



网络交易平台规则监督管理办法

(2025 年 12 月 18 日国家市场监督管理总局、国家互联网信息
办公室令第 116 号公布 自 2026 年 2 月 1 日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了规范网络交易平台规则（以下简称平台规则）的制定、修改和执行，维护网络交易秩序，保护网络交易各方主体合法权益，促进平台经济健康可持续发展，根据《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国网络安全法》等法律，制定本办法。

第二条 网络交易平台经营者开展平台规则制定、修改和执行活动以及市场监督管理、网信部门依据职责对其进行监督管理，适用本办法。

第三条 本办法所称网络交易平台经营者，是指在网络交易活动中为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网络交易活动的法人或者非法人组织。

网络社交、网络直播等网络服务提供者为消费者提供网络经



营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易平台服务的，属于本办法规定的网络交易平台经营者。

第四条 本办法所称平台规则，是指网络交易平台经营者为服务不特定网络交易各方主体、管理平台内交易相关活动而预先拟定、供各方遵守的服务协议和交易规则的总称。

平台规则包括网络交易平台服务协议、对平台内经营者的管理规则、平台内交易及纠纷处理规则、个人信息保护规则、知识产权保护规则等。

网络交易平台经营者与特定主体单独协商达成的不具有广泛适用性的协议，不属于本办法规定的平台规则。

第五条 网络交易平台经营者制定、修改和执行平台规则应当遵循公开、公平、公正的原则，遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，不得利用平台规则实施危害国家利益、社会公共利益或者侵害网络交易各方主体合法权益的行为。

第六条 网络交易平台经营者应当通过平台规则的制定、修改和执行，加强对平台内经营者进入、退出平台以及平台内交易活动的管理，依法落实商品和服务质量保障、消费者权益保护、公平竞争、信用管理、信息安全管理、未成年人网络保护、个人信息保护、网络和数据安全保护等方面的责任。

第二章 平台规则的制定、修改和执行



第七条 网络交易平台经营者应当在其网站、应用程序首页显著位置，持续公示平台规则信息或者上述信息的链接标识，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

第八条 平台规则内容应当清晰明了，便于阅读和理解。

网络交易平台经营者应当以字体加粗等显著方式提示经营者、消费者注意平台规则中涉及收费、争议解决等与其有重大利害关系的内容，保障其知情权，并按照经营者、消费者的要求对有关条款进行解释和说明。

第九条 网络交易平台经营者应当采取技术措施，在平台规则展示页面设置检索功能，为经营者和消费者检索、浏览平台规则中的特定内容提供便利。

第十条 网络交易平台经营者制定、修改平台规则，应当在其网站、应用程序首页显著位置公开征求意见。网络交易平台经营者应当预留必要时间并提供必要的技术支持，确保有关各方能够及时充分表达意见。

第十一条 网络交易平台经营者应当全面如实归纳整理平台规则征求意见过程中收到的意见，对于合理意见应当充分吸收采纳，不采纳意见应当有合理理由。相关资料应当留档备查，保存时间自征求意见结束之日起不少于三年。

第十二条 网络交易平台经营者制定、修改的平台规则，应当至少在实施前七日予以公示。

对于涉及用户数量巨大、修改内容较多、关系有关各方重要



权益的平台规则，应当至少在实施前十五日予以公示。

第十三条 网络交易平台经营者制定、修改平台规则，可能对有关各方重要权益造成重大影响的，除依照本办法第十二条规定进行公示外，还应当根据其影响程度设置合理的过渡期，为有关各方妥善处理相关事宜提供便利条件。

第十四条 平台内经营者、消费者不接受平台规则修改的内容，要求退出平台或者终止相关服务的，网络交易平台经营者不得以设置不合理条件等方式阻止。

平台内经营者、消费者依照前款规定，要求退出平台或者终止相关服务的，网络交易平台经营者应当按照修改前的平台规则承担据实退还费用等相关责任，不得故意拖延或者无理拒绝。

第十五条 网络交易平台经营者修改平台规则的，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。

第十六条 网络交易平台经营者不得强制或者诱导经营者和消费者对相关平台规则表示同意，不得将相关平台规则设定为默认同意的选项，但不增加经营者和消费者义务、不减损经营者和消费者权益的除外。

第十七条 网络交易平台经营者应当建立健全平台规则重大事项沟通协商机制，通过定期会商、座谈、问卷调查等方式，就涉及有关各方重大利害关系的平台规则的制定、修改和执行等事项进行常态化沟通协商，对沟通协商过程中收集的意见进行全



面如实归纳整理，对于合理意见应当充分吸收采纳，不采纳意见应当有合理理由。

第十八条 网络交易平台经营者应当通过平台规则的制定、修改和执行，对网络交易活动中违反法律、法规、规章、商业道德、公序良俗的行为予以规制，防止有关各方主体合法权益受到侵害。

