

江苏省市场监管局关于印发《江苏省电子商务平台管理规范(试行)》的通知

苏市监规〔2019〕8号

各设区市市场监管局：

《江苏省电子商务平台管理规范(试行)》已经省市场监管局局务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

江苏省市场监督管理局

2019年12月17日

江苏省电子商务平台管理规范(试行)

第一章 总则

第一条 为规范电子商务交易及有关服务行为，营造良好的电子商务发展环境，促进电子商务平台经营者依法规范经营，提升治理水平，保障平台经济发展，根据《电子商务法》等法律、法规、规章规定，结合我省实际情况，制定本规范。

第二条 在江苏省内从事电子商务活动的电子商务平台经营者，应当遵守本规范。

本规范所称的电子商务平台经营者，是指在电子商务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交易活动的法人或者非法人组织。

第三条 电子商务平台经营者从事经营活动，应当遵守有关法律、法规、

规章和国家的相关规定,履行法定职责,遵守公认的商业道德,遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 电子商务平台经营者应当履行平台管理义务,建立平台管理机构 and 制度,明确机构和人员职责。其中,平台管理制度包括但不限于主体准入管理、商品准入管理、规则管理、信息管理、信用管理、知识产权管理、消费者权益保护、安全管理。

网络食品销售第三方平台提供者还应当设置专门的网络食品安全管理机构,或者指定专职食品安全管理人员,对平台上的食品经营行为及信息进行检查。

网络餐饮服务第三方平台提供者还应当设置专门的网络食品安全管理机构,配备专门食品安全管理人员,每年对食品安全管理人员进行培训和考核,并将考核是否合格作为上岗依据。

第五条 本规范主要调整平台内经营者管理事项,电子商务平台经营者自营业务管理应当遵守国家法律法规要求,不在本规范调整之列。

本规范中商品准入等关于商品的管理规定适用于服务。

第二章 主体准入管理

第六条 电子商务平台经营者应当依法办理市场主体登记,依法需要取得相关行政许可的,应当依法取得行政许可。

网络食品销售第三方平台提供者、网络餐饮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。其中的分支机构、代理商,应当在设立或变更后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。

第七条 电子商务平台经营者应当建立经营者入驻管理制度,依法对申请入驻经营者的登记信息、许可信息、个人身份、地址、联系方式等信息进行核验、登记,建立档案,重点防止证照地址、经营者与实际不符以及超范围经营等情形。

电子商务平台经营者对入驻时声称其属于《电子商务法》第十条无需办理市场主体登记的经营者,应当要求其提供经营活动符合依法无需办理市场主体登记具体情形的自我声明。

第八条 网络食品销售第三方平台提供者应当对入网食品生产经营者食品生产经营许可证、入网食品添加剂生产企业生产许可证等材料进行审查,如实记录并及时更新。

网络食品销售第三方平台提供者应当对入网食用农产品生产经营者营业执照、入网食品添加剂经营者营业执照以及入网交易食用农产品的个人的身份证号码、住址、联系方式等信息进行登记,如实记录并及时更新。

第九条 网络餐饮服务第三方平台提供者应当核验入网餐饮服务提供者的实体经营门店,重点核验食品经营许可证载明的登记地址、经营者与实际是否相符,入网餐饮服务提供者是否按照食品经营许可证载明的主体业态、经营项目从事经营活动等。

网络餐饮服务第三方平台提供者还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。

第十条 电子商务平台经营者应针对电子商务的特点,为应当办理市场主体登记的经营者提供准入咨询、网络经营场所证明等必要的便利条件。

鼓励电子商务平台经营者根据入驻经营者的实际需求,为其提供证照代办等服务,主动公示需依法办理行政许可的经营事项及具体的行政许可部门。

第十一条 电子商务平台经营者应当定期核验平台内经营者的登记信息、许可信息、个人身份、地址、联系方式等信息。发现相关信息有变化的,应及时提示变更,并协助其变更或修改相关信息。

电子商务平台经营者需根据行业特征,有针对性地对关系消费者生命健康的商品或者服务的经营者,增加核验频次。

第十二条 网络食品交易第三方平台提供者发现入网食品生产经营者有下列严重违法行为之一的,应当停止向其提供网络交易平台服务:

