

六安市市场监督管理局

六市监秘〔2023〕153号

转发《安徽省市场监督管理局互联网 生活服务类平台管理规范（试行）》的通知

各县区市场监管局，市局开发区分局，市局机关相关科室：

现将《安徽省市场监督管理局关于印发互联网生活服务类平台管理规范（试行）》的通知（皖市监网监〔2023〕1号）转发你们，请积极宣传贯彻通知精神，引导企业遵照执行。



安徽省市场监督管理局文件

皖市监网监〔2023〕1号

安徽省市场监督管理局关于印发《互联网生活服务类平台管理规范（试行）》的通知

各市、省直管县（市）市场监督管理局：

《安徽省市场监督管理局互联网生活服务类平台管理规范（试行）》已经省局局长办公会审议通过，现印发给你们，请积极宣传贯彻，引导企业守法合规经营。



安徽省市场监督管理局互联网 生活服务类平台管理规范（试行）

第一章 总则

第一条 为了加强互联网生活服务类平台管理，规范平台经营活动，维护网络交易秩序，保障网络交易各方主体合法权益，促进服务业健康发展，根据《电子商务法》《互联网信息服务管理办法》《网络交易监督管理办法》等法律法规规章规定，结合我省实际，制定本规范。

第二条 安徽省区域内互联网生活服务类平台的经营活动及其监督管理，适用本规范。

本规范所称生活服务，是指向社会公众有偿提供的出行旅游、配送、家政、人才招聘、租房买房、教育培训等服务。

互联网生活服务类平台经营者（以下简称“生活服务类平台经营者”），是指在网络交易活动中为生活服务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交易活动的法人或者非法人组织。

法律、行政法规、规章对提供服务有规定的，适用其规定。金融类服务，利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务，不适用本规范。

第三条 生活服务类平台监督管理坚持鼓励创新、包容审

慎、严守底线、线上线下一体化监管原则。

第四条 生活服务类平台经营者从事经营活动，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，接受社会各界监督。

第五条 生活服务类平台经营者应当加强平台内经营者合规管理，建立健全平台管理制度。平台管理制度包括但不限于准入管理、规则管理、信息管理、信用管理、知识产权保护、消费者权益保护等制度和机制。

第二章 准入管理

第六条 生活服务类平台经营者和平台内经营者不得违反法律、法规、国务院决定的规定，从事无证无照经营。依法需要取得许可的生活服务，应取得相关主管部门的经营许可。除《电子商务法》第十条规定的不需要进行登记的情形外，平台内经营者应当依法办理市场主体登记。

个人通过网络从事保洁、洗涤、缝纫、理发、搬家、配制钥匙、管道疏通、家电家具修理修配等依法无须取得许可的便民劳务活动，依照《中华人民共和国电子商务法》第十条的规定不需要进行登记。

个人从事网络交易活动，年交易额累计不超过10万元的，

依照《中华人民共和国电子商务法》第十条的规定不需要进行登记。同一经营者在同一平台或者不同平台开设多家网店的，各网店交易额合并计算。个人从事的零星小额交易须依法取得行政许可的，应当依法办理市场主体登记。

第七条 生活服务类平台经营者应当依法要求申请进入平台提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。

生活服务类平台经营者对入驻时声称依法无需办理市场主体登记的经营者，应当要求其提供经营活动符合无需办理市场主体登记具体情形的自我声明。

生活服务类平台经营者应当对未办理市场主体登记的平台内经营者进行动态监测，发现年交易额累计超过10万元的平台内经营者，及时提醒其依法办理市场主体登记。

第八条 生活服务类平台经营者应当以显著方式区分标记已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者，确保消费者能够清晰辨认。

第九条 生活服务类平台提供交易服务，应充分考虑网络交易非面对面、服务产品消费的滞后以及在实际体验之前难以评价等特征，加强交易安全和交易诚信、消费者个人信息和隐私保护等方面风险控制，增强消费者信任。

第十条 生活服务类平台经营者应当于每年1月和7月向住

所在地省级市场监督管理部门报送平台内经营者的下列身份信息：

（一）已办理市场主体登记的平台内经营者的名称（姓名）、统一社会信用代码、实际经营地址、联系方式、网店名称以及网址链接等信息；

（二）未办理市场主体登记的平台内经营者的姓名、身份证件号码、实际经营地址、联系方式、网店名称以及网址链接、属于依法不需要办理市场主体登记的具体情形的自我声明等信息；其中，对年交易额累计超过10万元的平台内经营者进行特别标示。

