

# 深圳市网络交易经营者信息公示合规指引

## 第一章 总 则

### 第一条 目的和依据

为进一步加强网络交易经营者合规建设，推动落实信息公示主体责任，促进平台经济规范持续健康发展，依据《中华人民共和国民法典》《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》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《农药管理条例》《广东省食品安全条例》《深圳经济特区消费者权益保护条例》《网络交易监督管理办法》《网络食品安全违法行为查处办法》《药品网络销售监督管理办法》《医疗器械网络销售监督管理办法》《化妆品网络经营监督管理办法》《农药经营许可管理办法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》《广东省市场监督管理局关于网络食品监督的管理办法》等法律法规，制定本合规指引。

### 第二条 适用范围

本指引作为网络交易经营者公示其主体信息、资质信息、经营信息、商品/服务信息、规则信息、消费者权益保护信息的指导性建议，适用于本市登记注册的网络交易经营者。

本指引所称网络交易经营者包括网络交易平台经营者及平台内经营者、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。

网络社交、网络直播等网络服务提供者为消费者提供网

络经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易平台服务的，应当依法履行网络交易平台经营者的义务。通过上述网络交易平台服务开展网络交易活动的经营者，应当依法履行平台内经营者的义务。

### 第三条 公示原则

网络交易经营者信息公示活动，遵循准确、及时、充分、便利获取的原则，遵守法律和商业道德，履行法定义务，公平参与市场竞争，接受政府和社会的监督。

### 第四条 公示位置和形式

网络交易平台经营者及平台内经营者依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示经营者主体信息或者该信息的链接标识。鼓励网络交易平台经营者与平台内经营者链接到国家市场监督管理总局电子营业执照系统，公示其营业执照信息。

直接展示信息的内容，包括文字、图片等，应清晰、全面，不应将信息打码，为防止被盗用所展示的经营者信息，可采用图片附上水印。展示可识别的链接标识，通过点击链接进入公示信息内容页面。

### 第五条 主体责任

网络交易平台经营者依法对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行资质审核，依法进行核验、登记，建立档案，并至少每六个月核验更新一次。

### 第六条 技术支持

网络交易平台经营者依法为平台内经营者公示相关信

息提供便利，为平台内经营者公示信息的录入提供必要的接入端口和技术支持。

## **第二章 公示内容和要求**

### **第一节 主体资质公示要求**

#### **第七条 主体信息**

已经办理市场主体登记的网络交易经营者依法如实公示下列营业执照信息或该信息的链接标识：

（一）企业公示其营业执照登载的统一社会信用代码、名称、企业类型、法定代表人（负责人）、住所、注册资本（出资额）等信息；

（二）个体工商户公示其营业执照登载的统一社会信用代码、名称、经营者姓名、经营场所、组成形式等信息；

（三）农民专业合作社、农民专业合作社联合社公示其营业执照登载的统一社会信用代码、名称、法定代表人、住所、成员出资总额等信息。

不需要进行登记的网络交易经营者依法根据自身实际经营活动类型，如实公示自我声明以及实际经营地址、联系方式等信息。

网络交易经营者公示的上述信息发生变更的，依法在十个工作日内完成更新公示。

网络交易平台经营者依法以显著方式区分标记已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者，确保消费者能够清晰辨认。

#### **第八条 资质信息**

平台内经营者在设定准入条件的行业或领域开展经营活动的，应依法取得与其经营业务有关的资质或行政许可、备案，并在其经营活动主页面显著位置公示资质、许可、备案信息或该信息的链接标识。

网络食品生产经营者依法在其经营活动主页面显著位置公示其食品生产经营许可证。通过自建网站交易的食品生产经营者依法在其网站首页显著位置公示营业执照、食品生产经营许可证（含：仅销售预包装食品备案登记证），省、自治区、直辖市有特别规定的除外。

网络餐饮服务平台经营者和入网餐饮服务提供者依法在餐饮服务经营活动主页面公示餐饮服务提供者的食品经营许可证（备案证）、名称、地址等，且公示的信息真实，省、自治区、直辖市有特别规定的除外。

