

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5064—2019

电子商务企业服务与管理规范

2019 - 09 - 23 发布

2019 - 10 - 23 实施

河北省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省标准化研究院、河北省电子商务协会、河北掌云网络科技有限公司、邢台市电子商务协会。

本标准主要起草人：何建军、冯利君、白肃跃、张学曼、刘倩倩、罗辉、张玉、李建英、袁国平、高峰、赵倩、孙家田、刘志强、朱振岭、高洋、黄允芬。

电子商务企业服务与管理规范

1 范围

本标准规定了电子商务企业的服务要求与管理要求。

本标准适用于河北省电子商务企业的服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24661.2 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范 第2部分：企业间（B2B）、企业与消费者间（B2C）电子商务服务平台

GB/T 24661.3 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范 第3部分：现代物流服务平台

GB/T 26842 基于电子商务活动的交易主体 企业信用评价指标与等级表示规范

GB/T 28041 基于电子商务活动的交易主体 个人信用评价指标体系及表示规范

GB/T 29622 电子商务信用 卖方交易信息披露规范

GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分

GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

GB/T 35411 电子商务平台信息展示要求

GB/T 36311 电子商务管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 E-commerce

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2

电子商务企业 E-commerce enterprise

从事或参与电子商务的经济组织。

3.3

电子商务平台 E-commerce platform

在电子商务中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易及交易撮合、信息发布、资金支付等部分或全部服务的信息网络系统。

示例：第三方电子商务平台、自营电子商务平台。

[GB/T 35408-2017, 定义2.1.2]

4 服务要求

4.1 服务条件

- 4.1.1 应办理市场主体登记、取得行政许可、履行纳税义务，并依法经营。
- 4.1.2 具有与业务和规模相匹配的业务运营团队、经营活动场所、软硬件及安全消防设施。
- 4.1.3 销售的商品或者提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求。
- 4.1.4 电子商务平台运营技术保障要求应符合 GB/T 31524 的规定，包括数据备份、交易信息及系统保障、安全管理及提供服务平台系统接口等。
- 4.1.5 电子商务平台对商户入驻审核应符合 GB/T 35409 的要求，审核内容包括基础资质、经营资质、品牌资质和商家信用等，并及时向商家反馈审核结果。
- 4.1.6 运营电子商务平台及入驻电子商务平台的企业，运营要求应符合 GB/T 31524 的规定。
- 4.1.7 订立和履行电子商务合同，应遵守但不限于《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国电子商务法》第三章的规定。
- 4.1.8 从事跨境电子商务的企业，应遵守进出口监督管理的法律、行政法规和国家有关规定。

4.2 信息提供

4.2.1 一般要求

4.2.1.1 在首页显著位置持续公示经营者信息、服务信息或信息的链接标识，并及时更新，包括但不限于以下内容：

- a) 营业执照信息、与经营业务有关的行政许可信息；
- b) 互联网信息服务业务经营许可证或经备案的电子验证标识；
- c) 经营地址、邮政编码、电话号码、电子邮箱等联系信息及法律文书送达地址；
- d) 自行终止从事电子商务的，应提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。

经营者基本信息的公示可参照GB/T 29622的相关规定。

- 4.2.1.2 商品或者服务信息的披露应符合 GB/T 35411 的规定。
- 4.2.1.3 根据消费者兴趣习惯等特征向其提供搜索结果的，应同时提供不针对其个人特征的搜索结果。
- 4.2.1.4 搭售商品或者服务，应以显著方式提请消费者注意。
- 4.2.1.5 广告宣传应当内容合法、真实可靠，推广或促销信息投放应尊重顾客意愿，在通过电子邮件、微信、短信或其他类似手段进行推广时，应允许用户方便地拒绝接受此类信息，并在推广或促销信息中附上相关方法。

4.2.2 电子商务平台

- 4.2.2.1 在首页显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识。修改平台服务协议和交易规则，应在其首页显著位置公开征求意见，修改内容应当至少在实施前七日予以公示。
- 4.2.2.2 依据平台服务协议和交易规则对平台内经营者违反法律、法规的行为实施警示、暂停或者终止服务等措施的，应及时公示。
- 4.2.2.3 应建立信用评价制度，公示信用评价规则，按照 GB/T 26842 和 GB/T 28041 的要求开展电子商务交易主体信用评价。

- 4.2.2.4 开展自营业务的，应以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务。
- 4.2.2.5 根据商品或者服务的价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果；对于竞价排名的商品或者服务，应显著标明“广告”。

