



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36315—XXXX

代替GB/T 36315—2018

## 电子商务供应商评价准则 在线销售商

Evaluation criteria for E-commerce supplier—Online seller

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—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 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 评价总体框架和评价模块 ..... 1

    4.1 总体框架 ..... 1

    4.2 评价模块 ..... 1

    4.3 评价内容 ..... 3

5 评价方法 ..... 5

    5.1 评价方式 ..... 5

    5.2 评价方法 ..... 5

6 扩展原则与方法 ..... 6

参考文献 ..... 7

## 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。

本文件代替GB/T 36315—2018《电子商务供应商评价准则 在线销售商》，与GB/T 36315—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“经营资质”的子模块，增加了“经营战略”（见4.2.1），删除了“统一社会信用”（见2018年版的4.2.1）；
- b) 更改了“经营能力”的子模块，增加了“隐私和数据保护”（见4.2.2）；
- c) 更改了“经营过程”的子模块，删除了“售后”（见2018年版的4.2.4）；
- d) 增加了“客户服务”模块，并对子模块进行了调整（见4.2.3）；
- e) 将“信用与荣誉”“社会责任”模块合并为“可持续性”模块，增加了“绩效监控”（见4.2.7，2018年版的4.2.6、4.2.7）；
- f) 更改了部分评价内容（见表1，2018年版的表1）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC 83）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 电子商务供应商评价准则 在线销售商

## 1 范围

本文件规定了电子商务交易中在线销售有形商品的商家的评价总体框架和评价模块、评价方法、扩展原则与方法。

本文件适用于电子商务在线销售商的评价。

## 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，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/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB 32100 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则

GB/T 38652 电子商务业务术语

## 3 术语和定义

GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**在线销售商** online seller

在电子商务平台提供商提供的服务平台上开展有形商品和无形商品营销活动的组织或个人。

注：本文件中，在线销售商特指销售有形商品的组织。

[来源：GB/T 32873—2016，3.5，有修改]

## 4 评价总体框架和评价模块

### 4.1 总体框架

在线销售商的评价由经营资质、经营能力、产品管控、经营过程、客户服务、经营绩效、可持续性7个评审模块、24个评审子模块以及评审内容构成。实际评审时不限于上述评审模块、评审子模块和评审内容。

### 4.2 评价模块

#### 4.2.1 经营资质

经营资质指销售商在电子商务平台上销售商品时应具备的资质条件。

评审子模块包括但不限于：

- a) 经营资格证书；
- b) 特定经营许可；
- c) 经营战略。

#### 4.2.2 经营能力

经营能力指为保障经营活动正常进行应具备的条件。

评审子模块包括但不限于：

- a) 人力资源配置；
- b) 资金保障能力；
- c) 风险防控能力；
- d) 制度建设；
- e) 隐私和数据保护。

#### 4.2.3 产品管控

产品管控指销售商为保障销售产品的质量应具备的条件。

评审子模块包括但不限于：

- a) 产品质量；
- b) 进货渠道。

#### 4.2.4 经营过程

经营过程指销售商为开展产品销售的各环节应具备的条件。

评审子模块包括但不限于：

- a) 信息展示；
- b) 支付；
- c) 库存/备货；
- d) 物流；
- e) 退换货。

#### 4.2.5 客户服务

客户服务指销售商为顾客提供沟通、售后服务等的情况。

评审子模块包括但不限于：

- a) 沟通；
- b) 售后服务。

#### 4.2.6 经营绩效

经营绩效指销售商销售行为的总体情况。

评审子模块包括但不限于：

- a) 销售情况；
- b) 客户满意度。

#### 4.2.7 可持续性

可持续性是指销售商的发展方式满足环境、社会、气候等方面需求且不损害后代需求的能力。

评价子模块包括但不限于：

- a) 信用；
- b) 荣誉；
- c) 环境保护；

- d) 绩效监控；
- e) 公益支持。

### 4.3 评价内容

评价内容见表1。

表1中评价选择项包括：

- a) 必备项，表示该评价内容是必选的；
- b) 条件必备项，表示该评价内容在一定条件下必选，当满足约束条件中所定义的条件时必须选择，并对具体条件进行说明；
- c) 参考项，表示该评价内容根据实际应用是可选的。