- (一)入网食品生产经营者因涉嫌食品安全犯罪被立案侦查或者提起公诉

的；

(二)入网食品生产经营者因食品安全相关犯罪被人民法院判处刑罚的；

(三)入网食品生产经营者因食品安全违法行为被公安机关拘留或者给予其他治安管理处罚的；

(四)入网食品生产经营者被食品药品监督管理部门依法作出吊销许可证、责令停产停业等处罚的。

第十三条 电子商务平台经营者需定期对平台内未办理市场主体登记经营者的实际经营情况进行监测,发现不符合《电子商务法》第十条无需办理市场主体登记情形的,及时提示平台内经营者依法限期办理市场主体登记。

第十四条 电子商务平台经营者应当在每一个公历年度内至少每半年向其住所所在地县级市场监督管理部门报送一次平台内经营者的身份信息。当年6月30日以前设立登记的电子商务平台经营者,应当自设立登记的下一个半年度起报送平台内经营者的身份信息。当年6月30日以后设立登记的电子商务平台经营者,应当自设立登记的下一个公历年度起报送平台内经营者的身份信息。

鼓励电子商务平台经营者建立数据接口向市场监督管理部门实时报送平台内经营者的身份信息。

第三章 商品准入管理

第十五条 电子商务平台经营者应当建立健全必要的商品资格、资质的准入审核制度,确保平台内经营者销售的商品符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求,防止禁止交易的商品上市。

第十六条 电子商务平台经营者应当制订实施禁止销售商品管理规则,建立以详细类别名录的方式设定禁售商品名单,并根据相关法律要求及时调整具体内容,要求平台内经营者遵守规则。加强商品监测,一旦发现禁售商品进入平台销售立即采取必要措施,并及时向相关主管部门报告。

第十七条 电子商务平台经营者应当采取积极措施,加强法律宣传,告知平台内经营者禁止销售以下商品:

(一)不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的商品；

(二)不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准的商品,不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的商品,不具备应当具备的使用性能的商品；

(三)国家明令淘汰并禁止销售的商品；

(四)伪造产地,伪造或者冒用他人的厂名、厂址,伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

(五)失效、变质的商品；

(六)篡改生产日期的商品；

(七)烟草制品、特殊医学用途配方食品中特定全营养配方食品；

(八)法律、行政法规规定其他不得销售的商品。

第十八条 电子商务平台经营者应当运用消费者投诉、相关部门公布的抽检结果等信息,加强平台内销售的商品质量管理。对不符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求的,应及时报告有关主管部门。鼓励电子商务平台经营者主动向有关主管部门报送平台内商品质量检验情况。

第十九条 电子商务平台经营者应当依法配合有关主管部门对平台内销售商品质量的抽查检验工作,针对商品质量不合格的检验结果,及时依法处置。

第二十条 网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入网餐饮经营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、网络食品销售第三方平台提供者发现平台内存在食品安全违法行为的,应当及时制止并立即报告所在地县级市场监督管理部门。

第四章 规则管理

第二十一条 电子商务平台经营者应当提供规范化服务,建立健全涉及网络交易方法、交易秩序、交易安全和消费者权益保护的管理规则体系。

电子商务平台经营者应当设立规则管理部门,明确规则的制定、执行、反馈程序,避免规则之间、条文内容之间相互矛盾。具备条件的,建立规则总则与分则,并处理好总则与分则之间关系。

电子商务平台经营者制定规则,应遵循公开、公平、公正的原则,主动开展公平竞争、合法性审查。

第二十二条 电子商务平台经营者制定规则时,应当避免存在免除或者减轻自身下列责任的情形:

- (一)造成消费者人身伤害的责任;
- (二)因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任;
- (三)对平台内经营者提供商品或者服务依法应当承担的连带责任;
- (四)对收集的消费者个人信息和经营者商业秘密的信息安全责任;
- (五)依法应当承担的违约责任和其他责任。

第二十三条 电子商务平台经营者制定规则时,应当避免存在加重平台内经营者或者消费者责任的情形:

- (一)使消费者承担违约金或者损害赔偿明显超过法定数额或者合理数额;
- (二)使平台内经营者或者消费者承担依法应当由网络交易平台经营者承担的责任;
- (三)合同附终止期限的,擅自延长平台内经营者或者消费者履行合同的期限;
- (四)使平台内经营者或者消费者承担在不定期限内履行合同的义务;
- (五)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,或者向平台内经营者收取不合理费用;
- (六)违法加重平台内经营者或消费者其他责任的行为。

第二十四条 电子商务平台经营者制定规则时,应当避免存在排除或者限制平台内经营者或者消费者下列权利的情形:

- (一)依法变更、撤销或者解除合同的权利;

