ICS 03.120.99
CCS L00

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

电子商务交易产品质量监测实施指南

Guide of Implementation for Product Quality Monitoring in Electronic Commerce

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－　实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

目 次

前 言 ..... 错误!未定义书签。
引 言 ..... 错误!未定义书签。
1 范围 ..... 错误!未定义书签。
2 规范性引用文件 ..... 错误!未定义书签。
3 术语和定义 ..... 错误!未定义书签。
4 总则 ..... 错误!未定义书签。
4.1 基本原则 ..... 错误!未定义书签。
4.2 基本概念 ..... 错误!未定义书签。
4.3 质量监测框架 ..... 错误!未定义书签。
4.4 资源配置 ..... 错误!未定义书签。
4.5 信息管理 ..... 错误!未定义书签。
4.6 风险防控 ..... 错误!未定义书签。
5 监测准备 ..... 错误!未定义书签。
5.1 概述 ..... 错误!未定义书签。
5.2 监测准备过程 ..... 错误!未定义书签。
5.3 监测计划输出 ..... 错误!未定义书签。
6 监测实施 ..... 错误!未定义书签。
6.1 概述 ..... 错误!未定义书签。
6.2 信息监测实施 ..... 错误!未定义书签。
6.3 抽检监测实施 ..... 错误!未定义书签。
7 监测效果评价与反馈 ..... 错误!未定义书签。
7.1 概述 ..... 错误!未定义书签。
7.2 效果评价 ..... 错误!未定义书签。
7.3 结果反馈 ..... 错误!未定义书签。
7.4 持续改进 ..... 错误!未定义书签。
附录 A ..... 错误!未定义书签。
附录 B ..... 错误!未定义书签。

前　言

本文件按照GB/T　1.1—2020《标准化工作导则　第一部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 20001.7—2017 《标准编写规则 第7部分 指南标准》的规定起草。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC563）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引　言

我国已初步构建了“风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处、诚信管理”五位一体的电子商务交易产品质量网上监测机制，并取得了良好效果。部分网络交易平台经营者自身也在构建基于互联网大数据的“实时预警、快速定位、风险分级处置、风险数据运营”一套质量监测机制。

为指导各类组织规范性地开展电子商务交易产品质量监测活动，制定本指南文件。本文件可与GB/T 37538-2019《电子商务交易产品质量网上监测规范》结合使用或单独使用。

电子商务交易产品质量监测实施指南

1 范围

本文件阐述了开展电子商务交易的有形产品质量监测的原则，提出了监测准备、监测实施、监测效果评价与反馈等过程实施方法和管理流程。

本文件适用于有关监管部门、第三方监测机构对电子商务交易有形产品质量监测的具体实施活动，也适用于各类网络交易平台经营者对平台内经营者销售有形产品质量监测的具体实施活动。

本文件不适用于电子商务交易无形产品的质量监测实施活动。

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，标注日期的引用文件，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/T5271.1-2000 信息技术词汇第1部分:基本术语

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南

GB/T 25058 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南

GB/T 27921—2011 风险管理 风险评估技术

GB/T 31167—2014 信息安全技术 云计算服务安全指南

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 35408—2017 电子商务质量管理 术语

GB/T 37538—2019 电子商务交易产品质量网上监测规范

GB/T 39063-2020 消费品召回 电子电器风险评估

3 术语和定义

GB/T 35408-2017和GB/T 37538-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络交易经营者 online transaction operator

指组织、开展网络交易活动的自然人、法人和非法人组织，包括网络交易平台经营者、平台内经营者、自建网站经营者以及通过其他网络服务开展网络交易活动的网络交易经营者。

[来源：《网络交易监督管理办法》 （2021年国家市场监督管理总局令第37号），第七条]

3.2

信息 information

关于客体（如事实、事件、事物、过程或思想，包括概念）的知识，在一定的场合中具有特定的意义。

[来源：GB/T 5271.1-2000,01.01.01]

3.3

神秘买家 mystery buyer

以质量控制和监督为目的，以普通买家的身份，在卖家店铺中下单购买样品或体验服务的人员。

[来源：GB/T 35408-2017,5.3]

