

# 第三方电子商务交易平台服务规范

本规范的全部技术内容为推荐性。

本规范的制定是根据国家相关法律法规，参照中华人民共和国《[互联网信息服务管理办法](#)》(国务院令 2000 年第 292 号)、商务部《关于网上交易的指导意见(暂行)》(商务部公告 2007 年第 19 号)和国家工商行政管理总局《[网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法](#)》(国家工商行政管理总局令 2010 年第 49 号)的规定，并总结电子商务实际运作经验制定的。

本规范由[中华人民共和国商务部](#)提出。

## 引 言

[电子商务服务业](#)是以信息技术应用和经济发展需求为基础，对社会全局和可持续发展具有重要引领带动作用的新兴产业。中国电子商务正处在高速发展时期。加强电子商务标准化建设，对于促进[经济增长方式](#)的转变，推动经济社会又好又快发展具有重要意义。

第三方电子商务交易平台在电子商务服务业发展中具有举足轻重的作用。第三方电子商务交易平台不仅沟通了买卖双方的网上交易渠道，大幅度降低了交易成本，也开辟了[电子商务服务业](#)的一个新的领域。加强第三方电子商务交易平台的服务规范，对于维护电子商务交易秩序，促进电子商务健康快速发展，具有非常重要的作用。

为规范第三方电子商务交易平台的经营活动，保护企业和消费者合法权益，营造公平、诚信的交易环境，保障交易安全，促进电子商务的快速发展，依据中华人民共和国有关法律、法规和相关政策文件制定本规范。

## 1.范围

本规范规定了在中华人民共和国境内从事第三方电子商务交易平台服务和经营活动的行为规范，但法律法规另有规定的除外。

商务部负责对本规范的解释。

## 2.规范性引用文件

本规范起草过程中参考了下述文件

(1)中华人民共和国《[互联网信息服务管理办法](#)》(国务院令 2000 年第 292 号)

(2)商务部《关于网上交易的指导意见(暂行)》(商务部公告 2007 年第 19 号)；

(3)国家工商行政管理总局《[网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法](#)》(国家工商行政管理总局令 2010 年第 49 号)；

(4)国家标准《[电子商务模式规范](#)》(SB/T10518-2009);

(5)国家标准《[网络交易服务规范](#)》(SB/T10519-2009);

(6)国家标准《[大宗商品电子交易规范](#)》(GB/T18769—2003);

(7)国家标准《[第三方电子商务服务平台服务及其等级划分规范 B2B\B2C 电子商务服务平台](#)》(GB/T24661.2-2009);

(8)公安部、[国家保密局](#)、[国家密码管理局](#)、[国务院信息化工作办公室](#)《[信息安全等级保护管理办法](#)》(公通字[2007]43 号)。

相对于上述文件，本规范突出表现出两方面的特点：

(1)规制的重点不同。本规范专注于对主体的管理，规制交易主体之间的关系，并从法律角度提出规范的条款。

(2)写作的方法不同。本规范没有对第三方交易平台的所有行为进行详细的规定，这主要是因为现有文件已经对电子商务交易活动作了详细的、静态的规定。本规范主要关注现有文件和标准没有顾及的交易主体之间关系的调整，并把这种调整看作一种动态的、系统的活动。

### 3.术语和定义

#### 3.1 电子商务

本规范所指的电子商务，系指交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络(包括互联网、[移动网络](#)和其他信息网络)所进行的各类商业活动，包括货物交易、服务交易和知识产权交易。

#### 3.2 第三方电子商务交易平台

第三方电子商务交易平台(以下简称第三方交易平台)是指在电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

#### 3.3 平台经营者

第三方交易平台经营者(以下简称平台经营者)是指在工商行政管理部门登记注册并领取营业执照，从事第三方交易平台运营并为交易双方提供服务的[自然人](#)、法人和其他组织。

#### 3.4 站内经营者

第三方交易平台站内经营者(以下简称站内经营者)是指在电子商务交易平台上从事交易及有关服务活动的自然人、法人和其他组织。

## 4.基本原则

### 4.1 公正、公平、公开原则

平台经营者在制定、修改业务规则和处理争议时应当遵守公正、公平、公开原则。

### 4.2 业务隔离原则

平台经营者若同时在平台上从事站内经营业务的，应当将平台服务与站内经营业务分开，并在自己的第三方交易平台上予以公示。

### 4.3 鼓励与促进原则

鼓励依法设立和经营第三方交易平台，鼓励构建有利于平台发展的技术支撑体系。

鼓励平台经营者、行业协会和相关组织探索电子商务信用评价体系、交易安全制度，以及便捷的小额争议解决机制，保障交易的公平与安全。

## 5.第三方交易平台的设立与基本行为规范

### 5.1 设立条件

第三方电子商务交易平台的设立应当符合下列条件：

- (1)有与从事的业务和规模相适应的硬件设施；
- (2)有保障交易正常运营的[计算机信息系统](#)和安全环境；
- (3)有与交易平台经营规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；
- (4)符合《[中华人民共和国电信条例](#)》《[互联网信息服务管理办法](#)》、《[网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法](#)》、《[电子认证服务管理办法](#)》等法律、法规和规章规定的其他条件。

### 5.2 [市场准入](#)和行政许可

平台经营者应当依法办理工商登记注册；涉及行政许可的，应当取得主管部门的行政许可。

### 5.3 平台经营者信息公示

平台经营者应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页显著位置公示以下信息：

- (1)营业执照、[组织机构代码证](#)、[税务登记证](#)以及各类经营许可证；
- (2)互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；

(3)经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；

(4)监管部门或[消费者投诉](#)机构的联系方式。

(5)法律、法规规定其他应披露的信息。

#### 5.4 交易平台设施及运行环境维护

平台经营者应当保障交易平台内各类软硬件设施的正常运行，维护消防、卫生和安保等设施处于正常状态。

平台经营者应按照国家[信息安全等级保护](#)制度的有关规定和要求建设、运行、维护[网上交易平台](#)系统和辅助服务系统，落实互联网[安全保护技术](#)措施，依法实时监控交易系统运行状况，维护平台交易系统正常运行，及时处理网络安全事故。

日交易额1亿元人民币以上(含1亿元)的第三方电子商务交易平台应当设置异地灾难备份系统，建立灾难恢复体系和应急预案。

#### 5.5 数据存储与查询

平台经营者应当妥善保存在平台上发布的交易及服务的全部信息，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性。站内经营者和交易相对人的身份信息的保存时间自其最后一次登录之日起不少于两年；交易信息保存时间自发生之日起不少于两年。

站内经营者有权在保存期限内自助查询、下载或打印自己的交易信息。

鼓励第三方交易平台通过独立的数据服务机构对其信息进行[异地备份](#)及提供对外查询、下载或打印服务。

#### 5.6 制订和实施平台交易管理制度

平台经营者应提供规范化的网上交易服务，建立和完善各项规章制度，包括但不限于下列制度：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)[信息披露](#)与审核制度；

(4)[隐私权](#)与[商业秘密保护](#)制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)[广告发布](#)审核制度；

(7)交易安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及[垃圾邮件](#)举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

平台经营者应定期在本平台内组织检查网上交易管理制度的实施情况，并根据检查结果及时采取改善措施。

## 5.7 用户协议

平台经营者的用户协议及其修改应至少提前 30 日公示，涉及[消费者权益](#)的，应当抄送当地消费者权益保护机构。

用户协议应当包括但不限于以下内容：

(1)用户注册条件；

(2)交易规则；

(3)隐私及商业秘密的保护；

(4)用户协议的修改程序；

(5)争议解决方式；

(6)受我国法律管辖的约定及具体管辖地；

(7)有关责任条款。

平台经营者应采用技术手段引导用户完整阅读用户协议，合理提示[交易风险](#)、责任限制和责任免除条款，但不得免除自身责任，加重用户义务，排除用户的法定权利。

## 5.8 交易规则

平台经营者应制定并公布交易规则。交易规则的修改应当至少提前 30 日予以公示。用户不接受修改的，可以在修改公告之日起 60 日内书面通知退出。平台经营者应当按照原交易规则妥善处理用户退出事宜。

## 5.9 终止经营

第三方交易平台歇业或者其他自身原因[终止经营](#)的，应当提前一个月通知站内经营者，并与站内经营者结清财务及相关手续。

涉及行政许可的第三方交易平台终止营业的,平台经营者应当提前一个月向行政主管部门报告;并通过合同或其他方式,确保在合理期限内继续提供对消费者的售后服务。

#### 5.10 平台交易情况的统计

平台经营者应当做好市场交易统计工作,填报[统计报表](#),定期向有关行政主管部门报送。

### 6.平台经营者对站内经营者的管理与引导

#### 6.1 站内经营者注册

(1)通过第三方交易平台从事商品交易及有关服务行为的[自然人](#),需要向平台经营者提出申请,提交身份证明文件或营业执照、经营地址及联系方式等必要信息。

(2)通过第三方交易平台从事商品交易及有关服务行为的法人和其他组织,需要向平台经营者提出申请,提交营业执照或其他获准经营的证明文件、经营地址及联系方式等必要信息。

(3)第三方电子商务交易平台应当核验站内经营者的营业执照、[税务登记证](#)和各类经营许可证。第三方电子商务交易平台对外是否显示站内经营者真实名称和姓名由平台经营者和站内经营者协商确定。

(4)平台经营者应当每年定期对实名注册的站内经营者的注册信息进行验证,对无法验证的站内经营者应予以注明。

(5)平台经营者应当加强提示,督促站内经营者履行有关法律规定和市场管理制度,增强诚信服务、[文明经商](#)的服务意识,倡导良好的经营作风和[商业道德](#)。

#### 6.2 进场经营合同的规范指导

平台经营者在与站内经营者订立进场经营合同时,应当依法约定双方规范经营的有关权利义务、[违约责任](#)以及纠纷解决方式。该合同应当包含下列必备条款:

(1)平台经营者与站内经营者在网络商品交易及有关服务行为中不得损害国家利益和公众利益,不得损害消费者的合法权益。

(2)站内经营者必须遵守诚实守信的基本原则,严格自律,维护国家利益,承担社会责任,公平、公正、健康有序地开展网上交易,不得利用网上交易从事违法犯罪活动。

(3)站内经营者应当注意监督用户发布的信息,依法删除违反国家规定的信息,防范和减少垃圾邮件。

(4)站内经营者应当建立市场交易纠纷调解处理的有关制度,并在提供服务网店的显著位置公布纠纷处理机构及联系方式。

### 6.3 站内经营者行为规范

平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者遵守以下规范，督促站内经营者建立和实行各类商品信誉制度，方便消费者监督和投诉：

(1)站内经营者应合法经营，不得销售不符合国家标准或有毒有害的商品。对涉及违法经营的可以暂停或终止其交易。

(2)对涉及违法经营或侵犯消费者权益的站内经营者可以按照事先公布的程序在平台上进行公示。

(3)站内经营者应就在停止经营或撤柜前 3 个月告知平台经营者，并配合平台经营者处理好涉及消费者或第三方的事务。

(4)站内经营者应主动配合平台经营者就消费者投诉所进行的调查和协调。

### 6.4 对交易信息的管理

平台经营者应对其平台上的交易信息进行合理谨慎的管理：

(1)在平台上从事经营活动的，应当公布所经营产品的名称、生产者等信息；涉及第三方许可的，还应公布许可证书、认证证书等信息。

(2)网页上显示的商品信息必须真实。对实物(有形)商品，应当从多角度多方位予以展现，不可对商品的颜色、大小、比例等做歪曲或错误的显示；对于存在瑕疵的商品应当给予充分的说明并通过图片显示。发现站内经营者发布违反法律、法规广告的，应及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供网上交易平台服务。

(3)投诉人提供的证据能够证明站内经营者有侵权行为或发布违法信息的，平台经营者应对有关责任人予以警告，停止侵权行为，删除有害信息，并可依照投诉人的请求提供被投诉人注册的身份信息及联系方式。

(4)平台经营者应承担合理谨慎信息审查义务，对明显的侵权或违法信息，依法及时予以删除，并对站内经营者予以警告。

### 6.5 交易秩序维护

平台经营者应当采取合理措施，保证网上交易平台的正常运行，提供安全可靠的交易环境和公平、公正、公开的交易服务，维护交易秩序，建立并完善网上交易的信用评价体系和交易风险警示机制。

平台经营者应当合理提示用户关注交易风险，在执行用户的交易支付指令前，应当要求用户对交易明细进行确认；从事网上支付服务的经营者，在执行支付指令前，也应当要求付款人进行确认。



鼓励平台经营者设立冷静期制度，允许消费者在冷静期内无理由取消订单。

鼓励网络第三方交易平台和平台经营者向消费者提供“卖家保证金”服务。保证金用于消费者的交易损失赔付。保证金的金额、使用方式应事先向当地工商行政主管部门备案并公示。

## 6.6 交易错误

平台经营者应当调查核实个人用户小额交易中出现操作错误投诉，并帮助用户取消交易，但因具体情况无法撤销的除外。

## 6.7 货物退换

平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者依照国家有关规定，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，平台经营者应当受理消费者的投诉，并可依照合同追究其[违约责任](#)。

## 6.8 知识产权保护

平台经营者应当建立适当的工作机制，依法保护知识产权。对于权利人附有证据并通知具体地址的侵权页面、文件或链接，平台经营者应通知被投诉人，同时采取必要措施保护权利人合法权益。法律法规另有规定的除外。

平台经营者应通过合同或其他方式要求站内经营者遵守《[商标法](#)》、《[反不正当竞争法](#)》、《[企业名称登记管理规定](#)》等法律、法规、规章的规定，不得侵犯他人的[注册商标专用权](#)、[企业名称权](#)等权利。

## 6.9 禁止行为

第三方交易平台同时利用自有平台进行网上商品(服务)交易的，不得相互串通，利用自身便利操纵市场价格，扰乱市场秩序，损害其他经营者或者消费者的合法权益。

## 7.平台经营者对消费者的合理保护

未经用户同意，平台经营者不得向任何第三方披露或转让用户名单、交易记录等数据，但法律法规另有规定的除外。

平台经营者应督促站内交易经营者出具购货凭证、服务单据及相关凭证。

消费者在[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的，平台经营者应当向消费者提供站内经营者的真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。

## 8.平台经营者与相关服务提供者的协调



## 8.1 电子签名

鼓励依照《[中华人民共和国电子签名法](#)》的规定订立合同。标的金额高于 5 万元人民币的网上交易，第三方交易平台应提示交易双方使用电子签名。

## 8.2 电子支付

第三方电子商务交易平台采用的电子支付应当由银行或具备合法资质的非金融支付机构提供。

## 8.3 广告发布

平台经营者对平台内被投诉的广告信息，应当依据广告法律规定进行删除或转交[广告行政主管](#)机构处理。

第三方交易平台应约束站内经营者不得发布虚假的广告信息，不得发送垃圾邮件。

对于国家明令禁止交易的商品或服务，提供搜索服务的第三方交易平台在搜索结果展示页面应对其名称予以屏蔽或限制访问。

# 9.监督管理

## 9.1 行业自律

鼓励第三方平台经营者依照本规范进行行业自律，支持有关行业组织对平台经营者的服务进行监督和协调。

鼓励行业协会设立消费警示制度，监督和约束有不良行为的平台经营者。

鼓励平台经营者成立[行业自律组织](#)，制定行规和行约，建立网上交易诚信体系，加强自律，推动网上交易的发展。

## 9.2 投诉管理

[消费者协会](#)和相关组织通过在线投诉机制受理的网上交易争议投诉，平台经营者应及时配合处理与反馈。

对于不良用户，平台经营者可以根据事先公示的程序和规则对站内经营者的[市场准入](#)进行限制。

## 9.3 政府监管

各级商务主管部门应当建立网上交易服务规范的监管责任制度和责任追究制度，依法对平台经营者及站内经营者的交易行为进行监督。



# 电子认证服务管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为了规范电子认证服务行为，对电子认证服务提供者实施监督管理，根据《中华人民共和国电子签名法》和其他法律、行政法规的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称电子认证服务，是指为电子签名相关各方提供真实性、可靠性验证的活动。

本办法所称电子认证服务提供者，是指为需要第三方认证的电子签名提供认证服务的机构（以下称为“电子认证服务机构”）。

向社会公众提供服务的电子认证服务机构应当依法设立。

第三条 在中华人民共和国境内设立电子认证服务机构和为电子签名提供电子认证服务，适用本办法。

第四条 中华人民共和国工业和信息化部（以下简称“工业和信息化部”）依法对电子认证服务机构和电子认证服务实施监督管理。

## 第二章 电子认证服务机构

第五条 电子认证服务机构应当具备下列条件：

（一）具有独立的企业法人资格。

（二）具有与提供电子认证服务相适应的人员。从事电子认证服务的专业技术人员、运营管理人员、安全管理人员和客户服务人员不少于三十名，并且应当符合相应岗位技能要求。

（三）注册资本不低于人民币三千万元。

（四）具有固定的经营场所和满足电子认证服务要求的物理环境。

（五）具有符合国家有关安全标准的技术和设备。

（六）具有国家密码管理机构同意使用密码的证明文件。

（七）法律、行政法规规定的其他条件。

第六条 申请电子认证服务许可的，应当向工业和信息化部提交下列材料：

（一）书面申请。

（二）人员证明。

(三) 企业法人营业执照副本及复印件。

(四) 经营场所证明。

(五) 国家有关认证检测机构出具的技术、设备、物理环境符合国家有关安全标准的凭证。

(六) 国家密码管理机构同意使用密码的证明文件。

第七条 工业和信息化部对提交的申请材料进行形式审查。申请材料齐全、符合法定形式的，应当向申请人出具受理通知书。申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在五日内一次告知申请人需要补正的全部内容。

第八条 工业和信息化部对决定受理的申请材料进行实质审查。需要对有关内容进行核实的，指派两名以上工作人员实地进行核查。

第九条 工业和信息化部对与申请人有关事项书面征求中华人民共和国商务部等有关部门的意见。

第十条 工业和信息化部应当自接到申请之日起四十五日内作出准予许可或者不予许可的书面决定。不予许可的，应当书面通知申请人并说明理由；准予许可的，颁发《电子认证服务许可证》，并公布下列信息：

(一) 《电子认证服务许可证》编号。

(二) 电子认证服务机构名称。

(三) 发证机关和发证日期。

电子认证服务许可相关信息发生变更的，工业和信息化部应当及时公布。

《电子认证服务许可证》的有效期为五年。

第十一条 电子认证服务机构不得倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让《电子认证服务许可证》。

第十二条 取得认证资格的电子认证服务机构，在提供电子认证服务之前，应当通过互联网公布下列信息：

(一) 机构名称和法定代表人。

(二) 机构住所和联系办法。

(三) 《电子认证服务许可证》编号。

（四）发证机关和发证日期。

（五）《电子认证服务许可证》有效期的起止时间。

第十三条 电子认证服务机构在《电子认证服务许可证》的有效期内变更公司名称、住所、法定代表人、注册资本的，应当在完成工商变更登记之日起 15 日内办理《电子认证服务许可证》变更手续。

第十四条 《电子认证服务许可证》的有效期届满需要延续的，电子认证服务机构应当在许可证有效期届满三十日前向工业和信息化部申请办理延续手续，并自办结之日起五日内按照本办法第十二条的规定公布相关信息。

### 第三章 电子认证服务

第十五条 电子认证服务机构应当按照工业和信息化部公布的《电子认证业务规则规范》等要求，制定本机构的电子认证业务规则和相应的证书策略，在提供电子认证服务前予以公布，并向工业和信息化部备案。

电子认证业务规则和证书策略发生变更的，电子认证服务机构应当予以公布，并自公布之日起三十日内向工业和信息化部备案。

第十六条 电子认证服务机构应当按照公布的电子认证业务规则提供电子认证服务。

第十七条 电子认证服务机构应当保证提供下列服务：

- （一）制作、签发、管理电子签名认证证书。
- （二）确认签发的电子签名认证证书的真实性。
- （三）提供电子签名认证证书目录信息查询服务。
- （四）提供电子签名认证证书状态信息查询服务。

第十八条 电子认证服务机构应当履行下列义务：

- （一）保证电子签名认证证书内容在有效期内完整、准确。
- （二）保证电子签名依赖方能够证实或者了解电子签名认证证书所载内容及其他有关事项。
- （三）妥善保存与电子认证服务相关的信息。

第十九条 电子认证服务机构应当建立完善的安全管理和内部审计制度。

第二十条 电子认证服务机构应当遵守国家的保密规定，建立完善的保密制度。

电子认证服务机构对电子签名人和电子签名依赖方的资料，负有保密的义务。

第二十一条 电子认证服务机构在受理电子签名认证证书申请前，应当向申请人告知下列事项：

- （一）电子签名认证证书和电子签名的使用条件。
- （二）服务收费的项目和标准。
- （三）保存和使用证书持有人信息的权限和责任。
- （四）电子认证服务机构的责任范围。
- （五）证书持有人的责任范围。
- （六）其他需要事先告知的事项。

第二十二条 电子认证服务机构受理电子签名认证申请后，应当与证书申请人签订合同，明确双方的权利义务。

#### **第四章 电子认证服务的暂停、终止**

第二十三条 电子认证服务机构在《电子认证服务许可证》的有效期内拟终止电子认证服务的，应当在终止服务六十日前向工业和信息化部报告，并办理《电子认证服务许可证》注销手续。

第二十四条 电子认证服务机构拟暂停或者终止电子认证服务的，应当在暂停或者终止电子认证服务九十日前，就业务承接及其他有关事项通知有关各方。

电子认证服务机构拟暂停或者终止电子认证服务的，应当在暂停或者终止电子认证服务六十日前向工业和信息化部报告，并与其他电子认证服务机构就业务承接进行协商，作出妥善安排。

第二十五条 电子认证服务机构拟暂停或者终止电子认证服务，未能就业务承接事项与其他电子认证服务机构达成协议的，应当申请工业和信息化部安排其他电子认证服务机构承接其业务。

第二十六条 电子认证服务机构被依法吊销电子认证服务许可的，其业务承接事项按照工业和信息化部的规定处理。

第二十七条 电子认证服务机构有根据工业和信息化部的安排承接其他机构开展的电子认证服务业务的义务。

#### **第五章 电子签名认证证书**

第二十八条 电子签名认证证书应当准确载明下列内容：

- （一）签发电子签名认证证书的电子认证服务机构名称。
- （二）证书持有人名称。
- （三）证书序列号。
- （四）证书有效期。
- （五）证书持有人的电子签名验证数据。
- （六）电子认证服务机构的电子签名。
- （七）工业和信息化部规定的其他内容。

第二十九条 有下列情况之一的，电子认证服务机构可以撤销其签发的电子签名认证证书：

- （一）证书持有人申请撤销证书。
- （二）证书持有人提供的信息不真实。
- （三）证书持有人没有履行双方合同规定的义务。
- （四）证书的安全性不能得到保证。
- （五）法律、行政法规规定的其他情况。

