换、共享和应用，构建较为完善的个人守信激励和失信惩戒机制，推动信用信息在个人经济社会活动中广泛应用，使守信者受益、失信者受限，让诚信成为全社会共同的价值追求和行为规范。

二、加强个人诚信教育

(一)大力弘扬诚信文化。以培育和践行社会主义核心价值观为根本，大力普及信用知识，将诚信教育贯穿公民道德建设和精神文明创建全过程。加强社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德教育，推进社会各类主体加强对所涉人员的守信遵规教育，引导各地各部门积极举办诚信文化宣传活动，营造“守信者荣、失信者耻、无信者忧”的社会氛围。

(二)广泛开展诚信宣传。各地各部门要结合春节、国际消费者权益日等重要时间节点和法定节假日，积极利用网站、电视、微信公众号等各类媒体服务平台，

集中宣传信用政策法规、信用知识和典型案例。广泛开展“道德讲堂”、“放心消费”创建等诚信主题宣传活动，普及诚信道德规范。

(三)积极推介诚信典型。充分发挥媒体舆论宣传引导作用，大力发掘、宣传有关部门和社会组织评选的诚信道德模范、优秀志愿者等诚信典型。在各行各业各领域积极推介“诚信模范”“诚信好人”“诚信之星”“诚信标兵”等守信个人典型。支持有关部门和社会组织向社会推介诚信典型和无不良信用记录者，推动实施跨部门、跨领域的守信联合激励措施。

(四)全面加强校园诚信教育。将诚信教育纳入中小学和高校学生思想品德教育的重要内容。在中小学德育课程中对诚信道德教育进一步做出明确规定和要求，在社会实践和校园生活中予以体现。推动全市高校加强信用管理，建立健全18岁以上成年学生诚信档案，推动将学生个人诚信作为升学、毕业、评先评优、奖学金发放、鉴定推荐等环节的重要考量因素，对考试舞弊、学术造假、不履行助学贷款还款承诺、伪造就业材料等失信行为强化教育，并记入个人信用记录。在全市高校推广建立“同路人”等青年诚信宣传队伍，开展高校学生诚信教育主题活动，举办校园诚信主题辩论赛、大学生诚信知识竞赛和诚信典型评选等活动。

(五)广泛开展信用教育培训。建立健全信用管理职业培训与专业考评制度，加大对信用从业人员的培训力度。组织编写信用知识读本，依托社区(村)各类基层组织，向公众普及信用知识。

三、加快推进个人信用记录建设

(一)推动完善个人实名登记制度。以公民身份号码制度为基础，推进公民统一社会信用代码制度建设，实现公民统一社会信用代码全覆盖。实现市人口信息库与市公共信用信息平台个人数据库对接和信息共享，加强个人信息数据报送。强化信息化技术手段，不断加强个人身份信息的查核工作，确保个人身份识别信息的唯一性，推动在政务服务、司法、金融、纳税、涉税中介服务、交通、人社、教育、快递、通信、水电气等领域的个人身份信息实时核查服务，稳步推进个人身份信息网上一体化认证、核查和信息服务，加快建立个人身份信息实名登记机制，为准确采集个人信用记录奠定基础。

(二)建立重点领域个人信用记录。以食品药品、安全生产、涉税中介服务等领域为重点，以公务员、事业单位工作人员、企业法定代表人及相关责任人、律师、教师、评估师以及工程建设设计、监理负责人及相关注册人员等重点人群为主要对象，有关部门要加快建立和完善个人信用记录形成机制，及时归集有关人员在相关活动中形成的信用信息，确保信息真实准确，实现及时动态更新。鼓励行业协会、商会等行业组织建立健全会员信用档案。

四、完善个人信息安全、隐私保护与信用修复机制

(一)保护个人信息安全。有关部门要严格按照规定建立健全并严格执行保障信息安全的规章制度，明确个人信息查询使用权限和程序，做好数据库安全防护工作，建立完善个人信息查询使用登记和审查制度，防止信息泄露。加强信息安全监管技术手段建设，完善网络、主机和信息系统、数据库等安全防护设施，严格实施网上应用统一身份认证，强化信息系统安全审计，实时监测分析异常应用，

