

DB35

福建省地方标准

DB35/T 1791—2018

网络交易平台经营者信用评价指南

Credit evaluation guideline for network trading platform operator

地方标准信息服务平台

2018-09-11 发布

2018-12-11 实施

福建省质量技术监督局

发布

地方标准信息平台

福建省地方标准
网络交易平台经营者信用评价指南

DB35/T 1791—2018

*

2018年9月第一版 2018年9月第一次印刷

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 评价指标体系 2

6 评价流程 2

7 评价结果 3

8 信用等级变更 3

附录 A（规范性附录） 网络交易平台经营者信用等级评价一级指标体系 4

附录 B（规范性附录） 网络交易平台经营者信用等级评价指标体系 5

附录 C（规范性附录） 网络交易平台经营者信用等级划分标准 11

参考文献 12

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由厦门大学提出。

本标准由福建省电子商务标准化技术委员会（SAFJ/TC18）归口。

本标准起草单位：厦门大学、厦门市美亚柏科信息股份有限公司、福建省标准化研究院、福建师范大学。

本标准主要起草人：彭丽芳、赵庸、王彬彬、冯维玺、林翊、仲丽华、王晓蓉、张卫国、林祎闽、李海晏。

地方标准信息服务平台

引 言

网络交易平台经营者信用评价以规范网络商品交易及有关服务行为、引导网络交易平台经营者积极履行社会责任、保护消费者和平台内经营者的合法权益、促进网络经济持续健康发展为目标。

地方标准信息服务平台

网络交易平台经营者信用评价指南

1 范围

本标准规定了网络交易平台经营者信用评价的术语和定义、总则、评价指标体系、评价流程、评价结果、信用等级变更。

本标准适用于政府监管部门或第三方信用评价机构（以下简称“评价主体”）对网络交易平台经营者的信用评价，其他类电子商务评价可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络交易平台 network trading platform

在网络商品交易活动中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布、交易监管、信用评价等服务，供交易双方或多方开展交易活动的信息网络平台。

3.2

网络交易平台经营者 network trading platform operator

从事网络交易平台运营及服务的企业法人。

4 总则

4.1 基本要求

4.1.1 经营年限应满 1 年。

4.1.2 评价主体应对如下基本信息的真实性和有效性进行核实，不符合要求的网络交易平台经营者不应进行信用评价：

- a) 经营者身份，包括但不限于企业登记注册信息、认证申请人信息；
- b) 互联网信息服务许可，即网络交易平台经营者的 ICP 经营许可证；
- c) 行政许可，包括但不限于营业执照、特殊行业相关行政许可。

4.2 评价原则

评价应遵循以下原则：

- a) 自愿性：网络交易平台经营者自愿申请参加信用评价；

- b) 公开性：信用评价标准、程序、结果公开；
- c) 全面性：信用评价指标涵盖能反映网络交易平台经营者信用的关键信息；
- d) 系统性：信用评价指标各要素既独立，又不重复，构成一个完整的体系，以准确反映网络交易平台经营者的信用状况；
- e) 可操作性：信用评价指标相关信息要素可采集、可量化。

4.3 评价数据

4.3.1 数据来源应真实可靠并具有代表性和时效性。

4.3.2 可采用平台交易数据、抽样调查结果、投诉记录、法律诉讼记录、政府监管记录和行业组织从业信用记录等数据或符合 4.3.1 规定的其他数据。

5 评价指标体系

5.1 评价指标体系构成

评价指标体系由一级指标（见附录A）和二级指标（见附录B）构成，每个一级指标均应有对应的权重值；每个二级指标应根据所属一级指标权重赋予相应的评分分值（不含加分项和扣分项）；附录B的评分分值按百分制表示，最终评分分值由“实得分+加分项-扣分项”构成。

5.2 指标权重调整

5.2.1 评价主体可根据网络交易平台经营者特征以及所掌握数据情况对指标权重和评分分值进行调整。

5.2.2 制定或调整评价细则时应符合：

- a) 缺乏综合评价数据的，可降低附录 A 中“综合评价”一级指标权重，并提高“安全保障”、“交易过程管控”和“支撑服务”的一级指标权重，保持“信息披露”、“售后服务”的一级指标权重不变；
- b) 调整附录 B 中二级指标评分分值时，应确保二级指标评分分值能科学反映一级指标权重的要求。

