

附件 4

经营主体信用合规建设指南 (通用型)

目 录

第一章	总 则
第二章	信用合规体系
第三章	信用合规管理
第四章	市场准入合规
第五章	内部治理合规
第六章	承担社会责任合规
第七章	商业交易合规
第八章	市场竞争合规
第九章	安全管理合规
第十章	市场退出合规
第十一章	附 则

第一章 总则

第一条 目的

为引导经营主体弘扬诚信价值、健全信用合规体系、防范违法失信风险，以提升市场整体信用水平，降低市场交易成本，优化我区营商环境，根据有关法律法规规章的规定和国家有关政策，制定本指南。

第二条 适用范围

鼓励本市行政区域内的下列经营主体在市场准入、生产经营、歇业退出等活动中使用本指南：

- （一）公司、非公司企业法人及其分支机构；
- （二）个人独资企业、合伙企业及其分支机构；
- （三）农民专业合作社（联合社）及其分支机构；
- （四）外国公司的分支机构；
- （五）个体工商户。

本指南有关生产、销售商品的条款适用于提供服务。

第三条 功能作用

本指南旨在为经营主体信用合规建设提供普遍性指导，所列的信用合规管理内容为各类经营主体通常需要关注的事项、遵循的原则和避免的问题，未涵盖经营主体所有信用合规要求，也未涉及某些行业领域的信用合规特殊规定。经营主体应当根据自身

实际，全面了解和遵守本行业领域的信用合规要求，更好地规避信用风险。

第四条 基本概念

（一）信用。本指南所称信用，是指经营主体在经济和社会活动中遵守法定义务、履行约定义务的状态。

（二）信用合规。本指南所称信用合规，是指经营主体的经营活动符合法律法规规章的规定，符合商业道德和行业准则，做到依法经营、诚实守信、履约践诺。

（三）信用合规建设。本指南所称信用合规建设，是指经营主体以防控信用风险、改善信用状况为目的，有计划地开展的健全信用合规体系、落实信用合规要求、加强信用合规管理、培育诚信经营文化等活动。

第五条 基本原则

经营主体开展信用合规建设应当遵循遵守法律与崇尚道德相结合、体系建设与重点管理相结合、防止失信与主动增信相结合、事前预防与事后修复相结合、风险处置与健全机制相结合的原则，把信用合规要求嵌入生产经营管理各环节，贯穿决策执行监督全过程，统筹推进信用风险防范、信用修复、信用提升。

第六条 信用风险

本指南所称的信用风险，是指经营主体的违法失信行为可能承担的后果，包括但不限于：

（一）承担赔偿责任、支付违约金、惩罚性赔偿等民事责任；

- (二) 受到行政处罚，或者被撤销登记、许可；
- (三) 被列入经营异常名录、相关领域严重失信主体名单；
- (四) 被列为重点监管对象；
- (五) 受到行业禁入、限制申请财政性资金项目、限制参加政府采购、限制享受有关优惠政策和便利措施、限制评先评优等惩戒措施；
- (六) 相关责任人员受到限制从业、限制任职、限制评先评优、限制消费、限制或阻止出境等惩戒措施；
- (七) 上述信息一定期限内向社会公示所导致的商誉减损、交易机会损失等。

本指南未考虑严重违法行为的相关责任人员可能承担的刑事责任。

第二章 信用合规体系

第七条 制度体系

经营主体可以根据自身经营规模、业务范围、发展愿景、行业信用风险水平，综合采取制定信用合规基础制度、专项制度或者制度嵌入等方式建立信用合规制度体系。

(一) 基础制度。对信用合规建设作出总体制度安排，明确总体目标、体系构成、合规内容、合规管理、机构设置和工作职责、应急处置、责任划分、奖惩措施等。

(二) 专项制度。可以在信用合规基础制度之外，配套制定相应的信用合规审查制度、咨询会商制度、预警报告制度、风险评估制度、调度处理制度、问责制度；也可以针对单项业务活动、高风险业务环节分别制定信用合规制度。

(三) 制度嵌入。将信用合规要求嵌入财务内控、质量、安全、人力资源、知识产权等管理制度之中，确保在相关活动中落实信用合规要求。

(四) 制度修订。根据法律法规变化和政策调整，开展制度评估和修订，及时将外部合规要求转化为内部规章制度。

第八条 组织体系

经营主体可以根据自身经营规模、业务范围、发展愿景、行业信用风险水平，分类设置信用合规建设领导机构、跨部门协调机构、合规管理机构等，或者在内控、法务等机构中设置专门的信用合规管理岗位。信用合规管理机构或者岗位的主要职责包括：

