



中华人民共和国国家标准

GB/T 36302—2018

电子商务信用 自营型网络零售平台 信用管理体系要求

E-commerce credit—Requirements of integrity management system for the
seller-managed retailing transaction platform

2018-06-07 发布

2018-10-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 管理体系构成	1
4 方针、目标和策划	2
4.1 方针	2
4.2 目标	2
4.3 目标实现策划	2
5 管理实施	2
5.1 信息发布管理	2
5.2 产品质量管理	3
5.3 服务质量管理	3
5.4 顾客权益保障	3
6 评估与改进	3
6.1 评估	3
6.2 改进	4
参考文献	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 470)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、安徽共生物流科技有限公司、合肥金维思特智能科技有限公司、北京众联享付科技股份有限公司、成都集客宝电子商务有限公司、四川泉辉科技有限公司、茂泰(福建)鞋材有限公司、晋江成昌鞋业有限公司、成都万家和家政服务有限公司、新疆维吾尔自治区标准化研究院、武汉船用机械厂、杭州市标准化研究院、深圳标准技术研究院、北京京东世纪贸易有限公司、淘宝(中国)软件有限公司、中大信(北京)信用评价中心有限公司、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人:叶如意、余业强、宁继荣、杨钧、邵清东、李秀娣、张韧、李尧、冯利君、周道华、李云胜、罗显发、庄辉煌、程航、李向华、赵燕、许应成、杜佳、潘瑶、林竹盛、安彦红、龚月芳。

引 言

建立和完善电子商务信用标准体系是促进我国电子商务健康发展的重要保障。为促进广大自营型网络零售平台提升自身信用管理水平,降低失信风险,全国社会信用标准化技术委员会立项并制定本标准,从管理角度指导自营型网络零售平台建立和完善自身信用管理体系,监控自身网络零售信用状况和持续完善信用管理机制。

自营型网络零售平台建立和完善信用管理体系时可根据平台的服务对象、交易模式、商品种类等特点对本标准规定进行细化。

电子商务信用 自营型网络零售平台 信用管理体系要求

1 范围

本标准规定了自营型网络零售平台的信用管理体系构成、方针、目标和策划、管理实施、评估与改进等方面的要求。

本标准适用于自营型网络零售平台建立和完善信用管理体系。

注：“自营型网络零售平台”也可称为“自营型网络零售网站”。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

电子商务信用 e-commerce credit

在电子商务交易中,交易方取得交易对方信任作为交易基础的能力。

注1:交易方取得和维持这种能力需以诚信经营、遵守交易承诺和约定、满足交易对方合理预期为条件。

注2:网络零售信用水平取决于顾客网购所承受的综合风险水平,在风险水平满足网购交易要求时,顾客满意水平可作为信用评价指标。

[GB/T 34057—2017,定义 3.1]

2.2

自营型网络零售 seller-managed online retailing

由卖方自主管理平台的网络零售商务活动。

2.3

自营型网络零售平台信用管理 integrity management for seller-managed online retailing

自营型网络零售平台为持续提升诚信经营能力和可信程度而开展的制定诚信经营目标、策划、实施、评估和改进等一系列管理活动。

3 管理体系构成

自营型网络零售平台信用管理体系包括以下三个方面:

a) 方针、目标和策划

自营型网络零售平台应确立适宜的诚信方针和可实现的诚信经营目标,并依此策划诚信管理活动。

b) 管理实施

自营型网络零售平台应在日常管理中融入诚信管理活动,形成制度并运行。

c) 评估和改进

自营型网络零售平台应定期对经营活动与诚信方针的符合性以及诚信目标完成情况进行评估,针对发现的问题制定改进及调整措施,并予以实施。