第三十条 有下列情况之一的，电子认证服务机构应当对申请人提供的证明身份的有关材料进行查验，并对有关材料进行审查：

- （一）申请人申请电子签名认证证书。
- （二）证书持有人申请更新证书。
- （三）证书持有人申请撤销证书。

第三十一条 电子认证服务机构更新或者撤销电子签名认证证书时，应当予以公告。

## **第六章 监督管理**

第三十二条 工业和信息化部对电子认证服务机构进行定期、不定期的监督检查，监督检查的内容主要包括法律法规符合性、安全运营管理、风险管理等。



工业和信息化部对电子认证服务机构实行监督检查时,应当记录监督检查的情况和处理结果,由监督检查人员签字后归档。公众有权查阅监督检查记录。

工业和信息化部对电子认证服务机构实行监督检查,不得妨碍电子认证服务机构正常的生产经营活动,不得收取任何费用。

第三十三条 取得电子认证服务许可的电子认证服务机构,在电子认证服务许可的有效期内不得降低其设立时所应具备的条件。

第三十四条 电子认证服务机构应当如实向工业和信息化部报送认证业务开展情况报告、财务会计报告等有关资料。

第三十五条 电子认证服务机构有下列情况之一的,应当及时向工业和信息化部报告:

(一) 重大系统、关键设备事故。

(二) 重大财产损失。

(三) 重大法律诉讼。

(四) 关键岗位人员变动。

第三十六条 电子认证服务机构应当对其从业人员进行岗位培训。

第三十七条 工业和信息化部根据监督管理工作的需要,可以委托有关省、自治区和直辖市信息产业主管部门承担具体的监督管理事项。

## 第七章 罚 则

第三十八条 电子认证服务机构向工业和信息化部隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动的真实材料的,由工业和信息化部责令改正,给予警告或者处以 5000 元以上 1 万元以下的罚款。

第三十九条 工业和信息化部与省、自治区、直辖市信息产业主管部门的工作人员,不依法履行监督管理职责的,由工业和信息化部或者省、自治区、直辖市信息产业主管部门依据职权视情节轻重,分别给予警告、记过、记大过、降级、撤职、开除的行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十条 电子认证服务机构违反本办法第十三条、第十五条、第二十七条的规定的,由工业和信息化部依据职权责令限期改正,处以警告,可以并处 1 万元以下的罚款。

第四十一条 电子认证服务机构违反本办法第三十三条的规定的,由工业和信息化部依据职权责令限期改正,处以 3 万元以下的罚款,并将上述情况向社会公告。

## 第八章 附 则

第四十二条 经工业和信息化部根据有关协议或者对等原则核准后，中华人民共和国境外的电子认证服务机构在境外签发的电子签名认证证书与依照本办法设立电子认证服务机构签发的电子签名认证证书具有同等的法律效力。

第四十三条 本办法自 2009 年 3 月 31 日起施行。2005 年 2 月 8 日发布的《电子认证服务管理办法》（中华人民共和国信息产业部令第 35 号）同时废止。

# 电子商务法

## 第一章 总则

第一条 为了保障电子商务各方主体的合法权益，规范电子商务行为，维护市场秩序，促进电子商务持续健康发展，制定本法。

第二条 中华人民共和国境内的电子商务活动，适用本法。

本法所称电子商务，是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

法律、行政法规对销售商品或者提供服务有规定的，适用其规定。金融类产品和服务，利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务，不适用本法。

第三条 国家鼓励发展电子商务新业态，创新商业模式，促进电子商务技术研发和推广应用，推进电子商务诚信体系建设，营造有利于电子商务创新发展的市场环境，充分发挥电子商务在推动高质量发展、满足人民日益增长的美好生活需要、构建开放型经济方面的重要作用。

第四条 国家平等对待线上线下商务活动，促进线上线下融合发展，各级人民政府和有关部门不得采取歧视性的政策措施，不得滥用行政权力排除、限制市场竞争。

第五条 电子商务经营者从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德，公平参与市场竞争，履行消费者权益保护、环境保护、知识产权保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务，承担产品和服务质量责任，接受政府和社会的监督。

第六条 国务院有关部门按照职责分工负责电子商务发展促进、监督管理等工作。县级以上地方各级人民政府可以根据本行政区域的实际情况，确定本行政区域内电子商务的部门职责划分。

第七条 国家建立符合电子商务特点的协同管理体系，推动形成有关部门、电子商务行业组织、电子商务经营者、消费者等共同参与的电子商务市场治理体系。

第八条 电子商务行业组织按照本组织章程开展行业自律，建立健全行业规范，推动行业诚信建设，监督、引导本行业经营者公平参与市场竞争。

## 第二章 电子商务经营者

### 第一节 一般规定

第九条 本法所称电子商务经营者,是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织,包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

本法所称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。

本法所称平台内经营者,是指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

第十条 电子商务经营者应当依法办理市场主体登记。但是,个人销售自产农副产品、家庭手工业产品,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和零星小额交易活动,以及依照法律、行政法规不需要进行登记的除外。

第十一条 电子商务经营者应当依法履行纳税义务,并依法享受税收优惠。

依照前条规定不需要办理市场主体登记的电子商务经营者在首次纳税义务发生后,应当依照税收征收管理法律、行政法规的规定申请办理税务登记,并如实申报纳税。

第十二条 电子商务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。

第十三条 电子商务经营者销售的商品或者提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求,不得销售或者提供法律、行政法规禁止交易的商品或者服务。

第十四条 电子商务经营者销售商品或者提供服务应当依法出具纸质发票或者电子发票等购货凭证或者服务单据。电子发票与纸质发票具有同等法律效力。

第十五条 电子商务经营者应当在其首页显著位置,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、属于依照本法第十条规定的不需要办理市场主体登记情形等信息,或者上述信息的链接标识。

前款规定的信息发生变更的,电子商务经营者应当及时更新公示信息。

第十六条 电子商务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。

第十七条 电子商务经营者应当全面、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。电子商务经营者不得以虚构交易、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。

第十八条 电子商务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，尊重和平等保护消费者合法权益。

电子商务经营者向消费者发送广告的，应当遵守《中华人民共和国广告法》的有关规定。

第十九条 电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

第二十条 电子商务经营者应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务，并承担商品运输中的风险和责任。但是，消费者另行选择快递物流服务提供者的除外。

第二十一条 电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，应当明示押金退还的方式、程序，不得对押金退还设置不合理条件。消费者申请退还押金，符合押金退还条件的，电子商务经营者应当及时退还。

第二十二条 电子商务经营者因其技术优势、用户数量、对相关行业的控制能力以及其他经营者对该电子商务经营者在交易上的依赖程度等因素而具有市场支配地位的，不得滥用市场支配地位，排除、限制竞争。

第二十三条 电子商务经营者收集、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。

第二十四条 电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件。

电子商务经营者收到用户信息查询或者更正、删除的申请，应当在核实身份后及时提供查询或者更正、删除用户信息。用户注销的，电子商务经营者应当立即删除该用户的信息；依照法律、行政法规的规定或者双方约定保存的，依照其规定。

第二十五条 有关主管部门依照法律、行政法规的规定要求电子商务经营者提供有关电子商务数据信息的，电子商务经营者应当提供。有关主管部门应当采取必要措施保护电子商务经营者提供的信息的安全，并对其中的个人信息、隐私和商业秘密严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

第二十六条 电子商务经营者从事跨境电子商务，应当遵守进出口监督管理的法律、行政法规和国家有关规定。

## 第二节 电子商务平台经营者

第二十七条 电子商务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，并定期核验更新。

电子商务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，应当遵守本节有关规定。

第二十八条 电子商务平台经营者应当按照规定向市场监督管理部门报送平台内经营者的身份信息，提示未办理市场主体登记的经营者依法办理登记，并配合市场监督管理部门，针对电子商务的特点，为应当办理市场主体登记的经营者办理登记提供便利。

电子商务平台经营者应当依照税收征收管理法律、行政法规的规定，向税务部门报送平台内经营者的身份信息和与纳税有关的信息，并应当提示依照本法第十条规定不需要办理市场主体登记的电子商务经营者依照本法第十一条第二款的规定办理税务登记。

第二十九条 电子商务平台经营者发现平台内的商品或者服务信息存在违反本法第十二条、第十三条规定情形的，应当依法采取必要的处置措施，并向有关主管部门报告。

第三十条 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。

第三十一条 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，并确保信息的完整性、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；法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第三十二条 电子商务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。

第三十三条 电子商务平台经营者应当在其首页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。

第三十四条 电子商务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际实施前七日予以公示。

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。

第三十五条 电子商务平台经营者不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段，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。

第三十六条 电子商务平台经营者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的，应当及时公示。

第三十七条 电子商务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。

电子商务平台经营者对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。

第三十八条 电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。

对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。

第三十九条 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或者提供的服务进行评价的途径。

电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。

第四十条 电子商务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；对于竞价排名的商品或者服务，应当显著标明“广告”。

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，与知识产权权利人加强合作，依法保护知识产权。

第四十二条 知识产权权利人认为其知识产权受到侵害的，有权通知电子商务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。

电子商务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。



第四十三条 平台内经营者接到转送的通知后,可以向电子商务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。

电子商务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。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。

第四十四条 电子商务平台经营者应当及时公示收到的本法第四十二条、第四十三条规定的通知、声明及处理结果。

第四十五条 电子商务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。

第四十六条 除本法第九条第二款规定的服务外,电子商务平台经营者可以按照平台服务协议和交易规则,为经营者之间的电子商务提供仓储、物流、支付结算、交收等服务。电子商务平台经营者为经营者之间的电子商务提供服务,应当遵守法律、行政法规和国家有关规定,不得采取集中竞价、做市商等集中交易方式进行交易,不得进行标准化合约交易。

### 第三章 电子商务合同的订立与履行

第四十七条 电子商务当事人订立和履行合同,适用本章和《[中华人民共和国民法总则](#)》《[中华人民共和国合同法](#)》《[中华人民共和国电子签名法](#)》等法律的规定。

第四十八条 电子商务当事人使用自动信息系统订立或者履行合同的行为对使用该系统的当事人具有法律效力。

在电子商务中推定当事人具有相应的民事行为能力。但是,有相反证据足以推翻的除外。

第四十九条 电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。

电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立;格式条款等含有该内容的,其内容无效。

第五十条 电子商务经营者应当清晰、全面、明确地告知用户订立合同的步骤、注意事项、下载方法等事项,并保证用户能够便利、完整地阅览和下载。

电子商务经营者应当保证用户在提交订单前可以更正输入错误。

第五十一条 合同标的为交付商品并采用快递物流方式交付的，收货人签收时间为交付时间。合同标的为提供服务的，生成的电子凭证或者实物凭证中载明的时间为交付时间；前述凭证没有载明时间或者载明时间与实际提供服务时间不一致的，实际提供服务的时间为交付时间。

合同标的为采用在线传输方式交付的，合同标的进入对方当事人指定的特定系统并且能够检索识别的时间为交付时间。

合同当事人对交付方式、交付时间另有约定的，从其约定。

第五十二条 电子商务当事人可以约定采用快递物流方式交付商品。

快递物流服务提供者应为电子商务提供快递物流服务，应当遵守法律、行政法规，并应当符合承诺的服务规范和时限。快递物流服务提供者在交付商品时，应当提示收货人当面查验；交由他人代收的，应当经收货人同意。

快递物流服务提供者应当按照规定使用环保包装材料，实现包装材料的减量化和再利用。

快递物流服务提供者在提供快递物流服务的同时，可以接受电子商务经营者的委托提供代收货款服务。

第五十三条 电子商务当事人可以约定采用电子支付方式支付价款。

电子支付服务提供者应为电子商务提供电子支付服务，应当遵守国家规定，告知用户电子支付服务的功能、使用方法、注意事项、相关风险和收费标准等事项，不得附加不合理交易条件。电子支付服务提供者应当确保电子支付指令的完整性、一致性、可跟踪稽核和不可篡改。

电子支付服务提供者应当向用户免费提供对账服务以及最近三年的交易记录。

第五十四条 电子支付服务提供者提供电子支付服务不符合国家有关支付安全管理要求，造成用户损失的，应当承担赔偿责任。

第五十五条 用户在发出支付指令前，应当核对支付指令所包含的金额、收款人等完整信息。

支付指令发生错误的，电子支付服务提供者应当及时查找原因，并采取相关措施予以纠正。造成用户损失的，电子支付服务提供者应当承担赔偿责任，但能够证明支付错误非自身原因造成的除外。

第五十六条 电子支付服务提供者完成电子支付后，应当及时准确地向用户提供符合约定方式的确认支付的信息。

第五十七条 用户应当妥善保管交易密码、电子签名数据等安全工具。用户发现安全工具遗失、被盗用或者未经授权的支付的，应当及时通知电子支付服务提供者。

未经授权的支付造成的损失，由电子支付服务提供者承担；电子支付服务提供者能够证明未经授权的支付是因用户的过错造成的，不承担责任。

电子支付服务提供者发现支付指令未经授权，或者收到用户支付指令未经授权的通知时，应当立即采取措施防止损失扩大。电子支付服务提供者未及时采取措施导致损失扩大的，对损失扩大部分承担责任。

## 第四章 电子商务争议解决

第五十八条 国家鼓励电子商务平台经营者建立有利于电子商务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，双方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。

消费者要求电子商务平台经营者承担先行赔偿责任以及电子商务平台经营者赔偿后向平台内经营者的追偿，适用《[中华人民共和国消费者权益保护法](#)》的有关规定。

第五十九条 电子商务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。

第六十条 电子商务争议可以通过协商和解，请求消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织调解，向有关部门投诉，提请仲裁，或者提起诉讼等方式解决。

第六十一条 消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。

第六十二条 在电子商务争议处理中，电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。因电子商务经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料，致使人民法院、仲裁机构或者有关机关无法查明事实的，电子商务经营者应当承担相应的法律责任。

第六十三条 电子商务平台经营者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。

## 第五章 电子商务促进

第六十四条 国务院和省、自治区、直辖市人民政府应当将电子商务发展纳入国民经济和社会发展规划，制定科学的产业政策，促进电子商务创新发展。

第六十五条 国务院和县级以上地方人民政府及其有关部门应当采取措施，支持、推动绿色包装、仓储、运输，促进电子商务绿色发展。

第六十六条 国家推动电子商务基础设施和物流网络建设，完善电子商务统计制度，加强电子商务标准体系建设。

第六十七条 国家推动电子商务在国民经济各个领域的应用，支持电子商务与各产业融合发展。

第六十八条 国家促进农业生产、加工、流通等环节的互联网技术应用，鼓励各类社会资源加强合作，促进农村电子商务发展，发挥电子商务在精准扶贫中的作用。

第六十九条 国家维护电子商务交易安全，保护电子商务用户信息，鼓励电子商务数据开发应用，保障电子商务数据依法有序自由流动。

国家采取措施推动建立公共数据共享机制，促进电子商务经营者依法利用公共数据。

第七十条 国家支持依法设立的信用评价机构开展电子商务信用评价，向社会提供电子商务信用评价服务。

第七十一条 国家促进跨境电子商务发展，建立健全适应跨境电子商务特点的海关、税收、进出境检验检疫、支付结算等管理制度，提高跨境电子商务各环节便利化水平，支持跨境电子商务平台经营者等为跨境电子商务提供仓储物流、报关、报检等服务。

国家支持小型微型企业从事跨境电子商务。

第七十二条 国家进出口管理部门应当推进跨境电子商务海关申报、纳税、检验检疫等环节的综合服务和监管体系建设，优化监管流程，推动实现信息共享、监管互认、执法互助，提高跨境电子商务服务和监管效率。跨境电子商务经营者可以凭电子单证向国家进出口管理部门办理有关手续。

第七十三条 国家推动建立与不同国家、地区之间跨境电子商务的交流合作，参与电子商务国际规则的制定，促进电子签名、电子身份等国际互认。

国家推动建立与不同国家、地区之间的跨境电子商务争议解决机制。

## 第六章 法律责任

第七十四条 电子商务经营者销售商品或者提供服务，不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，或者造成他人损害的，依法承担民事责任。

第七十五条 电子商务经营者违反本法第十二条、第十三条规定，未取得相关行政许可从事经营活动，或者销售、提供法律、行政法规禁止交易的商品、服务，或者不履行本法第

二十五条规定的信息提供义务，电子商务平台经营者违反本法第四十六条规定，采取集中交易方式进行交易，或者进行标准化合约交易的，依照有关法律、行政法规的规定处罚。

第七十六条 电子商务经营者违反本法规定，有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处一万元以下的罚款，对其中的电子商务平台经营者，依照本法第八十一条第一款的规定处罚：

（一）未在首页显著位置公示营业执照信息、行政许可信息、属于不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识的；

（二）未在首页显著位置持续公示终止电子商务的有关信息的；

（三）未明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，或者对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件的。

电子商务平台经营者对违反前款规定的平台内经营者未采取必要措施的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处二万元以上十万元以下的罚款。

第七十七条 电子商务经营者违反本法第十八条第一款规定提供搜索结果，或者违反本法第十九条规定搭售商品、服务的，由市场监督管理部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

第七十八条 电子商务经营者违反本法第二十一条规定，未向消费者明示押金退还的方式、程序，对押金退还设置不合理条件，或者不及时退还押金的，由有关主管部门责令限期改正，可以处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，处二十万元以上五十万元以下的罚款。

第七十九条 电子商务经营者违反法律、行政法规有关个人信息保护的规定，或者不履行本法第三十条和有关法律、行政法规规定的网络安全保障义务的，依照《[中华人民共和国网络安全法](#)》等法律、行政法规的规定处罚。

第八十条 电子商务平台经营者有下列行为之一的，由有关主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下的罚款：

（一）不履行本法第二十七条规定的核验、登记义务的；

（二）不按照本法第二十八条规定向市场监督管理部门、税务部门报送有关信息的；

（三）不按照本法第二十九条规定对违法情形采取必要的处置措施，或者未向有关主管部门报告的；

（四）不履行本法第三十一条规定的商品和服务信息、交易信息保存义务的。

法律、行政法规对前款规定的违法行为的处罚另有规定的，依照其规定。

第八十一条 电子商务平台经营者违反本法规定，有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，处十万元以上五十万元以下的罚款：

（一）未在首页显著位置持续公示平台服务协议、交易规则信息或者上述信息的链接标识的；

（二）修改交易规则未在首页显著位置公开征求意见，未按照规定的时间提前公示修改内容，或者阻止平台内经营者退出的；

（三）未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的；

（四）未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，或者擅自删除消费者的评价的。

电子商务平台经营者违反本法第四十条规定，对竞价排名的商品或者服务未显著标明“广告”的，依照《中华人民共和国广告法》的规定处罚。

第八十二条 电子商务平台经营者违反本法第三十五条规定，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格或者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的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上二百万元以下的罚款。

第八十三条 电子商务平台经营者违反本法第三十八条规定，对平台内经营者侵害消费者合法权益行为未采取必要措施，或者对平台内经营者未尽到资质资格审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处五十万元以上二百万元以下的罚款。

第八十四条 电子商务平台经营者违反本法第四十二条、第四十五条规定，对平台内经营者实施侵犯知识产权行为未依法采取必要措施的，由有关知识产权行政部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上二百万元以下的罚款。

第八十五条 电子商务经营者违反本法规定，销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，实施虚假或者引人误解的商业宣传等不正当竞争行为，滥用市场支配地位，或者实施侵犯知识产权、侵害消费者权益等行为的，依照有关法律的规定处罚。

第八十六条 电子商务经营者有本法规定的违法行为的，依照有关法律、行政法规的规定记入信用档案，并予以公示。

第八十七条 依法负有电子商务监督管理职责的部门的工作人员,玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊,或者泄露、出售或者非法向他人提供在履行职责中所知悉的个人信息、隐私和商业秘密的,依法追究法律责任。

第八十八条 违反本法规定,构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第七章 附则

第八十九条 本法自 2019 年 1 月 1 日起施行



# 电子支付指引(第一号)

## 第一章 总则

**第一条** 为规范和引导电子支付的健康发展，保障当事人的合法权益，防范支付风险，确保银行和客户资金的安全，制定本指引。

**第二条** 电子支付是指单位、个人（以下简称客户）直接或授权他人通过电子终端发出支付指令，实现货币支付与资金转移的行为。

电子支付的类型按电子支付指令发起方式分为网上支付、电话支付、移动支付、销售点终端交易、自动柜员机交易和其他电子支付。

境内银行业金融机构（以下简称银行）开展电子支付业务，适用本指引。

**第三条** 银行开展电子支付业务应当遵守国家有关法律、行政法规的规定，不得损害客户和社会公共利益。

银行与其他机构合作开展电子支付业务的，其合作机构的资质要求应符合有关法规制度的规定，银行要根据公平交易的原则，签订书面协议并建立相应的监督机制。

**第四条** 客户办理电子支付业务应在银行开立银行结算账户（以下简称账户），账户的开立和使用应符合《人民币银行结算账户管理办法》、《境内外汇账户管理规定》等规定。

**第五条** 电子支付指令与纸质支付凭证可以相互转换，二者具有同等效力。

**第六条** 本指引下列用语的含义为：

（一）“发起行”，是指接受客户委托发出电子支付指令的银行。

（二）“接收行”，是指电子支付指令接收人的开户银行；接收人未在银行开立账户的，指电子支付指令确定的资金汇入银行。

（三）“电子终端”，是指客户可用以发起电子支付指令的计算机、电话、销售点终端、自动柜员机、移动通讯工具或其他电子设备。

## 第二章 电子支付业务的申请

**第七条** 银行应根据审慎性原则，确定办理电子支付业务客户的条件。

**第八条** 办理电子支付业务的银行应公开披露以下信息：

- （一）银行名称、营业地址及联系方式；
- （二）客户办理电子支付业务的条件；
- （三）所提供的电子支付业务品种、操作程序和收费标准等；
- （四）电子支付交易品种可能存在的全部风险，包括该品种的操作风险、未采取的安全措施、无法采取安全措施的安全漏洞等；
- （五）客户使用电子支付交易品种可能产生的风险；
- （六）提醒客户妥善保管、使用或授权他人使用电子支付交易存取工具（如卡、密码、密钥、电子签名制作数据等）的警示性信息；
- （七）争议及差错处理方式。

**第九条** 银行应认真审核客户申请办理电子支付业务的基本资料，并以书面或电子方式与客户签订协议。

银行应按会计档案的管理要求妥善保管客户的申请资料，保存期限至该客户撤销电子支付业务后 5 年。

**第十条** 银行为客户办理电子支付业务，应根据客户性质、电子支付类型、支付金额等，与客户约定适当的认证方式，如密码、密钥、数字证书、电子签名等。

认证方式的约定和使用应遵循《[中华人民共和国电子签名法](#)》等法律法规的规定。

**第十一条** 银行要求客户提供有关资料信息时，应告知客户所提供信息的使用目的和范围、安全保护措施、以及客户未提供或未真实提供相关资料信息的后果。

**第十二条** 客户可以在其已开立的银行结算账户中指定办理电子支付业务的账户。该账户也可用于办理其他支付结算业务。

客户未指定的银行结算账户不得办理电子支付业务。

**第十三条** 客户与银行签订的电子支付协议应包括以下内容：

- （一）客户指定办理电子支付业务的账户名称和账号；
- （二）客户应保证办理电子支付业务账户的支付能力；
- （三）双方约定的电子支付类型、交易规则、认证方式等；
- （四）银行对客户提供的申请资料和其他信息的保密义务；

(五) 银行根据客户要求提供交易记录的时间和方式;

(六) 争议、差错处理和损害赔偿 responsibility。

**第十四条** 有以下情形之一的, 客户应及时向银行提出电子或书面申请:

(一) 终止电子支付协议的;

(二) 客户基本资料发生变更的;

(三) 约定的认证方式需要变更的;

(四) 有关电子支付业务资料、存取工具被盗或遗失的;

