



2016 海蜜严选用户格式条款审查报告 (原海蜜全球购)

报告审查：中国电子商务法律服务平台审查专家
北京盈科（杭州）律师事务所方超强律师
浙江垦丁律师事务所联合创始人麻策律师
编制机构：中国电子商务研究中心



一、报告说明

为有效保护消费者和商家合法权益，本报告选取海蜜最基本、最重要、问题最多的用户注册、交易条款、责任限制三个维度进行深度解剖，由专业律师对网络交易平台合规进行审查，找出平台合规存在的问题，并给以修改意见，旨在提高网络交易平台规范性，保障消费者权益及提升平台信誉形象和用户满意度。

二、报告正文

1、网络运营者免除自身对用户主体身份的审查认证义务

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第二条第1款

条款表述：……您应当是具备完全民事行为能力能力和完全民事行为力的自然人、法人或其他组织。若您不具备前述主体资格，则您及您的监护人应承担因此而导致的一切后果，且海蜜有权注销或永久冻结您的账户，并向您及您的监护人索偿相应损失。

评析：《民法通则》第十二条规定：“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；不满十周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的法定代理人代理民事活动。”《合同法》第四十七条规定：“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效……相对人可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。”

不具备完全民事行为能力的网络用户（如未成年人）在复杂的电子商务交易中并不具有交易辨识能力，亦不可在未经法定代理人追认的情况下，即要求网络用户（或其法定代理人）承担责任。

为了有效甄别网络用户是否具备民事行为能力，互联网信息服务中账号实名制的实施是网络用户和网络运营者得以签订网络协议的前提。

《互联网用户账号名称管理规定》第五条规定：“互联网信息服务提供者应当按照“后台实名、前台自愿”的原则。

随着网络技术的发展以及社会公共数据资源的开放，网络运营者已具备对网络用户（如消费者）进行实名认证的技术条件和能力，故不应当将实名认证的责任全部强加于网络用户且由网络用户承担由此而造成的全部不利后果，网络运营者此举实际上是免除或减轻了自己的责任。另一方面，作为第三方网络交易平台，根据《网络交易管理办法》，亦有责任对网络用户（商户）进行主体和资质审查、记录，若其对于平台上经营者和自然人不能提供有效的身份信息或联系方式，根据消费者权益保护法，平台亦需承担法律责任。

修改建议：……您应当是具备完全民事行为能力能力和完全民事行为力的自然人、法人或其他组织。本平台将根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向本平台提交真实、完整身份信息。

2、单方滥用协议条款变更修改权利

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第一条第4款

条款表述：海蜜有权根据需要不时地制订、修改本协议及/或各类规则，并以网站公示的方式进行变更公告，无需另行单独通知您。变更后的协议和规则一经在网站公布后，立即或在公告明确的特定时间自动生效。

评析：我国合同法第八条规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”网络平台交易规则，是指网络平台经营者制定、修改、实施的适用于使用平台服务的不特定主体、涉及社会公共利益的公开规则，亦属依法成立的合同条款，网络用户在签署网络协议后，各方均应当全面履行合同而不能随意单方更改条款，滥用修订权利，否则不利于网络经济之成熟和稳定，亦可能对不特定主体以及社会公共利益造成负面影响。

基于网络经济需要快速迭代发展的特点，不论是《网络交易管理办法》，还是《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定（试行）》和《网络交易平台合同格式条款规范指引》，都适度允许网络交易平台适时修订平台规则。但该类规则的修订均应当遵循公开、公平、公正的原则，并至少在实施七日前（注：重大规则变动之公示通知期限应该更长）在平台醒目位置公开并采取适当措施通知平台用户（消费者和经营者），听取其意见和建议，从而保障消费者的知情权利以及商户的经营权利。

法律法规虽赋予平台一定的修改条款的权利，但作为实力相对强势、掌握规则制定主动权的平台，应本着谦抑的态度，不能单方滥用合同修改变更权。绝对化的、随意性的、霸气的文字表述如“任何有关条款”，“随时更新”“不再单独通知”、“无须另行通知”、“立即自动生效”、“一旦”等都有违平台应有的谦抑态度，不利于良好的经营环境的创造。

