

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

临沂商城直播电商营销与售后服务规范

Specification for live e-commerce marketing and after-sales service of Linyi mall

草案版次选择

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 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 直播电商营销服务 2

 5.1 直播主体 2

 5.2 直播 3

 5.3 直播营销人员 3

 5.4 直播营销人员服务机构 3

 5.5 商家 4

 5.6 直播营销平台 4

6 直播电商售后服务要求 5

参考文献 6

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》的规定起草。

本文件由××××提出。
本文件由××××归口。
本文件起草单位：
本文件主要起草人：

临沂商城直播电商营销与售后服务规范

1 范围

本文件规定了临沂商城直播电商营销的总体要求、直播电商营销服务和直播电商售后服务等要求。
本文件适用于直播电商相关方位消费者开展的营销活动与售后服务，不适用于跨境直播电商营销与售后服务。

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。

GB/T 27922 商品售后服务评价体系
GB/T 34432-2017 售后服务基本术语
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 35409-2017 电子商务平台商家入驻审核规范
SB/T 11502 电子商务售后服务评价准则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

直播

基于互联网，以视频、音频、图文等形式向公众持续发布实时信息的活动。

3.2

主播

通过直播方式，直接面向消费者介绍产品或服务信息、与消费者互动并引导消费者购买产品或服务的主要营销或销售人员。

3.3

直播主体

直播间运营者在直播营销平台上注册直播账号或通过自建网站等其他网络服务，开设直播间从事直播营销相关活动的自然人、法人或其他组织。

注：直播主体可包括：商家、直播营销人员、直播影响人员服务机构和其他组织等。

3.4

直播电商营销

通过直播方式向消费者进行商品展示、导购、互动的一种电子商务经营活动。

3.5

直播营销人员

采用网络直播的方式，从事商品或服务的策划、推广、销售以及客户管理等相关工作的人员。

3.6

直播营销人员服务机构

依法注册登记的，为直播营销人员从事直播营销活动提供培训、内容策划、制作、运营、经纪、推广等开展直播营销服务的机构。

3.7

商家

依法登记注册的，通过电子商务平台、自建网站、其他网络服务平台等从事销售商品或服务并进行发货和提供售后服务的经营者。

3.8

直播营销平台

通过开放直播主体入驻功能，为直播主体采用直播方式宣传、介绍或推广产品或服务等活动提供直播技术服务的信息网络系统。

4 总体要求

- 4.1 应坚持正确导向、诚实信用、公平竞争等原则，积极参与行业自律，保障直播电商营销活动更加规范。
- 4.2 应制定和公开直播营销服务管理规则，并对直播过程进行监测，与社会各相关机构合作共同完善平台生态治理。
- 4.3 应严格履行直播电商法定职责义务、合法合规、不应有虚假或夸大宣传、虚假交易等不当行为。
- 4.4 应全面、真实、准确的披露商品或服务信息，依法保障消费者的知情权和选择权。
- 4.5 应采取有效技术手段做好数据安全保护工作、个人信息保护工作等。

5 直播电商营销服务

5.1 直播主体

5.1.1 入驻要求

直播主体（直播间运营者）入驻直播营销平台应满足但不限于：

- a) 直播主体为自然人的，应提供真实有效的身份证；
- b) 直播主体为法人的，应提供真实有效的营业执照信息；
- c) 根据主播营销或服务的性质，依法依规取得相应的资格或资质，并进行亮证亮照；
- d) 曾在虚假广告中做推荐、证明受到行政处罚且未满当年的自然人、法人或其他组织不得入驻。

5.1.2 直播电商营销场地及设备

5.1.2.1 宜与商家、直播营销人员服务机构、直播营销平台等相关方互相配合，根据不同的场景搭建直播场景、配置相应音视频设备和电源设备等。

5.1.2.2 直播电商营销场地应具备经营资质和一定的隔音效果。

5.1.2.3 不得在下列场所进行直播电商营销活动：

- a) 涉及国家安全及公共安全的场所；
- b) 涉密场所；
- c) 影响社会正常生产、生活秩序的场所；
- d) 涉及黄赌毒等影响社会治安的场所；
- e) 中小学校园、幼儿园内；
- f) 影响其他正常生活的场所。

5.1.3 人员配备

5.1.3.1 直播前应配备直播营销人员、设备管理员。

5.1.3.2 应配备熟悉商品特性和商品使用方法的产品人员。

5.1.3.3 应配备熟悉相关法律法规及国家政策导向的人员，确保直播顺利进行。

5.1.3.4 配备自然人主播的，应核实自然人主播为完全民事行为能力人。

5.1.4 直播间管理

5.1.4.1 直播间不得发布违法信息和不良信息

5.1.4.2 应建立直播宣传风险识别和应急处置机制，对违法违规信息、虚假宣传行为、主播不规范言论等情况，应采取终止直播、下架或删除违规商品或内容、禁播等处置措施。