- (二)依法中止履行或者终止履行合同的权利；
- (三)依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利；
- (四)就合同争议提起诉讼、仲裁或者其他救济途径的权利；
- (五)请求解释格式条款的权利；
- (六)平台内经营者或消费者依法享有的其他权利。

第二十五条 电子商务平台经营者修改规则,应当遵循公开、连续、合理的原则。

修改与用户相关的规则条款,应当将对比文本向用户进行单独提示。

第二十六条 电子商务平台经营者实施规则,应当通过再次确认、高亮提醒、弹窗通知等方式履行实质性的格式条款提示注意义务,并按合同相对方的要求作出说明。

- (一)规则重要条款,缔约时采用个别提示；
- (二)已签订用户协议的,该用户登陆平台时采取低频提示；
- (三)事关交易规则履行、有关各方重要权利义务、责任分配的格式条款,具体订单确认时再次提示。

第二十七条 电子商务平台经营者应当建立合规审查机制,定期组织检查各项规则实施情况,并根据检查结果及时完善,提高平台治理效率。

第五章 信息管理

第二十八条 电子商务平台经营者应当依法履行信息公示义务,并为平台内经营者依法履行信息公示义务提供支持和便利。相关信息发生变更时,应当在公示页面及时更新。

第二十九条 电子商务平台经营者需在其首页显著位置持续公示以下信息或链接标识：

- (1)营业执照与其经营许可有关的营业信息；
- (2)平台服务协议和交易规则信息；
- (3)法律规定其他应公示的信息。

电子商务平台经营者拟终止提供平台服务的,应当至少提前三个月予以

公示并通知相关经营者和消费者。

第三十条 电子商务平台经营者除需履行本规范第二十九条信息公示义务外,还需及时公示以下信息:

(1)经营者入驻管理制度;

(2)依据平台服务协议和交易规则对平台内经营者违反法律、法规的行为实施警示、暂停或者终止服务等措施和结果;

(3)知识产权权利人发出的知识产权侵害通知、平台内经营者提交的不存在侵权行为的声明、相关处理结果等。

组织网络集中促销的电子商务平台经营者,需事先公示网络集中促销的期限、方式和规则等信息。

第三十一条 电子商务平台经营者需督促平台内经营者履行以下信息公示义务:

(1)在其首页显著位置,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者上述信息的链接标识;不需要办理市场主体登记的,应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置,持续公示其属于依法无需办理市场主体登记的具体情形的自我声明,以及经营地址、联系方式等信息,或者上述信息的链接标识;

(2)用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序;

(3)平台内经营者自行终止从事电子商务的,应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。

网络食品销售第三方平台提供者应当要求入网销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉的食品生产经营者依法公示产品注册证书或者备案凭证,对于持有广告审查批准文号的还应当公示广告审查批准文号,并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面;保健食品还应当显著标明“本品不能代替药物”。

第三十二条 网络餐饮服务第三方平台提供者应当在餐饮服务经营活动主页面公示入网餐饮经营者的营业执照、食品经营许可证、名称、经营地址、量

化分级信息、菜品名称和主要原料名称,公示的信息应当真实有效、画面清晰、容易辨识;信息发生变更的,应当及时核验更新。

第三十三条 电子商务平台经营者应全面、真实、准确、及时地披露商品信息,根据商品价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品搜索结果;对于竞价排名的商品,应当显著标明“广告”。

对于平台内经营者采用“首页推介”、“直通车”等经过平台竞价方式发布的商品信息,电子商务平台经营者应当加强审查,针对违法信息,及时采取必要措施。

第三十四条 电子商务平台经营者应当督促平台内经营者全面、真实、准确、及时地披露商品信息,告知其注意下列要求:

(1)商品或其包装上应当注明采用的质量标准,标识说明、实物样品等方式表明的质量状况,应当与实际保持一致;

(2)销售的商品存在使用性能的瑕疵但不违反法律强制性规定的,在该商品展示页面标明“处理品”“残次品”“等外品”等,避免消费者产生误解;

(3)不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。

第三十五条 电子商务平台经营者应当对进入平台销售商品的经营者及其发布的商品信息建立检查监控制度,发现平台内经营者及其销售的商品有违反市场监督管理法律、法规、规章的行为的,应当依法采取必要的处置措施,并保存有关信息记录;依法应报告的,及时向有关主管部门报告。

第三十六条 电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息,确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。

网络餐饮服务第三方平台提供者信息保存时间还需至产品保质期满后6个月。

第六章 信用管理

第三十七条 电子商务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进行评价的途径;采取有效措施,保护消费者信用评价,不得删除消费者对其平台内销售的商品评价。

