

ICS 03.080.99  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36311—2018

---

## 电子商务管理体系 要求

Electronic commerce management system—Requirements

2018-06-07 发布

2018-10-01 实施

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 组织环境 .....	2
3.1 组织及其环境 .....	2
3.2 相关方的需求和期望 .....	2
3.3 电子商务管理体系的范围 .....	2
3.4 电子商务管理体系及其过程 .....	3
4 领导作用 .....	3
4.1 领导作用和承诺 .....	3
4.2 战略 .....	3
4.3 组织的岗位、职责和权限 .....	4
4.4 内部和外部沟通 .....	4
5 策划 .....	4
5.1 应对风险和机遇的措施 .....	4
5.2 目标及策划 .....	5
5.3 体系变更的策划 .....	5
6 资源与能力 .....	6
6.1 资源 .....	6
6.2 能力 .....	7
6.3 意识 .....	7
6.4 成文信息 .....	7
7 运行 .....	8
7.1 关键过程策划和控制 .....	8
7.2 运营管理 .....	8
7.3 供应链管理 .....	9
7.4 营销管理 .....	12
7.5 信息管理 .....	12
7.6 资金管理 .....	12
7.7 信息安全管理 .....	12
8 绩效评价 .....	13
8.1 监视、测量、分析和评价 .....	13
8.2 内部审核 .....	14

8.3 管理评审 .....	14
9 改进 .....	15
9.1 总则 .....	15
9.2 不符合和纠正措施 .....	15
9.3 持续改进 .....	16
参考文献 .....	17

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本标准起草单位:广州赛宝认证中心服务有限公司、深圳庸和企业管理顾问有限公司、国家认证认可监督管理委员会信息中心、深圳虎威制衣有限公司广州分公司、广东省电子信息联合会、中国合格评定国家认可中心、福州市标研信息技术有限公司、中国质量认证中心、北京海德国际认证有限公司、广东天元实业集团股份有限公司。

本标准主要起草人:赵国祥、刘小茵、李尧、谢灵群、陈萍、张涛、李锋、白静一、侯彤、黄舜文、王永华、张胜春、郑军、张强、周孝伟、吕鉴权、王海洲。

# 电子商务管理体系 要求

## 1 范围

本标准规定了电子商务管理体系的术语和定义、组织环境、领导作用、策划、资源与能力、运行、绩效评价和改进的基本要求,并规范了电子商务活动中运营、供应链、营销、信息、资金和安全等环节的运行管理要求。

本标准适用于相关组织电子商务管理体系的建立、实施和评价。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### **电子商务 electronic commerce**

以电子形式进行的商务活动。

注:经济活动主体之间利用现代信息技术和网络技术(含互联网、移动网络和其他信息网络)开展商务活动,实现网上接洽、签约、支付等关键商务活动环节的部分或全部电子化,包括货物交易、服务交易和知识产权交易等。

[GB/T 31524—2015,定义 3.1]

### 2.2

#### **组织 organization**

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注 1:本标准中的组织包括 B2B、B2C 类型的电子商务企业。

注 2:改写 GB/T 19000—2016,定义 3.2.1。

### 2.3

#### **管理体系 management system**

在电子商务全过程中,组织建立战略和目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的一组要素。

注:改写 GB/T 19000—2016,定义 3.5.3。

### 2.4

#### **战略 strategy**

组织为增强电子商务能力,改善电子商务绩效而制定的总体发展策划和行动方案。

### 2.5

#### **供应链 supply chain**

生产及流通过程中,涉及将产品或服务提供给最终用户所形成的网链结构。

[GB/T 18354—2006,定义 2.5]

### 2.6

#### **供应链管理 supply chain management**

对供应链涉及的全部活动进行计划、组织、协调与控制。

[GB/T 18354—2006,定义 2.6]