

WANGLUO JIAOYI GUANLI
LILUN YU SHIWU

网络交易管理 理论与实务

国家工商行政管理总局网络商品交易监管司 编著

WANGLUO JIAOYI GUANLI
LILUN YU SHIWU

网络交易管理 理论与实务

国家工商行政管理总局网络商品交易监管司 编著

责任编辑/权燕子 张俏岩

封面设计/纺印图文

图书在版编目(CIP)数据

网络交易管理理论与实务/国家工商行政管理总局网络商品交易监管司编著.
—北京:中国工商出版社,2014.11

ISBN 978-7-80215-753-8

I. ①网… II. ①国… III. ①网上交易—监管机制—研究—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 261531 号

书 名/网络交易管理理论与实务

编著者/国家工商行政管理总局网络商品交易监管司

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京翌新工商印制公司

开本/787 毫米×1092 毫米 1/16 印张/18.75 字数/280 千

版本/2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074,63725178 电子邮箱/zggschs@163.com

出版声明/版权所有,侵权必究

书号:ISBN 978-7-80215-753-8/F·876

定价:36.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

编委会成员

编委会主任：

刘红亮 国家工商总局网络商品交易监管司司长

编委会副主任：

杨洪丰 国家工商总局网络商品交易监管司副司长

编委会成员：

吴东平 国家工商总局网络商品交易监管司网络商品交易监管处处长
刘宝恒 国家工商总局网络商品交易监管司网络商品交易规范处处长
王德翼 国家工商总局网络商品交易监管司网络商品交易监管处主任科员
陈建平 北京市工商局特殊交易监管处处长
刘 凯 北京市工商局丰台分局企业监督科科长
戚 辉 大连市工商局网监分局副局长
徐立鹤 上海市工商局市场处副处长
李 艳 江苏省工商局市场处副处长
姚 俊 浙江省工商局网监办主任
朱春燕 浙江省工商局市场处副处长
陶利军 浙江省台州市路桥区工商局网监办主任
郭金山 山东省工商局市场处副处长
蒋鸿宇 四川省工商局市场处副处长
王渝莎 四川省工商局市场处主任科员

序

这个时代的特征就是速度、变化、危机。如今,互联网正以改变一切的力量,带动着一场影响世界经济、政治、文化和社会发展的深刻变革。面对变革,党中央、国务院高度重视。2014年2月27日,中央网络安全和信息化领导小组成立,习近平总书记担任领导小组组长。李克强总理在政府工作报告中指出,要促进信息消费,鼓励电子商务创新发展;要促进物流配送、快递业和网络购物发展,充分释放十几亿人口蕴藏的巨大消费潜力。

党的十八大以来,新一届中央政府面对错综复杂的国内外经济形势,保持战略定力,依靠激发市场活力和发展内生动力,始终将经济运行保持在合理区间。这个过程中,网络市场发挥了非常重要的作用。在全面深化改革的进程中,国家工商总局网络商品交易监管司编著的《网络交易管理理论与实务》也即将付梓,这将进一步助推网络交易监管事业的创新发展。

当前工商系统正面临转变职能、划转职责、调整体制等诸多改革任务,网络市场监管成效将直接影响到今后工商行政管理的发展和定位。能否抓住事业发展的机遇,取决于政府和社会的信任和认可,归根到底取决于我们的工作实绩。工商部门网监条线的同志要认清肩负的历史使命,以主动作为和工作实绩抢抓机遇,促进工商行政管理事业实现新跨越,为经济社会发展作出更大的贡献。

自从网络市场监管职责赋予工商机关以来,工商系统即着手构筑全国一体化的网络市场监管机制与监管格局,这当然是由网络世界的



全球性、开放性、瞬间性与网络市场的难控性、复杂性、易感性决定的。国家工商总局不仅率先公布施行了我国第一部促进和规范网络市场发展与监管的行政规章《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》，稳步构建我国网络市场监管规则体系，而且在依法管网、以网管网的理念指导下，打造“政府、企业与社会互助，法律、技术、社会、教育等多种手段并用的综合治理模式”，构建由制度、技术、机构交织成“全国一体、功能齐全、统分结合、上下联动、左右互动”的网络市场监管格局。

2014 年是中国正式接入国际互联网的第 20 个年头，也是工商部门实施新颁布的《网络交易管理办法》的第一年。8 月 29 日，中编办批复国家工商总局市场规范管理司加挂“网络商品交易监管司”牌子，在新的发展起点上，各级工商网监机构要以工商部门系列网络监管研究图书的出版为契机，进一步做好规范网络商品交易及有关服务的工作。

