

国家市场监督管理总局 行政指导书

国市监行指反垄〔2021〕1号

阿里巴巴集团控股有限公司：

本机关依据《中华人民共和国反垄断法》（以下简称《反垄断法》），对你公司滥用市场支配地位行为进行了调查，并依法作出行政处罚决定。根据《中华人民共和国行政处罚法》坚持处罚与教育相结合的原则，结合调查中发现的问题，现提出行政指导意见，请你公司根据指导意见进行全面整改，依法合规经营，建立健全公平参与市场竞争的长效机制。

一、全面规范自身竞争行为

1. 立即对照《反垄断法》开展全面深入自查，检视并规范自身经营行为。
2. 依法申报达到《国务院关于经营者集中申报标准的规定》规定申报标准的经营者集中，不得违法实施具有或者可能具有排除、限制竞争效果的经营者集中。
3. 不得利用技术手段、平台规则和数据、算法等，实施垄断协议和滥用市场支配地位行为，排除、限制市场竞争。

二、严格落实平台企业主体责任

4. 强化平台内部生态治理，不断完善服务协议、平台运营、

资源管理、流量分配等交易规则，客观中立设定搜索、排序等算法，公平公正使用数据资源，切实提高平台治理规则的公开性和透明度，依法保护个人信息和隐私。

5. 按照公平合理无歧视的原则与平台内经营者开展合作，不得从事向平台内经营者收取不公平高价服务费、对平台内经营者施加不合理限制或者附加不合理交易条件、歧视性对待平台内经营者等行为。

6. 建立消费者、平台用户、社会专家等对平台企业的外部评价机制，自觉接受社会监督，不断完善平台内部治理规则。

三、完善企业内部合规控制制度

7. 建立并有效执行反垄断合规制度，明确合规管理要求和流程，完善合规咨询、合规检查、合规汇报、合规考核等内部机制。

8. 定期开展公司高管和工作人员合规培训，增强反垄断合规意识，提升合规能力。

9. 建立定期向监管部门报告合规情况制度，自觉维护公平竞争的市场秩序。

四、保护平台内经营者和消费者合法权益

10. 依法为平台内经营者和消费者提供全面、真实、准确、及时的交易信息，充分保障平台内经营者和消费者的知情权、公平交易权和自由选择权。

11. 建立并畅通投诉举报渠道，健全投诉处理制度和争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，及时、有效处理平台内

经营者和消费者的反映。

12. 对平台内经营者采取搜索降权、下架商品、暂停服务等惩罚性措施，应当及时予以公示。

13. 建立各方面反映集中的竞争问题定期分析研判制度，加强与监管部门沟通，及时完善内部制度规则。

五、积极维护公平竞争促进创新发展

14. 依法加大平台内数据和支付、应用等资源端口开放力度，充分尊重用户选择权，不得没有正当理由拒绝交易，促进跨平台互联互通和互操作。

15. 带头强化行业自律，积极通过技术革新、质量改进、服务提升、模式创新等开展良性竞争，实现创新发展。

16. 坚持包容共享原则，为平台内经营者特别是中小商家提供便捷优质的服务，促进平台经济和实体经济协同发展。

请你公司按照上述要求制定整改方案，明确整改任务和完成时限，于4月30日前报本机关，并自收到本指导书之日起3年内，每年12月31日前向本机关报送自查合规报告。同时，建议你公司主动向社会公开合规情况，接受社会监督。

市场监管总局

2021年4月6日