



中华人民共和国国家标准

GB/T 48016—2026

电子商务交易保障 原则与框架

Transaction assurance in E-commerce—Principles and framework

(ISO 32111:2023, MOD)

2026-07-30 发布

2026-11-01 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

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 电子商务交易保障框架 2

5 原则 3

6 电子商务交易参与方 3

7 交易过程中的活动 4

8 保障要素 9

附录 A（资料性） 电子商务原则清单及其对应活动 14

附录 B（资料性） 电子商务原则清单及其对应保障要素 16

附录 C（资料性） 交易活动和保障要素之间的关联 18

参考文献 19

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。

本文件修改采用 ISO 32111:2023《电子商务交易保障 原则与框架》。

本文件与 ISO 32111:2023 的技术差异及其原因如下：

- 更改了术语与定义的相关要求(见第3章)以及术语“电子商务”“电子商务平台”“电子商务平台经营者”“卖家”“买家”“物流服务提供者”的定义(见3.1~3.6),以与现行国家标准相协调；
- 删除了 ISO 32111:2023 的第3章中对“ISO 32110”的引用,以符合我国的基本情况。

本文件做了下列编辑性改动：

- 在5.6中,将解释个人信息的内容调整为注,以增加可读性；
- 在第6章中,将解释中立方的内容调整为注2,并增加了示例,以增强可读性和可操作性；
- 删除了 ISO 32111:2023 第6章中参见 ISO 32110:2023 的相关表述,以符合我国的基本情况；
- 将 ISO 32111:2023 的7.2.3注1中的CE认证调整为CCC认证,以增加可操作性；
- 删除了 ISO 32111:2023 的7.2.3注2中烟草、枪支、R级漫画及音像制品,以符合我国的基本情况；
- 在7.3.7中增加了注,以增加可操作性。

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。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)提出并归口。

本文件起草单位：杭州市标准化研究院(杭州标准化国际交流中心)、杭州电子科技大学、浙江省质量科学研究院、中国计量大学、深圳市标准技术研究院、必维检测技术服务(浙江)有限公司杭州分公司、杭州市余杭区市场监督管理局、衢州迅鑫供应链管理有限公司、北京娱广科技有限公司、东莞市衣电园实业投资有限公司、宿州市微擎云计算有限公司。

本文件主要起草人：马东伟、吴亚莲、张鑫、林雯雯、潘瑶、杨芸芸、赵健、高一川、王晓华、陆依州、余胜、许国华、蒋庆贵、袁文涛、吴序一。

引 言

随着电子商务的快速发展与广泛应用,构建可信、可靠、安全的电子商务交易环境对于保障交易活动越来越重要。

电子商务具有高度数字化、非面对面和跨地域等特征,这些特征能带来以下挑战:

- 购买产品过程中的不确定性增加;
- 产品质量、知识产权、个人信息保护、售后服务及交易安全等问题;
- 产品交付环节存在的损坏、延迟、未能交付等风险。

电子商务交易中的挑战来源于交易上下游环节中的不同要素,消除这些挑战需要所有参与方的关注与共同努力。

本文件旨在帮助各参与方更好地理解电子商务交易保障活动。本文件有助于:

- 识别电子商务交易保障的关键要素;
- 为电子商务交易保障方提供支持;
- 为政府机构、非政府组织或电子商务行业从业人员提供参考;
- 促进电子商务行业的可持续发展。

本文件通过提出电子商务保障核心原则、识别关键参与方与要素、阐明电子商务交易流程,为未来制定电子商务保障标准提供支持。

电子商务交易保障 原则与框架

1 范围

本文件确立了电子商务交易保障的原则与框架,给出了电子商务交易参与方、交易过程中的活动和保障要素及其相互关系说明。

本文件适用于组织或个人参与电子商务交易活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 E-commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营活动。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.1]

3.2

电子商务平台 E-commerce platform

在电子商务中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易及交易撮合、信息发布、资金支付等部分或全部服务的信息网络系统。

示例:第三方电子商务平台、自营电子商务平台。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.2]

3.3

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。

[来源:GB/T 38652—2020,2.3.1]

3.4

卖家 seller

在电子商务平台上发布产品和服务销售信息的组织或个人。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.8]

3.5

买家 buyer

在电子商务中接受产品和服务的组织或个人。

注:这种接受包括在电子商务平台上购买或使用和享受产品和服务的组织或个人。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.14,有修改]