



网络市场信用 监管研究

对外经济贸易大学 编



中国质检出版社
中国标准出版社

网络市场信用监管研究

对外经济贸易大学 编

中国质检出版社

中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

网络市场信用监管研究 / 对外经济贸易大学编. —北京:
中国标准出版社, 2015. 3 (2015. 7 重印)

ISBN 978 - 7 - 5066 - 7805 - 6

I. ①网… II. ①对… III. ①电子商务—信用—市场监管
IV. ①F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 301906 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010)68533533 发行中心: (010)51780238

读者服务部: (010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787 × 1092 1/16 印张 15 字数 345 千字

2015 年 3 月第一版 2015 年 7 月第二次印刷

*

定价 60.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

编写委员会

主 编：李安渝 对外经济贸易大学 教授

委 员：（按姓氏笔画为序）

厉 敏	浙江省经济贸易办公厅	总工程师
刘红亮	国家工商行政管理总局市场规范管理司	司长
刘显华	国家工商行政管理总局办公厅	副主任
吕本富	中国科学院	副院长
李银胜	复旦大学	教授
杨洪丰	国家工商行政管理总局市场规范管理司	副司长
严晓青	京东商城	副总裁
吴 韬	中央财经大学	副院长
阿拉木斯	中国电子商务协会政策法律委员会	副主任
郑 敏	亿邦动力网	董事长
姜奇平	中国社会科学院信息化研究中心	秘书长
姚振群	福建省泉州市工商局市场规范管理科	副科长
高富平	华东政法大学	教授
黄 勇	对外经济贸易大学	教授
薛 源	对外经济贸易大学	教授

前 言

根据百度百科的定义，网络市场是以现代信息技术为支撑，以互联网为媒介，以离散的、无中心的、多元网状的立体结构和运作模式为特征，信息瞬间形成，即时传播，实时互动，高度共享的人机界面构成的交易组织形式。中国互联网络信息中心发布的《第33次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2013年12月底，我国的网民已达到6.18亿人，互联网普及率达到45.8%，其中网络购物用户规模达到3.02亿人，同比增长24.7%，而手机网络购物用户规模的年增长率更是高达160.2%。与此同时，与互联网交易和支付相关的电子商务、互联网金融更是得到了跨越式发展，2013年也被称为中国的互联网金融元年。然而，伴随着网络市场的蓬勃发展，网络环境下的不正当竞争行为、违法行为等也日渐明显。相对于发达国家，我国的网络监管还很不完善，这既有相关法律法规不健全的因素，也有我国的特殊国情因素。

2008年7月，国务院“三定”方案赋予国家工商行政管理总局（以下简称“工商总局”）监督管理网络商品交易及有关服务的行为的职能。市场监管就是工商的基本职能，或者核心职能。工商行政管理机关要贯彻落实中央深化行政管理体制改革，推进职能转变，贯彻好建设服务型政府的要求。

2013年3月，党的十八届二中全会和全国人大两会讨论通过的《国务院机构改革和职能转变方案》，将工商登记制度改革确定为行政管理体制改革的一项重要内容。这是国家首次把工商系统的一项改革作为全会的一项重要内容。中央推进工商登记制度改革，受到了来自全社会的高度重视，其核心是降低市场准入门槛，激发创业活力，促进各类市场主体加快发展。工商系统要抓住改革的机遇，树立工商便捷高效服务市场主体发展的良好形象，为各类市场主体营造公平竞争的发展环境的同时，大力加强市场监管，宽进严出，更好地促进网络市场健康发展。

推进工商登记制度改革是工商行政管理部门当前和今后一段时间内的一项重点工作。2013年10月29日至11月18日，全国工商系统网络市场监管专家型人才培养培训班在工商总局行政学院开展了为期三周的培训，邀请了总局市场司、办公厅的相关领导，以及来自清华大学、复旦大学、中国社科院、中国科学院、对外经济贸易大学、中央财经大学、华东政法大学等科研院所的十余位专家，围绕改革背景下网络市场监管工作重点难点问题进行了课程讲授和讨论互动。培训班学员是来自全国各地工商局、奋战在网络市场监管第一线的骨干同志。本书即为本次培训班的专家讲义，以及精选出来的学员优秀成果汇编。本书内容包括网络交易监管面临的形式与任务、工商工作学习贯彻党的十八大精神、网络交易