药品网络销售经营者依法在网站首页或者经营活动的主页面显著位置，持续公示其药品生产或者经营许可证信息。药品网络零售经营者依法展示依法配备的药师或者其他药学技术人员的资格认定等信息。

鼓励平台内化妆品经营者在经营活动主页面显著位置展示其所经营化妆品的特殊化妆品注册证或者普通化妆品备案信息。

网络医疗器械经营者依法在其主页面显著位置展示其医疗器械生产经营许可证件或者备案凭证。

## 第二节 经营信息及协议规则公示要求

### 第九条 经营信息

显著区分自营、他营：网络交易平台经营者在其平台上开展自营业务的，需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。

促销公示：网络交易平台经营者统一组织平台内经营者开展促销的，应制定相应方案，公示促销规则、促销期限以及对消费者不利的限制性条件，并向平台内经营者提示促销行为注意事项。

#### 第十条 终止信息

网络交易平台经营者与平台内经营者自行终止从事网络交易活动的（根据监管部门意见终止服务的除外），依法提前三十日在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示终止网络交易活动公告等有关信息，并采取合理、必要、及时的措施保障消费者和相关经营者的合法权益。

#### 第十一条 协议规则信息

网络交易平台经营者依法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。

网络交易平台经营者修改平台服务协议和交易规则，依法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。修改内容在实施前七日予以公示。

### 第三节 商品信息公示要求

#### 第十二条 商品信息

网络交易经营者依法全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者知情权和选择权。

对于强制要求有能效标识的商品，在商品页面展示能效标识，禁止宣传商品未具备的功能，若由于版本或型号造成商品功能差异，在商品页面清晰准确地标注出不同版本或型号商品所具备的功能。

网络交易经营者销售产品，国家规定相关产品必须经过认证的，经过认证并标注认证标志，不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

### 第十三条 价格信息

网络交易经营者依法以显著方式进行明码标价，明确标识价格所对应的商品或者服务；根据不同交易条件实行不同价格的，标明交易条件以及与其对应的价格；价格发生变动时，及时调整相应标价。

网络交易经营者不得实施下列行为：

（一）在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；

（二）公布的促销活动范围、规则与实际促销活动范围、规则不一致；

（三）其他虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为。网络交易平台经营者不得利用技术手段等强制平台内经营者进行虚假的或者使人误解的价格标示。

### 第十四条 食品信息

网络交易经营者销售食品（不包括非预包装食品）时依

法应标明食品名称、成分或者配料表、产地、保质期、贮存条件、生产者名称、地址等信息，且与食品标签或标识一致。需清晰公示食品标签和标识。对存储、运输、食用等方面有特殊要求的食品，依法应予以说明和提示。

### 第十五条 药品信息

药品网络零售企业依法应将处方药与非处方药区分展示，并在相关网页上显著标示处方药、非处方药。药品网络销售平台/网站（含应用程序）首页、医药健康行业板块首页、平台商家店铺主页，不得展示处方药包装、标签等信息。

在每个处方药品展示页面下突出显示“处方药须凭处方在药师指导下购买和使用”等风险警示信息。通过处方审核前，不得展示或提供药品说明书，页面中不得含有功能主治、适应症、用法用量等信息。处方药销售前，依法向消费者充分告知相关风险警示信息，并经消费者确认知情。

### 第十六条 化妆品信息

化妆品网络经营者依法应在其经营活动主页面全面、真实、准确披露与化妆品注册或者备案资料一致的化妆品标签等信息。依法披露的化妆品标签信息包含其所经营化妆品标签的全部内容，其中产品名称、产品执行的标准编号在其产品展示页面显著位置以文字形式展示；披露的其他有关产品安全、功效宣称的信息与其所经营化妆品的注册或者备案资料中标签信息和功效宣称依据摘要的相关内容一致。

### 第十七条 医疗器械信息

医疗器械产品页面依法展示该产品的医疗器械注册证

或备案凭证，且展示的相关信息应当画面清晰，容易辨识。医疗器械生产经营许可证件或者备案凭证、医疗器械注册证或者备案凭证的编号需以文本形式展示。

#### 第十八条 特殊食品信息

入网销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳品的食品生产经营者，依法公示产品注册证书或者备案凭证，持有广告审查批准文号的公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。保健食品显著标明“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”。

