

# 网络交易平台经营者 合规经营指引

中山市市场监督管理局  
2024年6月

# 前 言

为切实发挥市场监管部门职能作用，坚持监管与服务并举、规范与发展并重的工作思路，宣讲合规理念，提供合规指引服务，推动我市网络交易平台经营者提高依法合规经营意识，扎实履行平台各项法定主体责任和义务，全面知法，自觉守法，依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络交易监督管理办法》等法律法规和部门规章，制定本指引。

本指引涉及的有关概念有：

**网络交易经营者**，是指组织、开展网络交易活动的自然人、法人和非法人组织，包括网络交易平台经营者、平台内经营者、自建网站经营者以及通过其他网络服务开展网络交易活动的网络交易经营者。

**网络交易平台经营者**，是指在网络交易活动中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展网络交易活动的法人或者非法人组织。

网络社交、网络直播等网络服务提供者为消费者提供网络经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易平台服务的，应当依法履行网络交易平台经营者的义务。通过上述网络交易平台服务开展网络交易活动的经营者，应当依法履行平台内经营者的义务。

包括：传统网络交易平台、网络食品交易第三方平台、药品网络销售第三方平台、医疗器械网络交易服务第三方平台、网络餐饮服务第三方平台以及提供交易平台服务的网络直播营销平台、网络社交平台等。

**平台内经营者**，是指通过网络交易平台开展网络交易活动的网络交易经营者。

网络交易平台经营者从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚信原则，遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，公平参与市场竞争，认真履行法定义务，积极承担主体责任，接收社会各界监督。

# 目 录

主体资质 .....	1
信息公示 .....	2
平台自治 .....	5
配合监管 .....	8
市场监管领域合规 .....	10
第一节 消费者权益保护 .....	10
第二节 广告合规 .....	14
第三节 竞争合规 .....	17
第四节 价格合规 .....	20
第五节 促销合规 .....	22
第六节 知识产权保护 .....	24
第七节 产品质量安全保障 .....	26
第八节 食品安全保障 .....	28
第九节 药品（医疗器械）安全保障 .....	31
其他领域合规 .....	34
第一节 网络安全合规 .....	34
第二节 数据安全合规 .....	36
第三节 个人信息和隐私保护 .....	37
附录 相关法律法规 .....	39
电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则操作指南 ...	41

# 主体资质

## 一、依法办理登记

网络交易经营者应当依法办理市场主体登记。

## 二、依法取得许可

网络交易经营者从事经营活动，依法需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可。

网络交易平台经营者根据经营业务类型，应取得的许可或备案包括但不限于：《增值电信业务经营许可证》（ICP/EDI 许可证等）、互联网药品信息服务许可证、医疗器械网络交易服务第三方平台备案、食品经营许可证、预包装食品备案等。

# 信息公示

## 一、营业执照和行政许可信息公示

(一)网络交易经营者应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置,持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息或其链接标识。

(二)网络交易平台经营者应当督促平台内经营者在从事经营活动的主页面显著位置,持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息或其链接标识。依照《中华人民共和国电子商务法》第十条规定不需要进行登记的经营者,应如实公示自我声明以及实际经营地址、联系方式等信息或其链接标识。自我声明应严格按照《网络交易监督管理办法》第十二条规定的格式和内容进行公示:

1. “个人销售自产农副产品,依法不需要办理市场主体登记”;
2. “个人销售家庭手工业产品,依法不需要办理市场主体登记”;
3. “个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动,依法不需要办理市场主体登记”;
4. “个人从事零星小额交易活动,依法不需要办理市场主体登记”。

(三)公示信息发生变更的,应当在十个工作日内完成更新公

示。

## 二、服务协议和交易规则公示

(一)网络交易平台经营者应当在首页位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或其链接标识,并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。主要包括:

1.与平台内经营活动有关的服务协议和交易规则,包括入驻审核、信息公示、知识产权保护、消费者权益保护、商品信息发布、信息安全保障、违法违规行处理等方面的协议和规则。

2.与消费者有关的服务协议和交易规则,包括用户注册、个人信息保护、支付服务、退换货、投诉举报处理、争议解决、信用评价、消费者保障金等方面的协议和规则。

3.其他依法应当公示的平台制度规则。

(二)网络交易平台经营者修改平台服务协议和交易规则,应当在其首页显著位置公开征求意见,采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