修改建议：海蜜可以根据需要修改本协议及/或有关规则，并以网站公示并通知的方式进行变更公告。变更后的协议和规则将根据法律法规规定的期限（以不少于7日为宜），通过网络公示后生效

3、豁免自身信息安全保障义务

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第六条第1款

条款表述：但海蜜对海蜜平台服务不作任何明示或暗示的保证，包括但不限

于海蜜平台服务的适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途。同时，海蜜也不对海蜜平台服务所涉及的技术及信息的有效性、准确性、正确性、可靠性、质量、稳定、完整和及时性作出任何承诺和保证。

评析：可信网络交易环境的建设离不开强有力的网络安全技术支撑，作为网络运营者，其有能力亦有法律义务对网络运营安全履行善良管理责任，而不能对网络安全责任采取消极推诿的态度。消费者或者网络平台中的商户，其并不具备高度的网络安全注意能力和义务，网络平台苛求网络用户对任何信息安全的后果负责，甚至使用“不承担任何责任”、“自行承担全部责任”等绝对化用语，将导致合同权利义务的严重失衡，简单粗暴的用语也只会激化和网络用户之间的对抗情绪。此条中，因用户遭受他人攻击和用户主动泄露个人信息，两者本质上不同，不排除存在网络运营者未提供安全保障措施而导致用户受到攻击的情况。故网络运营者不能仅仅因用户“遭受他人攻击”等原因就对自身进行免责开脱，其仍应就安全责任加以区别，并采取积极措施防止网络攻击并协助用户止损补救，否则仍应依法承担赔偿责任。

《网络安全法》第四十二条第二款规定：“网络运营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。”《网络交易管理办法》第十一条亦规定：“网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供……安全注意事项和风险警示，采取安全保障措施确保交易安全可靠……”，第二十五条同时规定：“第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。”

修改建议：网络运营者不能将网络用户账号下所有活动的技术安全法律后果强加于对方而使自身免责，此“不作保证、承诺”、“包括但不限于”等用语实质上免除或者减轻了网络运营者自己责任

4、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第五条第五项

条款表述：为方便您使用海蜜平台服务（以下称其他服务），您同意并授权海蜜将您在账户注册/激活、使用海蜜平台服务过程中提供、形成的信息传递给向您提供其他服务的网站或其他组织，或从提供其他服务的网站或其他组织获取您在注册/激活、使用其他服务期间提供、形成的信息。您同意不会因此追究海蜜的责任。

评析：网络时代，双边市场机制以免费的软件服务吸引大量用户，再利用巨大的用户资源经营增值业务，这已成为互联网行业基本的经营模式，这种双边市场战略另一方面也促成网络用户向平台提供了巨量的用户信息，故一旦用户信息被滥用或泄露，不啻是对个人隐私和公共利益的巨大挑战。

不论是《网络安全法》、《全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定》、《消费者权益保护法》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》，还是《网络交易管理办法》，都一而再，再而三地明确规定网络运营者收集或使用信息必须遵循合法、合理且必要三原则。

另外，我国《著作权法》还对著作权的许可使用及转让专设章节予以明确，目的均是为了防止用户信息权益的泄露和被滥用。

网络运营者以近乎严格的条款，用绝对化的表述方式，不加选择地要求用户对网络运营者对信息使用作出超出经营必要的授权，实际上是一边享受着免费用户数据带来的商业价值，另一方面又怠于履行由此带来的法定义务，导致权责失衡并损害了网络用户的合法权益。

修改建议：用户信息的使用不应当超出必要性限度而提供给第三人，故建议删除本条

5、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第七条第1款

条款表述：您同意，海蜜有权自行全权决定以任何理由不经事先通知的中止、终止向您提供部分或全部海蜜平台服务，暂时冻结或永久冻结（注销）您的账户在海蜜平台的权限，且无须为此向您或任何第三方承担任何责任。

