

ICS

A

备案号：

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

电视、广播和报刊购物运营管理规范

Specification for TV, radio and newspaper shopping operation management

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言..... I

1 范围1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义 1

4 运营基本条件..... 3

4.1 场地..... 3

4.2 设施设备..... 3

4.3 人员..... 4

4.4 制度..... 5

5 运营管理..... 6

5.1 职责分工..... 6

5.2 商品采购..... 6

5.3 商品销售..... 7

5.4 财务..... 7

5.5 节目及广告制作..... 8

5.6 物流配送..... 8

5.7 呼叫中心..... 9

5.8 售后服务..... 9

6 监督.....10

6.1 监管体系..... 10

6.2 监管制度..... 10

6.3 监管流程..... 10

6.4 监管实施..... 10

6.5 备案..... 11

6.6 监管监督..... 11

参考文献..... 12

附录A（资料性附录）电视购物节目及广告监管工作实施明细表..... 13

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

电视、广播和报刊购物运营管理规范

1 范围

本标准规定了电视购物、广播购物和报刊购物的术语和定义、运营基本条件、运营管理以及监督管理等。

本标准适用于商贸流通行业内电视购物、广播购物以及报刊购物等运营管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T10401-2006 商品售后服务评价体系

SB/T 10965-2013 媒体购物经营要求

SB/T 11114-2015 电视购物诚信服务体系评价指南

SB/T 11115-2015 媒体购物 术语

YZ/T 0128-2007 快递服务

3 术语和定义

3.1

电视购物 TV shopping

以电视媒体为主向消费者进行商品推介展示，消费者通过推介信息中的联系方式下单后，由经营者以事先约定的方式，将商品通过物流配送送达消费者的一种零售业态。

[SB/T10965-2013，3.4]

3.2

广播购物 radio broadcast shopping

主要通过广播为消费者介绍商品信息，并通过消费者电话订购，由运营者以邮寄的方式

送达消费者的一种零售业态。

[SB/T10965-2013, 3.3]

3.3

报纸（刊）购物 newspaper shopping

用报纸、刊物等平面媒体向消费者介绍商品信息的渠道，消费者通过商品信息介绍下单后，由经营者以约定的方式将商品通过物流配送送达消费者的零售业态。

[SB/T10965-2013, 3.9]

3.4

影视制作经营机构 film and television production operators

从事电视剧、电视综艺及电视专题节目、动画故事节目和广播电视广告的拍摄、制作、复制、发行等活动的单位。

3.5

呼叫中心 call center

充分利用现代通讯与计算机技术，如 IVR（交互式语音呼叫中心流程图应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入和呼出业务和服务的运营操作场所。

[SB/T11115-2015, 4.23]

3.6

快递服务 express service; courier service

快速收寄、运输、投递单独封装的、有名址的快件或其他不需储存的物品，按承诺时限递送到收件人或指定地点、并获得签收的寄递服务。

[YZ/T1028-2007, 2.1.1]