#### 第十九条 农药信息

限制使用农药不得利用互联网经营。利用互联网经营其他农药的，依法公示农药经营许可证。

经营卫生用农药的，应当将卫生用农药与其他商品区分展示销售。

### 第四节 消费者权益保护信息公示要求

#### 第二十条 消费纠纷处置

网络交易经营者依法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。

#### 第二十一条 退换货信息

网络交易平台经营者及自建网站经营者依法建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护制度，在其平台及网站上显著位置明示，并从技术上保证消费者能够便利、完整地阅览和保存。

#### 第二十二条 消费风险提示信息

网络交易经营者依法合理提示消费者关注交易风险，在执行用户的交易支付指令前，应当要求消费者对交易明细进行确认。

### 第二十三条 自动展期/续费提示信息

网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，需征得消费者同意，不得默认勾选、强制捆绑开通，并履行下列义务：

（一）在消费者开通服务前，以显著方式、清晰易懂的语言真实、全面、准确地向消费者告知服务的内容、周期和截止日期，扣费的金额、时间和方式，以及取消或者变更服务的途径等事项，如无服务截止日期的，则需告知消费者无期限限制；

（二）在服务期间，为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更服务的途径；

（三）在自动展期、自动续费等日期前五日，以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、消息推送等有效途径将服务内容、扣费金额等事项告知消费者；

（四）扣费金额等合同内容发生重大变更的，需以显著方式告知消费者，并取得消费者同意。

## 第三章 公示信息管理

### 第二十四条 信息报送

网络交易平台经营者及自建网站经营者依照法律、法规、规章的规定，分别于每年 1 月和 7 月向住所地省级市场监督管理部门报送平台和网站内经营者的相关身份信息。

## 第二十五条 信息核验和更新

网络交易平台经营者依法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、行政许可等信息，依法进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。

平台内经营者公示的信息发生变更的，依法应在三个工作日内将变更情况报送平台，平台依法在七个工作日内进行核验，完成更新公示。

## 第二十六条 信息存档

网络交易平台经营者及自建网站经营者对平台或网站内经营者身份信息的保存时间自其退出平台之日起不少于三年；对商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息的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。

# 第四章 附则

## 第二十七条 指引解释

本指引由深圳市市场监督管理局负责解释。

## 第二十八条 指引实施

本指引并非规范性文件，仅对网络交易经营者信息公示合规作出推荐性指引，不具有强制性。网络交易经营者可以结合自身特点，细化完善内部合规管理制度。

附件：1. 网络交易平台经营者信息公示内容及要求

2. 平台内经营者信息公示内容及要求

3. 自建网站经营者信息公示内容及要求
4. 网络交易经营者信息存档要求

附件 1

网络交易平台经营者信息公示内容及要求

| 序号 | 公示内容      |              | 公示要求                                                                                             |
|----|-----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 主体信息      | 营业执照信息       | a. 首页显著位置持续公示营业执照或者该信息的链接标识；<br>b. 直接展示信息的内容，包括文字、图片等，做到清晰、全面，不应将信息打码，为防止被盗用所展示的经营者信息，可采用图片附上水印。 |
| 2  | 资质信息      | 行政许可及备案、资质信息 | 持续公示行政许可、备案、资质信息或链接标识。                                                                           |
| 3  | 经营信息      | 自营信息         | 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。                                                                       |
|    |           | 终止经营信息       | 平台经营者若自行终止从事电子商务，提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。                                                           |
| 4  | 规则信息      | 服务协议和交易规则    | 首页显著位置持续公示网站服务的协议和交易规则，或其链接标识。修改协议和交易规则的，在首页显著位置公开征求意见，修改内容在实施前七日予以公示。                           |
|    |           | 处罚规则         | 公示对平台内经营者违法违规行为的处罚规则信息。                                                                          |
|    |           | 信用评价规则       | 平台应在专门区域持续公示信用评价规则。                                                                              |
|    |           | 押金（保证金）信息    | 公示押金条款的约定，包括退还方式、程序等。                                                                            |
|    |           | 商家经营（入驻）规则   | 公示开店、经营、终止合作、市场管理等。                                                                              |
| 5  | 消费者权益保障信息 | 优惠券、抵用券及促销规则 | 在显著位置并以显著方式，事先公示优惠券、抵用券使用或促销的期限、方式和规则等信息。                                                        |
|    |           | 售后服务规则       | a. 区别标注公示售后规则（自营）与售后规则（三方）；<br>b. 公示退换货规则； 通过适当的方式明确标注不适用七日无理由退货的商品；收货时间判定标准；不予办理退换货的情况。         |
|    |           | 隐私政策         | a. 平台公示单独成文、便于阅读访问及内容合规的隐私政策；<br>b. 收集、使用消费者个人信息，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。       |

