

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2043—2017

电子商务平台交易产品质量管理基本要求

Basic requirements for quality management of E-commerce platform

2017 - 07 - 03 发布

2017 - 08 - 03 实施

浙江省质量技术监督局

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 文件管理 1

5 产品管理 2

6 质量管理 2

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口管理。

本标准起草单位：浙江方圆检测集团股份有限公司、浙江省质量检测科学研究院、杭州市标准化研究院、阿里巴巴(中国)网络技术有限公司、淘宝(中国)软件有限公司、杭州市标准化学会。

本标准的主要起草人：李秀娣、陈洪波、童艳、黄时炜、徐刚、郑希俊、李南阳、郎铖、杨军、陈佩利、张飞南、张婷。

电子商务平台交易产品质量管理基本要求

1 范围

本标准规定了对电子商务平台交易产品质量管理的文件管理、质量管理、产品管理、服务质量控制、从业人员岗位。

本标准适用于从事各类商品经营及服务的电子商务平台经营企业和入驻商户对于交易产品的质量管理。

2 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，仅所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 17242 投诉处理指南

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

DB33/T 983-2015 电子商务仓储管理与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

电子商务平台经营企业 operating enterprise of E-commerce platform

在电子商务活动中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或多方独立开展交易活动的法人或者其它组织。以下简称平台经营者。

3.2

电子商务平台入驻商户 operators on the E-commerce platform

除电子商务第三方平台以外，通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的自然人、法人或者其它组织。以下简称入驻商户。

4 文件管理

4.1 质量管理文件

应建立质量管理文件。包括但不限于：

- a) 质量管理手册（计划）；
- b) 程序规范（含岗位规范）；
- c) 检查指导书。

4.2 记录控制

应依据管理特点进行准确记录,以保证所提供的产品的服务达到规定要求。编制形成的文件应包括:

- d) 顾客对服务质量满意和不满意的程度;
- e) 纠正措施及其结果;
- f) 预防措施及其结果;
- g) 相关外包方的质量情况记录以及处理结果;
- h) 从业人员的技能和培训;

5 产品管理

5.1 采购

5.1.1 供应商

与供货商及相关业务单位签订采购合同应参见《中华人民共和国合同法》的规定,并建立对供应商的企业资质、信用、质量、经营、服务表现等的评价体系。

5.1.2 产品验收

产品验收应包含以下要求:

- a) 严格执行产品进货验收制度,明确验收标准;
- b) 进货前,须验明产品名称、包装、标签、数量、质量、合格证、必要的检测报告、各类标志及其他有效证明;
- c) 应向有关部门备案的产品,必须提供备案证明材料;
- d) 进口产品要提供海关报关单、商检证明、相关的进口依据等必备的资证材料,对在国内未进行商标注册的,进口商要出示承诺书。

5.2 产品运输

5.2.1 应制定产品运输质量控制文件和操作规程。

5.2.2 产品运输工具、器具应具备防晒、防雨、防尘、防火、防爆等条件。产品运输操作规程应符合相关国家规定。

5.3 产品贮存

产品贮存应满足 DB33/T 983-2015 的要求。

5.4 产品分销

产品分销包括各类商品经营及服务的平台经营者和组织内部的商品分发和配送,分发商品时应根据相关单据进行查验,并核对是否符合分发程序,分发商品的运输和装卸应符合5.2.2要求。收货人应对产品质量进行检查,发现不符合的应隔离、记录并报告相关部门处理。

6 质量管理

6.1 标识标注管理

6.1.1 应在服务实现的全过程中，使用适宜的方法对服务和商品进行标识标注，商标标识标注的使用参见《中华人民共和国产品质量法》以及《产品标识标注规定》的规定。

6.1.2 应控制并记录服务和商品的标识标注，以便于追溯。网站标识标注包括：

- a) 服务场所相关标识标注，如服务人员工牌；
- b) 商品相关标识标注，如商品标价、仓储用标签等；
- c) 服务标识标注：标牌、指示标识等。

6.2 卫生安全管理

6.2.1 卫生管理

6.2.1.1 仓库的场地卫生管理

场地卫生（如有）包括以下几个方面：

- a) 作业场前设置更衣室，方便所有从业人员在作业前换穿工作服及整理仪容；
- b) 进口处应设置个人消毒设施；
- c) 作业场地内应有防止病媒侵入的设施，如纱门纱窗防范蚊虫，以及冷藏库贮存易腐烂变质产品等；
- d) 仓库定期打扫、通风，应该区隔处理不同类别的产品。

6.2.1.2 服务设施卫生管理

服务设施卫生是产品安全卫生的重要保障，（如有必要）包括以下几个方面：

- a) 定期清洗各项服务设施；
- b) 注重作业工作台的卫生，对刀具、容器等要及时清洗、消毒；
- c) 配置高温及高压热水冲洗设备。

6.2.1.3 卫生检验管理

应设有简易检验设备，检查产品的品质与卫生，保障消费者的合法权益。

6.2.2 安全管理

6.2.2.1 治安安全管理

应建立专门的保卫组织，负责日常的治安管理工作，并安装必要的防盗安全系统。

6.2.2.2 作业安全管理

作业安全管理包括办公场所作业管理以及物流、仓储安全作业管理。

应设置符合安全标准的作业服务场所设施，并且培训员工使用正确的作业方式进行作业。特殊项目的员工配备防护用品，以保障员工的作业安全。

6.3 售后服务管理

6.3.1 售后服务管理应符合 SB/T 10401 的要求。

6.3.2 应根据出售的不同商品制定售后服务的内容和服务方式，其中包括：

- a) 大件商品、重要商品的送货到户；
- b) 预约登门服务；

- c) 商品的修、换、退;
- d) 售后的技术服务等。

6.3.3 投诉处理

- 6.3.3.1 售后服务应与顾客建立有效的联系，规定对顾客投诉的处理程序和要求，应建立受理客户投诉的管（通）道，设立投诉电话，受理顾客投诉。
- 6.3.3.2 对售出的商品，当顾客提出异议时应依照《中华人民共和国消费者权益保障法》、《网络交易管理办法》的规定，予以妥善解决，对商品质量问题实行先行负责制。除此之外，还应符合 GB/T 17242 的规定。
- 6.3.3.3 对于具有侵害消费者权益行为的不法商家，应依照《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》予以处置。

6.3.4 服务跟踪

根据商品的不同特点和销售对象，可采取不同的跟踪方式：定向跟踪、网上调查、电话回访等多种方法。应记录跟踪的结果及销售中的信息，并及时整理反馈有关部门和相关方。

6.4 监测与追溯

- 6.4.1 电子商务平台经营者应建立品质管控体系，定期或按需抽样监测电子商务交易产品质量，并根据监测结果实施品质管控措施。
- 6.4.2 电子商务平台经营者应建立电子商务交易产品追溯体系，对销售产品进行环节跟踪检查和验收，建立产品进销台账，对发现质量问题的产品追溯其生产、营销的主体，必要时配合有关部门进行处置。
