



中华人民共和国国家标准

GB/T 40476—2021

电子商务信用 网络零售信用基本要求 数字产品零售

E-commerce credit—Basic trustworthy requirements for online retailing—
Digital consumptions

2021-08-20 发布

2022-03-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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	1
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 经营者信息公布	2
6 交易安全要求	2
6.1 信息和网络技术安全	2
6.2 产品使用安全	3
7 交易诚信要求	3
7.1 交易过程	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 数字产品	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、北京雷课教育科技有限公司、杭州市标准化研究院、暨南大学、河北省标准化研究院、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、许应成、潘瑶、储五金、刘松青、李向华、刘珍珍、张江飏、蔡梅贵、何建军、朱晓辉、张韧、李秀娣、张鑫、叶振兴。

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地带,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(SAC/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,为指导提供数字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数字产品,如软件、音视频、在线课程等,其特征之一是产品初期研发成本较高,但增加生产产品数量对生产成本增加需求非常小,特征之二是不需线下物流发货,依靠互联网传输或让顾客得知账号和密码即可完成交付。

评价相关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。

电子商务信用 网络零售信用基本要求

数字产品零售

1 范围

本标准规定了通过网上交易向消费者提供数字产品的信用原则,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。

本标准适用于向消费者提供数字产品的自营型网站、第三方平台及平台内数字产品提供商的诚信自律、信用管理和第三方评价。

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。

[来源:GB/T 34057—2017,3.1]

3.2

数字产品 digital consumption product

为终端消费者提供以数字格式为内容的并可通过数字网络传输的产品。

4 总则

4.1 信用原则

交易平台和数字产品提供商应按照 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数字产品提供商不是同一主体,本标准规定条款在无特别说明处均为针对两者共同提出,需共同遵守以达到诚信交易目的。

4.2 总要求

交易平台和数字产品提供商应做到: