

承德市发展和改革委员会  
中国人民银行承德市中心支行  
承德市公安局  
承德市商务局  
承德市邮政管理局  
承德市质量技术监督局  
承德市市场监督管理局  
承德市互联网信息办公室

文件

承发改经贸〔2017〕631号

## 承德市发展和改革委员会等九部门 关于全面加强电子商务领域诚信建设的 实施意见

各县、自治县、市、区人民政府，高新区管委会，御道口牧场管理区管委会，市直有关部门：

为进一步加强电子商务领域信用体系建设，规范网络交易行为，维护信用秩序，优化营商环境，促进电子商务健康快速发展，根据国家发展改革委等九部委《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）和省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实施意见》（冀发改财金〔2017〕1022号），结合我市实际，提出如下实施意见。

### 一、总体要求

（一）指导思想。按照党中央、国务院决策部署，大力推动

电子商务领域信用记录共建共享，依法促进信用信息公开，建立健全守信联合激励和失信联合惩戒机制，规范完善市场化信用评价体系，构建以信用为核心的市场监管体系，促进“互联网+”和大众创业、万众创新健康发展。

**（二）基本原则。**坚持政府组织推动，社会积极参与。把充分发挥政府推动、引领作用与注重发挥市场机制作用结合起来，形成共建合力；坚持突出重点，强化机制建设。围绕突出失信问题集中整治，着力加强联合奖惩长效机制建设；坚持落实主体责任，促进规范发展。明确电子商务平台的主体责任，强化对市场主体的信用约束；坚持全流程建设，全方位监管。建立贯穿生产、交易、支付、物流、客服全流程的电子商务信用体系，形成覆盖电子商务所有机构和从业人员的信用监管制度。

## **二、主要任务**

### **（一）推进电子商务全流程信用建设。**

1. **落实实名登记和认证制度。**探索建立以统一社会信用代码为核心的电商实名认证制度。电子商务平台要验证并记录开设网店的个人身份信息或单位法定代表人、主要负责人信息，并将相关数据定期更新，依法报送相关行业主管部门、监管部门。以食品、药品、医疗器械、农副产品、日用消费品等关系人民群众生命财产安全的产品为重点，严格依法办理相关许可手续和工商登记，并将其注册登记备案、身份核验标识、行政许可、行政处罚等信息，通过“信用承德”网站和国家企业信用信息公示系统（河

北)等向社会公开。电子商务平台要建立产品许可官方网站信息链接。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、钓鱼网站提供方法。(市公安局、市商务局、市市场监管局、市网信办等市有关部门按职责分工负责,2017年底)

2.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。(人行承德市中心支行、市商务局、市公安局等市有关部门按职责分工负责,持续实施)

3.建立寄递物流信用体系。建立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信用记录建设,建立寄递物流企业及其从业人员的信用评价机制。加强寄递物流领域企业信用监管,全面落实寄递物流企业信用分类监管制度,对不同信用等级物流企业实行差别化待遇。(市邮政管理局、市网信办、市商务局等市有关部门按职责分工负责,2018年底)

4.完善网络交易信用评价体系。建立电子交易双方信用互评、信用积分、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,防范虚假营销、偷工减料、过度包装、恶意刷单等不良行为。制定引入第三方信用机构开展信用评价的管理办法,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，推动电子商务与线下交易评价相结合，大力支持第三方信用服务机构提供信用调查、评估、担保、保险以及商账管理等服务，并在电子商务中推广应用。（市发改委、人行承德市中心支行、市商务局、市市场监管局等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

5. 强化消费者权益保障措施。制订和加强电子商务领域维权制度和消费保护。在全市深入开展放心消费创建活动，鼓励商户公开作出承诺，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、缺陷产品召回等制度，加强沟通衔接，及时处理回应消费者反映的问题。（市市场监管局、市质监局、市商务局、市网信办等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

## （二）加快推动电子商务信用信息共建共享。

1. 建立事前信用承诺制度。全面建立市场主体准入前信用承诺制度，要求电子商务平台、入驻商家、个人卖家、物流企业等市场主体以规范的格式及时向社会公开信用承诺内容，违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒。将信用承诺纳入市场主体信用记录，接受社会监督，作为事中事后监管的参考。（市发改委、人行承德市中心支行、市商务局、市市场监管局等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

2. 建立健全信用信息记录。加强电子商务领域信用记录建设，建立健全电子商务平台以及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，依托市信用信息共享平台实现信用信息互联共享。涉及企业的信用信息，由市场监管部门通过市法人库共享应用平台统一归集记于企业名下，同时推送至国家企业信用信息公示系统（河北）和“信用承德”网站向社会公示并动态更新。质监部门加强《电子商务信用标识服务机制研究及标准研制》等项目研究。建立完善交易双方信用记录，以实名注册登记信息为基础，及时将严重影响电子商务秩序的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。（市发改委、人行承德市中心支行、市商务局、市市场监管局、市质监局等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

