

Số: /QĐ-SCT

Tiền Giang, ngày tháng 5 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế quản lý và vận hành
Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH TIỀN GIANG

Căn cứ Quyết định số 17/2022/QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương tỉnh Tiền Giang;

Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 05 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử;

Xét Tờ trình số 114/TTr-TTKC&XTTM ngày 17 tháng 3 năm 2023 của Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý Thương mại;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý và vận hành Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.

Điều 2. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng thuộc Sở, Giám đốc Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại và toàn thể công chức, viên chức chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Lưu: VT, P.QLTM.

GIÁM ĐỐC

Lưu Văn Phi

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và sử dụng Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SCT ngày tháng năm 2023
của Sở Công Thương tỉnh Tiền Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý và vận hành Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các tổ chức và cá nhân tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang (sau đây gọi tắt là Sàn giao dịch) là phần mềm hỗ trợ kết nối để thông tin về nhu cầu trao đổi, mua bán, cung cấp các dịch vụ, hàng hóa giữa bên bán và bên mua.

2. Người quản lý là cán bộ, công chức, viên chức thuộc từng Sở có trách nhiệm quản lý, khai thác và sử dụng phần mềm (cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Công Thương sẽ là người quản lý chính; các Sở khác sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin liên quan đến chuyên ngành quản lý).

3. Tài khoản là tên (user name) và mật khẩu (password) đăng nhập được cấp cho mỗi người dùng để truy cập và sử dụng Sàn giao dịch.

4. Tài khoản quản trị cao nhất là tài khoản đăng nhập được phân tất cả các quyền trên Sàn giao dịch; dùng để cấp quyền, thống kê, theo dõi tất cả tài khoản quản lý thuộc từng Sở.

a) Tài khoản quản lý là tài khoản đăng nhập cấp cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý Sàn giao dịch để thiết lập danh mục và cấu hình phần mềm; quản lý thông tin tài khoản đăng nhập Sàn giao dịch; theo dõi, giám sát việc cập nhật, phê duyệt, khai thác thông tin trên Sàn giao dịch; xử lý các vấn đề làm ảnh hưởng đến chức năng của Sàn giao dịch; đề xuất các chức năng mới cần nâng cấp; bảo trì Sàn giao dịch.

b) Tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh (người bán) là tài khoản đăng nhập do chủ thể sản xuất/kinh doanh tự đăng ký và được Sở Công Thương quản lý xác nhận để cập nhật, khai thác thông tin, đăng tải mua bán, thanh toán, vận chuyển sản phẩm trên Sàn giao dịch.

c) *Tài khoản người tiêu dùng (người mua)* là tài khoản đăng nhập do người sử dụng tự đăng ký để khai thác thông tin, đăng tải nhu cầu mua, thanh toán, vận chuyển sản phẩm trên Sàn giao dịch.

Điều 4. Địa chỉ truy cập Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang

Địa chỉ truy cập Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang là:

<https://sangiaodich.tiengiang.gov.vn>

Điều 5. Đảm bảo an toàn thông tin

Các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Sàn giao dịch có trách nhiệm đảm bảo an toàn thông tin cho phần mềm theo quy định của Luật An toàn thông tin mạng và các văn bản pháp luật có liên quan.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ, SỬ DỤNG SÀN GIAO DỊCH

Điều 6. Nội dung thông tin được quản lý trên Sàn giao dịch

Nội dung thông tin được thể hiện bằng chữ viết, lời nói, hình ảnh với dung lượng phù hợp, đảm bảo giới thiệu đầy đủ, chi tiết thông tin đăng tải trên Sàn giao dịch, bao gồm:

