
ICS 03.100.20
A10



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

电子商务信用 B2B 第三方交易平台信用规范

E-commerce credit---B2B---The credit specification of third-party transaction platform

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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 2

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 平台资质要求 3

4 卖家管理要求 4

5 商品及服务审核要求 4

6 交易服务过程要求 5

7 配套服务要求 6

8 售后服务要求 6

9 信息安全与保密要求 6

10 其他要求 7

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市标准技术研究院提出，由全国社会信用标准化技术委员会（SAC/TC 470）归口。

本标准起草单位：深圳市标准技术研究院、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：

本标准首次发布。

电子商务信用 B2B 第三方交易平台信用规范

1 范围

本标准规定了电子商务B2B第三方交易平台的信用规范，包括平台资质要求、卖家管理要求、商品及服务审核要求、交易服务过程要求、配套服务要求、售后服务要求、信息安全与保密要求。

本标准适用于B2B电子商务第三方交易平台的信用管理以及信用评价。

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，仅所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 17859-1999 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

GB/T 20273-2006 信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求

GB/T 29622-2013 电子商务信用 卖方交易信用信息披露规范

3 平台资质要求

3.1 基本要求

平台应具备以下资质：

- a) 平台企业法人营业执照、组织机构代码证、税务登记证
- b) 经营许可类产品的平台应取得相关许可经营资质；
- c) 平台的运营应符合国家对信息平台运作的相关规定；
- d) 平台的建立应通过互联网信息服务许可登记并完成域名备案；
- e) 平台的建立应在工业和信息化部获得增值电信业务经营许可证（ICP 证），并应向工商行政管理机关申请备案，在网站的首页上加贴备案电子标识，并将备案信息向社会公开。

3.2 运营要求

3.2.1 信息公示

平台应在其网站主页面或从事经营活动的显著位置公示以下信息：

- a) ——3.1 中提及并已取得的资质；
 - 平台应在网站上公示经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱、投诉受理电话等信息；
 - 平台应在其网站首页或者从事经营活动的主页面醒目位置公开平台企业法人营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识；
 - 平台宜在网站上公示监管部门或消费者投诉机构的联系方式；
 - 平台应对卖家基本信息进行公示，包含但不限于卖家昵称、卖家介绍、卖家的公司名、卖家的主体资质证照等基础信息；
- b) 其他要求应符合 GB/T 29622-2013 的规定。

3.2.2 运维要求

- a) 平台应具备以下人员及硬件设施，具体要求包括但不限于：
 - 具备相应的管理人员、技术人员和客户服务人员等；
 - 具备相应的硬件设施及办公场所；
 - 具备相应的计算机信息系统和安全环境。
- b) 平台应具备以下运营管理能力，具体要求包括但不限于：
 - 平台应具备客户服务能力；
 - 平台应具备对信息、产品分类的审查管理能力；
 - 平台对会员应采取实名制管理，注册时应有实名登记环节；
 - 平台应开放投诉渠道；
 - 平台应建立权益保障机制；
 - 平台应建立信用建设机制，对信用建设有明确的规划，并公示；

4 卖家管理要求

4.1 卖家资质要求

平台入驻卖家应具有以下资质：

- a) 应具有企业法人营业执照、组织机构代码证、税务登记证；
- b) 个体工商户卖家应具有个体工商户营业执照、经营者身份证、税务登记证；
- c) 经营许可类产品的卖家应取得相关许可经营资质；
- d) 应取得电子商务平台、产品生产厂家授予的特许经营等授权信息；
- e) 应取得产品注册商标、合法代理授权、产品认证等资质。

4.2 卖家审核机制

平台应制定相关审核制度，具体要求包括但不限于：

- a) 应制定卖家准入条件标准，对入驻卖家的主体身份的合法性进行审查；
- b) 应每年定期对实名注册的卖家注册信息进行验证，对无法验证的站内经营者予以注明；
- c) 应建立卖家信息档案并分类存档；
- d) 应制定保障入驻卖家信息安全的相关制度；

5 商品及服务审核要求

5.1 商品信息公示要求

5.1.1 平台应对卖家发布的商品信息制定相关规则。

5.1.2 卖家发布的商品信息应符合以下要求：

- a) 商品描述应真实准确；
- b) 应公示商品基本信息：包含但不限于商品品牌、名称、型号、价格、商品图片等；
- c) 应包含能反映商品主要属性的信息；
- d) 商品图片展示应能清晰反映商品主要特征，不应误导或给予错误提示，不应使用含有其他网站标识的图片；

- e) 出售的商品是破损品、样品、返修品、二手商品，应在网页显著位置加以说明和提示风险。

5.2 商品价格要求

5.2.1 平台应对卖家发布的商品价格标识制定相关规则。

5.2.2 卖家对商品的价格标识应符合以下要求：

- a) 应标明真实的商品价格，做出质价相符、公开真实的承诺；
- b) 不应有各类标价陷阱，不应使用与产品信息不符的假明码标价和隐晦的模糊明码标价；
- c) 不应有降价陷阱、虚构高价、谎称降价、虚假折扣信息；
- d) 不应通过各种形式恶意压低价格实施价格恶性竞争；

