广州市电子商务平台经营者协议规则合规指引

2025年8月

目 录

[第一章 总则](#_Toc1723)[1](#_Toc1723)

[第一条 【目的依据】 1](#_Toc26109)

[第二条 【适用范围】 1](#_Toc9873)

[第三条 【主体概念】 1](#_Toc21432)

[第四条 【协议规则】 2](#_Toc8651)

[第五条 【原则理念】 2](#_Toc4205)

[第六条 【协议规则内容一般要求】 3](#_Toc28074)

[第七条 【合规管理重要性】 3](#_Toc32631)

[第二章 协议规则的制定、修改与废止程序合规 4](#_Toc7864)

[第八条 【协议规则的制定、修改流程】 4](#_Toc3947)

[第九条 【协议规则的起草】 4](#_Toc11422)

[第十条 【协议规则的征求意见】 4](#_Toc14097)

[第十一条 【协议规则的公示】 5](#_Toc8637)

[第十二条 【不接受修改的退出机制】 6](#_Toc29467)

[第十三条 【历史版本保存】 6](#_Toc31888)

[第十四条 【合理过渡措施】 6](#_Toc4727)

[第十五条 【协议规则的废止】 7](#_Toc31007)

[第三章 协议规则的内容合规 7](#_Toc20094)

[第十六条 【格式条款形式要求】 7](#_Toc27405)

[第十七条【格式条款负面清单】 7](#_Toc21835)

[第十八条 【平台内经营者入驻平台】 9](#_Toc21763)

[第十九条 【平台内经营者退出平台】 9](#_Toc24564)

[第二十条 【消费者服务协议】 10](#_Toc4230)

[第二十一条 【消费者终止账号】 10](#_Toc31626)

[第二十二条 【商品质量管理】 10](#_Toc12674)

[第二十三条 【服务质量管理】 11](#_Toc8960)

[第二十四条 【消费者知情权和选择权】 12](#_Toc27396)

[第二十五条 【自动展期管理】 13](#_Toc31086)

[第二十六条 【消费者的公平交易权】 13](#_Toc9983)

[第二十七条 【售后服务】 13](#_Toc12108)

[第二十八条 【退换货和退款政策】 14](#_Toc20759)

[第二十九条 【个人信息的收集和使用】 14](#_Toc12947)

[第三十条 【个人信息的查询、更正、删除、撤回及信息](#_Toc5304)

[储存期限】 15](#_Toc5304)

[第三十一条 【知识产权证明及授权文件】 16](#_Toc2285)

[第三十二条 【知识产权侵权行为管理】 17](#_Toc4367)

[第三十三条 【信用评价规则】 17](#_Toc27736)

[第三十四条 【信用评价的审核、公开和申诉】 18](#_Toc22940)

[第三十五条 【数据收集与使用】 18](#_Toc17895)

[第三十六条 【经营许可信息公示】 19](#_Toc4207)

[第三十七条 【资质更新公示】 19](#_Toc16264)

[第三十八条 【广告发布与推送】 20](#_Toc3933)

[第三十九条 【广告审核与监督】 20](#_Toc11508)

[第四十条 【禁止不正当竞争行为】 21](#_Toc32671)

[第四十一条 【公平定价机制】 22](#_Toc19770)

[第四十二条 【禁止对平台内经营者的不合理限制】 22](#_Toc31685)

[第四十三条 【算法和搜索排名的公正性】 22](#_Toc12673)

[第四章 协议规则的实施与救济合规 23](#_Toc30177)

[第四十四条 【协议规则履行的原则】 23](#_Toc15093)

[第四十五条 【协议规则的提示说明义务】 23](#_Toc11341)

[第四十六条 【保存原始合同和交易信息等的义务】 24](#_Toc28922)

[第四十七条 【投诉举报机制】 24](#_Toc2438)

[第四十八条 【争议解决机制】 24](#_Toc14872)

[第四十九条 【建立和解制度和消费维权自律制度】 25](#_Toc28652)

[第五十条 【建立质量担保机制】 26](#_Toc5447)

[第五十一条 【违法行为的公示】 26](#_Toc14434)

[第五章 协议规则的合规管理 27](#_Toc7801)

[第五十二条 【合规管理】 27](#_Toc9005)

[第五十三条 【合规管理机构】 27](#_Toc16535)

[第五十四条 【合规管理机构职责】 27](#_Toc13437)

[第五十五条 【合规制度建设】 29](#_Toc18509)

[第五十六条 【合规审查】 29](#_Toc644)

[第五十七条 【合规问责】 30](#_Toc26204)

[第五十八条 【培训咨询机制】 30](#_Toc26891)

[第五十九条 【合规管理评价考核机制】 31](#_Toc25928)

[第六十条 【合规文化建设】 32](#_Toc30434)

