|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.100.20 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png JSAS |

A10 |

团体标准

T/JSAS XXXX—2025

南京市电子商务平台行业信用合规管理规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

江苏省标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc201581941)

[1 范围 1](#_Toc201581942)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc201581943)

[3 术语和定义 1](#_Toc201581944)

[4 总目标 1](#_Toc201581945)

[5 行业管理 1](#_Toc201581946)

[6 经营主体管理 2](#_Toc201581947)

[7 信用合规风险管理 3](#_Toc201581948)

[8 信用修复 5](#_Toc201581949)

[9 检查与改进 5](#_Toc201581950)

[参考文献 6](#_Toc201581951)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南京市市场监督管理局提出。

本文件由江苏省标准化协会归口。

本文件起草单位：南京市市场监督管理局、江苏中诚信信用管理有限公司、南京市标准化研究院、南京市玄武区市场监督管理局、玄武区电子商务协会、汇通达网络股份有限公司、南京途牛科技有限公司、江苏好享家电子商务有限公司

本文件主要起草人：

南京市电子商务平台行业信用合规

管理规范

* 1. 范围

本文件规定了南京市电子商务平台行业信用合规的总目标、行业管理、经营主体管理、信用合规风险管理、信用修复、检查与改进。

本文件适用于南京市电子商务平台行业的信用合规管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 31950 企业诚信管理体系 要求

T/JSAS XXXX 南京市广告行业信用合规建设规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

电子商务平台

基于互联网技术搭建的，旨在为商品或服务的供需双方提供信息展示、交易撮合、支付结算、物流配送、数据管理等一站式服务的数字化交易服务平台。

信用合规

经营主体遵守与信用相关的法律法规、监管规定、行业准则、合同约定以及道德规范等要求，以确保经营活动的合法、公正、透明和有序进行。

信用合规风险

由于相关主体未能遵守法律法规、监管要求、行业准则、合同约定以及内部规定等，而可能面临的各种不利后果和损失。

* 1. 总目标

通过行业协会的信用合规管理，明确本行业在信用合规方面的具体要求，提升经营主体信用合规建设能力，指导经营主体开展信用风险识别、预警、防范、处置，减少因信用合规导致的经济损失，提升行业整体竞争力。

* 1. 行业管理
		1. 构建行业信用合规体系

推动建立行业信用评价指标体系，为信用分级分类管理提供依据。

搭建行业信用信息平台，整合经营主体信用记录，实现会员间的信息互通与共享。

* + 1. 实施自律监督与约束

曝光典型失信案例，警示经营主体合规风险。

配合监管部门开展行业信用监管，参与经营主体合规检查、合规报告审核等工作，提供专业意见。

* + 1. 提供信用合规服务与支持

设立专业委员会或专家库，为经营主体提供信用合规咨询服务。

建立行业内信用纠纷调解机制，通过协商、调解等方式化解经营主体间的信用争议，降低司法成本。

* + 1. 反馈经营主体诉求与政策建议

及时收集经营主体在信用合规中的难点，向政府部门反馈并推动优化监管环境。

参与行业信用相关法律法规、政策标准的制定修订，确保制度设计符合行业实际需求。

* 1. 经营主体管理
		1. 组织架构与职责划分
			1. 第一责任人

注册登记的电子商务平台，经营主体主要负责人为信用合规的第一责任人。

第一责任人决定信用合规管理目标，确定信用合规管理牵头部门的设置和职能，批准信用合规管理基本制度和专项制度，研究决定重大事项，督促解决信用合规管理中的问题。

* + - 1. 信用合规管理岗位

经营主体宜结合自身情况设置首席信用合规官岗位，可单独设置，也可由高级管理人员兼任。

信用合规官领导信用合规管理牵头部门开展工作，向第一责任人汇报信用合规管理重大事项。

* + - 1. 信用合规管理部门

经营主体应根据自身实际情况，建立单独的信用合规管理部门或将信用合规建设职能明确赋予有关业务部门，并由该部门牵头协调相关部门分工协作开展信用合规建设、管理工作。

信用合规管理部门负责组织、协调、监督信用合规管理工作，为其他业务部门提供支持。牵头起草信用合规管理基本制度和专项制度，牵头开展信用合规风险识别、防范、监测、预警、处置、评估等工作，开展信用合规培训。

* + - 1. 业务部门

业务部门负责本部门日常信用合规管理工作，并配合信用合规管理部门的检查评估工作。

应建立本部门信用合规管理的具体制度，完善业务管理制度和工作流程，主动开展信用合规风险识别、防范、监测、预警，妥善应对处置风险，做好本部门信用合规培训和商业伙伴信用合规调查。

