

# 《电子商务交易产品质量监测实施指南》

## 国家标准编制说明

### 一、工作简况

#### (一) 任务来源、承担单位和协作单位

本标准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,经国家标准化管理委员会批准,正式列入2021年第一批国家标准制修订计划,项目编号为20210935-T-469,项目名称为《电子商务交易产品质量监测实施指南》。

本标准由杭州国家电子商务产品质量监测处置中心、威凯检测技术有限公司、深圳市北测检测技术有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、杭州市标准化研究院等单位负责起草。

#### (二) 制定本标准的目的和意义

电子商务作为一种新型经济形态,近年来在工业、农业、商贸流通、生活服务等领域全面快速渗透,成为推进创新、协调、绿色、开放、共享发展的重要抓手。在消费升级的大背景下,电商产品质量安全问题越来越受到社会关注。2019年1月1日正式施行的《中华人民共和国电子商务法》明确了电子商务经营者和电子商务平台经营者的权利和义务和主体责任,为电子商务质量监管部门提供了必要的法律依据。如何全面贯彻实施《电子商务法》的精神和要求,顺应广大消费者对网购质量的追求,精准有效开展电子商务产品质量监测是市场监管部门、电子商务平台企业、第三方检测机构等电子商务相关方共同关注的焦点。

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（以下简称“网监中心”）。网监中心成立以来，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“风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处、信用管理”的电子商务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。京东商城、阿里巴巴、苏宁易购、网易严选、快手科技作为优秀的电子商务平台企业，在平台内部自我监测的过程中，也积累了丰富的实践经验。威凯检测、方圆集团、通标公司等均是全国最具实力和竞争能力的综合类质量检测机构，承担过多次国家级和省、市各级质量监管部门委托的网上监督抽查和风险监测任务，也形成了较为成熟的网上监测抽查内部工作规范。

为进一步总结提炼电子商务产品质量监测工作实践经验，起草单位整合政府部门、电商平台企业和第三方检测机构的网上监测技术资源，研究制定普通适用的电子商务交易产品质量监测实施指南，希望将工作成果转化成电子商务产品质量监测实施的操作性指导标准，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可复制可推广可操作的具体实施指南，以提高开展网上监测实施工作的规范性、科学性和高效性，从而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、筹备阶段**

2019年2月，由杭州国家电子商务产品质量监测处置中心牵头成立了电子商务质量监测实施指南标准起草小组，基本确定了电子商务产品质量监测实施活动的指南需求和实地调研方向。

2019年2月至2019年4月，标准起草小组召开了数次电子商务质量监测实施指南国家标准调研会，先后实地调研了网易严选、京东商城、苏宁易购、阿里巴巴等5家电子商务平台和浙江方圆检测、宁波市产品质量监督检验研究院等6家检测机构，收集、翻译和整理了国内外有关研究进展、法律法规等文献资料，分析总结了现有电子商务相关标准中关于电子商务产品质量的术语、指标等技术内容，初步形成了电子商务交易产品质量监测实施指南的思路与框架，并按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的规定草拟了国家标准草案（一稿）。

## **2、立项阶段**

2019年4月，标准起草小组正式向全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC83）秘书处提交了《电子商务交易产品质量监测实施指南》标准立项材料，并于2019年12月顺利通过立项答辩。期间，按照国标委要求，本标准转归口至全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC563），并于2021年4月获批《电子商务交易产品质量监测实施指南》国家标准立项计划，计划编号：20210935-T-469，项目周期24个月。

## **3、起草阶段**

2021年6月28日，标准起草小组在网易严选召开了第一次国家标准研讨会，在国家标准草案的基础上研究讨论了框架和内容，提出修改意见，并丰富完善形成了标准讨论稿（二稿）。

2021年7月8日，标准起草小组以腾讯视频会议方式召开了第二次国家标准研讨会，征求了威凯、SGS、快手、苏宁等电商平台和检测研究机构关于监测实施流程、资源配置、监测计划、持续改进等方面的意见和建议，形成标准讨论稿（三稿）。

