



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36312—2018

---

## 电子商务第三方平台企业信用评价规范

Credit-rating specification for third-party platform  
enterprise of electronic commerce

2018-06-07 发布

2018-10-01 实施

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 信用评价原则 .....	2
5 信用评价内容及评价指标 .....	2
6 信用评价业务流程及要求 .....	2
7 信用评价方法 .....	4
8 信用等级表示及含义 .....	4
9 信用评价信息的来源及管理 .....	5
附录 A (规范性附录) 电子商务第三方平台企业信用评价指标 .....	6
参考文献 .....	9



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 470)归口。

本标准起草单位:深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院、中国标准化研究院、深圳报业集团电子商务有限公司、深圳市腾邦国际商业服务股份有限公司、新疆标准化研究院、厦门市标准化研究院、烟台市技术监督信息研究所、福建安井食品股份有限公司、中大信(北京)信用评价中心有限公司、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、中国建材检验认证集团厦门宏业有限公司、山东铸信企业征信有限公司。

本标准主要起草人:杜佳、吕宜亮、肖扬文、潘瑶、何静、叶如意、李杨、刘鹏、赵捍东、周力恒、张建安、洪丽君、宁继荣、林竹盛、孙运璿、阮东娜、陈磊、孟繁友、欧阳丹、李军生、秦宪明、杨钧。

## 引 言

随着互联网的发展,电子商务已成为带动社会就业和经济增长的重要引擎,改变和重塑生产、流通和消费模式。电子商务第三方平台作为网络交易发生的重要渠道,据统计,通过第三方平台达成的交易占目前网络零售市场的九成,可信的第三方平台已成为电子商务健康发展的重要组成部分。为此,结合第三方电子商务平台的特点,制定电子商务第三方平台企业信用评价规范,指导我国第三方平台企业的信用评价,有利于提高评价结果的准确性、可参考性,为第三方平台企业融资、贷款、申请资助等经营行为提供依据,为规范电商市场发展提供支撑,同时也有助于平台企业跟踪了解及改进信用状况。电子商务自营平台企业可借鉴使用本标准。

本标准不赋指标权重及分值,信用服务机构可根据被评对象特征以及所掌握技术制定评分细则进行评价。

# 电子商务第三方平台企业信用评价规范

## 1 范围

本标准规定了对电子商务第三方平台企业信用评价的基本原则、评价内容及评价指标、评价要求、评价方法、评价结果表示及评价信息来源及管理。

本标准适用于电子商务第三方平台企业信用评价,电子商务自营平台企业信用评价也可参照使用。

## 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 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117—2008 信用 基本术语

GB/T 22119—2017 信用服务机构 诚信评价业务规范

## 3 术语和定义

GB/T 22117—2008、GB/T 22119—2017 界定的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—2008 和 GB/T 22119—2017 中的一些术语和定义。

### 3.1

#### 信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

注 1: 承诺包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约约定的、社会合理期望等社会责任的内容。

注 2: 在经济领域,信用的含义等同于交易信用,是指交易各方在信任基础上,不用立即付款或担保就可获得资金、物资或服务的能力。这种能力以在约定期限内履约为条件,并可以使用货币单位直接度量。

注 3: 在社会领域,信用难以用货币度量。

[ GB/T 22117—2008,定义 2.1 ]

### 3.2

#### 信用评价 credit assessment

对信用主体在某一时期的信用状况进行记录、分析和评价,并用特定符号标明其信用状况的活动。

注: 改写 GB/T 22119—2017,定义 3.2。

### 3.3

#### 电子商务第三方平台企业 third-party platform enterprise of electronic commerce

在电子商务活动中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、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其他组织。

### 3.4

#### 委托信用评价 solicited trustworthiness assessment

被动信用评价

接受委托申请的信用评价。

[ GB/T 22119—2017,定义 3.3 ]

### 3.5

#### 主动信用评价 **unsolicited trustworthiness assessment**

不经被评主体委托或同意的信用评价。

[ GB/T 22119—2017, 定义 3.4 ]

## 4 信用评价原则

### 4.1 独立性

评价过程应秉持独立、公正、平等的原则,不受外来因素影响。

### 4.2 科学性

评价内容、评价指标体系的设置应科学、合理,评价过程规范。

### 4.3 有效性

评价数据应真实可信、具有代表性和时效性。

## 5 信用评价内容及评价指标

### 5.1 评价内容

对第三方平台企业信用评价应包括以下内容:

