

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11227—2021

---

**电子商务企业诚信档案评价规范**

Specification for credit file evaluation of e-commerce enterprises

2021 - 01 - 06 发布

2021 - 05 - 01 实施

中华人民共和国商务部 发布

## 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 诚信档案信息 .....	2
5 评价体系 .....	3
6 跟踪评价 .....	6
附录 A（规范性） 评价指标说明 .....	7
附录 B（资料性） 指标得分计算示例 .....	12
参考文献 .....	13

## 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。

本文件由全国社会信用标准化技术委员会商业信用分技术委员会（TC 470/SC2）归口。

本文件由中国国际电子商务中心负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：北京国富泰信用管理有限公司、中国标准化研究院。

本文件主要起草人：陈登立、王媛、王志民、尤康安、孙广芝、杜康宁、赵蒙、方婷婷、仲相宇、张赛。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

# 引 言

随着我国电子商务的快速发展和电子商务信用体系建设的稳步推进,行业信用服务水平得到了较快提升,信用环境也日益改善。

诚信档案是电子商务企业健康可持续发展的重要体现,为促进市场主体依法诚信经营,维护市场秩序,推进电子商务领域诚信体系建设发挥了重要作用。

本文件结合电子商务企业诚信档案的组成要素,明确了电子商务企业诚信档案中的基础信息、经营信息、公共信用信息、市场信用信息、其他信用信息要求,以及电子商务企业诚信档案评价指标,提出对电子商务领域诚信体系建设、实施与持续改进措施。

本文件对规范电子商务领域诚信体系建设以及开展电子商务企业诚信档案的评价、电子商务企业的自评具有重要意义。

# 电子商务企业诚信档案评价规范

## 1 范围

本文件规定了电子商务企业诚信档案的内容、评价指标体系、评价方法、跟踪评价等要求。

本文件适用于电子商务企业、第三方信用服务机构、行业协会及其他组织开展电子商务企业诚信档案评价。

## 2 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 22117-2018 信用基本术语

GB/T 22118 企业信用信息采集、处理和提供规范

GB/T 26841-2011 基于电子商务活动的交易主体 企业信用档案规范

GB/T 29622 电子商务信用 卖方交易信用信息披露规范

GB/T 34057-2017 电子商务信用 网络零售信用基本要求 消费品零售

## 3 术语和定义

GB/T 22117-2018、GB/T 26841-2011和GB/T 34057-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 22117-2018、GB/T 26841-2011和GB/T 34057-2017中的一些术语和定义。

### 3.1

**电子商务活动** **electronic commerce activity**

基于网络技术开展的信息交流、商品或服务交易活动。

[来源：GB/T 26841—2011，3.1]

### 3.2

**电子商务信用** **e-commerce credit**

在电子商务交易中，交易方取得交易对方信任作为交易基础的能力。

注1：交易方这种能力的取得和维持是以诚信经营、遵守交易承诺和约定、满足交易对方合理预期为条件。

注2：网络零售信用水平取决于顾客网购所承受的综合风险水平，在风险水平满足网购交易要求时，顾客满意水平可作为信用评价指标。

[来源：GB/T 34057—2017，3.1]

### 3.3

**诚信** **trustworthiness**

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

注：“组织”见GB/T 19000-2016定义3.2.1。

[来源：GB/T 22117—2018，2.2]

### 3.4

#### 电子商务企业 electronic commerce operator

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的法人和非法人组织,包括电子商务平台企业、平台内企业以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务企业。电子商务企业包括:

- 电子商务平台企业,指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织;
- 平台内企业,指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务企业;
- 自建网站企业,指自建电子商务网站销售商品或提供服务;
- 其他网络渠道销售商品或提供服务的企业,指通过非网站的其他互联网方式销售商品或提供服务的电子商务企业;

示例:社交电子商务企业等。

- 电子商务服务企业,指为电子商务商品交易提供保障服务的企业。

示例:物流快递公司、金融支付公司等。

### 3.5

#### 诚信档案 trustworthiness files

电子商务企业在电子商务活动中形成的电子商务信用的历史记录。

## 4 诚信档案信息

### 4.1 信息来源

按照信息来源渠道,电子商务企业诚信档案的信息包括但不限于:

- 电子商务企业提供的自身信息;
- 社会公开渠道可获取的信息;
- 电子商务平台企业提供的平台内企业信息;
- 第三方信用服务机构提供的信息;
- 行业协会(商会)或其他管理或自律组织提供的信息;
- 其他信息。

