

CMM-525-0011XM-GBT 44207-2024

《直播电商服务质量的信息监测与评价规范》认证规则

认证规则编号：CMM-525-0011XM-GBT 44207-2024

版本号：V1.0

发布单位：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

发布日期：2026 年 5 月 18 日

实施日期：2026 年 5 月 18 日

公开方式：北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>)

授权单位：国家认证认可监督管理委员会

授权期限：2025 年 1 月 1 日 — 2027 年 12 月 31 日

备案依据：国家认监委 2025 年第 9 号公告

目 录

第 1 章 适用范围	1
第 2 章 规范性引用文件.....	1
第 3 章 术语和定义.....	1
第 4 章 认证依据.....	1
第 5 章 认证模式	2
第 6 章 认证实施程序	2
第 7 章 现场审查人日数	3
第 8 章 认证证书要求	3
第 9 章 认证证书状态管理	4
第 10 章 服务特性要求与评价方法	4
第 11 章 服务管理要求与评价方法	6
第 12 章 认证决定条件	7
第 13 章 认证后监督与再认证.....	7
第 14 章 认证规则管理	8
附录 A 打分表	8
附录 B 联系方式	8

第 1 章 适用范围

本规则适用于中华人民共和国境内依法设立、从事直播电商服务质量信息监测与评价活动的法人或非法人组织，包括直播电商平台、第三方评价机构、直播营销服务机构及自行开展监测评价的企业等。

本规则仅覆盖直播电商服务质量信息监测能力、服务评价能力及对应管理体系的认证；不涉及平台技术架构、网络安全、支付合规等其他领域认证。

第 2 章 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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 44207-2024 直播电商服务质量的信息监测与评价规范（国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会，2024-07-24 发布，2024-11-01 实施）
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- GB/T 27007-2011 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
- GB/T 27060-2006 合格评定 良好操作规范
- GB/T 27067-2014 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南
- 国家认监委 2025 年第 9 号公告《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》

第 3 章 术语和定义

3.1 直播电商：通过互联网站、应用程序、小程序等，以视频 / 音频 / 图文直播相结合方式销售产品或提供服务的电子商务模式。

3.2 信息监测：通过人工或技术手段对直播电商服务质量相关信息进行采集、处理、分析、存储的活动。

3.3 服务评价：依据标准与方法对直播电商服务质量进行评估与判断的活动。

3.4 认证对象：申请并获得本认证的、从事直播电商服务质量信息监测与评价的组织。

第 4 章 认证依据

4.1 主要依据

- GB/T 44207-2024 直播电商服务质量的信息监测与评价规范（发布 / 实施日期：2024-07-24/2024-11-01）
- 本认证规则（CMM-525-0011XM-GBT 44207-2024，V1.0）

4.2 辅助依据

- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- 相关法律法规：《电子商务法》《产品质量法》《消费者权益保护法》《网络直播营销管理办法（试行）》等

4.3 一致性声明

本规则名称、编号、版本、发布 / 实施日期，与全文及备案信息完全一致；认证依据的名称、编号、发布 / 实施日期，与标准全文完全一致。

第 5 章 认证模式

采用服务特性要求测评 + 服务管理要求审核的复合模式：

- 服务特性要求测评：验证监测能力、评价能力、服务质量的符合性（定量 + 定性）
- 服务管理要求审核：验证质量管理体系、组织管理、人员管理、技术管理的有效性
- 模式组合：
 - 初次认证：全面测评 + 全面审核
 - 监督审核：重点测评 + 重点审核
 - 再认证：全面测评 + 全面审核

第 6 章 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请条件

- 境内依法设立并有效存续的组织
- 已按 GB/T 19001-2016 建立有效运行的质量管理体系
- 具备开展监测与评价的固定场所、专业人员、技术设备、数据安全保障能力
- 近 12 个月无重大质量事故、违法违规记录及重大投诉

6.1.2 申请材料

- 认证申请表（附录 A）
- 营业执照 / 法人登记证书复印件
- 质量管理体系文件（质量手册、程序文件、作业指导书）
- 技术能力证明：人员资质、设备清单、系统功能说明、数据安全方案
- 服务能力证明：服务流程、评价案例、客户反馈记录
- 近 12 个月无违法违规声明