1. Thông tin chi tiết về chủ thể sản xuất hoặc kinh doanh các mặt hàng thuộc từng danh mục sản phẩm, dịch vụ.
2. Thông tin chi tiết về sản phẩm, dịch vụ được đăng lên của chủ thể sản xuất/kinh doanh.
3. Thông tin chứng nhận, xác nhận về các giấy phép của sản phẩm, dịch vụ và chủ thể sản xuất/kinh doanh được các cơ quan chức năng nhà nước cấp.
4. Thông tin về vùng sản xuất (đối với mặt hàng nông sản).
5. Thông tin về địa điểm kinh doanh gồm: Chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, cửa hàng tiện ích.
6. Thông tin kết nối cung cầu gồm: Nhu cầu mua, nhu cầu bán, sản lượng mua bán, giá bán, cung cấp dịch vụ, sản phẩm.
7. Thông tin về phương thức thanh toán, vận chuyển, giao nhận sản phẩm sau khi đặt hàng.
8. Tin tức, văn bản liên quan về sản phẩm giao dịch.
9. Thông tin về các dự án mời gọi đầu tư; sản phẩm công nghệ; dịch vụ nhà hàng, khách sạn; cơ sở kinh doanh ăn uống, vui chơi giải trí; dịch vụ du lịch, các dịch vụ, sản phẩm thuộc lĩnh vực nông nghiệp; các cơ sở, dịch vụ đào tạo việc làm; các đơn vị, dịch vụ tuyển dụng lao động, nhà cung cấp mạng, thiết bị viễn thông,... thuộc quản lý của các Sở ngành.

Điều 7. Xác nhận tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh

1. Điều kiện được xác nhận tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh

a) Chủ thể sản xuất/kinh doanh đang hoạt động, được các Sở có thẩm quyền quản lý, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm, OCOP, GlobalGAP, HACCP, ISO, bản cam kết sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ an toàn hoặc giấy xác nhận nguồn gốc xuất xứ, chất lượng sản phẩm, dịch vụ an toàn theo quy định.

b) Kê khai số điện thoại hoặc địa chỉ email và mã số của một trong những giấy tờ: Mã số doanh nghiệp, chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân trên phần mềm.

2. Quy trình xác nhận tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh

a) Bước 1: Chủ thể sản xuất/kinh doanh đăng ký tài khoản đăng nhập trên phần mềm, đảm bảo yêu cầu về bảo mật, an toàn.

b) Bước 2: Chậm nhất sau 03 ngày làm việc, cán bộ, công chức, viên chức được phân công thuộc Sở tham gia quản lý phần mềm xác nhận đăng ký tài khoản của các chủ thể sản xuất/kinh doanh theo phân công, phân cấp quản lý về sản phẩm được đăng.

Điều 8. Đăng ký, phê duyệt tài khoản người tiêu dùng

Người tiêu dùng tự đăng ký tài khoản bằng số điện thoại hoặc địa chỉ email trên Sàn giao dịch. Sàn giao dịch tự động cung cấp mã đăng nhập tài khoản để người tiêu dùng kích hoạt và sử dụng.

Điều 9. Khóa, xác nhận lại tài khoản

1. Trường hợp khóa tài khoản đăng nhập

Các chủ thể sản xuất/kinh doanh sản phẩm đăng tải thông tin sai lệch hoặc vi phạm các quy định của pháp luật dẫn đến việc bị người tiêu dùng phản ánh hoặc bị cơ quan có thẩm quyền phát hiện, xử lý vi phạm.

2. Quy trình khóa tài khoản đăng nhập

Khi xảy ra trường hợp vi phạm theo nội dung Khoản 1 Điều này, người quản lý thuộc từng Sở, ngành dựa theo phân công, phân cấp quản lý sẽ thao tác khóa trực tiếp tài khoản của chủ thể sản xuất/kinh doanh, sản phẩm hoặc người dùng vi phạm. Đồng thời, người quản lý sẽ thông báo bằng thư điện tử đến người sử dụng tài khoản.

3. Xác nhận lại tài khoản đăng nhập

a) Đối với các chủ thể sản xuất/kinh doanh đã bị khóa tài khoản đăng nhập do đăng tải thông tin sai lệch hoặc vi phạm các quy định của pháp luật chỉ được xác nhận lại tài khoản đăng nhập sau khi khắc phục xong các hành vi vi phạm và được cơ quan quản lý tài khoản chấp thuận.

b) Quy trình xác nhận lại thực hiện theo Khoản 2, Điều 7 Quy chế này.

