

电子商务平台交易产品信息发布基本要求

General principles for quality information release of E-commerce product transacting commodity

2017 - 07 - 03 发布

2017 - 08 - 03 实施

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 基本原则和要求	1
5 信息发布的流程	2
6 信息发布的内容	4
7 禁止条款	5
附录 A（资料性附录） 禁止和限值发布的产品信息	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口管理。

本标准起草单位：浙江方圆检测集团股份有限公司、浙江省质量检测科学研究院、阿里巴巴(中国)网络技术有限公司、淘宝(中国)软件有限公司、杭州市标准化研究院、杭州市标准化学会。

本标准的主要起草人：童艳、陈洪波、黄时炜、郑希俊、李秀娣、徐刚、陈佩利、张飞南、张婷、杨军、李南阳、郎铖、徐梅。

电子商务平台交易产品信息发布基本要求

1 范围

本标准规定了电子商务交易产品信息发布的基本原则、流程、内容、禁止和限制发布的产品信息。本标准适用于电子商务平台经营者、电子商务平台入驻商户进行电子商务交易产品信息发布活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5296.1 消费品使用说明 第1部分：总则

3 术语和定义

GB 5296.1 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台经营企业 operating enterprise of E-commerce platform

在电子商务活动中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或多方独立开展交易活动的法人或者其它组织。以下简称平台经营者。

3.2

电子商务平台入驻商户 operators on the E-commerce platform

除电子商务第三方平台以外，通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的自然人、法人或者其它组织。以下简称入驻商户。

3.3

交易产品 Product

在电子商务平台上出售的商品，包含但不仅限于实物产品、服务产品、金融产品。

4 基本原则

4.1 合法性

发布的产品信息应符合国家法律法规的相关规定，不得发布国家命令禁止和限制发布的产品信息；

4.2 规范性

信息展示应采用法定的通用语言即简体中文作为主要信息传递方式。境外商品应有准确的中文相关信息描述。

4.3 真实性

发布的产品信息应当真实、有效，不得以任何理由发布虚假、无效的产品信息；

4.4 完整性

发布的产品信息应当完整、全面，符合相关规定或约定，满足消费者充分的知情权，不得回避不利信息；

4.5 时效性

发布产品信息应当及时、准确，所发布的产品信息应与产品本身的状况保持一致。

4.6 开放性

电子商务平台应遵循开放性的原则，对全社会公开发布产品信息，为各类用户提供产品信息的浏览、查询、下载等便捷服务。

4.7 便捷性

电子商务平台应开发便捷有效的产品信息发布渠道，并在网站的显著位置对主体信息及产品信息进行展示。平台经营者和入驻商户不得设置限制条件妨碍用户获取产品信息。

4.8 安全性

电子商务平台应符合信息系统安全等级保护的相关要求，并采取数据备份、故障恢复等技术手段以保证产品信息数据的安全性。

5 信息发布的流程

5.1 信息发布的流程图

信息发布的流程图如图1:

