

ICS 03.100.20
CCS A 10

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0016—2022

柳州螺蛳粉直播带货行为规范

Code of conduct for Liuzhou Luosifen livestreaming marketing

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 04 - 20 实施

柳州市市场监督管理局 发布

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专利的责任。

本文件由柳州市商务局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：柳州职业技术学院、柳州市电子商务协会、广西斑马科技有限公司、广西中柳食品科技有限公司、广西沪桂食品集团有限公司、广西善元食品有限公司。

本文件主要起草人：黎渝林、陈月明、谭欣、王晓娟、蒙柳翠、周茵、韦晓霞、王恬、邓孟琪。

柳州螺蛳粉直播带货行为规范

1 范围

本文件界定了柳州螺蛳粉直播带货行为所涉及的术语和定义,规定了柳州螺蛳粉直播带货行为规范的商品选择、平台选择、场景搭建、主播管理、发货管理、售后服务等内容的要求。

本文件适用于从事柳州螺蛳粉生产、销售的企业及个人直播带货行为的规范管理。

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(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

直播带货 live streaming marketing

直播带货指通过互联网等信息网络,使用直播技术进行商品线上展示、咨询答疑、导购销售的新型服务方式。

3.2

直播运营主体 business entity of live stream marketing

直播运营主体指从事网络直播营销活动的企业法人、个体工商户或个人,包括自主品牌厂家、商家、平台、MCN机构、主播等。

[来源:DB3301/T 0350—2021, 3.3, 有修改]

3.3

直播带货行为 live streaming marketing behavior

直播带货行为指出镜参与直播间商品宣传、展示、体验、咨询、答疑、导购销售等活动的行为。

4 商品选择

直播运营主体所选直播带货产品除应遵守《电子商务法》等电子商务及其他相关领域的法律要求外,还包括但不限于以下内容:

- a) 直播运营主体选择的商品符合法律法规及直播营销平台规定;
- b) 直播运营主体所选商品的供应方具有营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证、产品检验报告;取得柳州螺蛳粉地理标志证明商标使用权、政府监管部门和机构要求的其他资质证明;

- c) 商品外包装标识中有产品名称、生产者名称和生产地址等信息，使用柳州螺蛳粉地理标志证明商标，若外包装使用柳州螺蛳粉地理标志证明商标，生产地址为广西柳州市行政区范围内的城中、柳北、柳南、鱼峰、柳江五区及柳州市辖柳城、鹿寨、融安、融水、三江五县；
- d) 商品符合国家食品质量、卫生标准要求；
- e) 商品供应方具有能满足直播预期销售量的发货能力和售后服务能力。

5 直播营销平台选择

5.1 基础资质

应具备以下资质：

- a) 直播运营主体所选直播营销平台取得相关行政许可和运营资质，并依法依规履行登记备案手续；
- b) 直播运营主体所选直播营销平台遵守《电信管理条例》、《电信业务经营许可管理办法》，按照《电信业务分类目录》中第二类增值电信业务中的“B21 在线数据处理与交易处理业务”和“B25 信息服务业务”，申请并获取《增值电信业务经营许可证》。

注：直播营销平台指在网络直播营销活动中提供直播技术服务的各类社会营销平台，包括电商平台、内容平台、社交平台等。

5.2 特殊资质

直播运营主体所选网络直播营销平台应遵守《电子商务法》等电子商务及其他相关领域的法律要求，根据实际开展的业务范围，获取相应资质。包括但不限于：

- a) 互联网食品销售许可备案证；
- b) 直播中向用户提供网络表演、音视频形式的各类网络视听节目信息，平台依法获取《网络文化经营许可证》、《信息网络传播视听节目许可证》。

6 直播场景搭建

包括但不限于以下内容：

- a) 直播场景应符合国家的法律法规及相关规定，不应含有违法和不实信息，不应以暗示等方式误导消费者；
- b) 销售预包装螺蛳粉的直播场景搭建宜包含体现柳州螺蛳粉地理标志证明商标的元素；
- c) 直播场景搭建宜包含柳州预包装螺蛳粉产品陈列区或生产加工展示区，突出产地特色；
- d) 直播场景搭建宜利用虚拟现实(VR)、增强现实(AR)、编码等技术手段，将柳州螺蛳粉相关元素融入场景设计，如螺蛳粉文化、柳州代表性景观等。