3.4

监测过程风险 monitoring process risk

监测实施过程中可能存在的风险，包括但不限于软硬件系统风险、信息安全风险、人员风险、信息收集风险、采样过程风险、样品管理风险、样品检验风险、效果评价风险等。

4 总则

4.1 基本原则

在电子商务交易产品质量监测实施过程中遵循合规、科学、公正、可控、经济原则至关重要。

4.2 基本概念

电子商务交易产品质量监测指利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络或其他信息在电子商务中交易的产品不仅包括有形产品，而且还包括各种信息等无形产品。本文件为有关监管部门、第三方监测机构、各类网络交易平台经营者等各类组织开展电子商务交易的有形产品质量监测实施提供指南。为保证监测的有效实施，相关资源的配置、信息的管理、过程风险的防控是十分有必要的。

4.3 质量监测框架

质量监测通常包括监测准备、监测实施和监测效果评价与反馈3个方面的内容。其中监测实施根据抽检的必要性，又分为信息监测实施和抽检监测实施。

各类组织基于自身需求而开展的电子商务交易产品质量监测实施形式略有差异，图1提供了通用质量监测框架。三个方面贯穿着输入、过程和输出3个环节，上一个环节的输出即为下一个环节的输入，效果评价及反馈内容的输出将成为下一次质量监测准备的输入。资源配置、信息管理和风险防控保障整个质量监测活动的顺利实施。