### 4.2 信息采集

电子商务企业诚信档案相关信息可通过计算机或人工方式进行采集,信用信息的采集、处理和提供应符合GB/T 22118和GB/T 29622的要求。

### 4.3 信息核验

应对多渠道采集的信息进行对比核实,对差异化数据和错误数据及时进行调查、验证和核实。

### 4.4 主要信息

电子商务企业诚信档案主要包括以下信息:

- 基础信息:包括注册信息、知识产权、联系信息等;

- 经营信息：包括交易信息、财务信息、经营风险信息等；
- 公共信用信息：包括行政管理信息、司法信息、资质资格及认证认可信息、守信联合激励信息、失信联合惩戒信息、信用修复信息等；
- 市场信用信息：包括专业评价信息、市场评价信息、“红黑名单”信息等；
- 其他信用信息。

## 5 评价体系

### 5.1 评价原则

评价原则主要包括：

- 合法性，评价应遵守相关法律法规要求，保护国家、社会公共利益和信用信息主体的合法权益，不应妨害公共安全和社会秩序，不应采集、披露法律法规禁止的信息；
- 全面性，评价指标内容应包括但不限于反映企业信用的关键基础信用信息；
- 有效性，评价数据应真实可信，具有代表性和时效性；
- 公开性，评价制度、方法和结果应公开；
- 客观性，信息披露主体披露的卖方身份信息应真实、可确认，如有必要，需提供证明文件，对信用信息的描述和提供的数据应客观、准确，不应有虚假夸大或恶意贬低的内容；
- 可操作性，电子商务企业诚信档案所包含的信息应便于理解、采集和使用。

### 5.2 评价指标

#### 5.2.1 评价指标要求

评价指标基本要求包括：

- 应涵盖企业基础信息、经营信息、公共信用信息、市场信用信息及其他信用信息等；
- 应能全面、科学地反映企业诚信状况；
- 细化评价规范，应针对电子商务的实际情况，设置反映行业特点的指标和行业标准值，使评价指标既有统一性，又有针对性。

#### 5.2.2 评价指标项和分数

电子商务企业诚信档案评价指标项和分数见表1。评价指标说明见附录A。

表1 电子商务企业诚信档案评价指标项

一级指标	二级指标	三级指标	指标项 分值	约束
一、基础信息	(一) 注册信息	注册登记信息	3	Y
		变更登记信息	3	N
		股权结构信息	3	Y
		企业关系信息	3	N
		人员信息	3	Y

表1 电子商务企业诚信档案评价指标项（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标项 分值	约束
一、基础信息	(二) 知识产权	商标权信息	2	N
		专利权信息	2	N
		软件著作权信息	2	N
		作品著作权	2	N
		网站信息	2	N
	(三) 联系信息	基本联系信息	3	Y
媒介信息		3	N	
二、经营信息	(一) 交易信息	交易平台信息	3	Y
		销售信息	3	Y
		物流信息	3	Y
		收款及支付信息	3	Y
		售后服务信息	3	Y
	(二) 财务信息	财务报表	2	N
	(三) 经营风险信息	经营异常信息	2	N
		抽查检查不良信息	2	N
		其他经营风险信息	2	N
三、公共信用信息	(一) 行政管理信息	行政许可信息	3	N
		行政处罚信息	1	N
		备案信息	1	N
		其他行政管理信息	1	N
	(二) 司法信息	失信被执行人信息	1	N
		司法裁判信息	1	N
		强制执行信息	1	N
		其他司法信息	1	N
	(三) 资质资格及认证认可信息	资质登记信息	3	N
		资格许可信息	3	N
		认证认可信息	2	N
		其他信用信息	2	N



表1 电子商务企业诚信档案评价指标项（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标项 分值	约束
三、公共信用信息	(四) 守信联合激励信息	海关高级认证企业信息	1	N
		A级纳税人信息	1	N
		其他荣誉信息	1	N
	(五) 失信联合惩戒信息	税收违法重大违法案件信息	1	N
		严重质量失信信息	1	N
		其他不良信息	1	N
(六) 信用修复信息	信用修复信息	1	N	
四、市场信用信息	(一) 专业评价信息	行业商协会评价信息	1	N
		第三方信用服务机构评价信息	1	N
		其他专业信用评价信息	1	N
	(二) 市场评价信息	电子商务平台评价信息	3	N
		同行业评价信息	3	N
		供应商评价信息	3	N
		客户（消费者）评价信息	3	N
	(三) “红黑名单”信息	“红名单”信息	1	N
“黑名单”信息		1	N	
五、其他信用信息	其他信用信息	其他信用信息	2	N
合计			100	--
注1：约束项中“Y”表示为必填信息；“N”表示为非必填项。				
注2：填“无”表示无此信息，若空缺表示该项信息为遗漏。				

