



中华人民共和国国家标准

GB/T 31782—2023

代替 GB/T 31782—2015

电子商务可信交易要求

Electronic commerce trusted trading requirements

2023-09-07 发布

2024-04-01 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 电子商务可信交易要求框架	2
5 可信交易总体要求	3
5.1 交易基本原则	3
5.2 经营行为基本要求	3
5.3 交易风险警示与规避要求	3
5.4 信息保护要求	3
5.5 平台安全要求	4
6 交易前	4
6.1 电子商务平台要求	4
6.2 交易主体	5
6.3 交易客体	5
7 交易中	6
7.1 订单要求	6
7.2 支付要求	7
7.3 商品成交清单要求	8
8 交易后	8
8.1 配送服务要求	8
8.2 售后服务要求	8
8.3 纠纷处理服务要求	8
8.4 交易评价要求	9
参考文献	10

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。

本文件代替 GB/T 31782—2015《电子商务可信交易要求》，与 GB/T 31782—2015 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了部分术语和定义的表述并增加了术语(见第 3 章,2015 年版的第 2 章)；
- b) 更改了电子商务可信交易要求框架的表述和框架图(见第 4 章,2015 年版的第 3 章)；
- c) 增加了交易基本原则(见 5.1)；
- d) 增加了经营行为基本要求(见 5.2)；
- e) 更改了交易风险警示与规避要求(见 5.3,2015 年版的 4.4.1)；
- f) 更改了信息保护要求(见 5.4,2015 年版的 4.4.2)；
- g) 增加了平台安全要求(见 5.5)；
- h) 更改了交易前的具体要求(见第 6 章,2015 年版的 4.1)；
- i) 更改了交易中的具体要求(见第 7 章,2015 年版的 4.2)；
- j) 更改了交易后的具体要求(见第 8 章,2015 年版的 4.3)。

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。

本标准由全国电子商务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本文件起草单位：浙江竺梅进出口集团有限公司、江西金虎保险设备集团有限公司、芜湖乐拍电子商务有限公司、山西辉煌鸿业科技有限公司、和也健康科技有限公司、中国标准化研究院、深圳市览众未来科技有限公司、山西金蝉电子商务有限公司、国家市场监督管理总局信息中心、北京航空航天大学、国家应用软件产品质量检验检测中心、北京中科标准科技集团有限公司、福建工程学院、中关村新兴科技服务业产业联盟、广州大学、平顶山学院、中缆网信息科技(山东)有限公司、广州钛动科技股份有限公司、绿灯行电缆集团有限公司、中国信息安全研究院有限公司、南京壹证通信息科技有限公司、长城计算机软件与系统有限公司、泉州市标准化研究所、泉州柏年中科科学技术研究院(有限合伙)、北京中天兴业文化发展有限公司、河南工程学院、中关村空间信息产业技术联盟、墨点狗智能科技(东莞)有限公司、黄淮学院、河南大学、中国地质大学(北京)郑州研究院、重庆三三电器股份有限公司。

本文件主要起草人：曹新九、陈浩、胡锦涛、童杰、黄东、储志强、王淑敏、程越、陈小红、王志民、史志峰、郑积仕、廖律超、王茜、毛炜、樊旭琦、熊春林、孙广芝、方卫国、高武龙、罗贤娟、杨卫国、张冰、张雪雪、方志财、李述昊、陈桂莲、方彦雯、胡海峰、许勇、翟建飞、李月震、傅毅明、张宜红、冯祥、马圣东、张循、段敬民、赵祺、杨德磊、朱晓辉、岳建伟、楼莉、郝琳、廖钟财、张季超、马广浩、岳文、薛小龙、余丁顺。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2015 年首次发布为 GB/T 31782—2015；
- 本次为第一次修订。

电子商务可信交易要求

1 范围

本文件规定了电子商务可信交易的框架、总体要求,以及交易前、交易中、交易后的可信交易要求。本文件适用于规范电子商务经营者及相关方的交易行为。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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 electronic commerce

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

注:不包括金融类产品和服务,以及利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务。

3.2

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。

3.3

电子商务经营者 electronic commerce operator

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织。

注:包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

3.4

电子商务平台经营者 electronic commerce platform operator

在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

3.5

平台内经营者 operator on electronic commerce platform

通过电子商务平台销售商品或者提供服务的自然人、法人和非法人组织。

3.6

消费者 consumer

利用电子商务平台购买商品与服务的组织或个人。

3.7

物流服务提供者 logistics service provider

依法注册登记的,为电子商务经营者和消费者提供配送服务的组织或个人。