**网络零售标准化建设工作指引**

标准化是网络零售创新发展的技术基础和协调发展的必然要求，对维护网络零售市场秩序、规范市场主体经营行为、推动网络零售与实体商业融合发展具有重要意义。近年来，网络零售标准化工作成效明显，重点领域关键标准陆续发布，网络零售标准化组织体系和技术体系初步建立，各市场主体和消费者对标准化的认识大幅提升。但网络零售涉及领域多、范围广，新技术、新模式、新业态迭代更新快，现有标准尚不能满足网络零售快速发展的需求，标准的宣传贯彻工作有待进一步加强。

为落实《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》《电子商务“十三五”发展规划》《国内贸易流通标准化建设“十三五”规划》《“十三五”信息化标准工作指南》，完善网络零售标准体系，加快重点领域标准建设，推动网络零售持续创新和规范发展，特制定本指引。

# 总体要求

## 指导思想

全面贯彻党的十九大精神，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照党中央、国务院决策部署，落实国家深化标准化工作改革和国家标准化体系建设发展规划总体要求，充分发挥标准对网络零售提质增效的引领和支撑作用，以促进网络零售健康有序发展为出发点，以行业需求和问题为导向，构建科学合理、层次分明、统筹协调的网络零售标准体系。

## 基本原则

**鼓励创新，规范发展。**树立科学的网络零售发展观，正确处理发展与规范之间的关系，坚持规范和发展互为动力、双向驱动，在发展中求规范，以规范促发展。秉承鼓励创新和包容审慎监管的原则，既要为企业创造勇于创新、敢于创新的氛围，又要为消费者营造放心消费、安全消费的环境。

**合理统筹，动态调整。**充分继承已有成果，认真评估现有标准的覆盖范围和应用效果，以此为基础，充分发挥标准化技术委员会、行业组织、研究机构、商协学会的作用，加快标准制修立废和宣贯工作，动态更新、分步推出行业急需标准，以适应网络零售市场不断发展变化的需要。

**问题导向，需求引领。**立足国内需求，借鉴国际经验，针对网络零售发展中存在的共性问题、影响网络零售可持续发展的突出问题，加快推进重点领域、重要环节标准研制，围绕标准类别、业务流程、规范对象，科学构建网络零售标准规范体系。

## 工作目标

到2020年，基本建成结构合理、衔接配套、覆盖全面、国际接轨，适应网络零售快速健康发展需要的网络零售标准体系。重点领域标准时效性、完备性、适用性显著提高；标准对网络零售主体责任、交易行为、市场秩序、竞争环境、服务水平、认证监测、质量追溯、诚信建设等方面的作用明显增强。

# 夯实通用基础标准

## 加强网络零售数据管理标准建设

推进商务大数据应用，研制网络零售商品分类、网络零售监测指标等标准，构建网络零售统计监测标准体系。逐步研究制定网络零售数据采集、交换、可读写、匿名、脱敏、共享、追溯、管理等方面的标准，科学构建数据资源管理体系，统一编码、统一标识，支持研制源数据标准。研究制定网络零售数据商业化应用时的权责界定和使用规范，加强涉及国家利益、公共安全、商业秘密、个人隐私等领域的数据管理标准。

## 加强网络零售诚信体系标准建设

推动完善网络零售诚信管理机制，加强对网络零售平台、网络零售经营者的诚信评价和诚信管理，建立网络零售领域市场主体事前诚信承诺制度规范，建立诚信档案管理规范，实施诚信信息依法公示、社会监督。鼓励互联网和社会信用领域的独立服务机构积极参与网络零售诚信建设，规范诚信标识、证书的发放和管理，加强与网络零售企业信息共享，共同推进网络零售领域守信联合激励和失信联合惩戒机制，完善诚信典型“红名单”和失信主体“黑名单”制度，依法依规制定红黑名单产生和发布行为标准规范。

# 提升运营服务标准

## 加强电子证照互认共享标准建设

鼓励网络零售企业发展从线上交易、线上签约、线上支付到电子发票一体化服务，推动制定配套的电子证照使用标准规范。在国家电子文件管理部级联席会议和相关机制统筹协调下，完善电子印章、电子签名、电子合同、电子发票、电子会计档案等电子证照信息管理及真伪验证制度规范，建立跨区域电子证照互认共享机制和标准规范。支持电子合同公共服务平台为各类网络零售市场主体提供规范化的电子合同相关服务，制定电子合同及档案管理相关标准规范。

