

三门峡市市场监督管理局文件

三市监文〔2026〕47号

关于印发三门峡市市场监督管理局网络 交易突发事件应急预案的通知

各县（市）市场监督管理局、市局机关相关科室、直属各分局：

为有效防范化解网络交易领域各类突发事件风险，健全监测预警、应急处置、协同联动机制，适应网络新业态监管需要，我局对《三门峡市市场监督管理局网络交易突发事件应急预案（试行）》进行全面修订。现将修订后的《三门峡市市场监督管理局网络交易突发事件应急预案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



三门峡市市场监督管理局 网络交易突发事件应急预案

一、编制目的

为主动适应网络交易监管新形势、新业态、新风险，健全全市网络交易突发事件预警预判、快速响应、协同处置、舆情管控、复盘整改全链条工作机制，有效防范化解直播电商、网络促销、平台合规、网络消费维权等领域突发风险，规范网络交易突发事件处置流程，提升系统性、精准化、智能化应急处置能力，最大限度降低舆情扩散、市场乱象、群体性投诉等风险，依据上级最新预案及应急管理规定，结合我市网络交易监管工作实际，修订本预案。

二、编制依据

依据《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》《直播电商监督管理办法》《河南省突发事件应急预案管理办法》及市场监管系统应急管理、舆情应对、行政执法相关制度规定，结合我市工作实际修订完善。

三、工作原则

1.统一领导、分级负责。在市局应急工作领导小组统一领导下，坚持属地为主、分级响应、分级处置，压实各县（市）局、直属分局主体责任。

2.预防为主、关口前移。坚持日常监测、风险研判、隐患排

查常态化，做到早发现、早预警、早介入、早处置，从源头防范突发事件升级扩散。

3.依法规范、精准处置。严格依照法律法规、执法裁量基准开展处置工作，坚持程序规范、证据闭环、合规审慎，杜绝随意处置、处置过度。

4.快速反应、协同联动。建立上下贯通、内外协同、快速流转的应急工作机制，强化科室联动、市县联动、跨部门联动、行刑衔接，实现高效闭环处置。

5.舆情同步、稳妥管控。坚持处置与舆情引导同步推进，及时回应社会关切，防范负面舆情发酵蔓延，维护网络市场秩序和社会稳定。

四、适用范围

本预案所称网络交易突发事件，是指在网络交易监管职责范围内，因网络交易平台、平台内经营者、网络直播经营者、短视频带货主体等未落实法定责任，引发或可能引发集中投诉举报、群体性消费纠纷、大范围违规乱象、重大舆情、行业性风险，需要紧急介入处置的突发情况。

主要涵盖以下新型及传统风险情形：

1.平台未落实信息公示、主体核验、交易规则公示、自营区分、信用评价、用户信息保护等法定义务引发的系统性风险；

2.网络集中促销期间虚构原价、先涨后降、虚假折扣、虚假宣传、刷单炒信、虚假销量、虚假评价等集中违规事件；

3. 直播带货、短视频营销、社群电商出现虚假宣传、售卖禁限售商品、劣质商品集中曝光事件；

4. 平台强制搭售、不合理限制权益、霸王条款、售后机制缺失引发大规模投诉；

5. 网络交易舆情快速发酵、媒体曝光、网民热议，存在负面扩散风险；

6. 跨区域、跨平台连锁性网络交易违法乱象；

7. 上级转办、领导批示、多渠道集中举报的网络交易紧急事项；

8. 其他需要紧急处置的网络交易突发风险。

本预案适用于全市市场监管系统网络交易突发事件的预警、研判、响应、处置、舆情应对、复盘评估等全部工作。

五、事件分级标准

结合风险程度、影响范围、舆情热度、投诉规模，将网络交易突发事件分为一般、较大、重大三个等级。

（一）一般突发事件（IV级）

单平台、单区域发生局部违规问题，投诉量较小、舆情范围可控，未形成传播热度，无行业性、系统性风险，可由属地县（市）局、直属分局快速处置化解。

（二）较大突发事件（III级）

出现区域性、多店铺集中违规，投诉举报批量增长，本地舆情升温，短视频、本地社群小幅扩散，存在风险升级趋势，需市

局统筹指导、多部门联动处置。

（三）重大突发事件（Ⅱ级）

全市性、跨平台、跨区域网络交易乱象，大规模集中投诉、媒体公开曝光、全网舆情发酵，引发社会广泛关注，存在行业性风险、群体性风险，需启动市局专项应急机制，上报上级主管部门。

六、应急组织机构及职责

三门峡市市场监督管理局成立网络交易突发事件应急处置工作小组，负责预案适用范围内突发事件应急处置。分管网络交易监管工作局领导任组长；网络交易监督管理科及消保、执法、广告监管等相关科室负责人任副组长；成员由网监科全体工作人员、相关业务科室骨干组成，人员根据工作动态调整。

