

ICS 35.240.60

CCS A 10

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

电子商务直播基地建设与管理规范

Specification for Construction and Operations of E-commerce Live-streaming Base

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2024.07.30)

202X - 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	II
1 范 围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基地建设规范	2
5 基地运营规范	2
附 录 A	4
(规范性)	4
直播基地评价指标	4
参 考 文 献	4

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这些专利的责任。

本文件由数字商务行业标准化技术委员会（SW/TC 7）提出并归口。

本文件起草单位：南京电子商务协会、南京市商务局、东南大学、南京大学、南京工业职业技术大学、南京信息职业技术学院、南京城市职业学院、江苏电子信息职业学院、江苏海事职业技术学院、江苏智泉新媒体数字产业有限公司、南京伯乐文化传媒有限公司。

本文件主要起草人：陈武光、吴清烈、吴洪贵、阮晓文、徐雪峰、张惟佳、仲余年、杨雪、姚玉才、江景、陈永、刘红、徐闯、刘东风、章艳华、王鹏、孟雷、秦楠、李珂珂。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

电子商务直播基地建设与管理规范

1 范围

本文件界定了电子商务直播基地的相关术语和定义，规定了基地规划、建设、运营管理和考核监督等要求。

本文件适用于电子商务直播基地建设与管理的全过程。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改版）适用于本文件。

GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB J8978 污水综合排放标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 16297 大气污染物综合排放标准
GB 18218 危险化学品重大危险源辨识
GB 22337 社会生活环境噪声
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 50763 无障碍设计规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务直播 e-commerce live-streaming
通过直播方式销售产品或提供服务的一种电子商务经营活动模式。

3.2

电子商务直播基地 e-commerce live-streaming base

由政府、企业或其他社会力量构建，集电子商务直播全要素于一体的经济体，专为电商企业、直播机构及其服务伙伴提供直播运营场地、配套设施及服务的综合平台。其形式涵盖电商直播产业园、楼宇型直播基地、直播小镇（街区）等，发挥区域辐射和行业引领作用。

4 基地规划与建设规范

4.1 规划与布局

4.1.1 直播基地的规划应符合国家和区域经济发展规划要求，结合地区产业发展需求、资源优势进行规划与建设。规划内容应包括但不限于需求分析、可行性分析、场地选址、设施建设、投资预算等。

4.1.2 直播基地的布局应满足商务服务、仓储配送以及生活服务等方面的需求，包括但不限于以下功能区域：用于基地管理团队运营与服务的办公区，用于入驻企业开展直播活动所需的产业配套区，用于满足基地内企业开展商务活动等需求的公共服务区，用于满足基地内企业员工日常所需的生活服务设施区等。

4.2 场地与设施

4.2.1 直播基地的场地应满足交通便利，在通讯、供暖、供电、供气、给排水、降噪等基础设施方面应符合 GBJ8978、GB16297、GB3838、GB50140、GB3095、GB50763、GB50016、GB13495.1、GBJ5749、GB/T 10001.1 的要求。

4.2.2 直播基地应实现高速网络覆盖，根据入驻企业的实际需求配备网络上行带宽，通常在 100Mbps 至 2000Mbps 之间。

4.2.3 直播基地宜设置直播间、选品区、化妆间、主播休息区、拍摄区及样品仓库等区域，满足园区直播机构运营需求。

4.2.4 软件设施建设应包括基地管理系统平台、信息化办公系统、数据采集与监测系统、智能安防系统、物业管理系统等。

5 基地运营与管理规范

5.1 机制与制度

5.1.1 直播基地应建立产业合作、应急管理响应和创新发展激励等机制，基地运营管理主体应组建高效的运营管理团队，包括但不限于行政管理、招商入驻、运营服务、物业服务、技术支持、安全保障等部门，落实创新发展和技术应用的要求。

5.1.2 直播基地应制定运营与管理、入驻与退出、合规与守信等方面的规章制度，针对直播企业、物流企业、第三方服务企业等制定《基地招商管理办法》《企业入驻管理办法》《设施与服务管理规定》《基地商品与服务质量管理办法》等制度，引导入驻企业诚实守信、合规经营、提升商品和服务质量。

5.1.3 直播基地应强化基础设施安全、数据安全防护、内容安全监控、网络安全防护等，制定《安全与风险管理办法》等相关制度，构建全面、多层次网络安全体系。

5.2 服务与管理

5.2.1 直播基地应提供登记注册、年审检、项目申报、政策宣贯等政务服务。

5.2.2 直播基地应提供资源对接、营销推广、品牌协作、达人孵化、仓储物流、财税法律和金融配套等专业服务。

5.2.3 直播基地应提供数字化服务、产学研对接、技能培训与就业帮扶及直播人才对接等增

值服务。

5.2.4 直播基地可根据所提供的服务管理收取相关费用，具体收费标准根据各地的经济发展水平和物价水平而定。所收取各项费用应实行明码标价，遵循公平、公开以及费用与服务水平相适应的原则，并接受行政主管部门的监督和指导。

5.3 信息收集、统计与归档

5.3.1 直播基地应做好基地基本信息、设施与设备、人员、入驻企业、运营数据以及相关政策与法规的收集工作。

5.3.2 直播基地应对收集到的信息进行整理，包括日常运营数据统计、用户行为分析、入驻企业评估以及风险预警等。

5.3.3 直播基地应将信息和统计结果进行分类、整理和保存。

5.4 配合与监督

5.4.1 直播基地应依照相关规章制度，配合监督入驻企业、主播行为、直播交易流程及商品售后服务，以推动企业的合法合规运营。

5.4.2 直播基地应建立健全投诉制度，畅通投诉渠道。投诉处理过程和结果应公开公正、民主透明，同时应建立健全投诉处理记录制度，并设立高效的反馈机制。

5.4.3 直播基地应接受和配合行政管理部门监督与检查，配合开展执法活动等，在日常管理中发现入驻企业存在违法违规行为的，应及时制止并上报给相关主管部门。

5.5 质量与改进

5.5.1 直播基地应鼓励技术创新与应用，提升服务效率、质量与精准度。

5.5.2 直播基地应建立持续改进机制，定期评估并优化运营规范。

附录 A

(规范性)