- (一) 贯彻落实信用合规有关法律法规和政策规定；
- (二) 制定或者拟定信用合规管理制度并监督落实；
- (三) 接受监管部门的指导培训，掌握信用合规知识和技能；
- (四) 开展信用风险识别、预警、研判、报告、处置和信用修复、信用提升等信用合规管理工作。

第九条 责任体系

经营主体可以根据信用合规制度体系、组织体系架构，分层分类健全责任体系，以责任落实推动制度落实、管理落实，形成

责任清晰、齐抓共管的信用治理格局。

（一）经营主体主要负责人对本单位信用合规建设负总责，谋划建立信用合规重要制度，部署推动信用合规建设重大任务，调度处理重大信用风险；

（二）经营主体其他负责人按照“管业务就要管信用”的要求履行分管责任，督促分管部门落实信用合规制度，研判、处置分管领域信用风险，提请研究信用合规建设重要问题；

（三）各业务部门承担本业务领域信用合规直接责任，负责信用合规制度在本部门的落实，及时发现、报告和配合处置信用风险，对信用合规建设提出建议；

（四）信用合规专门管理机构或者专职人员承担信用合规监督管理责任，开展信用合规日常管理工作，指导、监督、考核、评价相关部门的信用合规工作，提出有关的奖励处分建议。

第十条 保障体系

经营主体可以根据自身经营规模、业务范围、发展愿景、行业信用风险水平，加强对信用合规建设的保障，健全有关工作机制和保障措施。

（一）建立重点岗位人员信用合规培训机制，提高信用管理能力；

（二）建立信用合规制度评估和执行检查机制，增强制度操作性、执行力；

（三）将信用合规建设纳入本单位预算，给予必要经费保障；

(四)开发信用合规管理信息化系统，实现信用合规“一件事”管理；或者建立信用风险清单（台账）管理机制，快速有序处置信用风险；

(五)建立信用风险报告奖励或者免责机制，鼓励员工主动报告在工作中发现的信用风险。

第三章 信用合规管理

第十一条 信用风险预判

经营主体可以根据法律法规变化和政策走向，结合宏观经济环境、行业趋势、经营状况等，适时对自身信用风险进行前瞻性研判，分析信用风险可能产生的领域、环节、岗位、事项、影响程度、潜在后果等，采取有针对性的预防措施。

第十二条 信用风险识别

经营主体可以通过下列信息识别信用风险：

- (一)列入经营异常名录；
- (二)行政处罚公示信息；
- (三)除名标记信息；
- (四)不实承诺公示信息；
- (五)消费投诉公示信息；

(六)列入市场监督管理严重失信主体名单、重大税收违法失信主体、拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单、安全生产严

重失信主体名单、海关严重失信主体名单、失信被执行人名单等信息；

（七）法律法规规章规定予以记名公示的经营主体其他违法失信信息。

第十三条 信用风险监测

经营主体可以定期开展内部信用风险监测，围绕主体资格、财务内控、纳税申报、合同履行、产品质量、安全生产等信用违规风险点，监测相关制度、流程是否建立和有效运转，相关人员责任是否落实，及时发现信用风险。

经营主体可以常态化开展外部信用风险监测，登录“信用中国”、国家企业信用信息公示系统等政府信用网站，监测是否存在已经公示的违法失信信息。及时接收和处理司法、行政机关送达的裁定书、决定书或者告知书、建议书等，分析发现信用风险。

第十四条 信用风险预警

监测人员对发现的信用违规问题或者潜在高风险事项，按照风险等级和管理规程向主要负责人或者分管负责人报告，向相关业务部门发出预警信息，告知其及时介入处理，完善问题移交手续，跟踪关注处理进展。

第十五条 信用风险处置

经营主体可以根据信用风险的类型和程度，采取下列方式分类处置：

（一）对潜在风险或者未产生失信后果的问题，通过积极主

动沟通、及时完善手续、履行相关义务等，消除隐患；

(二)对已经产生失信后果的问题，尽快纠正违法失信行为，主动采取补救补偿措施，做好舆情应对，控制事态发展，降低负面影响；

(三)全链条梳理问题隐患，防止在受到信用惩戒的期间，再次发生违法失信行为；

(四)针对问题分析原因、举一反三，完善制度规则，加强日常管理。

第十六条 信用修复

经营主体可以在纠正违法失信行为后，按照规定的条件、程序，通过信用协同修复平台或者到作出决定的机关申请信用修复，修复内容主要包括：

(一)移出经营异常名录或者恢复正常记载状态；

(二)提前停止公示行政处罚等信息；

(三)移出或提前移出严重违法失信名单，解除相关管理措施等。

申请信用修复提交的材料主要包括《信用修复申请书》、《信用承诺书》和履行法定义务、纠正违法行为的证明材料。

第十七条 信用提升

鼓励经营主体通过质量管理、品牌塑造、服务改进等措施，提升经营实力、社会影响力、产品美誉度。积极申报创建有关表彰奖励或信用认定，积累优良信用记录。可以改善公共信用评价

