

ICS 01.040.01 A

认证管理服务标准

Q/ZBXS Y 001—2020

河南省创青春直播销售员认证管理服务规范

2020 - 9 - 11 发布

2020 - 9 - 11 实施

共青团河南省创青春支部委员会
河南省智库文化研究院

发布

目 次

前 言.....	II
1 意义.....	1
2 术语和定义.....	1
3 资质要求.....	1
4 能力要求.....	2
5 行为规则.....	3
6 信息管理.....	4
7 服务评价.....	4

前 言

本标准参照《互联网直播服务管理规定》和《河南省创青春管理守则 41020180701 号》文件起草。

本标准由共青团河南省创青春支部委员会发起，由河南省智库文化研究院直播销售员认证中心共同起草并归口管理。

本标准的起草单位：共青团河南省创青春支部委员会、河南省智库文化研究院直播销售员认证中心。

本标准的主要起草人：潘国亮、黄有为、姚惠琳、李红心、刘影、刘艳超、杨国栋。

总审核人：河南省工信厅原巡视员郭运敏

河南省创青春直播销售员管理规范

1、意义

2020年7月6日，人社部、市场监管总局、国家统计局等部门联合发布了互联网销售师等9个新职业，其中，在“互联网销售师”职业下增设“直播销售员”工种。这意味着带货主播成为正式工种，有了合法的身份。

1.1 范围

指以视频、音频、图文等形式向公众持续发布实时信息的活动，包括互联网直播发布者和用户。本标准规定了电子商务直播销售人员的资质要求、能力要求、行为规则、信息管理和评价。

本标准适用于电子商务直播销售人员的规范。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 直播电商

利用即时视频、音频通信技术同步对商品或者服务进行介绍、展示、说明、推销，并与消费者沟通互动，以达成交易为目的商业活动。电商直播，是一种购物方式，在法律上属于商业广告活动，主播根据具体行为还要承担“广告代言人”“广告发布者”或“广告主”的责任。如果消费者买到假货，首先应联系销售者即卖家承担法律责任，主播和电商直播平台也要承担相应的连带责任。

2.2 电子商务直播销售人员

在直播电商营销活动中，推广商品或服务的人员。

3 资质要求

3.1 在国家标准委员会认定的标准、规范或专业企业认定的“直播销售员”。

3.2 职责要求

电子商务直播销售人员具有以下基本职责：

在直播、互联网平台进行直播带货；

开播前的准备，包括对产品的了解，文案的编辑，直播时的互动等；

研究目标用户定位和运营方式；

对主体资质和商品质量等信息进行核验；

参与商品的选品和方案策划；

提升自身传播影响力，加强用户群体活跃度；

协助服务承诺的履行。

3.3 实名认证

实名认证应满足下列要求：

直播销售员应当按照“后台实名、前台自愿”的原则，对直播用户进行基于手机号码等方式的真实身份信息认证；

具有完全民事行为能力，未满 16 周岁的未成年人应征得监护人的同意并向平台报备；

进行真人认证，提供真实有效的身份证明，并与公安系统的信息匹配；

直播销售账号宜与实名手机号关联，账号不允许转借、互用。

4 能力要求

4.1 法律政策

遵守《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律、行政法规、部门规章制度。

4.2 业务知识

宜具备以下业务知识：

直播策划；

直播间场景搭建；

商品选择；

脚本设计；

商品分享讲解；

引流短视频制作；

粉丝销售；

直播动、静态权重分析。

4.3 商品品控

4.3.1 宜对主体资质和商品等信息进行核验，信息包括：产地、生产者、性能、用途、规格、成分、价格、有效期限及服务承诺等内容。

4.3.2 应当保证提供给消费者的商品和服务与宣传或展示的信息相符。

4.3.3 宜在直播前进行个人购买体验，掌握商品的基本品控要求。

4.3.4 宜在直播过程中对于产品的不利信息做必要、清晰的说明。

4.4 培训要求

宜经过相应的培训后开展直播销售活动，如确认设备和网络、调整好心态、熟悉直播互动等。

5 行为规则

5.1 语言表达

直播时应口齿清楚、表达准确、肢体语言适当，以避免歧义，适当幽默风趣，活跃气氛。不得发表以下内容：

违反宪法确定的基本原则的；

危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

损害国家荣誉和利益的；

煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；

破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

散布暴力、恐怖或者教唆犯罪的；

煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；

其他可能引起或已经引起不良影响政治话题的；

其他法律法规严令禁止的。

5.2 仪容仪表

直播时应保持五官端正、形象良好、适度包装，通过扮演的角色和人设来选择服装，营造一种舒适的感觉。温和的表情配上清淡自然的妆容，给粉丝一种十分容易亲近且亲切的整体感观。不得出现以下内容：

身躯歪斜、弯腰驼背；

穿着低俗、不雅、暴露、带有明显性暗示妆容；例如：男性赤裸上身；女性穿着过于暴露，如露出胸部、臀部、内衣物等敏感部位；穿着情趣制服、情趣内衣、暴露装、透视装、肉色紧身衣、内衣外穿等；穿着带有中华人民共和国（包含港澳台）国家机关人员、军队的工作制服进行娱乐性质直播；其他不雅妆容；

其他法律法规严令禁止的。

5.2 动作行为

直播时应举止得当，不得存在以下行为：

在直播镜头前抽烟、喝酒、用餐、大面积裸露纹身的；

恶意攻击他人，包括谩骂、诽谤、地域攻击的；
消极直播，如挂机、无互动交流、做与直播不相关事情的；
带有低俗趣味的；
荒诞惊悚、影响社会和谐的；
进行侵害或涉嫌侵害他人合法权益的；
其他法律法规严令禁止的。

6 信息管理

6.1 禁止和限制发布的产品信息

发布的商品信息应符合国家法律法规相关规定，不得发布国家明令禁止和限制发布的商品信息。

6.2 信息保护

销售过程中获取的信息应保密，并符合国家法律法规的相关规定。积极引导粉丝不点击不明链接，不透漏账号密码、验证码等私密信息，勿轻易相信他人，避免上当受骗。

7 服务评价

7.1 交易过程监督

在直播过程中的合规性应接受相应的直播电子商务经营者的监督。

7.2 投诉处理与纠纷调解

应与直播电子商务经营者相互配合，并在承诺的时间内协调解决平台消费者的投诉或建议。

7.3 顾客满意度测评

应接受直播电子商务经营者对销售人员和商品的顾客满意度测评。

7.4 归属权

本规范解释权归共青团河南省创青春支部委员会、河南省智库文化研究院所有。

