

# 温州市市场监督管理局文件

温市监规〔2023〕1号

---

## 关于印发《温州市网络直播营销合规经营指南（试行）》的通知

各县（市、区）市场监督管理局，温州湾新区分局、海经区分局：  
现将《温州市网络直播营销合规经营指南（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

温州市市场监督管理局

2023年2月24日

（此件公开发布）

# 温州市网络直播营销合规经营指南（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为规范网络直播营销行为，推动商品交易市场参与网络直播，保护消费者的合法权益，引导和促进直播电商健康有序发展，依据相关法律、法规、规章，制定本指南。

**第二条** 在本市通过互联网站、应用程序、小程序等，以视频直播、音频直播、图文直播或多种直播相结合等形式开展营销的商业活动，适用本指南。

本指南所称直播营销平台，是指在网络直播营销中提供直播服务的各类平台，包括互联网直播服务平台、互联网音视频服务平台、电子商务平台等。

本指南所称直播间运营者，是指在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务，开设直播间从事网络直播营销活动的个人、法人和其他组织。

本指南所称直播营销人员，是指在网络直播营销中直接向社会公众开展营销的个人。

本指南所称直播营销人员服务机构，是指为直播营销人员从事网络直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等的专门机构。

本指南所称市场举办者，是指商品交易市场的《市场名称登记证》上载明的举办市场的企业法人或其他经济组织。

**第三条** 从事网络直播营销行为，应当遵循自愿、平等、公

平、诚信原则，遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，公平参与市场竞争，认真履行法定义务，积极承担主体责任，营造良好网络生态。

**第四条** 鼓励直播营销平台、直播间运营者、直播营销人员、直播营销人员服务机构等主体积极履行社会责任，参与社会公益活动，塑造行业良好形象。

**第五条** 鼓励市场举办者拓展市场功能，为场内经营者创造良好的网络直播营销环境。

有条件的市场可设置共享网络直播间、网络直播专区，以及对网络直播场所环境进行统一布局。

## **第二章 直播营销平台责任**

**第六条** 直播营销平台应当依法办理市场主体登记，需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可。

**第七条** 直播营销平台应当建立经营者入驻管理制度，依法对申请入驻经营者的登记信息、许可信息、个人身份、地址、联系方式等信息进行核验、登记，建立档案。

**第八条** 直播营销平台应当建立健全账号及直播营销功能注册注销、信息安全管理、营销行为规范、未成年人保护、消费者权益保护、个人信息保护、网络和数据安全管理等机制、措施。

**第九条** 直播营销平台应当依据相关法律法规和国家有关规定，制定并公开网络直播营销管理规则、平台公约。

直播营销平台应当与直播营销人员服务机构、直播间运营者签订协议，要求其规范直播营销人员招募、培训、管理流程，履行对直播营销内容、商品和服务的真实性、合法性审核义务。

直播营销平台应当制定直播营销商品和服务负面目录，列明法律法规规定的禁止生产销售、禁止网络交易、禁止商业推销宣传以及不适宜以直播形式营销的商品和服务类别。

直播营销平台应当督促直播营销人员服务机构、直播间运营者按照《电子商务平台知识产权保护管理》和《企业知识产权保护指南》，开展知识产权保护全流程规范管理。

**第十条** 直播营销平台应当建立直播营销人员真实身份动态核验机制，在直播前核验所有直播营销人员身份信息，对与真实身份信息不符或按照国家有关规定不得从事网络直播发布的，不得为其提供直播发布服务。

**第十一条** 直播营销平台应当加强网络直播营销信息内容管理，开展信息发布审核和实时巡查，发现违法和不良信息，应当立即采取处置措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告。

直播营销平台对网络直播营销活动的直播视频保存时间自直播结束之日起不少于三年。

### **第三章 直播间运营者、直播营销人员相关主体责任**

**第十二条** 直播间运营者应当依法办理市场主体登记，依法需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可。

直播间运营者应当在网页显著位置展示商品或者服务及其实际经营主体、行政许可、售后服务等信息，或者上述信息的链接标识。

**第十三条** 销售食品的直播间应当建立入网食品生产经营者审查登记、食品安全自查、食品安全违法行为制止及报告、严重违法行为平台服务停止、食品安全投诉举报处理等制度，并在网络平台上公开。

**第十四条** 直播营销人员或者直播间运营者为自然人的，应当年满十六周岁；十六周岁以上的未成年人申请成为直播营销人员或者直播间运营者的，应当经监护人同意。

**第十五条** 维护和落实直播间实名制，主播不得违反法律、法规和国家有关规定，将其注册账号转让、出租或出借给他人使用。直播营销人员应当提供真实有效的个人身份、联系方式等。联系方式等。

**第十六条** 直播间运营者、直播营销人员应当加强直播间管理，在下列重点环节的设置应当符合法律法规和国家有关规定，不得含有违法和不良信息，不得以暗示等方式误导用户：

- （一）直播间运营者账号名称、头像、简介；
- （二）直播间标题、封面；
- （三）直播间布景、道具、商品展示；
- （四）直播营销人员着装、形象；
- （五）其他易引起用户关注的重点环节。

