

本溪市社会信用体系建设工作领导小组办公室文件

关于印发《本溪市推进电子商务领域诚信建设的实施方案》的通知

领导小组各成员单位：

为深入贯彻《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），落实省市决策部署，现将《本溪市推进电子商务领域诚信建设的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

附件：《本溪市推进电子商务领域诚信建设的实施方案》

本溪市社会信用体系建设工作领导小组办公室

2017年11月15日



本溪市推进电子商务领域 诚信建设的实施方案

为深入贯彻关于《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），落实省市决策部署，大力推动电子商务领域诚信建设，消除电商领域诚信危机，营造良好的市场信用环境，实现电子商务领域高质量发展，现结合我市实际，制定本实施方案：

一、指导思想

按照党中央、国务院和省委、省政府决策部署，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，促进我市“互联网+”和大众创业、万众创新持续健康发展。

二、任务目标

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2020年，电子商务实名登记和认证全面实施，网络交易信用评价基本建立，电子商务信用社会监督机制不断完

善；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，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、主要任务

（一）加强电子商务全流程信用建设。

一是严把生产企业质量关。逐步建立健全生产经营企业主体诚信档案，归集严重违法失信企业名单，对违法失信者实施联合惩戒，提高失信成本，引导市场主体加强自律，守法经营，保持良好信用。

二是建立实名登记和认证制度。督促电子商务经营者落实实名登记制度，严格执行工商登记相关规定，并将营业执照或通过身份核验标记等信息向社会公开。支持开展电子商务网站可信认证服务工作，为电子商务用户识别假冒、钓鱼网站提供手段。

三是加强网络支付管理。加强市内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。

四是建立寄递物流信用体系。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。

五是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”制度。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）加快推动电子商务信用信息共建共享。

一是建立健全信用记录。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，涉及企业的相关信息按照企业信息公示暂行条例规定在国家企业信用信息公示系统公示。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。

二是建立电子商务信用承诺制度。推动电商向社会作出公开信用承诺，承诺内容包括信息真实性、产品质量、服务保障、承担的责任与义务等，并以规范格式向社会公开，承诺违法失信后将自愿接受约束和惩戒。全面建立市场主体事前信用承诺制度。信用承诺事项纳入市场主体信用记录，接受社会监督，并作为事中事后监管的参考。

三是完善产品信息溯源制度。推行商品条形码，围绕食品、药品等关系人民群众生命财产安全的产品为重点，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。

四是推动建立线上线下信用信息共享机制。依托“信用中国（辽宁本溪）”网站，依法依规归集电子商务领域信用信息，实现跨部门、跨行业的信息共享。共享平台要与电商平台建立信息共享机制。鼓励电商平台、快递物流企业之间建立市场化、社会化的信息共享机制，实现电子商务领域信用信息交互融合、共同应用。

（三）深入落实电子商务信用监管

一是加强第三方大数据监测评价。支持和鼓励社会征信机构运用大数据手段，对电子商务平台定期进行信用状况评估，独立、客观地揭示信用风险。举报投诉服务平台电子商务失信信息的整合、共享、推送。在“信用中国（辽宁本溪）”网站和企业信用信息公示系统开通网络失信举报，畅通群众举报途径。

二是健全政府部门协同监管机制。各部门之间要加强协同配合，推进线上监管与线下监管相衔接。充分发挥电商平台对经营者的监督和管理作用，发挥广大消费者和新闻媒体的监督作用，推动形成社会共治的局面。构建以信用为核心的电子商务新型市场监管体系。

三是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整合线上线下数据资源，将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。

四是落实电子商务平台主体责任。电子商务平台要建立健全内部信用约束机制，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和拒不改正、拒不下架等不良行为，电子商务平台要按照监管部门要求，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，及时受理和掌握疑似违法违规信息并报送相关监管部门，配合有关部门及时查处电子商务领域违法失信行为。

五是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、信用保险等方面提供电子商务各类主体所需的信用产品和服务。通过电子商务相关协会组织，加强电子商务企业自我信用约束和行业自律。

（四）广泛开展电子商务信用联合奖惩

一是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。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

电子商务平台在网站首页设立“信用中国（辽宁本溪）”网站和国家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。引导从事电商经营的市场主体公示更多在生产经营、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，并将交易双方评价和服务承诺履约情况记入信用档案。健全个人信息保护制度，保护电子商务领域消费者隐私权益。

二是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一定的优惠便利。鼓励电子商务平台对“红名单”主体在搜索排序、流量分配、营销活动参等方面给予倾斜，强化正面激励引导。引导有关金融机构在融资服务、利率等方面对“红名单”里的市场主体给予便利和优惠。

三是加大对失信主体的惩戒力度。建立电子商务领域失信主体“黑名单”制度。加大对被列入“黑名单”电子商务平台及相关服务企业的监管力度，提高监管频次，依法对企业有关失信人员实施不得担任企业法定代表人、负责人或董事、监事、高级管理人员职务，经营限制、融资授信限制等联合惩戒措施。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、查封电子商务店铺、公开曝光等惩戒措施。

四是加强对电子商务领域违法失信行为的打击力度。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，加强对个人社交平台进行交易的行为进行监控和检查，依法查处个人社交平台发生的违法交易行为。加大对物流配送环节违法违规行为的查处力度。加强对电商经营者商业秘密、消费者个人隐私的保护，切实保护商品交易、网络支付等敏感信息的安全。

四、保障措施

一是加强诚信文化建设。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、多形式树立电子商务领域诚信典型，曝光严重失信典型。在“3.15”国际消费者权益日、“双11”、“双12”网络购物促销、元旦、国庆节、春节等节日，开展形式多样的电子商务诚信主题宣传实践活动，加强诚信教育。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。

二是加强组织领导和工作协调。各县区、各部门要把电子商务领域诚信建设摆在突出位置，切实加强组织领导，抓好任务落实，确保各项工作平稳有序推进。