6.1.3 受理：收到材料后 5 个工作日内完成审查，一次性告知补正；符合条件予以受理

并分配审核组。

6.2 审核准备

- 组建审核组：具备直播电商监测评价专业能力、与申请组织无利益关联
- 制定审核计划：明确范围、依据、人日数、日程、审核员分工
- 文件审查：验证体系文件、技术文件、服务文件的符合性与完整性

6.3 现场审查

- 首次会议：确认范围、方法、日程，双方沟通确认
- 现场核查：场所、设备、系统运行、操作流程、数据存储安全
- 人员访谈：管理人员、技术人员、评价人员、客户代表
- 系统测试：监测系统功能、性能、数据准确性、安全性
- 抽样验证：随机抽取监测项目、评价报告，核查真实性与符合性
- 不符合项识别：区分严重不符合、一般不符合、观察项，书面记录并确认

6.4 审核报告

- 末次会议：通报审核发现、不符合项、初步结论，听取申请组织陈述
- 编制报告：含基本信息、范围、依据、发现、不符合项、结论、改进建议
- 批准：审核组长→技术委员会两级批准，确保客观公正

6.5 认证决定

按本规则第 12 章执行，明确授予、更新、扩大范围、暂停、撤销的条件。

第 7 章 现场审查人日数

- **初次认证**：现场审查总人日数 ≥ 3 人日；其中服务特性测评 ≥ 1.5 人日，服务管理审核 ≥ 1.5 人日，两者工作量匹配。
- **监督审核**：每年 1 次，总人日数 ≥ 2 人日；重点覆盖高风险环节与不符合项整改验证。
- **再认证**：证书到期前 3 个月启动，人日数同初次认证 (≥ 3 人日)。
- **规模调整**：组织人数 ≤ 15 人，可下调 0.5 人日；人数 ≥ 50 人，上调 1-2 人日，确保审核充分性。

第 8 章 认证证书要求

8.1 证书名称：直播电商服务质量信息监测与评价能力认证证书

- 不得使用“中国 / 中华 / 全国 / 国家”等字样；不得使用“超级 / 先进 / 领跑 / 一流”等判定性形容词。

8.2 证书内容

- 证书编号（唯一，与备案一致）
- 获证组织名称、地址
- 认证范围（明确：直播电商服务质量信息监测、服务质量评价）
- 认证依据（GB/T 44207-2024 + 本规则）
- 证书有效期（3 年）
- 发证日期、有效期至
- 认证机构名称、标志
- 国家认监委规定的认可标识（如适用）

8.3 证书使用

- 仅限认证范围内使用，不得涂改、伪造、转让、租借
- 宣传时仅可标注认证范围与依据，不得误导公众
- 证书样式见附录 B，与备案完全一致。

第 9 章 认证证书状态管理

9.1 状态类型

- **有效**：证书有效期内，持续符合认证要求
- **暂停**：存在轻微不符合、未按期整改、重大变更未报备
- **撤销**：严重不符合、提供虚假材料、重大违法违规、拒绝监督
- **注销**：有效期届满未再认证、主动申请注销、组织终止

9.2 状态变更条件

- **暂停**：监督审核发现一般不符合且 1 个月内未整改；体系重大变更未提前 30 天报备；连续 2 次监督审核部分指标不达标
- **撤销**：监督审核发现严重不符合；伪造数据 / 报告 / 资质；发生重大质量事故或违法违规；暂停后 3 个月内未整改；拒绝接受监督审核
- **注销**：证书到期前 3 个月未提交再认证申请；主动书面申请注销；组织依法注销 / 吊销营业执照

9.3 公开与查询

- 认证机构官网实时公开证书状态、获证组织、范围、有效期、变更历史
- 社会公众可通过官网查询，信息与备案一致。

第 10 章 服务特性要求与评价方法

10.1 信息监测能力要求

1. 监测技术能力

- 信息采集：支持人工 + 系统自动采集，覆盖直播内容、商品信息、交易数据、用户反馈
- 信息处理：具备分类、去重、脱敏、合规过滤能力，处理准确率 $\geq 98\%$
- 信息分析：具备敏感词识别、违规行为识别、趋势分析能力，分析客观性 $\geq 95\%$
- 信息存储：数据留存 ≥ 180 天，加密存储、防篡改、可追溯，符合数据安全法规

