**《直播电子商务平台管理与服务规范》行业标准**

**编制说明**

# 一、工作简况

## （一）直播电子商务行业发展现状

随着视频技术在电子商务中的广泛应用，电子商务产品和服务信息发布逐渐从图文形式发展到视频和直播形式，商家通过直播与消费者实时互动，直播日益成为电子商务的一种重要方式。根据毕马威联合阿里研究院发布的《迈向万亿市场的直播电商》报告，2017至2019年，中国直播电商行业的总规模分别为190亿元、1330亿元、4338亿元，预计2020年规模将突破万亿元。

2020年受疫情影响，许多行业生产和消费受到很大影响。电子商务因其特性在疫情防控期间呈现逆势增长趋势。为进一步促进复工复产，2020年3月4日，中央政治局常委会提出“要把复工复产与扩大内需结合起来，把被抑制、被冻结的消费释放出来，把在疫情防控中催生的新型消费、升级消费培育壮大起来，使实物消费和服务消费得到回补”。在这一背景下，直播电商呈现爆发式增长。直播电子商务发展过程中，一方面直播机构、直播红人、各级电台电视台、企业高管、甚至一些政府官员等纷纷加入直播活动；另一方面，直播电子商务平台有规模较大的诸如抖音、快手、淘宝等平台，还有更多的中小型平台、地方性或区域性直播电商平台不断涌现。

直播电商的直播和交易全过程，及其所涉及的商品或服务问题，理论上都可由现行法律、行政法规和政策文件进行规制。直播电商在法律层面上体系完整、边界比较清晰，但它具有交易时间短、频次高、主播作用明显等特征，在一定程度上已改变了原有电子商务交易方式，这给直播营销与商务交易之间的相互衔接带来系列问题。同时，由于直播电商具有更高的娱乐性和交互性，其更高的流量吸引力与流量变现能力也带来了较多问题，如虚假宣传、货不对版、不退不换、涉嫌假货、不明链接、引导线下交易等。

## （二）标准制定的必要性

现行针对直播的法规和政策文件分散在各个相关政府部门和行业协会，它们相对比较零散，且有些政策文件条款之间存在重复，有时不同部门对直播管理的要求还出现不完全一致的现象。此外，有关政策文件的进一步落实和实施也需要标准配套以提供技术支撑。

针对直播电子商务当前发展存在的相关主要问题，本标准拟进一步引导和促进电子商务平台经营者依法履行主体责任并营造良好的电子商务消费环境，通过规范和明确直播电子商务过程中“人、货、场”等之间的相互关系与权责，以促进直播电商中各参与方相互良好协调协作，以进一步规范和促进直播电子商务健康发展。

## （三）任务来源

本标准于2020年9月23日由商务部办公厅批准并列入2020年商贸流通行业标准项目计划进行立项（商办建函〔2020〕341号）。标准起草单位为中国标准化研究院等。

## （四）主要工作过程

### 1.立项前阶段

2020年1月，有关人员到广东东莞和浙江杭州直播电子商务相关基地调研，了解直播电子商务发展现状和存在问题，通过初步调研国家相关政策，研究提出标准草案。

2020年6月，基于前期调研和研究基础，由中国标准化研究院牵头，联合相关单位研究起草了标准草案并通过SAC/TC 83向商务部提出行业标准立项申请。

2020年7月，进一步赴杭州滨江互联网产业园调研直播电子商务。

### 2.立项阶段

2020年9月23日，商务部办公厅将本标准列入2020年商贸流通行业标准项目计划进行立项（商办建函〔2020〕341号）。

### 3.起草阶段

（1）行业标准立项计划下达后，中国标准化研究院牵头组建标准起草组，邀请直播电子商务相关企事业单位参加，同时在标准研讨过程中吸收相应单位参与标准研制（标准主要起草单位和起草人员待送审报批补充完善）；

（2）2020年10月—11月，标准起草组进行文献调研，收集整理近几年我国相关监管机构以及行业协会对直播电商的政策文件和团体标准等；

（3）2020年11月10日，中国标准化研究院召开标准启动研讨会，对直播电子商务中存在的主要问题，本标准拟解决的问题，标准的主要框架，标准主要研究内容，标准研制思路，标准时间进度以及任务分工等进行了研讨；

（4）2020年11月26日，起草组进一步研讨并明确了直播电子商务业务生态体系框架以及标准主要内容框架，在此基础上修改形成标准草案；

（5）2020年12月18日，起草组主要人员进一步讨论形成直播电子商务业务生态体系，并调整标准结构，完善标准草案；

（6）2021年1月，起草组主要人员多次通过网络研讨进一步修改完善标准草案，基本确定标准初稿；

（7）2021年2月25日，起草组和相关企业对标准进一步研讨并进行修改完善，确定标准征求意见稿（一稿）。

### 4.征求意见阶段

（1）2021年3月上旬—4月，起草组将修改完善后的标准征求意见稿发放浙江、北京、广东、江西、辽宁等地超过40家单位进行征求意见；

（2）2021年4月，起草组根据反馈意见进一步修改完善标准征求意见稿；

（3）2021年4月底—5月初，起草组根据《网络直播营销管理办法（试行）》进一步修改完善标准征求意见稿；

（4） 2021年5月初，根据《网络直播营销管理办法（试行）》修改完善的标准征求意见稿进一步征求意见，根据反馈意见修改形成正式标准征求意见稿上报商务部，并拟公开在全国征求意见；

