

团 体 标 准

T/GDMA xx-2021

直播电商选品与交付管理规范

Live streaming e-commerce commodity selection and delivery management
specification

（征求意见稿）

2021-00-00 发布

2021-00-00 实施

广东省市场协会 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体要求..... 2

5 直播选品管理..... 2

 5.1 商品开发..... 2

 5.2 直播选品..... 2

 5.3 供应商与商品管理..... 2

 5.4 服务能力管理..... 4

6 交付管理..... 4

 6.1 供应商..... 4

 6.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构..... 4

 6.3 客户服务管理..... 4

附录 A（资料性） 供应商提供的有效资质证明表..... 5

附录 B（资料性） 常见行业商家商品资质要求..... 6

参考文献..... 9

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定进行编制。

本文件由广东省市场协会提出。

本文件由广东省市场协会归口。

本文件起草单位：.....

本文件主要起草人：

直播电商选品与交付管理规范

1 范围

本文件规定了直播电商选品与交付的总体要求、直播选品管理、交付管理。
本文件适用于直播电商选品与交付的整体管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

T/GDMA XX-2021 直播电商营销服务规范

T/GDMA XX-2021 直播电商售后服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供应商 supplier

直接向平台提供商品及相应服务的企业及其分支机构或个体工商户。

注：供应商可包括生产商、经销商和其他中介商。

3.2

直播 live streaming

通过互联网，把实时信息以视频、音频、图文等形式持续发布给公众的活动。

3.3

直播间运营者 live studio operator

在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务，开设直播间从事网络直播营销活动的个人、法人和其他组织。

3.4

直播营销人员 live streaming marketers

在网络直播营销中直接向社会公众开展营销的个人。

3.5

直播营销人员服务机构 live streaming marketers service organization

为直播营销人员从事网络直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等的专门机构。

3.6

专业机构 professional organization

法律认可的专业质检机构和鉴定机构；独立承担法律责任的科学研究机构和实验室。

4 总体要求

- 4.1 销售的商品或提供的服务应符合商品质量、使用安全和使用性能的要求，符合宣称采用标准等。
- 4.2 不得销售、提供违法违禁商品、服务；销售药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品等特殊商品时，应当依法取得相应的资质或行政许可。
- 4.3 应对商品和服务供应商的身份、地址、联系方式、行政许可、信用情况等信息进行核验。
- 4.4 应确保商品的交付符合直播时的约定发货时间和物流服务。

5 直播选品管理

5.1 商品开发

- 5.1.1 直播间运营者宜根据直播需求进行有计划的商品开发或招商。
- 5.1.2 商品开发或招商，宜进行行业调查、商品分析、竞品分析等，制定招商计划、组织招商会、选品会等。

5.2 直播选品

- 5.2.1 直播间运营者宜根据直播需求组织选品会进行选品。
- 5.2.2 直播选品宜结合直播主题，直播营销人员类型、定位，商品属性、商品特点等展开。

5.3 供应商与商品管理

5.3.1 供应商资质

5.3.1.1 供应商

供应商应提供的资质文件包括但不限于以下内容：

- a) 应提供有效的供应商资质证明原件或复印件，确保相关资质证明文件符合法律法规要求，并和商品的相关信息保持一致；
- b) 常见的供应商资质证明文件详见附录 A。

5.3.1.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构

直播方¹⁾应核实的资质包括但不限于以下内容：

- a) 应收集商家资质以及有关证明原件或复印件；
- b) 应对商家资质进行核验，并留存相关记录备查。

5.3.2 商品样品和商品资质

5.3.2.1 供应商

供应商应提供的商品资质文件包括但不限于以下内容：

- a) 应提供有效的商品及商品资质证明原件或复印件，并确保商品样品及相关资质证明文件符合法律法规要求，商品样品与商品资质信息应保持一致；
- b) 应确保商品包装在正常的流通过程中抗御环境条件的影响而不发生破损、损坏等现象，商品包