6 评价流程

6.1 评价前期

评价主体应做好以下准备工作：

- a) 确定评价指标权重和评分分值；
- b) 根据评价指标确定应采集的数据项；
- c) 对权重调整情况在当地的信用评价系统上进行公示。

6.2 评价中期

6.2.1 采集网络交易平台经营者的数据，并确保数据完整、有效。

6.2.2 依据最终评分分值评定网络交易平台经营者的信用等级，并将信用等级在相关信息平台上进行公示，公示期不少于 15 天，并公布接受异议的方式。

6.2.3 网络交易平台经营者在初评结果公示期内对评价结果没有异议，则初评结果为其最终信用等级，并在公示期结束后正式发布，同时注明信用等级的最新评价日期。

6.2.4 网络交易平台经营者若对初评结果有异议，且能在规定时限内提供充分、有效的补充材料，评价主体应依据补充材料进行复议及重新评价。

6.2.5 网络交易平台经营者若对评价结果有异议，但不能在规定时限内提供充分、有效的补充材料，评价主体可不受理其复议请求。

6.2.6 复议仅限一次，复议结果为最终信用等级并予以公告。

6.3 评价后期

网络交易平台经营者信用等级评价结果有效期三年。有效期内，网络交易平台经营者如有违法违规等行为，评价主体可对其信用等级进行降级直至撤销。

7 评价结果

7.1 结果表现形式

网络交易平台经营者信用评价结果为最终评分分值转换而来的信用等级。

7.2 信用等级

评价主体依据附录B的最终评分分值，确定网络交易平台经营者的信用等级，信用等级划分见附录C。

8 信用等级变更

8.1 降级

8.1.1 依据会计师事务所提供的审计报告，负债超过总资产 50%（含）以上的，网络交易平台经营者信用等级不得高于 AA 级。

8.1.2 依据会计师事务所提供的审计报告，负债超过总资产 100%（含）以上的，网络交易平台经营者信用等级不得高于 A 级。

8.1.3 会计师事务所出具拒绝发表意见或者出具保留意见审计报告的，网络交易平台经营者信用等级不得高于 A 级。

8.1.4 未能提供会计师事务所审计报告的，网络交易平台经营者信用等级不得高于 B 级。

8.1.5 存在下列情形的，网络交易平台经营者信用等级不得高于 CC 级：

- a) 发生严重违法违规行为，且造成重大社会不良影响的；
- b) 发生重大信息安全事故的。

8.2 撤销

一经认定网络交易平台经营者提供的申报材料为虚假材料的，撤销其信用等级，同时在相关媒体上予以公告。

8.3 修复

符合以下条件，网络交易平台经营者可持有效证明材料向认定其失信行为的评价主体申请信用修复：

- a) 非因主观故意发生失信行为，并做出不再发生类似失信行为的信用承诺；
- b) 自纠正失信行为之日起，2 年内无失信行为。

附 录 A
(规范性附录)

网络交易平台经营者信用等级评价一级指标体系

网络交易平台经营者信用等级评价一级指标体系见表A. 1。

表A. 1 网络交易平台经营者信用等级评价一级指标体系

一级指标	指标说明	参考权重 %
经营状况	反映网络交易平台经营者的基本情况以及平台经营基本状况。	10
信息披露	反映网络交易平台经营者对行政许可信息以及服务信息的披露程度。	10
安全保障	反映网络交易平台经营者在保障消费者信息安全、交易安全以及平台交易保证金账户安全方面的能力水平。	15
交易过程管控	反映网络交易平台经营者为保证交易完成所能提供的基础服务及管理水平。	15
支撑服务	反映网络交易平台经营者为保证交易完成所能提供的配套服务水平。	10
售后服务	反映网络交易平台经营者在交易完成后的后续服务能力水平。	10
综合评价	反映平台用户对网络交易平台经营者的评价与投诉状况以及网络交易平台经营者的失信和所获荣誉状况。	30

附 录 B
(规范性附录)