(五) 客户与银行约定的其他情形。

**第十五条** 客户利用电子支付方式从事违反国家法律法规活动的, 银行应按照国家有关部门的要求停止为其办理电子支付业务。

### **第三章 电子支付指令的发起和接收**

**第十六条** 客户应按照其与发起行的协议规定, 发起电子支付指令。

**第十七条** 电子支付指令的发起行应建立必要的安全程序, 对客户身份和电子支付指令进行确认, 并形成日志文件等记录, 保存至交易后 5 年。

**第十八条** 发起行应采取有效措施, 在客户发出电子支付指令前, 提示客户对指令的准确性和完整性进行确认。

**第十九条** 发起行应确保正确执行客户的电子支付指令, 对电子支付指令进行确认后, 应能够向客户提供纸质或电子交易回单。

发起行执行通过安全程序的电子支付指令后, 客户不得要求变更或撤销电子支付指令。

**第二十条** 发起行、接收行应确保电子支付指令传递的可跟踪稽核和不可篡改。

**第二十一条** 发起行、接收行之间应按照协议规定及时发送、接收和执行电子支付指令, 并回复确认。

**第二十二条** 电子支付指令需转换为纸质支付凭证的, 其纸质支付凭证必须记载以下事项 (具体格式由银行确定):

(一) 付款人开户行名称和签章;

- (二) 付款人名称、账号；
- (三) 接收行名称；
- (四) 收款人名称、账号；
- (五) 大写金额和小写金额；
- (六) 发起日期和交易序列号。

#### **第四章 安全控制**

**第二十三条** 银行开展电子支付业务采用的信息安全标准、技术标准、业务标准等应当符合有关规定。

**第二十四条** 银行应针对与电子支付业务活动相关的风险，建立有效的管理制度。

**第二十五条** 银行应根据审慎性原则并针对不同客户，在电子支付类型、单笔支付金额和每日累计支付金额等方面做出合理限制。

银行通过互联网为个人客户办理电子支付业务，除采用数字证书、电子签名等安全认证方式外，单笔金额不应超过 1000 元人民币，每日累计金额不应超过 5000 元人民币。

银行为客户办理电子支付业务，单位客户从其银行结算账户支付给个人银行结算账户的款项，其单笔金额不得超过 5 万元人民币，但银行与客户通过协议约定，能够事先提供有效付款依据的除外。

银行应在客户的信用卡授信额度内，设定用于网上支付交易的额度供客户选择，但该额度不得超过信用卡的预借现金额度。

**第二十六条** 银行应确保电子支付业务处理系统的安全性，保证重要交易数据的不可抵赖性、数据存储的完整性、客户身份的真实性，并妥善管理在电子支付业务处理系统中使用的密码、密钥等认证数据。

**第二十七条** 银行使用客户资料、交易记录等，不得超出法律法规许可和客户授权的范围。

银行应依法对客户资料信息、交易记录等保密。除国家法律、行政法规另有规定外，银行应当拒绝除客户本人以外的任何单位或个人的查询。

**第二十八条** 银行应与客户约定，及时或定期向客户提供交易记录、资金余额和账户状态等信息。

**第二十九条** 银行应采取必要措施保护电子支付交易数据的完整性和可靠性：

（一）制定相应的风险控制策略，防止电子支付业务处理系统发生有意或无意的危害数据完整性和可靠性的变化，并具备有效的业务容量、业务连续性计划和应急计划；

（二）保证电子支付交易与数据记录程序的设计发生擅自变更时能被有效侦测；

（三）有效防止电子支付交易数据在传送、处理、存储、使用和修改过程中被篡改，任何对电子支付交易数据的篡改能通过交易处理、监测和数据记录功能被侦测；

（四）按照会计档案管理的要求，对电子支付交易数据，以纸介质或磁性介质的方式进行妥善保存，保存期限为 5 年，并方便调阅。

**第三十条** 银行应采取必要措施为电子支付交易数据保密：

（一）对电子支付交易数据的访问须经合理授权和确认；

（二）电子支付交易数据须以安全方式保存，并防止其在公共、私人或内部网络上传输时被擅自查看或非法截取；

（三）第三方获取电子支付交易数据必须符合有关法律法规的规定以及银行关于数据使用和保护的标准与控制制度；

（四）对电子支付交易数据的访问均须登记，并确保该登记不被篡改。

**第三十一条** 银行应确保对电子支付业务处理系统的操作人员、管理人员以及系统服务商有合理的授权控制：

（一）确保进入电子支付业务账户或敏感系统所需的认证数据免遭篡改和破坏。对此类篡改都应是可侦测的，而且审计监督应能恰当地反映出这些篡改的企图。

（二）对认证数据进行的任何查询、添加、删除或更改都应得到必要授权，并具有不可篡改的日志记录。

**第三十二条** 银行应采取有效措施保证电子支付业务处理系统中的职责分离：

（一）对电子支付业务处理系统进行测试，确保职责分离；

（二）开发和管理经营电子支付业务处理系统的人员维持分离状态；

（三）交易程序和内控制度的设计确保任何单个的雇员和外部服务供应商都无法独立完成一项交易。

**第三十三条** 银行可以根据有关规定将其部分电子支付业务外包给合法的专业化服务机构，但银行对客户的义务及相应责任不因外包关系的确立而转移。

银行应与开展电子支付业务相关的专业化服务机构签订协议，并确立一套综合性、持续性的程序，以管理其外包关系。

**第三十四条** 银行采用数字证书或电子签名方式进行客户身份认证和交易授权的，提倡由合法的第三方认证机构提供认证服务。如客户因依据该认证服务进行交易遭受损失，认证服务机构不能证明自己无过错，应依法承担相应责任。

**第三十五条** 境内发生的人民币电子支付交易信息处理及资金清算应在境内完成。

**第三十六条** 银行的电子支付业务处理系统应保证对电子支付交易信息进行完整的记录和按有关法律法规进行披露。

**第三十七条** 银行应建立电子支付业务运作重大事项报告制度，及时向监管部门报告电子支付业务经营过程中发生的危及安全的事项。

## **第五章 差错处理**

**第三十八条** 电子支付业务的差错处理应遵守据实、准确和及时的原则。

**第三十九条** 银行应指定相应部门和业务人员负责电子支付业务的差错处理工作，并明确权限和职责。

**第四十条** 银行应妥善保管电子支付业务的交易记录，对电子支付业务的差错应详细备案登记，记录内容应包括差错时间、差错内容与处理部门及人员姓名、客户资料、差错影响或损失、差错原因、处理结果等。

**第四十一条** 由于银行保管、使用不当，导致客户资料信息被泄露或篡改的，银行应采取有效措施防止因此造成客户损失，并及时通知和协助客户补救。

**第四十二条** 因银行自身系统、内控制度或为其提供服务的第三方服务机构的原因，造成电子支付指令无法按约定时间传递、传递不完整或被篡改，并造成客户损失的，银行应按约定予以赔偿。

因第三方服务机构的原因造成客户损失的，银行应予赔偿，再根据与第三方服务机构的协议进行追偿。

**第四十三条** 接收行由于自身系统或内控制度等原因对电子支付指令未执行、未适当执行或迟延履行致使客户款项未准确入账的，应及时纠正。

**第四十四条** 客户应妥善保管、使用电子支付交易存取工具。有关电子支付业务资料、存取工具被盗或遗失，应按约定方式和程序及时通知银行。

**第四十五条** 非资金所有人盗取他人存取工具发出电子支付指令，并且其身份认证和

交易授权通过发起行的安全程序的，发起行应积极配合客户查找原因，尽量减少客户损失。

**第四十六条** 客户发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应在协议约定的时间内，按照约定程序和方式通知银行。银行应积极调查并告知客户调查结果。

银行发现因客户原因造成电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应主动通知客户改正或配合客户采取补救措施。

**第四十七条** 因不可抗力造成电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行的，银行应当采取积极措施防止损失扩大。

## **第六章 附则**

**第四十八条** 本指引由中国人民银行负责解释和修改。

**第四十九条** 本指引自发布之日起施行。



# 非金融机构支付服务管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为促进支付服务市场健康发展,规范非金融机构支付服务行为,防范支付风险,保护当事人的合法权益,根据《中华人民共和国中国人民银行法》等法律法规,制定本办法。

第二条 本办法所称非金融机构支付服务,是指非金融机构在收付款人之间作为中介机构提供下列部分或全部货币资金转移服务:

- (一) 网络支付;
- (二) 预付卡的发行与受理;
- (三) 银行卡收单;
- (四) 中国人民银行确定的其他支付服务。

本办法所称网络支付,是指依托公共网络或专用网络在收付款人之间转移货币资金的行为,包括货币汇兑、互联网支付、移动电话支付、固定电话支付、数字电视支付等。

本办法所称预付卡,是指以营利为目的发行的、在发行机构之外购买商品或服务的预付价值,包括采取磁条、芯片等技术以卡片、密码等形式发行的预付卡。

本办法所称银行卡收单,是指通过销售点(PoS)终端等为银行卡特约商户代收货币资金的行为。

第三条 非金融机构提供支付服务,应当依据本办法规定取得《支付业务许可证》,成为支付机构。

支付机构依法接受中国人民银行的监督管理。

未经中国人民银行批准,任何非金融机构和个人不得从事或变相从事支付业务。

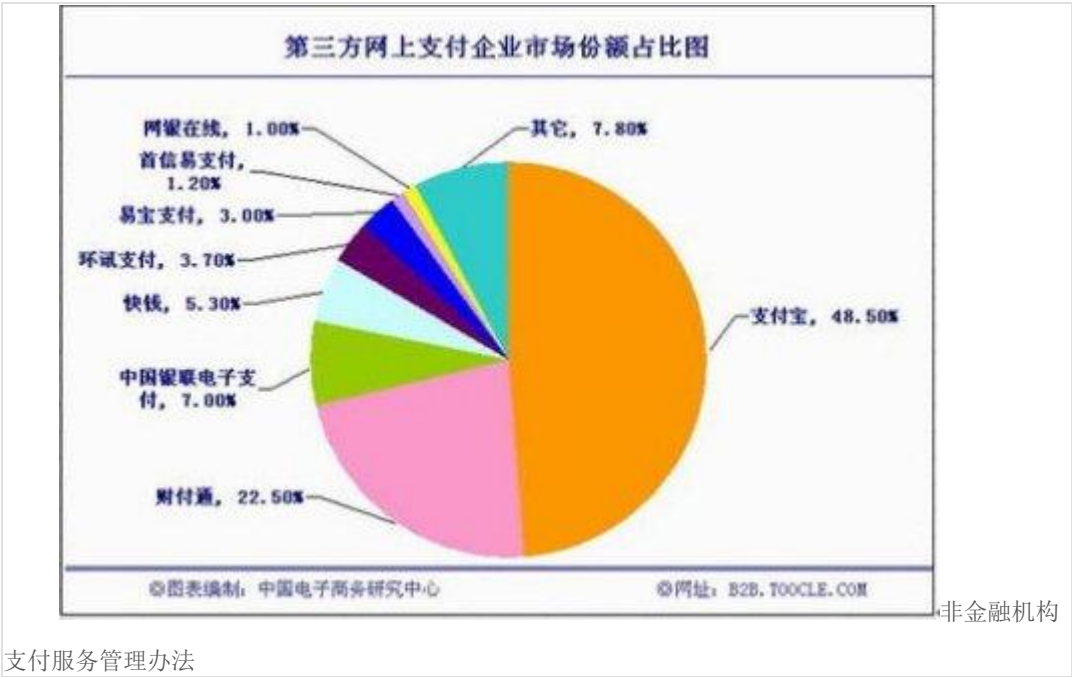
第四条 支付机构之间的货币资金转移应当委托银行业金融机构办理,不得通过支付机构相互存放货币资金或委托其他支付机构等形式办理。

支付机构不得办理银行业金融机构之间的货币资金转移,经特别许可的除外。

第五条 支付机构应当遵循安全、效率、诚信和公平竞争的原则,不得损害国家利益、社会公共利益和客户合法权益。

第六条 支付机构应当遵守反洗钱的有关规定,履行反洗钱义务。

## 第二章 申请与许可



支付服务管理办法

第七条 中国人民银行负责《支付业务许可证》的颁发和管理。申请《支付业务许可证》的，需经所在地中国人民银行分支机构审查后，报中国人民银行批准。

本办法所称中国人民银行分支机构，是指中国人民银行副省级城市中心支行以上的分支机构。

第八条 《支付业务许可证》的申请人应当具备下列条件：

（一）在中华人民共和国境内依法设立的有限责任公司或股份有限公司，且为非金融机构法人；

（二）有符合本办法规定的注册资本最低限额；

（三）有符合本办法规定的出资人；

（四）有 5 名以上熟悉支付业务的高级管理人员；

（五）有符合要求的反洗钱措施；

（六）有符合要求的支付业务设施；

（七）有健全的组织机构、内部控制制度和风险管理措施；

（八）有符合要求的营业场所和安全保障措施；

（九）申请人及其高级管理人员最近 3 年内未因利用支付业务实施违法犯罪活动或为违法犯罪活动办理支付业务等受过处罚。

第九条 申请人拟在全国范围内从事支付业务的，其注册资本最低限额为 1 亿元人民币；拟在省（自治区、直辖市）范围内从事支付业务的，其注册资本最低限额为 3 千万元人民币。注册资本最低限额为实缴货币资本。

本办法所称在全国范围内从事支付业务，包括申请人跨省（自治区、直辖市）设立分支机构从事支付业务，或客户可跨省（自治区、直辖市）办理支付业务的情形。

中国人民银行根据国家有关法律法规和政策规定，调整申请人的注册资本最低限额。

外商投资支付机构的业务范围、境外出资人的资格条件和出资比例等，由中国人民银行另行规定，报国务院批准。

第十条 申请人的主要出资人应当符合以下条件：

（一）为依法设立的有限责任公司或股份有限公司；

（二）截至申请日，连续为金融机构提供信息处理支持服务 2 年以上，或连续为电子商务活动提供信息处理支持服务 2 年以上；

（三）截至申请日，连续盈利 2 年以上；

（四）最近 3 年内未因利用支付业务实施违法犯罪活动或为违法犯罪活动办理支付业务等受过处罚。

本办法所称主要出资人，包括拥有申请人实际控制权的出资人和持有申请人 10% 以上股权的出资人。

第十一条 申请人应当向所在地中国人民银行分支机构提交下列文件、资料：

（一）书面申请，载明申请人的名称、住所、注册资本、组织机构设置、拟申请支付业务等；

（二）公司营业执照（副本）复印件；

（三）公司章程；



非金融机构支付服务管

理办法

- (四) 验资证明；（五）经会计师事务所审计的[财务会计报告](#)；
- (六) 支付业务[可行性研究报告](#)；
- (七) 反洗钱措施验收材料；
- (八) 技术安全检测认证证明；
- (九) 高级管理人员的履历材料；
- (十) 申请人及其高级管理人员的无犯罪记录证明材料；
- (十一) 主要出资人的相关材料；
- (十二) 申请资料真实性声明。

第十二条 申请人应当在收到受理通知后按规定公告下列事项：

- (一) 申请人的注册资本及股权结构；
- (二) 主要出资人的名单、持股比例及其财务状况；
- (三) 拟申请的支付业务；
- (四) 申请人的营业场所；
- (五) 支付业务设施的技术安全检测认证证明。

第十三条 中国人民银行分支机构依法受理符合要求的各项申请，并将初审意见和申请材料报送中国人民银行。中国人民银行审查批准的，依法颁发《支付业务许可证》，并予以公告。

《支付业务许可证》自颁发之日起，有效期 5 年。支付机构拟于《支付业务许可证》期满后继续从事支付业务的，应当在期满前 6 个月内向所在地中国人民银行分支机构提出续展申请。中国人民银行准予续展的，每次续展的有效期为 5 年。

第十四条 支付机构变更下列事项之一的，应当在向公司登记机关申请变更登记前报中国人民银行同意：

- （一）变更公司名称、注册资本或组织形式；
- （二）变更主要出资人；
- （三）合并或分立；
- （四）调整业务类型或改变业务覆盖范围。

第十五条 支付机构申请终止支付业务的，应当向所在地中国人民银行分支机构提交下列文件、资料：

- （一）公司法定代表人签署的书面申请，载明公司名称、支付业务开展情况、拟终止支付业务及终止原因等；
- （二）公司营业执照（副本）复印件；
- （三）《支付业务许可证》复印件；
- （四）客户合法权益保障方案；
- （五）支付业务信息处理方案。

准予终止的，支付机构应当按照中国人民银行的批复完成终止工作，交回《支付业务许可证》。

第十六条 本章对许可程序未作规定的事项，适用《[中国人民银行行政许可实施办法](#)》（中国人民银行令〔2004〕第 3 号）。

### 第三章 监督与管理

第十七条 支付机构应当按照《支付业务许可证》核准的业务范围从事经营活动，不得从事核准范围之外的业务，不得将业务外包。

支付机构不得转让、出租、出借《支付业务许可证》。

第十八条 支付机构应当按照审慎经营的要求，制订支付业务办法及[客户权益](#)保障措施，建立健全风险管理和内部控制制度，并报所在地中国人民银行分支机构备案。

第十九条 支付机构应当确定支付业务的收费项目和收费标准，并报所在地中国人民银行分支机构备案。

支付机构应当公开披露其支付业务的收费项目和收费标准。

第二十条 支付机构应当按规定向所在地中国人民银行分支机构报送支付业务统计报表和财务会计报告等资料。

第二十一条 支付机构应当制定支付服务协议，明确其与客户的权利和义务、纠纷处理原则、违约责任等事项。

支付机构应当公开披露支付服务协议的格式条款，并报所在地中国人民银行分支机构备案。

第二十二条 支付机构的分公司从事支付业务的，支付机构及其分公司应当分别到所在地中国人民银行分支机构备案。

支付机构的分公司终止支付业务的，比照前款办理。

第二十三条 支付机构接受客户备付金时，只能按收取的支付服务费向客户开具发票，不得按接受的客户备付金金额开具发票。

第二十四条 支付机构接受的客户备付金不属于支付机构的自有财产。

支付机构只能根据客户发起的支付指令转移备付金。禁止支付机构以任何形式挪用客户备付金。

第二十五条 支付机构应当在客户发起的支付指令中记载下列事项：

- （一）付款人名称；
- （二）确定的金额；
- （三）收款人名称；
- （四）付款人的开户银行名称或支付机构名称；
- （五）收款人的开户银行名称或支付机构名称；
- （六）支付指令的发起日期。

客户通过[银行结算账户](#)进行支付的，支付机构还应当记载相应的银行结算账号。客户通过非银行结算账户进行支付的，支付机构还应当记载客户[有效身份证件](#)上的名称和号码。

第二十六条 支付机构接受客户备付金的,应当在商业银行开立备付金专用存款账户存放备付金。中国人民银行另有规定的除外。

支付机构只能选择一家商业银行作为备付金存管银行,且在该商业银行的一个分支机构只能开立一个备付金专用存款账户。

支付机构应当与商业银行的法人机构或授权的分支机构签订备付金存管协议,明确双方的权利、义务和责任。

支付机构应当向所在地中国人民银行分支机构报送备付金存管协议和备付金专用存款账户的信息资料。

第二十七条 支付机构的分公司不得以自己的名义开立备付金专用存款账户,只能将接受的备付金存放在支付机构开立的备付金专用存款账户。

第二十八条 支付机构调整不同备付金专用存款账户头寸的,由备付金存管银行的法人机构对支付机构拟调整的备付金专用存款账户的余额情况进行复核,并将复核意见告知支付机构及有关备付金存管银行。

支付机构应当持备付金存管银行的法人机构出具的复核意见办理有关备付金专用存款账户的头寸调拨。

第二十九条 备付金存管银行应当对存放在本机构的客户备付金的使用情况进行监督,并按规定向备付金存管银行所在地中国人民银行分支机构及备付金存管银行的法人机构报送客户备付金的存管或使用情况等信息资料。

对支付机构违反第二十五条至第二十八条相关规定使用客户备付金的申请或指令,备付金存管银行应当予以拒绝;发现客户备付金被违法使用或有其他异常情况的,应当立即向备付金存管银行所在地中国人民银行分支机构及备付金存管银行的法人机构报告。

第三十条 支付机构的实缴货币资本与客户备付金日均余额的比例,不得低于 10%。

本办法所称客户备付金日均余额,是指备付金存管银行的法人机构根据最近 90 日内支付机构每日日终的客户备付金总量计算的平均值。

第三十一条 支付机构应当按规定核对客户的有效身份证件或其他有效身份证明文件,并登记客户身份基本信息。

支付机构明知或应知客户利用其支付业务实施违法犯罪活动的,应当停止为其办理支付业务。



第三十二条 支付机构应当具备必要的技术手段，确保支付指令的完整性、一致性和不可抵赖性，支付业务处理的及时性、准确性和支付业务的安全性；具备灾难恢复处理能力和应急处理能力，确保支付业务的连续性。

第三十三条 支付机构应当依法保守客户的商业秘密，不得对外泄露。法律法规另有规定的除外。

第三十四条 支付机构应当按规定妥善保管客户身份基本信息、支付业务信息、会计档案等资料。

第三十五条 支付机构应当接受中国人民银行及其分支机构定期或不定期的现场检查和非现场检查，如实提供有关资料，不得拒绝、阻挠、逃避检查，不得谎报、隐匿、销毁相关证据材料。

第三十六条 中国人民银行及其分支机构依据法律、行政法规、中国人民银行的有关规定对支付机构的公司治理、业务活动、内部控制、风险状况、反洗钱工作等进行定期或不定期现场检查和非现场检查。

中国人民银行及其分支机构依法对支付机构进行现场检查，适用《[中国人民银行执法检查程序规定](#)》（中国人民银行令〔2010〕第1号发布）。

第三十七条 中国人民银行及其分支机构可以采取下列措施对支付机构进行现场检查：

- （一）询问支付机构的工作人员，要求其对被检查事项作出解释、说明；
- （二）查阅、复制与被检查事项有关的文件、资料，对可能被转移、藏匿或毁损的文件、资料予以封存；
- （三）检查支付机构的客户备付金专用存款账户及相关账户；
- （四）检查支付业务设施及相关设施。

第三十八条 支付机构有下列情形之一的，中国人民银行及其分支机构有权责令其停止办理部分或全部支付业务：

- （一）累计亏损超过其实缴货币资本的 50%；
- （二）有重大经营风险；
- （三）有重大违法违规行为。

第三十九条 支付机构因解散、依法被撤销或被宣告破产而终止的，其清算事宜按照国家有关法律规定办理。



## 第四章 罚 则

第四十条 中国人民银行及其分支机构的工作人员有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）违反规定审查批准《支付业务许可证》的申请、变更、终止等事项的；
- （二）违反规定对支付机构进行检查的；
- （三）泄露知悉的国家秘密或商业秘密的；
- （四）滥用职权、玩忽职守的其他行为。

第四十一条 商业银行有下列情形之一的，中国人民银行及其分支机构责令其限期改正，并给予警告或处 1 万元以上 3 万元以下罚款；情节严重的，中国人民银行责令其暂停或终止客户备付金存管业务：

- （一）未按规定报送客户备付金的存管或使用情况等信息资料的；
- （二）未按规定对支付机构调整备付金专用存款账户头寸的行为进行复核的；
- （三）未对支付机构违反规定使用客户备付金的申请或指令予以拒绝的。