第十九条 网络交易平台经营者根据平台规则，对平台内经营者或者消费者采取对其权益有负面影响的措施的，应当告知其违反法律、法规、规章或者平台规则的事实、理由和依据，并设置便捷的申诉渠道。法律法规另有规定的，依照其规定。

平台内经营者、消费者提起申诉的，网络交易平台经营者应当及时对申诉事项进行复核，客观公正作出处理；仅采用人工智能等技术手段处理，申诉人提出人工判定要求的，应当采用人工判定的方式进行处理。网络交易平台经营者作出处理后，应当及时将处理结果告知申诉人。

第二十条 网络交易平台经营者在平台规则的制定、修改和执行过程中，不得对平台内经营者、消费者的申诉权利作出不合理限制。

第二十一条 网络交易平台经营者应当在平台规则中明确平台内交易纠纷解决机制，依照有关法律的规定公平设定平台内交易纠纷各方的举证责任。合理减轻一方举证责任的，网络交易平台经营者应当采取措施识别、防范和处置违反诚实信用原则滥



用该规则侵害有关各方主体合法权益的行为。

第二十二条 网络交易平台经营者委托第三方机构和人员执行平台规则的，应当对其进行必要的培训，并依法承担因第三方机构和人员执行不当而产生的法律责任。

第三章 信息、网络和数据安全保护

第二十三条 网络交易平台经营者为平台内经营者、消费者提供信息发布服务的，应当在平台规则中以显著方式明确平台内商品和服务信息、交易信息、评论信息等信息安全条款，要求平台内经营者、消费者遵守法律法规和国家有关规定，不得制作、复制、发布、传播违法信息，应当采取措施防范和抵制制作、复制、发布、传播不良信息。

第二十四条 网络交易平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则，在平台规则中依法明确平台内经营者处理个人信息的规范，合理界定其与平台内经营者的个人信息保护权利和义务。

第二十五条 网络交易平台经营者通过平台规则明确接入其平台的第三方产品和服务提供者的网络数据安全保护义务的，应当依法规定相关方的权利和义务，督促其加强网络数据安全管

理。

网络交易平台经营者不得利用平台规则从事非法处理用户网络数据、无正当理由限制用户网络数据权益等法律、行政法规



禁止的活动。

第二十六条 未成年人用户数量巨大或者对未成年人群体具有显著影响的网络交易平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则，制定专门的平台规则，依法明确平台内经营者的未成年人网络保护义务，并以显著方式提示未成年人用户依法享有的网络保护权利和遭受网络侵害的救济途径。

第四章 平台内经营者权益保护

第二十七条 网络交易平台经营者不得利用平台规则，实施下列对平台内经营者的自主经营活动进行不合理限制或者附加不合理条件的行为：

（一）强制或者变相强制平台内经营者承担退款不退货等售后责任，损害其合法权益；

（二）强制或者变相强制平台内经营者开通非经营活动必需的增值服务，增加其经营成本；

（三）强制或者变相强制平台内经营者参加推广、促销活动；

（四）强制或者变相强制平台内经营者仅在特定平台开展经营活动；

（五）其他对平台内经营者的自主经营活动进行不合理限制或者附加不合理条件的行为。

网络交易平台经营者不得强制或者变相强制平台内经营者



按照其定价规则，以低于成本的价格销售商品或者提供服务，扰乱市场竞争秩序。

第二十八条 网络交易平台经营者不得利用平台规则，实施下列向平台内经营者收取不合理费用的行为：

- （一）重复收费；
- （二）只收费不服务或者少服务；
- （三）转嫁应当由平台自身承担的费用；
- （四）向平台内经营者收取提供其基础经营数据的费用；
- （五）强制或者变相强制平台内经营者购买服务或者参加推广、促销活动并收费；
- （六）利用明显不合理的保证金等形式变相收费或者提高收费标准；
- （七）收取其他不合理费用。

网络交易平台经营者不得利用平台规则，在提供相同商品或者服务的情形下，对具有同等交易条件的平台内经营者实行价格歧视。

第二十九条 网络交易平台经营者在平台规则中对平台内经营者有关行为设置违约金或者损害赔偿金的，应当合理设置违约金的数额或者损害赔偿金的计算方法；按照平台规则收取违约金或者损害赔偿金的，应当告知相应的计算依据和方法，不得利用平台规则收取明显超出合理水平的违约金或者损害赔偿金。



第五章 消费者权益保护

第三十条 网络交易平台经营者不得在平台规则的制定、修改和执行过程中排除或者限制消费者权利、减轻或者免除自身责任、不合理加重消费者责任，具体包括下列情形：

（一）要求消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者明显超过合理数额；

（二）排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；

（三）排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；

（四）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（五）其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除自身责任、不合理加重消费者责任的情形。

