

《电子商务管理体系 要求》 编制说明

《电子商务管理体系要求》

标准编制工作组

2016 年 3 月 12 日

一、工作简况

（一）任务来源

2014 年 12 月 15 日，国家标准化委员会下达了《国标委综合【2014】85 号》文件，《电子商务管理体系要求》是标准制定项目之一，计划编号 20141722-T-469。

（二）编制过程

标准编制过程分为：工作组成立、标准调研、标准起草、征求意见及修订四个阶段。

1. 工作组成立

《电子商务管理体系要求》标准编制工作组于 2014 年 1 月成立。

2. 标准调研

2014 年 1 月至 12 月，由广州赛宝认证中心服务有限公司作为指导单位，广州大卓企业管理咨询有限公司、北京京东世纪贸易有限公司作为工作组成员单位，进行了组内和组外的企业沟通，充分了解国内企业在电子商务管理方面的需求和问题，在此基础上，深入分析了 ISO/IEC 9000 等国际标准和最佳实践，初期提出了《电子商务管理体系要求》的总体框架与工作内容。

3. 标准起草

2014 年到 2015 年期间，《电子商务管理体系要求》标准编制工作组聚焦标准范围、内容，充分吸取国内外标准、最佳实践的精髓，广泛征求各参与编制单位和专家意见。标准起草过程中，充分吸收了 ISO/9001: 2015 版的编写框架，结合中国电子商务管理的最佳实践，提出了具有中国特色的电子商务管理的通用要求。

1) 2014 年上半年，电话会议

工作组召开多次电话会议，落实标准编写的定位、原则。

2) 2014 年 7 月，在广州召开标准编写封闭会议

工作组围绕电子商务管理的生命周期，提出运营管理、客户管理、采购管理、仓储管理、物流管理、渠道管理、财务管理、和信息安全管理为核心过程，辅助以组织所处环境、管理所需的资源、外部供应商、风险管控等的要求共同构成有机整体，通过有效的绩效评价手段，完成电子商务管理的持续改进。

3) 2014 年 8 月，在广州召开标准编写封闭会议

会议讨论形成了标准框架的分工和条目编写原则。

4) 2014 年 10 月，在广州召开标准编写封闭会议

会议讨论确定了标准的定位、范围、内容，完成了《电子商务管理体系要求》的初稿，同时制定了标准编写的下一步工作计划。

5) 2014 年 11 月，在广州完成标准草案编制

根据工作组专家和相关方建议，完成了标准草案编写。

4. 意见征求及修订

1) 2014 年 12 月，广州

专家就标准编写结构、语言、格式等方面进行了专业的指导。工作组并在此基础上对照 GB/T1.1 标准，对标准草案进行了讨论，并修订了标准草案。

2) 2015 年 3 月，广州

标准编写封闭会议在广州召开。会议就专家审核意见进行了讨论、修改，形成了《电子商务管理体系要求》的征求意见稿，同时确定了对外征求意见的工作计划。

3) 2015 年 7 月，工作组内

工作组内部根据 GB/T1.1-2009 标准对《电子商务管理体系要求》进行修订、完善。

4) 2015 年 11 月 工作组内

根据新发布的 ISO9001:2015 的框架结构，修订了《电子商务管理体系要求》的内容。

5) 2015 年 12 月 工作组内

向以下电子商务销售商征求意见：陕西百味园网络科技有限公司、深圳虎威制衣有限公司广州分公司、石狮米瑟由户外用品有限公司、广州威戈服饰有限公司、杭州维卓电子商务有限公司，并根据反馈意见修订和完善标准。

(三) 标准编制的主要成员单位及其所做的工作

参加本标准编制的单位：广州赛宝认证中心服务有限公司、广州大卓企业管理咨询有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、……。

本标准的主要起草人：广州赛宝认证中心服务有限公司负责标准相关资料的

搜集和调研、标准框架编制、标准内容起草、反馈意见修改等工作,XXX……。。

二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

（一）编制原则

1. 全面性

本标准研制力求覆盖电子商务管理体系所需的过程管理能力。

2. 适宜性

本标准工作组成员单位具有广泛的代表性，保证了标准的合理性和适用性。在标准研制过程中，工作组向电子商务的销售商征集意见，同时根据反馈的信息，针对适宜性的差距，不断对标准进行修订。