第四十二条 支付机构有下列情形之一的，中国人民银行分支机构责令其限期改正，并给予警告或处 1 万元以上 3 万元以下罚款：

- （一）未按规定建立有关制度办法或风险管理措施的；
- （二）未按规定办理相关备案手续的；
- （三）未按规定公开披露相关事项的；
- （四）未按规定报送或保管相关资料的；
- （五）未按规定办理相关变更事项的；
- （六）未按规定向客户开具发票的；
- （七）未按规定保守客户商业秘密的。

第四十三条 支付机构有下列情形之一的，中国人民银行分支机构责令其限期改正，并处 3 万元罚款；情节严重的，中国人民银行注销其《支付业务许可证》；涉嫌犯罪的，依法移送公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）转让、出租、出借《支付业务许可证》的；

- (二) 超出核准业务范围或将业务外包的；
- (三) 未按规定存放或使用客户备付金的；
- (四) 未遵守实缴货币资本与客户备付金比例管理规定的；
- (五) 无正当理由中断或终止支付业务的；
- (六) 拒绝或阻碍相关检查监督的；
- (七) 其他危及支付机构稳健运行、损害客户合法权益或危害支付服务市场的违法违规行为。

第四十四条 支付机构未按规定履行反洗钱义务的，中国人民银行及其分支机构依据国家有关反洗钱法律法规等进行处罚；情节严重的，中国人民银行注销其《支付业务许可证》。

第四十五条 支付机构超出《支付业务许可证》有效期限继续从事支付业务的，中国人民银行及其分支机构责令其终止支付业务；涉嫌犯罪的，依法移送公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十六条 以欺骗等不正当手段申请《支付业务许可证》但未获批准的，申请人及持有其 5%以上股权的出资人 3 年内不得再次申请或参与申请《支付业务许可证》。

以欺骗等不正当手段申请《支付业务许可证》且已获批准的，由中国人民银行及其分支机构责令其终止支付业务，注销其《支付业务许可证》；涉嫌犯罪的，依法移送公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任；申请人及持有其 5%以上股权的出资人不得再次申请或参与申请《支付业务许可证》。

第四十七条 任何非金融机构和个人未经中国人民银行批准擅自从事或变相从事支付业务的，中国人民银行及其分支机构责令其终止支付业务；涉嫌犯罪的，依法移送公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

第四十八条 本办法实施前已经从事支付业务的非金融机构，应当在本办法实施之日起 1 年内申请取得《支付业务许可证》。逾期未取得的，不得继续从事支付业务。

第四十九条 本办法由中国人民银行负责解释。

第五十条 本办法自 2010 年 9 月 1 日起施行。

# 《互联网信息服务管理办法》

**第一条** 为了规范互联网信息服务活动，促进互联网信息服务健康有序发展，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内从事互联网信息服务活动，必须遵守本办法。

本办法所称互联网信息服务，是指通过互联网向上网用户提供信息的服务活动。

**第三条** 互联网信息服务分为经营性和非经营性两类。

经营性互联网信息服务，是指通过互联网向上网用户有偿提供信息或者网页制作等服务活动。

非经营性互联网信息服务，是指通过互联网向上网用户无偿提供具有公开性、共享性信息的服务活动。

**第四条** 国家对经营性互联网信息服务实行许可制度；对非经营性互联网信息服务实行备案制度。

未取得许可或者未履行备案手续的，不得从事互联网信息服务。

**第五条** 从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意的，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。

**第六条** 从事经营性互联网信息服务，除应当符合《中华人民共和国电信条例》规定的要求外，还应当具备下列条件：

（一）有业务发展计划及相关技术方案；

（二）有健全的网络与信息安全保障措施，包括网站安全保障措施、信息安全保密管理制度、用户信息安全管理；

（三）服务项目属于本办法第五条规定范围的，已取得有关主管部门同意的文件。

**第七条** 从事经营性互联网信息服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门申请办理互联网信息服务增值电信业务经营许可证（以下简称经营许可证）。

省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门应当自收到申请之日起60日内审查完毕，作出批准或者不予批准的决定。予以批准的，颁发经营许可证；不予批准的，应当书面通知申请人并说明理由。

申请人取得经营许可证后，应当持经营许可证向企业登记机关办理登记手续。

**第八条** 从事非经营性互联网信息服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门办理备案手续。办理备案时，应当提交下列材料：

- （一）主办单位和网站负责人的基本情况；
- （二）网站网址和服务项目；
- （三）服务项目属于本办法第五条规定范围的，已取得有关主管部门的同意文件。

省、自治区、直辖市电信管理机构对备案材料齐全的，应当予以备案并编号。

**第九条** 从事互联网信息服务，拟开办电子公告服务的，应当在申请经营性互联网信息服务许可或者办理非经营性互联网信息服务备案时，按照国家有关规定提出专项申请或者专项备案。

**第十条** 省、自治区、直辖市电信管理机构和国务院信息产业主管部门应当公布取得经营许可证或者已履行备案手续的互联网信息服务提供者名单。

**第十一条** 互联网信息服务提供者应当按照经许可或者备案的项目提供服务，不得超出经许可或者备案的项目提供服务。

非经营性互联网信息服务提供者不得从事有偿服务。

互联网信息服务提供者变更服务项目、网站网址等事项的，应当提前 30 日向原审核、发证或者备案机关办理变更手续。

**第十二条** 互联网信息服务提供者应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号或者备案编号。

**第十三条** 互联网信息服务提供者应当向上网用户提供良好的服务，并保证所提供的信息内容合法。

**第十四条** 从事新闻、出版以及电子公告等服务项目的互联网信息服务提供者，应当记录提供的信息内容及其发布时间、互联网地址或者域名；互联网接入服务提供者应当记录上网用户的上网时间、用户账号、互联网地址或者域名、主叫电话号码等信息。

互联网信息服务提供者和互联网接入服务提供者的记录备份应当保存 60 日，并在国家有关机关依法查询时，予以提供。

**第十五条** 互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：

- （一）反对宪法所确定的基本原则的；

- (二) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- (三) 损害国家荣誉和利益的；
- (四) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- (五) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- (六) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- (七) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- (八) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- (九) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

**第十六条** 互联网信息服务提供者发现其网站传输的信息明显属于本办法第十五条所列内容之一的，应当立即停止传输，保存有关记录，并向国家有关机关报告。

**第十七条** 经营性互联网信息服务提供者申请在境内境外上市或者同外商合资、合作，应当事先经国务院信息产业主管部门审查同意；其中，外商投资的比例应当符合有关法律、行政法规的规定。

**第十八条** 国务院信息产业主管部门和省、自治区、直辖市电信管理机构，依法对互联网信息服务实施监督管理。

新闻、出版、教育、卫生、药品监督管理、工商行政管理和公安、国家安全等有关主管部门，在各自职责范围内依法对互联网信息内容实施监督管理。

**第十九条** 违反本办法的规定，未取得经营许可证，擅自从事经营性互联网信息服务，或者超出许可的项目提供服务的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得，处违法所得 3 倍以上 5 倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足 5 万元的，处 10 万元以上 100 万元以下的罚款；情节严重的，责令关闭网站。

违反本办法的规定，未履行备案手续，擅自从事非经营性互联网信息服务，或者超出备案的项目提供服务的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令限期改正；拒不改正的，责令关闭网站。

**第二十条** 制作、复制、发布、传播本办法第十五条所列内容之一的信息，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由公安机关、国家安全机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》等有关法律、行政法规的规定予以处罚；对经营性互联网信息服务提供者，并由发证机关责令停业整顿直至吊销经营许可证，通知企业登记机关；对非经营性互联网信息服务提供者，并由备案机关责令暂时关闭网站直至关闭网站。

**第二十一条** 未履行本办法第十四条规定的义务的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正；情节严重的，责令停业整顿或者暂时关闭网站。

**第二十二条** 违反本办法的规定，未在其网站主页上标明其经营许可证编号或者备案编号的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正，处 5000 元以上 5 万元以下的罚款。

**第二十三条** 违反本办法第十六条规定的义务的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正；情节严重的，对经营性互联网信息服务提供者，并由发证机关吊销经营许可证，对非经营性互联网信息服务提供者，并由备案机关责令关闭网站。

**第二十四条** 互联网信息服务提供者在其业务活动中，违反其他法律、法规的，由新闻、出版、教育、卫生、药品监督管理局和工商行政管理等有关主管部门依照有关法律、法规的规定处罚。

**第二十五条** 电信管理机构和其他有关主管部门及其工作人员，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，疏于对互联网信息服务的监督管理，造成严重后果，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予降级、撤职直至开除的行政处分。

**第二十六条** 在本办法公布前从事互联网信息服务的，应当自本办法公布之日起 60 日内依照本办法的有关规定补办有关手续。

**第二十七条** 本办法自公布之日起施行。 [\[1\]](#)

# 互联网直播服务管理规定

**第一条**为加强对互联网直播服务的管理，保护公民、法人和其他组织的合法权益，维护国家安全和公共利益，根据《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《国务院关于授权国家互联网信息办公室负责互联网信息内容管理工作的通知》《[互联网信息服务管理办法](#)》和《互联网新闻信息服务管理规定》，制定本规定。

**第二条**在中华人民共和国境内提供、使用互联网直播服务，应当遵守本规定。

本规定所称互联网直播，是指基于互联网，以视频、音频、图文等形式向公众持续发布实时信息的活动；本规定所称互联网直播[服务提供者](#)，是指提供互联网直播平台服务的主体；本规定所称互联网直播服务使用者，包括互联网直播发布者和用户。

**第三条**提供互联网直播服务，应当遵守法律法规，坚持正确导向，大力弘扬社会主义核心价值观，培育积极健康、向上向善的网络文化，维护良好网络生态，维护国家利益和公共利益，为广大网民特别是青少年成长营造风清气正的网络空间。

**第四条**国家互联网信息办公室负责全国互联网直播服务信息内容的监督管理执法工作。地方互联网信息办公室依据职责负责本行政区域内的互联网直播服务信息内容的监督管理执法工作。国务院相关管理部门依据职责对互联网直播服务实施相应监督管理。

各级互联网信息办公室应当建立日常监督检查和定期检查相结合的监督管理制度，指导督促互联网直播服务提供者依据法律法规和服务协议规范互联网直播服务行为。

**第五条**互联网直播服务提供者提供互联网新闻信息服务的，应当依法取得互联网新闻信息服务资质，并在许可范围内开展互联网新闻信息服务。

开展互联网新闻信息服务的互联网直播发布者，应当依法取得互联网新闻信息服务资质并在许可范围内提供服务。

**第六条**通过网络表演、网络视听节目等提供互联网直播服务的，还应当依法取得法律法规规定的相关资质。

**第七条**互联网直播服务提供者应当落实主体责任，配备与服务规模相适应的专业人员，健全信息审核、信息安全管理、值班巡查、应急处置、技术保障等制度。提供互联网新闻信息直播服务的，应当设立总编辑。

互联网直播服务提供者应当建立直播内容审核平台，根据互联网直播的内容类别、用户规模等实施分级分类管理，对图文、视频、音频等直播内容加注或播报平台标识信息，对互联网新闻信息直播及其互动内容实施先审后发管理。

**第八条**互联网直播服务提供者应当具备与其服务相适应的技术条件,应当具备即时阻断互联网直播的技术能力,技术方案应符合国家相关标准。

**第九条**互联网直播服务提供者以及互联网直播服务使用者不得利用互联网直播服务从事危害国家安全、破坏社会稳定、扰乱社会秩序、侵犯他人合法权益、传播淫秽色情等法律法规禁止的活动,不得利用互联网直播服务制作、复制、发布、传播法律法规禁止的信息内容。

**第十条**互联网直播发布者发布新闻信息,应当真实准确、客观公正。转载新闻信息应当完整准确,不得歪曲新闻信息内容,并在显著位置注明来源,保证新闻信息来源可追溯。

**第十一条**互联网直播服务提供者应当加强对评论、弹幕等直播互动环节的实时管理,配备相应管理人员。

互联网直播发布者在进行直播时,应当提供符合法律法规要求的直播内容,自觉维护直播活动秩序。

用户在参与直播互动时,应当遵守法律法规,文明互动,理性表达。

**第十二条**互联网直播服务提供者应当按照“后台实名、前台自愿”的原则,对互联网直播用户进行基于移动电话号码等方式的真实身份信息认证,对互联网直播发布者进行基于身份证件、营业执照、组织机构代码证等的认证登记。互联网直播服务提供者应当对互联网直播发布者的真实身份信息进行审核,向所在地省、自治区、直辖市互联网信息办公室分类备案,并在相关执法部门依法查询时予以提供。

互联网直播服务提供者应当保护互联网直播服务使用者身份信息和隐私,不得泄露、篡改、毁损,不得出售或者非法向他人提供。

**第十三条**互联网直播服务提供者应当与互联网直播服务使用者签订服务协议,明确双方权利义务,要求其承诺遵守法律法规和平台公约。

互联网直播服务协议和平台公约的必备条款由互联网直播服务提供者所在地省、自治区、直辖市互联网信息办公室指导制定。

**第十四条**互联网直播服务提供者应当对违反法律法规和服务协议的互联网直播服务使用者,视情采取警示、暂停发布、关闭账号等处置措施,及时消除违法违规直播信息内容,保存记录并向有关主管部门报告。

**第十五条**互联网直播服务提供者应当建立互联网直播发布者信用等级管理体系,提供与信用等级挂钩的管理和服务。

互联网直播服务提供者应当建立黑名单管理制度,对纳入黑名单的互联网直播服务使用者禁止重新注册账号,并及时向所在地省、自治区、直辖市互联网信息办公室报告。



省、自治区、直辖市互联网信息办公室应当建立黑名单通报制度，并向国家互联网信息办公室报告。

**第十六条** 互联网直播服务提供者应当记录互联网直播服务使用者发布内容和日志信息，保存六十日。

互联网直播服务提供者应当配合有关部门依法进行的监督检查，并提供必要的文件、资料和数据。

**第十七条** 互联网直播服务提供者和互联网直播发布者未经许可或者超出许可范围提供互联网新闻信息服务的，由国家和省、自治区、直辖市互联网信息办公室依据《互联网新闻信息服务管理规定》予以处罚。

对于违反本规定的其他违法行为，由国家和地方互联网信息办公室依据职责，依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。通过网络表演、网络视听节目等提供网络直播服务，违反有关法律法规的，由相关部门依法予以处罚。

**第十八条** 鼓励支持相关行业组织制定行业公约，加强行业自律，建立健全行业信用评价体系和服务评议制度，促进行业规范发展。

**第十九条** 互联网直播服务提供者应当自觉接受社会监督，健全社会投诉举报渠道，设置便捷的投诉举报入口，及时处理公众投诉举报。

**第二十条** 本规定自 2016 年 12 月 1 日起施行。

# 侵权责任法

## 第一章 一般规定

第一条 为了保护民事主体的合法权益，明确侵权责任，预防并制裁侵权行为，促进社会和谐稳定，制定本法。

第二条 侵害民事权益，应当依照本法承担侵权责任。

本法所称民事权益，包括生命权、健康权、姓名权、**名誉权**、荣誉权、**肖像权**、隐私权、婚姻自主权、监护权、**所有权**、**用益物权**、**担保物权**、**著作权**、专利权、商标专用权、发现权、股权、继承权等人身、财产权益。

第三条 被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任。

第四条 侵权人因同一行为应当承担行政责任或者**刑事责任**的，不影响依法承担侵权责任。

因同一行为应当承担侵权责任和行政责任、刑事责任，侵权人的财产不足以支付的，先承担侵权责任。

第五条 其他法律对侵权责任另有特别规定的，依照其规定。

## 第二章 责任构成和责任方式

第六条 行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。

根据法律规定推定行为人有过错，行为人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第七条 行为人损害他人民事权益，不论行为人有无过错，法律规定应当承担侵权责任的，依照其规定。

第八条 二人以上共同实施侵权行为，造成他人损害的，应当**承担连带责任**。

第九条 教唆、帮助他人实施侵权行为的，应当与行为人承担连带责任。

教唆、帮助**无民事行为能力人**、**限制民事行为能力人**实施侵权行为的，应当承担侵权责任；该无民事行为能力人、限制民事行为能力人的**监护人**未尽到监护责任的，应当承担相应的责任。

第十条 二人以上实施危及他人人身、财产安全的行为，其中一人或者数人的行为造成他人损害，能够确定具体侵权人的，由侵权人承担责任；不能确定具体侵权人的，行为人承担连带责任。

第十一条 二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，每个人的侵权行为都足以造成全部损害的，行为人承担连带责任。

第十二条 二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，能够确定责任大小的，各自承担相应的责任；难以确定责任大小的，平均承担赔偿责任。

第十三条 法律规定承担连带责任的，被侵权人有权请求部分或者全部连带责任人承担责任。

第十四条 连带责任人根据各自责任大小确定相应的赔偿数额；难以确定责任大小的，平均承担赔偿责任。

支付超出自己赔偿数额的连带责任人，有权向其他连带责任人追偿。

第十五条 承担侵权责任的方式主要有：

- （一）停止侵害
- （二）排除妨碍
- （三）消除危险
- （四）返还财产
- （五）恢复原状
- （六）赔偿损失
- （七）赔礼道歉
- （八）消除影响、恢复名誉。

以上承担侵权责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

第十六条 【人身损害赔偿】侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿**丧葬费**和**死亡赔偿金**。

第十七条 【以相同数额确定死亡赔偿金】因同一侵权行为造成多人死亡的，可以以相同数额确定死亡赔偿金。

第十八条 【被侵权人死亡或者合并、分立时请求权人的确定】被侵权人死亡的，其近亲属有权请求侵权人承担侵权责任。被侵权人为单位，该单位分立、合并的，承继权利的单位有权请求侵权人承担侵权责任。

被侵权人死亡的，支付被侵权人医疗费、丧葬费等合理费用的人有权请求侵权人赔偿费用，但侵权人已支付该费用的除外。

第十九条 【财产损失计算】侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他方式计算。

第二十条 【侵害人身权益造成财产损失的赔偿】侵害他人人身权益造成财产损失的，按照被侵权人因此受到的损失赔偿；被侵权人的损失难以确定，侵权人因此获得利益的，按照其获得的利益赔偿；侵权人因此获得的利益难以确定，被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不一致，向人民法院提起诉讼的，由人民法院根据实际情况确定赔偿数额。

第二十一条 侵权行为危及他人人身、财产安全的，被侵权人可以请求侵权人承担停止侵害、排除妨碍、消除危险等侵权责任。

第二十二条 侵害他人人身权益，造成他人严重精神损害的，被侵权人可以请求精神损害赔偿。

第二十三条 因防止、制止他人民事权益被侵害而使自己受到损害的，由侵权人承担责任。侵权人逃逸或者无力承担责任，被侵权人请求补偿的，受益人应当给予适当补偿。

第二十四条 受害人和行为人对损害的发生都没有过错的，可以根据实际情况，由双方分担损失。

第二十五条 损害发生后，当事人可以协商赔偿费用的支付方式。协商不一致的，赔偿费用应当一次性支付；一次性支付确有困难的，可以分期支付，但应当提供相应的担保。

### 第三章 不承担责任和减轻责任的情形

第二十六条 被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。

第二十七条 损害是因受害人故意造成的，行为人不承担责任。

第二十八条 损害是因第三人造成的，第三人应当承担侵权责任。

第二十九条 因不可抗力造成他人损害的，不承担责任。法律另有规定的，依照其规定。

第三十条 因正当防卫造成损害的，不承担责任。正当防卫超过必要的限度，造成不应有的损害的，正当防卫人应当承担适当的责任。

第三十一条 因紧急避险造成损害的，由引起险情发生的人承担责任。如果危险是由自然原因引起的，紧急避险人不承担责任或者给予适当补偿。紧急避险采取措施不当或者超过必要的限度，造成不应有的损害的，紧急避险人应当承担适当的责任。

## 第四章 关于责任主体的特殊规定

第三十二条 无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护责任的，可以减轻其侵权责任。

有财产的无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，从本人财产中支付赔偿费用。不足部分，由监护人赔偿。

第三十三条完全民事行为能力人对自己的行为暂时没有意识或者失去控制造成他人损害有过错的，应当承担侵权责任；没有过错的，根据行为人的经济状况对受害人适当补偿。

完全民事行为能力人因醉酒、滥用麻醉药品或者精神药品对自己的行为暂时没有意识或者失去控制造成他人损害的，应当承担侵权责任。

第三十四条 用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。

劳务派遣期间，被派遣的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由接受劳务派遣的用工单位承担侵权责任；劳务派遣单位有过错的，承担相应的补充责任。

第三十五条 个人之间形成劳务关系，提供劳务一方因劳务造成他人损害的，由接受劳务一方承担侵权责任。提供劳务一方因劳务自己受到损害的，根据双方各自的过错承担相应的责任。

第三十六条 网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。

网络用户利用网络服务实施侵权行为的，被侵权人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。网络服务提供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该网络用户承担连带责任。

网络服务提供者知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，与该网络用户承担连带责任。

第三十七条 宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。

第三十八条 无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任，但能够证明尽到教育、管理职责的，不承担责任。

第三十九条 限制民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害，学校或者其他教育机构未尽到教育、管理职责的，应当承担责任。

第四十条 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间，受到幼儿园、学校或者其他教育机构以外的人员人身损害的，由侵权人承担侵权责任；幼儿园、学校或者其他教育机构未尽到管理职责的，承担相应的补充责任。

## 第五章 产品责任

第四十一条 因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任。

第四十二条 因销售者的过错使产品存在缺陷，造成他人损害的，销售者应当承担侵权责任。

销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，销售者应当承担侵权责任。

第四十三条 因产品存在缺陷造成损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。

产品缺陷由生产者造成的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。

因销售者的过错使产品存在缺陷的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

第四十四条 因运输者、仓储者等第三人的过错使产品存在缺陷，造成他人损害的，产品的生产者、销售者赔偿后，有权向第三人追偿。

第四十五条 因产品缺陷危及他人人身、财产安全的，被侵权人有权请求生产者、销售者承担排除妨碍、消除危险等侵权责任。

第四十六条 产品投入流通后发现存在缺陷的，生产者、销售者应当及时采取警示、召回等补救措施。未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害的，应当承担侵权责任。

第四十七条 明知产品存在缺陷仍然生产、销售，造成他人死亡或者健康严重损害的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

## 第六章 机动车交通事故责任

第四十八条 机动车发生交通事故造成损害的，依照[道路交通安全法](#)的有关规定承担赔偿责任。

第四十九条 因租赁、借用等情形机动车所有人与使用人不是同一人时，发生交通事故后属于该机动车一方责任的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿。不足部分，由机动车使用人承担赔偿责任；机动车所有人对损害的发生有过错的，承担相应的赔偿责任。

第五十条 当事人之间已经以买卖等方式转让并交付机动车但未办理所有权转移登记，发生交通事故后属于该机动车一方责任的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿，不足部分，由受让人承担赔偿责任。

第五十一条 以买卖等方式转让拼装或者已达到报废标准的机动车，发生交通事故造成损害的，由转让人和受让人承担连带责任。

第五十二条 盗窃、抢劫或者抢夺的机动车发生交通事故造成损害的，由盗窃人、抢劫人或者抢夺人承担赔偿责任。保险公司在机动车强制保险责任限额范围内垫付抢救费用的，有权向交通事故责任人追偿。

第五十三条 [机动车驾驶人](#)发生交通事故后逃逸，该机动车参加强制保险的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿；机动车不明或者该机动车未参加强制保险，需要支付被侵权人人身伤亡的抢救、丧葬等费用的，由[道路交通事故社会救助基金](#)垫付。道路交通事故社会救助基金垫付后，其管理机构有权向交通事故责任人追偿。

