

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

代替 SB/T 10936—2012

轮胎电子商务交易服务经营规范

Tyre management regulations of the e-commerce transaction services

文稿版次选择

(本稿完成日期：20180702)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国商务部

发布

## 前 言

本标准按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替SB/T 10936—2012《轮胎网上交易服务经营规范》。

本标准与SB/T 10936—2012的主要差异如下：

- 修改了标准名称为“轮胎电子商务交易服务经营规范”
- 修改了标准适用“范围”，修改了“载重卡车轮胎”为“载重汽车轮胎”（见第1章）；
- 修改了“轮胎安装服务商”的定义（见第3章3.5）；
- 修改了“术语和定义”的引导语（见第3章）；
- 修改了“术语和定义”里相关术语和定义为“轮胎电子商务、轮胎电子商务经营者、轮胎电子商务平台经营者、平台内轮胎电子商务经营者”（见第3章3.1、3.2、3.3、3.4）；
- 调整了“标准”逻辑关系及相关内容（见第4章、第5章）；
- 增加“规范性引用文件”（见第2章）；
- 完善了“交易纠纷处理”（见第7章）；
- 删除了“服务对象”（见2012年版的3.2）；
- 删除了“产品宣传的知识产权方”（见2012年版的3.4.4）

本标准由中国橡胶工业协会提出。

本标准由中国橡胶工业协会营销工作委员会归口。

本标准由中国橡胶工业协会营销工作委员会负责解释。

本标准主要起草单位：中国橡胶工业协会、上海澜途信息技术有限公司、中策橡胶集团有限公司、三角轮胎股份有限公司、佳通轮胎（中国）投资有限公司、普利司通（中国）投资有限公司、北京正强新世纪国际贸易有限公司、河南豫德隆商贸有限公司、沈阳瑞华轮胎有限公司、云南集力工贸有限公司、青岛达沃特轮胎有限公司。

本标准主要起草人：雷昌纯、胡晓东、王卫东、尚卫东、孙振威、潘卓强、柴宝柱、靳鹏辉、朱仁恩、王传承等。

本标准于2012年首次发布，本次为第一次修订。

# 轮胎电子商务交易服务经营规范

## 1 范围

本标准规定了轿车轮胎、载重汽车轮胎及工程机械轮胎电子商务经营者和电子商务平台经营者的要求。

本标准适用于通过互联网（含移动互联网）等信息网络销售轿车轮胎、载重汽车轮胎、工程机械轮胎或提供服务的经营活动。

## 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。

GB/T 6326 轮胎术语及其定义

SB/T 10468.1 轮胎营销管理规范

SB/T 10468.2 轮胎理赔技术规范

HG/T 4956 轮胎用射频识别（RFID）电子标签编码

GB/T 31524—2015 电子商务平台运营与技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 6326、SB/T 10468.1、SB/T 10468.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**轮胎电子商务** tyre e-commerce

是指通过互联网等信息网络进行轮胎交易或轮胎服务交易的经营活动。

### 3.2

**轮胎电子商务经营者** tyre e-commerce operator

是指通过互联网等信息网络销售轮胎或者提供服务的自然人、法人和非法人组织，包括自建网站经营的轮胎电子商务经营者、轮胎电子商务平台经营者及平台内轮胎电子商务经营者。

### 3.3

**轮胎电子商务平台经营者** tyre e-commerce platform operator

是指在轮胎电子商务中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合及信息发布等服务，供交易双方或多方独立开展交易活动的法人或非法人组织。

### 3.4

**平台内轮胎电子商务经营者** tyre e-commerce operator within the platform

平台内轮胎电子商务经营者（以下称平台内经营者），是指通过电子商务平台销售轮胎或提供服务的轮胎电子商务经营者。

### 3.5

#### 轮胎安装服务商 tyre mounting service providers

是指具备企业法人资格和具备当地运管机构所颁发的道路运输经营许可证，并与轮胎电子商务经营者签订相关合作协议的经营企业。

## 4 轮胎电子商务经营者要求

### 4.1 轮胎经营者管理

4.1.1 轮胎电子商务经营者应是通过工商行政管理部门和税务登记注册的自然人、法人和非法人组织，从事轮胎电子商务交易及有关服务的，应当在其网站首页或从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或其营业执照的电子链接标识。

4.1.2 平台内经营者应向平台提交其姓名、地址、有效身份证明、有效联系方式等真实身份信息。具备登记注册条件的，依法办理工商登记。

4.1.3 轮胎电子商务经营者经销的轮胎产品应符合相应的法律、法规、标准的规定，并标明标准的名称和主要技术指标。不应销售法律、行政法规、技术法规和技术文件所禁止的轮胎产品。

4.1.4 平台内经营者销售轮胎产品，应预先声明轮胎产品种类、数量、质量、价格、运费、配送方式、安装服务标准、支付形式、退换货方式、理赔信息，按照声明提供轮胎产品和理赔服务。

4.1.5 提供电子版格式合同条款应符合法律、法规的规定，按照公平原则确定交易双方的权益与义务，并采用合理和显著的方式提请购买方注意与购买方权益有重大关系的条款，不应确定最低消费标准以及另行收取不合理的费用。

4.1.6 向购买方出具购货凭证，应符合国家有关规定或者行业惯例；征得购买方同意的，可以电子化形式出具。电子化的购货凭证与纸质的购货凭证具有同等法律效力，可作为处理消费投诉、理赔的依据。

