

网络食品交易第三方平台管理制度

为加强网络食品安全监督管理，保障公众身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品安全法》《网络食品安全违法行为查处办法》等法律法规，特制定本制度。

第一条、入网食品生产经营者审查登记制度

一、平台食品安全质量管理组织机构

1、健全平台交易食品安全质量管理机构，质量安全管理部为平台食品安全管理机构，严格加强平台食品安全管理。

2、质量安全管理部必须严格按照《中华人民共和国食品安全法》等法律法规要求加强食品安全管理的审查登记工作，保障入驻平台食品生产经营者和食品交易符合法律法规要求，对入网食品生产经营者食品生产经营许可证、入网食品添加剂生产企业生产许可证等材料进行审查，如实记录并及时更新。

3、质量安全管理部设置专门的食品安全管理人员。

4、食品安全管理人员必须熟悉食品相关法律法规，熟悉食品相关知识。

5、食品安全管理人员负责入驻平台食品生产经营者审查登记和对平台上的食品经营行为及信息进行检查，发现存在食品安全违法行为的，应当及时制止，并向所在地县级市场监督管理部门报告。

二、平台对入网食品生产经营者按以下要求进行审查登记。

1、食品生产经营者入驻平台必须按会员注册流程，在线签订质量安全事故协议，注册成为平台供应商会员。

2、食品生产经营企业供应商需在线填写以下信息：

(1) 食品生产企业：企业名称、注册地址、法定代表（负责）人、营业执照、食品生产许可证号、生产地址、生产范围、联系人、联系方式等信息进行登记。

(2) 食品经营企业：企业名称、注册地址、法定代表（负责）人、营业执照、食品经营许可证号/仅销售预包装食品经营者备案信息采集表、经营范围、联系人、联系方式等信息进行登记。

3、食品生产经营者在线上传并提供加盖原印章的资质材料：

(1) 食品生产企业：食品生产许可证、营业执照、授权委托书、联系人身份证复印件等。

(2) 食品经营企业：食品经营许可证/仅销售预包装食品经营者备案信息采集表、营业执照、授权委托书、联系人身份证复印件等。

(3) 入网交易食用农产品的个人的身份证号码、住址、联系方式等。

4、由质量安全管理部食品安全管理人员逐一审查，上述资料与在线填写的食品生产经营者信息是否相符，审查通过后，成为平台正式会员，方可上线发布食品信息开展交易。

三、食品资质审查

1、食品上线资质审查是指对入驻平台食品生产经营者在金利达药品交易网首次发布食品在线销售、发布招商等相关食品信息的审查。

2、食品的必备信息：在线填写食品的名称、规格、数量、生产企业等信息。

3、入网销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉等

特殊食品的生产经营者，应当依法上传公示产品注册证书或者备案凭证，持有广告审查批准文号的还应当公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。进口保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉提供进口产品注册证书或者备案凭证。

4、保健食品要在显著位置标明“本品不能代替药物”。

5、质量安全管理部门食品安全管理员逐一审查上述资质材料，并与数据库数据相符，符合规定的审查通过，方可上线发布食品信息和开展销售。

6、食品安全管理人员定期抽查，从国家食品监督管理部门官方网站查询核对食品的合法信息，并予以记录。

四、食品档案管理

1、质量安全管理部门要加强食品档案的管理，确保网站食品生产经营者与食品审查登记的资质材料档案完整。

2、平台应当记录、保存食品交易信息，保存时间不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存时间不得少于2年。

第二条、食品安全自查制度

一、平台质量安全管理部门全面负责平台食品安全自查工作，平台专职食品安全管理员具体执行食品安全自查工作。

二、平台制定定期或不定期食品安全自查计划，采用全面检查、抽查相结合形式，加强平台食品安全监督检查。

三、入驻平台食品生产企业检查：

1、营业执照。

2、食品生产许可证，检查食品生产许可证是否符合规定，重点检查食品生产许可证的有效期、食品类别，禁止无证、食品生产许可证超过有效期、超食品类别销售食品。

四、入驻平台食品经营企业检查：

1、营业执照

2、食品经营许可证，检查食品经营许可证是否符合规定，重点检查食品经营许可证的有效期、食品经营范围，禁止无证、食品经营许可证超过有效期、超食品经营范围销售食品。

五、平台交易食品的检查：

1、食品注册证：检查依法需要取得食品注册证书或者备案凭证的产品是否符合规定，重点检查保健食品、婴幼儿配方乳粉等食品注册证书或者备案凭证。

2、检查保健食品是否显著标明“本品不能代替药物”。

3、检查持有广告审查批准文号的是否公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。

六、平台食品信息和广告的检查

1、对平台上的食品销售行为及信息进行监测，发现入驻企业存在超范围经营、发布虚假信息、夸大宣传等违法违规行为、无法取得联系或者存在其他严重安全隐患的，立即对其停止食品网络交易服务，并保存有关记录，向所在县级以上地方市场监督管理部门报告。