[第六十一条 【信息化建设与合规资源保障】 32](#_Toc13718)

[第六章 附则 33](#_Toc19359)

[第六十二条 【指引的效力】 33](#_Toc19717)

[第六十三条 【指引的实施】 33](#_Toc4231)

1. 总则

第一条 【目的依据】

为引导本市电子商务平台经营者优化协议规则，保障电子商务平台经营者、平台内经营者、消费者的合法权益，促进平台经济合规健康持续发展，维护公平竞争市场秩序，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》《中华人民共和国个人信息保护法》《合同行政监督管理办法》等法律、法规以及其他规范性文件，结合广州实际，制定本指引。

第二条 【适用范围】

本指引作为电子商务平台经营者协议规则合规管理的指导建议，适用于本市行政区域内电子商务平台经营者对平台服务协议和交易规则的制定、公示、修改、废止、内容设定以及合规建设运行等活动。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，可参照适用本指引。

第三条 【主体概念】

本指引所称电子商务平台经营者是指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者非法人组织。

本指引所称平台内经营者是指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。

本指引所称电子商务经营者是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

第四条 【协议规则】

本指引所称协议规则是指电子商务平台经营者制定、公示、修改以及实施的平台服务协议和交易规则。包括：

（一）与平台内经营活动有关的服务协议和交易规则，包括但不限于平台内经营者进入和退出平台、信息披露、商品和服务质量保障、消费者权益保护、知识产权保护、广告营销、信用评价、违法违规行为处理等方面的协议规则；

（二）与消费者有关的服务协议和交易规则，包括但不限于用户注册及退出、个人信息保护、支付履约、退换货、争议处理、消费者信用评价等方面的协议规则；

（三）电子商务平台经营者制定的其他服务协议和交易规则。

第五条 【原则理念】

电子商务平台经营者制定、修改、实施和废止平台服务协议和交易规则，应当遵循自愿、平等、公平、诚信、公正、公开、透明的原则，严格遵守现行法律法规规章，不得违背公序良俗，不得实施危害国家利益、社会公共利益和消费者合法权益的行为。

电子商务平台经营者应接受政府、社会和用户的监督，积极配合相关部门的监管工作，不断提升平台协议规则的合规管理水平。

第六条 【协议规则内容一般要求】

电子商务平台经营者制定平台服务协议和交易规则，应当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、知识产权保护、信用评价、数据安全保护、广告营销、公平竞争、争议处理等方面的权利和义务。

第七条 【合规管理重要性】

推进电子商务平台经营者协议规则的合规管理，是我市推动平台经济规范发展、提升企业治理现代化水平的重要举措，有利于增强企业合规意识和维护市场公平竞争的自觉性，有利于提升企业经营的风险防范和处置能力，形成合规经营长效机制，激发市场主体活力和创造力，建设法治化营商环境，健全统一开放、公平竞争的现代化市场体系。

1. 协议规则的制定、修改与废止程序合规

第八条 【协议规则的制定、修改流程】

电子商务平台经营者可根据自身需求依法合规制定服务协议和交易规则，可根据技术发展、市场需求等情况，对已经发布的平台服务协议和交易规则进行调整和修改。

电子商务平台经营者对服务协议与交易规则的制定、修改宜包括起草、征求意见、公示等程序。

对于制定、调整计价规则、收入分配规则等重要事项的，鼓励平台企业引入听证、集体协商等程序，公开征求从业人员及工会组织、行业协会的意见，并提前一个月向社会公布。

第九条 【协议规则的起草】

电子商务平台经营者根据自身经营内容、组织方式等合理确定平台服务协议和交易规则的起草程序，确保依法合规起草平台服务协议和交易规则。

**第十条 【协议规则的征求意见】**

电子商务平台经营者完成服务协议和交易规则起草后，应当依法在其首页显著位置和移动端显著位置对平台服务协议和交易规则草案公开征求意见，根据情况确定合理的征求意见时间，采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。对通过合理方式公开征求到的意见进行评估研判，及时修改不公平、不合理内容，并在公示中详细说明意见采纳情况和理由。

涉及下列情形之一的服务协议和交易规则修改，电子商务平台经营者可以不公开征求意见，但仍应在修改后及时向用户披露相关信息：

（一）为符合法律法规要求修改的服务协议和交易规则；

（二）根据省级人民政府有关部门要求，为保护消费者权益，需紧急采取措施的服务协议和交易规则。

第十一条 【协议规则的公示】

电子商务平台经营者对制定或修改的服务协议和交易规则，应当在其首页或从事经营活动的主要页面的显著位置持续公示，或提供上述信息的链接标识，确保平台内经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载相关内容。

对于服务协议和交易规则的修改内容应当至少在实施前七日在其首页或从事经营活动的主要页面的显著位置予以公示，涉及商业秘密的除外。对于服务协议和交易规则的修改前的版本，电子商务平台经营者应当保存和公示，并以“旧版本”字样加上修改时间标明，以备核查。

