**电子商务交易服务认证自评价表**

**（管理评价部分）**

**填表单位：**

**填表人：**

**填表时间：**

**中国信息安全认证中心**

**电子商务交易服务认证自查表**

填表说明：

1. 在标准条款一栏中为LB/T10001-2015《B2C电子商务交易服务要求商品类》的标准内容；
2. 证据信息包括文件、文档、记录、照片、系统页面等多种方式内容；
3. 在证据信息一栏进行填写时，如果提供了文档，请具体到章节，其它证据可以只填写名称；
4. 证据信息中提到的文件、文档、记录、照片和系统页面等证据，请一并提供，或者在证据信息中直接体现；
5. 证据信息一栏需要对证据要求中所有编号的问题进行回答和证据描述，并注明所针对的要求编号。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **标准条款** | | | **证据要求** | **证据信息** | **缺少的证据** | **结论** | | **成熟度级别** | **备注** |
| **章** | **节** | **条款** | **满足** | **不满足** |
|  | 5管理要求 | 5.1 总要求 | 5.1.1 在线销售商在策划、实施、评价和改进电子商务交易服务中，应：  a) 遵守相关法律规及其他要求（包括社会道德规范）；  b) 以顾客为关注焦点；  c) 规定职责和权限；  d) 确定并提供所需的资源；  e) 建立并实施交易商品、服务过程相关的质量控制监视测和改进的要求与准则；  f) 管理交易过程的风险；  g) 识别持续改进的机会。 | a）提供识别的法律法规要求和道德规范要求；  b）提供顾顾客关注点的识别信息；  c）提供职责和权限的分配记录  d）提供活动的资源需求  e）提供相关要求和准则（具体要求见5.3）  f）提供交易过程风险管理的要求和记录（具体要求见5.3.3）  g）提供持续改进的要求和记录（具体要求见5.5） |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.1.2 在线销售商应确保电子商务交易服务中任何外包过程（如配送、仓储）获得有效控制。 | 1、电子商务交易服务中外包过程有哪些?  2、如何对外包过程有效控制？  3、提供控制要求和控制证据 |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.2 策划 | 5.2.1 管理承诺  5.2.1.1 在线销售商在策划电子商务交易服务时，应承诺并满足以下要求：  a) 理解并遵守相关法律法规及其他要求；  b) 满足顾客要求，包括服务协议；  c) 恪守公平与诚信；  d) 确保信息的完整、真实、透明和及时更新；  e) 确保安全，如商品质量安全、交易信息安全；  f) 持续改进服务质量等。  注：当服务协议发生变更时，在线销售商应能使顾客及时获取相关信息。  5.2.1.2 适用时，在线销售商应增加对知识产权保护、社会责任等方面的承诺并履行实施。 | 1. 在线销售商在策划电子商务交易服务时，是否承诺并满足a)-f)要求。 2. 管理承诺应形成文件。 3. 提供管理承诺的文件 4. 提供管理承诺考虑了社会责任、信息安全、知识产权等方面内容的证据 5. 提供管理承诺对应的目标和实施方案 6. 提供实施方案落实的证据 7. 提供对落实结果的评审和改进的证据 8. 提供定期或当发生变更时对管理承诺适宜性进行评审和调整的证据 |  |  |  |  | 1. 满足1-3要求 2. 满足1-3和5的要求 3. 满足1-3和5-7的要求 4. 满足1-7的要求 5. 满足1-8的要求 |  |
|  | 5.2.2 关注顾客需求和期望  在线销售商在电子商务交易服务中应识别、分析、确定和跟踪顾客需求和期望，采取措施满足顾客要求，增强顾客满意。 | 1. 提供识别、分析、确定和跟踪顾客需求和期望的证据 2. 提供上述过程要求的描述和实施证据 3. 提供上述过程要求的制度文件和实施证据 4. 提供相关措施的描述和实施证据 5. 提供相关措施的制度要求和实施证据 6. 提供对过程和措施进行评审和改进的证据 7. 提供顾客需求跟踪分析、满意度检测、投诉处理和争议解决机制的制度要求和实施证据 |  |  |  |  | 1. 提供1的证据 2. 提供1和2的证据 3. 提供1、3、4的证据 4. 提供1、3、5、6的证据 5. 提供13、5、6、7的证据 |  |