## 三、商家处罚信息公示

网络交易平台经营者依据法律、法规、规章的规定或者平台服务协议和交易规则对平台内经营者违法行为采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的,应当自决定作出处理措施之日起一个工作日内予以公示,载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施等信息。警示、暂停服务等短期处理措施的相关信息应

当持续公示至处理措施实施期满之日止。

#### **四、终止服务公示**

网络交易经营者自行终止从事网络交易活动的，应当提前三十日在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示终止网络交易活动公告等有关信息，并采取合理、必要、及时的措施保障消费者和相关经营者的合法权益。



# 平台自治

## 一、入驻把关和信息核验

（一）网络交易平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。

（二）网络交易平台经营者为进入平台销售商品或者提供服务的非经营用户提供服务，应当遵守本条规定。

## 二、提醒登记

网络交易平台经营者应当对未办理市场主体登记的平台内经营者进行动态监测，及时提醒年交易额累计超过 10 万元的个人经营者依法办理市场主体登记。

## 三、及时核验变更公示信息

网络交易平台经营者应当为平台内经营者依法履行信息公示义务提供技术支持。平台内经营者公示的信息发生变更的，应当在三个工作日内将变更情况报送平台，平台应当在七个工作日内进行核验，完成更新公示。

## 四、显著区分已登记和未登记经营者

网络交易平台经营者应当以显著方式区分标记已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者，确保消费者能够清晰辨认。

## **五、显著区分自营和他营**

网络交易平台经营者在其平台上开展自营业务的，应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务，不得误导消费者。

## **六、制定平台协议和交易规则**

网络交易平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则，制定平台服务协议和交易规则，明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务。

## **七、修改平台协议和规则**

（一）网络交易平台经营者修改平台服务协议和交易规则的，应当完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

（二）平台内经营者不接受修改内容，要求退出平台的，网络交易平台经营者不得阻止，并按照修改前的服务协议和交易规则承担相关责任。

## **八、商品检查监控**

网络交易平台经营者应当对平台内经营者及其发布的商品或者服务信息建立检查监控制度。网络交易平台经营者发现平台内的商品或者服务信息有违反市场监督管理法律、法规、规章，损害国家利益和社会公共利益，违背公序良俗的，应当依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并向平台住所地县级以上市场监督管理部门报告。

## 九、身份和交易信息保存

网络交易平台经营者对平台内经营者身份信息的保存时间自其退出平台之日起不少于三年；对商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息的保存时间自交易完成之日起不少于三年。网络直播服务提供者对网络交易活动的直播视频保存时间自直播结束之日起不少于三年。

## 十、信用评价制度

（一）网络交易平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。

（二）网络交易平台经营者不得删除消费者对平台内销售的商品或者提供的服务的评价。

（三）消费者评价中包含法律、行政法规、规章禁止发布或者传输的信息的，网络交易经营者可以依法予以技术处理。

# 配合监管

## 一、信息报送

(一)网络交易平台经营者应当依照法律、行政法规的规定，向市场监督管理部门报送有关信息。

(二)网络交易平台经营者应当分别于每年1月和7月向住所地省级市场监督管理部门报送平台内经营者的下列身份信息：

1. 已办理市场主体登记的平台内经营者的名称（姓名）、统一社会信用代码、实际经营地址、联系方式、网店名称以及网址链接等信息；

2. 未办理市场主体登记的平台内经营者的姓名、身份证件号码、实际经营地址、联系方式、网店名称以及网址链接、属于依法不需要办理市场主体登记的具体情形的自我声明等信息；其中，对年交易额超过10万元的平台内经营者进行特别标示。

(三)鼓励网络交易平台经营者与市场监督管理部门建立开放数据接口等形式的自动化信息报送机制。

## 二、提供销售数据信息

网络交易经营者应当按照国家市场监督管理总局及其授权的省级市场监督管理部门的要求，提供特定时段、特定品类、特定区域的商品或者服务的价格、销量、销售额等数据信息。

### 三、协助调查

（一）市场监督管理部门在依法开展监督检查、案件调查、事故处置、缺陷消费品召回、消费争议处理等监管执法活动时，可以要求网络交易平台经营者提供有关的平台内经营者身份信息，商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息。网络交易平台经营者应当提供，并在技术方面积极配合市场监督管理部门开展网络交易违法行为监测工作。

