云南省市场监督管理局网络市场监管

工作年度报告

（2018年）

2018年，云南省各级工商和市场监管部门深入学习贯彻党的十九大精神，认真落实国家市场监管总局部署，顺应网络市场监管的新形势、新任务、新要求，努力在创新监管方式上下功夫，在提升监管效能上求突破，全面加强网络市场监管，网监工作取得新的成效。

1. 网络市场发展基本情况

（一）网络市场主体持续增长

**1．基本情况。**截止2018年12月31日，云南省ICP备案主体为50151个，网站数量为64300个。纳入“云南省网络交易监管系统”的网络市场主体27330户，比上年增加3043户，增长12.5%，网络市场主体开办的网站、网店40532个，比上年增加5804个，增长16.7%。全省共有自建网站28411个，电子商务平台32个（其中经营者超过1000个的仅有1个，经营者100个以下的有26个，占平台总数81%）。我省在国内主要电商平台内经营者171206个，其中有工商登记注册的网店4344个，自然人未登记注册开办的网店166862个。

**2.类型分布。**网络市场主体中私营企业19610户，占71.8%；外资企业403户，占1.4%；内资企业2863户，占10.5%；农民专业合作社279户，占1%；个体工商户4169户，占15.3%；其他6户。

**3．产业分布。**在网络市场主体中，第三产业最多。其中，第一产业1409户，占5.1%；第二产业4176户，占15.3%；第三产业21745户，占79.6%。

**4.区域分布。**云南省网络市场主体区域分布很不均衡，省会城市昆明（包括省局注册主体）有17940户，占全省66%。从主体分布来看，网络经济主体的发展与经济发展水平、区域特色优势产业发展关联度高。比如昆明、曲靖、玉溪网络市场主体的数量与其在省内的经济总量基本吻合；其次是旅游业较发达的丽江、大理、版纳等州市网络市场主体占比相对较大。

（二）网络市场发展特点。

**1.网络交易规模持续增长。**2018年1-12月，云南省网络零售额实现779.41亿元，同比增长44.73%，较全国高出21.78个百分点。其中，实物型网络零售额实现487.30亿元，在全国排名居第20位，同比增长41.91%；服务型网络零售额实现292.11亿元，在全国排名居第18位，同比增长49.69%。

**2.电子商务应用企业不断增加。**传统或新兴企业以自建网站或利用第三方交易平台的形式纷纷涉足电子商务，扩大产品销售，涌现出一批具有一定市场竞争力、规模较大、成长性好的本土电子商务企业和在全国较为知名的网店。大益茶叶连续四年占据天猫双11茶行业销售榜首，今年双11销售总额超过9480万元。昆明贝泰妮集团的薇诺娜化妆品天猫旗舰店，在去年双11销售突破1亿元后，今年双11销售突破2亿元，跻身天猫美妆TOP9榜单。

**3.农村电子商务快速兴起。**近年来，云南省把电子商务作为“调结构、促转型、惠民生”，特别是脱贫攻坚的重要抓手，通过政府推动、市场引导、企业运作和群众参与的机制，全面推进实施电子商务业务和电商扶贫工程，呈现出了良好的发展态势，电商产业目前已经成为农村发展的新亮点。我省与阿里巴巴集团合作，建设完成34个县级农村淘宝服务中心，1490个村级服务站，覆盖近3000个行政村，实现了农特产品上线交易，淘宝特色中国在云南开设了13个地方馆，开馆规模位居西部第一；苏宁在云南开设60家直营店，开展了线上商户落地活动，在昆明空港物流园区建成5万平方米的仓储和物流配送中心，还为腾冲、姚安、牟定等地开设了中华特色馆网上交易平台；京东在云南9个州市开设农特产馆，53个县级农村电商服务中心、84家京东帮服务店，覆盖全省4250个行政村。