**第十七条** 直播间运营者、直播营销人员应当依据平台服务协议做好语音和视频连线、评论、弹幕等互动内容的实时管理，不得以删除、屏蔽相关不利评价、重新编辑或排列好评等方式欺骗、误导用户。

**第十八条** 直播间运营者应当对商品和服务供应商的身份、地址、联系方式、行政许可、信用情况等信息进行核验，并做好索证索票，留存相关记录备查。

**第十九条** 直播营销人员服务机构应当依法办理市场主体登记，依法需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可。

**第二十条** 直播营销人员服务机构、直播间运营者应该加强对直播营销人员管理，定期对直播营销人员进行培训并制作培训记录。

**第二十一条** 直播营销人员服务机构应当加强对直播内容事前规范、事中审核、违规行为事后及时处置。

**第二十二条** 直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当依法履行和承担广告主、广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务和责任。

#### **第四章 市场举办者责任**

**第二十三条** 市场举办者依法履行市场管理职责，对场内发生的违法网络直播营销行为依法承担相应的法律责任。

**第二十四条** 鼓励市场举办者的主要负责人、相关管理人员

定期参加网络直播营销管理专业培训，参加相关资质考试，提升管理能力。

有条件的市场可组织场内网络直播营销从业人员参与网络直播营销技能培训，学习提升专业能力。

**第二十五条** 市场举办者应当开展与网络直播营销行为有关法律、政策的宣传，组织场内直播间运营者、直播营销人员开展文明经商活动。

**第二十六条** 市场举办者应当对场内直播间运营者的经营资格进行审核，督促其在场内以及直播平台显著位置明示营业执照及其他许可证件。

**第二十七条** 市场举办者应当掌握直播间运营者经营的品牌商品经销情况，建立登记管理档案，并按相关要求向当地市场监管部门报送有关数据及材料。

**第二十八条** 市场举办者应当督促场内直播间运营者建立完善的选品流程，包括对供应商和直播商品的资质审查、样品测评、抽样检测，从源头上规范对直播营销商品的选品、品控。

**第二十九条** 市场举办者应当将场内直播间运营者的直播营销行为纳入场内经营户的信用评价体系，及时在场内信息公示栏（牌）、电子信息屏，市场网站上公布直播间运营者的信用评价信息。

## 第五章 经营行为禁止性规定

**第三十条** 直播营销平台不得为直播间运营者、直播营销人员、直播营销人员服务机构虚假或者引人误解的商业宣传提供帮助、便利条件。

**第三十一条** 直播营销平台、直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动，应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循社会公序良俗，真实、准确、全面地发布商品或服务信息，不得有下列行为：

（一）违反《网络信息内容生态治理规定》第六条、第七条规定的；

（二）发布虚假或者引人误解的信息，欺骗、误导用户；

（三）传播和贬低同类产品、以表达对某一同类产品的负面感受或行为，或声称共享产品优于某一同类产品；

（四）返现诱导好评；

（五）营销假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品；

（六）虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据流量造假；

（七）知道或应当知道他人存在违法违规或高风险行为，仍为其推广、引流；

（八）骚扰、诋毁、谩骂及恐吓他人，侵害他人合法权益；

（九）传销、诈骗、赌博、贩卖违禁品及管制物品等；

（十）其他违反国家法律法规和有关规定的行为。

**第三十二条** 直播间运营者应当建立健全必要的商品资格、资质的准入审核制度，直播间销售的商品或者提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求，禁止销售以下商品：

（一）不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的商品；

（二）不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准的商品，不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的商品，不具备应当具备的使用性能的商品；

（三）国家明令淘汰并禁止销售的商品；

（四）伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

（五）失效、变质的商品；

（六）篡改生产日期的商品；

（七）烟草制品、特殊医学用途配方食品中特定全营养配方食品；

（八）法律、行政法规规定其他不得销售的商品。

直播营销平台一旦发现禁售商品进入平台销售立即采取必要措施，并及时向相关主管部门报告。

**第三十三条** 销售食品的直播间不得从事下列行为：

（一）直播中涉及的食品名称、成分或者配料表、产地、保质期、贮存条件，生产者名称、地址等信息与食品标签或者标识

不一致;

(二) 直播中涉及的非保健食品信息明示或者暗示具有保健功能; 直播中涉及的保健食品的注册证书或者备案凭证等信息与注册或者备案信息不一致;

