

西宁市商务局文件

宁商字〔2019〕7号

关于印发《西宁市电子商务 信用管理制度》的通知

各县、区商务主管部门、市电商协会、各电子商务企业：

为深入推进西宁市电子商务信用体系建设相关工作，做好我市电子商务企业诚信建设工作，加强电子商务企业诚信经营，营造相对公平、公正的网络经营环境，现将《西宁市电子商务信用管理制度》印发给你们，请遵照执行。



西宁市电子商务信用管理制度

为维护西宁市电子商务经营活动的正常秩序，促进我市电子商务健康有序发展，进一步推动电子商务普及应用，规范全市电子商务经营主体及其交易行为，查处电子商务经营活动中的违法行为，切实保护经营者和消费者的合法权益，根据国家有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本管理制度。

第一条 本制度所称电子商务是指依托网络进行商品贸易和服务贸易，并提供相关服务的商业形态。

第二条 本制度所称信用信息，是指国家机关和有关单位在依法履行职责过程中产生的各类电子商务企业的信用记录，以及电子商务企业自身经营活动中发生的与信用有关的信息。

第三条 本制度所称电子商务经营主体是指利用网络从事商品经营及营利性服务（以下所称商品包括服务）经营、经营信息发布的自然人、法人和其他经济组织，以及提供网络交易平台服务的网站经营者和提供网络商品交易基础服务的经营者。

网络商品经营者是指通过互联网（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。

网络商品交易平台服务经营者是指为从事网络商品交易提供交易平台、经营信息发布平台等服务的经营者。

网络商品交易基础服务经营者是指为网络商品交易活

动提供服务器托管、虚拟空间出租、线路租用、建站服务、域名代理注册等服务的经营者。

凡在西宁市行政区域内从事电子商务经营活动的经营主体，均受本制度的调整和约束。

第四条 鼓励、支持电子商务发展，实施积极财税扶持政策，促进网络经济发展。提高全市电子商务的整体运用水平和市场竞争力，发挥网络经济在促进国民经济和社会发展中的作用。

第五条 相关职能部门依照职能为电子商务发展提供公平、公正、规范、有序的市场环境，提倡和营造诚信的市场氛围，保护消费者和经营者的合法权益。

第六条 相关职能部门依照职能开展全市企业信用体系建设工作，扩充联合征信系统有关电子商务的信息和内容，掌握电子商务经营主体的信用状况，建立电子商务经营主体信用档案。

第七条 鼓励、支持西宁市电子商务协会建立网络诚信体系，加强行业自律，推动行业信用建设。

第八条 电子商务经营主体在电子商务经营活动中应当遵守法律、法规、规章的规定，遵循公平、公正、平等、自愿、诚信的原则，遵守公认的商业道德。

第九条 已经在相关职能部门登记注册并领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户，通过网络从事商品交易的，应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接

标识。

营业执照的电子链接标识可通过向相关管理部门申请电子商务主体备案登记获取。电子商务经营主体备案登记的内容包括主体名称、主体类型、网站名称、网站域名、IP地址、网站类型、ICP许可证号、ISP提供商、服务器机房地址、联系方式，以及其它有关的注册登记事项和备案事项等。经营者应对其备案登记信息的真实性负责。

第十条 通过网络从事商品交易的自然人，应当向提供网络交易平台服务的经营者提出申请，提交其姓名和地址等真实身份信息。符合下列情形之一的，依法办理工商登记注册：1. 网上经营范围涉及法律、法规规定需要取得前置许可的；2. 非以个人而以企业、个体工商户名义从事网上经营的。

第十一条 网络商品经营者应当履行以下义务：

(一) 网上交易的商品或者服务应当符合法律、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。

(二) 网络商品经营者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。

(三) 网络商品经营者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。

(四)网络商品经营者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。

(五)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。

(六)向消费者出具购货凭证或者服务单据，应当符合国家有关规定或者商业惯例；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。完整保存在交易过程中产生的购货凭证或者服务单据，且保存时间不得少于2年。

(七)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。

(八)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。

(九)法律、法规、规章规定的其他义务。

通过自建网络交易平台销售商品的网络商品经营者还应当履行本制度第十四条、第十五条规定的义务。

第十二条 网络商品交易平台服务经营者应当建立健全下列制度：

- (一) 用户注册制度；
- (二) 网络商品经营者主体资格核审制度；
- (三) 网络平台交易规则；
- (四) 信息披露与信息审核制度；
- (五) 消费者权益保护制度；
- (六) 公示及预警机制；
- (七) 交易安全保障与数据备份制度；
- (八) 法律、法规、规章规定的其他制度。

第十三条 网络商品交易平台服务经营者应当履行以下义务：

(一) 查验接受其服务的网络商品经营者真实身份和依法应当具备的经营资格证明，并建立完善的信息档案库。

(二) 保存在其平台上发布的信息或者进行商品交易的相关信息、记录或者资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整、准确和安全，并在国家有关机关依法查询时，予以提供；其中，经营者营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在网络交易平台的登记注销之日起不少于2年，交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于2年。