修改与用户相关的规则条款时，电子商务平台经营者应通过平台内消息、电子邮件或短信推送等方式将修改前后的对比文本单独提示给用户，以确保用户明确知晓规则的变化。

第十二条 【不接受修改的退出机制】

平台内经营者不接受交易规则或服务协议的修改内容，并要求退出平台的，电子商务平台经营者不得阻止，双方按照修改前的服务协议和交易规则承担相关责任，包括但不限于结算未结清的账款和处理退出相关的事务。

第十三条 【历史版本保存】

电子商务平台经营者依法完整保存修改后的平台服务协议和交易规则版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证平台内经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

第十四条 【合理过渡措施】

电子商务平台经营者制定、修改、实施的服务协议和交易规则对平台内经营者和消费者有重大影响的，应制定合理过渡措施。

合理过渡措施可设置适当的缓冲期，确保平台内经营者可以调整其业务运营，消费者可以知悉并适应新规则。电子商务平台经营者在实施服务协议和交易规则前，可提供必要的解释和指导，减少因规则变动引发的潜在风险。

第十五条 【协议规则的废止】

电子商务平台经营者决定废止某项服务协议或交易规则时，可进行充分的评估和论证，明确废止理由，并通过公开征求意见的方式征询相关方的意见。协议规则废止前，电子商务平台经营者可提前七日在其首页或从事经营活动的主要页面的显著位置进行公告，说明废止原因、废止日期及过渡安排。

第三章 协议规则的内容合规

**第十六条 【格式条款形式要求】**

电子商务平台经营者提供格式条款的，应当使用清晰准确、通俗易懂的表述方式，并以显著方式提请合同相对人注意与其有重大利害关系的内容，包括商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与合同相对人有重大利害关系的内容。

前款所指的显著方式是指采用足以引起合同相对人注意的显著方式，包括合理运用足以引起注意的文字、符号、字体等特别标识，不得仅以采取了设置勾选、弹窗等方式为由主张其已经履行提示义务或者说明义务。不得以技术手段对合同格式条款设置不方便链接或者隐藏格式条款内容，不得仅以提示进一步阅读的方式履行提示义务。

**第十七条【格式条款负面清单】**

电子商务平台经营者应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，拟定的格式条款不得含有以下内容：

（一）约定消费者支付价款后合同不成立内容的；

（二）免除或者部分免除其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任的；免除或者减轻其造成消费者人身伤害依法应当承担的责任的;以及其他免除或者减轻其自身责任的内容；

（三）加重平台内经营者或者消费者责任的内容，如要求消费者承担违约金或者损害赔偿明显超过法定数额或者合理数额的；要求平台内经营者或者消费者承担依法应由其承担的责任的；合同附终止期限的，擅自延长平台内经营者或者消费者履行合同的期限；要求平台内经营者或者消费者承担在不确定期限内履行合同的责任；

（四）排除或者限制消费者的权利，如排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；排除或限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（五）规定其单方享有解释权、最终解释权或最终决定权；

（六）其他对消费者、平台内经营者不公平或不合理的规定。

**第十八条 【平台内经营者入驻平台】**

电子商务平台经营者应当依法对平台内经营者入驻进行审查与管理，要求其提交真实、准确、有效的相关信息，包括但不限于：营业执照及相关许可证、互联网信息服务许可或者备案信息、经营地址、邮政编码、电话号码、电子邮箱等联系信息。

电子商务平台经营者应当向平台内经营者提供清晰、透明、易获取的入驻条件和协议。协议内容应包括双方的权利和义务、收费标准、服务内容、责任承担以及争议解决机制等内容。

平台内经营者入驻协议应当明确数据使用和保护的条款，确保数据的合法使用，要求平台内经营者提供的商品或服务不侵犯任何第三方的知识产权，规定平台内经营者应当遵守相关的环境法律法规及鼓励平台内经营者推广绿色产品。

**第十九条 【平台内经营者退出平台】**

平台内经营者有权在满足平台规定的条件下自愿退出平台。电子商务平台经营者协议规则可明确规定退出申请的提交方式、审核流程和所需时间。

电子商务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，应当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平台内经营者的合法权益。

第二十条 【消费者服务协议】

电子商务平台经营者与消费者的服务协议应当明确其和消费者之间的法律关系，设定注册流程，使用规则，商品和服务的提供，付款方式，交付政策，消费者退货与换货的条件、流程和费用承担，消费者个人信息的收集、使用、存储和共享方式，投诉、举报方式等内容。

**第二十一条 【消费者终止账号】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确消费者退出平台的权利义务，明确退出程序、消费者账户注销后平台企业对涉及个人信息、交易数据以及其他权益的处理。

