

团 体 标 准

T/ZEA 005—2021
T/ZAS 3012—2021

电子商务平台交易产品质量安全监测 基本要求

Basic requirements for quality and safety monitoring of e-commerce platform
products

2021 - 8 - 3 发布

2021 - 8 - 3 实施

浙江省电子商务促进会 发布
浙江省标准化协会

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总则..... 1

 4.1 总体要求..... 2

 4.2 周期监测..... 2

 4.3 专项监测..... 2

5 监测流程..... 2

6 监测要求..... 3

 6.1 质量安全风险点确认..... 3

 6.2 质量安全监测计划制定..... 3

 6.3 质量安全监测实施..... 3

 6.4 质量安全监测复盘和改进..... 4

 6.5 质量安全监测全过程记录..... 4

参考文献..... 6

前 言

本文件按照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》的规定起草。

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。

本文件由杭州网易严选贸易有限公司提出。

本文件由浙江省电子商务促进会归口。

本文件起草单位：杭州网易严选贸易有限公司、浙江省标准化研究院、浙江方圆检测集团股份有限公司、浙江国贸数字科技有限公司、莱克电气股份有限公司、浙江华光电器集团有限公司、愉悦家纺有限公司、广州迅明瑞新能源科技有限公司、广东斯泰克电子科技有限公司、锐欧厨房科技（浙江）有限公司。

本文件主要起草人：张歌、宋丽红、吴芳、李丹、屠国民、李宁、童艳、苏醒、胡晓燕、刘加瑞、黄秀明、张林山、徐敏霞、单海华、邓赛君、胡效成、张明强、马金虎、朱伟杰、左婵。

电子商务平台交易产品质量安全监测基本要求

1 范围

本文件规定了电子商务平台交易产品质量安全监测的总则、监测流程、监测要求。
本文件适用于电子商务平台经营者开展电子商务平台交易产品质量安全监测。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

GB/T 37538—2019 电子商务交易产品质量网上监测规范

GB/T 38358 电子商务产品质量监测抽样方法

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 35408和GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台经营者 e-commerce platform operator

在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

[来源：GB/T 38652—2020，2.3.1]

3.2

电子商务平台内经营者 operator on e-commerce platform

通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

[来源：GB/T 38652—2020，2.3.2]

3.3

产品上架 product publish

根据电子商务平台管理需要或卖家经营需要，将产品设置为在线状态，可被买家购买。

3.4

产品下架 product removal

根据电子商务平台管理需要或卖家经营需要，将产品从在线状态转为下线状态，且不可被买家购买。

[来源：GB/T 38652—2020，8.2]

4 总则

4.1 总体要求

电子商务平台经营者应对平台上交易的产品质量安全进行监测，包括周期监测和专项监测。

4.2 周期监测

应设置固定的周期，对平台上交易的产品的质量安全进行监测。

4.3 专项监测

可组织专项活动对平台上交易的产品的特定质量安全项目进行监测，包括但不限于：

- 年度产品质量国家监督抽查计划发布前后的重点产品质量安全情况摸底；
- 年度商业促销活动前后的相关产品质量安全情况摸底；
- 当通过新技术新手段等识别出的重大产品质量安全风险时；
- 当发生重大产品质量安全投诉或舆情时；
- 当发生可疑不良反应事件、不良反应事件、召回事件等时；
- 当产品应用革新性新技术，对其应用效果进行监视时；
- 其他需要进行专项监测的情形。