|  | 5.2.3 建立风险管理过程  在线销售商应建立风险管理过程，对交易服务各过程的风险进行识别、分析和评价，制定相应的风险控制措施。风险识别应考虑但不限于以下方面:  ——供应商、供货周期及其商品；  ——销售信息；  ——交易/支付平台的信息安全；  ——商品配送；  ——交易信息。 | 1. 提供风险管理过程文件； 2. 过程文件需要包含对交易服务各过程的风险进行识别、分析和评价，制定相应的风险控制措施等活动。 3. 提供风管理过程的执行证据 4. 风险识别是否考虑但不限于以下方面: 5. 供应商、供货周期及其商品； 6. 销售信息； 7. 交易/支付平台的信息安全； 8. 商品配送； 9. 交易信息。 |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.2.4 资源管理  为确保满足顾客要求和期望，在线销售商应：  a) 配备适宜的人员，并确保相关具必要的经验、知识技能和职业素养以及满足顾客要求、保护顾客财产和信息的意识；  b) 确定并提供所需的财务资源；  c) 确定、提供和维护适宜的设施软硬件备环境；  d) 收集、保护、使用、评价交易服务中市场、政策、顾客、供应商等信息资源。 | 1. 提供人力资源管理制度 2. 制度对人员能力培训有明确规定 3. 制度对人员能力评审有明确要求 4. 提供人员职责和权限分配的文件； 5. 提供针对确定的职责的能力要求，包括经验、知识技能、职业素养和服务意识等要求； 6. 提供人员能力培训证据 7. 提供人员的能力评价证据 8. 提供对与顾客接触的人员的意识、职业素养和沟通能力进行评价的证据 9. 提供人力资源发展规划 |  |  |  |  | 1. 提供4、6、8的证据 2. 提供4、5、6、8的证据 3. 提供1、2、4、5、6、7、8的证据 4. 提供1-8的证据 5. 提供1-9的证据 |  |
|  | 1. 提供短期财务规划 2. 提供规划落实的证据 3. 提供财务制度 4. 提供对财务资源进行预测、监视和控制的证据 5. 提供识别出的财务风险 6. 提供对财务资源使用的有效性进行评审的证据 7. 提供对财务风险进行控制的证据 8. 提供未来财务的预测和策划 9. 提供财务资源使用有效的证据 10. 提供对财务资源配置进行持续评价的证据 |  |  |  |  | 1. 提供1、2的证据 2. 提供1-4的证据 3. 提供1-6的证据 4. 提供1-8的证据 5. 提供1-10的证据 |  |
|  | 1. 提供设备、设施和环境资源的需要分析 2. 提供设备、设施和环境资源情况的描述和证据 3. 提供对设备、设施资源进行预测、监视和控制的证据 4. 提供信息化管理体系的基本信息 5. 提供对工作环境的进行监控的证据 6. 提供设备和设施管理程序 7. 提供信息系统的备份证据 8. 对工作环境的必要参数进行监控的证监 9. 提供对设备设施进行风险管理的证据 10. 提供设备设施和环境相关的业务连续性计划 11. 提供环境参数控制能力的证据 |  |  |  |  | 1. 提供1、2的证据 2. 提供1-5的证据 3. 提供1-8的证据 4. 提供1-9的证据，同时满足信息系统比较现代化， 5. 提供1-11的证据，且企业的信息化系统比较先进，备份机制可靠 |  |
|  | 1. 提供对信息收集、保护、使用、评价的要求 2. 提供对对信息收集、保护、使用、评价的方法描述 3. 提供信息收集、保护、使用、评价的管理制度 4. 提供定期进行信息收集、保护、使用、评价的证据 5. 提供根据信息收集、保护、使用、评价的结果进行电子商务管理调整的证据 |  |  |  |  | 1. 提供1的证据 2. 提供1、2的证据 3. 提供1-3的证据 4. 提供1-4的证据 5. 提供1-5的证据 |  |