2. 监测实施能力

- 任务管理：可制定监测计划、分配任务、跟踪进度、复盘效果
- 采集实施：覆盖全时段 / 重点时段直播，采集完整率 $\geq 99\%$ ，及时率 ≤ 5 分钟
- 处理实施：24 小时内完成数据处理，异常信息即时预警
- 质量控制：定期校准系统、抽检数据、培训人员，确保监测一致性

10.2 服务评价能力要求

1. 评价技术能力

- 指标体系：覆盖合规性、真实性、服务效率、用户满意度、数据安全 5 大维度，指标科学可量化
- 评价方法：定量打分 + 定性评审，权重合理（附录 C）
- 工具技术：具备评价系统、打分模板、报告生成工具，适配不同直播场景

2. 评价实施能力

- 项目管理：可承接不同规模评价项目，制定方案、组织评审、交付报告
- 过程实施：评价过程公开透明，记录完整，可追溯、可复核
- 结果处理：报告客观公正，结论明确，改进建议具体可落地
- 质量控制：三级审核制度，专家评审比例 $\geq 30\%$ ，结果复核率 100%

10.3 服务质量要求

- 有效性：监测 / 评价结果可支撑监管、平台治理、用户决策，采信率 $\geq 80\%$
- 客观性：无利益关联，独立公正，数据真实，结论中立
- 安全性：数据不泄露、不滥用，符合《数据安全法》《个人信息保护法》

10.4 评价方法

- **定量评价 (权重 70%)**：按附录 C 指标打分，计算总分（满分 100，合格 ≥ 80 ）
- **定性评价 (权重 30%)**：文件审查、现场观察、人员访谈、案例分析、专家评审

- **综合结论：**定量 ≥ 80 且定性合格 \rightarrow 符合；否则 \rightarrow 不符合

第 11 章 服务管理要求与评价方法

11.1 质量管理体系要求

- 建立并有效运行文件化质量管理体系，覆盖监测、评价、人员、技术、数据安全全流程
- 明确质量方针、目标、职责分工，定期管理评审（每年 ≥ 1 次）
- 具备内部审核、纠正预防措施、持续改进机制

11.2 组织管理要求

- 资质合法：营业执照、办公场所、专业人员齐全有效
- 制度健全：质量、技术、安全、人员、客户投诉管理制度完善
- 资源充足：专业人员 ≥ 3 人（含技术、评价、质量），设备 / 系统满足业务需求
- 责任明确：各岗位职责清晰，质量责任落实到人，考核到位

11.3 从业人员管理要求

- 人员资质：技术人员具备数据 / 信息技术相关专业背景；评价人员熟悉直播电商法规与标准，无不良从业记录
- 培训考核：年度培训 ≥ 2 次，覆盖标准、法规、技术、职业道德；考核合格方可上岗
- 人员稳定：核心人员离职率 $\leq 20\%$ ，关键岗位有备份

11.4 技术能力管理要求

- 技术架构：系统稳定可靠，支持 7×24 小时运行，故障恢复时间 ≤ 4 小时
- 技术标准：制定系统操作、数据处理、安全管理规范，定期更新
- 技术文档：完整留存系统设计、操作手册、维护记录、升级日志
- 风险管控：定期开展技术风险评估，制定应急预案，数据定期备份（每日 ≥ 1 次）

11.5 评价方法

- **文件审查 (权重 40%)：**核查体系文件、制度、记录、报告的完整性、符合性、有效性
- **现场审核 (权重 30%)：**观察管理过程、操作流程、资源配置、人员履职
- **人员访谈 (权重 20%)：**验证人员对标准、制度、职责的掌握程度
- **记录核查 (权重 10%)：**抽查内审、管理评审、培训、投诉处理记录
- **合格标准：**综合得分 ≥ 80 分（满分 100），无严重不符合项