5.1.4.3 应记录、保存直播内容、保存时间不少于六十日；直播内容中的商品或服务信息、交易信息，保存时间应自交易完成之日起不少于三年；应配合执法部门提供直播回看直播、交易信息等。

5.2 直播

5.2.1 资质要求

- 5.2.1.1 具备完全民事行为能力。
- 5.2.1.2 应配合平台提供真实有效的身份信息进行实名注册。
- 5.2.1.3 对于需要较高专业水平的直播内容，主播应采取相应职业资质，并向直播营销平台进行执业资质报备。
- 5.2.1.4 了解电子商务相关业务知识并掌握直播相关技能。

5.2.2 行为要求

5.2.2.1 语言表达

直播时，主播应口齿清楚、表达准确、肢体语言适当，以避免歧义，不得发表禁止发表的言论和内容。

5.2.2.2 仪容仪表

主播形象应保持良好得体，适度反映其直播产品及服务特性，不得违反公序良俗。

5.2.2.3 营销行为

不得出现违法违规行为。

5.2.2.4 商品信息宣传

直播过程中，应对以下商品信息做必要的、清晰的说明或标示：

- a) 使用中可能会危害消费者的情形或潜在的危险说明；
- b) 对特殊人群使用的保护警示；
- c) 发生安全事故时的处理方法或措施；
- d) 售后服务承诺；
- e) 产品生产日期、保质期或有效日期、限期使用日期等；
- f) 主播宣传的商品信息超出商家提供的宣传资料或要求时，应在直播中说明或提供相关信息来源；
- g) 直播过程中开展促销活动的，主播应真实准确的介绍或标示促销范围、促销规则、促销期限、活动限制性条件等促销信息。

5.3 直播营销人员

5.3.1 基本要求

- 5.3.1.1 应掌握与直播电商营销相关的网络服务技术。
- 5.3.1.2 应掌握与直播电商营销相关的管理能力、营销技能。
- 5.3.1.3 应学习、了解、掌握相关法律法规、政策导向及标准规范等。

5.3.2 直播电商营销管理

- 5.3.2.1 根据直播需要提前准备好直播所需要的设备和道具。
- 5.3.2.2 提前对直播商品进行排品，确定商品的直播顺序。
- 5.3.2.3 根据直播需求在销售后台对商品进行上架、下架、库存调整，价格调整等。
- 5.3.2.4 与直播间受众互动，及时查看观众评论，满足消费者合理诉求等。
- 5.3.2.5 组织处理预案，在发生突发情况时及时予以处理。

5.4 直播营销人员服务机构

5.4.1 基本要求

- 5.4.1.1 对获得相关许可方可销售的产品或服务类型、直播行为等，应获得相应的市场营销相关资质。
- 5.4.1.2 应具备网络营销服务相关的技术条件，并配备相应的直播营销专业人员。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 营销管理要求

直播营销人员服务机构提供直播电商营销服务时，应符合以下要求：

- a) 根据直播电商营销的商品或服务的特性和行业特点，应对直播电商营销商品或服务进行择优选品，宜建立商家、商品或服务的筛选、准入、审核、退出等相关制度和合作方案；
- b) 在直播前，不得对直播效果、收益、回报率或者其他相关情况作出保证性承诺或虚假的商业宣传；
- c) 应提前核验商品信息、直播间及主播宣传的内容等；宜组织直播主体、主播、直播营销人员对直播内容进行预演，确保直播内容无违法和不良信息。

5.4.2.2 主播管理和培训

直播营销人员服务机构应对主播进行规范化管理，主要包括：

- a) 应建立健全的内部管理规范，签约具备相应资质和能力的主播；
- b) 对签约主播开展法律、法规、规章、有关政策文件及标准规范等的培训，并督促签约主播加强学习，提升签约主播的规则意识；
- c) 对签约主播开展基本素质、直播营销相关知识、产品质量相关知识、直播应急处理及危机公关等的培训，提升签约主播的业务能力及专业知识。
- d) 应当对签约主播的内容发布进行事前规范、事中审核、违规行为时候即使处置；对其他方式合作的主播发生违规时及时给与提醒，并督导主播纠正；
- e) 宜根据主播粉丝量、交易额、直播内容供给导向、违法违规情况等，对签约主播进行分级分类管理，宜对各级主播设置对应的培训计划、管理机制；宜对影响力较高的主播加强规范管理；
- f) 与直播营销平台合作，对主播和商家等进行消费者满意度调查。

5.5 商家

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 商家资质要求应符合 GB/T 35409-2017 中第 5 章要求。