消费者可自愿退出电子商务平台，电子商务平台经营者发现消费者注册、使用账号信息违反法律、行政法规和平台规则的，有权依法依约采取包括但不限于限期改正、限制功能、暂停使用、注销账号、禁止重新注册等措施，并保存处理记录，依法向相关主管部门报告。

**第二十二条 【商品质量管理】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者全面、准确、真实和及时地披露其销售的商品信息，包括产品名称、规格、产地、性能、质量、有效期限、执行标准、使用说明、安全风险提示等，禁止虚假宣传或以引人误解的方式误导消费者。

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者承诺所有商品均符合相关法律法规的要求，包括但不限于《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》等，应当明确平台内经营者提供的商品必须符合国家标准、行业标准或通常标准等质量标准，包括安全、环保或卫生等标准。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者发现已售商品存在质量缺陷或安全隐患，应当依法立即采取召回措施，并依法明确召回措施的内容，如召回计划、发布召回信息、明确告知消费者享有的相关权利、保存完整的召回记录，并承担消费者因商品被召回支出的必要费用等。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者须对消费者提供商品质量保障，鼓励其对平台上销售的商品进行抽样检测。若商品存在质量问题并造成消费者损失，电子商务经营者应当依法依约承担相应的赔偿责任。电子商务平台经营者在“知道或应当知道”平台内经营者存在违法行为而未采取必要措施的，与平台内经营者承担连带责任。

**第二十三条 【服务质量管理】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者全面、准确、真实和及时地披露其提供的服务信息，包括服务事项、服务质量、服务费用等内容；所提供的服务符合相关法律法规的要求，如《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》等，禁止虚假宣传或误导性描述，以防消费者因信息不实而产生误导。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者须对消费者提供服务质量保障，鼓励电子商务平台经营者对平台上提供的服务进行抽查。如果因服务质量问题给消费者造成损失，电子商务经营者应当依法依约承担相应的赔偿损失等责任。电子商务平台经营者若知道或应当知道平台内经营者存在损害消费者权益行为而未采取必要措施的，依法与平台内经营者承担连带责任。

**第二十四条 【消费者知情权和选择权】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确要求电子商务经营者依法保障消费者的知情权和选择权，确保消费者能够在充分了解商品或服务信息、价格等内容的基础上，自愿作出购买决定。

电子商务平台经营者开展自营业务的，应当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，便于消费者准确识别。

电子商务平台经营者以直接捆绑或者提供多种可选项方式向消费者搭售商品或者服务的，应当以显著方式提醒消费者注意。提供多种可选项方式的，不得将搭售商品或者服务的任何选项设定为消费者默认同意，不得将消费者以往交易中选择的选项在后续独立交易中设定为消费者默认选择。

**第二十五条 【自动展期管理】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择；在服务期间内，应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项，并不得收取不合理费用或附加条件。未经消费者确认的展期续费服务一律无效，电子商务平台经营者不得据此主张扣费。

**第二十六条 【消费者的公平交易权】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者提供公平、公正的交易环境，保障消费者在购买商品或者接受服务时，获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件；不得利用不公平的条款实施强制交易行为损害消费者的合法权益。

**第二十七条 【售后服务】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者提供售后服务，包括退换货服务、保修服务、技术支持等，确保消费者在购买商品或者接受服务后能够获得售后保障。

**第二十八条 【退换货和退款政策】**

电子商务平台经营者协议规则应当规定电子商务经营者提供七日无理由退货服务，建立完善的七日无理由退货商品检验和处理程序。消费者退回的商品完好的，应当自收到退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。

消费者定作的，鲜活易腐的，在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，交付的报纸、期刊，以及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用七日无理由退货规定。但是电子商务经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求电子商务经营者履行更换、修理等义务。

消费者行使七日无理由退货权利和电子商务经营者履行七日无理由退货义务都应当遵循公平、诚实信用的原则，遵守商业道德。

**第二十九条 【个人信息的收集和使用】**

电子商务平台经营者协议规则应明确个人信息的以下方面：

（一）个人信息的范围，包括消费者的姓名、联系方式、身份证号码、支付信息、住址以及消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。敏感个人信息包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

（二）电子商务经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、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；应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用消费者个人信息。

（三）电子商务经营者不得采用一次概括授权、默认授权等方式，强迫或者变相强迫消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息；处理敏感个人信息应当取得个人的单独同意，法律、行政法规规定处理敏感个人信息应当取得书面同意的，从其规定；应当向个人告知处理敏感个人信息的必要性以及对个人权益的影响，依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定可以不向个人告知的除外。

