

## 扬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)和《江苏省全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》(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,共建跨区域电商诚信建设协调推进机制,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,推进电子商务平台与“云上扬州”互联共享,为我市全面建设智慧扬州、推动经济社会持续健康发展提供重要支撑。

(二)主要目标。到2020年,全面融入全省电子商务诚信建设体系,力争实现以下主要目标:建立完善电子商务领域相关规章制度和标准规范;建立和接入全省覆盖线上、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

戒机制不断完善,电子商务领域突出的失信问题得到规范治理,全市创建电商领域放心消费示范单位 10 家以上,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**

(三)建立实名登记和认证制度。电子商务平台要落实身份标识和用户实名登记制度,对开办网店的单位和个人核实身份,定期更新并依法报送相关行业主管、监管部门。以食品(保健食品)、药品、医疗器械、化妆品、农产品、日用消费品等关系人民群众生命财产安全的产品为重点,严格依照法律法规规定办理工商登记和相关许可手续,并将营业执照或身份核验标识等信息向社会公开。大力推广使用数字证书和电子签名,提高企业和个人在网上使用数字证书和电子签名的认知度。加大电商平台及相关主体电子发票推广应用力度。建立产品许可官方网站信息链接。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,加快推进网络经营主体电子标识公开,提升电子标识公开率。加大非法网站整治力度,打击伪造、冒用企业名称等失信行为。工商和市场监管部门要督促电子商务平台落实对进入平台销售商品或者提供服务的经营者真实身份审查、登记和公示、进入和退出、交易规则、交易安全保障、商品和服务质量保障、消费者权益保护、不良信息处理等责任。

(四)完善网络交易信用评价体系。各相关部门要牵头开展并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,逐步建立统一的电子商务信用评价体系。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、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。积极支持电子商务平台在对交易流程、流通环节进行实时动态监控的基础上，加强对失信行为的甄别与分类，防范信用炒作和恶意评价风险。支持开展第三方信用评价，探索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。

(五)加强网络支付管理。金融主管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。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。

(六)建立寄递物流信用体系。接入省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，依托全国统一的“快递业务经营许可管理信息系统”，按照“一企一档”“一人一档”的原则，建立经营快递业务的企业和从业人员的信用档案，全面记录日常监管、行政执法、消费者评价和申诉、许可管理、交通守法、寄递安全等方面信息。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，定期向社会发布寄递企业信用状况。加强电商物流企业认定和财政资金安排过程中的信用信息产品应用。加大对服务投诉率较高的快递企业的警示，将服务警示与评先评优、放心消费创建、专用车辆通行、日常市场监管等相结合，对失信企业实行差别化管理。对寄递物流企业及其从业人员的文明交通守信情况进行考核。建立健全责任追究机制，对违规违法失信企业公开曝光，对严重违法失信的寄递企业采取限制入驻电子商务平台、依法责令停业整顿直至吊销其经营

许可证等措施。切实落实寄递详情单实物信息、寄递详情单电子信息安全管理工作要求，进一步加大泄露、滥用、倒卖个人信息等违法案件的查处力度。

(七)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。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。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，及时处理消费者反映的问题。建立消费者和用户监督机制，加强社会监督，营造良好的消费维权环境。强化对客户权益保护，保障客户的知情权、选择权，加强信息安全管理。

### **三、全面推动电子商务信用信息共建共享**

(八)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依法报送相关行业主管、监管部门，相关部门应及时将处理结果纳入市公共信用信息系统。

(九)构建电子商务信用信息管理平台。电子商务监管部门要加快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、信用评价以及信用举报、信用奖惩信息。依托市公共信用信息系统，将行政机关监管、电子商务平台交易、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，并与国家、省信用信息共享平台实现互联共享。各相关部门应加大对电子商务平台、网络金融平台的监管和数据整合，加强合作联动。建立电子商务可信交易保障公共服务平台，推动电子商务企业信用信息公开，促进电子商务信用信息与其他领域相关信息交换共享。相关行业主管部门要推进商标和产品质量等信息资源向电子商务企业和信用服务机构开放。建立跨境电商信用信息库，强化跨境电商收发货人和电商平台备案信息的采集、敏感商品(食品、婴配及辅食、保健食品、药品、医疗器械、化妆品等)监控、异常消费者监控，开展电商主体身份识别、电商信用记录查询、商品信息查询、货物运输以及贸易信息查询等信用服务。

(十)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，引导电商企业严守质量诚信、价格诚信、物流诚信、支付诚信和售后服务诚信。大力推进电商企业信用承诺网上公示工作，以规范格式向社会公开信用承诺。信用承诺事项纳入市场主体信用档案，将承诺信息与市场主体注册登记信息一并向社会公示，接受社会监督，并作为事中事后监管的参考。行业主管部门应当完善市场主体的信用记录，对于在投诉举报、随机抽查、专项治理等工作中的发现的市场主体实际情况与承诺内容不符，应当作为失信行为信息记入信用档案。

(十一)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，围绕“云上扬州”建设规划，探索产品全过程智能化“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。