评析：合同的意义在于履行，而且是全面地履行。合同法规定，合同履行过程中，若存在同时履行抗辩权、先履行抗辩权或不安抗辩权时，即一方履行合同时必须先由对方履行、或有证据证明对方日后将不可能履行合同等情况下，合同相对方才有权利单方提出中止履行（在互联网电子商务中即平台方单方中止提供平台服务）的通知义务，除此外，任何合同方均不得单方提出中止合同履行。

同理，对于合同终止（网络服务中一般为合同解除），我国合同法规定不论是合同的法定解除，还是约定解除，都应当根据《合同法》第九十六条履行通知义务，无通知则不发生合同解除效力。我国《网络交易管理办法》第三十一条还明确规定：“第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务的，应当至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益”，这同样说明终止服务对于网络用户而言，存在重大的利害关系，决不可草率进行。

因此，作为网络运营者，在服务终（中）止的条件设定上，应符合法律的要求，禁止以“有权自行决定”、“有合理理由”、“因任何理由”等纯主观性判断标准来代替法律标准；在服务终（中）止的程序设定上，应符合法律规定的良好提前通知，使得平台上的经营者和消费者能够及时采取必要的措施减少损失，或者转移营业到其他平台之上。

修改建议：删除“有权自行全权决定”、“以任何理由”这类主观性、随意性用语。并明确应尽到合理的通知义务。

6、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第六条第2款

条款表述：您了解海蜜平台上的信息系用户自行发布，且可能存在风险和瑕疵。海蜜平台仅作为交易地点。海蜜平台仅作为您获取物品或服务信息、物色交易对象、就物品和/或服务的交易进行协商及开展交易的场所，但海蜜无法控制交易所涉及的物品的质量、安全或合法性，商贸信息的真实性或准确性，以及交易各方履行其在贸易协议中各项义务的能力。您应自行谨慎判断确定相关物品及/或信息的。

评析：没有无义务的权利，也没有无权利的义务，权利和义务往往相对平衡存在，权利与义务之间的法律原则亦适用于网络交易平台之中。互联网经营者可以分为网络服务提供者和网络内容提供者，作为第三方交易平台的网络运营者，其并非网络商品或服务的直接提供方和交易对象，要求其承担海量交易商品和服务的审核监控确有为难之处，故法律对于网络服务提供者设定了通知删除的避风港原则，以对此模式对网络服务提供者进行适当的保护。

但是，避风港原则并非绝对，随着互联网技术的日益精进，作为网络运营者既然已逐步尝试构建大数据分析、千人千面技术、定向广告推送等商业生态，那么举重以明轻，网络服务提供者对于平台上商品或服务的审核、监控实质上也已具备一定的技术过滤能力，这也并非完全过份的法律要求。特别是在平台和平台商户间存在直接的经济利益挂勾时(如非一般性服务费、竞价排名、定向链接等)，对于平台上明显的侵权或不合格商户\商品或服务，平台当有义务采取制止措施。

若网络运营者对平台上的商品或服务一概不加区别地采取消极监控措施，实质上是对避风港原则的滥用，且无法体现“以管网网”的立法精神，亦和民法上的获益与风险承担权责不相一致，不利于网络交易环境的净化。我国《网络交易管理办法》第二十六条规定：“第三方交易平台经营者应当对通过平台销售商品或者提供服务的经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监控制度……并及时采取措施制止”。

修改建议：本平台将对平台内发布的商品和服务等信息进行审核和监控，发现违法行为的，本平台将及时采取制止措施。网络用户亦应当在合理的注意限度内对平台内商品和服务的信息自行进行判断。

7、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第六条第5款

条款表述：您了解并同意，海蜜不对因下述任一情况而导致您的任何损害赔偿承担责任，包括但不限于利润、商誉、使用、数据等方面的损失或其它无形损失的损害赔偿（无论海蜜是否已被告知该等损害赔偿的可能性）：

