ICS XXXX

XXXXXX

|  |
| --- |
| 备案号：XXXXXX-XXXXX |

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T ×××××—2015

|  |
| --- |
|  |

移动商品电子商务经营服务规范

Business Services Specification for Mobile Commodity E-commerce

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
|  |

×××× - ×× - ××发布

×××× - ×× - ××实施

中华人民共和国商务部   发布

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由商务部电子商务司提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：商业科技质量中心、上海理工大学

本标准主要起草人：

本标准为首次制定。

移动商品电子商务经营服务规范

1. 范围

本标准规定了移动商品电子商务虚拟业下的在线销售商经营服务管理要求和平台服务商经营服务管理要求。

本标准适用于有形商品在电子商务营销业态下的营销活动。

本标准不适用于无形商品（服务）在电子商务营销业态下的移动经营活动；本标准中移动商品属于日常消费类商品时，无安装、修理或退货售后服务工作的商品，本标准中的安装、修理或退货条款不适用。

1. 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。

SB/T11134-2015 电子商务商品标价通用技术要求

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

移动商品 Mobile product

在电子商务平台上进行的可在移动终端上完成交易的商品。

公认机构 recognized organization

国际标准、国际区域标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业标准备案的发布和管理机构。

移动商品电子商务销售商 online sellers

在电子商务服务商提供的服务平台上开展移动终端有形商品营销活动的组织或个人。简称：销售商/供货方/卖方。

移动商品平台电子商务服务商 electronic commerce service providers

为移动商品在线销售商、配送服务商、支付服务商和采购者（客户、买方、顾客）提供电子商务交易服务平台，具有管理机构和管理制度的组织。简称：平台服务商。

数据脱敏 data desensitization

对某项敏感信息通过一定的规则进行数据变形，实现敏感隐私数据的可靠保护。

数据资产 data asset

对组织有价值的数据。

大数据 big data

客观事实经过获取、存储和表达得到的，以文字、数字、图形、图像、声音、视频为表现形式存在的，以大量、多样、时效、价值为基本特征的结果。

1. 移动商品在线销售商经营服务管理要求
   1. 跨境商品标价管理

应符合SB/T11134-2015 电子商务商品标价通用技术要求

* 1. 移动商品营销服务合同管理
     1. 移动商品在线销售商应保证价格引导下的购销合同约定。合同约定的内容包括但不限于：商品标准/产品标准管理、商品/产品计量管理、地理标志/原产地管理、商品/产品检验和测试管理、移动商品在线销售商应进行的商品包装/装运/装运/通知/运输管理、交货管理、商品保险管理、商品备件管理、商品理赔管理、付款管理、商品转让管理、分包管理、在线销售商履约延误管理、违约终止合同管理、争议解决管理。
  2. 移动商品标准/产品标准管理

交付的货物应符合国家技术法规或技术文件的要求。包括：行政法规中的技术指标、国家/行业/地方/企业备案的强制性标准、不低于国家/行业推荐性。

在4.2.1要求之外时，应符合经公认机构、专业机构和专业人员对商品质量进行了法律规定的商品质量技术鉴定，但未发布了的商品质量要求。如：依法律程序完成了的技术标准（报批稿），但未向社会公布的文本。

注：移动商品在线销售商应在电子商务平台上销售时加以声明，并给出商品技术参数。

在3.2.1和3.2.2要求之外时，未经公认机构、专业机构和专业人员对商品质量进行专业商品质量技术鉴定，但经非专业方式验证了的商品技术指标要求。

1. 移动商品在线销售商应在电子商务平台上销售时加以声明，并给出商品技术参数。

在3.2.1、3.2.2和3.2.3要求之外时，某类商品质量中已经形成市场约定，但未进行技术管理认定的商品质量量化技术指标要求。如：同业认可的商品质量量化技术指标要求。

注：移动商品在线销售商应在电子商务平台上销售时加以声明，并给出商品技术参数。

* 1. 移动商品/产品计量管理

商品/产品的计量单位应符合中国法定计量单位。

偏离本标准4.3.1要求时，商品/产品的计量单位应符合国际计量单位。

移动商品/产品数量销售时应在线明示。

* 1. 地域标志/原产地管理

所提供的商品应指明地域标志/原产地。

服务应来自于中国国内。

商品或服务可有别于在线销售商的所属地。

* 1. 知识产权要求管理

在线销售商应保证商品/产品的任何一部分，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的纠纷。

* 1. 商品/产品检验和测试管理
     1. 检测方式的确认。

法定合同检测方式

法定仲裁检测方式。

* + 1. 检测单位的确认

可使用第一方、第二方或第三方中任一种商品质量检验机构。

宜使用能出具第三方法定仲裁检测报告的商品质量检验机构。

更宜使用中国流通主管部门依法授权，并可出具第三方法定仲裁检测报告的商品质量检验机构。

* + 1. 验货管理。

检验测试验货可在移动商品在线销售商的所在地、交货地、货物的最终目的地、第三方检验测试机构所在地进行。如在移动商品在线销售商的所在地进行，检验测试人员应能得到全部合理的设施和协助。