3.7

播出机构 broadcast unite

各级广播电台及电台频道、各级电视台及电视台频道。

3.8

监管 regulation

播出机构对购物节目实施的核查、修改、意见、停止播出、备案等措施。

4 运营基本条件

4.1 场地

4.1.1 开展电视购物、广播购物和报（刊）购物业务的运营单位应具有固定的、与经营规模或经营技术条件相适应的经营场地。

4.1.2 自主开展商品订单受理和商品发运的运营单位，或不开展订单受理和商品发运的运营单位，其经营场地应满足经营要求。

4.1.3 运营单位在获得经营场地前，应充分保证到员工个人办公、更衣、会议、工作餐等活动的场地需求，并保证经营场地具备光线充足、通风良好的条件。

4.2 设施设备

4.2.1 自主拥有商品货源的运营单位应有相对固定的仓储场地和仓储设施，确保商品安全有效地储存、搬运和装卸，并保证场地具备防火、防潮、防水、通风的条件。

4.2.2 运营单位应为工作人员提供必备的办公条件，如传真机、直线电话、电脑等设备。

4.2.3 运营单位应为工作人员提供室温调节、饮水等设备或条件。

4.2.4 运营单位应配置或租赁满足要求的呼叫中心系统。

4.2.4.1 自主受理商品订单的运营单位应配备席位数量充分的呼叫中心电脑网络及话务设备，保证每个接听席位能够顺畅接听呼入电话。

4.2.4.2 运营单位的呼叫中心应运用专业的管理软件系统，以实现信息的安全与快捷处理。

4.2.4.3 运营单位呼叫中心的电脑网络应与互联网实行物理隔离。

4.2.5 运营单位应具有完善的资金结算设备，包括支票打印和发票打印设备，相应设备应选用国家许可的产品。

4.2.6 运营单位应配备畅通的信息沟通资源。

4.2.6.1 自主开展订单受理的运营单位应拥有免费接听电话号码，并使之与呼叫中心网络顺畅对接。

4.2.6.2 运营单位建立内部局域网为工作人员提供便捷、有效的内部信息交流。

4.2.6.3 运营单位应具备上网条件以方便与外界建立快捷、有效的信息交流渠道。

4.2.6.4 运营单位应为电脑网络配备网络安全防范系统。

4.2.6.5 运营单位建立拥有互联网域名的、内容丰富的、运营状况良好的网站，实现与客户的互动信息交流。

4.3 人员

4.3.1 应具有与其经营规模、经营类别相适应的管理人员和专业技术人员。包括但不限于：

- (1) 承担产品开发、甄选和市场策划工作的部门及人员；
- (2) 承担广告时段购买或合作行为的部门及人员；
- (3) 承担商品节目或广告策划、制作工作的部门和人员；
- (4) 承担呼叫中心运营和管理工作的部门及人员；
- (5) 承担仓库管理和商品配送工作的部门及人员；
- (6) 承担资金周转和财务结算工作的部门及人员；
- (7) 承担商品售后服务工作的部门及人员；
- (8) 承担行政管理和后勤保障工作的部门及人员；
- (9) 其他必要的部门和工作人员。

4.3.2 特定岗位从业人员应具有相应的从业资格证，经理人应取得由媒体购物行业主管机构核发的从业资格证。

4.3.3 人员要求

4.3.3.1 高级经理人职业操守

(1) 运营单位应当根据经营目标、职能划分和管理要求，明确高级管理人员、各职能部门和分支机构以及基层作业单位的职责权限，将权利与责任分解到具体岗位，为企业内部有效实施创造良好条件。

(2) 高级管理人员应当恪守以诚实守信为核心的职业操守，不得损害投资者、债权人、客户、员工和社会公众的利益。

(3) 高级管理人员有责任加强员工职业道德宣传引导、教育培训和监督检查，为建立和实施企业内部管理营造良好的氛围和环境。

4.3.3.2 工作人员基本要求

- (1) 具有一定的工作部门或岗位所需的教育培训经历或从业经验。
- (2) 熟悉工作岗位相关的国家法律、法规、标准，并能在工作中执行运用。

- (3) 熟悉本单位内部管理的规章制度并能照章遵守。
- (4) 具备一定的沟通协调能力、计算机应用及文字表达能力。
- (5) 三年内无犯罪记录。

4.4 制度

4.4.1 内部规章制度

- 4.4.1.1 运营单位应建立完善的规章制度，以保障运营单位的财物管理、财务管理、工作纪律、员工晋升等方面的顺利执行和实施。
- 4.4.1.2 运营单位应建立内部部门之间沟通交流、协调处理的流程与制度，保证运营单位顺畅运营。
- 4.4.1.3 运营单位应建立完善的奖惩制度，能够对员工进行合理有效的奖励与处罚。
- 4.4.1.4 运营单位的规章制度应以运营单位文件的方式记录。
- 4.4.1.5 运营单位应通过培训使所有员工熟悉规章制度并能照章遵守和执行。