- 基本情况;
- 平台运营;
- 财务状况;
- 公共信用;
- 发展潜力;
- 其他信用相关。

### 5.2 评价指标

评价指标说明见附录 A。

## 6 信用评价业务流程及要求

### 6.1 评价业务分类及流程

信用评价业务分为委托信用评价和主动信用评价。一般包括:

- a) 委托信用评价流程:受理申请、初评、等级确定、等级通知、复评(提出异议时)、结果发布、结果跟踪;
- b) 主动信用评价流程:初评、等级确定、结果发布、结果跟踪。

### 6.2 委托信用评价

#### 6.2.1 受理申请

信用服务机构在接收评价申请并通过审核后,在回避利益冲突的基础上,签署合法的委托协议。



### 6.2.2 初评

信用服务机构应根据回避利益冲突的原则,以及行业分工和专业背景,组织人员成立信用评价项目组,项目组人员宜在2人以上。

项目组依据一定的评价规则对被评对象进行综合分析,撰写评价报告,并提出被评对象的信用等级建议。

### 6.2.3 等级确定

信用服务机构应设定信用评审委员会,宜有3人以上(应为单数)相关专业人员组成。

信用评审委员会应对项目组提交的信用评价报告及其相关资料进行审核,并提出评审意见,确定评价对象的信用等级。

信用评审委员会无法确定信用级别时,应暂停信用评审委员会工作,将信息反馈给项目组重新整理、核实相关数据,直到信用评审委员会能确定信用等级。

### 6.2.4 等级通知

信用服务机构应将信用等级结果告知被评对象。如有异议,被评对象可提出复评申请。

### 6.2.5 复评

根据被评对象提交的补充材料,信用评审委员会决定是否重新组织复评,重新审核,并确定最终结果。

### 6.2.6 结果发布

信用服务机构应根据国家法律法规及相关要求,以及委托协议的约定,发布信用评价结果及相关内容。

### 6.2.7 结果跟踪

信用评价结果发布之后,信用服务机构宜根据委托协议的约定,进行定期或不定期跟踪,对评价结果进行及时更新。

注:被评对象未发生对等级结果产生重要影响的重大事项时,结果有效期为1年。

## 6.3 主动信用评价

### 6.3.1 初评

信用服务机构在遵守回避利益冲突原则的基础上,选择被评对象,并根据行业分工和专业背景成立信用评价项目组,项目组人员数量宜在2人以上。

项目组采取有效的数据获取方式,根据掌握的被评对象信用信息,依据一定的评价规则对被评对象进行综合分析,撰写评价报告,并提出被评对象的信用等级建议。

### 6.3.2 等级确定

信用服务机构应设定信用评审委员会,宜有3人以上(应为单数)相关专业人员组成。

信用评审委员会应对项目组提交的信用评价报告及其相关资料进行审核并提出评审意见,确定评价对象的信用等级。

信用评审委员会无法确定信用级别时,应暂停信用评审委员会工作,将信息反馈给项目组重新整

理、核实相关数据,直到信用评审委员会能确定信用等级。

### 6.3.3 结果发布

信用服务机构在发布信用评价结果的同时,应向社会公示主动信用评价的方法与标准等,应就信用评价所依据的数据来源进行说明,并应对信用评价结果承担独立责任。

### 6.3.4 结果跟踪

在信用评价结果发布之后,信用服务机构宜对信用评价结果进行定期跟踪,对评价结果进行及时更新。

## 6.4 异议处理

### 6.4.1 信用信息异议

被评对象或委托方对信用服务机构采集的企业信用信息存有异议,并提供相关依据的,信用服务机构应自收到异议之日起 20 日内进行核查和处理,发现采集的信息确有错误的,应当立即纠正并将纠正后的信息及时反馈于异议提出方;查证后确实无误的,应当告知异议提出方;难以查证的,应对核查情况和异议内容予以记载。