任何被检验或测试的货物不符合4.2规定的要求之一时，客户可拒绝接受货物；移动商品在线销售商应更换被拒绝的货物，或免费进行修理、更换货物应符合4.2规定之一的适用要求。

客户在货物到达目的地对货物进行检验测试后，因不符合4.2规定之一的要求，拒绝接受货物的权力将不会因为货物启运前，通过了客户或其代表的检验测试和认可而受到限制或放弃。

在交货前，移动商品在线销售商应让货物来源地供货商对货物的质量、规格、性能、数量和重量进行详细而全面的检验测试，并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书。

移动商品在线销售商对商品/产品质量和服务偏差负有责任，且客户在合同要约规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔，移动商品在线销售商应用符合合同要约的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或设备来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分，移动商品在线销售商应承担客户蒙受的全部直接损失；并应双方约定相应延长所更换货物的质量保证期。

* 1. 移动商品在线销售商应进行的商品包装、装运管理、装运通知、运输管理
     1. 包装管理

应提供货物运至客户目的地所需要的包装。

包装物应根据货物的特性加以使用。使用包装物的目的包括但不限于：防潮、防水、防碎、防震、防晒、防锈、防腐蚀。

* + 1. 装运管理
       1. 装运标记。

供货商应根据货物的不同在包装物重要的一面或相邻的面用不可擦除的油漆和明显的英语字样做出标记，标记包括但不限于：收货人、合同号、发货标记、收货人编号、目的港、货物名称、箱号、毛重/净重、尺寸。

当货物≧2吨，供货商应在包装箱两侧用英语和国际贸易通用的运输标记标注“重心”、“起吊点”。

按货物运输要求，供货方应在包装物上清楚地标注“小心轻放”、“此端朝上”，“请勿倒置”、“保持干燥”和其他国际贸易中使用的适当标记。

* + - 1. 装运条件。

供货商负责安排货物舱位、运输；货物提单/空运提单日期应视为实际交货日期。

不能执行4.7.2.2.1要求时，除非客户另行同意，货物不能放在甲板上运输，也不能转运。

承运的运输工具应来自合格的组织。

目的港/项目现场在合同专用条款中有规定。

供货方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。

* + 1. 装运通知。

供货方在合同规定的装运日期之前，在规定的时间内以电报或电传或传真形式将供需双方合同号、货物名称、数量、箱数、总毛重、总体积和在装运口岸备妥待运日期通知需方，并同时应用航空信把详细的货物清单一式5份，包括合同号、货物名称、规格、数量、总体积、每箱尺寸、单价、总金额、启运口岸、备妥待运日期和货物在运输、储存中的特殊要求和注意事项寄给需方。

供货方应在货物装船完成后合同规定的时间内以电报或电传或传真形式将合同号、货物名称、数量、毛重、体积(用m3表示)、发票金额、运输工具名称、启运日期和预计到达目的港的日期通知需方。

若每个包装箱的重量超过20吨(t)或体积达到或超过长、宽和高；供货方应将每个包装箱的重量和体积通知买方。

易燃品或危险品的细节还应另行注明。

* + 1. 运输管理。

供货方应负责办理、支付将货物运至货物目的地的一切运输事项。

* 1. 交货管理

供货方应按照顾客需求交货。货物内容适用的话包括：货物、配（套）件、附赠物。

供货方应提供的装运细节和/或符合4.7中的规定。

供货方应在货物装完启运后以传真形式将全部装运细节，包括合同号、货物说明、数量、运输工具名称、提单号码及日期、装货口岸、启运日期、卸货口岸、预计到港日期等通知需方和保险公司。