### 5.3 评价模型

#### 5.3.1 计算过程

电子商务企业诚信档案评价计分的计算过程如下：

- 依据附录A各指标项包含信息要素，对电子商务企业诚信档案三级评价指标逐项打分；
- 对不同级别评价指标下组成得分进行求和，其中总分为一级指标分值求和，各一级指标分值为其下二级指标得分的求和，各二级指标分值为其下三级指标得分的求和；
- 将总得分转换为完成占比，体现档案的完善程度。

#### 5.3.2 计算方法

##### 5.3.2.1 三级指标得分计算

三级指标得分计算方法见公式（1）。

$$L_i = K_i \times \frac{n_i}{m_i} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- $L_i$ ——第*i*项指标的实际得分；
- $K_i$ ——第*i*项指标的标准得分；
- $n_i$ ——第*i*项指标填写的有效要素数值；
- $m_i$ ——第*i*项指标包含的应填要素数值。

### 5.3.2.2 一级或二级指标得分计算

一级或二级指标得分计算方法见公式（2）。

$$S_i = \sum_{i=1}^n L_i \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- $S_i$ ——一级或二级指标得分；
- $n$ ——指标包含的子项数；
- $L_i$ ——指标下第*i*子项得分。

得分计算示例参见附录B。

### 5.3.2.3 要素有效性判断

依据如下原则对信息要素的有效性进行判定：

- 对于属性为必填的三级评价指标，其项下要素应准确、完整，不应填“无”，填“无”按信息缺失处理；
- 对于属性为可选的三级评价指标，填“无”按完整处理，空白按信息缺失处理。

## 5.4 评价结果

### 5.4.1 总分

将全部指标项得分加和，形成总得分。

### 5.4.2 类别与释义

根据评价指标体系及完善程度划分方法得出诚信档案的完善类别，完善程度释义见表2。

表2 电子商务企业诚信档案完善类别与释义表

完善程度	评分标准	释义
[90%, 100%]	[90, 100]	电子商务企业诚信档案内容完善
[70%, 90%)	[70, 90)	电子商务企业诚信档案内容较完善
[50%, 70%)	[50, 70)	电子商务企业诚信档案内容一般完善
[0, 50%)	[0, 50)	电子商务企业诚信档案内容不完善

