

商务部文件

商电发[2011]478号

商务部关于“十二五”电子商务信用体系 建设的指导意见

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

党中央、国务院高度重视社会信用体系建设，党的十七届六中全会提出，要把诚信建设摆在突出位置，大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法诚信建设，抓紧建立覆盖全社会的征信系统。建立健全电子商务信用体系，不仅是实现电子商务行业健康可持续发展的关键，也是社会信用体系建设的重要举措。“十一五”期间，随着我国电子商务快速发展，电子商务信用体系建设稳步推

进,信用服务较快发展,信用环境日益改善,但信用法规标准建设滞后、信用统计监测体系尚未建立,经营主体信用意识不强、失信投诉居高不下等问题仍然突出。为加快“十二五”期间电子商务信用体系建设,现提出以下意见。

一、总体要求

(一)指导思想。

以科学发展观为指导,认真贯彻落实党的十七届六中全会精神和国务院关于加强社会信用体系建设的总体部署,以建立健全电子商务信用制度、完善电子商务行业标准为基础,以建设信用统计监测体系、发展电子商务服务行业为抓手,加快电子商务信用体系建设步伐,形成电子商务领域诚实、自律、守信、互信的良好信用环境。

(二)基本原则。

坚持政府引导和企业自律相结合。在政府加强指导和积极推动的基础上,明确电子商务经营主体的信用管理责任,强化企业自律。

坚持法规建设与社会监督相结合。在加强电子商务信用领域法规和标准建设的基础上,充分发挥社会舆论和消费者对电子商务经营主体的监督作用。

坚持专业服务和信息共享相结合。在大力发展电子商务第三

方信用评估服务机构的基础上,积极推动电子商务信用信息共享。

坚持诚信褒奖与失信惩戒相结合。通过对诚信经营的电子商务企业给予支持,对失信企业和失信个人给予警示或惩戒,鼓励和引导企业重视和培育诚信形象。

(三)主要目标。

力争到 2015 年,电子商务信用法规基本健全,管理制度和相关标准逐步完善,政策支撑体系基本形成;电子商务信用统计监测体系和电子商务统计监测指标体系初步建立,建成覆盖全国的电子商务信用信息基础数据库,形成电子商务信用评估机构利用电子商务信用信息基础数据库的畅通机制;电子商务信用环境明显改善,形成政府引导和监管、第三方信用评估服务机构客观评估、消费者广泛参与和监督的多元化、互动式电子商务信用体系建设与维护机制;电子商务经营主体信用意识、自律意识普遍增强,电子商务信用评估服务机构健康发展,行业经营主体准入和退出机制得到规范。

二、主要任务

(一)健全电子商务信用法规标准体系。

分阶段、分步骤研究确定电子商务信用法制建设的整体思路和框架结构。建立健全电子商务信用管理制度,制订电子商务经营主体、交易行为和交易信息管理规范,以及信用保护、失信惩戒

与诚信褒奖等实施细则。推动相关部门制订第三方信用评估服务机构的相关行业标准、从业人员标准,着力提高信用评估服务的规范性和可信度。

(二)建立电子商务信用统计监测体系。

加快建立覆盖重点电子商务经营主体和信用评估服务机构的信用统计监测体系,科学设计信用评价指标,逐步建立先进适用的指标体系。建立电子商务信用信息发布制度,逐步拓展发布渠道,及时准确反映电子商务领域的信用建设水平。在信用统计监测体系的基础上、探索建立电子商务信用监管模式。

(三)建设电子商务信用评估认证体系。

大力发展第三方信用评估服务机构,开展电子商务信用咨询、资讯、法律、安全技术、人力资源等专业服务。鼓励符合条件的第三方信用评估服务机构建设数据库,收录电子商务经营主体的银行信贷、合同履行、产品质量、售后服务等方面信用信息。鼓励电子商务经营主体开发采购商信用信息数据库,鼓励经营主体信用信息数据库实现共享和互认。鼓励电子商务协会汇总整理行业内企业信息,实现电子商务企业的上下游间信用信息共享。加快推进跨部门、跨行业和跨地区的电子商务信用信息系统的互联互通,结合全国电子商务信用信息基础数据库建设,推动与全国征信系统的互联互通。