|  |  |          |                                                                     |
|--|--|----------|---------------------------------------------------------------------|
|  |  | 纠纷处理     | 公示签收、定制类商品、发货问题、商品质量问题、退换货、运费等问题纠纷处理规则。                             |
|  |  | 投诉举报     | 公示投诉、举报的方式、途径、链接等。                                                  |
|  |  | 用户服务协议   | 提供便捷渠道公示用户账户注册、管理及使用；交易争议处理；平台及用户的权利与义务等。                           |
|  |  | 处罚措施相关信息 | 对平台内经营者违法违规行为进行警示、暂停或者终止服务等处罚措施的信息（包括处理决定书、信息摘要以及处理期限等）宜在 48 小时内公示。 |

附件2

# 平台内经营者信息公示内容及要求

| 序号 | 公示内容 |                    | 公示要求                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 主体信息 | 营业执照信息             | a. 首页显著位置持续公示营业执照或者该信息的链接标识；<br>b. 直接展示信息的内容，包括文字、图片等，做到清晰、全面，不应将信息打码，为防止被盗用所展示的经营者信息，可采用图片附上水印。                                                                                                                           |
|    |      | 免于办理市场主体<br>登记声明信息 | 依法不需要进行登记的市场主体应当根据自身实际经营活动类型，如实公示自我声明以及实际经营地址、联系方式等信息，或者该信息的链接标识。                                                                                                                                                          |
| 2  | 资质信息 | 行政许可及备案、资质信息       | 持续公示行政许可、备案、资质信息或链接标识。                                                                                                                                                                                                     |
| 3  | 经营信息 | 终止经营信息             | 平台内经营者若自行终止从事电子商务，提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。                                                                                                                                                                                    |
| 4  | 商品信息 | 商品功能信息             | a. 对于强制要求有能效标识的商品，在商品页面展示能效标识，禁止宣传商品未具备的功能，若由于版本或型号造成商品功能差异，在商品页面清晰准确的标注出不同版本或型号商品所具备的功能；<br>b. 对于在强制性产品认证目录范围内的产品，公示所售产品取得强制性产品认证的相关信息；<br>c. 列入《中华人民共和国实施水效标识的产品目录》《中华人民共和国实行能源效率标识的产品目录》的产品，在产品信息展示主页面醒目位置展示相应的水效、能效标识。 |
|    |      | 经营许可及认证信息          | 与经营者开展的经营业务有关的经营许可或认证信息。<br>(如食品、药品、化妆品、医疗器械、出版物经营许可等)                                                                                                                                                                     |

