

湖南省市场监督管理局

湖南省市场监督管理局 网络交易平台合规管理建议书

各网络交易平台经营者：

为引导网络交易平台企业加强合规管理，提升依法依规经营管理水平，促进行业良性发展，营造公平有序的网络市场秩序，根据《电子商务法》《网络交易监督管理办法》以及市场监管有关法律法规的规定，现对湖南省各网络交易平台经营者落实合规管理主体责任和落实平台主体责任提出如下建议：

一、健全合规管理组织

1. 加强合规管理组织建设。网络交易平台企业主要负责人对本企业合规管理工作全面负责，建立落实合规管理主体责任的长效机制。配备合规总监和合规管理员，明确合规总监和合规管理员的岗位职责。

2. 完善合规管理运行机制。建立合规风险管控动态管理机制、合规风险排查制度、合规风险整改制度、合规管理调度制度、合规文件管理制度等，形成并完善《合规风险管控清单》《合规风险排查记录》《合规风险排查整改报告》《合规管理调度会议纪要》等文件资料。

3. 加强对合规总监、合规管理员的法律法规规章、政策、标准、专业知识培训考核，建立激励约束机制，保障合规管理专业性、权威性和独立性。

二、履行平台主体责任

4. 网络交易平台经营者要严格落实主体责任，主动依法履行主体资质、交易规则等信息公示义务，全面实行“亮照（营业执照）、亮证（许可证）、亮规（交易规则）、亮标（证照链接标识）”经营。

5. 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，建立登记档案，进行核验、登记、公示，并至少每六个月核验更新一次。同时依照法律法规的规定，在每年1月和7月向湖南省市场监督管理局报送平台内经营者相关身份信息。

6. 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。对个人从事网络交易活动，年交易额累计超过10万元的，及时提醒其依法办理市场主体登记，并在平台进行特别标示。同时，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。

7. 网络交易平台经营者应执行公开透明、公平公正的平台规则，明确“仅退款”“强制运费险”规则的适用范围和具体情形，不得滥用保证金和处罚规则干涉平台内经营者正常经营，健

全申诉机制，保障平台内经营者合法权益。

8. 网络交易平台经营者应简化并明确公示收费项目，优化收费定价机制。不得只收费不服务，向平台内经营者收取名目繁多、未依法公示的费用。

9. 网络交易平台经营者应当履行配合行政监管的法律义务。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、网络交易违法行为监测、缺陷消费品召回、消费争议处理等监管执法活动时，网络交易平台经营者应当及时依法协助，提供其掌握的有关数据信息。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采取措施制止的，网络交易平台经营者应当予以配合。

三、加强网络销售商品和服务监管

10. 建立平台内商品和服务质量管控制度。通过平台销售的商品或提供的服务，要保证其符合人身、财产安全等要求，所售相关商品应符合国家最新强制性标准。禁止销售假冒伪劣商品，禁止销售非法改装、未依法经强制性产品认证的电动车及配件（锂电池和充电器）、电取暖器具、燃气用具等不合格商品。

11. 开展商品信息发布巡查，做好违法违禁商品清查。对虚假认证证书及监测报告、长江流域非法渔获物、无证 3C 商品、作弊电子计价秤、非法销售卷烟及原辅助材料、违规销售彩票等禁售商品及时下架或删除违法违规产品链接。

12. 加强知识产权保护。遵守《商品交易市场知识产权保护

规范》《电子商务平台知识产权保护管理》等国家标准，建立知识产权保护规则。

四、确保网络销售食品安全

13. 督促平台内经营者落实食品安全主体责任。督促从事食品经营的平台内经营者严格履行进货查验、索证索票、定期自查、贮存运输等食品安全要求。在商品展示页面对特殊食品和普通食品、药品等进行明显区分，避免混淆。禁止销售不符合食品安全标准的奶粉、未按规定注册的婴幼儿配方奶粉、特殊医学用途配方食品、违法分装、二次销售的跨境电商特殊食品等商品，杜绝销售过期食品、假冒伪劣食品、含金银箔粉食品、非法添加食品等行为，落实食品安全主体责任。

