

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 980—2015

电子商务交易产品质量网上监测规范

Specification for online monitoring of quality of e-commerce transactions

2015-07-16 发布

2015-08-16 实施

浙江省质量技术监督局 发布

目 次

目次 I

前言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 主要机构及职责 2

 3.1 电子商务交易产品质量监督管理部门 2

 3.2 电子商务交易产品质量风险监测中心 2

 3.3 产品质量检验机构 2

 3.4 电子商务交易平台经营企业 2

 3.5 电子商务交易平台站内经营者 2

4 管理流程 2

5 基本要求 3

 5.1 风险信息采集和评估 3

 5.2 网上采样 3

 5.3 检验 4

 5.4 结果处理 4

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：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、中国计量学院、阿里巴巴集团、浙江省质量检测科学研究院。

本标准主要起草人：李秀娣、刘松国、李南阳、周立军、陈洪波、蒋宏、童艳、郎钺、徐梅、徐梦、杨静、戴震。

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主要机构及职责、管理流程、基本要求。

本标准适用于省内各级、各类电子商务交易产品质量监督管理部门、电子商务交易产品质量风险监测中心、具有法定资质的产品质量检验机构以及电子商务交易平台经营企业、电子商务交易平台站内经营者和有关企业开展电子商务交易产品质量信息的监测。

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）以电子方式进行产品交易的交易对象。

2.2

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）采集信息及样本，并以核查、检验、分析等方式评价电子商务交易产品质量状况的一种活动。

2.3

电子商务交易平台经营企业 Platform enterprise of E-commerce transacting platform

在工商行政管理部门登记注册并领取营业执照，从事或参与电子商务交易运营的组织。包括直接参与交易的平台经营企业和不直接参与交易仅提供平台的第三方平台经营企业。

2.4

电子商务交易平台站内经营者 Platform operator of E-commerce transacting platform

在电子商务交易平台上从事交易活动的自然人、法人和其他组织。

2.5

风险信息 Risk information

可能存在涉及人身健康安全隐，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，内容包括产品名称、隐患项目、涉及的范围和隐患程度等。

3 主要机构及职责

3.1 电子商务交易产品质量监督管理部门

电子商务交易产品质量监督管理部门(以下简称监管部门)主要承担以下职责:

- a) 负责组织开展电子商务交易产品质量网上监测工作;
- b) 根据监测中心提供的产品质量风险信息评估报告制定电子商务交易产品质量网上监测计划;
- c) 确定监测产品、批次量、项目及采用的检验标准和依据;
- d) 根据监测数据,组织开展隐患产品的相关处理工作。

3.2 电子商务交易产品质量风险监测中心

电子商务交易产品质量风险监测中心(以下简称监测中心)主要承担以下职责:

- a) 采集和评估风险信息,并将评估报告报送监管部门;
- b) 根据监管部门制定的监测计划制定工作方案,组织开展网上采样;
- c) 选择并委托具有法定资质的产品质量检验机构;
- d) 形成监测数据,并反馈下达计划的监管部门和相关电商平台;
- e) 建立并维护共享信息资源库,承担信息的交流与共享。

3.3 产品质量检验机构

产品质量检验机构(以下简称检验机构)主要承担以下职责:

- a) 接受监测中心的委托,实施产品检验,并向委托方提供检验报告;
- b) 确保检验报告的真实性、准确性。

3.4 电子商务交易平台经营企业

电子商务交易平台经营企业(以下简称电商平台)主要承担以下职责:

- a) 向监测中心提供产品质量风险信息;
- b) 根据监测数据,按照内部流程开展处理工作。

3.5 电子商务交易平台站内经营者

电子商务交易平台站内经营者(以下简称电商)主要承担以下职责:

- a) 根据监测数据,自检自查;
- b) 配合监管部门和电商平台,开展隐患产品的处理工作。

4 管理流程

监测中心采集和评估风险信息,形成评估报告并报送监管部门;监管部门根据评估报告,制定并下达网上监测计划;监测中心按照网上监测计划制定工作方案,开展网上采样、样品核查,送检验机构检验;检验机构接收样品并进行检验,提供检验报告;监测中心依据检验报告及各类数据,形成监测数据,反馈监管部门和电商平台,作为处理隐患产品的信息来源。电子商务交易产品质量网上监测流程见图1所示。