及时发现并处置违规应用行为。严格执行国家关于邮政寄递业信息安全相关法律法规及规定。

(二)加强隐私保护。按照最高人民法院、最高人民检察院《关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》要求,加大对泄露、篡改、毁损、出售或者非法向他人提供个人信息等行为的查处力度。加强金融消费者权益保护工作,在银行发卡、消费、金融公司借款等业务中加强对个人信息的保护,打击防范电信网络新型违法犯罪,推动各银行业金融机构把客户信息保护纳入全面风险保护体系。落实通信和互联网用户个人信息保护规定,规范电信业务经营者、互联网信息服务提供者收集、使用用户个人行为。加强对征信机构、互联网企业、大数据公司、移动应用程序开发企业实施重点监控,规范其个人信息采集、提供和使用行为。建立信用服务机构及相关人员信用档案和违规经营“黑名单”制度。

(三)建立信用修复机制。建立信用告知、诚信约谈、信用承诺、个人公共信用信息纠错、修复等机制,制定异议处理、行政复议等管理制度及操作细则,有效发挥监管部门在维护信用信息主体权益过程中的作用,切实保护信息主体的合法权益。明确各类公共信用信息展示期限,不再展示使用超过期限的公共信用信息。畅通信用修复渠道,丰富信用修复方式,公布投诉电话和投诉处理流程,完善投诉办理机制,探索通过事后主动履约、申请延期、自主解释等方式减少失信损失,鼓励通过按时履约、志愿服务、慈善捐助等方式修复信用。

五、规范推进个人信用信息共享使用

(一)建立健全市公共信用信息系统自然人基础数据库和服务平台。以重点职业人群信用信息归集为突破口,进一步完善市公共信用信息系统自然人基础数据库,不断开发完善平台服务功能,实现个人信用信息的归集、共享和应用。加强市公共信用信息系统自然人基础数据库与国家、省有关部门对接与信息交换共享。依法依规推动市公共信用信息系统自然人基础数据库与金融信用信息基础数据库的信息共享。按照全省统一规范,加强自然人信用基础数据库建设,归集全市个人基础信息、信用信息,包括资格资质、表彰奖励、公共事业费欠缴、金融活动、行政许可、行政处罚等信息,逐步实现各部门信息归集交换全覆盖。“信用常州”网站开辟重点人群信用信息查询专栏,面向社会提供查询服务。推广现代化服务手段,利用网站、手机 APP、公众号等形式提供多渠道的信息查询服务。

(二)推动个人公共信用信息共享。突出以重点领域和重点职业人群信用信息归集和应用需求为导向,制定完善全市统一的个人公共信用信息目录、失信分类标准和共享交换规范,积极做好与国家 and 省目录、标准、规范的对接。依托市公共信用信息平台、市人口信息库、金融征信系统等,逐步建立跨区域、跨部门、跨行业个人公共信用信息的互联、互通、互查机制。

(三)积极开展个人公共信用信息服务。各级信用管理部门要依法依规向社会提供个人公共信用信息授权查询服务。推进个人信用信息在企事业单位员工招录(聘)、职业人群执业、劳动用工、高管任职、公务人员管理、后备干部提拔、人大代表和政协委员资格审核等相关环节中的应用,鼓励应用个人信用查询报告。推进个人信用信息在评优评先、调任选任等守信个人典型评选中的应用和重要参

考。探索依据个人公共信用信息建立个人文明信用积分管理机制。将个人文明信用积分、商务信用积分体系与社会公共服务有效结合，强化线上线下联动。

六、完善个人守信激励和失信惩戒机制

(一)为优良信用个人提供更多服务便利。对有关部门和社会组织实施信用分类监管确定的信用状况良好的行政相对人、诚信道德模范、优秀志愿者，行业协会商会推荐的诚信会员，以及新闻媒体挖掘的诚信主体等建立优良信用记录，各级人民政府要创新守信激励措施，对具有优良信用记录的个人，在教育医疗、就业创业、社会保障、文化生活服务、评先树优等领域给予重点支持，尽力提供更多便利服务。鼓励社会各方对信用良好个人提供在公共交通、租借租赁、看病医疗、旅游门票等方面的优惠。

