



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 21737—2008

---

## 为消费者提供商品和服务的购买信息

Purchase information on goods and services intended for consumers

(ISO/IEC GUIDE 14:2003, MOD)

2008-05-08 发布

2008-12-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国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 术语和定义 .....	1
3 购买信息传递的方式 .....	2
4 购买信息提供的内容 .....	3
5 购买信息的格式和设计 .....	4
附录 A (资料性附录) 购买信息的一般性提供到系统化提供 .....	6
附录 B (资料性附录) 购买信息机构 .....	8
附录 C (资料性附录) 购买信息系统 .....	9
参考文献 .....	11

## 前 言

本标准修改采用 ISO/IEC 指南 14:2003《为消费者提供商品和服务的购买信息》(英文版)。

本标准与 ISO/IEC 指南 14:2003 相比,存在如下少量技术性差异:

——用商品(goods)术语替代了产品(product)术语;删除了标签(label)术语;

——“4.6 引用标准和法律”中,将“没有国际标准或国际标准不适用,采用国家标准”修改为“没有国家标准或国家标准不适用,也可引用 ISO 或 IEC 标准”;

——附录“C.2 购买信息系统一般原则”中,将“使用的商品和服务特征能够通过国际、区域、国家标准,或其他被认可的独立验证体系验证”修改为“使用的商品或服务特征能够通过国家标准、行业标准,或国家承认的验证体系的验证”。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 为资料性附录。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国纺织科学研究院、中国家用电器研究院、北京中轻联认证中心、中国消费者协会。

本标准主要起草人:曹俐莉、郑宇英、朱焰、高燕、陈剑、尹彦、林希。

## 引 言

本标准是有关消费者购买信息方面的标准之一。

本标准的主要目的,是为满足潜在购买者对于商品和服务购买信息需求提供建议。本标准也有助于构建购买信息系统的组织和监督执行机构。

本标准涉及向消费者提供商品和服务的相关方法,包括远程销售和通过电子媒介进行销售。

为消费者提供商品和服务的购买信息是商品和服务至关重要的组成部分。提高购买信息质量能够增强消费者在购买时作出合理选择的能力,从而有助于降低因不适当购买和签订合同所带来的风险,降低消费者不确定性和提高消费者满意程度。为消费者提供高质量的购买信息,也有助于商业组织或个人提高其商业信誉,减少因咨询和处理投诉所耗费的时间和成本。

# 为消费者提供商品和服务的购买信息

## 1 范围

本标准给出了提供商品和服务购买信息的方式、内容、格式和设计的原则和建议。

本标准也为购买信息系统的建立和购买信息机构的运作推荐了基本原则。

本标准适用于：

——商品和服务标准的起草者；

——商品和服务的设计者、生产者、技术文件编写者或从事这类信息起草的其他人员，尤其是购买信息机构的成员；

——其他机构如监督执行机构或消费者权益保护机构。

本标准不涉及合格评定或使用说明，也不涉及口头信息或电子信息的具体建议。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

**商品 goods**

除服务以外的进入流通领域的产品，分为软件、硬件和流程性材料。

### 2.2

**服务 service**

供方为满足客户需求，在供方与客户之间以及供方内部实施一系列活动的结果。

### 2.3

**购买信息 purchase information**

在购买前提供的商品或服务信息，以便消费者在知情基础上做出选择。

### 2.4

**标记 marking**

商品上用于识别其类型的符号、图形、警示、标识、标志或铭牌文，也可以包括简短的文字。

### 2.5

**购买信息系统 purchase information system**

告知消费者有关商品或服务信息的系统。

### 2.6

**购买信息方案 purchase information scheme**

购买信息系统的规则或其他相关格式。

### 2.7

**购买信息机构 purchase information body**

按照购买信息系统规则，设立的负责监督和管理该系统的组织。

### 2.8

**使用说明 instructions for use**

由商品生产者或服务提供者向使用者提供的信息，包括如何安全和有效使用商品或服务的所有必要信息。