合同规范、网络市场监管法律问题、网络市场主体准入与管辖、网络消费者权益保护、网络交易信用监管、网络市场取证相关问题等领域,基本上涵盖了工商机关在网络监管方面需要注意的问题,为培养全国工商行政管理系统网络市场监管专家型人才提供理论指导。由于篇幅有限,编者对个别专家讲义内容进行了适当删减。

本书的汇编工作是在工商总局指导下,由对外经济贸易大学电子商务研究所完成的。研究所所长李安渝博士领衔,对外经济贸易大学信息学院王璐博士组织了本书的汇编工作,硕士王泽菡、张昭等参与了本书的整理工作。此外,研究所于英杰、杨培植、王树西等对本书的完成也做出了很有价值的工作。当然,本着对知识产权尊重的精神,本书所引用的每篇文章都列出了原作者的名字。

本书可作为工商部门网络监管从业人员的专业教材,以及大专院校网络监管、电子商务等专业的延伸阅读教材,亦可作为教学、科研人员的参考书。

由于时间仓促,书中难免有疏漏之处,恳请广大读者不吝批评指正。

编者于博学楼

2014年11月

目 录

专 家 篇

网络交易监管面临的形势与任务	刘红亮(3)
网络市场监管概述	杨洪丰(10)
认真学习贯彻党的十八大或十八届二中全会精神, 积极推进职能转变, 依法加强市场监管, 进一步开创工商工作新局面	刘显华(28)
网络市场监管法律体系现状与思考	黄 勇(37)
政府与市场: 网络时代主体准入	高富平(44)
网络市场管辖	薛 源(51)
网规与中国电子商务法律环境	阿拉木斯(56)
互联网市场的反不正当竞争与反垄断问题	吴 韬(71)
网络交易新型业态研究	姜奇平(78)
以网管网	厉 敏(90)
网络交易信用监管	李安渝(97)
网络消费者权益保护研究	李安渝(102)
在线纠纷解决机制	李安渝(107)
网络市场监管执法办案	姚振群(112)
传统企业需适应商业规则的改变	吕本富(120)
网络商品与服务及质量相关问题研究	李银胜(129)
消费品网络交易发展现状与趋势	严晓青(136)
跨境网络交易发展现状与趋势	郑 敏(144)

学 员 篇

上海工商部门网络监管工作存在的问题及对策建议	胡 巍(153)
对经济欠发达地区电子商务发展情况调查	潘显评(158)
浅析我国移动电子商务的发展现状	王 侃(161)
在放宽工商登记条件实行宽进严管背景下开展网络商品交易及有关服务 市场主体准入的探索	邓 骏(166)
明确网络市场管辖范畴, 推进网络市场监管科学化、规范化进程 全国工商系统网络市场监管专家型人才培养班 第一课题组(169)	
关于网络交易平台治理的探究 全国工商系统网络市场监管专家型人才培养班 第八课题组(175)	

论第三方网络交易平台经营者的法律地位	陈旭峰(184)
关键词在网络商品交易监管中的运用	符 卫(190)
工商行政管理部门对于互联网行业诚信缺失的原因分析及对策	申广翰(194)
整合和借助社会各方力量,推进网络市场可信环境体系建设 全国工商系统网络市场监管专家型人才培训班 第六课题组	(197)
现行工商行政管理法规在网络商品交易监管中的适用	陶 健(204)
浅析网络交易合同规范 全国工商系统网络市场监管专家型人才培训班 第二课题组	(208)
网络违法行为监管的技术应用刍议	张锦增(215)
网络违法行为查处研究	陈秋香(219)
网络消费者权益保护 ODR 理论与实践 全国工商系统网络市场监管专家型人才培训班 第九课题组	(224)

专 家 篇

(根据专家讲课时间先后排序)