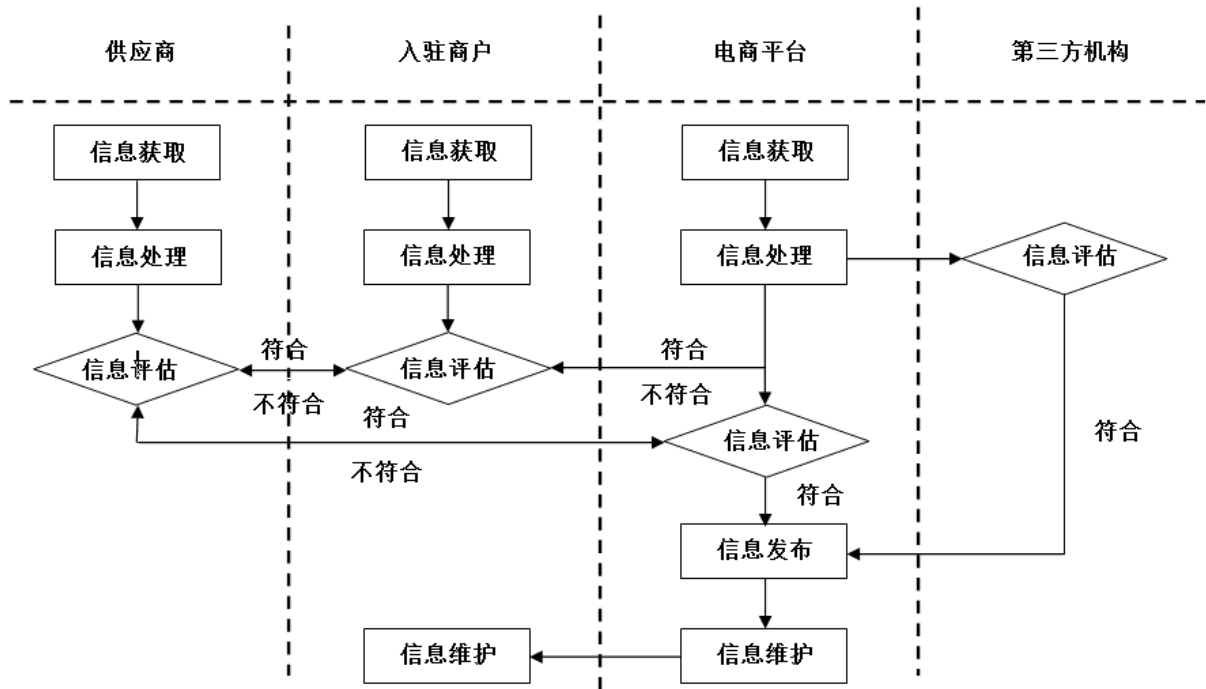


图1 信息发布的流程图

5.2 信息获取

5.2.1 平台经营者或入驻商户应从产品生产企业、供应商或第三方信息服务机构等来源获取的产品信息。

5.2.2 平台经营者和入驻商户可根据实际情况，共享相同的信息获取途径，亦可共享获取的信息。

5.3 信息处理

5.3.1 平台经营者或入驻商户可根据相关标准和规定的要求，对获取的产品信息进行加工与处理。

5.3.2 对产品信息的处理，不得改变、歪曲产品信息的原始含义，不得随意截选、删减信息的内容。

5.4 信息评估

5.4.1 平台经营者、入驻商户均应对本身发布信息的真实、有效、合法性承担相应主体责任。

5.4.2 平台经营者、入驻商户应对获取、处理完毕后准备发布的信息进行评估，建立对应评估机制，可通过社会举报、消费者反馈、投诉等方式确保信息真实、有效、合法、完整。亦可通过相关第三方机构对相关信息进行评估。

5.5 信息发布

5.5.1 产品信息需经平台经营者或委托第三方信息服务机构进行审核之后，方可进行发布；未经审核的信息不得发布。

5.5.2 平台经营者或受委托的第三方信息服务机构应建立信息发布审核机制，并通过技术手段对信息发布的审核流程进行跟踪。

5.5.3 应有固定的信息发布平台或板块，发布的产品信息应注明信息的原始来源。

5.5.4 信息发布后发现内容存在错误的，应及时撤回发布的信息，并在平台或店铺的显著位置同步发布变更及致歉声明；如因错误信息的传播已引起较大社会影响的，应反馈相关执法部门。

5.6 信息维护

5.6.1 平台经营者或入驻商户可根据市场需求、售后反馈等情况定期或不定期对所发布的产品信息进行完善和补充。

5.6.2 信息的维护不应改变已发布信息的原有内容，不得删除先前已发布的信息。

6 信息发布的内容

6.1 主体信息

6.1.1 主体类型

信息发布主体可分为两种类型，一类是企业或机构，一类是自然人。

6.1.2 主体信息内容

6.1.2.1 企业或机构的信息应包含但不限于：

- a) 企业名称、统一社会信用代码、法定代表人、营业执照等基本信息；
- b) 联系人、联系电话、联系地址、电子邮件等联系信息；
- c) 企业网络经营许可证信息、经营性网站备案信息、产品经营许可证信息、品牌授权等资质信息；
- d) 政府部门或第三方机构评级、消费者评价、投诉等评价信息；
- e) 获得荣誉、奖励、惩罚等其他信息。

6.1.2.2 自然人的信息应包含内容但不限于：

- a) 身份认证信息；
- b) 联系人、联系地址、联系电话、电子邮件以及照片等联系信息；
- c) 平台经营企业评价、消费者评价和投诉信息。

6.2 产品信息

6.2.1 产品识别信息

产品识别信息应包含以下信息但不限于：

- a) 产品名称；
- b) 商标和/或品牌；
- c) 产地；
- d) 产品型号/规格；
- e) 产品明示质量标准；
- f) 商品条码。

6.2.2 生产销售信息

产品生产销售信息应包含以下信息但不限于：

- a) 产品生产企业、销售者名称；
- b) 产品生产企业工商营业执照或社会统一注册代码；
- c) 产品生产企业或销售者地址；

- d) 产品生产企业或销售者有效的联络方式;
- e) 产品制造和质量所执行的相关产品的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准。

6.2.3 安全警示信息

根据需要, 产品安全警示信息应包含以下信息但不限于:

- a) 使用中可能会危害消费者的安全警示文字或符号;
- b) 对特殊人群使用时的保护警示;
- c) 安全事故处理方法;
- d) 个人防护;
- e) 潜在的危险说明;
- f) 产品生产日期、保质期和/或有效日期、限期使用日期;
- g) 产品安全认证标志。

6.2.4 产品性能信息

根据需要, 产品性能信息应包含以下信息但不限于:

- a) 产品材质;
- b) 产品尺寸、重量、体积或容量、颜色;
- c) 产品可选择的组件和附件;
- d) 功能和适用范围
- e) 正确使用方法或操作说明;
- f) 产品专业性能和参数;
- g) 产品的能量消耗、噪声、气体和废水。

6.2.5 维修保养信息

根据需要, 产品维修保养信息宜包含以下信息但不限于:

- a) 售后服务说明;
- b) 保修期;
- c) 保修政策;
- d) 由消费者进行的维修、清洗说明;
- e) 由专业人员进行的维修、清洗说明。

6.2.6 其他信息

根据需要, 产品信息还应包含以下信息但不限于:

- a) 产品购买的支付方式;
- b) 产品运输费用的说明;
- c) 产品退换货说明;
- d) 产品和包装回收或循环利用;
- e) 产品废物处理或销毁。

7 禁止和限制发布的产品信息

禁止和限制发布的产品信息参见附录A。

附 录 A
(资料性附录)
禁止和限制发布的产品信息

A.1 禁止发布的产品信息

- A.1.1 毒品、易制毒化学品、毒品原料（包括但不限于制作生产毒品的植物）、制毒的书籍；
- A.1.2 任何形式的发票，不具有有效性和流通性的为收藏的转让的情况外；
- A.1.3 股票、公司债券和其他证券，不具有有效性和流通性的为收藏目的转让除外；
- A.1.4 彩票，不具有有效性和流通性的为收藏为目的的转让除外；
- A.1.5 任何形式的政府文件，如身份证、档案、各类许可证、介绍信、学历证书、涉及国家秘密的资料或文件等；
- A.1.6 伪造、变造的产品信息，如伪造的证件、票据、钱币、执照、公章和许可证等；
- A.1.7 按国家邮政总局的通知，根据《邮政法》规定，邮局包裹单、EMS专递单子都属于邮政局专属产品；
- A.1.8 任何性质的办证服务信息；
- A.1.9 代写论文；
- A.1.10 法律咨询、心理咨询、金融类咨询、医生咨询、算命服务产品信息；
- A.1.11 色情暴力类产品信息：
 - f) 黄色淫秽产品信息包括但不限于：色情书籍及音像类制品：明星色情写真、视频、性服务、色情类游戏、软件、论坛；
 - g) 同性恋电影的管理：大陆对于同性恋电影尚未完全开放，不允许发布未经许可的同性恋电影、同性恋书籍及动漫等产品信息；
 - h) 含有暴力因素的产品信息：包括但不限于游戏、软件、论坛、书籍及音像制品，如：死亡笔记等；
 - i) 艳照门事件及类似相关产品信息；
 - j) 低俗类产品信息：二手、原味内衣裤、袜及其他有伤风化或社会公共良俗的产品信息、低俗词汇：如：SM、性虐等。
- A.1.12 含有反动、破坏国家统一、主权和领土完整，扰乱社会秩序、破坏社会稳定，宣扬邪教、迷信、种族或者宗教歧视以及相关法律法规禁止出版发行的书籍、音像制品、视频、文件资料等；
- A.1.13 任何形式的枪支、弹药及相关素材，如枪械、枪械仿制品（如仿真枪）、子弹（炮）、消音器、火药、说明书、包装盒等；
- A.1.14 麻醉注射枪等以及相关产品如说明书、包装盒等；
- A.1.15 易燃、易爆产品信息，有毒、有腐蚀性的化学产品信息，及制造爆炸物的书籍、原料等；
- A.1.16 管制刀具、违反国家管制刀具认定标准的刀具，如匕首、三棱刀（包括但不限于机械加工用的三棱刮刀）、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等；
- A.1.17 其他武器及危害人身安全等产品信息，如弓箭、弹弓、钢珠、铅珠、真机、真弹等；
- A.1.18 警用和军用产品信息、设备，如：军警服饰及配件、军徽、手铐、警灯、点击器、警用器械等；
- A.1.19 根据国家《野生动物保护法》及相关国内外法规、政策规定的野生动物、世界/国家保护类动物、濒危动物活体、肢体器官、内脏、皮毛、标本或其他制成品均不能发布（如：象牙、犀角、玳瑁、虎皮、熊胆、鲨鱼鳍等及其制品）；
- A.1.20 植物：被列入世界/国家保护类植物清单的、法律禁止不得销售的植物或植物产品；
- A.1.21 卫星等地面接收设施；