（二）为网络交易经营者提供宣传推广、支付结算、物流快递、网络接入、服务器托管、虚拟主机、云服务、网站网页设计制作等服务的经营者，应当及时协助市场监督管理部门依法查处网络交易违法行为，提供其掌握的有关数据信息。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

（三）市场监督管理部门发现网络交易经营者有违法行为，依法要求网络交易平台经营者、其他服务提供者采取措施制止的，网络交易平台经营者、其他服务提供者应当予以配合。

# 市场监管领域合规

## 第一节 消费者权益保护

### 一、商品信息披露

网络交易经营者应当全面、真实、准确，及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。

### 二、不得强制搭售

网络交易经营者以直接捆绑或者提供多种可选项方式向消费者搭售商品或者服务的，应当以显著方式提醒消费者注意。提供多种可选择项方式的，不得将搭售商品或者服务的任何选项设定为消费者默认同意，不得将消费者以往交易中选择的选项在后续独立交易中设定为消费者默认选择。

### 三、不得强制展期

网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择；在服务期间内，应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项，并不得收取不合理费用。

### 四、禁止不合理规定

网络交易经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重

大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：

（一）免除或者部分免除网络交易经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；

（二）排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；

（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（四）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；

（五）规定网络交易经营者单方享有解释权或者最终解释权；

（六）其他对消费者不公平、不合理的规定。

## **五、消费争议解决**

网络交易经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报。消费者在网络交易平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，网络交易平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益，可以建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。

## **六、消费赔偿和侵权责任**

消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权

益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台经营者不能提供销售者或者服务者的真实姓名、地址和有效联系方式的，消费者可以向网络交易平台经营者要求赔偿；网络交易平台经营者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台经营者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台经营者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

## **七、消费者个人信息收集与保密**

（一）网络交易经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。网络交易经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

（二）网络交易经营者不得采用一次概括授权、默认授权、与其他授权捆绑、停止安装使用等方式，强迫或者变相强迫消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的信息。收集、使用个人生物特征、医疗健康、金融账户、个人行踪等敏感信息的，应当逐项取得消费者同意。

（三）网络交易经营者及其工作人员应当对收集的个人信息严格保密，除依法配合监管执法活动外，未经被收集者授权同意，不得向包括关联方在内的任何第三方提供。



## 八、搜索结果展示

网络交易平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果。网络交易经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和公平保护消费者合法权益。

## 第二节 广告合规

### 一、正确导向

网络交易经营者发布互联网广告应当真实、合法，坚持正确的导向，以健康的表现形式表达广告内容，符合社会主义精神文明建设和弘扬中华民族优秀传统文化的要求。

### 二、广告自律

法律、行政法规规定禁止生产、销售的产品或者提供的服务，以及禁止发布广告的商品或者服务，任何单位或者个人不得利用互联网设计、制作、代理、发布广告。禁止利用互联网发布处方药和烟草（含电子烟）广告。

### 三、不得发布未经审查的特殊商品或者服务广告

医疗、药品、医疗器械、农药、兽药、保健食品、特殊医学用途配方食品广告等法律、行政法规规定须经广告审查机关进行审查的特殊商品或者服务的广告，未经审查，网络交易经营者不得发布。

### 四、显著标明广告

互联网广告应当具有可识别性，应当显著标明“广告”，使消费者能够辨明其为广告；对于竞价排名的商品或者服务，网络交易平台经营者应当显著标明“广告”。

## 五、标明关闭标志

以弹出等形式发布互联网广告，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭，不得有下列情形：

（一）没有关闭标志或者计时结束才能关闭广告；

（二）关闭标志虚假、不可清晰辨识或者难以定位等，为关闭广告设置障碍；

（三）关闭广告须经两次以上点击；

（四）在浏览同一页面、同一文档过程中，关闭后继续弹出广告，影响用户正常使用网络；

（五）其他影响一键关闭的行为。

## 六、承担广告责任

网络交易平台经营者在广告活动中，构成广告主、广告经营者、广告发布者等的，应当承担相应法律责任。

## 七、广告管理义务

网络交易平台经营者在提供互联网信息服务过程中应当采取措施防范、制止违法广告，并遵守下列规定：

（一）记录、保存利用其信息服务发布广告的用户真实身份信息，信息记录保存时间自信息服务提供行为终了之日起不少于三年；

（二）对利用其信息服务发布的广告内容进行监测、排查，

发现违法广告的，应当采取通知改正、删除、屏蔽、断开发布链接等必要措施予以制止，并保留相关记录；

（三）建立有效的投诉、举报受理和处置机制，设置便捷的投诉举报入口或者公布投诉举报方式，及时受理和处理投诉举报；

（四）不得以技术手段或者其他手段阻挠、妨碍市场监督管理部门开展广告监测；

（五）配合市场监督管理部门调查互联网广告违法行为，并根据市场监督管理部门的要求，及时采取技术手段保存涉嫌违法广告的证据材料，如实提供相关广告发布者的真实身份信息、广告修改记录以及相关商品或者服务的交易信息等；