4.4.2 对外经营管理制度

- 4.4.2.1 运营单位应针对经营活动建立完善的经营管理制度和相应的工作流程，以保障运营单位的产品开发、采购、服务外包、对外合作、商品销售、售后服务等环节能够顺畅、有序地开展和运行。
- 4.4.2.2 运营单位应建立对外合作文件审核、审批、备案管理制度。
- 4.4.2.3 运营单位应对员工进行培训，使员工熟悉并遵守。
- 4.4.2.4 运营单位应视需要以文件的形式向外部运营单位告知相关的经营管理制度和工作流程，以保障运营单位的经营活动顺利实施。

4.4.3 员工薪酬与福利制度

- 4.4.3.1 运营单位应依照国家相关法律法规建立员工薪酬及福利制度。
- 4.4.3.2 运营单位应依据国家相关法律、法规为员工办理医疗保险、养老保险及失业保险。
- 4.4.3.3 运营单位试用员工和正式聘用员工时应依法与员工签署试用工协议和劳动合同。
- 4.4.3.4 运营单位应保障员工的法定假期，并提供不低于国家法定标准的节假日加班薪酬。

5 运营管理

5.1 职责分工

5.1.1 运营单位应当通过内部管理制度汇编、员工手册、组织结构图、业务流程图、岗位描述、权限指引等适当方式，使运营单位员工了解和掌握内部机构设置及权责分配情况，促进运营单位各层级员工明确职责分工，正确行使职权，并加强对权责履行的监督。

5.1.2 运营单位应按照科学、精简、高效的原则，合理设置职能部门和工作岗位，明确各部门、各岗位的职责权限，形成各司其职、各负其责、便于考核、相互制约的工作机制。

5.2 商品采购

5.2.1 采购管理机制

5.2.1.1 运营单位应设立专门的商品采购部门或商品开发部门，负责与生产厂家洽谈商品合作。

5.2.1.2 运营单位的商品采购部门应配备相应结构和数量的专业人员。

5.2.1.3 运营单位应制订完善的商品采购流程，整个流程要统一、规范、合理，具备可操作性，并保证员工能够严格依照流程照章开展工作。

5.2.1.4 运营单位对员工进行商品采购知识和技能的培训，使员工能够胜任工作。

5.2.2 供应商选择

5.2.2.1 应选择具备合法主体资质条件的供应商，认真审核其有效的营业执照、生产许可证或准产证、食品卫生许可证、产品质量检验合格证明和国家规定的其他证明等。

5.2.2.2 对在政府主管部门或政府指定的运营单位信用档案管理系统中被列入信用黑名单的运营单位不应作为供应商。

5.2.3 商品审核管理

5.2.3.1 商品销售审核工作由运营单位的商品采购部门承担。

5.2.3.2 运营单位应制订完善的商品审核流程和审核规范，并严格执行。未通过商品销售审核的商品应视为不合格商品，运营单位应不予销售。

5.2.3.3 运营单位应对员工开展商品销售审核技能培训，使员工掌握商品审核工作应熟悉的法律、法规、质量标准等知识。

5.2.4 采购过程的信息记录管理

5.2.4.1 运营单位应建立采购过程信息管理台账，保证采购过程信息的真实性、完整性和可追溯性，并完整保存三年。

5.2.4.2 采购过程信息管理台账应记录下述信息：

(1) 供应商基本信息(企业名称、组织机构代码、注册地址、目前办公地址、法定代表人、许可证代码、联系电话等)。

(2) 采购商品基本信息(名称、产地、种类、数量、批次、标准、价格、定货日期、到货期限等)。

5.3 商品销售

5.3.1 商品销售单位应建立专门的销售部门，负责商品的市场调查、销售策略制定、销售方式制定、成本控制、价格制定、赠品管理、售后反馈等工作，并对员工进行专业的培训使之能够胜任工作。