## 第七章 医疗损害责任

第五十四条 患者在诊疗活动中受到损害，医疗机构及其医务人员有过错的，由医疗机构承担赔偿责任。

第五十五条 医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意；不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其书面同意。

医务人员未尽到前款义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。

第五十六条 因抢救生命垂危的患者等紧急情况，不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者授权的负责人批准，可以立即实施相应的医疗措施。

第五十七条 医务人员在诊疗活动中未尽到与当时的医疗水平相应的诊疗义务,造成患者损害的,医疗机构应当承担赔偿责任。

第五十八条 患者有损害,因下列情形之一的,推定医疗机构有过错:

- (一) 违反法律、[行政法规](#)、规章以及其他有关诊疗规范的规定
- (二) 隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料
- (三) 伪造、篡改或者销毁病历资料。

第五十九条 因药品、消毒药剂、医疗器械的缺陷,或者输入不合格的血液造成患者损害的,患者可以向生产者或者血液提供机构请求赔偿,也可以向医疗机构请求赔偿。患者向医疗机构请求赔偿的,医疗机构赔偿后,有权向负有责任的生产者或者血液提供机构追偿。

第六十条 患者有损害,因下列情形之一的,医疗机构不承担赔偿责任:

- (一) 患者或者其近亲属不配合医疗机构进行符合诊疗规范的诊疗
- (二) 医务人员在抢救生命垂危的患者等紧急情况下已经尽到合理诊疗义务
- (三) 限于当时的医疗水平难以诊疗。

前款第一项情形中,医疗机构及其医务人员也有过错的,应当承担相应的赔偿责任。

第六十一条 医疗机构及其医务人员应当按照规定填写并妥善保管住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、病理资料、护理记录、医疗费用等病历资料。

患者要求查阅、复制前款规定的病历资料的,医疗机构应当提供。

第六十二条 医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私保密。泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料,造成患者损害的,应当承担侵权责任。

第六十三条 医疗机构及其医务人员不得违反诊疗规范实施不必要的检查。

第六十四条 医疗机构及其医务人员的合法权益受法律保护。干扰医疗秩序,妨害医务人员工作、生活的,应当依法承担法律责任。

## 第八章 环境污染责任

第六十五条 因污染环境造成损害的,污染者应当承担侵权责任。

第六十六条 因污染环境发生纠纷,污染者应当就法律规定的不承担责任或者减轻责任的情形及其行为与损害之间不存在因果关系承担举证责任。



第六十七条 两个以上污染者污染环境，污染者承担责任的大小，根据污染物的种类、排放量等因素确定。

第六十八条 因第三人的过错污染环境造成损害的，被侵权人可以向污染者请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。污染者赔偿后，有权向第三人追偿。

## 第九章 高度危险责任

第六十九条 从事高度危险作业造成他人损害的，应当承担侵权责任。

第七十条 民用核设施发生核事故造成他人损害的，民用核设施的经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因战争等情形或者受害人故意造成的，不承担责任。

第七十一条 民用航空器造成他人损害的，民用航空器的经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意造成的，不承担责任。

第七十二条 占有或者使用易燃、易爆、剧毒、放射性等高度危险物造成他人损害的，占有人或者使用人应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意或者不可抗力造成的，不承担责任。被侵权人对损害的发生有重大过失的，可以减轻占有人或者使用人的责任。

第七十三条 从事高空、高压、地下挖掘活动或者使用高速轨道运输工具造成他人损害的，经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意或者不可抗力造成的，不承担责任。被侵权人对损害的发生有过失的，可以减轻经营者的责任。

第七十四条 遗失、抛弃高度危险物造成他人损害的，由所有人承担侵权责任。所有人将高度危险物交由他人管理的，由管理人承担侵权责任；所有人有过错的，与管理人承担连带责任。

第七十五条 非法占有高度危险物造成他人损害的，由非法占有人承担侵权责任。所有人、管理人不能证明对防止他人非法占有尽到高度注意义务的，与非法占有人承担连带责任。

第七十六条 未经许可进入高度危险活动区域或者高度危险物存放区域受到损害，管理人已经采取安全措施并尽到警示义务的，可以减轻或者不承担责任。

第七十七条 承担高度危险责任，法律规定赔偿限额的，依照其规定。

## 第十章 饲养动物损害责任

第七十八条 饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任，但能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。

第七十九条 违反管理规定，未对动物采取安全措施造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。

第八十条 禁止饲养的烈性犬等危险动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。

第八十一条 动物园的动物造成他人损害的，动物园应当承担侵权责任，但能够证明尽到管理职责的，不承担责任。

第八十二条 遗弃、逃逸的动物在遗弃、逃逸期间造成他人损害的，由原动物饲养人或者管理人承担侵权责任。

第八十三条 因第三人的过错致使动物造成他人损害的，被侵权人可以向动物饲养人或者管理人请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。动物饲养人或者管理人赔偿后，有权向第三人追偿。

第八十四条 饲养动物应当遵守法律，尊重社会公德，不得妨害他人生活。

## 第十一章 物件损害责任

第八十五条 建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

第八十六条 建筑物、构筑物或者其他设施倒塌造成他人损害的，由建设单位与施工单位承担连带责任。建设单位、施工单位赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

因其他责任人的原因，建筑物、构筑物或者其他设施倒塌造成他人损害的，由其他责任人承担侵权责任。

第八十七条 从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害，难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。

第八十八条 堆放物倒塌造成他人损害，堆放人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第八十九条 在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，有关单位或者个人应当承担侵权责任。

第九十条 因林木折断造成他人损害，林木的所有人或者管理人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第九十一条 在公共场所或者道路上挖坑、修缮安装地下设施等，没有设置明显标志和采取安全措施造成他人损害的，施工人应当承担侵权责任。

窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。

## 第十二章 附则

第九十二条 本法自 2010 年 7 月 1 日起施行。

# 网络发票管理办法

## 第一条

为加强普通发票管理，保障国家税收收入，规范网络发票的开具和使用，根据《中华人民共和国发票管理办法》规定，制定本办法。

## 第二条

在中华人民共和国境内使用网络发票管理系统开具发票的单位和个人办理网络发票管理系统的开户登记、网上领取发票手续、在线开具、传输、查验和缴销等事项，适用本办法。

## 第三条

本办法所称网络发票是指符合国家税务总局统一标准并通过国家税务总局及省、自治区、直辖市税务局公布的网络发票管理系统开具的发票。

国家积极推广使用网络发票管理系统开具发票。

## 第四条

税务机关应加强网络发票的管理，确保网络发票的安全、唯一、便利，并提供便捷的网  
络发票信息查询渠道；应通过应用网络发票数据分析，提高信息管税水平。

## 第五条

税务机关应根据开具发票的单位和个人的经营情况，核定其在线开具网络发票的种类、行业类别、开票限额等内容。

开具发票的单位和个人需要变更网络发票核定内容的，可向税务机关提出书面申请，经税务机关确认，予以变更。

## 第六条

开具发票的单位和个人开具网络发票应登录网络发票管理系统，如实完整填写发票的相关内容  
及数据，确认保存后打印发票。

开具发票的单位和个人在线开具的网络发票，经系统自动保存数据后即完成开票信息的确认、查验。

## 第七条

单位和个人取得网络发票时，应及时查询验证网络发票信息的真实性、完整性，对不符合规定的发票，不得作为财务报销凭证，任何单位和个人有权拒收。

## 第八条

开具发票的单位和个人需要开具红字发票的，必须收回原网络发票全部联次或取得受票方出具的有效证明，通过网络发票管理系统开具金额为负数的红字网络发票。

## 第九条

开具发票的单位和个人作废开具的网络发票，应收回原网络发票全部联次，注明“作废”，并在网络发票管理系统中进行发票作废处理。

## 第十条

开具发票的单位和个人应当在办理变更或者注销税务登记的同时，办理网络发票管理系统的用户变更、注销手续并缴销空白发票。

## 第十一条

税务机关根据发票管理的需要，可以按照国家税务总局的规定委托其他单位通过网络发票管理系统代开网络发票。

税务机关应当与受托代开发票的单位签订协议，明确代开网络发票的种类、对象、内容和相关责任等内容。

## 第十二条

开具发票的单位和个人必须如实在线开具网络发票，不得利用网络发票进行转借、转让、虚开发票及其他违法活动。

## 第十三条

开具发票的单位和个人在网络出现故障，无法在线开具发票时，可离线开具发票。

开具发票后，不得改动开票信息，并于 48 小时内上传开票信息。

## 第十四条

开具发票的单位和个人违反本办法规定的，按照《[中华人民共和国发票管理办法](#)》有关规定处理。

## 第十五条

省以上税务机关在确保[网络发票](#)电子信息正确生成、可靠存储、查询验证、安全唯一等条件的情况下，可以试行[电子发票](#)。

## 第十六条

本办法自 2013 年 4 月 1 日起施行。

# 网络购物服务规范

## 前言

本规范的全部技术内容为推荐性。

本规范根据国家相关法律法规和规章以及《互联网信息服务管理办法》的规定，参照中华人民共和国商务部《关于网上交易的指导意见(暂行)》(2007)，以及中国电子商务协会《网络交易平台服务规范》中的有关部分，同时依据相关科技成果和实践经验制定而成。

本规范由中华人民共和国商务部提出。

本规范由中华人民共和国商务部商业改革发展司归口。

本规范起草单位：上海科识通信息科技有限公司。

本规范主要起草人：朱继平。

## 引言

目前，我国网民数量日益增多，网络购物已经逐渐发展成为众多网民的消费方式之一，网络购物涉及的消费金额也越来越大，据统计，有过网络购物消费的网民数量已经超过网民总数的四分之一，并且以很快的速度在逐年增长。

虽然网络购物吸引了众多的网民，但由此产生的各类纠纷和投诉也日益增多。来自中国消费者协会公布的投诉情况统计表明：网络购物方面的投诉主要表现在消费者无法真实了解商品的具体情况，只能通过广告来比较鉴别；收到物品与宣传不符，功能欠缺，甚至是残次品；卖家提供虚假信息，收钱不发货，骗取钱财；销售商品不负责售后服务，退换困难；有的甚至利用网络行骗和从事非法交易等。

由于网络购物服务方面存在的这些问题，关于制定网络购物服务规范的呼声也越来越高。虽然我国在电子商务领域具有相关的技术规范，但网络购物的服务规范尚处于空白状态。因此，制定网络购物服务规范，对规范网络购物关联方的服务行为，避免交易纠纷，促进网络购物产业链良性发展，具有非常积极和广泛的意义。

## 1. 范围

本标准规定了基于互联网技术和网络通信手段缔结的网络购物的服务体系，描述了网络购物服务的合法性、安全性、公平性、合理性等方面的要求，规定了基本原则、网络购物交易方、网络购物平台提供商、网络支付平台提供商、网络购物辅助服务提供商等方面的行为规范。

本标准适用于所有的网络购物服务行为，包括发生在互联网中企业之间 (Business to Business, 简称 B2B)、企业和消费者之间 (Business to Consumer, 简称 B2C)、个人之间 (Consumer to Consumer, 简称 C2C)、政府和企业之间 (Government to Business, 简称 G2B) 通过网络通信手段缔结的商品和服务交易。

## 2. 规范性引用文件

本标准无在先参考标准，为全新制定。在制定过程中未引用相关标准文件。

## 3. 术语和定义

### 3. 1 网络购物

网络购物, 又称网上交易, 是指发生在互联网中企业之间(Business to Business, 简称 B2B)、企业和消费者之间(Business to Consumer, 简称 B2C)、个人之间(Consumer to Consumer, 简称 C2C)、政府和企业之间(Government to Business, 简称 G2B)通过网络通信手段缔结的商品和服务交易。

### 3. 2 网络购物服务

指网络购物平台提供商、网络支付平台提供商及网络购物辅助服务提供商为网络购物交易方提供缔结和履行网络交易所必需的各种服务。

### 3. 3 网络购物交易方

指通过互联网进行购物交易的双方, 分为:

(1)卖方: 利用互联网出售商品或提供服务。

(2)买方: 利用互联网购买商品或获得服务。

### 3. 4 网络购物平台

指为各种网络购物(包括 B2B、B2C、C2C 和 G2B)提供网络购物交易空间服务的计算机网络系统。

### 3. 5 网络购物平台提供商

指为网络购物交易方提供网络购物平台系统, 并进行运营和服务的法人。

### 3. 6 网络支付平台

指为各种网络购物(包括 B2B、B2C、C2C 和 G2B)提供网络购物安全支付服务的计算机网络系统。

### 3. 7 网络支付平台提供商

指为网络购物交易方提供网络支付平台系统, 并进行运营和服务的法人。

### 3. 8 网络购物辅助服务

指为各种网络购物(包括 B2B、B2C、C2C 和 G2B)提供网络购物中所需要的服务活动, 如: 包裹和快件的运输或寄递、交易保险等。

### 3. 9 网络购物辅助服务提供商

指为网络购物交易方提供网络购物辅助服务的法人或自然人。

## 4. 基本原则

### 4. 1 遵守国家法律法规及相关部门规章

网络购物平台提供商、辅助服务提供商和网络购物交易方, 可以利用互联网和信息技术订立合同并履行合同, 但各参与方必须遵守《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国税收征收管理法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国拍卖法》、《中华人民共和国反垄断法》、《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国邮政法》、《快递服务标准》、《互联网信息服务管理办法》、《消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《信息网络传播权保护条例》、《互联网安全保护技术措施规定》等法律法规及相关部门规章。

### 4. 2 遵守互联网技术规范和安全规范

网络购物服务以互联网技术为基础。因此, 网络购物的交易方、网络购物平台提供商和网络支付平台提供商等必须遵守国家制定的互联网技术规范和安全规范。

### 4. 3 遵守诚信自律原则

网络购物的各参与方必须遵守诚信自律的原则。

### 4. 4 保护知识产权

网络购物交易方应遵守《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国著作权法》等相关法律, 不得侵害他人商标权、著作权、专利权等权利。

网络购物平台提供商等有权采取相关手段来保护网上的商标权、著作权、专利权等。



#### 4. 5 严格禁止法律法规和政策条例规定禁止的交易行为

在网络购物中，严格禁止从事法律和政策条例禁止的任何非法交易行为，如赌博、洗钱、传销以及贩卖枪支、毒品、禁药、盗版软件、淫秽商品和服务等。

网络购物各关联方不得提供和买卖未经审批的需要相应资质的商品或服务，禁止采用各种手段规避法律法规和政策条例规定必须具备相应资质才能开展的经营活动，如期货、烟草、药品和医疗器械等。

交易完成后必须发生货品所有权和全额货款的转移，在此之前不得将货物所有权作为买卖标的的合约再次转让。

## 5. B2B 模式服务规范

### 5. 1 网络购物交易方

#### 5. 1. 1 具备合法的主体资格

网络购物交易方应具备法人资格，在交易的过程中，企业必须使用真实身份和真实信息，同时还需提供相应的资质证明等以供核准查询，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

#### 5. 1. 2 保证商品和服务信息发布准确

交易方应如实发布商品和服务信息，并对商品和服务的主要情况进行必要和明确的说明。

#### 5. 1. 3 保证提供商品和服务的质量

卖方应保证其销售商品和服务的质量，不得以假充真、以次充好，应积极为买方提供高质量的售前、售中和售后服务。

#### 5. 1. 4 选择安全的支付手段

网络购物交易方在交易支付时，应选择安全的支付手段。选择网上支付的，应提高安全支付意识，采用安全可靠的网络支付平台，注意账户、密码、资金的安全；选择网下支付的，要充分考虑到货到付款、款到发货的区别，选择合适、安全的支付手段，注意资金的安全。

#### 5. 1. 5 交易凭据的保存

网络购物交易方应自行保存交易过程中产生的网下凭据以作为交易纠纷的处理依据，如发货单、汇款单、发票等。

在涉及金额较大或较为重要的交易时，可以生成必要的书面文件或采取其他合理措施保存交易记录。

#### 5. 1. 6 权益保护

网络购物交易方的各项合法权利和权益受法律保护，各相关交易关联方不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

对法律许可的网络竞拍，买方在购物竞拍时，不能私下串谋和恶意竞拍，同时卖方有权对怀疑有恶意竞拍的记录进行及时删除。

交易方注册和交易信息归交易方所有，仅能被用于与网络交易、网络支付以及交易辅助服务等相关活动中。非经交易方同意，网络购物平台提供商、网络支付平台提供商和辅助服务提供商不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，但法律、法规另有规定的除外。

#### 5. 1. 7 交易纠纷处理

网络购物交易双方都应保存好与交易相关的原始记录，以备发生纠纷时核对。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商和网络支付平台提供商等应积极协助权益被侵害者与有关交易方进行纠纷协调解决。

### 5. 2 网络购物平台提供商

#### 5. 2. 1 具备合法的主体资格

网络购物平台提供商应具备法人资格，在网络购物平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络购物平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 5. 2. 2 拥有完善的规章制度

网络购物平台提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)交易安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

#### 5. 2. 3 保证交易系统的稳定和安全

网络购物平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络购物平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络购物平台提供商应高度重视网络交易过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证交易系统稳定和安全地运行。

#### 5. 2. 4 用户注册身份审核

网络购物平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册，并提供真实身份信息。网络购物平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易，网络购物平台提供商有权利和责任及时对该用户进行注销。

网络购物平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证，并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

网络购物平台提供商应对用户的注册信息至少保存 2 年(从最后一笔交易结束算起)，同时网络购物平台提供商还应保存和更新用户每次的登录日志，但对于多次发布有害或违法信息的用户，网络购物平台提供商有权利对该用户进行及时注销，并保存有关记录。

#### 5. 2. 5 保证金收取和管理

网络购物平台提供商可以根据商品或交易的具体情况对网络购物交易方收取一定的保证金，保证金的额度或比例可以根据具体情况约定。

保证金的所有权属于保证金缴纳方所有，网络购物平台提供商应以合法、合理的方式对保证金进行管理，不得对保证金进行非法挪用、转移等。

#### 5. 2. 6 网络购物信息监管

网络购物平台提供商应建立商品销售信息监控和网络举报机制，实现交易方等对网络销售商品和过程信息的监督和违法举报，严重情况下需通报公安部门等进行处理。

网络购物平台提供商有责任审核和监控交易方发布的商品信息、公开论坛和用户反馈栏中的信息，对于知道或被告知存在有害或违法信息的应当立即予以删除，保存有关记录。

如有第三方主张网络购物平台中的信息或公开论坛、用户反馈等栏目中的信息侵犯其合法权益，在第三人提供其身份证明、事实证明和具体网络链接地址的情况下，网络购物平台提供商应当予以及时删除。

#### 5. 2. 7 交易信息存储和备份

网络购物平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络购物平台提供商应采取数据备份、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。

网络购物平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

#### 5.2.8 权益保护

网络购物平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 5.2.9 交易纠纷处理

网络购物平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络购物平台提供商应积极协助权益被侵害方进行信息取证。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商等应积极协助权益被侵害方与有关交易方进行纠纷协调解决，有效保证各参与交易方的利益不被侵害。

### 5.3 网络支付平台提供商

#### 5.3.1 具备合法的主体资格

网络支付平台提供商应具备法人资格，在网络支付平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络支付平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 5.3.2 拥有完善的规章制度

网络支付平台提供商应提供规范化的网络支付服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)支付安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

#### 5.3.3 保证支付系统的稳定和安全

网络支付平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络支付平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络支付平台提供商应高度重视网络支付过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证支付系统稳定和安全地运行。

#### 5.3.4 用户注册身份审核

网络支付平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册，并提供真实身份信息。网络支付平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易，网络支付平台提供商有权利及时对该用户进行注销。

网络支付平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证，并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

#### 5.3.5 保证账户和资金安全

网络支付平台提供商应根据网上交易的特点，采取合理有力的措施保证用户身份信息、账户以及密码的安全，保证交易资金的安全。

网络支付平台提供商不得以任何方式恶意占压资金、非法套现、挪用或转移资金以及非法融资等。

#### 5.3.6 支付信息存储和备份

网络支付平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物支付的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易

完成之日起计算。

网络支付平台提供商应采取数据备份、故障恢复等技术手段确保网络支付数据和资料的完整性和安全性。

网络支付平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

#### 5.3.7 权益保护

网络支付平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 5.3.8 交易纠纷处理

网络支付平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络支付平台提供商应积极协助进行信息取证和协调解决。

### 5.4 网络购物辅助服务提供商

#### 5.4.1 具备合法的主体资格

网络购物辅助服务提供商提供网络购物辅助服务时，必须遵守国家有关法律规定，需要办理相关审批和登记注册手续的，必须依法办理；需要具备一定物质和技术条件的，包括资金、设备、技术管理人员等，应符合相应的条件。

#### 5.4.2 拥有完善的规章制度

网络购物辅助服务提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)辅助服务规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

#### 5.4.3 保证辅助服务的稳定和安全

网络购物辅助服务提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络辅助服务系统，落实安全保护技术措施。

网络购物辅助服务提供商应高度重视网络交易辅助服务过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证交易辅助服务稳定和安全地运行。

#### 5.4.4 网络购物辅助服务信息存储和备份

网络购物辅助服务提供商应保存网络购物交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络购物辅助服务提供商应采取数据备份、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。

网络购物辅助服务提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

#### 5.4.5 权益保护

网络购物辅助服务提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 5.4.6 交易纠纷处理

网络购物辅助服务提供商提供网络交易辅助服务时，应通过技术或者其他手段避免交易纠纷的发生，并提前为交易纠纷的发生做好调解准备，如存储和备份交易记录等。

网络购物辅助服务提供商应尽可能提供必要的纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络购物辅助服务提供商应积极协助进行信息取证。

## 6. B2C 模式服务规范

### 6.1 网络购物交易方

#### 6.1.1 使用真实身份

网络购物交易方在交易的过程中，必须使用真实身份，包括真实的企业信息和个人信息，对于企业交易方，还须提供相应的资质证明等以供核准查询，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证以及真实的实体经营地址和联系方式等。

#### 6.1.2 保证商品和服务信息发布准确

交易方应如实发布商品和服务信息，并对商品和服务的主要情况进行必要和明确的说明。

#### 6.1.3 保证提供商品和服务的质量

卖方应保证其销售商品和服务的质量，不得以假充真、以次充好，应积极为买方提供高质量的售前、售中和售后服务。

#### 6.1.4 选择安全的支付手段

网络购物交易方在交易支付时，应选择安全的支付手段。选择网上支付的，应提高安全支付意识，采用安全可靠的网络支付平台，注意账户、密码、资金的安全；选择网下支付的，要充分考虑货到付款、款到发货的区别，选择合适、安全的支付手段，注意资金的安全。

#### 6.1.5 交易凭据的保存

网络购物交易方应自行保存交易过程中产生的网下凭据以作为交易纠纷的处理依据，如发货单、汇款单、发票等。

在涉及金额较大或较为重要的交易时，可以生成必要的书面文件或采取其他合理措施保存交易记录。

#### 6.1.6 权益保护

网络购物交易方的各项合法权利和权益受法律保护，各相关交易关联方不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

对法律许可的网络竞拍，买方在购物竞拍时，不能私下串谋和恶意竞拍，同时卖方有权对怀疑有恶意竞拍的记录进行及时删除。

交易方注册和交易信息归交易方所有，仅能被用于与网络交易、网络支付以及交易辅助服务等相关活动中。未经交易方同意，网络购物平台提供商、网络支付平台提供商和辅助服务提供商不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，但法律、法规另有规定的除外。