（六）依据服务协议和平台规则对利用其信息服务发布违法广告的用户采取警示、暂停或者终止服务等措施。

## 第三节 竞争合规

### 一、不得干涉自主经营

网络交易平台经营者不得违反《中华人民共和国电子商务法》第三十五条的规定，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，干涉平台内经营者的自主经营。具体包括：

（一）通过搜索降权、下架商品、限制经营、屏蔽店铺、提高服务收费等方式，禁止或者限制平台内经营者自主选择在多个平台开展经营活动，或者利用不正当手段限制其仅在特定平台开展经营活动；

（二）禁止或者限制平台内经营者自主选择快递物流等交易辅助服务提供者；

（三）其他干涉平台内经营者自主经营的行为。

### 二、不得虚假宣传

网络交易经营者不得违反《中华人民共和国反不正当竞争法》等规定，实施扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者或者消费者合法权益的不正当竞争行为。网络交易经营者不得以下列方式，作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者：

（一）虚构交易、编造用户评价；

(二) 采用误导性展示等方式，将好评前置、差评后置，或者不显著区分不同商品或者服务的评价等；

(三) 采用谎称现货、虚构预订、虚假抢购等方式进行虚假营销；

(四) 虚构点击量、关注度等流量数据，以及虚构点赞、打赏等交易互动数据。

### **三、不得混淆**

网络交易经营者不得实施混淆行为，引人误认为是他人商品、服务或者与他人存在特定联系。

### **四、不得诋毁**

网络交易经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

### **五、不得商业贿赂**

网络交易经营者不得采用财物或者其他手段贿赂下列单位或者个人，以谋取交易机会或者竞争优势：

(一) 交易相对方的工作人员；

(二) 受交易相对方委托办理相关事务的单位或者个人；

(三) 利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人。

### **六、不得侵犯商业秘密**

网络交易经营者不得实施下列侵犯商业秘密的行为：

（一）以盗窃、贿赂、欺诈、胁迫、电子侵入或者其他不正当手段获取权利人的商业秘密；

（二）披露、使用或者允许他人使用以前项手段获取的权利人的商业秘密；

（三）违反保密义务或者违反权利人有关保守商业秘密的要求，披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密；

（四）教唆、引诱、帮助他人违反保密义务或者违反权利人有关保守商业秘密的要求，获取、披露、使用或者允许他人使用权利人的商业秘密。

## **七、规范有奖销售**

网络交易经营者进行有奖销售，不得存在下列情形：

（一）所设奖的种类、兑奖条件、奖金金额或者奖品等有奖销售信息不明确，影响兑奖；

（二）采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售；

（三）抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过五万元。

## 第四节 价格合规

### 一、明码标价

网络交易经营者通过网络等方式销售商品或者提供服务的，应当通过网络页面，以文字、图像等方式进行明码标价。

### 二、配合管理

网络交易平台经营者应当依法配合市场监督管理部门对平台内经营者开展价格监督管理工作。

### 三、采取必要处置措施

网络交易平台经营者发现平台内经营者有违反《明码标价和禁止价格欺诈规定》行为的，应当依法采取必要处置措施，保存有关信息记录，依法承担相应义务和责任。

### 四、不得虚假价格标示

网络交易平台经营者为平台内经营者提供标价模板的，要符合明码标价和禁止价格欺诈相关规定要求，不得利用技术手段等强制平台内经营者进行虚假的或者使人误解的价格标示。

网络交易经营者不得实施下列行为：

（一）在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；

（二）公布的促销活动范围、规则与实际促销活动范围、规则不一致；



(三) 其他虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为。

## 五、不得价格欺诈

网络交易经营者不得实施下列价格欺诈行为：

(一) 谎称商品和服务价格为政府定价或者政府指导价；

(二) 以低价诱骗消费者或者其他经营者，以高价进行结算；

(三) 通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务；

(四) 销售商品或者提供服务时，使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息；

(五) 无正当理由拒绝履行或者不完全履行价格承诺；

(六) 不标示或者显著弱化标示对消费者或者其他经营者不利的价格条件，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易；