7 主播管理

7.1 资质

应具备以下条件：

- a) 年满十六周岁，遵守中华人民共和国法律法规，无犯罪记录，无违法违纪行为；
- b) 了解与直播带货相关的基本知识，掌握一定的专业技能，具备职业道德；
- c) 曾有过违背社会公序良俗行为的人员，禁止任何形式的直播带货行为；

- d) 十六周岁以下未成年人不应单独出镜，合作出镜的情况下，不允许出现直播带货行为；十六周岁以上的未成年人经监护人同意，可担任主播。

7.2 着装规范

除应符合《网络直播营销管理办法》和《网络交易监督管理办法》等相关规范要求外，还包括但不限于以下内容：

- a) 穿着体现柳州螺蛳粉文化的服饰；
- b) 不应穿着带有国旗、国徽元素的服饰；
- c) 不应穿着以下现役或者非现役的军警服饰直播：
 - 1) 穿着星空迷彩服；
 - 2) 穿着带有军警徽章的服饰；
 - 3) 其他军警服饰。
- d) 严禁以下着装：
 - 1) 女性上衣领口低于锁骨十公分，胸部、腰部、背部裸露面积超过整体三分之一，腿部裙装、裤装高于膝盖十公分，穿着拖鞋；
 - 2) 男性上身无着装，下身着高于膝盖短裤，穿着拖鞋；
 - 3) 穿着诱惑性制服、透视装、肤色紧身打底衣裤等不雅服装；
 - 4) 衣衫不整、走光，或故意裸露内衣裤、内衣肩带，或裹浴巾；
 - 5) 在身体各部位画低俗图像，写低俗色情文字，裸露纹身等；
 - 6) 各直播平台规定的其他不雅着装。

7.3 话术规范

除应符合《中华人民共和国广告法》、《互联网信息服务管理办法》及《网络直播营销管理办法》等法律法规要求外，还包括但不限于以下内容：

- a) 口播话术冠以“柳州螺蛳粉”的词语，维护柳州螺蛳粉企业、品牌、产品形象，建议采用“螺蛳熬制底汤”、“米粉口感劲道”、“柳州螺蛳粉特色配菜酸笋”等推广宣传用语；
- b) 不应在话术中：
 - 1) 使用损害国家形象、政治立场不正确的用语；
 - 2) 使用损害柳州地方形象和柳州螺蛳粉形象的用语；
 - 3) 使用限定市场交易、达成不正当垄断协议、设定不合理条件等用语；
 - 4) 使用过度承诺、欺骗和高风险诱导用语；
 - 5) 使用虚假宣传、令人误解的用语；
 - 6) 使用谋取非法利益的用语；
 - 7) 使用带有低俗趣味的用语；
 - 8) 使用荒诞惊悚、影响社会和谐和和谐的用语；
 - 9) 使用违反法律严令禁止及损害其他经营者或者消费者合法权益的用语；
 - 10) 使用国家规定的 27 种保健功效宣传用语（非保健品不可宣传）；
 - 11) 使用诋毁他人或恶意对比用语；
 - 12) 使用色情、暴力、辱骂等不文明用语；
 - 13) 使用种族、性别歧视等用语；
 - 14) 使用迷信噱头类用语；
 - 15) 使用各直播平台禁用词。
- c) 在直播过程中对以下信息做清晰的说明：

- 1) 柳州螺蛳粉品牌名称；
- 2) 柳州螺蛳粉产品中含潜在致敏风险食材的提示；
- 3) 煮粉或泡粉过程中的注意事项；
- 4) 产品生产日期、保质期，或有效日期、限期使用日期。