## 加强网络零售快递物流标准建设

支持物流配送站、快递网点、智能快件箱等物流设施建设，研制相关管理使用标准。推动网络零售企业与快递物流企业信息共享，加快研制信息交换标准，明确数据接口、编码规则、交换方式等内容。推动网络零售绿色包装和减量包装，鼓励网络零售平台主动提供简约包装、可降解塑料包装等绿色包装选项，减少一次性不可降解塑料包装物使用，支持减量化、可降解、可循环使用的包装材料研发和使用，建立包装材料回收再利用的使用管理规范。

## 加强网络零售支付服务标准建设

支持发展安全、便捷、高效的电商支付服务，针对新支付场景建立安全支付服务使用标准规范。研制支付码在安全识别、风险防范、保险理赔等应用环节的相关服务标准。推动建立利用生物识别进行安全支付的标准规范。支持建立消费信贷管理模式和产品创新标准。鼓励研制运用互联网等技术手段开展远程客户授权，实现消费贷款在线上申请、审批和放贷等方面的服务标准。

# 加强监督管理标准

## 加强网络零售商品质量标准建设

推动网络零售平台企业和经营者落实质量控制的主体责任，从入驻审核、质检抽查、监督举报等环节研究建立商品质量管控标准。鼓励网络零售平台制定商品质量评价机制与投诉处理程序，形成商家资质信息和服务质量评价信息公告公示标准规范。推动建立网络零售经营者主体信息、商品信息描述与监测基本规范；鼓励零售平台企业运用大数据技术监测商品信息描述真实性和宣传用语规范性，制定相关标准。支持建立网络零售商品追溯体系及其管理制度，研制追溯数据采集指标、编码规则、传输格式、接口规范等标准。

## 加强网络零售安全保障标准建设

推动完善网络零售安全监管，支持制定安全责任考核、安全评估、监督检查、市场退出等事中事后管理标准规范。鼓励网络零售企业依法建立个人信息泄露公告和报告机制，制定企业日常自查标准，消除安全风险。鼓励网络零售企业针对网络诈骗等行为制定投诉处理、证据保全等流程规范。支持政企联合构建流程清晰、高效顺畅的安全处理联动机制，形成覆盖网络零售全产业链的安全责任体系，推动建立网络零售重大安全事件责任主体负责制及管理规范。

## 加强网络零售知识产权保护标准建设

鼓励网络零售企业严格入驻审核，制定品牌授权审查、店铺页面明示商品授权、定期开展侵权商品抽查等标准规范，以及接受社会公众举报的流程规范，切实保护在售商品、品牌商家的自主知识产权，引导网络零售企业依照《企业知识产权管理规范》国家标准优化知识产权管理体系。支持网络零售企业“走出去”，强化企业知识产权保护意识，加强对国外知识产权法律法规、行业标准等规制的跟踪研判和分析评议，制定与国际接轨的标准规范。

# 强化实施保障

## 加强组织实施

密切商务主管部门与标准化主管部门协调配合，充分发挥网络零售标准化相关技术委员会作用，共同推动本指引实施和重点项目开展。各行业协会、地方商务主管部门、地方质量技术监督局（市场监督管理部门）要进一步增强对网络零售标准化工作重要性的认识，加强组织领导，把标准化建设纳入重点工作任务，引导相关市场主体按照本指引确定的方向和任务，根据网络零售发展特点，制定实施方案，扎实做好本领域、本地区网络零售标准化工作。

## 加强人才培养

加强网络零售标准化专家队伍建设，建立网络零售标准化专家委员会。通过专题培训、课题研究、经验交流等多种形式，扩充标准化工作专家队伍，提高网络零售标准化工作人员素质和工作能力。支持行业协会、标准化技术委员会对企业从事标准化工作的人员开展专业知识培训，鼓励企业技术和管理人员参与网络零售行业标准研制工作。

## 加强前沿研究

针对网络零售快速创新和跨界经营的特点，加强对分享经济、跨境电商、社交电商等新模式，人工智能、虚拟现实、区块链等新技术，无人商店、无人机送货、近场支付等新服务的前瞻性研究，推动形成研究成果。密切跟踪国际网络零售发展动态，加强网络零售规则标准国际交流合作，推动我国网络零售标准与国际相关标准接轨。

## 加强标准宣贯

组织相关行业协会、标准化技术委员会，通过召开宣贯会、研讨会等形式，加强对地方商务主管部门、地方质量技术监督局（市场监督管理部门）、网络零售平台企业、网络零售经营者进行培训。通过媒体报道、专家解读等方式，加强对标准多渠道宣传。充分发挥市场机制，综合利用各类资源，加强网络零售标准的市场推广和企业应用。