|  | 5.3 实施 | 5.3.1 文件化信息  5.3.1.1 在线销售商应管理文件化信息，包括信息收集、评审、发布、查询、更新及保存。  5.3.1.2 文件化信息应包括但不限于以下内容：  a) 管理承诺；  b)在线服务规范，包括：广告及信息发布、信息咨询，交易实现（如下单、支付、配送），售后服务等；  c) 顾客隐私保护规范，包括：顾客信息收集、使用保密防止泄露和补救措施等；  d) 风险管理；  e) 其他需要披露的信息，如资质、注册信息经营地址联系方式安全意事项和风险警示等。  注：在线销售商信息披露可参照 GB/T 29622要求实施。 | 1. 提供文件化信息的收集、评审、发布、查询、更新及保存要求的描述 2. 提供对文件化信息进行上述管理的证据； 3. 提供文件化信息管理制度 4. 提供管理制度实施的证据 5. 提供a) -e) 的文件化信息。 |  |  |  |  | 1. 提供1-3、5的证据 2. 提供1-5的证据，但实施不够全面 3. 提供1-5的证据 |  |
|  | 5.3.2 服务提供  5.3.2.1 商品准备  5.3.2.1.1 在线销售商应对商品供应商资质进行核实，宜建立供应商选择与评价准则，并定期评价，保留相应的评价信息。  5.3.2.1.2 在线销售商应建立商品验收制度，保留符合验收准则的凭证，如出厂检验报告、有效期内第三方检测报告、强制性产品认证书等。  注：本条款涉及的商品供应商要求，不包括自产自销类型。 | 1. 对商品供应商资质进行核实的证据； 2. 提供供应商选择与评价准则； 3. 提供供应商定期评价的评价信息； 4. 提供商品验收制度； 5. 提供商品验收证据，如出厂检验报告、有效期内第三方检测报告、强制性产品认证书等。 6. 提供以及评价信息要求供应商改进的证据； 7. 提供商品验收信息的统计分析证据； 8. 提供根据统计分析结果要求供应商改进的证据 |  |  |  |  | 1. 提供1、5的证据 2. 提供1、2、4、5的证据 3. 提供1-5的证据 4. 提供1-6的证据 5. 提供1-8的证据 |  |
|  | 5.3.2.2 广告及信息发布  在线销售商的广告宣传应符合相关法律法规及其他要求与在线服务规范要求，商品信息应真实全面并及时更新，商品价格标示应做到真实准确、无误导。 | 1. 提供识别的广告宣传相关的法律法规和相关要求； 2. 提供广告宣传合规审查的记录 3. 提供确保商品信息真实全面并及时更新，商品价格标示真实准确、无误导的措施描述 4. 提供相关措施的制度文件 5. 提供措施运行的证据 |  |  |  |  | 1. 提供1-3的证据但措施不明确 2. 提供1-3、5的证据 3. 提供1-5的证据 4. 提供1-5的证据，措施执行到位 5. 提供1-5的证据，措施执行有效 |  |
|  | 5.3.2.3信息咨询  在线销售商应向顾客提供便利、真实的辅助服务，如咨询、协助、公开评价信息等，对顾客提出有关商品的质量、使用方法等问题，应作出真实、明确的答复并保留相应信息。 | 1. 说明在线销售商向顾客提供那些辅助服务？ 2. 提供咨询、协助服务和评价信息公开服务的证据 3. 提供上述辅助服务的相关信息 4. 提供可以进行实时服务的证据 5. 提供人工电话咨询服务的相关证据 |  |  |  |  | 1. 提供1、2的证据，但服务获取不够便利 2. 提供1、2的证据 3. 提供1-3的证据 4. 提供1-4的证据 5. 提供1-5的证据 |  |
|  | 5.3.2.4 交易实现  5.3.2.4.1 应按照在线服务规范要求提供相应服务，确保订单修改、提交、确认、取消等过程实现，并保留网上交易信息，根据顾客要求提供纸质和（或）电子支付凭证，例如发票、结算单等。  5.3.2.4.2 应识别和评估交易平台所提供支付服务的安全和便捷。  5.3.2.4.3 应选择并评价配送服务商，按照顾客要求配送商品。 | 1. 提供在线服务规范要求 2. 提供订单修改、提交、确认、取消等实现的证据； 3. 提供网上交易信息保留的证据； 4. 提供根据顾客要求能提供纸质和（或）电子支付凭证，例如发票、结算单等的证据； 5. 提供产品配送准确率的统计结果； 6. 识别和评估交易平台所提供支付服务的安全和便捷的证据； 7. 配送服务商的选择和评价证据； 8. 提供配送错误后采取的纠正措施的证据 |  |  |  |  | 1. 提供2-5的证据，配送准确率低于85% 2. 提供2-5的证据配送准确率在85%-95%之间 3. 提供2-6的证据配送准确率高于95% 4. 提供1-8的证据 5. 提供1-8的证据 |  |
