

福州市社会信用体系建设领导小组办公室文件

榕发改信用〔2017〕83号

福州市社会信用体系建设领导小组办公室 关于印发《福州市全面加强电子商务领域 诚信建设的实施方案》的通知

各县（市）区人民政府，高新区、自贸区福州片区管委会，市直有关单位：

经市政府同意，现将《福州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

附件：《福州市全面加强电子商务领域诚信建设的实施方案》

福州市社会信用体系建设领导小组办公室

2017年12月26日



抄送：存档。

福州市发展和改革委员会办公室

2017年12月26日印发

福州市全面加强电子商务领域 诚信建设的实施方案

为贯彻落实国家 9 部委联合印发的《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》和省政府制定的实施方案，推进我市电子商务领域诚信体系建设，营造良好市场信用环境，促进电子商务健康快速发展，结合我市实际，制定本实施方案。

一、正确把握工作形势，明确任务目标和基本原则

（一）推进电子商务领域诚信建设的重要意义

近年来，我市电子商务进入了黄金发展期，交易规模快速增长，行业覆盖面不断扩大，应用群体日益普及。在创造新的消费需求、增强经济发展内生动力的同时，电子商务领域的失信问题仍十分严重，假冒伪劣、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、倒卖个人信息等违法违规行为泛滥，严重影响了市场正常秩序，侵害了消费者合法权益，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，有利于防范信用风险、降低交易成本、激发市场主体活力，将为我市经济持续健康发展提供重要支撑。

（二）统一思想认识，明确目标任务

按照党中央、国务院决策部署和省政府的实施方案，大力推进电子商务领域信用记录共建共享，开展信息查询公开、管理应用服务，整顿规范电子商务市场秩序，实施电子商务信用监管，

完善市场化信用评价体系，构建以信用为核心的新型市场监管机制。强化信用信息的记录、归集、共享、管理和评价，健全守信联合激励和失信联合惩戒制度，实现电子商务领域信用记录全面覆盖，促进电子商务信用环境显著改善，推动“互联网+”和大众创业、万众创新全面健康发展。

（三）强化责任落实，遵循基本原则

一是发挥政府组织、引领和推动作用，加快制定电子商务诚信建设相关法律法规和标准规范，鼓励支持信用服务机构等社会力量参与，形成电子商务诚信体系建设合力。二是强化部门协同，建立覆盖电子商务全流程的协同监管机制，对重点领域和突出失信问题，综合运用行政监管、第三方信用评价、失信联合惩戒等手段，加大监管力度。三是落实主体责任，构建长效工作机制，引导电子商务平台坚持规范发展，完善联合奖惩制度，提升电子商务平台和市场主体信用意识。

二、加强电子商务全流程信用建设

（四）建立实名登记和认证制度

1. 电子商务行业主管、监管部门应督促我省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相关信息。相关职能部门要以规范格式，将信息归集至各级公共信用信息平台。（市公安局、市商务局、市市场监管局、市数字办、市网信办、各有关单位；持续推进）

2. 以食药、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，严格依法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，通过各级公共信用信息平台或国家企业信用信息公示系统（福州）同步向社会公开。（市市场监管局、市发改委、各有关单位；持续推进）

3. 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，推广应用网站可信标识，帮助电子商务用户识别假冒、钓鱼网站。（市网信办、市公安局、各有关单位；持续推进）

（五）完善网络交易信用评价体系

1. 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。鼓励电子商务平台对交易流程、流通环节实施实时动态监管，支持第三方信用服务机构制定失信行为分类、甄别、评价标准，对电子商务平台、入驻商家和上下游企业进行信用评价。（市商务局、市市场监管局、各有关单位按职责分工分别负责；持续实施）

2. 加强信用评价结果和积分的公开公示，探索与有资质的第三方信用服务机构合作，防范信用炒作风险。电子商务主管部门综合采信第三方信用评价结果，将评价结果作为评优考量依据。

（市商务局、市发改委、人行福州中心支行、市市场监管局按职责分工分别负责；持续实施）

（六）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。（人行福州中心支行；持续实施）

（七）建立寄递物流信用体系

引导电子商务平台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。（市交通委、市邮政管理局、市网信办、市商务局、市市场监管局；持续实施）

（八）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，制定并公开纠纷解决处理规则和程序，实施首问责任和先行赔付制度。鼓励和引导签约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。各有关部门和电子商务平台建立健全消费者投诉举报沟通衔接机制，设立或完善相关投诉举报快速解决绿色通道，及时处理回应消费者反映的问题，维护消费者合法权益。（市商务局、市市场监管局、市网信办、各有关单位按职责分工分别负责；持续实施）

三、全面推动电子商务信用信息共建共享

（九）建立健全信用记录

1. 各有关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、寄递物流、咨询、征信等相关机构和从业人员的信用记录，建立相关主体信用档案，及时动态调整、完善电子商务全流程信用信息征集目录并纳入《福州市法人公共信用信

息征集指导目录》、《福州市自然人公共信用信息征集指导目录》，依托市级公共信用信息平台进行信用数据归集并实现跨部门的信息互联共享，通过“信用福州”及地方信用网站向社会提供公示、查询服务，涉及企业的相关信息在国家企业信用信息公示系统(福州)同步公示。(市发改委、市数字办、人行福州中心支行、市网信办、市交通委、市邮政管理局、市商务局、市市场监管局、市文广新局、各有关单位；持续实施)

2.督促电子商务平台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、价格欺诈以及其他违法违规行为信息纳入信用档案，依法报送相关行业主管、监管部门，确保信息及时归集至各级公共信用信息平台。(市网信办、市发改委、市市场监管局、市商务局、各有关单位；持续实施)