(二)对重点领域严重失信个人实施联合惩戒。依法依规对严重危害人民群众身体健康和生命安全、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序、拒不履行法定义务严重影响司法机关和行政机关公信力以及拒不履行国防义务等个人严重失信行为采取联合惩戒措施。将恶意逃废债务、非法集资、电信诈骗、社会保障等领域严重失信的个人列为重点监管对象，依法依规采取行政性约束和惩戒措施。在市场准入、行政许可、高消费等方面依法依规采取限制措施。

(三)推动形成市场性、社会性约束和惩戒。建立健全个人严重失信行为披露、曝光与举报制度，依托各级信用网站，依法向社会公开披露各级人民政府掌握的个人严重失信信息，充分发挥社会舆论监督作用，形成强大的社会震慑力。鼓励

市场主体对严重失信个人采取差别化服务。支持征信机构采集个人严重失信行为信息，纳入信用记录和信用报告。

七、强化保障措施

(一)加强组织领导。各级信用管理部门要加强组织领导，强化工作力量，建立工作考核推进机制，对本地区、本领域个人诚信体系建设工作要定期进行指导、督促和检查。

(二)加大资金支持力度。各地各有关部门要加强社会信用体系建设经费保障，加大对个人信用信息基础数据库建设、信息应用、宣传教育和人才培养等方面的资金支持力度。

(三)强化责任分工落实。各地各有关部门要按照本实施意见的任务分工，认真抓好责任落实，制定实施计划，确保责任到岗、工作到人、措施到位；将个人诚信建设成效纳入政府部门绩效考核体系，确保各项工作平稳有序推进。

八、重点任务分工表

序号工作任务负责单位

1 大力弘扬诚信文化。加强社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德教育，推进社会各类主体加强对所涉人员的守信遵规教育，引导各地各部门积极举办诚信文化宣传活动，营造“守信者荣、失信者耻、无信者忧”的社会氛围。牵头单位：市文明办

配合单位：市各有关部门

2 广泛开展诚信宣传。积极利用网站、电视、微信公众号等各类媒体服务平台，集中宣传信用政策法规、信用知识和典型案例。广泛开展“道德讲堂”、“放心消费”创建等诚信主题宣传活动，普及诚信道德规范。牵头单位：市文明办

配合单位：市各有关部门

3 积极推介诚信典型。大力发掘、宣传有关部门和社会组织评选的诚信道德模范、优秀志愿者等诚信典型。在各行业各领域积极推介“诚信模范”、“诚信好人”、“诚信之星”和“诚信标兵”等守信个人典型。支持有关部门和社会组织向社会推介诚信典型和无不良信用记录者，推动实施跨部门、跨领域的守信联合激励措施。牵头单位：市文明办、市工商局

配合单位：市各有关部门

4 全面加强校园诚信教育。在中小学德育课程中对诚信道德教育进一步做出明确规定和要求，组织开展“诚信教育月”、“树荣辱观、争德育卡”、“诚信养成教育”等活动。推动全市高校加强信用管理，建立健全18岁以上成年学生诚信档案。开展高校学生诚信教育主题活动，举办校园诚信主题辩论赛、大学生诚信知识竞赛和诚信典型评选等活动。牵头单位：市教育局

配合单位：市文明办、团市委

5 广泛开展信用教育培训。建立健全信用管理职业培训与专业考评制度，加大对信用从业人员的培训力度。鼓励各类社会组织和企业建立信用管理和教育制

度，组织签署入职信用承诺书和开展信用知识培训活动，培育企业信用文化。组织编写信用知识读本，依托社区(村)各类基层组织，向公众普及信用知识。牵头单位：市教育局

配合单位：市委组织部、市经信委(市信用办)、市文明办、市有关部门

6 推动完善个人实名登记制度。以公民身份号码制度为基础，推进公民统一社会信用代码制度建设，实现公民统一社会信用代码全覆盖。实现市人口信息库与市公共信用信息平台个人数据库对接和信息共享，加强个人信息数据报送。推动在政务服务等重点领域的实名登记和个人身份信息实时核查服务，稳步推进个人身份信息网上一体化认证、核查和信息服务。牵头单位：市公安局

