ICS 35.240.01
A24

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

电子商务投诉举报信息分类与代码

Classification and codes for complaint and disclose information of electronic commerce

（征求意见稿）

2021-11-11

-XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 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 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 分类和编码原则 2
5 编码方法和代码结构 2
6 投诉举报信息分类代码 3
参　考　文　献 26

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：XXX

本文件主要起草人：XXX

电子商务投诉举报信息分类与代码

1 范围

本文件规定了电子商务投诉举报信息的分类编码原则、编码方法、代码结构和分类代码。

本文件适用于电子商务投诉举报信息的存储、统计、分析和共享交换。

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 38652-2020 电子商务业务术语

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 electronic commerce

通过互联网等信息网络销售商品或提供服务的经营活动。

[来源：GB/T 38652-2020，定义2.1]

3.2

投诉 complaint

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求解决该争议的行为。

3.3

举报 disclose

自然人、法人或者其他组织向监管部门反映经营者涉嫌违反法律、法规和规章线索的行为。

3.4

投诉举报渠道 business channels involved in complaint and disclose

投诉举报所涉及的业务办理方式和途径。

3.5

投诉举报类型 business categories involved in complaint and disclose

投诉举报的归属类别。

3.6

投诉举报原因 causes of complaint and disclose

投诉举报所涉及的产品和服务以及相关经营行为问题。

3.7

分类 classification

按照选定的属性（或特征）区分分类对象，将某种具有共同属性（或特征）的分类对象集合在一起的过程。

[来源：GB/T 10113—2003，定义2.1.2]

3.8

混合分类法 mixed classification method

将线分类法和面分类法混合使用，以其中一种分类法为主，另一种做补充的分类方法。

[来源：GB/T 20001.3-2015，6.3.1.3]

3.9

编码 coding

给事务或概念赋予代码的过程。

[来源：GB/T 10113—2003，定义2.2.1]

3.10

代码 code

表示特定事物或概念的一个或一组字符。

注：这些字符可以是阿拉伯数字、拉丁字母或便于任何机器识别与处理的其他符号。

[来源：GB/T 10113—2003，定义2.2.5]

4 分类和编码原则

4.1 稳定性

应依据科学的方法，选择对象的本质属性进行分类和编码，所赋代码应具有一定的持久和稳定性，以便在较长时间范围内不对已确定的分类结构及编码进行改变。

4.2 唯一性

电子商务举报投诉的编码在整个系统范围内应具有唯一性。

4.3 适用性

分类结构及编码应符合已经形成的分类和编码习惯，便于使用。

4.4 可扩展性

应能方便地对已确定的分类结构和编码进行扩展。

4.5 兼容性

与现有的国际、国内物品编码、分类编码体系等应保持相互兼容，便于进行关联和扩展。

5 编码方法和代码结构

5.1 编码方法

5.1.1 电子商务投诉举报信息采用混合分类法和组合编码方法，采用数字编码形式，长度为二十位。结构由五层组成，第一层两位，代表投诉举报类型；第二层两位，代表投诉举报渠道；第三层四位，代表投诉举报原因；第四层七位，代表投诉举报内容；第五层五位，为信息扩展位。

示例：01010101010200300000，表示投诉举类型代码为 01，投诉举报渠道代码为 01，投诉举报原因代码为 0101，投诉举报内容代码为 0102003，扩展代码为 00000。