3. 合规性

本标准编制过程中，工作组认真检查了相关内容是否符合国家相关政策法规要求，避免了与现行国际标准和国家标准的重叠与冲突。

4. 先进性

本标准研制过程中，工作组适度考虑了目前电子商务管理先进的理念与方法，引入国外先进组织的最佳实践，保证该标准具有一定的前瞻性。

（二）确定的主要内容

本标准采用过程方法，结合了规划、实施、检查和改进（PDCA）循环的思维和基于风险的思维。最终支撑组织形成电子商务管理体系，落实电子商务管理的文件化、自动化和体系化。

本标准规定了电子商务管理的要求，包括对运营管理、客户管理、采购管理、仓储管理、物流管理、渠道管理、财务管理、和信息安全管理等核心过程的管理要求。为组织证实是否具有稳定地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力。

本标准由适用范围、规范性引用文件、术语和定义、组织的背景环境、领导作用、规划、支持、运行、绩效评价、改进共十部分构成。覆盖电子商务管理体系的建立、实施、保持和改进全过程。

（三）编制过程中解决的主要问题（做出的贡献）

本标准结合电子商务管理、京东、天猫等广大企事业单位多年的电子商务管理管理实践经验，自主制定符合我国国情、灵活、可操作的电子商务管理管理标

准，满足组织的电子商务管理实现体系化、文件化和自动化的需求。

三、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

四、产业化的情况

《电子商务“十二五”发展规划》总体目标：到 2015 年，电子商务进一步普及深化，对国民经济和社会发展的贡献显著提高。电子商务在现代服务业中的比重明显上升。电子商务制度体系基本健全，初步形成安全可信、规范有序的网络商务环境。 具体目标：到 2015 年，网络零售交易额突破 3 万亿元，占社会消费品零售总额的比例超过 9%。根据中国电子商务研究中心的统计结果，2015 年上半年中国网络零售市场交易规模达 16140 亿元，相比 2014 年上半年的 10856 亿元，同比增长 48.7%。2015 年上半年中国网络零售市场交易规模占到社会消费品零售总额的 11.4%，较 2014 年上半年的 8.7%同比增长 31%。十二五期间，中国的网络零售交易额规模一跃成为世界第一。 这足以证明，电子商务在我国已经取得显著成绩，并呈现出高速发展的趋势。

《电子商务“十二五”发展规划》还提到，需要进一步发挥电子商务在创新企业生产经营模式、提高产业组织效率、激发市场活力、优化资源配置、促进节能减排、带动新兴服务业发展中的积极作用，推动产业结构调整，拉动国内市场需求，创造新的经济增长点。

从世界范围看，有关电子商务的标准均没有完全成熟，但标准化在国外电子商务发展中得到了相当的重视。电子商务标准体系是参与全球电子商务交易的基础，只有与国际通行的电子商务标准接轨，才能保证各国电子商务的各种技术和应用标准具有可操作性。

按照《国家电子商务标准体系》中的规定，电子商务标准可分为基础技术标准、业务标准、支撑体系标准和监督管理标准四大类别。“监督管理标准”分体系主要包括规范电子商务中的各种主体和客体对象（比如企业、人员、服务、服务平台、软件等）的行为、质量、统计、评价和功能测试等方面的标准。这类标准对于进一步提高电子商务交易总量，提高服务水平，扩大服务规模，拓宽服务

内容，规范服务模式具有重要的作用。该分体系可进一步细分为“服务质量”、“统计评价”和“符合性测试”三部分。“服务质量”主要包含电子商务服务企业、服务平台、服务内容等方面的标准规范。

本标准重点定义了“建立电子商务管理的文件化、体系化和自动化等”，也就是如何通过文件化的方式落实电子商务管理的制度化、流程化，通过体系化管理保障体系持续改进，通过自动化管理实现资源的利用，提升电商管理效能等。本标准属于“监督管理标准”的“服务质量标准”范围。