14. 严格审查外卖经营者资质。网络交易平台应检查外卖经营者食品经营许可证（或“三小”备案登记证明）、外卖经营者许可、食品安全协议签订情况，确保信息真实。

15. 加快推行外卖食安封签。网络交易平台加强内部管理，鼓励将有关食安封签使用的内容纳入与入网餐饮服务提供者的食品安全管理责任协议。鼓励入网餐饮服务提供者积极主动使用食安封签，在网络食品销售界面或者首页醒目位置，向消费者提供选择使用食安封签的选项、明示食安封签使用情况，保障消费者的知情权、选择权。

16. 减少餐饮浪费。从事网络餐饮的平台要细化份量描述、合理设置起送价格、调整满减凑单商品、建立节约奖励机制等

具体措施。以显著方式提示消费者适量点餐，积极推广“小份菜”“半份菜”。

17. 网络餐饮服务第三方平台应重点自查、检查食品安全管理机构设置情况。主要负责人、食品安全总监、食品安全员“三类人”配备和职责制定情况，日管控、周排查、月调度“三件事”落实情况，《每日食品安全检查记录》《每周食品安全排查治理报告》《每月食品安全调度会议纪要》“三本账”完成情况，食品安全管理制度建立情况，重点自查、检查外卖经营者审查登记、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、投诉举报处理等制度建立、执行和公开情况。

五、规范直播电商行为

18. 严守社会良序。直播电商应当坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，崇尚社会公德、恪守职业道德、修养个人品德，坚持健康的格调品位，自觉摒弃低俗、庸俗、媚俗等低级趣味，自觉反对流量至上、畸形审美、“饭圈”乱象、拜金主义等不良现象，自觉抵制违反法律法规、有损网络文明、有悖网络道德、有害网络和谐的行为，应当引导用户文明互动、理性表达、合理消费。

19. 严把产品质量关。网络交易平台要压实对商户资质核验和产品信息检查，直播带货商品（尤其是食品、保健品、化妆品、电子产品等高风险品类）须通过平台资质审核，确保商家提供完整的生产许可证、质检报告、品牌授权书等证明文件，杜绝“三

无产品”“贴牌仿冒”流入直播间。直播中需清晰展示商品标签、成分表、生产日期、保质期等核心信息，禁止以“秒杀”“库存有限”为名掩盖商品缺陷或关键信息。网络交易平台应对直播间热销商品进行随机抽检，发现质量问题立即下架并追溯源头；对同一商家多次抽检不合格的，列入“黑名单”并公示。

20. 杜绝虚假宣传与误导性话术。禁止通过剪辑技术伪造产品效果，虚构产品功效。不得使用“全网最低价”“销量第一”等无法验证的表述，不得伪造“实时在线人数”“点赞互动量”营造虚假热度，禁止以“限量秒杀”为名虚构库存紧张信息。

21. 禁止不正当竞争行为。平台不得通过算法降权、流量限制等手段强迫商家“独家合作”“二选一”，或诱导用户跳转至关联平台交易。主播不得通过对比实验、用户评价、“互黑”、“互踩”等方式贬低其他品牌商品，或散布不实信息损害对手商誉。

22. 实施“流量扶持计划”。通过算法优化、合理分配流量资源，重点支持中小微经营主体、大学生创业、农产品销售、乡村振兴、特色产业等领域发展，有效开展精准帮扶。

六、加强保护消费者和从业人员权益

23. 及时化解网络交易纠纷。建立便捷、高效的线上线下投诉受理、处理和反馈机制，对消费者的合理诉求不得推诿拖延。严格遵守网络购物七日无理由退货、网络购物“三包”等规定，确保消费者买得放心、买得安心、买得舒心。

24. 设立投诉举报通道。对平台内经营主体在经营活动中有

损害国家利益、社会公共利益或违背公序良俗的，应当及时制止并报告相关职能部门。

25. 开展配送业务的网络交易平台应加强对配送人员的交通安全宣传教育，优化完善算法、配送路线和时间限制，在恶劣天气、重要时段适当延长配送时间。倡导统一提供配送车辆，推行换电模式。及时支付配送人员合理劳动报酬，倡导在合理范围内为配送人员购买意外、医疗、养老保险。

以上合规经营建议请各网络交易平台经营者依法严格落实。遵守国家法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，合规经营，公平参与市场竞争，认真履行法定义务，积极承担主体责任。