|  |  |            |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 价格信息       |          | <p>a. 以显著方式进行明码标价，明确标识价格所对应的商品或者服务；根据不同交易条件实行不同价格的，标明交易条件以及与其对应的价格；价格发生变动时，及时调整相应标价；</p> <p>b. 不得在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；</p> <p>c. 不得公布的促销活动范围、规则与实际促销活动范围、规则不一致；</p> <p>d. 不得实施其他虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为。</p>                                                                                      |
|  |  | 重点监管领域商品信息 | 药品信息     | <p>a. 展示依法配备的药师或者其他药学技术人员的资格认定等信息；</p> <p>b. 将处方药与非处方药区分展示，并在相关网页上显著标示处方药、非处方药；</p> <p>c. 从事处方药销售的药品网络零售企业，在每个药品展示页面下突出显示“处方药须凭处方在药师指导下购买和使用”等风险警示信息。在处方药销售主页面、首页面不直接公开展示处方药包装、标签等信息。通过处方审核前，不展示说明书等信息，不提供处方药购买的相关服务。</p>                                                                                     |
|  |  |            | （特殊）食品信息 | <p>a. 平台内店铺首页设置特殊食品统一入口、弹窗提示、特殊食品售卖网页设置不同字体形状、颜色和大小等，正确引导消费者清晰辨别所购商品是否属于特殊食品。禁止在同一链接同时或搭配售卖特殊食品与普通食品或药品；</p> <p>b. 保健食品销售页面显著标示“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”等提示信息，避免误导消费；</p> <p>c. 网络销售婴幼儿配方乳粉，对保质期不足1个月的，在销售页面醒目提示；</p> <p>d. 经营保税进口婴幼儿配方乳粉必须随附中文标签，且中文标签须在入境前直接印制在最小销售包装上，不得在境内加贴；</p> <p>e. 经营保税进口其他食品应当随附中文标</p> |

|  |  |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|--|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |        | <p>签、中文说明书，除食用、保存有特殊要求或含有过敏原的食品需随附纸质中文标签和中文说明书外；</p> <p>f. 销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉的食品生产经营者，依法公示产品注册证书或者备案凭证，持有广告审查批准文号的还需公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。</p>                                                                                                                                                                 |
|  |  |  | 化妆品信息  | <p>a. 化妆品网络经营者应全面、真实、准确、清晰、及时披露与注册或者备案资料一致的化妆品标签等信息；</p> <p>b. 披露的化妆品标签信息应当包含其所经营化妆品标签的全部内容，其中产品名称、产品执行的标准编号应当在其产品展示页面显著位置以文字形式展示；披露的其他有关产品安全、功效宣称的信息应当与其所经营化妆品的注册或者备案资料中标签信息和功效宣称依据摘要的相关内容一致；</p> <p>c. 对于同一品种的其他批次产品，平台内化妆品经营者仍继续经营的，需以显著方式对该化妆品抽样检验不符合规定的监管公开信息或者化妆品注册人、备案人针对产品抽样检验不符合规定开展自查的情况报告予以公示，相关信息持续公示一年，供消费者选购时参考。</p> |
|  |  |  | 进口产品信息 | <p>会同跨境电商平台在商品订购网页或其他醒目位置向消费者提供风险告知书，履行对消费者的提醒告知义务。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  |  |  | 医疗器械信息 | <p>a. 在网站醒目位置及时发布产品质量安全隐患等相关信息；</p> <p>b. 在网站主页面显著位置标注医疗器械网络交易服务第三方平台备案凭证的编号。</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  |  |  | 农药信息   | <p>a. 限制使用农药不得利用互联网经营。利用互联网经营其他农药的，依法公示农药经营许可证；</p> <p>b. 经营卫生用农药的，应当将卫生用农药与其他商品区分展示销售。</p>                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |               |              |                                                        |
|---|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|
| 5 | 消费者权益保障<br>信息 | 优惠券、抵用券及促销规则 | 在显著位置并以显著方式，事先公示优惠券、抵用券使用或促销的期限、方式和规则等信息。              |
|   |               | 售后服务规则       | 公示退换货规则；通过适当的方式明确标注不适用七日无理由退货的商品；收货时间判定标准；不予办理退换货的情况。  |
|   |               | 隐私政策         | 收集、使用消费者个人信息，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。 |
|   |               | 纠纷处理         | 公示签收、定制类商品、发货问题、商品质量问题、退换货、运费等问题纠纷处理规则。                |

