

《质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交
易指南》

国家标准编制说明（征求意见稿）

标准起草组

2026年3月

《质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南》

国家标准编制说明（征求意见稿）

一、工作简况

（一）任务来源

本国家标准的修订任务列入国家标准化管理委员会 2025 年国家标准制修订项目计划，计划编号 20251802-T-469，由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）提出并归口，由中国标准化研究院负责组织起草，定于 2026 年完成。

（二）编制背景

数字经济时代下，我国企业-消费者（B2C）电子商务产业迈入高质量发展新阶段，交易模式持续创新、应用场景不断拓展，直播电商、社交电商、即时零售、跨境电商零售等新业态新模式快速崛起，成为拉动消费、促进实体经济数字化转型的重要引擎，电子商务已深度融入居民日常生活与企业经营活动，消费者对交易公平性、信息透明度、个人信息安全、售后维权便捷性的要求也日益严苛。

国际标准化组织（ISO/TC176）在 2001 年首次发布 ISO 10008《质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南》，并于 2013 年 6 月 1 日完成首次修订，为全球早期 B2C 电子商务发展提供了质量管理与顾客满意的通用准则，我国于 2017 年等

同采用 ISO 10008:2013 发布了 GB/T 19018-2017《质量管理 顾客满意 企业 - 消费者电子商务交易指南》。随着全球电子商务数字化、智能化发展，ISO 于 2022 年完成对 ISO 10008 的第二次修订，重点补充了数字经济背景下数据安全、个人信息保护、新业态合规运营、跨境交易协同等内容，适配了全球电子商务行业的新发展、新需求。为保证我国标准与国际标准同步性，我国等同转化此标准。

（三）修订过程

1、2024 年 3 月，全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）完成了对 ISO 10008:2022《Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions》国际标准的等同翻译，形成国家标准草案，经全体委员投票通过后，提交国家标准化管理委员会进行立项申请；2025 年 6 月获得立项批准，项目编号为 20251802-T-469，项目周期为 12 个月。2025 年 11-12 月，SAC/TC 151 对国家标准草案进行校准和修改，初步形成 GB/T 19018-202X《质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南》国家标准讨论稿。

2、2025 年 12 月在全国范围内征集修订工作组成员；2026 年 3 月召开了 GB/T 19018—202X《质量管理 顾客满意 企业 - 消费者电子商务交易指南》国家标准修订工作启动会，会上确立了编制原则，明确了任务分工和进度安排。

3、2026年3月，修订工作组收集了有关资料，在完成标准翻译校对工作之后，对标准文字翻译和技术内容上的有关问题进行了研讨，形成了标准征求意见稿（初稿）。

4、2026年3月，修订工作组形成形成标准征求意见稿和编制说明。

（四）主要参加单位和工作组成员及其所做的工作

本标准由中国标准化研究院作为项目承担单位负责标准的修订工作。本文件起草单位：中国标准化研究院、中国质量协会、中国石油集团安全环保技术研究院有限公司、中科星图测控技术股份有限公司、江苏省质量和标准化研究院、清华大学、山东大学、中国计量大学、中国水利电力质量管理协会、中国质量检验检测科学研究院、河北省标准化研究院、北京工业职业技术学院、四川天府江东科技有限公司。本文件主要起草人：张思思、高晓红、李高帅、彭其勇、许丽丹、牛瑞涛、郭宁、夏斌、王致远、陆军、康健、朱志远、那慧玲、陈晓、孙会明、徐凡、何建军、张静姝、袁力坤、何哲。

各单位所做的主要工作：中国标准化研究院负责组织标准全文的起草，输出国家标准稿草案及后续文稿修订工作；其他参与修订工作组组单位成员，通过邮件、现场会议及视频会议等方式，对国家标准内容编制、与国际标准对比分析及与系列相关标准协调一致性研究等多次讨论研究分析，最终形成国家标准公开征求意见稿。具体工作包括：收集资料分析、标准内容翻译、与原标准表

述的协调、与系列标准的一致性、文字的精炼和审阅优化等。

具体任务分工如下：

任务	完成人
整体工作方案制定、提出立项申请、工作方向及完成进度控制，各阶段编制说明的编写和标准统稿、修订工作组会议的组织等。	张思思，高晓红，许丽丹，康健，张静姝
封面至第3章内容校对，标准的中英文核对。	徐凡，袁力坤
第4章—第5章内容编制，标准的翻译（草案稿），标准的中英文核对、汇总意见的初步处理意见及相应编制说明的核对。	李高帅，夏斌，陈晓
第6章内容编制与校对，理顺修改中文草案稿、处理汇总意见。	何哲、牛瑞涛、孙会明
第7章—第8章内容编制与校对，处理汇总意见。	彭其勇、王致远、何建军、那慧玲
附录内容编制与校对，编制说明初稿的编写、协助组织修订工作组会议。	陆军、郭宁、朱志远

二、编制原则、主要内容及确定依据

（一）编制依据

本标准以 ISO 10008:2022 《Quality management—Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions》为基础，与其一致性程度为“等同采用”；编写规则按 GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：

标准的结构和编写》和 GB/T 1.2-2020《标准化工作导则 第 2 部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的规则。本标准中的术语和定义尽可能与我国现行相关国家标准保持一致和连贯。