第三十一条 网络交易平台经营者不得利用平台规则，在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

第三十二条 消费者购买网络交易平台经营者提供的会员服务的，网络交易平台经营者不得在约定服务期内通过单方面修改平台规则的方式，擅自收取额外费用或者减损会员权益。在消费者继续购买会员服务前，网络交易平台经营者应当以显著方式



告知消费者平台规则中与会员权益相关的变化情况。

因无法预见的客观情况导致网络交易平台经营者无法按照原有平台规则对消费者提供相关服务，消费者提出终止会员服务的，应当依照本办法第十四条的规定处理。

第六章 监督管理

第三十三条 市场监督管理、网信部门应当依据职责对平台规则的制定、修改和执行活动加强监督管理，并建立健全线索移交、信息共享、会商研判等工作机制。

市场监督管理、网信部门依法开展监督管理活动，网络交易平台经营者应当予以配合，提供必要的数据、技术支持和协助，并确保所提供数据的真实性、准确性。

第三十四条 鼓励网络交易平台经营者建立平台规则社会共治制度，通过消费者组织、第三方机构和专家咨询、评议等方式，充分听取各方对平台规则的意见。

第三十五条 鼓励网络交易平台经营者发布年度平台规则合规报告，对平台规则的制定、修改和执行情况开展合规自评，并接受社会监督。

鼓励网络交易平台经营者邀请或者委托第三方机构，出具平台规则外部合规评估报告。

第三十六条 省级以上市场监督管理、网信部门可以通过组



织专家评审等方式，对本辖区内网络交易平台经营者制定、修改和执行平台规则的情况提出意见，并及时反馈相关网络交易平台经营者，指导其优化平台规则制定、修改和执行机制。

第三十七条 市场监督管理、网信部门在依照本办法规定履行平台规则监督管理职责过程中，应当确保行政检查于法有据、严格规范、公正文明、精准高效，避免对网络交易平台经营者、平台内经营者正常经营活动造成不必要的干扰。

第三十八条 网络交易平台经营者在平台规则的制定、修改和执行过程中有下列情形之一的，市场监督管理、网信部门可以依据职责对其有关负责人进行约谈，要求其说明情况、采取措施进行整改：

- （一）履行网络交易相关法定义务不到位的；
- （二）发生网络交易相关重大负面舆情事件的；
- （三）市场监督管理、网信部门在日常监督管理中发现存在可能对网络交易秩序造成负面影响问题的；
- （四）未保障平台内经营者、消费者等有关各方主体合法权益的；
- （五）其他需要约谈的情形。

第七章 法律责任

第三十九条 网络交易平台经营者有下列行为之一的，依照



《中华人民共和国电子商务法》第八十一条的规定进行处罚：

（一）违反本办法第七条规定，未在其网站、应用程序首页显著位置，持续公示平台规则信息或者上述信息的链接标识的；

（二）违反本办法第十条规定，未按照要求公开征求意见的；

（三）违反本办法第十二条第一款规定，未按照规定的时间提前公示平台规则内容的；

（四）违反本办法第十四条第一款规定，平台内经营者不接受平台规则修改的内容要求退出，以设置不合理条件等方式阻止其退出的。

第四十条 网络交易平台经营者违反本办法第八条第二款、第十一条、第十四条第二款、第十六条、第二十条、第二十九条、第三十条、第三十二条第一款规定，法律、行政法规有规定的，依照其规定；法律、行政法规没有规定，属于市场监督管理部门职责的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处一万元以上十万元以下罚款。

第四十一条 网络交易平台经营者违反本办法第二十三条至第二十六条规定，法律、行政法规有规定的，依照其规定；法律、行政法规没有规定，属于网信部门职责的，由网信部门责令限期改正，可以处一万元以上十万元以下罚款。

第四十二条 网络交易平台经营者违反本办法第二十七条第一款、第二十八条第一款规定的，依照《中华人民共和国电子商务法》第八十二条的规定进行处罚。

网络交易平台经营者违反本办法第二十七条第二款规定的，依照《中华人民共和国反不正当竞争法》第三十条的规定进行处罚。

网络交易平台经营者违反本办法第二十八条第二款规定的，依照《中华人民共和国价格法》第四十条、《价格违法行为行政处罚规定》第四条的规定进行处罚。

第四十三条 网络交易平台经营者违反本办法第三十一条规定的，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款的规定进行处罚。

第四十四条 网络交易平台经营者利用平台规则从事垄断行为的，依照《中华人民共和国反垄断法》的规定进行处罚。

第四十五条 市场监督管理部门依照本办法对网络交易平台经营者作出行政处罚决定后，应当依法通过国家企业信用信息公示系统向社会公示。

第八章 附 则

第四十六条 平台规则制定、修改和执行活动的监督管理依法属于其他有关部门职责的，由其他有关部门依照有关规定执行。

第四十七条 本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行。