### 6.4.2 评价结果异议

被评对象或委托方对评价结果存有异议,并在规定的时限内提供补充材料,信用服务机构可酌情对其进行复评一次,复评结果为最终结果。

## 7 信用评价方法

对第三方平台企业信用评价,宜根据本标准制定的第三方平台企业信用评价指标体系,采用定性分析与定量分析相结合的综合评价方法,制定评价规则和实施细则。包括:

- a) 对定性指标进行定量化处理;
- b) 对可量化的指标进行无量纲化处理;
- c) 评价方法应公开。

## 8 信用等级表示及含义

### 8.1 信用等级表示方法

第三方平台企业信用等级及表示方法应遵照 GB/T 22116 的规定。按照信用程度,第三方平台企业信用等级从高到低分为 A、B、C、D 四等。A、B、C 三等可进一步细分为三级,用字母数量来区分,字母数量越多(最多三个),表示信用程度越高。例如,A 等可细分为 AAA 级、AA 级、A 级。D 等为最低,不再细分差别。

### 8.2 信用等级含义

第三方平台企业信用等级含义见表 1。

表 1 信用等级含义

信用等级		信用状况	含义
A	AAA	信用很好	信用程度很高、履约能力很强。评级对象具有优秀的信用记录,经营状况佳,盈利能力强,发展前景广阔,不确定因素对经营和发展的影响很小
	AA	信用优良	信用程度较高、履约能力良好。评级对象具有优良的信用记录,经营状况较佳,盈利能力较强,发展前景较广阔,不确定因素对经营和发展的影响小
	A	信用好	信用程度好、履约能力强。评级对象具有好的信用记录,经营处于良性循环阶段,但是可能存在一些影响其未来经营与发展的不确定因素,进而影响其盈利能力和偿债能力
B	BBB	信用较好	信用程度较好、有一定履约能力。评级对象具有较好的信用记录,但其盈利能力和偿债能力对经营环境和其他内外部条件变化较为敏感,容易受到冲击,造成波动
	BB	信用一般	信用程度一般、履约能力不稳定。评级对象信用记录正常,但其经营状况,盈利能力及未来的发展易受不确定性因素影响,偿债能力有波动
	B	信用欠佳	信用程度欠佳,履约能力欠佳。评级对象具有较多不良信用记录,未来发展前景不明朗,含有较多投机因素
C	CCC	信用较差	信用程度较差,履约能力较差,违约可能性较大
	CC	信用差	信用程度差,履约能力差,违约可能性大
	C	信用很差	信用程度很差,违约可能性很大
D	D	没有信用	无信用,企业濒临或已处破产状态

## 9 信用评价信息的来源及管理

### 9.1 评价信息的来源

信用服务机构对评价对象开展信用评价的过程中,评价信息来源:

- 评价对象提交的相关信息;
- 评价对象、相关部门对外公开的相关信息;
- 通过合法渠道获取的银行、合作伙伴、监管部门的相关信息;
- 通过调查等合法渠道获取的关于平台运营、评价的相关信息;
- 其他合法途径获取的相关信息。

### 9.2 评价信息的管理

信用服务机构对评价信息的管理应符合以下要求:

- 对评价对象建立信用信息档案,将评价过程中采集的相关信息及时、准确地录入信息数据库,不应虚构或篡改,并确保信息的及时更新;
- 建立信息保密管理制度,确保评价对象相关信息在收集、整理、保存、加工、使用过程中不被泄露;
- 建立信息安全等级保护制度,并采取必要技术措施,确保评价信息安全;
- 遵守相关法律法规要求,未经许可,不应保留、使用、披露相关信息;
- 信息保存期限及要求、信息销毁等应遵守相关法律法规约定。

附录 A  
(规范性附录)