（四）电子商务经营者及其工作人员应当对收集的个人信息严格保密，除依法配合监管执法活动外，未经被收集者授权同意，不得非法向包括关联方在内的任何第三方提供。

（五）涉及处理不满十四周岁的未成年人个人信息的，应严格遵守法律规定，应当取得其父母或者其他监护人的明确同意，并制定专门的个人信息处理规则。

第三十条 【个人信息的查询、更正、删除、撤回及信息储存期限】

电子商务平台经营者协议规则应当明确用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者收到用户信息查询或者更正、删除申请的，应当在核实身份后及时提供查询或者更正、删除用户信息。用户撤回对信息收集和使用的同意或者用户注销的，电子商务经营者应当立即删除该用户的信息；依照法律、行政法规的规定或者双方约定保存的，依照其规定。

电子商务平台经营者协议规则应当明确个人信息的存储期限，通常为实现收集目的所必需的最短时间，存储期限届满后，应及时删除或匿名化处理个人信息。

电子商务平台经营者协议规则明确电子商务经营者应当提供便捷的个人信息撤回同意的方式；应当提供便捷的支持未成年人或者其监护人查阅、复制、更正、补充、删除未成年人个人信息的功能，不得设置不合理条件。

**第三十一条 【知识产权证明及授权文件】**

电子商务平台经营者协议规则中应当明确要求平台内经营者在入驻时提供相关的知识产权证明，包括但不限于商标注册证书、专利证书、著作权登记证书、授权文件等，以确保其销售的商品不侵犯他人权利。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者销售涉及第三方知识产权的商品，如对平台内店铺类型标注为“旗舰店”“品牌店”“专营店”“专卖店”“官方授权”等字样的平台内经营者，应要求其提供相关权利证明，确保其具有合法的销售权。未经授权不得使用上述标识。

**第三十二条 【知识产权侵权行为管理】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者和平台的知识产权法律责任，制定明确的侵权处理程序，包括投诉受理、证据提交、侵权判定、商品下架、账号封禁等具体措施。

电子商务平台经营者协议规则应当明确权利人或其他相关方可以通过在线投诉、电子邮件、电话等渠道向平台投诉知识产权侵权行为，以及平台接受投诉、审查投诉、向涉嫌侵权人发出警告等内容。权利人或其他相关方的投诉应包含投诉人身份、权利证明、涉嫌侵权链接或信息、侵权理由与证据。

**第三十三条 【信用评价规则】**

电子商务平台经营者协议规则应当建立健全信用评价制度，包括对电子商务经营者服务态度、商品质量、描述相符度、物流速度等方面的评价，也可以包括对消费者的付款及时性、沟通态度、是否滥用无理由退货权等方面的反馈。每个维度都有独立的评分，最后分别汇总成电子商务经营者和消费者的综合信用评分。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者不得采取修改、编造用户评价，或者采用误导性展示等方式隐匿差评、将好评前置、差评后置、不显著区分不同商品的评价等方式做引人误解的虚假评价。

电子商务平台经营者协议规则应当明确评价内容中有泄露第三方个人信息、商业秘密、侮辱、诽谤、淫秽色情、危害国家安全和公共安全等违反法律、法规规定内容的，电子商务平台经营者有权删除或者屏蔽相应评价内容。

电子商务平台经营者协议规则应当明确平台在处理和展示评价时，将遵循隐私保护政策，不泄露用户的敏感信息。

**第三十四条 【信用评价的审核、公开和申诉】**

电子商务平台经营者协议规则应当设立审核机制，对用户提交的评价进行审查，确保评价的真实性和合法性，防止虚假评价、恶意评论或违规内容。评价一经审核，将在平台上公开展示，公开的内容包括评分、文字评论、用户昵称等。电子商务平台经营者协议规则可规定评价的展示期限。电子商务平台经营者协议规则应当明确用户若对评价结果有异议，可通过平台提供的申诉渠道进行申诉，并详细说明申诉流程和需要提供的证据。

**第三十五条 【数据收集与使用】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确规定电子商务经营者采取合法、正当、必要的方式收集、使用数据，明确收集用户数据的目的和范围，不得窃取或者以其他非法方式获取数据。

电子商务平台经营者协议规则应当建立健全全流程数据安全管理制度,明确采取相应的技术措施和其他必要措施，保障数据安全。

**第三十六条 【经营许可信息公示】**

电子商务平台经营者协议规则应当规定经营如药品、医疗器械、食品、化妆品等特定类别商品或者服务的电子商务经营者，在其首页或从事经营活动的主要页面的显著位置持续公示相关资质证书和许可文件，如营业执照、卫生许可证、生产许可证等。

## 第三十七条 【资质更新公示】

电子商务平台经营者协议规则明确其应当为电子商务经营者依法履行信息公示义务提供技术支持，对电子商务经营者应当提交的公示信息进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者公示的信息发生变更的，应当在三个工作日内将变更情况报送电子商务平台经营者，电子商务平台经营者应当在七个工作日内进行核验，完成更新公示。

