

ICS 31.240

CCS L67

# 团 体 标 准

T/LZLSF 0012—2022

## 柳州螺蛳粉电商平台技术规范

Technical Specification for Liuzhou Luosifen E-commerce Platform

2022 - 04 - 20 发布

2022 - 05 - 20 实施

柳州市螺蛳粉协会 发布

## 前 言

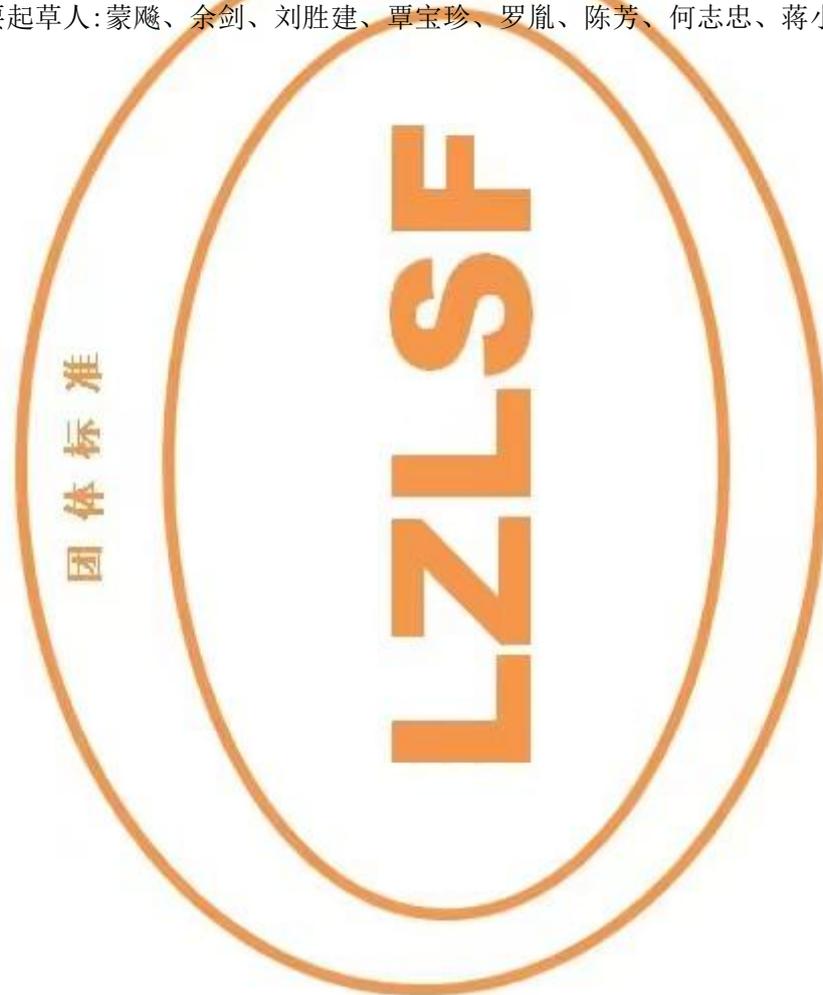
本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由柳州市商务局提出。

本文件由柳州市螺蛳粉协会归口、宣贯。

本文件起草单位：柳州职业技术学院、广西电子信息行业职业教育教学指导委员会、柳州市螺蛳粉协会、广西双谷信息技术有限公司、柳州市互联网协会、广西禾美生态农业股份有限公司。

本文件主要起草人：蒙飏、余剑、刘胜建、覃宝珍、罗胤、陈芳、何志忠、蒋小龙、曾大成、唐机文、黄嘉鹏。



# 柳州螺蛳粉电商平台技术规范

## 1 范围

本标准规定了柳州螺蛳粉电商平台在交易过程中的技术规范及基础技术要求。  
本文件适用于柳州螺蛳粉电商平台规划与实施。

## 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 20270-2006 信息安全技术 网络基础安全技术要求  
GB/T 20988-2007 信息系统灾难恢复规范  
GB/T 2887-2011 计算机场地通用规范  
GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则  
GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求  
GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范  
GB/T 22080-2016 信息安全管理要求  
GB/T 37401-2019 电子商务平台服务技术标准  
GB/T 20281-2020 信息安全技术 防火墙安全技术要求和测试评价方法  
GB/T 40043-2021 快递服务与电子商务信息交换规范  
GB/T 40094.3-2021 电子商务数据交易 第3部分：数据接口规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 柳州螺蛳粉