本标准适用于不同性质、不同规模和提供不同产品的企业。对其他类别组织的电子商务活动也具有指导作用。本标准可用于组织电子商务的内部评价，也适用于推进电子商务的外部评价。

五、同其他标准的关系

（一）与电子商务标准族中其他标准的关系

国家电子商务标准体系框架如图 1 所示：

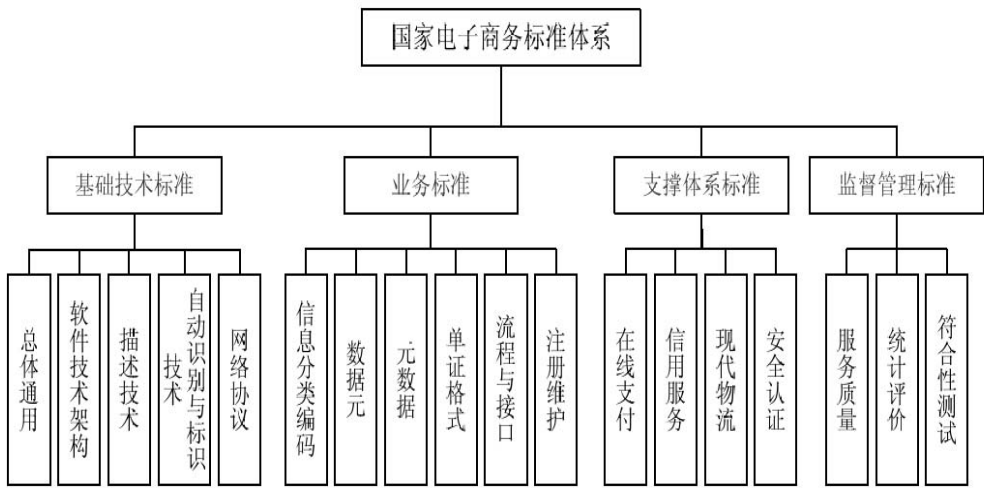


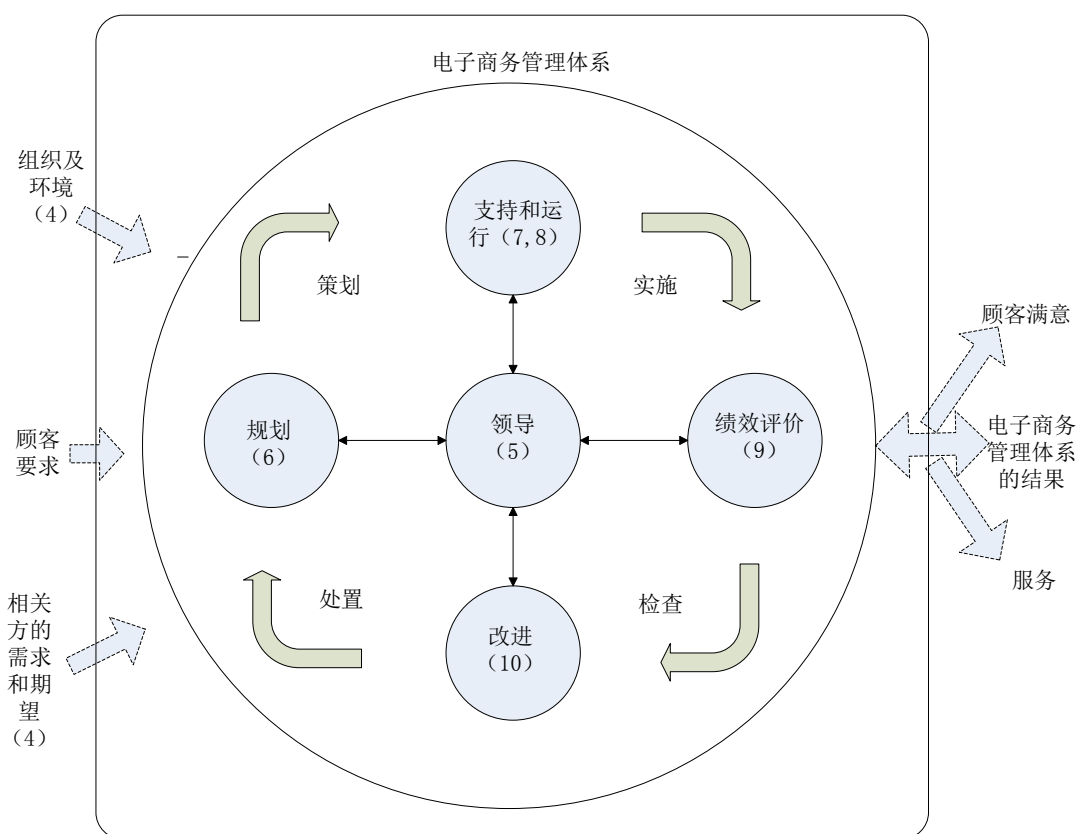
图 1 电子商务管理体系框架

《电子商务管理体系 要求》是国家电子商务标准体系中的标准，位于监督管理标准的服务质量范围内。

（二）与 ISO/IEC 9000 之间的关系

《电子商务管理体系 要求》借鉴了 ISO9001:2015 标准的过程方法，结合了 PDCA（策划、实施、检查、处置）循环与基于风险的思维。将电子商务管理体系要求与其他管理体系标准要求进行协调或整合。

本标准是 ISO/IEC 9001:2015 标准应用于电子商务管理这一领域的过程管控。PDCA 循环能够应用于所有过程以及作为整体的电子商务管理体系。本标准第 4 章至第 10 章内容在 PDCA 循环中的应用如图所示。



注：括号中的数字表示本标准的相应章节

图 2 本标准的 PDCA 循环示意图

（三）与 LB/T 10001-2015 《B2C 电子商务交易服务要求 商品类》的关系

《B2C 电子商务交易服务要求 商品类》规定了 B2C 商品类电子商务交易服务在线销售商的基本原则、管理要求和服务要求，适用于评价 B2C 在线销售商交易服务能力。本标准借鉴了《B2C 电子商务交易服务要求 商品类》标准的内容，从系统的角度，对电子商务管理全过程的各种技术、管理和人员因素提出全面控制的要求，组织按照标准的要求建立健全电子商务管理体系，可以对组织原来的

