

上海市市场监督管理局文件

沪市监网监〔2025〕179号

上海市市场监督管理局关于印发 《上海市网络交易平台商户规则 合规指引》的通知

各区市场监管局，临港新片区市场监管局，市局有关处室、执法总队、机场分局，各有关单位：

现将《上海市网络交易平台商户规则合规指引》印发给你们，请各单位加强宣传，指导相关网络交易平台落实合规管理主体责任，优化商户规则制定、修改的程序和内容，完善商户规则合规运行机制，促进平台经济领域各方主体互利共赢。

特此通知。

上海市市场监督管理局

2025年6月26日

附件

第一条（目的和依据）

为引导本市网络交易平台经营者加强涉及商户规则的合规管理，保障网络交易平台经营者和商户的合法权益，促进平台经济规范健康持续发展，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》等规定，制定本指引。

第二条（定义）

本指引所称网络交易平台经营者（以下简称平台），是指在网络交易活动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网络交易活动的法人或者非法人组织。

本指引所称商户，是指通过平台开展网络交易活动的平台内经营者。

本指引所称网络交易平台商户规则（以下简称商户规则），是指平台采用格式条款与不特定商户订立的明确商户入驻及退出、商户经营行为规范及处置、商户申诉等方面权利义务的服务协议和交易规则。

平台与特定商户通过单独协商达成的、不具有广泛适用性的单独约定，不属于本指引所称的商户规则。

第三条（适用范围）

本市行政区域内，平台制定、修改商户规则的程序及商户规则的内容规范适用本指引。

第四条（基本原则）

平台制定、修改商户规则，应当遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，遵循公平合理、公开透明的原则，保障平台和商户双方的合法权益。

第五条（平台主体责任）

平台应当依法落实商户规则的合规管理主体责任，结合自身经营规模、商业模式、信用风险等状况，建立健全商户规则合规管理组织，明确合规管理职责，完善商户规则制定、修改和实施的合规管理运行机制，加强合规风险的识别、评估和处置，构建商户规则动态调整优化制度。

第六条（平台义务）

商户规则需简明清晰，通俗易懂。平台应当在其首页显著位置持续公示商户规则或者该规则的链接标识。

平台应当通过显著提示、提供便利检索等方式，提请商户注

意有关商户入驻或退出、售后服务、保证金、违法违规行为处置、商户申诉等与商户有重大利害关系的商户规则，并采取必要措施向商户予以说明。

第七条（征求意见）

平台制定、修改商户规则，应当在其首页显著位置就其拟制定、修改的商户规则，向商户公开征求意见。征求意见稿应当明确商户规则的目的、依据、适用范围、主要内容等。平台应当向商户提供便捷的意见反馈渠道。

第八条（风险评估）

对制定、修改与商户有重大利害关系的商户规则，平台应当在本指引第七条规定的征求意见前进行充分的风险评估，推动平台和商户互利共赢。

第九条（商户重大事项协商机制）

平台应当建立健全商户重大事项协商机制，围绕与商户有重大利害关系的商户规则等重大事项，通过会商、座谈、调研调查等方式，开展平台和商户之间常态化沟通，保障商户知情权和参与权。

第十条（意见采纳与留档）

平台应当研究商户反馈的意见，对合理意见予以采纳，并对未采纳的意见说明理由，有关意见采纳情况及理由留档备查。

第十一条（公示和生效）

平台应当在其首页显著位置公示其制定、修改的商户规则或

者该规则的链接标识，公示期不得少于七日。

前款规定的公示期届满，商户规则即生效。商户规则中对生效日期另有约定且生效前的公示期不少于七日的，从其约定。

第十二条（商户选择权）

商户不接受商户规则制定、修改的内容，要求退出平台或终止相关服务的，平台不得阻止。平台和商户按照修改前的商户规则各自承担相关责任。

第十三条（规则保存）

平台修改商户规则的，应当完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证商户能够便利、完整地阅览和下载。

