

国家工商行政管理总局文件

工商市字〔2014〕106号

工商总局关于发布《网络交易平台经营者履行社会责任指引》的公告

为规范网络商品交易及有关服务行为，引导网络交易平台经营者积极履行社会责任，保护消费者和经营者的合法权益，促进网络经济持续健康发展，工商总局制定了《网络交易平台经营者履行社会责任指引》，现予以发布，并自发布之日起施行。

特此公告。

工商总局

2014年5月28日

网络交易平台经营者履行社会责任指引

第一章 总则

第一条 为规范网络商品交易及有关服务行为，引导网络交易平台经营者积极履行社会责任，保护消费者和经营者的合法权益，促进网络经济持续健康发展，依据《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《合同法》、《商标法》、《广告法》、《侵权责任法》、《网络交易管理办法》等法律法规和规章，制定本指引。

第二条 网络交易平台（即第三方交易平台），是指在网络商品交易活动中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的信息网络系统。

网络交易平台经营者（即第三方交易平台经营者），是指从事网络交易平台运营并为交易双方或多方提供服务的企业法人。

网络交易平台内经营者（简称平台内经营者），是指在网络交易平台内从事网络商品交易及有关服务的法人、其他经济组织、个体工商户或自然人。

第三条 本指引所称社会责任是指网络交易平台经营者在经济活动中，对平台内经营者、消费者、企业员工、政府、社会等利益相关者所承担的责任和义务，包括法律社会责任、经济社会责任和道德社会责任。

第四条 网络交易平台经营者履行社会责任应坚持以人为本，统筹兼顾，积极实践，成为依法经营、诚实守信的表率，服务至上、消费者至上的表率，节约资源、保护环境的表率，维护职工权益、热心公益事业的表率。

第五条 网络交易平台经营者要坚持履行社会责任与诚信守法经营相结合，认真遵守法律法规和规章，遵守社会公德和商业道德，严格自律，自觉接受政府相关部门和社会公众的监督。

第六条 网络交易平台经营者要坚持履行社会责任与促进网络经济发展相结合，把履行社会责任作为建立现代企业制度和促进网络经济发展的重要内容，加快改革创新，转变发展方式，为促进网络经济持续健康发展作出积极贡献。

第七条 网络交易平台经营者要坚持履行社会责任与构建和谐社会的相结合，把妥善解决消费纠纷、有效保护平台内经营者和消费者合法权益作为工作重点，以实际行动赢得消费者和全社会的信赖和支持，实现企业与消费者、企业与社会和谐发展。

第二章 履行社会责任的主要内容

第八条 经营者设立网络交易平台应遵守《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》、《网络交易管理办法》等法律法规和规章。

第九条 网络交易平台经营者应在其网站主页面显著位置公开营业执照登载的信息或其营业执照的电子链接标识。

第十条 网络交易平台经营者应采取必要的技术手段和管理措施以保障交易平台的正常运行，提供安全可靠的交易环境和交易服务，维护良好的交易秩序。

第十一条 网络交易平台经营者应建立健全平台内交易规则、交易安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等管理制度，各项管理制度应以显著的方式提请平台内经营者和消费者注意，方便用户阅览和保存。

第十二条 网络交易平台经营者订立、履行合同，应遵守法律法规和规章的有关规定，尊重社会公德，不得扰乱社会经济秩序，损害社会公共利益。

网络交易平台经营者与他人订立合同，不仅应考虑自身的商业利益和发展战略，更应兼顾社会责任，建立规则应遵循公平透明、平等协商的原则，合理引入多元化社会主体的参与，充分考虑各方利益主体的诉求。

第十三条 网络交易平台经营者应与平台内经营者签订服务合同，合同应明确双方的权利义务、违约责任、争议解决、平台准入和退出、商品质量安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等内容。

网络交易平台经营者应与消费者签订服务合同，合同应明确双方的权利义务、违约责任、争议解决、个人信息保护、交易安全保障等内容。

网络交易平台经营者不得以格式条款、通知、声明、公告等方式，作出排除或者限制相对人权利、减轻或者免除自身责任、加重相对人责任等不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

第十四条 网络交易平台经营者应对进驻平台的经营者进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，记载的信息应真实、全面。平台内经营者信息从经营者在平台注销之日起保存不少于两年。

网络交易平台经营者对于法人、其他经济组织或者个体工商户，应在其从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识；对于自然人，应在其从事经营活动的主页面醒目位置加载证明个人身份信息真实合法的标识，同时标明经营地址、电话邮箱等有效联系方式。

第十五条 网络交易平台经营者收集、使用平台内经营者和消费者相关信息，应遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经被收集者同意。经营者收集、使用相关信息，应公开其收集、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。

网络交易平台经营者及其工作人员对其收集的相关信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应立即采取补救措施。

