

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕174号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议第1460号建议的答复

陈善明代表：

您提出的《关于加强网络销售平台监督管理的建议》（第1460号）由我局会同省委网信办、中国人民银行福建省分行办理。现将有关情况汇总答复如下：

您提出的建议针对性强，对推动平台经济规范发展具有很强的指导意义。我局历来高度重视平台经济常态化监管工作，立足市场监管职能，会同各相关单位深入贯彻落实省委、省政府决策部署，压实平台企业主体责任，扎实推进网络销售平台监督管理工作。**一是强化平台行政指导。**我局坚持监管与服务并重，推动平台企业落实主体责任。立足元旦春节、“3·15”“6·18”等重要节点，召开行政指导会，督促各电商平台从严审核入驻商家资质，落实安全责任，规范经营行为，加强商品质量管控。**二是推进政企数据对接共享。**建设全国首个由我局主导的电商平台与政府部门公共数据共享对接机制，支持美团、淘宝闪购、京东等外卖平台调用市场监管部门营业执照、食品经营许可证数据，实现

对经营者的证照核验、真伪比对和动态管理，提高平台对违法违规行为的识别和处置效率。**三是加强网络销售食品安全专项治理。**近年来，我局会同省委网信办等部门开展线上销售环节“净网”行动，严查线上销售假冒伪劣食品及虚假宣传行为。对主要电商平台开展专项监测，加强食品投诉举报专项数据分析，深挖假冒伪劣食品违法问题线索，实施快速筛查与分类处置。对电商平台开展专项抽检与风险监控工作，并对抽检过程中发现的不合格食品依法核查处置。省委网信办加强网络信息内容监管，及时配合处置网络销售食品领域的不实虚假信息。**四是强化网络支付安全风险与信息保护。**人民银行福建省分行等有关部门强化监管力度。按照 2025 年修订的《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》规定，督促指导银行和非银行支付机构须将客户身份信息，交易记录至少保存 10 年，为消费者追偿争议交易提供有力保障。未经授权支付非因客户过错的，损失由支付服务商承担，支付机构须加强电子支付交易指令的授权验证。**五是强化信息公示和失信惩戒。**依托国家企业信用信息公示系统（福建），向社会公示我省网络平台企业在内的经营主体行政监管等信用信息，对列入市场监管严重违法失信名单的企业，实施失信惩戒。**六是畅通消费维权渠道。**依托 12315、12345 “双号并行”渠道，24 小时受理网络消费投诉举报，高效处置纠纷、及时挽回消费者经济损失。2025 年，全省市场监管部门处理投诉举报 873042 件（包含网购类 540783 件、电视电话购物

及邮购类 6448 件), 为消费者挽回经济损失 9346.96 万元。**七是加强食品安全与盗刷风险防范宣传引导。**我局通过发布网络食品安全科普宣传内容、消费提示以及开展部门间风险交流等举措, 坚守食品安全民生保障底线, 有效防控食品安全风险。省消委员会发布消费提示, 就手机支付安全, 个人信息泄露等消费者关注的热点问题进行预警。省委网信办积极指导省内重点新闻网站, 新媒体平台加强支付安全知识宣传, 提升消费者风险防范意识和依法维权能力。

下一步, 我们将认真按照省委、省政府工作部署要求, 积极吸收借鉴您提出的意见建议, 会同省委网信办、人民银行福建省分行等相关部门共同做好以下工作:**一是持续压实平台主体责任。**督促指导平台建立常态化资质复核机制, 以《网络交易平台规则监督管理办法》实施为契机, 进一步压实平台在入网商户资质审核、食品安全查验、交易风险提示、数据安全保护等环节的主体责任。明确平台安全保障义务, 平台知道或者应当知道平台内经营者侵害消费者合法权益, 未采取必要措施的, 依法与该平台内经营者承担连带责任。**二是持续深化网络食品销售安全协同治理。**会同省委网信办等有关部门, 依法做好网络销售食品安全领域不实虚假信息的监测和处置工作。加强网络食品销售专项监测, 严厉打击网络交易平台和电视购物平台虚假宣称、假冒伪劣等违法违规行为。对抽检发现的不合格劣质商品, 一律先下架、后追责, 形成刚性约束。**三是强化支付交易监测和风险管理。**

人民银行福建省分行将针对凌晨 0 点至 6 点等特殊时段的平台盗刷风险，积极督导支付机构和开户银行根据客户风险评级、交易渠道、交易时间等因素，建立健全交易风险管理制度和交易监测系统，对可疑交易及时采取调查核实、延迟结算、终止服务等措施。针对支付信息安全问题，通过日常监管、现场检查等方式，持续强调支付信息安全管理红线要求，严禁违反规定留存银行账户、支付账户敏感信息，切实增强用户支付信息安全。**四是建立健全投诉纠纷处理机制。**人民银行福建省分行将发文指导电子支付机构进一步履行好投诉纠纷处理主体责任，建立健全投诉纠纷处理机制，畅通投诉举报渠道，及时妥善处理用户争议问题，从源头上整改违规行为和风险隐患。省市场监管局持续畅通诉求渠道，依托 12315 热线电话和平台、微信公众号、微信小程序等渠道，全渠道、全方位接收投诉举报信息。加强 12315 效能评估评价督导，进一步规范投诉举报处置工作，推动及时高效分办处理有关诉求。结合“放心消费在福建”行动，指导推动相关主体参与消费纠纷源头化解，鼓励经营者开展商品质量、服务水平、购物环境等内容的消费体验和评价。省委网信办将协同推动完善网络支付争议处理机制，加强支付机构合规管理，共同营造安心放心舒心的消费环境。**五是持续强化对平台企业的信用约束。**向社会全量公示平台企业的行政许可、行程检查、行政处罚等信息，有力发挥“公示即监管”作用。同时，对依法依规应列入市场监管严重违法失信名单的，坚决予以列入，强化失信惩戒。**六是加**

强安全宣传与社会共治。会同省委网信办、人民银行福建省分行持续发布食品安全、支付安全消费提示，引导群众防范盗刷风险，提升消费者食品安全意识和支付安全防范能力，构建多方参与、共治共享的网络消费安全环境，切实维护广大消费者合法权益。

领导署名：黄水木

联系人：吴君国

联系电话：0591-87530660

福建省市场监督管理局

2026年5月12日

（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会，省人大常委会预算工作委员会；
福州市人大常委会，省政府办公厅。

