

郑州市市场监督管理局文件

郑市监〔2019〕64号

关于印发《郑州市市场监督管理局 网络交易信用分类标准及办法（试行）》的通知

各县（市、区）市场监督管理局，各直属单位：

现将《郑州市市场监督管理局网络交易信用分类标准及办法（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



郑州市市场监督管理局

网络交易信用分类标准及办法（试行）

第一条 为营造良好的网络市场环境，维护网络商品经营者和消费者的合法权益，促进电子商务诚信经营和优质服务健康发展，推动社会信用体系建设，根据《中华人民共和国电子商务法》、《网络交易管理办法》的要求和相关法律、法规、规章的规定，制订本办法。

第二条 建立网络商品交易信用体系的工作是以政府职能部门公信力为依托，以市场监管检查、消费投诉、行政执法案件处理为依据，客观公正的对网络经营行为的信用进行评价，信用评价结果采取关联公示和市场监管网站形式公示，信用评价结果接受网络经营者复议。信用评价分类及公示的目的是倡导合法守信经营，打击网络经营中的消费欺诈、不实宣传、虚假广告、销售假冒伪劣商品等不法行为，引导公众消费，净化网络市场环境。

第三条 商品经营者和网络服务经营者分类监管是以市场主体经济户口、监管执法、消费投诉、网商备案及电子标识等数据库为基础，以信息化为手段，综合运用定性与定量的分析方法，将掌握网络商品经营者和服务者的市场准入、经营行为、市场退出等各类市场监管信息归类整理成为信用基础信息，纳入网络商品经营者和服务者的信用体系。此信用数据将引入工商行政管理综合业务系统，在市场主体的登记注册、年报和日常监管业务中关联，通过限制机制和激励

机制，对网络商品经营者和服务者在一定期限内实施信用分类监管。

第四条 网络商品经营者和服务者信用监管指标体系由网商备案及电子标识申领指标、经营行为监管指标、消费投诉及处理结果指标等组成。

第五条 网商备案及电子标识申领指标，反映在确认主体资格和经营资格过程中是否符合备案及申领条件，提交的申请材料是否真实、合法、有效。内容包括：

- 1、网店或网站名称、域名、IP 地址；
- 2、已在市场监管部门登记的市场主体的营业执照或自然人经营者的姓名、身份证号；
- 3、经营范围及经营方式；
- 5、互联网接入服务合同(或协议)或空间租用合同(或协议)、ICP 备案信息、服务器物理地址、电子商务类型；

第六条 经营行为指标，市场监管部门在网络商品经营者和服务者的经营活动中的经营行为监管记录。内容包括：

1. 网页或网站广告宣传；
2. 网监日常监管检查记录；
3. 合同履行和经营活动守信情况；
4. 商品假冒和商标侵权行为；
5. 网络服务行为是否符合服务承诺；
6. 其他经营行为。

第七条 消费投诉及处理结果指标：

1. 消费者和公众对其投诉、举报等情况；

2. 网站平台中消费者的评价记录;
3. 网商对于消费投诉的处理情况。

第八条 中止网络经营活动指标,反映的是网络商品经营者和服务者退出网络经营过程的信用记录,该记录将适用于未来此经营者再次从事网络经营活动。内容包括:

- 1、合理注销网络经营活动备案情况;
- 2、吊销网络经营活动备案情况。

第九条 网络商品经营者和服务者信用标准划分为 A 类(守信标准)、B 类(警示标准)、C 类(失信标准),简称为 A、B、C 三类。

第十条 A 类(守信标准):遵守法律法规和诚实信用原则,具有良好商业信用。工商部门根据下列标准对网络经营者进行评定。

- 1、网络商品经营者和服务者所经营的商品或服务符合国家市场准入法律规定,不销售假冒、伪劣、危险品、色情类、有毒化学物、毒品类、仿真枪、窃听设备、军警类、管制类危险武器、保护动植物等违禁商品的;

- 2、无违反商标、广告、公平交易、市场规范管理等法律的行为,重点是经营商品和服务与该网页或网站广告宣传一致,无商品商标侵权行为现象;

- 3、网监检查记录优秀,在合同履行和经营活动方面诚实守信;

