

石家庄市市场监督管理局文件

石市监发〔2020〕13号

石家庄市市场监督管理局 关于印发电子商务平台经营者履行平台治理 责任营造安全放心网络消费环境的意见

各县（市、区）市场监督管理局，综合保税区分局，机关各相关处室，各直属单位：

在全国各族人民众志成城、团结奋战，全力开展疫情防控最吃劲的关键阶段，即将迎来2020年度国际消费者权益保护日。为“凝聚你我力量”，促进我市区域内电子商务平台经营者进一步筑牢诚实守信经营理念，认真履行平台治理主体责任，营造安全放心的网络消费环境，充分发挥电子商务平台在“保价格、保质量、保供应”中的优势，为打赢疫情防控阻击战做出应有贡献，现向

我市电子商务平台经营者提出如下意见，各单位要将此意见及时传达到辖区内电子商务平台经营者，并督促其落实。

一、在电商平台治理方面。平台经营者要全面履行《电子商务法》规定的各项责任义务，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；切实承担对平台内经营者信息的核验登记责任；商品或者服务信息的审查、处理和报告责任；报送平台内经营者的身份信息和提示依法办理登记责任；对平台内经营者的信息公示进行监督责任；发挥好协助监管的作用等。

二、在消费者权益保护方面。平台经营者要积极主动参加“美丽省会 诚信商家”放心消费创建活动，认真落实保护消费者权益主体责任，在市场监管部门指导下建立消费维权服务站，逐步提高消费投诉和解率。把文明诚信经营承诺、“一承诺五制度”等内容植入到网络、手机 APP 等平台首页，实现实时显示。建立健全消费者维权机制，积极承担首问责任，认真落实“接诉即办”目标任务，保证消费者依法享有七日无理由退货权。积极建立赔偿先付制度，制定应急预案，妥善应对突发事件，畅通诉求反映渠道，强化售后服务团队建设，多元化渠道方便消费者咨询和投诉，努力实现消费纠纷一次性解决，避免客诉再次升级，不得违背合法正当必要的原则，收集使用消费者个人信息。

三、在网络广告宣传方面。平台经营者要强化互联网广告管理，全面履行对促销广告的检查核验义务，禁止发布内容不符或证明材料不全的广告，禁止发布处方药、烟草类广告，显著区分

自营他营，显著区分付费搜索广告与自然搜索结果。不得发布虚假违法广告，不得对商品和服务作虚假或者引人误解的商业宣传；不得刷单炒信、虚构交易、虚标成交量、虚假评论、删除不利评价等。加大对保健食品广告、宣传的审核力度，杜绝虚假、夸大等违法宣传行为。

四、在价格和竞争监管方面。平台经营者要监督平台内经营者认真履行明码标价义务，切实保证线上经营的疫情防控物资和生活必需品价格处在合理区间，杜绝囤积居奇、哄抬物价、不得捏造、散布任何涨价信息及实施其他违反价格法律法规的行为。

在集中促销活动期间及时发现并制止虚构原价、先涨后降、不履行价格承诺等违法行为。不得利用竞争优势或技术优势限制、排斥竞争，不得损害竞争对手的商业信誉、商品声誉；不得违规开展有奖销售等不正当竞争行为。

五、在产品质量监管方面。平台经营者要进一步加强对平台内经营者管理，健全完善产品质量管控制度和措施，主动开展产品质量检查，不得销售法律法规等禁止销售的产品，建立问题产品处置制度，对有关部门通报、舆情反映的产品质量风险信息，及时有效处置，控制风险。

六、在网络餐饮监管方面。平台经营者要加强餐饮服务提供者入网审查，亮照亮证经营，杜绝无证或使用过期证照经营。建立并执行入网餐饮服务提供者审查登记、食品安全违法行为制止及报告、严重违法行为平台服务停止、食品安全事故处置等制度，

并在网络平台上公开相关制度。与入网餐饮服务提供者签订食品安全协议，明确食品安全责任，确保餐饮食品安全。

七、在保健食品监管方面。平台经营者要严格审核入网保健食品经营者以及产品资质，强化“保健食品不具有疾病预防、治疗功能”、“本品不能替代药物”等信息提示，实行保健品专区销售，对于既经营普通食品又经营保健食品的店铺严禁宣称“保健食品专营店、专卖店”。

八、在开展疫情防控方面。发挥自身渠道优势，千方百计增加货源和保障供应，全力做好口罩、消毒液等防疫物资的组织及蔬菜、禽蛋、肉类等生活必需品的市场供应，配合政府相关部门协调涉及重大传染病防控商品的管理工作。加强平台管控，禁止野生动物及其制品交易，对平台（网店、微店、APP、小程序等）上销售的野生动物交易信息，一律作下架处理。自觉遵守疫情防控各项制度规定，为一线配送员配备个人防护用品，严格执行早晚体温监测、配送期间佩戴口罩，外送餐食的保温箱、物流车厢及物流周转用具每天清洁消毒，引导员工和消费者正确认识疫情态势，确保安全放心消费。

石家庄市市场监督管理局

2020年3月3日

（信息公开类型：主动公开）

石家庄市市场监督管理局办公室

2020年3月3日印发

（共印5份）