

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 289—2022

网络交易市场信息监测规范

Specification for online trading market information monitoring

2022-12-16 发布

2023-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 监测对象	1
6 监测内容	2
7 监测要求	2
8 监测步骤	3
附录 A（资料性） 网络交易市场常见信息监测内容及其说明	5
附录 B（资料性） 网络交易市场常见违法行为类型及其特征	6
参考文献	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市市场监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市众信电子商务交易保障促进中心。

本文件主要起草人：张喜会、潘瑶、陈良华、曾远云、张婷、王志勇、杨威、何建平、洪婷、温利群、林景慧。

网络交易市场信息监测规范

1 范围

本文件规定了网络交易市场信息监测的基本原则、监测对象、监测内容、监测要求、监测步骤。

本文件适用于有关监管部门、第三方机构对网络交易市场的信息监测，也适用于网络交易平台经营者对平台内网络交易活动的监测。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1

网络交易平台经营者 `ecommerce platform operator`

在网络交易活动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非法人组织。

3.2

平台内经营者 `operator within ecommerce platform`

通过网络交易平台开展网络交易活动的网络交易经营者。

3.3

异常事件 `abnormal event`

在监测过程中发现与正常网络交易事件有着不同特征，且存在疑问的网络交易事件。

4 基本原则

4.1 独立性

监测过程中，不对监测对象和网络交易产生影响；信息采集处理、异常事件判定等不受监测对象、信息化设施等其他因素的影响。

4.2 有效性

监测过程中，信息来源可靠，并采取可靠的信息技术手段、人工手段等，及时对获取的信息进行加工、处理、对比分析和保存，保障信息的真实性、完整性和关联性。

4.3 安全性

监测过程中，保障重要监测数据的机密性和完整性，并通过设置访问权限、访问记录等手段，保障信息在可控范围内进行流转和使用。

5 监测对象

网络交易市场信息监测对象主要是网络交易经营者，包括：

- 网络交易平台经营者；
- 平台内经营者；
- 自建网站经营者以及通过其他网络服务开展网络交易活动的网络交易经营者。

6 监测内容

6.1 概述

监测内容主要包括主体信息、客体信息、交易行为信息。网络交易市场常见信息监测内容及其说明见附录A。

6.2 主体信息

网络交易经营者市场准入和身份识别管理的相关信息，包括但不限于：

- 经营主体登记信息；
- 经营主体资质信息；
- 上述信息公示情况。

6.3 客体信息

与商品或有关服务相关的信息，包括但不限于：

- 不应交易的商品或服务情况；
- 产品或有关服务经营资质情况；
- 产品或有关服务信息披露情况。

注：有关服务涵盖商务信息服务、生活信息服务、旅游服务、专业服务等领域。

6.4 交易行为信息

与网络交易行为相关的信息，包括但不限于：

- 交易前行为信息；
- 交易中行为信息；
- 交易后行为信息。

7 监测要求

7.1 监测类型

监测类型有长期的、连续的、定期的常规性信息监测行动，以及常规性信息监测范围以外的特定性信息监测行动，包括但不限于：

- 网络交易市场监管专项行动；
- 监管部门专项检查行动；
- 网络集中促销活动信息监测行动。

7.2 监测要素

根据市场监测需要，合理确定信息监测范围、监测内容、监测周期、监测频次、监测覆盖率等要素。

7.3 监测方法

根据网络交易市场特点和变化趋势，适时调整监测方法和监测工具，具体如下：

- 常规性监测：宜采用技术监测手段；
- 特定性监测：根据需要，采用技术监测和人工监测手段。

7.4 保存信息

应对监测获取的信息进行妥善的保存，保障监测信息的合法性、有效性和安全性，保存内容包括但不限于：

- 网络交易经营者名称；
- 网站地址；
- 链接；
- 异常事件截图。

8 监测步骤

8.1 监测任务

根据监测任务来源，建立信息监测任务，确定与信息监测任务有关的任务名称、任务类型、任务要求、任务依据等关键要素信息。网络交易市场信息监测任务来源包括但不限于：

- 网络交易现状提出的风险点；
- 网络交易市场信息监测专项行动；
- 利用信息技术建立的异常事件监测引擎；
- 消费者、网络交易平台经营者、平台内经营者、媒体集中反映的热点问题；
- 网络集中促销活动或其他特定事件。

8.2 信息采集

根据监测任务要素，明确信息采集的范围，配置采集策略关键词，提供策略关键词表，确定信息采集工具和方法，具体要求如下：

- 信息采集范围：采集范围包括但不限于网络交易经营者发布的信息、有关政府部门或第三方机构发布的信息、网络媒体发布的信息和消费者反馈的信息；
- 采集策略关键词：信息采集搜索策略关键词应根据任务要求进行配置，宜利用信息技术开展智能采集，以便获取异常事件研判所需的全貌信息。

