

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/EJCCSE

中国商业股份制企业经济联合会团体标准

T/ XXXX—XXXX

数字经济时代电子商务行业经营规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

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

中国商业股份制企业经济联合会 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 交易分类	1
4.1 交易型	1
4.2 第三方平台型	1
4.3 支撑服务型	1
5 服务规范	2
5.1 基本要求	2
5.2 服务体系	2
5.3 广告宣传	3
5.4 隐私保护	3
5.5 安全保障	3

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：

数字经济时代电子商务行业经营规范

1 范围

本文件规定了数字经济时代电子商务交易过程的交易分类、通则、交易流程，并界定了相关的术语和定义。

本文件适用于进行网络货物或服务交易、供第三方电子商务平台服务或提供电子商务配套支撑服务的电子商务企业交易或服务提供的过程。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务

经济活动主体之间利用现代信息技术和计算机网络开展商务活动，包括货物交易、服务交易和知识产权交易，以及为上述交易所提供的技术、金融、物流及信用评价等公共服务，实现部分或全部交易的部分或全部电子化等商务活动。

3.2

电子商务企业

经济活动主体利用信息网络进行商务活动，具备独立核算并独立承担民事责任的经济组织，包括网络平台运营商、商品提供者以及代运营托管、渠道供应、广告营销、技术支持等专门为网络交易提供服务的企业。

3.3 网络交易

发生在信息网络中企业之间，企业和消费者之间以及个人与个人之间通过网络通信手段建立的交易。

3.4

第三方电子商务平台

在电子商务活动中主要为其他企业网络交易提供交易促成及辅助服务的信息系统。

3.5

电子商务支撑服务

为电子商务活动提供配套支撑的服务，包括代运营服务、物流仓储服务、信用认证服务、培训咨询服务、网站及软件技术服务、金融服务、综合服务。

4 交易分类

4.1 交易型

利用信息网络开展货物交易、服务交易的电子商务企业，含自建网络交易平台销售自己产品的企业。

4.2 第三方平台型

运营第三方电子商务平台的企业，主要为其它电子商务企业提供交易撮合及其它辅助服务。

4.3 支撑服务型

为其它电子商务企业开展电子商务业务提供配套支撑服务的企业。

5 经营规范

5.1 基本要求

- 建立服务保障机制，定期对服务质量进行评价评估，建立持续改进机制，不断完善服务。
- 为客户提供便捷快速的服务。
- 有效处理客户投诉。交易纠纷等，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

5.2 经营体系

5.2.1 交易型电子服务企业

- 5.2.1.1 建立方便、易用、完善的服务机制，能够满足网上用户的服务需求，包括：
- a) 有与业务和规模相适应的管理人员、技术人员和客服人员；
 - b) 有与业务和规模相匹配的软件、硬件设施；
 - c) 有保障交易正常运营的计算机信息系统、交易流程和安全环境。
- 5.2.1.2 建立明确、详实的企业信息和服务规则，置于网站首页显眼位置，方便用户网上查阅，包括：
- a) 营业执照、组织机构代码证、税务登记证以及各类经营许可证；
 - b) 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；
 - c) 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
 - d) 服务条款和投诉、维权的处理机制；
 - e) 自建平台交易型电子商务企业应建立完善的用户注册制度、平台交易规则等。
- 5.2.1.3 建立健全并公布客服制度和退换货制度：客服人员需能及时、正确解答客户提出的有关商品和服务等问题；不应出现逃避售后责任、拖延换货和拒不受理退货等行为。
- 5.2.1.4 有完善电子商务的物流配送服务体系，提高物流服务的准确性和及时性，保证网上交易的顺利完成。

5.2.2 第三方平台型电子商务企业

- 5.2.2.1 建立方便、易用、完善的服务平台，能够满足用户的服务需求，包括：
- a) 有与业务和规模相适应的管理人员、技术人员和客服人员；
 - b) 有与业务和规模相匹配的配套软硬件设施和安全环境；
 - c) 有可靠的交易服务机制，充分保证网络交易的顺畅和交易安全。
- 5.2.2.2 建立明确、详实的交易和服务规则，置于网站首页显眼位置，相关规则调整时，应按照国家法规进行公示和备案，包括：
- a) 营业执照、组织机构代码证、税务登记证以及各类经营许可证；
 - b) 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；
 - c) 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
 - d) 用户注册制度、平台交易规则、退换货制度等；
 - e) 服务条款、投诉和客服渠道、维权电话、纠纷处理机制等显示在明显位置。
- 5.2.2.3 有完善的客服制度，确保服务渠道畅通、服务及时响应，及时有效调解交易纠纷，并有真实记录等。
- 5.2.2.4 有完善电子商务的物流配送服务体系，提高物流服务的准确性和及时性，保证网上交易的顺利完成。

5.2.3 支撑服务型电子商务企业

- 5.2.3.1 建立方便、易用、完善的服务机制，能满足用户的需求，包括：
- a) 有与业务和规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；
 - b) 有与业务和规模相匹配的配套软硬件设施和安全环境；
 - c) 公示服务内容、流程、收费标准。
- 5.2.3.2 建立绩效评估体系，加强对过程的管理与控制，包括：
- a) 能够按照合同约定，履行相应的服务内容，完成与用户约定的服务目标；
 - b) 具备风险管控能力，能够及时按照市场形势变化，提供相应的经营策略；

c) 能够针对用户的服务产品评价，对服务进行绩效评估。

5.2.3.3 应有完善的投诉响应机制和客服制度，包括：

- a) 及时快速的客服响应机制，满足用户要求；
- b) 建立投诉处理满意度评估体系，及时调整服务策略。

5.3 广告宣传

5.3.1 发布的商品(服务)信息内容合法，文字用词规范。

5.3.2 信息内容真实可靠，禁止虚假广告或误导客户。

5.3.3 及时清除过期广告，确保广告的时效性。

5.4 隐私保护

5.4.1 用户隐私信息保护制度完善，禁止用户私密信息泄露。

5.4.2 不滥发广告，影响用户正常的工作和生活。

5.5 安全保障

5.5.1 提倡使用国产设备。

5.5.2 配备安全认证等技术确保数据安全。

5.5.3 配备防火墙等软硬件安全设施，充分保障系统安全。

5.5.4 建立日常网络安全管理、检查和维护制度，保证信息系统安全。

