**《电子商务交易产品质量网上监测规范》**

**国家标准编制说明**

**一、任务来源**

本标准由杭州市标准化研究院提出，全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC 83）归口管理，经国家标准化管理委员会批准，列入2015年国家标准制修订项目计划，项目编号20154008-T-469。项目名称为《电子商务交易产品质量网上监测规范》。本标准的主要起草单位为杭州市标准化研究院、中国计量大学、杭州国家电子商务交易产品质量监测处置中心、杭州市标准化学会、阿里巴巴集团、浙江方圆检测集团股份有限公司、重庆市质量和标准化研究院、佛山市顺德区产品质量促进会、东莞市海陆通实业有限公司、中国标准化研究院等。

**二、目的和意义**

经过近 20 年积极推进和创新发展，我国电子商务交易规模从 2011 年的 6 万亿元增至 2017 年的 29.16 万亿元，已经成为全球规模最大、发展速度最快的电子商务市场，但电子商务交易产品质量一直不容乐观。电子商务产品质量管理与传统产品质量管理有较大差异。为此，2013年11月质检总局国家正式在杭州成立电子商务产品质量监测处置中心，依托电子商务产品质量风险监测协作系统，利用智能化和网络技术，通过“云计算”实现电子商务产品质量状况在线智能监测，构建了“网上查找、源头追溯、属地查处、诚信管理” 的电子商务交易产品质量监管新机制，在电子商务产品质量监测方面做了大量有益的实践。

电子商务产品质量监测需要多元参与、共同治理。如何在已有的电子商务交易产品质量网上监测的工作经验基础上，进一步提升、完善并转化为标准，为电商平台自我监测、第三方监测以及政府主管部门的监测提供工作流程、模式及方法，以促进有效识别和确认电子商务产品质量风险，实施高效的质量监测，促进电子商务产品质量改进和电子商务行业健康发展。

**三、主要工作过程**

1、预研阶段

2014年7月以来，由杭州市标准化研究院以及中国计量大学、杭州国家电子商务交易产品质量监测处置中心等单位的专家组成的项目组就开始对电子商务产品质量监测问题进行研究，进行了大量的文献收集、实地调查及案例研究，期间获得浙江省质量技术监督局科研项目立项（项目名称《浙江省网络交易服务标准体系研究》，编号11），并顺利结题。完成调研报告2个，发表论文1篇，发布浙江省地方标准1项（DB33/T 980—2015《电子商务交易产品质量网上监测规范》），该标准于2015年7月16发布，2015年8月16日实施，是浙江省第一批电子商务标准，得到朱丛玖副省长批示，并获中国质量协会质量技术优秀奖，为本标准的立项及研制奠定了坚实的研究基础。

2、立项阶段

2015年7月，由杭州市标准化研究院，在中国计量大学、杭州国家电子商务交易产品质量监测处置中心、杭州市标准化学会、阿里巴巴集团、浙江方圆检测集团股份有限公司等单位的积极配合下，申请了国家标准，并被列入2015年国家标准制修订项目计划，获得立项（项目编号20154008-T-469）。

3、起草阶段

1）2016年1月至2016年4月，成立起草组，在多次内部会议基础上，针对120家电子商务企业、检测机构、电子商务监管机构等进行调研，进而明确标准相关方需求，确定标准范围。完成《电子商务交易产品质量网上监测规范》初稿。

2）2016年5月至2016年6月，召开第1次研讨会，对《电子商务交易产品质量网上监测规范》初稿中的“程序”进行了讨论和修改。

3）2016年7月至2016年8月，对《电子商务交易产品质量网上监测规范》初稿中的“程序”进行了充分验证，提出了“要求”的内容。

4）2016年9月至2016年10月，召开第2次研讨会，对《电子商务交易产品质量网上监测规范》初稿中的“要求”进行了讨论和修改。

5）2016年11月，形成《电子商务交易产品质量网上监测规范》标准征求意见初稿。

4、征求意见阶段

《电子商务交易产品质量网上监测规范》国家标准形成了征求意见初稿后，于2016年11月底向全国电子商务产品质量信息共享联盟、浙江省电子商务促进会等单位专家征求意见。