#### 6.1.7 交易纠纷处理

网络购物交易双方都应保存好与交易相关的原始记录，以备发生纠纷时核对。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商和网络支付平台提供商等应积极协助权益被侵害者与有关交易方进行纠纷协调解决。

### 6.2 网络购物平台提供商

#### 6.2.1 具备合法的主体资格

网络购物平台提供商应具备法人资格，在网络购物平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络购物平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 6.2.2 拥有完善的规章制度

网络购物平台提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

(1) 用户注册制度；

- (2)平台交易规则;
- (3)信息披露与审核制度;
- (4)隐私权与商业秘密保护制度;
- (5)消费者权益保护制度;
- (6)广告发布审核制度;
- (7)交易安全保障与数据备份制度;
- (8)争议解决机制;
- (9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制;
- (10)法律、法规规定的其他制度。

#### 6. 2. 3 保证交易系统的稳定和安全

网络购物平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络购物平台系统,落实互联网安全保护技术措施。

网络购物平台提供商应高度重视网络交易过程的稳定和安全,采取各种合理有力的措施保证交易系统稳定和安全地运行。

#### 6. 2. 4 用户注册身份审核

网络购物平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册,并提供真实身份信息。网络购物平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易,网络购物平台提供商有权利和责任及时对该用户进行注销。

网络购物平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证,并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

网络购物平台提供商应对用户的注册信息至少保存 2 年(从最后一笔交易结束算起),同时网络购物平台提供商还应保存和更新用户每次的登录日志,但对于多次发布有害或违法信息的用户,网络购物平台提供商有权利对该用户进行及时注销,并保存有关记录。

#### 6. 2. 5 保证金收取和管理

网络购物平台提供商可以根据商品或交易的具体情况对网络购物交易方收取一定的保证金,保证金的额度或比例可以根据具体情况约定。

保证金的所有权属于保证金缴纳方所有,网络购物平台提供商应以合法、合理的方式对保证金进行管理,不得对保证金进行非法挪用、转移等。

#### 6. 2. 6 网络购物信息监管

网络购物平台提供商应建立商品销售信息监控和网络举报机制,实现交易方等对网络销售商品和过程信息的监督和违法举报,严重情况下需通报公安部门等进行处理。

网络购物平台提供商有责任审核和监控交易方发布的商品信息、公开论坛和用户反馈栏中的信息,对于知道或被告知存在有害或违法信息的应当立即予以删除,保存有关记录。

如有第三方主张网络购物平台中的信息或公开论坛、用户反馈等栏目中的信息侵犯其合法权益,在第三人提供其身份证明、事实证明和具体网络链接地址的情况下,网络购物平台提供商应当予以及时删除。

#### 6. 2. 7 交易信息存储和备份

网络购物平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物交易的相关信息、记录或资料,采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用,且保存时间不得少于 2 年,自交易完成之日起计算。

网络购物平台提供商应采取数据备份、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。

网络购物平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠,不得对原始数据进行非法更改。

#### 6. 2. 8 权益保护

网络购物平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 6.2.9 交易纠纷处理

网络购物平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络购物平台提供商应积极协助权益被侵害方进行信息取证。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商等应积极协助权益被侵害方与有关交易方进行纠纷协调解决，有效保证各参与交易方的利益不被侵害。

### 6.3 网络支付平台提供商

#### 6.3.1 具备合法的主体资格

网络支付平台提供商应具备法人资格，在网络支付平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络支付平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 6.3.2 拥有完善的规章制度

网络支付平台提供商应提供规范化的网络支付服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)支付安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

#### 6.3.3 保证支付系统的稳定和安全

网络支付平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络支付平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络支付平台提供商应高度重视网络支付过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证支付系统稳定和安全地运行。

#### 6.3.4 用户注册身份审核

网络支付平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册，并提供真实身份信息。网络支付平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息注册和交易，网络支付平台提供商有权利及时对该用户进行注销。

网络支付平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证，并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

#### 6.3.5 保证账户和资金安全

网络支付平台提供商应根据网上交易的特点，采取合理有力的措施保证用户身份信息、账户以及密码的安全，保证交易资金的安全。

网络支付平台提供商不得以任何方式恶意占压资金、非法套现、挪用或转移资金以及非法融资等。

#### 6.3.6 支付信息存储和备份

网络支付平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物支付的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络支付平台提供商应采取数据备份、故障恢复等技术手段确保网络支付数据和资料的完整性和安全性。

网络支付平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

#### 6.3.7 权益保护

网络支付平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 6. 3. 8 交易纠纷处理

网络支付平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道,当交易关联方合法权益受到侵害时,网络支付平台提供商应积极协助进行信息取证和协调解决。

#### 6. 4 网络购物辅助服务提供商

##### 6. 4. 1 具备合法的主体资格

网络购物辅助服务提供商提供网络购物辅助服务时,必须遵守国家有关法律规定,需要办理相关审批和登记注册手续的,必须依法办理;需要具备一定物质和技术条件的,包括资金、设备、技术管理人员等,应符合相应的条件。

##### 6. 4. 2 拥有完善的规章制度

网络购物辅助服务提供商应提供规范化的网上交易服务,建立健全其规章制度,如:

- (1)用户注册制度;
- (2)辅助服务规则;
- (3)信息披露与审核制度;
- (4)隐私权与商业秘密保护制度;
- (5)消费者权益保护制度;
- (6)广告发布审核制度;
- (7)安全保障与数据备份制度;
- (8)争议解决机制;
- (9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制;
- (10)法律、法规规定的其他制度。

##### 6. 4. 3 保证辅助服务的稳定和安全

网络购物辅助服务提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络辅助服务系统,落实安全保护技术措施。

网络购物辅助服务提供商应高度重视网络交易辅助服务过程的稳定和安全,采取各种合理有力的措施保证交易辅助服务稳定和安全地运行。

##### 6. 4. 4 网络购物辅助服务信息存储和备份

网络购物辅助服务提供商应保存网络购物交易的相关信息、记录或资料,采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查询用,且保存时间不得少于 2 年,自交易完成之日起计算。

网络购物辅助服务提供商应采取数据备份、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。

网络购物辅助服务提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠,不得对原始数据进行非法更改。

##### 6. 4. 5 权益保护

网络购物辅助服务提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

##### 6. 4. 6 交易纠纷处理

网络购物辅助服务提供商提供网络交易辅助服务时,应通过技术或者其他手段避免交易纠纷的发生,并提前为交易纠纷的发生做好调解准备,如存储和备份交易记录等。

网络购物辅助服务提供商应尽可能提供必要的纠纷处理机制和申诉渠道,当交易关联方合法权益受到侵害时,网络购物辅助服务提供商应积极协助进行信息取证。

## 7. C2C 模式服务规范



## 7. 1 网络购物交易方

### 7. 1. 1 使用真实身份

网络购物交易方在交易的过程中，必须使用真实的身份信息，如真实姓名、住址、联系方式等。

### 7. 1. 2 保证商品和服务信息发布准确

交易方应如实发布商品和服务信息，并对商品和服务的主要情况进行必要和明确的说明。

### 7. 1. 3 保证提供商品和服务的质量

卖方应保证其销售商品和服务的质量，不得以假充真、以次充好，应积极为买方提供高质量的售前、售中和售后服务。

### 7. 1. 4 选择安全的支付手段

网络购物交易方在交易支付时，应选择安全的支付手段。选择网上支付的，应提高安全支付意识，采用安全可靠的网络支付平台，注意账户、密码、资金的安全；选择网下支付的，要充分考虑货到付款、款到发货的区别，选择合适、安全的支付手段，注意资金的安全。

### 7. 1. 5 交易凭据的保存

网络购物交易方应自行保存交易过程中产生的网下凭据以作为交易纠纷的处理依据，如发货单、汇款单、发票等。

在涉及金额较大或较为重要的交易时，可以生成必要的书面文件或采取其他合理措施保存交易记录。

### 7. 1. 6 权益保护

网络购物交易方的各项合法权利和权益受法律保护，各相关交易关联方不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

对法律许可的网络竞拍，买方在购物竞拍时，不能私下串谋和恶意竞拍，同时卖方有权对怀疑有恶意竞拍的记录进行及时删除。

交易方注册和交易信息归交易方所有，仅能被用于与网络交易、网络支付以及交易辅助服务等相关活动中。非经交易方同意，网络购物平台提供商、网络支付平台提供商和辅助服务提供商不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，但法律、法规另有规定的除外。

### 7. 1. 7 交易纠纷处理

网络购物交易双方都应保存好与交易相关的原始记录，以备发生纠纷时核对。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商和网络支付平台提供商等应积极协助权益被侵害者与有关交易方进行纠纷协调解决。

## 7. 2 网络购物平台提供商

### 7. 2. 1 具备合法的主体资格

网络购物平台提供商应具备法人资格，在网络购物平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络购物平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

### 7. 2. 2 拥有完善的规章制度

网络购物平台提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)交易安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9) 不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10) 法律、法规规定的其他制度。

### 7.2.3 保证交易系统的稳定和安全

网络购物平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络购物平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络购物平台提供商应高度重视网络交易过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证交易系统稳定和安全地运行。

### 7.2.4 用户注册身份审核

网络购物平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册，并提供真实身份信息。网络购物平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息注册和交易，网络购物平台提供商有权利和责任及时对该用户进行注销。

网络购物平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证，并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

网络购物平台提供商应对用户的注册信息至少保存 2 年(从最后一笔交易结束算起)，同时网络购物平台提供商还应保存和更新用户每次的登录日志，但对于多次发布有害或违法信息的用户，网络购物平台提供商有权利对该用户进行及时注销，并保存有关记录。

### 7.2.5 保证金收取和管理

网络购物平台提供商可以根据商品或交易的具体情况对网络购物交易方收取一定的保证金，保证金的额度或比例可以根据具体情况约定。

保证金的所有权属于保证金缴纳方所有，网络购物平台提供商应以合法、合理的方式对保证金进行管理，不得对保证金进行非法挪用、转移等。

### 7.2.6 网络购物信息监管

网络购物平台提供商应建立商品销售信息监控和网络举报机制，实现交易方等对网络销售商品和过程信息的监督和违法举报，严重情况下需通报公安部门等进行处理。

网络购物平台提供商有责任审核和监控交易方发布的商品信息、公开论坛和用户反馈栏中的信息，对于知道或被告知存在有害或违法信息的应当立即予以删除，保存有关记录。

如有第三方主张网络购物平台中的信息或公开论坛、用户反馈等栏目中的信息侵犯其合法权益，在第三人提供其身份证明、事实证明和具体网络链接地址的情况下，网络购物平台提供商应当予以及时删除。

### 7.2.7 交易信息存储和备份

网络购物平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络购物平台提供商应采取数据备份、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。

网络购物平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

### 7.2.8 权益保护

网络购物平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

### 7.2.9 交易纠纷处理

网络购物平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络购物平台提供商应积极协助权益被侵害方进行信息取证。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商等应积极协助权益被侵害方与有关交易方进行纠纷协调解决，有效保证各参与交易方的利益不被侵害。

## 7.3 网络支付平台提供商

### 7.3.1 具备合法的主体资格

网络支付平台提供商应具备法人资格，在网络支付平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络支付平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

### 7. 3. 2 拥有完善的规章制度

网络支付平台提供商应提供规范化的网络支付服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)支付安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

### 7. 3. 3 保证支付系统的稳定和安全

网络支付平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络支付平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络支付平台提供商应高度重视网络支付过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证支付系统稳定和安全地运行。

### 7. 3. 4 用户注册身份审核

网络支付平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册，并提供真实身份信息。网络支付平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易，网络支付平台提供商有权利及时对该用户进行注销。

### 7. 3. 5 保证账户和资金安全

网络支付平台提供商应根据网上交易的特点，采取合理有力的措施保证用户身份信息、账户以及密码的安全，保证交易资金的安全。

网络支付平台提供商不得以任何方式恶意占压资金、非法套现、挪用或转移资金以及非法融资等。

### 7. 3. 6 支付信息存储和备份

网络支付平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物支付的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络支付平台提供商应采取数据备份、故障恢复等技术手段确保网络支付数据和资料的完整性和安全性。

网络支付平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

### 7. 3. 7 权益保护

网络支付平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

### 7. 3. 8 交易纠纷处理

网络支付平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络支付平台提供商应积极协助进行信息取证和协调解决。

## 7. 4 网络购物辅助服务提供商

### 7. 4. 1 具备合法的主体资格

网络购物辅助服务提供商提供网络购物辅助服务时，必须遵守国家有关法律规定，需要办理相关审批和登记注册手续的，必须依法办理；需要具备一定物质和技术条件的，包括资金、设备、技术管理人员等，应

符合相应的条件。

7. 4. 2 拥有完善的规章制度

网络购物辅助服务提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

- (1)用户注册制度；
- (2)辅助服务规则；
- (3)信息披露与审核制度；
- (4)隐私权与商业秘密保护制度；
- (5)消费者权益保护制度；
- (6)广告发布审核制度；
- (7)安全保障与数据备份制度；
- (8)争议解决机制；
- (9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；
- (10)法律、法规规定的其他制度。

7. 4. 3 保证辅助服务的稳定和安全

网络购物辅助服务提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络辅助服务系统，落实安全保护技术措施。

网络购物辅助服务提供商应高度重视网络交易辅助服务过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证交易辅助服务稳定和安全地运行。

7. 4. 4 网络购物辅助服务信息存储和备份

网络购物辅助服务提供商应保存网络购物交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查询用，且保存时间不得少于 2 年，自交易完成之日起计算。

网络购物辅助服务提供商应采取数据备份、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。

网络购物辅助服务提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠，不得对原始数据进行非法更改。

7. 4. 5 权益保护

网络购物辅助服务提供商的各项合法权利和权益受法律保护，任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

7. 4. 6 交易纠纷处理

网络购物辅助服务提供商提供网络交易辅助服务时，应通过技术或者其他手段避免交易纠纷的发生，并提前为交易纠纷的发生做好调解准备，如存储和备份交易记录等。

网络购物辅助服务提供商应尽可能提供必要的纠纷处理机制和申诉渠道，当交易关联方合法权益受到侵害时，网络购物辅助服务提供商应积极协助进行信息取证。

8. G2B 模式服务规范

8. 1 网络购物交易方

8. 1. 1 具备合法的主体资格

网络购物交易方应具备合法的独立主体资格，在交易的过程中，机构和企业必须使用真实身份和真实信息，同时还需提供相应的资质证明等以供核准查询，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

8. 1. 2 保证商品和服务信息发布准确

交易方应如实发布所需商品和服务的信息，并对商品和服务的主要情况进行必要和明确说明。

8. 1. 3 保证提供商品和服务的质量

卖方应保证其销售商品和服务的质量，不得以假充真、以次充好，应积极为买方提供高质量的售前、售中

和售后服务。

#### 8. 1. 4 选择安全的支付手段

网络购物交易方在交易支付时，应选择安全的支付手段。选择网上支付的，应提高安全支付意识，采用安全可靠的网络支付平台，注意账户、密码、资金的安全；选择网下支付的，要充分考虑货到付款、款到发货的区别，选择合适、安全的支付手段，注意资金的安全。

#### 8. 1. 5 交易凭据的保存

网络购物交易方应自行保存交易过程中产生的网下凭据以作为交易纠纷的处理依据，如发货单、汇款单、发票等。

在涉及金额较大或较为重要的交易时，可以生成必要的书面文件或采取其他合理措施保存交易记录。

#### 8. 1. 6 权益保护

网络购物交易方的各项合法权利和权益受法律保护，各相关交易关联方不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

对法律许可的网络竞拍，买方在购物竞拍时，不能私下串谋和恶意竞拍，同时卖方有权对怀疑有恶意竞拍的记录进行及时删除。

交易方注册和交易信息归交易方所有，仅能被用于与网络交易、网络支付以及交易辅助服务等相关活动中。非经交易方同意，网络购物平台提供商、网络支付平台提供商和辅助服务提供商不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，但法律、法规另有规定的除外。

#### 8. 1. 7 交易纠纷处理

网络购物交易双方都应保存好与交易相关的原始记录，以备发生纠纷时核对。

网络购物交易方发生纠纷时，网络购物平台提供商和网络支付平台提供商等应积极协助权益被侵害者与有关交易方进行纠纷协调解决。

### 8. 2 网络购物平台提供商

#### 8. 2. 1 具备合法的主体资格

网络购物平台提供商应具备法人资格，在网络购物平台上应提供相应的法人资质证明，如：营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络购物平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 8. 2. 2 拥有完善的规章制度

网络购物平台提供商应提供规范化的网上交易服务，建立健全其规章制度，如：

(1)用户注册制度；

(2)平台交易规则；

(3)信息披露与审核制度；

(4)隐私权与商业秘密保护制度；

(5)消费者权益保护制度；

(6)广告发布审核制度；

(7)交易安全保障与数据备份制度；

(8)争议解决机制；

(9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制；

(10)法律、法规规定的其他制度。

#### 8. 2. 3 保证交易系统的稳定和安全

网络购物平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络购物平台系统，落实互联网安全保护技术措施。

网络购物平台提供商应高度重视网络交易过程的稳定和安全，采取各种合理有力的措施保证交易系统稳定和安全地运行。

#### 8.2.4 用户注册身份审核

网络购物平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册,并提供真实身份信息。网络购物平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易,网络购物平台提供商有权利和责任及时对该用户进行注销。

网络购物平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证,并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

网络购物平台提供商应对用户的注册信息至少保存 2 年(从最后一笔交易结束算起),同时网络购物平台提供商还应保存和更新用户每次的登录日志,但对于多次发布有害或违法信息的用户,网络购物平台提供商有权利对该用户进行及时注销,并保存有关记录。

#### 8.2.5 保证金收取和管理

网络购物平台提供商可以根据商品或交易的具体情况对网络购物交易方收取一定的保证金,保证金的额度或比例可以根据具体情况约定,主要用于保证交易的正常、合法进行。

保证金的所有权属于保证金缴纳方所有,网络购物平台提供商应以合法、合理的方式对保证金进行管理,不得对保证金进行非法挪用、转移等。

#### 8.2.6 网络购物信息监管

网络购物平台提供商应建立商品销售信息监控和网络举报机制,实现交易方等对网络销售商品和过程信息的监督和违法举报,严重情况下需通报公安部门等进行处理。

网络购物平台提供商有责任审核和监控交易方发布的商品信息、公开论坛和用户反馈栏中的信息,对于知道或被告知存在有害或违法信息的应当立即予以删除,保存有关记录。

如有第三方主张网络购物平台中的信息或公开论坛、用户反馈等栏目中的信息侵犯其合法权益,在第三人提供其身份证明、事实证明和具体网络链接地址的情况下,网络购物平台提供商应当予以及时删除。

#### 8.2.7 交易信息存储和备份

网络购物平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物交易的相关信息、记录或资料,采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用,且保存时间不得少于 2 年,自交易完成之日起计算。

网络购物平台提供商应采取数据备份、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。

网络购物平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠,不得对原始数据进行非法更改。

#### 8.2.8 权益保护

网络购物平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 8.2.9 交易纠纷处理

网络购物平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道,当交易关联方法合法权益受到侵害时,网络购物平台提供商应积极协助权益被侵害方进行信息取证。

网络购物交易方发生纠纷时,网络购物平台提供商等应积极协助权益被侵害方与有关交易方进行纠纷协调解决,有效保证各参与交易方的利益不被侵害。

### 8.3 网络支付平台提供商

#### 8.3.1 具备合法的主体资格

网络支付平台提供商应具备法人资格,在网络支付平台上应提供相应的法人资质证明,如:营业执照、税务登记证、特殊业务许可证等。

网络支付平台提供商应有工商部门备案的独立的 IP 固定地址。

#### 8.3.2 拥有完善的规章制度

网络支付平台提供商应提供规范化的网络支付服务,建立健全其规章制度,如:

(1)用户注册制度;

(2)平台交易规则;

- (3)信息披露与审核制度;
- (4)隐私权与商业秘密保护制度;
- (5)消费者权益保护制度;
- (6)广告发布审核制度;
- (7)支付安全保障与数据备份制度;
- (8)争议解决机制;
- (9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制;
- (10)法律、法规规定的其他制度。

### 8. 3. 3 保证支付系统的稳定和安全

网络支付平台提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络支付平台系统,落实互联网安全保护技术措施。

网络支付平台提供商应高度重视网络支付过程的稳定和安全,采取各种合理有力的措施保证支付系统稳定和安全地运行。

### 8. 3. 4 用户注册身份审核

网络支付平台提供商应要求网络购物交易方进行用户注册,并提供真实身份信息。网络支付平台提供商应在可行的范围内最大限度地采取合理措施对用户注册信息的真实性进行审查和注册资料的备份。如果发现和证实用户使用虚假信息进行注册和交易,网络支付平台提供商有权利及时对该用户进行注销。

网络支付平台提供商应定期核验其平台上交易方的经营凭证,并有权利要求相关方及时更新相应的经营凭证。

### 8. 3. 5 保证账户和资金安全

网络支付平台提供商应根据网上交易的特点,采取合理有力的措施保证用户身份信息、账户以及密码的安全,保证交易资金的安全。

网络支付平台提供商不得以任何方式恶意占压资金、非法套现、挪用或转移资金以及非法融资等。

### 8. 3. 6 支付信息存储和备份

网络支付平台提供商应保存在其平台上发生的网络购物支付的相关信息、记录或资料,采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用,且保存时间不得少于 2 年,自交易完成之日起计算。

网络支付平台提供商应采取数据备份、故障恢复等技术手段确保网络支付数据和资料的完整性和安全性。

网络支付平台提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠,不得对原始数据进行非法更改。

### 8. 3. 7 权益保护

网络支付平台提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

### 8. 3. 8 交易纠纷处理

网络支付平台提供商应提供必要的网上纠纷处理机制和申诉渠道,当交易关联方合法权益受到侵害时,网络支付平台提供商应积极协助进行信息取证和协调解决。

## 8. 4 网络购物辅助服务提供商

### 8. 4. 1 具备合法的主体资格

网络购物辅助服务提供商提供网络购物辅助服务时,必须遵守国家有关法律规定,需要办理相关审批和登记注册手续的,必须依法办理;需要具备一定的物质和技术条件的,包括资金、设备、技术管理人员等,应符合相应的条件。

### 8. 4. 2 拥有完善的规章制度

网络购物辅助服务提供商应提供规范化的网上交易服务,建立健全其规章制度,如:

- (1)用户注册制度;
- (2)辅助服务规则;

- (3)信息披露与审核制度;
- (4)隐私权与商业秘密保护制度;
- (5)消费者权益保护制度;
- (6)广告发布审核制度;
- (7)安全保障与数据备份制度;
- (8)争议解决机制;
- (9)不良信息及垃圾邮件举报处理机制;
- (10)法律、法规规定的其他制度。

#### 8. 4. 3 保证辅助服务的稳定和安全

网络购物辅助服务提供商应按照国家信息安全登记保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网络辅助服务系统,落实安全保护技术措施。

网络购物辅助服务提供商应高度重视网络交易辅助服务过程的稳定和安全,采取各种合理有力的措施保证交易辅助服务稳定和安全地运行。

#### 8. 4. 4 网络购物辅助服务信息存储和备份

网络购物辅助服务提供商应保存网络购物交易的相关信息、记录或资料,采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查询用,且保存时间不得少于 2 年,自交易完成之日起计算。