- a) 使用或未能使用海蜜平台服务。
- b) 第三方未经批准的使用您的账户或更改您的数据。
- c) 通过海蜜平台服务购买或获取任何商品、样品、数据、信息或进行交易等行为或替代行为产生的费用及损失。

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第六条第 6 款

条款表述：不论在何种情况下，海蜜均不对由于信息网络正常的设备维护，信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，罢工，劳动争议，暴乱，起义，骚乱，生产力或生产资料不足，火灾，洪水，风暴，爆炸，战争，政府行为，司法行政机关的命令或第三方的不作为而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

评析：在合同关系中，只要网络平台违反法律和约定，就应当向网络用户（商户或消费者）承担损害赔偿责任。

《合同法》规定，当事人一方不履行合同义务或者履行义务不符合规定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，当事人亦可根据损害后果要求调高或调低损害赔偿责任。

《合同法》第五十三条规定，造成对方人身伤害，或因故意或重大过失造成对方财产损失的免责条款无效。

《消费者权益保护法》亦规定涉及人身损害或因故意或重大过失导致财产损害的情况下，消费者享有依法获得赔偿的权利。

故网络运营者使用“全部”、“任何”、“包括但不限于”等绝对化用语或不可穷尽型用语的实质是为了逃避法定或约定的合同责任，而这类措施不仅无法帮助网络运营者摆脱法律责任，而且容易激化和网络用户之间对抗和不信任的情绪，实非明智之选。只有网络平台经营者敢于正视责任，提升网络用户体验，并营造良好可信的交易环境，网络经济才能良好健康发展。

修改建议：

- (1) 《海蜜全球购服务条款》第六条第 5 款：建议删除“任何”之措辞，删除“使用或未能使用海蜜平台服务”等不确定性内容。
- (2) 《海蜜全球购服务条款》第六条第 6 款：网络运营者实质上将法律上

的不可抗力条款和普通事件（如劳动争议）混为一谈，扩大不可抗力的使用范围，并使用“不论在何种情况下”这类绝对化用语，免除或者减轻了网络运营者自己责任。

8、网络运营者未切实保障网购消费者的退货权利

条款来源：《海蜜平台退货规则处理》第二条

条款表述：由于海外代购的特殊性，海蜜平台不支持7日无条件退货，如买家提出的退货申请，需要尽其自身的举证责任并提供有效的举证材料，海蜜平台会尽力协助处理。

评析：《消费者权益保护法》首次明确网购商品适用七天无理由退货制度，这对于提振网络消费信心起到了非常重要的作用。由于跨境电子商务这种分属不同关境的交易主体之间达成交易的行为，在退货权利保障上和完全境内交易存在着一定的区别。根据《消费者权益保护法》，如果跨境电子商务交易第三方平台作出更有利于消费者的承诺的（如网易考拉平台承诺的30日退货政策），应当履行承诺，同时，为避免消费者对跨境平台退货政策发生误解，平台亦应向消费者作出充分的购物退货提示，而不仅仅只笼统地规定于平台规则复杂的条款之中，以保障消费者的知情权利。

修改建议：关于不宜7日无条件退货商品的确认，应当通过充分的提示，供消费者确认，以免发生纠纷。

9、网络运营者未尽到合理期限内的信息保存义务

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第七条第3款

条款表述：您的账户服务被终止或者账户在海蜜平台的权限被永久冻结（注销）后，海蜜没有义务为您保留或向您披露您账户中的任何信息，也没有义务向您或第三方转发任何您未曾阅读或发送过的信息。

评析：互联网发展中，经常会遇到悖论，网络用户往往会以个人隐私为由害怕网络运营者滥用信息收集使用的权利，而在硬币的另一面，很多网络用户又往往会要求实时查阅自己的网络帐户，因为那里留存着曾经生活学习的轨迹信息，甚至包含账户资金。随着网络的发展，人们逐步认识到了虚拟世界的价值，正在修订中的《民法总则》（草案）拟明确“网络虚拟财产作为物权客体”。

