附件1：

互联网平台企业履行社会责任

自评材料

企业名称（公章）：

自评业务版块或产品：

联系人：

联系方式：

提交日期：

互联网平台企业履行社会责任自评工作

诚信承诺书

本企业自愿参与本次互联网平台企业履行社会责任自评工作，已就提交材料内容的真实性和完整性进行审核，保证提交的材料真实有效，不存在任何违反相关法律法规及侵犯他人知识产权的情形。如有违反，本企业愿接受相关部门做出的各项处理决定，承担相应责任。

企业名称（公章）：

评估工作负责人：

日期：

互联网平台企业履行社会责任自评表

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 星标 | 企业自评 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **企业治理** | 组织管理 | 企业社会责任  意识 | 领导层（创始人、董事长、首席执行官）有社会责任意识，将社会责任理念融入公司发展战略 |  | 1.非常重视□  2.比较重视□  3.一般□  4.不太重视□  5.非常不重视□ |  |
|  | 重视社会责任文化培育，将社会责任意识传递到各个部门及员工 |  | 1.非常重视□  2.比较重视□  3.一般□  4.不太重视□  5.非常不重视□ |  |
|  | 有社会责任专项经费 |  | 1. 有专项经费□ 2. 没有专项经费，但有相关项目经费以履行社会责任为目的□ 3. 难以估算□ |  |
|  | 专门机构及人员配置 | 设置社会责任岗位 |  | 1.已经设立社会责任岗位□  2.计划设立□  3.没有设立社会责任岗位□ |  |
|  | 设置社会责任部门 |  | 1.已经设立，直接向最高层汇报□  2.已经设立，向事业部领导汇报□  3.已经设立，但汇报线经常调整□  4.计划设立□  5.还没有设立独立部门□ |  |
|  | 利益相关方沟通 | 参与平台规则  制定和调整 | 建立相关机制，积极鼓励利益相关方参与较重大的平台经营和管理规则的制定和调整，并充分考虑其意见 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 社会回应 | 建立社会争议性事件的回应机制，确保在出现引起舆论热议的重大事件时，能及时有效进行回应 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 责任履行披露 | 企业履行社会责任的相关文件，如社会责任报告等，能方便被公众等利益相关方获取、理解 |  | 1.非常方便□  2.比较方便□  3.一般□  4.不太方便□  5.尚未开展相关文件准备□ |  |
|  | **劳动者权益保障** | 员工权益保障 | 劳动报酬及时间 | 无论定时工作制或弹性工作制，企业均有相应规定员工劳动报酬及工作时间的制度 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 主动、有效实施员工休息休假制度 |  | 1.完全能做到□  2.比较能做到□  3.一般□  4.不太能做到□  5.基本做不到□ |  |
|  | 员工诉求表达与争议调解 | 建立健全员工沟通协商机制，畅通员工诉求表达渠道，如定期开展员工满意度调查等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 劳动争议调解组织建设（如专人专岗、劳动争议调解室等），建立劳动争议预防化解机制。 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 建立的工会能够反映员工合理诉求，并定期、不定期组织活动 |  | 1.作用显著，经常开展活动□  2.作用比较有效□  3.一般□  4.正在筹建工会□  5.没有建立工会□ |  |
|  | 员工关怀与培训 | 企业建立了员工关怀制度，如关爱孕期、哺乳期女员工，帮扶困难员工等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 为员工的成长发展建立了相应的教育培训机制 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 平台新就业形态人员权益保障 | 机制建设 | 积极探索或制定新就业形态人员权益保障的相关制度 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 新就业形态人员权益保障措施 | 实施了针对新就业形态人员职业伤害保障 |  | 1.已经全面实施□  2.大部分实施□  3.基本实施□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 为新就业形态人员缴纳了基本养老保险、基本医疗保险等 |  | 1.已经全面缴纳□  2.大部分缴纳□  3.基本实施□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 为新就业形态人员实施职业技能培训情况 |  | 1.非常有效□  2.比较有效□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | **消费者权益保障** | 用户权益保障 | 安全权保障 | 有保障用户在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 发现产品和服务存在危险或严重缺陷时有相应的处置措施，如中止服务、撤回仍在销售的产品等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 知情权保障 | 有规范平台及平台内经营者不得隐瞒、修改关于产品与服务真实信息的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 打击平台虚假广告的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 个人信息权保障 | 建立健全用户个人信息保护制度 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 在收集、使用用户个人信息时是否告知并征得其同意 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 有避免非法收集、使用、加工、传输用户个人信息，避免非法买卖、提供或者公开用户个人信息，避免强制用户使用定向推送的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 有避免用户个人信息被泄露、盗用的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 投诉和争议处理 | 投诉和举报受理 | 建立健全用户投诉和举报受理机制，如多渠道的投诉和举报方式等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 投诉与举报的回应和处理时限 |  | 1.非常及时□  2.比较及时□  3.一般□  4.不及时□  5.非常不及时□ |  |
