

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11247—2025

电子商务直播园区建设与运营规范

Specification for construction and operations of e-commerce  
live-streaming park

2025 - 03 - 27 发布

2025 - 10 - 01 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 园区规划与建设 ..... | 1  |
| 5 园区运营与管理 ..... | 2  |
| 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）归口并解释。

本文件起草单位：南京电子商务协会、南京市商务局、谦寻（杭州）控股有限责任公司、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、黑龙江省数字商务协会、广东省电子商务协会、重庆市电子商务协会。

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

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。

# 电子商务直播园区建设与运营规范

## 1 范围

本文件规定了电子商务直播园区（以下简称直播园区）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园区建设与运营的全过程。

## 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（包括所有的修改单）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 8978 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/T 21072 通用仓库等级  
GB/T 22239 信息安全技术网络安全等级保护基本要求  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB 50016 建筑设计防火规范  
GB/T 50121 建筑隔声评价标准  
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范  
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范  
GB 50763 无障碍设计规范

## 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。

[来源：SB/T 11240—2023，3.3，有修改]

### 3.2

**电子商务直播园区** e-commerce live-streaming park

由政府、企业或者其他社会力量建设的集聚电子商务直播发展各要素、为电子商务直播提供服务的具有产业集聚、辐射和引领效应的经济体，包括综合型电子商务直播园区和专业型电子商务直播园区。

[来源：SB/T 11233—2023，3.4，有修改]

## 4 园区规划与建设

### 4.1 规划与布局

4.1.1 直播园区的规划应符合所在地区的产业发展需求、结合资源优势。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 直播园区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：用于园区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，能为入驻企业提供所需的选品、物流、仓储等设施与服务等；用于满足园区内企业开展商务活动等需求的公共服务区，能为入驻企业提供运营服务、培训服务、品牌推广、金融服务等；用于满足园区内企业员工日常所需的生活服务设施区，能为入驻企业提供住宿服务、娱乐休闲服务等。

## 4.2 场地与设施

4.2.1 直播园区建设场地的选址应符合城市总体规划及园区专项规划，确保用地性质合法，满足交通便利性和基本生活配套。

4.2.2 直播园区基础设施的建设应符合 GB 8978、GB 3095、GB 3096、GB 5749、GB 16297、GB 50016、GB 50763、GB 13495.1、GB/T 10001.1 的要求，在供水、供电、供气、给排水、降噪、大气排放等方面，应符合国家安全、卫生和环保标准。

4.2.3 直播园区应按照国家规定的消防设施建设标准，配备齐全的安全设备，应按照 GB 50222 要求选用装修用材、做好设计装修。应配备符合 GB 50140 要求的灭火器等消防设施，合理规划设置疏散通道、消防车道、应急照明等布局设施。

4.2.4 直播园区在通信基础设施建设方面应实现 5G 网络的深度覆盖，网络上行带宽通常在 1000Mbps 以上，并保证网络的稳定性和冗余备份能力。

4.2.5 直播园区应配备数量与面积符合入驻企业运营需求的直播间、选品区、化妆间、主播休息区、拍摄区及样品仓库。直播间的面积大小和装修风格应满足不同规模和类型直播活动需求。应设立直播间数量的动态调整机制，确保园区直播间资源的合理配置。

4.2.6 直播间建设应配备摄影摄像器材、音频录制设备、音响系统和多光源灯光系统等设施，宜选用不易反光、颜色均匀材质背景幕布，应按 GB/T 50121 要求配备阻断、吸音性能较好的材料来降低噪声干扰。

4.2.7 直播园区选品区、样品存放区的设施建设应符合 GB/T 21072 要求，满足不同样品对存储环境温度、湿度、光照通风、区域划分、分区存放、标识清晰等要求。

4.2.8 直播园区的软件设施建设宜包括园区管理系统平台、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，满足数据融合等智能化、信息化的需求。