配合单位：市经信委(市信用办)、市各有关部门

7 建立重点领域个人信用记录。以食品药品、安全生产、消防安全、交通安全、环境保护、生物安全、产品质量、税收缴纳、医疗卫生、劳动保障、工程建设、知识产权、电子商务、志愿服务、涉税中介服务、统计调查等领域为重点，以公务员、事业单位工作人员、企业法定代表人及相关责任人、律师、教师、医师、执业药师(从业药师)等关键岗位的食品药品从业人员、评估师、注册消防工程师、会计师、统计从业人员、房地产中介从业人员、认证人员、税务代理人员、金融从业人员、导游、寄递人员、卫生评估师、道路运输经营者及从业人员、机动车驾驶人、环境影响评价及检验检测从业人员、质量检验检测人员、专利代理人、电子商务平台从业人员以及工程建设设计、施工、监理负责人及相关注册人员等重点人群为主要对象，建立和完善个人信用记录形成机制，及时归集有关人

员在相关活动中形成的信用信息，确保信息真实准确，实现及时动态更新。鼓励行业协会、商会等行业组织建立健全会员信用档案。牵头单位：市经信委(市信用办)、人民银行常州市中心支行

配合单位：市有关部门

8 保护个人信息安全。建立健全并严格执行保障信息安全的规章制度，建立完善个人信息查询使用登记和审查制度。加强信息安全监管技术手段建设，严格实施网上应用统一身份认证。加大通信市场准入管理，建立互联网企业增值电信业务许可的信用信息记录和审查制度。建设运行好全市快递业安全监管与服务云平台。牵头单位：市公安局、市经信委(市信用办)

配合单位：市网信办、市通信行业管理办公室、市邮政管理局、人民银行常州市中心支行

9 加强隐私保护。按照最高人民法院、最高人民检察院《关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》要求，加大对泄露、篡改、毁损、出售或者非法向他人提供个人信息等行为的查处力度。牵头单位：市公安局

配合单位：市法院、市检察院、人民银行常州市中心支行

10 加强金融消费者权益保护工作，在银行发卡、消费、金融公司借款等业务中加强对个人信息的保护，打击防范电信网络新型违法犯罪，推动各银行业金融机构把客户信息保护纳入全面风险保护体系。牵头单位：人民银行常州市中心支行

配合单位：市公安局、市金融办、市工商局、常州银监分局、市网信办

11 加强对征信机构、互联网企业、大数据公司、移动应用程序开发企业实施重点监控，规范其个人信息采集、提供和使用行为。建立信用服务机构及相关人员信用档案和违规经营“黑名单”制度。牵头单位：人民银行常州市中心支行、市经信委(市信用办)

配合单位：市公安局、市通信行业管理办公室、市网信办等市有关部门

12 建立信用修复机制。建立信用告知、诚信约谈、信用承诺、个人公共信用信息纠错、修复等机制，制定异议处理、行政复议等管理制度及操作细则，明确各类公共信用信息展示期限。畅通信用修复渠道，丰富信用修复方式，完善投诉办理机制。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市各有关部门

13 建立健全市公共信用信息系统自然人基础数据库和服务平台，实现个人信用信息的归集、共享和应用。加强市公共信用信息系统自然人基础数据库与国家、省有关部门对接与信息交换共享。依法依规推动市公共信用信息系统自然人基础数据库与金融信用信息基础数据库的信息共享。牵头单位：市经信委(市信用办)、人民银行常州市中心支行

配合单位：市各有关部门、各辖市区人民政府

14 推动个人公共信用信息共享。制定完善全市统一的个人公共信用信息目录、失信分类标准和共享交换规范。依托市公共信用信息系统、市人口信息库等，

逐步建立跨区域、跨部门、跨行业个人公共信用信息的互联、互通、互查机制。

牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市公安局、人民银行常州市中心支行等部门、各辖市区人民政府

15 积极开展个人公共信用信息服务。依法依规向社会提供个人公共信用信息授权查询服务。推进个人信用信息在相关环节中的应用，鼓励应用个人信用查询报告。探索依据个人公共信用信息建立个人文明信用积分管理机制。推进个人信用信息作为在行业市场准入、保险费率浮动、银行信贷发放的参考依据。牵头

单位：市经信委(市信用办)、市文明办

配合单位：市委组织部、市人社局、市总工会、市妇联等市部门、各辖市区人民政府

16 为优良信用个人提供更多服务便利。对有关部门和社会组织实施信用分类监管确定的信用状况良好的诚信主体等建立优良信用记录。创新守信激励措施，对具有优良信用记录的个人给予优惠和便利。鼓励社会机构依法使用征信产品，对具有优良信用记录的个人给予优惠和便利，使守信者在市场中获得更多机会和收益。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市相关部门、各辖市区人民政府