(三) 直播中涉及的婴幼儿配方乳粉产品信息明示或者暗示具有益智、增加抵抗力、提高免疫力、保护肠道等功能或者保健作用;

(四) 对在贮存、运输、食用等方面有特殊要求的食品, 未在直播中涉及的食品信息中予以说明和提示;

(五) 法律、法规、规章规定禁止从事的其他行为。

**第三十四条** 直播营销平台、直播间运营者、直播营销人员服务机构因其技术优势、用户数量、对相关行业的控制能力以及其他经营者对该电子商务经营者在交易上的依赖程度等因素而具有市场支配地位的, 不得滥用市场支配地位, 排除、限制竞争。

**第三十五条** 依法加大直播营销平台内数据和支付、应用等资源端口开放力度, 充分尊重用户选择权, 不得没有正当理由拒绝交易, 促进跨平台互联互通和互操作。

**第三十六条** 直播间运营者应当根据市场情况合理制定商品价格, 不得通过低价倾销、价格串通、哄抬价格、价格欺诈等方式滥用自主定价权。

**第三十七条** 医疗、药品、医疗器械、农药、兽药、保健食品、特殊医学用途配方食品等法律、行政法规规定应当事先进行

广告发布审查的商品和服务，不适宜以网络直播形式营销。

严禁在网络直播营销中发布虚假广告、违背社会良好风尚广告、法律法规禁止销售流通商品广告、法律法规禁止在大众媒介发布的广告、应在发布前审查而未经审查的广告、宣称“神医”“神药”广告、违法违规代言等广告。

## 第六章 消费者权益保护

**第三十八条** 消费者有权根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定，自收到商品之日起七日内要求无理由退货，除依法不能享受无理由退货的商品外，直播间运营者应当接受消费者的退货要求。

**第三十九条** 直播营销平台应当对平台内直播间运营者履行七日无理由退货义务建立检查监控制度，发现有违反相关法律、法规、规章的，应当及时采取制止措施，并向所在地市场监管部门报告，必要时停止对其提供平台服务。直播营销平台知道平台内经营者有其他侵害消费者合法权益行为的，应当采取必要措施。

**第四十条** 直播营销平台、直播间运营者应当建立便捷、有效的消费者投诉机制，公开投诉方式、投诉渠道等信息，及时受理并处理消费者投诉，不得无理拒绝或者故意拖延处理消费者的合理要求。

鼓励、引导直播营销平台建立和完善赔偿先付制度，当消费者合法权益受到侵害，无法获得赔偿时，由直播营销平台向消费

者进行先行赔付，直播营销平台向消费者赔偿先付后，可以依法向直播间运营者追偿。

**第四十一条** 鼓励市场举办者设立网络直播营销调解室，接受投诉、进行调解，配合消费者权益保护委员会和市场监督管理部门对消费争议的调查与处理。有条件的市场可建立线上调解工作机制，为直播间运营者和消费者提供远程在线调解服务。

**第四十二条** 直播营销平台应当按照网络安全相关法律法规的规定，健全网络安全管理制度，落实安全保护技术措施，确保信息安全。

直播间运营者不得强制、频繁、过度索取用户权限，非法收集、使用消费者个人信息；对合法取得的消费者个人信息和其他经营者的商业秘密应当严格保密，不得泄露，未经被收集者同意，不得向他人提供，并应当采取必要措施，防止所获信息泄露、丢失；在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

**第四十三条** 直播营销平台、直播间运营者在用户终止使用其服务后，应当停止对用户个人信息的收集和使用，为用户提供注销账号的服务，并在网络平台上向用户公示注销途径。

## 第七章 其他规定

**第四十四条** 直播间运营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用

性。商品和服务信息、交易信息保存时间按相关法律法规执行。

**第四十五条** 直播间运营者在本市经营活动中产生的经营信息应当予以留存或备份，确因管理需要未留存或备份的，平台经营者应依法积极配合监管执法需要，按照监管部门的要求及时提供相关经营数据。

**第四十六条** 监管部门依法开展调查、取证等工作，需要直播营销平台、直播间运营者提供合作供货商或销售者的身份信息、签订的相关合同、平台上发布的商品和服务信息、交易信息、统计数据等情况的，需要市场举办方提供必要的资料和数据，直播营销平台、直播间运营者、市场举办方应当予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

**第四十七条** 直播营销平台、直播营销人员服务机构、直播间运营者、市场主办方等违反相关法律法规规定，由相关监管部门依法实施行政处罚，处罚信息依法纳入国家企业信用信息公示系统予以公示。

## 第八章 附则

**第四十八条** 本指南自 2023 年 4 月 1 日起施行。