5.2 代码结构

本标准的代码结构图如图1所示：

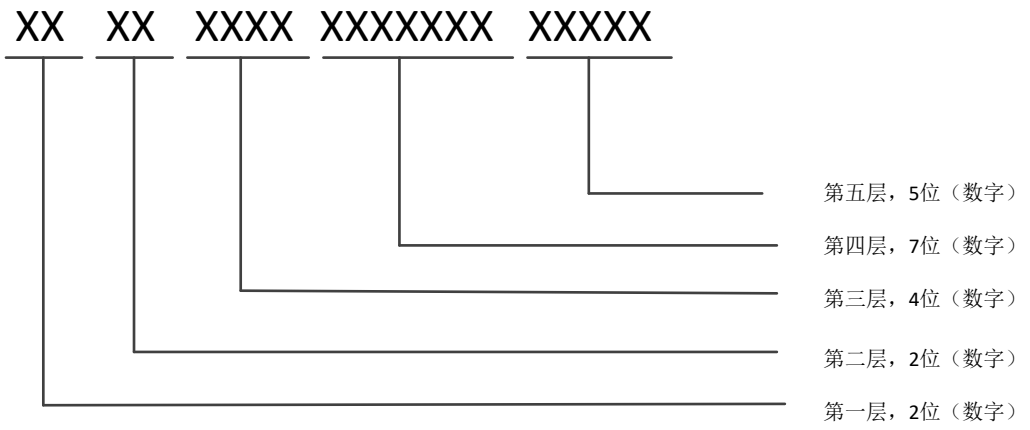

图1 代码结构图

6 投诉举报信息分类代码

6.1 第一层分类代码

第一层分类代码为两位，代表投诉举报类型；分类代码见表1。

表1 投诉举报类型代码

代码	名称、	说明
01	投诉类	无
02	举报类	无
03	投诉和举报类	无

6.2 第二层分类代码

第二层分类代码为两位，代表投诉举报渠道，分类代码见表2。

表2 投诉举报渠道代码

代码	名称	说明
01	信函	通过信件或者书面材料投诉
02	网络	通过网络渠道的投诉
03	来访	通过上门来访渠道的投诉
04	热线电话	通过电话渠道的投诉
99	其他渠道	通过其他渠道的投诉

6.3 第三层分类代码

第三层分类代码为四位，代表投诉举报原因。其中前两位数字表示一级分类，后两位数字为二级分类。

第三层一级分类代码见表3。

表3 投诉举报原因一级代码

代码	名称	说明
01	质量	
02	广告	
03	知识产权	
04	不正当竞争	
05	垄断	
06	合同	
07	计量	
08	人身权利	
09	售后服务	
10	信息	
11	安全	
12	价格	
99	其他	

第三层二级分类代码见表4。

表4　投诉举报原因二级代码

代码	名称	说明
01	**质量**	
0101	不符合国家、行业等强制性标准	
0102	包装标识问题	
0103	产品中掺假，掺杂	
0104	产品失效、变质，保质期超时	
0105	销售法律法规禁止销售的品类	
0106	伪造或者冒用产品产地、标志、认证等信息	
0199	质量其他	
02	**广告**	
0201	虚假宣传，夸大、欺骗和误导消费者	
0202	假冒他人名义、商誉和形象	
0203	替代母乳的婴儿乳制品、饮料等食品类广告	
0204	贬低对手、排他性宣传	
0205	损害未成年人或者残疾人的身心健康	

0206	广告代言人未满十周岁的	
0207	发布未经审查的广告内容	医疗、药品、医疗器械、农药、兽药、保健食品等
99	广告其他	
03	**知识产权**	
0301	未经许可复制，通过网络向公众传播他人作品	源自著作权法
0302	剽窃、篡改、抄袭他人作品	
0303	制作、出售假冒他人署名的作品	
0304	冒充注册商标，或使用未注册商标	源自商标法
0305	商品包装或广告中使用 “驰名商标”字样	
0306	假冒他人专利	源自专利法
0399	知识产权其他	
04	**不正当竞争**	
0401	欺诈性交易	网络刷单等
0402	侵犯商业秘密	
0403	不正当有奖销售	
0404	诋毁竞争对手的商业信誉	
0405	实施混淆行为，误导商品、服务与他人存在特定联系	
0499	不正当竞争其他	
05	**垄断**	源自反垄断法
0501	排除、限制竞争	
0502	不公平价格行为	滥用市场支配地位
0503	低于成本销售	
0504	拒绝或限定交易	
0505	搭售不合理交易条件	
0506	差别待遇	
0599	垄断其他	
06	**合同**	
0601	合同欺诈	伪造、虚假合同等
0602	合同格式条款问题	免责、加重责任或排除