电子商务第三方平台企业信用评价指标

电子商务第三方平台企业信用评价指标说明见表 A.1。

表 A.1 电子商务第三方平台企业信用评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标项说明
基本情况	基本条件	存续时间	平台持续经营时间,用于评价平台的稳定性
		企业资质	相关经营资质,用于评价企业的合规性
	信息化建设	基础设施	服务器数量、总带宽、最大处理量、云存储、内容分发网络(CDN)情况,用于评价企业基础设施保障能力
		应用系统建设	业务系统、财务系统、订单处理系统、客户服务系统等建设情况,用于评价平台服务保障能力
平台运营	平台服务	信息公示	平台服务、产品信息、物流信息、支付信息、沟通渠道、评价信息等的公示情况,用于评价平台信息的透明度
		订单处理	订单是否支持一定时间内撤销、订单响应时间、订单处理反馈等,用于评价平台订单服务能力
		在线支付	平台提供的支付方式、支付处理时间等情况,用于评价平台支付服务的便捷性
		物流服务	平台能为客户提供物流配套服务或委托提供物流配送服务情况,用于评价平台物流服务的保障性
		纠纷处理	纠纷处理机制、纠纷处理时间等情况,用于评价平台纠纷处理服务能力
		沟通渠道	在线客服、电话客服系统等,用于评价平台外部沟通渠道的有效性
		评价服务	买卖双方评价机制情况,用于评价平台评价机制设置科学性和合理性
		电子签名服务	为交易双方提供电子签名服务情况,用于评价平台对交易的保障能力
		凭证存储服务	提供交易凭证存储服务情况,用于评价平台对消费者权益的保障能力
	平台管理	信息审核	对买卖双方发布信息的审核情况,用于评价平台信息的真实性和规范性
		用户管理	对平台用户进行审核,建立诚信黑名单制度,用于评价平台用户的管理能力
		用户协议	应包含用户注册条件、交易规则、隐私及商业秘密保护、修改程序、争议解决方式、有关责任条款等内容,用于评价平台用户协议设置是否科学合理
		资金监管	设立专用账户对平台沉淀资金进行第三方监管情况,用于评价平台对沉淀资金管理的可靠性
		信息存储	信息存储的介质、方式、期限等,用于评价平台对信息的存储能力和可信度

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标项说明	
平台运营	平台技术	支付安全	支付安全提示、支付渠道、支付技术等情况,用于评价平台在线支付的安全性	
		信息安全	采用权威机构安全资质情况,用于评价企业对客户信息的保护能力	
		风控管理	是否有一套体系机制进行风控管理,用于评价平台的安全保障能力	
财务状况	经营能力	流动资产周转率	企业主营业务收入/流动资产平均值,用于评价企业全部流动资金的利用效率	
		应收账款周转率	企业销售收入/平均应收账款,用于评价企业的资金运作能力	
		固定资产周转率	企业主营业务收入/固定资产净额,用于评价企业固定资产的利用效率	
		总资产周转率	企业主营业务收入/平均总资产,用于评价企业利用资产的总体效率	
	盈利能力	销售毛利率	企业毛利/销售收入 $\times 100\%$ ,用于评价企业营运获利能力	
		销售净利率	企业净利率/销售收入 $\times 100\%$ ,用于评价企业获利能力	
		成本费用利润率	企业利润总额/成本费用总额 $\times 100\%$ ,用于评价企业的成本费用控制能力	
		资产报酬率	企业净利润/平均资产总额 $\times 100\%$ ,用于评价企业的资产利用能力	
		净资产收益率	企业净利润/平均股东权益 $\times 100\%$ ,用于评价企业的投资收益能力	
	清债能力	现金流量比率	企业应用能力现金流/流动负债,用于评价企业的短期偿债能力	
		流动比率	企业流动资产/流动负债,用于评价企业的短期偿债能力	
财务状况	清债能力	现金比率	企业立即可用的资金/流动负债,用于评价企业的短期偿债能力	
		资产负债率	企业负债总额/资产总额,用于评价企业的长期偿债能力	
		产权比率	企业负债总额/股东权益,用于评价企业的财务架构的稳定性	
		有形净值债务率	企业负债总额/有形净值,用于评价企业的偿债保障性	
		已获利息倍数	企业(税前利润+利息费用)/利息费用,用于评价企业的负债经营能力	
	成长能力	主营业务年收入平均增长率	企业本年度主营业务收入增长额/上年主营业务收入总额,用于评价企业的市场发展潜力	
		利润总额年平均增长率	企业本年度利润总额增长额/上年利润总额,用于评价企业利润的持续增长能力	
		资本总额年平均增长率	本年度资本总额增长额/上年资本总额,用于评价企业发展潜力	
	公共信用	优良记录	荣誉与表彰	政府部门、行业协会、社会媒体对其公布颁发的荣誉与表彰情况,用于评价企业的声誉
			公益慈善活动	企业参与社会公益活动计划、活动记录、捐助证明、社区服务投入等记录,用于评价企业参与公益活动的积极性