8.3 信息处理

根据监测任务要求，应对不同来源、内容、格式的信息进行识别与处理，将不一致、重复、虚假的信息进行筛选去除。

8.4 信息研判

针对不同类型违法行为及其特征，结合网络交易业务情景，建立分析研判规则。网络交易市场常见违法行为类型及其特征见附录B。具体的方法和内容如下：

- 研判方法：宜采用人工或智能手段，对提取的关键信息进行关联分析、因果分析、定性分析等研判；
- 内容记录：研判为异常事件违法线索的，应记录主体名称、联系方式、网址、线索摘要、类别、涉嫌违法条款、任务来源等。

8.5 监测结果处置与应用

8.5.1 结果处置

对研判为异常事件违法线索的，应根据有关规则采取相应措施，相关措施包括但不限于：
——对异常事件进行核实、处理，同时及时将有关信息移交给相关部门进行校验和处理；
——建立处置追踪机制，跟进处置情况，适时补充违法线索信息。

8.5.2 结果应用

应对监测结果进行统计与分析，监测结果可应用于以下方面：

- 网络交易市场监管活动：为有关部门下发、移送异常事件违法线索，查处网络交易违法事件提供支撑；
- 平台自治：为电子商务平台管理平台内经营活动，实施平台内奖励、惩戒活动提供支撑；
- 监测活动：为各相关方持续优化网络交易市场信息监测策略、工具、方法提供支撑，提升信息监测效率。

8.6 信息存储

信息存储要求包括但不限于：

- 建立信息存储机制：采用恰当的技术手段或方法，对不同类型的网络交易市场信息进行分级分类存储；
- 建立信息库：根据网络交易市场信息监测需要，建立网络交易市场主体信息库、客体信息库、搜索关键词库、违法线索库等。

附 录 A
(资料性)

网络交易市场常见信息监测内容及其说明

网络交易市场常见信息监测内容及其说明见表 A.1。

表 A.1 网络交易市场常见信息监测内容及其说明

监测内容	监测内容分类	说明
主体信息	经营主体登记信息	经营主体依法进行登记并取得营业执照的相关信息
	经营主体资质信息	经营特殊行业的经营主体应办理的相关资质及许可信息，例如食品、药品、医疗器械、化妆品、特种设备、工业产品、计量器具等行政许可信息
	信息公示	经营主体网上经营应公示的信息情况，例如主体营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息或者上述信息的链接标识公示情况等信息
客体信息	不应交易的商品或服务	违法违规的商品或服务，例如淘汰商品或服务、野生动物、电子烟等
	产品或服务经营资质	产品或服务网上经营应取得的批准或认证，例如药品批准文号、3C产品认证等信息
	产品或服务信息披露	产品或服务网上经营宜披露的信息，例如产品及有关服务识别信息、生产销售信息、安全与使用信息、产品性能信息等
	其他	除法律法规规定的不应交易的商品或服务、产品或服务经营资质、产品或服务信息披露外，其他应监测的客体信息，例如产品或服务质量情况信息
交易行为信息	交易前行为信息	在交易订单签订前，平台内经营者的相关行为信息，例如平台内经营者利用产品及包装、产品介绍、广告等宣传材料对其商品或服务的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等带有明显商业倾向的宣传行为中，引导消费者做出消费决策的有关信息，包括使用绝对化语言或国家规定不应使用的宣传语言、假冒他人名义、商誉和形象、价格欺诈等信息
	交易中行为信息	订单签订过程中，平台内经营者的相关行为信息，例如格式化合同条款涉及的相关信息，包括霸王条款、未以显著方式提醒消费者注意搭售行为、对押金的退还设置不合理条件等
	交易后行为信息	订单下达后，反映平台内经营者合同履行行为的信息，例如消费者售后评价中反映交付产品质量、是否交付等售后处理相关信息

附录 B

(资料性)

网络交易市场常见违法行为类型及其特征

网络交易市场常见违法行为类型及其特征见表 B.1。

表 B.1 网络交易市场常见违法行为类型及其特征

序号	违法行为类型	典型特征
1	产品(商品)质量违法行为	生产或销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品
		掺杂掺假、以假充真、以次充好、或以不合格产品冒充合格产品
		国家不赞许、淘汰、失效、变质产品
		产品标识不符合《中华人民共和国产品质量法》第二十七条规定
2	价格违法行为	平台内经营者利用虚假的或者使人误解的价格手段, 诈骗消费者或者其他经营者与其进行交易的行为, 如虚构原价、虚假折扣、不履行价格承诺、两套价格等价格欺诈
3	生产销售假冒伪劣商品违法行为	不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准
		掺杂掺假、以假充真、以次充好、以旧充新、或以不合格商品冒充合格商品
		未依法取得许可或者假冒许可证编号, 使用假冒伪劣原材料、零部件进行生产、加工、制作或者组装
		使用国家规定不应使用的原料生产食品添加剂
		食品中有违反国家标准超范围、超限量使用的添加剂, 过期、失效、变质的
		国家淘汰或者规定不应生产、销售的, 篡改生产日期、安全使用期、有效期、失效日期或者保质期
		伪造商品产地、伪造或者冒用厂名、厂址的, 假冒认证标志、国际标准产品标志、名优标志、防伪标志、地理标志产品专用标志、保健食品专用标志、商品条码等标志标识, 假冒合格证书、检验报告、质量保证书等质量证明文件
		商品质量不符合标识、说明书标明的质量状况
4	认证认可违法行为	生产和销售国家强制性产品未取得相关认证证书、假冒认证证书、认证证书撤销注销的产品的行为, 例如应经过强制性认证的产品, 未经强制性认证即出厂销售
		未标注认证标志
		冒用其他产品的 3C 认证
		获证产品型号变更, 但生产商或销售商未向认证机构申请认证证书的变更
5	标准化违法行为	销售强制认证为吊销状态的产品
		生产销售、进口产品或者提供服务不符合强制性标准, 或者企业生产的产品、提供的服务不符合其公开标准的技术要求等
6	专利违法行为	未经许可制造专利产品的行为、销售、许诺销售未经许可的专利产品等