鼓励生活服务类平台经营者与市场监督管理部门建立开放数据接口等形式的自动化信息报送机制。

第三章 规则管理

第十一条 生活服务类平台经营者应遵循公开、公平、公正的原则，制定平台服务协议和交易规则，明确进入和退出平台、服务质量保障、消费者权益保护、知识产权保护、个人信息保护等方面的权利和义务。

交易规则是平台经营者对平台内经营者、消费者开展交易活动的方式、履行义务和限制基本权利等要求的规定。交易规则可以包括但不限于通则、入驻规则、商品和服务保障规则、权益保护规则、数据信息规则和其他特殊规则等内容。

第十二条 生活服务类平台经营者应当清晰、全面、明确地告知用户订立合同的步骤、注意事项、下载方法等事项，并保证用户能够便利、完整地阅览和下载。

生活服务类平台经营者与平台内经营者签订服务合同，可以明确准入和退出平台、服务质量安全保障、消费者权益保护、不良信息处理、争议解决、违约责任等内容。

生活服务类平台经营者与消费者签订服务合同，可以明确个人信息保护、交易安全保障、争议解决、违约责任等内容。

生活服务类平台经营者应当保证用户在提交订单前可以更正输入错误。

第十三条 生活服务类平台经营者制定服务协议和交易规则时，不得排除或者限制平台内经营者或者消费者下列权利：

- （一）依法变更或者解除合同的权利；
- （二）依法中止或者终止履行合同的权利；
- （三）依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利；
- （四）依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；
- （五）请求解释格式条款的权利；
- （六）依法享有的其他权利。

第十四条 生活服务类平台经营者制定服务协议和交易规则时，不得免除或者减轻自身下列责任：

(一)知道或者应当知道平台内经营者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者其他侵害消费者合法权益行为,未采取必要措施,依法应当承担的连带责任;

(二)对关系消费者生命健康的服务,对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务,或者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,依法承担的相应责任;

(三)接到知识产权人知识产权受到侵害的通知后,未及时采取必要措施的,对损害的扩大部分应当承担的连带责任;

(四)处理消费者个人信息侵害个人信息权益造成损害,不能证明自己没有过错,应当承担的损害侵权责任;

(五)依法应当承担的违约责任和其他责任。

第十五条 生活服务类平台经营者制定服务协议和交易规则时,不得加重平台内经营者或者消费者下列责任:

(一)使消费者承担违约金明显超过法定数额或者合理数额;

(二)使平台内经营者或者消费者承担依法应当由平台经营者承担的责任;

(三)合同附终止期限的,擅自延长平台内经营者或者消费者履行合同的期限;

(四)未给平台内经营者或者消费者必要的准备时间,使其承担在不明确期限内履行合同的责任;

(五)对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其

他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用；

（六）其他加重平台内经营者或消费者责任的行为。

第十六条 生活服务类平台提供的交易规则和流程应符合交易和消费者权益保护需要，具体包括但不限于以下要求：

（一）应保证交易流程的完整性，并考虑特殊情况下的处理方式，保障交易过程的完成或撤销；

（二）交易规则不得损害消费者权益或增加消费者风险，应尽量采用符合业内常规，符合消费者权益保护和操作习惯的交易流程；

（三）应对交易规则和流程给予清晰的说明，指导消费者完成在线确认订单、支付、撤销订单、退款等操作，并在不同阶段给消费者必要的提示；

（四）不应根据消费者个人信息采取差异性价格；

（五）应提供安全便利的在线支付和退款服务支持，平台自设消费者资金帐户或现金购物卡时，应为消费者提供把充值但未消费的资金划出平台帐户的便利服务；

（六）鼓励平台在收到消费者网上订单后，把简要的交易凭证信息发送到消费者手机或电子邮箱，并告知消费者服务产品相关信息。

第十七条 生活服务类平台经营者修改平台服务协议和交易规则，应当在其首页显著位置公开征求意见，采取合理措施确

保有关各方能够及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

生活服务类平台经营者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，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

