



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

网络交易平台合规经营评价通则

Evaluation principle for compliant operation of online trading platforms

（征求意见稿）

本草案完成时间：2025 年 9 月 17 日

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

 4.1 公正性 2

 4.2 可靠性 2

 4.3 合理性 2

5 评价指标 2

 5.1 指标设置原则 2

 5.2 指标内容 2

6 评价方法 3

 6.1 评价模型 3

 6.2 指标测量方法 3

7 评价流程 3

 7.1 制定方案 3

 7.2 采集数据 4

 7.3 处理数据 4

 7.4 得出评价结果 4

8 评价结果应用 4

附 录 A （资料性） 网络交易平台合规经营评价指标 5

附 录 B （资料性） 层级汇总评价方法 6

参 考 文 献 7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

近年来，网络交易平台作为平台经济的重要组成部分，其经营行为的合规性直接关系到消费者权益保护、市场公平竞争及平台经济高质量发展。然而，实践中网络交易平台合规管理仍存在合规管理未融入日常运营、监管要求落地难、各方权益考虑不充分、风险管控缺乏针对性和评价结果应用对象单一等问题，亟需通过标准化建设构建清晰的合规指引与评价框架。

本文件旨在推动网络交易平台从被动合规转向主动构建全流程合规管理体系，填补行业评价标准空白。围绕产品上线、交易推广、物流交付、售后服务等关键环节，覆盖网络交易平台经营者、网络交易平台内经营者、消费者等多方主体，建立统一的合规评估工具。

本文件通过框架设计、政策衔接、多元主体权益平衡、专项指标设置、应用导向提升等举措，系统性提升合规风险识别与应对能力。兼顾具体问题解决与长效机制建设，适配行业特点，促进平台经济规范健康发展，为第三方认证、监管指导以及自我评估提供可操作框架，最终实现可持续发展目标。

网络交易平台合规经营评价通则

1 范围

本文件规定了网络交易平台合规经营评估的基本原则、评价指标、评价方法、评价流程和评价结果应用。

本文件适用于网络交易平台合规经营第三方机构实施合规评价、相关监管部门依法组织的合规评估，以及自我评估。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35770-2022 合规管理体系要求及使用指南

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

3 术语和定义

GB/T 35770-2022、GB/T 36733-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 网络交易 online transaction

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2 网络交易平台经营者 online trading platform operator

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。

注1：网络交易平台包括可以以网页、移动互联网应用程序（包括小程序和轻应用），音视频直播及其他应用软件等形式呈现。

注2：网络交易平台经营者包括为经营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网络社交、网络直播等网络服务提供者。

3.3 合规经营 compliant operation

网络交易平台经营者通过建设自身的合规管理体系，对经营行为和管理行为实施合规管控。

注：经营行为特指网络交易平台经营者自身的经营活动，管理行为既包括网络交易平台经营者对自身的管理活动，也包括对网络交易平台内经营者经营行为的管理活动。

3.4 合规风险 compliance risk

网络交易平台经营者在网络交易活动中因违规行为引发法律责任、造成经济或者声誉损失以及其他负面影响的可能性。

3.5 合规文化 compliance culture

贯穿整个组织的价值观、道德规范、信仰和行为，并与组织结构和控制系统相互作用，产生有利于合规的行为规范。

4 基本原则

4.1 公正性

评价组织或评价人员不受任何个人或组织干预，独立开展评价活动，切实做到公平、公正。

4.2 可靠性

评价数据真实、客观，评价流程规范、评价组织或评价人员专业、评价结果准确地反映合规情况。

4.3 合理性

评价指标体系内每一个指标做到概念清晰、简单易懂、易于量化、方便采集和操作。

5 评价指标

5.1 指标设置原则

网络交易平台合规经营评价指标设置基于以下原则：

- 指标全面覆盖合规经营关键环节，不交叉、不重复，形成相互关联、层次分明的有机整体，系统评估网络交易平台经营者合规经营的综合表现。
- 指标设计以相关法律、法规、规章、行政规范性文件、行业标准以及其他监管要求为依据，兼顾不同网络交易平台经营者的共性合规要求与差异化特征，具备广泛适用性。
- 指标设置发挥积极引导作用，引导网络交易平台将合规要求内化为经营管理的重要目标，推动网络交易平台经营者提升合规经营水平。
- 指标设置易于理解，便于数据的采集和处理。

5.2 指标内容

图 1 是网络交易平台合规经营评价指标体系框架图。网络交易平台合规经营评价指标由一级指标、二级指标和三级指标组成。第一级指标设定为组织建设、制度建设、经营过程管控、评价改进和资源保障，每个一级指标分别由若干二级指标组成，每个二级指标分别由若干三级指标组成。网络交易平台合规经营评价指标应符合附录 A 的要求。

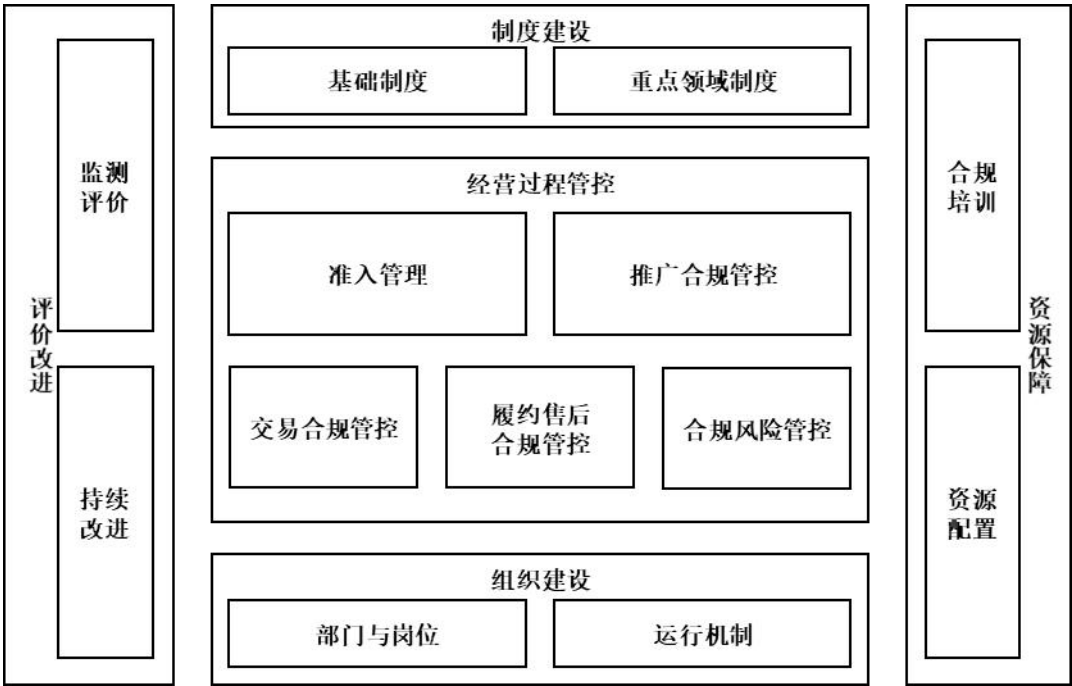


图1 网络交易平台合规经营评价指标体系框架图

6 评价方法

6.1 评价模型

- 可以采用但不限于以下方法：
- 层级汇总评价法：网络交易平台合规经营评价采用 100 分制，基于多层级指标体系（三级指标→二级指标→一级指标→总分）自下而上逐级加总计算总得分，实现对网络交易平台合规经营状况的全面系统评价，计算方法见附录 B。
 - 等级评价法：网络交易平台合规经营评价采用等级评价法（如优秀、良好、中等、合格、不合格）。基于三级指标体系自下而上逐级平均计算等级（三级指标→二级指标→一级指标→总等级），实现对网络交易平台合规经营状况的直观、等级化与系统性评价。
 - 关键过程评价法：抓取网络交易平台合规管控的过程关键点，评价过程关键点合规的落实情况，并根据其在整体中的贡献大小，赋予权重后叠加，得出评价结果。

6.2 指标测量方法

- 三级指标测量可采用但不限于以下方法：
- 计分法，满足一定条件给予加一定分值，累加分值得出指标分值；
 - 分制法，不同分制转化后对应不同指标分值。

7 评价流程

7.1 制定方案

评价方案应包括但不限于确定评价指标、评价方法、数据采集与处理方式等内容。

7.2 采集数据

评价数据的采集方式包括但不限于：

- 现场采集，可采用测评器、面谈、问卷调查等方式进行，收集网络交易平台提供的相关资料及证明材料；
- 非现场采集，可采用系统报送、第三方采集、电话访问、互联网调查、短信评价等方式进行。

7.3 处理数据

数据的处理包括：

- 原始数据的归档：以安全、可追溯的方式留存所有的原始数据；
- 数据的清洗与检验：对数据进行合理性检验，识别并按规定处理缺失值、异常值；
- 数据的有效性确认：确认清洗后数据的有效性，形成有效数据集；
- 敏感数据脱敏：对涉及商业秘密等敏感信息的数据进行脱敏化处理；
- 指标的测算（具体测算方法详见第六章的规定）；
- 过程记录：完整记录上述所有数据处理步骤的时间、规则及结果，确保全过程可溯源。

7.4 得出评价结果

评价结果宜以报告形式呈现，内容包括但不限于：

- 评价目的、对象、内容、指标、方法和过程等基本情况；
- 评价方案说明；
- 评价结果；
- 评价结论和主要发现；
- 对策建议。

8 评价结果应用

网络交易平台合规经营评价结果宜应用在以下方面：

- 第三方机构接受网络交易平台委托或相关方（如投资者、合作伙伴）委托，依据本标准实施客观、公正的合规评价，评估结果作为向网络交易平台委托方或社会公众出具评价报告的核心内容，为市场主体选择合作平台、消费者判断交易环境安全性提供重要参考，同时助力行业形成合规经营的良性竞争氛围。
- 相关监管部门依法组织合规评估，评估结果能够为依法实施监管提供科学的决策依据，可对合规风险较高的网络交易平台开展重点检查，对合规表现优异的网络交易平台予以激励或作为监管包容审慎的考量因素，实现差异化监管，提升监管效能，推动网络交易市场规范有序发展，为后续相关政策制定提供有效借鉴。
- 网络交易平台依据本标准定期开展自我评估，重点针对信用管理、质量保障、算法公平、知识产权保护、消费者权益保障以及合规风险较高的其他重点领域进行评估，评估结果可作为完善网络交易平台合规管理的重要依据，通过对照指标得分与具体评价内容，精准定位合规经营中的薄弱环节和潜在风险，优化内部合规管理体系，持续提升合规经营水平，有助于网络交易平台规范现有业务，及时发现并规避合规风险。

附录 A

(资料性)

网络交易平台合规经营评价指标

网络交易平台合规经营评价指标应符合表A.1的要求。

表 A.1 网络交易平台合规经营评价指标

编号	一级指标	二级指标	三级指标
A01	组织建设	部门与岗位	部门与岗位设置
A02			岗位职责
A03		运行机制	调度机制
A04			责任机制与管理机制
A05			合规文化
A06	制度建设	基础制度	内控制度
A07			外部监督制度
A08		重要领域制度	产品和服务制度
A09			平台内经营者制度
A10			消费者制度
A11			技术与数据制度
A12	经营过程管控	准入管理	主体及关联方准入
A13			商品和服务准入
A14		推广合规管控	信息合规管理
A15			流量合规管控
A16		交易合规管控	信息公示和留存
A17			收费合规
A18		履约售后合规管控	交付合规
A19			投诉处置
A20		合规风险管控	风险识别
A21			监督和处置
A22	评价改进	监测评价	目标与过程监测
A23			监管信息绩效评价
A24			体系有效性评价
A25		持续改进	不合规行为改进
A26			合规体系改进
A27	资源保障	合规培训	通识和专项培训
A28			培训效果评估
A29		资源配置	管理工具和信息化
A30			人员、预算、设备和激励保障

附录 B

（资料性）

层级汇总评价方法

网络交易平台合规经营评价得分（100 分制）由组织建设、制度建设、经营过程管控、评价改进和资源保障五个一级指标加总平均得出，按公式（1）计算。

$$q = \sum_{i=1}^n a_i \quad \text{..... (1)}$$

式中：

q ：网络交易平台合规经营评价得分；

a_i ：第 i 个一级指标得分；

n ：一级指标的个数。

一级指标的得分（如组织建设、制度建设、经营过程管控、评价改进和资源保障等），按照公式（2）加总计算。

$$a_i = \sum_{j=1}^{n_i} b_{ij} \quad \text{..... (2)}$$

式中：

b_{ij} ：第 i 个一级指标中，第 j 个二级指标得分；

n_i ：第 i 个一级指标中二级指标的个数。

二级指标的得分（如部门与岗位机制建设等），按照公式（3）加总计算。

$$b_{ij} = \sum_{k=1}^{n_{ij}} c_{ijk} \quad \text{..... (3)}$$

式中：

c_{ijk} ：第 i 个一级指标对应的第 j 个二级指标中，第 k 个三级指标得分；

n_{ij} ：第 i 个一级指标对应的第 j 个二级指标中三级指标的个数。

参 考 文 献

- [1] 国务院国有资产监督管理委员会. 中央企业合规管理办法. 2022年8月
 - [2] 金融监管总局. 金融机构合规管理办法. 2024年12月
 - [3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国数据安全法. 2021年6月
 - [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国个人信息保护法. 2021年8月
 - [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国网络安全法. 2016年11月
 - [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国电子商务法. 2018年8月
 - [7] 国家市场监管总局. 网络交易监督管理办法. 2021年5月
 - [8] 国家市场监管总局. 市场监管总局关于推动网络交易平台企业落实合规管理主体责任的指导意见. 2025年3月
 - [9] 国务院. 网络数据安全条例. 2024年10月
 - [10] 国家互联网信息办公室. 互联网信息服务算法推荐管理规定. 2021年11月
 - [11] 国家互联网信息办公室. 人工智能生成合成内容标识办法. 2025年3月
 - [12] 国家互联网信息办公室. 生成式人工智能服务管理办法. 2023年7月
-