

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

网络交易市场信息监测规范

Online trading market information monitoring specification

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 信息监测对象 2

6 信息监测内容 2

7 信息监测类型 2

8 信息监测基本要求 3

9 信息监测步骤 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 6

附录 B（资料性） 网络交易市场常见违法行为类型及其特征 7

参考文献 10

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：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、信息监测对象、信息监测内容、信息监测类型、信息监测基本要求、信息监测步骤的要求。

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，也适用于电子商务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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修订单）适用于本文件。

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 38652—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台经营者 `ecommerce platform operator`

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非法人组织。

[来源：GB/T 38652—2020，2.3.1]

3.2

平台内经营者 `operator ecommerce platform`

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。

[来源：GB/T 38652—2020，2.3.2]

3.3

异常事件 `anomalous event`

在监测过程中发现的有疑问的网络交易事件，这些事件与正常网络交易事件有着不同的特征，可能是违法违规事件。

3.4

网络交易市场信息监测 `network trading market information monitoring`

运用信息技术、统计分析、系统工程等多种方法和技术间断地或连续地测定网络交易过程中异常事件的类型、特征、演变，分析其对网络交易市场的影响方式和影响程度，研判其是否违法违规的活动。

4 基本原则

4.1 独立性原则

监测过程中，不对监测对象和网络交易产生影响；对网络交易市场信息的采集、处理，异常事件的判定等不受监测对象及其他因素的影响。

4.2 有效性原则

网络交易市场信息监测过程中，信息来源可靠，并采取可靠的信息技术手段，及时对获取的信息进行加工、处理和保存，保障信息的真实性、完整性和关联性有效性。

5 信息监测对象

网络交易市场信息监测对象主要是电子商务经营者，包括：

- 电子商务平台经营者；
- 平台内经营者；
- 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。

6 信息监测内容

6.1 概述

信息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

电子商务经营主体市场准入和身份识别管理相关信息，包括但不限于以下方面：

- 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，包括但不限于以下方面：

- 不准许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、专业服务等部门类。

6.4 交易行为信息

与网络交易行为相关的信息，包括但不限于以下方面：

- 交易前行为信息；
- 交易中行为信息；
- 交易后行为信息。

7 信息监测类型

7.1 常规性信息监测

针对相对稳定的监测范围、监测内容、监测周期和监测覆盖率实施的信息监测。

注：长期的、连续的、定期的监测活动，如日常监测，属于常规性信息监测。

7.2 特定性信息监测

在常规性信息监测范围以外，针对明确的监测范围、监测内容、监测时段和监测覆盖率等监测要素实施信息监测，包括以下方面行动：

- 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等行动。

8 信息监测基本要求

8.1 适时调整

应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，具体内容如下所示：

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

8.2 明确要素

8.2.1 应明确信息监测范围、监测内容、监测周期、监测频次、监测覆盖率等要素。宜参照有关信用评价结果、信用状况以及活动交易时段，合理确定监测范围、监测频次、监测覆盖率。

8.2.2 常规性信息监测，监测周期不应短于12个月，监测频次不应低于每3个月1次。

8.3 分析研判

应对信息监测获取的信息进行处理，确定异常事件分析方法对监测信息进行分析 and 研判。

8.4 妥善保存

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，应注意留存电子商务经营者主体名称、网站地址、链接、异常事件截图证明等信息。

9 信息监测步骤

9.1 建立监测任务

根据不同类型信息监测需要和特点，建立具体的信息监测任务，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：

- 监管机构根据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、电子商务平台经营者和平台内的经营者和媒体集中反映的热点问题；
- 网络集中促销活动等特定事件。

9.2 信息采集

应根据信息监测任务关键要素，明确信息采集的范围，配置搜索策略关键词，确定信息采集工具和方法，具体如下所示：

- 信息采集范围：采集范围包括但不限于电子商务平台经营者发布的信息、有关政府部门或第三方机构发布的信息、消费者反馈的信息、网络媒体发布的信息等；
- 策略关键词：信息采集搜索策略关键词应根据任务要求、网络交易市场特征等进行配置，可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。

9.3 信息处理

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，根据信息监测任务要求，提取需要的关键信息。

9.4 信息分析研判

根据有关法律法规要求，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所示：

- 研判方法：宜采用关联分析等方式、人工或智能手段，对提取的关键信息进行定性分析研判；
- 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、材料依据。

9.5 监测结果处置与应用

9.5.1 监测结果处置

监测结果处置和分析如下所示：

- 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，并建立处置追踪机制，跟进处置情况，适时补充违法线索信息；
- 结果分析：应对监测结果进行统计与分析，持续改善和优化网络交易市场信息监测策略、工具、方法，提升信息监测效率。

9.5.2 监测结果应用

信息监测结果可应用于以下方面：

- 网络交易市场监管活动中，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；
- 平台自治中，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。

9.6 信息存储与安全

9.5.3 信息存储

9.6.1.1 应建立信息存储机制，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类存储。

9.6.1.2 宜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。

9.5.4 信息安全

采取有关技术或手段，保证重要监测数据的机密性、完整性、有效性，并设置访问权限，保证信息在可控范围内进行流转和使用。

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宜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、计量器具等主体行政许可办理等
	公示信息	经营主体网上经营需公示的信息情况。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	法律、行政法规禁止交易的商品及服务	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
	产品或服务资质情况	产品或服务网上经营宜取得的批准或认证，例如药品批准文号、3C 产品认证等情况信息
	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	除上诉三方面外，其他需监测的客体信息，例如产品或服务质量情况信息等
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、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，包括但不限于使用绝对化语言或国家明令禁止的宣传语言，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，包括但不限于霸王条款，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信息
	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，或者以不合格产品冒充合格产品
		国家明令禁止、淘汰、失效、变质产品
		产品标识不符《产品质量法》二十七条规定等
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平台内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、地方标准
		掺杂掺假，以假充真，以次充好，以旧充新，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的；使用假冒伪劣原材料、零部件进行生产、加工、制作或者组装
		使用国家禁止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
		国家明令淘汰或者禁止生产、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、采用国际标准产品标志、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，或者假冒合格证书、检验报告、质量证明书等质量证明文件
		商品质量不符合标识、说明书表明的质量状况
		盗版复制或者假冒注册商标、专利
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，一般包括应当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	生产销售无证生产经营许可证、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规、普通食品冒充保健食品等
8	商标违法行为	假冒知名商标、使用国家禁止作为商标的
		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等
9	无照经营	应当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
		已经办理注销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、擅自从事应当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	平台内经营者制定的合同、使用协议、保密协议等免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利等，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	平台内经营者广告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，夸大宣传如绝对化用语，使用“最、第一、全国、国家级、百分百保障、保本、必需、必备良药”，明示或暗示有“缓解疲劳、延缓衰老”功效、明示或暗示的保证性承诺“包过、学霸分享、百分百毕业”等
12	食品违法行为	生产销售国家禁止生产经营、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《食品安全法》规定
13	直销或传销违法	一类是通过网络途径拉取会员交纳会费，以拉人头的方获得奖金与收益；另一类游戏理财平台，主要有拆分盘模式和任务返利两种模式
14	药品违法行为	生产和销售未取得《药品生产许可》、《药品经营许可证》或超出《药品经营许可证》许可范围的药品，非法销售处方药的行为等
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、医疗器械经营许可证、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行为
		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
		采取雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导的
		作虚假的现场演示或说明的
		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

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] 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
-