第三十八条 鼓励电子商务平台经营者建立健全信用激励、约束、修复制度和机制。根据平台内经营者的主体信息完整度,历史交易记录、消费者评价记录、售后服务水平、商品质量、投诉举报等多维度进行信用归集,根据信用状况对平台内经营者进行分类管理。

第三十九条 鼓励电子商务平台经营者加强与相关主管部门、行业协会对接,及时了解平台内经营者信用信息。

电子商务平台经营者在接到监管部门推送的平台内经营者严重违法失信名单信息后,及时向社会公众发出在线消费警示等信用约束措施。

第四十条 电子商务平台经营者应当根据内部监测、相关主管部门通知,及时对平台内失信经营者分类采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

电子商务平台经营者对符合平台内信用修复规则或接到监管部门信用修复通知书后,及时停止对平台内相关经营者实施的信用约束措施。

第七章 知识产权管理

第四十一条 电子商务平台经营者应当建立知识产权保护规则与知识产权维权体系,根据不同类型的侵权行为,建立知识产权侵权投诉、确认反馈、依法处置的流程,明确采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施的具体标准。

第四十二条 电子商务平台经营者接到知识产权权利人认为其知识产权受到侵害、要求采取必要措施的通知后,应当对构成侵权的初步证据进行核查,依法及时采取必要措施,并将该通知转送平台内经营者;平台内经营者提交不存在侵权行为声明的,电子商务平台经营者应当进行核查,并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。

电子商务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。

第四十三条 电子商务平台经营者知道平台内经营者侵犯知识产权后,应当采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

第四十四条 电子商务平台经营者应当通过与知识产权权利人加强合作等方式,提升知识产权保护有效性。

电子商务平台经营者应当注重归集平台内发生的知识产权侵权行为信息,加强监控,防止知识产权重复侵权行为。鼓励电子商务平台经营者建立知识产权防控体系,通过大数据、运用新技术,建立假货甄别模型、实时拦截体系等,对疑似知识产权侵权链接进行拦截,防范知识产权侵权行为。

第八章 消费者权益保护

第四十五条 电子商务平台经营者应当建立消费者权益保护的具体制度,并在平台服务协议和交易规则中明确有关消费者权益保护的权利和义务。

电子商务平台经营者应当依法建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护制度,在其平台上显著位置明示,并从技术上保证消费者能够便利、完整地阅览和保存。

第四十六条 鼓励电子商务平台经营者建立有利于网络交易发展和消费者权益保护的商品、服务质量担保机制。

电子商务平台经营者与平台内经营者协议设立消费者权益保证金的,应当就消费者权益保证金的提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定,并应当向消费者公示消费者权益保证金的提取数额、赔付规则等有关事项。电子商务平台经营者应将消费者权益保证金与企业自有资金分离存管,并制订合理措施和制度保证专款专用。

第四十七条 电子商务平台经营者应当合理提示消费者关注交易风险,在执行用户的交易支付指令前,应当要求消费者对交易明细进行确认。

第四十八条 电子商务平台经营者应当对平台内经营者履行七日无理由退货义务建立检查监控制度,发现有违反相关法律、法规、规章的,应当及时采取制止措施,并向所在地市场监管部门报告,必要时停止对其提供平台服务。

电子商务平台经营者知道平台内经营者有其他侵害消费者合法权益行为的,应当采取必要措施。

第四十九条 电子商务平台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。

电子商务平台经营者还应当督促平台内经营者按照前款规定,做好投诉、举报处理。

第五十条 电子商务平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。

消费者在电子商务平台上购买商品,因退货而发生消费纠纷或其合法权益受到损害时,要求电子商务平台经营者调解的,电子商务平台经营者应当调解。

消费者通过其他渠道维权的,电子商务平台经营者应当向消费者提供其平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式,积极协助消费者维护自身合法权益。平台内经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供其身份信息、原始合同和交易记录等信息的,电子商务平台经营者应当协助提供真实完整的上述信息。

第九章 安全管理

第五十一条 电子商务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。

电子商务平台经营者应当制定网络安全事件应急预案,发生网络安全事件的,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。

第五十二条 网络食品销售第三方平台提供者、网络餐饮服务第三方平台提供者应当具备数据备份、故障恢复等技术条件,保障网络食品交易数据和资料的可靠性与安全性。

第十章 附则

第五十三条 本规范自2020年1月15日起实施。