



中华人民共和国国家标准

GB/T 44207—2024

直播电商服务质量的 信息监测与评价规范

Specification for information monitoring and evaluation of
live streaming E-commerce service quality

2024-07-24 发布

2024-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 概述	2
5 服务质量信息监测	2
6 服务质量评价	3
7 证实方法	6
附录 A（资料性） 直播电商服务质量信息监测内容及其说明	8
参考文献	10

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。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC 563）提出并归口。

本文件起草单位：深圳市标准技术研究院、哈尔滨市标准化研究院、深圳市互联网文化市场协会、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、北京信息科技大学、浙江几禾文化传媒有限公司、云医购平台科技（杭州）集团有限公司、中国计量大学、杭州辛选网络科技有限公司、湖南创研科技股份有限公司、浙江安厨大数据技术有限公司、山东智豆数字科技有限公司、东莞市衣电园实业投资有限公司、上海万物新生环保科技集团有限公司。

本文件主要起草人：王志勇、张婷、温利群、孟炬、张喜会、曾远云、潘瑶、陈进东、茅海军、黄瑞、郑影、徐敏、张劲男、宋韶辉、刘宏邦、刘卫东、张健、何晶晶、郑金义、刘谋清、孙黎明、孙晓琛、王伟、黄加忠。

引 言

随着直播电商发展日趋成熟，消费者对于购物体验的要求也越来越高，直播电商平台、监管部门对于规范直播电商行为的需求也在增强。开展直播电商服务质量评价，可为消费者、商家识别高质量、可靠的直播电商服务提供有效的方法与途径，也为直播电商平台、监管部门、第三方评价机构等开展直播电商服务质量信息监测提供支持，提升监测工作的规范性和有效性。

实施直播电商服务质量评价，要保障信息来源的可靠性、评价内容的科学性和评价程序的规范性。本文件为减少服务质量评价的主观倾向性，提出了客观性指标，并采用信息监测的方式，客观获取交易前、交易中、交易后的服务过程指标信息，不仅保障了直播电商服务质量评价的真实性和客观性，同时也将信息监测与评价有机结合起来，有助于更好地开展管理工作，促进行业健康发展。

直播电商服务质量的 信息监测与评价规范

1 范围

本文件规定了直播电商服务质量的信息监测内容、监测步骤、监测信息存储的内容和服务质量的评价原则、评价内容、评价指标、评价方式、评价流程等要求，描述了对应的证实方法。

本文件适用于监管部门、直播电商平台、第三方评价机构等开展直播电商服务质量的信息监测和服务质量评价。

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

直播电商 live streaming E-commerce

通过互联网站、应用程序、小程序等，以视频直播、音频直播、图文直播或多种直播相结合等方式销售产品或提供服务的电子商务模式。

3.2

直播营销 live streaming marketing

通过互联网站、应用程序、小程序等，以视频直播、音频直播、图文直播或多种直播相结合等形式开展营销的商业活动。

[来源：GB/T 41247—2023，3.1，有修改]

3.3

直播营销人员 live streaming marketing staff

在直播营销活动中，直接向社会公众开展营销的人员。

3.4

直播营销服务机构 live streaming service agency

为直播营销人员从事直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等服务的专门机构。

注：包括直播营销经纪服务机构、直播代播和运营服务商、直播基地、村播服务商、专业内容及制作机构、整合营销机构等。

[来源：GB/T 41247—2023，3.4，有修改]

3.5

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733—2018，3.5]