网络购物辅助服务提供商应采取数据备份、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。

网络购物辅助服务提供商应采取有力措施来保证原始数据的真实可靠,不得对原始数据进行非法更改。

#### 8. 4. 5 权益保护

网络购物辅助服务提供商的各项合法权利和权益受法律保护,任何组织或个人不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。

#### 8. 4. 6 交易纠纷处理

网络购物辅助服务提供商提供网络交易辅助服务时,应通过技术或者其他手段避免交易纠纷的发生,并提前为交易纠纷的发生做好调解准备,如存储和备份交易记录等。

网络购物辅助服务提供商应尽可能提供必要的纠纷处理机制和申诉渠道,当交易关联方合法权益受到侵害时,网络购物辅助服务提供商应积极协助进行信息取证。



# 网络交易管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范网络商品交易及有关服务，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》和《电子签名法》等法律、法规，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内从事网络商品交易及有关服务，应当遵守中华人民共和国法律、法规和本办法的规定。

**第三条** 本办法所称网络商品交易，是指通过互联网（含移动互联网）销售商品或者提供服务的经营活动。

本办法所称有关服务，是指为网络商品交易提供第三方交易平台、宣传推广、信用评价、支付结算、物流、快递、网络接入、服务器托管、虚拟空间租用、网站网页设计制作等营利性服务。

**第四条** 从事网络商品交易及有关服务应当遵循自愿、公平、诚实信用的原则，遵守商业道德和公序良俗。

**第五条** 鼓励支持网络商品经营者、有关服务经营者创新经营模式，提升服务水平，推动网络经济发展。

**第六条** 鼓励支持网络商品经营者、有关服务经营者成立行业组织，建立行业公约，推动行业信用建设，加强行业自律，促进行业规范发展。

## 第二章 网络商品经营者和有关服务经营者的义务

### 第一节 一般性规定

**第七条** 从事网络商品交易及有关服务的经营者，应当依法办理工商登记。

从事网络商品交易的**自然人**，应当通过第三方交易平台开展经营活动，并向第三方交易平台提交其姓名、地址、有效身份证明、有效联系方式等真实身份信息。具备登记注册条件的，依法办理工商登记。

从事网络商品交易及有关服务的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。

**第八条** 已经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户，从事网络商品交易及有关服务的，应当在其网站首页或者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。

**第九条** 网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，经营者不得在网上进行交易。

**第十条** 网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当遵守《消费者权益保护法》和《产品质量法》等法律、法规、规章的规定，不得损害消费者合法权益。

**第十一条** 网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供经营地址、联系方式、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、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，采取安全保障措施确保交易安全可靠，并按照承诺提供商品或者服务。

**第十二条** 网络商品经营者销售商品或者提供服务，应当保证商品或者服务的完整性，不得将商品或者服务不合理拆分出售，不得确定最低消费标准或者另行收取不合理的费用。

**第十三条** 网络商品经营者销售商品或者提供服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据，可以作为处理消费投诉的依据。

消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，网络商品经营者必须出具。

**第十四条** 网络商品经营者、有关服务经营者提供的商品或者服务信息应当真实准确，不得作虚假宣传和虚假表示。

**第十五条** 网络商品经营者、有关服务经营者销售商品或者提供服务，应当遵守《商标法》、《企业名称登记管理规定》等法律、法规、规章的规定，不得侵犯他人的[注册商标专用权](#)、企业名称权等权利。

**第十六条** 网络商品经营者销售商品，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。网络商品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；网络商品经营者和消费者另有约定的，按照约定。

**第十七条** 网络商品经营者、有关服务经营者在经营活动中使用**合同格式条款**的，应当符合法律、法规、规章的规定，按照公平原则确定交易双方的权利与义务，采用显著的方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的条款，并按照消费者的要求予以说明。

网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

**第十八条** 网络商品经营者、有关服务经营者在经营活动中收集、使用消费者或者经营者信息，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。

网络商品经营者、有关服务经营者收集、使用消费者或者经营者信息，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。

网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者应当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，应当立即采取补救措施。网络商品经营者、有关服务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电子信息。

**第十九条** 网络商品经营者、有关服务经营者销售商品或者服务，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。同时，不得利用网络技术手段或者载体等方式，从事下列不正当竞争行为：

（一）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；

（二）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；

（三）以虚拟物品为奖品进行抽奖式的有奖销售，虚拟物品在网络市场约定金额超过法律法规允许的限额；

（四）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；

（五）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；

（六）法律、法规规定的其他不正当竞争行为。

**第二十条** 网络商品经营者、有关服务经营者不得对竞争对手的网站或者网页进行非法技术攻击，造成竞争对手无法正常经营。

**第二十一条** 网络商品经营者、有关服务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。

## **第二节 第三方交易平台经营者的特别规定**

**第二十二条** 第三方交易平台经营者应当是经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照的企业法人。

前款所称第三方交易平台，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。

**第二十三条** 第三方交易平台经营者应当对申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体身份进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，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。

第三方交易平台经营者应当对尚不具备工商登记注册条件、申请进入平台销售商品或者提供服务的自然人的真实身份信息进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，核发证明个人身份信息真实合法的标记，加载在其从事经营活动的主页面醒目位置。

第三方交易平台经营者在审查和登记时，应当使对方知悉并同意登记协议，提请对方注意义务和责任条款。

**第二十四条** 第三方交易平台经营者应当与申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者订立协议，明确双方在平台进入和退出、商品和服务质量安全保障、消费者权益保护等方面的权利、义务和责任。

第三方交易平台经营者修改其与平台内经营者的协议、交易规则，应当遵循公开、连续、合理的原则，修改内容应当至少提前七日予以公示并通知相关经营者。平台内经营者不接受协议或者规则修改内容、申请退出平台的，第三方交易平台经营者应当允许其退出，并根据原协议或者交易规则承担相关责任。

**第二十五条** 第三方交易平台经营者应当建立平台内交易规则、交易安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等管理制度。各项管理制度应当在其网站显示，并从技术上保证用户能够便利、完整地阅览和保存。

第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。

**第二十六条** 第三方交易平台经营者应当对通过平台销售商品或者提供服务的经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监控制度，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，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务。

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

**第二十七条** 第三方交易平台经营者应当采取必要手段保护注册商标专用权、企业名称权等权利，对权利人有证据证明平台内的经营者实施侵犯其注册商标专用权、企业名称权等权利的行为或者实施损害其合法权益的其他不正当竞争行为的，应当依照《侵权责任法》采取必要措施。

**第二十八条** 第三方交易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，消费者要求平台调解的，平台应当调解；消费者通过其他渠道维权的，平台应当向消费者提供经营者的真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。

**第二十九条** 第三方交易平台经营者在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。

**第三十条** 第三方交易平台经营者应当审查、记录、保存在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。平台内经营者的营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在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。

第三方交易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。

**第三十一条** 第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务的，应当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。

**第三十二条** 鼓励第三方交易平台经营者为交易当事人提供公平、公正的信用评价服务，对经营者的信用情况客观、公正地进行采集与记录，建立信用评价体系、信用披露制度以警示交易风险。

**第三十三条** 鼓励第三方交易平台经营者设立消费者权益保证金。消费者权益保证金应当用于对消费者权益的保障，不得挪作他用，使用情况应当定期公开。

第三方交易平台经营者与平台内的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。

**第三十四条** 第三方交易平台经营者应当积极协助工商行政管理部门查处网上违法经营行为，提供在其平台内涉嫌违法经营的经营者的登记信息、交易数据等资料，不得隐瞒真实情况。

### 第三节 其他有关服务经营者的特别规定

**第三十五条** 为网络商品交易提供网络接入、服务器托管、虚拟空间租用、网站网页设计制作等服务的有关服务经营者，应当要求申请者提供经营资格证明和个人真实身份信息，签订服务合同，依法记录其上网信息。申请者营业执照或者个人真实身份信息等信息记录备份保存时间自服务合同终止或者履行完毕之日起不少于两年。

**第三十六条** 为网络商品交易提供信用评价服务的有关服务经营者，应当通过合法途径采集信用信息，坚持中立、公正、客观原则，不得任意调整用户的信用级别或者相关信息，不得将收集的信用信息用于任何非法用途。

**第三十七条** 为网络商品交易提供宣传推广服务应当符合相关法律、法规、规章的规定。

通过博客、微博等网络社交载体提供宣传推广服务、评论商品或者服务并因此取得酬劳的，应当如实披露其性质，避免消费者产生误解。

**第三十八条** 为网络商品交易提供网络接入、支付结算、物流、快递等服务的有关服务经营者，应当积极协助工商行政管理部门查处网络商品交易相关违法行为，提供涉嫌违法经营的网络商品经营者的登记信息、联系方式、地址等相关数据资料，不得隐瞒真实情况。

## 第三章 网络商品交易及有关服务监督管理

**第三十九条** 网络商品交易及有关服务的监督管理由县级以上工商行政管理部门负责。

**第四十条** 县级以上工商行政管理部门应当建立网络商品交易及有关服务信用档案，记录日常监督检查结果、违法行为查处等情况。根据信用档案的记录，对网络商品经营者、有关服务经营者实施信用分类监管。

**第四十一条** 网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。对于其中通过第三方交易平台开展经营活动的经营者，其违法行为由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖异地违法行为人有困难的，可以将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地县级以上工商行政管理部门处理。

两个以上工商行政管理部门因网络商品交易及有关服务违法行为的管辖权发生争议的，应当报请共同的上一级工商行政管理部门指定管辖。

对于全国范围内有重大影响、严重侵害消费者权益、引发群体投诉或者案情复杂的网络商品交易及有关服务违法行为,由国家工商行政管理总局负责查处或者指定省级**工商行政管理局**负责查处。

**第四十二条** 网络商品交易及有关服务活动中的消费者向工商行政管理部门投诉的,依照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》处理。

**第四十三条** 县级以上工商行政管理部门对涉嫌违法的网络商品交易及有关服务行为进行查处时,可以行使下列职权:

- (一)询问有关当事人,调查其涉嫌从事违法网络商品交易及有关服务行为的相关情况;
- (二)查阅、复制当事人的交易数据、合同、票据、账簿以及其他相关数据资料;
- (三)依照法律、法规的规定,查封、扣押用于从事违法网络商品交易及有关服务行为的商品、工具、设备等物品,查封用于从事违法网络商品交易及有关服务行为的经营场所;
- (四)法律、法规规定可以采取的其他措施。

工商行政管理部门依法行使前款规定的职权时,当事人应当予以协助、配合,不得拒绝、阻挠。

**第四十四条** 工商行政管理部门对网络商品交易及有关服务活动的技术监测记录资料,可以作为对违法的网络商品经营者、有关服务经营者实施行政处罚或者采取行政措施的电子数据证据。

**第四十五条** 在网络商品交易及有关服务活动中违反工商行政管理法律法规规定,情节严重,需要采取措施制止违法网站继续从事违法活动的,工商行政管理部门可以依照有关规定,提请网站许可或者备案地通信管理部门依法责令暂时屏蔽或者停止该违法网站接入服务。

**第四十六条** 工商行政管理部门对网站违法行为作出行政处罚后,需要关闭该违法网站的,可以依照有关规定,提请网站许可或者备案地通信管理部门依法关闭该违法网站。

**第四十七条** 工商行政管理部门在对网络商品交易及有关服务活动的监督管理中发现应当由其他部门查处的违法行为的,应当依法移交相关部门。

**第四十八条** 县级以上工商行政管理部门应当建立网络商品交易及有关服务监管工作责任制度,依法履行职责。

## **第四章 法律责任**

**第四十九条** 对于违反本办法的行为,法律、法规另有规定的,从其规定。

**第五十条** 违反本办法第七条第二款、第二十三条、第二十五条、第二十六条第二款、第二十九条、第三十条、第三十四条、第三十五条、第三十六条、第三十八条规定的，予以警告，责令改正，拒不改正的，处以一万元以上三万元以下的罚款。

**第五十一条** 违反本办法第八条、第二十一条规定的，予以警告，责令改正，拒不改正的，处以一万元以下的罚款。

**第五十二条** 违反本办法第十七条规定的，按照《合同违法行为**监督**处理办法》的有关规定处罚。

**第五十三条** 违反本办法第十九条第（一）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十一条的规定处罚；违反本办法第十九条第（二）项、第（四）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十四条的规定处罚；违反本办法第十九条第（三）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十六条的规定处罚；违反本办法第十九条第（五）项规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。

**第五十四条** 违反本办法第二十条规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。

## **第五章 附则**

**第五十五条** 通过第三方交易平台发布商品或者营利性服务信息、但交易过程不直接通过平台完成的经营活动，参照适用本办法关于网络商品交易的管理规定。

**第五十六条** 本办法由国家工商行政管理总局负责解释。

**第五十七条** 省级工商行政管理部门可以依据本办法的规定制定网络商品交易及有关服务监管实施指导意见。

**第五十八条** 本办法自 2014 年 3 月 15 日起施行。国家工商行政管理总局 2010 年 5 月 31 日发布的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》同时废止。



# 《网络直播营销管理办法(试行)》

## 第一章 总则

第一条 为加强网络直播营销管理,维护国家安全和公共利益,保护公民、法人和其他组织的合法权益,促进网络直播营销健康有序发展,根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《网络信息内容生态治理规定》等法律、行政法规和国家有关规定,制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内,通过互联网站、应用程序、小程序等,以视频直播、音频直播、图文直播或多种直播相结合等形式开展营销的商业活动,适用本办法。

本办法所称直播营销平台,是指在网络直播营销中提供直播服务的各类平台,包括互联网直播服务平台、互联网音视频服务平台、电子商务平台等。

本办法所称直播间运营者,是指在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务,开设直播间从事网络直播营销活动的个人、法人和其他组织。

本办法所称直播营销人员,是指在网络直播营销中直接向社会公众开展营销的个人。

本办法所称直播营销人员服务机构,是指为直播营销人员从事网络直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等的专门机构。

从事网络直播营销活动,属于《中华人民共和国电子商务法》规定的“电子商务平台经营者”或“平台内经营者”定义的市场主体,应当依法履行相应的责任和义务。

第三条 从事网络直播营销活动,应当遵守法律法规,遵循公序良俗,遵守商业道德,坚持正确导向,弘扬社会主义核心价值观,营造良好网络生态。

第四条 国家网信部门和国务院公安、商务、文化和旅游、税务、市场监督管理、广播电视等有关主管部门建立健全线索移交、信息共享、会商研判、教育培训等工作机制,依据各自职责做好网络直播营销相关监督管理工作。

县级以上地方人民政府有关主管部门依据各自职责做好本行政区域内网络直播营销相关监督管理工作。

## 第二章 直播营销平台

第五条 直播营销平台应当依法依规履行备案手续,并按照有关规定开展安全评估。

从事网络直播营销活动,依法需要取得相关行政许可的,应当依法取得行政许可。

第六条 直播营销平台应当建立健全账号及直播营销功能注册注销、信息安全管理、营销行为规范、未成年人保护、消费者权益保护、个人信息保护、网络和数据安全管理等机制、措施。

直播营销平台应当配备与服务规模相适应的直播内容管理专业人员，具备维护互联网直播内容安全的技术能力，技术方案应符合国家相关标准。

第七条 直播营销平台应当依据相关法律法规和国家有关规定，制定并公开网络直播营销管理规则、平台公约。

直播营销平台应当与直播营销人员服务机构、直播间运营者签订协议，要求其规范直播营销人员招募、培训、管理流程，履行对直播营销内容、商品和服务的真实性、合法性审核义务。

直播营销平台应当制定直播营销商品和服务负面目录，列明法律法规规定的禁止生产销售、禁止网络交易、禁止商业推销宣传以及不适宜以直播形式营销的商品和服务类别。

第八条 直播营销平台应当对直播间运营者、直播营销人员进行基于身份证件信息、统一社会信用代码等真实身份信息认证，并依法依规向税务机关报送身份信息和涉税信息。直播营销平台应当采取必要措施保障处理的个人信息安全。

直播营销平台应当建立直播营销人员真实身份动态核验机制，在直播前核验所有直播营销人员身份信息，对与真实身份信息不符或按照国家有关规定不得从事网络直播发布的，不得为其提供直播发布服务。

第九条 直播营销平台应当加强网络直播营销信息内容管理，开展信息发布审核和实时巡查，发现违法和不良信息，应当立即采取处置措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告。

直播营销平台应当加强直播间内链接、二维码等跳转服务的信息安全管理，防范信息安全风险。

第十条 直播营销平台应当建立健全风险识别模型，对涉嫌违法违规的高风险营销行为采取弹窗提示、违规警示、限制流量、暂停直播等措施。直播营销平台应当以显著方式警示用户平台外私下交易等行为的风险。

第十一条 直播营销平台提供付费导流等服务，对网络直播营销进行宣传、推广，构成商业广告的，应当履行广告发布者或者广告经营者的责任和义务。

直播营销平台不得为直播间运营者、直播营销人员虚假或者引人误解的商业宣传提供帮助、便利条件。

第十二条 直播营销平台应当建立健全未成年人保护机制，注重保护未成年人身心健康。网络直播营销中包含可能影响未成年人身心健康内容的，直播营销平台应当在信息展示前以显著方式作出提示。

第十三条 直播营销平台应当加强新技术新应用新功能上线和使用管理，对利用人工智能、数字视觉、虚拟现实、语音合成等技术展示的虚拟形象从事网络直播营销的，应当按照有关规定进行安全评估，并以显著方式予以标识。

第十四条 直播营销平台应当根据直播间运营者账号合规情况、关注和访问量、交易量和金额及其他指标维度，建立分级管理制度，根据级别确定服务范围及功能，对重点直播间运营者采取安排专人实时巡查、延长直播内容保存时间等措施。

直播营销平台应当对违反法律法规和服务协议的直播间运营者账号，视情采取警示提醒、限制功能、暂停发布、注销账号、禁止重新注册等处置措施，保存记录并向有关主管部门报告。

直播营销平台应当建立黑名单制度，将严重违法违规的直播营销人员及因违法失德造成恶劣社会影响的人员列入黑名单，并向有关主管部门报告。

第十五条 直播营销平台应当建立健全投诉、举报机制，明确处理流程和反馈期限，及时处理公众对于违法违规信息内容、营销行为投诉举报。

消费者通过直播间内链接、二维码等方式跳转到其他平台购买商品或者接受服务，发生争议时，相关直播营销平台应当积极协助消费者维护合法权益，提供必要的证据等支持。

第十六条 直播营销平台应当提示直播间运营者依法办理市场主体登记或税务登记，如实申报收入，依法履行纳税义务，并依法享受税收优惠。直播营销平台及直播营销人员服务机构应当依法履行代扣代缴义务。

### **第三章 直播间运营者和直播营销人员**

第十七条 直播营销人员或者直播间运营者为自然人的，应当年满十六周岁；十六周岁以上的未成年人申请成为直播营销人员或者直播间运营者的，应当经监护人同意。

第十八条 直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动，应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循社会公序良俗，真实、准确、全面地发布商品或服务信息，不得有下列行为：

- （一）违反《网络信息内容生态治理规定》第六条、第七条规定的；
- （二）发布虚假或者引人误解的信息，欺骗、误导用户；
- （三）营销假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品；

- （四）虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据流量造假；
- （五）知道或应当知道他人存在违法违规或高风险行为，仍为其推广、引流；
- （六）骚扰、诋毁、谩骂及恐吓他人，侵害他人合法权益；
- （七）传销、诈骗、赌博、贩卖违禁品及管制物品等；
- （八）其他违反国家法律法规和有关规定行为。

第十九条 直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的责任和义务。

第二十条 直播营销人员不得在涉及国家安全、公共安全、影响他人及社会正常生产生活秩序的场所以及从事网络直播营销活动。

直播间运营者、直播营销人员应当加强直播间管理，在下列重点环节的設置应当符合法律法规和国家有关规定，不得含有违法和不良信息，不得以暗示等方式误导用户：

- （一）直播间运营者账号名称、头像、简介；
- （二）直播间标题、封面；
- （三）直播间布景、道具、商品展示；
- （四）直播营销人员着装、形象；
- （五）其他易引起用户关注的重点环节。

第二十一条 直播间运营者、直播营销人员应当依据平台服务协议做好语音和视频连线、评论、弹幕等互动内容的实时管理，不得以删除、屏蔽相关不利评价等方式欺骗、误导用户。

第二十二条 直播间运营者应当对商品和服务供应商的身份、地址、联系方式、行政许可、信用情况等信息进行核验，并留存相关记录备查。

第二十三条 直播间运营者、直播营销人员应当依法依规履行消费者权益保护责任和义务，不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的合法合理要求。

第二十四条 直播间运营者、直播营销人员与直播营销人员服务机构合作开展商业合作的，应当与直播营销人员服务机构签订书面协议，明确信息安全管理、商品质量审核、消费者权益保护等义务并督促履行。

第二十五条 直播间运营者、直播营销人员使用其他人肖像作为虚拟形象从事网络直播营销活动的，应当征得肖像权人同意，不得利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。对自然人声音的保护，参照适用前述规定。

#### **第四章 监督管理和法律责任**

第二十六条 有关部门根据需要对直播营销平台履行主体责任情况开展监督检查，对存在问题的平台开展专项检查。

直播营销平台对有关部门依法实施的监督检查，应当予以配合，不得拒绝、阻挠。直播营销平台应当为有关部门依法调查、侦查活动提供技术支持和协助。

第二十七条 有关部门加强对行业协会商会的指导，鼓励建立完善行业标准，开展法律法规宣传，推动行业自律。

第二十八条 违反本办法，给他人造成损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由网信等有关主管部门依据各自职责依照有关法律法规予以处理。

第二十九条 有关部门对严重违法违反法律法规的直播营销市场主体名单实施信息共享，依法开展联合惩戒。

#### **第五章 附则**

第三十条 本办法自 2021 年 5 月 25 日起施行。

# 网络直播营销行为规范

## 第一章 总则

第一条 为营造良好的市场消费环境，引导网络直播营销活动更加规范，促进网络直播营销业态的健康发展，根据《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》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律、法规、规章和有关规定，制定本行为规范。

第二条 本规范适用于商家、主播等参与者在电商平台、内容平台、社交平台等网络平台上以直播形式向用户销售商品或提供服务的网络直播营销活动。

第三条 网络直播营销活动应当认真遵守国家法律、法规，坚持正确导向、诚实信用、信息真实、公平竞争原则，活动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。

鼓励网络直播营销平台经营者积极参与行业自律，共同推进网络直播营销活动社会共治。

第四条 网络直播营销活动中所发布的信息不得包含以下内容：

- （一）反对宪法所确定的基本原则及违反国家法律、法规禁止性规定的；
- （二）损害国家主权、统一和领土完整的；
- （三）危害国家安全、泄露国家秘密以及损害国家荣誉和利益的；
- （四）含有民族、种族、宗教、性别歧视的；
- （五）散布谣言等扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- （六）淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力或者教唆犯罪的；
- （七）侮辱、诽谤、恐吓、涉及他人隐私等侵害他人合法权益的；
- （八）危害未成年人身心健康的；
- （九）其他危害社会公德或者民族优秀传统文化的。

第五条 网络直播营销活动应当全面、真实、准确地披露商品或者服务信息，依法保障消费者的知情权和选择权；严格履行产品责任，严把直播产品和服务质量关；依法依约积极兑现售后承诺，建立健全消费者保护机制，保护消费者的合法权益。

第六条 网络直播营销主体不得利用刷单、炒信等流量造假方式虚构或篡改交易数据和用户评价；不得进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