结果的表彰奖励项目包括但不限于：中国质量奖、中国标准创新贡献奖、纳税信用 A 级纳税人、环保诚信企业、AEO 认证企业等。

鼓励经营主体通过主动、公开、透明地向社会作出依法守信经营、提供合格产品、保证服务质量、保护消费者权益等承诺，自觉接受社会监督，切实履行承诺，树立诚信形象。

第十八条 诚信文化建设

鼓励经营主体将诚实守信作为企业核心价值和企业文化建设的重要内容，多层次建设诚信文化，打造诚信经营的“百年老店”。加强诚信宣传引导，树立诚信典型示范，培养组织和员工诚信自觉。加强信用合规培训和制度宣贯，提升组织和员工信用合规能力。健全失信惩戒机制，强化失信责任追究和失信反面典型教育，形成不愿失信、不能失信、不敢失信的文化氛围。

第四章 市场准入合规

第十九条 筹建和设立

设立企业或者其他经营主体，应当是出资人（股东、合伙人、农民专业合作社成员，下同）的真实意思表示，依法订立和签署章程、股东会决议、合伙协议、设立大会纪要等设立文件，保证相关事实、材料的真实性。根据出资能力和经营需要，合理确定出资额、出资方式 and 缴纳期限。选取合适的生产经营场所，完善

必要的生产经营条件。

重点避免以下行为：(一)冒用他人名义设立经营主体；(二)不具备必要的生产经营条件设立经营主体；(三)设立文件与申请登记文件的内容存在实质性差异。

第二十条 登记和许可

申请人及时向市场监管部门申请设立登记，领取营业执照，以核准登记的名义开展经营活动。在登记事项发生变更时，及时申请变更登记或备案。了解许可经营事项清单及准入条件，依法应当取得许可的经营项目，在取得相关许可后再从事经营。保证登记、许可环节告知承诺事项真实、可履行。

重点避免以下行为：(一)未经设立登记从事经营活动，或者未取得许可从事许可经营事项；(二)提交虚假材料或采取其他欺诈手段取得登记、许可；(三)虚报公司注册资本；(四)未登记为公司、分公司而冒用公司、分公司名义；(五)公司成立后无正当理由超过六个月未开业；(六)不按规定及时办理变更登记、备案等。

第二十一条 住所和经营场所

经营主体设置固定的住所或者经营场所，并保持与登记事项一致。利用居民住宅作为住所或经营场所的，其经营事项应在限定范围内，并取得相关权利人的同意。餐饮、娱乐、住宿、商场等公众聚集场所或者生产经营储存危险物品的经营场所，应当符合有关安全、环保条件，设置相应的通道出口、警示标志等。

重点避免以下行为：(一)擅自变更住所、经营场所，或者通过登记的地址无法联系；(二)在居民住宅从事经营活动未经相关权利人的同意；(三)经营场所设置不符合特定行业的安全生产、消防、环保条件等。

第二十二条 年报和公示

经营主体在每年1月1日至6月30日，通过国家企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告，并向社会公示。企业在《企业信息公示条例》第十条所列的信息形成之日起20日内，通过国家企业信用信息公示系统向社会公示。大型企业应当在年度报告中如实填报逾期未支付中小企业款项信息。

重点避免以下行为：(一)超期年报，或者未在责令的期限公示有关信息；(二)年报或公示信息隐瞒真实情况、弄虚作假；(三)未及时公示出资情况；(四)大型企业不按规定在年报中公示逾期支付中小企业款项信息等。

第二十三条 证照和标识

经营主体按照规定将营业执照、相关资质许可证件置于住所或者经营场所醒目位置。电子商务经营主体在其首页显著位置持续公示营业执照、行政许可信息或者相关链接标识。

重点避免以下行为：(一)未执行或者未在登记机关责令的期限执行亮照、亮证规定；(二)伪造、涂改、出租、出借、非法转让营业执照、资质许可证件等；(三)电子商务经营主体未公示证照信息或者链接标识等。

