****

**ICS**

**A**

中华人民共和国商务部

**XXXX-XX-XX实施**

**XXXX-XX-XX发布**

**网络零售平台**

**自营业务评价指标与等级划分**

Proprietary trading services on online retail platform evaluation and grading criteria

（征求意见稿）

**中华人民共和国国内贸易行业标准**

**SB／T XXXX－XX**

**发布**

**前 言**

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：北京大学法学院

本标准主要起草人：凌斌、郭思锋、陈涵煦、张顼、刘煜

**网络零售平台自营业务评价指标与等级划分**

# 范围

本标准规定了提供自营业务的网络零售交易平台的服务环境、服务内容、服务要求及服务能力等指标及等级划分的原则与方法。

本标准适用于所有含有以自营方式经营业务的网络零售平台进行内部评价，不论该自营业务是否是相关平台的全部业务，也适用于独立的第三方审定委员机构对该网络零售平台的自营业务进行外部评价。

本标准适用于上述相关平台企业及其从业人员。

本标准是推荐性标准。

# 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 18811-2012 电子商务基本术语

GB/T 24661.2-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范　第２部分：企业间（B2B）、企业与消费者间（B2C）电子商务服务平台

GB/T 24661.3-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范　第３部分：现代物流服务平台

GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分

SB/T 10518-2009 电子商务模式规范

SB/T 10519-2009 网络交易服务规范

SB/T 10636-2011 零售企业服务质量评价准则

SB/T 10693-2012 网络购物术语

# 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

## 网络零售平台（以下简称“平台”）online retail platform

以互联网为基础，由供方（商户）与需方（消费者）之外的第三方提供网络零售交易活动的平台。

注：平台能够提供多种标准接口，将服务提供者提供的服务集成起来，且能够转换多种类型的数据。一个平台可同时提供自营及非自营业务。

参考[GB/T 24661.2-2009，定义 3.2]

## 自营业务 proprietary trading services

由网络零售平台运营者自行对在其平台上销售的产品进行统一生产或采购、安排库存、进行产品展示、在线交易、售后服务等基本服务或支付、物流配送等辅助性服务的电子商务模式。

就入驻商户的定义，参考[SB/T 10518-2009，定义2.8]

# 平台自营业务服务评价内容

## 平台自营业务服务环节

平台的自营业务服务评价内容主要包括以下环节：

4.1.1 采购质量

4.1.2 仓储及库存管理质量

4.1.3 订单处理质量

4.1.4 包装质量

4.1.5 物流配送质量

4.1.6 售后服务质量

4.1.7 管理质量

4.1.8 诚信

## 采购质量要求

采购质量方面，主要考查平台供应商的素质及平台是否存在有效检查及打击假冒伪劣产品的系统性措施。具体的评价内容包括但不限于：

4.2.1 平台与供应商及相关业务单位签订的供货合同或采购合同，以及相关商品管理质量应符合SB/T 10636-2011《零售业务质量评价准则》对“商品管理”的相关要求；