* 1. 商品保险管理

供货方应对本合同下提供的货物，在制造、购置、运输、存放及交货过程中的丢失或损坏进行全面保险。

货物保险将由供货方办理、支付，供货方应以发票金额一定百分比数额投保的一切险和战争险，并以需方为受益人。

* 1. 商品备件管理。适用的话：

在备件停止生产的情况下，供货方应提前我国法律规定的时间将要停止生产的计划通知需方，使需方有足够的时间采购所需的备件。

供货方应承诺提供自验收合格之日起一定时间内的备品、备件及耗材供应。

* 1. 商品信誉保证管理

供货商应保证商品是全新、原装、未使用过（非翻新）的商品。

供货商对不符合3.11.1要求的商品，应以声明。声明方式适用的话包括：

在线声明

合同声明。

商品质量保证期为从验收合格，签发接收证书之日起供需双方规定的时间内。

供货方应在接到需方以书面形式通知的商品保证期内所发现的缺陷进行处理。

* 1. 商品售后服务保证管理
     1. 售后服务响应方式管理。适用的话：

供货到位响应管理。供货到位时间、装配时间、调试时间、质保期时间。

维修响应管理。供货方提供维修范围、维修响应时间、维修响应速度、相应机构、维修备件的能力。

* 1. 商品理赔管理

供货方对商品质量和服务有偏差责任，且需方在合同条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内提出了理赔，供货方应用符合合同规定的规格、质量和性能要求的修理、更换或退货。

在需方发出理赔通知后，供货方未作答复，理赔方式视为已被供货方接受。并应按照规定的理赔时间进行理赔工作。

* 1. 付款管理

需方可一次性付清。

也可分期付清。

供货方应提高履约保证金。商品交货验收合格后，履约保证金可自动转为质保金，并在设备质保期满后退还给供货方。

* 1. 变更合同指令管理。适用的话：

需方可在任意情况下以书面形式向供货方发出指令，在本合同的一般范围内变更一项或几项内容。变更内容适用的话包括：

本合同项下提供的货物是专为买方制造时，变更图纸、设计或规格；

运输或包装的方法；

交货地点

若3.15.1要求的变更使供货方履行给付义务的费用或时间增加或减少，将对商品价格或交货时间变化，供需双方应进行公平的调整，并同时修改合同。供货方根据本条进行调整的要求必须在收到需方的变更指令后规定时间内提出。

* 1. 合同修改管理

除3.15的情况外，不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方同意并签订书面的合同修改书。

* 1. 商品转让管理

除需方事先书面同意外，供货方不得部分转让或全部转让其应履行的商品购销合同义务。

* 1. 商品分包管理

供货方不得将本双方交易约定全部或部分分包给其他第三方。

* 1. 在线销售商履约延误管理

在履行合同过程中，如果供货方遇到妨碍按时交货的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知需方。需方在收到供货方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。

供货方拖延符合3.19.1的规定，取得需方同意而不收取误期赔偿费之外，供货方延误交货，将按3.20的规定被收取误期赔偿费。

* 1. 误期赔偿费

如供货方未能在合同规定的交货时间内交货，供货方每迟交货一天按合同价的一定的比率向需方支付误期赔偿费，误期赔偿费的支付并不免除供货方实际交付合同设备的义务。

如供货方在合同规定的交货时间后规定天数内仍未能交付部分或全部合同设备，在不妨碍需方其他补救手段的情况下，需方可向供货方发面书面通知并有权全部或部分终止合同。

* 1. 违约终止合同管理

在需方对供货方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，需方可向供货方发书面违约通知书，提出终止部分或全部合同。包括但不限于：

若供货方未能在合同规定的期限内或需方根据合同条款4.19的规定同意延长期限内提供部分或全部货物；

若供货方未能履行购销合同规定的其它任何义务。

若需方认为供货方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。

若买方根据3.21.1条的规定，终止了全部或部分合同，需方可依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，供货方应承担需方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，供货方应继续执行合同中未终止的部分。

* + 1. 不可抗力终止。

签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指购销双方在缔结购销合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件。包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、及双方同意并认可的不可抗力事件。

受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后规定的时间内将有关当局出具的证明文件用特快专递或航空挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续较长时间，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

* 1. 争议解决管理

合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商开始后双方规定的时间内不能解决，争端应提交仲裁。

仲裁应由国家法定仲裁机构进行。

商品质量仲裁，由国家法定第三方商品质量检验机构进行。

服务仲裁由流通行政主管部门指定机构进行。

价格仲裁由价格行政主管部门指定机构进行。

在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续执行。

1. 移动商品平台服务商经营服务管理要求

平台服务商应与在线销售商签订在线销售商品质量和服务质量监督管理合同。质量监督管理合同约定的内容包括但不限于3.1的内容。

移动商品平台服务商应监督移动商品在线销售商的商品销售工作。包括但不限于：

移动商品标准/产品标准管理与3.2内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

5.2.2移动商品/产品计量管理与3.3内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

原产地管理与3.4内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

知识产权要求管理与3.5内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品/产品检验和测试管理与4.6内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