一是要强化学习能力，提升监管履职能力。大数据、云计算、物联网、移动互联网的飞速发展，在为现实生活带来更多便利的同时，也对监管执法者提出了挑战。各级工商干部要研究新技术、新业态对社会治理和监管实践带来的冲击及其新的变革需求，紧跟互联网发展潮流，不断更新知识储备，切实提高监管履职的能力水平。

二是要转变监管思路，推动监管模式转变。要以信用体系建设为支撑，促进网络市场规范运行。建设社会信用体系，是完善社会主义市场经济体制的基础性工程，各级网监机构要及时总结电子商务可信交易环境建设的试点经验，结合总局正在开展企业主体信用信息公示平台建设，加快构建覆盖整个网络市场的诚信体系。要进一步转变政府职能，充分发扬企业行业自律机制。各级工商机关在继续大力培育和扶持行业自律组织的同时，还要深入梳理网络交易平台等各类经营

型网站的交易规则、信用评价规则、商家入驻规则以及各类合同格式条款,不断完善行业规则的指导意见,促进企业和行业自律,努力建立自律在前、执法在后的网络市场治理格局。

三是要加大监管执法力度,切实提升依法监管水平。作为网络市场的监管执法部门,各级工商部门要进一步加大执法力度、创新执法手段、拓宽执法领域,不断完善案件查办机制,积极开展网络执法,以扎扎实实的监管执法工作维护网络市场的公平正义,回应消费者的热切期盼。

随着网络交易的不断发展,网络市场监管面临新的形势和任务。一方面涉及的行业和领域众多,交叉性强,另一方面涉及的新技术和新东西多,技术性强,监管难度大,任务重。因此,培养工商系统自己的网络监管行政执法能手,是适应时代发展需要和工商业务发展需要的重要任务。希望该书的出版能使新时期的执法人员掌握更多网络市场监管知识,为推动网络市场监管事业改革发展和服务经济社会科学发展作出新的更大的贡献!

国家工商行政管理总局副局长



2014.6.3.

目 录

第 1 章 互联网与电子商务

1.1 互联网技术	(1)
1.1.1 计算机网络概述	(1)
1.1.1.1 计算机网络发展历程	(1)
1.1.1.2 计算机网络功能	(3)
1.1.2 互联网基础知识	(5)
1.1.3 域名相关知识	(6)
1.1.3.1 域名的层次结构	(6)
1.1.3.2 域名的命名规则	(6)
1.1.3.3 域名的管理机构	(7)
1.1.3.4 域名的申请途径	(7)
1.1.4 互联网技术发展演进	(9)
1.1.4.1 物联网	(9)
1.1.4.2 云计算	(13)
1.1.4.3 大数据	(15)
1.1.4.4 三网融合	(16)
1.1.4.5 移动互联网	(18)
1.2 电子商务	(22)
1.2.1 电子商务概述	(22)
1.2.1.1 电子商务的定义	(22)
1.2.1.2 电子商务的发展历程	(23)



1.2.1.3 国内电子商务发展现状	(24)
1.2.2 电子商务类型	(27)
1.2.2.1 电子商务基本模式	(27)
1.2.2.2 电子商务新型模式	(29)
1.2.3 国家促进电子商务发展若干政策	(31)
1.2.3.1 《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》 ...	(31)
1.2.3.2 《关于开展国家电子商务示范城市创建工作的指导 意见》	(34)
1.2.3.3 《电子商务“十二五”发展规划》	(35)
1.2.3.4 《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》	(39)

第2章 网络交易管理综述

2.1 网络交易管理概况	(42)
2.1.1 网络交易与管理	(42)
2.1.2 工商部门网络交易管理历程简介	(42)
2.1.3 网络交易管理职责分工	(44)
2.1.4 网络交易特点及管理需求	(50)
2.1.5 网络交易管理指导思想和工作原则	(52)
2.2 网络交易管理内容和策略	(54)
2.2.1 网络交易管理内容	(54)
2.2.2 网络交易管理策略	(59)
2.3 网络交易管理信息化平台应用	(62)
2.3.1 网络交易管理信息化平台概述	(62)
2.3.2 网络交易信息化管理平台建设	(63)
2.3.2.1 基本工作思路	(63)
2.3.2.2 具体工作目标	(63)
2.3.2.3 基本工作任务	(64)
2.4 网络经营主体和第三方网络交易平台管理	(66)
2.4.1 网络经营主体管理	(66)

