

A

可以公开

连云港市市场监督管理局

连市监办复〔2024〕78号

签发人：王 波

对市政协十四届三次会议 第 43364 号提案的答复

张穆如委员：

您提出的关于规范网络直播产业发展的提案已收悉，现答复如下：

近年来，网络“直播带货”作为一种新兴的网购方式得到了快速增长，亦已成为近年来推动我市电子商务发展的新动能。但由于直播带货涉及的“台前幕后”主体多，“人货场”链条长，“线上线下”管理难，消费者举证难，导致虚假营销、货不对板、退货困难等问题比较突出。根据国家市场监管总局统计，近5年来全国直播电商市场规模增长10.5倍，投诉举报增幅高达47.1倍，说明电子商务的发展和规范还不平衡。为优化网络交易经营环境，连云港市市场监管系统坚持问题导向、精准发力、多措并举，通过多种形式打好合规“组合拳”，规范直播电商有序发展。

一、加强指导和疏导，压实主体责任，推进企业合规制度和规则体系建设

一是强化制度供给。根据《关于加强网络直播规范管理工作指导意见》和《网络直播营销管理办法(试行)》等有关规定，围绕直播营销平台、直播经营者、直播间运营者、主播服务机构、主播等相关经营者主体及行为合规要求，制定发布了《连云港市网络直播活动合规指引》，明确直播商品或服务负面清单，强化主播主体责任，规范直播带货行为，让企业看得懂、理解透、用得好，引导和促进全市平台经济和直播电商新业态的健康发展。市文广旅局强化网络视听平台日常监管，严格落实意识形态和网络意识形态工作责任制，将网络视听行业官方自媒体账号、社会关注度高的广电行业从业人员开设的自媒体账号纳入监管。二是强化规则引导。针对赣榆海鲜电商投诉举报问题，发布《关于规范冷冻食品销售行为的通告》，在冷冻水产品冰衣限量、食品分装、明码标价等方面进行规范。三是强化公平审查。开展电商平台服务协议和交易规则专项评审，及时清理3个平台不合理格式条款7条，优化平台协议规则，提升平台及电商企业合规能力。

二、开展质量提升行动，强化服务规范，加强水晶电商产业的规范和发展

一是针对网络抽检、消费者投诉举报中反映的水晶饰品

产品标签标识不规范、虚假宣传、伪造检测证书等突出问题，强化线上线下协同治理。通过制定质量提升手册、开展水晶市场标准化服务试点、加强第三方检测机构监管、强化寄递环节查验等针对性措施，强化质量品控，进一步增强水晶饰品的源头治理力度。二是制定《连云港市贵金属、珠宝玉石标识规范》。规范材质名称标识标注与商品标签，统一蓝、红、黄三色价格标签，形成实价、议价、削价“明白单”，严格水晶及材质名称的标注与宣传。三是围绕直播带货产品质量保障机制构建，制发《水晶制品电子商务服务规范》。开展电子商务监管和服务示范区创建，在水晶商城抖音基地构建电商质检仓一体化运营中心，通过“统一管理、统一检测、统一包装标识”等措施，实现水晶饰品质量全链路数字化品控和追溯，保障消费者权益。

三、开展电商提优行动，线上线下一体，推进海鲜产业线上线下融合发展

一是帮助海鲜电商龙头企业培育企业品牌和地理标志产品。发展了梭子蟹、对虾、虾皮、白虾、鲳鱼、大黄鱼六大地理标志产品，培育了海娃、恺骐食品等 22 户海鲜电商龙头企业，推出夹心海苔、即食小海鲜等网红产品，培育“品牌+产品”标杆，推进海鲜产业线上线下深度融合。二是建成了全省首家海洋食品质检中心。赋能电商产业园、食品科技园、渔业设施园三大产业园区建设。三是在海产品产业园

等电商集中区域设立食品生产经营综合监管工作站。在海头电商直播基地成立投诉举报处置中心，为海鲜直播电商产业发展提供“一站式服务”，促进海鲜直播电商产业健康发展。

四、结合消费投诉举报，突出问题治理，强化直播电商市场专项治理

制定《网络直播带货专项治理工作方案》，部署开展直播带货“百日执法”专项整治行动，严厉打击虚假宣传、价格误导、流量造假、虚假刷单等违规行为。今年以来，东海、赣榆聚焦关注度高、投诉举报多的问题，组织开展规范网络交易秩序的“铁拳”行动，已查处 40 余件缺斤少两、虚假宣传、标签违法等网络违法经营行为，移送司法机关追究刑事责任 7 人。市商务部门引导推动行业协会制定电子商务企业和从业人员信用评价标准规范，开展诚信经营倡议，加大电商领域诚信经营宣传教育，推进信用监管。

由于直播营销具有多主体、长链条、封闭性、跨区域等特点，加之主播准入门槛低、直播及时灵活以及数据的复杂性等特点，尚未形成全覆盖的智慧监管体系，市场监管部门难以主动监测发现各类违法违规行为，造成直播带货中营销无底线、虚假宣传、虚构交易、假冒伪劣、侵权违约等问题依然存在。随着 AI 人工智能等快速发展，电商直播还将面临主体监管、知识产权保护等更多的监管新问题。

下一步，我们将按照《网络交易监督管理办法》《网络

直播营销管理办法(试行)》《互联网广告管理办法》和《消费者权益保护法实施条例》等法律法规规定，针对直播带货中存在的突出问题，在积极做好平台管控治理、开展社会宣传、畅通维权渠道等工作基础上，坚持标本兼治，充分发挥各种监管手段，提升监管质效，重点落实四项措施：**一是推进直播带货等网络市场重点违法行为综合治理。**部署开展“网络交易市场诚信建设暨重点领域失信行为专项治理行动”，通过整治使直播带货中的产品质量货不对板、销售“三无”假冒伪劣商品、进行虚假宣传和违法广告等突出问题得到有效遏制。**二是加强网络主播等头部电商的规范指导。**加强直播合规制度建设，根据我市直播场景制定直播合规相关意见或标准，明确直播商品或服务负面清单，强化主播主体责任，引导主播规范带货行为。**三是牵头开展多部门联合的“2024网剑行动”。**充分发挥各部门职能优势，完善执法联动机制，加大对违法违规行为惩处力度，强化守信联合激励和失信联合惩戒，营造良好的网络营销生态环境。**四是加强直播营销等新业态新模式调研。**围绕东海水晶、灌云主题服饰、赣榆海鲜、连云跨境电商等特色区域电子商务特点，厘清其法律属性及监管事项，积极指导相关县区开展质量提升行动，不断推进线上线下协同治理，提升直播营销监管效能。

(此页无正文)



联系人:俞广

联系电话:18961360218