

附件 1

“广货网上行”产品质量保障实施方案

根据省政府《广东省人民政府关于印发 2012 年广货网上行活动总体方案的通知》（粤府明电[2012]41 号）的有关要求，为保障网络销售广货产品质量，推动“广货网上行”活动的顺利开展，制定本方案。

一、工作目标

一是建立健全参与“广货网上行”市场主体对其所销售产品质量的管理和保障制度，增强消费者对网络销售广货产品的质量信心。

二是加强网上巡查监管工作力度，通过开展网络购物领域打击网络侵犯知识产权和售卖非法出版物、违禁品和假冒伪劣商品行动，查处一批网络购物领域违法案件，曝光一批违法违规经营者。增强广货的品牌和质量优势，提高广货网购市场的竞争力。

二、主要工作措施和分工安排

（一）制定《“广货网上行”市场主体产品质量管理规范》，明确参与活动的市场主体需要履行的产品质量管理与保障措施，进一步规范网络商品交易行为。（省工商局、省经济和信息化委、省文化厅、省知识产权局、省食品药品监督管理局）

（二）加强巡查监管。各相关部门要依职责对本辖区内参加“广货网上行”活动的企业加强监督管理，利用信息化手段对相关平台、网上商城、网店的经营活动开展网上巡查监管，并督促

平台经营者和网络商品经营者落实《“广货网上行”市场主体产品质量管理规范》。对查实有违法经营行为的，由经信部门取消其作为“广货网上行”活动市场主体的资格。（省工商局、省经济和信息化委、省公安厅、省质监局、省知识产权局、省食品药品监督管理局、省通管局）

（三）严厉查处网络侵权和售卖非法出版物、违禁品和假冒伪劣商品行为。各相关部门要在活动官网上公开投诉举报电话，接受投诉举报。发现有网络侵权和售卖非法出版物、违禁品和假冒伪劣商品行为的，应依职责严厉查处，情节严重的移交公安部门处理，对已界定的非法网站应及时提请通管局关闭网站。（网络侵犯专利权和假冒专利违法行为由省知识产权局负责；网上售卖非法出版物由省文化市场综合执法局负责；网上售卖违禁品由省公安厅负责；网上售卖假冒伪劣商品由省工商局负责）

（四）指导、鼓励相关行业协会加强行业自律，开展网络商品质量自律性抽检、送检工作；协助监管部门开展网上保护知识产权，打击假冒伪劣商品；鼓励行业协会组织成立“网购产品保障基金”，开展“网商先行退赔”，为“广货网上行”活动提供商品质量保障。

三、工作要求

1. 畅通投诉渠道。各部门要及时公开投诉举报电话，并保证有专职人员接听和受理。对涉及其他部门职责的投诉要及时做好案件线索移交，各部门要妥善处理好案件移交程序，确保移交案件顺利得到处理。

2. 加强协调配合。各地经信、公安、工商、质监、文化、知识产权、食品药品监管、通信管理等部门要加强沟通联系，互通信息，积极主动开展联合行动，形成打击合力。要结合“三打两建”工作，及时总结本次活动经验，建立和完善网络商品交易长效监管机制。

3. 加强信息报送。各地有关部门要及时将有关信息向同级有关部门和上级主管部门报送，重要情况要随时上报本活动组委会办公室。

附：《“广货网上行”市场主体产品质量管理规范》

附件 2

“广货网上行”市场主体产品质量管理规范

为把好网络销售产品的质量关，确保“广货网上行”活动健康有序开展，特制定本规范。市场主体包括提供网络交易平台服务的经营者（以下简称“平台经营者”）和直接从事网上商品销售的网络商品经营者（包括网上商城和网店，以下简称“网络商品经营者”）。

一、平台经营者管理规范

1. 平台经营者应当对在网络交易平台从事经营活动的网络商品经营者的经营主体身份进行审查，建立经营主体信息档案。对法律法规规定应当取得许可而未取得的经营者，不得允许其在网络交易平台从事经营活动。

