

ICS: xx. xxx

A xx

备案号: XXXXX-XXXX

LB

中国电子商务认证联盟认证实施规则

LB/T 20001-2015

B2C 电子商务交易服务认证 实施规则

商品类

Certification Rules for B2C E-commerce Trading Service
Commodities

2015-06-26 发布

2015-08-01 实施

中国电子商务认证联盟 发布

前 言

本规则由电子商务认证联盟制定、发布，版权归电子商务认证联盟所有，任何组织及个人未经电子商务认证联盟许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：电子商务认证联盟

参与起草单位：国家认监委信息中心、中国质量认证中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、中国信息安全认证中心、中国合格评定国家认可中心、上海质量体系审核中心、方圆标志认证集团产品认证有限公司、杭州万泰认证有限公司

主要起草人：王海、张涛、毛可昕、廖欣、崔文喆、陈世翔、谭平、岑巍群、赵殷瑶、李可伟、胡辉豪、李锋

目 录

0 目的	1
1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式	1
5 认证级别	2
6 认证单元划分	2
7 认证实施	3
8 获证后的监督	10
9 认证证书	11
10 认证标志	13
11 申诉和投诉	13
12 收费	13
附录 A	14

0 目的

为推动电子商务认证联盟标准的贯彻实施，规范 B2C 商品类电子商务交易服务认证活动，建立健全电子商务认证制度，促进电子商务规范、有序和可持续发展，根据《中华人民共和国认证认可条例》有关规定，制定本规则。本规则规定了获得和保持 B2C 商品类电子商务交易服务认证所应遵守的程序和要求。

受审查方应确保管理和服务能够持续符合认证及适用标准要求。

1 适用范围

本规则规定了认证机构进行 B2C 商品类电子商务交易服务认证的基本要求和程序，适用于认证机构对 B2C 商品类电子商务交易服务进行的认证活动。

本规则所涉及的 B2C 商品类电子商务交易服务认证不包括：危险化学品、冷链食品/物品和专卖商品等特殊要求的交易服务认证。

2 认证依据

《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》

上述认证要求原则上应执行已发布的最新版本。当需使用认证要求的其他版本时，则应按国家认监委发布的适用相关认证要求的公告。

3 认证模式

1. 管理评价
2. 服务评价
3. 获证后监督

4 对认证人员的要求

4.1 从事 B2C 商品类电子商务交易服务认证审查员应当接受过中国电子商务认证联盟要求的相关培训，具备实施 B2C 商品类电子商务交易服务认证审查实施的能力。

4.2 认证机构可结合自身情况和 CNCA、CCAA 有关规定，制定有效的 B2C 商品类电子商务交易服务认证能力评价准则，对从事认证的相关人员能力做出评价，以满足实施电子商务认证活动的需要。