3. 推动建立线上线下信用信息共享机制。加快推进本部门信用信息系统建设，提升对监管对象信用信息归集、整理和共享能力，整合本行业的信用信息，实现与市信用信息共享交换平台互联互通。引导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，将所有信用信息及信用报告嵌入信用管理和公共服务的各领域、各环节，作为必要条件或重要参考依据。推动将申请人良好的信用状况作为各类行政许可的必备条件。（市发改委、人行承德市中心支行、市网信办、市公安局、市邮政管理局、市商务局、市市场监管局、市质监局等市有关部门按职责分工负责，2020年底）

### （三）深入落实电子商务全方位信用监管。

1. 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，发现问题，可以快速追踪定位，一查到底，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、投诉全方位全过程线上留痕监督管理体系。（市商务局、市网信办、市市场监管局、市农业局、市质监局、市林业局等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

2. 加强第三方大数据监测评价。督促电商平台进一步完善对交易主体的大数据信用评价，化解交易双方的“信息不对称”，降低电子商务领域的制度性交易成本。支持和鼓励社会征信机构运用大数据手段，对电商平台、电商经营者、快递物流企业以及相关从业人员进行信用评价，定期对电子商务平台进行信用状况评估，独立、客观地揭示信用风险，监测失信行为信息。鼓励社会信用评价机构制定相关程序规范，加强对商务“12312”、消费者“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电子商务失信信息的整合、共享、推送。各部门要按要求及时整理典型案例报送至市信用办。“信用承德”网站和国家企业信用信息公示系统（河北）开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径。（市发改委、市商务局、市市场监管局、市质监局、市文广新局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

3. 完善政府部门协同监管机制。政府部门之间要加强协同配合，特别是商务、工商、质监、网信、公安、交通等部门应加强协作，建立常态化、长效化的多部门联合执法检查工作机制，推进线上监管与线下监管相衔接。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、属地查处为一体的电子商务信用监督机制。（市发改委、市商务局、市市场监管局、市网信办、市公安局、市邮政管理局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

4. 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，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和拒不改正、拒不下架等不良行为，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行业主管（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。（市市场监管局、市商务局、市质监局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

5. 提高电子商务平台的信用管理水平。电子商务平台要依法整合线上线下数据资源，汇聚整合市场监管中产生的可公开信用信息，并与自身掌握的信用信息进行关联分析，构建大数据监管模型，及时掌握了解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和平台服务。（市市场监管局、市工信局、市商务局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

#### （四）广泛开展电子商务信用联合奖惩。

1. 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“信用承德”网站和国家企业信用信息公示系统（河北）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，建立和规范电子商务。（市发改委、市市场监管局、市网信办、市商务局、市工信局等市有关部门按职责分工负责，2017年底）

2. 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，加大对诚信市场主体的扶持力度，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、营销活动参与机会、信用积分等方面给予倾斜，强化正面激励引导。引导有关金融机构在贷款门槛、额度、利率等方面加大对“红名单”企业支持力度。（市发改委、市商务局、市市场监管局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）



3. 加大对失信主体的惩戒力度。结合“五证合一、一照一码”登记制度改革，健全电子商务信用信息管理制度，促进电子商务信用信息与其他领域相关信息交换共享，建立电子商务领域失信主体“黑名单”制度。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。（市发改委、人行承德市中心支行、市商务局、市市场监管局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

4. 加强对电子商务领域失信行为的规范整治。严厉打击制假售假、以次充好、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。加大对即时通信和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，探索查处个人社交平台发生的违法服务交易行为。加大对物流配送环节产生的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和滥用、泄露、倒卖个人信息的行为。在加强电子商务诚信建设的同时，注重对电商经营者商业秘密、消费者个人隐私的保护，注重保护商品交易、网络支付等敏感信息的安全。（市发改委、人行承德市中心支行、市商务局等市有关部门按职责分工负责，持续实施）

### 三、保障措施

（一）加强诚信文化建设。各县（市、区）、各部门要围绕诚

信建设，大力宣传社会主义核心价值观，积极开展多种主题的诚信宣传教育活动，加大对电子商务平台守信典型的宣传和对失信典型的曝光力度，引导广大市场主体依法诚信经营，在全社会广泛形成褒扬诚信、惩戒失信的社会环境。

**(二) 加强法规标准建设。**加快推动促进电子商务诚信建设相关法律法规建设。研究制定电子商务领域信用信息采集、共享、发布、安全保护和信用评价等方面相关标准规范。

**(三) 加强组织领导和工作协调。**各县（市、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。承德市发展和改革委员会与人行承德市中心支行会同有关部门负责对实施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推进。





2017年11月13日

---

承德市发展和改革委员会办公室

2017年11月13日印发

(共印40份)