|  | 5.3.2.5 售后服务  5.3.2.5.1 在线销售商应建立并实施售后服务规范，满足顾客要求或商品特点，如空调机安装。  5.3.2.5.2 在线销售商应建立争议解决制度，包括顾客争议提出的协商解决外部组织介入决等，并保留争议解决过程和结果的信息。  5.3.2.5.3 在线销售商应按照相关法律规及其他要求，接收和处理顾客投诉，并保留过程结果的信息。  5.3.2.5.4 如顾客在接收商品后提出的退换货要求，应按照相关法律规及其他要求做出退换货或返修的安排，并保留相应处理信息。 | 1. 提供售后服务规范 2. 提供争议解决制度和争议解决的记录 3. 提供投诉管理要求及投诉处理记录 4. 提供退换货管理要求和，退换货或返修处理的证据。 5. 提供识别的相关法律法规 6. 提供根据上述信息进行持续改进的证据 |  |  |  |  | 1. 提供2-5的证据 2. 提供1-5的证据，但1的证据比较简单 3. 提供1-5的证据 4. 提供1-6的证据，持续改进仅考虑了纠正措施 5. 提供1-6的证据 |  |
|  | 5.3.3 风险管理  5.3.3.1 总则  在线销售商应基于交易服务可持续性，开展相的风险管理。 | 1. 提供风险管理的过程记录 2. 提供风险评估管理制度   注：过程记录需体现5.3.3.2-5.3.3.6的相关风险的管理 |  |  |  |  | 1. 提供3的证据，证据中仅考虑供应商资质和商品质量 2. 提供3、6的证据 3. 提供2、4、5、7的证据 4. 提供3-12、15的证据 5. 提供1-15的证据 6. 提供1-15的证据，且销售商已建立信息安全管理体系和信息技术服务管理体系并通过认证 |  |
|  | 5.3.3.2 供应商和供货风险  在线销售商应对其采购商品和服务过程中风险进行管理，包括但不限于：  ——供货商资质和信誉；  ——商品质量；  ——供货周期；  ——售后服务。  在线销售商应以保障顾客的人身、财产安全为前提，对供应商及其所供商品实施风险管理。 | 1. 提供采购商品和服务过程中风险的控制措施描述和实施证据，包括但不限于以下方面： 2. 供货商资质和信誉； 3. 商品质量； 4. 供货周期； 5. 售后服务。 6. 提供保障顾客人身、财产安全的控制措施描述和实施证据 7. 提供供应商评价制度 |  |  |  |  |  |
|  | 5.3.3.3 销售信息风险  在线销售商应对其销售商品描述、促销等销售信息进行风险管理，确认信息公平性、真实性、无二义性，并对风险进行及时评估和处置。 | 1. 提供销售信息风险管理的控制措施描述和实施证据 2. 提供销售信息发布制度 |  |  |  |  |  |
|  | 5.3.3.4 交易 /支付平台信息安全风险  在线销售商应对销售过程中涉及的信息安全风险进行管理，包括但不限于：  ——网络；  ——门户网站；  ——交易系统/交易平台；  ——支付平台；  ——顾客个人信息。  在线销售商应选择通过相关权威机构认定或定期实施信息安全风险管理的电子商务交易及支付平台。 | 1. 提供对销售过程中涉及的信息安全风险进行管理的控制措施和实施证据，包括但不限于以下几个方面： 2. 网络； 3. 门户网站； 4. 交易系统/交易平台； 5. 支付平台； 6. 顾客个人信息。 7. 如销售商租用非自营平台进行商品销售，需提供平台经过认定或实施风险管理的证据。 8. 提供商品和服务的追溯制度 |  |  |  |  |  |
