

《电子商务平台服务保障技术要求》

国家标准编制说明

一、工作简况

1、任务来源

本标准由全国电子商务标准化技术委员会（SAC/TC 83）提出，经国家质量监督检验检疫总局批准，正式列入 2016 年国家标准制修订项目计划，项目编号为：20160634-T-469，项目名称为《电子商务平台服务保障技术要求》。该标准包括电子商务平台交易前、交易中、交易后的过程服务保障以及安全保障、平台环境、运维管理等基础保障技术要求等方面。

2、标准制定的背景、目的和意义

随着网络经济的快速发展，信息时代的来临，Internet 深入影响到社会生活的方方面面。反映在商业交易上，最显著的变化就是交易的电子化，即电子商务。在现代社会生活中，电子商务通过计算机、通信网络以及互联网所实现的商务活动的国际化、信息化和无纸化，已经成为了各国商务发展的一股不可阻挡的趋势。在这种大趋势下，企业之间的交互更加频繁，企业与企业之间不再是简单的竞争与合作的关系，而是竞争与合作并存的发展关系。电子商务在商业活动中优势，让传统企业看到了信息技术的巨大力量，基于改善企业传统业务流程，促进企业交易的高效完成的目的，近年来传统企业纷纷向电子

商务模式转型，促进了电子商务蓬勃发展。电子商务在网络经济发展日益迅猛的当下，以其特有的开放性让商务活动相比较以往更加高效快捷，也更加方便。但电子商务所具有的开放性同时也带来了诸多的服务保障方面问题，这些问题涉及到整个交易环节，比如身份认证、商品信息、订单处理、物流服务、售后保障、平台安全、环境和运维保障等，这些不可预知的问题给消费者、平台运营商、销售商带来的损失不可估量。

本规范规定了电子商务平台交易前、交易中、交易后的过程服务保障以及安全保障、平台环境、运维管理等基础保障技术要求。

本规范适用于提供电子商务平台服务保障技术的相关单位。

3、主要工作过程

1、2016年6月，由中国标准化研究院承担本标准主要起草任务，并成立标准起草组开始标准起草工作，开展标准调研、资料收集、标准草案稿编写。同时，由全国电子业务标准化技术委员会向国家标准委提出立项申请；