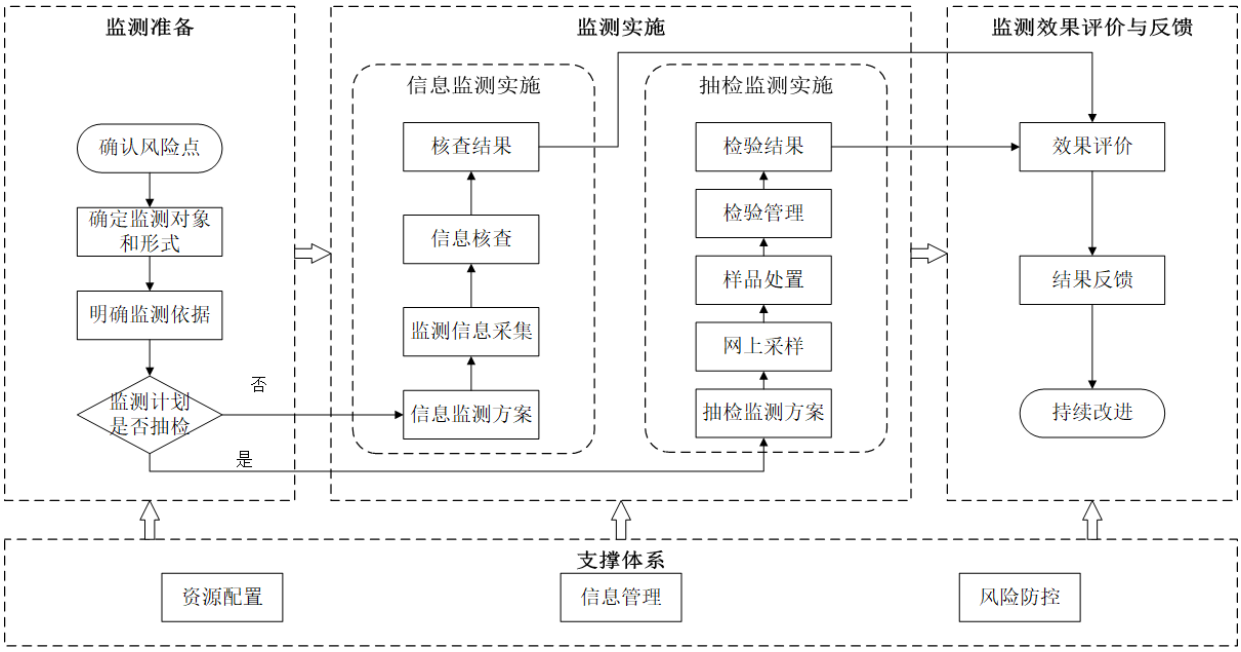


图1 通用质量监测框架

4.4 资源配置

4.4.1 实施风险信息采集和分析时，宜配置以下资源：

a) 计算机设备、网络通信设备等硬件；

b) 信息采集系统、数据分析系统、信息安全保护系统等软件；

c) 信息采集渠道的权限或接口；

d) 数据采集分析人员等人员。

4.4.2 实施信息监测时，宜配置以下资源：

a) 计算机设备、网络通信设备、服务器等硬件；

b) 信息采集系统、数据分析系统、信息监测模型、基准数据集、信息安全保护系统、信息监控系统等软件；

c) 信息采集渠道的权限或接口；

d) 监测对象清单或范围；

e) 数据采集分析人员、模型构建维护人员、信息监测实施人员等人员。

4.4.3 实施抽检监测时，宜配置以下资源：

a) 计算机设备、网络通信设备、影音记录设备等硬件；

b) 报告管理系统、物流查询系统、数据分析系统等软件；

c) 采样对象产品清单和链接、采样账号、样品收货地址、样品存放场所等采样资源；

d) 场地设施、仪器设备、实施环境等检验资源；

e) 过程信息管理人员、采样人员、样品管理人员、检验技术人员、后勤保障人员等人员。

4.5 信息管理

4.5.1 基本原则

信息管理宜遵循职责明确、安全合规、质量保障、责任不随信息转移、最小授权、确保安全的原则。

4.5.2 管理对象

信息是电子商务交易过程中的关键要素，对整个监测实施过程中涉及的所有信息进行管理是十分必要的。信息管理对象宜包括：

a）应采集的质量信息：如有关部门发布或掌握的质量风险信息、消费者反馈的质量信息、网络交易平台经营者掌握的质量信息、第三方机构发布或掌握的质量信息、其他组织发布或掌握的质量信息、媒体网络质量信息以及其他质量信息等；

b）信息清洗后产生的无效信息：重复信息、不相关信息、逻辑错误的信息以及虚假信息等；

c）质量核心要素信息：如质量风险评估准则、质量风险列表、风险分析结果文件、质量风险评估技术文件、质量风险点评价报告等；

d）质量监测过程产生的信息：如质量监测计划、质量监测实施方案、批准信息、采样过程中记录的信息、各类表单、监测结果数据、评价方案、效果评价报告、信息监测过程中产生的数据、信息监测分析模型、基准数据集等；

e）开放接口的数据库。

4.5.3 管理制度

制度是信息管理有效性的保障，信息管理制度宜包括网络安全管理制度、信息安全保密制度、信息安全监测预警制度、应急处置制度、数据库管理制度等。

明确信息安全保密职责和权限控制，严格区分受控资源和非受控资源，对受控资源（包括功能和数据）限制用户未经授权的访问是十分必要的。信息安全管理通常采用分类分级管理原则，可按照GB/T 22239、GB/T 22240和GB/T 25058对系统实施和评估信息安全保护等级，确定监测过程中所使用软硬件系统的应达到的安全保护等级。

政府数据可按照GB/T 31167-2014中6.3的规定，将非涉密数据分为公开、敏感数据。个人信息和个人敏感信息可参照GB/T 35273-2020中的附录A和附录B执行。涉密信息的处理、保存、传输、利用宜按国家保密法规执行。

4.5.4 管理流程

信息管理贯穿整个监测实施过程，附录A提供了一种通用的监测过程质量信息管理流程的示例。

4.6 风险防控

为保障监测的顺利实施，建立监测风险防控体系是十分必要的。运用规范、有效的风险控制体系，提高监测实施过程中的风险防控能力，保证监测顺利实施。监测实施过程中的风险通常有信息安全风险、人员风险、信息收集分析风险、采样过程风险、样品管理风险、检验风险和监测效果评价风险等。附录B提供了具体风险内容和建议措施的示例。