Điều 10. Quy trình cập nhật, đăng tải, phê duyệt thông tin

1. Quy trình cập nhật, phê duyệt thông tin của người quản lý

Cán bộ, công chức, viên chức thuộc từng Sở căn cứ quy định phân công, phân cấp quản lý có trách nhiệm rà soát các thông tin do chủ thể sản xuất/kinh doanh đăng tải hoặc cập nhật, bổ sung thông tin về chủ thể sản xuất/kinh doanh sản phẩm trên Sàn giao dịch.

2. Quy trình đăng tải, phê duyệt thông tin của chủ thể sản xuất/kinh doanh

a) Bước 1: Chủ thể sản xuất/kinh doanh đăng tải thông tin được quy định tại Điều 6 Quy chế này và gửi phê duyệt.

b) Bước 2: Cán bộ, công chức, viên chức được phân công quản lý phần mềm thuộc từng Sở sẽ phê duyệt thông tin hoặc phản hồi thông tin do các chủ thể sản xuất/kinh doanh đăng tải chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ khi cơ sở đăng tải thông tin.

3. Quy trình đăng tải, phê duyệt thông tin của người tiêu dùng

a) Bước 1: Người tiêu dùng đăng tải thông tin mua sản phẩm, đánh giá, bình luận về chủ thể sản xuất/kinh doanh, về sản phẩm trên Sàn giao dịch.

b) Bước 2: Cán bộ, công chức, viên chức được phân công quản lý Sàn giao dịch thuộc từng Sở sẽ xem xét, phê duyệt đánh giá, bình luận đối với chủ thể sản xuất/kinh doanh trên Sàn giao dịch do người tiêu dùng đăng tải chậm nhất sau 03 ngày làm việc. Nếu quá thời hạn, hệ thống sẽ tự động thông kê vào số lượng xử lý đánh giá, bình luận quá hạn của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị.

Chương III

QUY TRÌNH GIAO DỊCH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ

Điều 11. Người tiêu dùng (người mua)

Khi có nhu cầu mua hàng trên Sàn giao dịch, người mua cần thực hiện các bước sau đây:

- Bước 1: Đăng ký/ Đăng nhập tài khoản:

Đăng ký tài khoản trực tuyến/ Đăng nhập tài khoản trên Sàn giao dịch.

- Bước 2: Lựa chọn sản phẩm cần mua:

Tìm kiếm sản phẩm cần mua, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ (về giá bán, thành phần, công dụng, quy cách đóng gói, khuyến mại, giảm giá, phương thức vận chuyển, thanh toán, các chính sách hỗ trợ nếu có).

- Bước 3: Đặt hàng.

Người mua điền đầy đủ thông tin liên hệ. Đơn hàng của Người mua sẽ được chuyển thông tin đến Người bán. Người bán xác nhận thông tin khách hàng và gửi hàng cho đơn vị vận chuyển. Người mua và Người bán sẽ tự thỏa

thuận, giao dịch với nhau về hình thức vận chuyển hàng hóa, hình thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản,...).

- Bước 4: Theo dõi tình trạng đơn hàng

Người mua có thể theo dõi tình trạng đơn hàng của mình trên Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang (đơn hàng đã đặt, chờ xác nhận, chờ lấy hàng, đang giao hàng, đã giao hàng).

- Bước 5: Nhận hàng

Người mua nhận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; Đánh giá xếp hạng sản phẩm/doanh nghiệp theo sao và bình luận.

- Bước 6: Thanh toán

Người mua thực hiện thanh toán cho người bán theo thỏa thuận đã thống nhất tại bước 3.

Người mua thắc mắc, khiếu nại (nếu có) trực tiếp với người bán. Trường hợp người bán không giải quyết, người mua có thể liên hệ với Ban quản lý Sàn giao dịch để được hỗ trợ (Ban quản lý Sàn giao dịch do Sở Công Thương tỉnh Tiền Giang quyết định thành lập).

Điều 12. Chủ thể sản xuất/kinh doanh (người bán)

Người bán sau khi đăng ký thành công và được kích hoạt tài khoản thành viên của website Sàn giao dịch thì được phép đăng ký doanh nghiệp kinh doanh. Quy trình như sau:

- Sau khi đăng nhập – chọn “Trang Cá Nhân”. Tại đây click chọn “Đăng ký doanh nghiệp của bạn”. Điền đầy đủ thông tin vào những trường có dấu (*) sau đó chọn “Lưu thông tin” để hoàn thành đăng ký.