		权利
0603	利用预付，充值等行为侵害消费者权益	
0604	不履行合同约定或承诺	
0699	合同其他	
07	**计量**	
0701	数量、重量问题	
0702	不合格计量器具	
0703	非法计量单位	
0799	计量其他	
08	**人身权利**	
0801	侵犯人格尊严、人身自由	
0802	恐吓、侮辱、诽谤消费者	
0803	不尊重民俗	
0899	人身权利其他	
09	**售后服务**	
0901	三包服务问题	
0902	安装或送货问题	
0903	不履行约定义务	
0904	自动展期、续费服务前未有效提醒	
0905	拒绝或拖延对缺陷商品或者服务采取措施	
0999	售后其他	
10	**信息**	
1001	非法收集、使用、泄露和出售个人信息	
1002	未经同意或请求发送商业性信息	
1003	未履行法定信息公示义务	营业执照、商品或服务
1099	信息其他	
11	**安全**	
1101	购买和使用商品时人身和财产安全	
1102	接受服务时人身和财产安全	
1103	涉及环境安全	
1199	安全其他	
12	**价格**	

1201	未明码标价	
1202	不执行政府指导价、政府定价	
1203	价格欺诈	虚假、欺骗价格等
1299	价格其他	

6.4 第四层分类代码

第四层分类代码为七位，代表电子商务环境下的投诉举报内容。其中前两位数字表示一级分类，01代表商品，02代表服务；中间两位数字表示商品和服务的二级分类，末尾三位数字表示商品和服务的三级分类。

第四层一级分类代码见表5。

表5 投诉举报内容一级代码

代码	名称	说明
01	商品	
02	服务	

第四层二级分类代码见表6。其中01大类下，中间两位数字01～50代表消费类商品，51～99代表生产类商品；02大类下，01～99代表服务二级分类。

表6 投诉举报内容二级代码

代码	名称	说明
0101	电子数码	
0102	办公设备、附件和用品	
0103	家用电器	
0104	家居用品	
0105	家装建材	
0106	化妆品及个人护理用品	
0107	食品	
0108	母婴产品	
0109	户外用品	
0110	服装/鞋帽/箱包	
0111	钟表	
0112	珠宝饰品	
0113	车辆用品	
0114	工艺收藏品	

0115	乐器	
0116	软件产品	
0117	药品、保健食品、医疗器械	
0118	图书、音像制品	
…		
0151	活植物、活动物及其附件和用品	
0152	矿物、纺织品、非食用植物和动物材料	
0153	包括生物化学品和气体原料的化学制品	
0154	树脂、松脂、橡胶、泡沫、薄膜和弹性材料	
0155	造纸原料和纸制品	
0156	燃料、燃料添加剂、润滑剂和防腐蚀材料	
0157	采矿、钻井机械和附件	
0158	农林牧渔和野生生物机械	
0159	重型建筑机械和设备	
0160	工业制造、加工机械和附属设备	
0161	材料运输、预处理、储存机械、附件和用品	
0162	发电、配电机械和附件	
0163	工具和通用机械	
0164	构件、建筑施工、制造零件和用品	
0165	制造业零部件和用品	
0166	电子元器件	
0167	工业泵、分配和压缩机	
0168	测量、测试、实验室仪器和设备	
0169	工业清洁装置、废水处理装置	
0170	服务型机械、装置	
0171	医疗设备、附件和用品	
0172	药物及其制剂	
…		
0201	环境检测服务	
0202	物流服务	
0203	管理咨询服务	
0204	编辑、设计、绘图、美术服务	

