

遂宁市发展和改革委员会  
中国人民银行遂宁市中心支行  
遂宁市工商行政管理局  
遂宁市互联网信息办公室  
遂宁市公安局  
遂宁市交通运输局  
遂宁市商务局  
遂宁市质量技术监督局  
四川出入境检验检疫局遂宁办事处  
遂宁市食品药品监督管理局

文件

遂发改〔2018〕108号

遂宁市发展和改革委员会等十部门  
关于印发《遂宁市关于全面加强电子商务领域  
诚信建设的实施方案》的通知

各县（区）有关部门、机构，社会信用体系建设市级联席会议成员单位：

为贯彻落实国家发改等九部委联合印发的《关于全面加强电

子商务领域诚信建设的指导意见》(发改财金〔2016〕2794号)和省发改委等十部门联合印发的《四川省关于全面加强电子商务领域诚信建设的实施方案》(川发改信用〔2017〕547号)文件精神,现将《遂宁市关于全面加强电子商务领域诚信建设的实施方案》印发你们,请结合实际,认真组织实施。



遂宁市发展和改革委员会



中国人民银行遂宁市中心支行



遂宁市工商行政管理局



遂宁市互联网信息办公室



遂宁市公安局



遂宁市交通运输局



遂宁市商务局



遂宁市质量技术监督局



四川出入境检验检疫局遂宁办事处



遂宁市食品药品监督管理局

2018年3月15日



# 遂宁市关于全面加强电子商务领域 诚信建设的实施方案

为贯彻落实国家发改委等九个部委联合印发的《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》（发改财金〔2016〕2794号）和省发改委等十部门联合印发的《四川省关于全面加强电子商务领域诚信建设的实施方案》（川发改信用〔2017〕547号），建立健全电子商务领域诚信体系，营造良好的市场信用环境，促进电子商务健康发展，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、总体目标

按照党中央、国务院有关工作要求以及省委、省政府和市委、市政府决策部署，探索性地稳步推进我市电子商务领域诚信建设。以电子商务领域信用记录共建共享为基础，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，到2020年构建以信用为核心，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，实现电子商务领域全流程“可追溯、严奖惩”的电子商务规范化运行市场，营造诚实守信的电子商务发展环境，切实保护消费者合法权益。

## 二、工作重点

### （一）加强生产环节的诚信建设

建立产品信息溯源制度。推行商品条形码、二维码，加贴防伪溯源标识，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、妇儿用品等重要产品，率先推动生产经营企业加快建立产品质量追溯体系。加快提高各行业产品质量生产水平。各行业主管部门逐步推动行业协会商会引导生产经营企业签订生产经营诚信承诺书。引导建立生产经营企业诚信档案，注重将失信行为报送行业主管部门备案，并适时推送至市社会信用信息平台。

## **（二）加强交易环节的诚信建设**

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，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。

## **（三）强化支付环节的诚信建设**

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，拓宽网络支付渠道，提升网络支付安全指数，推动网络支付业务规范化、便捷化、标准化、安全化。

## **（四）加强寄递物流环节的诚信建设**

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。

### **（五）强化售后环节的诚信建设**

**1.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，并将评价结果和积分记入信用档案同时充分公开，探索建立交易后评价或追加评价制度。积极支持电子商务平台加强交易流程、流通环节的动态监控与失信行为的分类甄别，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。

**2.强化消费者权益保障措施。**依托商品条形码、二维码，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，确保实现来源可查、去向可追、责任可究。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。鼓励更多商户参加“规定期限内无条件退货”等活动，并确保承诺有效兑现。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，鼓励在“信用遂宁”网站开通网络失信举报中心，畅通群众举报途径，及时处理回应消费者反映的问题。

## （六）强化对电子商务主体的诚信建设

**1.落实电子商务平台主体责任。**电子商务平台要充分运用大数据技术依法有效整合、充分利用政府可公开的和自身掌握的信用信息，建立健全内部信用约束机制。建立交易双方信用记录和风险预警制度，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。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。

**2.全面建立事前信用承诺制度。**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以规范格式向社会公开作出信用承诺，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。

**3.加大信用信息公示力度。**引导电子商务市场主体公示更多生产经营信息，完整公示产品信息和服务承诺。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，引导设立包含以上信息以及信用记录信息的电子链接标识和查询窗口，提供市场主体信用信息查询服务。

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。

### **（七）健全电子商务领域诚信建设的联动机制**

**1.健全信用记录，推动建立线上线下信用信息共享机制。**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。引导和规范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。依托市社会信用信息平台，依法依规归集电子商务领域信用信息，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。推动电子商务信用信息便利化融资，建设“遂宁信融通”综合服务平台，实现电子商务领域与金融领域信用信息互通共享。

**2.建立健全三方协同监管机制。**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，加强各类举报投诉服务平台电子商务失信信息的整合、共享、推送。健全政府部门协同监管机制。建立常态化、长效化的多部门联合执法检查工作机制。发挥第三方机构和社会组织在电子商务信用监管中的作用。支持信用服务机构以需求为导向，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，推进以用促信。通过电子商务相关社会组织加强电子商务企业自我信



