



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 电子商务平台服务保障技术要求

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—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 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 概述 .....	1
5 交易过程保障 .....	2
5.1 交易前要求 .....	2
5.2 交易中要求 .....	3
5.3 交易后要求 .....	4
6 基础保障 .....	4
6.1 安全保障 .....	4
6.2 平台环境要求 .....	5
6.3 运维管理要求 .....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

# 电子商务平台服务保障技术要求

## 1 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 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。

- GB/T 2887 计算机场地通用规范
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20281 信息安全技术 防火墙安全技术要求和测试评价方法
- GB/T 20988 信息安全技术 信息系统灾难恢复规范
- GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
- GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
- GB/T 32670 电子商务交易产品信息描述 服装
- GB/T 33989 电子商务交易产品信息描述 旅游服务

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

**电子商务** **electronic commerce**

以电子形式进行的商务活动。

注：经济活动主体之间利用现代信息技术和网络技术（含互联网、移动网络和其他信息网络）开展商务活动，实现网上接洽、签约、支付等关键商务活动环节的部分或全部电子化，包括货物交易、服务交易和知识产权交易等。

[GB/T 31524-2015，定义3.1]

### 3.2

**电子商务平台** **electronic commerce platform**

电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[GB/T 31524-2015，定义3.2]

## 4 概述

电子商务平台的服务保障体系主要由电子商务平台服务、基础保障，其服务保障体系结构如图1所示。

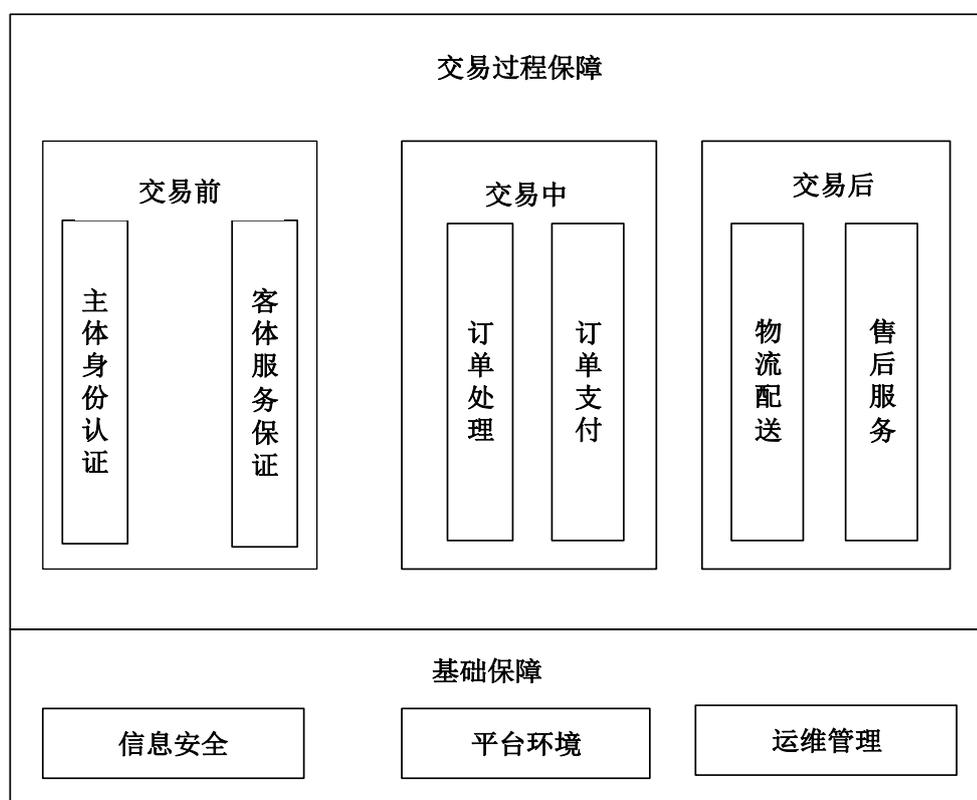


图1 电子商务平台服务保障体系

电子商务平台服务保障体系具体描述如下：

- a) 交易过程保障是对电子商务交易全过程的服务保障，主要涉及交易前、交易中和交易后等环节的服务保障；
- b) 基础保障是对基于电子商务平台的交易提供的各种基础服务保障，包括：安全保障、平台环境以及运维管理。

## 5 交易过程保障

### 5.1 交易前要求

#### 5.1.1 主体身份认证

主体身份认证的要求应包括但不限于：

- a) 身份信息采集，应通过在线填写、上传相应证明文件等方式对电子商务交易过程中主体的真实信息进行采集，其主要身份信息应包括但不限于：
  - 网络信息服务业务经营许可信息；
  - 工商注册信息，包括：统一社会信用代码证信息、法人身份信息、银行账户信息等；
  - 销售商品或提供服务应取得相关的行政许可或销售授权许可信息；
  - 交易双方自然人身份证件信息；
  - 联系信息，包括：详细地址、联系电话、电子邮件等相关信息。

- b) 身份信息验证,可通过公开在线查询、后台验证等服务方式对交易活动相关主体信息进行查验;
- c) 身份信息披露,应在电子商务平台页面显著位置以文字描述、网页链接等方式对网络信息服务业务经营许可信息、工商注册信息、销售商品或提供服务应取得相关的行政许可或销售授权许可信息等重要身份资质信息进行公示。

## 5.1.2 客体服务保证

### 5.1.2.1 商品信息描述

电子商务平台商品信息描述、展示、交换和管理的要求应包括但不限于:

- a) 商品基本信息的描述,包括但不限于:商品名称、品牌、规格、产地等;
- b) 商品质量信息的描述,包括但不限于:执行标准信息、许可信息等;
- c) 商品经营信息的描述,包括但不限于:经营地址、联系方式、价格、支付形式、退换货方式、注意事项等。

注:不同类型的商品信息描述的技术方法可参照相应国家标准。

示例1:服装类商品的信息描述宜符合 GB/T 32670 的相关要求。

示例2:旅游服务类商品的信息描述宜符合 GB/T 33989 的相关要求。

### 5.1.2.2 商品质量保证

电子商务平台提供商应根据在线销售商所销售商品的类型要求其提供质量保证相关证明,包括:执行标准、检验报告等,并对其合规性、真实性进行审核。

## 5.2 交易中要求

### 5.2.1 订单处理

电子商务平台的订单处理要求应包括但不限于:

- a) 下单服务,提供便捷、准确的下单服务的要求包括:
  - 1) 应提供明确的交易规则和简便的下单流程,宜支持一键下单等功能;
  - 1) 针对首次下单服务,应通过页面提示等方式提供下单全流程指导;
  - 2) 应在下单服务过程中的关键环节提供订单确认、支付方式等必要的提示、说明等信息;
  - 2) 确认订单之前,应提供发票信息选择服务,并通过独立页面展示所选商品库存量、预期发货时间、发货地点、配送方式、消费金额明细、发票信息、优惠情况等说明;
  - 3) 完成订单确认和支付后,应及时以手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等方式向消费者发出订单情况通知;
  - 4) 宜提供多种下单方式,包括但不限于:电脑客户端、手机客户端等;
  - 5) 宜提供多国语言下单。
- c) 订单管理,提供订单跟踪、查询等服务,具体要求包括:
  - 1) 应提供订单情况跟踪服务,包括但不限于:支付情况、发货情况、收货情况等;
  - 2) 可通过关键词进行历史订单查询。

### 5.2.2 订单支付

电子商务平台应保证订单支付安全、便捷,其要求应包括但不限于:

- a) 应通过各类接口提供多种可选择的支付方式和支付工具;
- b) 应给出明确的支付流程、支付提示和支付说明等信息;
- c) 支付服务商应对在线支付过程进行实时验证,验证方式可采用数字证书等;

d) 支付完成应同步以短信等方式进行告知。

### 5.3 交易后要求

#### 5.3.1 物流配送

电子商务平台应提供便捷、准时、可靠的物流配送服务，其要求包括但不限于：

- a) 应在订单页面展示所购商品的配送全过程信息，包括但不限于：发货信息、运输信息、派送信息、签收信息等；
- b) 配送服务商应在发货、运输、派送、签收等关键环节通过电子邮件/短信/电话等技术方式进行通知；
- c) 电子商务平台可提供配送方式选择服务，包括送货上门、自提等方式；
- d) 配送服务商应提供消费者现场验货、验货无误签字确认等服务；
- e) 电子商务平台应提供消费者对物流配送服务的评价渠道。

#### 5.3.2 售后服务

##### 5.3.2.1 退换货服务

电子商务平台退换货的服务技术要求应包括但不限于：

- a) 根据退换货指令，明确商品及货款退回形式、商品交接时间和地点、配送人员身份、商品外部情况、商品检查要求、额外费用等；
- b) 配送商应记录所收退换货商品的外部状况，并与消费者共同签字确认；
- c) 退换货商品应保证必要的运输包装；
- d) 退换货过程中的各类记录文件应进行电子和纸质两种方式的留存备案。

##### 5.3.2.2 纠纷处理服务

电子商务平台的纠纷处理服务技术要求应包括但不限于：

- a) 应在网站显著位置给出纠纷处理规定、纠纷处理渠道、详细流程等信息；
- b) 应在承诺时间内通过手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等方式向发送消费者确认受理纠纷投诉信息；
- c) 应按纠纷处理承诺的要求通过电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等方式通知消费者处理结果。

## 6 基础保障

### 6.1 安全保障

#### 6.1.1 信息安全

电子商务平台服务的信息安全要求应符合GB/T 22080的相关要求，应包括但不限于：

- a) 应支持电子商务平台视频、图片、文字等内容进行审查，并对违背法律法规、社会道德等文字语言以及垃圾广告等不合规内容进行过滤。
- b) 信息在网站显著位置明示交易信息保护原则，内容包括但不限于：消费者信息、信息获取渠道、信息保护方式、信息使用目的、信息使用范围等；
- c) 允许消费者对个人信息的使用权限和使用范围进行限定和授权；
- d) 消费者个人信息的保护工作宜遵循 GB/Z 28828 中的相关要求；

- e) 第三方服务商提供相应服务过程中应遵循电子商务平台、在线销售商的相关信息保护原则，如有不同，应提供指向相应信息保护原则内容的链接；
- f) 在进行交易信息传输过程中应提供信息是否被保护的情况说明，信息传输处理过程应遵循相关信息安全保护的国家标准；
- g) 电子商务平台存储的消费者信息应进行加密处理，存储的消费者信息仅用于在该电子商务平台发生的交易过程中使用；
- h) 在电子商务平台相关界面提供消费者个人信息修改、删除功能；
- i) 电子商务平台应对在线销售商的法人身份、相关证照等信息进行保护。

### 6.1.2 网络基础安全

电子商务平台的网络基础安全应满足GB/T 20270的相关技术要求。

### 6.1.3 接口安全

电子商务平台接口的应包括营销核算账目接口、产品进销存流转接口、主体身份认证接口、物流配送商接口、支付服务商接口等，其开放应符合接口的安全要求。

## 6.2 平台环境要求

### 6.2.1 软硬件系统

电子商务平台的软硬件系统的要求应包括但不限于：

- a) 机房设施应符合 GB/T 2887 规定的场地、环境条件、安全防护、消防、入侵报警、视频等要求；
- b) 操作系统应满足电子商务平台运行的需求，宜采用主流的操作系统；
- c) 数据库应满足网络营销系统的需求，宜采用主流数据库软件；
- d) 备份软件应保证数据备份的完整性，支持增量、差分、在线、离线等多种备份方式以及字节校验、快速磁带扫描等多种校验手段，并具有备份介质的管理能力；
- e) 采用较为成熟的网络及系统监控设备及软件，对网络及系统常见操作进行实时检查、监控、报警和阻断，防止网络攻击行为；
- f) 防火墙应性能良好、方便配置和管理、状态监视手段完备，并符合 GB/T 20281 要求的；
- g) 应具备高效防病毒引擎、系统资源占用少、易于部署和管理，病毒防护能力强的防病毒软件。