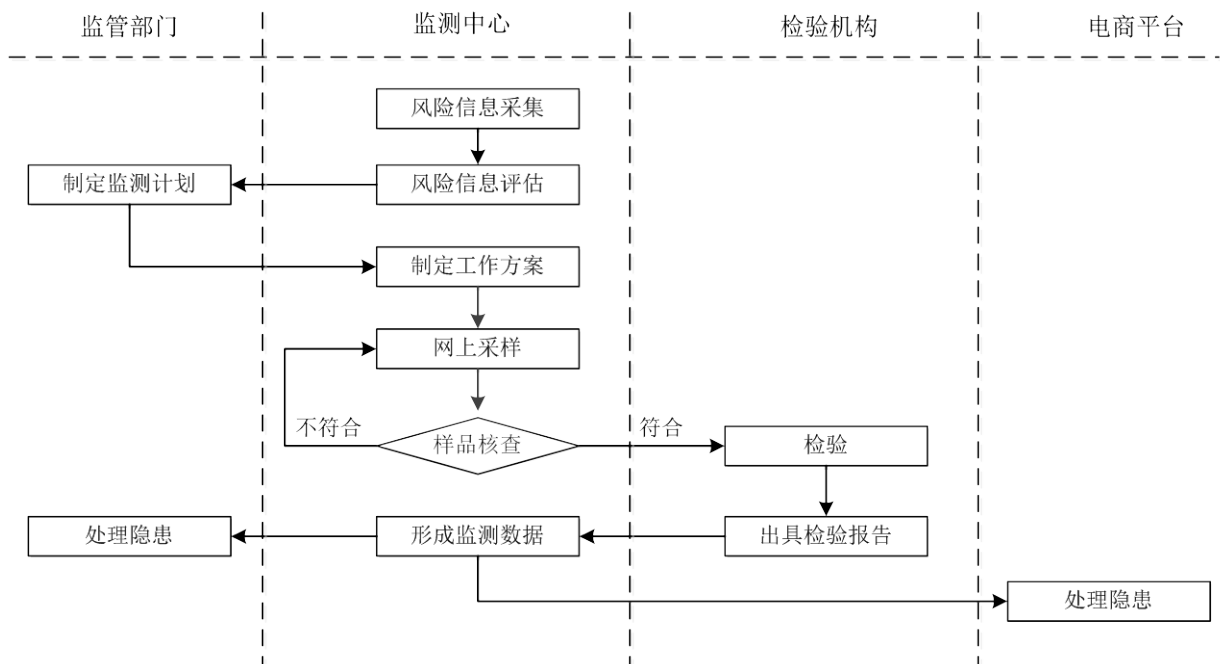


图 1 电子商务交易产品质量网上监测流程

5 基本要求

5.1 风险信息采集和评估

5.1.1 风险信息采集

监测中心利用各种途径，对涉及电子商务交易产品质量的风险信息进行收集、加工、整理和汇总。采集渠道包括：

- a) 投诉举报平台，包括监管部门建立的投诉举报热线、网上投诉信箱等；
- b) 监管信息平台，包括各级监管部门的监督抽查数据库，各类风险监测与预警平台，监管部门信息发布平台等；
- c) 电商质量管理平台，包括电商平台相关质量管理信息等；
- d) 互联网信息平台，包括各类涉及产品质量的网络平台、媒体信息平台；
- e) 标准信息平台，包括产品标准数据库，国外重要机构发布的产品质量信息等。

5.1.2 风险信息评估

监测中心对采集的风险信息进行分析论证，对产品存在的隐患程度、危害程度等进行综合评估，对照以下措施处理：

- a) 认为不构成相应质量隐患的，排除相关信息；
- 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采取措施；
- c) 可能具有区域性或共性问题的，应当形成评估报告并报送监管部门，作为监管部门制定电子商务产品质量网上监测计划的依据。

注：风险信息综合评估参见GB/T 27921《风险管理 风险评估技术》。

5.2 网上采样

- 5.2.1 监测中心接到电子商务交易产品质量网上监测计划后，应制定网上采样工作方案，明确采样范围、采样方式、时间期限、采样人员和检验机构等，确保采样工作按要求实施。
- 5.2.2 采样人员应根据工作方案，在指定的电商平台向拟采样的电商购买监测产品。原则上电商、品牌和企业不重复采样。
- 5.2.3 采样人员对样品确认后，及时、准确寄送到监测中心指定的地点。
- 5.2.4 监测中心收到样品后，工作人员应对样品进行核查：
 - 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，通知采样人员实施退货处理，并重新进行补样。

5.3 检验

- 5.3.1 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判定产生影响的情况。检验机构应当妥善保存样品，应当建立样品的管理规范，配备必要的设备设施，在规定的条件下保存样品，确保其有效性。
- 5.3.2 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，及时报送至委托方。
- 5.3.3 检验和判定依据为相关法律、法规、标准及产品明示质量指标。
- 5.3.4 检验机构应当出具检验报告，检验报告应当内容真实齐全、数据准确、结论明确，并符合委托要求。
- 5.3.5 检验机构应当在约定的时间内向委托方提供检验报告。

5.4 结果处理

- 5.4.1 监测中心应当在规定的时间内将网上监测的结果和相关报告等材料整理汇总后，形成监测数据并反馈监管部门和电商平台，作为排查隐患产品的信息来源。
- 5.4.2 电商平台在收到监测数据后，按照内部流程开展对隐患产品和电商的处理工作。
- 5.4.3 各监管部门、监测中心、检验机构、电商平台共享产品质量信息资源，应遵循以下原则：
 - a) 无偿供给。各方应无偿提供共享信息资源。
 - b) 及时响应。掌握共享信息资源的单位应当对其他单位的共享需求及时给予响应。
 - c) 统一标准。按照统一的标准规范进行信息资源的供给、存储、交换、归档和共享工作，满足信息共享的技术要求。
 - d) 保障安全。依托信息安全保障体系，建立信息资源共享安全机制，确保共享信息的安全。
- 5.4.4 监测中心建立并维护共享信息资源库，采集、储存、管理各共享单位提供的信息资源。