5 监测准备

5.1 概述

监测准备是指通过风险信息的采集、处理和分析，确认质量风险点，明确监测目标和范围，最终形成监测计划。监测准备各环节的工作输出直接影响到监测实施的方向和效果。

监测准备的过程包括确认质量风险点、确定监测对象和形式、明确监测依据，输出监测计划。

5.2 监测准备过程

5.2.1 确认质量风险点

5.2.1.1 风险信息采集

风险信息采集是指为获取风险信息而开展的信息搜索和获取的过程。通常遵循时效性、客观性、合法性、可追溯性、完整性原则。

风险信息的获取途径通常包括：

a）互联网，可通过网络爬虫或公开API等方式获取网络信息；

b）组织内部系统，组织内部的系统在运行过程中采集和产生的业务数据，以及各种系统、程序和服务运行产生的运算和日志数据等；

c）组织外部，可通过线上或线下等方式从组织外获取信息，也可通过对第三方数据库对接获取信息。

风险信息采集的方式包括：

a）调查采集法，包括有针对性地通过问卷、访谈等方式向掌握某类电子商务交易产品质量信息的个人或组织获取信息；

b）工具采集法，包括对于互联网上的产品质量信息，可以利用搜索引擎人工搜索和采集信息，或者利用自动采集工具软件，自动搜索和采集相关信息；

c）定向采集法，包括某一渠道的信息对本组织非常重要时，可通过与该渠道的相关机构建立合作机制，以定向获取信息；

d）验证采集法，往往对于某类不确定的风险信息需要利用技术手段进行验证和确认时，可由相关检测机构或实验室按照相关标准 要求检测或模拟伤害发生环境进行验证试验。

5.2.1.2 风险信息处理

为了让风险信息方便分析，通常在分析前需要对信息进行处理，从而形成一维表、格式正确、数据精简的原始数据特征。风险信息处理方式通常包括：

a）信息清洗，是指在风险信息分析前宜对所采集的质量信息进行清洗，让信息规范化。质量信息清洗宜先对信息进行探索性分析，初步确定质量信息特征及相互关系。对缺失值和异常数据进行处理，剔除重复信息、不相关的信息、逻辑错误的信息以及虚假信息等。对于多种来源的信息，还应进行关联性验证；

b）核心要素提取，是指对相关质量信息进行信息识别与分析处理，提取出质量核心要素。可应用质量功能展开（QFD）等质量工具，对经过清洗规范化的质量信息进行多层次的演绎分析，利用量化评估方法识别关键信息，并逐层地转化为质量核心要素。

5.2.1.3 风险信息分析

风险信息分析是指通过数据分析和数据可视化等技术对处理后的风险信息进行深入分析和挖掘，把握信息的内在特征和规律。可采用统计分析、数据挖掘算法等方法对风险信息进行系统分析，分析时宜包括涉及影响的广泛度、时间跨度、比率等多维度分析。

必要时，宜采用批量数据处理系统，借助于深度学习、知识计算和可视化等大数据分析技术，通过对数据的批量处理挖掘其中的价值来支持决策和发现新规律。常用的数据分析工具有漏斗观察、RFM分层模型等。

5.2.1.4 质量风险点评估

通过质量风险评估准则对处理分析后的风险信息进行风险点评估。风险点评估包含已知风险及潜在风险。已知风险，记录宜包含具体风险点、可统计的数据，并明确该风险为系统性风险还是个体性风险。潜在风险，宜分析并记录风险的可能来源。

在评估前，通常需要确定质量风险评估准则，并且选择适宜、有效的质量风险评估技术。风险评估技术可以参考GB/T 27921—2011 的附录 B。电子电器风险评估技术可以参考GB/T 39063-2020。

根据质量风险点的评估结果形成风险点评价报告。宜将重点关注的风险列入监测实施范围，对于一般关注和暂不关注的风险可根据产品质量特性及实际情况进一步确认。

5.2.2 确定监测对象和形式

监测方宜依据确认的风险点和任务要求确定监测对象和监测形式，包括明确监测产品时间、空间及地域要求。明确时间指从时间维度上确定监测对象的要求；明确空间指在哪些网络交易经营者实施监测的要求；明确地域指按地理位置确定监测对象的要求。宜通过对质量风险进行分级管理，以选择适宜的监测实施形式。

5.2.3 明确监测依据

对监测依据进行明确时。宜针对风险点审查现有依据情况。现有依据能满足总体要求的，不再制定新依据；现有依据不能满足要求的，宜修订或制定补充依据并对依据合理性开展评估。

5.3 监测计划输出

监测计划是监测准备阶段的输出。监测计划通常包含监测周期、职责分工、进度安排、经费预算、监测实施形式、监测数据分析方法、监测报告及信息发布形式等内容。根据是否需要抽检确定监测实施形式，采用抽检监测实施形式时监测计划还可以包含抽样计划、收货中转地址、检验机构等内容。监测计划实施前宜获得批准。

6 监测实施

6.1 概述

监测实施分为信息监测实施和抽检监测实施两种形式。信息监测实施基于大数据分析，构建模型，对质量信息进行核查、研判。抽检监测实施基于实物抽样检验输出的检验报告，对产品质量水平进行符合性评价、确定风险等级等。