**第三十八条 【广告发布与推送】**

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者依法发布广告，符合《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，承诺依法进行广告内容的审核和发布，确保广告信息的合法性、真实性，且以健康的表现形式表达广告内容。

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者发布的广告显著标明“广告”，与其他非广告信息相区别，不得使消费者产生误解。未经用户同意、请求或者用户明确表示拒绝的，不得向其交通工具、导航设备、智能家电等发送广告信息，不得在用户发送的电子邮件或者互联网即时通讯信息中附加广告或者广告链接。

电子商务平台经营者协议规则应当要求电子商务经营者显著标明广告关闭标志，确保一键关闭，不得有计时结束才能关闭广告，关闭标志虚假、不可清晰辨识或者难以定位等为关闭广告设置障碍，关闭广告须经两次以上点击等情形。

**第三十九条 【广告审核与监督】**

电子商务平台经营者协议规则应当制定广告审核标准，明确电子商务经营者应当查验有关证明文件，核对广告内容，对内容不符或者证明文件不全的广告，不得发布。明确广告审核流程，确保广告审核过程的透明和高效。

电子商务平台经营者协议规则应当规定电子商务平台经营者要对平台内发布的广告内容进行监测、排查，发现违法广告的，应当采取通知改正、删除、屏蔽、断开发布链接等措施予以制止，并保留相关记录。要畅通投诉、举报受理渠道，及时有效处理消费者诉求。

**第四十条 【禁止不正当竞争行为】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者禁止在其经营活动中违反《中华人民共和国反不正当竞争法》等规定，扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者或者消费者的合法权益的行为。

电子商务平台经营者协议规则应当明确禁止电子商务经营者通过虚假或引人误解的宣传手段对其商品或服务进行推广，禁止电子商务经营者通过虚构交易、刷单、操控评价等方式，制造虚假销量、好评率，误导消费者决策。

电子商务平台经营者协议规则应明确电子商务经营者不得实施混淆行为，引人误认为是他人商品、服务或者与他人存在特定联系。

电子商务平台经营者协议规则应明确禁止电子商务经营者以任何形式诋毁、诽谤或贬低竞争对手的商品、服务或商业信誉，不得编造、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。

**第四十一条 【公平定价机制】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确禁止电子商务经营者通过合谋、协议等方式操控商品或服务的价格，除非存在合理的成本差异或市场条件，不得实行差异性价格，破坏正常的市场竞争秩序。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务平台经营者要公平合理确定收费标准，不得违背商业道德、行业惯例，向平台内经营者收取不合理的服务费用。

**第四十二条 【****禁止对平台内经营者的不合理限制】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务平台经营者不得强制平台内经营者签订排他性协议，对商品的价格、销售对象、销售区域或者销售时间进行不合理的限制，不合理设定扣取保证金，削减补贴、优惠和流量资源等限制，禁止或者限制平台内经营者自主选择快递物流等交易辅助服务提供者，以及其他对平台内经营者的交易进行不合理限制或者附加不合理条件。

**第四十三条 【算法和搜索排名的公正性】**

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务平台经营者需确保其使用的算法对所有平台内经营者公平，不得通过算法操纵搜索排名、商品推荐等方式排挤竞争对手或提升自营商品的排名；电子商务平台经营者应当在协议规则中明确告知用户其提供算法推荐服务的情况，并以适当方式公示算法推荐服务的基本原理、目的意图和主要运行机制等，确保用户理解排名的依据和影响因素。

电子商务平台经营者协议规则应当明确电子商务经营者不得根据消费者的偏好、交易习惯等特征，利用算法在交易价格、交易机会等交易条件上实施不合理的差别待遇等违法行为。

1. 协议规则的实施与救济合规

第四十四条 【协议规则履行的原则】

电子商务平台经营者、平台内经营者和消费者应当按照约定全面履行自己的义务。电子商务平台经营者、平台内经营者和消费者应当遵循诚信原则，根据协议规则的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务，在履行过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态。

第四十五条 【协议规则的提示说明义务】

电子商务平台经营者实施协议规则，应当通过再次确认、高亮提醒、弹窗通知等方式履行实质性的格式条款提示注意义务：

（一）规则重要条款，缔约时采用个别提示；

（二）已签订用户协议的，该用户登陆平台时采取低频提示；

（三）事关交易规则履行、有关各方重要权利义务、责任分配的格式条款，具体订单确认时再次提示。

电子商务平台经营者应当按照利益相关方的要求，在收到申请之日起七日内以合理方式对服务协议、交易规则作出说明。

第四十六条 【保存原始合同和交易信息等的义务】

电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息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。

在电子商务争议处理中，电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。因电子商务经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料，致使人民法院、仲裁机构或者有关机关无法查明事实的，电子商务经营者应当承担相应的法律责任。

第四十七条 【投诉举报机制】

电子商务平台经营者应当建立便捷、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，促进纠纷矛盾源头化解。

