

商务部关于促进电子商务规范发展的意见

【发布单位】商务部

【发布文号】商改发〔2007〕490号

【发布日期】2007-12-13

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

为进一步贯彻落实《国务院关于促进流通业发展的若干意见》（国发〔2005〕19号）和《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》（国办发〔2005〕2号），结合我国电子商务发展的新情况，现就促进电子商务规范发展提出以下意见：

一、充分认识促进电子商务规范发展的重要意义

近年来，随着信息技术的进步和互联网的普及，我国电子商务持续快速发展，在繁荣国内市场、扩大居民消费、降低物流成本、提高流通效率等方面发挥着日益重要的作用。同时，我国电子商务发展还处于起步阶段，整体应用水平比较低，交易环境有待改善，社会公众对电子商务的认知度和认可度有待提高，电子商务信息披露、资金支付和商品交付等行为还有待规范。因此，促进电子商务规范发展，引导交易参与方规范各类市场行为，是防范市场风险、化解交易矛盾、促进电子商务健康发展的客观需要，也是贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求。

二、规范电子商务信息传播行为，优化网络交易环境

规范网络交易各方的信息发布和传递行为，提高各类商务信息的合法性、安全性、真实性、完整性、时效性和便捷性。

（一）规范电子商务信息发布内容。提倡在线交易的真实身份，引导交易各方如实发布商品及服务信息，保存交易记录信息，并对难以确认和不可预测的风险信息予以声明。防范和制止交易各方在线发布危险化学品、枪支、毒品等违禁品以及色情等非法服务的交易信息。

（二）规范电子商务信息传播方式。引导企业合法地运用网络服务器平台、电子邮件、网络广告、搜索引擎推广等方式发布和传递商务信息。防范和制止恶意链接、干扰性邮件、隐性网络广告等不当宣传方式。

（三）维护交易信息安全。引导电子商务企业建立健全网络与信息安全保障制度，采取有效的网站安全保障措施、企业信息保密措施和用户信息安全措施，防范和制止利用互联网盗取商业秘密和提供用户信息给第三方以牟取利益的行为。

（四）保障信息的有效传播。鼓励电子商务企业提供形式便捷、更新迅速的信息服务，防范和制止阻碍消费者查询商品信息和自由选择商品的行为，保障商家和客户之间信息交流的及时顺畅。

（五）打击电子商务领域的欺诈行为。协同有关部门打击电子商务活动中存在的虚假宣传、质量欺诈等行为。借助各类渠道、资源和力量，防范和制止利用网络发布虚假或不完整信息、欺骗或误导消费者的行为，保障商品（服务）的质量、性能、规格、价格等交易信息的真实准确。

三、规范电子商务交易行为，促进网络市场和谐有序

提倡合法规范、公平公正的网上营销、电子签约和售后服务等行为，防范和化解电子商务中的各类交易纠纷。

（一）规范用户注册和会员发展行为。引导电子商务企业以合法、公开、透明的方式吸引用户注册、发展会员，防范和制止以收取高额费用或购买商品为前提条件的发展会员行为，杜绝以互联网为隐蔽手段的传销行为。鼓励第三方交易平台的提供者以实名注册为条件提供

网上店铺开设服务，建立交易安全保障与备份制度，发现并及时警示交易风险。

（二）规范各类网上促销行为。引导电子商务企业在开展网上促销活动时将促销方式、规则、期限、商品范围以及相关限制性条件等促销内容在网站上公开发布。防范和制止在网上折价促销、网上赠品促销、积分促销、网上点击抽奖、网上联合促销等活动中出现的虚构原价、实物不符、拖延发放赠品和幕后操作等现象。

（三）规范电子签约行为。引导电子商务企业制定合法公正的用户协议，确定与用户之间的权利与义务，并保证用户在接受协议前能够便利完整地阅知其内容。防范和制止以欺诈、恶意串通等不法手段促成协议签订的行为。提倡企业在修改用户协议时，提前以有效方式通知用户，并注明修改原因和变动内容。

（四）规范网上拍卖经营行为。规范网上拍卖方以及交易平台服务提供方的经营行为，引导经营者遵守《拍卖法》及相关法律法规，准确、清晰、完整地表述拍卖标的，制定公平合理的网上拍卖规则条款。

（五）规范电子商务售后服务行为。引导电子商务企业建立健全、公开发布并严格执行售后服务和换货退货制度。防范和制止企业逃避售后责任、拖延换货和拒不受理退货的行为，维护网上购物消费者的合法权益。

四、规范电子支付行为，保障资金流动安全

提倡合法规范、稳妥安全的电子支付，防范电子商务的资金结算和流转风险。

（一）规范交易方之间的电子支付行为。增强交易参与方的支付安全意识，规范网上支付、电话支付、移动支付等电子支付行为。引导企业采取有效的技术和管理措施，保障支付密码和财务数据安全，形成可靠、便捷的在线资金结算体系，降低结算成本和支付费用，提高资金周转效率。