在柳州市行政区域内，以干米粉(或调制干米粉)和螺蛳肉汤料为主要原料，加入辣椒油配料包、酸笋配料包、腐竹配料包、花生配料包等，经包装制成的柳州螺蛳粉。

### 3.2 柳州螺蛳粉电商平台

以柳州螺蛳粉为商品，建立在Internet网上进行商务活动的虚拟网络空间、保障商务顺利运营及提供相关服务的信息系统。

## 4 柳州螺蛳粉电商平台技术要求

柳州螺蛳粉电商平台运营流程如图1所示。



#### 4.1 柳州螺蛳粉电商平台法人身份认证技术要求

- a) 以法人名义申请法人身份认证需采集营业执照、法人身份证件、银行对公账户、食品经营许可证、组织机构代码证(或税务登记证)等相关信息,若以代理人名义申请法人身份认证需增加代理人二代身份证、委托书(双方签字按手印有效)等相关信息;
- b) 信息验证:提供在线查询、后台验证等功能,通过数字签名、数字证书等技术实现;
- c) 信息公示:以数字多媒体等技术方式。

#### 4.2 柳州螺蛳粉质量保障技术要求

##### 4.2.1 柳州螺蛳粉信息描述要求

柳州螺蛳粉信息描述要求体现内容为:食品名称、配料表、净含量和规格、生产者和(或)经销者的名称、地址和联系方式、生产日期和保质期、贮存条件、食品生产许可证编号、产品标准代号、市场准入标示(QS)、营养标签、质量等级、其他。具体描述内容应参照GB 7718中的要求执行。

##### 4.2.2 柳州螺蛳粉质量保证

柳州螺蛳粉电商平台应提供柳州螺蛳粉质量保证相关证明信息的在线填写、证明文件上传以及上传信息真实性承诺书等功能,并对其合规性、合法性、真实性建立完善的审核机制。

#### 4.3 柳州螺蛳粉电商平台订单交易信息技术要求

柳州螺蛳粉电商平台应支持下单服务、订单管理等订单处理相关功能,主要包括:订单发送、订单修改、订单取消、订单查询、投诉请求、代收货款对账请求等。具体订单处理要求应参考GB/T 31524执行。

##### 4.3.1 订单处理

柳州螺蛳粉电商平台应支持下单服务、订单管理等订单处理相关功能,主要包括:订单发送、订单修改、订单取消、订单查询、投诉请求、代收货款对账请求等。具体订单处理要求应参考GB/T 31524执行。

##### 4.3.2 订单处理

柳州螺蛳粉电商平台应保证订单支付安全、便捷,其要求包括但不限于:

- a) 应支持各类接口提供多种可选择的支付方式和支付工具;
- b) 应支持通过多媒体技术方式对支付流程、支付提示和支付说明等信息进行查阅;
- c) 应支持支付完成同步以短信、电子邮件等方式告知的功能;
- d) 应支持在线支付过程的实时验证功能。

#### 4.4 柳州螺蛳粉电商平台订单配送技术规范

柳州螺蛳粉电商平台订单配送主要包括:订单接收、取件、内部处理和运输、投递、签收、查询处理、投诉处理、代收货款对账处理等功能。平台订单配送服务的信息安全保障应符合GB/T 40043相关规定。

#### 4.5 柳州螺蛳粉售后服务保障要求

柳州螺蛳粉电商平台售后服务应参考GB/T 37401,建立完善的售后服务响应和处理制度,保障消费者合法权益。

##### 4.5.1 柳州螺蛳粉电商平台售后咨询服务要求

- a) 应支持各类接口提供多种可选择的支付方式和支付工具;
- b) 平台应建立售后咨询服务反馈机制,应在收到顾客售后服务咨询需求后的24小时内,将合理的解决方案反馈给消费者;
- c) 咨询服务渠道包括但不限于:电话、在线文字、语音、视频以及其他渠道。