2.4.1.1 网络经营主体分类及工商部门监管对象	(67)
2.4.1.2 网络经营主体管理业务内容	(68)
2.4.1.3 网络经营主体市场准入管理	(70)
2.4.2 第三方网络交易平台管理	(71)
2.4.2.1 国外对第三方网络交易平台的治理思路	(72)
2.4.2.2 国内对第三方网络交易平台管理的实践	(72)
2.4.2.3 第三方网络交易平台管理的内容	(73)
2.4.2.4 工商部门管理第三方网络交易平台的具体路径	(74)
2.5 垂直搜索引擎在网络交易管理中的应用	(75)
2.5.1 垂直搜索引擎概念与分类	(76)
2.5.1.1 垂直搜索引擎定义	(76)
2.5.1.2 工商网络交易管理垂直搜索引擎类型	(76)
2.5.2 垂直搜索引擎的架构分析	(77)
2.5.3 垂直搜索引擎技术应用于网络交易管理的目标	(79)
2.5.4 垂直搜索引擎技术对网络交易管理的具体功用	(80)
2.5.4.1 网络交易管理行政执法方面	(80)
2.5.4.2 网络交易管理公共服务方面	(82)
2.5.5 垂直搜索引擎技术应对网络交易管理需求的研发重点 和方向	(84)
2.6 国外网络交易管理简要介绍	(85)
2.6.1 美国	(85)
2.6.1.1 互联网基础立法概况	(85)
2.6.1.2 互联网信息监管	(86)
2.6.1.3 电子商务法	(87)
2.6.1.4 反垃圾邮件	(89)
2.6.1.5 公民隐私保护	(89)
2.6.1.6 互联网犯罪及数据安全	(90)
2.6.1.7 互联网知识产权保护	(90)
2.6.1.8 互联网管辖	(91)



2.6.2 欧盟	(91)
2.6.2.1 电子商务	(91)
2.6.2.2 互联网犯罪	(92)
2.6.3 英国	(93)
2.6.3.1 互联网监管	(93)
2.6.3.2 其他互联网基础立法	(93)
2.6.4 法国	(95)
2.6.5 德国	(95)
2.6.6 日本	(96)
2.6.6.1 互联网监管	(96)
2.6.6.2 电子商务法	(96)
2.6.7 新加坡	(97)
2.6.7.1 互联网监管	(97)
2.6.7.2 电子商务法	(98)
2.6.8 澳大利亚	(98)
2.6.8.1 互联网内容规制	(99)
2.6.8.2 内容分级制度	(100)
2.6.8.3 建立互联网信息过滤制度的努力	(101)
2.6.8.4 ISPs 与 ICHs 的主动报告义务	(102)
2.6.8.5 与自杀有关的内容	(102)
2.6.8.6 网络种族主义和网络暴力的有关内容	(103)
2.7 网络交易管理大事记	(104)

第3章 网络交易行政执法

3.1 网络交易行政执法概述	(110)
3.1.1 传统法律网络适用性	(110)
3.1.2 网络交易执法主体和职责	(111)
3.1.3 行政执法主体和职责	(112)
3.1.4 部门协同配合	(112)

3.1.5 管辖权问题	(113)
3.1.5.1 现行法律法规规定	(113)
3.1.5.2 网络交易管辖确立原则	(114)
3.1.5.3 《网络交易管理办法》管辖权规定	(115)
3.2 网络交易违法行为主要类型	(116)
3.2.1 网络违法广告	(116)
3.2.2 网络不正当竞争行为	(119)
3.2.2.1 网络不正当竞争行为的类型	(119)
3.2.2.2 网络不正当竞争行为的特点	(121)
3.2.2.3 监管执法中存在的主要问题	(122)
3.2.3 网络传销行为	(123)
3.3 网络交易违法行为调查方法及处理实务	(125)
3.3.1 网络交易违法行为调查方法	(125)
3.3.1.1 典型案件调查方法解析	(125)
3.3.1.2 网络交易案件实战技巧	(129)
3.3.2 网络交易违法行为处理实务	(132)
3.4 典型网络交易违法行为分析认定和行政处罚决定书制作	(138)
3.4.1 典型网络交易违法行为分析认定	(138)
3.4.1.1 网上发布虚假、不真实企业简介信息定性分析	(138)
3.4.1.2 利用搜索引擎竞价排名发布违法广告行为 定性分析	(142)
3.4.2 行政处罚决定书制作	(145)
3.4.2.1 行政处罚决定书制作要点	(145)
3.4.2.2 网络交易违法案件范文	(146)
3.5 网络交易违法行为典型案例	(148)
3.5.1 工商部门公布典型案例	(148)
3.5.1.1 国家工商总局公布案例	(148)
3.5.1.2 北京市工商局公布案例	(157)
3.5.1.3 浙江省工商局公布案例	(157)