网络交易平台经营者信用等级评价指标体系

网络交易平台经营者信用等级评价指标体系见表B.1。

表B.1 网络交易平台经营者信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
经营状况	经营年限	网络交易平台经营者从事平台运营的年限	5	满十年及以上的,计5分;满三年的,计3分;满一年的,计2分。
	经营规模	运营平台的从业人员数量或平台年营业收入	3	从业人员1 000人及以上或年营业收入1亿元及以上的,计3分;从业人员100人及以上或年营业收入5 000万元及以上的,计2分;从业人员10人以上或年营业收入500万以上的,计1分。
	经营者信息	网络交易平台经营者基本信息状况	2	网络交易平台经营者基本信息健全且无不良信用记录的计2分,基本信息不健全但无不良信用记录的计1分,存在不良信用记录的计0分。
	财务状况	最近1年的注册资本缴纳变更、股权出资、资产损益、现金流量、动产抵押、资产负债以及对外投资等财务指标反映出的整体财务状况	+3	本项分值为加分项。鼓励网络交易平台经营者在信用评价时主动提供企业财务审计报告,视其财务状况良好程度加0~3分。整体财务状况优秀加3分,整体财务状况良好加2分,整体财务状况一般加1分,整体财务状况差加0分(若评分分值已达100分的,则不再追加)。
信息披露	行政许可信息公开	在网页显著位置标明平台经营者行政许可信息的状况	3	在网页显著位置标明网络交易平台经营者的行政许可信息的,计3分;标明位置不显著的,计2分;未标明的,计0分。
	自营业务标明	在网页显著位置对自营业务和平台内经营者的经营业务进行标明与区分的状况	2	在网页显著位置标明网络交易平台经营者自营业务信息的,计3分;标明位置不显著的,计2分;未标明的,计0分。

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
信息披露	联系方式	网络交易平台经营者对经营地址、邮政编码、客服电话、电子信箱以及监管部门或消费者投诉机构的联系方式等信息的公示情况	5	公示经营地址、邮政编码、客服电话、电子信箱以及监管部门或消费者投诉机构联系方式的,计5分;公示经营地址、邮政编码、客服电话、电子信箱,但未公示监管部门或消费者投诉机构联系方式的,计3分;未公示经营地址、邮政编码、客服电话、电子信箱,但公示监管部门或消费者投诉机构的联系方式的,计2分;其余情况的,计0分。 公示了客服电话,但在工作时间内抽查到拨打客服电话无人接听的,在已得分基础上扣1分。
安全保障	系统安全性	网络交易平台CA数字证书以及系统整体安全状况	3	网络交易平台经营者使用由依法设立的认证机构提供的CA数字证书且未发生系统安全事件(包括但不限于服务器入侵、应用威胁等)的,计3分;其余情况的,计0分。
	信息分级分类管理	网络交易平台在消费者信息保护、交易记录保存方面的分级分类管理制度及具体措施情况	4	根据平台顾客的反馈,抽样调查评价数据,有平台消费者信息保护方面的分级分类管理制度且无不正当使用消费者信息记录的,计4分;无平台消费者信息保护方面的分级分类管理制度,但不存在信息使用不当及信息泄露等不良记录(如被查处、核实的投诉举报等)的,计3分;有平台消费者信息保护方面的分级分类管理制度但存在信息使用不当或信息泄露等不良记录的,计2分;既无平台消费者信息保护方面的分级分类管理制度又有信息使用不当或信息泄露等不良记录的,计0分。

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
安全保障	客户信息维护	顾客操作的账户管理页面具有的顾客修改、删除个人信息以及注销账户等功能的情况	3	平台顾客操作的账户管理页面具备允许顾客修改、删除、保存在平台上的个人敏感数据(收货人姓名、电话、地址等)、指定交易记录保留时限、限定个人信息使用范围、申请注销账户等功能的,计3分;平台顾客操作的账户管理页面具备允许顾客修改、删除、保存在平台上的个人敏感数据(收货人姓名、电话、地址等)、指定交易记录保留时限、申请注销账户功能的,或是具备允许顾客修改、删除保存在平台上的个人敏感数据(收货人姓名、电话、地址等)、限定个人信息使用范围功能的,计2分;平台顾客操作的账户管理页面具备允许顾客修改、删除、保存在平台上的个人敏感数据(收货人姓名、电话、地址等)功能的,计1分;其余情况的,计0分。
	平台消费者隐私保护公告	平台消费者隐私保护公告措施情况	3	网络交易平台经营者发布隐私保护公告并明确用户信息收集范围以及使用方式的,计3分;发布隐私保护公告但未说明顾客信息收集范围和使用方式的,计1分;其余情况的,计0分。
	平台交易保证金安全性	平台交易保证金的使用情况	2	平台交易保证金无挪用记录的计2分,否则计0分。
交易过程管控	用户审核	对申请进入平台的企业或个体进行身份审核的情况	3	网络交易平台经营者对申请进入平台的企业或个体进行身份审核的,计3分,否则计0分。 身份审核内容包括但不限于企业的营业执照、注册资金、税务登记证、组织机构代码证、银行开户许可证、法定代表人身份证、店铺负责人身份证、商标文件、产品清单、特殊商业经营许可证等,或者是个体的身份证、银行账号等。
	商品监控	对平台内经营的商品进行检查监控的情况	5	根据顾客反馈,抽样调查评价数据,商品质量与描述完全相符的,计5分;所有重要特征相符的,计4分;大部分重要特征相符的,计3分;大部分重要特征不相符的,计0分。

