

ICS 02.080.99
A 12
备案号: 52332—2016



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11133—2015

电子商务商品理赔技术要求

Rules for e-commerce general technical requirements for consumer goods claims

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由商业科技质量中心提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：商业科技质量中心、杭州奥普卫厨科技有限公司、浙江红蜻蜓电子商务有限公司、北京再论营造科技有限公司、广东志高空调有限公司、宁波方太厨具有限公司、杭州老板电器股份有限公司、红豆集团有限公司、北京天街集团有限公司、上海赛孚燃料检测有限公司、中国商业联合会商品质量监督检验测试中心(天津)、中国商业联合会产(商)品质量监督检测中心(重庆)、中国商业联合会交家电质量监督检验测试中心(北京)、北京远东正大商品检验有限公司。

本标准主要起草人：尚卫东、吴兴杰、汪建斌、周东、孙恩华、陈少鹏、余燕春、崔巍、奚峰。

电子商务商品理赔技术要求

1 范围

本标准规定了电子商务商品理赔术语和定义、理赔原则和范围、理赔各方责任和权益、各方质量责任认定、理赔条件与方式、理赔凭证、期限和程序、商品理赔员要求。

本标准适用于电子商务经营活动中的消费品和工矿产品及商品理赔中的修理服务。

本标准不适用于无形资产和有偿服务业态活动。如：工业用原材料、成套设备、不动产、定制品等。

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。

SB/T 10954—2012 消费品理赔通用技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

理赔 **reclaim**

商品提供者、经销者和修理者对商品顾客所购买或修理的商品承担相应的修理、更换和退货责任。

3.2

电子商务服务商 **electronic commerce service provider**

为在线销售商、配送服务商、支付服务商、用户和消费者提供电子商务交易服务平台，具有管理机构和管理制度的组织。简称：平台服务商。

3.3

在线销售商 **online sellers**

在电子商务服务商提供的服务平台上开展有形商品营销活动的组织或个人。简称：销售商。

3.4

配送服务商 **distribution services**

为电子商务服务商、在线销售商、用户和消费者提供配送服务的企业。

3.5

瑕疵商品 **defective merchandise**

商品由于搬运和保管不当，导致其外观受损或非主要零配件缺失，但其仍具备原有使用价值的商品。

3.6

商品理赔员 **commodity claims personnel**

商品理赔鉴定技术人员。商品经销单位内，经过技术培训并通过考核，可联合或独立开展商品理赔工作的技术人员。