网络交易监管面临的形势与任务

工商总局市场司司长 刘红亮

2013年10月29日

一、网络商品交易发展情况

电子商务自20世纪60年代产生以来,发展很迅速,被认为是21世纪全球经济的最大增长点。但目前理论界、学术界对电子商务还没有一个全面、最具有权威性和能被大多数人接受的准确定义,因此电子商务概念有广义和狭义之分。我们所说的网络市场监管和狭义的电子商务比较接近。

(一) 我国网络商品交易的发展历程

我国网络商品交易从产生到发展,目前已经历了4个历程。

(1) 1997—1999年是起步期,党的“十五大”之后,电子商务开始进入中央视野,1997年后逐步创立的一些网站已经成为领军企业,如阿里巴巴、易趣网、当当网;

(2) 2000—2002年是调整期,我国互联网泡沫破灭,电子商务受到重创,全世界电子商务发展都相对不景气,这期间创建的电子商务网站只占现有网站的12.1%;

(3) 2003—2005年是复苏期,“非典”为电子商务的复苏提供了时间和空间的契机,这期间许多人通过网上购物解决了日常消费品的来源问题,应用电子商务的企业会员数量明显增加,“非典”年也成为电子商务网站尤其是B2B网站的营收平衡年;

(4) 2006年至今是高速发展期,网民规模扩大,网购用户数量呈现井喷,甚至在2008年全球金融危机导致实体经济萎缩期间,网络经济依然呈现高速增长态势。

(二) 我国网络商品交易发展现状

近年来,我国电子商务交易发展迅猛。2006年电子商务市场规模实现1.5万亿元,占当年GDP的6.9%,2011年突破6万亿元,占GDP的13%,2012年8.1万亿元,同比增长27.9%,占GDP的15.5%。2012年网络购物市场交易规模达到1.3万亿元,占社会消费品零售总额的比重从2011年的4.3%增加到6.2%,与西方欧美发达国家的比例接近。据外交部统计显示,2011年英、德、法三国电子商务占GDP的比例分别为9%、7%、7%,这一点我们和欧美发达国家比肩而立。网络购物的用户规模在这一阶段也迅速扩大,据2013年7月互联网中心信息统计,截至今年6月底,我国网购用户已达2.71亿户,占全国网民总人数的45.9%。从世界电子商务的发展来看,排在前5位的是美国、中国、英国、日本和德国,与经济发展基本一致。

(三) 网络商品交易模式

企业对企业模式,简称B2B,是电子商务中应用最多和最受企业重视的模式,约占整

个网络商品交易额的 90%；企业对个人模式，即 B2C；个人对个人模式，即 C2C。除以上 3 种典型交易模式，还出现了一种新的网络团购模式。网络团购是指通过互联网渠道，聚集一定数量的消费者，以较低折扣购买同一种商品或服务的商业活动。2010 年是我国的“网购元年”，前后涌现出 5000 余家团购网站，自主式的如拉手、美团、窝窝、高朋等，平台式的如淘宝聚划算、QQ 团购等。政府加强网络电子交易平台规范工作后，自 2011 年下半年起，团购网站出现“倒闭潮”，目前团购网站只剩下 943 家，团购用户规模截至 2013 年 6 月底达到 1.01 亿户。

（四）网络商品交易的发展趋势

我国电子商务发展前景比较广阔，有关研究表明，中国电子商务服务业将成为全球领先的战略性新兴产业，到 2015 年电子商务交易的规模将增长 5~10 倍。波士顿咨询公司最新发布的研究成果显示，中国电子商务将迎来爆炸式的增长，到 2015 年中国网络消费者数量将增加到 3.29 亿人，占城市人口的 40%，成为最大的电子商务交易市场。与此同时，我国移动电子商务交易额呈快速增长趋势，社交平台与电子商务相结合，跨境电子商务交易发展势头强劲。

