

# 团体标准

T/CATIS 020—2024

## 平台经济企业诚信经营规范

Business integrity management standards for platform economy

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国服务贸易协会 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
3.1 平台经济企业 platform economy enterprise .....	1
3.2 诚信经营 integrity operation .....	1
3.3 平台主体 platform entity .....	1
3.4 平台用户 platform user .....	1
4 目的和适用范围 .....	1
4.1 目的 .....	1
4.2 适用范围 .....	2
5 平台经济类型 .....	2
6 组织管理 .....	2
6.1 诚信经营管理组织 .....	2
6.2 诚信经营管理责任 .....	3
7 诚信经营要求 .....	3
7.1 诚信制度 .....	3
7.2 信用信息 .....	3
7.3 信用系统 .....	4
7.4 诚信档案 .....	4
7.5 信用承诺 .....	4
7.6 信用评价 .....	4
7.7 激励约束 .....	4
7.8 权益保护 .....	4
8 诚信经营规范 .....	4
8.1 产品诚信 .....	4
8.2 内容诚信 .....	4
8.3 服务诚信 .....	5
8.4 交易诚信 .....	5
8.5 价格诚信 .....	5
8.6 广告诚信 .....	5
8.7 数据诚信 .....	5
参考文献 .....	6

# 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 xxxx 提出并归口。

本文件由 xxxx 归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 引 言

诚信经营是平台经济企业健康发展的重要基础。加强平台经济企业信用建设,是营造良好营商环境、促进平台经济规范发展的内在要求。编制平台经济企业诚信经营规范团体标准,将为平台经济健康有序发展提供标准化支撑,对规范平台经济秩序、促进平台经济高质量发展具有重要积极作用。

# 平台经济企业诚信经营规范

## 1 范围

本文件规定了平台经济企业诚信经营的术语和定义、目的和适用范围、平台经济类型、组织管理、诚信经营要求、诚信经营规范。

本文件适用于平台经济企业诚信经营的规范和管理。

## 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 31950-2023 企业诚信管理体系 要求

DB33/T 2511-2022 互联网平台企业竞争合规管理规范

T/CFIS 0001-2020 平台经济领域炒信失信行为认定及信息应用指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 平台经济企业 platform economy enterprise

以互联网为主要发展载体，向自然人、法人及其他市场主体提供经营场所、交易撮合、信息交流等平台服务的企业。

[来源：DB33/T 2511-2022，3.1，有修改]

### 3.2 诚信经营 integrity operation

平台经济企业在经营活动中，把诚信作为第一要义，忠实履行契约承诺，体现自身信用，塑造良好形象。

### 3.3 平台主体 platform entity

在平台内提供商品或服务、发布信息进行内容创作、运用技术进行软件程序开发等活动的主体，包括经营者、创作者、开发者等。

### 3.4 平台用户 platform user

在平台内进行购买商品或服务、浏览内容作品、使用软件功能等活动的使用者，包括销售平台消费者、社交平台用户等。

## 4 目的和适用范围

### 4.1 目的

本规范旨在引导平台经济企业建立和遵循诚信经营的原则，保障消费者权益，促进公平竞争，维护市场秩序，推动平台经济健康发展。

## 4.2 适用范围

本规范适用于平台经济企业、平台主体以及平台用户。

## 5 平台经济类型

平台经济类型按照连接对象和服务功能分为：网络销售类平台、生活服务类平台、社交娱乐类平台、信息资讯类平台、金融服务类平台、计算应用类平台。平台经济类型及示例见表1。

注1：根据2021年10月国家市场监督管理总局发布的《互联网平台分类分级指南（征求意见稿）》进行分类。

表1 平台经济类型

类型	连接对象	主要功能	示例
网络销售类	连接人与商品	交易功能	综合商品交易类、垂直商品交易类、商超团购类等
生活服务类	连接人与服务	服务功能	出行服务类、旅游服务类、配送服务类、家政服务类、房屋经纪类等
社交娱乐类	连接人与人	社交娱乐功能	即时通讯类、游戏休闲类、视听服务类、直播视频类、短视频类、文学类等
信息资讯类	连接人与信息	信息资讯功能	新闻门户类、搜索引擎类、用户内容生成（UGC）类、视听资讯类、新闻机构类等
金融服务类	连接人与资金	融资功能	综合金融服务类、支付结算类、消费金融类、金融资讯类、证券投资类等
计算应用类	连接人与计算能力	网络计算功能	智能终端类、操作系统类、手机软件（APP）应用商店类、信息管理类、云计算类、网络服务类、工业互联网类等