5.3.2 商品销售单位应制定商品销售环节的流程与规章制度，并保证员工能够照章执行。

5.3.3 商品销售单位应建立完善的商品销售档案，对商品的成本、价格、销售数据、售后服务数据等做备案登记；商品销售档案应至少保留至商品停止销售后六个月。

5.3.4 商品销售单位应遵守国家法律和法规，践行商业诚信，合法守法开展销售活动。不得在商品价格、商品质量、商品计量、商品销售方式、售后服务等方面欺诈和诱骗消费者。

5.3.5 商品销售单位应依法为消费者开具发票。

5.3.6 商品销售单位应建立商品追溯制度，保障商品可追溯性。

5.4 财务

5.4.1 运营单位应建立完善的内部资金流动与审批、外部资金结算流程与审批权限的制度。

5.4.2 运营单位应运用现代运营单位财务管理的方式和手段管理财务，借助软硬件的应用提高管理效率。

5.4.3 运营单位应对财务人员进行培训，使财务人员能够严格执行财务制度。

5.4.4 运营单位应分别与有合作关系的供应商、代理商、服务商就资金结算的费率、方式、周期、违约责任等方面达成合作规定，并签署合作协议。

5.4.5 运营单位应按照合作协议中关于财务结算的条款与供应商、代理商、服务商开展财务结算，并监督合作方的结算行为。

5.5 节目及广告制作

5.5.1 运营单位节目和广告制作管理应符合 SB/T10965-2013 中 6.2 章条款的要求。

5.5.2 采用节目和广告制作外包应选择具备合法的主体资质条件的服务商，认真审核其有效的营业执照、执业许可证和国家规定的其他证明等。

5.5.3 运营单位所选择的外包服务商应满足：

（1）提供广播电视节目和广告制作的影视制作经营机构，应具有省级以上广播电视行政部门颁发的《影视制作经营许可证》。

（2）为广播电视购物运营单位提供服务的影视制作经营机构，注册资金不少于 50 万元人民币。

（3）有五名以上具有广播影视专业中级职称或相当业务经历的固定创作人员。

（4）有制作、复制影视节目所必需的机房、设备。

5.5.4 运营单位应熟悉广播电视购物节目和广告制作的相关法律法规及行业标准，并与外包服务商作充分的沟通交流。

5.5.5 运营单位应向外包服务商提供真实、完整的运营单位信息和商品资料，不应要求外包服务商对商品作夸大、虚假、过度的宣传和表现。

5.5.6 运营单位应对外包服务商提出的节目或广告创意、表现形式、表现手法进行监督，使之符合法律法规及行业规范的要求。

5.5.7 运营单位应与外包服务商签订合作协议。

5.6 物流配送

5.6.1 运营单位物流配送管理应符合 SB/T10965-2013 中 6.4 章条款的要求。

5.6.2 运营单位如果采用物流配送外包形式，应选择具备合法的主体资质条件的服务商，认真审核其有效的营业执照、执业许可证和国家规定的其他证明等。

5.6.3 运营单位所选择的物流服务商应符合 YZ/T 0128—2007 的规定要求。

5.6.4 运营单位选择外包物流配送服务商，应做到：

（1）运营单位应与服务商就消费者订单信息数据的交流方式、数据汇集交换方式、物流服务质量约定、费率、代收款资金结算方式、数据保密方式等方面与服务商订立完善的合作规则，以保证物流服务质量和消费者信息安全。