4.1.7 对收集的购买方信息，应妥善保管、合理使用、限期持有和妥善销毁；不应公开、出租、出售所收集的购买方信息。法律、法规另有规定的除外。

4.1.8 所发布的轮胎产品信息应真实准确，不应作虚假宣传；不应侵犯他人的注册商标专用权和企业名称等权利；不应利用网络技术手段或者载体等方式，实施损害其他轮胎经营者的商业信誉、轮胎产品声誉以及侵犯权利人商业秘密等不正当竞争行为。

4.1.9 应具备为轮胎交易双方提供订单保管、查询、跟踪、运输或寄递服务，并且在网站上具体说明使用服务的方法、时间、收费标准及有关注意事项。

4.1.10 应对需要安装服务的购买方提供轮胎安装服务，并在明显位置公开轮胎安装服务商的信息。

4.1.11 应提供完善售后服务政策、售后服务流程和经营者服务电话，并以图文的形式在网站首页下方明显位置显示。

4.1.12 应公布国家授权的鉴定机构和相关轮胎理赔的法律、法规和标准，并按照 SB/T 10468.2 进行理赔，以处理有争议的质量纠纷。

4.1.13 应保存电子商务交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性并使其日后可以调取查用，自生产日期起计算，保存时间不得少于 3 年。

4.1.14 轮胎电子商务交易方应自行保存交易过程中产生的网下凭据以作为交易纠纷的处理依据,包括但不限于:发货单、汇款单和发票。

4.1.15 在涉及金额1万元人民币以上或较为重要的交易时,可以生成必要的书面文件或采取其他合理措施保存交易记录。

4.1.16 轮胎电子商务经营者自行终止从事电子商务的,应提前60日在主页显著位置公示有关信息。

## 4.2 轮胎实物交易

### 4.2.1 交易的轮胎产品

所销售的轮胎产品应符合产品标准,并获得CCC证书,应贴有信息完备的产品标签及轮胎条形码或符合HG/T 4956要求的电子标签编码(RFID)。不应销售假冒轮胎、走私轮胎、改标胎、标识不完整的轮胎、不执行理赔服务的轮胎。

### 4.2.2 轮胎产品描述

应提供轮胎产品描述,包括但不限于:规格代号、花纹代号、层级、负荷指数、速度符号、标准轮胎、最大负荷(包括单胎与双胎)、充气压力,所销售的轮胎产品与描述的内容应一致。

### 4.2.3 价格管理

应建立和执行价格管理制度,包括但不限于:商品价格应在线实时标明;在电子商务平台上应明示商品配送价格;需收取消费者/用户配送服务费和安装服务费时,在交易过程中,应提前明示商品销售金额、配送服务费和安装服务费。

## 5 轮胎电子商务平台经营者要求

5.1 应通过合法的途径取得独立的固定网址和该网址的ICP备案编号,并在网站首页下方明显位置显示备案信息。有其他法律、法规要求备案的,也应在网站首页下方明显位置显示。

注:ICP英文为Internet Content Provider,即向广大用户综合提供互联网信息业务和增值业务的电信运营商。ICP备案编号就是网站提交备案资料,经国家有关主管部门审核通过后颁发的备案号码。例如:京ICP备200901001。

5.2 应与申请进入的平台内经营者订立协议,明确双方在平台进入和退出、销售和服务质量安全保障、消费者权益保护等方面的权利、义务和责任。

5.3 应对平台内经营者及其发布的轮胎和服务信息建立检查监控制度,发现有违反工商行政管理法律、法规行为的,应向平台内经营者所在地工商行政管理部门报告,并及时采取措施制止,必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务。

5.4 应采取必要手段保护注册商标专用权、企业名称权等权利,对平台内经营者所提供的包括但不限于:资质、授权书进行监控,同时应与权利所有人核实其有效性。对权利人有证据证明平台内经营者实施侵犯其注册商标专用权、企业名称权等权利的行为或者实施损害其合法权益的其他不正当竞争行为的,应采取必要措施。

5.5 应审查、记录、保存在其平台上发布的轮胎和服务信息内容及其发布时间。平台内经营者的营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在平台的登记注销之日起不少于两年,交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于五年。

5.6 应采取电子签名、数据备份、故障恢复等技术手段确保网络交易数据和资料的完整性和安全性,并应保证原始数据的真实性。

- 5.7 应具备产品信息管理、客户信息管理、订单管理、客户端管理等功能。
- 5.8 应具备有在线支付功能（含身份证、电子签名等），还应有其他资金结算方式供轮胎购买方选择，应选择具备资质的第三方支付机构。提供线下支付的，应实施货到付款方式。
- 5.9 平台运营技术保障要求，按照 GB/T 31524—2015 第 10 章要求执行。
- 5.10 公平的交易条款

应在网站首页下方明显位置显示交易条款，交易条款视为交易行为的提示和承诺。

## 6 权益保护

- 6.1 轮胎电子商务交易方的各项合法权利和权益受法律保护，各交易相关方不得以任何手段对其合法的权利和权益进行侵害。
- 6.2 轮胎电子商务交易信息归轮胎电子商务经营者所有，仅能被用于与轮胎电子商务交易、电子商务支付以及交易辅助服务等相关活动中。未经交易方同意，不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，但法律、法规另有规定的除外。

## 7 交易纠纷处理

轮胎电子商务经营者应提供必要的电子商务纠纷处理机制和申诉渠道，当交易相关方的合法权益受到侵害时，轮胎电子商务经营者应协助权益被侵害方进行信息取证，并与交易相关方进行纠纷协调解决，或请求消费者组织、行业协会、其他依法成立的调解组织调解，如协商、调解不能解决按相关法律规定提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼，有效保证各参与交易方的利益不被侵害。

---