5.3 商品审核要求

平台应对卖家发布的商品信息进行审核，具体要求包括但不限于：

- a) 平台应制定商品信息审核制度。
- b) 平台应明确说明不适合在平台上发布的商品信息；
- c) 平台应对发布的含有违规违禁、侵犯他人知识产权或其它合法权益、虚假内容等商品信息予以删除；

6 交易服务过程要求

6.1 交易规则要求

平台应制定交易规则和流程，具体要求包括但不限于：

- a) 应制定并公布交易规则，交易规则的修改应提前予以公示；
- b) 应保证交易流程的完整性；
- c) 应允许交易终止；
- d) 应对交易过程进行记录；
- e) 应对交易订单的完整信息进行记录，宜采用第三方凭证存储；
- f) 交易规则不应损害买卖双方的权益，宜采用第三方担保方式的交易流程；

6.2 交易信用管理规范

交易信用管理应符合以下要求：

- a) 平台应建立对买卖双方交易过程、售后服务、配套服务等信用管理制度；
- b) 平台应对交易评价及交易统计信息予以记录；
- c) 平台应制定相应的信用管理办法和处罚机制；
- d) 平台应制定信用信息维护机制，并定期更新信用信息；
- e) 平台应建立交易评价体系，允许对产品质量、服务水平等进行评价；

6.3 纠纷及投诉处理规范

纠纷及投诉处理应符合以下要求：

- a) 平台应建立交易纠纷调解处理相关制度，并对每次交易纠纷全流程进行记录；
- b) 平台应建立投诉处理相关制度，可提供合理的投诉维权路径指引，并配合提供相关信息；
- c) 平台应具备交易纠纷处理的客服团队；

7 配套服务要求

7.1 在线支付服务要求

7.1.1 在线支付服务的合法性

平台应提供合法的在线支付功能，在线支付应符合以下要求：

- a) 采用的在线支付服务应由银行或具备合法资质的非金融支付机构提供，并将支付服务提供者信息公布于网站显著位置；
- b) 应对参与在线支付的买卖双方进行工商注册资料等方面合法性的验证，以确保交易的合法性和真实性；

7.1.2 在线支付安全要求

在线支付安全应符合以下要求：

- a) 对支付过程中涉及的用户银行账户信息，应有明确的防泄漏措施；
- b) 平台应合理提示交易风险，在执行的交易支付指令前，应要求其对交易明细进行确认；
- c) 应采取在线、短信等多渠道认证方式对用户的支付行为进行确认；
- d) 应建立支付故障应急处置机制，防止因银行或支付渠道故障影响买家支付；
- e) 应对业务数据用数字证书进行签名和加密，防止数据被非法篡改和泄露

7.2 物流服务要求

7.2.1 平台应对卖家提供的物流服务做出相关规定

7.2.2 卖家提供的物流服务应符合以下要求：

- a) 卖家应在约定的时间内发货；
- b) 卖家发布商品信息时需说明物流配送信息，买方有特殊要求的需与卖家另行约定；
- c) 卖家应对所有物流信息进行信息化管理，保证物流信息可追溯

8 售后服务要求

平台售后服务要求应符合以下要求：

- a) 应提供物流信息查询服务；
- b) 应建立服务团队，协助双方进行退换货及售后纠纷处理；
- c) 应建立卖家售后服务记录；

9 信息安全与保密要求

9.1 技术要求

平台应采取以下技术措施保证信息安全：

- a) 定时备份和同步机制，对用户信息、产品信息，进行定期的安全备份，预防由于硬件损坏、系统崩溃、黑客攻击等带来的数据丢失；
- b) 建立多层安全机制、配置相应的软硬件防火墙设置，防止因外界攻击而导致数据的涉密或破坏；
- c) 建立严密的身份和账号管理、身份认证、加密机制，防止用户账号被盗用；

d) 平台建设的安全要求应符合 GB 17859-1999 的规定。

9.2 信息安全要求

平台应建立信息安全机制，确保平台的可信环境：

- a) 宜采用和实施在线隐私公告，并通过网站或在线服务进行公示；有履行在线隐私公告的机制；在线隐私公告不应为消费者构成危害；
- b) 对买家、卖家注册信息、订单信息、支付信息等相关敏感信息，提供在线加密等保护和管理的安全技术或机制，应符合 GB/T 20273-2006 的相关规定，并允许卖家和买家修改信息；
- c) 应建立物流信息保密制度；
- d) 应对卖家和买家信息实行安全保存和使用的规范和机制，防止泄露、滥用和非授权使用；
- e) 应对卖家和买家在线信息提交，提供安全性提示；
- f) 应明确说明搜集商户和买家信息的方式；
- g) 允许商户和买家选择其非必要公开信息被使用的方式；
- h) 应制定相应的运维巡检制度，确保 7*24 小时安全事件应急响应。

10 其他要求

第三方交易平台终止服务应提前公示。