对于有明确质量基准，可以通过对产品信息大数据分析识别产品质量风险状况的，宜采用信息监测实施方式，如：

a) 建立假货评价基准数据集，通过对用户评价信息、投诉信息进行监测分析，核查假货；

b) 建立虚假宣称材质基准数据集，通过对详情页面信息监测，核查虚假宣称材质的产品；

c) 以对接的强制性认证数据库作为基准数据集，核查未按规定进行强制性认证的产品；

d) 以公开的抽查不合格数据作为基准数据集，核查同批次不合格产品。

当信息监测无法达到监测目的，或需要通过对实物进行抽检了解产品质量风险状况时，宜采用抽检监测实施方式。

监测实施的过程通常包括监测方案制定、监测方案实施，输出监测结果。信息监测实施的重点在于对信息的核查，最终输出核查结果。抽检监测实施则根据监测准备阶段形成的监测计划，首先制定监测实施方案，方案宜涵盖组建监测团队、明确职责分工、提出技术要求、制定阶段性目标等具体流程。所制定的监测实施方案宜在实施前进行审查。依据审查通过后的监测实施方案，开展采样管理、样品跟踪管理、检验过程管理，最终获得抽检监测结果。

6.2 信息监测实施

6.2.1 监测方案制定

信息监测是基于大数据的风险防控。信息监测方案通常涵盖但不限于以下内容：

a)监测周期，通常分为在线监测和特定周期监测。在线监测指实时对网上产品的质量信息进行连续自动抓取、筛选、分析和评估的过程；特定周期监测指项目发起单位根据监测需求在特定周期内实施信息核查监测；

b)监测对象；

c)监测范围，根据风险点的来源确定监测范围，风险点的来源有消费者投诉、政府公示、数据模型、社会热点等；

d)监测依据，通常依据项目实施单位的需求、产品特征、行为特征等建立；

e)核查模型策略，基于监测依据搭建模型策略，核查模型策略通常包含识别、测试、处置、优化等流程，从而筛查出不符合依据的信息，并通过沉淀数据不断优化模型。

6.2.2 监测方案实施

根据监测方案，对监测信息进行采集，采集方式主要有工具采集法和定向采集法。对授权的第三方数据库或组织内部数据，可采用定向采集法。对于组织外的互联网数据，需要采用工具采集法。采集后的信息需要进行清洗和核心要素提取，以获得核心质量信息。

信息核查是监测方案实施的核心，信息核查往往需要使用大数据分析模型、核查标准（改为监测依据）、基准数据库等，沉淀出不符合依据的产品。

大数据分析模型是信息监测实施的关键，主要基于人工智能、机器学习、模式学习、统计学等方法和手段。通过对大数据高度自动化地分析，做出归纳性的推理，进而对监测对象做出评价、判断、推论、预测、预警等。

6.2.3 监测结果输出

信息监测结果是信息监测实施输出的结果，结果的表达形式可以是分析报告也可以是信息数据文档。

6.3 抽检监测实施

6.3.1 监测方案制定

6.3.1.1 组建团队

抽检监测实施宜及时组建项目实施团队，明确团队中的人员角色与职责。项目实施团队中的人员可来自于一个及以上的单位。

以社会监督为目的的监测项目，宜按照采购规定等有关要求，确定监测实施团队。根据“抽检分离”的原则，项目团队成员通常由抽样单位和检验单位的相关人员组成。特殊情况下，项目团队成员也可全部来自检验机构。

以风险排查或内部监控为目的监测项目，由项目实施单位负责人根据任务发起方相关规定和原则组建项目团队。

项目负责人宜具备风险信息采集、风险研判、风险预警、风险处置的能力，可研究分析商品风险趋势和规律。

团队成员宜经过必要的培训，熟悉项目的要求。

6.3.1.2 技术要求

项目实施团队宜根据监测计划明确项目实施的技术要求，技术要求宜包含采样方案、检验项目、检验依据、检验周期。必要时还可以明确判定原则、复检规则、异议受理流程等。

检验依据宜选取现行有效的国际标准、国家标准、行业标准、抽查评价规则、抽查实施细则等。当使用非标准方法或实验室自研方法时，需要确认适用性、合理性和合法性，同时考虑是否遵循相关政策和程序。