0205	公益事业相关的服务	
0206	金融和保险服务	
0207	医疗保健服务	
0208	教育和培训服务	
0209	娱乐、文化和体育服务	
0210	生活旅游服务	
0211	个人和家政服务	
0212	保养和修理服务	
0213	租赁	
0214	专业技术服务	
0215	科技推广和应用服务	
0216	软件和信息技术服务业	

第四层三级分类代码见表7。其中末尾三位数字001～999表示商品和服务的三级分类。

表7　投诉举报内容三级代码

代码	名称	说明
0101	**电子数码**	
0101001	手机及其附件	
0101002	摄影器材及其附件	
0101003	计算机设备及其附件	
0101004	多媒体音影设备及其附件	
0101005	通信网络设备	
0101006	印刷设备及用品	
0101999	其他	
0102	**办公设备、附件和用品**	
0102001	办公机械及其用品和附件	
0102002	办公家具	
0102003	包装	
0102004	办公室和办公桌附件	
0102005	办公用品	
0102006	文具用品	
0102007	体育用品及器材	

0102008	报刊	
0102999	其他	
0103	**家用电器**	
0103001	大家电	
0103002	厨房电器	
0103003	居家电器	
0103004	个人护理电器	
0103005	电动工具	
0103999	其他	
0104	**家居用品**	
0104001	床上用品	
0104002	厨房用品	
0104003	卫浴用品	
0104004	居家日用	
0104005	清洁设备和用品	
0104999	其他	
0105	**家装建材**	
0105001	外部装饰材料	
0105002	内部装饰材料	
0105003	住宅家具	
0105004	门、窗和玻璃	
0105005	布艺软饰	
0105006	卫生器具	
0105007	建筑和维修设备	
0105008	工艺品设备、附件和用品	
0105009	装饰品	
0105999	其他	
0106	**化妆品及个人护理用品**	
0106001	美妆	
0106002	香水	
0106003	美妆工具	
0106004	美发工具及配件	
0106005	美容、美体工具及配件	

0106006	口腔护理用品	
0106007	洗护用品	
0106008	防护用品	防晒、防干裂等
0106009	家用保健器材	
0106999	其他	
0107	**食品**	
0107001	粮食加工品	
0107002	食用油、油脂及其制品	
0107003	调味品	
0107004	肉制品	
0107005	乳制品	
0107006	饮料	
0107007	方便食品	
0107008	饼干	
0107009	罐头	
0107010	冷冻饮品	
0107011	速冻食品	
0107012	薯类和膨化食品	
0107013	糖果制品(含巧克力及制品)	
0107014	茶叶及相关制品	不含饮品类商品
0107015	酒类	
0107016	蔬菜制品	
0107017	水果制品	
0107018	炒货食品及坚果制品	
0107019	蛋制品	
0107020	可可及焙烤咖啡产品	
0107021	食糖	
0107022	水产制品	
0107023	淀粉及淀粉制品	
0107024	糕点、面包	
0107025	豆制品	
0107026	蜂产品	
0107027	特殊膳食食品	

0107028	禽类	
0107999	其他	
0108	**母婴产品**	
0108001	童车	
0108002	婴童家具	
0108003	玩具	
0108004	母婴服饰	
0108005	母婴洗护用品	
0108006	哺喂用品	
0108999	其他	
0109	**户外用品**	
0109001	炉具/餐具/野餐烧烤用品	
0109002	专项户外运动装备	
0109003	户外休闲家具	
0109004	户外鞋袜	
0109005	户外照明	
0109006	户外服装	
0109007	多用工具	
0109999	其他	
0110	**服装/鞋帽/箱包**	
0110001	服装	
0110002	鞋袜	
0110003	帽子、服饰品、衣扣	
0110004	箱包	
0110005	眼镜	
0110999	其他	
0111	**钟表**	
0111001	座钟/挂钟	
0111002	手表	
0111999	其他	
0112	**珠宝饰品**	
0112001	金饰品	
0112002	银饰	