|  | 纠纷解决 | 建立健全产品或服务纠纷解决机制 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 对于用户退换货、退还押金、注销账号等合理诉求，避免刻意拖延解决时限的机制及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 用户因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害时，能够依法得到相应赔偿 |  | 1.完全能做到□  2.比较能做到□  3.一般□  4.偶尔能做到□  5.从未做到□ |  |
|  | 特殊消费者关爱 | 关注未成年人 | 针对未成年人使用服务设置了相应的时间管理、权限管理和消费管理等功能 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 关怀老年人/残障人士 | 对平台或手机客户端、产品、服务等进行研发，对老年人、残障人士等弱势群体友好 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.整体一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 支持少数民族及边远山区用户 | 关注少数民族及边远山区用户使用行为，如开发少数民族语言、配送及物流能满足边远山区用户需求 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.整体一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | **平台治理** | 信息披露 | 平台经营者信息公示 | 在显著位置持续公示营业执照、互联网信息服务许可、经营地址、电话、电子邮箱等信息 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 在显著位置持续公示监管部门或消费者投诉机构的联系方式 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 规则体系披露 | 公开平台用户的相关协议或规则，并开展集成化披露 |  | 1.实现了集成化公开□  2.公开比较全面，但尚未集成化□  3.公开一部分，尚未集成化□  4.不太方便查询□  5.尚未开展相关文件准备□ |  |
|  | 准入管理 | 准入审核 | 针对利用平台开展经营、社交及内容传播的各类主体的准入审核机制 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 服务合同签订 | 与平台内经营者、消费者等各类主体签订合同，明确权利义务、违约责任等内容 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 规范使用格式合同，确保格式条款以醒目方式标记重点内容 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 平台经营者支持 | 破除不合理限制 | 建立健全相关制度，破除利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 合理设置平台  相关服务费用 | 合理确定平台佣金、广告、技术服务费用等 | ✦ | 1.非常合理□  2.比较合理□  3.一般□  4.不合理□  5.非常不合理□ |  |
|  | 在疫情等特殊时期让渡平台服务费，帮助中小企业纾困 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 产品和服务质量保障 | 产品质量保障 | 建立健全保障平台产品质量的制度及规则，如加强平台商家信息核验，加强监督惩戒，鼓励利用技术手段对产品来源进行追溯等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 服务质量保障 | 建立健全保障服务质量的制度及规则，避免出现改变服务内容、缩短服务时长等情况 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 内容治理 | 制度建设 | 建立健全网络生态治理制度，如建立有效的账户管理、稿源管理、内容审核、申诉反馈、诚信管理、奖惩机制以及规范算法推荐等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 配备内容生态治理负责人 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 治理举措 | 网络生态治理具体措施，重点针对首屏首页、热搜榜单、弹窗推送、网络直播、知识社区等环节 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.刚起步□  5.当前还没开展相关工作□ |  |
|  | 技术治理 | 制度建设 | 建立相关制度，提升技术创新与应用在伦理、道德方面的关注，如利用算法开展对违法违规操作的治理等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 治理举措 | 在产品或服务正式发布前，进行技术审核，对可能影响社会道德和人类伦理问题开展干预行动与措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 算法安全 | 规范推荐算法行为和秩序，技术向善，利用算法设置公共议题、推荐优质信息、保障灵活就业者劳动权益等 | ✦ | 1.非常完备□  2.比较完备□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 网络安全 | 制度建设 | 建立健全内部网络安全管理制度及操作规程 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 确定网络安全负责人 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 治理举措 | 实施严格的网络安全相关措施，针对双边及多边用户使用的平台和服务，保证运行安全、信息安全和数据安全 |  | 1.非常严格□  2.比较严格□  3.一般□  4.不严格□  5.尚未实施相关措施□ |  |
