



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 40477—2021

---

## 电子商务信用 网络零售信用基本要求 服务产品提供

E-commerce credit—Basic trustworthy requirements for online retailing—  
Service providing

2021-08-20 发布

2022-03-01 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
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
4.1 信用原则 .....	1
4.2 总要求 .....	2
5 经营者要求 .....	2
5.1 经营者资质要求 .....	2
5.2 经营者可用资源保障 .....	2
5.3 经营者信息公开 .....	2
6 交易安全要求 .....	2
7 交易诚信要求 .....	3
7.1 网上交易 .....	3
7.1.1 交易规则和流程 .....	3
7.1.2 交易辅助服务 .....	3
7.1.3 交易信息发布 .....	3
7.2 服务产品提供 .....	4
7.3 售后服务 .....	4
8 顾客个人信息和隐私保护要求 .....	4
参考文献 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 470)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、北京同创互达科技有限公司、苏州泰莱微波技术有限公司、安徽凯炎电力保护设备有限公司、仙居县瑞江商贸有限公司、山东省宇捷轴承制造有限公司、杭州市标准化研究院、河北省标准化研究院、暨南大学、浙江圣雪休闲用品有限公司。

本标准主要起草人:叶如意、孟翠竹、官全龙、潘瑶、许应成、储五金、李向华、刘松青、刘珍珍、蔡梅贵、何建军、朱晓辉、张韧、李秀娣、张鑫、张江飏。

## 引 言

建立和完善电子商务信用标准体系是促进电子商务健康发展的重要保障。网络零售面对量大且分散的消费者群体提供服务,是各类失信事件的多发领域,也是电子商务信用体系的典型应用场景。全国社会信用标准化技术委员会(TC 470)已组织制定针对一般消费品网络零售的信用基本要求标准,为指导提供服务产品的网络零售经营者诚信经营以及规范相关领域的信用评价,立项制定本标准。

本标准中网络零售的“商品”是不同于一般实物消费品的服务型产品,如代驾、餐饮、课程辅导等,其特征之一是不需要线下物流发货交付,但需要根据消费者的线上订单(可能还需预约)提供服务。

本标准需要说明的事项如下:

- 本标准涉及服务产品不限于“O2O”模式中的线下服务,也可包含在线完成的服务,如在线课程辅导。
- 由于电子商务交易中的“服务”常用来指代交易过程相关服务,如:售前咨询、在线支付、第三方物流、退换货、平台的纠纷处理等。本标准题目中的“服务”并非指交易过程相关服务,而是指消费者通过网络交易所要获得的商品本身,例如代驾服务、餐饮服务等,为避免混淆,在标准正文中均以“服务产品”指代。
- 评价服务产品提供类型网络零售信用时可在本标准基础上制定详细的评价细则。
- 本标准中的服务产品不包括金融、医疗等特殊服务。

# 电子商务信用 网络零售信用基本要求 服务产品提供

## 1 范围

本标准规定了通过网上交易向消费者提供服务产品的信用原则,以及经营者、交易安全、交易诚信和顾客个人信息及隐私保护等基本信用要求。

本标准适用于在自营型网站或第三方交易平台发布信息和发生交易、并提供相应服务产品的模式下的交易平台和服务产品提供商的诚信自律和信用评价,其他类型网络零售可参考采用。

注:本标准中“自营型网站”和“第三方交易平台”统称为“交易平台”。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 34057—2017 电子商务信用 网络零售信用基本要求 消费品零售

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 电子商务信用 e-commerce credit

在电子商务交易中,交易方取得交易对方信任作为交易基础的能力。

注1:这种能力以交易方诚信经营、遵守交易承诺和约定、满足交易对方合理预期为取得和维持条件。

注2:网络零售信用水平取决于顾客网购所承受的综合风险水平,在风险水平满足网购交易要求时,顾客满意水平可作为信用评价指标。

[GB/T 34057—2017,定义 3.1]

### 3.2

#### 服务产品 service product

服务提供者与顾客接触或交互过程中所产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。

注:本标准中的“服务产品”属交易标的本身,在部分文件中也称为“服务”,本标准称为“服务产品”以与交易相关服务(如支付、售后等)区分。

注:改写 GB/T 28222—2011,定义 3.1。

## 4 总则

### 4.1 信用原则

交易平台和服务产品提供商应按照 GB/T 34057—2017 的 4.1 规定遵守诚信经营原则:

注:如果交易平台经营者和服务产品提供商是同一主体,本标准规定条款如无特别说明则为针对两者共同提出,需共同遵守以达到诚信交易目的。