**4.电子商务多元化发展态势明显。**从我省网络经营主体看，既有小微企业、个体工商户等，也有供销社、商场超市、经营性公司等传统企业。从交易内容看既有实物商品，也有服务交易。从依托平台看，既有依托省内外电子商务平台，也有依托微信、微博、新媒体等社交平台。从运作模式看，既有网上开店、网上销售，也有线上体验、线下购物等。当前我省既有通过自建网站开展经营的，也有依靠淘宝、京东、天猫、飞猪等省外电子商务平台开网店经营的；还有部分企业通过与省内外电子商务平台合作，逐步转型成为电商企业的供应商模式的，如我省很多景区、餐饮、土特产行业主体正逐步加强与美团、携程、腾讯等平台合作，为其提供产品或服务，而不是直接负责经营；省内少部分商场超市等传统经营主体正通过与阿里、京东等省外电子商务平台合作，实现线上引流、线下消费、第三方快递送货模式。

**5.网络市场发展潜力大。**云南具有“云花”“云茶”“云果”“云菜”“云咖”“云药”等特色鲜明、品质优良的特色产品优势，同时又有丰富的物质资源、自然资源和文化资源，都需要通过电子商务推向全国、推向世界。随着省内网民数量不断增多、互联网普及率不断提高、上网网速不断加快和物流基础设施不断完善，发展电子商务有了较好基础，但与发达省市相比，我省电子商务主体数量少、规模小、实力弱，在全国的总体竞争力水平偏低，缺乏在国内外有较大影响的电子商务交易平台和龙头企业，潜力尚未得到充分释放。

二、网络市场监管情况

（一）网络市场监管基础工作

**1.完善规制建设，强化依法管网。**坚持问题导向，突出监管重点，制定《云南省工商局关于加强网络交易平台监管的指导意见》，要求各级工商和市场监管部门依法依规强化对网络交易平台监管，督促网络交易平台切实落实主体责任，规范网络交易平台经营行为；制定《云南省工商局网络市场定向监测指导意见》，探索建立既符合网络市场发展规律又满足监管需要的规范化、标准化的定向监测工作机制，增强监管的靶向性和针对性。

**2.完善监管手段，推进以网管网。一是**为破解在线电子数据取证存证难题，在小范围试用取得实效的基础上，在全省工商和市场监管部门组织试用上海“翔鹰”电子数据取证存证平台。**二是**优化完善云南省网络交易监管系统网站检查、主体数据关联比对、电子标识申请、平台信息采集、短信息发送等模块功能。**三是**各地增加网监基础设施投入，积极完善网络市场监管技术手段。

**3.加强信用约束，推进信用管网。一是**全省各级工商和市场监管部门把网络经营企业纳入国家企业信用信息公示系统（云南），落实企业信用公示、经营异常名录、严重违法失信企业名单制度。今年，我省有24439户网络市场主体进行了信用信息公示，884户被列入经营异常名录，659户被公示了行政处罚信息。**二是**采取短信提醒、电话、电子邮件、投递专用信函、上门指导、集中约谈等方式，督促辖区内已登记网络经营主体，在其从事经营活动主页面公开营业执照登载的信息或其营业执照的电子链接标识，实现网上“亮照亮标”经营，全省已累计发放电子链接标识3144 个。**三是**督促指导辖区内网络交易平台经营者加强对入驻网店经营者相关资质的审查和身份信息的审核，并为已经注册登记的经营主体网店加挂电子标识，核实自然人网店的经营者信息并备案。今年，全省各地共开展行政指导、行政约谈70多个次。临沧市工商局对未为网店亮照亮标的交易平台下达《责令改正通知书》14份。

**4.加强协调配合，深化协同管网。一是**充分发挥网络市场监管联席会议作用，融合、整合各成员单位职能优势，联合开展网络市场监管专项行动。**二是**认真落实《云南省工商局关于推进网络市场线上线下一体化协同监管的实施意见》，进一步整合各业务条线监管资源，推动市场监管职责整体延伸至网络领域。