- Người quản lý Sàn giao dịch sẽ xác nhận và kích hoạt tài khoản cho Doanh nghiệp.

Điều 13. Quy trình giao nhận vận chuyển, xác nhận/hủy đơn hàng, giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Việc giao nhận vận chuyển, xác nhận/hủy đơn hàng, giải quyết tranh chấp, khiếu nại theo thỏa thuận giữa người mua với người bán và theo quy định của pháp luật.

Khi phát sinh đơn đặt hàng mua hàng hóa của người mua, Sàn giao dịch sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho người bán qua mục thông báo trên Sàn giao dịch, để người bán xác nhận đơn hàng. Sau khi đơn hàng được xác nhận, tùy theo thỏa thuận, người bán có thể chuyển giao trực tiếp hàng hóa đến người mua hoặc người mua và người bán tự thỏa thuận với nhau về đơn vị vận chuyển, thời gian vận chuyển, phí vận chuyển.

Khi phát sinh tranh chấp, khiếu nại về hàng hóa thì người mua khiếu nại trực tiếp qua số điện thoại, email, thông tin cung cấp của người bán hoặc qua địa chỉ email của Ban quản lý sàn: sct@tiengiang.gov.vn. Ban quản lý sàn sẽ tiếp

nhận các khiếu nại của người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó. Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền, Ban quản lý sàn sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Điều 14. Quy trình thanh toán

Hiện tại, Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang chưa hỗ trợ chức năng thanh toán trực tuyến, nên quy trình thanh toán sẽ theo thỏa thuận giữa người mua và người bán trong quá trình liên hệ.

Điều 15. Đảm bảo an toàn giao dịch

Sàn giao dịch xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

- Các sản phẩm hàng hóa và dịch vụ được đăng trên Sàn giao dịch là các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ từ các nhà sản xuất, nhà phân phối, đã được kiểm duyệt bởi Ban quản lý Sàn giao dịch.

- Sàn giao dịch đảm bảo cung cấp cho khách hàng những thông tin trung thực về hàng hóa, dịch vụ được đăng tải trên sàn.

Bên cạnh đó, sau khi nhận được hàng hóa, hoặc sử dụng dịch vụ nếu khách hàng phát hiện hàng hóa không đúng như các thông tin do nhà sản xuất cung cấp, khách hàng có thể phản ánh trực tiếp với nhà cung cấp hoặc với Sàn giao dịch, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của khách hàng đến nhà sản xuất, nhà phân phối sản phẩm để yêu cầu giải quyết.

Điều 16. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch bao gồm: email, điện thoại, họ và tên, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng. Đây là các thông tin bắt buộc khi khách hàng đăng ký làm thành viên trên sàn nhằm đảm bảo quyền lợi cho thành viên.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và email của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho ứng dụng Sàn giao dịch về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch sử dụng thông tin thành viên cung cấp để: Cung cấp các dịch vụ đến thành viên; Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa các thành viên và Sàn giao dịch; Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên; Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt; Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Sàn.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Sàn giao dịch sẽ duy trì dữ liệu cá nhân tuân theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân và/hoặc các điều luật hiện hành khác.

4. Đơn vị quản lý thông tin

Sở Công Thương Tiền Giang

Địa chỉ: Số 387, Hùng Vương, xã Đạo Thạnh, thành phố Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang

Điện thoại: 0273 3873 269

Email: sct@tiengiang.gov.vn

5. Phương thức và công cụ để thành viên tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba đến Ban quản lý Sàn giao dịch. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ban quản lý sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

Địa chỉ tiếp nhận thông tin khiếu nại:

Ban Quản lý Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang

Địa chỉ: Số 387, Hùng Vương, xã Đạo Thạnh, thành phố Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang

Điện thoại: 0273 3873 269

Email: sct@tiengiang.gov.vn.

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

a) Thông tin cá nhân của thành viên trên Sàn giao dịch được Ban quản lý sàn cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép hoặc đồng ý từ thành viên.

c) Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Ban quản lý sàn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

d) Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của thành viên. Ban quản lý sàn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết các khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá

nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Điều 17. Quản lý thông tin xấu

1. Quy định về đăng tin

- Thành viên phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin đăng tải trên Sàn giao dịch. Các thông tin được sửa đổi, bổ sung, thay thế phải được cập nhật trên sàn.