7.4 行为规范

主播在直播带货过程中除应遵守《互联网信息服务管理办法》、《网络直播营销管理办法》等相关规范要求外，还包括但不限于以下内容：

- a) 在直播中配合口播内容展示柳州螺蛳粉产品实物，包括米粉和配料；
- b) 执行以下行为：
 - 1) 提供真实有效的个人身份、联系方式等信息，信息若有变动，及时更新并告知；
 - 2) 主播入驻网络直播营销平台进行实名认证，前端呈现采用符合法律法规及平台要求的昵称、头像、背景页面、简介和视频封面等内容；
 - 3) 主播口播的商品、服务内容与直播间商品、服务链接保持一致，且实时有效。法律、法规规定需要明示的直接关系消费者生命安全的重要消费信息，对用户进行必要、清晰的消费提示；
 - 4) 主播在直播活动中，保证信息真实、合法，不对商品和服务进行虚假宣传，欺骗、误导消费者；
 - 5) 主播在直播活动中做出的承诺，遵守法律法规，遵循平台规则，符合其与商家的约定，保障消费者合法权益；
 - 6) 相关领域法律法规中其他行为。
- c) 不应出现以下行为：
 - 1) 在危及国家及公共安全的场所直播；
 - 2) 在影响社会正常生产、生活秩序的场所直播；
 - 3) 在影响他人正常生活的场所直播；
 - 4) 损害柳州地方形象及柳州螺蛳粉形象的行为；
 - 5) 带有性暗示、性挑逗、低俗趣味的行为；
 - 6) 攻击、诋毁、侮辱、谩骂、骚扰他人的行为；
 - 7) 在直播活动中吸烟、喝酒或变相连带宣传直播违禁品；
 - 8) 内容荒诞惊悚，以及易导致他人模仿的危险动作；
 - 9) 以采取任何形式进行流量等数据造假，采取虚假购买和事后退货等方式骗取商家的佣金；
 - 10) 损害商家、网络直播营销平台合法利益，以任何形式导流用户私下交易，或者从事其他谋取非法利益的行为；
 - 11) 违反社会主义核心价值观和社会公德的其他行为；
 - 12) 各直播平台禁止的其他行为。

8 发货管理

直播运营主体对所售柳州螺蛳粉的发货除应符合《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络直播营销管理办法》和《网络交易监督管理办法》的要求外，还包括但不限于以下内容：

- a) 对承诺发货时限的所售柳州螺蛳粉按承诺时间发货；
- b) 消费者在直播间经醒目提示后购买的临期柳州螺蛳粉，在发货包装中注明“临期食品”；若直播过程中未做醒目提示，一律不应发出属于临期食品的柳州螺蛳粉；

- c) 发货包装厉行节约和低碳环保，使用可完全降解的快递袋和无需使用封箱胶带的拉链式快递纸箱；
- d) 订单确认、配送服务商、货物运输、交接服务符合 GB/T 31524 的规定；
- e) 直播运营主体违背其发货承诺，如未按约定提供相应服务、未按约定兑现赠品、未按期发货等一般违规行为，依照各类正规平台管理措施处理；若出现发送违禁品、假冒商品、不合格商品、与直播推广不符的商品等严重违法违规行为，依照国家相关法律法规进行处理；
- f) 发往境外的柳州螺蛳粉符合进口国的食品安全标准。

9 售后服务

直播运营主体对所售柳州螺蛳粉的退换货和退款除应符合《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《网络直播营销管理办法》和《网络交易监督管理办法》的要求外，还包括但不限于以下内容：

- a) 针对柳州螺蛳粉在电商平台销售过程中的物流运输问题，根据国家对网络产品销售的规定，对所售柳州螺蛳粉依法履行交易承诺和七天无理由退货等消费者保障义务；
- b) 商品供应方根据消费者要求提供相关购货凭证，如发票，服务单据等；
- c) 如所售柳州螺蛳粉出现产品质量问题，依照国家法律法规或与消费者的合理约定履约，由商品供应方承担包换、包退或其他责任，其不可故意拖延或无理拒绝客户关于产品质量问题提出的正常诉求；
- d) 如所售柳州螺蛳粉在直播或其他直播片段的话术中产生纠纷问题，依照国家法律法规或相关平台的直播规范进行处理；
- e) 及时处理消费者咨询与投诉，开展直播的柳州螺蛳粉供应方留存近半年的各个直播平台的直播画面内容和直播过程中产生的客户咨询，在处理客户问题中作为解决纠纷的佐证材料，并在需要时依法配合有关部门的监督检查，提供必要的资料和数据。如商家处理客户问题过程中无法提供相关信息，商家须承担相关责任；
- f) 投诉处理符合 GB/T 17242 的规定。

参 考 文 献

- [1] DB3301/T 0350—2021 绿色直播间管理规范
-