

为贯彻落实《省政府办公厅关于印发江苏省加强个人诚信体系建设的实施意见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），建立健全我市电子商务领域诚信体系，着力解决电子商务领域失信问题，营造良好的市场信用环境，促进我市电子商务健康快速发展，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，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、市信用体系建设的决策部署，加强电子商务全流程信用建设，推动电子商务信用信息共建共享，实施电子商务信用监管，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，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

力争经过3~5年努力，全市电子商务信用信息共建共享取得积极成效，电子商务信用监管机制初步建立，电子商务信用联合奖惩广泛开展，电子商务领域突出的失信问题得到规范治理，电子商务市场信用环境得到明显改善。

## 三、任务分工

### （一）加强电子商务全流程信用建设

1. 落实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，对其平台内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。以食品（保健食品）、药品、医疗器械、化妆品、农产品、日用消费品产品为重

点，依法规范市场主体准入，严格依照法律法规规定办理工商登记和相关许可手续，将营业执照或身份核验标识等信息通过企业信用信息公示系统向社会公开。大力推广使用数字证书和电子签名，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。开展网络市场监管专项行动，督促落实网络交易平台和网络经营者主体责任，依法打击伪造、冒用企业名称等失信行为。

〔牵头单位：市公安局，配合单位：市通管办、市商务局、市工商局、市行政审批局、市网信办、各县（市）区政府（管委会）〕

2. 完善网络交易信用评价体系。引导推动电子商务平台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。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，加强对失信行为的分类与甄别，并与第三方信用服务机构合作，防范虚假营销、偷工减料、过度包装、恶意刷单等失信行为。支持开展第三方信用评价，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。

（牵头单位：市商务局，配合单位：市工商局、人民银行南通市中心支行）

3. 加强网络支付管理。落实国家非金融机构支付服务管理办法，加强电子商务平台与银行、非银行支付机构的协调配合，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。引导各商业银行和非银行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。探索建立银行和非银行支付机构红黑名单制度，加强网络支付业务的监管，加强监管部门间沟通协调机制，依法打击无证从事网络支付、多用途预付卡的发行与受理、银行卡收单等支付业务的非法机构，依法查处违规为无证从事支付业务机构提供通道的银行和持牌支付机构。

(牵头单位：人民银行南通市中心支行，配合单位：南通银监局、市金融办)

4. 加强寄递物流行业信用建设。对寄递物流企业及其从业人员加强诚信宣传教育和信用管理，逐步建立信用记录和信用档案，全面记录日常监管、行政执法、消费者申诉、媒体曝光、许可管理、服务质量、寄递安全等信息。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。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。

(牵头单位：市邮政管理局，配合单位：市交通运输局、市网信办、市商务局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局)

5. 强化消费者权益保障措施。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”。建立健全消费者投诉举报制度，畅通群众举报途径和售后维权通道，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、南通检验检疫局、市食药监局、市网信办)

## (二) 全面推进电子商务信用信息归集共享

6. 建立健全信用记录。各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、征信等相关机构和从业人员的信用记录，依托市公共信用信息公示系统进行公示。推动电子商务平台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。

〔牵头单位：市经信委（市信用办），配合单位：市邮政管理局、市交通运输局、市商务局、市工商局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局、人民银行南通市中心支行、市网信办等有关部门、各县（市）区政府（管委会）〕

7. 建立事前信用承诺制度。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、物流企业等市场主体就遵纪守法、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，以规范格式向社会公开，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。

〔牵头单位：市商务局、市经信委（市信用办），配合单位：人民银行南通市中心支行、市工商局、市物价局、市统计局等有关部门、各县（市）区政府（管委会）〕

8. 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。

（牵头单位：市质监局，配合单位：市工商局、市食药监局、市商务局、南通检验检疫局、市农委）

9. 建立线上线下信用信息共享机制。依托市信用信息平台，依法依规归集电子商务领域信用信息，实现信用信息的互联互通和共享交换，在办理相关行政管理事项时按照有关文件要求使用市场主体的信用记录和信用报告。引导和规范信用服务机构依法采集、整合、评估电子商务领域交易主体信用信息。支持各县（市）、区、各部门与电子商务平台、信用服

务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。

(牵头单位：市经信委、市工商局，配合单位：人民银行南通市中心支行、市网信办、市公安局、市交通运输局、市商务局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局等有关部门)

