ICS 35.240.60
CCS A 10

中华人民共和国国家标准

GB/T 31524—2026
代替 GB/T 31524—2015

电子商务平台运营与技术要求

Requirement of operation and technology for e-commerce platform

2026-09-28 发布　　2027-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　总体架构 …… 2
5　电子商务平台经营者运营要求 …… 2
5.1　资质和经营条件 …… 2
5.2　人员管理与培训 …… 3
5.3　平台管理系统建设 …… 3
5.4　监督与管理 …… 3
5.5　消费者权益保护 …… 4
5.6　绿色低碳管理 …… 4
6　平台内经营者运营要求 …… 5
6.1　资质和经营条件 …… 5
6.2　人员管理与培训 …… 5
6.3　商品销售和服务信息管理 …… 5
6.4　商品质量和服务质量管理体系 …… 5
6.5　网上支付安全要求 …… 6
6.6　订单确认过程的控制 …… 7
6.7　快递物流服务提供者管理 …… 7
6.8　售后管理 …… 7
7　快递物流服务提供者运营要求 …… 8
7.1　资质和经营条件 …… 8
7.2　快递物流服务信息管理 …… 8
7.3　服务质量管理机制 …… 8
7.4　快递物流过程的服务 …… 8
7.5　与消费者的商品交付服务 …… 8
7.6　售后服务管理 …… 8
8　电子支付服务提供者经营要求 …… 8
8.1　资质与经营条件 …… 8
8.2　网上支付服务要求 …… 9
8.3　支付服务内容 …… 9

8.4 退款服务内容 ……9
9 平台运营技术要求 ……9
9.1 服务保障 ……9
9.2 系统保障 ……9
9.3 安全保障 ……9
9.4 接口管理 ……10
参考文献 ……11

前　言

本文件按照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》的规定起草。

本文件代替GB/T 31524—2015《电子商务平台运营与技术规范》，与GB/T 31524—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 删除了“电子商务”“电子商务在线销售商”“电子商务配送服务商”“电子商务支付服务商”“电子商务平台提供商”“消费者”“平台用户”的术语与定义（见2015年版的3.1、3.3～3.8）；
b) 更改了“电子商务平台”的术语与定义（见3.1，2015年版的3.2）；
c) 增加了“电子商务平台经营者”“平台内经营者”“快递物流服务提供者”“电子支付服务提供者”的术语与定义（见3.2～3.5）；
d) 更改了“总体架构”的内容（见第4章，2015年版的第4章）；
e) 更改了“经营资质”的公示内容（见5.1.1，2015年版的5.1）；
f) 增加了“使用条款”“第三方服务规则”“人工智能管理”“虚拟数字人管理”“云服务管理”的要求（见5.1.2、5.1.3、5.3.2、5.3.3、5.3.4）；
g) 更改了“核验时间期限”的要求（见5.4.1，2015年版的5.4）；
h) 删除了“平台内经营者备案内容”的要求（见2015年版的5.4）；
i) 增加了“平台不合理限制”“消费者权益保护”“绿色低碳管理”“免于办理市场主体登记”的要求（见5.4.2、5.5、5.6、6.1）；
j) 更改了“商品供应商资质备案制度”“商品质量标准控制制度”的内容（见6.4.1、6.4.3，2015年版的6.4.1、6.4.3）；
k) 更改了“价格管理”“商品质量验货管理”“商品质量宣传要求”“消费者申诉和投诉服务响应机制”的要求（见6.4.5～6.4.8，2015年版的6.4.5～6.4.8）；
l) 删除了“企业人员管理”的要求（见2015年版的7.2）；
m) 更改了“快递物流服务信息管理”“服务质量管理机制”“快递物流过程的服务”的要求（见7.2～7.4，2015年版的7.3～7.5）；
n) 更改了“与消费者的商品交付服务”的要求（见7.5，2015年版的7.7）；
o) 增加了“支付服务内容”“退款服务内容”的要求（见8.3、8.4）；
p) 删除了“消费者信息和利益保护”的要求（见2015年版的第9章）；
q) 删除了“机房设施”“数据备份”的要求（见2015年版的10.1、10.4）；
r) 更改了“服务保障”“系统保障”的要求（见9.1、9.2，2015年版的10.2、10.5）；
s) 更改了“安全保障”“接口管理”的要求（见9.3、9.4，2015年版的10.6、10.7）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC 83）提出并归口。

本文件起草单位：厦门市众科佰联标准化服务有限公司、中国计量大学、福建理工大学、中国标准化研究院、杭州市知识产权保护中心（杭州市知识产权服务中心、杭州市数字经济产业知识产权保护中心）、浙江省质量科学研究院、杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）、北京软件产品质量检测检验中心有限公司、浙江天猫技术有限公司、丝路同戈（上海）科技有限公司、深圳齐心集团股份有限公司、南京腾楷网络股份有限公司、深圳迅销科技股份有限公司、史泰博（上海）有限公司、浙江宏伟供应链集团股

份有限公司、湖北华中电力科技开发有限责任公司、中国联合国采购促进会、德致商成集团有限公司、上海众旦信息科技有限公司、上海壹佰米网络科技有限公司、上海钢联电子商务股份有限公司、上海市浦东新区电子商务行业协会、福建省标准化服务行业协会。

本文件主要起草人：曾小凡、杨芸芸、蔡思静、陈婉婷、宋宝祥、沈立群、罗贤娟、隋媛、陈偲、王志民、吴诗泽、林雯雯、贾梦雅、丁威、戴盛杰、邓玲、王志强、楼莉、程成、王冠鸿、张潮涌、王宇航、吕宏伟、王涛、沈飞、王栩男、祁婷婷、王梓怡、陈跃进、黄岳、谢美娟、李慈女、刘湘怡。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

——2015年首次发布为GB/T 31524—2015；

——本次为第一次修订。

电子商务平台运营与技术要求

1 范围

本文件规定了电子商务平台中平台经营者、平台内经营者、快递物流服务提供者、电子支付服务提供者的运营要求以及技术要求。

本文件适用于电子商务平台的建设、运营和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 20988 网络安全技术 信息系统灾难恢复规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

GB/T 29765 信息安全技术 数据备份与恢复产品技术要求与测试评价方法

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36092 信息技术 备份存储 备份技术应用要求

GB/T 36318 电子商务平台数据开放 总体要求

GB/T 37401 电子商务平台服务保障技术要求

GB/T 38652 电子商务业务术语

GB/T 40094.3 电子商务数据交易 第3部分：数据接口规范

GB/T 41391 信息安全技术 移动互联网应用程序(App)收集个人信息基本要求

GB/T 42014 信息安全技术 网上购物服务数据安全要求

GB 45438 网络安全技术 人工智能生成合成内容标识方法

GB/T 45940 网络安全技术 网络安全运维实施指南

GB/T 47311 电商物流数智化管理通用要求

3 术语和定义

GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台 e-commerce platform

为交易的双方或多方提供信息发布、信息递送、数据处理等一项或多项服务，实现交易撮合目的的信息网络系统。

3.2

电子商务平台经营者 e-commerce platform operator

在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。