表 1 评价内容

| 评审模块 | 评审子模块   | 评审内容                                        | 评审选择项                           |
|------|---------|---------------------------------------------|---------------------------------|
| 经营资质 | 经营资格证书  | 取得主管部门批准的设立登记的证书，取得统一社会信用代码，符合 GB 32100 的规定 | 必备项                             |
|      | 特定经营许可  | 经营特定的有许可要求商品的组织，提供特定经营许可证，并在有效期内            | 条件必备项，经营特定的有许可要求商品的组织，此项内容为评审必备 |
|      |         | 经营品牌商品的组织，提供商标注册证书或者品牌授权使用证明，并在有效期内         | 条件必备项，经营品牌商品的组织，此项内容为评审必备       |
|      | 经营战略    | 制定企业战略发展规划、指导原则、目的和目标、目标用户等                 | 必备项                             |
| 经营能力 | 人力资源配置  | 配置与销售各环节相关的岗位                               | 必备项                             |
|      |         | 人员能力和数量满足销售需求                               | 必备项                             |
|      | 资金保障能力  | 设立与销售规模相符的保证金                               | 参考项                             |
|      | 风险防控能力  | 建立风险防范制度                                    | 必备项                             |
|      |         | 根据营销环境、销售情况等，能够及时做出商品上下架响应                  | 必备项                             |
|      | 制度建设    | 针对销售环节、人员等制定相应的规整制度，并严格执行                   | 必备项                             |
|      | 隐私和数据保护 | 制定顾客隐私和数据保护政策                               | 必备项                             |
|      |         | 采取顾客隐私和消费者个人数据的保护措施，信息系统符合 GB/T 22239 的要求   | 必备项                             |
|      |         | 采取信息化系统安全措施，并定期维护                           | 必备项                             |
|      |         | 根据数据来源和安全性，设置信息访问权限                         | 必备项                             |
|      |         | 与第三方共享个人数据应获得必要同意                           | 必备项                             |

表 1 评价内容（续）

| 评审模块 | 评审子模块 | 评审内容                                                                                   | 评审选择项 |
|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 产品管控 | 产品质量  | 保证所售商品符合声明执行标准、相关强制性国家标准的要求                                                            | 必备项   |
|      | 进货渠道  | 提供供货商开具的正规进货凭证                                                                         | 必备项   |
| 经营过程 | 信息展示  | 页面上展示的商品与经营范围相符                                                                        | 必备项   |
|      |       | 页面上展示的商品与在电子商务平台注册时登记的商品范围相符                                                           | 必备项   |
|      |       | 页面展示的商品信息描述与商品的实际情况相符                                                                  | 必备项   |
|      | 支付    | 提供多种的付款途径                                                                              | 必备项   |
|      | 库存/备货 | 电子商务平台页面展示库存与实际库存相符                                                                    | 必备项   |
|      |       | 在约定时间内完成商品的发货                                                                          | 必备项   |
|      | 物流    | 商品按照指定地点交付给顾客                                                                          | 必备项   |
|      |       | 商品按照约定时间准时交付给顾客                                                                        | 必备项   |
|      |       | 提供商品的物流跟踪信息                                                                            | 参考项   |
|      | 退换货   | 制定退换货机制                                                                                | 必备项   |
|      |       | 为顾客提供退换货保险                                                                             | 参考项   |
| 客户服务 | 沟通    | 能提供电话、电子邮件、在线即时通讯等多种沟通形式                                                               | 必备项   |
|      |       | 保障足够的在线服务时间和快速的响，确保客户的问题能够及时得到响和回复                                                     | 必备项   |
|      |       | 沟通过程中使用文明用语                                                                            | 必备项   |
|      | 售后服务  | 为顾客提供投诉处理和意见反馈的程序，重视消费者权益                                                              | 必备项   |
|      |       | 定期评估处理投诉和意见反馈程序，并有纠正、预防性措施                                                             | 必备项   |
|      |       | 配置专职人员处理投诉和意见反馈                                                                        | 必备项   |
| 经营绩效 | 销售情况  | <b>销售量</b> 统计周期内，销售商通过不同途径的销售商品的数量<br>注：可从总体、线上、线下等多个渠道分别进行统计                          | 必备项   |
|      |       | <b>销售额</b> 统计周期内，销售商通过不同途径的销售额<br>注：可从总体、线上、线下等多个渠道分别进行统计                              | 必备项   |
|      | 客户满意度 | <b>好评率</b> 统计周期内，好评的订单数量与所有评价订单数量的比值                                                   | 必备项   |
|      |       | <b>重复购买率</b> 统计周期内，客户重复购买同类产品的交易次数与总交易次数的比值                                            | 必备项   |
|      |       | <b>纠纷率</b> 统计周期内，销售商收到的客户发起的纠纷订单数量与在交易数量的比值                                            | 必备项   |
|      |       | <b>退款率</b> 统计周期内，销售商收到的客户发起的退款订单数量与在交易数量的比值<br><br>示例：对商品质量不满意或者描述不符、破损、延迟发货等原因导致货物被退款 | 必备项   |
|      |       |                                                                                        |       |