附件3

自建网站经营者信息公示内容及要求

| 序号 | 公示内容 |              | 公示要求                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 主体信息 | 营业执照信息       | a. 首页显著位置持续公示营业执照或者该信息的链接标识；<br>b. 直接展示信息的内容，包括文字、图片等，做到清晰、全面，不应将信息打码，为防止被盗用所展示的经营者信息，可采用图片附上水印。                                                                                                                           |
| 2  | 资质信息 | 行政许可及备案、资质信息 | 持续公示行政许可、备案、资质信息或链接标识。                                                                                                                                                                                                     |
| 3  | 经营信息 | 终止经营信息       | 网站经营者若自行终止从事电子商务，提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。                                                                                                                                                                                     |
| 4  | 商品信息 | 商品功能信息       | a. 对于强制要求有能效标识的商品，在商品页面展示能效标识，禁止宣传商品未具备的功能，若由于版本或型号造成商品功能差异，在商品页面清晰准确的标注出不同版本或型号商品所具备的功能；<br>b. 对于在强制性产品认证目录范围内的产品，公示所售产品取得强制性产品认证的相关信息；<br>c. 列入《中华人民共和国实施水效标识的产品目录》《中华人民共和国实行能源效率标识的产品目录》的产品，在产品信息展示主页面醒目位置展示相应的水效、能效标识。 |
|    |      | 经营许可及认证信息    | 与网站开展的经营业务有关的经营许可或认证信息。（如食品、药品、化妆品、医疗器械、出版物经营许可等）                                                                                                                                                                          |
|    |      | 价格信息         | a. 以显著方式进行明码标价，明确标识价格所对应的商品或者服务；根据不同交易条件实行不同价格的，标明交易条件以及与其对应的价格；价格发生变动时，及时调整相应标价；<br>b. 不得在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；<br>c. 不得公布的促销活动范围、规则与实际促销活动范围、规则不一致；<br>d. 不得实施其他虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为。                      |

|  |  |                            |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|----------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 重点<br>监管<br>领域<br>商品<br>信息 | 药品信息     | <p>a. 展示依法配备的药师或者其他药学技术人员的资格认定等信息；</p> <p>b. 将处方药与非处方药区分展示，并在相关网页上显著标示处方药、非处方药；</p> <p>c. 从事处方药销售的药品网络零售企业，在每个药品展示页面下突出显示“处方药须凭处方在药师指导下购买和使用”等风险警示信息。在处方药销售主页面、首页面不得直接公开展示处方药包装、标签等信息。通过处方审核前，不展示说明书等信息，不提供处方药购买的相关服务。</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
|  |  |                            | (特殊)食品信息 | <p>a. 网站首页设置特殊食品统一入口、弹窗提示、特殊食品售卖网页设置不同字体形状、颜色和大小等，正确引导消费者清晰辨别所购商品是否属于特殊食品。禁止在同一链接同时或搭配售卖特殊食品与普通食品或药品；</p> <p>b. 保健食品销售页面应当显著标示“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”等提示信息，避免误导消费；</p> <p>c. 网络销售婴幼儿配方乳粉，对保质期不足1个月的，应当在销售页面醒目提示；</p> <p>d. 经营保税进口婴幼儿配方乳粉必须随附中文标签，且中文标签须在入境前直接印制在最小销售包装上，不得在境内加贴；</p> <p>e. 经营保税进口其他食品需随附中文标签、中文说明书，除食用、保存有特殊要求或含有过敏原的食品需随附纸质中文标签和中文说明书外；</p> <p>f. 销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉的食品生产经营者，依法公示产品注册证书或者备案凭证，持有广告审查批准文号的还应当公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。</p> |
|  |  |                            |          | <p>a. 化妆品网络经营者应全面、真实、准确、清晰、及时披露与注册或者备案资料一致的化妆品标签等信息；</p> <p>b. 披露的化妆品标签信息应当包含其所经营化妆品标签的全部内容，其中产品名称、产品执行的标准编号应当在其产品展示页面显著位置以文字形式展示；披露的其他有关产品安全、功效宣称</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |           |              |                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 规则信息      | 化妆品信息        | <p>的信息应当与其所经营化妆品的注册或者备案资料中标签信息和功效宣称依据摘要的相关内容一致；</p> <p>c. 对于同一品种的其他批次产品，化妆品经营者仍继续经营的，需以显著方式对该化妆品抽样检验不符合规定的监管公开信息 或者化妆品注册人、备案人针对产品抽样检验不符合规定开展自查的情况报告予以公示，相关信息持续公示一年，供消费者选购时参考。</p> |
|   |           | 进口产品信息       | 在商品订购网页或其他醒目位置向消费者提供风险告知书，履行对消费者的提醒告知义务。                                                                                                                                          |
|   |           | 医疗器械信息       | 公示《互联网药品信息服务资格证书》。                                                                                                                                                                |
|   |           | 农药信息         | <p>a. 限制使用农药不得利用互联网经营。利用互联网经营其他农药的，依法公示农药经营许可证；</p> <p>b. 经营卫生用农药的，应当将卫生用农药与其他商品区分展示销售。</p>                                                                                       |
|   |           | 协议和交易规则      | 首页显著位置持续公示网站服务的协议和交易规则，或其链接标识。修改协议和交易规则的，在首页显著位置公开征求意见，修改内容至少在实施前七日予以公示。                                                                                                          |
|   |           | 处罚规则         | 公示对网站内经营者违法违规行为的处罚规则信息。                                                                                                                                                           |
|   |           | 信用评价规则       | 网站应在专门区域持续公示信用评价规则。                                                                                                                                                               |
|   |           | 押金（保证金）信息    | 公示押金条款的约定，包括退还方式、程序等。                                                                                                                                                             |
|   |           | 商家经营（入驻）规则   | 公示开店、经营、终止合作、市场管理等具体规则信息。                                                                                                                                                         |
|   |           | 优惠券、抵用券及促销规则 | 在显著位置并以显著方式，事先公示优惠券、抵用券使用或促销的期限、方式和规则等信息。                                                                                                                                         |
|   |           | 售后服务规则       | 公示退换货规则；通过适当的方式明确标注不适用七日无理由退货的商品；收货时间判定标准；不予办理退换货的情况。                                                                                                                             |
|   |           | 隐私政策         | <p>a. 公示单独成文、便于阅读访问及内容合规的隐私政策；</p> <p>b. 收集、使用消费者个人信息，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。</p>                                                                               |
| 6 | 消费者权益保障信息 |              |                                                                                                                                                                                   |