- Thành viên Sàn giao dịch sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu, điện thoại và email của mình.

- Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản lý sàn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

- Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang vào những mục đích bất hợp pháp hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lừa đảo thị trường.

- Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang dưới mọi hình thức.

- Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

2. Danh sách hàng hóa/ dịch vụ cấm

- Hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bị cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

3. Chế tài áp dụng khi thành viên vi phạm

- Xóa các sản phẩm tài khoản đã đăng kí.

- Đình chỉ/chấm dứt hoạt động của tài khoản.

- Phát tiền hoặc đưa đến cơ quan pháp luật nếu có những hành động gây thiệt hại nghiêm trọng đối với người tiêu dùng.

- Các tổ chức, cá nhân vi phạm tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

1. Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn giao dịch, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

2. Ban Quản lý Sàn giao dịch cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến không thể tham gia giao dịch được thì thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn để được hỗ trợ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất.

3. Ban quản lý Sàn giao dịch sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý và phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý sàn gây ra.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Sở Công Thương

1. Chủ trì việc quản lý, vận hành Sàn giao dịch.
2. Thành lập Ban quản lý Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.
3. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia vận hành, sử dụng tài khoản trên Sàn giao dịch về quy trình cập nhật và khai thác dữ liệu phục vụ công tác điều hành trên địa bàn tỉnh.
4. Phê duyệt hoạt động, kiểm duyệt các giấy phép của tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh đã đăng ký trong phạm vi thuộc Sở Công Thương.
5. Rà soát, cập nhật, bổ sung, phê duyệt thông tin được quy định tại Điều 6 của Quy chế này và phê duyệt đánh giá, bình luận của người tiêu dùng đối với các chủ thể sản xuất/kinh doanh theo phân công, phân cấp quản lý; chịu trách nhiệm trước pháp luật, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, người tiêu dùng về việc phê duyệt thông tin, đánh giá, bình luận.
6. Khóa hoặc xác nhận lại tài khoản đăng nhập của chủ thể sản xuất/kinh doanh đã đưa thông tin sai lệch hoặc vi phạm các quy định pháp luật bị người tiêu dùng phản ánh hoặc bị cơ quan có thẩm quyền phát hiện và xử lý vi phạm theo phân công, phân cấp quản lý.
7. Khóa, ngăn chặn tài khoản chủ thể sản xuất/kinh doanh, tài khoản người tiêu dùng có hành vi cố ý đưa thông tin rác, không phù hợp.
8. Khi chủ thể sản xuất/kinh doanh bị người tiêu dùng khiếu nại, phản ánh, báo cáo vi phạm vượt quá thẩm quyền của Sở, ngành sẽ chuyển đến Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh để cùng phối hợp giải quyết.
9. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai, sử dụng phần mềm; báo cáo kịp thời và đầy đủ các sự cố kỹ thuật, đề nghị đơn vị quản lý phần mềm (Trung tâm Kinh doanh VNPT – Tiền Giang) hỗ trợ khắc phục sự cố trong quá trình quản lý, sử dụng phần mềm.
10. Tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này và các văn bản hướng dẫn sử dụng, vận hành phần mềm của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

Điều 20. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản lý, phân quyền người sử dụng.
2. Thống kê số liệu sản phẩm, dịch vụ trên toàn hệ thống.

3. Thống kê tình hình đăng tải và kiểm duyệt thông tin của các đơn vị quản lý, sử dụng phần mềm để kịp thời phối hợp đôn đốc thực hiện.

4. Chủ trì công tác kiểm tra, giám sát các đơn vị thực hiện Quy chế này.

5. Phối hợp với đơn vị xây dựng phần mềm xử lý các lỗi phát sinh, cập nhật các tính năng mới theo thời gian của phần mềm.

Điều 21. Đề nghị các Sở trong tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương trong quá trình quản lý, vận hành Sàn giao dịch, thông tin kịp thời các sự cố kỹ thuật để đề nghị Trung tâm Kinh doanh VNPT - Tiền Giang hỗ trợ khắc phục.