第 12 章 认证决定条件

12.1 授予认证条件

1. 申请材料真实、完整、有效，符合受理条件
2. 现场审查无严重不符合项，一般不符合项已全部整改验证通过
3. 服务特性测评 ≥ 80 分，服务管理审核 ≥ 80 分
4. 质量管理体系有效运行，持续符合 GB/T 19001-2016
5. 近 12 个月无重大质量事故、违法违规记录

12.2 更新认证（再认证）条件

1. 证书有效期内无撤销记录，暂停后已恢复
2. 历次监督审核均合格，不符合项整改到位
3. 再认证现场审查符合授予条件（测评 + 审核 ≥ 80 分）
4. 体系持续改进，无重大变更未报备

12.3 扩大认证范围条件

1. 原认证范围持续符合要求，无严重不符合
2. 新增范围对应的服务特性 + 服务管理均通过专项审核（ ≥ 80 分）
3. 具备新增范围所需的人员、技术、设备、资源
4. 无违法违规记录，质量体系有效覆盖新增范围

12.4 拒绝认证条件

1. 申请材料虚假、伪造、隐瞒关键信息
2. 现场审查存在严重不符合项，无法整改或整改无效
3. 服务特性测评或服务管理审核 < 80 分
4. 质量管理体系未建立或无效运行
5. 近 12 个月存在重大质量事故或违法违规记录
6. 拒绝配合现场审查、抽样或访谈

12.5 认证决定流程

- 审核组提交审核报告 → 技术委员会审查（5 个工作日内） → 认证机构负责人批准
→ 5 个工作日内书面通知申请人（批准 / 有条件批准 / 不予批准）
- 有条件批准：轻微不符合项，1 个月内整改验证通过后发证

第 13 章 认证后监督与再认证

- **年度监督审核：**发证后 12 个月内首次监督，之后每年 1 次；重点验证持续符合

性、不符合项整改、体系运行、服务质量

- **再认证**：证书到期前 3 个月申请，流程同初次认证；通过后换发新证，有效期 3 年
- **特殊监督**：发生重大投诉、质量事故、体系重大变更、媒体曝光负面事件时，启动专项监督审核

第 14 章 认证规则管理（符合 2025 年第 9 号公告）

- **制定责任**：认证机构对本规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性负责，公开承诺
- **动态维护**：及时识别法律法规、标准、技术规范变化，每年至少 1 次全面评审；修订后 30 日内重新备案
- **公开透明**：官网全文公开本规则及备案信息，接受社会监督
- **废止处理**：规则废止后 30 日内注销备案，已发证按规定处置

附录 A 打分表

《直播电商服务质量的信息监测与评价规范》GB/T 44207-2024 国家标准打分表 20260115（含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0011XM-GB/T 44207-2024《直播电商服务质量的信息监测与评价规范》认证规则（V1.0）的评价标准）

附录 B 联系方式

认证机构：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

国标认证项目联系人：葛梅

联系人电话：13701310869

联系人邮箱：gemei@ccmw.net

官网地址：<http://www.cc-cmm.cn/>

编制单位：北京希莫认证服务有限公司

批准人：葛梅

生效日期：2026 年 5 月 18 日

《直播电商服务质量的监测与评价规范》 (GB/T 44207-2024) 国家标准

版本：20260115

希莫
Capability Maturity Model

目录：(点击进入页面)

[国家标准等级判定](#)

[体系框架和评分表](#)

打分表负责人：

张欣楠

国家标准等级判定

点击返回目录页

1

评分方法

评估组应将采集的证据与规范要求进行对照，按照符合程度对评估域的每一项要求进行打分。规范要求满足程度与得分对应表如表所示。

1. 流程制度评分 (0-5 分)：		说明	得分
满足		制度健全、文件完整，覆盖标准所有要求。	5 分
部分满足		制度部分缺失，但关键环节有规定。	3 分
不满足		无相关制度或制度严重不符合要求。	0 分

2. 落实执行评分 (0-5 分)：		说明	得分
满足		执行记录完整，符合制度要求，无违规。	5 分
部分满足		部分执行不到位，但未造成重大影响。	3 分
不满足		无执行记录或存在严重违规行为。	0 分