（二）编制原则

1、一致性：本标准使用翻译法等同采用 ISO 10008:2022《Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions》。除必要的编辑性处理外，本标准无论从框架上还是技术内容上，确保与 ISO 标准等同。

2、协调性：本标准中的术语和定义尽可能与我国现行相关国家标准保持一致；在确保翻译准确、与国际标准内容一致的前提下，在语言表述上尽可能符合中文语言以及行业的表达习惯。

3、易用性：本标准的内容规定了相关方面的基本要求和通用要求，未限定具体实现形式，相关企业可根据自身业务模式、产品特点和运营场景，实施与其相符合的质量管理与客户满意提升措施。

4、规范性：本标准的编写规则遵循 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》和 GB/T 1.2-2020《标准化工作导则 第 2 部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的起草规定。

（三）主要内容

本标准替代 GB/T 19018—2017《质量管理 顾客满意 企业 - 消费者电子商务交易指南》，主要技术变化如下：

1、与新版质量管理体系对齐

与 ISO 9000:2015（质量管理体系 基础和术语）对齐。

与 ISO 9001:2015（质量管理体系 要求）对齐，采用过程方法和基于风险的思维。

2、与顾客满意系列标准协同

更好地与 ISO 10001、ISO 10002、ISO 10003、ISO 10004 等顾客满意系列标准保持一致，形成闭环管理。

适配现代电商环境，响应不断演变的电子商务环境和消费者行为，强化了数字安全、个人数据保护、可持续性 & 争议解决机制的指导。

三、主要试验（或验证）情况分析和预期效益

（一）主要试验（验证）情况

本标准等同采用 ISO 10008:2022 的推荐性国家标准，核心技术内容与国际标准保持一致，本次标准修订未开展专项试验工作，主要原因在于标准为指导性文件，并非产品或方法类强制性标准，其技术内容以质量管理原则和电商交易通用准则为核心，无需通过实验室试验等方式验证，通过行业适用性调研和多方意见征询即可完成内容有效性验证。

（二）预期效益

本标准的发布实施，与国际标准保持同步，适配我国数字经济背景下 B2C 电子商务产业发展新态势，对推动电商行业质量管理体系升级、保障消费者合法权益、促进电商产业高质量发展意义重大，具体体现在四方面：一是助力行业规范发展，为直播电商、跨境电商零售等新业态提供统一质量管理准则，引导企业建立与国际接轨的质量管理体系，突破跨境贸易标准壁垒，增强我国电商企业国际竞争力；二是强化消费者权益保护，通过明确数字安全、个人信息保护等核心要求规范企业经营行为，切实解决消费痛点，提升消费者交易体验与安全感，有效提振消费信心；三是支撑市场科学监管，为监管及消保机构开展相关工作提供标准化依据，推动监管工作科学化、规范化开展，提升监管效率，维护公平公正的电商市场秩序；四是推动产业协同升级，促进电商与上下游产业标准化协同发展，助力物流、支付等配套服务质量提升，赋能实体经济数字化转型，充分发挥电子商务拉动消费、推动数字经济与实体经济深度融合的作用。

四、与国际、国外同类标准水平的对比情况

本标准等同采用 ISO 10008:2022 《Quality management — Customer satisfaction — Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions》，在技术内容、框架结构、核心原则等方面与国际标准保持完全一致，达到国际先进标准水平。

ISO 10008:2022 是国际标准化组织针对全球 B2C 电子商务

发展新趋势修订的最新标准，融合了全球电商行业的先进质量管理经验，兼顾了不同国家和地区的电商交易特点与监管要求，是目前全球范围内关于 B2C 电子商务顾客满意与质量管理的核心通用标准，代表了该领域的国际先进水平。

国外暂无其他专门针对 B2C 电子商务顾客满意与质量管理的综合性国际标准，部分国家和地区虽制定了电商行业相关的地方性法规或标准（如欧盟《通用数据保护条例》（GDPR）、美国《加州消费者隐私法案》（CCPA）等），但此类文件多聚焦于数据保护、消费者隐私等单一领域，未形成覆盖电子商务交易全流程的质量管理与顾客满意指导体系。本标准在等同采用 ISO 10008:2022 的基础上，结合我国电商行业发展实际进行了必要的编辑性处理，语言表述符合中文行业习惯，术语定义与我国现行国家标准保持一致，既实现了与国际先进标准的接轨，又具有鲜明的中国适用性，相较于国外单一领域的电商相关标准，覆盖范围更全面、指导更系统。

五、采标的合规性

本标准等同采用 ISO 10008:2022 《Quality management — Customer satisfaction — Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions》。标准的编写符合 GB/T 1.1-2020 和 GB/T 1.2-2020 的编写规定和国内相关标准的规定。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准作为国家标准，在与现行法规、国际及国内相关标准

中内容协调一致的基础上，充分体现技术上的先进性。

本标准作为推荐性国家标准，与强制性国家标准无冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准修订过程中，未产生重大分歧。

八、涉及的专利情况

本标准不涉及专利。

九、实施建议

本标准代替 GB/T 19018—2017《质量管理 顾客满意 企业 - 消费者电子商务交易指南》，建议自发布起后立即实施，原标准同时废止。

十、其他

本标准作为推荐性国家标准上报，并将做好标准的宣贯和咨询解答工作。

本标准不含有《公平竞争审查表》中（一）~（四）的相关内容，不适用《公平竞争审查条例》第十二条的规定。