2. 平台经营者应当与在网络交易平台从事经营活动的网络商品经营者签订合同（协议），明确双方在网络交易平台进入和退出、商品和服务质量安全保障、消费者权益保护等方面的权利、义务和责任。

3. 平台经营者应当建立网络交易平台管理规章制度，包括：交易规则、交易安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等规章制度。

4. 平台经营者应当对在网络交易平台从事经营活动的网络商品经营者发布的商品和服务信息建立检查监控制度，审查、记

录、保存相关信息的内容及其发布时间，发现有违反法律、法规、规章的行为的，应当向所在地行政监管部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供网络交易平台服务。

5. 平台经营者应当采取必要措施保护涉及经营者商业秘密或者消费者个人信息的数据资料信息的安全。

6. 平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。

7. 平台经营者应当督促网络商品经营者建立健全并履行保证食品等重点产品质量安全的进货查验和进货查验记录等相关制度。

8. 平台经营者应当主动协助监管部门清查在其交易平台上销售的违法违规商品，并向监管部门提供销售违法违规商品的相关信息，协助监管部门关闭违法网店。

二、网络商品经营者管理规范

（一）基本要求。

1. 参加活动的网络商品经营者必须是已经登记注册并领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户。网上交易的商品应当符合法律、法规、规章的规定和产品执行标准的相关要求。法律法规禁止交易的商品或者服务，经营者不得在网上进行交易。为便于监管，网络商品经营者应当向活动组织机构提供相应的实体店铺或产品仓储地的名称、地址等信息。

2. 网络商品经营者向消费者提供商品或者服务，应当遵守《消费者权益保护法》和《产品质量法》等法律、法规、规章的

规定，不得损害消费者合法权益。

3. 网络商品经营者应当事先向消费者说明商品或者服务的名称、种类、数量、质量、价格、运费、配送方式、支付形式、退换货方式等主要信息，采取安全保障措施确保交易安全可靠。

4. 网络商品经营者向消费者出具购货凭证或者服务单据，应当符合国家有关规定或者商业惯例；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据，可以作为处理消费投诉的依据。

5. 网络商品经营者发布的商品和服务交易信息应当真实准确，不得作虚假宣传和虚假表示。

6. 网络商品经营者不得销售经省级质量监管部门抽查不合格的同品牌同厂家同型号产品。参与“广货网上行”的网络商品经营者必须对照工商、质监提供的抽查不合格名单进行检查，发现与抽查不合格名单相同品牌、厂名、型号商品，不得上架，并报告销售主体所在地工商部门或质监部门。

（二）知识产权保护要求。

1. 网络商品经营者应当在网上公示其营业执照、使用商标的注册证，许可使用商标的，应当公示有效的注册商标许可使用合同及国家工商行政管理总局商标局的备案文件。

2. 网络商品经营者要重视和加强商品的技术创新，不得侵犯他人专利权；不得通过网络销售、许诺销售专利侵权产品；不得销售假冒专利产品。

3. 网络商品经营者提供的商品标注专利产品标识的，应符合国家知识产权局《专利标记和专利号标注方式的规定》有关要求，并公示相关专利证书。

4. 网络商品经营者必须保证其提供、销售的商品（产品、节目），未有法律、法规、规章明令禁止的内容。

（三）网络经营食品要求。

1. 参加“广货网上行”活动的网络食品经营者应当具有实体店，其实体店从事食品流通的，应当已经依法取得食品流通许可。通过网络销售食品，应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。

2. 禁止经营者经营下列食品：

（1）用非食品原料生产的食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质的食品，或者用回收食品作为原料生产的食品；