第十四条（主要内容）

平台向商户收取保证金的，应当明确保证金的用途、交纳、使用、管理及退还等内容。

第十五条（保证金用途）

平台向商户收取保证金主要用于保障消费者合法权益与维护网络交易秩序。

第十六条（保证金交纳）

平台应当根据商户的经营规模、经营品类、风险等级等因素，

合理确定保证金交纳标准，并实行差异化管理。

鼓励平台对新入驻商户、中小商户、经营特定品类商户实施保证金减免。

平台可以根据市场变化和商户经营情况，动态调整保证金交纳标准，但调整应当提前公示并给予商户合理的缓冲期。

第十七条（保证金使用）

平台应当加强保证金使用事由的合规判定，不得任意扩大保证金使用情形。确属应当使用保证金的，平台应当及时将保证金使用情况告知商户。

第十八条（保证金管理）

平台应当建立保证金管理制度，确保保证金账目清晰和资金安全。平台应当为商户查询保证金交纳和使用记录、使用事由、保证金余额等信息提供便捷查询渠道。

第十九条（保证金退还）

商户退出平台或者其他符合保证金退还条件的，平台应当向商户及时足额退还，不得无故拖延或者克扣。

第二十条（促销规范）

平台统一组织商户参加平台促销活动的，应当向商户明示促销规则、促销期限、费用承担、注意事项等促销活动内容。

第二十一条（商户自愿权）

商户有权自主决定参加或者不参加平台促销活动，平台不得强制或者变相强制商户参加。

第二十二条（商户自主定价）

商户依法根据市场供需关系、成本结构和竞争环境等因素，自主决定商品或者服务的价格，执行政府定价或者政府指导价的除外。平台不得强制或者变相强制商户实施“全网最低价”销售，不得对未实施“全网最低价”销售的商户进行经营限制或者歧视。

平台应当保障商户自主经营权，不得强制商户调整其价格或者未经商户同意通过技术手段自行改动商户价格。

第二十三条（价格监测预警）

鼓励平台建立价格监测预警机制，监测市场价格波动，及时发现价格异常行为，推动价格诚信自律。

第二十四条（法定售后服务责任）

商户提供的商品或者服务不符合质量要求的，商户应当依照国家规定、与消费者约定向消费者承担退货、更换、修理等售后服务责任。

商户提供的商品依法应当适用七日无理由退货的，商户应当依法向消费者承担七日无理由退货的责任。

第二十五条（保障商户合法权益）

平台制定、修改商户售后服务规则应当统筹效率和公平，平衡保护平台、商户和消费者等各方权益，不得通过“仅退款”或者变相“仅退款”等商户售后服务规则致使商户合法权益受损。

第二十六条（平台调处）

消费者与商户发生消费争议，要求平台调处的，平台应当根据商户和消费者提供的事实佐证，给予客观公正的调处。

鼓励平台建立消费争议快速调处机制，及时调处消费争议。

第二十七条（消费提示和风险预警）

平台应当加强消费风险提示，引导消费者理性消费。

鼓励平台建立异常消费行为的风险预警机制，推动防范和化解消费争议。

第二十八条（处置适当性）

设定和实施对商户的处置应当以事实为依据，与商户违法违规行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当，不得对商户设定或者实施与其违法违规行为明显不合理的过重处置。

第二十九条（处置措施）

平台应当对违法违规商户实施警示、搜索降权、下架商品、屏蔽店铺、暂停或者终止服务等处置措施。

第三十条（处置程序）

平台对商户实施处置应当告知商户违法违规事实、处置依据、处置措施和申诉途径。平台应当保障商户行使申诉权，听取商户的陈述。

法律、法规、规章另有规定或者平台落实政府部门对商户实施监管措施要求的，依照有关规定或者要求对商户实施处置。

第三十一条（处置措施公示）

平台对商户实施警示、暂停或者终止服务等措施的，应当自决定作出处置措施之日起一个工作日内进行公示，载明商户的网店名称、违法违规行为、处置措施等信息。警示、暂停服务等短期处置措施的相关信息应当持续公示至处置措施实施期满之日止。

第三十二条（信用激励约束）

鼓励平台建立信用激励、约束机制，根据商户的历史交易情况、消费者信用评价情况、售后服务情况、投诉举报情况、违法违规处置情况等多维度对商户信用状况进行评价，开展分类管理。

第三十三条（畅通申诉）

平台应当提供在线申诉系统或者客服电话、电子邮箱等申诉渠道，方便商户提交申诉。平台不得对商户提出申诉的次数和有

限期限等方面作出不合理限制。

第三十四条（及时处理申诉）

平台应当根据申诉事项的复杂程度，设定合理的申诉处理时限，并在规定时间内将处理结果及依据明确告知商户。

第三十五条（申诉复核）

鼓励平台建立申诉复核机制，针对商户对申诉处理结果有异议的，提供复核渠道，保障商户权利。

鼓励平台设立内部复核机构或者引入第三方机构进行申诉复核，复核机构应当独立、客观、公正地对商户申诉进行复核。平台应当及时将复核结果及依据明确告知商户。

第三十六条（损失补偿）

经申诉或者复核，确属平台处理不当导致商户合法权益受损的，平台应当补偿商户的合理损失。

第三十七条（救济途径）

商户对于申诉处理结果或者复核处理结果仍有异议的，平台应当告知商户可以通过仲裁、诉讼等途径解决争议。

第三十八条（特别规定）

本指引未涉及的平台其他商户规则的制定、修改，平台也应当遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，遵循公平合理、

公开透明的原则，保障平台和商户双方的合法权益。

第三十九条（指引实施）

本指引自发布之日起实施。