4.2.9 直播园区在环境区域建设方面应配备绿化景观、休息长椅等休闲设施，提升企业员工的工作效率和幸福感。环境休闲区域不低于园区总面积的 10%。

## 5 园区运营与管理

### 5.1 机制与制度

5.1.1 直播园区应建立准入与退出、产业链协作、人才培养、创新发展激励等机制，应合理配置组织架构完善、分工明确、运营高效的管理团队，确保具备行政管理、招商入驻、运营服务、物业服务、技术支持、设施建设与维护、安全保障等职能。

5.1.2 直播园区运营管理主体应具备合法合规经营的基础和良好的商业信誉，能够通过市场监管、税务等部门对其是否存在不良信用记录的核查。

5.1.3 直播园区应制定运营与管理、入驻与退出、合规与守信等方面的规章制度，宜包括招商管理、企业入驻管理、设施与服务管理、商品与服务质量管理、园区环境管理等制度；建立合规管理的监督和评估机制，定期对入驻企业合规运营情况进行检查和评估，引导入驻企业诚实守信、合规经营，提升运营服务质量。

5.1.4 直播园区管理团队应制定科学有效的工作流程，按照园区运营规划目标，高效落实和执行相关制度，同时，针对实施效果进行考核与监督，能有效诊断和改进运营中的问题，应对突发情况，并实现园区的业务增长和长期发展目标。

## 5.2 服务与管理

5.2.1 直播园区宜引进登记注册、年审检、项目申报、政策宣贯等代办服务。

5.2.2 直播园区应提供资源对接、营销推广、品牌协作、达人孵化、财税法律和金融配套、安全意识培训和教育等专业服务。

5.2.3 直播园区宜提供数字化服务、产学研对接、直播技能培训与就业帮扶及直播人才对接等增值服务。

5.2.4 直播园区如提供收费服务，应遵循公平、公开以及费用与服务水平相适应原则，实行明码标价。

5.2.5 直播园区应按GB 25201的要求，做好消防设施的日常检查、周期维护、故障处理等管理工作。

5.2.6 直播园区应按GB/T 22239的要求，安排专人做好通信基础设施的定期检查、周期维护等管理工作。

## 5.3 信息收集、统计与归档

5.3.1 直播园区应全面登记园区基本信息，包括地理位置、园区规模、入驻企业概况、直播类型、配套设施等，并系统收集运营数据、园区服务满意度反馈以及相关政策法规信息。

5.3.2 直播园区应对收集的信息进行科学整理，包括日常运营数据统计、用户行为深入分析、入驻企业综合评估以及风险预警机制建立。

5.3.3 直播园区应对信息和统计结果进行分类、系统整理与安全保存，确保信息的准确性和可追溯性，同时严格遵守隐私保护及商业机密管理原则。

## 5.4 评价与配合

5.4.1 直播园区应围绕招商与企业入驻、运营与物业服务、设施建设与维护、技术支持与安全保障等维度制定对入驻企业对园区服务水平满意度的内部评价体系并开展年度评价，服务满意度应高于 50%。

5.4.2 直播园区宜构建园区综合评价体系，细化定性评价标准，在内部评价的基础上，引入行业专家等外部评价因素，以“满意度调研 10%+专家评价 30%”的权重强化入驻企业的口碑评价指标，并参考消费者对园区内直播企业产品的评价数据作为园区评价的辅助指标。

5.4.3 直播园区在评价考核中宜注重新兴技术应用和创新能力等可持续发展指标的考核，包括是否引入人工智能选品系统、虚拟现实直播等技术，及其对园区运营效率和企业业务增长的贡献度等，引导园区不断创新和升级。

5.4.4 直播园区应建立健全投诉制度，畅通投诉渠道。对投诉的处理过程应公开公正、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。应在 5 个工作日内对投诉做出回应，并定期公示投诉处理过程和结果。

5.4.5 直播园区应接受和配合行政管理部门监督与检查，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 直播园区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 直播园区应建立持续改进机制，定期评估并优化运营规范。

## 参 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
  - [5] XF 1131 仓储场所消防安全管理通则
-