（五）网络商品交易在经济发展中的地位和影响

电子商务是国民经济和社会信息化的重要组成部分，2010 年国务院发布了加快培育发展战略性新兴产业的决定，将电子商务作为现代服务业纳入战略性新兴产业的重要组成部分；2011 年在“十二五”规划纲要中提出要积极发展电子商务；2012 年出台的电子商务发展规划中提出了“十二五”期间电子商务发展的目标。中央之所以如此重视网络商品交易，正是因为网络商品交易对经济发展影响深远，带动制造业升级，促进现代服务业快速发展，推动企业均衡发展，拓展中小企业发展空间，促进社会创业就业。就电子商务促进现代服务业快速发展方面，有统计数据显示，2012 年中国网上支付业务交易规模达到 36000 亿元，同比增长 66%。

（六）网络市场发展中的问题

目前我们正处于网络商品交易的高速成长期，但问题不容忽视。

1. 网络销售假冒伪劣商品

网络虚拟空间的监管漏洞致使一些网络商家肆意刊登虚假宣传广告等信息，出售假冒伪劣商品。

2. 商业欺诈和不正当竞争行为突出

网络商家出售假冒伪劣商品的同时还雇佣大量网络水军为其刷好评，欺骗消费者；刚刚兴起的网络交易平台遭遇大平台挤压，网民面临要么上“京东”要么逛“淘宝”非此即彼的选择，网上霸王条款、不正当竞争行为此起彼伏。

3. 网络市场诚信体系不完善

这种不完善主要表现在以下 4 个方面。

（1）网络信用评价体系指标有缺陷；

（2）信用主体信息不完善；

（3）行业自律行为有待加强；

（4）网络监管水平尚待提高。

4. 网络市场的电子格式合同问题

各个省级的监管部门能不能主动出击，对第三方交易平台的规则进行评估、核审，这对处理电子格式合同十分重要，如针对淘宝、阿里巴巴的规则进行一个评估，发现其许多规则甚至违背法律法规，是霸王条款。

5. 网络消费维权困难

因为网络交易不是传统意义上的货款两清，因此容易出现以次充好、欺骗消费者的情况，产生纠纷的可能性很大。消费者在上当受骗之后，很难在网络平台中合理维权，主要原因有：异地调解困难、部门协同不畅、消费者举证困难、网络交易平台存在不足、法律法规不完善。对于这一问题，即使通过规范第三方交易平台，推进工商系统内部建设，加大网络执法力度，赋予平台调节职能，但消费者自身不能树立正确的消费理念，只依靠网络市场监管达到消费维权也依然困难。因此，要在网络消费行为方面对消费者进行引导。

当前统一高效的信用监管体系尚未形成，网络交易信用体系的覆盖面相对较窄，网络交易行业自律体系也尚未形成。我们要加快推动网络市场的监管立法进程，构建科学的网络市场监管体系，推动电子商务可行交易市场的建设，推进网络交易行业的自律，加强诚信宣传交易培训五位一体的发展格局。

二、我国网络商品交易监管体制

网络商品交易监管体制是我国的一项新生事物，也是一项复杂的系统工程，链条长、环节多、涉及面广，从政府监管部门的职能看，涉及 13 个部门。就工商行政管理部门而言，2008 年 7 月，国务院“三定”方案赋予工商总局“监督管理网络商品交易及有关服务的行为”职能。工商网络商品交易监管职责包括：促进发展、规范行为、保护权益、查处违法行为。工商网络商品交易监管机构的主要工作包括。

- (1) 研究拟订规范网络商品与服务交易秩序的措施、办法；
- (2) 规范指导网络商品交易活动，开展对网络经营者经营行为的监管工作；
- (3) 运行网络监管平台，开展网络商品交易监测与巡查，开展网络商品交易监管技术的研究应用；
- (4) 组织开展网络商品交易信用体系建设工作；
- (5) 开展网络商品交易监管有关数据的统计分析和研究工作；
- (6) 组织实施对网站或网店违法行为的处理，负责网络商品交易相关案件的查处；
- (7) 开展与公安、工信等部门的网络监管配合工作等。