用约束和行业自律。

**3.建立对守信主体和失信主体的联合奖惩机制。**相关行业主管、监管部门要整理归集电子商务领域的失信和守信行为信息，贯彻执行省统一的电子商务领域“红黑名单”评审标准及制度，评审结果作为我市“守信企业红名单”评选考核的重要依据。依托市社会信用信息平台发布共享电子商务领域“红名单”和“黑名单”，加大对守信主体的激励力度和对失信主体的惩戒力度。鼓励电子商务平台对“红名单”主体优先给予政策支持，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。加大对“黑名单”主体的监管力度，提高检查频次，依法对企业及有关失信人员实施准入资格限制、任职资格限制、荣誉和授信限制等联合惩戒措施。支持电子商务平台按照有关管理规定，对“黑名单”主体实施限制惩戒措施。

**4.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、虚假报送和发布电子商务交易数据，以及非正常手段实现“增信”、“降信”的违法失信行为，一旦发现顶格重处，提高违法失信成本。加大对即时通信、通过个人社交平台交易、物流配送等行为的监管力度，依法查处违法交易行为。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。

### 三、实施步骤

#### （一）深入实施阶段（2018年3月—2018年12月）

各责任单位要建立健全工作机制，落实专门机构和人员，制定具体实施方案和工作措施，及时报送市社会信用体系建设联席会议办公室。各责任单位要按照实施方案和工作措施抓好电子商务领域的诚信建设工作，在前期工作基础上查漏补缺、修复完善，同时适时开展好职责领域范围内的自查、专项检查等活动，及时发现问题，研究解决办法措施，确保电子商务领域诚信建设出实效。

## **（二）完善巩固阶段（2019年1月—2020年12月）**

各责任单位要认真总结，建立健全职责范围内电子商务领域诚信建设中存在的困难和问题，采取相应的整改措施，贯彻执行电子商务领域信用信息采用、共享、披露、管理、评价和应用等方面标准规范，推进电子商务领域诚信建设相关规章制度建设。各责任单位应将健全电子商务领域诚信建设工作的总结以及出台的相关规章制度等文件及时报送市社会信用体系建设联席会议办公室汇总。

## **四、保障措施**

**（一）加强诚信工作宣扬。**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、多形式宣传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) 加强组织领导和工作协调。**各县(区)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。充分发挥社会信用体系建设联席会议作用,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。

附件:重点工作任务分工和进度安排表

附件

## 重点任务分工和进度安排表

序号	工作任务	负责单位	进度时间
1	推行商品条形码,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。	市质监局	持续实施
2	各行业主管部门逐步推动行业协会商会引导生产经营企业签订生产经营诚信承诺书。加快提高各行业产品质量标准化工作,严禁不合格产品上架销售。引导建立生产经营企业诚信档案,注重将失信行为报送行业主管部门备案,并适时推送至社会信用信息平台。	相关部门	2019 年底 前完成
3	督促电子商务平台落实身份标识和用户实名制登记制度,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。	市公安局、市商务局、市工商局、市网信办	2019 年底 前完成
4	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。	人行市中心支行	持续实施
5	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。	市邮政管理局、市交运局、市网信办、市商务局、市质监局、遂宁检验检疫办	2019 年底 前完成
6	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评制度,将交易双方评价和服务承诺履行情况记入信用档案,并将评价结果和积分充分公开。	市发改委、人行市中心支行、市商务局、市工商局	2019 年底 前完成
7	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。	市发改委、人行市中心支行、市工商局	2019 年底 前完成
8	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问题。	市发改委、市商务局、市工商局、市网信办	2019 年底 前完成

9	督促电子商务平台建立健全内部信用约束机制，建立商家信用风险预警制度，建立完善举报投诉处理机制，及时将掌握的涉嫌违规违法线索报送相关行业主管、监管部门。	市发改委、人行市中心支行、市商务局、市工商局	2018年底前完成
10	建立市场主体事前承诺信用承诺制度，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。	市发改委、人行市中心支行、市商务局、市工商局	2019年底前完成
11	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试点设立“信用遂宁”网站查询窗口，提供市场主体信用信息查询服务。	市发改委、市工商局、市网信办	2019年6月底前完成
12	建立健全电子商务平台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，按照有关规定在“信用遂宁”网站和国家企业信用信息公示系统（四川）公示。	市发改委、人行市中心支行、市网信办、市公安局、市交运局、市商务局、市工商局、市质监局、遂宁检验检疫办、市食药监局、市邮政管理局	2019年6月底前完成
13	建立电子商务领域线上线下信用信息共享机制，依托市信用信息共享平台，归集电子商务领域信用信息，实现各县区和有关行业主管、监管部门信用信息的互联互通和共享交换。	市发改委、人行市中心支行、市网信办、市公安局、市交运局、市商务局、市工商局、市质监局、遂宁检验检疫办、市食药监局、市邮政管理局	2019年底前完成
14	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。	市发改委、人行市中心支行、市工商局	持续实施
15	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。	市发改委、人行市中心支行、市工商局	持续实施

16	支持信用服务机构加大信用信息产品研发力度,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。	市发改委、人行市中心支行、市工商局	持续实施
17	相关行业主管、监管部门要整理归集电子商务领域的失信和守信行为信息,贯彻执行省统一的电子商务领域“红黑名单”评审标准及制度,依托市社会信用信息平台发布共享电子商务领域“红名单”和“黑名单”,实施守信联合激励和失信联合奖惩。	市发改委、人行市中心支行、市网信办、市公安局、市交运局、市商务局、市工商局、市质监局、遂宁检验检疫办、市邮政管理局	2019 年底前完成
18	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、恐吓威胁、虚假报送电子商务交易数据,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。	市公安局、市商务局、市工商局、市质监局、遂宁检验检疫办、市统计局、市网信办	持续实施
19	推进电子商务诚信建设相关规章制度建设。贯彻执行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。	相关部门	持续实施