|  | 5.3.3.5 仓储和配送风险  在线销售商应对商品仓储和配送过程进行风险管理，包括但不限于：  ——仓储和配送服务商资质和信誉；  ——仓储和配送时效；  ——过程保障；  ——过失理赔。  在线销售商应为顾客提供安全的仓储和配送服务，建立仓储和配送服务商优选及监管机制保护顾客所购商品。 | 1. 提供对商品仓储和配送过程进行风险管理的控制措施及其实施证据，包括但不限于： 2. 仓储和配送服务商资质和信誉； 3. 仓储和配送时效； 4. 过程保障； 5. 过失理赔。 6. 提供仓储和配送服务商优选及监管机制和实施证据 |  |  |  |  |  |
|  | 5.3.3.6 交易信息风险  在线销售商应对交易信息，尤其涉及到顾客隐私信息的安全进行风险评估，应采用适当技术和管理措施控制风险。  在线销售商应采用安全技术手段对顾客的交易信息提供数据安全保障，确保交易信息的保密性、完整性和可用性，不被泄露、篡改。 | 1. 提供针对交易信息（包括顾客隐私信息）建立的控制风险的措施。 2. 对采用的安全技术手段进行描述。 |  |  |  |  |  |
|  | 5.3.3.7 可追溯性  在线销售商应建立追溯机制，以确保商品和（或）服务的相关信息可追溯。 | 1. 提供追溯机制的描述。 |  |  |  |  |  |
|  | 5.4 绩效评价 | 5.4.1 顾客反馈  在线销售商应建立顾客满意程度反馈机制，及时获取顾客体验感知，可包括以下方面：  ——商品质量；  ——价格；  ——交易服务；  ——支付；  ——配送；  ——售后服务等。 | 1. 提供顾客满意程度的反馈机制描述，可包括以下方面： 2. 商品质量； 3. 价格； 4. 交易服务； 5. 支付； 6. 配送； 7. 售后服务等。 |  |  |  |  | 1. 提供销售活动的服务目标和随机关注顾客对所购商品的反馈证据 2. 提供销售活动的服务目标，提供目标实现的真假；提供1、2的证据，但自我评价不定期 3. 提供目标及目标实现规划；提供1、2的证据 4. 提供1-5的证据 5. 提供1-5的证据，且组织对绩效采用了体系化管理 |  |
|  | 5.4.2 自我评价  在线销售商应建立自我评价机制，定期进行自我评价，可涉及以下过程：  ——策划；  ——信息和信息化管理；  ——服务及服务提供过程；  ——风险管理及安全保障机制。 | 1. 提供自我评价的管理要求，以及对以下过程进行评价的证据： 2. 策划； 3. 信息和信息化管理； 4. 服务及服务提供过程； 5. 风险管理及安全保障机制。 |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.3 管理评审  在线销售商应定期进行管理评审，对管理承诺、交易服务提供过程、在线服务规范、顾客隐私保护规范的适宜性、充分性、有效性及执行情况进行系统评审，确定是否需要采取措施，包括更改相关要求，以持续满足顾客需求和期望。 | 1. 提供管理评审的管理要求 2. 提供定期进行管理评审的证据； 3. 提供评审输入和输出信息 |  |  |  |  |  |
|  | 5.5 改进 | 5.5.1 不合格控制与纠正措施  在线销售商应对交易服务中出现的不合格商品和服务进行控制，对不合格商品和服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 | 1. 提供不合格控制的管理要求描述 2. 提供不合格记录 3. 提供不合格的改进证据 |  |  |  |  | 1. 提供2、3的证据 2. 提供2、3、5、6的证据 3. 提供1-6的证据 4. 提供1-8的证据 5. 提供1-9的证据 |  |
|  | 5.5.2 持续改进  在线销售商应定期评审交易服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。 | 1. 提供持续改进的要求描述 2. 提供对需要改进的方面进行的记录 3. 提供改进证据 4. 提供利益相关方的分析记录 5. 提供对经营模式的持续改进证据 6. 提供持续改进考虑了外部环境的证据，包括社会、商务环境和新的利益相关方 |  |  |  |  |  |