



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31782—2015

---

## 电子商务可信交易要求

Electronic commerce trusted trading requirements

2015-07-03 发布

2016-02-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 电子商务可信交易要求框架 .....	2
3.1 电子商务可信交易概述 .....	2
3.2 电子商务可信交易要求框架 .....	2
4 可信交易要求 .....	3
4.1 交易前要求 .....	3
4.1.1 可信电子商务平台要求 .....	3
4.1.2 可信交易主体要求 .....	3
4.1.3 可信交易客体要求 .....	3
4.2 交易中要求 .....	4
4.2.1 可信订单处理要求 .....	4
4.2.2 可信支付要求 .....	4
4.2.3 商品成交费用清单要求 .....	5
4.3 交易后要求 .....	5
4.3.1 可信配送服务要求 .....	5
4.3.2 可信售后服务要求 .....	5
4.3.3 纠纷处理服务要求 .....	5
4.4 交易全程要求 .....	5
4.4.1 交易风险警示与规避要求 .....	5
4.4.2 交易信息保护要求 .....	6
参考文献 .....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本标准起草单位:国家应用软件产品质量监督检验中心、银川方达电子系统工程有限公司、标商联(北京)数据服务有限公司、广州市标准化研究院、福建鼎天农业科技有限公司、青岛市标准化研究院、中国标准化研究院、东莞馨逸电子商务有限公司。

本标准主要起草人:曹新九、孙兆洋、程越、李欣、张立芬、梁小明、隋庆浩、刘颖、王志民、隋媛、赵伯建、高璐、楼莉、宋丽娜、任佩、周悦、董连续、王威、宋红波、龚素馨。

# 电子商务可信交易要求

## 1 范围

本标准规定了电子商务可信交易要求框架,以及交易前、交易中、交易后和贯穿电子商务交易全程的可信交易要求。

本标准适用于规范电子商务平台和买卖双方的交易行为要求。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**电子商务 electronic commerce**

以电子形式进行的商务活动。

注:经济活动主体之间利用现代信息技术和网络技术(含互联网、移动网络和其他信息网络)开展商务活动,实现网上接洽、签约、支付等关键商务活动环节的部分或全部电子化,包括货物交易、服务交易和知识产权交易等。

### 2.2

**电子商务平台 electronic commerce platform**

电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

### 2.3

**电子商务交易主体 electronic commerce trading subject**

利用电子商务平台进行商品或服务交易和提供服务的各方,包括电子商务在线销售商、消费者、电子商务配送服务商和电子商务支付服务商。

### 2.4

**电子商务交易客体 electronic commerce trading object**

在电子商务平台上进行交易的商品或服务。

### 2.5

**电子商务在线销售商 online seller**

在电子商务服务商提供的服务平台上开展有形商品和无形商品营销活动的组织或个人。以下简称在线销售商。

### 2.6

**消费者 consumer**

顾客

利用电子商务平台选购商品与服务的组织或个人。

### 2.7

**电子商务配送服务商 delivery service provider**

依法注册登记的,为电子商务服务商、在线销售商和消费者提供配送服务的组织或个人。以下简称配送服务商。

### 2.8

**电子商务支付服务商 payment service provider**

依法注册登记的,为电子商务交易的组织或个人提供电子商务交易支付服务平台的组织。以下简称