5 认证级别

5.1 评级分类

分为★★★★★、★★★★★、★★★★、★★★、★★级。

5.2 评级原则

5.2.1 ★★★★★级应满足

- 1) 管理评价结论成熟度 4 级（含）以上；
- 2) 服务评价结论评分 951 分（含）以上。

5.2.2 ★★★★★级应满足

- 1) 管理评价结论成熟度 4 级（含）以上；
- 2) 服务评价结论评分 851 分（含）以上。

5.2.3 ★★★级应满足

- 1) 管理评价结论成熟度 3 级（含）以上；
- 2) 服务评价结论评分 751 分（含）以上。

5.2.4 ★★级应满足

- 1) 管理评价结论成熟度 2 级（含）以上；
- 2) 服务评价结论评分 651 分（含）以上。

5.2.5 ★级应满足

- 1) 管理评价结论成熟度 1 级（含）以上；
- 2) 服务评价结论评分 600 分（含）以上。

5.3 符合性判定要求

5.3.1 不论申请★★★★★、★★★★★、★★★★、★★、★级认证，所有适用的指标都必须评价。

5.3.2 在评价过程中应收集和保存证据，以便追溯。

6 认证单元划分

根据在线销售商所售商品共分为 13 类。具体类别见下表：

序号	商品类别	商品列举
1	图书、音像	图书、音像、游戏、软件等
2	电子产品	手机通讯、运营商产品、手机配件、摄影摄像、相机配

		件、数码影音、智能数码、电子乐器、电脑整机、电脑外设、存储产品、DIY 电脑组件、网络用品、办公设备及耗材、电子书等
3	服装、鞋帽、箱包、体育用品	服装服饰、鞋帽、皮具箱包、户外服装、户外装备、户外鞋、健身训练、运动服装、运动鞋、体育用品、婴幼儿服装、妈妈用品、婴儿尿裤等
4	家用电器	电视、音响、大家电、厨房电器、居家电器、个护电器等
5	家居、厨具、家装	厨具、家纺、家具、生活日用、家居装修、家居装饰等
6	食品、酒水	食品、酒水、保健食品、茗茶、饮料冲调、粮油调味、奶粉、婴儿营养辅食等
7	玩具、乐器	婴儿玩具、儿童玩具、钢琴、小提琴、吉他、棋牌等
8	钟表、首饰	钟表、珠宝、首饰等
9	整车类及车类用品	全新整车、维修保养用品、车载电器、美容清洗用品、汽车装饰、安全自驾用品、汽车配件、童车、自行车等
10	日化用品	护发用品、护理用品、香水精油、清洁用品、保健用品、成人用品等
11	医疗器械、保健器械	医疗器械、保健器械等
12	虚拟商品	通讯充值、网络游戏点卡装备、演出票务、机票等
13	其他类	不在上述范围内的其他商品类别

销售平台不同，应视为不同的认证单元。

在线销售商在同一销售平台上销售不同类别商品时视为同一认证单元。

管理评价和服务评价应覆盖同一平台上所有商品类别。

7 认证实施

7.1 认证环节与程序

7.1.1 认证环节

a. 认证申请及受理；

- b. 评价实施安排;
- c. 管理评价;
- d. 服务评价;
- e. 认证决定;
- f. 证书发放;
- g. 获证后监督。

7.1.2 认证程序

在线销售商向认证机构提交认证申请。认证机构对在线销售商的申请资料审核通过后，安排实施管理评价，管理评价通过后安排实施服务评价；认证机构对管理评价、服务评价结果进行认证决定，认证决定合格后向在线销售商颁发认证证书；认证机构组织对获证在线销售商进行定期的监督。

7.2 认证申请及受理

7.2.1 认证委托的提出与受理

在线销售商需以适当的方式向认证机构提出认证委托，认证机构应对认证委托进行处理，并在3个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

7.2.2 申请认证提交资料

7.2.2.1 申请资料

- a. 正式申请书;
- b. 企业信息调查表;
- c. 符合《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中管理评价要求的
自我声明。(适用时)

7.2.2.2 证明资料

- a. 营业执照;
- b. 组织机构代码证;
- c. 税务登记证;
- d. 域名注册/ICP (适用时);
- e. 有特殊规定或要求的经营资质或许可证明 (适用时);
- f. 其他需要的文件。

在线销售商应按认证规则的要求提供所需资料。认证机构负责审核、管理、保存、保

密有关资料，并将资料审核结果告知在线销售商。

7.2.3 认证合同

认证机构应与在线销售商签订认证合同。

7.3 审查实施安排

7.3.1 实施安排

认证机构应与受审查方约定双方在认证审查实施各环节中的相关责任和安排，并根据受审查方实际管理情况，按照本规则的要求，确定认证实施的具体方案并告知受审查方。

7.3.2 审查组

- a. 认证机构根据受审查方的规模、产品种类和地点确定管理评价组和服务评价组人数，指定审查组长；
- b. 审查人员应熟悉《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》、《LB/T 20001-2015 B2C 电子商务交易服务认证 实施规则 商品类》；
- c. 审查组有责任将审查中发现的有可能造成受审查方违法违规的问题反映给项目管理人员；
- d. 审查组对上报的审查报告的真实性和有效性负责；
- e. 管理评价组应由专业审查人员组成，服务评价组可由专业审查人员或非专业审查人员组成。

7.4 管理评价实施

7.4.1 评价方式

根据受审查方的申请级别及体系资质情况，分为现场评价和非现场评价两种评价方式，采用功能验证等评价方式进行。

7.4.1.1 现场评价

以下三种情况应对受审查方进行现场评价：

- a. 受审查方申请★★★级(含)以上级别；
- b. 受审查方未获得 ISO9001 认证证书；
- c. 受审查方获得 ISO9001 认证证书，但未覆盖电商业务范围。

7.4.1.2 非现场评价

同时满足以下两种条件可不对受审查方进行现场评价：

- a. 受审查方申请★★级(含)以下级别；

- b. 受审查方获得 IS09001 认证证书，且覆盖在线销售商电子商务业务范围或受审查方未获得 IS09001 认证证书，提供符合《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中管理评价要求的自我声明。