6.3.1.3 阶段性目标

根据监测项目委托方的要求制定阶段性目标。明确各阶段工作的时间、工作要求以及数据报送等要求。

6.3.1.4 处置方案

评估抽检监测实施过程中潜在的异常情况，形成相应的异常情况处置方案。宜包括但不限于：

a)因物流等原因导致的采样无法进行的；

b)所采样品不符合监测方案要求的；

c)因样品失效致或非正常损坏使检验无法进行的；

d)因检验设备故障导致检验无法按时完成的；

e)监测实施过程中发生的其他影响项目实施团队按时完成项目的特殊情况。

6.3.1.5 监测方案编制

所制定的监测方案宜包含但不限于如下内容：

a)监测目标；

b)监测范围；

c)采样方案；

d)检验项目和检验依据；

e)职责分工；

f)进度安排；

g)经费预算。

6.3.2 监测方案实施

6.2.2.1 网上采样

网上采样团队宜建立采样管理制度，减少因采样不规范而造成的样品错采、漏采或重复采，信息错填、漏填等情况。网上采样通常包括采样前准备、采样实施、信息反馈等活动：

a）采样前准备：采样人员在监测项目实施前宜经过必要的培训，并确保与被监测方不存在利害关系和工作的保密性。宜对采样账号、收件信息等采取保密措施，如启用物流中转站；

b）采样实施：采样人员按照监测方案实施网上采样。宜对采样过程的下单记录、付款记录、物流记录等网页信息进行存证；

c）信息反馈：采样人员宜在采样实施过程中做好采样信息清单，并及时反馈给样品管理员，用于样品信息核对。清单宜包括商品名称、商品链接网址、购买时间、样品数量、销售价格、物流单号等。

6.2.2.2 样品处置

样品的处置通常包括样品跟踪、样品接收、样品确认、样品送检等环节。样品管理~~人员所在~~团队宜建立样品处置管理办法。样品管理人员宜根据样品处置管理办法规范样品跟踪、接收、确认、送检过程管理，发现样品异常情况及时处置。

样品管理人员宜根据信息管理办法记录样品跟踪、接收、确认、送检等过程信息。及时跟踪样品物流动态；收到包裹后根据采样信息清单对包裹进行核查确认，宜对样品拆包前状态、拆包过程和拆包后状态等以视频或照片等形式进行存证。存证内容宜包括样品完整的包装外观、样品整体信息、样品吊牌信息和样品合格证信息等。

样品确认是向样品网络交易经营者或样品生产者确认样品真实性的过程。监督类抽查任务宜进行样品确认。样品管理人员根据样品处置管理办法完成样品确认工作。样品确认宜采用线上确认方式完成，亦可采用函件确认方式。对样品真实性有异议的，由网络交易经营者或样品生产者提供证明材料。

经接收核查、确认的样品，宜及时送检验机构进行产品检验。样品管理人员宜采取措施确保样品传输中的不被损坏、污染或退化等，特别是对于易碎品、危险化学品、有特殊贮存条件等要求的样品；检验机构接收样品时宜进行样品检验符合性确认。

6.2.2.3 检验过程管理

样品进入检验环节后，宜对样品的接收、标识、保管、存放、发放、返库、保留、清理等各个环节施以有效的控制。检验过程中规范检验行为，确保检验结果的准确性、可靠性和公正性是十分重要的。

检验前宜对样品的封条、包装、外观和样品功能状态等进行核查，核对与抽样文书是否相符，记录异常情况或对检验方法中所述正常（或规定）条件的偏离情况。开展检验活动前有必要确认以下信息：

a）检测能力维持情况；

b）检测方法一致性或者方法比较；

c）人员的检测技能；

d）设备运行情况；

e）环境条件有效性；

f）标准物质有效性。

检验过程中按规定的检验规范、方法和程序进行检验，遵守仪器设备操作规程，正确地操作是非常重要的。当遇有样品失效、仪器设备故障或其他情况致使检验无法进行时，宜如实做好即时情况记录并拍照，提供充分的证实材料，并对失效样品进行妥善保管和处置。当出现临界检验结果时，宜采用质量控制措施和不确定度评定为判定提供技术依据。