5 监测流程

电子商务平台交易产品质量安全监测主要流程包括质量安全风险点确认、质量安全监测计划制定、质量安全监测实施、质量安全监测复盘和改进等，流程见图1所示。

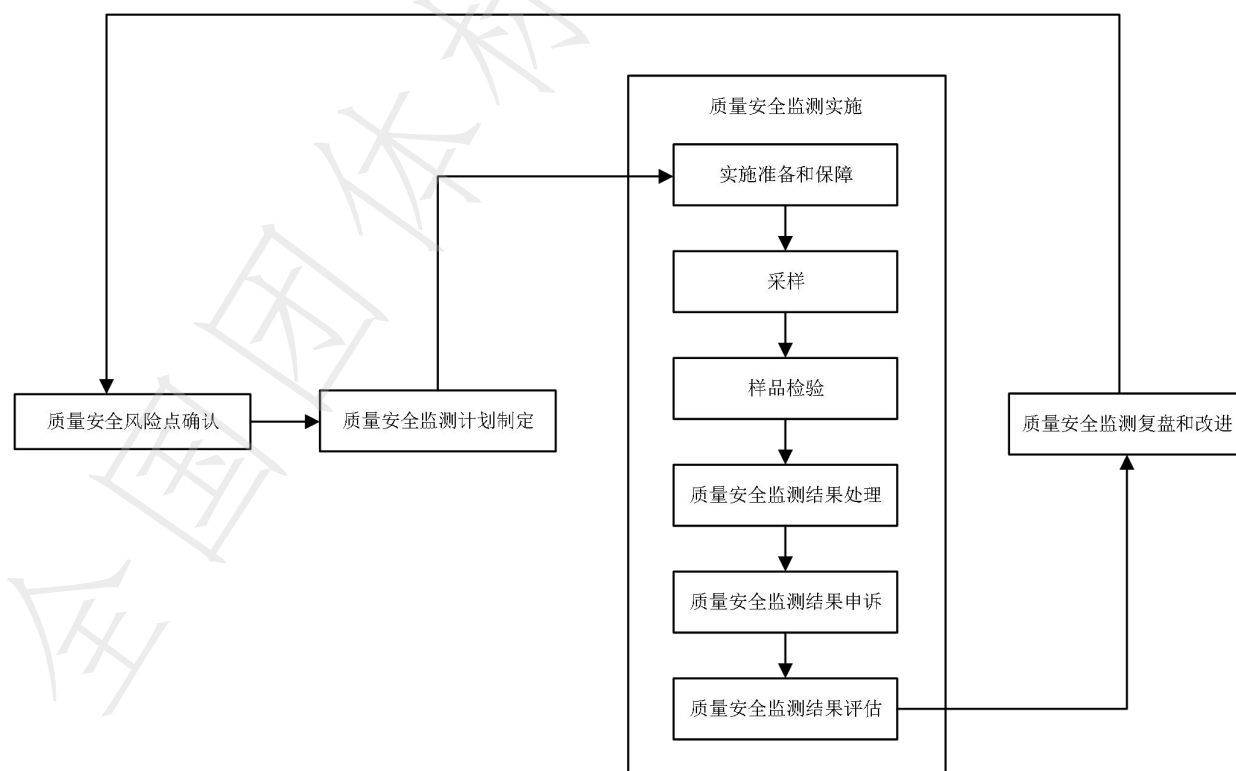


图1 电子商务平台交易产品质量安全监测流程图

6 监测要求

6.1 质量安全风险点确认

电子商务平台经营者应确认质量安全风险点，可根据GB/T 37538—2019第5章的要求进行确认。

6.2 质量安全监测计划制定

电子商务平台经营者应制定质量安全监测计划，可参照GB/T 37538—2019第6章的要求制定计划，包括但不限于：

- 监测范围：应覆盖电子商务平台内经营者在平台中交易产品中最具代表性的规格型号；
- 检验项目：应覆盖监测产品明示的执行标准和适用的强制性标准中规定的检验项目，宜从以下方面进行确定：标签标识、理化指标、微生物、有害物质、电气安全、食品安全、机械安全等；
- 采样方式：包括网上采样、电子商务平台内经营者提供样品、电子商务平台内经营者货权属地现场随机采样等；
- 采样数量：可根据GB/T 38358的要求进行采样，采样时应至少准备一份备检样品；
- 检验机构：应选择满足资质要求的第三方检测机构，具有真实有效的统一社会信用代码证、银行开户证明、CMA证书及其附件、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）或同等机构颁发的ISO 17025实验室认可证书等，具备符合国家法律法规和有关标准规定要求的服务能力。

6.3 质量安全监测实施

6.3.1 实施准备和保障

宜按照GB/T 37538的要求，配备所需的人员、资金、基础设施及资源、技术、能力等，以确保有效实施电子商务平台交易产品质量安全监测的采样、样品检验、结果处理、申诉处理、评价、变更。

6.3.2 采样

6.3.2.1 电子商务平台经营者宜按照GB/T 37538—2019第8章的要求，组织和实施网上采样。

6.3.2.2 由电子商务平台内经营者提供样品和从电子商务平台内经营者货权属地现场随机采样时，采样人应采取适当的措施确保所接收的产品与在本电子商务平台发布的产品的一致性，同时按照网上采样的同等要求，进行采样、接收和送检样品。