## 6 组织管理

### 6.1 诚信经营管理部门

6.1.1 平台经济企业应根据自身的业务规模、员工数量等设置专门的诚信经营管理部门；尚不具备条件设立专门诚信经营管理部门的，设置诚信经营岗位或聘任专门的诚信经营专员。

6.1.2 诚信经营管理部门、诚信经营岗位应具备足够的专业性、独立性和公正性，能够有效完成诚信经营管理工作，并具备以下条件：

a) 获得必要的管理权限，包括但不限于接触所有因诚信经营需要接触的人员、文件信息和数据的权限；

b) 获取足够的资金、设施设备等资源；

- c) 具备信用管理、财务、金融和法律等领域实践经验及专业证书。

### 6.1.3 诚信经营管理部门主要职责

- a) 制定平台经济企业内部诚信经营制度体系，并推动其贯彻实施；
- b) 监督诚信经营管理工作的落实，并就工作落实情况向领导者报告；
- c) 对诚信经营承诺履行的过程及承诺兑现的结果进行核查和评价，对可能存在或已经存在的失信风险，制定预警、预防和控制、处置方法；
- d) 组织宣传、贯彻执行相关法律法规和诚信管理制度，开展诚信管理业务培训并做记录。

## 6.2 诚信经营管理责任

### 6.2.1 领导者

平台经济企业领导者应通过下列方式对诚信经营管理工作负责：

- a) 确保平台经济企业的诚信经营目标与战略方向相一致；
- b) 确保平台经济企业的诚信经营要求与业务流程相符合；
- c) 确保诚信经营管理所需的资源配置到位；
- d) 确保建立诚信经营的考核和奖惩机制；
- e) 持续推进诚信经营目标实现；
- f) 持续改进诚信经营管理；
- g) 作出诚信经营承诺。

注：领导者指在最高层指挥和控制平台经济企业诚信经营的一个人或一组人，如董事会或管理层。根据企业诚信经营需要，领导者在企业内有授权和提供资源的权力。

### 6.2.2 员工

平台经济企业全体员工应做到如下要求：

- a) 遵守平台经济企业的诚信经营管理要求；
- b) 结合岗位职责作出履职信用承诺；
- c) 按照要求参加诚信经营培训；
- d) 充分了解诚信经营管理的重要性；
- e) 充分了解自身岗位与诚信经营管理的关系；
- f) 充分了解违反诚信经营管理要求的后果与责任。

## 7 诚信经营要求

### 7.1 诚信制度

- a) 建立平台经济企业诚信管理制度，健全信用信息采集、信用承诺、信用评价、信用激励和约束等管理办法；
- b) 建立企业诚信经营年度、月度自查制度，检视并规范自身诚信经营行为；
- c) 制定针对平台主体和平台用户诚信管理规则或诚信公约；
- d) 建立平台用户、社会专家等对平台经济企业的外部评价机制，自觉接受社会监督，不断完善平台内部治理规则。

### 7.2 信用信息

- a) 平台经济企业应建立信用信息采集规则，做好平台主体和平台用户诚信行为数据的采集；
- b) 鼓励平台经济企业之间共享平台主体和平台用户的信用信息和信用评价结果信息。

### 7.3 信用系统

平台经济企业应建立平台信用信息数据库和信用管理系统，建立系统的日常维护和迭代更新机制，满足平台建设诚信档案、开展信用承诺和信用评价、实施守信激励和失信约束等工作的要求。

### 7.4 诚信档案

平台经济企业应针对平台主体和平台用户建立诚信档案，实现主体和用户诚信行为的动态记录。

### 7.5 信用承诺

平台经济企业应建立信用承诺管理制度，引导入驻的平台主体和平台用户主动向平台作出信用承诺，将平台主体和用户的承诺履约情况记入平台信用记录，作为平台经济企业开展日常监管的重要依据。