除工商部门以外还有其他 12 个相关部门。工信部：是互联网行业主管部门，主要监督管理电信与信息服务市场；商务部：推动包括电子商务在内的各种现代流通方式的发展，并设有电子商务和信息化司；公安部：查处各种破坏网络安全和扰乱社会秩序的违法犯罪行为，设有网络安全保卫局（原公共信息网络安全监察局）；文化部：文艺类产品网上传播的前置审批，监管网络游戏；财政部：监管互联网销售彩票活动；中国人民银行：监管网络支付，发放非金融机构支付牌照；海关总署：职能涉及跨国网购、海外代购，打击进出口邮递渠道走私；税务总局：网络商品交易中的税收征管；国家新闻出版广电总局：负责对互联网出版活动进行审批和监管；国家食品药品监督管理总局：监管互联网药

品、医疗器械等交易活动；国家邮政局：监管快递业；证监会：对证券公司利用互联网络开展证券委托业务的管理。

三、网络商品交易监管工作中存在的问题

（一）规制体系不完善

在网络商品交易监管的规制体系中，我们已取得一些成果，如2010年5月颁布了《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》（总局令第49号），但目前的这种规制体系尚不完善，主要表现在以下3个方面。

（1）部门规章立法层级偏低，执法实践中缺乏足够有效的执法手段和强制措施。如49号令出台了网络团购、跨省网络案件查处、电子数据证据取证、建立网络经济户籍等一系列规范性文件，但仍难以完全满足治理乱象监管的需要，且在执法实践过程中力度不足；

（2）网络市场监管的系列规则、规范及相关标准、指标尚未形成完备体系。有形市场依托市场监管规则及相关标准，各部门监管力度均很到位，但这却是网络市场监管的一大缺点，急需完善；

（3）现行法律法规中的部分规定与网络交易特性和发展需要不相适应。现行法律法规可以适用于网络监管，但有些规定并不能适应新环境下互联网市场的新特点和新需要。

线上线下法律法规的一体化，这个观点要被广泛认同还需要一个过程，我们要进一步加快信用体系建设、推广实名制、减轻行政压力，改善网络电子商务环境和完善制度。

（二）职责关系尚未理顺

网络市场是传统市场向互联网领域的延伸，传统市场中存在的问题在网络时代同样出现，而且会产生更多新的特点、新的特色、新的特性。但我们必须认识到，传统业务向网络延伸，涵盖各个方面，所以在工商系统内部明确职责分工、理顺职责关系、整合监管资源，形成一整套合理清晰的分工协作体制，提升监管效能，应是我们的当务之急。这种不顺畅的关系主要表现在2个方面：

（1）内部分工协作机制不健全。网络商品交易监管几乎覆盖所有工商内设机构的职责，目前工商各部门机构在网络监管方面的职责分工尚未明确，容易出现扯皮推诿现象。

（2）对外联动配合机制待完善。与公安、通信管理等相关部门的联动配合机制尚不完善，一定程度上影响了网络市场监管的执法效能。

（三）监管执法工作面临技术挑战

在监管执法工作中，除了依法管网，还实行依管网，借助技术手段开展监管执法工作。2010年，全国网络商品交易监管信息化系统建设工作启动，工商总局网监平台已于2012年9月初步建成并投入运行，超过半数的省级工商局也已建立运行网监平台。这些都为网络监管提供了有力保障，但目前也存在一些问题。

（1）各地建设进度参差不齐。部分省局尚未配备必要的网络监管技术设备和启动网络监管信息化平台建设，技术手段支撑不足；

（2）方式、手段不断翻新的网络交易违法行为给工商网络监管执法带来发现、调查、取证等环节上的新难题。

（四）专业人才缺乏、保障体系有待健全

工商总局在专业人才配备方面很薄弱，省局以下的机构设置因预算等原因人员配备不齐全。这一问题主要表现在2个方面：

（1）组织保障体系亟待健全。网络市场监管任务强度大、难度高。目前，因为机构设置、人员编制、经费预算等方面的限制，工商网络市场监管力量相对薄弱。

（2）专业人才缺乏。队伍中信息技术专业人才不足，特别是缺乏既精通工商传统业务又熟悉网络信息技术的复合型人才，难以保障网络监管工作的有效开展。

此外，相对于工商的传统业务而言，我们的政策研究以及专业人员的执法水准都有待提高，也亟需既懂IT又懂法律还懂工商业务的复合型人才。

（五）创新意识需要提高

网络监管是传统监管的延伸，传统方式已不能完全有效实现对网络交易业务的监管，新型网络监管对创新意识有了更高的要求，表现在：

（1）新业态、新模式层出不穷，对网络监管政策研究提出更高的要求。移动电子商务、跨境网络商品交易、大宗商品电子交易市场、微博营销、网络拍卖、搜索引擎营销推广等新的模式要求有新的网络监管政策与之相匹配；