第五章 内部治理合规

第二十四条 运行管理

经营主体根据经济性质、主体类型、规模以及章程等规定，建立权力机构、执行机构、监督机构，完善议事决策规则，规范有关会议召集、召开、表决等程序。规范控股股东、实际控制人行为，严格管理内部融资、交叉持股、关联交易、抵押担保等事项。界定法定代表人、高级管理人员的职责权限，完善内部机构设置和 workflows。

重点避免以下行为：(一)出资人滥用法人独立地位和出资人有限责任，损害债权人利益；(二)控股出资人、实际控制人、高级管理人员利用关联关系损害企业利益；(三)决议的内容或者会议召集程序、表决方式违反法律法规、章程，导致相关决议被人民法院宣告无效、撤销或者确认不成立。

第二十五条 出资管理

企业依照章程、出资协议等规定，敦促出资人按时足额缴纳出资，按照法律、行政法规的规定办理非货币出资的财产权转移手续，规范与出资人、实际控制人的资金往来，规范利润分配。

重点避免以下行为：(一)出资人不交付或者不按期交付出资；(二)出资人抽逃出资；(三)在弥补亏损前向出资人分配利润等。

第二十六条 劳动用工

与职工规范订立、变更、解除劳动合同，保障职工获得劳动报酬、休息休假、职业培训、安全卫生条件等权利，落实最低工资保障制度，依法为职工缴纳社会保险费，支持工会开展工作，落实女职工保护规定，通过协商途径解决劳动争议。

重点避免以下行为（一）不与劳动者订立书面劳动合同（二）以担保、押金等名义向劳动者收取财物；（三）违规延长劳动时间；（三）拖欠、克扣劳动者工资报酬；（四）不办理社会保险登记，或者不按时足额缴纳职工社会保险费；（五）强令劳动者违章冒险作业；（六）违规解除或者终止劳动合同，或者拒绝支付法定的补偿、赔偿金等。

第二十七条 财务会计

建立规范的财务、会计制度，依法设置会计账簿、开展会计核算、实行会计监督，确保会计凭证、会计账簿、财务会计报告真实、完整，保持会计处理方法前后各期一致。妥善保管会计资料，加强会计人员资格管理。规范银行账户开立和资金存储。

重点避免以下行为：（一）不依法设置会计账簿；（二）在法定会计账簿以外另立会计账簿；（三）伪造、变造会计凭证、会计账簿，或者提供虚假的财务会计报告；（四）以个人名义开立账户存储单位资金等。

第二十八条 融资管理

经营主体通过发行企业债券、股票进行融资，应当遵守证券发行、交易有关规定和证券监管政策，严格规范募集资金用途，

履行信息披露、风险提示、投资者保护等义务。通过抵押贷款、信用贷款进行融资，应当向商业银行等正规金融机构申请，确保资金使用符合融资目的，按期归还贷款本金和利息。

重点避免以下行为：(一) 未经注册公开发行证券；(二) 在证券发行中隐瞒重要事实或者编造重大虚假内容；(三) 擅自改变发行证券募集资金的用途；(四) 从事内幕交易、市场操纵、传播虚假信息或者不履行信息披露义务；(五) 非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款；(六) 采取欺诈手段骗取贷款；(七) 不履行到期还本付息义务等。

第二十九条 质量管理

健全质量管理体系，采用科学的质量管理方法，加强产品全过程、全生命周期的质量控制、质量保证和质量改进。积极申报中国质量奖等质量奖励，积极申请企业质量体系认证、产品质量认证等，提升质量信誉。严格执行相关领域强制性标准，积极公开企业标准，确保产品和服务符合公开标准的技术要求。保证产品及其包装上的标识真实、规范。

重点避免以下行为：(一) 生产、销售、进口产品或者提供服务不符合强制性标准；(二) 生产、销售国家明令淘汰并禁止销售的产品；(三) 在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品；(四) 伪造产地，伪造或冒用厂名、厂址、认证标志；(五) 产品不符合认证标准而使用认证标志出厂销售等。

第六章 承担社会责任合规

第三十条 依法纳税

及时办理税务登记，按期办理纳税申报，依法缴纳税款、代扣代缴、代收代缴税款，如实向税务机关提供纳税有关信息。按照规定开具、使用、取得发票。主动了解税收法律法规、国家减税政策的适用范围和实施周期，依法申请减税、免税、退税。争创纳税信用 A 级纳税人，利用相关优惠政策提升竞争力。

重点避免以下行为：(一)不按规定期限办理纳税申报、报送纳税资料；(二)不进行纳税申报，不缴或者少缴税款；(三)偷税；(四)编造虚假计税依据；(五)逃避追缴欠税；(六)骗取国家出口退税；(七)虚开发票、非法代开发票等。