(七) 通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款时，拒不按约定折抵价款；

(八) 其他价格欺诈行为。

## 第五节 促销合规

### 一、不得虚假促销

网络交易经营者开展促销活动，应当真实准确，清晰醒目标示活动信息，不得利用虚假商业信息、虚构交易或者评价等方式作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者或者相关公众。

### 二、不得强制促销

网络交易平台经营者应当尊重平台内经营者的经营自主权，不得强制或者变相强制平台内经营者参与价格促销活动。

### 三、组织促销责任

网络交易平台经营者统一组织平台内经营者开展促销的，应当制定相应方案，公示促销规则、促销期限以及对消费者不利的限制性条件，向平台内经营者提示促销行为注意事项。

网络交易平台经营者发现平台内经营者在统一组织的促销中出现违法行为的，应当依法采取必要处置措施，保存有关信息记录，依法承担相应义务和责任，并协助市场监督管理部门查处违法行为。

### 四、赠品合规

网络交易经营者在促销活动中提供的奖品或者赠品必须符合

合国家有关规定，不得以侵权或者不合格产品、国家明令淘汰并停止销售的商品等作为奖品或者赠品。

## **五、促销价格合规**

网络交易经营者开展价格促销活动有附加条件的，应当显著标明条件；开展限时减价、折价等价格促销活动的，应当显著标明期限；折价、减价，应当标明或者通过其他方便消费者认知的方式表明折价、减价的基准。未标明或者表明基准的，其折价、减价应当以同一经营者在同一经营场所内，在本次促销活动前七日内最低成交价格为基准。如果前七日内没有交易的，折价、减价应当以本次促销活动前最后一次交易价格为基准。

## 第六节 知识产权保护

### 一、建立知识产权保护规则

网络交易平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，依法保护知识产权。鼓励网络交易平台经营者建立知识产权侵权申诉快速反应机制，强化平台内经营者知识产权保护培训。

### 二、知识产权治理措施

知识产权权利人认为其知识产权受到侵害的，有权通知网络交易平台经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。通知应当包括构成侵权的初步证据。网络交易平台经营者接到通知后，应当及时采取必要措施，并将该通知转送平台内经营者；未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与平台内经营者承担连带责任。因通知错误造成平台内经营者损害的，依法承担民事责任。恶意发出错误通知，造成平台内经营者损失的，加倍承担赔偿责任。

### 三、声明权利和处理程序

平台内经营者接到转送的通知后，可以向网络交易平台经营者提交不存在侵权行为的声明。声明应当包括不存在侵权行为的初步证据。网络交易平台经营者接到声明后，应当将该声明转送发出通知的知识产权权利人，并告知其可以向有关主管部门投诉或者向人民法院起诉。网络交易平台经营者在转送声明到达知识

产权权利人后十五日内，未收到权利人已经投诉或者起诉通知的，应当及时终止所采取的措施。

#### **四、明知时的连带责任**

网络交易平台经营者知道或者应当知道平台内经营者侵犯知识产权的，应当采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施；未采取必要措施的，与侵权人承担连带责任。

## 第七节 产品质量安全保障

### 一、产品质量合规

网络交易经营者销售产品，应当采取措施，保持销售产品的质量。产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；

（二）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；

（三）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

### 二、标识合规

网络交易经营者销售产品，产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：

（一）有产品质量检验合格证明；

（二）有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；

（三）根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料；

（四）限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期

期和安全使用期或者失效日期；

(五)使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。

裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品,可以不附加产品标识。

### **三、不得销售不合格产品**

网络交易经营者销售产品,应当建立并执行进货检查验收制度,验明产品合格证明和其他标识;不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品;不得伪造产地,伪造或者冒用他人的厂名、厂址;不得掺杂掺假,以假充真、以次充好,以不合格产品冒充合格产品。

### **四、认证标志合规**

网络交易经营者销售产品,国家规定相关产品必须经过认证的,应当经过认证并标注认证标志,不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

