

## 提升网络交易平台产品和服务质量

# 市场监管总局等部门部署这些新举措

新华社记者 赵文君

市场监管总局联合中央网信办、工业和信息化部等部门近日印发《关于提升网络交易平台产品和服务质量的指导意见》。这一指导意见部署了哪些新举措,将产生什么影响?

市场监管总局质量发展局副局长张蕾蕾说,当前部分网售产品货不对板、线上服务标准不一、直播带货选品把关不严、消费维权流程繁琐等问题,既影响着消费者的体验感和安全感,也制约着平台经济的可持续发展。指导意见回应社会关切,为推动平台经济高质量发展“赋能”,有着新视角、新亮点、新突破。

从新视角看,指导意见打通“供给端、经营端、监管端、消费端”的质量闭环,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。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。

从新亮点看,指导意见有三个鲜明

特点值得关注。

突出技术赋能,指导意见既支持平台运用技术优化消费体验,也鼓励通过大数据、人工智能提升质量监管的精准度,让技术既服务于创新,也服务于规范。

聚焦新兴业态,针对直播电商这一热门领域,指导意见专门明确了选品机制、培训要求和“黑名单”制度,既保障新业态健康成长,也守住质量安全底线。

强化协同共治,指导意见不仅明确了监管部门的职责,更注重引导平台、行业协会、消费者组织等多方参与,形成“政府监管、平台主责、企业自律、社会监督”的良好格局。

在着力解决群众反映集中的问题方面,指导意见提出诸多具有突破性的举措。

确保“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;督促“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;售后“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。

指导意见坚持发展与治理双轮驱动、协同发力,推动网络交易平台实现从“量大”到“质优”的根本性转变。

在发展方面“激活力、优供给”,例如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;鼓励平台建立首席质量官制度,引导平台算法逻辑向优质侧重;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“强监管、护公平”,例如引入“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,变被动查处为主动预警,努力让监管跑在

风险前面。

打好质量管理的“组合拳”,指导意见通过对平台、平台内经营者和直播带货的不同侧重要求,形成合力,促进产品和服务质量提升。

针对平台企业,指导意见要求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,指导意见要求推动经营者建立从供应商管理到质量追溯、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,指导意见提出,引导建立“质量优先”的选品机制,加强主播质量素养培训,建立“黑名单”制度,让优质内容与高质量产品相辅相成。

张蕾蕾表示,下一步,市场监管总局将联合各相关部门,抓好政策落地实施,通过常态化督导、典型案例推广等方式,让各项措施真正见效。

据新华社



进入冬季,大批白天鹅来到河南省三门峡市黄河湿地栖息越冬。近年来,随着当地不断加强黄河沿岸湿地生态保护工作,白天鹅的数量逐年增加。目前,三门峡黄河岸边40余万亩浅滩湿地已迎来万余只白天鹅。

新华社发 刘肖坤 摄

## 充电宝等产品的CCC认证标志将新增追溯二维码

记者近日从市场监管总局获悉,我国将对充电宝、燃气燃烧器具、电动自行车等高风险产品的CCC认证标志新增追溯二维码。自2026年3月起对部分产品开始试点,经一年过渡期后(2027年3月起)将扩大试点产品范围。

市场监管总局(国家认监委)近日发布《国家认监委关于充电宝等产品强制性产品认证标志试点改革事项的公告》,对充电宝、燃气燃烧器具、电动自行车等高风险产品实施CCC认证标志试点改革。

公告聚焦高风险产品领域,将近年来发生质量安全事件较多、威胁消费者人身安全的产品纳入试点产品范围,包括CCC认证目录内的移动电源(充电宝)、电动自行车及安全附件、燃气燃烧器具及安全附件等,共计3类11种产品。

公告贯通认证产品信息数据链,建立责任追溯链。通过CCC认证标志中的追溯二维码,打通“获证产品-生产企业-认证证书-发证机构”等信息数据链,社会公众和监管部门通过“一键”扫描认证标志中的追溯二维码,即可查询该产品是否获得CCC认证证书、证书状态是否有效,以及生产者名称、产品规格型号、发证机构名称等责任主体的关键信息,建立了责任追溯链,可精准防范和打击假冒认证标志、虚假认证等违法行为,保障消费者权益。

为实现平稳有序过渡,自2026年3月起,试点产品范围内新获得CCC认证证书的产品型号,应在标注CCC追溯二维码后,方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。经一年过渡期后(2027年3月起),试点产品范围对应的全部新出厂的获证产品型号,应满足试点改革要求。

据介绍,近年来,充电宝、燃气燃烧器具、电动自行车等高风险领域陆续发生多起质量安全事件,不断威胁消费者人身安全。在相关事件的调查认定中发现,现行强制性产品认证(CCC认证)标志实施于20多年前,不具备认证信息的可追溯性,消费者与监管部门无法通过CCC认证标志获取生产者名称、认证证书编号、产品规格型号等关键信息,造成质量溯源与责任认定困难。

为充分考虑生产企业成本负担和经营活动影响,公告试点改革措施未突破现行CCC认证管理制度要求,调整后的CCC认证标志式样,仅在原有标志图案右侧标注追溯二维码,二维码信息由认证机构在签发认证证书时免费向获证企业提供。

市场监管总局(国家认监委)将及时评估试点改革实施效果,不断优化强制性产品认证制度,适时扩大试点产品范围,加速构建质量安全追溯链条,着力防范产品质量安全风险。

据新华社

## 《互联网平台价格行为规则》发布

为深入贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神,推动平台经济创新 and 健康发展,国家发展改革委、市场监管总局、国家网信办联合印发的《互联网平台价格行为规则》20日对外发布。

据了解,三部门于2025年8月23日至9月22日就行为规则公开征求社会意见。根据各方意见,进一步修改完善行为规则,着力规范价格行为、推动公开透明、增强各方协同,构建良好平台生态。

一是规范价格竞争秩序。根据现行法律法规规定,细化实化监管要求,为平台经营者、平台内经营者提供明确的价格行为指引,推动形成优质优价、良性竞争的市场秩序。

二是保护经营者自主定价权。完善对平台内经营者自主定价权的保护规定,明确平台经营者不得对平台内经营者的价格行为进行不合理限制或者附加不合理条件。

三是保护消费者合法权益

益。落实明码标价制度,推动动态定价、差别定价等规则公开,规范免密支付、自动续期、自动扣款等服务,更好保护消费者的知情权、选择权。

行为规则将于2026年4月10日起实施,为经营者留出必要的规范调整时间。国家发展改革委、市场监管总局、国家网信办将组织主要平台经营者对照行为规则各项监管要求开展自查,自觉规范价格行为,切实抓好政策落实。

据新华社