|  | 网络安全事件 | 上年度是否发生过网络安全事故 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 平台用户违法行为处置 | 制度建设 | 针对平台各类用户的违法行为，建立健全相关报告和处置制度 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 治理举措 | 平台有制止违法行为的措施，并支持和配合监管部门监督检查和查处违法行为 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | **公平运营** | 合规管理 | 反垄断 | 建立健全反垄断合规体系及工作规范 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 反腐败 | 建立健全公司内部反腐败的制度和措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 开展宣传和培训，提升员工反腐败意识 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 反不正当竞争 | 建立健全平台信用体系、信用评价、信用联合奖惩的制度及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 有要求平台内经营者诚信经营、合规执业，避免如刷单炒信、购买“水军”提升正面评论、伪造产地、夸大产品功效、虚假承诺等不正当竞争行为的措施 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 有避免以不正当竞争方式，如进行网络抹黑、黑公关、竞价排名、低价竞争、“二选一”政策、损害信用、侵犯商业秘密等，获取交易机会或竞争优势的机制及措施 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 知识产权保护 | 制度建设 | 建立健全知识产权保护机制，如对平台企业及商家拟发布的信息、商品及服务进行知识产权合法性审查等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 治理举措 | 保护知识产权的具体措施，如采用技术手段开展确权维权，打击侵权专项治理等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | **环境保护** | 资源与消费可持续行动 | 节能增效 | 为减少能源、水和其他资源消耗采取的具体措施，如应用节能环保先进技术和设备，实施能源效率计划；强化数字化运营，降低运营能耗，制定碳达峰、碳中和规划等 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 绿色消费 | 为促进绿色消费采取的制度及措施，如开展积极的消费者教育、建立健全包装材料的节约、回收和循环利用等 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 可持续发展理念传播 | 持续传递  环保理念 | 建立了在环境保护、可持续发展方面的宣传计划 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 有常态化的可持续发展理念传播具体措施或行动 |  | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | **社会促进** | 参与和推动行业发展 | 参与行业  社会责任 | 参与行业社会责任倡议或实践活动 |  | 1全部参与□  2.大部分参与□  3.一般□  4.偶尔参与□  5.从未参与过□ |  |
|  | 主动加强行业自律，积极参加行业组织自律性机制或开展相关活动 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 帮扶行业  中小企业 | 向行业内中小企业开放资源，推动行业整体发展水平提升 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 服务社会 | 促进创业和就业 | 鼓励和支持大众网络创业和就业的制度及措施 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 残障人士和弱势群体就业扶持 | ✦ | 1.非常完善□  2.比较完善□  3.一般□  4.正在探索□  5.尚未开展□ |  |
|  | 科技创新 | 引领基础和前沿科技创新，持续对前沿和未来领域的科技创新进行投入 | ✦ | 1.非常大□  2.比较大□  3.一般□  4.投入还不够□  5.尚未开展□ |  |
|  | 研发了解决社会和环境问题的创新技术 |  | 1.是□  2.否□ |  |
|  | 公益行动 | 面对突发严重自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或引发社会普遍关注的社会问题，企业采取的行动与措施 |  | 1.非常好□  2.比较好□  3.一般□  4.实践还不够□  5.尚未开展□ |  |
|  | 利用平台及技术优势践行公益，推动高社会价值内容建设，如科技寻人、网络辟谣、乡村振兴、教育普及、传统文化弘扬、中国与世界链接、全民数字素养提升、名校公开课、科普宣传等 | ✦ | 1.非常好□  2.比较好□  3.一般□  4.实践还不够□  5.尚未开展□ |  |

（以下为佐证材料模板，请按四级指标提供相应佐证材料）

佐证材料：

一、企业治理

**四级指标1：领导层有（创始人、董事长及首席执行官）社会责任意识，将社会责任理念融入公司发展战略**

（相关工作情况介绍）

指标1佐证材料目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材料名称** | **备注** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

佐证材料具体内容：

1.

2.

3.

……

**四级指标2：重视社会责任文化培育，将社会责任意识传递到各个部门及员工**

（相关工作情况介绍）

指标2佐证材料目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材料名称** | **备注** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

佐证材料具体内容：

1.

2.

3.

……