电子商务管理进行全面的审视、检查和补充。可以发现组织电子商务管理中的薄弱环节，尤其是可以理顺部门之间、管理过程之间的接口，使组织的电子商务管理体系更为科学与完善。

	《电子商务管理体系 要求》	《B2C电子商务交易服务 要求 商品类》
范围	适用于不同性质、不同规模和提供不同产品的电商企业	不包括：危险化学品、冷链食品/物品和专卖商品等特殊要求的交易服务。
标准结构	管理要求	管理要求和服务要求
过程方法	PDCA	PDCA
风险管理	应考虑组织及其环境、相关方需求和期望。	应考虑供应商、供货周期及其商品；销售信息；交易/支付平台的信息安全；商品配送；交易信息。
实施	平台选择、产品上下架、营销、客户、采购、仓储、危机、物流、渠道、财务、信息安全管理	商品准备、广告及信息发布、信息咨询、交易实现、售后服务

（四）与国内外电子商务运行体系、诚信评价、服务规范和质量方面的标准的关系

标准名称	参考信息
ISO 10008-2013 质量管理 顾客满意 B2C 电子商务交易指南	借鉴了电子商务交易系统的管理要求
SB/T 11052-2013 电子商务售后服务评价准则	借鉴了对售后服务的管理
SB/T 10519-2009 网络交易服务规范	借鉴了网络交易服务要求
SB/T 10469-2013 电子商务商品营销运营规范	借鉴了平台服务商和在线销售商的保障要求

六、重大分歧意见的处理经过和依据

《电子商务管理体系要求》在研制过程中，本着源于实践、指导实践的原则，与业内专家充分交流，编制组内部也多次沟通，标准内容的起草、修订均达成一致意见，未出现重大分歧。

七、标准性质的建议

建议本标准作为推荐性行业标准发布实施。

八、实施本标准的措施建议

建议从行业和区域等多个角度进行试点示范和应用推广，根据实际应用情况进行进一步的修订完善。