（5）2021年6月初，根据商务部相关处室的反馈意见进一步修改完善标准征求意见稿。

# 二、标准制修订原则和内容

## （一）标准编制原则

1.全面性：本标准力求覆盖直播电子商务生态体系主要相关方及其主要的管理和服务要求；

2.可重用性：我国电子商务已制定了大量的国家和行业标准，本标准在制定过程中在相关章节努力引用或重用现有标准或标准已有的相关条款；

3.合规性：我国相关行政监管机构以及行业协会发布了直播电子商务的相关法规和政策文件，本标准确保直播电子商务相关要求符合法规/政策文件要求，并努力细化使法规和政策文件进一步落地实施；

4.可操作性：本标准编制过程中综合考虑了直播电子商务企业的具体实践，标准条款内容力求清晰直观，对直播电子商务相关利益方具有操作性，同时也兼顾行业或企业创新管理的理念和方法。

## （二）标准主要内容与确定论据

### 1.标准主要内容

本标准描述了直播电商生态体系，规定了直播营销平台、直播主体、电子商务交易平台等角色在直播电子商务中的管理和服务要求。本标准适用于基于互联网的、采用网络直播方式销售产品或提供服务的各类电子商务平台。本标准不适用于跨境直播电子商务平台，也不适用于金融、医疗、新闻、文化等特殊产品和服务。本标准的主要内容包括：

——直播电子商务业务生态体系：描述了直播电子商务业务生态体系涉及的直播营销平台、电子商务交易平台、直播营销人员服务（MCN）机构、主播、消费者（用户）、商家（网店经营者）、仓储物流等供应链服务商、品牌方和相关服务提供商等责任主体的关系及其在生态体系中的作用。

——直播营销平台：规定了直播营销平台应该具备的资质、经营条件及合规性基本要求；规定了其应对商家和直播主体入驻及退出、产品和服务信息审核、直播营销管理和服务、用户以及直播主体账号的管理和服务要求；规定了其应对消费者隐私保护、交易及售后服务等消费者权益保护的要求；明确了信息安全管理要求。

——直播主体：明确了MCN机构和自然人主播平台入驻要求及其他要求，其中对主播的资质、直播形象、直播行为、直播场景等作出了明确要求，对MCN机构的资质、主播培训与管理、产品/服务选择、产品/服务信息展示等方面作出了相应要求和指导。

——电子商务交易平台：规定了电子商务交易平台在对商家入驻审核的要求、对商家及商品应该建立评价机制、对交易应履行的责任；同时规定了电子商务交易平台应该建立的产品质量相关管理制度并对销售商品应履行的主体责任等。

### 2.标准确定的依据

标准研究起草过程中，标准内容确定依据是基于《中华人民共和国电子商务法》等国家相关法规和政策文件，同时结合直播电子商务相关企业具体实践，将直播电子商务平台在业务逻辑上分为直播营销平台和电子商务交易平台，并针对直播电子商务平台或社会关切的主要问题等研究而提出。

（1）主要参考的法律法规文件：

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《消费品召回管理暂行条例》《互联网直播服务管理规定》《互联网文化管理暂行规定》《网络表演经营活动管理办法》《互联网直播服务管理规定》《网络表演(直播)行业主播“黑名单”管理制度》《网络直播营销管理办法（试行）》等。

（2）主要参考的政策文件：

■《国务院办公厅关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》；

■《法治社会建设实施纲要（2020-2025）》；

■市场监管总局等十一部门关于印发《整治虚假违法广告部际联席会议2020年工作要点》和《整治虚假违法广告部际联席会议工作制度》的通知；

■市场监管总局《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》；

■国家网信办等八部门印发的《开展网络直播行业专项整治和规范管理工作方案》；

■市场监管总局关于《网络交易监督管理办法（征求意见稿）》公开征求意见的公告；

■[市场监管总局等十四部门 《关于印发2020网络市场监管专项行动（网剑行动）方案的通知》](http://www.gov.cn/zhengce/2020-10/26/content_5554096.htm" \t "http://sousuo.gov.cn/_blank)；

