



中华人民共和国国家标准

GB/T 33717—2017

电子商务信用 B2B 第三方交易平台信用规范

E-commerce credit—
Credit specification of B2B third-party transaction platform

2017-05-12 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 Ⅲ

引言 Ⅳ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 平台资质要求 1

5 卖方管理要求 2

6 商品审核要求 2

7 交易服务过程要求 3

8 配套服务要求 4

9 信息安全与保密要求 4

10 经营终止要求..... 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:深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院、北京众联享付科技股份有限公司、中国标准化研究院、深圳市天助人和信息技术有限公司、深圳市中商电子商务有限公司(中国电子商务网)、远宏(福建)实业有限公司、东莞市恒宇仪器有限公司。

本标准主要起草人:俞科、周文、杜佳、潘瑶、常跃钟、叶如意、李尧、刘刚、蔡治营、郭艳琳、李芳、杨乐超、李华伟、刘龙。

引 言

随着“互联网+传统产业”的逐步融合以及我国电子商务的进一步发展,B2B 第三方交易平台开始从传统信息服务型平台向线上交易平台转变,B2B 电子商务已步入在线交易时代。信用是保障 B2B 电子商务线上交易安全的核心和基础,为此,针对目前 B2B 电子商务模式及特点,基于 B2B 电子商务交易全过程,从第三方交易平台资质、卖方管理、商品及服务审核、交易服务过程、配套服务、信息安全与保密、经营终止共 7 个维度提出信用管理要求。B2B 第三方交易平台信用规范标准的制定是我国 B2B 电子商务领域信用建设的有力补充,有利于规范我国 B2B 电子商务交易平台信用建设,帮助企业降低交易风险和交易成本,推动电子商务行业的健康可持续发展。

本标准中需要说明的事项如下:

1. 第三方交易平台是指基于通信技术和信息技术,由买卖双方之外的第三方为交易活动提供交易撮合服务的电子商务交易平台。
2. 本标准中的“信用管理”是指第三方交易平台建立相关制度对交易信用信息进行记录、处理、维护等活动,不同于“GB/T 22117—2008 信用 基本术语”中信用管理的定义。

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(以下简称为“平台”)的资质要求、卖方管理要求、商品审核要求、交易服务过程要求、配套服务要求、信息安全与保密要求及经营终止要求。

本标准适用于 B2B 电子商务第三方交易平台的信用管理及信用建设。

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 17859—1999 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

GB/T 22117—2008 信用 基本术语

GB/T 29622—2013 电子商务信用 卖方交易信用信息披露规范

3 术语和定义

GB/T 22117—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信用 credit

建立在信任基础上,不用立即付款或担保就可获得资金、物资或服务的能力。这种能力以在约定期限内偿还的承诺为条件。

注:广义的信用指诚信原则在社会上的广泛应用。

[GB/T 22117—2008,定义 2.1.1]

4 平台资质要求

4.1 基本要求

平台应具备以下资质:

- a) 应取得相关经营资质文件;
- b) 经营许可类商品或服务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) 平台的建立应在工业和信息化主管部门获得增值电信业务经营许可证(ICP 证);
- e) 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;
- f) 其他的法律法规规定的其他资质。

4.2 运营要求

4.2.1 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进行信息公示和及时更新,公示内容应符合以下要求:

- a) 4.1 中提及并已取得的资质;
- b) 平台经营主体的基本信息,包括但不限于网上注册信息、联系方式;
- c) 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;
- d) 消费者投诉渠道的联系方式;
- e) 关于卖方信息的信息应符合 GB/T 29622—2013 的规定。

4.2.2 运行维护

为保障正常运行维护,平台在工作人员、硬件设施和运营管理能力等方面应满足下列要求:

- a) 平台应有以下人员及硬件设施,具体应包括但不限于:
 - 管理人员、技术人员和客户服务人员等;
 - 硬件设施及办公场所;
 - 计算机信息系统和安全环境。
- b) 平台应有以下运营管理能力,具体应包括但不限于:
 - 客户服务能力;
 - 对信息、商品分类的审查管理能力;
 - 对会员采取实名制管理;
 - 建立买卖双方权益保障机制。

5 卖方管理要求

5.1 卖方资质

平台应要求卖方提供以下资质证明:

- a) 取得的相关经营资质文件;
- b) 法人资格证明文件;
- c) 经营许可类商品或服务的卖方应提供相关许可经营资质。

5.2 卖方审核机制

平台应制定相关审核制度,具体要求包括但不限于:

- a) 制定卖方准入条件标准,对卖方的主体身份的合法性进行核实;
- b) 对实名注册的卖方注册信息进行核实,对无法核实的站内经营者予以注明;
- c) 建立抽检机制;
- d) 建立卖方信用档案并分类存档。

6 商品审核要求

6.1 商品信息公示

平台应建立并公布商品信息公示制度对商品信息公示进行规范。卖方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) 应明确说明商品符合的相关质量标准和获得的相关证明文件;
- c) 应公示商品基本信息,包括但不限于商品品牌、名称、型号、价格、图片等;
- d) 需特殊说明的出售的商品,应加以说明并提示风险。

6.2 商品价格

平台应建立并公布商品价格标识制度对价格标识进行规范。卖方对商品的价格进行标识时,应标明真实的商品价格,做出质价相符,公开真实的承诺,不应出现下列情况:

- a) 各类标价陷阱,与产品信息不符的假明码标价;
- b) 降价陷阱、虚构高价、谎称降价、虚假折扣信息。

6.3 商品质量

平台出售的商品应符合以下要求:

- a) 有合法来源;
- b) 符合相关的法律法规及质量标准。

6.4 商品信息审核

平台应对卖方发布的商品信息进行审核,具体要求包括但不限于:

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

7 交易服务过程要求

7.1 交易规则

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,卖方或买方不接受交易规则修改的,应书面通知退出,平台应按原交易规则妥善处理用户退出事宜;
- b) 应保证交易流程的完整性;
- c) 应对交易过程、交易订单的完整信息进行记录,宜采用第三方凭证存储;
- d) 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;
- e) 应允许交易终止。

7.2 交易信用管理

交易信用管理应符合以下要求:

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

7.3 交易纠纷及投诉处理

纠纷及投诉处理应符合以下要求：

- a) 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) 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) 应具备交易纠纷处理的客户服务团队。

8 配套服务要求

8.1 在线支付服务

平台宜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,并将支付服务提供商信息公布于网站显著位置;
- b) 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;
- c) 平台应提示账号安全、资金安全等问题可能带来的交易风险;
- d) 应采取在线、短信等多渠道方式对用户的支付行为进行确认;
- e) 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方支付;
- f) 应符合相关的法律法规。

8.2 物流服务

平台应对卖方提供的物流服务做出相关规定,卖方提供的物流服务应符合以下要求：

- a) 卖方应在约定的时间内发货;
- b) 卖方发布商品信息时宜说明物流配送信息,买方有特殊要求的宜与卖方另行约定;
- c) 卖方应对所有物流信息进行信息化管理,保证物流信息可追溯。

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) 平台建设的安全要求应符合 GB 17859—1999 的规定;
- b) 应建立交易安全保障与数据备份制度;
- c) 应当保障交易平台内各类软硬件设施的正常运行;
- d) 平台应建立故障应急处理机制,并具备相应的技术能力。

9.2 信息安全

平台应建立信息安全机制,应符合以下要求：

- a) 应明确说明收集卖方和买方信息的方式;
- b) 平台应妥善保存在平台上发布的交易及服务的全部信息,防泄露、滥用和非授权使用等;
- c) 未经用户同意,平台不应转让或披露用户信息;
- d) 对买方、卖方的注册信息、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;
- e) 在买方、卖方的要求下,应对过期数据进行销毁,应保证信息被销毁后不能被识别。

10 经营终止要求

第三方交易平台歇业或终止经营的,应符合以下要求:

- a) 终止服务应提前一个月予以公示;
 - b) 涉及行政许可的,应提前一个月向行政主管部门报告;
 - c) 应与买卖双方结清财务及相关手续;
 - d) 妥善处理信息留存和交易后续问题,以保障买卖双方的合理权益和要求。
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
电子商务信用
B2B 第三方交易平台信用规范
GB/T 33717—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2017年5月第一版 2017年5月第一次印刷

*

书号: 155066·1-55845 定价 16.00 元



GB/T 33717—2017