- 4、网监备案时提交的申请材料真实、合法、有效。

- 5、消费者和群众一年内没有投诉、举报现象,无消费

欺诈和服务承诺违约现象，或解决消费纠纷较好。

6、满足上述 1-4 项规定但一年中消费投诉 6-10(含 10) 个以上的可认定为 A。

第十一条 B 类（警示标准）：有轻微失信行为。具体认定标准是：一年内有轻微违反市场监管法规的不良行为记录的。内容包括：

1、网络商品经营者和服务者所经营的商品或服务符合国家市场准入法律规定，不销售假冒、伪劣、危险品、色情类、有毒化学物、毒品类、仿真枪、窃听设备、军警类、管制类危险武器、保护动植物等违禁商品的。

2、有轻微违反商标、广告、公平交易、市场规范管理行为，重点是经营商品和服务与该网页或网站广告宣传基本一致，无商标侵权行为记录的；

3、网监检查记录优秀，在合同履行和经营活动方面有轻微失信行为；

4、对网监备案、监管告知、年检工作配合不够积极的；

5、消费者和群众对其有投诉、举报现象，一年内对其投诉在 15 次以内且解决消费纠纷较好。

以上五项中满足其中任何一项，就列为警示标准。

第十二条 C 类（失信标准）：有较严重的违法行为。具体认定标准是：一年内有严重违反市场监管法规的不良行为记录的。内容包括：

1、网络商品经营者和服务者所经营的商品或服务不符合国家市场准入法律规定，但不销售假冒、伪劣、危险品、

色情类、有毒化学物、毒品类、仿真枪、窃听设备、军警类、管制类危险武器、保护动植物等违禁商品的。

2、有违反商标、广告、公平交易、市场规范管理等法律法规的行为，重点是经营商品和服务与该网页或网站广告宣传不一致，有销售商品商标侵权行为记录的；

3、网监检查记录一般，在合同履行和经营活动方面有失信行为；

4、对市场监管备案、监管告知、年检工作配合置若罔闻的；

5、消费者和群众对其有投诉、举报现象较多，一年内对其投诉在 20 次以内但能解决消费纠纷的。

以上 1-4 项中满足其中任何二项或满足第 5 项，就列为失信。

第十三条 严重失信类（不再列入 A、B、C 类）：有严重违法行为，被责令停业或被依法吊销营业执照的。内容包括：

1、网络商品经营者和服务者所经营的商品或服务不符合国家市场准入法律规定，销售假冒、伪劣、危险品、色情类、有毒化学物、毒品类、仿真枪、窃听设备、军警类、管制类危险武器、保护动植物等违禁商品的。

2、有违反商标、广告、公平交易、市场规范管理等法律法规的行为，重点是经营商品和服务与该网页或网站广告宣传不一致，有商标侵权行为记录的；

3、在合同履行和经营活动方面严重失信，网监检查记录较差；

4、消费者和群众对其投诉、举报频繁，一年内对其投诉在 20 次以上且不认真解决消费纠纷的。

以上 1-4 项中满足其中任何一项的将列为严重失信，不再列入 A、B、C 类。

第十四条 将 A 级用绿牌表示；B 级用蓝牌表示；C 级用黄牌表示。

第十五条 市场监管机关将对不同类别网络商品经营者和服务者实施不同的管理措施。

对 A 级网络商品经营者和网络服务经营者建立信用激励机制，在市场监管网站的红名单中公示表彰，除专项检查和举报外一般免予日常检查；在服务方面开辟“绿色通道”，提供便利。

对 B 级网络商品经营者和网络服务经营者，将建立信用预警机制，在日常工作中予以提示，在检查中每月检查一次，并在网站中提供消费者警示。

对 C 级网络商品经营者和服务者，将作为重点监管对象，加强日常检查，每周检查一次，并在网站中提供不良经营行为记录，警示消费者。

对严重失信的网络商品经营者和网络服务经营者，建立淘汰机制，责令其停止营业，依法取消电子标识以及营业执照，将其列入市场监管网站黑名单予以公示，通知网络运营商切断网络，或通知网络交易平台服务商关闭该网站，使其停止经营活动。

第十六条 本办法自发布之日起执行。