0112003	天然木饰	
0112004	翡翠玉石	
0112005	钻石	
0112006	珍珠	
0112007	铂金	
0112008	饰品配件	
0112999	其他	
0113	**车辆用品**	
0113001	车辆内饰品	
0113002	车辆外饰品	
0113003	车辆电子影音设备	
0113004	车辆零配件	
0113005	车辆 GPS 导航仪及配件	
0113006	车用清洗用品及工具	
0113999	其他	
0114	**工艺收藏品**	
0114001	古玩杂项	
0114002	邮品	
0114003	钱币	
0114004	书法/绘画	
0114005	金属/搪瓷器具	
0114006	文房用品	
0114007	宗教用品	
0114008	票证/标牌章	
0114009	玉石	
0114010	陶/瓷/瓷片	
0114011	手工艺/民俗	
0114999	其他	
0115	**乐器**	
0115001	键盘式乐器	
0115002	铜管乐器	
0115003	木管乐器	

0115004	弦乐器	
0115005	打击乐器	
0115006	乐器零件和附件	
0115007	乐器组合	
0115008	交替性声音乐器	
0115009	音乐和舞蹈附件	
0115999	其他	
0116	**软件产品**	
0116001	商业专用软件	
0116002	会计和企业资源规划 ERP 软件	
0116003	电脑游戏和娱乐软件	
0116004	写作和编辑软件	
0116005	内容管理软件	
0116006	数据管理和查询软件	
0116007	开发工具软件	
0116008	教育和参考书软件	
0116009	工业专用软件	
0116010	网络应用软件	
0116011	网络管理软件	
0116012	联网软件	
0116013	操作环境软件	
0116014	安全和防护软件	
0116015	工具和设备驱动软件	
0116016	信息交换软件	
0116017	电器设备软件	
0116018	系统管理软件	
0116999	其他	
0117	**药品、保健食品、医疗器械**	
0117001	抗微生物药物	
0117002	生物制剂及生化药物	
0117003	心血管系统药物	
0117004	消化系统药物	

0117005	激素及调节内分泌药物	
0117006	血液及造血系统药物	
0117007	免疫调节药物	
0117008	抗变态反应药物	
0117009	麻醉药及其辅助药物	
0117010	神经系统药物	
0117011	抗寄生虫病药物	
0117012	呼吸系统药物	
0117013	各科用药	
0117014	抗肿瘤药物	
0117015	泌尿系统药物	
0117016	维生素、矿物质与微量元素及营养药物	
0117017	水、电解质及酸碱平衡药物	
0117018	中药	
0117019	动物用药物	
0117020	保健辅助药物	
0117999	其他	
0118	**图书、音像制品**	
0118001	图书	
0118002	影视	
0118003	音乐	
0118999	其他	
0151	**活植物、活动物及其附件和用品**	
0151001	活动物	
0151002	动物饲料	
0151003	动物栅栏和栖息室	
0151004	鞍具和马具用品	
0151005	种子、鳞茎、秧苗和剪枝	
0151006	花卉和园林产品	
0151007	肥料、植物营养剂和除草剂	
0151008	虫害控制产品	
0151999	其他	

0152	**矿物、纺织品、非食用植物和动物材料**	
0152001	矿物、矿石和金属	
0152002	土壤和石头	
0152003	非食用植物和林业产品	
0152004	非食用动物产品	
0152005	碎料和废料	
0152006	纤维、线和纱	
0152007	织物和皮革材料	
0152008	纺织品	
0152999	其他	
0153	**包括生物化学品和气体原料的化学制品**	
0153001	元素和气体	
0153002	添加剂	
0153003	着色剂	
0153004	腊和油	
0153005	溶剂	
0153006	化合物和混合物	
0153999	其他	
0154	**树脂、松脂、橡胶、泡沫、薄膜和弹性材料**	
0154001	橡胶和弹性体材料	
0154002	树脂、松脂和其他的树脂衍生物材料	
0154999	其他	
0155	**造纸原料和纸制品**	
0155001	造纸原料	
0155002	纸制品	
0155003	工业用纸	
0155999	其他	
0156	**燃料、燃料添加剂、润滑剂和防腐蚀材料**	
0156001	燃料	
0156002	气体燃料和添加剂	
0156003	润滑剂、油剂、油脂和防腐剂	
0156999	其他	
0157	**采矿、钻井机械和附件**	

