（以下附錄節錄自信用中國的網站，全文可參閱
http://www.creditchina.gov.cn/newsdetail/15309）

附錄

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

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团有关部门、机构，社会信用体系建设部际联席会议成员单位：

为建立健全电子商务领域诚信体系，褒扬诚信，惩戒失信，营造良好的市场信用环境，促进电子商务健康快速发展，经国务院同意，现提出以下意见。

一、充分认识加强电子商务领域诚信建设的重要意义

近年来，随着大数据、云计算等互联网技术的大规模应用，电子商务迅猛发展，已成为国民经济的组成部分和重要经济增长点。电子商务发展不仅创造了新的消费需求，拓宽了就业渠道，引发了新的创业和投资热潮，而且对推进供给侧结构性改革，扩大有效供给，加快转变经济发展方式，激发市场主体活力，增强经济发展内生动力起到了积极的推动和引领作用。

信用是电子商务发展的重要基础。经过多年探索创新，我国电子商务领域信用体系建设取得一定进展，但目前失信问题仍十分严重，假冒伪劣、以次充好、虚假广告、服务违约、虚假交易、刷单炒信、恶意差评以及滥用、泄露和倒卖个人信息等违法违规行为泛滥，严重影响正常市场秩序，侵害消费者合法权益，危及电子商务健康发展。大力加强电子商务领域诚信体系建设，着力解决电子商务交易各方信任缺失问题，有利于降低交易成本，更好发挥电子商务在促进大众创业、万众创新中的重要作用，为我国经济持续健康发展和全面建成小康社会提供重要支撑。

二、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，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，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）基本原则

政府推动，社会共建。充分发挥政府的组织、引领和推动作用，加快推动制定电子商务领域诚信建设相关法律法规和标准规范。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。

多管齐下，协同监管。加强政府部门、有关社会组织联动，建立覆盖线上、线下，贯穿生产、交易、支付、物流、客服全流程的电子商务协同监管机制。综合运用随机抽查、专项检查、投诉处理、第三方评价等手段，加大对电子商务失信问题的监管力度。

标本兼治，全面推进。对人民群众反映强烈的电子商务领域突出失信问题，采取有效措施进行集中整治规范，净化市场环境。着力加强电子商务领域信用体系长效机制建设，建立完善信用记录，推动信息共享和应用，完善守信联合激励和失信联合惩戒制度。

明确主体，落实责任。有关监管部门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、投诉举报制度和对交易主体的信用监管机制，强化对市场主体的信用约束。

三、加强电子商务全流程信用建设

（三）建立实名登记和认证制度。电子商务平台要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。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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

四、全面推动电子商务信用信息共建共享

（八）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，依托全国信用信息共享平台实现信用信息互联共享。涉及企业的相关信息按照企业信息公示暂行条例规定在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。

（九）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，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。

（十）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。

（十一）推动建立线上线下信用信息共享机制。依托全国信用信息共享平台，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。

五、大力实施电子商务信用监管

（十二）加强第三方大数据监测评价。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”、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整合、共享、推送。在“信用中国”网站和企业信用信息公示系统开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径。全国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。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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，电子商务平台应按照有关行业主管、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，有关行业主管、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。

（十六）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。

六、广泛开展电子商务信用联合奖惩

（十七）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”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。

（十八）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，引导金融机构优化贷款流程，创新金融产品，积极做好金融服务。

（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，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。

（二十）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。

七、保障措施

（二十一）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。

（二十二）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。

（二十三）加强组织领导和工作协调。地方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责任。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。充分发挥社会信用体系建设部际联席会议作用，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题。发展改革委会同有关部门负责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。

国家发展改革委　人民银行　中央网信办
公安部　交通运输部　商务部
工商总局　质检总局　食品药品监管总局
2016 年 12 月 30 日