* + 1. 制度建设

经营主体应建立信用合规基本制度，明确经营主体信用合规管理的总体目标、机构职责、重点内容、运行机制、实施保障等内容。

经营主体根据实际需要，配套制定信用合规管理专项制度，包括但不限于：

1. 针对信用合规管理的重点领域、重点环节、重要岗位人员、风险较高的特定业务；
2. 针对信用合规管理运行机制、保障措施中的关键流程；
3. 其他与信用合规管理相关的环节。
	* 1. 信用合规文化建设

经营主体应将诚信经营理念融入企业文化，通过企业使命、愿景和价值观的宣传，引导全体员工树立信用意识。

经营主体应建立与信用文化相匹配的激励约束机制，对维护企业信用有突出贡献的员工给予表彰和奖励；对因个人行为损害企业信用的员工进行严肃处理，形成良好的信用文化氛围。

经营主体应采用线上线下相结合的方式，如组织内部讲座、案例分析、在线课程学习等，定期邀请外部专家进行信用管理知识分享，确保全员理解、遵守信用合规管理目标和要求。

* 1. 信用合规风险管理
		1. 风险识别
			1. 综合管理风险点
				1. 依法纳税

应遵守《中华人民共和国企业所得税法》按时申报纳税。

应依法向税务部门报送平台内经营者与纳税有关的信息。

* + - * 1. 合同履约

应依法签订合同，明确履约条款，避免逾期违约。

应建立合同履行台账，妥善处理合同纠纷。

* + - * 1. 司法履行

涉诉时积极应诉，不逃避法院送达的法律文书，判决生效后10日内主动履行，如需延期需与对方达成书面和解协议。

应配合司法程序，不应转移财产，如实向法院报告财产状况。

* + - * 1. 劳动与社会保障

应按时足额支付员工工资，依法缴纳社保公积金。

应依照《中华人民共和国劳动法》遵守用工制度，妥善处理工伤赔偿、离职纠纷。

* + - * 1. 经营资质

应按规定获得必备资质，信息变更后应及时更新。

* + - * 1. 信用信息公示

应按照规定通过国家企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告。

应按照规定通过国家企业信用信息公示系统公示各类企业信息。

公示企业信息不应隐瞒真实情况、弄虚作假。

* + - * 1. 住所及联系方式管理

应依法登记，保证地址及联系方式真实有效。

* + - * 1. 网络支付

应在取得网络支付牌照后，为平台内经营者或消费者提供货币资金转移的互联网支付服务。

* + - * 1. 实名认证

应依法要求用户进行实名认证。

* + - * 1. 信息内容管理

不应发布违法或不良信息。

应建立内容生态治理机制。

* + - * 1. 算法推荐

应落实算法安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、科技伦理审查等管理制度和技术措施。

* + - * 1. 内控机制建设

应建立完善平台制度，制定商品和服务保障、消费者权益保护、个人信息保护等相关管理制度。

* + - 1. 采购活动风险点

应对平台内经营者履行身份、资质等核验、登记、更新责任。

应履行跨境电商平台义务，包括但不限于对境内消费者的身份信息核验义务、对交易真实性的审核、跨境电商与境内电商的模块经营、风险提示告知等。

应对商品品牌资质进行审核。

应建立对平台内经营者的评价标准，保证评价的全面性、有效性和客观性。

应预防和治理商品傍名牌问题。

应建立对店铺资质和商品资质审核标准和流程。

应建立完善的商品出入库规范。

* + - 1. 经营活动风险点
				1. 信息数据管理

应尽到信息保存义务，包括但不限于：完整保存信息、按规定年限保存信息等。

应履行信息公示（含平台内经营者、规则、违法行为）义务。

应保护个人信息，不应违规收集、泄露个人信息。

应保证直播电商平台中观看人数、点赞数据展示的真实性。

* + - * 1. 知识产权

应履行知识产权保护义务。

应建立规范的知识产权保护处理标准和流程。

* + - * 1. 公平竞争

应采取措施保证公平竞争，避免不合理限制竞争。

* + - * 1. 未成年人保护

应履行未成年消费者保护义务。

* + - * 1. 销售欺诈

应履行电商平台在（价格欺诈、大数据杀熟）等价格领域对消费者保护义务。

应采取措施保证商品质量与商品价格匹配。

* + - * 1. 经营禁止事项

应建立违反禁售商品的管理制度。

* + - * 1. 营销推广

广告行为应合规合法，按照T/JSAS XX的要求执行。

不应进行非法传销活动。

* + - * 1. 产品质量

应保证产品质量，遵守《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国认证认可条例》《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》《能源效率标识管理办法》《水效标识管理办法》等。

