《电子商务交易服务认证机构认可方案》

编制说明

1. **项目来源及研究目的**

项目来源于2017年中国合格评定国家认可中心科研项目计划，项目编号：2017CNAS02 。

本项目研究目的旨在依托GB/T27065-2013标准并在其框架和要求下，开发适用于电子商务交易服务认证的认可特定要求及相关指南，以有效支撑GB/T27065-2013在电子商务交易服务认证认可领域的应用，为电子商务交易服务认可制度的构建和实施提供技术支撑。

**二、项目研究背景及其必要性**

互联网时代催生了电子商务，并在互联网技术支撑下迅猛发展成为一项新型的经济活动。随着电子商务不断孕育繁衍和发展，电子商务交易、信息和技术等服务业不断涌现，其产业规模迅速扩大，创造了国民经济增长的新动力。电子商务作为重要的产业发展方向，受到了国家的高度重视。

随着我国电子商务的迅猛发展，网上诚信问题、电子商务安全保障问题、电子商务服务问题和商品质量问题等日渐凸显，并逐渐成为阻碍电子商务可持续发展的核心问题。

运用合格评定的第三方评价机制，来促进电子商务服务的规范化发展，通过构建电子商务服务认可制度，来规范和管理第三方电子商务服务认证活动，发挥认可约束作用，是国家对电子商务服务发展管理的客观需要。

电子商务服务认证认可制度的建立和推行，可有助于1）提高电子商务服务者的经营管理水平和服务质量；2）建立和传递在线销售商与平台服务商、在线销售商与顾客之间的信任，增进市场互信互认，并为各方带来更完善的权益保护；3）为消费者提供可信的电商信息查询渠道，降低消费风险；4）提升平台服务商对在线销售商的管控能力，降低其监管风险和管理成本；5）为行业监管提供信息和技术支持，为电子商务服务认证制度的有效运行提供技术保障。

**三、现有认证认可标准情况**

目前，在第三方合格评定领域中，适宜电子商务服务认证用的标准主要有由中国电子商务认证联盟开发并颁布的联盟标准LB/T10001-2015《B2C电子商务（商品类）交易服务》和与之配套的认证实施规则LB/T20001-2015《B2C电子商务交易服务认证实施规则》等。该联盟标准主要立足于目前发展迅速、交易规模体量大且矛盾较为突出的B2C电子商务交易服务，从顾客、电子商务平台商、主管部门等相关方视度，对B2C电子商务交易服务中的责任主体B即在线销售商（商家/卖家）的服务过程和服务行为提出了相关的管理要求和服务要求，并给出了了可量化的电子商务交易服务评价指标体系，与之对应的认证实施规则则规定了B2C电子商务交易服务认证的模式和评价要求。

上述标准可作为第三方认证机构实施B2C电子商务交易服务认证的依据，也可用于电子商务平台服务商衡量在线销售商管理能力或其他期望通过运用该标准提升自身能力的利益相关方。

认可层面上，目前与电子商务交易服务认证的认可相关标准（国际、国家标准）或规范尚属空白，现有的GB/T27065-2013《合格评定—产品、服务和过程认证机构要求》与合格评定技术和工具箱尚不能直接应用于网络环境下电子商务交易服务认证的认可活动，需要通过本项目的研究，从人员能力、认证业务范围的划分和专业管理、认证实施过程的控制、认证文件和标志呈现方法等方面，提出适用于电子商务交易服务认证的认可相关要求及其指南。

四、**《**认可方案**》的**制定过程

2017年，课题组完成项目立项，并根据项目任务书拟定的项目目标和研究任务，启动了项目研究工作。

2018年，课题组在对我国现有电子商务交易服务相关标准、法规和市场环境等基础条件的深入研究和分析基础上，同时基于对顺丰、瓜子二手车等典型电商组织的走访调研，于同年6月提出了本“认可方案”草案。