第三十一条 保护环境

严格执行环境保护法律法规、区域环境政策和生态保护红线，建立环境保护责任制度和突发环境事件应急预案，执行污染物排放标准和总量控制指标，防止和减少环境污染和生态破坏，推进清洁生产和资源循环利用，加强碳排放管理。

重点避免以下行为：(一)建设项目“未批先建”、“未验先投”或者在验收中弄虚作假；(二)不按规定对噪声排放、废物产生等情况进行申报；(三)无证排污；(四)超标排污；(五)通过暗管、渗井、灌注等方式逃避监管的方式排污；(六)违法处置、倾倒、

贮存危险废物；(七)篡改、伪造环境监测数据；(八)不按规定履行碳排放配额清缴义务等。

第三十二条 保障农民工权益

使用农民工的经营主体，应当落实农民工劳动用工实名制管理、工资支付形式、工资支付台账、提供工资清单等规定，承担有关的工资清偿责任。工程建设领域的经营主体还应当遵守有关建设单位、施工承包单位保障农民工工资支付的特别规定。

重点避免以下行为：(一)拖欠农民工工资；(二)以实物等形式代替货币支付农民工工资；(三)扣押农民工绑定工资支付账户的社保卡、银行卡；(四)建设或者施工单位未落实提供工程款支付担保、农民工实名制管理、开设农民工工资专用账户、依规缴纳农民工工资保证金、按月考核工作量并支付工资等规定。

第三十三条 公益慈善

鼓励有条件的经营主体通过捐赠财产、提供服务等方式，开展扶贫济困、扶老救孤、灾害救助等公益活动，保证捐赠物品的安全和质量，更好承担社会责任，推动共享发展成果。

重点避免以下行为：(一)捐赠的产品不符合安全、卫生、环保等标准；(二)组织开展公益慈善演出、拍卖等活动，未按承诺将所得用于慈善目的；(三)违反捐赠协议或者捐赠承诺，逾期未交付捐赠财产等。

第三十四条 维护司法和行政公信力

认真履行司法机关依法作出的生效判决、裁定或者行政机关

依法作出的行政处罚、行政裁决等行政决定，通过行政诉讼、行政复议等合法渠道寻求救济，维护自身正当利益。

重点避免以下行为：(一)拒绝、妨碍人民法院的审理或者行政机关依法开展的调查；(二)有履行能力但拒不履行、逃避执行有关判决、裁定或行政处罚、行政裁决等；(三)拒不执行行政机关依法作出的责令停产停业、停止使用、停止施工、停止销售、召回等决定。

第七章 商业交易合规

第三十五条 招标投标

按照法律和政策规定的招标范围、招标方式、招标组织形式进行招标，规范发布招标公告、编制招标文件、资格审查以及开标、评标、中标的程序和条件。知悉并遵守禁止投标的情形规定，保证投标资格条件、投标文件真实合法，按时提交投标文件，遵守报价有关规定，按照招标和投标文件订立合同。

重点避免以下行为：(一)采取将项目化整为零等方式规避招标；(二)以不合理条件限制或者排斥潜在投标人；(三)泄露标底；(四)在中标候选人以外确定中标人，或者自行确定中标人；(五)投标人相互串通投标、与招标人串通投标；(七)以行贿手段谋取中标；(八)以他人名义投标或者以其他弄虚作假的方式骗取中标等。

第三十六条 合同

加强合同意向接触、资信调查、要约承诺、合同订立以及合同履行、变更、转让、解除等全过程合同行为管理。规范合同形式，完善权利义务和争议处理方式等合同内容，规范使用合同格式条款。认真履行合同标的、价款、质量、履行期限和地点等约定，履行通知、协助、保密等义务。积极避免合同违约，依法承担违约责任。

重点避免以下行为：(一)以虚构合同主体资格或者盗用(冒用)他人名义、隐瞒重要事实、提供虚假情况等手段订立合同；(二)利用格式合同条款免除或者减轻自身责任、加重对方责任、限制或者排除对方主要权利；(三)不按合同约定履行义务，或者拒不承担依法应当承担的违约责任；(四)利用市场优势地位，采取拖延挂账时间、采用商业汇票等延期支付方式拖欠中小企业合同款项；(五)转移财产，逃避债务等。

第三十七条 价格

遵循公平、合法和诚实信用的定价原则，遵守国家有关明码标价和禁止价格欺诈的规定。执行依法制定的政府定价、政府指导价和法定的价格干预措施、紧急措施。

重点避免以下行为：(一)不按规定明码标价；(二)实施价格串通、价格歧视、低价倾销、哄抬价格等行为；(三)利用虚假价格手段诱骗交易；(四)以抬高等级或者压低等级等手段收购、销售商品，变相提高或者压低价格；(五)不执行政府指导价、政