**5.强化队伍建设，提升监管能力。一是网监机构设置基本到位。**全省16个州市工商局都设有网监机构，其中有9个州市工商局单设网监机构（版纳、保山、德宏、丽江、临沧、普洱、曲靖、文山、玉溪），7个州市与其他机构合署办公；129个县（市区）市场监管局中，有4个单设网监机构。州市、县（市区）工商和市场监管部门配备专兼职网监人员226人，基层所（分局）配有兼职监管人员339人。**二是强化业务培训。**先后选派4名干部分别参加市场监管总局举办的全国市场监管部门网络市场监管业务培训班和电子商务法培训班；组织120人参加全省网监业务培训班，邀请了山东省工商局网监负责人介绍工作经验，邀请美团点评、苏宁易购、同程旅游相关负责人，介绍电商企业在主体责任落实、商品与信息合法性审查方面的工作机制，昆明、曲靖、临沧、文山、德宏等五个州市工商局网监机构负责人交流分享网络市场监管和案件查办经验和实例；邀请上海浦东软件园信息技术股份有限公司电子数据取证技术专家，组成4个小组深入各州市工商局，对389名电子数据取证用户进行了“翔鹰”电子数据取证存证平台操作培训；建立了由大专院校电商领域专家、电商企业相关负责人、省内外网络监管专家型人才组成的云南省网监干部教育培训师资库，目前已纳入师资库16人。各州、市工商局根据实际，采取多种形式开展业务培训。

（二）开展日常监管情况

1. **补充完善经营主体数据库。一是**通过获取企业信用信息公示系统年报网站数据、采集省内企业ICP备案数据、网上搜索和实地采集相结合等方式不断补充主体数据库。**二是**加强网络经营主体数据核查工作。认真核查无法打开链接、赌博、游戏的网站，对错误的网址、主体数据信息进行更正，提高网络经营主体数据质量。

2.**强化在线监测监管。一是**各地工商和市场监管部门根据网络市场监管任务、整治措施和整治要求，将网上日常检查作为网络交易监管的重要手段。2018年，共检查网站、网店36842个次，实地检查网络经营主体5678户次。**二是**各级工商和市场监管部门以问题为导向，对辖区内经营涉旅网站、网店，医疗机构、药品企业、美容整形网站，金融、类金融网站等重点监管对象开展定向监测。

**3.开展专题调研。**为破解制约网络市场发展瓶颈以及网络市场监管工作难题，组织开展了全省网络市场监管工作专题督查调研。16个州、市通过调研，分别撰写了调研报告。省局在州、市调研的基础上，重点对昆明市、丽江市、大理州、西双版纳州进行了督查调研，实地走访部分县（区）市场监管局、监管所、企业，与基层一线工作人员座谈交流，并形成调研报告。

**4.维护网络消费者的合法权益。**12315平台共接到2821 件互联网领域购物消费投诉（远高于去年的1313件），受理2392件，其中达成调解协议 672 件、协商和解767件、消费者撤回申诉61件、双方终止调解214件、其他办结形式 677件。昆明市工商局积极开展“消费维权服务站”进网络交易平台工作，向6家网络交易平台授予“12315网络消费维权服务站”称号，开通网络维权账号。

**5.加强宣传引导。**各级市场监管机构充分运用报纸、电视、广播、新闻网站等媒体，发挥媒体宣传主阵地作用，及时报道工作措施、成效和典型案例，不断提升社会公众网络维权能力，不断增强网络市场专项行动的社会参与度，营造了良好的舆论氛围。一年来，我省网络交易监管服务网共更新信息91条，中国工商报采用1条，总局政务信息采用2条，工商行政管理半月刊杂志采用1篇，云南经济日报红盾在线采用4条，云南工商管理杂志刊登调研报告1篇，省局政务信息采用11条。

（三）开展专项整治情况

**1.2018网络市场监管专项行动（网剑行动）。**《国家市场监管总局等部门关于印发2018网络市场监管专项行动（网剑行动）方案的通知》（国市监市〔2018〕67号）下发后，原云南省工商局充分发挥牵头作用，经云南省网络市场监管联席会议讨论通过，制定了《云南省2018网络市场监管专项行动（网剑行动）方案》。各州市参照省里的做法，及时召开联席会议，对专项行动进行专题研究和安排部署。为使专项行动更具针对性，原省工商局根据职能、职责，结合我省实际制定下发《云南省工商和市场监管部门2018网络市场监管专项行动（网剑行动）实施方案》，明确了专项行动四个重点整治领域、八项具体整治任务和阶段性的工作目标。专项行动期间，各级工商和市场监管部门共查处案件171件，与去年相比案件数增长 55.45%，罚没金额435.4万元，其中涉嫌违反《网络交易管理办法》5件，违反消费者权益保护法规11件，违反互联网领域不正当竞争案件16件，违反商标法规1件，违反产品质量法规5件，违反广告法规84件，违反合同法规10件，违反食品安全法规34件，违反其他法规5件。督促经营者删除违法商品信息87条，责令整改网站130个次。

