

参 考 文 献

- [1] GB/T 22117 信用基本术语
- [2] SB/T 10519 网络交易服务规范
- [3] 关于网上交易的指导意见(暂行). 商务部第 19 号公告,2007 年
- [4] 第三方电子商务交易平台服务规范. 商务部第 18 号公告,2011 年
- [5] 关于促进电子商务规范发展的意见. 商务部商改发 490 号,2007 年
- [6] 关于加快流通领域电子商务发展的意见. 商务部商商贸发 540 号,2009 年
- [7] 关于促进网络购物健康发展的指导意见. 商务部商商贸发 239 号,2010 年
- [8] 关于“十二五”电子商务信用体系建设的指导意见. 商务部商电发 478 号,2011 年

SB/T 10907—2012

ICS 91.040.20  
A 10  
备案号:39281—2013

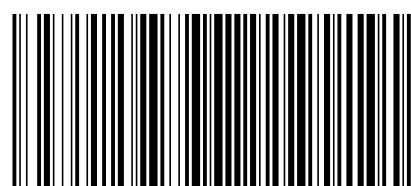
**SB**

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10907—2012

## 网店信用评估要素指南

Web shop credit rating factors guide



SB/T 10907-2012

版权专有 侵权必究

\*

书号:155066·2-25960

定价: 14.00 元

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

表 1 (续)

类别	要素	要素说明
财务信息	资产负债率	反映网店在总资产中有多大比例是通过借贷筹资及其偿债能力： 资产负债率=(负债总额/资产总额)×100%
	主营业务利润率	反映网店主营业务的盈利能力： 主营业务利润率=净利润/主营业务收入净额
	流动比率	反映网店资产的变现能力： 流动比率=流动资产合计/流动负债合计
	主营业务收入增长率	反映网店主营业务收入的成长情况
商品质量	质量保证	网店所售商品非假冒伪劣产品,并符合相应产品质量标准
	安全保证	商品在储存和使用过程中对环境无污染,对人体无损害
服务质量	售前信息真实准确	网店在售前阶段发布的商品(服务)描述信息真实,无虚假广告等
	交易履约	网店应按照网络交易的约定提供相同质量、相同规格的产品或服务等情况
	物流服务	网店应在网络交易之后按照网络交易时的约定准时、安全地将货品送达买家所在地
	售后服务	网店应提供完善的供退换货服务等
交易信息	交易频率	网店每月电子商务交易次数
	累积交易金额	网店参与电子商务交易的累积金额
	交易实现率	反映企业在电子商务交易中成功完成交易的情况
	交易违约率	反映企业在电子商务交易由于主观和客观原因造成的交易违约情况
交易安全	支付安全	网店应提供安全可靠、可供选择的支付方式,如网上支付、货到付款或款到发货等,网上支付能够保障交易方的账户和密码安全
	交易记录	网店应能够妥善保存交易记录文档,包括发货单、汇款单和发票等有法律效力的凭证,保存年限不低于法律法规认可的年限
	权益保护	网店应能够依法保护交易方的各项合法权利和权益,如交易方信息、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的信息
交易评价	交易方评价	反映网店在电子商务活动中交易方的满意程度,表彰或投诉情况
	投诉信息	反映网店在电子商务活动中被投诉的情况,包括质量与服务、客户信息及交易数据管理等
	其他交易相关方评价	除交易方外,网络交易平台提供商、网络支付平台提供商、网络交易辅助服务提供商等对网店的评价
	舆论监督评价	媒体对网店的褒扬或曝光情况
	相关职能部门评价	行业相关管理部门对网店的认可或惩罚情况
注:网店信用评价指标采集、指数编制及信用等级的确定,另行制定和公布。		

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
网店信用评估要素指南  
SB/T 10907—2012

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字  
2013年8月第一版 2013年8月第一次印刷

\*

书号:155066·2-25960 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107

### 4.3 可操作性

信用评估要素应具有实用性和可行性,相关信息要素可采集、可量化,便于操作。

## 5 评估类别

### 5.1 主体资质

反映网店主体合法存在的基本信息和具有的专项特征情况。

### 5.2 财务信息

反映网店经营盈利能力、偿债能力及发展状况。

### 5.3 交易信息

反映网店在电子商务活动中的交易频率、规模和成交状况。

### 5.4 商品质量

反映网店在电子商务活动中提供商品的质量和状况。

### 5.5 服务质量

反映网店在电子商务交易全过程中的信息、交易和服务的质量。

### 5.6 交易安全

反映网店在交易过程中对支付安全、交易记录和交易方权益保护的状况。

### 5.7 交易评价

反映网店在电子商务活动中网络交易方给予的信用评价状况和其他网络交易相关方的信用评价状况。

## 6 评估要素

网店信用评估要素见表 1。

表 1 评估要素

类别	要素	要素说明
主体资质	行政许可资质信息	企业获得政府机关的资质认证情况(营业执照、税务登记证等)
	经营性网站备案信息	企业在国家行政管理机构网站备案情况
	真实身份信息	个人主体在网络注册时使用真实的身份信息(真实姓名、住址、联系方式、身份证等)

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。  
 本标准由商务部国际贸易经济合作研究院提出。  
 本标准由商务部归口。  
 本标准起草单位:商务部国际贸易经济合作研究院。  
 本标准主要起草人:赵萍、关利欣、王京刚、宋思源。