17 对重点领域严重失信个人实施联合惩戒。依法依规对严重危害人民群众身体健康和生命安全、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序、拒不履行法定义务严重影响司法机关和行政机关公信力以及拒不履行国防义务等个人严重

失信行为采取联合惩戒措施。将恶意逃废债务、非法集资、电信诈骗、网络欺诈、交通违法、不依法诚信纳税，以及在食品药品生产、司法服务、产品质量、特种设备安全、环境保护、文明交通、劳动用工、社会保障等领域严重失信的个人列为重点监管对象，依法依规采取行政性约束和惩戒措施。在市场准入、行政许可、政策扶持、考核表彰、高消费等方面依法依规采取限制措施。鼓励将金融信用信息基础数据库和其他征信机构采集的个人在市场经济活动中产生的严重失信记录，推送至各级信用信息共享平台，作为实施信用惩戒措施的参考。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市各有关部门、各辖市区人民政府

18 推动形成市场性、社会性约束和惩戒。建立健全个人严重失信行为披露、曝光与举报制度，依法向社会公开披露个人严重失信信息。鼓励市场主体对严重失信个人采取差别化服务。支持征信机构依法依规采集个人严重失信行为信息，纳入信用记录和信用报告。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市各有关部门、各辖市区人民政府

19 加大资金支持力度。加大对个人公共信用信息数据库建设、信息应用、宣传教育和人才培养等各方面的资金支持力度。牵头单位：市经信委(市信用办)、市财政局

配合单位：市各有关部门、各辖市区人民政府

20 强化责任分工落实。将个人诚信建设成效纳入政府部门绩效考核体系，确保各项工作平稳有序推进。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市各有关部门

常州市全面加强电子商务领域

诚信建设的实施意见

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、省和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。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、省和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，实现信用信息互联互通，与全国和省信用信息共享平台实现互联互通。

(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。支持市内生产企业、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、相关行业主管、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”、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、海关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。推进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，促进诚信经营。

(二)加强法规标准建设。推进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的研究制定。鼓励我市省级电子商务示范基地、

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。

七、重点任务分工表

序号工作任务负责单位

1 建立实名登记和认证制度。督促电子商务平台落实身份标识和用户实名登记制度，核实开办网店的单位和个人身份，定期更新并依法报送相关行业主管、监管部门。大力推广使用数字证书和电子签名。建立产品许可官方网站信息链接。加大非法网站整治力度。牵头单位：市公安局

配合单位：市通信行业管理办公室、市商务局、市工商局、市网信办、各辖市区人民政府

2 完善网络交易信用评价体系。引导推动电子商务平台、行业协会等制定电子商务企业和从业人员信用评价标准规范。推动电子商务平台建立交易双方的信用互评、信用积分制度，探索建立交易后评价或追加评价及公开制度。牵头单位：市商务局

配合单位：市工商局、人民银行常州市中心支行

3 完善网络交易信用评价体系。支持开展第三方信用评价，建立对电子商务平台、入驻商家和上下游企业的综合信用评价机制。牵头单位：市商务局、市经信委(市信用办)

配合单位：市工商局、人民银行常州市中心支行等部门

4 加强网络支付管理。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。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。进一步完善网络支付服务体系。推动网络支付业务规范化、标准化。牵头单位：人民银行常州市中心支行

配合单位：常州银监分局、市金融办

5 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。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。建立健全责任追究机制，限制严重违法失信的寄递企业入驻电子商务平台。牵头单位：市邮政管理局

配合单位：市交通局、市网信办、市商务局、市质监局、常州海关、市食药监局

6 强化消费者权益保障措施。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。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。牵头单位：市工商局

配合单位：市商务局、市质监局、常州海关、市食药监局、市网信办

7 建立健全信用记录。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。将电子商务企业信用信息纳入省市公共信用信息系统。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市邮政管理局、市交通局、市商务局、市工商局、市质监局、常州海关、市食药监局、人民银行常州市中心支行、市网信办等部门、各辖市区人民政府