不论是《网络安全法》、《网络交易管理办法》还是《移动互联网应用程序信息服务管理规定》，都已经明确规定网络运营者必须留存用户网络日志信息一定的期限，其中《网络交易管理办法》甚至还明确“台内经营者的营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在平台的登记注销之日起不少于两年，交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于两年”。

因此，网络用户在账户被冻结甚至注销时，将对网络用户的财产性权利（若账户中有资金等）和个人信息的支配造成重大影响，亦不符合国家关于网络用户信息须在一定期限内保存的法律规定。故建议网络运营者在冻结或注销用户账号前应当提示用户作好结算并允许进行数据迁移备份，从而保障网络用户的合法权益。

修改建议：删除此条款

10、网络经营者滥用解释格式条款的权利

条款来源：《海蜜全球购服务条款》特别提示

条款表述：您承诺接受并遵守本协议的约定，届时您不应以未阅读本协议的内容或者未获得海蜜对您问询的解答等理由，主张本协议无效，或要求撤销本协议。

评析：格式条款虽有避免重复订立提高效率的优点，但提供商品或服务的一方在拟定格式条款时，往往会利用自己的优势地位，将一些有利于自己的免责条款或限责条款订入合同，影响到合同当事人之间的利益平衡。因此，法律对于此类格式条款订入合同有明确的要求并进行了严格的规制，规定提供格式条款的一方按照对方的要求对该条款予以说明。否则，网络运营者实质上是对格式合同条款解释权的滥用，不利于网络用户对网络交易公平性认知的养成，亦不符合立法本意。

《合同法》第四十一条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释”，这是格式合同解释权的原始出处。为有利于网络格式合同条款的准确适用，我国《消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》、《零售商促销行为管理办法》以及《合同违法行为监督处理办法》规定格式合同条款提供方不得声称自己具备“最终解释权”，并须在相对方提出要求时对格式合同条款作出说明。

修改建议：建议删除“或者未获得海蜜对您问询的解答等理由”之措辞。

11、交易平台滥用独立判断权

条款来源：《海蜜全球购服务条款》第四条第二款第 e 项

条款表述：对于您违反本协议项下承诺，或您在海蜜平台上实施的行为，包括您未在海蜜平台上实施但已经对海蜜平台及其用户产生影响的行为，海蜜有权单方认定您行为的性质及是否构成对本协议和/或规则的违反，并根据单方认定结果适用规则予以处理或终止向您提供服务，且无须征得您的同意或提前通知予您。

评析：第三方电子商务交易平台极易引发消费者和平台内经营者的消费纠纷，所以需要第三方电子商务平台引入良好的争端解决机制。《网络交易管理办

法》第二十八条规定“第三方交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度”。独立判断权是解决纠纷机制的一种方式，赋予第三方电子商务平台对提交的争议纠纷由平台以普通人的非专业思维进行处理，并最终服从处理结果。

相对于平台内经营者和消费者，第三方电子商务交易平台在三方的地位和实力上存在明显优势，但第三方电子商务交易平台更应有一种谦抑的态度处理消费纠纷。独立判断权运用的基础是建立在平台、平台经营者和消费者三者之间的一种信任关系之上。为了避免独立判断权利的滥用，第三方电子商务交易平台应当适时引入可量化的、非主观的独立判断体系，如大众评审等机制等都能提升网络用户的争议处理的认可度。第三方交易平台在运用独立判断权作出决定前后，应当充分保障网络用户，特别是消费者的知情权利，让网络用户能够提出意见或建议。

