

曲靖市发展和改革委员会
中国人民银行曲靖市中心支行
曲靖市公安局
曲靖市交通运输局
曲靖市商务局
曲靖市工商行政管理局
曲靖市质量技术监督局
曲靖市食品药品监督管理局

文件

曲发改财金〔2017〕18号

关于印发全面加强电子商务领域诚信 建设工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，曲靖经济技术开发区管委会，市直各有关单位：

经研究，现将《曲靖市关于全面加强电子商务领域诚信建设的工作方案》印发你们，请结合实际认真贯彻落实。

附件：曲靖市关于全面加强电子商务领域诚信建设的工作方案



曲靖市发展和改革委员会



中国人民银行曲靖市中心支行



曲靖市公安局



曲靖市交通运输局



曲靖市商务局



曲靖市工商行政管理局



曲靖市质量技术监督局



曲靖市食品药品监督管理局

2017年12月25日

(共印4份)

曲靖市发展和改革委员会办公室

2017年12月25日印发

曲靖市关于全面加强电子商务领域诚信建设的工作方案

为贯彻落实《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）和云南省《关于印发全面加强电子商务领域诚信建设工作方案的通知》（云发改财金〔2017〕1472号），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，促进“互联网+”和大众创业、万众创新健康发展。结合曲靖市实际，提出以下工作方案。

一、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。督促电子商务平台落实身份标识和用户实名登记制度，对申请进入平台开办网店的单位和个人核实身份，建立登记档案、定期核实更新并依法报送相关行业主管、监管部门。以食品、药品、医疗器械、农产品、日用消费品等关系人民群众生命财产安全和社会民生的产品为重点，严格依照法律法规规定办理工商登记和相关许可手续，并将营业执照登载信息或身份核验标识加载在其从事经营活动主页面的醒目位置。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，推广应用网站可信标识，为电子商务用户识别假冒、钓鱼网站提供手段。（市公安局、市商务局、市工商

局、市食品药品监督管理局、市卫生计生委、市农业局，各行业主管部门按照职责分别负责，2018年3月底前完成)

(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。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，防范信用炒作风险。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。(市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市商务局、市工商局，各行业主管部门按照职责分别负责，2018年3月底前完成)

(三) 加强网络支付管理。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。(人行曲靖市中心支行、市金融办负责，持续实施)

(四) 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。(市交通运输局、市邮政管理局、市商务局、市质监局按照职责分别负责，2018年底前完成)

（五）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、执行七日无理由退货等活动。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，及时处理回应消费者反映的问题。

（市商务局、市工商局、市发展改革委按照职责分别负责，2018年3月底前完成）

二、全面推动电子商务信用信息共建共享

（一）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，依托省信用信息共享平台，按照有关规定在“信用云南”、“信用曲靖”网站公示，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。（市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市公安局、市交通运输局、市商务局、市工商局、市质监局、市食品药品监督管理局、市邮政管理局，各行业主管部门按照职责分别负责，2017年底完成）

（二）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，并承诺违法失信后将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。（市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市商务局、市工商局，各行业主管部门按照职责分别负责，2017年底完成）

（三）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。（市质监局、市食品药品监管局、市商务局、市农业局、市交通运输局、市邮政管理局，各行业主管部门按照职责分别负责，2017年底完成）

（四）推动建立线上线下信用信息共享机制。依托省信用信息共享平台，依法依规归集电子商务领域信用信息，实现各地区、有关行业主管、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。支持地方政府与电子商务平台、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。（市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市商务局、市公安局、市交通运输局，各县（市、区）人民政府，曲靖经开区管委会按照职责分别负责，2017年底完成）

三、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。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。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，监测失信行为信息。制定相关程序规范，加强对商务“12312”、消费者“12315”、金融消费权益“12363”、文化“12318”、价格“12358”、质量监督“12365”等举报投诉服务平台电子商务失信信息的管理，通过市信用信息共享平台进行整合、共享，及时推送“信用中国”、“信用云南”网站和企业信用信息公示系统开通的网络失信举报中心，畅通群众举报途径。市信用信息共享平台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。（市工商局、市商务局、市文体局、市质监局、市发展改革委、人行曲靖市中心支行按照职责分别负责，持续实施）

（二）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、科学处置为主要特点的电子商务新型市场监管体系。建立常态化、长效化的多部门联合执法检查工作机制。实施信用分级分类监管，建立集风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处、信用管理为一体的电子商务信用监督机制。（各相关部门，各县（市、区）人民政府，曲靖经开区管委会按照职责分别负责，持续实施）

（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整合线上线下数据资源，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。（市商务局、市工商局、市公安局，各行业主管部

门按照职责分别负责，2017 年底)

(四) 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。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国家行业主管、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，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，并依法作出行政处罚。(市商务局、市工商局、市发展改革委，各行业主管部门按照职责分别负责，持续实施)

(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，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。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。针对电子商务行业特性，为电商提供优质高效的法律咨询服务，维护好电商合法权益，促进电子商务平稳健康高速发展。(市商务局、市民政局、市司法局牵头，各行业主管部门按照职责分别负责)

四、各业务主管单位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。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。督促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“信用曲靖”、“信用云南”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。（市发展改革委、市工商局、市邮政管理局，各行业主管部门按照职责分别负责，2017年底完成）

（二）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，引导金融机构简化贷款审批手续，落实增信措施，实行优惠利率等，积极做好金融服务。（市商务局、市工商局、市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市公安局、市交通运输局、曲靖银监分局按照职责分别负责，2018年3月底前完成）

（三）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，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。（市商务局、市工商局、市发展改革委、人行曲靖市中心支行、市公安局、市交通运输局、市工商局、曲靖银监分局按照职责分别负责，2018年3月底前完成）

（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，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。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。（市公安局、市商务局、市工商局、市质监局、市邮政管理局、市金融办、人行曲靖市中心支行按照职责分别负责，持续实施）

五、保障措施

（一）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。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。（市委宣传部、市商务局、市工商局，各行业主管部门按照职责分别负责，持续实施）

（二）加强组织领导和工作协调。各级人民政府要加强对电子商务领域诚信建设的组织领导，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。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，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部门联席会议作用，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。市发展改革委会同有关部门负责对本方案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推进。（市发展改革委、人行曲靖市中心支行牵头，市社会信用体系建设部门联席会议成员单位，各县（市、区）人民政府，曲靖经开区管委会按照职责分别负责，持续实施）