标准起草组根据反馈的意见对标准内容了修改和完善，并形成《电子商务交易产品质量网上监测规范》国家标准征求意见第二稿。2017年1月-3月，在中国标准化研究院官网（www.cnis.gov.cn）向社会广泛征求意见。

2017年12月，标准起草组召集杭州相关单位专家对标准研讨，进一步修改完善。

2018年4月-6月，标准起草组进一步修改完善标准。鉴于该标准可能影响或涉及产品生产、交易、质量监测监管等诸多方面，因此通过全国电子业务标准化技术委员会提交国家标准化管理技术委员会，拟进一步在国家标准委网站向全国征求意见。

**四、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容的论据**

1、编制原则

科学性原则：电子商务交易产品质量监测与传统产品质量监测存在很大差异。必须在深入研究电子商务交易产品质量管理特性的基础上，进行研究和标准编制。本标准采用过程方法，在质量风险识别与确认、监测结果分析与评价等方面均将成熟的方法纳入进来，确保流程科学、方法科学。

适用性原则：本标准既可用于电商平台进行产品质量内部监测，政府相关部门对电商平台产品质量进行监管，也可用于第三方监测。因此在已有实践基础上，结合调研和实际需求进行标准研制和编写，确保本标准在应用范围内具有可操作性。

规范性原则：本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定进行编写。

2、标准主要内容与确定论据

（1）标准主要内容

本标准规定了电子商务交易产品质量网上监测的术语和定义、程序及要求。适用于行业协会、第三方机构和电子商务交易平台对电子商务交易产品质量的网上监测活动，也适用于政府相关部门对电子商务交易产品质量的监管。

本标准的主要内容包括：

电子商务交易产品质量网上监测流程。电子商务交易产品质量网上监测主要程序包括质量风险确认、监测计划制定、网上采样、样品检验、质量监测结果评价与处理、监测管理评价与改进。

质量风险确认。包括质量风险确认的流程，质量信息采集的渠道及方法，质量信息处理的方法及要求，质量信息分析的方法及要求，质量风险评估过程及风险级别，质量风险确认。

质量监测计划。包括质量监测计划的基本内容，抽样计划，采样方式，质量监测结果及风险等级确定。

保障和能力支持。包括确保质量风险监测所需的人员、资金、基础设施、技术、能力等方面的资源要素，以及文件记录要求。

网上采样。包括采样方案的内容，网上采样的过程及要求，样品接收、送检及检验的要求。

质量监测结果评价及处理。包括质量网上监测结果风险等级判定、信息传递及反馈。

监测管理评价与改进。包括监测管理系统的评价及持续改进要求。

（2）标准确定的依据

本标准采用过程方法，即“策划-实施-检查-处置”（PDCA）循环。PDCA循环确保了电子商务交易产品质量监测过程得到充分的资源配置和管理，确定改进机会并采取行动，以促进电子商务交易产品质量监测活动的持续改进。在本标准的引言部分，以图1表明了本标准的第5章至第11章是如何构成PDCA循环的。

本标准参考了《GB/T 27921-2011风险管理 风险评估技术》和《GB/T 22080-2008 信息安全管理体系 要求》等给出的风险评价方法及过程管理要素。

**四、本标准的技术内容以及同原标准的对应关系**

无。

**五、本部分采用的国际标准情况简介**

本标准为首次自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

**六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求，本标准有助于《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规、规章和强制性国家标准的实施。

本标准的实施不涉及对现行标准的废止情况。

**七、重大分歧意见的处理经过和依据**

本部分在制定过程中未出现重大分歧意见。

**八、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议**

本部分建议作为推荐性标准发布实施。

**九、贯彻国家标准的要求和措施建议**

建议本标准发布实施后在电子商务企业、行业协会、技术机构以及各级市场监管部门各广泛应用，运用网上监测的大数据优势，及时收集、识别、分析和确认电子商务交易产品质量风险，并通过科学抽样、网上采样、检验环节确定风险等级，有效进行质量风险信息传递，为实施针对性的举措提供支撑。

**十、废止现行有关标准的建议**

本标准不涉及对现行标准的废止。

《电子商务交易产品质量网上监测规范》

国家标准起草工作组

二0一八年六月