2、发现入驻食品生产经营者被食品监督管理部门责令停产停业、吊

销许可证件等处罚，或者平台交易的食品被食品监督管理部门暂停销售或者停止销售的，立即停止提供相关食品网络交易服务。

3、积极配合食品监督管理部门开展网络监测等监督管理，按照食品监督管理部门的要求依法提供存储数据，提供信息查询，配合数据提取等相关支持。

第三条、食品安全违法行为制止及报告制度

一、入网食品生产经营者存在下列未公示食品相关信息的，平台应及时采取屏蔽、关闭店铺、冻结账户、产品下线等相关处置措施：

1、进行交易的食品生产经营者未在主页面显著位置公示其食品生产经营许可证。

2、入网销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉的食品生产经营者，未依法公示产品注册证书或者备案凭证的。

3、依法需要通过广告审批取得广告审查批准文号，未公示其广告审查批准文号，并链接至食品药品监督管理局网站对应的数据查询页面的。

4、保健食品未在显著位置标明“本品不能代替药物”。

二、入网食品生产经营者有下列情形之一的，平台应禁止其入驻为供应商会员、发布食品相关信息：

1、食品生产经营者未依法取得食品生产经营许可证的，或者食品生产经营许可证超过有效期的。

2、食品生产者超过许可的类别范围销售食品。

3、食品经营者超过许可的经营项目范围从事食品经营的。

4、其他不符合金利达药品交易网有关供应商会员注册资质要求的。

三、加强平台食品销售行为及信息的审查，对入网食品生产经营者存在下列行为之一的，禁止其发布该食品信息；对已经发生的行为及时采取屏蔽、关闭店铺、冻结账户、产品下线等处置措施：

1、网上刊载的食品名称、成分或者配料表、产地、保质期、贮存条件，生产者名称、地址等信息与食品标签或者标识不一致。

2、网上刊载的非保健食品信息明示或者暗示具有保健功能；网上刊载的保健食品的注册证书或者备案凭证等信息与注册或者备案信息不一致。

3、网上刊载的婴幼儿配方乳粉产品信息明示或者暗示具有益智、增加抵抗力、提高免疫力、保护肠道等功能或者保健作用。

4、对在贮存、运输、食用等方面有特殊要求的食品，未在网上刊载的食品信息中予以说明和提示。

5、法律、法规规定禁止从事的其他行为。

四、平台发现存在以上食品安全违法行为的，应当及时制止，并向所在地县级市场监督管理部门报告。

第四条、严重违法行为平台服务停止制度

一、平台按照交易规则对严重违法行为的平台服务停止处置措施包括：屏蔽、限制发布商品、限制发送站内信息、限制使用、关闭店铺、冻结账户、产品下线等措施。

1、屏蔽：金利达药品交易网针对违规信息做删除的处理，信息删除后用户不可修改。

- 2、限制发布商品：金利达药品交易网禁止其会员发布商品的行为。
- 3、限制发送站内信息：指金利达药品交易网禁止其会员发送站内信息的行为。
- 4、限制使用：金利达药品交易网禁止其会员使用金利达药品交易网的行为。
- 5、关闭店铺：金利达药品交易网关闭其会员的店铺，企业站内所有出售中的商品下线，禁止发布商品。
- 6、冻结账户：金利达药品交易网暂停、禁止违规会员使用其账户登录、使用金利达药品交易网的行为。
- 7、产品下线：金利达药品交易网撤销其会员发布的商品信息的行为。

二、平台发现入网食品生产经营者有下列严重违法行为之一的，必须立即停止向其提供网络交易平台服务：

- 1、入网食品生产经营者因涉嫌食品安全犯罪被立案侦查或者提起公诉的；
- 2、入网食品生产经营者因食品安全相关犯罪被人民法院判处刑罚的；
- 3、网食品生产经营者因食品安全违法行为被公安机关拘留或者给予其他治安管理处罚的；
- 4、入网食品生产经营者被食品药品监督管理部门依法作出吊销许可证、责令停产停业等处罚的。