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
交易过程 管控	交易管理制度	网络交易平台交易管理制度建立、公示及执行的情况	7	网络交易平台经营者建立、公示并执行相关制度达 10 项(含)以上的,计 7 分;达 7~9 项的,计 5 分;达 5~6 项的,计 3 分;达 3~4 项的,计 1 分;达 0~2 项的,计 0 分。 网络交易平台的交易管理制度包括但不限于平台内经营主体准入制度、平台内部管理制度、交易商品(服务)准入制度、信息发布审核制度、信用评价制度、信用披露制度、平台内交易制度、消费者权益保护制度、交易安全保障与数据备份制度、防范和制止违法信息制度、知识产权保护制度、交易纠纷解决制度。
支撑服务	第三方支付合法性	网络交易平台使用的第三方支付拥有合法牌照的情况	2	平台上所有第三方支付公司均持有合法有效的第三方支付牌照的,计 2 分;否则计 0 分。
	第三方支付易用性	网络交易平台可供选择的第三方支付在使用上便利性情况	1	平台上可供选择的第三方支付方式简便易用的,计 1 分;否则计 0 分。
	货到付款	平台具备货到付款功能的情况	1	平台具备货到付款功能的,计 1 分;否则计 0 分。
	物流服务商合法性	物流服务提供方拥有合法物流营运牌照的情况	2	所有可选择的物流商家均持有合法有效的营运牌照的,计 2 分;否则计 0 分。
	物流信息查询方式	可供消费者查询物流信息的方式	1	可自动查询或人工查询物流信息的,计 1 分;未提供物流信息查询方式的,计 0 分。
	物流状态跟踪	网络交易平台对货物物流状态跟踪的程度	3	依据对平台的抽样调查数据,90%(含)以上可跟踪到物流状态的,计 3 分;70%(含)~90%可跟踪到的,计 2 分;50%(含)~70%可跟踪到的,计 1 分;其余情况的,计 0 分。

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
售后服务	售后服务质量	<p>通过消费者获得售后服务的满足程度来反映网络交易平台经营者的售后服务质量水平</p> <p>公式：售后服务满足度=(消费者获得售后服务的便捷程度和服务效果达到平台承诺的次数/抽样的消费者申请售后服务次数)*100%</p>	7	<p>依据消费者反馈，抽样调查数据，计算售后服务满足度，90%（含）以上达到平台承诺的，计 7 分；80%（含）～90%达到平台承诺的，计 6 分；70%（含）～80%达到平台承诺的，计 5 分；60%（含）～70%达到平台承诺的，计 3 分；不足 60% 达到承诺的，计 1 分。</p> <p>无明确售后服务承诺时，可抽样调查数据，统计平台售后服务达到顾客预期的程度。90%（含）以上达到顾客预期的，计 7 分；80%（含）～90% 达到顾客预期的，计 6 分；70%（含）～80%达到顾客预期的，计 5 分；60%（含）～70%达到顾客预期的，计 3 分；其余情况的，计 1 分。</p>
	纠纷处理	网络交易平台处理交易纠纷的能力水平	3	<p>考核平台 90 天内的交易纠纷处理量，包括涉及商品质量、客户服务、物流服务、支付服务等方面的纠纷，计算纠纷次数与交易总次数的比例，用该比例与同行业平均水平进行比对，低于行业平均水平的，计 3 分；与行业平均水平持平的，计 1 分；高于行业平均水平的，计 0 分。</p> <p>或询问在交易中出现纠纷的消费者，测算他们对于卖家交易纠纷处理的满意程度。满意度（总分 5 分）得分 4.5（不含）～5 的，计 3 分；得分 3～4.5 的，计 1 分；得分低于 3 的，计 0 分。</p>
	信用评价服务	网络交易平台为交易当事人提供信用评价服务的能力水平	+2	<p>本项分值为加分项。网络交易平台为交易当事人提供客观、公平、公正的信用评价服务的，计 2 分；没有提供信用评价服务的，计 0 分（若评分分值已达 100 分的，则不再追加）。</p>
综合评价	平台内商户评价	平台内商户对网络交易平台经营者进行的总体评价	10	<p>根据平台内商户反馈，进行抽样调查，测算网络交易平台经营者的可信度。非常可信，计 10 分；比较可信，计 7 分；可信度一般，计 5 分；不太可信，计 3 分；不可信，计 0 分。</p>