### (三) 大力实施电子商务信用监管

10. 加强电子商务信用社会监督。探索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。制定相关程序规范，加强对南通“12345”“12312”“12315”“12318”“12331”“12358”“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。在相关行业主管、监管部门开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径。市公共信用信息系统要及时采集部门监管、大数据检测、群众举报等渠道形成的电子商务领域失信信息。〔牵头单位：市经信委、人民银行南通市中心支行，配合单位：市商务局、市工商局等有关部门〕

11. 落实电子商务平台主体责任。加大对重点电子商务平台的指导，引导电子商务平台建立健全内部信用约束、风险预警和举报投诉处理机制，提高履行法定义务和社会责任的水平。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相关行业主管、监管部门要求，及时向社会公示并发布风险提示，涉嫌违法违规的应报送相关行业主管、监管部门，配合有关部门进行查处。对不积极履行主体责任的电子商务平台，相关行业主管、监管部门要及时采取约谈、通报等措施，并依法查处。相关处理信息应当及时上传至江苏省市场监管信息平台，通过国家企业信用信息公示系统向社会公示。

(牵头单位：市工商局、市商务局，配合单位：市有关部门)

12. 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、信用保险等信用产品和服务。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，促进企业健康发展。

[牵头单位：市经信委、人民银行南通市中心支行，配合单位：市民政局、市商务局、市工商局等有关部门、各县（市）区人民政府（管委会）]

#### (四) 广泛开展电子商务信用联合奖惩

13. 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。引导电子商务平台在网站首页设立“信用中国”“信用江苏”“信用南通”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。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。

[牵头单位：市工商局，配合单位：市经信委、市网信办、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局、市农委等市有关部门]

14. 加强对守信主体的激励。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。推动金融机构加大对“红名单”企业支持力度，引导金融机构优化贷款流程，创新金融产品，积极做好金融服务。

〔牵头单位：市经信委，配合单位：市工商局、人民银行南通市中心支行、南通银监局、市金融办、市网信办、市公安局、市交通运输局、市邮政管理局、市商务局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局、市农委、市物价局、市统计局等市有关部门、各县（市）区人民政府（管委会）〕

15. 严厉打击整治电子商务领域违法失信行为。加强网店产品质量检查，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，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。加大对即时通信等社交网络服务的监管力度，对通过个人社交平台进行交易的行为加强监控和检查，依法查处违法交易行为。加大对物流配送环节违法违规行为的查处力度，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。依法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。以网络商标侵权、销售假冒伪劣商品、虚假宣传、刷单炒信等突出失信问题为整治重点，加强失信典型曝光力度，形成震慑作用。

〔牵头单位：市工商局，配合单位：市公安局、市商务局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局、市农委、市经信委、市网信办、市交通运输局、市邮政管理局等市有关部门〕

#### （五）保障措施

16. 加强诚信文化建设。利用微博、微信、电视、报纸、各类移动应用程序等媒体传播平台，多渠道、多形式宣传电子商务领域诚信典型，曝光严重失信典型。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。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。开展电子商务放心消费创建活动，由市工商部门联合市放心消费创建活动办公室、商务局、信用办等部门推进电子商务放心消费创建活动。

(牵头单位：市商务局，配合单位：市工商局等有关部门)

17. 加强制度和规范建设。加快推进电子商务诚信建设相关政策制度建设。研究制定全市电子商务领域统一信用信息采集、共享、披露、管理、评价等方面相关规范。研究制定我市电子商务地方标准，鼓励我市企业参与电子商务国家标准和国际标准制定。鼓励我市电子商务示范基地（园区）、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。

(牵头单位：市商务局，配合单位：市经信委、市工商局、市质监局、南通检验检疫局、市食药监局、市农委、市邮政管理局、市网信办)

18. 加强组织领导和工作协调。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作用，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。各地、各部门要加强对电子商务领域诚信建设的组织领导，建立由信用、网信、公安、交通、商务、工商、质监、食药监、邮政、人行等多部门协同监管工作机制。督促各有关行业主管、监管部门抓好工作落实，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突出位置，建立定期沟通联系工作机制，按照职责分工，完成本部门相关电子商务领域诚信建设任务。

〔牵头单位：市商务局、市经信委，配合单位：市工商局等市有关部门、各县（市）区人民政府（管委会）〕