



中华人民共和国国家标准

GB/T 45917—2025

企业对消费者(B2C)电子商务平台 用户条款编制指南

Guidelines for development of terms of use (TOU) in B2C
e-commerce platform

2025-06-30 发布

2025-06-30 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 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 用户条款编制的程序 3

6 用户条款的基本分类 3

7 平台对用户账号的管理 3

8 交易相关条款 4

9 权益保护 5

10 反不正当竞争与反垄断 6

11 平台内经营者合规经营承诺以及用户诚信承诺条款 6

12 争议解决机制 6

参考文献 7

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。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)提出并归口。

本文件起草单位：中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、方维(深圳)国际商业有限公司、北京大学、山东商业职业技术学院、厦门金华南进出口有限公司、北京贸促英才科技有限公司、杭州电子科技大学、辽宁知行谷科技有限公司、江西外语外贸职业学院、中国计量大学、深圳洽客科技有限公司、东莞市起点信息科技有限公司、杭州杭创新标管理咨询有限公司、浙江省长三角公共服务标准化研究院。

本文件主要起草人：郭文豪、姚歆、崔宁、薛军、李明立、何慧敏、章国道、黄远、李进江、刘晋荣、漆礼根、茅海军、陈宇翔、谢远波、马泽鹏、张欢。

企业对消费者(B2C)电子商务平台 用户条款编制指南

1 范围

本文件确立了企业对消费者(B2C)电子商务平台经营者制定用户条款时宜考虑的基本原则,提供了编制程序和用户条款的基本类别及关键要素的指导。

本文件适用于 B2C 电子商务平台用户条款的编制等相关事项。

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 35408—2017 电子商务质量管理 术语

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

ISO 32110:2023 电子商务交易保障 词汇(Transaction assurance in E-commerce—Vocabulary)

3 术语和定义

GB/T 35408—2017、GB/T 38652—2020 与 ISO 32110:2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台 e-commerce platform

为交易的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,实现交易撮合目的的信息网络系统。

[来源:GB/T 38652—2020,2.2]

3.2

平台用户 platform user

提交相应证明其真实身份的文件资料,通过平台审核,在平台获得合法有效注册的账号,接受并认可用户条款(3.3)、平台服务协议和平台交易规则(3.5)的自然人、法人及其他非法人组织。

3.3

用户条款 terms of use

平台用户(3.2)使用电子商务平台(3.1)服务时所需遵守的规定。

注:包括但不限于服务协议与交易规则。特指非跨境电子商务平台中 B2C 电子商务模式下的用户条款,B2C 电子商务模式即企业类平台内经营者对个人买家的电子商务模式。

[来源:ISO 32110:2023,3.4.7,有修改]