此条中“无须事先通知用户或取得用户同意”的措辞，凸显了平台在独立判断权使用上的随意性和主观性，与社会倡导平台应有谦抑的经营理念存在偏差。

如果是自营电商平台，不应当存在所谓的“独立判断权”，否则和“最终解释权”毫无区别，故第三方电子商务交易平台应当对入网商品或服务明示是“自营”还是“他营”。

修改建议：建议平台建立可量化的，非纯粹主观判断的独立判断程序体系，避免独立判断权的滥用。对此条可作如下修改“对于您违反本协议项下承诺，或您在海蜜平台上实施的行为，包括您未在海蜜平台上实施但已经对海蜜平台及其用户产生影响的行为，海蜜有权根据相关证据独立认定您行为的性质及是否构成对本协议和/或规则的违反，并根据认定结果适用规则予以处理或终止向您提供服务，但海蜜应事先通知您并听取意见。

三、审查律师

中国电子商务研究中心特约研究员、北京盈科(杭州)律师事务所律师



方超强

知识产权专业律师，具有丰富的知识产权实务经验，擅长各类知识产权诉讼和非诉业务。

同时兼具互联网思维，精通“互联网+”形态的前端知识产权业务，尤其包括电商领域知识产权维权业务，致力于提供知识产权侵权风险防御体系构建，平台知识产权侵权投诉(主动&被动)处理，网络打假专项维权等服务。

善于研究，理论功底深厚，曾获首届“杭州律师论坛”论文一等奖；“第五届浙江省律师论坛”论文一等奖；“第十三届华东律师论坛”二等奖，杭州市律师协会 2015 年度个人嘉奖。

【专家专栏】www.100ec.cn/detail_man--382.html 【联系电话】0571-28221651，

【E-mail】13567160493@139.com



麻策

中国电子商务研究中心特约研究部、浙江垦丁律师事务所联合创始人

曾在香港上市公司海天国际担任集团法务，并于 2009 年加入浙江金道律师事务所(全国优秀律师事务所)电子商务法律部，2015 年加入浙江腾智律师事务所并担任电子商务法律部副主任律师。

杭州市律师协会互联网信息和税务专业委员会委员，荣获杭州市优秀青年岗位能手、杭州市律师协会公益新星称号。同时，麻策律师还是《杭州市网络交易管理暂行办法》起草小组成员。

执业领域

互联网电商、商业地产和争议解决，致力于为电商平台公司及互联网公司提供全程法律框架设计并提供运营法律支持，涉及互联网金融、众筹、B2C\C2C 平台以及跨境电子商务等各细分领域，长期关注、研究互联网电子商务法律问题。

【专家专栏】www.100ec.cn/detail_man--373.html

【E-mail】mace1022@163.com

四、关于我们

中国电子商务研究中心：在电商、“互联网+产业”研究领域，中国电子商务研究中心，一直是产业变化轨迹的不可或缺的见证者与推动者，是公认的业内知名电商研究机构与产业互联网智库，我们十年如一日扎根于电商、产业互联网研究和传播。其中，中心运营平台(100EC.CN)是国内领先电商专业媒体与门户平台级入口。

我们的核心报道、研究与服务领域包括：**制造业、流通业、服务业、金融业、农业**的互联网化，重点服务于**大宗电商、零售电商、跨境电商、三农电商、电商物流、服务电商、共享经济、金融科技**等相关行业。

法律与权益部：成立于2010年，整合行业内消保、律师、媒体、质检等资源。每年发布权威《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》和《中国电子商务法律报告》，还是国家工商行政管理总局牵头、国务院发布的《网络商品及服务交易监督管理条例》立法起草副组长单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台合规审查报告执行单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台信用体系建设项目执行单位。主要职能包括：

- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

中国电子商务投诉与维权公共服务平台：7年来，受理维权数十万起，纠纷解决率在**80%**以上，是国内最具有影响力和公信力的第三方“电商投诉维权平台”。

中国电子商务法律与求助服务平台：数十位专业律师“坐镇”，提供互联网+法律援助。

中国电子商务媒体记者公共服务平台：中心还拥有长期关注互联网的“**3000+**”经实名认证的记者在内的媒体库，中心发布的报告、快评等将第一时间发送媒体库记者，供其选题报道参考。

中国电子商务研究中心电商门户平台架构图