府定价或者法定的价格干预措施、紧急措施等。

第三十八条 计量

执行国家法定计量单位制度，依法配备与商品销售相适应的计量器具。采取有效措施保证生产、销售、收购等活动中商品量的量值准确。积极参与诚信计量示范创建，提高计量诚信水平。

重点避免以下行为：(一)使用未经检定、超过检定周期或检定不合格的计量器具；(二)破坏计量器具准确度或者伪造数据，破坏计量器具铅签封；(三)销售、维修、使用以欺骗消费者为目的的计量器具；(四)伪造强制检定印、证；(五)商品实际重量值与结算重量值之差超过国家规定的负偏差等。

第三十九条 进出口

遵守对外贸易中的国营贸易管理、限制进出口配额或许可证管理、原产地管理以及认证、检验、检疫等规定，执行国家限制或者禁止进出口的货物、技术目录和服务贸易市场准入目录，遵守国家外汇管理规定，依法办理进出口货物报关纳税手续。

重点避免以下行为：(一)伪造、变造、买卖原产地标记、原产地证书、进出口许可证、海关单证等标识或者证明文件；(二)从事国家禁止进出口的货物、技术进出口或者国际服务贸易；(三)未经授权从事属于限制的货物、技术进出口或者国际服务贸易；(四)逃避认证、检验、检疫；(五)未经海关许可，擅自将保税货物、特定减免税货物等在境内销售；(六)进出口侵犯我国法律法规保护的知识产权的货物等。

第四十条 网络交易

履行知识产权保护、网络安全和个人信息保护等义务，执行线上线下相同的交易规则和质量标准，依法承担商品运输风险和责任。遵守跨境电子商务和食品、药品等特殊商品网络销售有关备案审查、实名登记等特别规定。

重点避免以下行为：(一)通过直播、平台推荐、热搜、热评、榜单等方式，进行虚假或者引人误解的商业宣传；(二)利用网络组织或进行虚假交易、虚假排名，虚构交易信息、经营数据、流量数据、用户评价等“刷单炒信”行为；(三)大数据“杀熟”；(四)利用大数据、算法等技术手段，通过影响用户选择等方式，实施流量劫持、干扰、恶意不兼容等行为；(五)以设置默认同意的选项等方式搭售商品；(六)利用网络交易违规搜集、泄露、出售或非法提供个人信息、隐私和商业秘密等。

第四十一条 保护消费者权益

尊重和保护消费者安全保障权、知情权、选择权、公平交易权、受尊重权和信息保护等合法权益。以显著方式向消费者提供经营者和商品信息，履行向消费者明确作出的承诺，按照规定或者约定承担退款、退货、更换、修理等义务，遵守有关的期限规定。建立便捷、高效的投诉处理机制，预防和解决消费争议。及时对缺陷商品采取召回等补救措施，主动消除危害后果。

重点避免以下行为：(一)提供的商品不符合保障人身、财产安全的要求；(二)强制或者变相强制消费者购买商品；(三)不

履行事先作出的质量、价格、售后服务等约定、承诺 ;(四) 故意拖延或者拒绝消费者提出的修理、退换、退款、补足商品数量、赔偿损失等要求 ;(四) 未将不适用无理由退货的商品进行标注 ;(五) 未在自动展期、自动续费前 , 以显著方式提请消费者注意 ;(六) 预收费用后为逃避或者拒绝履行义务 , 关门停业或者迁移服务场所 ;(七) 侵害消费者人格尊严、个人信息依法得到保护等权利。

第八章 市场竞争合规

第四十二条 广告

保证广告真实、合法、具有可识别性 , 以健康的表现形式表达广告内容 , 遵守广告内容准则、广告行为规范和有关广告审查制度 , 遵守特殊商品和服务广告有关规定 , 保护未成年人身心健康 , 规范广告代言行为。

重点避免以下行为 : (一) 发布虚假广告 ; (二) 发布有法律法规规定的禁止情形的广告 (三) 违反有关特殊商品的广告内容、发布方式、发布范围、对象等规定 ; (四) 违法使用广告代言人或者进行虚假代言 ; (五) 在广告中谎称取得专利权等。