（2）致病性微生物、农药残留、兽药残留、重金属、污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品；

（3）营养成分不符合食品安全标准的专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品；

（4）腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；

(5) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物肉类及其制品；

(6) 未经动物卫生监督机构检疫或者检疫不合格的肉类，或者未经检验或者检验不合格的肉类制品；

(7) 被包装材料、容器、运输工具等污染的食品；

(8) 超过保质期的食品；

(9) 无标签的预包装食品；

(10) 国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品；

(11) 食品的标签、说明书不符合《食品安全法》第四十八条第三款规定的食品；

(12) 没有中文标签、中文说明书或者中文标签、中文说明书不符合《食品安全法》第六十六条规定的进口的预包装食品；

(13) 其他不符合食品安全标准或者要求的食品。

3. 参与“广货网上行”活动的食品经营者应当依照法律、法规和食品安全标准从事食品经营活动，建立健全食品安全管理制度，采取有效措施，保障食品安全。网络食品经营者应当建立健全以下自律制度并在网页上公示相关资料：

(1) 食品进货查验公示制度。对采购的食品，应当查验供货者的许可证、营业执照和食品检验合格证明文件并在网页上公示食品检验合格证明文件；进口食品还要查验并在网页上公示有效的检验检疫合格证明。

(2) 食品进货查验记录制度。乳制品经营者和食品经营企业应当如实建立进货台账，如实记录乳制品的名称、规格、数量、

供货商及其联系方式、进货时间等内容，并在网页上公示台账。从事乳制品批发业务的销售企业还应当建立乳制品销售台账，如实记录批发的乳制品的品种、规格、数量、流向等内容。

(3) 食品安全管理制度。配备专职或者兼职食品安全管理人员，加强对食品包装、标识、生产日期、保质期和有关食品储存条件等的检查，对发现的问题及时报告和处理。

(4) 食品退市和销毁制度。食品经营者获知其经营的食品不符合食品安全标准的，应当立即停止销售、封存，及时通知相关生产经营者和消费者，如实记录封存食品的名称、规格、数量、生产批号（或生产日期）、停止经营的日期、召回日期等内容，并将有关情况报告实体店所在地的工商部门。对应当销毁的食品，食品经营者应当自行销毁或委托有销毁能力的单位进行销毁，并做好有关销毁的文字、影像等记录备查。

(四) 网络经营药品的要求。

1. 参加“广货网上行”活动的网络药品经营者应当是依法设立的药品连锁零售企业，其实体店从事药品经营的，应当已经依法取得《药品经营许可证》、《药品经营质量管理规范认证证书》；通过网络销售药品的连锁零售企业还应当取得《互联网药品信息服务资格证书》及《互联网药品交易服务机构资格证书》，在其网站主页醒目位置应当公开营业执照、服务机构资格证书及药品经营质量管理规范认证证书等登载的信息或者电子链接标识；从事药品网络交易服务的经营企业，必须严格执行药品经营质量管

理规范，有健全的网络与交易安全保障措施以及完整的管理制度。

2. 禁止经营者网络经营下列药品：

(1) 严禁向个人销售处方药。具有提供互联网药品交易服务资格的企业只能在网上销售本企业经营的非处方药，不得向个人消费者销售处方药；

(2) 严禁医疗机构网上销售药品；

(3) 禁止销售假药。有下列情形之一的，为假药：

①药品所含成份与国家药品标准规定的成份不符的；

②以非药品冒充药品或者以他种药品冒充此种药品的。

有下列情形之一的药品，按假药论处：

①国务院药品监督管理部门规定禁止使用的；

②依照本法必须批准而未经批准生产、进口，或者依照本法必须检验而未经检验即销售的；

③变质的；

④被污染的；

⑤使用依照本法必须取得批准文号而未取得批准文号的原料药生产的；

⑥所标明的适应症或者功能主治超出规定范围的。

(4) 禁止销售劣药。药品成份的含量不符合国家药品标准的，为劣药。有下列情形之一的药品，按劣药论处：

①未标明有效期或者更改有效期的；

②不注明或者更改生产批号的；

- ③超过有效期的；
- ④直接接触药品的包装材料和容器未经批准的；
- ⑤擅自添加着色剂、防腐剂、香料、矫味剂及辅料的；
- ⑥其他不符合药品标准规定的。

(五) 网络经营保健食品要求。

1. 参加“广货网上行”活动的网络保健食品经营者应当具有实体店，其实体店从事保健食品流通的，应当已经依法取得保健食品经营许可。通过网络销售保健食品，应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识，且必须标明保健食品产品名称、保健食品批准文号、保健食品标识；保健食品批准文号应直接链接到国家食品药品监督管理局数据库查询。