* + - * 1. 售后管理

应履行消费者人身、财产安全保护义务。

应完善售后服务，遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《部分商品修理更换退货责任规定》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》及其他三包规定。

应完善客诉处理的流程和规范。

应完善售后服务规则。

应制定价保规则。

不应根据用户信息、用户标签向用户推送同质化信息。

应建立完善的保证金制度。

* + - * 1. 预付式消费

应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《单用途商业预付卡管理办法（试行）》办理单用途预付卡备案，依法开展预付式消费。

* + 1. 风险监测、评估和预警

应通过系统化的方法识别潜在的合规风险，包括对经营活动中存在的各类风险进行梳理和分析，明确风险的发生可能性、影响程度和潜在后果。

应建立风险评估团队，包含信用合规管理部门、业务部门及其他部门，必要时外聘信用评级机构专家。

应建立科学合理的预警指标体系，设定关键风险指标，当风险指标触发预警条件时发出信号，启动分级响应机制。

* 1. 信用修复

根据失信信息的严重程度，在满足修复条件后，应及时向“信用中国”网站或国家企业信用信息公示系统申请信用修复。

信用修复后，及时通过“信用中国”网站或国家企业信用信息公示系统核查信用状态，跟进失信信息是否停止公示。

对信用信息公示内容、公示期限、信用修复结果等存在异议的，向有关行业主管部门提起异议申诉。

自身失信修复依据GB/T 31950的相关规定执行。

* 1. 检查与改进

应动态跟踪内外部法律风险环境的发展变化，及时监督检查信用合规管理情况。

针对监督检查过程中发现的问题，应采取改进措施，推动信用合规管理工作的优化提升。

参考文献

* 1. 《中华人民共和国民法典》
	2. 《中华人民共和国公司法》
	3. 《中华人民共和国电子商务法》
	4. 《中华人民共和国消费者权益保护法》
	5. 《中华人民共和国个人信息保护法》
	6. 《中华人民共和国网络安全法》
	7. 《中华人民共和国广告法》
	8. 《中华人民共和国反不正当竞争法》
	9. 《中华人民共和国未成年人保护法》
	10. 《中华人民共和国产品质量法》
	11. 《中华人民共和国食品安全法》
	12. 《中华人民共和国药品管理法》
	13. 《中华人民共和国生物安全法》
	14. 《互联网信息服务管理办法》
	15. 《网络食品安全违法行为查处办法》
	16. 《互联网药品信息服务管理办法》
	17. 《药品网络销售监督管理办法》
	18. 《医疗器械网络销售监督管理办法》
	19. 《中华人民共和国市场主体登记管理条例》
	20. 《企业信息公示暂行条例》
	21. 《非银行支付机构监督管理条例》
	22. 《医疗器械监督管理条例》
	23. 《危险化学品安全管理条例》
	24. 《殡葬管理条例》
	25. 《禁止传销条例》
	26. 《中华人民共和国认证认可条例》
	27. 《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》
	28. 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》
	29. 《出版管理条例》
	30. 《企业经营异常名录管理暂行办法》
	31. 《网络信息内容生态治理规定》
	32. 《互联网信息服务算法推荐管理规定》
	33. 《网络交易监督管理办法》
	34. 《互联网广告管理办法》
	35. 《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法》
	36. 《电子烟管理办法》
	37. 《能源效率标识管理办法》
	38. 《水效标识管理办法》
	39. 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》
	40. 《单用途商业预付卡管理办法（试行）》
	41. 《互联网用户账号信息管理规定》
	42. 《移动互联网应用程序信息服务管理规定》
	43. 《人民警察制式服装及其标志使用管理规定》
	44. 《明码标价和禁止价格欺诈规定》
	45. 《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》海关总署公告 2018 年第 194 号
	46. 《关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》商财发〔2018〕486 号
	47. 《关于进一步加强无证经营支付业务整治工作的通知》银办发〔2017〕217 号
	48. 《南京市经营主体信用合规管理指南》宁市监信〔2025〕41号
	49. GB/T 35409-2017 电子商务平台商家入驻审核规范
	50. GB/T 39550-2020 电子商务平台知识产权保护管理
	51. SB/T 11227-2021 电子商务企业诚信档案评价规范
	52. SB/T 11240-2023 直播电子商务平台管理与服务规范