第四十三条 公平竞争

遵循自愿、平等、公平、诚信原则 , 遵守法律和商业道德 , 通过公平竞争、自愿联合以及质量提升、技术创新等手段扩大经

营规模，提高市场占有率，增强市场竞争能力。防止滥用市场支配地位、技术优势排除和限制竞争，维护市场竞争秩序。

重点避免以下行为：(一)达成垄断协议；(二)滥用市场支配地位；(三)应申报而未申报，实施经营者集中；(四)擅自使用他人有一定影响的商品名称、企业名称、网站名称等商业混淆行为；(五)以贿赂手段谋取交易机会或者竞争优势；(六)对商品做虚假或者引人误解的商业宣传；(七)侵犯他人商业秘密；(八)采用谎称有奖等欺骗方式进行有奖销售；(九)对竞争对手的商业信誉、商品声誉进行诋毁；(十)妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行等行为。

第四十四条 知识产权

强化知识产权保护意识、权利意识，及时申请专利、商标等知识产权授权、确权，规范知识产权许可和转让，关注知识产权有效期限和权利主张时限，维护自身知识产权利益。规范使用他人知识产权，完善实施许可合同和使用费支付，加强知识产权检索，主动避让他人授权专利、注册商标和有一定知名度的未注册商标。

重点避免以下行为：(一)实施非正常专利申请，恶意抢注或者囤积商标；(二)申请有重大不良影响的商标，或者使用法律禁止使用的商标；(三)未经许可使用他人的专利、注册商标，或者向公众传播他人作品；(四)在相同、类似商品上使用与他人注册商标近似或者相同的商标；(五)擅自使用地理标志产品名称或冒

用地理标志专用标志 ;(六)假冒专利 ,冒充注册商标 ,或者制作、出售假冒他人署名的作品等。

第九章 安全管理合规

第四十五条 安全生产

落实安全生产主体责任 ,健全安全生产规章制度 ,加强安全生产管理和安全生产投入保障 ,保证安全设施设备良好运行 ,加强从业人员安全生产教育培训和资格管理 ,落实安全生产标准、风险排查治理机制和安全监管、整改整顿等要求 ,有效防止安全生产事故。

重点避免以下行为 (一)不具备安全生产条件进行生产 (二)主要负责人等人员不履行法定职责 ;(三)作业人员未取得相应资格上岗作业 ;(四)不按规定对有关建设项目进行安全评价、安全设施设计、报批和验收 ;(五)安全设备设施不齐全、不符合标准、不定期维保和检测、未有效运行等 ;(六)不按规定对施工项目进行安全管理 ;(八)未采取措施消除事故隐患 ;(九)发生生产安全事故不组织抢救 ,或者隐瞒不报、迟报、缓报等。

第四十六条 食品安全

落实食品安全责任制 ,遵守食品生产经营许可、保健食品注册与备案管理等制度 ,严格执行食品安全标准 ,落实从业人员健康管理、食品安全自查、食品召回处理、食品安全追溯等管理制

度，加强生产经营过程控制，制定食品安全事故处置方案，落实食品进口检验、进口商备案等规定，规范食品标签、说明书等事项，保证食品安全。

重点避免以下行为：(一)未经许可从事食品生产经营；(二)生产经营法律法规禁止的食品、食品添加剂、食品相关产品；(三)使用不符合食品安全标准的食品原料、食品添加剂、食品相关产品；(四)食品的营养成分、保质期、检疫等不符合国家规定；(五)超范围、超限量使用食品添加剂；(六)食品中的农药残留等有害物质含量超标；(七)食品标签、说明书含有虚假内容。

第四十七条 药品安全

遵守药品上市许可持有人、药品注册、生产经营许可等制度，加强药品研制、生产、经营、使用全过程中药品的安全性、有效性和质量可控性管理，保证药品全过程信息真实、准确、完整和可追溯。严格执行国家药品标准、处方药和非处方药分类管理、药品进口、药品网络销售等规定，加强工作人员健康管理。

重点避免以下行为：(一)生产、销售假药、劣药；(二)未取得药品批准证明文件生产、进口药品；(三)未经检验即销售药品，或者编造生产、检验记录；(四)不遵守药品生产、销售等质量管理规范，或者未建立并实施药品追溯制度；(五)从非法渠道购进药品；(六)不按规定开展药品不良反应监测和报告。

第四十八条 特种设备安全

遵守特种设备生产、经营、使用、检验、检测相关安全技术

规范、标准和许可、登记制度，健全特种设备安全和节能责任制度，配备符合条件的安全管理、检测和作业人员。做好特种设备检测、维保和申报检验，及时履行报废义务，排除事故隐患。

