



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34827—2017

---

## 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则

E-commerce credit—General principles of transaction dispute resolution  
in online retailing

2017-11-01 发布

2018-02-01 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 交易纠纷处理的原则 .....	1
3.1 公平公正、客观公开 .....	1
3.2 消费者保护 .....	1
3.3 注重效率 .....	1
4 交易纠纷处理流程及要求 .....	2
4.1 交易纠纷处理总体流程 .....	2
4.2 纠纷处理申请 .....	2
4.3 纠纷处理受理 .....	3
4.4 举证 .....	3
4.5 责任判定及形成处理措施 .....	3
4.6 处理措施通知和申诉 .....	4
4.7 纠纷处理执行 .....	4
4.8 记录和公示 .....	5
4.9 其他交易纠纷处理流程 .....	5
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、淘宝(中国)软件有限公司、合肥金维思特智能科技有限公司、北京众联享付科技股份有限公司、成都中科大旗软件有限公司、山东铸信企业征信有限公司、成都鹰明电子商务股份有限公司、福建安井食品股份有限公司、四川泉辉科技有限公司、四川三尺科技有限公司、北京阿里巴巴云计算技术有限公司、中大信(北京)信用评价中心有限公司、天津市标准化研究院、杭州市标准化研究院、河北省标准化研究院、烟台大维科技有限公司、烟台市技术监督信息研究所、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、中国建材检验认证集团厦门宏业有限公司、北金(北京)文化有限公司。

本标准主要起草人:叶如意、高丽梅、袁征、冯利君、袁雷、蔡旭明、杨军、李尧、李秀娣、龚月芳、储熠、周道华、李向华、孙彩英、林竹盛、周莉、江洲、熊文、李云胜、徐震、安彦红、林影、孟翠竹、许应成、宋亮、巫朝华、王舒维、陈磊、孟繁友、周到、秦宪明。

## 引 言

建立和完善电子商务信用标准体系是促进我国电子商务健康发展的重要保障。近几年,网络零售额快速增长,第三方网络零售平台妥善处理平台内发生的纠纷和投诉对保障交易双方的合法权益和公平合理的网上交易环境都非常重要。本标准旨在给第三方网络零售平台建立和完善平台内的交易纠纷处理制度提供指导。

本标准提供的平台内交易纠纷处理流程和基本要求符合当前大多数第三方网络零售平台的交易模式以及平台方应负的管理者角色。网络零售的交易数量大、单次交易额度小等特点决定了大部分交易纠纷的处理达不到司法仲裁的标准,更适宜在平台内部快速解决,所以网络零售平台上的交易纠纷处理应在公平公正的基础上注重效率和成本。

# 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则

## 1 范围

本标准规定了在第三方网络零售平台内的交易纠纷处理原则、流程和各流程的基本要求。

本标准适用于第三方网络零售平台处理买卖双方在交易过程中产生的交易纠纷,其他第三方电子商务平台可参照使用。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 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:交易方取得和维持这种能力需以诚信经营、遵守交易承诺和约定、满足交易对方合理预期为条件。

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 ]

### 2.2

#### 交易纠纷 transaction dispute

买卖双方在交易过程中或交易完成之后就交易行为或退换货等售后服务产生的分歧。

## 3 交易纠纷处理的原则

### 3.1 公平公正、客观公开

平台应公示本平台内交易纠纷处理的规则,由买卖双方在各自第一次交易前确认,在处理交易纠纷时,应基于客观证据,按照公平公正的原则进行处理。

### 3.2 消费者保护

平台应按照消费者保护相关法律法规和国际通行准则,在纠纷受理、举证、判定、申诉、执行等流程中保护消费者权益。平台可成立消费者权益保障基金,适宜时可采用先行垫付措施。

注:先行垫付指处理争议期间,在特定情况下,平台使用自有资金代替卖方先行退款给买方,并在纠纷处理结束时向卖方追偿的一种消费者保护作法。

### 3.3 注重效率

平台处理网络零售交易纠纷的流程、规则应符合网络零售额小量大特点。平台使用自身掌握的交易数据、沟通记录、以及交易双方限定期限内提供的证据仍然难以判断过错和责任方时,可按照约定和平台规则快速处理。

注:平台可简化处理流程和规则以降低处理成本和提高处理效率。处理结果可仅包括对交易商品、交易款项和物流费用的处置。