

网络交易平台经营者禁限售商品管理合规指引

第一条 目的和依据

为维护网络交易市场秩序，规范网络交易平台经营者针对禁限售商品的管理行为，促进本市平台经济健康发展，根据《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》等法律法规及规章，制定本指引。

第二条 适用范围

本指引适用于在本市行政区域内开展经营活动的网络交易平台经营者。

第三条 主体责任

网络交易平台经营者应当提供规范化服务，应遵循公开、严谨、科学的原则，建立健全禁限售商品管理的规则体系，履行相应的责任和义务。

第四条 禁止发布禁售商品信息

网络交易平台经营者提供自营商品或服务的，在商品或服务展示及详情页面、店铺或主体展示页面等，不得发布或变相发布禁售商品信息；在商品或服务评价页面，如商品或服务评价及图片等，需及时对出现的前述信息进行治理。

第五条 专人管理

网络交易平台经营者应当指定专门人员或建立专门组织负责管理禁限售商品管理事务。

第六条 禁限售商品管理事务的内容

网络交易平台经营者禁限售商品管理事务的内容包括但不限于：

（一）制定涉及禁限售商品的内容清单，信息公示、信息披露、宣传培训、动态审核词库和管控、特定类目商品信息审核、平台内巡查、政企沟通和对接、核实等机制；

（二）建立禁限售商品管理相关文件、资料存档等管理机制；

（三）建立禁限售商品管理部门、渠道、流程、上报等机制；

（四）制定不得直播带货的商品范围规范并公示；

（五）积极应用或接入国家各级行政主管部门关于禁限售商品的类目清单或系统；

（六）鼓励网络交易平台经营者在抽检过程中引入“神秘买家”“吹哨人”制度等，全方位落实禁限售商品管理。

第七条 建立禁限售商品清单

网络交易平台经营者应当建立本平台的禁限售商品清单，包括但不限于：

（一）现行法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等明令禁止销售和提供的商品；

（二）现行法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等规定专营、专卖、限制经营主体、限制经营资质、限制商品参数、限制销售地区、限制进口产地等限制销售和提供的商品；

（三）依据现行法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等，网络交易平台经营者认为应禁止、限制销售和提供的商品。

第八条 设置管理机制

网络交易平台经营者应当在现行法律法规、部门规章、国家有关部门发布的规范性文件、相关部门的具体认定标准基础上，依据潜在公共安全风险、重大人身安全风险、重大不良影响风险、未成年人保护风险等类别，结合本平台实际情况，识别禁限售商品、高风险商品所属的商品类目，设置禁限售商品、高风险商品管理机制，并根据实际情况建立重点关注商品类目清单。

第九条 商品发布阶段的审核

网络交易平台经营者应当在商品的发布阶段采取有效技术手段进行机器审核，并对重点类目下的商品加强机器和人工审核力度。商品发布阶段的审核包括但不限于：

（一）对于法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等明令禁止销售和提供的商品，在商品发布阶段应当依规定禁止发布；

（二）对于法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等规定专营、专卖、限制经营主体、限制经营资质、限制商品参数、限制销售地区、限制进口产地等限制销售和提供的商品，在商品发布阶段应当限制由特定合法经营者、特定已核验相关资质经营者发布，或限制其仅能在相关限售商品所属的重点商品类目下发布；

（三）对于已列入重点商品类目的商品，在商品发布阶段应当限制其仅能在相关重点类目下发布，并根据技术能力，以一定周期对已上架的相关商品进行全平台筛查比对，发现类目归属错误的应予调整或下架。

第十条 商品质量保障规则

对于法律法规规章及国家有关部门发布的规范性文件等规定禁止或限制销售、提供的商品及已列入重点商品类目的商品，鼓励网络交易平台经营者基于动态审核词库，在平台商品检索模块中设置对禁限售商品检索关键词的识别，确保用户检索的商品信息包含禁限售商品关键词时，检索结果界面仅呈现发布于重点类目下的商品。

第十一条 制定定期巡查相应制度机制

网络交易平台经营者应当制定定期巡查相应制度机制，对平台内经营者及其发布的商品信息开展定期巡查及专项检查监控工作，并针对禁限售商品合规相关投诉、舆情、指令检查等建立平台层面的回应机制。

第十二条 建立投诉举报机制

网络交易平台经营者应当建立便捷、有效的禁限售商品投诉举报机制，公开投诉举报方式等信息，鼓励平台定期对投诉信息进行总结统计、披露发布、信息共享等。

第十三条 加强信用管理

鼓励网络交易平台经营者建立平台内经营者禁限售商品合规的信用评价机制并作为平台协议规则公示发布，加强平台内经营者的信用管理。

第十四条 公示禁限售违法行为的处置信息

网络交易平台经营者依据法律、法规、规章的规定或者平台服务协议与交易规则对平台内经营者禁限售违法行为采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的，应当自决定作出处理措施之日起一个工作日内予以公示，载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施等信息。警示、暂停服务等短期处理措施的相关信息应当持续公示至处理措施实施期满之日止。

第十五条 配合监管执法活动

市场监督管理部门在依法开展禁限售监督检查、案件调查、事故处置、消费争议处理等监管执法活动时，要求网络交易平台经营者提供有关的平台内经营者身份信息，商品信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息，网络交易平台经营者应当提供，并在技术方面积极配合市场监督管理部门开展电子商务违法行为监测工作。

市场监督管理部门发现平台内经营者有禁限售违法行为，依法要求网络交易平台经营者采取措施制止的，网络交易平台经营者应当予以配合。

第十六条 加强培训和管理

网络交易平台经营者应当积极推行平台内经营者的教育培训和管理，加强团队成员的法律意识和职业素养培养，并妥善保存记录。

第十七条 建立沟通机制

鼓励网络交易平台经营者与市场监督管理部门建立关于禁限售商品管理合规问题的报告机制或定期沟通机制。

第十八条 完善合规管理体系

网络交易平台经营者应当结合自身特点，参考本指引细化健全合规管理制度，完善合规管理体系。法律法规规章另有规定的，从其规定。

第十九条 指引解释

本指引由深圳市市场监督管理局负责解释。

第二十条 指引实施

本指引并非规范性文件，仅对禁限售商品管理合规作出推荐性指引，不具有强制性。