### **五、落实质量安全主体责任**

根据《工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定》要求,在中华人民共和国境内,实施工业产品生产许可、强制性产品认证管理,以及涉及人身健康和生命财产安全并有强制性国家标准要求的产品销售单位主要负责人和质量安全总监、质量安全员,应当依法落实产品质量安全责任。

## 第八节 食品安全保障

### 一、网络食品交易及网络餐饮服务第三方平台备案

(一)网络食品交易第三方平台提供者应当在通信主管部门批准后30个工作日内，向所在地省级市场监督管理部门备案，取得备案号。备案信息包括域名、IP地址、电信业务经营许可证、企业名称、法定代表人或者负责人姓名、备案号等。

(二)网络餐饮服务第三方平台提供者应当在通信主管部门批准后30个工作日内，向所在地省级市场监督管理部门备案。备案内容包括域名、IP地址、电信业务经营许可证或者备案号、企业名称、地址、法定代表人或者负责人姓名等。

(三)网络餐饮服务第三方平台提供者设立从事网络餐饮服务分支机构的，应当在设立后30个工作日内，向所在地县级市场监督管理部门备案。备案内容包括分支机构名称、地址、法定代表人或者负责人姓名等。

### 二、网络食品交易及网络餐饮服务入网登记和审查

(一)网络食品交易第三方平台提供者应当对入网食品经营者进行实名登记，明确其食品安全管理责任；依法应当取得许可证的，还应当审查其许可证。

(二)网络食品交易第三方平台提供者发现入网食品经营者有违反《中华人民共和国食品安全法》规定行为的，应当及时制止并立即报告所在地县级市场监督管理部门；发现严重违法行为



的，应当立即停止提供网络交易平台服务。

（三）网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查，登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人及联系方式等信息，保证入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明的经营场所等许可信息真实。

（四）网络餐饮服务第三方平台提供者应当与入网餐饮服务提供者签订食品安全协议，明确食品安全责任。

### **三、食品安全制度**

网络餐饮服务第三方平台提供者应当建立并执行入网餐饮服务提供者审查登记、食品安全违法行为制止及报告、严重违法行为平台服务停止、食品安全事故处置等制度，并在网络平台上公开相关制度。

### **四、食品安全管理人员培训**

网络餐饮服务第三方平台提供者应当设置专门的食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，每年对食品安全管理人员进行培训和考核。培训和考核记录保存期限不得少于2年。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。

### **五、餐具安全**

网络餐饮服务第三方平台提供者提供食品容器、餐具和包装材料的，所提供的食品容器、餐具和包装材料应当无毒、清洁。鼓励网络餐饮服务第三方平台提供者提供可降解的食品容器、餐

具和包装材料。

## **六、送餐人员管理培训**

网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者应当加强对送餐人员的食品安全培训和管理。委托送餐单位送餐的，送餐单位应当加强对送餐人员的食品安全培训和管理。培训记录保存期限不得少于2年。

## **七、入网经营者抽查监测义务**

网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入网餐饮服务提供者的经营行为进行抽查和监测。网络餐饮服务第三方平台提供者发现入网餐饮服务提供者存在违法行为的，应当及时制止并立即报告入网餐饮服务提供者所在地县级市场监督管理部门；发现严重违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务。

## 第九节 药品（医疗器械）安全保障

### 一、依法取得资质

药品网络销售第三方平台、医疗器械网络交易服务第三方平台提供者应当依法取得《互联网药品信息服务资格证书》等许可。

### 二、药品平台备案

药品网络销售第三方平台应当将企业名称、法定代表人、统一社会信用代码、网站名称以及域名等信息向平台所在地省级药品监督管理部门备案。

### 三、医疗器械平台备案

医疗器械网络交易服务第三方平台提供者应当向所在地省级药品监督管理部门备案，填写医疗器械网络交易服务第三方平台备案表，并在取得备案后在其网站主页面显著位置标注医疗器械网络交易服务第三方平台备案凭证的编号。

**四、药品质量安全责任**从事药品网络销售、提供药品网络交易平台服务，应当遵守药品法律、法规、规章、标准和规范，依法诚信经营，保障药品质量安全。

### 五、不得网售特殊管理药品

疫苗、血液制品、麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、药品类易制毒化学品等国家实行特殊管理的药品不得在网络上销售。

