



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34051—2026

代替 GB/T 34051—2017

## 电子商务商品口碑指数评测指南

Evaluation guidelines for the public reputation index of electronic  
commerce commodity

2026-05-25 发布

2026-09-01 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 基本原则 .....	1
5 评测指标 .....	1
6 评测数据 .....	2
6.1 数据来源 .....	2
6.2 数据内容 .....	3
7 评测过程和结果 .....	3
7.1 确定评测对象 .....	3
7.2 制定评测方案 .....	3
7.3 评测数据采集与处理 .....	3
7.4 指数计算及结果表示 .....	4
7.5 评测报告 .....	4
参考文献.....	5

## 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 34051—2017《电子商务商品口碑指数评测规范》，与 GB/T 34051—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了术语“网络评论”（见 3.1，2017 年版的 2.1）；
- 更改了评测指标，建立了包括品牌、质量、价格、客户服务在内的多维度评测指标体系（见第 5 章，2017 年版的第 4 章）；
- 增加了评测数据的数据来源及数据内容（见 6.1、6.2）；
- 增加了综合口碑指数的计算及结果表示方法（见 7.4）。

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：中国标准化研究院、中国网络社会组织联合会、湖北省标准化与质量研究院、中国计量大学、中国电子商会、杭州翰正标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：王双、程越、王世杰、刘星恒、茅海军、刘慧佳、何平平、庞宁。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2017 年首次发布为 GB/T 34051—2017；
- 本次为第一次修订。

# 电子商务商品口碑指数评测指南

## 1 范围

本文件提供了电子商务商品口碑指数评测工作的基本原则、评测指标、评测数据、评测过程和结果方面的指导。

本文件适用于指导电子商务主体及第三方机构开展电子商务商品口碑指数评测。

## 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 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网络评论 online comment**

消费者通过互联网对电子商务商品发布的评述。

### 3.2

**口碑 public reputation**

通过对消费者的评论数据进行分析，形成的对电子商务商品的综合评判。

### 3.3

**口碑指数 public reputation index**

电子商务商品口碑的量化表示。

## 4 基本原则

评测工作遵循的原则包括但不限于：

- a) **透明性**：对评测过程中数据的来源、采用的评测方法、评测指标、评测人等信息进行公开；
- b) **公正性**：独立、客观、公正、无任何形式偏见地实施评测活动；
- c) **有效性**：制定便于操作的评测方案并有效实施；
- d) **真实性**：采集真实、客观的数据，避免虚假数据；
- e) **可信性**：评测结果客观、准确地反映评测对象情况；
- f) **规范性**：确保评测活动合规，并符合评测方案要求。

## 5 评测指标

电子商务商品口碑指数包括品牌、质量、价格、客户服务四个维度，每个维度包括但不限于以下评测