

ICS 35.240.60  
A 10  
备案号:41088—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10469—2013  
代替 SB/T 10469—2008

---

## 电子商务商品营销运营规范

Electronic commerce operating specification

2013-06-14 发布

2013-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 平台服务商服务经营和保障要求 .....	2
4 销售商经营要求 .....	7
5 消费者信息和利益保护要求 .....	11
参考文献 .....	13

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 SB/T 10469—2008《网络营销运营规范》，与 SB/T 10469—2008 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 修改了标准的名称；
- 修改了标准的结构，将电子商务服务商、在线销售商、配送服务商、金融服务商的管理和服务内容分别划定；
- 缩小了标准的适用范围。适用范围限制在有形商品经营活动。

本标准由中华人民共和国商业科技质量中心、北京电子商务协会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：商业科技质量中心、江苏苏宁易购电子商务有限公司、国美集团有限公司、河南省银企实业有限公司、北京酒仙电子商务有限公司、北京网库互通信息技术有限公司、北京搜斗士信息技术有限公司、宏图三胞高科技术有限公司、北京工美集团有限责任公司工美艺城网、古贝春集团有限公司、北京远东正大商品检验有限公司、中国橡胶工业协会营销专业委员会、北京电子商务协会、中商会科(北京)科技中心。

本标准主要起草人：尚卫东、牟贵先、王哲、彭立军、文丽、李斌、周东、刘宁元、郝鸿峰、刘忠会、高肖宝、王海波、苏继挺、姚永杰、沈煜、刘晓云、杨鹏、潘军。

# 电子商务商品营销运营规范

## 1 范围

本标准规定了有形商品的电子商务营销运营规范的术语和定义、平台服务商服务经营和保障要求、销售商经营要求、消费者信息和利益保护要求。

本标准适用于利用互联网(含移动互联网)进行网上有形商品经营的企业。

本标准不适用于企业通过目录销售、电话购物、电视购物等渠道进行的商品营销活动。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**商品 commodity**

本标准中商品特指有形商品。

### 2.2

**电子商务服务商 electronic commerce service providers**

为在线销售商、配送服务商、支付服务商和消费者提供电子商务交易服务平台,具有管理机构和管理制度的组织。简称:平台服务商。

### 2.3

**在线销售商 online sellers**

在电子商务服务商提供的服务平台上开展有形商品营销活动的组织或个人。简称:销售商。

### 2.4

**配送服务商 distribution service providers**

为电子商务服务商、在线销售商和消费者提供配送服务的企业。

### 2.5

**电子商务客户 electronic commerce customers**

进入电子商务交易活动的组织或个人。包括:销售商、配送服务商和消费者。

### 2.6

**支付服务商 payment service providers**

为电子商务交易的组织或个人提供电子商务交易支付平台的组织。

### 2.7

**信息系统灾难 disaster of information systems**

造成信息系统严重故障或瘫痪,使信息系统的主要功能停顿或丧失,达到特定时间的突发性事件。严重性信息系统灾难是指数据被删除或硬盘出现故障,存储介质严重受损的情况;一般性信息系统灾难是指数据被删除或硬盘出现故障,存储介质没有严重受损的情况。

### 2.8

**完全备份 full backup**

用一盘磁带对整个系统进行备份,包括系统和数据。