1) 直播方指直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构。

装物上的广告语应避免违法违规或与产品标识、说明书相矛盾；

- c) 常见商品资质证明文件详见附录 B。

5.3.2.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构

直播方对样品及商品资质管理包括但不限于以下内容：

- a) 应收集商品资质以及有关证明原件或复印件；
- b) 应对商品资质进行核验，并留存相关记录备查；
- c) 宜收集商品样品建立商品样品库，对直播间推广的商品留样保存；
- d) 宜对商品的标签标识进行核对，商品名称、产地、生产者信息、性能、重要参数、规格、等级、生产日期、保质期等内容和商品资质资料的相关信息保持一致，不应违反法律法规相关规定；
- e) 宜对商品样品进行测评，测评内容包含但不限于说明书，功能、性能、外观、安全性、包装抗御环境条件的影响而不发生破损，损坏等现象、商品包装物上的广告语等，并留存测评报告；
- f) 可自行委托第三方专业机构对商品样品进行检测，以确认商品样品符合相关标准要求。

5.3.3 销售信息

5.3.3.1 供应商

供应商销售信息包括但不限于以下内容：

- a) 应提供销售链接信息，并确保内容真实，准确，符合法律法规的要求；
- b) 应提供产品卖点信息，并确保卖点信息与商家资质、商品资质及商品信息一致，符合法律法规的要求。卖点信息宜包含但不限于产品名称，颜色，产地，生产日期，保质期、适宜人群，禁忌事项、功能与效果，材质说明，产品尺寸，工艺介绍，产品特点，售后政策，库存数量，发货时间等；
- c) 可提供直播展示道具，以向消费者充分展示商品的功能，须确保展示效果和商品实际效果一致，不得夸大商品特性，满足消费者充分的知情权；
- d) 可根据直播需求，在直播间协助直播营销人员对产品进行推广，应符合 T/GDMA 2—2021《直播电商营销服务规范》中 7.1 条规定。

5.3.3.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务

直播方对销售信息的管理包括但不限于以下内容：

- a) 宜对销售链接信息进行审核，并要求供应商按照审核意见进行修改；
- b) 宜对卖点信息进行审核和修改，修改的信息应确保与商家资质、商品资质及商品信息一致，符合法律法规的要求。

5.3.4 供应商审核

5.3.4.1 供应商

供应商应提供相关信息，配合审核，包括但不限于以下内容：

- a) 应按照直播方的要求提供供应商及其相关生产商的基本信息，并确保信息的真实、准确；
- b) 应配合直播方的审核要求，包括审核方式、审核时间，审核地点等。

5.3.4.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构

直播方对供应商的审核管理包括但不限于以下内容：

- a) 宜根据产品特性、供应商状况，对供应商和工厂采取资料审核，视频审核，实地审核等方式进行；
- b) 宜从环境条件、设施及设备状况、原辅料、人员、检验检测能力、包装及标识、储运环节、质量管理等方面展开；
- c) 审核不合格的供应商或生产商应采取停止合作或整改重审等措施。

5.4 服务能力管理

服务能力包括但不限于售后服务、服务承诺、投诉处理与改进。
相关方能力符合T/GDMA 2—2021《直播电商营销服务规范》的规定。

6 交付管理

6.1 供应商

供应商商品交付要求包括但不限于以下内容：

- a) 应确保在交付前对商品进行检验核对；
- b) 应确保交付的商品与提供的商品样品质量相符；
- c) 应确保按照直播约定的时间发货；
- d) 应确保按照直播约定提供物流服务。

6.2 直播间运营者、直播营销人员和直播营销人员服务机构

直播方商品交付要求包括但不限于以下内容：

- a) 可自行或委托第三方机构对直播商品进行抽检，判断售卖商品是否与商品样品质量相符，商品质量是否符合相关法律法规和标准要求，必要时可跟进生产和发货；
- b) 宜建立商品发货计划，跟进商品的交付；
- c) 应确保商品交付满足直播约定的时间发货；
- d) 应确保按照直播约定的物流要求提供物流服务。