电子商务直播基地评价指标

表A.1规定了电子商务直播基地评价指标，并给出了指标说明。

表 A.1 电子商务直播基地评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标评判 (单位)	指标说明	
建设规范	产业配套区	选品设施	是/否	直播基地是否为入驻企业提供所需的选品、物流、仓储等设施与服务。	
		物流设施	是/否		
		仓储设施	是/否		
	公共服务区	运营服务	有/否	直播基地是否为入驻企业提供运营、培训、品牌推广、金融等公共服务与支持。	
		培训服务	有/否		
		品牌推广	有/否		
		金融服务	有/否		
	生活服务区	餐饮服务	有/否	直播基地是否为入驻企业人员提供餐饮、住宿、娱乐、购物、休闲等满足日常生活所需的生活配套与服务。	
		住宿服务	有/否		
		娱乐服务	有/否		
		购物服务	有/否		
		休闲服务	有/否		
	网络上行带宽			Mbps	直播基地是否为入驻企业直播运营提供不低于100Mbps的上行带宽（即实时视频数据的上传速度），以确保直播流媒体的清晰度、稳定性和质量。
	直播间	面积	平方米	直播基地是否为入驻企业提供的直播场地，应在面积、数量及内配置等方面满足企业基本需求。一般，单个直播间面积不少于10平方米；基地直播间个数不少于10个。	
		数量	个		
		内配置	有/否		
	选品区	商品展示	有/否	直播基地是否为入驻企业提供包括商品展示、样品存放、选品决策等功能区域，具有展示多样化、分类清晰的效果。	
		样品存放	有/否		
		选品决策	有/否		
	化妆间	化妆	有/否	直播基地是否为入驻企业主播提供化妆、造型、整体形象设计等功能的专业化妆空间与设施，能够实现直播视觉效果的提升。	
造型		有/否			
整体形象设计		有/否			
主播休息区			有/否	直播基地是否为入驻企业主播人员提供轻松舒适氛围的中场休息状态调整功能区域，能够实现主播放松与恢复、直播质量提升的效果。	
拍摄区	空间布局合理	是/否	直播基地是否为满足入驻企业直播内容创作的需求，提供具有视觉呈现灵活多变的空间布局、专业摄影摄像和音频录制的设施、清晰还原的音响		
	摄影摄像	有/否			

		音响系统	有/否	系统、充足均匀多光源配合的灯光系统等功能的专业拍摄区，实现提升品牌形象与促进企业业务增长的效果。
		灯光系统	有/否	
	样品仓库	生鲜样品存放区	有/否	直播基地是否为入驻企业提供生鲜产品、日用品等品类的样品存放区，能够满足不同样品对存储环境温湿度、光照通风、区域划分、分区存放、标识清晰等要求，确保样品的完整性可追溯性与安全性。
		日用样品存放区	有/否	
运营规范	运营管理主体	独立法人	是/否	直播基地运营管理主体是否为政府相关主管部门、行业协会、电子商务直播企业或其他合法注册的独立法人组织。
	运营管理团队	基地规划与发展	有/否	直播基地是否根据规模与业务需求，合理配置和建立组织架构完善、分工明确、运营高效的管理团队，能够在基地规划与发展、招商与企业入驻、运营与物业服务、设施建设与维护、技术支持与安全保障等方面，确保基地的日常运营顺利进行。
		招商与企业入驻	有/否	
		运营与物业服务	有/否	
		设施建设与维护	有/否	
		技术支持与安全保障	有/否	
	运营管理	工作流程	有/否	直播基地是否依托运营管理团队制定科学有效的规章制度和工作流程，按照基地运营规划目标，高效落实和执行相关制度，并针对实施效果进行考核与监督，能够有效诊断和改进运营中出现的问题，应对突发情况和业务增长，并实现基地的长期发展目标。
		有效诊断和改进问题	是/否	
		应对突发情况	有/否	
		业务增长	有/否	
		长期发展目标	有/否	
	规章制度	运营与管理	有/否	直播基地是否在运营与管理、机构入驻与退出、安全生产与管理、质量管理与控制、合规管理和网络安全等方面包括相应的规章制度。
		机构入驻与退出	有/否	
		安全生产与管理	有/否	
		质量管理与控制	有/否	
		合规管理和网络安全	有/否	
	网络安全	系统安全	是/否	直播基地是否通过自建或与专业机构合作，确保直播电商平台的系统、数据和交易过程的安全性和完整性，防止受到恶意攻击、数据泄露、欺诈行为等安全威胁。
		数据安全	是/否	
		交易安全	是/否	
	合规管理	合规指导和培训	是/否	直播基地是否对基地内的直播机构加强合规指导和培训，提醒直播机构合规运营，对违规行为及时提示并上报主管部门，配合主管部门开展执法活动等。
合规运营提醒		是/否		
违规提示与上报		是/否		

考 文 献

- [1] GB/T 41247 电子商务直播售货质量管理规范
- [2] SB/T 11233 电子商务产业基地建设与运营规范
- [3] SB/T 11240 直播电子商务平台管理与服务规范
- [4] DB33/T 932 电子商务企业管理与服务规范