



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 42007—2022

跨境电子商务交易服务质量评价

Evaluation for service quality of cross-border electronic commerce transaction

2022-11-08 发布

2023-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 跨境电子商务交易服务体系	2
4.1 交易服务体系框架	2
4.2 交易相关方及服务内容	2
5 跨境电子商务交易服务质量评价指标	3
6 评价内容	4
6.1 产品信息披露	4
6.2 主体身份认证	4
6.3 订单处理服务	5
6.4 支付结算服务	5
6.5 售后保障服务	5
6.6 信用评价服务	6
6.7 技术性能	6
6.8 管理机制	6
6.9 合规服务	7
6.10 信息安全	7
6.11 个人信息保护	8
6.12 咨询服务	8
6.13 投诉处理与纠纷调解	9
7 评价原则与方法	9
7.1 评价原则	9
7.2 评价方式	10
7.3 评价方法	10
7.4 评价结果计算	10
8 扩展原则与方法	10
参考文献	11

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。

本文件由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、易派客电子商务有限公司、深圳市悟己科技有限公司、浙江天演维真网络科技股份有限公司、中国石油化工股份有限公司物资装备部、新疆亚欧国际物资交易中心有限公司、浙江工商大学、北京软件产品质量检测检验中心、浙江小鱼儿工贸有限公司、广东馨逸管理咨询公司、珠海市香洲区跨境电子商务协会、北京建筑机械化研究院有限公司。

本文件主要起草人：孙兆洋、王晓冬、吴功兴、方啸天、刘洋、齐会平、王爱丽、顾秋阳、王威、郑新立、楼莉、胡鹏军、罗晓寒、琚春华、郝琳、张苗苗、李康林、张宏萍、郑重、咸奎桐、王志民、隋媛、程越、刘贺、李骏超、龚素馨、蒋哲。

跨境电子商务交易服务质量评价

1 范围

本文件提出了跨境电子商务交易服务体系,规定了跨境电子商务交易服务质量评价指标、评价内容、评价原则与方法 and 扩展原则与方法等。

本文件适用于第三方机构开展跨境电子商务交易服务质量评价,也适用于跨境电子商务平台开展自评或对平台内经营者进行服务质量评价。

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 31526—2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
- GB/T 38652—2020 电子商务业务术语
- GB/T 40105—2021 跨境电子商务交易要求

3 术语和定义

GB/T 38652—2020 和 GB/T 40105—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电子商务 cross-border electronic commerce

分属不同关境的交易主体,通过互联网达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营性活动。

[来源:GB/T 40105—2021,2.1]

3.2

跨境电子商务平台 cross-border electronic commerce platform

在跨境电子商务(3.1)活动中为交易双方或多方提供信息发布、信息递送、数据处理等一项或多项服务,实现交易撮合目的信息网络系统。

注:本文件中跨境电子商务平台指在我国获得经营性互联网信息服务许可证的跨境电子商务平台。

[来源:GB/T 40105—2021,2.2]

3.3

跨境电子商务平台经营者 cross-border electronic commerce platform operator

为从事跨境电子商务(3.1)业务的企业提供电子商务交易服务,具有管理机构和管理制度的组织。

注:简称“平台经营者”。

[来源:GB/T 40105—2021,2.3]

3.4

跨境电子商务平台内经营者 cross-border electronic commerce platform online sellers

通过跨境电子商务平台(3.2)销售商品或提供服务的组织或个人。

注:简称“平台内经营者”。