## 6 跟踪评价

对电子商务企业每6个月定期跟踪，当某些信息或某事件可能导致被评价电子商务企业的诚信档案完善程度发生变化时，应重新审查后确定电子商务企业诚信档案类别。

## 附录 A (规范性) 评价指标说明

### A.1 基础信息

#### A.1.1 注册信息

##### A.1.1.1 注册登记信息

要素包括统一社会信用代码、企业名称、注册资本、法定代表人、成立时间、登记注册类型、经营期限、注册地址、经营范围、状态、登记机关。

##### A.1.1.2 变更登记信息

要素包括变更事项、变更前内容、变更后内容、变更日期、登记机关。

##### A.1.1.3 股权结构信息

要素包括股东/发起人、出资比例、认缴出资方式、认缴出资金额、认缴出资时间、实缴出资方式、实缴出资金额、实缴出资时间。

##### A.1.1.4 企业关系信息

企业关系信息包括：

——企业关系，要素包括全资子公司、控股子公司、参股公司、分支机构等；

——企业关系信息，要素包括企业名称、统一社会信用代码、负责人姓名、住所、登记机关、登记日期等。

##### A.1.1.5 人员信息

人员信息包括：

——企业主要高管人员信息，要素包括职务、姓名、证件类型、证件号码、国籍；

注：高管人员主要包括公司法定代表人、董事长、总经理、副总经理、财务总监等。

——员工人数。

#### A.1.2 知识产权

##### A.1.2.1 商标权信息

要素包括申请日期、商标、商标名称、注册号、国际分类、商标状态等。

##### A.1.2.2 专利权信息

要素包括申请公布日、专利名称、申请号、申请公布号、专利类型等。

##### A.1.2.3 软件著作权信息

要素包括批准日期、软件全称、软件简称、登记号、分类号、版本号等。

##### A.1.2.4 作品著作权信息

要素包括作品名称、登记号、登记类别、创作完成日期、登记日期等。

#### A.1.3 联系信息

##### A.1.3.1 基本联系信息

要素包括联系人、经营地址、办公电话号码、移动电话、传真号码、电子邮箱、邮政编码、售后服务电话等。

### A.1.3.2 媒介信息

要素包括微信、钉钉、QQ、咚咚等账号信息。

## A.2 经营信息

### A.2.1 交易信息

#### A.2.1.1 交易平台信息

要素包括交易平台个数、全部交易平台网址、交易平台类型、用户情况。

#### A.2.1.2 销售信息

要素包括交易结构、交易次数、交易额、交易额类别结构、交易额分地区结构、履约情况、投诉情况。

#### A.2.1.3 物流信息

要素包括物流方式、运费承担方、物流服务提供商、运输方式、交货期限。

#### A.2.1.4 支付信息

支付信息包括：

——收款信息，要素包括收款方式、收款服务提供商、收款期限；

——付款信息，要素包括付款方式、付款服务提供商、付款期限。

#### A.2.1.5 售后服务信息

要素包括售后服务履约地点、售后服务提供商、售后服务内容、售后服务期限、售后投诉率。

### A.2.2 财务信息

要素包括最近一年度财务报表信息中的营业收入、主营业务收入、营业利润、年末资产、成本、全年纳税金额等。

### A.2.3 经营风险信息

#### A.2.3.1 经营异常信息

要素包括列入经营异常名录原因、列入日期、作出决定机关(列入)、移出经营异常名录原因、移出日期、作出决定机关(移出)。

#### A.2.3.2 抽查检查不良信息

要素包括抽查批号、产品名称、产品详细名称、企业名称、企业所在省、企业所在市、商标、规格型号、生产日期/批号、产品等级、抽查结果、不合格项目、承检单位。

#### A.2.3.3 其他经营风险信息

要素包括企业名称、统一社会信用代码、不良行为内容、处罚单位、处罚结果、处罚时间。

## A.3 公共信用信息

### A.3.1 行政管理信息

#### A.3.1.1 行政许可信息

要素包括许可名称、许可机关、许可决定文书号、内容许可等。

#### A.3.1.2 行政处罚信息

要素包括处罚决定书文号、违法行为类型、违法事实、处罚类别、处罚内容、处罚机关、处罚决定日期、处罚有效期等。

#### A.3.1.3 备案信息

要素包括备案事项名称、备案日期、备案有效期、备案部门等。

#### A.3.1.4 其他行政管理信息

要素包括事项内容、处理依据、决定日期、有效截止期、决定机关等。

### A.3.2 司法信息

#### A.3.2.1 失信被执行人信息

要素包括案号、执行法院、被执行人的履行情况、失信被执行人具体情形、立案时间、已履行部分、未履行部分、入库时间。

#### A.3.2.2 司法裁判信息

要素包括裁判法院、立案时间、案号、当事人诉讼地位、案由、裁判结果、裁判日期、生效法律文书确定的义务。

#### A.3.2.3 强制执行信息

要素包括案号、立案时间、强制执行方式、强制执行标的、强制执行日期、强制执行法院。

#### A.3.2.4 其他司法信息

要素包括案号、立案时间、案由、裁判结果、裁判法院、裁判日期。

### A.3.3 资质资格及认证认可信息

#### A.3.3.1 资质登记信息

要素包括资质证书编号、资质证书名称、资质等级、资质内容、发证日期、发证单位、有效期等。

#### A.3.3.2 资格许可信息

要素包括资格许可名称、批准文号、批准内容、批准日期、批准机关、有效期。

#### A.3.3.1 认证认可信息

要素包括认证认可证书编号、认证认可名称、认证认可机构、认证认可日期、有效期。

#### A.3.3.2 其他资质资格及认证认可信息

要素包括证书编号、证书名称、证书等级、资质内容、发证日期、发证单位、有效期。

