

# 《企业在线信誉评价指标体系》国家标准编制说明

## 一、任务来源

本标准的制定计划由全国信用标准化技术工作组提出并归口，正式列入 2018 年国家标准化项目计划，项目编号为 20184417-T-469，项目名称为《企业在线信誉评价指标体系》的制定，起草单位为中国标准化研究院。

## 二、本标准制定的背景、目的和意义

近几年，包括电子商务在内的各类互联网业务在全球发展非常迅速，众多企业无论是否在网上经营，都越来越重视在线信誉，在线信誉相关的评价和管理活动也越来越普遍。针对此种情况国际标准化组织 ISO 成立了 ISO/TC290，专门制定在线信誉方面的国际标准，我国由全国社会信用标准化技术委员会 SAC/TC470 负责对口工作。鉴于目前还没有规范公认的在线信誉评价方法和指标，使得部分评价结果脱离企业经营发展需要，SAC/TC470 提出并归口制定本标准，规范企业在线信誉的评价指标分类和分级体系，为在线信誉评价服务提供规范指导和一个可以共同遵守的基础，本标准的研制也为 ISO/TC290 国际标准编制提供经验和参考基础。

## 三、本标准制定原则和内容框架

### （一）标准编制原则

本标准编制遵循的主要原则如下：

#### （1）实用性

实用性是本标准编制时考虑的首要原则。在选取标准条款时不仅给出在线信誉评价的简略的总体性要求，还给出评价指标的选取要求，并就一般消费者生产企业的在线信誉评价给出指标体系示例。

#### （2）科学性

为了保证标准条款的指导价值，标准重点参考了企业在线信誉形成过程以及顾客信任相关理论，且针对标准规定内容进行了广泛调研。

#### （3）开放性

由于企业种类多样，而且在线信誉的维度非常多，本标准只规定了指标选取的范围和

原则性要求，并允许使用者在此原则上进行开放性选择。

## **（二）标准制订主要依据**

1、GB/T 20001.1-2001《标准编写规则 第1部分 术语》、GB/T 10112-1999《术语工作 原则与方法》；

2、《中华人民共和国电子商务法》

3、商务部关于“十二五”电子商务信用体系建设的指导意见（商电发[2011]478号）等政府规范电子商务文件。

## **（三）本标准的主要内容**

本标准主要包括以下几个部分：

1、范围

2、术语和定义

本标准给出了在线信誉以及几个相关定义。

3、总体要求

规定了在线信誉评价在数据选择、过程、结果等方面需遵循的原则性要求。

4、评价指标及权重

规定了二级指标体系构成，一、二级指标的选取方法和权重确定原则。

5、一般消费品生产企业的在线信誉评价指标体系示例

以资料性附录形式给出参考示例，供评价方选用或作为指标体系调整基础。

## **四、本标准的制定过程**

### **（一）组成标准起草组**

2016年中国标准化研究院牵头成立标准起草组，完成标准草案稿，完成了标准立项申报工作。

### **（二）标准起草过程**

本标准编制过程主要事项如下：

2016年，标准研制启动，完成草案稿；

2017年，开展调研，了解需求和完善标准；

2018年，项目立项专家评审，完善草案稿，12月成功立项，召开专家研讨会；

2019年1月，完成标准征求意见稿，并向全社会征求意见，也特别向全国信用标准化技术委员会专家征求意见；

## 五、标准主要技术内容说明

### （1）在线信誉定义的说明

ISO/TC290 对在线信誉（online reputation）未给出正式定义，但明确了标准范围：methods, tools, processes, measures and best practices related to online reputation of organizations or individuals providing services or products, derived from user-generated content available on the internet。由此可知在线信誉的形成来源于互联网上用户提供的信息，且其商用意图明显。本标准中对在线信誉给出的定义与此相符。

### （2）在线信誉维度

在线信誉可以包括很多维度，为实用性目的，标准主要选取利益相关方最为关注的维度，特别是与提供产品和服务相关的维度，这与 ISO/TC290 工作宗旨相一致。与利益相关方的利益无关的维度不在标准关注范围之内，例如中央电视台的标志性建筑闻名于世，但评价其在线信誉主要应以其资讯服务为重点。

## 六、标准属性的建议

本标准属于基础标准，建议作为推荐性标准发布。

《企业在线信誉评价指标体系》标准起草组

2019年