表 B.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	分数 (分)	参考评分规则
综合评价	平台外投诉量	网络交易平台经营者被用户在第三方机构或政府部门投诉的情况	20	统计1年内网络交易平台经营者被用户在第三方机构或政府部门投诉的有效投诉量。不高于行业平均值50%的,计20分;高于行业平均值50%但低于行业平均值70%(含)的,计15分;高于行业平均值70%但低于行业平均值的,计10分;超过行业平均值但未超过行业平均值140%(含)的,计5分;超过行业平均值140%但未超过行业平均值200%(含)的,计3分;超过行业平均值200%的,计0分。 无法测算或获取行业平均数据时,建议交易笔数投诉率低于0.1%(含)的,计20分;在0.1%到0.3%(含)之间的,计15分;在0.3%到0.5%(含)之间的,计10分;在0.5%到0.7%(含)之间的,计5分;在0.7%到1%(含)之间的,计3分;高于1%的,计0分。
	失信记录	网络交易平台经营者最近3年内的失信记录情况,包括失信被执行人记录、严重违法违规、企业经营异常名录管理情况及行政处罚情况	-30	本项分值为扣分项,扣分最多不超过评价所获得的一级指标“综合评价”的分值数。 最近3年内网络交易平台经营者出现失信被执行记录、被列入企业经营异常名录等情况,情节较重的扣10分,情节严重的扣20分,构成犯罪的扣30分。
	荣誉信息	3年内网络交易平台经营者所获得的荣誉情况	+15	本项分值为加分项,依据最近3年内网络交易平台经营者在政府部门所获得的最高荣誉进行加分。 获得国家级荣誉的,加15分;获得省市级荣誉的,加10分;获得地县级荣誉的,加5分。

附 录 C
(规范性附录)
网络交易平台经营者信用等级划分标准

网络交易平台经营者信用等级划分标准见表C. 1。

表C. 1 网络交易平台经营者信用等级划分标准

等级		记分标准 (分)		含义	
		≥	<	信用状况和信用能力	风险程度
A	AAA	90	100 (含)	信用极好, 经营状况极好, 发展前景广阔, 不确定性因素对经营与发展影响极小。	无风险
	AA	80	90	信用优良, 经营状况优良, 发展前景较为广阔, 不确定性因素对经营与发展影响很小。	基本无风险
	A	70	80	信用较好, 经营处于良性循环状态, 但存在不确定性因素对经营与发展影响的可能性。	风险较小
B	BBB	60	70	信用一般, 经营与发展易受不确定因素的影响。	有一定风险
	BB	50	60	信用欠佳, 经营带有投机性, 未来发展有较大风险。	有较大风险
	B	40	50	信用较差, 经营与发展风险很大。	有很大风险
C	CC	20	40	信用差, 经营与发展有重大风险。	有重大风险
	C	10	20	信用极差, 经营与发展有极大风险。	有极大风险
D	D	0	10	无信用, 经营与发展充满风险。	充满风险
注: 当最终评分分值超过 100 分时, 以 100 分计; 数据不足无法评价时, 用“N”表示。					

参 考 文 献

- [1] SB/T 10518-2009 电子商务模式规范
 - [2] SB/T 10519-2009 网络交易服务规范
 - [3] SB/T 11051-2013 电子商务信用评价指标体系 网络零售
 - [4] 《征信业管理条例》（国务院令第631号）
 - [5] 《网络交易平台经营者履行社会责任指引》（国家工商行政管理总局公告2014年第106号）
 - [6] 《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定（试行）》（商务部令2014年第7号）
-

地方标准信息服务平台