6.3 客户服务管理

直播电商售后管理符合T/GDMA 3—2021《直播电商售后服务规范》的规定。

附 录 A

(资料性)

供应商提供的有效资质证明表

供应商提供的有效资质证明表见表 A.1。

表 A.1 供应商提供的有效资质证明表

序号	证照名称		备注
1	统一社会信用代码		所有供应商
2	食品经营许可证		食品类供应商，包括酒类。
3	中国商品条码系统成员证书		1、儿童玩具、家用电器的供应商。 2、包装申请了商品条形码的供应商。
4	酒类生产许可证		直接生产酒的供应商。
5	食品生产许可证		加工商品和分装产品企业。
6	中国国家强制性产品认证证书（3C 认证证书）		涉及《强制性产品认证管理规定》范围的产品（CCC 产品认证范围）需提供。
7	中国节能产品认证证书（中国能效标识）		主要涉及电器（如冰箱、空调、洗衣机等）、灶具、办公设备、照明、电机等类。
8	产品检验报告(含质检、卫检)		检验报告应由政府部门认可的检测机构出具。(商品生产许可证中检验方式注明为自行检验的企业，其检验部门/实验室签发的检测报告也可接受)
9	商标注册	商标注册或注册申请受理通知书	供应商应持有自该品牌（商标）权利人至商家的销售该品牌商品的完整授权链。
		核准转让注册商标证明	
		商标使用许可合同书	
		商标承诺书	
10	专利证书		专利产品供应商需提供。
11	食品安全管理体系(GB/T 22000)或危害分析与关键控制点体系(GB/T 27341)认证证书		适用食品加工、生产企业。
12	良好农业规范(GB/T 20014)认证证书		适用于初级农产品生产企业。
13	注册产品造型或图案的注册证明或授权使用证明文件		使用注册产品造型或图案的需提供。（比如使用迪士尼人物、Hello Kitty、机器猫叮当的造型或图案的）
14	有机产品认证证书		声称获得有机食品认证的食品供应商需提供。
15	绿色产品证书		声称获得绿色产品认证的产品供应商需提供。
16	无公害农产品认证证书		声称获得无公害农产品认证的农产品供应商需提供。
17	地理标志产品证明文件		声称获得地理标志产品的产品供应商需提供。
18	农业转基因生物安全证书或临时证明		声称转基因食品的食品供应商需提供。
19	保健食品批准证书		保健食品需提供。
20	化妆品生产许可证		直接生产化妆品的供应商。
21	特殊品类商品需提供的其他相应证照资质证明		（如特殊医学用途配方食品）