全省工商和市场监管部门网络市场监管专项行动情况统计表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | | **数 量** |
| 网上检查网站、网店（个次） | | 36842 |
| 实地检查网站、网店经营者（户次） | | 5678 |
| 删除违法商品信息（条） | | 87 |
| 责令整改网站（个次） | | 130 |
| 查处网络  违法案件  168件 | **按照主要违法问题分类** | **数量**（件） |
| 违反《网络交易管理办法》 | 5 |
| 违反消费者权益保护法规 | 11 |
| 违反反不正当竞争法规 | 16 |
| 违反商标法规 | 1 |
| 违反产品质量法规 | 5 |
| 违反广告法规 | 84 |
| 违反合同法规 | 10 |
| 违反食品安全法规 | 34 |
| 违反其他法规 | 5 |

1. **线上旅游市场专项整治。**为持续推进旅游市场秩序整治工作，省局结合网剑行动制定了《全省工商和市场监管部门线上旅游市场集中整治工作方案》，通过定向监测等手段搜集在线旅游违法行为并予以打击。**一是**原省工商局联合昆明市工商局对省内旅行社、购物企业、景区、票务、酒店客栈、航空等1688个网站、网店进行定向监测。重点检查线上旅游市场中存在的不合理低价游、虚假宣传、“霸王条款”、刷单炒信等突出问题，共发现违法线索115条，交由相关州市工商局调查处理。**二是**先后对美团旅行、携程旅行网、飞猪网、途牛旅游网、去哪网、驴妈妈网、蚂蜂窝、同程旅游等平台上涉及省内重点旅行社、购物企业的产品和服务开展监测，共发现问题线索18条。**三是**各州市工商局结合各地实际，抽调力量，联合相关业务机构开展线上旅游市场定向监测。昆明市局协调技术公司，运用大数据技术，抓取检查昆明市涉旅微信公众号167个以及第三方旅游平台网店314个开展重点监测，排查出涉嫌违法线索297条，立案查处26件。

**3.重点领域互联网广告专项整治。**各级工商和市场监管部门充分发挥整治虚假违法广告联席会议成员单位作用，强化对重点领域互联网广告的监测力度，积极开展网络虚假宣传、虚假表示等违法行为整治。对1720个医疗美容、房地产、互联网金融理财、食品药品网站、网店开展定向监测，累计发现问题线索90条，下发属地工商和市场监管部门调查处理。

**4.网络销售普洱茶专项监测。**落实《云南省市场监督管理局开展“普洱茶放心消费”专项行动方案》部署，按照最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责“四个最严”要求，加强网络销售普洱茶的监测监管。重点对天猫、淘宝、京东、1688批发网、拼多多等平台上我省普洱茶生产、经营企业开设的网店开展在线监测。已移交13个州市涉嫌违法线索22条，固定电子数据证据44条，下发电子数据取证文书6份。

三、2019年工作展望

1. 完善网络监管机构

以机构改革为契机，积极争取党委、政府的支持，从机构设置、人员配备和技术装备等方面为网监工作提供有效保障，构建能适应网络经济新发展、体现网络经济新要求的网络市场监管工作新机制，确保监管职能的有效履行。

（二）加强网络监管队伍建设

**一是**以贯彻落实《电子商务法》为契机，开展大规模网监人员培训。**二是**根据网络交易业态发展和监管需要，开展形势和对策研究。**三是**不断充实我省网监干部教育培训师资库。

（三）完善协作监管机制

根据政府有关监管部门的职责调整，适时对已有的联席会议成员组成进行相应调整。在联席会议框架下，着力围绕执法协作、数据互联互通等方面，建立覆盖线上线下的网络经营主体信用信息采集、共享与使用机制，进一步构建各部门分工协作、齐抓共管的网络交易监管格局。

（四）提升网监信息化水平

积极适应大市场监管格局和互联网经济发展新形势，通过与第三方技术公司开展数据监测服务合作，增强新一代信息技术手段在网监工作中的应用，提升运用技术手段发现违法线索的能力，提高监测监管的针对性和精准性。