

DB3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB3207/T XXXXX—XXXX

海鲜直播电子商务管理规范

Live seafood e-commerce management standards

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

连云港市市场监督管理局 发布

目 次

前 言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 平台管理 2

6 商家管理 5

7 直播服务机构管理 7

8 主播管理 7

前 言

本文件按GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定编写。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由连云港市赣榆区市场监督管理局提出。

本文件由连云港市市场监督管理局归口并组织实施与监督。

本文件起草单位：连云港市赣榆区市场监督管理局、连云港市标准化研究中心。

本文件主要起草人：闫伦东、潘晓盼、高娟、邱孟志、滕洁。

海鲜直播电子商务管理规范

1 范围

本文件规定了海鲜直播电子商务管理的基本原则、平台管理、商家管理、主播服务机构管理、主播管理的要求。

本文件适用于对通过网络平台、网站、小程序等互联网信息技术，从事销售海鲜产品或者提供服务等经营活动的自然人、法人或者其他组织的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海鲜直播电子商务 Seafood live streaming e-commerce

利用即时视频、音频通信技术同步对海鲜商品或者服务进行介绍、展示、说明、推销，并与消费者进行沟通互动，以达成交易为目的商业活动。

3.2

平台 platform

在海鲜直播电商活动中提供直播技术服务的网络交易、内容、社交等平台。

3.3

商家 business

在海鲜直播电商活动中销售海鲜商品或者提供服务的电子商务经营者。

3.4

直播服务机构 Service organization

在直播平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务，开设直播间从事海鲜直播业务的个人、法人或者组织。

3.5

主播 anchor

在海鲜直播电商活动中，直接与消费者互动交流，向消费者提供海鲜商品或者服务信息，促成商品或者服务销售的人员。

3.6

海鲜商品 Seafood products

海洋中可供食用或使用的产品。

4 基本原则

4.1 直播平台、商家、机构和主播应遵守国家法律法规规定，不应发布国家明令禁止和限制发布的商品和服务信息。直播平台和服务机构应并对直播过程进行规范审查，完善生态治理。

4.2 平台应建立健全与电子商务业务发展相匹配的资质规范、海鲜商品或者服务推广内容规范与审查监控，以及消费保障与规范等制度，加强和完善推广内容生态治理。

4.3 商家应依法履行电子商务经营者的义务与责任，遵守法律规范和平台入驻规则、直播海鲜商品规范、行为规范，依法履行交易承诺等消费者保障义务。

4.4 主播应遵守法律规范和平台规则要求的入驻规则，进行真人认证，合理设置直播场景，依法规范自身的直播行为。

4.5 平台、商家应自觉接受社会监督，健全消费者咨询和投诉举报渠道，及时处理消费者咨询与投诉举报。

4.6 商家、主播在直播电子商务活动中应依法保障消费者的知情权。

5 平台管理

5.1 资质管理

5.1.1 基础资质

平台应遵守国家法律法规要求，申请并获取相关业务经营许可证、照。

5.1.2 特殊资质

平台应遵守法律法律要求，根据实际开展的业务范围，获取相应资质。包括但不限于：

a) 互联网食品销售许可备案证；

b) 出版物网络交易平台服务经营备案证；

c) 直播中向用户提供网络表演、音视频形式的各类网络视听节目信息，平台应依法获取相关许可资质。

5.2 商家、主播资质

5.2.1 资质审核

平台应建立海鲜直播电子商务商家和主播入驻的资质审核、登记、建档机制并公示。

5.2.2 商家资质审核

平台应要求商家提交身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案。

5.2.3 主播资质审核

平台应建立主播实人认证机制，要求主播提交身份、联系方式等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案。

5.2.4 亮证亮照

平台应当对图文、视频、音频等直播内容加注或播报平台标识信息，对电子商务资质公开明示，并依法对在平台内销售商品或者提供服务的用户提出亮照亮证要求。

5.3 规则建设与实施

5.3.1 基本要求

5.3.1 应遵循公开、公平、公正的原则，建立与直播电子商务平台治理相匹配的系列服务协议、管理规则，明确平台、商家、主播等各方之间的权利和义务关系，并在平台上公示。