第五条、食品安全投诉举报处理制度

一、食品投诉举报是指平台会员以及相关公民、法人或者其他组织向

平台反映入网食品生产经营者等主体在食品（含食品添加剂）生产、经营环节中有关食品安全方面，在生产、经营等环节中有关产品质量安全方面存在的涉嫌违法行为。

二、平台食品投诉举报管理工作由质量安全管理部统一负责。加强对平台食品投诉举报管理工作的指导协调，加强宣传，落实举报制度，鼓励并支持会员投诉举报食品违法行为。

三、质量安全管理部负责平台食品投诉举报管理工作，主要履行下列职责：

- 1、制定食品投诉举报管理制度并监督实施。
- 2、调查处理平台有重大影响的食物投诉举报并发布相关信息。
- 3、对收到的食物投诉举报进行受理、调查、处理等。
- 4、对食品监督管理部门转办的食物投诉举报进行调查、处理、报告等。
- 5、通报并向食品监督管理部门报告平台的食物投诉举报工作情况。
- 6、协调指导各部门食物投诉举报的具体工作。

四、确保畅通“400-880-1268”电话、网络等投诉举报渠道，建立健全一体化投诉举报受理、处置机制。

五、质量安全管理部必须按照相关法律法规规定，对受理的投诉举报进行调查处理，并将处理结果反馈投诉举报人，及时解决和回应投诉举报人的诉求。

六、投诉举报受理

- 1、各部门对直接收到的食物投诉举报要高度重视，认真受理。

2、投诉举报受理要记录客观真实的投诉举报材料及证据，说明事情的基本经过，提供被投诉举报对象的名称、地址、涉嫌违法的具体行为等详细信息。

3、提倡实名投诉举报。投诉举报人不愿提供自己的姓名、身份、联系方式等个人信息或者不愿公开投诉举报行为的，要予以尊重。

4、对有关产品质量安全方面存在涉嫌违法行为的投诉举报，必须予以受理。

5、对受理的投诉举报，按照重要投诉举报和一般投诉举报分类办理。

投诉举报符合下列情形之一的，为重要投诉举报：

(1) 声称已致人死亡、严重伤残、多人伤残等严重后果的。

(2) 可能造成严重食源性或者药源性安全隐患的。

(3) 可能涉及国家利益或者造成重大社会影响的。

(4) 可能引发系统性、区域性风险的。

(5) 平台质量安全管理部门认为重要的其他投诉举报。

七、投诉举报办理程序

1、客户服务、营销等部门受理一般投诉举报后，依据各部门管理原则和职责划分，自受理之日起 10 日内依照相关法律法规提出调查处理意见，办理结束。需要移交的自受理之日起 3 日内转交有关部门处理。

2、各部门受理重要投诉举报后，要立即转交质量安全管理部门，质量安全管理部门报告食品监督管理部门征询处理意见，按照食品监督

管理部门处理意见及时予以处理。

3、建立健全多部门沟通协调机制，及时研究办理投诉举报。对涉及多部门的投诉举报，质量安全管理部门依照相关法律法规提出处理意见，上报分管领导。分管领导要及时明确办理意见，组织协调投诉举报的办理。

4、投诉举报承办部门对投诉举报线索及时调查核实，依法办理，并将办理结果以适当方式反馈投诉举报人，投诉举报人联系方式不详的除外。

5、投诉举报承办部门自投诉举报受理之日起10日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂、特别复杂疑难的投诉举报，在10日期限届满前经分管领导批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，必须告知投诉举报人办理结果。

6、投诉举报人在投诉举报办理过程中对办理进展情况进行咨询的，投诉举报承办部门要以适当方式告知其正在办理情况。

7、投诉举报办理时限届满后未及时办结或者未向投诉举报人反馈办理结果的，质量安全管理部门及时进行督办。

8、客户服务部门根据工作需要，可以对投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报人意见和建议，并记录回访结果。

9、投诉举报人对平台投诉举报处理结果有异议的可依法向食品监督管理部门投诉举报。

10、投诉举报办理结束后，对有保存价值的文字、证据、音像等资料

立卷归档，留档备查。

八、平台食品投诉举报相关部门要依法保护投诉举报人、被投诉举报对象的合法权益，遵守下列工作准则：

1、与投诉举报内容或者投诉举报人、被投诉举报对象有直接利害关系的，要回避。

2、投诉举报登记、受理、处理、跟踪等各个环节，要依照有关法律法规严格保密，建立健全工作责任制，不得私自摘抄、复制、扣押、销毁投诉举报材料。

3、严禁泄露投诉举报人的相关信息；严禁将投诉举报人信息透露给被投诉举报对象及与投诉举报案件查处无关的人员，不得与无关人员谈论投诉举报案件情况。

4、投诉举报办理过程中不得泄露被投诉举报对象的信息。