2. 禁止经营下列保健食品。

(1) 用非食品原料生产的保健食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质的保健食品，或者用回收保健食品作为原料生产的保健食品。

(2) 致病性微生物、农药残留、兽药残留、重金属、污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的保健食品。

(3) 腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的保健食品。

(4) 被包装材料、容器、运输工具等污染的保健食品

(5) 超过保质期的保健食品

(6) 国家为防病等特殊需要明令禁止经营的保健食品

(7) 其他不符合食品安全标准或者要求的保健食品。

(8) 标签标识不符合保健食品标识规定的保健食品。

3. 参与“广货网上行”活动的保健食品经营者应当依照法律、法规和食品安全标准从事保健食品经营活动，建立健全保健食品安全管理制度，采取有效措施，保障保健食品安全。网络保健食品经营者应当建立健全以下自律制度并在网页上公示相关资料：

(1) 保健食品进货查验公示制度。对采购的保健食品，应当查验供货者的保健食品批准证明文件及保健食品的生产许可证证明文件、营业执照和保健食品检验合格证明文件并在网页上公示保健食品批准证明文件；进口保健食品还要查验并在网页上公示有效的检验检疫合格证明及进口保健食品批准证明文件。

(2) 保健食品进货查验记录制度。保健食品经营者和保健食品经营企业应当如实建立进货台账，如实记录保健食品的名称、规格、数量、供货商及其联系方式、进货时间等内容。从事保健食品批发业务的销售企业还应当建立保健食品销售台账，如实记录批发的保健食品的品种、规格、数量、流向等内容。

(3) 保健食品安全管理制度。配备专职或者兼职保健食品安全管理人员，加强对保健食品包装、标示、生产日期、保质期和有关储存条件等的检查，对发现的问题及时报告和处理。

(4) 保健食品退市和销毁制度。保健食品经营者获知其经营的食物不符合保健食品安全标准的，应当立即停止销售、封存、及时通知相关生产经营者和消费者，如实记录封存食物的名称、

规格、数量、生产批号（或生产日期）、停止经营的日期、召回日期等内容，并将有关情况报告实体店所在地的工商部门。对应当销毁的保健食品，保健食品经营者应当自行销毁或委托有销毁能力的单位进行销毁，并做好有关销毁的文字、影像等记录备查。

（六）网络经营化妆品的要求。

1. 参加“广货网上行”活动的化妆品经营者应当有实体店，其实体店从事化妆品流通。应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。

2. 经营者在进货时应检查其产品标签上的《化妆品生产企业卫生许可证》编号和厂名是否与该企业所持的《化妆品生产企业卫生许可证》相符。

3. 国产化妆品标签或小包装上应有《化妆品生产企业卫生许可证》编号，并具有企业产品出厂检验合格证，特殊用途化妆品还应具有国家食品药品监督管理局颁发的批准文号。

4. 进口化妆品应具有国家食品药品监督管理局颁发的备案凭证或批准文号。

5. 化妆品经营者不得销售下列化妆品：

（1）未取得《化妆品生产企业卫生许可证》的企业所生产的化妆品；

（2）无质量合格标记的化妆品；

（3）标签、小包装或者说明书不符合《化妆品卫生监督条例》第十二条规定的化妆品；

(4) 未取得批准文号的特殊用途化妆品；

(5) 超过使用期限的化妆品。