### 7.6 信用评价

平台经济企业应建立信用评价管理制度，根据平台主体和平台用户的行为记录和用户评价、履约情况等多维度数据，对平台主体开展信用评价工作，合法合规应用平台信用评价结果。

### 7.7 激励约束

- a) 结合信用评价结果，对平台主体和平台用户实施差别化的管理和服务措施，为守法诚信主体和用户提供优惠便利，对违法失信主体和用户实施惩戒措施；
- b) 基于功勋匹配的原则建立平台守信激励机制。对守信平台主体采取引流曝光、优先回款等激励措施。对守信平台用户采取扩大权益、消费折扣等激励措施；
- c) 基于过惩相当原则建立平台失信惩戒机制。对失信平台主体采取搜索降权、下架商品、暂停服务、封禁账号等惩戒措施。对失信平台用户采取暂停服务、封禁账号等惩戒措施。

### 7.8 权益保护

- a) 平台经济企业依法为平台主体和平台用户提供全面、真实、准确、及时的平台信息，充分保障平台主体和平台用户的知情权、公平交易权和自由选择权；
- b) 平台经济企业应建立信用信息数据安全机制，加强平台主体和平台用户信用信息权益保护；
- c) 平台经济企业应按照公平合理无歧视的原则与平台主体开展合作，不得从事向平台内的各类主体收取不公平高价服务费、对平台内的各类主体施加不合理限制或者附加不合理交易条件、歧视性对待平台内的各类主体等行为；
- d) 平台经济企业应强化平台内部生态治理，不断完善服务协议、平台运营、资源管理、流量分配等平台规则，客观中立设定搜索、排序等平台运行规则算法，公平公正使用数据资源，切实提高平台治理规则的公开性和透明度。

## 8 诚信经营规范

### 8.1 产品诚信

保证提供的产品、服务质量合格，符合国家相关标准，并对平台主体所售商品、服务进行抽检。

### 8.2 内容诚信



加强内容审核，确保发布的信息内容合法合规、真实可靠，不传播违法、不良、虚假、误导性信息，对平台主体和平台用户生成的内容进行有效监管。

### 8.3 服务诚信

- a) 设有完善的评价服务制度，为用户提供完善的争议解决和投诉处理方式，保护用户合法权益；
- b) 杜绝出现违反合同条款，不履行与用户约定的服务内容、服务承诺或者退换货、退款等行为；
- c) 切实履行平台的监管职责，明确各方的违约责任，保护用户合法权益；
- d) 针对平台内销售的产品、服务建立检查监控制度，杜绝出现销售假冒伪劣商品或侵犯他人的知识产权的行为；
- e) 除特殊商品外，平台内销售的产品遵循在到货之日起“7日内无理由退货”的规则。

### 8.4 交易诚信

- a) 针对虚假交易、刷单炒信等行为建立检查监控制度，禁止平台主体篡改、伪造平台用户评价；
- b) 确保交易的公正性，不进行价格操纵或其他不正当交易行为，维护市场秩序；
- c) 杜绝支付工具与其他金融产品不当连接，支付过程中存在排他或“二选一”行为，以及滥用非银行支付服务相关市场支配地位等行为。

### 8.5 价格诚信

- a) 产品、服务价格真实准确，不设置隐藏费用，确保平台用户能够清楚了解产品、服务费用的构成；
- b) 禁止利用算法、大数据等手段，进行隐蔽收费、无故提高价格，或通过虚构原价、虚假折扣等手段诱导平台用户。

### 8.6 广告诚信

- a) 对广告内容进行审核，确保广告的真实性和合法性，不发布虚假或误导性广告；
- b) 针对广告营销内容建立检查监控制度，杜绝虚假或者引人误解的商业宣传，包括组织虚假交易、流量造假、伪造物流单据等方式。

### 8.7 数据诚信

- a) 采取严格的数据保护措施，确保平台主体和平台用户个人信息和交易数据的安全，防止数据泄露和滥用；
- b) 杜绝未经平台主体和平台用户同意，收集、使用或者公开用户的个人信息，超范围收集个人信息、超权限调用个人信息、非必要采集数据、黑市交易数据、大数据杀熟等数据滥用行为；
- c) 深入落实网络安全等级保护制度，探索开展数据安全风险态势监测通报，建立应急处置机制。

## 参 考 文 献

- [1] 关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见（发改高技〔2021〕1872号）
- [2] 国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见（国办发〔2019〕38号）
- [3] T/CFIS 0001—2020 平台经济领域炒信失信行为认定及信息应用指南
- [4] DB33/T 2511-2022 互联网平台企业竞争合规管理规范
- [5] 互联网平台分级分类指南（征求意见稿）