7.4.2 现场评价

7.4.2.1 现场评价准备

- a. 审查组长接到审查任务后，应进行文件评审。文件评审意见应体现在评价报告中。
审查组长应编制评价计划，评价计划至少包括以下内容：评价目的、评价范围、评价过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员等；
- b. 审查组长原则上应于现场评价开始前 2 个工作日将评价计划发送给受审查方确认。
如受审查方有不同意见及合理理由，审查组长应对计划予以调整，必要时认证机构对审查组组成进行调整；
- c. 审查组成员应按评价计划分配的评价任务做好评价准备工作，必要时编制评价记录表。

7.4.2.2 现场评价首、末次会议

审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

7.4.2.3 对受审查方现场评价内容应包括：

- 1) 评价受审查方理解和实施《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中管理要求的情况；
- 2) 评价受审查方是否充分关注了顾客需求和期望；
- 3) 评价受审查方的管理体系文件化信息；
- 4) 评价受审查方的运作场所和现场的设备设施、人力资源、财务情况；
- 5) 评价受审查方是否系统而充分地识别与所提供的电子商务服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；
- 6) 认证机构应要求受审查方证实其对电子商务服务提供过程的分析和组织运作实施了适当的控制措施，应包括：
 - a. 商品准备；
 - b. 广告及信息发布；
 - c. 信息咨询；

- d. 交易实现;
- e. 售后服务。
- 7) 认证机构应审查受审查方是否在以下六个环节中实施了风险管理:
 - a. 供应商与供货;
 - b. 销售信息;
 - c. 交易/支付平台信息安全;
 - d. 仓储和配送;
 - e. 交易信息;
 - f. 可追溯性。
- 8) 认证机构应审查受审查方是否在以下三个方面建立了绩效评价机制:
 - a. 顾客反馈;
 - b. 自我评价;
 - c. 管理评审。
- 9) 认证机构应审查受审查方是否在以下两个方面进行控制:
 - a. 不合格控制与纠正措施;
 - b. 持续改进。

7.4.2.4 对其他体系认证结果的采信

受审查方已获得除 ISO9001 体系认证证书以外的其他体系认证证书,认证机构视实际情况决定是否对《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中相应条款进行评价或验证。

7.4.3 非现场评价

认证机构视实际情况决定对受审查方的非现场评价内容。

7.4.4 评价终止

评价中发现受审查方不符合《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中 4.1 条款要求时,管理评价即时终止。

评价中发现受审查方销售假货时,管理评价即时终止。

7.4.5 评价报告

审查组应对评价活动形成书面评价报告,由审查组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容,应至少包括以下内容:

- 1) 受审查方的名称和地址;

- 2) 受审查方的活动范围和场所;
- 3) 审查组长、审查组成员及其个人注册信息;
- 4) 评价活动的实施日期和地点;
- 5) 叙述评价工作情况, 包括评价证据、评价发现和评价结论的详细描述;
- 6) 识别出的不符合项。不符合项的表述应基于客观证据和评价依据, 用写实的方法准确、具体、清晰描述, 易于受审查方理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项;
- 7) 审查组对是否通过管理评价的意见建议, 建议类型如下:
 - a. 未发现不符合项, 推荐管理评价通过, 评定成熟度等级;
 - b. 发现有不符, 如受审查方在三个月内, 对不符合采取了经审查组评审、接受并证实有效的纠正和纠正措施, 推荐管理评价通过, 评定成熟度等级;
 - c. 发现严重不符合项, 不予推荐管理评价通过, 审查过程终止。

7.5 服务评价实施

7.5.1 评价方式

服务评价采用神秘顾客或功能验证等在线评价方式进行, 评价范围应覆盖受审查方所售商品的所有大类。

7.5.2 评价内容

- 1) 评价受审查方是否建立统一的服务规范;
- 2) 评价受审查方理解和实施《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》的情况;
- 3) 通过观察、访谈、在线交流等审查方式, 评价受审查方的人员能力、服务技术、管理能力是否满足要求;
- 4) 认证机构通过神秘顾客购买或功能验证等方式评价受审查方的电子商务服务过程, 应包括:
 - a. 交易前;
 - b. 交易中;
 - c. 交易后;
 - d. 顾客互动;
 - e. 数据服务。

5) 历史交易情况评价

审查组依据《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》的要求对受审查方的服务能力进行抽查，主要包括：