8 构建电子商务信用信息管理平台。加快健全建立电子商务平台、市场主体信用信息数据库，依法归集电商主体的基本信息、信用评价以及信用举报、信用奖惩信息。依托市公共信用信息系统，整合行政机关、电子商务平台、消费者投诉举报等信用信息，实现全市、全省、全国信用信息互联共享。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市商务局、

市工商局、人民银行常州市中心支行、常州银监分局、市金融办、常州海关、市食药监局、市交通局、市邮政管理局等部门、各辖市区人民政府

9 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、产品价格、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。大力推进市内电商企业信用承诺网上公示。牵头单位：市商务局、市经信委(市信用办)

配合单位：人民银行常州市中心支行、市工商局、市物价局、市统计局等部门、各辖市区人民政府

10 建立产品信息溯源制度。推行商品条形码，推动生产经营企业加快建立产品质量追溯体系和线上留痕监管体系。支持市内生产企业、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，推广电子报告和证书的应用。牵头单位：市商务局

配合单位：市质监局、市工商局、市食药监局、常州市检验检疫局、农委

11 建立电子商务领域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、相关行业主管、监管部门信用信息的互联互通和共享交换。牵头单位：市工商局、市经信委(市信用办)

配合单位：人民银行常州市中心支行、市网信办、公安局、市交通局、市商务局、市质监局、常州海关、市食药监局等部门、各辖市区人民政府

12 加强第三方大数据监测评价。鼓励社会信用评价机构对电子商务平台定期进行信用状况评估和公示，监测失信行为信息。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。牵头单位：市经信委(市信用办)、人民银行常州市中心支行

配合单位：市商务局、市工商局等部门、各辖市区人民政府

13 落实电子商务平台主体责任。督促电子商务平台建立健全内部信用约束机制，充分运用大数据技术加强在商品质量、知识产权、服务水平等方面的信用管控。指导建立商家信用风险预警制度。建立完善举报投诉处理机制。牵头单位：市商务局

配合单位：市工商局、市有关部门

14 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。切实加强对相关中介服务机构的培育、规范和监管工作。发挥电子商务相关协会、商会的作用。牵头单位：市经信委(市信用办)、人民银行常州市中心支行

配合单位：市民政局、市工商局、市商务局等部门、各辖市区人民政府

15 加大信用信息公示力度。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。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。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。在网站首页设立“信用中国”网站、“信用江苏”、“信用常州”网站和企业信用信息公示系统查询窗口。牵头单位：市工商局

配合单位：市经信委(市信用办)、市网信办、市质监局、常州海关、市食药监局、农委等部门

16 加大对守信主体的激励力度。建立和规范电子商务领域“红名单”制度，推动金融机构对“红名单”企业支持力度。牵头单位：市经信委(市信用办)

配合单位：市工商局、人民银行常州市中心支行、常州银监分局、市金融办、市网信办、市公安局、市交通局、市邮政管理局、市商务局、市质监局、常州海关、市食药监局、市农委、市物价局、市统计局等部门、各辖市区人民政府

17 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、偷逃税款，以及通过恶意刷单、恶意评价、空包裹代发邮寄等方式伪造交易记录和物流信息实现“增信”、“降信”的违法失信行为。严厉打击和治理电信网络新型违法犯罪。牵头单位：市工商局

配合单位：市公安局、市商务局、市质监局、常州海关、市食药监局、市农委、市网信办、市交通局、市邮政管理局等部门、各辖市区人民政府

18 加强诚信文化建设。多形式、多渠道加强电子商务领域诚信典型案例的宣传，提醒消费者在电子商务交易过程中保障自己的权益。积极培育电子商务示范企业，促进诚信经营。开展形式多样的电子商务诚信主题宣传实践活动。牵头单位：市商务局

配合单位：市有关部门

19 加强法规标准建设。加快推进电子商务诚信建设相关法律法规建设。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。加快制定电子身份认证、电子签名等相关标准规范。研究制定我市电子商务地方标准。牵头单位：市商务局

配合单位：市经信委(市信用办)、市工商局、市质监局、常州海关、市食药监局、市农委、市邮政管理局、市网信办

20 加强组织领导和工作协调。各级政府和有关部门要加强对电子商务领域诚信建设的组织领导，建立部门协同监管工作机制。牵头单位：市商务局、市经信委(市信用办)

配合单位：市工商局等部门、各辖市区人民政府