(四)开展电子商务信用建设示范。

选择符合条件的、有参与积极性的城市、经济开发区和企业,开展电子商务信用建设示范工程。引导地方商务主管部门优选电子商务经营主体和信用评估服务机构,探索经营主体、服务主体参与电子商务信用信息行业基础数据库建设,实现资源共享的有效模式。

(五)引导电子商务经营主体完善内部信用管理制度。

鼓励国内电子商务企业建立企业内部信用管理、评价、改进体系,完善内部信用管理制度,设立信用风险管理机构,加强企业自我监管和自我评估,强化企业自律意识。引导电子商务企业建立矛盾纠纷预警机制,通过对客户资信、销售合同、应收款项、员工信用档案的管理,降低虚拟平台的交易风险。鼓励中小电子商务企业积极参与政府信用监测体系建设,参照全国信用评价指标体系,建立符合企业自身特点的评价指标,提升企业自身的信用建设水平。

三、保障措施

(一)加强组织领导。

各级商务主管部门要进一步提高认识,制订详细工作计划,明确专人负责,全面督促落实,积极予以推进;加强与社会信用体系建设主管部门的沟通合作与协调,把开展电子商务信用体系建设

作为电子商务管理的重要抓手。

(二)加强政策支持。

加大对电子商务信用体系建设的财政支持力度,重点支持信用监测体系、人才培养体系、技术创新体系等具有公益性的项目。加强电子商务企业在信用建设方面的融资支持,拓宽融资渠道,引导企业加大内部信用管理投入。

(三)强化制度建设。

积极推动电子商务信用管理、信息统计等法规体系建设。研究制订涉及电子商务经营主体、从业人员资质、信用服务规范、第三方评估等标准体系和市场准入规范。

(四)提供技术支撑。

加强电子商务信用管理基础性和关键共性技术的开发,发挥信用技术引领信用体系建设的作用。鼓励科研院所、技术服务机构和电子商务企业开展针对电子商务信用信息采集和信息保护的关键技术研发和应用示范推广,积极开展成果转化、咨询培训等工作,支持电子商务企业创新发展。

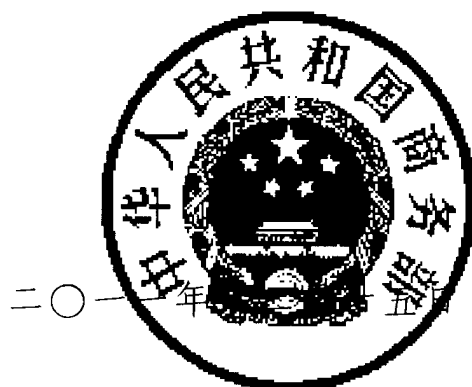
(五)加快人才培养。

积极推动教育及培训机构开展电子商务信用管理人才培养,鼓励电子商务信用评估服务机构加强征信人才培养。调动全社会参与和推进电子商务信用体系建设的积极性、主动性和创造性,吸

引更多电子商务企业和个人参与电子商务信用体系建设。

(六)正确引导舆论。

及时通过电视、报纸、网络等媒体发布电子商务信用体系政策措施、评价指标、示范经验等信息,加强舆论引导,扩大信用信息在商贸流通和电子商务领域的影响力。及时公布电子商务信用体系建设和电子商务信用评估信息,加大对“诚信光荣、失信可耻”、“以德经商”理念的宣传力度,充分调动广大消费者“识假、防假、打假”的积极性,逐步形成社会监督的良好氛围。



抄送：商务部：部领导（德铭、虎城、增伟、耀平、崇泉、爱卿），办公厅、人事司、政研室、综合司、条法司、财务司、市场秩序司、市场建设司、流通发展司、市场运行司、外贸司、服贸司、产业司、外资司、合作司、电子商务司（5）、流通促进中心、电子商务中心。

商务部办公厅

2011年12月15日印发