#### 4.5.2 柳州螺蛳粉售后退换货退款服务要求

- a) 柳州螺蛳粉电商平台应通过合同或其他方式 要求平台商家依照相关法律法规,实施商品退换货制度,对于违反商品退换货制度规定的平台商家,平台应依照合同追究其违约责任;
- b) 柳州螺蛳粉在运输过程中造成的破损、漏液、变质等问题经售后人员核在情况属实,平台应提供7天内退货、15天内换货的服务;
- c) 平台商家发生商品错发、漏发等问题时,应为顾客消费者提供商品调换、补发服务。

#### 4.5.3 柳州螺蛳粉电商平台售后投诉处理要求

- a) 平台应建立消费者申诉和投诉处理制度,规定履行销售承诺的服务条款,在承诺的时间内调解消费者的投诉;
- b) 平台应建立多种消费者投诉渠道,包括但不限于电话投诉、在线投诉、电子邮件等。

### 5 柳州螺蛳粉电商平台基础保障

#### 5.1 安全保障

##### 5.1.1 信息安全

柳州螺蛳粉电商平台部署环境应满足系统安全运行要求,信息安全保障应符合GB/T 22080相关规定,具体要求至少包括:

- a) 对视频、图片、文字等不合规内容进行过滤;
- b) 在网站显著位置明示交易信息保护原则,内容包括但不限于:消费者信息、信息获取渠道、信息保护方式、信息使用目的、信息使用范围等;
- c) 允许消费者对个人信息的使用权限和使用范围进行限定和授权;
- d) 平台应保证在支付、配送等服务过程中遵循其信息保护原则;
- e) 平台存储的消费者信息应进行加密处理,存储的消费者信息仅用于在该电子商务平台。

##### 5.1.2 网络基础安全

柳州螺蛳粉电商平台的网络基础安全应满足GB/T 20270的相关技术要求。

##### 5.1.3 接口安全

柳州螺蛳粉电商平台接口应包括营销核算账目接口、产品进销存流转接口、主体身份认证接口、物流配送商接口、支付服务商接口等,其开放应符合GB/T 40094.3所规定的安全要求。

##### 5.1.4 信息系统承载能力要求

信息系统应具备当并发访问超出系统的设计承载能力时的压力保护能力,保证核心业务的正常运行。

#### 5.2 平台环境要求

柳州螺蛳粉电商平台环境的非强制要求:

- a) 机房设计应符合 GB/T 2887 规定的要求;
- b) 操作系统、数据库应满足柳州螺蛳粉电商平台运行的需求,;
- c) 网络系统应具备对网络及系统常见操作进行实时检查、监控、报警和阻断,防止网络攻击行为;
- d) 防火墙应性能良好、方便配置和管理、状态监视手段完备,并符合 GB/T 20281 的要求。

#### 5.3 数据管理要求

##### 5.3.1 数据备份要求

- a) 数据备份应保证数据的完整性,持增量、差分、在线、离线等多种备份方式以及字节校验、快速磁带扫描等多种校验手段,并具有备份介质的管理能力;

- b) 备份系统应具备自动化备份功能，安排专人定期对重要系统的关键数据进行定期手工备份，目前暂定为每周一次。

### 5.3.2 数据灾难回复要求

信息系统在发生灾难后，利用灾难恢复资源和灾难恢复预案及时恢复和继续运作的能力，数据的恢复应符合GB/T 20988规定的要求。

### 5.4 运维管理要求

- a) 建立对柳州螺蛳粉电商平台应用系统、服务、资源等对象提供运维综合管理的相关机制,具体措施应遵循 GB/T 28827.1 中的相关要求;
- b) 支持运用电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等信息化技术,建立对于电子商务平台用户相关请求及记录的信息化受理机制;
- c) 柳州螺蛳粉电商平台系统运维管理员,应定期(每周不少于1次)检查系统运行,并填写系统运行检查记录、运行维护记录和排除隐患建议等。