在随后的2018年至2019年课题研发期间，为充分听取各方意见，确保本认可制度的设计能够切实反映利益相关方和消费者的关注，确保项目研发的输出更具科学合理性和可操作性，课题组先后组织召开了近6次集认证机构、标准化研究院、认可评审员等多方人员和专家代表参加的工作会议，对草拟的“认可方案”初稿进行了多轮深度研讨和技术评议。同时，在此基础上，通过其他途径如组织与电商访谈的方式征求相关方意见，在吸纳各方意见和建议的基础上，完成了本“认可方案”草案的修改和完善，形成了现在的征求意见稿《电子商务交易服务认证机构认可方案》。

**五、《认可方案》的基本内容**

基本内容包括：范围、规范性应用文件、术语、认可规则类要求和认可准则类要求。其中：

🌢 范围 明确了“方案”的使用范围，作用及其与CNAS现有规范文件的关系

🌢 认可规则类要求。主要阐述了CNAS实施认可活动的政策和程序。包括认可申请的条件、认可程序、认证业务范围的分类与认可、认可标志管理和认可后的信息通报等方面的要求。

🌢 认可准则类要求。主要阐述了认证机构运作应遵循的要求。包括认证机构的运作管理、人员能力及其使用管理、认证的实施等方面的要求，明确了认证申请、评价准备、评价活动的时间、评价的实施、认证证书和认证标志的管理、后续监督和再认证等要求。

**六、主要技术内容的说明**

1、本“认可方案”基于CNAS-CC02:2013 （GB/T27065-2013）的框架和要求，对开展B2C模式下的电子商务交易服务认证的认证机构提出特定要求。其中，本文件R部分是对CNAS-RC01的补充规定和进一步说明，C部分是对CNAS-CC02运用的具体要求。

2、支撑“认可方案”的主要技术文件包括：CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-RC01《认证机构认可规则》及与之相关的CNAS认可规范文件，另外，认证用标准LB/T10001-2015《B2C电子商务（商品类）交易服务》和与之配套的认证实施规则LB/T20001-2015《B2C电子商务交易服务认证实施规则》也是本“认可方案”编制的技术依据。

3、电子商务交易服务属于互联网、移动互联网环境下的服务，其相较于传统的商务交易服务有着不同的服务质量属性，鉴于电子商务交易服务具有的服务通用特征和互联网的特定特征的特点，本“认可方案”主要基于服务接触理论，从电子商务服务的基础质量、过程质量和服务结果质量三方面的质量要素分析入手，围绕电子商务交易服务实现过程、服务接触特征及其服务技术特性，提出对电子商务交易服务认证的过程要求和管理要求，其中，对电子商务交易服务认证主要采用服务管理评价和服务特性评价相结合的评价模式：

服务管理评价主要是针对服务提供方服务保障能力的评价，内容涵盖了服务管理能力、服务补救能力和风险防控能力等方面的评价。

服务特性评价主要围绕与顾客体验感知相关的服务要求，对电子商务交易服务的全过程包括交易前、交易中、交易后、顾客服务和数据服务等过程进行评价。

4、针对互联网环境下商务交易服务的专业特点，本“认可方案”对从事电商服务评价活动的人员提出了多方面能力要求，包括服务理论、信息安全管理和风险管控等方面的知识和技能要求。

5、根据电子商务交易服务认证的特点，提出确定审核时间的考量因素。

**七、课题组单位及成员**

课题起草单位：中国合格评定国家认可中心

北京中经科环质量认证有限公司

上海质量管理科学研究院

中国电子技术标准化研究院/赛西认证中心

中标联合（北京）认证有限公司

上海贝恒检测技术有限公司

华夏认证中心

天津华诚认证中心

广州赛宝认证中心服务有限公司

课题组成员：穆瑾、陈健、绍友生、段润石、董涛、赵向东、陈华、张华、曹洁、李焕存、苏慎之、肖飞、于芳、张博嵛、仰继连、谢灵群、崔蓉、郭俊平、石承刚、刘建毅。