

关于印发《上海市工商行政管理局第三方网络交易平台经营管理办法》的通知

各分局，浦东新区市场监督管理局，市局各处室、各直属单位：

现将《上海市工商行政管理局第三方网络交易平台经营管理办法》印发给你们，请遵照执行。

上海市工商行政管理局

2014年6月11日

上海市工商行政管理局第三方网络交易平台经营管理办法

第一条 （目的及依据）

为了规范本市第三方网络交易平台的经营行为，保护消费者和经营者的合法权益，营造公平诚信的网络交易环境，促进电子商务持续健康发展，依据《上海市促进电子商务发展规定》、《网络交易管理办法》等法律法规的规定，制定本办法。

第二条 （定义）

本办法所称第三方网络交易平台，是指在网络商品交易活动中为交易双方或者多方提供网页空间、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。

第三方网络交易平台经营者（以下简称平台经营者），是指经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照，提供第三方网络交易平台服务的企业法人。第三方网络交易平台提供的服务属于法律、行政法规或者国务院决定规定应当取得行政许可的，平台经营者应当依法取得有关许可。

站内经营者，是指利用第三方网络交易平台销售商品或者提供经营性服务的法人、其他经济组织或者自然人。

第三条 （适用范围）

本市登记注册的企业法人从事第三方网络交易平台经营管理，适用本办法。

第四条 （基本原则）

从事第三方网络交易平台经营活动应当遵循公平公开、诚实信用的原则，遵守商业道德和公序良俗。

鼓励和支持平台经营者落实社会责任，强化自律管理，提升信用建设水平。

第五条 （平台经营者的信息公示）

平台经营者应当在网站主页面醒目位置公开以下信息：

（一）营业执照的电子链接标识或者营业执照登载的信息；
（二）涉及行政许可的，应当按照法律法规和规章的规定，公示行政许可信息；

（三）经营地址、电话号码、电子信箱等联系信息；

（四）受理消费者投诉机构及联系方式。

第六条 （平台交易管理制度）

平台经营者应当建立并公开平台内交易规则、信息发布、合同订立及履行、售后服务、交易安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等管理制度，并从技术上保证用户能够便利、完整地阅览和保存。

第七条 （自营业务隔离）

平台经营者在其平台上开展商品或者服务自营业务的，应当以显著方式对自营部分和平台内其他经营者经营部分进行区分和标记，避免消费者产生误解。

第八条 （站内经营者审核及公示）

对已经工商行政管理部门登记注册的站内经营者，平台经营者应当审查和登记其经营证照信息，在其从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登记的事项或者其营业执照的电子链接标识。

对暂不具备工商登记注册条件的站内经营者，平台经营者应当审查和登记其真实身份信息，核发证明个人身份信息真实合法的标记，加载在其从事商品交易或者服务活动的网页上。

站内经营者销售的商品或者提供的服务属于法律、行政法规或者国务院决定规定应当取得行政许可的，应当依法取得有关许可。平台经营者应当审查其相关经营资质。

平台经营者应当建立站内经营者登记档案并定期更新。

第九条 （用户协议）

平台经营者应当与站内经营者和消费者签订用户协议。

平台经营者在制定用户协议时应当遵循合法、合理、公开、公平的原则，包括但不限于以下内容：

（一）用户注册条件；

- (二) 服务内容和标准;
- (三) 服务费用及支付方式;
- (四) 交易规则;
- (五) 隐私及商业秘密的保护;
- (六) 用户协议的修改程序;
- (七) 权利义务;
- (八) 违约责任条款;
- (九) 争议解决方式。

平台经营者应采用技术等手段方便用户完整阅读和保存用户协议，合理提示交易风险、责任限制和责任免除条款。不得以格式条款、通知、声明等方式作出排除或者限制用户的主要权利、加重用户的责任、减轻或者免除自身责任的规定。

平台经营者与站内经营申请者签订的协议，应当就合法经营、消费者争议解决等问题明确双方的权利、义务和责任。

平台经营者修改用户协议的，应当提前七日予以公示并通知用户。用户不接受修改内容、申请退出平台的，平台经营者应当允许其退出，并根据原协议承担相关责任。

第十条 （商品信息发布与监控）

在第三方网络交易平台上交易的商品或者服务应当符合法律、法规、规章的规定。法律、法规禁止交易的商品或者服务，站内经营者不得发布相关信息。

站内经营者发布商品或者服务信息，应当提供商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、支付形式、联系方式、退换货方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。商品或者服务信息应当真实、准确、完整，符合社会主义精神文明建设的要求，不得作虚假宣传和虚假表示。

平台经营者应当对站内经营者发布的商品和服务信息以及广告宣传建立检查监控制度，使用必要的技术手段和管理措施阻止发布违法信息，发现有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为的，应当向平台经营者所在地工商行政管理部门报告并采取停止交易及删除、屏蔽相关信息等措施制止，必要时可以停止对站内经营者提供第三方网络交易平台服务。

第十一条 （质量管理）

站内经营者应当依法承担产品质量责任，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，保证销售产品的质量。

