



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

电子商务交易产品质量网上监测规范

Specification for online monitoring of transaction product quality in e-commerce

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 程序 2

5 要求 2

 5.1 监测计划 2

 5.2 信息采集 2

 5.3 信息分析 2

 5.4 监测方案 3

 5.5 网上采样 3

 5.6 样品检验 3

 5.7 风险评估 4

 5.8 信息管理 4

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由 提出。

本标准由 归口。

本标准主要起草单位：杭州市标准化研究院、杭州国家电子商务产品质量监测处置中心、杭州市标准化学会、中国计量大学、阿里巴巴集团、浙江方圆检测集团股份有限公司等。

本标准主要起草人：

电子商务交易产品质量网上监测规范

1 范围

本标准规定了电子商务交易产品质量网上监测的术语和定义、程序、要求。
本标准适用于第三方机构对电子商务交易产品质量的监测活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 18811 电子商务基础术语

GB/T 27921 风险管理 风险评估技术

3 术语和定义

下面的术语和定义适用于本标准。

3.1

电子商务交易产品 E-commerce transacting Commodity

交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络或其他信息网络）以电子方式进行交易的有形产品。

3.2

网上监测 Online monitoring

利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络或其他信息网络）采集信息及样品，并以分析、核查、检验等方式评价电子商务交易产品质量状况的一种活动。

3.3

风险信息 Risk information

可能存在涉及人身健康安全隐患，或区域性、行业性质量问题可能引发重大质量安全事件的电子商务交易产品质量信息。

3.4

神秘顾客 Mysterious customer

由经过严格培训，在规定或指定的时间里扮演成消费者，模拟购买电子商务交易产品的采样人员。

5.3.2 对分析结果应采取以下措施处理：

- a) 认为不构成相应质量隐患的，排除该信息；
- b) 认为一定范围内存在但不具有普遍性或共性问题的，通知相关部门或企业；
- c) 可能具有区域性或共性问题的，应制定监测方案，进行网上采样。

5.4 监测方案

5.4.1 监测方案应科学合理、易于操作，内容包括：

- a) 样品名称；
- b) 电子商务名称；
- c) 生产企业；
- d) 产品标准或检验方法；
- e) 神秘顾客；
- f) 采样范围；
- g) 采样方式；
- h) 时间期限；
- i) 检验机构等。

5.4.2 监测方案中无产品标准和检验方法的，应组织有关机构研究建立检验方法，并按相关要求进行方法验证后作为指定的检验方法。

5.5 网上采样

5.5.1 神秘顾客必须经过专门的培训，熟悉和掌握样品采样、储运等相关技术要求。

5.5.2 神秘顾客应按照监测方案，在指定的电商平台向拟采样的电商购买样品。原则上电商、品牌和企业不重复采样。

5.5.3 神秘顾客对样品确认后，应及时、准确寄送到仓库。

5.5.4 仓库收到样品应进行核查：

- a) 样品符合监测要求的，办理登记、取证、存证、入库手续；
- b) 样品不符合监测要求的，通知神秘顾客实施退货处理，并重新进行补样。

5.5.5 仓库的样品应及时送检验机构进行产品检验。

5.5.6 样品在送检验机构的过程中应始终处于受控状态，有必要的进行包装和签封，并采取必要措施进行储运，以保证符合后续检验要求。

5.6 样品检验

5.6.1 检验机构接收样品时应当检查、记录样品的外观、状态及其他可能对检验结果或者综合结论判定产生影响的情况。

5.6.2 检验机构应当妥善保存样品，建立样品的管理规范，配备必要的设备设施，在规定条件下保存样品，确保其有效性。

5.6.3 检验过程中遇有样品失效或者其他情况致使检验无法进行的，检验机构应如实记录情况，提供充分的证明材料，及时报送。

5.6.4 检验和判定依据为相关法律、法规、标准、产品明示质量指标。检验机构发现检验方法可能存在问题的，应及时报告有关情况，可提出完善检验方法的建议。

5.6.5 检验机构应按照监测方案的时限要求出具检验报告，并对检验结果的真实性负责。检验报告应准确、可靠，并按要求及时报送。

5.6.6 检验机构不得瞒报、谎报、漏报检验数据、结果等信息。

5.7 风险评估

5.7.1 应对检验机构的检验报告和风险信息的分析结果，进行汇总和评估，形成网上监测评估报告。

风险评估宜采用 GB/T 27921 中第 5.3 条的相关要求。评估报告的内容应包括：

- a) 产品名称；
- b) 电子商务平台；
- c) 电子商务；
- d) 生产企业；
- e) 分析结果；
- f) 检验报告
- g) 存在问题等。

5.7.2 评估报告应及时通报有关机构和部门，作为排查隐患产品、开展后续处理的信息来源。

5.7.3 未经允许不得泄露和对外发布网上监测数据和相关信息。

5.8 信息管理

5.8.1 网上监测的有关资料、数据、报告，应及时上传信息系统，予以存档。

5.8.2 信息系统应建立共享机制，供各机构信息互通。信息共享应遵循以下原则：

- a) 无偿供给，应无偿提供信息资源；
 - b) 及时响应，应当对共享需求及时给予响应；
 - c) 统一标准，按照统一的标准要求进行信息的储存、归档、供给和交换；
 - d) 安全保障，建立信息资源共享安全保障机制以确保信息安全。
-