如国家法律法规对证照资质有特殊要求的，应按照指定内容及日期提供；所提供商品的质检报告应由取得国务院有关主管部门认可的商品检验机构出具，证照应在有效期内。

附 录 B
(资料性)
常见行业商家商品资质要求

常见行业商家商品资质要求见表 B.1。

表 B.1 常见行业商家商品资质要求

行业	商家资质	商品资质
服装、箱包、鞋帽等	1、供应商的营业执照。	1、质检报告：提供近一年内由第三方质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
化妆品、洗护用品、卫生用品等	1、供应商的营业执照。 2、生产厂商的《化妆品生产许可证》 3、《消毒产品生产企业卫生许可证》：经营消毒产品分类目录范围的商品时，需提供生产厂商《消毒产品生产企业卫生许可证》，如卫生巾、护垫、成人护理纸尿裤用品、湿巾、面巾、餐巾、手帕纸、沐浴露、私处洗液、洗液、消毒液等产品。 4、委托加工协议：产品标签中存在委托生产关系的，需提供品牌商和生产商的委托加工协议，另附产品清单。	1、非特殊用途化妆品备案凭证。 2、特殊用途化妆品行政许可批件。 3、质检报告：提供近一年内由第三方质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
家居日用、家装办公、交通用品等	1、供应商的营业执照。 2、《消毒产品生产企业卫生许可证》：经营消毒产品分类目录中的商品时，需提供生产厂商《消毒产品生产企业卫生许可证》。 3、《全国工业产品生产许可证》：经营涉及国家工业产品生产许可管理范围的产品，需提供生产厂商的《全国工业产品生产许可证》。 4、委托加工协议：产品标签中存在委托生产关系的，需提供品牌商和生产商的委托加工协议，另附产品清单。	1、《国家强制性产品认证证书》（CCC 安全认证证书）：涉及《强制性产品认证管理规定》范围的产品（CCC 产品认证范围）需提供。 2「质检报告：提供近一年内由第三方质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
电子电器、家用电器、数码产品等	1、供应商的营业执照。 2、《全国工业产品生产许可证》：经营涉及国家工业产品生产许可管理范围的产品，需提供生产厂商的《全国工业产品生产许可证》。 3、《电信设备进网许可证》：经营电信设备，需提供生产厂商的《电信设备进网许可证》。 4、《提供水产品卫生许可批件》：经营饮水机、净水设备需提供。 5、《消毒产品生产企业卫生许可证》：经营消毒产品分类目录的商品，需提供《消毒产品生产企业卫生许可证》。	1、《国家强制性产品认证证书》（CCC 安全认证证书）：涉及《强制性产品认证管理规定》范围的产品（CCC 产品认证范围）需提供。 2、《无线电型号的核准认证》（SRRC 认证）：经营无线电发射设备，需提供《无线电型号的核准认证》。 3、电视盒子，需提供与《互联网电视牌照》持有方的合作证明。 4、质检报告：提供近一年内由第三方权威质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
宠物	1、供应商的营业执照。 2、企业法人身份证。 3、一般纳税人资格证。 4、固定经营场所的房产证或房屋租赁合同的复印件/扫描件。	1、质检报告：提供近四年内（宠物食品一年）有效的第三方权威质检机构出具的质检报告（须含有 CMA 认证或 CNAS 认证），成品检测报告内容须包含品牌名称、产品名称和各类产品所必须的各类检测项。 2、《兽药经营许可证》：经营兽药需提供；。 3、《动物防疫条件合格证》：养殖动物活体需提供；公共场所卫生许可证。 4、《动物诊疗许可证》：经营宠物医疗服务需提供；从业人员的《执业兽医师资格证书》及身份证件，从业人员与商家的聘用劳务关系证明。