3.5.1.4 山东省工商局公布案例	(161)
3.5.2 人民法院判处搜索引擎商标侵权典型案例	(163)
3.5.2.1 “绿岛风”案	(164)
3.5.2.2 “大众搬场”案	(166)

第4章 网络交易消费维权

4.1 网络交易消费维权概述	(169)
4.1.1 侵害网络消费者合法权益表现形式	(170)
4.1.2 法律法规对网络消费者合法权益保护的具体规定	(172)
4.1.2.1 《消费者权益保护法》	(172)
4.1.2.2 《网络交易管理办法》	(173)
4.1.2.3 《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》	(175)
4.1.3 网络消费维权工作要点	(176)
4.2 网络团购交易中的消费者权益保护	(177)
4.2.1 网络团购存在的主要问题	(178)
4.2.2 网络团购纠纷的法律关系	(180)
4.2.2.1 餐饮消费网络团购纠纷的法律关系	(180)
4.2.2.2 消费者、团购网站、商家之间法律关系分析	(181)
4.2.3 《关于加强网络团购经营活动管理的意见》对消费者 的保护	(182)
4.3 各地推进网络消费维权工作经验	(184)
4.3.1 上海市工商局	(184)
4.3.2 深圳市工商局	(186)
4.3.3 杭州市工商局	(187)
4.4 网络消费维权典型案例	(189)
4.4.1 河南省工商局查办华豪商贸有限公司侵犯消费者 权益案	(189)
4.4.2 深圳市市场监管局依托 ODR 机制解决网络交易纠纷 典型案例	(191)

第5章 电子数据证据取证

5.1 电子数据证据取证基础理论	(193)
5.1.1 电子数据证据概述	(193)
5.1.2 工商机关电子数据证据取证工作的必要性	(194)
5.1.3 电子数据证据取证相关基础知识	(196)
5.1.3.1 电子数据证据的分类	(196)
5.1.3.2 电子数据证据的特性	(197)
5.1.4 电子数据证据的自身特点对取证的影响	(198)
5.1.5 电子数据证据取证的基本原则	(199)
5.1.6 电子数据证据的效力认证标准	(200)
5.1.7 国内外有关电子数据证据方面的主要法律规定	(202)
5.1.7.1 国外有关电子数据证据的相关法律规定	(202)
5.1.7.2 国内有关电子数据证据的相关法律规定	(203)
5.1.8 《关于工商行政管理机关电子数据证据取证工作的指导 意见》解读	(205)
5.1.8.1 内容要点	(205)
5.1.8.2 相关焦点问题解释	(207)
5.2 电子数据证据取证实务操作	(208)
5.2.1 电子数据证据表现形式和来源	(208)
5.2.2 电子数据证据取证流程	(210)
5.2.2.1 取证准备阶段	(210)
5.2.2.2 证据识别阶段	(212)
5.2.2.3 证据采集与固定阶段	(213)
5.3 电子数据证据取证设备及技术简介	(214)
5.3.1 电子数据取证基础硬件设备	(214)
5.3.2 电子数据证据取证分析技术	(216)
5.3.2.1 基础取证分析软件	(216)
5.3.2.2 其他取证分析辅助软件	(217)



5.3.3 电子数据证据保全技术	(218)
5.3.4 电子数据证据复制技术	(220)
5.3.4.1 位对位复制技术	(220)
5.3.4.2 电子数据证据镜像技术	(221)
5.3.5 电子数据证据校验技术	(222)