（2）运营单位应要求服务商按规范填写物流或快递单据，单据上应完整填写本运营单

位的名称、商品名称和规格、本运营单位的联系方式等信息。

(3) 运营单位应要求服务商提供开箱验货后付款服务。

(4) 运营单位应就上述及其他合作事项与服务商达成意向并签署书面合作协议。

5.7 呼叫中心

5.7.1 运营单位呼叫中心管理应符合 SB/T10965-2013 中 6.3 条款的要求。

5.7.2 采用外包呼叫中心系统应选择具备合法的主体资质条件的服务商，认真审核其有效的营业执照、执业许可证和国家规定的其他证明等。

5.7.3 运营单位所选择的呼叫中心服务商应满足：

(1) 应符合国家有关法律、法规、规章和相关标准的要求。

(2) 应取得合法的营业执照、税务登记证，和有关法律、法规、规章所规定的其他证明。

(3) 为广播电视购物运营单位提供呼叫中心服务的运营单位，注册资金不低于 100 万元人民币。

(4) 呼叫中心坐席数量不低于 100 个。

(5) 有固定的办公场地。

5.7.4 运营单位应充分估计服务商满足自身话务需求的能力并以此作为选择服务商的依据。

5.7.5 运营单位应向服务商提供真实、完整的本运营单位信息和商品资料，并对服务商的话务人员进行培训，以保证服务质量。

5.7.6 运营单位应与服务商建立良好的服务质量反馈与沟通机制，以保证服务质量的改善与提升。

5.7.7 运营单位应就上述及其他合作事项与服务商达成意向并签署书面合作协议。

5.8 售后服务

5.8.1 应符合 SB/T10401-2006 中规定的条款要求。

5.8.2 应符合 SB/T 10965-2013 中 6.6 条款规定的要求。

6 监督

6.1 监管体系

6.1.1 播出机构应设立广播、电视购物广告监管部门，该部门有适当的人员配备和良好的运转机制。

6.1.2 播出机构的负责人或指定的人员为监管部门的负责人。

6.1.3 播出机构对监管部门工作人员进行专业培训，使相关人员能够胜任监管部门的工作。

6.2 监管制度

6.2.1 播出机构应制定完整的上级监管机构下发的监管文件的传达与处理制度，以协调播出机构内部各个相关部门的工作。

6.2.2 播出机构对上级监管机构下发的监管文件的传达与处理制度应以运营单位文件形式体现。

6.2.3 监管部门的工作人员应严格执行上述制度。

6.3 监管流程

6.3.1 播出机构应建立完善的监管流程，整个流程应统一、规范、合理，具备操作性，能够使监管工作处于有序状态。

6.3.2 播出机构内部相关部门和人员严格按照监管流程开展工作。

6.4 监管实施

6.4.1 播出机构应参照见附录A的方式推进购物节目监管工作。

6.4.2 播出机构内部相关部门依据附录A的规定，及时、有效、完整地执行相关监管工作。

6.4.3 播出机构妥善处理与被监管广告相关的物资、资金等环节。

6.4.4 播出机构依照上级监管机构下发的监管文件完成相关监管工作，在没有得到上级监管机构废止通知的情况下，播出机构应长期执行。

6.5 备案

播出机构的监管工作执行完毕后，相应的附录A应作为档案，由播出机构的监管部门长期保管。

6.6 监管监督

6.6.1 播出机构通过适当的方式及时、主动地向直接的上级监管部门反馈监管工作结果。

6.6.2 播出机构的监管工作受上级监管部门的监督和检查。

参考文献

- [1] 中华人民共和国广告法 主席令 8 届 24 号
- [2] 中华人民共和国消费者权益保护法 主席令 12 届 7 号
- [3] 广播电视广告播出管理办法 国家广播电影电视总局令第 61 号
- [4] 广电总局关于加强电视购物短片广告和居家购物节目管理的通知 国家广播电影电视总局发第 71 号
- [5] 关于整顿广播电视医疗咨询服务和电视购物节目内容的通知 广发社字 (2006) 24 号
- [6] 关于进一步加强广播电视医疗和药品广告监管工作的通知 广发[2009]8 号

附录 A

(资料性附录)

电视购物节目及广告监管工作实施明细表

播出机构		负责人			
上级文件名称		发文日期			
上级发文机构		接收日期			
解决事项					
文件要求					
监管部门意见	部门负责人签字： 日期：				
以下由相关部门填写、监管部门审查					
相关部门	复查情况	部门意见	整改期限	实际完成日期	负责人签字
监管部门审查意见	负 人 签 字： 日期：				