2. Cung cấp thông tin về ngành do mình quản lý để Sở Công Thương đăng tải trên Sàn giao dịch.

Điều 22. Đề nghị Trung tâm Kinh doanh VNPT - Tiền Giang

1. Phối hợp với Sở Công Thương chủ trì hướng dẫn các đơn vị tham gia vận hành hệ thống phần mềm Sàn giao dịch điện tử về quy trình cập nhật và khai thác dữ liệu phục vụ công tác điều hành trên địa bàn tỉnh.

2. Xử lý các lỗi phát sinh liên quan đến phần mềm.

3. Cập nhật các tính năng mới theo thời gian của phần mềm.

Điều 23. Đề nghị Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Tiền Giang

1. Đảm bảo sự hoạt động liên tục, ổn định, an toàn bảo mật của hệ thống phần mềm Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.

2. Tổ chức thực hiện sao lưu, bảo quản cơ sở dữ liệu định kỳ, thực hiện khôi phục cơ sở dữ liệu trong trường hợp xảy ra sự cố tuân theo các chỉ dẫn trong Tài liệu hướng dẫn vận hành, bảo trì phần mềm.

3. Trong thời hạn bảo hành phần mềm, phối hợp với đơn vị xây dựng phần mềm giám sát, tối ưu hiệu năng của phần mềm, khắc phục sự cố liên quan tới hạ tầng phần cứng.

4. Tổ chức thực hiện công tác hỗ trợ vận hành, xử lý và khắc phục sự cố kỹ thuật đối với các đơn vị tham gia.

5. Quản trị việc trao đổi và tích hợp thông tin dữ liệu của hệ thống phần mềm Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang với các hệ thống liên quan.

Điều 24. Đề nghị Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh với chức năng của mình sẽ bảo vệ người tiêu dùng trước các giao dịch không lành mạnh, vi phạm pháp luật.

2. Khi có phát sinh tranh chấp về quyền lợi của người tiêu dùng và chủ thể sản xuất/kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh sẽ chủ trì hòa giải, giải quyết tranh chấp giữa các bên theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Trách nhiệm của chủ thể sản xuất/kinh doanh

1. Sử dụng, bảo mật tài khoản đăng ký theo đúng mục đích, tuân thủ các quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Các thông tin đăng tải lên phần mềm phải đảm bảo tính chính xác, chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đã đăng tải và không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử.

3. Tự thỏa thuận và chịu trách nhiệm về các giao dịch trao đổi mua bán sản phẩm trên phần mềm.

4. Phản hồi kịp thời các bình luận, đánh giá của người tiêu dùng về cơ sở, về các sản phẩm của cơ sở mình.

5. Kịp thời phản ánh các lỗi phát sinh hoặc sự cố kỹ thuật, vướng mắc phát sinh trong quá trình khai thác thông tin trên phần mềm về đơn vị hỗ trợ kỹ thuật phần mềm.

Điều 26. Trách nhiệm của người sử dụng

1. Chịu trách nhiệm về việc bảo mật tài khoản và các nội dung do tài khoản của mình đăng tải lên phần mềm; thông tin đăng ký tài khoản sử dụng phải xác thực.

2. Kịp thời phản ánh các vi phạm của chủ thể sản xuất/kinh doanh với đơn vị quản lý thông qua chức năng trên phần mềm hoặc thông qua đường dây nóng.

3. Tự thỏa thuận và chịu trách nhiệm về các giao dịch mua, bán, thanh toán, vận chuyển với các chủ thể sản xuất/kinh doanh trên phần mềm.

4. Đăng tải các thông tin, đánh giá, bình luận cơ sở, sản phẩm một cách khách quan, trung thực phù hợp với thuần phong mỹ tục, văn hóa Việt Nam.

Điều 27. Điều khoản thi hành

Quy chế này được triển khai, tổ chức thực hiện và áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang trong phạm vi quản lý của phần mềm Sàn giao dịch điện tử Tiền Giang.

Trong quá trình thực hiện, Quy chế sẽ được xem xét bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với tình hình thực tế. Giao Phòng Quản lý Thương mại chủ trì, phối hợp với Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại tổng hợp ý kiến phản ánh, trình Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.