表 B.1 网络交易市场常见违法行为类型及其特征（续）

序号	违法行为类型	典型特征
7	保健食品违法行为	生产销售无生产经营许可、无批准文号的保健食品
		假冒品种、批准文号、生产企业名称，标签和说明书不符合法律法规，或普通食品冒充保健食品等
8	商标违法行为	假冒知名商标
		对未经商标注册人的许可，在同一种商品上使用与其注册商标近似的商标
		在类似商品上使用与其注册商标相同或者近似的商标
9	无照经营	应取得而未依法取得许可证或者其他批准文件和营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为
		无须取得许可证或者其他批准文件即可取得营业执照，而未依法取得营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为
		已经依法取得许可证或者其他批准文件，但未依法取得营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为
		已经办理注册登记或者被吊销营业执照，以及营业执照有效期届满后未按照规定重新办理登记手续，擅自继续从事经营活动的无照经营行为
		超出核准登记的经营范围、擅自从事应取得许可证或者其他批准文件方可从事的经营活动的违法经营行为
10	合同违法行为	为了免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利等目的，平台内经营者制定的合同、使用协议、保密协议等文件，通过“概不、不承担任何责任、随时修改、随时终止、不负、任何情况下、任何理由、任何形式、任何形式的赔偿、任何形式的补偿”等关键词逃避法律责任
11	广告违法行为	平台内经营者以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者，违反广告内容准则或违反广告行为规范，如使用“最、第一、全国、国家级、百分百保障、保本、必需、必备良药”等绝对化用语，明示或暗示有“缓解疲劳、延缓衰老”功效，明示或暗示“包过、学霸分享、百分百毕业”等保证性承诺
12	食品违法行为	生产销售国家规定不应生产经营、无生产许可、不符合食品安全标准食品或进口无中文标签食品、进口不符合我国食品安全标准的食品、预包装食品标签不符合《中华人民共和国食品安全法》规定
13	直销或传销违法	组织传销、介绍他人参加传销、参加传销行为的，如对被发展人员以其直接或者间接发展的人员数量或者销售业绩为依据计算和给付报酬，要求发展人员以缴纳一定费用为条件取得加入资格牟取非法利益
14	药品违法行为	生产和销售未取得药品生产许可证、药品经营许可证或超出药品经营许可证许可范围的药品，非法销售处方药等
15	医疗器械违法行为	无医疗器械的质量认证、进口无相关手续、无医疗器械经营许可、经营许可类别不对应等
16	不正当竞争行为	对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传
		欺诈性有奖销售
		侵犯商业秘密

表 B.1 网络交易市场常见违法行为类型及其特征（续）

序号	违法行为类型	典型特征
16	不正当竞争行为	编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉，盗图、价格不一致手段、刷单、刷信誉等
17	企业登记违法行为	虚报注册资本、提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得公司登记，未按照期限公示年报，伪造、涂改、出租、出借、转让营业执照等
18	化妆品违法行为	未取得化妆品生产许可证擅自生产化妆品，经营未取得化妆品生产许可的企业所生产的化妆品，销售未取得批准文号的特殊用途化妆品，进口（销售）未经批准（检验）的进口化妆品，涂改卫生许可证、批准文号等
19	侵害消费者权益行为	销售掺杂掺假、以假充真、以次充好的商品
		采取虚假或者其他不正当手段销售的商品或者服务的分量不足的
		销售“处理品”、“残次品”等商品谎称是正品的
		以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者其他欺骗性价格表示销售商品的
		以虚假的商品说明、商品标准，实物样品等方式销售商品的
		不以自己真实名称或者标记销售商品的
		采取雇佣他人进行欺骗性销售诱导的
		作虚假的现场演示或说明的
20	无合法来源进口商品	侵犯自主选择权、公平交易权、便利权、收货验货权、评价权、信息保护权、求偿权、安全权、知情权的
20	无合法来源进口商品	不能提供合法有效的进口手续、合法经销单位的合法发票、合法的处罚决定书中任何一种证明而经销进口商品
21	其他	网络市场常见的其他违法行为特征

参 考 文 献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国电子商务法: 第十三届全国人民代表大会常务委员会第五次会议. 2018年
- [2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国产品质量法: 第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议. 2018年
- [3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国食品安全法: 第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议. 2018年
- [4] 国家市场监督管理总局. 网络交易监督管理办法: 国家市场监督管理总局令第37号. 2021年
-