

广东省地方标准

《电子商务企业管理与服务规范》(征求意见稿)

编制说明

一、标准制定背景及意义

当前信息网络发展迅速，电子商务已成为消费的常态，但不少问题也随之而来。为此，有必要针对电子商务行业的发展实际制定相关的标准予以规范，切实维护消费者权益，促进电商行业良性发展。电子商务作为一个庞大的社会化新兴服务系统工程，有大量的企业参与，这些企业构成了电子商务产业链。

对于电商行业，国内目前尚未正式颁布相关法律进行制约，同时也缺乏规范电商行业管理和服务的标准，电商主管部门和市场监管部门监管无标可依，导致电商行业良莠不齐，一些无资质经营者及缺乏规范意识的企业影响了整个行业的信誉，严重影响了整个行业的健康发展。可见，电子商务企业管理与服务规范建设是广东乃至全国电子商务服务提升科学管理与服务创新的重要手段和基础性工作。《电子商务企业管理与服务规范》的制定与推广，具有重要的现实意义及长远的战略意义：

1、提高并优化电子商务企业管理和服务质量

该服务规范将着眼于规范行业经营服务，切实保障电子商务企业和消费者利益，着力解决电子商务行业服务水平参差不齐，

服务质量难以得到保证、交易市场缺少规范等客观现实问题，使各项服务标准化、规范化、透明化，使电商企业及消费者可以及时了解到相关信息，在前期的选择上及后期问题的处理中都能够得到有理可依及有据可查，达到明白消费、放心消费。同时，该标准的制订，将为加强培育规范化企业品牌有着十分重要的意义。

2、构建良好的制造业-电商-电商服务业关系，促进电子商务行业健康发展

随着大量的小微制造业企业开展网上营销，大量的小微电商企业不断涌现，他们普遍缺乏完整的电商专业人才团队，而在培养专业人才又需要较长时间的前提下，可以组织这些企业将部分运营工作外包给专业的电子商务服务企业进行运营托管，做到人才资源的整合，形成信息集中性和良好交流氛围。但要形成制造业-电商-电商服务业良好的关系，需要通过标准对电子商务服务企业的资质、服务质量、服务信誉等进行规范。

3、有利于保护消费者权益

近年来，电商的快速发展所引发的消费争议层出不穷，这也是全国人大审议《电商法》时委员们最为关注的焦点之一，比如避免大数据“杀熟”、规范搭售行为、共享单车等企业的兴起，使得押金返还难成为一个突出的问题，标准的制定出台，对于规范电商企业的特别是电子商务平台经营者的义务，完善电子商务争议处理等将起到很好的规范和促进作用，也彰显了对消费者权益的保护。

二、任务来源

本标准项目于 2016 年 2 月 2 日经广东省质量技术监督局批准立项(见《广东省质监局关于批准下达 2015 年广东省服务业地方标准制修订计划项目(第二批)的通知》粤质监标函〔2016〕77 号)。

三、标准编制原则

以科学、客观、合理、适用为原则,依据现行国家和广东省有关电子商务标准、法规,立足广东电子商务发展实际,提出对电子商务企业的服务、管理的规范和要求,对电子商务企业进行等级评定和划分,以进一步规范电子商务企业经营和服务,促进诚信体系建设,加强行业管理,推动电子商务产业健康发展。

本标准依据《中华人民共和国电子商务法》草案的相关规定进行编制,主要参考了国家标准 GB/T 34827《电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则》、GB/T 35408-2017《电子商务质量管理 术语》、GB/T 35409《电子商务平台商家入驻审核规范》、GB/T 35411《电子商务平台产品信息展示要求》、行业 SB/T 11132《电子商务物流服务规范》,以及浙江省地标 DB 33/T 932-2014《电子商务企业管理与服务规范》、河南省地标 DB41/T 1237-2016《电子商务 企业管理与服务规范》。制订标准的原则是有根有据,对超出参考标准以外的部分,要有权威机构或者专家提供意见并多次验证以确保合理性。

四、确定主要内容的依据及说明

本标准制订的范围包括：术语和定义，电子商务企业分类，电子商务企业的管理要求（包括基本要求、管理机构、管理职责等），服务要求（包括基本要求、服务体系、广告宣传、隐私保护、安全保障等）。

以下是本标准主要内容的说明：

1、术语与定义。列出了电子商务企业经营管理和服务最为基础的术语，主要依据《电子商务质量管理 术语》、《电子商务物流服务规范》等国家标准进行定义。

2、电子商务企业分类。依据《电子商务法》草案三次审议稿的规定对电商企业进行分类。

3、管理要求。提出电子商务企业在电子商务经营活动应遵循的原则，规定了电子商务企业管理部门的管理职责，根据电子商务企业经营情况提出配套建设要求。

4、服务要求。根据电子商务服务的特点，提出电子商务企业所必须具备的服务配套设施，以及在电子商务活动中所必须做到的服务要求。

五、效果预测

本标准的发布，是对政府电子商务管理机制的一大补充，有利于促进广东电子商务企业诚信体系建设，加强行业自律，规范市场运营秩序，提升企业影响力和竞争力，促进广东电子商务企业做大做强。

六、国内外现行相关法律、法规和标准情况

国际上现有的电子商务标准，主要是电子商务网络技术基础与商务模式方面的标准，尚无比较成熟或完善的电子商务企业服务和管理方面的类似标准。在国内，政府为了规范电子商务企业管理与服务规范，2013年12月7号，中国全国人大常委会正式启动了《中华人民共和国电子商务法》的立法进程，目前该法的草案已经经过全国人大第三次审议。

七、重大意见分歧的处理结果和依据

该标准制订过程中，未出现重大意见分歧。

八、废止现行有关标准的建议

该标准制订实施后，无需废止其他标准。

九、标准实施的理由

本标准是电子商务企业服务与管理规范的首次制定，具有先进性，特别是随着全国人大即将审议通过《电子商务法》，标准的制定发布，可以作为法律实施的配套技术规范，将起到积极的作用。执行本标准对规范电子商务企业经营管理和服务、促进电子商务诚信体系建设有较强的指导意义。

十、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

推进本标准在社会上的宣传贯彻，利用标准引导电子商务企业诚信经营、提供规范服务，推动电子商务诚信体系建设，积极发挥本标准对企业、行业发展导向的积极意义。标准正式发布后，在有关标准化行政主管部门指导下，拟采取的标准宣贯工作计划

如下：

1、标准宣传推广。借助网站新闻、有关电商协会、学会会议、杂志文章等多种形式推广宣传标准。

2、制作标准培训材料。根据标准应用项目实施情况，对标准每一部分进行详细解释说明，形成标准宣贯实施培训材料。

3、制定标准培训计划。制定切实可行的工作方案和培训计划，采取有力措施，多渠道、多形式地开展标准宣贯培训。

4、开办标准宣贯培训班。质监标准化机构和电商协会，组织项目研究和项目实施单位，召开标准宣贯培训班，推广标准实施。

《电子商务企业管理与服务规范》广东省地方标准制定工作组

（汕头市电子商务协会、广东省汕头市质量技术监督标准与编码所、广州市标准化研究院、广东省电子商务协会）

2018年7月18日