第十八条 生活服务类平台经营者应当定期组织检查各项规则实施情况，并根据检查结果及时完善，提高平台治理效率。

第四章 信息管理

第十九条 生活服务类平台经营者提供交易信息发布服务，应当如实披露和及时更新，保障消费者的知情权和选择权。

交易信息指生活服务交易发生前、交易过程中和交易完成后所形成的能反映交易主体交易状况的信息。

交易信息内容包括平台内经营者基本信息、交易行为记录、交易评价信息及交易统计信息等。其中：平台内经营者基本信息可以包括网上注册信息、身份或验证信息、承诺信息、资质信息、联系方式。交易行为记录可以包括但不限于交易量、订单处理信息、平均退货处理时间、最近交易时间。

生活服务类平台经营者应当根据生活服务的价格、销量、信用等以多种形式向消费者显示服务的搜索结果；对于竞价排名的服务，应当显著标明“广告”。

第二十条 生活服务类平台经营者发布交易流程说明、服务产品说明、价格说明、纠纷处理流程说明、承诺（服务质量、售后等方面）和消费者评价等交易信息应真实、客观、清晰、准确、合规、有效、可识别和可验证。平台内经营者发布的交易信息具体包括但不限于以下要求：

（一）国家法律法规规定服务产品应展示的信息均应在服务产品在线说明页面进行展示；

（二）发布产品信息时应充分考虑消费者在实际消费体验前难以真实了解服务产品的情况，以图文等形式充分说明服务主要特征；

（三）不得删除消费者对其平台内经营者服务产品的评价，便于消费者充分了解服务质量和特色；

（四）服务产品的价格标示应真实准确、无误导，禁止使用虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为，禁止实施价格欺诈行为；

（五）网页接受订单应考虑在对应时期内商家提供服务产品的能力，对消费者可能需要的排队、是否需要提前预约以及预约方式等提前做出说明；

（六）未经消费者同意或者请求，不得向其发送商业性信息。发送商业性信息时，应当明示其真实身份和联系方式，并向消费者提供显著、简便、免费的拒绝继续接收的方式。消费者明确表示拒绝的，应当立即停止发送，不得更换名义后再次发送。

第二十一条 生活服务类平台经营者应当依法履行信息公示义务，并为平台内经营者依法履行信息公示义务提供支持和便利。

生活服务类平台经营者应当在其首页显著位置持续公示以下信息或链接标识：

- （一）营业执照及与其经营许可有关的营业信息；
- （二）平台服务协议和交易规则信息；
- （三）法律规定其他应公示的信息。

生活服务类平台经营者拟终止提供平台服务的，应当至少提前三十日予以公示并通知相关经营者和消费者。

第二十二条 生活服务类平台经营者应当及时公示以下信息：

（一）依据平台服务协议和交易规则对平台内经营者违反法律、法规、规章的行为实施警示、暂停或者终止服务等处理措施和结果；

（二）知识产权权利人发出的知识产权侵害通知、平台内经营者提交的不存在侵权行为的声明及相关处理结果等。

组织网络集中促销的生活服务类平台经营者，应当公示网络集中促销的规则、期限以及对消费者不利的限制性条件等信息。

第二十三条 生活服务类平台经营者应当督促平台内经营者履行以下信息公示义务：

- （一）在其首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经

营业务有关的行政许可信息或者上述信息的链接标识；不需要办理市场主体登记的，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示其属于依法无需办理市场主体登记的具体情形的自我声明，以及经营地址、联系方式等信息，或者上述信息的链接标识；

（二）用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序；

（三）平台内经营者自行终止从事经营活动的，应当提前三十日在首页或者从事经营活动的主页面显著位置持续公示有关信息。

第二十四条 生活服务类平台经营者应当记录、保存平台上发布的服务信息、交易信息，确保信息的完整性、保密性、可用性。服务信息和交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年；法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第五章 信用管理

第二十五条 生活服务类平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内经营者提供服务进行评价的途径；加强平台内经营者评价信息管理，及时展示消费者评价，防止平台内经营者欺骗、误导消费者。

第二十六条 鼓励生活服务类平台经营者建立健全信用激

励、约束、修复机制。从平台内经营者的主体信息完整度、历史交易记录、消费者评价记录、售后服务水平、服务质量、投诉举报等维度进行信用信息归集，根据信用状况对平台内经营者进行分类管理。

第二十七条 鼓励生活服务类平台经营者加强与相关主管部门、行业协会对接，及时了解平台内经营者信用信息。

鼓励生活服务类平台经营者及时归集平台内经营者被监管部门依法认定为严重违法失信名单的相关信息，并采取向用户发出警示提示等措施。

第二十八条 生活服务类平台经营者根据内部监控、相关主管部门通知，知道或者应当知道平台内经营者违反市场监督管理法律、法规、规章，应当及时对平台内经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