|  |  |          |                                                                     |
|--|--|----------|---------------------------------------------------------------------|
|  |  | 纠纷处理     | 公示签收、定制类商品、发货问题、商品质量问题、退换货、运费等问题纠纷处理规则。                             |
|  |  | 投诉举报     | 公示投诉、举报的方式、途径、链接等。                                                  |
|  |  | 用户服务协议   | 提供便捷渠道公示用户账户注册、管理及使用；交易争议处理；网站及用户的权利与义务等。                           |
|  |  | 处罚措施相关信息 | 对网站内经营者违法违规行为进行警示、暂停或者终止服务等处罚措施的信息（包括处理决定书、信息摘要以及处理期限等）宜在 48 小时内公示。 |

附件 4

网络交易经营者信息存档要求

| 序号 | 信息存档主体            | 信息存档要求                                                                                                                                                   |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 网络交易平台经营者及自建网站经营者 | 对平台或网站内经营者身份信息的保存时间自其退出平台之日起不少于三年；对商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息的保存时间自交易完成之日起不少于三年。                                                                    |
| 2  | 药品网络经营者           | a. 药品网络销售企业完整保存供货企业资质文件、电子交易等记录，相关记录保存期限不少于 5 年，且不少于药品有效期满后 1 年；<br>b. 销售处方药的药品网络零售企业保存处方、在线药学服务等记录；保存药品展示、交易记录与投诉举报等信息。相关记录保存期限不少于 5 年，且不少于药品有效期满后 1 年。 |
| 3  | 医疗器械经营者           | 记录在平台上开展的医疗器械交易信息，记录保存至医疗器械有效期后 2 年；无有效期的，保存时间不得少于 5 年；植入类医疗器械交易信息永久保存。                                                                                  |
| 4  | 保税进口食品经营者         | 信息化档案的记录真实，保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。                                                                                                       |