第四十八条 【争议解决机制】

鼓励电子商务平台经营者建立首问责任、先行赔付、在线纠纷解决等消费者权益争议快速处置机制，并公开先行赔付资金的使用细则或者说明。

鼓励电子商务平台经营者建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。在从事经营活动期间内应当在其首页显著位置持续公示争议解决规则。该区域应当位于平台初始页面方便公众查找的位置。

电子商务平台经营者协议规则可以包含当事各方约定的争议处理解决方式。对于小额和简单的消费争议，鼓励当事各方采用网络消费争议解决机制快速处理。

鼓励电子商务平台经营者发挥网络数据处置技术优势，探索建立高效的消费纠纷分类处置智慧系统。

第四十九条 【建立和解制度和消费维权自律制度】

电子商务平台经营者协议规则应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求电子商务平台经营者调解的，电子商务平台经营者应调解。消费者通过投诉、诉讼、仲裁或其他方式解决争议的，电子商务平台经营者应予以协助。

发生侵害消费者合法权益的情形时，电子商务平台经营者应向消费者提供平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式；不能提供的，消费者可以向电子商务平台经营者要求赔偿。电子商务平台经营者赔偿后，有权向平台内经营者追偿。

第五十条 【建立质量担保机制】

电子商务平台经营者可以建立有利于电子商务发展和消费者权益保护的商品、服务质量担保机制。

电子商务平台经营者与平台内经营者协议设立消费者权益保证金的，双方应当就消费者权益保证金的提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定。

消费者要求电子商务平台经营者承担先行赔偿责任以及电子商务平台经营者赔偿后向平台内经营者的追偿，适用《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定。

第五十一条 【违法行为的公示】

电子商务平台经营者依法、依平台协议规则对平台内经营者违法违规以及违约行为，确定实施警示、暂停或者终止服务等措施的，应当自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，并向有关主管部门报告。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，并保障平台内经营者就相关措施提出申诉以及获得救济的权利。

1. 协议规则的合规管理

第五十二条 【合规管理】

电子商务平台经营者应当根据自身的业务规模、平台功能、商业模式和主要风险来源，以有效预防和降低协议规则合规风险为目的，以协议规则制定、修改以及实施等行为为对象，开展包括管理机构设置、合规制度建设、合规文化培育、合规运行保障等有组织、有计划的管理活动。

第五十三条 【合规管理机构】

鼓励电子商务平台经营者尤其是超大型电子商务平台经营者设置协议规则合规管理机构，或将协议规则合规管理职能嵌入其现有合规管理机构，推行协议规则首席合规官制度以承担相关合规监督管理责任。

电子商务平台经营者协议规则合规管理机构一般由协议规则合规管理部门和协议规则合规负责人（或协议规则首席合规官）组成。尚不具备条件设立专门合规管理部门的电子商务平台经营者，由法务、风险防控等部门履行协议规则合规管理职责，配备与自身业务规模相应的协议规则合规专员。

第五十四条 【合规管理机构职责】

协议规则合规负责人（或协议规则首席合规官）是电子商务平台经营者协议规则合规管理的负责人，应结合实际设立，可由首席合规官或总法律顾问兼任，全面负责协议规则合规管理工作，领导协议规则合规管理部门开展相关工作，解决合规管理中出现的重大问题，加强合规管理队伍建设，明确管理人员和各岗位员工的合规责任，不断提高其专业化水平。

协议规则合规管理部门牵头负责本企业协议规则合规管理工作，一般履行以下职责：

（一）持续关注国家法律法规、监管部门对电子商务平台经营者协议规则要求以及相关国际规则的变化发展，识别协议规则合规义务，提供合规建议；

（二）制定、评价以及完善其协议规则合规管理体系，并推动其有效实施；

（三）负责协议规则制定、修改、公示、实施等合规审查，开展合规问责工作，明确合规责任范围，细化违规惩处标准；

（四）组织或协助业务部门、人事部门开展协议规则合规培训，建设企业协议规则合规文化；

（五）处理协议规则合规举报信息，及时针对举报情况展开调查；

（六）接受业务部门协议规则合规咨询，推进合规管理信息化建设；

（七）其他涉及协议规则合规的管理职责。

第五十五条 【合规制度建设】

鼓励电子商务平台经营者建立健全合规管理制度，明确总体目标、机构职责、合规审查、合规问责、考核评价、合规培训等内容。根据法律法规变化和监管动态，及时将外部合规要求落实为内部规章制度，建立健全协议规则合规管理长效机制。