附录:国内现行涉及网络交易管理方面的法律法规及规范性文件

1.《网络交易管理办法》	(223)
2.《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的 决定》	(233)
3.《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护 的决定》	(235)
4.《中华人民共和国电子签名法》	(237)
5.《中华人民共和国侵权责任法》(摘录)	(244)
6.《中华人民共和国消费者权益保护法》	(244)
7.《互联网信息服务管理办法》	(256)
8.《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》	(261)
9. 国家工商总局《关于加强跨省网络商品交易及有关服务违法 行为查处工作的意见》	(266)
10. 国家工商总局《关于工商行政管理机关电子数据证据取证 工作的指导意见》	(268)
11. 国家工商总局《关于加强网络团购经营活动管理的意见》	(271)
参考文献	(277)
后记	(280)

第 1 章 互联网与电子商务

互联网与电子商务从 20 世纪 70 年代诞生以来,先后经历了几个发展阶段,日新月异,已成为人们日常生活中越来越重要的组成部分。

网络交易作为电子商务的重要组成部分,是基于现代计算机和通信网络技术应用而发展的。电子商务与互联网有着密不可分的关系,电子商务是从互联网基础上发展起来的新兴产业,同时又是互联网的新鲜血液。

1.1 互联网技术

1.1.1 计算机网络概述

计算机网络,是指将地理位置不同的具有独立功能的多台计算机及其外部设备,通过通信线路连接起来,在网络操作系统、网络管理软件及网络通信协议的管理和协调下,实现资源共享和信息传递的计算机系统。

1.1.1.1 计算机网络发展历程

计算机网络的发展大体分为四个阶段:第一代计算机网络的远程终端联机阶段、第二代计算机网络的计算机网络阶段、第三代计算机网络的计算机网络互联阶段、第四代计算机网络的国际互联网与信息高速公路阶段。计算机发展早期是一个巨型机时代,被称为分时系统的大系统所控制。远程终端计算机系统是在分时计算机系统基础上,通过 Modem (调制解调器)和 PSTN(公用电话网)向地理上分布的许多远程终端用户提供共享资源服务。这虽然还不能算是真正的计算机网络系统,但它是计算机与通信系统结合的最初尝试。在远程终端计算机系统基础上,人们开始研究把计算机与计算机通过 PSTN 等已有的通信系统互联起来。



为了使计算机之间的通信联接可靠,又建立了分层通信体系和相应的网络通信协议,于是诞生了以资源共享为主要目的的计算机网络。由于网络中计算机之间具有数据交换的能力,提供了在更大范围内计算机之间协同工作、实现分布处理甚至并行处理的能力,联网用户之间直接通过计算机网络进行信息交换的通信能力也大大增强。1969年12月,互联网的前身——美国的 ARPA 网投入运行,它标志着我们常称的计算机网络的兴起。计算机互联的网络系统是一种分组交换网。分组交换技术使计算机网络的概念、结构和网络设计方面都发生了根本性的变化,为后来的计算机网络打下了基础。20世纪80年代初,随着 PC 个人微机应用的推广,PC 联网的需求也随之增大,各种基于 PC 互联的微机局域网纷纷出台。这个时期微机局域网系统的典型结构是共享文件服务器结构,即为所有联网 PC 设置一台专用的可共享的网络文件服务器。由于使用了较 PSTN 速率高得多的同轴电缆、光纤等高速传输介质,使 PC 网上访问共享资源的速率和效率大大提高。这种基于文件服务器的微机网络对网内计算机进行了分工:PC 机面向用户,微机服务器专用于提供共享文件资源。所以它实际上就是一种客户机/服务器模式。计算机网络系统是非常复杂的系统,计算机之间相互通信涉及许多复杂的技术问题。为实现计算机网络通信,计算机网络采用的是分层解决网络技术问题的方法。但是,由于存在不同的分层网络系统体系结构,它们的产品之间很难实现互联。为此,国际标准化组织 ISO 在 1984 年正式颁布了“开放系统互连基本参考模型”OSI 国际标准,使计算机网络体系结构实现了标准化。进入 20 世纪 90 年代,计算机技术、通信技术以及建立在计算机和通信技术基础上的计算机网络技术得到了迅猛的发展。特别是 1993 年美国宣布建立国家信息基础设施(NII)后,全世界许多国家纷纷制定和建立本国的 NII,从而极大地推动了计算机网络技术的发展,使计算机网络进入了一个崭新的阶段。目前,全球以美国为核心的高速计算机互连网络(即 Internet)已经全面形成,互联网已经成为人类最重要、最大的知识宝库。网络中计算机设备之间的距离可近可远,即网络覆盖地域面积可大可小。