■国家广播电视总局《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》；

■国家互联网信息办公室等七部委关于印发《关于加强网络直播规范管理工作的指导意见》的通知；

■国家互联网信息办公室等七部门联合发布《网络直播营销管理办法（试行）》。

# 三、与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析

目前国际、国外尚无直播电子商务平台相关标准。

# 四、与有关现行法律、行政法规和其他强制性标准的关系，配套推荐性标准的情况

本标准符合国家现行法律、法规和相关政策文件的要求，本标准有助于《中华人民共和国电子商务法》《消费品召回管理暂行条例》《网络交易监督管理办法（征求意见稿）》《互联网直播服务管理规定》《网络直播平台管理规范》《网络直播主播管理规范》《互联网文化管理暂行规定》《网络表演经营活动管理办法》《互联网直播服务管理规定》等相关法律、法规和政策文件的实施。本标准的实施不涉及对现行标准的废止情况。

### 1.本标准与现行法规的关系

本标准与现行法规的关系主要体现在:

（1）现行针对直播的法规和政策文件分散在各个相关政府部门和行业协会，它们零散且有些政策文件条款之间存在重复，如《互联网直播营销信息内容服务管理规定》和《网络交易监督管理办法》等多个政策文件都涉及到直播平台的资质审核；再如《互联网直播营销信息内容服务管理规定》第六条和本标准的5.1的c）和5.6。

本标准系统性地将涉及直播电子商务的内容条款按照一定业务逻辑进行重新组织，同时确保标准主要内容和现有政策文件之间保持一致。

与此同时，本标准部分条款还是相关法规和政策文件的具体落实，即是对相关法规和政策文件条款的进一步细化，如对《互联网直播营销信息内容服务管理规定》和《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》都对直播营销平台进行了相关描述，本标准第4章有关条款拟对其进一步明确；如本标准对《网络交易监督管理办法》第六条以及其他政策文件涉及直播电子商务条款的细化；本标准的5.6是对《互联网直播营销信息内容服务管理规定》第六条的安全要求/技术能力的细化；如本标准对直播主体和直播营销平台等相关管理和服务要求的细化等。

（2）现有相关部门制定涉及直播的法规或政策文件，它们的范围更广，既有针对直播电子商务，还有直播互联网新闻信息服务、文化产品等其他服务的（如《互联网直播服务管理规定》第五条）。本标准只针对直播电子商务，其他类型信息服务不涉及。因此，对相关法规政策文件条款的也是按照其与直播电子商务相关性进行适当选取。

（3）现有相关政策文件对同一问题（如平台的直播带货商家、个人等平台内经营者信息更新等问题）核验更新要求各文件存在差异，时限要求也比较宽泛，如《网络交易监督管理办法》要求对登记档案至少每6个月核验更新一次，而《国家广播电视总局关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》则要求对直播带货的商家和个人进行相关资质审查和实名认证，它要求对真实性进行定期复核，并没有给出具体时间。本标准的5.3.1 的a)条款统一规定为：直播主体信息发生变动时，应及时进行更新。

（4）本标准进一步强化了主播和网络直播营销平台的相关要求，如《网络直播营销管理办法》的第二条第四款、第七条第二款等对直播营销人员和直播营销平台等进行了规定，本标准在此基础上进一步强化平台和主播的责任。

### 2.本标准和其他强制性标准的关系

目前，电子商务领域只有一项强制性国家标准——《电子商务商户实名制规范》，正在研制过程。本标准已考虑到该强制国家标准研制情况，涉及商家身份和资质的条款都是“应进行实名登记”，所以即使该强制性国家标准发布后也不会对本标准相关条款带来影响。

# 五、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

# 六、实施标准可能造成的社会影响等因素分析，以及根据这些因素提出的标准实施日期建议

本标准研制过程中考虑了现有相关法规和政策文件之间的关联和衔接，也充分考虑了直播电商企业的需求、实践以及可能的影响，并选择有代表性数十家直播电子商务企业进行定向征求意见，因此本标准的后续实施可有效地规范直播电子商务平台相关行为。

考虑到目前我国直播电子商务迅速发展，本标准能有效地配合现行法规和政策文件的实施，建议本标准发布之日推荐实施，或发布之日一个月后实施，尽早规范和促进直播电子商务发展。

# 七、实施标准的有关政策措施

建议根据《网络直播营销管理办法（试行）》以及本标准进一步研究直播营销平台、直播主体等相关机构的分类分级管理相关制度规范，推动建立直播电子商务基地或平台的直播营销服务认证评价机制，规范直播营销平台、直播主体等的服务能力和服务质量并建立相应的评价指标体系，商务部门或相关部门可采信或参考相关第三方机构的认证评价结果，以进一步引导和促进直播电子商务行业的健康发展。

# 八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

本标准预期能有效促进直播电商行业治理，并把行业的规范管理与促进发展有机融合起来，有利于促成政府管理、行业自律、商家自觉、社会监督的多元共治格局。

通过实施本标准，预期能够有效规范直播电商各相关方行为并快速提升管理和服务能力，维护各相关方的合法权益，共同营造良好的直播电商行业发展环境。

## 涉及专利的有关说明

无。

## 其它需要说明的事项

## 关于标准名称的修改。

无。

## 关于对外通报。

无。

标准起草组

2021年6月