重点避免以下行为：(一)未经许可、监督检验开展特种设备生产、安装、改造、重大修理等；(二)生产、销售国家明令淘汰的特种设备；(三)销售、出租、使用未取得许可生产、未经检验或者检验不合格、国家明令淘汰、已经报废的特种设备；(四)特种设备事故隐患未消除，继续使用；(五)未经许可或者违规充装压力容器、气瓶等；(六)使用未取得资格的人员从事特种设备安全管理、检测和作业；(七)不按规定对客运索道、大型游乐设施进行试运行和例行安全检查等。

第四十九条 工业产品质量安全

实施工业产品生产许可、强制性产品认证等管理的工业产品的生产单位应当建立健全产品质量安全管理制度，落实产品质量安全责任，依法配备质量安全员、质量安全总监，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度。保证产品质量符合有关强制性国家标准要求，依法标明警示标志或者中文警示说明。

重点避免以下行为：(一)生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准或者行业标准的产品；(二)不按规定建立质量安全管理制度，或者未按规定落实质量安全主体责任；(三)未按规定配备、培训、考核质量安全总监、质量安全员等。

第五十条 消防安全

落实消防安全责任制，制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案。按照标准配置消防设施、器材、消防安全标志，并确保完好有效，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。加强职工消防培训和演练，组织防火检查，及时消除火灾隐患。严格遵守建设工程消防设计审查验收、公众聚集场所消防安全检查许可等规定，落实火灾预防、报告火警、协助灭火等责任和义务。

重点避免以下行为：(一)建设工程、公众聚集场所等未经消防审查、验收或者许可擅自施工、擅自投入使用；(二)对有关场所符合消防技术标准和管理规定作出虚假承诺；(三)消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合标准或者未保持完好有效；(四)占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，妨碍安全疏散、消防车通行；(五)违规使用明火作业；(六)违规生产、储存、运输、使用、销毁易燃易爆危险品等。

第十章 市场退出合规

第五十一条 歇业

经营主体决定歇业，应当在歇业前向登记机关办理备案，确定法律文书送达地址。恢复营业后，及时在国家企业信用信息公示系统公示终止歇业。

重点避免以下行为：(一)歇业未办理备案；(二)在歇业期间未按时公示年度报告；(三)未按规定公示终止歇业等。

第五十二条 解散

经营主体解散，应当依法作出决议、决定，公示解散事由，组成清算组开展清算，清结债权债务，清缴税款，支付职工工资和社会保险费用。清算完成后，向登记机关申请注销登记；个体工商户和符合条件的企业可以申请办理简易注销登记。经营主体被吊销营业执照、责令关闭或者被撤销，也应当办理注销登记。

重点避免以下行为：(一)在清算时不依法通知或者公告债权人；(二)在清算时隐匿财产，或者对资产负债表、财产清单作虚假记载；(三)在结清相关费用、款项和清偿债务前向出资人分配财产；(四)清算结束或者解散后不办理注销登记。

第十一章 附则

第五十三条 指南的效力

本指南是对经营主体开展信用合规建设作出的一般性指引，供经营主体参考，不具有强制性。法律法规规章另有规定的，从其规定。经营主体遇到本指南未涉及或者未列明的事项，或者有任何具体问题，应当寻求专业建议。

第五十四条 附件《信用修复申请书》《信用承诺书》

信用修复申请书

基本情况	当事人		
	法定代表人（负责人、经营者）姓名及身份证件号码		
	住 所 （经营场所）		
	联系电话		
	登记/发证机关		
申请信用修复的事项	☐ 经营异常名录 ☐ 个体工商户经营异常状态 ☐ 行政处罚信息 ☐ 严重违法失信名单		
决定文书号		决定日期	
申请事实和理由			

申请单位签字盖章	法定代表人（负责人、经营者）签字： 单位（公章）： 申请日期： 年 月 日
----------	--

- 填表须知：
- 1、本申请书仅限向市场监管部门申请信用修复时使用。
 - 2、申请人对本申请书所填内容的真实性、合法性负责。
 - 3、本申请书所有内容均为必填项，其中，“申请信用修复的事项”为可选项，可视情况单选或者多选。
 - 4、“申请事实和理由”应当详细说明履行法定义务、纠正违法行为、已经主动消除危害后果和不良影响的相关情况，如表格不够，可另附页。
 - 5、申请单位为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人）签字，并加盖单位公章。申请单位为自然人或者个体工商户的，签字即可。

守 信 承 诺 书

（当事人）郑重承诺：

将严格遵守国家法律、法规及相关规定，守法经营，加强诚信自律，强化内部管理。自觉履行社会责任，自觉遵守社会公德，自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻媒体监督。

同意通过国家企业信用信息公示系统公示本承诺书。

承诺单位（公章）

法定代表人（负责人、经营者、自然人）签字：

年 月 日