（2）监管理念和监管方式相对落后。部分网络监管人员工作主动性和前瞻性不强，开拓创新意识不足，与时俱进研究新事物、解决新问题的节奏跟不上监管工作的实际需求。

四、网络交易违法行为及相关问题

（一）网络违法行为特点及常见违法行为

（1）网络违法行为特点。网络违法行为的外部特点。法律真空，监管空白；网络违法行为的主观因素特点：从众心理趋势，道德观念淡漠；网络违法行为本身的性质特点：行为变化多样，监管不易。

（2）较为常见的网络违法行为：涉网违反登记管理的行为；涉网不正当竞争行为；涉网侵犯知识产权的行为；涉网广告违法的行为。

（二）实践中网络化违法行为查处难点分析

（1）违法行为实施的主体关系复杂，导致责任难分配，这个是由网络经济方式的特殊性带来的，网络服务商，网络主办者，上网用户，形成很多复杂的关系，使得案件查处认定违法行为实施的主体极为困难。

（2）虚拟市场自身的三化特质导致行为线索难发现，互联网是一个虚拟的市场，信息的海量化，行为的隐蔽化，内容的动态化的特点，使工商部门的监管工作困难加大。

（3）涉案证据形势变化快，导致留证固定成隐患，我们在执法办案过程中，要注意取证中的合法合规问题，千万不要因为程序上的瑕疵，导致证据的失效。

（三）针对这一查处难点的几点建议

（1）加强司法沟通，完善法律体系。

（2）强化部门联合，促进程序对接。

（3）推动网络巡查，提高监管效能。

（4）探索调查技巧，形成取证模式。

五、网络商品交易监管的工作任务

互联网革命正在重新定义市场，全球市场正在发生根本性的变化，网络商品交易的监管随之更加复杂。目前形势不容乐观，经济全球化正在出现全球中国化的效应，我们可以看到全球商品的中国化，全球投资的中国化，全球中国文化，全球中国人的流动化。全球化效应在中国表现的很多，我们有许多中国式的难题，如利益体分离、利益固化的问题，制度发展到一定程度不适应形势，社会的流动性越来越差，社会活力受到重创，特权和规则的缺失问题等。面对新形势新情况，我们的网络商品交易监管工作有了新任务。

（一）健全完善网络商品交易相关法规政策体系

当前，网络市场正处于高速成长期，新业态、新技术等不断涌现，违法行为的方式和手段也在不断翻新，现有的法规政策体系难以完全适应网络交易创新发展的需求。工商总局正在开展对《办法》的修订工作，重点解决网络监管执法实践中暴露出的法制缺失问题，使其更好地适应于网络市场发展形势需要。这要求各地一方面要加强对工商现有法律法规体系在网络市场监管工作中的应用研究；一方面探索创新、先行先试，研究制定相关政策措施，积极推动地方立法立规。以网络市场需求为导向，进一步研究出台有利于促进网络市场发展的监管政策。

（二）交易秩序，营造良好的网络市场环境

各部门切实规范交易秩序，为网络交易市场营造良好的环境要做好以下几方面的工作。

（1）扎实做好网络市场监督管理和行政执法工作，严厉打击各类网络商品交易违法行为。

（2）加强日常规范监管，针对网络市场中出现的多发性、易发性问题，适时部署网络监管专项行动。由于各地区差异较大，情况不一，各省可在自己的省域范围内进行专项整治和监管行动，根据实际情况做到具体问题具体分析。

（3）将大型购物网站列为监管重点，加强对其落实法定责任义务的检查。借鉴实体市场管理的经验，强化市场准入，明确管理对象，然后运用专业化的队伍，高科技技术装备和手段，完备的法律体系和政府各部门的紧密协作，共同织起一张网络市场监管的铁网，实现对大型购物网站的有效监管。