- A. 1. 22 用于违法目的，窃取他人隐私或机密的产品信息，如窃听、窃照等器材；
- A. 1. 23 赌具及作弊工具，如老虎机、透视麻将、透视扑克等；
- A. 1. 24 未正式发行的名录，涉及个人隐私的资料及内部数据等；
- A. 1. 25 非法所得之物，如走私、盗窃或抢劫所得；
- A. 1. 26 显示品牌名称的化妆品空瓶；
- A. 1. 27 利用电话线路上的直流馈电的灯；
- A. 1. 28 烟草专卖品，以出售烟标烟盒为由，变相出售香烟制品的产品信息；
- A. 1. 29 特供酒、军需酒；
- A. 1. 30 侵犯他人知识产权、版权或者专利权的产品信息，如书籍、软件程序、电视游戏、音像制品、电视节目等非法复制品（如盗版、翻录、影印、备份、盗录等）；
- A. 1. 31 无注册号的磁带、光盘、共享软件、Beta级或未公布的软件、未向设备捆绑出售的OEM软件；
- A. 1. 32 任何变造、伪造（或者仿造）的人民币，禁止出售，不得出售或购买正在流通的人民币；
- A. 1. 33 医疗器材（械）（含隐形眼镜）；
- A. 1. 34 人体器官、遗体；
- A. 1. 35 药品（包括但不限于非处方药：偏方、秘方、药方等无正规批号的产品或配方）；
- A. 1. 36 带有“水货”“欧水”“港水”等相关字眼的产品信息；
- A. 1. 37 非法软件及设备产品信息；
- A. 1. 38 带有侵害他人信息的黑客软件、教程、书籍和手机变声器等产品信息；
- A. 1. 39 一卡多号（包括但不限于用于制作一卡多号的空白卡）、烧号服务等；
- A. 1. 40 妨碍国家交通安全秩序的产品；
- A. 1. 41 女用口服催情用品不得发布，包括但不限于人造处女膜等产品；
- A. 1. 42 被监管通告曝光、质量不合格的产品；
- A. 1. 43 所有可以使用的外贸单证，如：核销单、报关单、通关单等，以及代理报关、清关、商检、单证手续的服务信息；
- A. 1. 44 产品及店铺信息中不得出现含有禁止和限制发布的产品信息的外链；
- A. 1. 45 开锁服务及撬锁工具；
- A. 1. 46 身份证及身份证认证（阅读）类机具属国家控管产品；
- A. 1. 47 流通人民币或电子货币兑换服务；
- A. 1. 48 消防器材、个人名义的捐款类产品信息、电信的宽带安装业务产品信息；
- A. 1. 49 手机直拨卡、充值卡类目下的“直拨卡”未获信息产业部批准，不得发布；
- A. 1. 50 发布翻新机、板机、仿冒机等相关信息；
- A. 1. 51 其他国家法律法规规定的产品，以及平台经营者认定为禁售的产品信息。

A. 2 限制发布的产品信息

- A. 2. 1 文物；
- A. 2. 2 外币；对于可流通的外币，仅可以收藏目的发布信息，但不得从事或者变相从事外币兑换或交易；
- A. 2. 3 集邮票品；买卖国家禁止流通的集邮票品、买卖1949年10月1日以后发行带有“中华民国”字样的集邮票品、买卖未经邮政行业管理部门批准制作的集邮品；
- A. 2. 4 动物；
- A. 2. 5 交通票据；不具有有效性和流通性的、以收藏为目的转让的情况除外；
- A. 2. 6 银行卡；

- A. 2. 7 银行识别客户身份的数字证书，如U盾等，不管其有未经使用，均不能在淘宝上对该类产品进行交易转让，银行另有规定的除外；
 - A. 2. 8 机票产品信息及机票相关服务信息；
 - A. 2. 9 酒精饮料；
 - A. 2. 10 刀类产品；
 - A. 2. 11 仿武器类工艺品；
 - A. 2. 12 未授权的奥运纪念产品；
 - A. 2. 13 含有罂粟的制成品包括但不限于食品、调味品、御米曲、化妆品、护肤品等；
 - A. 2. 14 仿象牙、仿犀角、仿玳瑁产品；
 - A. 2. 15 药物；
 - A. 2. 16 暗示疗效、保健功能、有治愈、治疗或防止疾病作用的食物类产品；
 - A. 2. 17 其他平台经营者认定应限制发布的产品信息。
-