表 B.1 常见行业商家商品资质要求（续）

行业	商家资质	商品资质
食品饮料	1、供应商的营业执照。 2、《食品经营许可证》或《食品生产许可证》，经营预包装食品，需提供生产厂商的《食品生产许可证》。 3、《酒类生产许可证》或《食品生产许可证》：经营酒类商品需提供。 4、《保健食品生产企业卫生许可证》/《保健食品 GMP 证书》：经营保健食品需提供。 5、《饲料生产许可证》：宠物食品需提供生产厂商的《饲料生产许可证》。 6、种植方证明及收购合同：自产自销商家经营初级农产品滋补药材，需提供种植方的种植证明或土地承包证明；采购方经营初级农产品滋补药材，需提供种植方的种植证明或土地承包证明、开店公司与供货方之间的收购合同。 7、委托加工协议：产品标签中存在委托生产关系的，需提供品牌商和生产商的委托加工协议，另附产品清单。	1、《保健食品批准证书》（即健字号批件）及其附件（产品说明书）：涉及保健食品需提供。 2、无公害农产品认证证书：声称获得无公害农产品认证的农产品需提供。 3、农产品地理标志登记证书：声称获得标记农产品产地的农产品需提供。 4、绿色食品认证证书：声称获得绿色食品认证的食品需提供。 5、有机食品认证证书：声称获得有机食品认证的食品需提供，有机转换证书无效。 6、农业转基因生物安全证书：声称转基因食品需提供。 7、中华老字号认证证书：声称获得中华老字号认证的商品需提供。 8、动物防疫检疫证明：经营鲜活蛋类、生鲜肉类食品需提供《动物防疫条件合格证》；鲜活蛋类采购销售方还需提供采购证明；经营生鲜肉类食品还需提供《动物检验检疫证明》，若为猪肉制品，需另提供《生猪定点屠宰证》。 9、检测报告：经营蔬菜水果需提供近一年内的《农产品检测报告》或《农药残留检测报告》。 10、进货渠道证明：采购销售方经营海鲜水产，需提供进货渠道证明（如：进货合同或进货发票或授权） 11、婴幼儿配方乳粉注册证明：经营婴幼儿配方乳粉，需提供婴幼儿配方乳粉注册证明。 12、产品批准文号：经营预混料、饲料添加剂，需提供生产厂商相应的产品批准文号。 13、质检报告：提供近一年内由第三方权威质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
农业养殖	1、供应商的营业执照。 2、《饲料生产许可证》：经营宠物食品需提供。委托加工协议：产品标签中存在委托生产关系的，需提供品牌商和生产商的委托加工协议，另附产品清单。 3、《全国工业产品生产许可证》：经营涉及国家工业品生产许可管理范围的产品，需提供生产厂商的《全国工业产品生产许可证》。 4、种子生产、经营许可证：经营国产农作物种子需提供《农作物种子经营许可证》或《农作物种子生产许可证》；经营国产林木种子需提供《林木种子经营许可证》或《林木种子生产许可证》。 5、《全国工业产品生产许可证》：经营肥料需提供生产许可证正本和副本，需含有复合肥、磷肥项。高浓度复合肥、尿素、二铵、钾肥等单质肥料、有机肥、水溶肥不需要提供。	1、商品批准文号：经营预混料、饲料添加剂，需提供生产厂商相应的产品批准文号。 2、《国家强制性产品认证证书》（CCC 安全认证证书）：涉及《强制性产品认证管理规定》范围的产品（CCC 产品认证范围）需提供。 3、肥料产品正式/临时登记证：经营肥料需提供，国家规定免于登记的除外。 4、质检报告：提供近一年内由第三方质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告。
珠宝文玩	1、供应商的营业执照。	1、质检报告：提供近一年内由第三方质检机构出具的含有 CMA 或 CNAS 认证的质检报告；经营珠宝玉石需提供国家珠宝玉石质检中心提供的质量保证书。
医疗器械、美容产品	1、供应商的营业执照。 2、行政许可：《医疗器械网络销售备案》，《医疗器械生产许可证》，《医疗器械经营许可证》，许可证主体须与营业执照保持一致，所售商品包含在许可证的许可范围内。	1、每个品牌须提供至少一份近一年的产品检测报告。