第六章 知识产权保护

第二十九条 生活服务类平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，开展知识产权审查和知识产权纠纷处理，依法保护知识产权。

生活服务类平台经营者根据不同类型的侵权行为，建立知识产权侵权投诉、确认反馈、依法处置的流程，明确采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施的具体标准。

励、约束、修复机制。从平台内经营者的主体信息完整度、历史交易记录、消费者评价记录、售后服务水平、服务质量、投诉举报等维度进行信用信息归集，根据信用状况对平台内经营者进行分类管理。

第二十七条 鼓励生活服务类平台经营者加强与相关主管部门、行业协会对接，及时了解平台内经营者信用信息。

鼓励生活服务类平台经营者及时归集平台内经营者被监管部门依法认定为严重违法失信名单的相关信息，并采取向用户发出警示提示等措施。

第二十八条 生活服务类平台经营者根据内部监控、相关主管部门通知，知道或者应当知道平台内经营者违反市场监督管理法律、法规、规章，应当及时对平台内经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

第六章 知识产权保护

第二十九条 生活服务类平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，开展知识产权审查和知识产权纠纷处理，依法保护知识产权。

生活服务类平台经营者根据不同类型的侵权行为，建立知识产权侵权投诉、确认反馈、依法处置的流程，明确采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施的具体标准。

第三十条 生活服务类平台经营者接到知识产权权利人认为其知识产权受到侵害、要求采取必要措施的通知后，应当依法及时采取必要措施，并将该通知转送平台内经营者；接到平台内经营者提交的不存在侵权行为声明后，应当将该声明转送发出通知的知识产权权利人，并告知其可以向有关主管部门投诉或者向人民法院起诉。

生活服务类平台经营者在转送声明到达知识产权权利人后十五日内，未收到权利人已经投诉或者起诉通知的，应当及时终止所采取的措施。

第七章 消费者权益保护

第三十一条 生活服务类平台经营者应当在平台服务协议和交易规则中明确消费者权益保护的权利和义务，并在平台显著位置明示，从技术上保证消费者能够便利、完整地阅览和保存。

第三十二条 鼓励生活服务类平台经营者建立有利于网络交易发展和消费者权益保护的服务质量担保机制。

生活服务类平台经营者与平台内经营者协议设立消费者权益保证金的，应当就消费者权益保证金的提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定，并向消费者公示消费者权益保证金的提取数额、赔付规则等有关事项。

当平台内经营者侵害消费者合法权益，平台经营者不能提供

平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式，消费者可以要求平台先行赔偿；平台经营者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。平台先行赔付后，再依据相关法律法规、政策，或平台服务条款、保证金管理制度等向平台内经营者追偿。

第三十三条 生活服务类平台经营者应当对平台内经营者发布的服务信息建立检查监控制度，发现平台内经营者的服务信息有违反相关法律、法规、规章的，损害国家利益和社会公共利益，违背公序良俗的，应当依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并向所在地市场监管部门报告。

生活服务类平台经营者明知或者应知平台内经营者利用其平台侵害消费者合法权益，应当采取必要措施。

第三十四条 生活服务类平台经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报。

生活服务类平台经营者应当督促平台内经营者按照前款规定，做好投诉、举报处理。

生活服务类平台经营者接受有关各方对平台内经营者的投诉与举报，也接受平台内经营者、用户、其他经营者、知识产权人或者其他平台之外社会公众对其自身平台服务、经营方式与治理行为不满的投诉、举报。

第三十五条 生活服务类平台经营者应当建立网络交易争议协调机制，积极协助消费者维护合法权益。鼓励生活服务类平

台建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则。

消费者在生活服务类平台购买服务，因消费纠纷或其合法权益受到损害时，要求生活服务类平台经营者协商和解的，生活服务类平台经营者应当协助协商和解。

消费者通过其他渠道维权的，生活服务类平台经营者应当向消费者提供其平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式，积极协助消费者维护自身合法权益。平台内经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供其身份信息、原始合同和交易记录等信息的，生活服务类平台经营者应当协助提供真实完整的上述信息。

第八章 附则

第三十六条 本规范自印发之日起实施。

抄送：省市场监管局。

六安市市场监督管理局办公室

2023年2月21日印发