移动商品在线销售商应进行的商品包装、装运管理、装运通知、运输管理与4.7内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

交货管理与3.8内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品保险管理与3.9内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品备件管理与3.10内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品信誉保证管理与3.11内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品售后服务保证管理与3.12内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品理赔管理与3.13内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

付款管理与3.14内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

变更合同指令管理与3.15内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

合同修改管理与3.16内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品转让管理与3.17内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

商品分包管理与3.18内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

在线销售商履约延误管理与3.19内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

误期赔偿费与3.20内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

违约终止合同管理与3.21内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

争议解决管理与3.22内容一致性符合检查。检查不符合时，应给与纠正。

* 1. 移动商品平台服务商应向移动商品在线销售商提供的服务工作。包括但不限于：

当发现移动商品在线销售商无能力获取销售移动商品应执行的3.2内容之一时，应有能力提供标准咨询技术服务。

当发现移动商品在线销售商提供商品/产品检验和测试服务有困难时，移动商品平台服务商应能提供该项技术服务；提供该项技术服务有困难的移动商品平台服务商应能提供第三方法定检验检测机构服务的能力。

当发现移动商品在线销售商提供商品包装服务、装运通知有困难时，可协助处理。

当发现移动商品在线销售商提供的商品信誉保证管理危机自身信誉时，可协助处理。

当发现移动商品在线销售商提供的商品理赔管理危机自身信誉时，应协助处理。

当发现移动商品在线销售商提供的付款管理危机自身信誉时，应协助处理。

当发现移动商品在线销售商在变更合同指令、商品转让管理、商品分包管理、履约延误、终止合同

合同语言管理、税和关税管理方面危机自身信誉时，应协助处理。

* 1. 移动商品平台服务商应保证电子商务经营服务数据安全以及服务平台安全，包括但不限于：

移动商品平台服务商应管理在线销售商的交易信息以及相关的个人信息，包括：

个人信息的获取或使用需经个人授权，未经授权不应获取或使用；交易信息的获取需经交易双方或多方协商授权，未经授权不应获取。

个人信息和交易信息未经脱敏处理不应直接用于商业用途。

经在线销售商许可，其数据经脱敏处理可使用，使用的情形包括但不限于：转让、复制、传输、加工。未经在线销售商许可，其数据不得使用。

向第三方披露个人信息、交易数据应被记录，记录内容包括：披露的个人信息内容、披露方和时间。第三方包括：流通行政主管部门、流通行政执法部门、司法部门（民事、行政、刑事）

和个人信息有关的临时数据文件应该在指定时间内，在有记录的条件下删除或销毁。

在互联网上传输的个人信息，应在传输前加密。

移动商品平台服务商应管理数据安全，包括：

数据机密性指应隔离不同在线销售商的数据，使其仅对数据拥有者可访问。

数据完整性指应保证平台上所有原始数据的修改应得到授权。

数据可靠性指应具备数据鉴别能力，保证平台上数据真实、可靠。

数据安全存储指应具备永久保存在线销售商数据的能力。应异地备份数据，不应使数据丢失，并提供恢复数据处理操作的能力。

数据可访问性指与在线销售商的服务合同中应包含数据授权访问协议。

数据可审核性指应对所有管理操作提供日志记录，以便事中监督和事后审计。

移动商品平台服务商应管理平台运行安全，包括：

应评估、处置安全风险，实现风险防控。

应保证平台7\*24小时不间断运行。

应建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全管理。

应建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息技术服务管理。

1. 移动商品电子商务数据资产管理要求
   1. 移动商品电子商务数据治理要求包括但不限于

应建立数据资产治理框架，包括治理原则、治理范围、数据治理的实施与评估。

应建立数据资产治理组织架构，确定责任主体。

* 1. 移动商品电子商务数据管理要求包括但不限于

应建立数据资产管理组织和过程，包括：采集、存储、整合、应用、销毁管理要求。

应保证数据资产的质量、安全，建立可信交易环境。

适用的话，运用大数据技术开展数据挖掘、分析、呈现，应保证在法律法规、技术法规、技术文件的限制范围内。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_