表 1 评价内容（续）

| 评审模块 | 评审子模块 | 评审内容                                                          | 评审选择项 |
|------|-------|---------------------------------------------------------------|-------|
| 可持续性 | 信用    | 守法经营，无违法经营行为                                                  | 必备项   |
|      |       | 未被纳入经营异常名录                                                    | 必备项   |
|      |       | 未发生过商业诈骗和银行信誉受损等情况                                            | 必备项   |
|      |       | 未发生过违约和债务拖欠等行为                                                | 必备项   |
|      |       | 具有消费者信息保护措施                                                   | 必备项   |
|      | 荣誉    | 能提供所获得荣誉的证明<br>示例：各级政府、行业协会、商会等组织授予的嘉许、奖状、荣誉或关于其商业地位、良好口碑的认可等 | 参考项   |
|      | 环境保护  | 制定环境保护方面的制度<br>示例：给出废水、废气、固体废弃物处理的具体规定，给出能源节约方面的规定            | 必备项   |
|      |       | 服务用品的使用和处理符合环境保护的要求                                           | 必备项   |
|      | 绩效监控  | 建立绩效监控、内部审计等制度，并实施                                            | 必备项   |
|      | 公益支持  | 可提供参与公益活动的相关证明                                                | 参考项   |
|      |       |                                                               |       |

5 评价方法

5.1 评价方式

评价方式是对评价内容作出评价结论的主要手段，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，审核文件是指在优质在线销售商评价过程中，被评价的在线销售商根据评价要求应提供的自我声明、相关文件、证件或证明等材料；
- b) 人员访谈：对相关人员，针对评价内容进行访谈；
- c) 现场巡查：赴现场了解有关内容，对事实相符性进行查验。

5.2 评价方法

电子商务在线销售商的评价是通过对评审内容、评审子模块和评审模块来完成，评价方法如下：

- a) 本文件的用户在实际评价中，宜根据本文件规定的评审内容、评审子模块和评审模块制定实施细则，确定评价规则和评分方法；
- b) 采用多种评审方式（见 5.1）的组合使用，对评审内容进行评价，给出评审内容得分；
- c) 按照评价细则中给出的评价规则，综合评审内容得分，给出评审子模块的评价得分；
- d) 按照评价细则中给出的评价规则，综合评审子模块得分，给出各评审模块的评价得分；
- e) 依据所有评审模块的评价得分，按照评价细则中给出的评价规则，给出在线销售商总评价得分。
- f) 将总评价得分统一转换为百分制的方式。

评分转换公式按公式（1）计算。

$$S = \frac{A}{B} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$S$ ——评分；

$A$ ——实际得分；

$B$ ——涉及项总分。

注：涉及项总分指评分项的理论得分总和。

## 6 扩展原则与方法

本文件使用过程中，可根据不同行业销售商的业务特点和不同的评审需要进行扩展，扩展内容（模块、子模块和评审内容）不应与已有内容冲突。

扩展方法如下：

- a) 增加评审模块，应相应增加本模块下的评审子模块和评审内容；
- b) 增加现有模块下的子模块，应相应增加本子模块下的评审内容；
- c) 增加子模块下评审内容；
- d) 增加评审模块、子模块和评审内容后，评审规则应做适当调整，但不应与现有评审规则冲突。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 31526—2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
  - [2] GB/T 32873—2016 电子商务主体基本信息规范
-