5.5.1.2 商品应符合国家节能减碳政策要求，不应提供国家明令禁止在网络平台销售的商品或服务。

5.5.1.3 禁止采购使用重金属含量、溶剂残留等超标的劣质包装和有毒有害材料制成的填充物。

5.5.1.4 在网络营销过程中，应自觉保障消费者的知情权、自主选择等和做权益。

5.5.1.5 不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

5.5.2 营销管理

商家在直播电商营销活动中的管理工作包括以下内容：

- a) 提前给主播主体、主播等相关方提供卖点卡、商品样品、相关道具等；
- b) 安排克服人员、销售人员协助直播电商营销活动，在直播过程中，及时解答消费者疑问或为主播提供商品有关的信息；
- c) 直播过程开展促销活动的，商家宜配合直播主体、主播等，真是准确的标示促销范围、促销规则、促销期限、活动限制性条件等促销信息，或者提供上述信息的链接信息。

5.6 直播营销平台

5.6.1 资质和经营条件

应具备的资质和经营条件主要包括但不限于：

- a) 取得《增值电信业务经营许可证》及直播营销产品或服务所需的相关行政许可，并公开明示从事电子商务经营活动的相关资质；
- b) 具有将营销和交易过程的相关数据进行存储于备份、维护直播影响信息安全的技术能力以及与其相匹配的资质；

- c) 具备与经营规模相适应的直播内容审核、管理的专业人员，原则上直播内容审核、管理的专业人员与在线直播间数量总体配比不得少于 1:50。

5.6.2 商品信息及营销管理

5.6.2.1 应定期或不定期核验商品信息

5.6.2.2 应明确直播营销平台、直播主体、主播、直播营销人员服务机构、商家等相关主体之间各自权利、义务和责任。

5.6.2.3 应以显著方式对直播电商营销的商品或服务及其实际经营主体等信息进行展示，或者提供上市信息的链接标识。

5.6.2.4 应当规范平台内部交易秩序，确保商品链接所示商品与直播中展示实物一致，链接中应清晰、详细展示产品信息；若跳转，应告知或提醒消费者；应禁止直播主体、主播在直播过程中有到消费者绕过合法交易程序进行线下交易。

5.6.2.5 应对直播间进行场景审核、内容监测和信息安全管理，并设置违法违规举报通道，对直播主体、主播、商家等相关方在直播过程的行为及发布的信息进行规范管理。

5.6.2.6 应对直播过程中用户的评论内容进行审核，及时清理违规内容，并设置违规举报通道，对用户在使用直播服务期间的言论进行规范管理。

5.6.2.7 在直播过程中，应对主播营销行为进行规范，并根据直播商品或服务的行业方位、主播内容提供导向、主播行为、主播粉丝量等对主播账号进行分级分类管理。对涉及违法违规的直播账号应根据其影响或危害程度进行暂停或封禁等处罚；宜对影响力较高的主播加强规范管理。

5.6.2.8 在直播过程中，应采取适宜的技术和管理方法保障合理时间段内直播电商营销数据的真实性、直播电商营销数据可包含直播观看人数、直播要素点击率、产品销量、直播销售金额、产品退货率等。

5.6.2.9 应建立直播主体、主播、直播营销人员服务机构，商家的黑名单制度和退出机制。

5.6.2.10 应对直播主体、主播、直播营销人员服务机构和商家建立信用评价体系，信用评价信息宜在平台进行公示，或不同直播营销平台、行业协会以及相关监管机构之间进行共享。

5.6.2.11 应当记录、保存直播内容，保存时间不少于六十日；直播内容中的商品和服务信息、交易信息，保存时间应自交易完成之日起不少于三年；应配合执法部门提供直播回看视频、交易信息等。

6 直播电商售后服务要求

6.1 积极保护消费者享有的和发权益。

6.2 配备专业服务人员，积极响应消费者诉求，处理应公平、公正、公开、合理。

6.3 建立售后服务制度并提供不少于一种渠道供消费者进行售后行权。

6.4 直播主体、商家和直播营销平台应建立并公示投诉处理制度，明确处理流程、节点、反馈期限和各方责任。

6.5 直播主体、商家和直播营销平台应建立并公示退换货或退款制度，明确处理期限、各方责任等，并提供商品退换货及退款渠道。

参 考 文 献

- [1]中华人民共和国广告法
 - [2]中华人民共和国电子商务法
 - [3]中华人民共和国反不正当竞争法
 - [4]中华人民共和国消费者权益保护法
 - [5]中华人民共和国产品质量法
 - [6]中华人民共和国网络安全法
 - [7]中华人民共和国数据安全法
 - [8]中华人民共和国个人信息保护法
 - [9]网络信息内容生态治理规定
 - [10]网络直播营销管理办法（试行）
 - [11]互联网直播服务管理规定
-