6.3.3 样品检验

6.3.3.1 电子商务平台经营者应选用质量安全监测计划中明确的第三方检测机构。

6.3.3.2 第三方检测机构应按照GB/T 37538—2019第9章的要求，进行样品检验。

6.3.4 产品质量安全监测结果处理

6.3.4.1 电子商务平台经营者根据监测目标，决定是否将产品质量安全监测的合格结果告知相应的电子商务平台内经营者。

6.3.4.2 电子商务平台经营者应及时将产品质量安全监测的不符合结果告知相应的电子商务平台内经营者，并将产品下架。

6.3.4.3 电子商务平台内经营者确认不符合结果后，电子商务平台经营者应立即停售和封存拥有货权的相应产品，要求并协助电子商务平台内经营者按照缺陷消费品召回的相关法律法规开展缺陷消费品的

召回，保障消费者的人体健康和人身、财产安全。必要时，电子商务平台内经营者应向所在地市场监督管理部门报告。

6.3.4.4 电子商务平台内经营者完成改善措施后，电子商务平台经营者应组织相关技术人员核实产品符合相关标准规定的证明文件材料。核实无误后，方可将产品上架，恢复正常的商业活动。

6.3.5 产品质量安全监测结果申诉处理

6.3.5.1 电子商务平台经营者应设立相关渠道，接收电子商务平台内经营者对不符合结果提出的申诉，并根据实际情况指定专员或工作小组处理申诉。

6.3.5.2 发起申诉的电子商务平台内经营者，应在获知不符合结果的10个工作日内提出申诉，并在随后的20个工作日内提交产品符合相关标准规定的证明文件材料。

6.3.5.3 电子商务平台经营者对且其合法性、真实性、准确性、有效性核实无误后，方可许可产品上架，恢复正常的商业活动。

6.3.5.4 当申诉确认无效时，按照本文件6.3.4.3的要求进行处理。

6.3.5.5 必要时，电子商务平台经营者应协助电子商务平台内经营者与第三方检测机构进行技术类沟通和结果再确认、第三方监测机构复检等活动。

6.3.6 质量安全监测结果评价

6.3.6.1 电子商务平台经营者宜根据GB/T 37538—2019第10章的风险等级界定准则，定期或在适宜时对质量安全监测结果数据进行汇总，并判定风险等级。

6.3.6.2 电子商务平台经营者应编制质量安全监测评价报告，报告应满足计划的目标要求，包括监测活动概述、不符合结果汇总、风险分布及存在的问题。必要时，可将报告对外披露。

6.3.7 变更处理

电子商务平台经营者应对计划实施过程中的任何非预期情况进行记录，包括但不限于质量安全监测计划中任何内容的更新或变更，应记录应至少保存至样品的有效期后一年。

6.4 质量安全监测复盘和改进

6.4.1 电子商务平台经营者应定期对产品质量安全监测计划的实施情况进行复盘，组织计划实施的相关方对计划的完成情况、结果汇总、前次复盘制定改进措施等的实施效果进行评估。

6.4.2 应对实施周期内出现的问题、收集到的意见和建议等策划和实施改进措施。

6.4.3 质量安全监测结果及其风险等级评估，宜用于风险反馈，为未来产品质量安全监测质量安全风险确认和计划制定等提供依据。

6.5 质量安全监测全过程记录

6.5.1 应建立记录档案并加以保存，以提供符合电子商务平台交易产品质量安全监测活动符合本文件要求并有效运行的证据。记录应包括但不限于：

- 采样过程记录；
- 样品接收记录；
- 样品检验记录；
- 检验结果沟通记录；
- 监测计划实施记录。

6.5.2 记录应保持清晰、易于识别和检索。可以纸质和电子化形式建立记录，宜推广电子化记录，但应设置相应的访问权限以保障数据的安全。

6.5.3 记录应至少保存至样品的有效期后六个月，无有效期的，至少保存两年，电子化记录宜永久保存。对于超出保存期限的纸质记录应进行无害化处置。

6.5.4 宜建立共享的信息系统，联动电子商务平台内经营者、第三方检测机构、有关监管部门等相关方的信息互通。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国电子商务法》
-