

凌源市社会信用体系建设工作领导小组办公室文件

凌信办发〔2021〕6号

关于印发《凌源市电子商务信用管理办法》的 通 知

各乡镇人民政府、各街道办事处，市社会信用体系建设工作领导小组成员单位、各有关单位，朝阳凌源经济开发区管委会：

现将《凌源市电子商务信用管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



凌源市社会信用体系建设工作领导小组办公室

2021年4月22日印发

共印4份

凌源市电子商务信用管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步推进社会信用体系建设，倡导诚实守信，惩戒失信行为，营造良好的诚信工作环境和社会信用环境，根据法律、法规和凌源市征信管理文件的有关规定，结合电子商务工作实际，制定本办法。

第二条 社会征信体系建设是我市经济社会发展的一项重点工作，为此将从事电子商务商品经营者（企业）的守信、失信行为进行信息采集、整理、汇总后录入社会征信体系，通过信用评价、信用惩戒、信用激励促进电子商务工作扎实开展。

第三条 本办法所称的电子商务经营者（企业）是指通过互联网（包括通过自建网站或者通过网络交易平台）从事商品交易的经营者。

第四条 征信活动应当遵循客观、公正、审慎、准确、及时和谁提供谁负责的原则，保守国家秘密和商业秘密，保护个人隐私。

第二章 守信失信行为

第五条 守信行为是指电子商务经营者（企业）在从事业务、管理、服务工作和社会活动中，自觉履行诚实守信的行为。

第六条 守信行为包括：

1、电子商务经营者（企业）应当符合法律、法规、规章的规定。法律法规禁止交易的商品或者服务和未取得前置许可的商品或者服务，不得在网上进行交易。

2、电子商务经营者（企业）提供的商品应保证质量。商品质量应符合国家、行业或地方标准的要求。发生质量安全事故时，应第一时间采取措施予以补救。

3、电子商务经营者（企业）向消费者提供商品或者服务，应当事先在网页上向消费者说明商品或者服务的名称、生产者（提供者）、种类、数量、质量、价格、运费、配送方式、配送范围、支付形式、退换货方式等主要信息，采取安全保障措施确保交易安全可靠，并按照承诺提供商品或者服务。发生消费纠纷时，应积极与消费者沟通协调、处理。

4、电子商务经营者（企业）应当依据消费者提出，自消费者收到商品之日起7日内无条件给予退货，但下列商品除外：
①消费者定作的；②鲜活易腐的；③在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；④交付的报纸、期刊；⑤其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。

5、提供电子格式合同条款的，应当按照公平原则确定交易双方的权利与义务，并采用合理和显著的方式提请消费者注意与消费者权益有重大关系的条款，并按照消费者的要求对该条款予以说明。不得做出对消费者不公平、不合理的规定，或者

减轻、免除经营者义务、责任或者排除、限制消费者主要权利的规定。

7、对收集的消费者信息，负有安全保管、合理使用、限期持有和妥善销毁义务；不得收集与提供商品和服务无关的信息，不得不正当使用，不得公开、出租、出售。但法律、法规另有规定的除外。

8、发布的商品和服务交易信息应当真实准确，不得作虚假宣传和虚假表示。

9、法律、法规、规章规定的其他义务。

第七条 失信行为是指电子商务经营者（企业）在从事业务、管理、服务工作和社会活动中的失信行为。

第八条 失信行为包括：

1、利用网络或者其它手段捏造、散布虚假信息、窃取他人交易信息，发布违法广告或者进行恶意对比、恶意压价，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉等交易行为。

2、未经许可，将证明商标标识及地理标志标识或他人注册商标标识通过可见、埋设等方式在互联网上使用，造成误导和侵犯他人注册商标专有权。

3、未经许可，擅自使用他人网站特有的网页设计，造成与他人的网站相混淆。

4、在网站上伪造、冒用政府及有关行政管理部门电子标识等标志。

5、在网站上利用文字、图片、视频等对企业形象、商品进行虚假宣传。

6、以合同格式条款、网上通告、电子信函等方式单方面作出对消费者不公平、不合理的规定，或者作出减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任的规定。

7、冒用政府机关、社会团体或者他人企业的名义，推广其商品或者网络服务，欺骗消费者。

8、利用网络植入恶意插件程序，采用弹出式广告、按钮式广告、电子邮件广告、软件端广告、文字链接广告等形式强行发布骚扰网络广告。

9、利用网络销售假冒伪劣商品、销售标签标识不符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》等规定的商品。

10、利用网络打着“产品网络直销”、“网上资本运作”等名义，以电子商务为幌子开展网络传销或者为网络传销活动提供平台、空间、服务器托管等服务。

11、在信息的传递过程中发送蓄意毁坏、恶意干扰、秘密截取或侵占任何系统数据和信息资料的电脑程序。

12、违反法律、法规、规章规定的其他行为。

第三章 信息采集

第九条 市信用办负责制定各项信用管理制度，制订信息管理提示书、诚信承诺书、监督卡和信用信息管理卡，对各项失信行为进行提示，说明失信行为后果。

第四章 信息的汇总与提报

第十条 建立电子商务经营者（企业）信用档案，形成系统信用信息数据库，并与市征信平台互联互通。

第十一条 市信用办在接收《信用信息管理卡》及相关证明材料后，五个工作日内完成信息的审核及汇总，并作出如下处理：

- 1、将电子商务经营者（企业）信息录入信用信息数据库；
- 2、将符合市里出台的征信管理文件中确定的守信失信信息录入市征信平台系统；
- 3、将失信信息及提报情况，于提报当日告知当事人。

第十三条 当事人对守信失信行为的认定有异议的，可以向市信用办提出书面复议申请，市信用办在收到申请之日起五个工作日内予以答复。

第七章 附则

第十四条 本办法自公布之日起施行。