未经平台外经营者主动申请或同意，网络交易平台经营者不得擅自将其作为平台内经营者或以其名义发布相关信息。网络交易平台经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性消息。

第十六条 网络交易平台经营者应通过适当方式要求平台内经营者严格遵守《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《合同法》、《商标法》、《广告法》、《侵权责任法》、《网络交易管理办法》等法律法规和规章。

第十七条 网络交易平台经营者应建立信息检查和不良信息处理制度，对于发现有违反法律法规和规章的行为，应向有关部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供网络交易平台服务。同时，网络交易平台经营者还应积极配合监管部门依法查处相关违法违规行为。

网络交易平台经营者应采取技术手段屏蔽侵犯知识产权和制售假冒伪劣等违法商品信息，及时排查隐患，处理违法违规行为，发现苗头性、倾向性、危害性严重的问题及时上报。

第十八条 平台内经营者实施商标侵权等侵权行为的，被侵权人要求网络交易平台经营者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施，网络交易平台经营者接到通知后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。

网络交易平台经营者明知或者应知平台内经营者利用其平台侵害消费者和其他经营者合法权益，未采取必要措施的，依法与平台内经营者承担连带责任。

第十九条 网络交易平台经营者应建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求网络交易平台经营者调解的，网络交易平台经营者应调解。消费者通过投诉、诉讼、仲裁或其他方式解决争议的，网络交易平台经营者应予以协助。

发生侵害消费者合法权益的情形时，网络交易平台经营者应向消费者提供平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式；不能提供的，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赔偿后，有权向平台内经营者追偿。

第二十条 网络交易平台经营者应采取相关措施确保网络交易数据和资料的完整性和安全性，并应保证原始数据的真实性。网络交易数据和资料从交易完成之日起保存不少于两年。

第二十一条 网络交易平台经营者在经营活动中，应遵守《反不正当竞争法》、《网络交易管理办法》等法律法规和规章，不得虚假宣传、侵犯商业秘密、损害竞争对手的商业信誉，不得利用网络技术手段或者载体等方式，擅自使用、仿冒知名网站的域名、名称、标识，造成与他人知名网站相混淆；不得擅自使用、伪造政府部门或者社会团体电子标识。

第二十二条 团购网站经营者作为提供网络交易平台服务的经营者，应切实保障团购商品（服务）质量，考查确认商品库存、发货速度、物流体系、服务细则等关键因素，防止出现虚高报价。

第二十三条 鼓励网络交易平台经营者建立健全先行赔付制度，一旦发生消费纠纷，消费者与平台内经营者协商无果的，由网络交易平台经营者先行赔偿，确保消费者安全放心消费。

鼓励网络交易平台经营者建立健全对平台内经营者的信用评价实施办法，公平、公正、透明地开展信用信息的征集、评价、公示，完善行业自律机制，促进诚信经营。

鼓励网络交易平台经营者建立健全消费者权益保护公示制度，定期公示消费者纠纷处理情况、保护消费者权益相关措施、加强对平台内经营者管理的相关措施等。

第二十四条 网络交易平台经营者拟终止提供网络交易平台服务的，应至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益。

第二十五条 网络交易平台经营者应建立和完善技术创新机制，加大研究开发力度，提高自主创新能力，切实提高产品质量和服务水平，推动电子商务产业健康发展。

第二十六条 网络交易平台经营者应强化知识产权意识，实施知识产权战略，实现技术创新与知识产权的良性互动。

第二十七条 网络交易平台经营者应遵循按劳分配、同工同酬原则，构建合理的激励约束机制，保障员工各项合法权益。

第二十八条 网络交易平台经营者应坚持可持续发展战略，重视环境和生态保护，合理利用和开发资源，通过科技创新和管理创新，提高资源利用率。

第二十九条 网络交易平台经营者应积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励职工志愿服务社会。热心参与慈善、捐助等社会公益事业，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。

第三章 履行社会责任的保障措施

第三十条 网络交易平台经营者应不断完善工作机制，把履行社会责任融入企业发展战略，把履行社会责任纳入每年工作的总体规划，努力实现企业履行社会责任与日常经营的有机结合。

第三十一条 网络交易平台经营者应加强宣传和教育培训力度，普及相关法律法规，提高员工的法律意识和社会责任意识，努力形成履行社会责任的企业价值观和企业文化。

第三十二条 网络交易平台经营者应建立和完善企业社会责任指标统计和考核体系，主动接受新闻媒体、消费者、经营者、政府和社会的广泛监督，及时了解 and 回应相关意见和建议，不断改进工作。

第三十三条 网络交易平台经营者应定期发布社会责任报告，公布企业履行社会责任的措施、成效、规划等，努力营造良好的工作氛围。

第四章 附则

第三十四条 本指引由国家工商行政管理总局负责解释。

第三十五条 本指引自发布之日起施行。