表 B.1 常见行业商家商品资质要求（续）

行业	商家资质	商品资质
图书音像	1、供应商的营业执照。 2、《出版物经营许可证》：经营图书、杂志、报纸需提供。 3、《音像制品经营许可证》：经营音像产品需提供。	—
虚拟充值	1、供应商的营业执照。 2、《网络文化经营许可证》：经营生活娱乐充值服务需提供。 3、合作协议：经营手机号码、套餐、充值或增值业务需提供与运营商的代理合同或合作协议； 4、对应省级及以上运营商授权认证的《网络销售与实名制授权书》：经营“新入网手机号码套餐”、“3G 无线上网资费卡”、“4G 无线上网资费卡”“WIFI 热点/无线套餐”需提供。	—
教育培训	1、供应商的营业执照。 2、ICP 备案或《增值电信业务经营许可证》：早教幼教、语言培训、才艺培训、营地/游学、出国留学、职业技能培训、成人考试考证若涉及在线教育/培训需提供。 3、办学许可或行政备案：中小学教育若涉及学科教育，线下培训需提供《民办学校办学许可证》，线上培训，需提供教育行政部门备案；职业技能培训、成人考试考证若涉及消防特有工种技能的培训，需提供人社部门的办学许可或消防行业特有工种职业技能鉴定（地方）站的备案。	1、教师资格证或职业资质证明：科目需覆盖所授科目；若涉及金融培训，需提供对应金融行业讲师的执业证书。 2、应用备案：涉及 APP 推销，需提供教育移动应用备案、《信息系统安全等级保护备案证明》。 3、线下门店信息：若涉及线下授课，需提交线下门店信息，包括每家门店及培训场地地址信息及房屋所有权证或租赁合同，每家门店外观和培训场地照片。
生活服务	1、供应商的营业执照。 2、行政许可：根据经营服务类别需提供相应的行政许可，包括但不限于《旅行社业务经营许可证》《食品经营许可证》《食品生产许可证》《道路运输经营许可证》《公共场所卫生许可证》《娱乐场所经营许可证》《高危性体育项目经营许可证》。	1、从业人员职业资格证。 2、从业人员与开店公司的劳动关系证明。 3、发卡方单用途预付卡备案的证明文件：经营卡券需提供。如商家非发卡方，需提供对应品类的承诺函，同时附发卡企业向备案机关提交的包含该入售卡单位的售卡企业清单。 4、保险证明：经营家装服务需提供开店主体为消费者、服务人员等购买的保险证明，保险范围需包括因意外造成的消费者、服务人员、第三人的财产灭失和人身伤害。
鲜花	1、供应商的营业执照。 2、企业法人身份证。 3、基本存款账户信息。	1、质检报告：每个三级类目分别提供近两年内有效的第三方权威质检机构出具的质检报告（须含有 CMA 认证或 CNAS 认证），成品检测报告内容须包含品牌名称、产品名称和各类产品所必须的各项检测项。
母婴	1、供应商的营业执照。 2、一般纳税人资格证。	1、提供近两年内（食品一年内）有效的第三方权威质检机构出具的质检报告（须含有 CMA 认证或 CNAS 认证），成品检测报告内容须包含品牌名称、产品名称和各类产品所必须的各项检测项。 2、尿裤湿巾，防溢乳垫需提供消毒产品生产许可证。 3、牙胶安抚、奶瓶奶嘴、直接接触食品的塑料容器类，奶瓶清洗需提供全国工业品生产许可证。 4、童车，爬行垫，安全座椅需提供 CCC 认证。
医疗卡、体验卡	1、供应商的营业执照。 2、企业法人身份证。	—
注：经营进口商品需提供的资质包括但不限于中华人民共和国海关进口货物报关单、相关检验检疫证明及其他能证明商质量合格和性能安全的具有法律效力的文件；报关单上应展现对应品牌名称及商品名称；若报关单上经营使用单位或收货单位不在授权链上，需提供委托进口协议。在疫情防控特殊要求下，还需提供核酸检测证明以及消毒证明。		

参 考 文 献

- [1] GB/T 30698-2014 电子商务供应商评价准则 优质制造商
 - [2] GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求
 - [3] SB/T 10469-2013 电子商务商品营销运营规范
 - [4] 《互联网直播服务管理规定》 2016 年 11 月 4 日，由国家互联网信息办公室发布，自 2016 年 12 月 1 日起施行
 - [5] 《网络交易监督管理办法》 2021 年 3 月 15 日，国家市场监督管理总局出台，自 2021 年 5 月 1 日起施行
 - [6] 《网络直播营销管理办法（试行）》 2021 年 4 月 23 日，国家互联网信息办公室、公安部、商务部、文化和旅游部、国家税务总局、国家市场监督管理总局、国家广播电视总局等七部门联合发布，自 2021 年 5 月 25 日起施行
 - [7] 《中华人民共和国消费者权益保护法》 2013 年 10 月 25 日十二届全国人大常委会第 5 次会议《关于修改的决定》第 2 次修正，2014 年 3 月 15 日正式实施
 - [8] 《中华人民共和国电子商务法》 2018 年 8 月 31 日，十三届全国人大常委会第五次会议表决通过《电子商务法》，自 2019 年 1 月 1 日起施行
 - [9] 《中华人民共和国产品质量法》 根据 2018 年 12 月 29 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议修改
-