6.3.3 监测结果输出

6.3.3.1 检验报告

检验机构按照约定要求出具符合实验室规范的报告，保证数据和结果准确、清晰、明确、客观是非常重要的。检验结果对外公布的，公布前宜与样品的利益相关方进行检验结果确认。

6.3.3.2 结果汇总和上报

根据项目发起方的要求需要对检验结果和数据进行分类汇总的，宜在监测方案规定时间节点内上报最终监测结果。如果由特殊情况不能按时上报的，有必要提前向项目发起方请示。

6.3.3.3 分析报告

根据项目发起方要求需要对监测产品质量情况进行客观分析的，宜根据项目发起方的要求编制质量分析总结报告。

7 监测效果评价与反馈

7.1 概述

监测效果评价与反馈，是对监测实施结果与前期疑似问题假设的对比分析及结果反馈阶段。根据监测实施阶段获得的监测结果，编制监测评价方案，实施监测效果评价。评价包括两个方面：一是对监测结果与预期目标的匹配程度进行评价；二是对整体监测工作流程的科学性和有效性进行评价。若满足预期目标的，则展开下一循环的持续改进，若未达到预期目标的则改进监测方案和监测计划。最终将信息监测结果或抽检监测结果评价结论反馈给相关方。

7.2 效果评价

监测效果评价的过程为评价方案制定、评价实施和改进/建议等过程。

评价方案制定宜包括评价原则、评价目的、评价维度、监测结果评价等。

监测效果评价主要是分析监测目标的实现程度。可对监测发现的产品质量风险进行来源分析、过程管控分析、危害分析等，基于监测目标得出分析结果，指导质量工作的进一步展开。

7.3 结果反馈

结果反馈宜分为内部反馈和外部反馈。内部反馈指监测团队内部环节、单位间监测结果报送。根据监测类型，通常以形成评价分析报告、风险监测结果、结果处置报告等形式反馈监测结果；外部反馈指监测实施单位对外作出的质量风险信息共享，根据信息共享目的，通过以向社会公开发布预警信息、向网络交易经营者发送质量治理信息、向行政监管部门发送行政处置信息等形式发反馈监测结果。

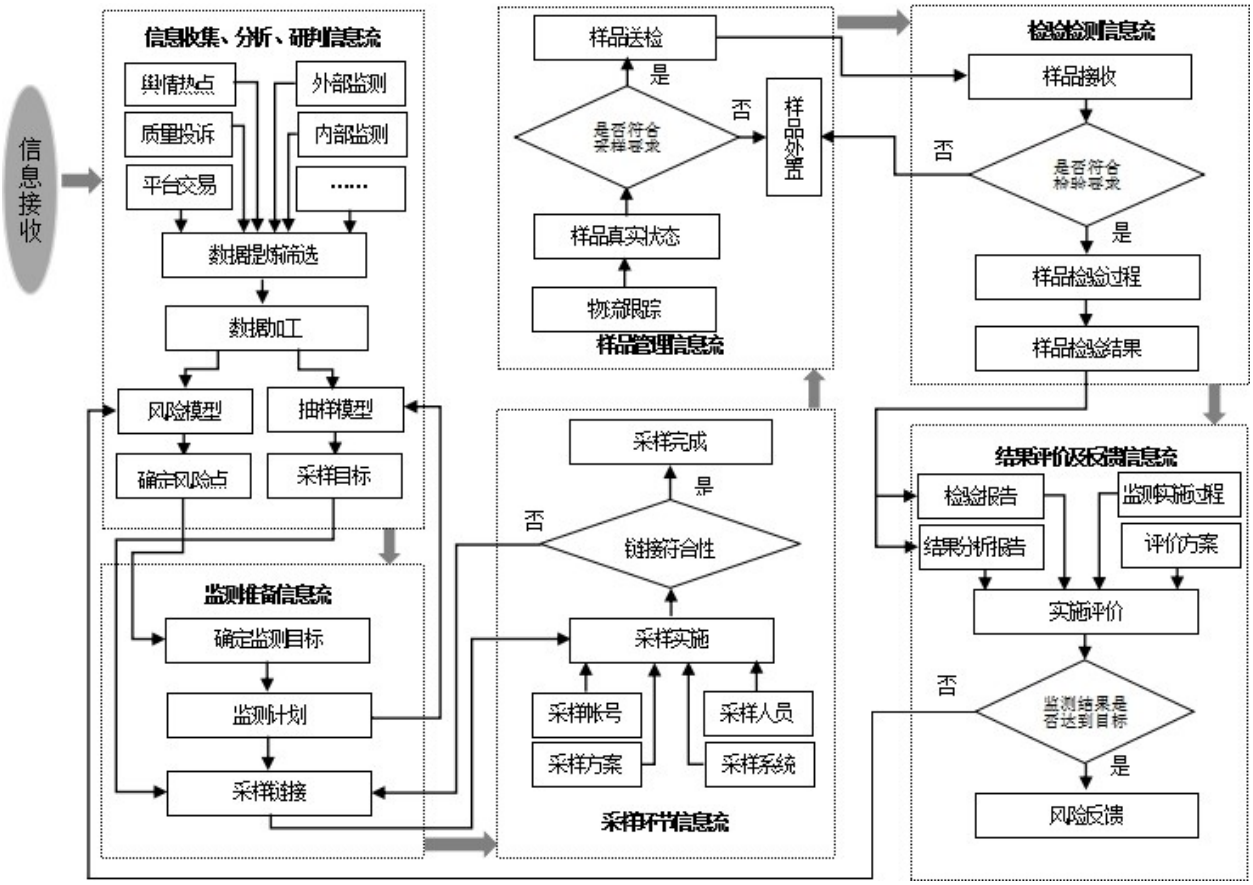
评价分析报告宜包含监测概况、风险等级及分布、具体风险点等。监测结果对外披露时，宜明确监测的时间段、公示的期限和对结果有疑义的申诉截止时间等。

