

周政办发〔2018〕12号

## 周村区人民政府办公室 关于加强电子商务领域诚信建设的实施意见

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，区各大企业，驻周各行政事业单位：

为贯彻落实国家、省、市关于全面加强电子商务领域诚信建设有关要求，加强我区电子商务领域诚信建设，规范电子商务交易，优化商业环境，促进电子商务健康快速发展，经区政府同意，现结合实际制定以下实施意见。

### 一、总体要求

#### （一）指导思想

深入学习贯彻党的十九大精神，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、国务院关于加快推进社会信用体系建设的决策部署和省市有关工作要求，扎实推进电子商务领

域信用体系建设，大力推动电子商务领域信用记录归集、共享和交换，规范电子商务发展秩序，完善市场化信用评价体系，建立健全守信联合激励和失信联合惩戒机制，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“互联网+”和大众创业、万众创新健康发展。

## （二）基本原则

一是坚持政府推动，社会共建。充分发挥政府的组织、引领和推动作用，稳步推进电子商务领域规章制度和标准规范制定。注重发挥市场机制作用，鼓励支持信用服务机构等社会力量积极参与，共同推进，形成工作合力。

二是坚持多管齐下，协同监管。加强政府相关部门、社会组织 and 商事主体联动，建立覆盖线上、线下，贯穿生产加工、交易支付、物流运输、用户评价等全流程的电子商务协同监管机制。

三是坚持标本兼治，全面推进。对反映突出和强烈的假冒伪劣、以次充好、虚假广告、服务违约、虚假交易、刷单炒信、恶意差评等失信问题，以及滥用、泄露和倒卖个人信息等违法违规行为，各相关职能部门要加大监管力度，综合运用随机抽查、专项检查、第三方评估等手段整治规范，净化市场环境，维护正常市场秩序，保护消费者合法权益，推动电子商务领域信用体系长效机制建设。

四是坚持明确主体，落实责任。有关监管部门要加强对电子商务平台的监管，强化电子商务平台的主体责任。积极引导电子

商务平台坚持规范发展，加强自身诚信建设，建立健全内部信用管理制度、投诉举报制度和交易主体的信用监管机制，强化对市场主体的信用约束。

## 二、加强电子商务全流程信用建设

(三) 落实实名登记和认证制度。督促电子商务平台（以下简称“电商平台”）落实用户实名登记制度和电商可信认证标识，依法依规将实名登记等认证信息报送行业主管、监管部门。网店开办者应严格按照法律法规办理工商登记和相关许可，并在网店主页主动公开工商登记营业执照和相关授权许可资质信息。电商平台应主动核验网店开办者的工商登记营业执照及相关经营授权许可，记录并核验电商法定代表人或网店负责人及相关从业人员身份信息，依法依规将网店开办主体的工商登记信息、从业人员信息、网店名称、网店地址等信息报送相关行业主管、监管部门。支持推进电子商务网站可信认证服务，推广电商可信认证标识。（区公安分局、区商务局、区工商局负责）

(四) 加强网络支付管理。电商平台要加强与非银行支付机构的协调配合，建立健全网络支付标准，完善网络支付服务体系，推动网络支付业务标准化、规范化发展。充分发挥非银行支付机构在电子商务账款支付中的作用，拓展反网络欺诈手段，提高网络支付安全防范能力，保障用户账户内资金和支付安全。（区公安分局、区商务局、区工商局负责）

(五) 建立寄递物流信用体系。配合市加强对寄递物流企业

及其从业人员的身份认证管理和信用管理，配合市探索建立对寄递物流企业及其从业人员的信用评价机制，对严重失信的寄递物流企业限制入驻电子商务平台。行业协会、商会应建立物流企业和从业人员的信用档案，并主动向公共信用信息工作主管部门（区发改局）报送，由公共信用信息工作主管部门（区发改局）报送至淄博市公共信用信息平台。（区发改局、区交通运输局、区商务局、区工商局负责）

（六）完善网络交易信用评价体系。推动电商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，并将评价结果和信用积分公开。支持电商平台对交易、流通、评价各环节实施持续跟踪，利用大数据等技术加强对刷单炒信等严重失信行为的甄别。支持第三方信用服务机构对电商平台、入驻商户及上下游企业开展独立、客观的信用评价工作。（区发改局、区商务局、区工商局、区金融办负责）