(十) 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。将信用承诺事项纳入电子商务行业主管、监管部门建立的市场主体信用档案，并归集至各级公共信用信息平台，接受社会监督，强化查询应用，将其作为事中事后监管的参考依据。(市编办、市商务局、市市场监管局、各有关单位；持续实施)

（十一）建立产品信息溯源制度

以商品条形码等标识为基础，以农产品、食品、药品、农业生产资料、特种设备、危险品、稀土产品等产品为重点，推动电商经营主体逐步建立来源可查、去向可追、责任可究的全球商品质量溯源体系，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。（市市场监管局、市经信委、市农业局、市林业局、市海渔局、市安监局、各有关单位；持续实施）

（十二）推动建立线上线下信用信息共享机制

1. 依法依规归集电子商务领域信用信息并纳入各级公共信用信息平台，加强对商务“12312”、文化“12318”、价格“12358”等举报投诉服务平台及相关案件查处和网络监管部门掌握的电子商务失信信息的整合、推送，实现各地区及有关行业主管、监管部门信用信息的互联互通和交换共享。（市发改委、人行福州中心支行、市数字办、市网信办、市交通委、市邮政管理局、市商务局、市市场监管局、市文广新局、各有关部门；持续实施）

2. 引导和规范有资质的信用服务机构依法采集、整合电子商务平台、交易主体及其物流等相关服务企业的信用信息，提供信用产品和服务。鼓励有资质的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，将失信行为信息提供给有关政府部门作为监管的参考依据。支持各地与电子商务平台、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。（各县（市）区人民政府、高新区、自贸区福州片区管委会、市商务局、市发改委、

人行福州中心支行按职责分工分别负责；持续实施）

四、大力实施电子商务信用监管

（十三）提高电子商务平台信用管理水平

督促电子商务平台健全内部信用约束机制，建立商家信用风险预警制度，完善举报投诉处理机制，健全消费者、市场主体等个人信息保护制度，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；充分运用大数据技术，依法整合政府部门可公开信用信息、电子商务平台自身信息等线上线下数据资源，构建大数据监管模型，加强在商品质量、知识产权、服务水平等方面的信用管控，有效识别和打击失信商家，及时公示严重失信信息、发布风险提示；支持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，为诚信商家和客户提供优良交易环境及平台服务。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。（市商务局、市市场监管局、市发改委、人行福州中心支行、市民政局、各有关单位按职责分工分别负责；持续实施）

（十四）健全政府部门协同监管机制

适时在“信用福州”和国家企业信用信息公示系统（福州）开通网络失信举报窗口，与“12312”、“12315”、“12318”等各类举报投诉服务平台形成互联。建立多部门联合执法检查工作机制，实施信用分级分类监管，构建以信用为核心，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新型市场监管体系。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。（市发改委、人行福州中心支行、市网信办、市商务局、市交通委、市邮政管理局、市市场监管局、市文广新局、各有关单位；持续实施）

五、广泛开展电子商务信用联合奖惩

（十五）加大信用信息公示力度

加强对电子商务平台基本信息、信用信息及相关信息的公示和披露，在有关行业主管、监管部门门户网站和“信用福州”网站同步公示电子商务领域“红黑名单”和重大事件信息。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；在电子商务平台网站首页设立“信用福州”网站和国家企业信用信息公示系统（福州）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采购、销售、物流等更多生产经营信息，完整公示产品信息和服务承诺。（市发改委、市市场监管局、市网信办、各有关单位；持续实施）

（十六）建立“红黑名单”制度和联合奖惩机制

1. 各有关行业主管、监管部门建立电子商务相关领域信用“红黑名单”制度，推出“红黑名单”并在“信用福州”网站集中公示；根据国家有关联合激励、惩戒合作备忘录和本部门管理职能、权责清单，统筹梳理本行业内的电子商务领域联合奖惩措施清单，纳入《福州市公共联合奖惩目录清单》，将“红黑名单”共享到依托市级公共信用信息平台建立的联合奖惩信息系统，会同有关部

门实施守信联合激励和失信联合惩戒。加大对“红名单”主体的激励和扶持，在公共服务、市场交易、社会管理、金融服务等方面给予一定便利和优惠；加强对“黑名单”主体的限制和惩戒，在日常监管中提高抽检频次，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惩戒措施。（市商务局、市市场监管局、市发改委、市数字办、人行福州中心支行、市网信办、市公安局、市交通委、各有关单位按职责分工分别负责；持续实施）

2. 鼓励、支持电子商务平台对“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；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、市市场监管局按职责分工分别负责；持续实施）

（十七）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。加大对通过个人社交平台进行交易行为、物流配送环节违法违规行，以及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行为的监管和查处力度。（市公安局、市商务局、市市场监管局、市网信办；持续实施）

六、保障措施

（十八）加强法规标准和诚信文化建设

加快完善电子商务诚信建设相关法律法规，研究制定电子商务领域信用信息采集、共享、披露、管理、评价等方面的标准规范。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，树立电子商务领域诚信典型，曝光严重失信典型。动员社会各界力量，加强电子商务诚信宣传教育，开展形式多样的电子商务诚信主题宣传实践活动。（市发改委、市数字办、市商务局、市市场监管局、省网信办、市委文明办、市文广新局、市诚信促进会、各有关单位；持续实施）

（十九）加强组织领导和工作协调

各级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，加强协同配合，强化责任落实；社会信用体系建设牵头部门，要发挥牵头职责，加强组织实施，研究出台相关落实文件。充分发挥社会信用体系建设领导小组作用，协调解决电子商务诚信建设中的重大问题，县（市）区发改委会同有关部门加强统筹协调、跟踪了解、督促检查，确保各项工作平稳有序推进。（各县（市）区人民政府、高新区、自贸区福州片区管委会、市社会信用体系建设领导小组各成员单位、各有关单位；持续实施）