- a. 已完成的交易按照规定流程的执行情况；
- b. 已完成的交易的整体服务水平情况。

7.5.3 评价方案

服务评价应由认证机构来组织实施，包括审查组的确定、评价计划的确定、评价报告的评审等。

7.5.4 评价计划

服务评价一般情况下应在管理评价通过后安排进行。

评价计划由认证机构下达评价任务后，由审查组长制定并提交认证机构确认。

制定评价计划应根据服务评价内容合理安排评价时间和方式。

评价计划至少包括以下内容：评价内容、评价时间、审查组成员等。

7.5.5 评价终止

评价中发现受审查方不符合《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中 4.1 条款要求时，服务评价即时终止。

审查组发现受审查方销售假货时，服务评价即时终止。

7.5.6 评价报告

评价报告提交时除报告本身外，还应包括与报告有关的其他资料，包括评价记录、评价计划等。

审查组应对评价活动形成书面评价报告，描述评价结果，由审查组组长签字。

7.6 认证决定

认证决定由认证机构组织认证决定人员做出。

认证决定人员依据《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》、《LB/T 20001-2015 B2C 电子商务交易服务认证 实施规则 商品类》要求，结合评审过程中采集的信息，对审查结果进行认证决定，做出“通过认证，评级结果”或“不通过认证”的决定。

对于符合认证要求的受审查方，认证机构应颁发认证证书，并在电子商务认证信息平台上发放电子认证证书。对于不符合认证要求的受审查方，认证机构应以书面的形式，明

示其不能获得认证的原因。

7.7 工作时限

工作时限是指申请被正式受理之日起，至认证证书颁发，实际发生的时间，包括认证受理、认证审查、认证决定以及证书批准与注册等环节，一般为 20 个工作日。

8 获证后的监督

8.1 监督原则和内容

8.1.1 监督原则

对获证在线销售商的监督在充分利用电子商务认证信息平台的基础上，认证机构可以采用现场或非现场监督的方式，应优先采用非现场监督方式。

8.1.2 监督内容

监督审查的内容需包含但不限于以下内容：

- a. 对获证的在线销售商的销售过程实施监督审查，每次审查应覆盖全部服务要求；
- b. 跟踪审查在线销售商对于顾客通过电子商务认证信息平台投诉的处理情况；
- c. 在线验证管理部分的文件化信息；
- d. 在线验证上次审查提出的不符合项所采取的纠正/预防措施的实施情况。

8.2 获证后监督的频次和时间

认证机构应根据电子商务服务的特点以及所承担的认证风险，合理确定监督审查的时间间隔和审查方式。

每年监督不少于 1 次，若发生下述情况之一可视情况增加监督频次：

- a. 获证在线销售商初次认证申请时采用非现场审查的；
- b. 获证在线销售商出现质量问题、诚信问题或顾客提出严重投诉并经查实为受审查方责任的；
- c. 通过电子商务认证信息平台反馈认证风险时；
- d. 获证在线销售商人员、场地、设施等方面发生重大变更时；
- e. 在重大节庆日或商业活动时。

8.3 以下情况需对受审查方进行现场监督审查：

- a. 媒体曝光获证在线销售商出现严重质量事故；
- b. 顾客严重投诉；

- c. 获证在线销售商体系方面发生重大变更；
- d. 采信 ISO9001 认证结果的受审查方发生证书暂停、注销或撤销。

8.4 获证后监督的记录

认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

8.5 监督结果

认证机构应对监督审查结果作出评定，给出维持评级、降级、暂停或撤销的结论。

认证机构应及时向电子商务认证信息平台提交监督审查结果。

9 认证证书

9.1 认证证书的保持

本规则覆盖的认证证书长期有效。证书有效性依赖认证机构的获证后监督结果获得保持。

9.2 认证证书的变更

9.2.1 发生以下情况时，获证在线销售商需向认证机构提交变更申请：

- a. 获证在线销售商管理体系发生变更的；
- b. 获证在线销售商网络销售平台发生变更的；
- c. 获证在线销售商销售产品种类发生变更的；
- d. 获证在线销售商组织结构发生变更的；
- e. 获证在线销售商认证证书信息发生变更的；
- f. 认证适用的认证依据或者认证实施规则换版或变更要求在线销售商提交变更申请的。

9.2.2 认证机构应根据变更具体情况判定变更申请审查方式。

9.3 认证证书等级提升

获证在线销售商希望获得更高的评级时，应向认证机构提出提升等级的认证委托。

认证机构根据其提供的提升评级的资料，按照初始认证程序进行审查。审查通过后，由认证机构换发认证证书。

9.4 认证证书的注销、暂停和撤销

9.4.1 出现以下情况时应暂停认证证书：

- a. 获证在线销售商违反国家法律法规，但不需要立即撤销认证证书的；

- b. 认证适用的认证依据或者认证实施规则换版或变更，获证在线销售商在规定期限内未按要求履行变更程序的；
- c. 监督审查结果证明获证在线销售商违反认证实施规则规定的；
- d. 获证在线销售商未按规定使用认证证书和认证标志，视情节需要开展调查的；
- e. 管理发生变化，获证在线销售商未按要求履行变更程序的；
- f. 未按规定或合同内容及时缴纳认证费用的。