2、2016年6月，经国家质量监督检验检疫总局批准，该标准正式列入2016年国家标准制修订项目计划；

3、2016年12月，标准起草工作组再次召开内部研讨会，对标准研制的内容范围进行进一步的研究，并讨论研究开展构建标准框架，并形成草案稿（二稿）；

4、2017年5月，标准起草组在研究关于电子商务平台服务保障技术等相关资料的基础上，对草案稿进行了修改完善，形成了草案稿（三稿）；

5、2017年11月28日，标准起草组在北京召开了标准专家研讨

会，会上专家对标准的定位、框架结构以及部分条款进行了详细的讨论。会后，标准起草组根据专家的意见对标准进行了一次全面修改，形成了标准征求意见稿（一稿）。

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容的论据

1、编制原则

按照 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准内容。

本标准应具有科学性、先进性。同时应充分考虑到现阶段我国电子商务服务保障技术实施的可行性和需求，使其具有可操作性。

2、标准主要内容与确定论据

2.1 标准主要内容及适用范围

本规范规定了电子商务平台交易前、交易中、交易后的过程服务保障以及安全保障、平台环境、运维管理等基础保障技术要求。

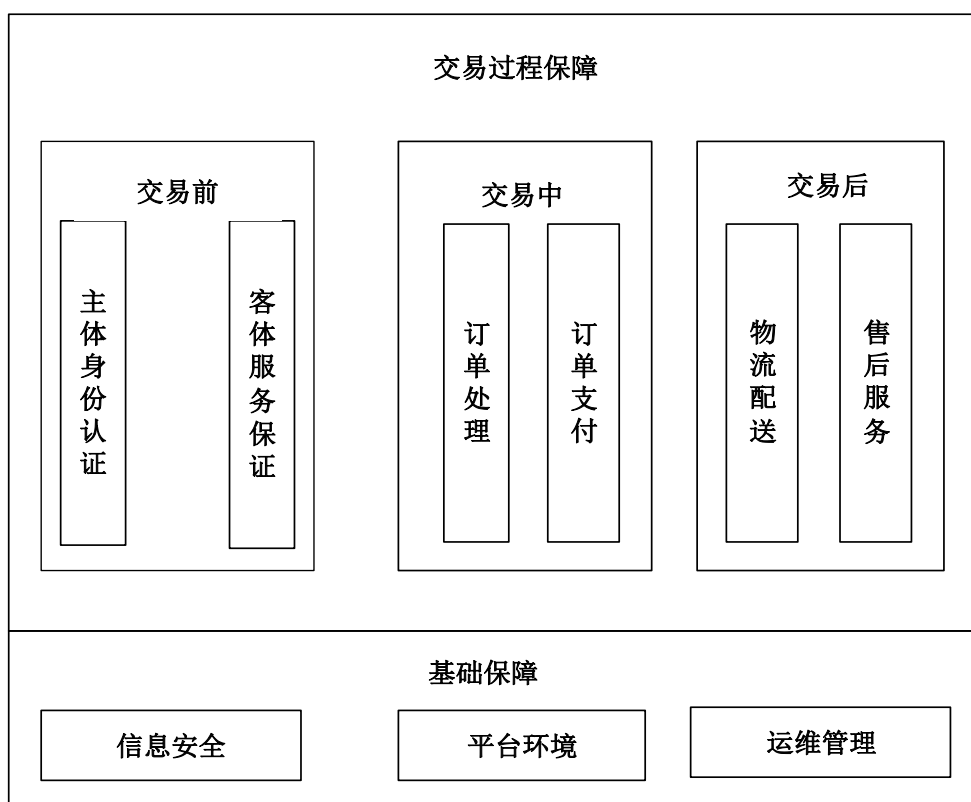
本规范适用于提供电子商务平台服务保障技术的相关单位。

2.2 标准主要内容的确定

通过标准起草组的深入研究，并深入调研分析相关行业、企业的电子商务平台服务保障建设中的相关经验，在充分考虑其在管理经验的基础上进行归纳、提炼后，确立了标准的主要内容如下：

- 1、 范围。规定了本标准的适用范围。

- 2、 规范性引用文件。对本标准中所明确引用到的标准文件进行了列举。
- 3、 术语和定义。给出本标准中用到的术语和定义。
- 4、 概述。本部分给出了电子商务平台服务保障技术架构的主要要素组成。本标准的从交易过程和平台基础技术两方面来规范服务保障技术的。



- 5、 交易过程保障。标准明确了交易前（主体身份认证、客体服务保障）、交易中要求（订单处理、支付处理）、交易后（物流配送、售后服务）等方面的服务保障技术要求。
- 6、 基础保障。结合电子商务平台特点给出了安全保障、平台环境、运维管理等方面的服务技术保障要求。

三、主要试验（或验证）的分析

本标准在研制的过程中，标准起草组通过大量的资料及实地调研，充分分析电子商务平台运营服务保障技术现状，以服务保障的要求为核心，探索挖掘电子商务平台服务保障方面的需求，最终确定了交易过程保障和基础保障两大板块以及主体身份认证、客体服务保证、订单处理、订单支付、物流配送、售后服务、安全保障、平台环境要求、运维管理要求等九方面。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准为首自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求，本标准有助于《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律、法规、规章和强制性国家标准的实施。

本标准的实施不涉及对现行标准的废止情况。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议

本标准为首次针对电子商务平台服务保障技术制定的国家标准，为推荐性标准，建议率先在参与标准制定平台开发、运营企业中应用实施，再逐渐推广到行业内其他相关企业实施本标准,并将实施过程中出现的问题和好的改进建议反馈起草组以便进一步对本标准修订完善。

在技术上，在标准实施过程中，按照本标准中给出的电子商务平台服务保障技术的相关要求逐步对现行的电子商务平台上的服务保障机制进行规范，通过本标准的实施，尽可能的实现在电子商务平台建设的规范化和一致性。

九、废止现行有关标准的建议

本标准不涉及对现行标准的废止。

《电子商务平台服务保障技术要求》

国家标准起草组

二〇一八年四月