(三) 发生纠纷时，向有权处理纠纷的机构如实提供相关

资料，并协助处理。无法提供相关资料的，应当承担连带赔偿责任。

(四)对于消费者个人信息，收集前应当获得明确许可，明确告知使用用途，严格按照对客户的承诺使用客户信息，并保证客户随时了解情况和进行修改。

(五)非经当事人同意，不得向任何第三方披露、转让、许可使用或者出售其掌握的消费者个人信息、网络商品经营者名单、交易记录等涉及用户隐私或者商业秘密的信息。法律、法规另有规定的除外。

(六)不得发送垃圾电子邮件，并采取必要的措施杜绝垃圾电子邮件的传播。

(七)在明知用户通过网络实施侵犯他人知识产权时，及时采取不予发布、移除侵权内容等必要措施保护知识产权。

(八)法律、法规、规章规定的其他义务。

第十四条 网络商品交易基础服务经营者应当履行以下义务：

(一)建立用户信息档案库，查验用户真实身份和依法应当具备的经营资格证明，并依法与用户签订服务合同或者协议，不得为无合法身份的用户提供服务。

(二)依法记录用户上网信息。用户营业执照或者个人真实身份信息等信息记录备份保存时间不得少于 60 日，并在国家有关机关依法查询时，予以提供。

(三)发生纠纷时，向有权处理纠纷的机构如实提供相关资料，并协助处理。

(四) 非经当事人同意，不得向任何第三方披露、转让、许可使用或出售其掌握的涉及用户隐私或商业秘密的信息。法律、法规另有规定的除外。

(五) 法律、法规、规章规定的其他义务。

第十五条 电子商务经营主体在网络商品交易活动中，不得有下列行为：

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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。

(九)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。

(十)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。

(十一)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。

(十二)违反法律、法规、规章规定的其他行为。

第十六条 电子商务网络应用平台运营主体单位，根据国家相关法律法规规定和公安机关网安部门相关要求，开展信息安全等级保护工作，切实履行信息安全等级保护、互联网站安全管理备案义务。

第十七条 相关职能部门应当加强对电子商务经营活动的监督检查，依法查处有关违法活动。

第十八条 相关职能部门执法人员在履行职责时，可以行使下列职权：

(一)进入从事网络商品交易和有关服务的经营场所实施检查。

(二)对涉嫌违反网络商品交易和有关服务管理规定的当事人和其他有关人员进行调查和询问，查阅、复制、下载、打印网络商品交易有关的信息、记录和资料，进行电子数据

的采集与固定。

(三) 检查涉嫌从事网络商品和有关服务违法经营活动有关的计算机、网络软硬件设备。

(四) 法律、法规、规章规定的其他职权。

第十九条 任何单位和个人应当积极配合相关职能部门开展电子商务监督检查工作，不得拒绝、阻挠、干涉执法人员依法调查取证。

第二十条 执法人员在执行监督检查任务时，应当维护网络商品交易和有关服务经营者的正常经营活动，保护其商业秘密。

第二十一条 相关职能部门在查处网络商品交易和有关服务违法经营活动时，违法行为人、利害关系人应当如实说明、提供情况，并进行确认。

第二十二条 在采集、固定电子证据时，应当将网站页面、电子数据交换、电子邮件、数据库等电子证据以书面等有形载体进行固定与显示。必要时使用计算机存储设备存储、视频采集等其他方式予以辅助。

本制度所称的电子证据，是指以电子文件保存在计算机存储器或者外部存储介质中，能够证明事件相关事实的数据或者信息。

第二十三条 以有形载体固定与显示的电子证据，其制作情况和真实性除可以通过当事人确认、公证机关的公证等方式予以证明外，还可以通过公安网监、通信管理等相关部門的鉴定，以及电子商务服务提供商出具的证明等多种方式

抄送：社会信用体系建设领导小组办公室、市行政审批局、市市场监督管理
监督管理局、市公安局网监支队。

西宁市商务局

2019年1月15日印发

予以确认。

第二十四条 网络商品交易违法案件立案后，需要相关的网络交易平台经营者或者基础服务经营者暂停提供服务的，经相关职能部门下达暂停提供服务通知书等书面材料予以实施。

第二十五条 相关职能部门对于网络商品交易违法行为作出行政处罚后，需要关闭该违法行为人网站的，应当将行政处罚决定书及行政建议书送交电信运营商，电信运营商应当依照国家有关规定予以实施。

第二十六条 电子商务经营主体违反本制度规定，由相关职能部门依照相关法律、法规、规章予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十七条 国家工作人员在电子商务监督管理中滥用职权，徇私舞弊，玩忽职守的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十八条 本制度自 2019 年 2 月 1 日起执行。