

# 青岛市社会信用体系建设工作领导小组办公室文件

青信用办发〔2018〕1号

---

## 青岛市社会信用体系建设工作领导小组办公室 关于全面加强电子商务领域诚信建设 的实施意见

各区市政府，各有关部门：

为贯彻落实国家发展改革委等9部门联合印发的《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）精神，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诚信缺失问题，结合我市实际，提出以下实施方案。

### 一、指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立和贯彻落实新发展理念，按照国家、省有关部署，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。

## 二、加强电子商务领域全流程信用建设

（一）落实实名登记和认证制度。督促我市电子商务平台落实身份标识和用户实名登记制度，对开办网店的单位和个人核实身份，定期更新并依法报送电子商务行业主管、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，并将营业执照或身份核验标识等信息向社会公开。相关职能部门要以规范格式，将信息归集至市公共信用信息平台。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。

（二）完善网络交易信用评价体系。推动电子商务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，并将评价结果或积分充分公开。支持第三方信用服务机构建立对电子商务平台、入驻商家和上下游企业的信用评价机制。

（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。

（四）建立寄递物流信用体系。加强对寄递物流企业及其从

业人员的信用管理，建立经营快递业务的企业和从业人员的信用档案，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、寄递安全等方面信息。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依法采取公开曝光、限制入驻电子商务平台等惩戒措施。

（五）强化消费者权益保障措施。鼓励商户公开作出信用承诺，参加七日无理由退货等活动。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。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。

### 三、全面推动电子商务信用信息共建共享

（六）建立健全信用记录。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，按规范报送至市公共信用信息平台，并在“信用青岛”网站和企业信用信息公示系统公示。

（七）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、服务保证、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。

（八）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。

（九）建立线上线下信用信息共享机制。依托市公共信用信息平台，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。支持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。

#### **四、大力实施电子商务信用监管**

（十）加强第三方大数据监测评价。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。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。

（十一）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。加强政府部门之间特别是商务、工商、质检、公安、交通、食药、邮政、网信、信用等部门协调配合，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。

(十二)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、风险预警和投诉举报处理机制,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。

(十三)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。

## 五、广泛开展电子商务联合奖惩

(十四)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”“信用山东”“信用青岛”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。

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。

（十五）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。依托市公共信用信息平台加大对“红名单”主体推介力度，依法依规在公共服务、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，引导金融机构优化贷款流程，创新金融产品，积极做好金融服务。

（十六）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联合惩戒力度，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。

（十七）严厉打击整治电子商务领域违法失信行为。通过开展专项治理活动等方式，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。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。加大对已查处违法行为的曝光力度，形成震慑作用。

## 六、保障措施

（十八）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。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。

（十九）加强法规标准建设。加快推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、披露、管理、评价等方面相关标准规范。

（二十）加强组织领导和工作协调。各有关行业主管、监管部门要抓好对电子商务领域诚信建设工作落实，把电子商务领域诚信建设摆在突出位置。市社会信用体系建设工作领导小组要加强对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，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。

青岛市社会信用体系建设工作领导小组办公室

2018年1月22日