## **六、建立药品质量安全制度和相关机构**

药品网络销售第三方平台应当建立药品质量安全管理机构，配备药学技术人员承担药品质量安全管理工作，建立并实施药品质量安全、药品信息展示、处方审核、处方药实名购买、药品配送、交易记录保存、不良反应报告、投诉举报处理等管理制度。

## **七、入驻企业管控**

药品网络销售第三方平台应当加强检查，对入驻平台的药品网络销售企业的药品信息展示、处方审核、药品销售和配送等行为进行管理，督促其严格履行法定义务。

## **八、药品交易信息保存**

药品网络销售第三方平台应当保存药品展示、交易记录与投诉举报等信息。保存期限不少于5年，且不少于药品有效期满后1年。药品网络销售第三方平台应当确保有关资料、信息和数据的真实、完整，并为入驻的药品网络销售企业自行保存数据提供便利。

## **九、医疗器械交易信息保存**

医疗器械网络交易服务第三方平台提供者应当记录在其平台上开展的医疗器械交易信息，记录应当保存至医疗器械有效期后2年；无有效期的，保存时间不得少于5年；植入类医疗器械的交易信息应当永久保存。相关记录应当真实、完整、可追溯。

## **十、停止平台服务**

药品网络销售第三方平台发现下列严重违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务，停止展示药品相关信息：

（一）不具备资质销售药品的；

（二）违反《药品网络销售监督管理办法》第八条规定销售国家实行特殊管理的药品的；

（三）超过药品经营许可范围销售药品的；

（四）因违法行为被药品监督管理部门责令停止销售、吊销药品批准证明文件或者吊销药品经营许可证的；

（五）其他严重违法行为的。

药品注册证书被依法撤销、注销的，不得展示相关药品的信息。

## **十一、紧急事件**

出现突发公共卫生事件或者其他严重威胁公众健康的紧急事件时，药品网络销售第三方平台应当遵守国家有关应急处置规定，依法采取相应的控制和处置措施。

## **十二、配合召回**

药品上市许可持有人依法召回药品的，药品网络销售第三方平台、药品网络销售企业应当积极予以配合。

# 其他领域合规

## 第一节 网络安全合规

### 一、网络安全措施

网络交易平台经营者应当采取技术措施和其他必要措施保证其网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，有效应对网络安全事件，保障电子商务交易安全。

### 二、网络安全保护义务

国家实行网络安全等级保护制度。网络运营者应当按照网络安全等级保护制度的要求，履行下列安全保护义务，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止网络数据泄露或者被窃取、篡改：

（一）制定内部安全管理制度和操作规程，确定网络安全负责人，落实网络安全保护责任；

（二）采取防范计算机病毒和网络攻击、网络侵入等危害网络安全行为的技术措施；

（三）采取监测、记录网络运行状态、网络安全事件的技术措施，并按照规定留存相关的网络日志不少于六个月；

（四）采取数据分类、重要数据备份和加密等措施；

(五) 法律、行政法规规定的其他义务。

### **三、网络安全应急预案**

网络交易平台经营者应当制定网络安全事件应急预案，发生网络安全事件时，应当立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并向有关主管部门报告。

## 第二节 数据安全合规

### 一、数据安全保护义务

开展数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等数据处理活动，应当依照法律、法规的规定，建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施，保障数据安全。利用互联网等信息网络开展数据处理活动，应当在网络安全等级保护制度的基础上，履行上述数据安全保护义务。