4.3 服务交付

- 4.3.1 按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务。
- 4.3.2 按照约定向消费者收取押金的，应明示押金收取、退还的方式和程序。
- 4.3.3 销售商品或者提供服务应依法出具纸质发票或者电子发票等有效单据。
- 4.3.4 开展实体货物交易的电子商务企业应能提供完善的物流配送服务体系。
- 4.3.5 在整个运营过程中能够在线查询、跟踪管控。
- 4.3.6 发布的商品和服务信息、交易信息应记录、保存，确保信息的完整性、保密性、安全性和可追溯性。

4.4 顾客服务

- 4.4.1 顾客服务管理过程应包括确定客服人员所必要的的能力，客服工作基础设施、工作环境，售前订单处理及修改要求，售后顾客投诉、退赔款/货等。
- 4.4.2 电子商务平台应为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。
- 4.4.3 电子商务争议可以通过消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织协调解决，也可以向有关部门投诉，提请仲裁，或者提起诉讼等方式解决。

4.5 服务质量

- 4.5.1 运营电子商务平台的企业所提供的服务质量应满足但不限于 GB/T 24661.2 及 GB/T 24661.3 所规定的要求。
- 4.5.2 建立服务保障机制，按照 GB/T 31526 的评价规则定期对服务质量进行评估，建立持续改进机制，不断完善服务制度、提升服务质量。

5 管理要求

5.1 总则

根据 GB/T 36311 的要求，建立和实施电子商务管理体系，规范电子商务活动中资源、运营、供应链、营销、资金、信息及信息安全等管理要求。建立绩效评价机制，评价并持续改进电子商务能力和绩效。

5.2 资源管理

- 5.2.1 配备具有实现电子商务战略目标所需能力和意识的业务团队，并制定电子商务人才培养计划。
- 5.2.2 确定与电子商务相关的长短期资金需求，进行资金有效管理，保证资金供给。
- 5.2.3 了解自然资源对电子商务影响的方式和程度，保证短期和长期资源提供。
- 5.2.4 建立知识产权保护制度，与知识产权权利人加强合作，依法保护知识产权。

5.3 运营管理

- 5.3.1 根据自身特点和市场需求选择或建立电子商务平台，并按照市场发展趋势，适时进行平台调整。
- 5.3.2 建立电子商务产品质量管理制度、产品上下架管理制度和产品质量追溯制度。

5.3.3 建立电子商务订单管理制度，包括订单处理原则、处理流程，订单处理相关票据控制等。

5.3.4 建立顾客服务管理制度，完善客服人员职能和评价体系。

5.3.5 建立与电子商务过程相适应的危机防范、安全应急管理制度。

5.4 供应链管理

5.4.1 在供应链上建立战略合作伙伴关系，策划和控制电子商务环境下供应链管理所需过程。

5.4.2 建立外部供方和采购管理制度，确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

5.4.3 建立电子商务配送与运输、仓储、支付管理制度，对配送服务商及支付服务商的选择应符合但不限于 GB/T 31524 的要求。

5.5 营销管理

5.5.1 针对目标顾客需求，有计划地推广产品和服务，保持营销管理的有效性。

5.5.2 营销管理过程应包括与营销有关的数据、信息的收集和识别，对数据、信息的分析和处理，营销活动的策划，过程中设备及相关资源支持，推广活动的执行监管，营销管理过程评估等。

5.6 资金管理

5.6.1 建立规范和完善的财务控制体系，包括财务预测、决策、计划预算、分析、监督、检查等过程。

5.6.2 建立资金管理程序、资金过程操作规范，保证线上交易及相关活动安全并及时运作，支持电子商务支付的全过程。

5.7 信息及信息安全管理

5.7.1 按规定的程序有效地收集、处理、存储和利用与电子商务相关的信息。

5.7.2 建立消费者信息保护机制，应符合 GB/T 31524 的规定。

5.7.3 建立电子商务信息管理系统，并要求在企业控制下工作的人员和相关方按照已建立的策略和程序进行信息安全管理。

5.7.4 建立市场监管、商务、税务、银行、通信等部门发布的企业信用记录。

5.7.5 按规定向市场监管、商务、税务等部门及机构上报电子商务相关信息。

参 考 文 献

- [1] GB/T 35408-2017 电子商务质量管理术语
 - [2] 中华人民共和国电子商务法，2019年1月1日
 - [3] 中华人民共和国合同法，1999年10月1日
-