4.2.2 平台应确保供应商具有相关的经营资质；

4.2.3 平台的供应商应已确保所有商品提供相关的产品质量合格证书，部分商品还应有必要的认证证书，确认无经营假冒伪劣产品；

4.2.4 平台应定期对供应商的商品进行系统化的假冒伪劣产品随机抽样检验；

4.2.5 平台对发现存在假冒伪劣产品的供应商，应采取有效的惩处措施。

## 仓储及库存管理质量要求

仓储及库存管理质量方面，主要考查平台自营业务库存设施和库存流转、管理的素质。具体的评价内容包括但不限于：

4.3.1 平台自营仓库应适当、有序、有系统地存放自营商品，以及对特殊商品进行分隔存放；

4.3.2 （如自营平台有销售须冷藏物品或新鲜食品）平台自营仓库应具有存放冷藏或新鲜食品的适当设施，且相关设施的温度是否与需存储的物品所要求的温度持续保持一致；

4.3.3 平台自营仓库管理应符合现行相关标准的要求，包括但不限于：

GB/T 21799-2016《肉与肉制品经营卫生规范》；

GB/T 24616-2009《冷藏食品物流包装、标志、运输和储存》；

GB/T 24617-2009《冷冻食品物流包装、标志、运输和储存》；

GB/T 28843-2012《食品冷链物流追溯管理要求》；

SB/T 10827-2012《速冻食品物流规范》；

NY/T 2534-2013《生鲜畜禽肉冷链物流技术规范》；

4.3.3 平台自营仓库的库存量应与平台上标示的库存量一致，并能持续更新状态；

4.3.4 平台自营仓库环境应持续保持整洁、卫生、通道畅通无阻、仓库内垃圾废物得以适当处理；

4.3.5 平台自营产品的仓库应有系统性监察并能更新产品的有效日期，且如遇有破损、过期、腐烂商品应能及时进行适当处理，并保证不流入市场；

4.3.6 平台应有ERP进销存信息管理系统；

4.3.7 平台自营产品的仓库应合规并且购买了充分并且有效的财产保险。

## 订单处理质量

在订单处理质量方面，主要考查平台的自营业务在接到客户订单后处理订单的过程的效率和质量。具体的评价内容包括但不限于：

4.4.1 平台自营业务在客户下订单后，直至安排自营商品出库的所需时间；

4.4.2 平台内部应有IT信息管理系统、能实现异地分仓间货物相互调拨功能，有序地处理客户订单要求；

4.4.3 平台内部团队的客户服务团队对有关自营产品的查询处理的质量；

4.4.4 平台在处理自营产品的订单时，应有具系统性地对货物是否破损、过期、腐烂等进行考查和筛选；

4.4.5 平台在处理自营产品的订单状况的通知系统，包括其流动应用程序的通知、短讯通知等的状况更新及时性、适当性等。

## 包装质量

在包装质量方面，主要考查平台的自营业务在接到客户订单后，对货物进行包装的质量。具体的评价内容包括但不限于：

4.5.1 平台自营业务对货物包装应满足现行相关标准，包括但不限于：

GB/T 16606.1-2009《快递封装用品 第1部分：封套》；

GB/T 16606.2-2009《快递封装用品 第2部分：包装箱》；

GB/T 16606.3-2009《快递封装用品 第3部分：包装袋》；

GB/T 24616-2009、GB/T 24617-2009《冷藏食品物流包装、标志、运输和存储》；

4.5.2 平台自营业务对自营产品包装的物料应适合有关产品，并且不具有损害产品质量的可能性；

4.5.3 （如自营平台有销售须冷藏物品或新鲜食品）平台应加入适当的冷藏物包装，确保产品在运送时保持新鲜；

4.5.4 （如自营平台有销售酒水饮料、液态化妆品等商品）平台应有专业运输防破损的包装及设备；

4.5.5 平台包装应符合环保要求，避免过度包装情形。

## 物流配送质量

物流配送质量方面，主要考查平台的自营业务在配送客户不同种类的自营订单的效率、处理的质量。具体的评价内容包括但不限于：

4.6.1 平台自营业务于物流配送方面应满足现行标准，包括但不限于：

GB/T 21799-2016《肉与肉制品经营卫生规范》；

GB/T 24359-2009《第三方物流服务质量要求》；

GB/T 24616-2009、GB/T 24617-2009《冷藏食品物流包装、标志、运输和存储》；

GB/T 24661.3-2009《第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范 第3部分：现代物流服务平台》；