5.3.2 应建立健全针对商家和主播的直播电子商务规则传达、教育、培训机制。

5.3.3 应建立健全信用评价制度，公示信用评价规则。

5.3.4 应遵循分级量化的原则，建立与直播电子商务商家和主播违法违规行为相适应的平台处置措施体系和机制。

5.3.5 对商家和主播的违法违规言行应依照法律规范和平台规则及时处置。

5.3.2 规则建设

5.3.2.1 海鲜商品治理规范

平台应建立完善的海鲜商品治理规范，包括但不限于：

a) 营销管理规范，规范商品营销手段的合法性，不得虚假、夸大宣传等行为；

- b) 商品信息发布规范，规范商品品质描述不当和虚假宣传等行为；
- c) 虚假交易行为规范，严格规范处理流程，对虚假交易行为及时处理；
- d) 不当获取使用信息治理规范，规范商家、主播使用消费者或者平台内信息的行为；
- e) 扰乱平台市场秩序治理规范，规范商家、主播逃避平台规则管理的行为；
- f) 消费评价规范，规范消费者对商品消息进行评价的行为；
- g) 争议处理规范，规范商家与消费者的争议处理流程，保障消费者权益；
- h) 商家、主播退出机制等。

5.3.2.2 内容合规规范

平台应加强直播内容生态治理，培育积极健康、向上向善的网络文化，建立健全对商家、主播言论的规范化管理，包括但不限于：

- a) 建立直播内容生态治理机制，制定直播内容生态治理规则，健全用户注册和账号管理、直播内容分类分级、信息安全管理、直播内容审核管理、值班巡查、应急处置、技术保障等制度；
- b) 配备与直播业务范围和服务规模相适应的专业人员；
- c) 建立适应直播内容管理需要的技术监管措施；
- d) 建立海鲜商品和服务信息保存制度，记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息、直播的内容及日志信息、保存时间；
- e) 建立问题上报机制，对不合规的内容及时向有关部门报告。

5.3.3 规则实施

应依据平台交易规则和服务协议对于违反商家予以屏蔽、下架或者删除违规商品、内容，限制流量，限制商家发布商品或者内容、限制主播发布内容，行为严重违法的抄告相关主管部门、执法部门。

5.4 消费保障与管理

5.4.1 交易保障

5.4.1.1 交易履约

平台应加强对直播电商活动中商家、主播承诺的管理，要求商家与主播之间明确相关权利义务，对主播在直播期间做出的承诺，分清兑现义务承担主体。

5.4.1.2 退换货服务

平台应具备退换货服务承接团队和技术，保障消费者合理的退换货和退款等诉求。

5.4.1.3 消费评价

平台应建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对商家服务及其海鲜商品进行评价的便捷途径。

5.4.2 投诉举报机制

平台应建立畅通的用户举报、投诉渠道，应包括但不限于以下内容：

- a) 在显著位置设置便捷的举报、投诉入口；
- b) 建立多种消费者投诉渠道，包括但不限于电话投诉、在线投诉、电子邮件等；
- c) 有专职人员受理消费者投诉，并解决消费者投诉的问题；
- d) 接受用户对发布违禁商品或者服务、色情、低俗等严重违规行为的举报，并且实时处置；
- e) 建立针对商品质量方面消费投诉的平台调解机制，通过设置保证金、账期等方式保障消费者合法权益。

5.4.3 应急机制

平台应建立突发事件应急处置机制，建立对违法违规信息及时发现与处置的能力，采取切断信号、关闭频道、停止传播、保存记录等有效举措。

5.4.4 直播消费管理

平台应基于实名注册、规则传达、弹幕管理等机制，对消费者在使用直播服务期间的言论进行规范治理，共同营造良好的直播生态。

6 商家管理

6.1 入驻

6.1.1 基本要求

6.1.1.1 商家应遵守相关法律法规要求，根据实际开展的业务范围，获取相应资质并亮证亮照。

6.1.1.2 商家应向平台提供真实有效的资质证明等信息。

6.1.1.3 商家在使用直播电子商务服务时，入驻资料有变动的，应及时更新并通知平台进行审核。

6.1.2 入驻材料

商家应依法向入驻平台提供身份、地址、联系方式、营业执照、行政许可等，接受平台核验、登记并及时更新。

6.2 直播商品

直播售卖的生鲜海鲜商品应符合《中华人民共和国农产品质量安全法》中标签标识要求，商品质量应符合相关国家标准的要求。预包装海鲜商品应符合 GB 7718 的要求，商品质量应符合相关国家标准的要求。

6.3 行为管理

6.3.1 不应发布法律法规禁止销售的商品或者提供的服务。

6.3.2 不应发布未经平台准入的商品。商家发布需要准入的特殊类目的商品或服务信息时，应根据平台规则及系统设置要求提交资质材料，通过平台备案或审查。

6.3.3 商家不应出售假冒伪劣海鲜商品。

6.3.4 商家不应实施对商品全部材质或成份信息的描述与买家所收商品完全不符的行为。

6.3.5 应按照平台的信息发布规范发布有关商品和服务的信息，不应进行虚假宣传，欺骗、误导消费者等违法违规行为。

6.3.6 商家应确保其出售的商品或服务在合理期限内可以正常使用，具备其应具备的使用性能、符合包装说明上注明采用的标准等，不应存在危及人身财产安全的风险，并对其所售商品或服务质量承担相应责任。