### 6.2.2 数据保障

电子商务平台数据保障的要求应包括但不限于：

- a) 应根据数据内容的存储保护需求，选择相应的加密方式对平台存储数据进行保护；
- b) 应通过部署检测系统等方式对重要业务和管理数据是否被破坏的完整性进行检测，并在检测到完整性错误时采取必要的恢复措施；
- c) 支持对涉及个人信息安全等敏感数据，遵守相应法律法规和标准进行敏感信息处理；
- d) 定期开展数据备份工作，具体方式应包括但不限于：
  - 3) 应定期进行全量备份，并选择增量备份、差分备份
  - 4) 根据业务和管理数据的流量和重要性确定备份周期；
  - 5) 数据备份内容应包括但不限于：页面基本信息、消费者个人信息、交易信息、业务和管理信息。
- e) 灾难恢复，数据的灾难恢复应遵循 GB/T 20988 的要求进行实施。

### 6.3 运维管理要求

### 6.3.1 管理机制建设

电子商务平台提供商应建立针对平台运维的管理机制，应包括但不限于：

- a) 采用相关方法、手段、过程和文档等，对电子商务平台、应用系统、服务、资源等对象提供运维综合管理，具体措施应遵循 GB/T 28827.1 中的相关要求；
- b) 建立完善的管理机制：受理机制，提供电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等各种渠道受理相关请求及记录；
- c) 分类处理机制，按交易全过程环节及基础保障等服务对平台用户申请的服务进行分类处理；
- d) 监督办理机制，监督服务受理相关事项的落实；
- e) 回访反馈机制，针对受理请求办理落实后，进行回访活动，征求反馈意见，完善服务质量；
- f) 投诉管理机制，建立投诉上报、预警、统计分析与跟踪机制；
- g) 安全机制，建立包括操作规程、应急处理、日常维护、软硬件档案保管、信息保密、权限管理等内容的完善安全机制；
- h) 考评机制，考核评定电子商务服务提供商及其所提供的服务的质量。

### 6.3.2 组织管理

#### 6.3.2.1 人员素质

电子商务平台提供商应配备运维管理人员，其数量应与实际业务需求相适应，运维管理人员应符合专业技术好、安全意识强等要求，具体包括：

- a) 遵守国家法律法规及所在岗位的各项规章制度和职业道德；
- b) 具备较强的安全保密意识，并具备突发事件应急处理能力；
- c) 熟练掌握空调、UPS 等机房基础设施的使用和管理；
- d) 熟练掌握相关网络、安全、服务器、存储等设备的安装、调试、配置和维护；
- e) 熟练掌握邮件、网站等常用应用系统的维护和管理；
- f) 熟练使用网管系统、环境监控系统等机房辅助管理软件。

#### 6.3.2.2 岗位与职责建设

电子商务平台提供商应明确岗位和职责，具体要求应包括但不限于：

- a) 设立运维管理管理部门负责整体运维管理工作；
  - b) 设置运维管理、安全管理和安全审计等岗位，其工作职责包括但不限于：
    - 1) 运维管理岗位主要负责数据中心的日常运行维护管理工作；
    - 2) 安全保密岗位主要负责电子商务平台服务的日常安全保密管理工作，包括用户权限管理以及安全保密设备和系统所产生日志的审查分析；
    - 3) 安全审计岗位主要负责对相关岗位人员的操作行为进行审计跟踪分析和监督检查，并以报告形式记录审计结果。
-