

# 多部门联合发文提升网络交易平台产品和服务质量 让消费者在线上买到放心产品

近日，国家市场监督管理总局联合中央网络安全和信息化委员会办公室、工业和信息化部等相关部门印发了《关于提升网络交易平台产品和服务质量的指导意见》(以下简称《指导意见》)，旨在提升网络交易平台产品和服务质量，让消费者在线上买到放心产品。

## 聚焦买得真、服务好、有保障

市场监管总局质量发展局副局长张蕾蕾介绍，这份《指导意见》着力解决群众最关心的“三件事”。第一是“买得真”，通过严打假冒伪劣、虚假标注，推行质量安全赋码核验等措施，让消费者在线上也能买到放心产品，不再担心货不对板；第二是“服务好”，通过完善线上服务标准、优化售后服务、设立老年人人工直连热线等，让线上服务既有效率也有温度；第三是“有保障”，通过建立快速处置通道、推行“先行和解”“一键举证”等机制，让消费者遇到问题能及时得到解决，不用再为维权跑断腿。

“我们树立全链条、系统性的质量提升理念。这份文件的出发点，是打通‘供给端—经营端—监管端—消费端’的质量闭环；供给端聚焦产品创新和服务标准化，让优质供给越来越多；经营端强化平台和经营者的主体责任，让质量管控硬起来；监管端创新手段提升效能，让违法违规无处遁形；消费端优化维权服务，让人民群众购物更放心。通过全链条发力，推动平台经济从‘规模扩张’向‘质量提升’转型。”张蕾蕾说。

《指导意见》提出了很多创新性举措来贯彻“坚持发展与治理双轮驱动”这一核心逻辑，具体包括：推动供应链质量协同，推动线上线下产品同标同质，支持平台利用数据优势，发展按需生产、

以销定产等新型制造模式，让制造跟着消费走；创新质量管理模式，鼓励平台建立首席质量官制度，系统性构建质量管理体系，引导平台算法逻辑向优质侧重，推进产品质量分级试点，设立质量分级专区，使质量变流量；强化新业态引导，要求直播电商加强直播营销人员质量管理培训，建立以质量为核心的选品和培训机制，从源头提升供给质量。

在治理方面，《指导意见》提出了三大创新举措：

引入“产品数字护照”计划，在重点产品领域试点开展质量安全赋码核验，打造生产源头赋码、平台验码亮码、消费者识码用码机制，通过“码”上辨真伪、溯源头，打造全链条溯源机制；

建设全国工业产品质量安全监测预警平台，运用大数据、人工智能等技术实现“穿透式”监管，变被动查处为主动预警，努力让监管跑在风险前面；

健全跨区域执法协作机制，推动平台住所地、平台内经营者住所地、违法行为发生地监管部门加强信息互通、证据互认、执法互动，破解网络交易监管的地域难题。

## 着力提升全链条管理水平

近年来，我国相关部门在加强网络交易平台信息内容管理，优化网络交易环境方面做了大量工作。针对网络交易平台存在的虚假宣传等问题乱象，中央网信办负有网络交易平台信息内容管理的重要职责。今年以来，针对AI仿冒公众人物直播营销、买卖学术论文等违法问题，针对非法售卖野生动物及制品、伪造证件等交易乱象等违规行为，中央网信办会同相关部门从严处置一批违法违规账号，公开曝光典型案例，并督促

指导网络交易平台升级治理策略，切实履行信息内容管理主体责任。

中央网信办网络综合治理局一级巡视员杨嵩表示，下一步中央网信办还将督导网络交易平台，继续做好以下工作：

加强违法不良内容清理。紧盯产品和服务介绍、评论等重点环节，持续清理虚假宣传、低俗擦边、封建迷信等违法不良内容，加大对违法违规账号处置力度。

完善平台内容治理规则。建立涉禁售商品和服务的信息内容负面清单，完善内容审核机制，畅通用户举报受理处置渠道，提升对违法不良内容的发现处置效率，及时回应用户关切。

规范相关从业人员行为。进一步加强内容管理从业人员教育，做好政策法规和监管要求培训，全面提升从业人员的法律意识和职业素养，加强对网络交易信息内容把关。

当前，随着科技革命和产业变革的不断深入，质量管理早已不是“单点作战”，而是一项系统工程。

《指导意见》提出要打好质量管理的“组合拳”。

“在平台经济浪潮中，网络交易平台、平台内经营者以及直播电商从业者，正是推动高质量发展的‘主力军’。他们不仅是产品和服务的主要提供者，更是影响消费者体验的关键一环。为此，《指导意见》精准发力、分类施策，促进质量管理升级。”张蕾蕾说。

据悉，《指导意见》针对平台企业，着力提升全链条质量管理水平。指导平台系统性构建质量管理体系，严把入驻审核与上架关，运用数字化、人工智能等技术优化日常管理，将信用监管数据

作为平台实施准入退出、流量分配等的重要依据，让失信行为无处藏身。

针对平台内经营者，着力练好质量基本功。推动经营者建立从供应链管理到质量追溯、召回的全链条管控体系，加强质量检测与认证，推动结果共享互认。

针对直播电商，着力推动选品培训“双提升”。引导直播间建立“质量优先”的选品机制，加强主播质量素养培训，并建立“黑名单”制度，让优质内容与高质量产品相辅相成。

## 强化电子认证服务业监督管理

工业和信息化部信息技术发展司副司长王威伟介绍，当前，电子认证服务行业整体态势向好。从行业规模看，经工信部许可的电子认证服务机构已达59家。2025年上半年，累计签发电子签名认证证书63.4亿张，同比增长67.3%，在支撑国内应用的同时，也服务300多万用户开展跨境业务。随着数字化、智能化的深入推进，行业潜力持续释放、发展势头强劲。

“需要说明的是，电子签名不是简单的手写签名的电子化、图片化，电子签名使用的是密码技术，呈现的可以是手写签名或印章的图片，也可以是一串字符，但其法律效力并非来自这些数字化图片，而在于其背后由电子签名法规范的，以电子签名认证证书为技术核心的认证服务体系和法律框架。”王威伟说。

王威伟还透露，下一步，工信部将依法依规加强电子认证服务业监督管理，多措并举推动行业高质量发展，完善法律法规，进一步明确监管要求，促进认证业务优质高效发展。

(据《法治日报》记者/万静)

·公益广告·

# 安全生产 重于泰山



财会信报社 宣