

《电子商务业务术语》国家标准编制说明

一、任务来源

本标准由全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC83）提出和归口，经国家标准化管理委员会批准，正式列入2016年国家标准化项目计划，项目计划号为20161267-T-469，起草单位为阿里巴巴（中国）有限公司、中国标准化研究院等。

二、目的和意义

据数据显示，2017上半年，我国电子商务交易额13.35万亿元，电子商务服务企业直接从业人员超过310万人，由电子商务间接带动的就业人数，已超过2300万人。术语是标准化活动的基础，准确定义和统一术语，为电子商务业务推动和电子商务相关的标准研究提供基础。电子商务细分的类型较多，更有必要制定电子商务业务术语标准，对电子商务业务中的细分模式、相关方、售前、售中、售后、交易管理、消费者服务以及交易数据等使用的名词进行定义，选择或确立最恰当的术语，减少多义和同义现象，以避免信息交流过程中的歧义和误解。本标准能够形成电子商务业务统一的概念和理解，为电子商务行业实施质量管理，提升商品品质和服务，保障消费者权益提供标准基础，助推电子商务业务的有序快速发展。

三、主要工作过程

2016年初，标准项目工作组开始对淘宝、天猫、京东、一号店等电子商务平台上的电子商务词条进行收集和调研，梳理出电子商务平台管理及经营使用的术语、名称；同时收集电子商务相关法律法规、政策文件以及相关电子商务标准中出现的术语等，经对词条的研究、梳理。经对术语标准内容进行编制，形成了标准草案。

2016年4月初，标准经向全国电子业务标准化技术委员会全体委员征集意见，修改完善后，通过了标委会投票，列入标委会申报计划；2016年4月底，向国家标准委提出立项申请，并在《国家标准制修订工作管理信息系统》中申报；项目经过了国家标准评审会，并于2016年10月13日正式由国家标准委批准批准立项。

2016年6月至2017年11月，在立项标准草案（一稿）的基础上，标准起草工作组对标准的框架构造进行了完善，并补充了相关的术语定义，形成了标准草案（二稿）。期间，标准起草组组织召开4次内部研讨会，对标准草案进行反复修改和完善，不断收集和补充标准的相关内容，调整标准框架结构，完善术语和定义，形成标准草案（三稿）。

2018年1月，标准起草组在标准草案（三稿）的基础上，组织电子商务平台对标准内容进行讨论和论证，并根据讨论的意见

进行了进一步修改和完善,形成了标准征求意见稿,并上报至 TC83 秘书处征求意见。

四、标准主要技术内容

1. 编制原则

(1) **适用性原则**：本标准术语词条的选择,充分考虑了目前国内电子商务业态的需求,结合了相关的法律法规和电子商务相关的管理制度和文件,以及各大电子商务平台在电子商务业务实践中使用的、已约定成俗的词汇,最终形成本标准所包含的术语和定义。

(2) **协调性原则**：本标准的术语和定义参考了各大电商平台目前的习惯术语,但对于同义词条,同时考虑到各平台之间使用的词汇的差异性,尽可能的使用通用的术语,以保证普适性。对于已在其他国家标准中出现过的术语,尽量引用或改写原有的电子商务相关标准中出现的术语和定义,以保证标准间的协调统一。

(3) **专业性原则**：在编制过程中,选择了电子商务业务环节用应用的特有的术语,具备电子商务的专业性。

(4) **规范性原则**：本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》、GB/T 20001.1-2001《标准编写规则第 1 部分术语》以及 GB/T 10112-1999《术语工作 原则与方法》的要求和规定编写,标准内容和格式严谨、规范。

2. 标准的主要内容和框架

本标准规定了电子商务相关的术语和定义。主要分为 9 个部分，包含：基础术语、电子商务模式、电子商务相关方、交易前过程、交易中过程、交易后过程、交易管理、消费者服务、交易数据类等：

1) 基础术语：主要包括电子商务和电子商务不同的平台类型，包括自营型电子商务平台和第三方电子商务平台的术语和定义；

2) 电子商务模式：规定了 B2C、B2B、C2C、C2B、O2O、跨境电商、农村电商等当前主要的几种电子商务模式的术语和定义；

3) 电子商务相关方：规定的是参与电子商务活动的相关主体的术语和定义，例如：电子商务平台、服务提供商、卖家、会员、店铺等；

4) 交易前过程：规定了电子商务交易活动开展之前涉及的商家入驻、会员注册、品牌授权、商品类目、商品信息发布等方面的术语和定义；

5) 交易中过程：规定了电子商务交易活动开展过程中涉及的订单、支付、在线客服、货到付款、运费险、包邮、发货等术语和定义；

6) 交易后过程：规定了电子商务交易结束后涉及的签收、确认收货、拒收、交易评价、店铺评分、纠纷处理、申诉、大众评审等术语和定义；

7) 交易管理：规定的是从电子商务平台的角度，对平台上开展经营活动和商品的管理的相关术语和定义，包括：规则、如实描述、商品下架、商品删除、店铺屏蔽、限制发布商品、关闭店铺、违背承诺、神秘抽检、恶意骚扰、滥用会员权利、限制营销活动、虚假交易等；

8) 消费者服务：规定的是从消费者的视角，电子商务活动过程中涉及的术语和定义，包括：保证金、消费者保障服务等；

9) 交易数据类：规定的是电子商务交易中涉及的交易数据相关的术语和定义，包括：客单价、转化率、库存周转率、售罄率、妥投率、活跃会员数、注册用户数、退款率、品质退款率、店铺动销率等。

本标准适用于电子商务各应用领域。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

目前，国际上并无电子商务相关的术语标准。

七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准编制过程中，参考了《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《合同法》、《商标法》、《广告法》和

《电子商务法（草案）》等法律法规，与法律法规保持一致。

目前尚无相关的强制性国家标准。本标准与正在制定的《电子商务商户实名制规范》中的术语保持一致。

本标准制定过程中，涉及到电子商务质量管理的术语和定义，参考引用了国家标准 GB/T 35408-2017《电子商务质量管理术语》，同时保持与电子商务相关的国家标准之间的协调一致。

八、废止现行有关标准的建议

本标准为首次制定，不涉及对现行标准的废止。

《电子商务业务术语》国家标准编制组

2018年4月21日