(十二)推动建立线上线下信用信息共享机制。依托国家、省和市县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。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。支持各地政府部门与电子商务平台、征信机构等各类社会机构建立信用信息采集、共享和应用机制，实现电子商务领域信用信息交互融合、共同应用。

#### **四、大力实施电子商务信用监管**

(十三)加强第三方大数据监测评价。鼓励和规范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，加强对政府“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涉电子商务失信信息的整合、共享、推送。畅通在线投诉、售后维权的通道。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。市县公共信

用信息系统要及时采集部门监管、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。

(十四)健全政府部门协同监管机制。构建以信用为核心，以实时监控、智能识别、风险预警、科学处置、线上线下一体化为主要特点的电子商务新型市场监管体系。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。坚持“上下结合”，建立不良信用信息定期通报制度，各行业主管、监管部门根据不良信用信息加强源头监管。实施信用分级分类监管，建立集风险监测、网上抽检、源头追溯、属地查处、区域联动、信用管理为一体的电子商务信用监督机制。研究探索对农村电商、跨境电商、微商以及其他新模式新业态的监管，加强部门联合执法。加大对跨境电商进出口环节通过虚假交易、支付、物流数据实施逃避海关和检验检疫监管行为的整治力度。

(十五)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。督促电子商务平台企业进一步加强内部信用管理和评价工作，配合政府部门开展监管执法工作。

(十六)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。电子商务平台要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。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，电子商务平台应按照有关行业主管、监管部门要求，及时向社会公示相关信息，发布风险提示。电子商务平台要建立完善举报投诉处理机制，及时将掌握的涉嫌违法违规线索报送相关行业主管、监管部门，并配合进行查处。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。各级行业主管、监管部门要加大对重点电子商务平台的指导，引导和促进电子商务平台切实改进在集中促销、广告宣传、消费维权、依法纳税等方面存在的问题，切实提高平台履行法定义务和社会责任的水平。

(十七)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，加大信用产品研发力度，提供信用调查、信用评估、信用担保、信用保险等产品和服务。切实加强对信用服务机构的培育、规范和监管工作。注重发挥电子商务相关协会、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。推进检验检测机构与行政监管部门、电子商务平台、生产企业、消费者等多主体的合作，探索建立检验检测机构电子商务综合服务平台。

## **五、广泛开展电子商务信用联合奖惩**



(十八)加大信用信息公示力度。各级行业主管、监管部门要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。工商和市场监管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,协同执法部门监管。建立网络价格交易行为信息发布制度。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。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、“信用扬州”网站和企业信用信息公示系统查询链接,提供市场主体信用信息查询服务。引导电子商务市场主体公示更多生产经营信息,特别是采购、销售、物流等方面的信用信息,完整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。加大对可信认证网站、第三方可信平台的推广,树立电子商务认证网站的可信性和权威性,提高网民及企业用户对电子商务交易平台信任度。

(十九)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,在续期办证、开具上市证明等方面给予绿色通道,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、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。推动金融机构加大对“红名单”企业支持力度,优化贷款流程,创新金融产品,积极做好金融服务。

(二十)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,提高检查频次,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。鼓励社会各方对出售禁售品、商品违规发布、商品侵权、信用炒作、哄抬价格等严重违法失信行为予以举报,加大对社会各方举报信息的核查。

(二十一)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。探索推进对即时通信等社交网络服务的监管力度,逐步加强对通过个人社交平台进行交易行为的监测,依法查处违法交易行为。加大对寄递物流企业及其从业人员违法违规行为的查处力度。严厉打击利用电子商务平台或物流体系非法采集、滥用、泄露和倒卖个人信息的行为。严厉打击和治理电信网络新型违法犯罪,分别建立涉案账户管控机制、企业账户风险防范机制、电信诈骗涉案账户查控机制和网络查控平台。

## **六、保障措施**

(二十二)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、“双十

一”购物节等为契机，开展形式多样的电子商务诚信主题宣传实践活动。组织市级电子商务示范企业评选活动，积极推荐申报省级示范企业，引导电商企业诚信经营。发挥电子商务平台主体作用，加强对电子商务各类主体的诚信教育。支持鼓励电子商务平台将信用状况作为员工招聘、商家入驻的重要考量因素。市工商局会同市放心消费创建活动领导小组办公室，联合商务、信用、质监等部门合力推进电子商务领域网站自行亮照亮标、平台为网店亮照亮标活动。大力推行电商品牌建设，共同营造诚实守信的网络交易环境和安全放心的网络消费环境，切实打造全市电子商务领域的放心消费品牌。

(二十三)加强制度标准建设。加快推进电子商务诚信建设相关规章制度建设。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。鼓励市内企业参与电子商务省标准、国家标准和国际标准制定。鼓励我市电子商务示范区、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。

(二十四)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，网信、发改、经信、工商、商务、人行、公安、交通、质监、检验检疫、食药监、邮政、通信、税务等多部门建立协同监管工作机制。按照本实施意见的任务分工，各有关行业主管、监管部门要抓好工作落实，对未按规定履行职责的行为依法追究责任。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、市网络市场监管部门联席

会议的作用，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。市信用办会同有关部门负责对意见落实工作的统筹协调、跟踪了解、督促检查，确保各项工作平稳有序有效推进。