（七）加强消费者权益保障措施。市场主管、监管部门和电商平台应建立完善电子商务领域消费者权益保障制度，畅通消费者投诉举报渠道，支持电商平台实施“先行赔付”制度，加强沟通衔接，及时向消费者反馈处理结果。（区工商局、区商务局负责）

### 三、加快建设电子商务信用信息系统

（八）建立信用承诺制度。全面建立电子商务领域市场主体信用承诺制度，推动平台、入驻商户、个人卖家、物流企业等提

供商品销售和服务的市场主体以标准格式就销售商品合法性、真实性、可靠性以及服务保障等作出承诺并向社会公开，接受社会监督。信用承诺纳入市场主体的信用档案，行业主管、监管部门对违反信用承诺的市场主体应依法依规约束和惩戒。（区经信局、区商务局、区工商局负责）

（九）建立完善信用记录。建立健全电子商务领域信用信息标准规范，协助建设淄博市电子商务信用信息系统。电商平台要以实名认证信息为基础，做好入驻商户、相关组织机构和从业人员的信用记录，将交易过程中涉及恶意评价、刷单炒信、虚假交易、虚假宣传、假冒伪劣、价格欺诈以及其他失信行为信息由区商务局报送至市电子商务信用信息系统的失信主体信用档案，同时将失信行为信息归集到公共信用信息工作主管部门（区发改局），由公共信用信息工作主管部门（区发改局）报送至淄博市公共信用信息平台实现互联共享，涉及企业的相关信息按规定在企业信用信息公示系统公示。（区发改局、区商务局、区工商局负责）

（十）推动建立线上线下信用信息共享机制。依托淄博市公共信用信息平台，依法依规归集电子商务领域涉及的守信和失信行为的信用信息，实现信用信息的互联共享。引导规范第三方信用服务机构依法采集、整合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，推进电子商务领域信用信息在公共服务各领域、各环节的应用。（区发改局、区公安分局、区交通运

输局、区商务局、区工商局、区质监局、区食药局、区金融办负责)

#### 四、大力推进电子商务信用监管

(十一) 建立产品追溯制度。强化产品质量安全意识,推行商品条形码,保证产品可溯可查。围绕食用农产品、食品药品、农业生产资料、特种设备、危险品、稀土物品等关系国计民生领域重要产品,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,引导支持电商平台和物流企业建立产品上架、销售、配送、签收、评价、投诉全方位全程留痕监管体系。(区商务局、区公安分局、区农业局、区质监局、区食药局负责)

(十二) 健全区政府部门协同监管机制。构建以信用为核心,利用大数据技术实时跟踪、智能识别、风险预警为主要实施要点的新型电子商务市场监管体系。实施信用分级分类监管,建立覆盖平台、产品、商户及消费者全要素、覆盖线上线下全维度一体化的电子商务信用监督机制。构建常态化、长效化的多部门联合执法检查机制。(区发改局、区公安分局、区交通运输局、区商务局、区工商局、区质监局、区食药局负责)

(十三) 提高电商平台的信用管理水平。支持电商平台依法整合线上线下数据资源,结合平台自身掌握的实名登记、工商营业执照、授权许可、交易评价等信用信息进行数据汇集和关联分析,构建以大数据为基础的电子商务监管模型,及时掌握市场主体信用动态变化,对失信主体进行有效识别和惩戒,为诚信商家

和消费者提供优良、可信赖的交易环境及平台服务。(区发改局、区商务局、区工商局负责)

(十四) 加强第三方大数据监测评价。鼓励第三方社会信用服务机构对电商平台定期进行信用状况评估,监测失信行为信息。制定相关标准规范,加强对“周村 12345 政务服务热线”等举报投诉服务平台涉及电子商务失信信息的整合、共享、推送。监管部门、电商平台、热线投诉等掌握的电子商务领域失信信息要报送至公共信用信息工作主管部门(区发改局),由公共信用信息工作主管部门(区发改局)向淄博市公共信用信息平台报送,通过“信用淄博”网站和企业信用信息系统向社会公示。(区发改局、区商务局、区工商局、区质监局、区政府办公室、区物价局、区金融办负责)