2

总分计算

流程制度总分 = Σ (各指标流程制度评分 \times 流程制度权重)

落实执行总分 = Σ (各指标落实执行评分 \times 落实执行权重)

最终得分 = 流程制度总分 + 落实执行总分

示例：若某企业流程制度总得分为 80 分 (满分 85)，落实执行总得分为 80 分 (满分 85)，则最终得分为 $(80+80) / (85+85) = 94\%$ (合格)。

注：企业可根据实际业务补充细化指标（如食品类增加“冷链物流温控记录”检查项）。

3

分数与等级对应关系

等级	对应评分区间	
合格		得分 $\geq 85\%$
不合格		85% $>$ 得分

体系框架和评分表

点击返回目录页

备注：国标审核过程请严格参照并不能少于国标中 第10部分 证实方法中具体方式。

评估维度	评估指标	指标解释说明	流程制度权重	落实执行权重	流程制度评分	落实执行评分
1. 服务质量(信息监测)	1.1 监测原则	信息监测应遵循有效性和安全性原则。有效性指信息来源可靠，采用有效手段加工、处理和保存信息，保障信息真实有效；安全性指保障监测信息在安全可控范围内流转和使用	5	5		
	1.2 监测内容	监测内容包括交易前的直播营销信息（直播营销主体信息、商品信息、行为信息）、交易中的订单服务信息、支付服务信息、物流服务信息，以及交易后的售后服务信息	5	5		
	1.3 监测步骤	监测步骤包含明确监测任务、信息采集（人工采集、系统自动采集）、信息处理（统计、分类、识别、加工，筛选异常信息，提取关键信息）、信息分析（采用人工或智能手段进行定性和定量分析）	5	5		
	1.4 监测信息存储	建立信息存储机制，明确责任主体，分类存储不同类型监测信息，包括建立相关信息库，采取技术手段保证数据保密性、完整性、有效性，设置访问权限，按法律法规要求设置存储期限	5	5		
	2.1 评价原则	评价应遵循独立性、客观性、公正性和透明性原则	5	5		
2. 服务质量评价	2.2 评价内容	明确评价权重，一级指标及权重为服务过程 35%、服务结果 35%、服务资源 30%；确定评价指标，包括各级指标及指标说明	5	5		
	2.3 评价方法	数据采集方法包括信息监测、文件审查、问卷填写、独立访谈等；权重赋值方法可采用主观、客观赋权法；数据加工方法包括除重、降噪、归类等；分数计算方法采用加权平均法、求和法等	5	5		
	2.4 评价流程	评价流程为确定评价目标、制定评价计划（明确评价指标、数据来源、评价方法、评价人员、实施日程等）、实施评价（获取评价数据、测算评价结果、形成评价报告）	5	5		
	3.1 监测内容查验	查验实施信息监测方是否基于交易前、中、后不同服务阶段采集服务信息	5	5		
3. 证实方法	3.2 监测步骤查验	查验实施信息监测方是否按照监测任务、信息采集、信息处理、信息分析、监测信息存储的步骤完成信息监测	5	5		
	3.3 监测信息存储查验	查验实施信息监测方是否建立数据库分类存储信息、设置访问权限、设置信息存储期限	5	5		
	3.4 评价流程查验	查验实施评价方是否按照确定评价目标、制定评价计划、实施评价的流程完成服务质量评价	5	5		
	3.5 评价计划制定查验	查验实施评价方制定的评价计划内容是否包含评价指标、数据来源、评价方式、评价人员、实施日期等相关内容	5	5		

	3.6 评价数据获取 查验	查验评价数据获取记录，实施评价方是否采用信息监测、定向获取、调查获取的一种或多种结合方式获取数据	5	5		
	3.7 评价报告查验	查验评价报告内容是否包含基本情况、评价目标、评价内容和方法、评价过程记录、评价结论、主要存在问题、改进建议	5	5		
总分		流程制度总分（50%）：各流程制度权重分累加				
		落实执行总分（50%）：各落实执行权重分累加	85	85		