6.4 消费保障

6.4.1 售前服务

商家接受消费者咨询并及时予以答复，如实告知消费者产品的信息，不应刻意夸大事实。

6.4.2 交易履行

商家应按照承诺或者与消费者约定的方式、时限等向消费者交付商品或者服务，并依法承担相应运输中的风险和责任。

6.4.3 交易保障

商家需按要求提供消费者保障服务。当订单存在较高资金安全风险、商品合规风险或者其他需要进行交易资金保障的情况时，应当按照法律规范或者平台规则要求提供保证金等消费保障。

6.4.4 售后保障

6.4.4.1 商家应受理并满足消费者合法合理的售后服务需求，包括但不限于：

- a) 接受消费者咨询并及时予以答复；
- b) 处理消费者的投诉；
- c) 跟踪消费者反馈问题，直至相关部门或者平台处理完毕。

6.4.4.2 依法或者依照自身承诺履行商品或者服务更换、修理义务。

7 直播服务机构管理

直播服务机构应与平台、商家、主播签订服务协议，根据法律法规和协议开展招募、培训和管理工
作，履行信息安全管理、海鲜商品质量审核、知识产权和消费者权益保护等义务。

8 主播管理

8.1 入驻管理

8.1.1 基本要求

8.1.1.1 主播应进行真人认证，向平台提供真实有效的身份证明等信息。

8.1.1.2 主播在使用直播电子商务服务期间，入驻资料有变动的，应及时更新并通知平台进行审核；
因主播提供的个人资料等不实而造成任何损失的，主播应承担全部责任和损失。

8.1.2 入驻资料

主播应按照平台的入驻要求，提交身份证明、联系方式等真实信息，接受平台核验、登记并及时更新。

8.1.3 入驻要求

8.1.3.1 主播应接受平台基于身份证件、联系方式的认证登记，对其真实身份信息进行的审核。

7.1.3.2 主播申请入驻平台从事直播电子商务活动，应遵守直播和电子商务业务相关法律法规。

8.2 名称、头像与封面管理

主播设定直播账户名称、头像与直播间封面，不应出现法律法规不允许的违法、不良等信息。

8.3 场景管理

主播不应在涉及国家及公共安全的场所、影响社会正常生产、生活秩序的場所和平台规定不宜进行直播的其他場所进行直播。

8.4 行为管理

8.4.1 基本原则

主播在进行直播时，应提供符合法律法规要求的直播内容，自觉维护直播活动秩序。

8.4.2 业务素质培养

8.4.2.1 主播应加强业务学习，了解所推广商品或服务的基本信息和基础知识。

8.4.2.2 主播应加强业务管理，对海鲜商品或服务来源地的真实性、质量与品质等进行初步核实。

8.4.3 推广信息管理

主播在直播中应主要介绍海鲜商品的名称、种类、产地、生产者、规格、等级、主要成分、使用方法、价格及支付方式或者关于服务的内容、形式、提供者、价格及支付方式等，法律、法规、规章以及国家有关规定确定需要向消费者明示的信息。直播内容应与商品链接一致，且实时有效。

8.4.4 消费提示

主播在直播过程中应对于以下消费提示信息做必要、清晰的说明：

- a) 使用中可能会危害消费者的情形；
- b) 对特殊人群使用时的保护警示；
- c) 个人防护；
- d) 潜在的危险说明；
- e) 海鲜商品保质期或有效日期、限期食用日期。

8.4.5 行为管控

主播不应违反法律法规，实施应包括但不限于以下行为：

- a) 发布违法、不良信息；

- b) 推广禁限售、假冒伪劣商品信息；
- c) 发布不实信息，如虚假宣传商品和服务信息、虚假中奖/优惠活动信息、所推广商品或者服务信息与实际信息不一致等；
- d) 实施混淆、不当使用他人权利、侮辱/比较他人等行为；
- e) 侵犯他人隐私、肖像、名誉等合法权益的行为；
- f) 进行虚假交易；
- g) 引导用户进行线下交易。

8.5 消费保障与管理

8.5.1 消费保障

主播应按照其与商家的约定或者平台规则，对在直播中向消费者做出的承诺履行相应的保障义务。

8.5.2 消费管理

主播应按照法律规范，配合平台落地直播间消费者言论规范管理。