工作小组在市局应急工作领导小组统一领导下开展工作，对接市局应急办、新闻宣传科、各县（市、区）局、直属分局。

应急处置工作小组工作职责：

（一）综合协调。承担与市局应急领导小组、省局网监处工作衔接；负责应急公文流转、信息汇总报送；收集实时事态信息，规范各类情况上报流程，做好综合保障。

（二）监测研判。依托省局网络交易监测平台、舆情渠道、投诉数据开展常态化风险监测；突发事件发生后组织会商研判风险等级，拟定应急处置方案供领导决策。

（三）调查督导。指导属地监管部门开展线索核查、线上电

子固证、约谈整改、立案查处；全程跟踪督导处置进度，评估事件影响，提出防范治理意见。

（四）联动处置。统筹内部科室协同，落实跨区域协查、行刑衔接机制；根据事件需要对接网信、公安等外部部门开展联合处置。

（五）信息与舆情管理。汇总梳理应急处置动态，编发工作简报；严格按照宣传工作规定，规范信息报送、对外发布流程，稳妥开展舆论引导。

（六）复盘与预案管理。应急处置结束后组织复盘评估，查找监管短板；结合处置案例、演练情况，持续修订完善应急预案；组织业务培训、应急演练。

七、监测预警

1. 常态化监测机制。依托省级网络交易监管系统，持续开展线上常态化巡查；重点强化重大电商促销节点专项监测，紧盯直播电商、本地生活、社交电商新兴业态风险。

2. 风险预警分级推送。对监测发现的风险苗头分级预警，及时推送属地监管部门提前介入，开展行政指导、隐患自查，力争风险源头化解。

3. 隐患台账管理。对反复出现、集中高发的网络交易违法风险建立台账，推动平台落实主体责任，开展常态化合规治理。

八、应急处置程序

（一）信息接收与初步核实

通过领导批示、上级转办、部门移送、舆情监测、12315 投诉举报、日常线上监测等渠道发现突发事件线索后，第一时间核实事件基本要素（涉事主体、违规行为、投诉数量、舆情传播范围、风险发展趋势）。属地单位第一时间上报初步情况，落实初报要求。

（二）等级研判与响应启动

应急处置工作小组完成风险会商研判，确定事件等级，启动对应级别应急响应，明确责任分工、处置时限、工作要求。

（三）现场与线上核查处置

1.快速归集舆情、投诉、网页证据，开展线上电子数据固定；锁定涉事平台、相关经营者违规事实。

2.依法采取行政约谈、下达整改通知、督促平台下架违规商品、清理违法信息、开展平台全域自查等措施；涉嫌违法的，及时移交执法机构立案查处。

3.督促平台建立临时风险管控措施，化解消费纠纷，防止事态持续扩大。

（四）统筹调度、协同联动

根据事件情况，统筹协调市局相关业务科室、属地市场监管部门同步开展处置；涉及跨区域经营主体的，按规定发起协查；需要多部门联合处置的，履行外部协同对接程序。

（五）动态信息报送

严格落实初报、续报、终报制度，持续汇总处置进展、风险

变化，及时向市局领导、市局应急办、省局网监处报送相关材料，重大紧急情况即时上报。

（六）舆情跟踪引导

处置全过程持续跟踪舆情动态，严格执行信息发布审批制度，统一对外口径，及时澄清不实信息，积极回应群众关切，防范衍生负面舆情。

（七）应急响应终止

当违规问题整改到位、批量投诉基本化解、舆情平稳可控、风险反弹隐患消除后，由应急处置工作小组提出建议，报请分管局领导同意，终止本次应急响应。

九、复盘评估

应急响应终止后 10 个工作日内，开展事件全面复盘，分析事件产生根源、处置成效、工作薄弱环节，形成复盘总结材料。针对暴露的监管盲区、制度短板，完善常态化监管举措，推动“处置一案、规范一片”。

十、应急保障

1. 人员保障。建立应急工作 AB 岗制度，明确应急联络人，保障节假日、网络促销高峰期能够随时响应处置。

2. 技术保障。用好线上监测平台、电子取证设备，提升网络线索筛查、网页固证、远程监测能力。

3. 业务保障。常态化组织网络案件查办、应急处置业务培训，提升队伍专业能力。

4. 演练保障。原则上每 3 年至少组织 1 次应急桌面推演或实战演练，检验预案可行性，磨合市县联动处置机制。

十一、预案管理

（一）本预案仅适用于网络交易监督管理职责范围内突发事件处置，超出网监科职责范畴的突发事件，按照市局其他专项应急预案执行。

（二）预案实施过程中，遇法律法规更新、上级预案调整、机构职能变动、重大突发事件处置经验总结等情况及时修订，原则上每 3 年开展一次全面修订。

（三）本预案由三门峡市市场监督管理局网络交易监督管理科负责解释。

（四）本预案自印发之日起施行，原《网络交易突发事件应急预案（试行）》同时废止。

三门峡市市场监督管理局办公室

2026 年 7 月 29 日印发