### A.3.4 守信联合激励信息

#### A.3.4.1 海关高级认证企业信息

要素包括海关注册编码、首次注册日期、信用等级、等级认定时间、注册地址、行业种类、注销标志。

#### A.3.4.2 A级纳税人信息

要素包括纳税人主管税务机关、评价年度。

#### A.3.4.3 其他荣誉信息

要素包括获奖人、荣誉名称、授予（评定）部门、授予（评定）日期、授予（评定）事项、有效期。

### A.3.5 失信联合惩戒信息

#### A.3.5.1 税收重大违法案件信息

要素包括案件上报期、案件性质、列入时间、主要违法事实、相关法律法规及税务处理处罚情况。

#### A.3.5.2 严重质量失信信息

要素包括事由、列入时间、列入机构。

#### A.3.5.3 其他不良信息

要素包括企业名称、列入事由、失信情形、列入部门、列入时间。

#### A.3.6 信用修复信息

要素包括失信行为修复申请日期、失信案号或处罚文书号、信用修复文书号、信用修复结论、信用修复完成日期、信用修复决定机构。

### A.4 市场信用信息

#### A.4.1 专业评价信息

##### A.4.1.1 行业商协会评价信息

要素包括信用评价名称、评价结果、评价结果释义、评价商协会名称、评价日期、有效期。

##### A.4.1.2 第三方信用服务机构评价信息

要素包括信用评价名称、评价结果（或等级）、评价结果释义、信用服务机构名称、评价日期、有效期。

##### A.4.1.3 其他专业信用评价信息

要素包括信用评价名称、评价结果、评价结果释义、评价机构名称、评价日期、有效期。

#### A.4.2 市场评价信息

##### A.4.2.1 电子商务平台评价信息

要素包括信用评价名称、评价依据、评价结果、评价结果释义、电子商务平台名称、评价日期、评价结果有效期。

##### A.4.2.2 同行业评价信息

要素包括信用评价名称、评价依据、评价结果、评价结果释义、同行业企业名称、评价日期、评价结果有效期。

##### A.4.2.3 供应商评价信息

要素包括信用评价名称、评价依据、评价结果、评价结果释义、供应商名称、评价日期、评价结果有效期。

##### A.4.2.4 客户（消费者）评价信息

要素包括信用评价名称、评价依据、评价结果、评价结果释义、客户（消费者）名称、评价日期、评价结果有效期。

#### A.4.3 “红黑名单”信息

##### A.4.3.1 “红名单”信息

要素包括奖励名单名称、认定（决定）机构、列入名单事由、列入名单依据、列入名单日期、有效期、适用范围。

#### A.4.3.2 “黑名单”信息

要素包括惩戒名单名称、认定（决定）机构、列入名单事由、失信情形、列入名单日期、有效期、适用范围。

#### A.5 其他信用信息

要素包括信息名称、信息内容、信息产生日期、信息产生部门或机构、有效期。

**附录 B**  
(资料性)  
指标得分计算示例

### B.1 三级指标计分示例

以三级指标“注册登记信息”为例，该指标分值为3分，包含如下11条考核要求：

- a) 统一社会信用代码：\*\*\*\*\* (18位)；
- b) 企业名称：\*\*\*公司；
- c) 注册资本：\*\*\*万元；
- d) 法定代表人：李某某；
- e) 成立时间：年月日；
- f) 登记注册类型：有限责任公司(自然人投资或控股)；
- g) 经营期限：年月日至年月日；
- h) 注册地址：详细地址；
- i) 经营范围：包装材料、家用电器、装饰材料、塑料制品、百货等；
- j) 状态：在营(开业)企业；
- k) 登记机关：\*\*\*省市场监督管理局。

假设缺少3条，该指标得分计算如下：

$$L = 3 \times \frac{8}{11} = 2.18$$

该指标最终得分为2.18分。

### B.2 二级指标计分示例

以二级指标“联系信息”为例，该指标包括2个三级指标，假设2个三级指标的得分情况如下：

- a) 基本联系信息得分为2.625；
- b) 媒介信息得分为2.25。

该指标得分计算如下：

$$S = 2.625 + 2.25 = 4.875$$

该指标最终得分为4.875分。



## 参 考 文 献

- [1] GB/T 26842—2011 基于电子商务活动的交易主体 企业信用评价指标与等级表示规范
- [2] GB/T 36314—2018 电子商务企业信用档案信息规范 基本原则
- [3] 《中华人民共和国电子商务法》（2018年8月31日第十三届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过）
- [4] 《社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)》（国发〔2014〕21号）
- [5] 《法人和其他组织统一社会信用代码制度建设总体方案》（国发〔2015〕33号）
- [6] 《国务院关于“先照后证”改革后加强事中事后监管的意见》（国发〔2015〕62号）
- [7] 《基于第三方电子商务信用评价机制的构建》 国际金融, 2013（1）：65-68
- [8] 《电子商务信用信息共享进化博弈分析》 技术经济与管理研究, 2013（8）：14-18
- [9] 《专利领域严重失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》（国知发保字〔2019〕52号）
- [10] 《失信企业协同监管和联合惩戒合作备忘录》（发改财金〔2015〕2045号）
- [11] 全国信用信息共享平台工程标准《公共信用信息公示规范》
- [12] 全国信用信息共享平台工程标准《公共信用信息分类与编码规范》
-