2021年9月11日，SAC/TC563牵头组织召开电子商务国家标准草案研讨会，邀请专家对本标准讨论稿（三稿）内容研讨，为征求意见稿发布及下一步工作提出意见。标准起草组广泛听取了8位专家的意见，并对意见进行梳理汇总。

2021年10月14日，标准起草小组以腾讯视频会议方式召开了第三次国家标准研讨会，根据专家意见，进一步明确标准定位，按照GB/T 20001.7—2017《标准编写规则 第7部分 指南标准》的规定调整完善标准框架结构，形成标准讨论稿（四稿）。

2021年10月22日，标准起草小组在杭州市消费者权益保护委员会（杭州国家电子商务产品质量监测处置中心）召开第四次国家标准讨论会，对标准文本进行了推敲和研讨，形成标准讨论稿（五稿）。

2021年12月15日，标准起草小组通过多次修改和完善，最终形成了征求意见稿，并报送到SAC/TC563秘书处审核。

#### 4、征求意见阶段

#### 5、送审阶段

### 二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容、论据和创新点

## （一）编制原则

制定《电子商务交易产品质量监测实施指南》国家标准以遵循合规、科学、公正、可控为原则，提出的电子商务交易产品质量监测实施指南主要依据现行国家的法律法规、相关国家标准。

## （二）标准主要内容与确定论据

### 1、主要内容

#### a 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、监测效果评价于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。

#### b 术语和定义

包括网络交易经营者、信息、神秘买家、监测过程风险。

#### c 总则

包括基本原则、基本概念、质量监测框架、资源配置、信息管理、风险防控的要素。

#### d 监测准备

包括监测准备的概述，以及监测准备过程、监测计划输出的内容。

#### e 监测实施

包括监测实施的概述，以及信息监测实施、抽检监测实施的内容。

#### f 监测效果评价与反馈

包括监测效果评价与反馈的概述，以及效果评价、结果反馈、持续改进的内容。

## 2、确定论据

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

### （三）创新点

一是本标准的制定聚焦于电子商务交易产品质量监测的实施，是一个操作性指导标准，普遍适用于电子商务平台经营者、政府监管部门和检验检测机构，与《中华人民共和国电子商务法》紧密对接。二是电子商务交易产品质量监测是电子商务领域质量管理的重要手段，针对这一重要手段而制定的实施指南，势必会对电子商务的健康发展起到关键的支撑作用和促进作用。三是本标准在深入研究电子商务交易产品质量管理特性的基础上，对监测实施过程进行研究和标准编制，以科学管理理论为基础，采用过程方法和系统分析方法，严谨、

科学。

### 三、主要试验(或验证)的分析、综述报告,技术经济论证,预期的经济效果

本文件提出了电子商务交易产品质量监测的基本框架、资源配置、信息管理、风险防控等要素,明确了监测准备、监测实施、监测效果评价与反馈的内容和证实方法,并通过了电子商务交易产品质量监测实施相关主体的充分验证。

本文件的制定,将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实施提供必要的指南,以提高开展网上监测实施工作的规范性、科学性和高效性,从而促进电子商务产品质量改进和电子商务行业健康发展。

### 四、其他需要说明的事项

无。

### 五、采用国际标准和国外先进标准的程度,以及与国际、国外同类标准水平的对比情况,或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无。

### 六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的建议

本文件与《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》等相关法律法规保持一致。

没有涉及其他强制性标准。

## 七、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件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

本文件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（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

为便于电子商务交易产品质量监测实施相关方理解和贯彻标准，建议标准正式发布后，发挥“全国电子商务产品质量信息共享联盟”等社会组织的作用，组织召开标准宣贯、标准措施演示等，通过小范围的先行先试，扩大社会影响力，达到全面实施的效果。

## 十、废止现行有关标准的建议

本文件不涉及对现行标准的废止。

## 十一、其他应予说明的事项

无。

《电子商务交易产品质量监测实施指南》

国家标准起草工作组

2021年12月15日