(二) 规范第三方电子支付服务行为。加强行业自律，倡导合法运营，防范电子支付交易服务风险。引导电子支付行业规范运营管理，建立商家信用记录、交易数据保存、内部信息加密和业务流程监管制度，采取有效的争议和差错处理方式，形成支付安全的技术和体制保障。引导第三方电子支付服务机构提高行业信誉，谨慎稳健运营，防止盲目扩张和无序竞争，确保用户资金安全。

(三) 防范电子支付金融风险。规范电子支付非银行金融服务，防范网上非法金融交易活动。加强对沉淀资金的流动性管理，防范和制止以电子支付为手段的恶意占压资金、非法套现和转移资金以及非法融资行为。协同金融、公安、工商等有关部门研究电子支付中虚拟货币的合法性、安全性和统一市场问题，规范虚拟货币的流通秩序。

五、规范电子商务商品配送行为，健全物流支撑体系

规范和改善电子商务企业的商品配送行为，提高物流服务的准确性和及时性。

(一) 规范商品配送行为。提倡电子商务企业通过网站信息查询、邮件提醒、电话通知等有效方式，实时通告配送信息，明确交货方式和时间。引导电子商务企业严格遵守商品订单和交易协议，防范和制止配送延误、实物不符、额外收取运费等行为。提倡电子商务企业在因不可预知和控制的情况影响商品送达时，及时主动与购买方协商补救方式，保障消费者的知情权和选择权。

(二) 提高商品配送能力。建立和完善适应电子商务需要的物流配送体系，促进物流配送信息系统与电子商务的结合，充分发挥信息技术优势，挖掘社会储运资源潜力，提高物流信息采集、分析、整合、调度的效率和物流运输的实载率。引导与鼓励企业开展第三方物流服务平台建设，逐步建立面向网上商户的社会化、专业化的物流配送机构，形成覆盖各行业的物流配送网络体系，提高响应能力和配送效率。

六、促进电子商务规范发展的保障措施

（一）面向社会公众加强宣传引导。积极利用各种渠道，充分发挥主流媒体的舆论宣传导向作用，形成有效的电子商务宣传引导机制。组织开展各种形式的电子商务宣传普及活动，进一步提高公众对电子商务的认知水平，增强参与意识和风险防范意识。对电子商务领域出现的不法企业和行为，依法及时予以取缔和曝光。

（二）推动电子商务法律和政策体系建设。针对信息技术手段与传统流通方式相结合的新形势、新特点、新问题，推动《电子签名法》、《合同法》、《互联网信息服务管理办法》等有关法律法规和《商务部关于网上交易的指导意见（暂行）》等政策措施在电子商务领域的贯彻落实，优化电子商务发展的法制和政策环境。

（三）建立健全电子商务标准体系。组织和支持行业协会、企业、科研机构研究制订各类电子商务技术标准、经营管理和服务规范，建立健全电子商务国家标准和行业标准体系。引导企业增强标准化意识，积极进行电子商务技术和管理的标准化建设。

（四）加快电子商务信用体系建设。政府监管、行业自律、群众监督相结合，建立健全电子商务信用体系。鼓励企业和行业协会积极参与，建立科学、合理、权威、公正的信用服务机构。将电子商务交易双方信用信息纳入商务领域信用信息系统，逐步建立全国统一的电子商务信用信息资源共享机制，实现信用数据的动态采集、处理和交换，形成有效的企业与个人信用监督约束机制。

七、加强组织领导

（一）建立健全组织机构和工作机制。地方各级商务主管部门要建立促进电子商务规范发展的组织保障体系和工作机制，明确职责分工，落实目标任务。紧密结合地方和行业实际，研究制定促进本地区电子商务规范发展的实施方案和配套措施。制订电子商务统计分析标准，建立电子商务应用绩效调研机制和重点企业联系机制，加强对电子商务企业的促进扶持和规范引导，确保各项措施落到实处，促进我国电子商务又好又快的发展。

（二）发挥骨干企业的示范引导作用。推动电子商务骨干企业的发展，带动整个行业的

规范发展。开展电子商务规范化水平的测评工作，针对具有显著代表性的骨干企业，研究整理成熟运作模式和优秀解决方案，交流推广发展电子商务的好经验、好做法。

（三）推进中小电子商务企业规范发展。提高中小电子商务企业规范发展意识，鼓励企业之间公平竞争，促进中小电子商务企业提高管理水平、规范市场行为。鼓励中小电子商务企业发展社区便民服务，提高社区商业服务网络化和信息化水平。

（四）重视和发挥中介组织作用。充分发挥电子商务中介组织、行业协会的作用，加强行业自律，做好信息服务和政策引导，帮助电子商务企业解决实际困难和问题，促进我国电子商务健康发展。

（五）加强电子商务人才培养。加强与有关院校和科研机构的合作，促进电子商务理论研究，搞好学科体系建设。鼓励企业培养适应电子商务研究开发、应用推广需要的技术和管理人才。积极开展电子商务国内培训和国际交流，提高管理人员素质，建立健全专业化电子商务管理人才队伍。

中华人民共和国商务部

二〇〇七年十二月十三日