（4）多方位开辟消费保护渠道，健全网上维权体系。网络购物纠纷实际是买卖合同纠纷，要进一步完善民事诉讼法中网络合同的监管机制，使消费者在诉讼中有法可依。

（5）开展网络消费者教育，加大网络市场预警力度。要对消费者进行教育，让消费者树立自我保护意识，网络真假辨别能力以及网络维权意识。

根据各地方局的建议，我们要规范好网络交易秩序，要充分发挥行政指导在网监中的应用。网络市场行为突破了地域限制，各种制度不能有效地与市场监管对接，使网络市场监管效果不佳。如果对网络市场监管一味地采用立法来解决问题，不但无法可依之处难以尽除，也会打破既有的框架体系。要正确树立网络监管执法主导思想，以建立网络经营者数据库为基础，以实施网络巡查为手段，以办理网络安检为突破，以规范网络交易为主责，以建立网商诚信为目标，按照此指导思想，精髓在于网络监管必须依法查处违法

行为，而取证是关键。

（三）围绕信用体系建设，不断完善网络市场长效监管机制

信用体系的缺失是当前制约电子商务健康发展的主要瓶颈，要建立和维护良好的网络市场秩序，就必须紧紧抓住信用监管这个核心和关键。要做好以下几方面的工作。

1. 探索推进网络市场信用体系建设

（1）组织指导试点省份、城市建立健全电子商务可信交易应用、支撑与服务体系。

（2）研究网络经营主体信用特点，探索建立网络经营主体信用指标体系及公示机制，积极推动网络市场信用体系的健全完善。

2. 支持和引导电子商务行业、企业自律

（1）以推动行业自律和企业自律来规范网络市场秩序是网络经济发展的内在要求。

（2）督促网站经营者认真履行法定责任义务，重点抓好网络交易平台自律的指导监督工作。指导网络交易平台经营者通过建立身份认证、交易者信用等级管理、商品质量安全管理、消费者权益保证金等制度和使用第三方支付平台等方式，保障网络交易安全，维护网络交易秩序。

（3）努力构建政府监管、行业自律、网站自律、社会监管四位一体相结合的监管体系。

我们要在规范网络市场监管秩序、打击违法行为的同时，做好诚信可信交易环境的建设。各地应当在现有企业信用分类监管的基础上，深入研究网络经营主体的特点，建立网络经营主体信用指标及公示体制，积极推动网络市场信用体制的建设完善。

（四）建立健全以网络信息技术为支撑的网络监管方法

网络监管是伴随网络电子交易发展而产生的一项新型的监管方法，做好网络监管要做好以下几方面的工作。

（1）继续推进网络商品交易监管信息化系统建设，各地要积极应用工商总局网络监管平台功能，加快推进本省网络监管平台和网络经营主体数据库的建设工作。

（2）积极创新监管技术手段，研究建立有效查处网络违法行为的制度和措施，不断提高问题发现、证据固定、查处取缔效能。

（五）大力加强网络监管专业人才培养建设

网络市场监管如果没有人力、财力的投入则寸步难行，如果人力投入与所需职责不匹配，也很难进行网络市场监管。因为任何一个网络市场监管的问题最后都转化为法律问题，如果工作人员不懂法律，就无法给违法行为定性，不知道其触犯了哪条规则。积极引进信息技术、电子商务等方面的专业化、复合型人才，对现有执法人员加强网络监管方面的法规和技术培训。

网络市场的复杂性一直存在，工商监管工作屡遭困难是因为我们周围总有一些利益代表者，有时问题出在某些内部人员，有时是因为我们的协作对象、协调部门成了某个利益集团的代表。我们不能认为和平形势一片大好，要知道在行政执法市场监管的道路上，会有这样那样的陷阱，需要我们慧眼识破，以坦荡正气规则绕过这些陷阱，成为一个坦坦荡荡的市场监管执法者。市场存在，市场监管者就一定会存在，因此网络市场监管的道路是曲折的，前途是光明的。