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标项说明
公共信用	不良记录	行政处罚记录	行政机关对企业处罚的相关信息,用于评价企业的行政处罚情况
		强制执行记录	人民法院及公安、海关、税务等行政机关对企业的强制执行信息,用于评价企业的强制执行情况
		刑事犯罪记录	企业受刑罚处罚的相关记录,用于评价企业的刑事犯罪情况
		失信行为记录	用户信息泄露、网站流量造假、点击率造假等不良行为记录,用于评价企业的诚信度
		投诉记录	消费者在监管部门对企业的投诉情况,用于评价企业的声誉
	提示信息	资信情况	企业与金融机构、其他合作单位的履约记录、还款付息情况,用于评价企业的资信情况
		主要经营管理者信用	法定代表人、董事、监事以及其他主要经营管理者的合同履行记录、受表彰记录、违规违法记录等,用于评价主要经营管理者的信用情况
		变更信息	指企业经营范围、住所、法人及股东变更情况,用于评价企业的稳定性
经营异常记录		企业经营异常情况的记录,用于评价企业的经营异常情况	
发展潜力	人力资源	技术人员	技术人员学历、人数、平均年龄等情况,用于评价企业技术人员综合素质
		管理层素质	管理层人员平均专业从业年限、专业知识水平等情况,用于评价企业管理层综合能力
		人才培养	培育机制、经费投入情况,用于评价企业人才竞争力
	技术创新能力	高新技术企业	是否申请、获批国家或地方高新技术企业,用于评价企业高新技术能力
		技术创新投入	指企业进行技术创新研发活动投入的资金总额、设备规模,用于评价企业技术创新的竞争力
		科技成果	指企业的专利受理、软件著作权登记、商标注册数量及成果保护情况,用于评价企业科研能力
	外部环境	投融资	企业的投融资规模、投融资方式、投融资阶段等情况,用于评价企业投融资的能力
行业地位		行业内所处的地位,如绝对领导者、寡头垄断者、独立竞争者、市场跟随者、被动竞争者,用于评价企业在所处行业中的竞争力	
其他信用相关	评价情况	合作伙伴信用	平台支付、金融机构、物流等合作伙伴的行业知名度、信用情况等,用于评价企业合作伙伴的信用情况
		第三方信用评价(级)情况	用于评价企业在其他第三方信用评价(级)机构的信用情况
		用户评价	平台用户对平台的评价情况,用于评价平台用户的满意度
	社会责任	员工权益保障	社会保险管理工作是否依法开展,参编职工的各项社会保险待遇是否得到切实保障,是否按时给员工发放工资、奖金等员工收入,用于评价企业员工权益的保障情况
		工资及支付	企业员工工资水平及拖欠情况,用于评价企业工资发放的信用情况

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 27201—2013 认证机构信用评价准则
-

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
电子商务第三方平台企业信用评价规范  
GB/T 36312—2018

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.spc.org.cn](http://www.spc.org.cn)

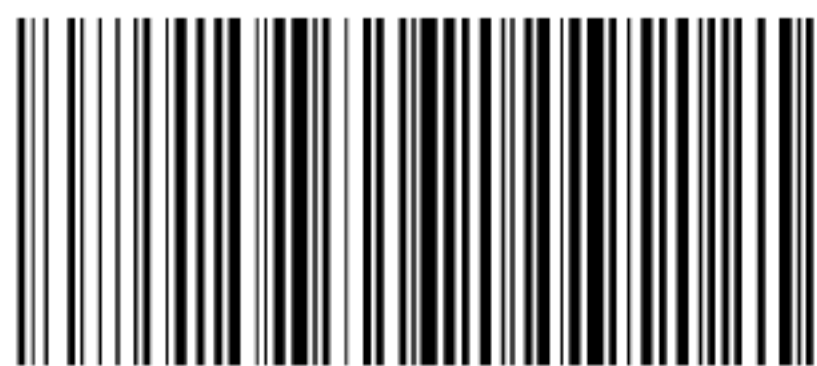
服务热线: 400-168-0010

2018年6月第一版

\*

书号: 155066·1-60322

版权专有 侵权必究



GB/T 36312—2018