### 二、数据安全保护责任

重要数据的处理者应当明确数据安全负责人和管理机构，落实数据安全保护责任。



## 第三节 个人信息和隐私保护

### 一、收集和使用合规

网络交易经营者收集、使用其用户的个人信息，应当遵守法律、行政法规有关个人信息保护的规定。

### 二、收集方式合规

网络交易经营者处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。

### 三、不得违法处置个人信息

网络交易经营者不得非法收集、使用、加工、传输消费者个人信息，不得非法买卖、提供或者公开消费者个人信息；不得从事危害国家安全、公共利益的个人信息处理活动。

### 四、个人信息保护义务

提供重要互联网平台服务、用户数量巨大、业务类型复杂的个人信息处理者，应当履行下列义务：

（一）按照国家规定建立健全个人信息保护合规制度体系，成立主要由外部成员组成的独立机构对个人信息保护情况进行监督；

（二）遵循公开、公平、公正的原则，制定平台规则，明确平台内产品或者服务提供者处理个人信息的规范和保护个人信

息的义务；

（三）对严重违法法律、行政法规处理个人信息的平台内的产品或者服务提供者，停止提供服务；

（四）定期发布个人信息保护社会责任报告，接受社会监督。

附录：

## 相关法律依据

- 《中华人民共和国电子商务法》
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 《中华人民共和国广告法》
- 《中华人民共和国反不正当竞争法》
- 《中华人民共和国价格法》
- 《中华人民共和国产品质量法》
- 《中华人民共和国食品安全法》
- 《中华人民共和国网络安全法》
- 《中华人民共和国数据安全法》
- 《中华人民共和国个人信息保护法》
- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《网络交易监督管理办法》
- 《侵害消费者权益行为处罚办法》
- 《互联网广告管理办法》
- 《网络直播营销管理办法》（试行）
- 《网络食品安全违法行为查处办法》
- 《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》
- 《药品网络销售监督管理办法》

《互联网药品信息服务管理办法》

《医疗器械网络销售监督管理办法》

《规范促销行为暂行规定》

《明码标价和禁止价格欺诈规定》

《工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定》

# 电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则操作指南

为促进平台经济规范健康持续发展，引导电子商务平台经营者加强合规管理，保障消费者、平台内经营者、电子商务平台经营者合法权益，根据《电子商务法》《网络交易监督管理办法》等法律、法规以及其他规范性文件，制定本指南。

**第一条** 本指南作为电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则的指导建议，适用于本省行政区域内的所有电子商务平台经营者及平台内经营者。通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者，可参照电子商务平台经营者适用本指南。

**第二条** 本指南所称平台服务协议是指用以调整电子商务平台经营者与平台内经营者之间关系的协议。

交易规则是指电子商务平台经营者对平台内经营者、消费者开展交易活动的方式、履行的义务和限制基本权利等要求的规定。

**第三条** 电子商务平台经营者依法遵循公开、公平、公正的原则，制定和修订平台服务协议和交易规则，明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务，包括：

（一）与平台内经营活动有关的服务协议和交易规则，如经营者入驻及退出、信息公示、商品信息发布、食品药品等特殊商品安全保障、产品质量安全保障、消费者权益保护、知识产权保护、广告营销、违法违规行为处理等方面的协议和规则；

（二）与消费者有关的服务协议和交易规则，如用户注册及退出、个人信息保护、支付服务、交易履约、退换货、争议处理、信用评价等方面的协议和规则；

（三）平台制定的其他服务协议和交易规则。

电子商务平台经营者依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

**第四条** 电子商务平台经营者可根据技术发展、市场需求等情况，对已经发布的平台服务协议和交易规则进行调整和修订。

**第五条** 平台服务协议和交易规则修订的流程宜包括：起草、征求意见、公示等环节。

（一）起草。电子商务平台经营者根据自身经营内容、组织方式等确定平台服务协议和交易规则的起草程序。

（二）征求意见。平台服务协议和交易规则起草完成后，依法在平台网站首页显著位置和移动端显著位置对平台服务协议和交易规则草案公开征求意见，采取合理措施确保有关各方能够

及时充分表达意见。及时修改不公平、不合理内容，并公示意见采纳情况和理由。

**（三）公示。**平台服务协议和交易规则修改内容依法至少在实际实施前七日，在平台网站首页显著位置和移动端显著位置予以公示。

涉及调整计价规则、收入分配规则等重要事项的，鼓励引入听证、集体协商等程序，公开征求从业人员及工会组织、行业协会的意见，并提前一个月向社会公布。

**第六条** 平台内经营者不接受修改内容，要求退出平台的，电子商务平台经营者依法不得阻止，并按照修改前的服务协议和交易规则承担相关责任。

**第七条** 电子商务平台经营者依法完整保存修改后的平台服务协议和交易规则版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

**第八条** 平台服务协议和交易规则属格式条款的，依法以单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提请消费者、平台内经营者注意与其有重大利害关系的内容，并按照消费者、平台内经营者的要求予以说明，依法不得在格式条款中作出减轻或者免除自身责任、加重消费者、平台内经营者责任、排除或者限制消费者、平台内经营者权利的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

**第九条** 相关行业或领域的主管部门对电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则有报备、审批等特殊规定的按相关规定执行。

**第十条** 本指南并非规范性文件，对电子商务平台经营者修改服务协议和交易规则作出一般性指导，供平台经营者参考。