



中华人民共和国国家标准

GB/T 41247—2023

电子商务直播售货质量管理规范

Specification for quality management of E-commerce live-streaming sales

2023-08-06 发布

2023-10-01 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	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 组织管理	2
6 从业人员管理	3
7 商品管理	5
8 直播信息管理	6
9 消费者权益保护	8
10 证实方法	8
参考文献	11

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。

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。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)提出并归口。

本文件起草单位：北京巨量引擎网络技术有限公司、杭州遥望网络科技有限公司、杭州亮宇网络科技有限公司、杭州之江有机硅化工有限公司、中国国际电子商务中心、杭州市标准化研究院(杭州标准化国际交流中心)、中国计量大学、阿里巴巴(中国)有限公司、浙江方圆检测集团股份有限公司、浙江省智能技术标准创新促进会、云医购平台科技(杭州)集团有限公司、威凯检测技术有限公司、廿一客(上海)电子商务有限公司、杭州无忧传媒有限公司、中移(杭州)信息技术有限公司、杭州市消费者权益保护委员会秘书处(杭州国家电子商务产品质量监测处置中心)、浙江电商检测有限公司。

本文件主要起草人：蒋宏、陈瑞东、李秀娣、周立军、李南阳、李鸣涛、何丹薇、方剑、陈丽平、马东伟、刘玉碧、童俊、徐敏、虎陈霞、蒋扬名、索星予、叶飞、苏少锐、郭远锋、李刚、李强、李松、陈云飞。

电子商务直播售货质量管理规范

1 范围

本文件规定了电子商务直播售货质量管理的基本要求以及组织管理、从业人员管理、商品管理、直播信息管理和消费者权益保护的要求,描述了证实方法。

本文件适用于各类通过电子商务直播方式进行有形商品推广和销售的个人和组织的质量管理。

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 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签
- GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 28050 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则
- GB/T 34827 电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

3 术语和定义

GB/T 35408 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务直播售货 E-commerce live-streaming sales

通过互联网站、应用程序、小程序等,以视频直播、音频直播、图文直播或多种直播相结合等形式开展营销的商业活动。

3.2

直播平台 live-streaming platform

在电子商务直播活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总称。

3.3

电子商务平台经营者 E-commerce platform operators

在电子商务中为交易提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

3.4

直播营销服务机构 live-streaming service agency

为直播销售员从事电子商务直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等服务的专门机构。

注:包括直播营销经纪服务机构、直播代播和运营服务商、直播基地、村播服务商、专业内容及制作机构、整合营销机构等。