GB/T 27917.1--2011《快递服务 第1部分：基本术语》；

GB/T 27917.2--2011《快递服务 第2部分：组织要求》；

GB/T 27917.3--2011《快递服务 第3部分：服务环节》；

GB/T 28577-2012《冷链物流分类与基本要求》；

GB/T 28582-2012《快递运单》；

GB/T 28836-2012《国际物流企业信用评价指标要素》；

GB/T 28843-2012《食品冷链物流追溯管理要求》；

GB/T 30345-2013《国际物流企业信用管理规范》；

SB/T 10827-2012《速冻食品物流规范》；

YZ/T 0128-2007《快递服务》；

YZ/T 0130-2012《快递服务与电子商务信息交换标准化指南》；

YZ/T 0134-2013《快递代收货款服务规范》；

NY/T 2534-2013《生鲜畜禽肉冷链物流技术规范》；

4.6.2 平台自营业务的物流配送所需的配送时间应有统计分析，并作出最短、最长、平均配送时间分析；

4.6.3 平台应具有系统化的物流配送安排，并能进行有序配送；

4.6.4 平台在安排配送时间方面的灵活性，例如其应容许客户对配送时间进行特定选择，且平台物流团队应能够实际地在客户特选的时间内送货；

4.6.5 平台在配送时，应给予客户在收货前检查货物的时间；

4.6.6 平台物流配送人员的服务态度，及平台对物流配送员相关培训的质量；

4.6.7 自营平台物流配送范围，边远地区揽件率及妥投率。

## 售后服务质量

售后服务质量方面，主要考查平台的售后客户服务质量、退货过程长短、保修期内修理服务质量等。具体的评价内容包括但不限于：

4.7.1 平台售后服务质量应满足现有标准，包括但不限于：

GB/T 17242-1998《投诉服务标准》

GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》；

GB/T 19010-2009《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》；

GB/T 19013-2009《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》；

GB/Z 27907-2011《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》；

SB/T 10401-2006《商品售后服务评价体系》；

SB/T 10636-2011《零售企业服务质量评价准则》；

4.7.2 平台的自营产品应允许客户根据《中华人民共和国消费者权益保护法》对购买的货物做出退、换货等安排；

4.7.3 平台的退货安排应流畅、迅速；

4.7.4 平台的客户服务对退货安排的查询应有上佳的服务态度；

4.7.5 平台对其自营产品拒绝退货的情况，并考虑其合理性；

4.7.6 平台退货后的退款安排及退款速度应合理；

4.7.7 平台在保修期内的自营产品，对相关产品的保修申请、保修过程、善后服务的处理应保持效率和质量；

4.7.8 平台应具有健全、有效的投诉维权系统。

## 管理质量

管理质量方面，主要考查平台对其各自营环节的员工在包括但不限于采购、包装、物流、售后服务等方面的业务素质。具体的评价内容包括但不限于：

4.8.1 在各环节员工工作环境舒适度、工作安排系统性、工作时间及工资情况；

4.8.2 在各环节员工的价值观，例如他们对员工守则的遵守、会否坚决抵制商业贿赂等。

## 诚信

诚信因素主要考查平台的自营业务是否存在任何欺诈、虚假订单、虚假评论等恶意行为。具体的评价内容包括但不限于：

4.9.1 企业信用是否满足现有标准，包括但不限于以下标准：

GB/T 22116-2008《企业信用等级表示方法》；

GB/T 22120-2008《企业信用数据规范》；

GB/T 23791-2009《企业质量信用登记划分通则》；

GB/T 23794-2015《企业信用评价指标》；

GB/T 26841-2011《基于电子商务活动的交易主体 企业信用档案规范》；

GB/T 26842-2011《基于电子商务活动的交易主体 企业信用评价指标与登记表示规范》；

GB/T 29622-2013《电子商务信用 卖方交易信用信息披露规范》；

SB/T 10444-2007《商贸企业信用管理技术规范》；

SB/T 10907-2012《网店信用评估要素指南》；

SB/T 10960-2013《零售企业信用等级评价规范》；

4.9.2 平台如何处理客户在购买自营产品后所留下的差评；会否采取恶意方式，例如删除劣评等方法进行处理；

4.9.3 平台自营产品销售量不应存在任何虚假情形；

4.9.4 平台在展示自营产品时，应严格遵守《广告法》，不应存在进货渠道不明、没有商标证明或商标授权证明的产品被标为自营产品的情况，不应存在商标混淆、混同的情况，对于产品数量、质量、性能等方面的描述不应存在隐瞒、不清楚、夸大或另人误解的情况，对于食品、药品及保健品类产品不应带有功效宣传、虚假宣传；

4.9.5 平台在遇到消费者投诉自营产品属假冒伪劣产品时的处理方式和态度；

4.9.6 平台应向消费者主动提供纸质或电子发票。

# 评价原则与方法

## 评价原则

平台自营业务服务质量评价原则包括：

(a) 评价对象选取的一致性：应选择同类型、同行业的平台或平台的同环节的服务要素进行评价；

(b) 评价指标的可选性：在评价过程中，可根据参评对象的平台类型或相关交易环节取本标准中规定的评价指标；

(c) 评价结果的统一性：通过将评价结果统一转换为百分制的方式，使得评价结论可比。

## 评价方式

5.2.1 评价方式是对评价内容进行评分的主要手段，在评价过程中可使用一种评价方式，也可使用多种评价方式的组合形式。主要的评价方式有：

(a) 文件审查：对所提供的审核文件的真实性和有效性进行审查，审核文件是指在含有自营业务的平台服务质量评价过程中，被评价的平台相关方根据评价要求需提供的自我声明、相关文件、证件或证明等材料；

(b) 问卷调查：根据评价内容设计调查问卷，根据评价对象设定调查对象的范围和数量，并向调查对象发放调查问卷，在规定的回溯时限内回收调查问卷，并根据调查问卷结果对评价内容进行评分；

(c) 软件评测：通过专业的电子商务网站测试系统，采用模拟真实用户和大数据分析等方式对平台技术性能的各级指标和其他评价内容进行测试和评分。

## 评价方法及等级划分

5.3.1 评价方法应按照国家标准GB/T 31526-2015《电子商务平台服务质量评价与等级划分》第7.3条进行，并应按照第7.4条进行评价结果转换为百分制的结果。

5.3.2 平台自营业务等级划分按照国家标准GB/T 31526-2015《电子商务平台服务质量评价与等级划分》第8条进行星级评定，即：

(a) 70分以下为评价不合格；

(b) 达到70分~79分，达标级服务；

(c) 达到80分~89分，三星级服务；

(d) 达到90分~94分，四星级服务；

(e) 达到95分~100分，五星级服务。

5.3.3 具体评级划分实施细则由本标准的用户按照国家标准GB/T 31526-2015《电子商务平台服务质量评价与等级划分》第7.3(a)条，及本标准的第4.1条至4.9条制定。

5.3.4 本标准的使用过程中，评价指标和评价内容可以按照国家标准GB/T 31526-2015《电子商务平台服务质量评价与等级划分》第9条的原则进行扩展。