对平台内经营者以及消费者的权利义务配置、协议规则的制定修改等重点领域制定合规管理具体制度或者合规专项指南，加强防范经营风险。

第五十六条 【合规审查】

电子商务平台经营者应当建立合规审查机制，对其协议规则进行合规审查，未经合规审查的协议规则不得发布实施。审查内容包括：

1. 协议规则的制定主体。主要审查制定协议规则的行为主体是否具有独立性及必要的专业性；
2. 协议规则的内容。主要审查协议规则涉及进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护、公平竞争、广告营销、质量安全、知识产权保护、信用评价、争议处理等方面的权利和义务是否明确；
3. 协议规则的公示。主要审查协议规则公示内容是否完整，有关重要信息是否在首页或者从事经营活动的主要页面的显著位置进行披露等；
4. 协议规则的修改。主要审查修改理由是否正当合理，修改程序是否规范等；
5. 协议规则的实施。主要审查协议规则是否严格落实，实施程序是否合法合规等；
6. 协议规则的废止。主要审查协议规则的废止是否符合实际，废止程序是否严格遵守等；
7. 其他相关行为。

审核涉及重点领域内容的协议规则可以听取法律顾问、律师意见，或委托专业机构召开论证会后再形成审核意见。

第五十七条 【合规问责】

鼓励电子商务平台经营者建立健全协议规则合规问责制度，明确企业部门及员工的合规责任范围及违规惩处标准，对违反协议规则合规要求的部门及员工严格追责问责，并采取有效的纠正措施，为严格落实协议规则合规管理制度形成有效的内部约束。

畅通举报渠道,承诺为举报人的信息保密以及不因员工举报行为而采取任何对其不利的措施。合规管理部门或其他受理举报的监督部门针对举报信息及时开展调查并公示处理结果。

第五十八条 【培训咨询机制】

鼓励电子商务平台经营者建立制度化、常态化的合规培训机制，定期开展协议规则合规培训，通过专家授课、同行交流等方式，提高其内部的协议规则合规意识，引导其部门及员工自觉践行协议规则合规要求。

除定期开展合规培训外，电子商务平台经营者还应当建立日常合规咨询机制，鼓励其部门及员工在贯彻落实协议规则合规制度时向协议规则合规管理机构咨询合规难题，获得妥善处理方案。

鼓励协议规则合规管理机构向外部法律专家、专业机构等进行合规咨询，也可就协议规则合规事项向市场监管局等相关监管部门提出商谈咨询。

第五十九条 【合规管理评价考核机制】

鼓励电子商务平台经营者建立合规评价机制，定期对协议规则合规管理体系进行评价。协议规则合规管理评价可由企业内部合规管理机构组织开展或委托外部专业机构开展。根据评价结果总结和纠正合规管理制度贯彻执行中存在的问题，持续更新和完善协议规则合规管理制度。

鼓励电子商务平台经营者把协议规则的合规经营情况纳入对相关部门及企业负责人的年度综合考核，根据合规评价结果对所属部门和员工协议规则合规职责履行情况进行认定，并将认定结果作为员工考核、评先选优等工作的重要依据。

对参与、执行协议规则合规制度表现优异的人员采取薪酬激励、荣誉激励等激励措施，保障协议规则合规工作的长效开展。

第六十条 【合规文化建设】

鼓励电子商务平台经营者将协议规则合规文化纳入企业文化建设，践行合规经营的价值观，可以通过企业决策层和高级经理层带头签订合规承诺、进行合规倡议等方式，充分发挥践行合规示范作用。通过发布合规手册、签署合规承诺等多种方式，强化全员合规经营意识。电子商务平台经营者内各部门协调一致，树立起合规经营意识和行为自觉，营造良好合规文化氛围。

加强协议规则合规宣传教育，制定年度培训计划，将合规经营作为管理人员、重点岗位人员和新入职人员培训必修内容。不断优化合规培训、合规咨询、合规考核等内部机制，强化合规文化建设。

第六十一条 【信息化建设与合规资源保障】

鼓励电子商务平台经营者加强协议规则合规管理信息化建设，运用大数据分析等工具，结合自身实际将合规制度、典型案例、合规培训、违规行为记录等纳入信息系统，将合规要求和防控措施嵌入流程，针对关键节点强化合规审查，加强对协议规则合规情况的实时监控和风险分析。

电子商务平台经营者应当提供其建立、实施、完善协议规则合规管理制度的各项资源保障，包括但不限于基础设施、必要管理权限、预算经费、专业人员、数据信息等。

1. 附则

第六十二条 【指引的效力】

本指引仅对电子商务平台经营者协议规则合规作出一般性指引，不具有强制性，供电子商务平台经营者参考。

法律法规对电子商务平台经营者协议规则合规管理另有规定的，从其规定。行业监管部门对电子商务平台经营者协议规则合规管理另有专门规定的，有关电子商务平台经营者应当遵守其规定。

本市电子商务平台经营者可以根据自身经营特点，参考本指引细化协议规则合规管理制度，建立协议规则合规管理体系。

第六十三条 【指引的实施】

本指引自发布之日起实施。