在网络直播营销中发布商业广告的，应当严格遵守《中华人民共和国广告法》的各项规定。

第七条 网络直播营销主体应当依法履行网络安全与个人信息保护等方面的义务，收集、使用用户个人信息时应当遵守法律、行政法规等相关规定。 [3]

第八条 网络直播营销主体应当遵守法律和商业道德，公平参与市场竞争。不得违反法律规定，从事扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者或者消费者合法权益的行为。

第九条 网络直播营销主体应当建立健全知识产权保护机制，尊重和保护他人知识产权或涉及第三方的商业秘密及其他专有权利。

第十条 网络直播营销主体之间应当依法或按照平台规则订立合同，明确各自的权利义务。

第十一条 网络直播营销主体应当完善对未成年人的保护机制，注重对未成年人身心健康的保护。

## 第二章 商家

第十二条 商家是在网络直播营销中销售商品或者提供服务的商业主体。商家应具有与所提供商品或者服务相应的资质、许可，并亮证亮照经营。

第十三条 商家入驻网络直播营销平台时，应提供真实有效的主体身份、联系方式、相关行政许可等信息，信息若有变动，应及时更新并告知平台进行审核。

第十四条 商家销售的商品或者提供的服务应当合法，符合网络直播营销平台规则规定，不得销售、提供违法违禁商品、服务，不得侵害平台及任何第三方的合法权益。

第十五条 商家推销的商品或提供的服务应符合相关法律法规对商品质量和使用安全的要求，符合使用性能、宣称采用标准、允诺等，不存在危及人身或财产安全的不合理风险。

商家销售药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品等特殊商品时，应当依法取得相应的资质或行政许可。

第十六条 商家应当按照网络直播营销平台规则要求提供真实、合法、有效的商标注册证明、品牌特许经营证明、品牌销售授权证明等文件。

第十七条 商家发布的产品、服务信息，应当真实、科学、准确，不得进行虚假宣传，欺骗、误导消费者。涉及产品、服务标准的，应当与相关国家标准、行业团体标准相一致，保障消费者的知情权。

商家营销商品和服务的信息属于商业广告的，应当符合《中华人民共和国广告法》的各项规定。

第十八条 商家应当依法保障消费者合法权益,积极履行自身作出的承诺,依法提供退换货保障等售后服务。

商家与主播之间约定的责任分担内容和方式等，应当遵守法律、法规规定，遵循平台规则。[\[3\]](#)

### 第三章 主播

第十九条 主播是指在网络直播营销活动中与用户直接互动交流的人员。

第二十条 主播应当了解与网络直播营销相关的基本知识，掌握一定的专业技能，树立法律意识。

主播入驻网络直播平台，应提供真实有效的个人身份、联系方式等信息，信息若有变动，应及时更新并告知。

主播不得违反法律、法规和国家有关规定，将其注册账号转让或出借给他人使用。

第二十一条 主播入驻网络直播平台应当进行实名认证，前端呈现可以采用符合法律法规要求的昵称或者其他名称。

主播设定直播账户名称、使用的主播头像与直播间封面图应符合法律和国家有关规定，不得含有违法及不良有害信息。

第二十二条 主播的直播间及直播场所应符合法律、法规和网络直播平台规则的要求，不得在下列场所进行直播：

- （一）涉及国家及公共安全的场所；
- （二）影响社会正常生产、生活秩序的场所；
- （三）影响他人正常生活的场所。

直播间的设置、展示属于商业广告的，应符合《中华人民共和国广告法》规定。

第二十三条 主播在直播营销中应坚持社会主义核心价值观，遵守社会公德，不得含有以下言行：

- （一）带动用户低俗氛围，引导场内低俗互动；
- （二）带有性暗示、性挑逗、低俗趣味的；



- （三）攻击、诋毁、侮辱、谩骂、骚扰他人的；
- （四）在直播活动中吸烟或者变相宣传烟草制品（含电子烟）的；
- （五）内容荒诞惊悚，以及易导致他人模仿的危险动作；
- （六）其他违反社会主义核心价值观和社会公德的行为。

第二十四条 主播发布的商品、服务内容与商品、服务链接应当保持一致，且实时有效。法律、法规规定需要明示的直接关系消费者生命安全的重要消费信息，应当对用户进行必要、清晰的消费提示。

第二十五条 主播在直播活动中，应当保证信息真实、合法，不得对商品和服务进行虚假宣传，欺骗、误导消费者。

第二十六条 主播在直播活动中做出的承诺，应当遵守法律法规，遵循平台规则，符合其与商家的约定，保障消费者合法权益。

主播应当遵守法律、法规，遵循平台规则，配合网络直播营销平台做好参与互动用户的言论规范管理。

第二十七条 主播在网络直播营销活动中不得损害商家、网络直播营销平台合法利益，不得以任何形式诱导用户私下交易，或者从事其他谋取非法利益的行为。

第二十八条 主播向商家、网络直播营销平台等提供的营销数据应当真实，不得采取任何形式进行流量等数据造假，不得采取虚假购买和事后退货等方式骗取商家的佣金。 [3]

第二十九条 主播以机构名义进行直播活动的，主播机构应当对与自己签约的个人主播的网络直播营销行为负责。

#### 第四章 网络直播营销平台

第三十条 网络直播营销平台是指在网络直播营销活动中提供直播技术服务的各类社会营销平台，包括电商平台、内容平台、社交平台等。

第三十一条 网络直播营销平台经营者应当依法经营，履行消费者权益保护、知识产权保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务。

鼓励、支持网络直播营销平台经营者积极参与行业标准化、行业培训、行业发展质量评估等行业自律公共服务建设。

第三十二条 网络直播营销平台经营者应当要求入驻本平台的市场主体提交其真实身份或资质证明等信息，登记并建立档案。对商家、主播告知的变更信息，应当及时予以审核、变更。

第三十三条 网络直播营销平台经营者应当在以下方面建立、健全和执行平台规则：

- （一）建立入驻主体服务协议与规则，明确网络直播营销行为规范、消费者权益保护、知识产权保护等方面的权利和义务；
- （二）制定在本平台内禁止推销的商品或服务目录及相应规则；
- （三）建立商家、主播信用评价奖惩等信用管理体系，强化商家、主播的合规守信意识；
- （四）完善商品和服务交易信息保存制度，依法保存网络直播营销交易相关内容；
- （五）完善平台间的争议处理衔接机制，依法为消费者做好信息支持，积极协助消费者维护合法权益；
- （六）建立健全知识产权保护规则，完善知识产权投诉处理机制；
- （七）建立便捷的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时处理投诉、举报；
- （八）有利于网络直播营销活动健康发展的其他规则。

第三十四条 网络直播营销平台经营者应当在以下方面加强服务规范，努力提高服务水平，促进行业健康发展：

- （一）遵守法律法规，坚持正确导向；
- （二）建立和执行各类平台规则；
- （三）加强本平台直播营销内容生态审核和内容安全治理；
- （四）规范主播准入和营销行为，加强对主播的教育培训及管理；
- （五）明确本平台禁止的营销行为，及对违法、不良等营销信息的处置机制；
- （六）依法配合有关部门的监督检查，提供必要的资料和数据。

第三十五条 电商平台类的网络直播营销平台经营者，应当加强对入驻本平台内的商家主体资质规范，督促商家依法公示营业执照、与其经营业务有关的行政许可等信息。

第三十六条 内容平台类的网络直播营销平台经营者应当加强对入驻本平台的商家、主播交易行为规范，防止主播采取链接跳转等方式，诱导用户进行线下交易。

第三十七条 社交平台类的网络直播营销平台经营者应当规范内部交易秩序，禁止主播诱导用户绕过合法交易程序在社交群组进行线下交易。 [3]

社交平台类的网络直播营销平台经营者,应当采取措施防范主播利用社交群组进行淫秽色情表演、传销、赌博、毒品交易等违法犯罪以及违反网络内容生态治理规定的行为。

## 第五章 其他参与者

第三十八条 网络直播营销主播服务机构,是指培育主播并为其开展网络直播营销活动提供服务的专门机构(如 MCN 机构等)。

网络直播营销主播服务机构应当依法取得相应经营主体资质,按照平台规则与网络直播营销活动主体签订协议,明确各方权利义务。

第三十九条 主播服务机构与网络直播营销平台开展合作,应确保本机构以及本机构签约主播向合作平台提交的主体资质材料、登陆账号信息等真实、有效。

主播服务机构应当建立健全内部管理规范,签约具备相应资质和能力的主播,并加强对签约主播的管理;开展对签约主播基本素质、现场应急能力的培训,提升签约主播的业务能力和规则意识;督导签约主播加强对法律、法规、规章和有关规定及标准规范等的学习。

主播服务机构应当与网络直播营销平台积极合作,落实合作协议与平台规则,对签约主播的内容发布进行事前规范、事中审核、违规行为事后及时处置,共同营造风清气正的网络直播营销活动内容生态。

第四十条 主播服务机构应当规范经营,不得出现下列行为:

- (一) 获取不正当利益,如向签约主播进行不正当收费等;
- (二) 未恰当履行与签约主播签署的合作协议,或因显失公平、附加不当条件等与签约主播产生纠纷,未妥善解决,造成恶劣影响;
- (三) 违背承诺,不守信经营,如擅自退出已承诺参与的平台活动等;
- (四) 扰乱网络直播营销活动秩序,如数据造假或作弊等;
- (五) 侵犯他人权益,如不当使用他人权利、泄露他人信息、骗取他人财物、骚扰他人等;
- (六) 故意或者疏于管理,导致实际参与网络直播营销活动的主播与该机构提交的主播账户身份信息不符。

第四十一条 用户是指使用互联网直播信息内容服务购买商品或者服务的组织或者个人,即网络直播服务的最终用户。

用户在参与网络直播互动时,应遵守国家法律法规和平台管理规范,文明互动、理性表达,不得利用直播平台发表不当言论,侵犯他人合法权益。

## 第六章 鼓励与监督

第四十二条 鼓励网络直播营销活动主体响应国家脱贫攻坚、乡村振兴等号召，积极开展公益直播。

公益直播应当依法保证商品和服务质量，保障消费者的合法权益。

公益直播应当遵纪守法，不得损害国家机关及其工作人员的名誉和形象。

第四十三条 中国广告协会将加强对本规范实施情况的监测和评估，向社会公示规范实施情况，鼓励自律自治。对违反本规范的，视情况进行提示劝诫、督促整改、公开批评，对涉嫌违法的，提请政府监管机关依法查处等，切实服务行业自律、服务行业维权、服务行业发展。

第四十四条 本规范自 2020 年 7 月 1 日起施行。

# 《网络直播主播管理规范》

第一条 通过互联网提供网络表演、视听节目服务的主播人员，包括在网络平台直播、与用户进行实时交流互动、以上传音视频节目形式发声出境的人员，应当遵照本行为规范。利用人工智能技术合成的虚拟主播及内容，参照本行为规范。

第二条 网络主播应当自觉遵守中华人民共和国宪法和法律法规规范，维护国家利益、公共利益和他人合法权益，自觉履行社会责任，自觉接受行业主管部门监管和社会监督。

第三条 网络主播应当遵守网络实名制注册账号的有关规定，配合平台提供真实有效的身份信息进行实名注册并规范使用账号名称。

第四条 网络主播应当坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，树立正确的世界观、人生观、价值观，积极践行社会主义核心价值观，崇尚社会公德、恪守职业道德、修养个人品德。

第五条 网络主播应当坚持以人民为中心的创作导向，传播的网络表演、视听节目内容应当反映时代新气象、讴歌人民新创造，弘扬中华优秀传统文化，传播正能量，展现真善美，满足人民群众美好生活新需要。

第六条 网络主播应当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

等不良影响，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。

第七条 网络主播应当引导用户文明互动、理性表达、合理消费，共建文明健康的网络表演、网络视听生态环境。

第八条 网络主播应当保持良好声屏形象，表演、服饰、妆容、语言、行为、肢体动作及画面展示等要文明得体，符合大众审美情趣和欣赏习惯。

第九条 网络主播应当尊重公民和法人的名誉权、荣誉权，尊重个人隐私权、肖像权，尊重和保护未成年人、老年人、残疾人的合法权益。

第十条 网络主播应当遵守知识产权相关法律法规，自觉尊重他人知识产权。

**第十一条 网络主播应当如实申报收入，依法履行纳税义务。**

第十二条 网络主播应当按照规范写法和标准含义使用国家通用语言文字，增强语言文化素养，自觉遏阻庸俗暴戾网络语言传播，共建健康文明的网络语言环境。

第十三条 网络主播应当自觉加强学习，掌握从事主播工作所必需的知识和技能。

对于需要较高专业水平(如医疗卫生、财经金融、法律、教育)的直播内容，主播应取得相应执业资质，并向直播平台进行执业资质报备，直播平台应对主播进行资质审核及备案。

第十四条 网络主播在提供网络表演及视听节目服务过程中不得出现下列行为：

- 1.发布违反宪法所确定的基本原则及违反国家法律法规的内容；
- 2.发布颠覆国家政权，危害国家统一、主权和领土完整，危害国家安全，泄露国家秘密，损害国家尊严、荣誉和利益的内容；
- 3.发布削弱、歪曲、否定中国共产党的领导、社会主义制度和改革开放的内容；
- 4.发布诋毁民族优秀传统文化，煽动民族仇恨、民族歧视，歪曲民族历史或者民族历史人物，伤害民族感情、破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的内容；
- 5.违反国家宗教政策，在非宗教场所开展宗教活动，宣扬宗教极端主义、邪教等内容；
- 6.恶搞、诋毁、歪曲或者以不当方式展现中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化；

- 7.恶搞、歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士和模范人物的事迹和精神；
- 8.使用换脸等深度伪造技术对党和国家领导人、英雄烈士、党史、历史等进行伪造、篡改；
- 9.损害人民军队、警察、法官等特定职业、群体的公众形象；
- 10.宣扬基于种族、国籍、地域、性别、职业、身心缺陷等理由的歧视；
- 11.宣扬淫秽、赌博、吸毒，渲染暴力、血腥、恐怖、传销、诈骗，教唆犯罪或者传授犯罪方法，暴露侦查手段，展示枪支、管制刀具；
- 12.编造、故意传播虚假恐怖信息、虚假险情、疫情、灾情、警情，扰乱社会治安和公共秩序，破坏社会稳定；
- 13.展现过度的惊悚恐怖、生理痛苦、精神歇斯底里，造成强烈感官、精神刺激并可致人身心不适的画面、台词、音乐及音效等；
- 14.侮辱、诽谤他人或者散布他人隐私，侵害他人合法权益；
- 15.未经授权使用他人拥有著作权的作品；
- 16.对社会热点和敏感问题进行炒作或者蓄意制造舆论“热点”；
- 17.炒作绯闻、丑闻、劣迹，传播格调低下的内容，宣扬违背社会主义核心价值观、违反公序良俗的内容；



18.服饰妆容、语言行为、直播间布景等展现带有性暗示、性挑逗的内容；

19.介绍或者展示自杀、自残、暴力血腥、高危动作和其他易引发未成年人模仿的危险行为，表现吸烟、酗酒等诱导未成年人不良嗜好的内容；

20.利用未成年人或未成年人角色进行非广告类的商业宣传、表演或作为噱头获取商业或不正当利益，指引错误价值观、人生观和道德观的内容；

21.宣扬封建迷信文化习俗和思想、违反科学常识等内容；

22.破坏生态环境，展示虐待动物，捕杀、食用国家保护类动物等内容；

23.铺张浪费粮食，展示假吃、催吐、暴饮暴食等，或其他易造成不良饮食消费、食物浪费示范的内容；

24.引导用户低俗互动，组织煽动粉丝互撕谩骂、拉踩引战、造谣攻击，实施网络暴力；

25.营销假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品，虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据流量造假；

26.夸张宣传误导消费者，通过虚假承诺诱骗消费者，使用绝对化用语，未经许可直播销售专营、专卖物品等违反广告相关法律法规的；

- 27.通过“弹幕”、直播间名称、公告、语音等传播虚假、骚扰广告；
- 28.通过有组织炒作、雇佣水军刷礼物、宣传“刷礼物抽奖”等手段，暗示、诱惑、鼓励用户大额“打赏”，引诱未成年用户“打赏”或以虚假身份信息“打赏”；
- 29.在涉及国家安全、公共安全，影响社会正常生产、生活秩序，影响他人正常生活、侵犯他人隐私等场所和其他法律法规禁止的场所拍摄或播出；
- 30.展示或炒作大量奢侈品、珠宝、纸币等资产，展示无节制奢靡生活，贬低低收入群体的炫富行为；
- 31.法律法规禁止的以及其他对网络表演、网络视听生态造成不良影响的行为。

各级文化和旅游行政部门、广播电视行政部门要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强对网络表演、网络视听平台和经纪机构以及网络主播的监督管理，切实压紧压实主管主办责任和主体责任。发现网络主播违规行为，及时责成相关网络表演、网络视听平台予以处理。网络表演、网络视听平台和经纪机构规范网络主播情况及网络主播规范从业情况，纳入文化和旅游行政部门、广播电视行政部门许可管理、日常管理、安全检查、节目上线管理考察范围。

第十六条 各级文化和旅游行政部门、广播电视行政部门、文化市场综合执法机构要进一步加强网络表演、网络视听平台和经纪机构的执法巡查，依法查处提供违法违规内容的网络表演和网络视听平台，并督促平台和经纪机构及时处置违法违规内容及相关网络主播。

第十七条 网络表演、网络视听平台和经纪机构要严格履行法定职责义务，落实主体责任。根据本行为规范，加强对网络主播的教育培训、日常管理和规范引导。建立健全网络主播入驻、培训、日常管理、业务评分档案和“红黄牌”管理等内部制度规范。对向上向善、模范遵守行为规范的网络主播进行正向激励；对出现违规行为的网络主播，要强化警示和约束；对问题性质严重、多次出现问题且屡教不改的网络主播，应当封禁账号，将相关网络主播纳入“黑名单”或“警示名单”，不允许以更换账号或更换平台等形式再度开播。对构成犯罪的网络主播，依法追究刑事责任。对违法失德艺人不得提供公开进行文艺表演、发声出镜机会，防止转移阵地复出。网络表演、网络视听经纪机构要加强对网络主播的管理和约束，依法合规提供经纪服务，维护网络主播合法权益。

第十八条 各有关行业协会要加强引导，根据本行为规范，建立健全网络主播信用评价体系，进一步完善行业规范和自律公约，探索建立平台与主播约束关系机制，积极开展道德评议，强化培训引导服务，维护良好网络生态，促进行业规范发展。对违法违规、失德失范、造成恶劣社会影响的网络主播要定期公布，引导各平台联合抵制、严肃惩戒。

# 消费者权益保护法

## 第一章 总则

第一条【立法宗旨】为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。

第二条【本法调整对象——消费者的消费行为】消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

第三条【本法调整对象——经营者的经营行为】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。

第四条【立法原则】经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第五条【国家保护消费者合法权益的职能】国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。

国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费。

第六条【消费者权益保护社会参与原则】保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

## 第二章 消费者的权利

第七条【安全保障权】消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第八条【知情权】消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第九条【选择权】消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

**第十条【公平交易权】**消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

**第十一条【获得赔偿权】**消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

**第十二条【成立维权组织权】**消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

**第十三条【获得知识权】**消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

**第十四条【受尊重权及信息得到保护权】**消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

**第十五条【监督权】**消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

### 第三章 经营者的义务

**第十六条【经营者履行法定义务和约定义务】**经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

**第十七条【听取意见、接受监督的义务】**经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。

第十八条【安全保障义务】经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

第十九条【对存在缺陷的产品和服务及时采取措施的义务】经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

第二十条【提供真实、全面信息的义务】经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

经营者提供商品或者服务应当明码标价。

第二十一条【标明真实名称和标记的义务】经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记。

第二十二条【出具发票、凭证和单据的义务】经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

第二十三条【瑕疵担保义务、瑕疵举证责任】经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

第二十四条【退货、更换、修理的“三包”义务】经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合

法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

**第二十五条【无理由退货制度】**经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，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。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

**第二十六条【正确使用格式条款的义务】**经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等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。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、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。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

**第二十七条【不得侵犯人格尊严和人身自由的义务】**经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

**第二十八条【特定领域经营者的信息披露义务】**采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

**第二十九条【保护消费者个人信息的义务】**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。

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。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

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信息。

#### 第四章 国家对消费者合法权益的保护

第三十条【消费者及消费者组织立法参与权】国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。

第三十一条【各级政府保护消费者权益的职责】各级人民政府应当加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。

各级人民政府应当加强监督，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

第三十二条【法定执法部门的职责】各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。

有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。

第三十三条【其他行政部门的职责】有关行政部门在各自的职责范围内，应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时向社会公布抽查检验结果。

有关行政部门发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

第三十四条【司法、行政部门的处罚权】有关国家机关应当依照法律、法规的规定，惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

第三十五条【人民法院的职责】人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，必须受理，及时审理。

#### 第五章 消费者组织

第三十六条【消费者协会】消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。



第三十七条【消费者协会的职责】消费者协会履行下列公益性职责：

（一）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

（二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；

（三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

（四）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

（六）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

（七）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼；

（八）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持。

消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。

第三十八条【消费者组织的禁止行为】消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

## 第六章 争议的解决

第三十九条【争议解决的途径】消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

（一）与经营者协商和解；

（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；

（三）向有关行政部门投诉；

（四）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

（五）向人民法院提起诉讼。

第四十条【消费者求偿对象】消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。

第四十一条【企业变更后的求偿对象】消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

第四十二条【营业执照出借人和借用人的连带责任】使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务，损害消费者合法权益的，消费者可以向其要求赔偿，也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

第四十三条【销售者、服务者和展销会、租赁柜台的连带责任】消费者在展销会、租赁柜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。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

第四十四条【网络交易平台提供者的责任】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。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供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。

第四十五条【虚假广告相关责任人的责任】消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

第四十六条【投诉处理期限】消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

第四十七条【消费者协会的公益诉讼权】对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

## 第七章 法律责任

第四十八条【经营者承担民事责任的情形】经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：

- （一）商品或者服务存在缺陷的；
- （二）不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；
- （三）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；
- （四）不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；
- （五）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；
- （六）销售的商品数量不足的；
- （七）服务的内容和费用违反约定的；
- （八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；
- （九）法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

第四十九条【人身损害的赔偿责任】经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

第五十条【侵犯人格尊严的责任】经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

第五十一条【精神损害赔偿责任】经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

第五十二条【财产损害的民事责任】经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

第五十三条【预付款后未履约的责任】经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第五十四条【退货责任】依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

第五十五条【惩罚性赔偿责任】经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

第五十六条【经营者的行政责任】经营者有下列情形之一的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

- （一）提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的；
- （二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；
- （三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；
- （四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的；
- （五）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的；
- （六）对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的；

（七）拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的；

（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

（九）侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的；

（十）法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。

**第五十七条【经营者的刑事责任】**经营者违反本法规定提供商品或者服务，侵害消费者合法权益，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第五十八条【民事赔偿责任优先原则】**经营者违反本法规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付的，先承担民事赔偿责任。

**第五十九条【经营者行政责任的补救】**经营者对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第六十条【暴力抗法的责任】**以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

**第六十一条【国家机关工作人员的责任】**国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附则

**第六十二条【购买农业生产资料的参照执行】**农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。

**第六十三条【实施日期】**本法自 1994 年 1 月 1 日起施行。