7.4 持续改进

监测效果评价内容可作为后一次开展监测的输入，在前后监测中起到承上启下的关联作用。因此，在一轮监测实施流程完结后，宜对质量信息采集处理分析和风险点评估阶段、监测准备阶段、监测实施阶段和监测结果评价及反馈阶段进行全面回顾，按照计划、执行、检查、处理（PDCA）循环在计划执行过程之中或执行之后，检查执行情况，看是否符合计划的预期结果效果。根据检查结果，采取相应的措施。巩固成绩，把成功的经验尽可能纳入标准，进行标准化，遗留问题则转入下一个 PDCA 循环去解决。特别是信息监测实施，在一轮监测实施流程完成后，全面回顾有助于基准数据集的沉淀，从而不断优化大数据分析模型，提升后一次监测的可靠性和准确性。

附录 A

（资料性）



图A.1 通用监测过程质量信息管理流程

附录B
（资料性）

表B.1 监测过程风险防控表

序号	防控环节	防控内容	防控措施
1	信息安全风险	风险的来源可以分为内部风险和外部风险。内部风险重点管控的对象主要为办公主机和服务器。外部风险主要来自于网络,种类很多,防范需要系统管理。	内部风险防控措施: 1、禁止外部设备,尤其是USB设备及WIFI的接入。通过 WNDOWS的组合策略来实现；2、定期巡检。内部的人为威胁危害尤其严重,人为威胁通过攻击系统暴露的要害或弱点,使得网络信息的保密性、完整性、可靠性、可控性和可用性等安全属性受到损害,造成不可估量的经济和政治上的损失。 外部风险防控措施： 1、部署管控设备,设计可靠的网络结构,将服务器网络、办公网络区分开,同时将IP地址与MAC地址绑定； 2、将网络行为分组,根据不同组别的特性设置不同的行为规则； 3、限制 不必要的软件和通信协议,还要定期审核行为日志。
2	人员风险	人为造成的信息泄露；采样人员效率低，没有在规定时间完成任务；	定期对相关人员进行业务培训和网络安全教育； 建立绩效考核制度； 与相关人员签订保密协议。
3	信息采集分析风险	信息采集、保存的准确性和完整性；信息分析的全面信和科学性	信息收集的风险防控以信息安全风险防控为基础，运用相应的方法进行信息采集、处理和分析。加强对信息收集分析相关人员的培训。
4	采样过程风险	采样的规范性、有效性和效率。	形成采样作业指导书，建立采样制度
5	样品管理风险	样品接收、送检过程中的丢失、破坏等	建立样品管理规范和风险控制程序
6	样品检验风险	样品检验结果的准确性、检验操作的规范性、检验依据的可靠性等	建立样品检验规范和风险控制程序
7	效果评价风险	效果评价方案的可行性、评价结果对处置的指导意义等	识别影响效果评价的因素，进行规避；定期评价