(十五) 强化电商平台责任意识,落实主体责任。督促电商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、消费者权益保护等方面的信用管控。平台要建立完善商家信用风险预警和消费者举报投诉制度,对存在销售假冒伪劣商品、产品虚假宣传、恶意刷单炒信的严重违法失信行为的商家,依法依规向社会公示并发布风险提示,畅通举报投诉渠道,提供涉嫌违法失信行为证据并配合监管部门查处。相关电商平台要强化责任意识,切实履行主体责任,有关行业主管、监管部门要对主体责任履行不积极、落实不到位的平台采取约谈、通报等措施,并依法作出行政处罚。(区工商局、区

商务局负责)

(十六) 积极发挥第三方机构和社会组织的监管作用。电子商务相关行业协会、商会组织应加强电子商务机构组织及其从业人员的自我信用约束和行业自律。支持第三方信用服务机构以需求为导向,依法采集电商平台、交易主体及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。(区民政局、区商务局、区工商局、区金融办负责)

## 五、广泛开展电子商务信用联合奖惩

(十七) 扩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。推动电商平台在市场经营主体经营页面显著位置公示其营业执照、身份核验标识、信用等级等信息或可信认证标识。引导电商平台在网站首页设立“信用淄博”官方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。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。(区工商局负责)

(十八) 加大对守信主体的激励力度。建立电子商务领域守信主体“红名单”制度,倡导电商市场主体诚信经营。电商平台要评选推广诚信市场主体“红名单”,并及时向公共信用信息工作主管部门(区发改局)报送,由公共信用信息工作主管部门(区发改局)报送至淄博市公共信用信息平台,鼓励支持电商平台对“红

名单”主体在流量分配、信息搜索排名、营销促销活动等方面给予优先安排，强化“红名单”示范作用。支持金融机构加大对“红名单”企业的支持力度，探索对“红名单”企业以信用为基础的信贷金融产品开发，为企业可持续发展提供优质的金融环境。（区发改局、区公安分局、区交通运输局、区商务局、区工商局、区质监局、区金融办负责）

（十九）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“黑名单”电子商务平台及相关服务企业的监管力度，提高检查频次，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、董事、监事、高级管理人员职务，及限制经营或融资授信等联合惩戒措施。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、查封电子商务账户、公开曝光等惩戒措施。“黑名单”失信主体信息应及时报送至公共信用信息工作主管部门（区发改局），由公共信用信息工作主管部门（区发改局）归集至淄博市公共信用信息平台。（区发改局、区公安分局、区交通运输局、区商务局、区工商局、区质监局、区金融办负责）

（二十）加大对电子商务领域违法失信行为的打击。严厉打击假冒伪劣、虚假宣传、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”的违法失信行为。加强对各类即时通讯工具和社交网络的监管，对个人社交平台进行违法交易的行为加大监控力度，

探索建立发现和甄别个人社交平台违法交易行为的工作机制。加大对寄递物流收寄验视、实名登记、禁寄物品等方面违法违规行为的查处力度。严厉打击对个人信息的非法采集、泄露、倒卖行为。加强对电商经营者商业秘密、消费者个人隐私的保护，保护商品交易、网络支付等敏感信息的安全。（区公安分局、区商务局、区工商局、区质监局负责）

## 六、保障措施

（二十一）建立健全法规标准。建立健全电子商务领域诚信体系相关政策法规，研究制定电子商务领域信用信息的采集、披露、共享和评价等安全管理方面标准规范。（区商务局、区工商局、区质监局负责）

（二十二）加强电子商务领域诚信文化建设。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、全方位加强对电子商务领域守信主体宣传和失信主体的曝光，公开曝光假冒伪劣、刷单炒信、恶意差评等严重失信典型。依托“3·15”国际消费者权益日等重大节假日，积极开展电子商务诚信宣传活动。充分发挥电商平台的主体作用，加强对电商领域市场主体的诚信教育。鼓励和支持电商平台在商家入驻、员工聘用时使用信用记录。（区委宣传部、区发改局、区商务局、区工商局负责）

（二十三）加强组织领导和工作协调。有关部门要切实把电子商务领域诚信建设摆在突出位置，加强组织领导，落实工作责任，细化实化工作措施，全力抓好任务落实。区发改局、区商务

局、区工商局要会同有关部门对实施意见落实情况进行统筹协调、跟踪了解、督促检查，确保各项工作平稳有序推进。(区发改局、区商务局、区工商局负责)

周村区人民政府办公室

2018年5月22日

---

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，  
区检察院，各人民团体。

---

周村区人民政府办公室

2018年5月22日印发

---