9.4.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

9.4.3 证书暂停期间，获证在线销售商不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

9.4.4 出现以下情况时应撤销认证证书：

- a. 认证证书暂停期满，获证在线销售商未向认证机构提交恢复申请的；
- b. 获证在线销售商严重违反国家法律法规的；
- c. 监督审查结果不满足最低评级要求的；
- d. 出现重大的服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证在线销售商违规造成的；
- e. 监督中发现受审查方不符合《LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务 要求 商品类》中 4.1 条款要求的。

9.4.5 注销认证证书

获证在线销售商可向认证机构提出注销证书的申请。

9.5 认证证书的使用

认证证书的使用应符合《LB/T 20002-2015 电子商务交易服务认证标识和证书管理规则 商品类》的要求。

9.6 认证证书的转换

在线销售商获得证书 12 个月内不得申请认证证书的转换。

进行转换的通常只是现行有效的证书，但如果证书的签发机构已经终止营业，或是被国家认证认可监督管理委员会取消或暂停了批准，认证机构可根据其判断考虑该证书的转换。

10 认证标志

认证标志的管理、使用应符合《LB/T 20002-2015 电子商务交易服务认证标识和证书管理规则 商品类》的规定。

11 申诉和投诉

11.1 在线销售商如对认证机构的认证决定有异议，可在 5 个工作日内向认证机构投诉。

认证机构自收到投诉之日起，应在 30 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知在线销售商。在线销售商对处理结果仍有异议的，可以向认证机构所在地认证监管部门、中国电子商务认证联盟或国家认证认可监督管理委员会投诉。

11.2 在线销售商认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向国家认证认可监督管理委员会申诉。

12 收费

由认证机构自主制定认证收费标准，原则上不低于认证成本。

附录 A

管理评价时间要求（仅适用于初次评价）

电子商务相关人数	评价时间（最低人日数）	电子商务相关人数	评价时间（最低人日数）
1-5	1	101-200	5
6-10	1.5	201-400	6
11-15	2	401-700	7
16-20	2.5	701-1000	8
21-30	3	1001-1500	9
31-50	3.5	1501-2000	10
51-100	4	2001 以上	每增加 500 人，增加 1 人日

注：监督管理评价时间不少于初次管理评价时间的 1/3，最低不少于 0.5 个人日。

服务评价时间要求（仅适用于初次评价）

电子商务涉及产品类别	评价时间（最低人日数）
1	1.5
2	2.5
3	3.5
4	4.5
5 类以上	每增加一个类别，增加 1 人日数

注：监督服务评价时间要求参照初次服务评价时间要求。

调整审查时间的考虑因素

在调整审查时间时，还需要考虑下列因素（但不限于这些因素）：

增加审查时间的考虑因素：

- 销售额或销量较大的；
- 组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审查时需要复杂的后勤安排；
- 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作）；

- 与人员数量相比，现场很大；
- 受法规管制的程度较高（例如食品等领域）；
- 体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动，且风险高；
- 需要访问临时场所，以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动。
- 需要审查的活动包括常规的夜班，因此应对审查方案进行调整；
- 利益相关方的意见；
- 有必要增加审查时间的间接因素；
- 组织所属行业的附加的或特殊的危险源及风险；
- 组织所属行业的附加的或特殊的安全许可或法规要求；
- 管理体系不成熟；

减少审查时间的考虑因素：

- 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；
- 体系成熟；
- 对客户管理体系已有的了解（例如同一认证机构已依据另一标准认证了该客户）
- 客户为认证所作的准备（例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认）；
- 活动的复杂程度低，例如
 - 过程仅包含单一的一般性活动；
 - 以往审查显示，所有班次都实施相同的活动，且有适当证据表明所有班次的表现等效；
 - 相当一部分员工从事相似的简单职能；
- 有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审查。

认证机构在确定审查时间时，宜考虑客户的体系、过程和服务的所有属性，并根据这些因素合理调整审查时间，同时能够证明审查时间的增加或减少对于有效审查是合理的。增加审查时间的因素与减少审查时间的因素对审查时间的影响可以相互抵消。