平台经营者应当配合相关行政管理部门对第三方网络交易平台内销售的商品实施商品质量抽检，并根据有关行政管理部门的要求采取删除不合格商品信息等措施。

鼓励平台经营者建立商品质量抽检制度，对平台内销售的商品，委托第三方检测机构定期或不定期进行质量抽检，及时通知被抽检的站内经营者并采取措施处置不合格商品。

第十二条 （不正当行为禁止）

平台经营者和站内经营者应当遵守《反不正当竞争法》等法律的规定，不得以不正当竞争方式损害其他经营者的合法权益、扰乱社会经济秩序。不得利用网络技术手段或者载体等方式，擅自使用知名网站特有的域名、名称、标识或者使用与知名网站近似的域名、名称、标识，与他人知名网站相混淆，造成消费者误认，或者擅自使用、伪造政府部门或者社会团体电子标识，进行引人误解的虚假宣传，以及法律、法规规定的其他不正当竞争行为。

平台经营者应当采取必要手段保护注册商标专用权和企业名称权。对权利人有权证明站内经营者侵犯其注册商标专用权、企业名称权或者实施损害其合法权益的其他不正当竞争行为的，平台经营者应当依照《侵权责任法》采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。

第十三条 （促销活动管理）

平台经营者或者站内经营者开展促销活动，应当在网页显著位置明示促销原因、促销方式、促销规则、促销期限、参与促销活动的经营者及商品的范围，以及相关限制性条件等信息，不得概括性地宣称全场促销。促销期间不得变更促销内容，因不可抗力而导致的变更除外。

平台经营者或者站内经营者不得降低促销商品（包括有奖销售的奖品、赠品）的质量和售后服务水平，不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。开展限时促销活动的，应当保证商品在促销时段内的充足供应。开展限量促销活动的，应当明示促销商品的具体数量，促销商品售完后应即时明示。

平台经营者或者站内经营者进行抽奖式有奖销售的，最高奖的金额不得超过法律法规允许的限额。奖品为虚拟物品的，奖品价值以网络市场约定金额为准。

站内经营者不得采取虚构原价打折等误导消费者的标价形式或者手段诱导、欺骗消费者购买商品。

第十四条 （售货凭证管理）

站内经营者应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据。根据消费者要求或者征得消费者同意的，站内经营者可以以电子化形式出具购货凭证或者服务单据。

平台经营者应当为站内经营者出具电子化的购货凭证或者服务单据提供必要的技术支持。

第十五条 （售后服务监督）

站内经营者销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

- （一）消费者定作的；
- （二）鲜活易腐的；
- （三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；
- （四）交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。站内经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；站内经营者和消费者另有约定的，按照约定。

平台经营者应当督促站内经营者依照法律法规规定，实施商品售后服务和退换货制度。对于违反商品售后服务和退换货制度规定的站内经营者，平台经营者应当依照用户协议的约定追究其违约责任。

第十六条 （消费者权益保护）

平台经营者明知或者应知站内经营者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与站内经营者承担连带责任。

平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。应当建立专门客服机构，从技术和人力上保证投诉渠道的畅通，为消费者提供疑难解答与反馈。

消费者在第三方网络交易平台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，要求平台经营者调解的，平台经营者应当调解；消费者通过其他渠道维权的，平台经营者应当向消费者提供站内经营者真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。

鼓励平台经营者建立先行赔付制度和消费者权益保证金制度。

平台经营者与站内经营者协议设立消费者权益保证金的，双方应当就消费者权益保证金提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定。

第十七条 （信用评价体系）

鼓励平台经营者建立信用评价体系，对站内经营者的信用情况客观、公正地进行采集与记录，公平公正地开展信用评估，同时建立信用披露制度，及时警示交易风险。

鼓励平台经营者建立针对恶意干扰信用评价行为的举报处理制度，发现站内经营者以虚构交易、删除不利评价等形式，为自己或他人提升商业信誉，或者以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手的商业信誉的，及时制止并向平台经营者所在地工商行政管理部门报告。

第十八条 （个人信息与商业秘密保护）

平台经营者在经营活动过程中收集、使用用户信息，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，并经被收集者同意，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

平台经营者应当采取必要措施，保护涉及用户个人信息或者经营者商业秘密的数据资料的安全，不得泄露、篡改、毁损用户信息。未经信息提供者同意，不得披露、出售或者非法向他人提供。

第十九条 （交易安全保障与数据备份）

平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证第三方网络交易平台的正常运行，防止平台运行风险。

站内经营者营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从站内经营者在第三方网络交易平台的登记注销之日起不少于两年，交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于两年。

平台经营者应当采取电子签名、数据备份、故障恢复等技术手段确保网络交易数据和资料的完整性和安全性，并应当保证原始数据的真实性。

第二十条 （意见收集和反馈）

鼓励平台经营者建立意见收集和反馈机制，虚心接受消费者和社会各界的批评建议，提升平台服务水平。

第二十一条 （停业公示）

平台经营者拟终止提供第三方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站内经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益。

第二十二条 （执法协助）

平台经营者应当协助工商行政管理部门查处网上违法经营行为，提供在其平台内进行违法经营的经营者的登记信息、交易数据备份等资料，不得隐瞒真实情况，不得拒绝或者阻挠行政执法检查。

工商行政管理部门发现第三方网络交易平台内有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为，依法要求平台经营者采取措施制止的，平台经营者应当予以配合。

第二十三条 （经营情况报告）

平台经营者应当按照国家工商行政管理总局的规定向所在地工商行政管理部门报送经营统计资料。

第二十四条 （联络人制度）

鼓励平台经营者与所在地工商行政管理部门建立联络人制度，按照工商行政管理法律法规及本办法的要求，加强自身管理，落实企业责任。

第二十五条 （责令改正）

违反本办法规定，法律、法规、规章有规定的，从其规定；法律、法规、规章没有规定的，由工商行政管理部门责令限期改正。

第二十六条 （附则）

本办法自发布之日起施行。