0157001	采矿、采石机械和设备	
0157002	钻井和操作设备	
0157003	石油和天然气钻探设备	
0157004	石油、气体钻井和操作材料	
0157005	油、气操作和生产设备	
0157999	其他	
0158	**农林牧渔和野生生物机械**	
0158001	农业、林业和园艺设备	
0158002	渔业和水产业设备	
0158999	其他	
0159	**重型建筑机械和设备**	
0159001	重型建筑机械和设备	
0159999	其他	
0160	**工业制造、加工机械和附属设备**	
0160001	原料加工机械	
0160002	石油加工机械	
0160003	纺织机械和器材	
0160004	宝石、玉器机械和设备	
0160005	皮革加工修理机械和设备	
0160006	工业加工机械、设备和用品	
0160007	铸造机械、设备和用品	
0160008	工业食品、饮料设备	
0160009	混合器及其部件、附件	
0160010	物质传送装置	
0160011	电子制造机械、设备及附件	
0160012	鸡肉加工机械和设备	
0160013	锯木、木材加工机械和设备	
999	其他	
0161	**材料运输、预处理、储存机械、附件和用品**	
0161001	材料运输机械和设备	
0161002	容器和存储设备	
0161003	包装材料	
0161004	工业致冷设备	

0161005	包装用品	
0161999	其他	
0162	**发电、配电机械和附件**	
0162001	动力源	
0162002	电池、发电机和运动动力传输装置	
0162003	电线、电缆和线束	
0162004	发电设备	
0162999	其他	
0163	**工具和通用机械**	
0163001	手工工具	
0163002	液压机械和设备	
0163003	气动机械和设备	
0163004	汽车专用工具	
0163999	其他	
0164	**构件、建筑施工、制造零件和用品**	
0164001	建筑材料和基础型材	
0164002	混凝土、水泥和石膏	
0164003	道路和景观	
0164004	建筑结构产品	
0164005	绝缘材料	
0164006	外部装饰材料	
0164007	内部装饰材料	
0164008	门、窗和玻璃	
0164009	卫生器具	
0164010	建筑和维修设备	
0164999	其他	
0165	**制造业零部件和用品**	
0165001	铸件	
0165002	挤压成型件	
0165003	机械加工铸件	
0165004	锻件	
0165005	模型制件	
0165006	绳材、链材、索材、丝材和带材	

0165007	五金器具	
0165008	轴承、轴衬、轮子和齿轮	
0165009	衬垫和密封件	
0165010	研磨、抛光和磨光材料	
0165011	粘合密封带	
0165012	涂料、底漆和末道漆	
0165013	染色和植物鞣剂	
0165014	机械加工原料	
0165015	工业光学部件	
0165016	气动、液压和电气控制系统	
0165017	外壳和箱体	
0165018	机械加工零部件	
0165019	冲压和板料成形件	
0165020	加工的挤压件	
0165021	加工的锻件	
0165022	溶解焊接管组件	
0165023	钢筋网组件	
0165024	装配式结构组件	
0165025	装配式的薄板组件	
0165026	装配式管道组件	
0165027	装配式中厚板组件	
0165028	耐火材料	
0165029	磁体和磁性材料	
0165999	其他	
0166	**电子元器件**	
0166001	印制电路、集成电路和微型插件	
0166002	分立的半导体器件	
0166003	无源分立元件	
0166004	电子硬件、零部件和附件	
0166005	电子管装置和附件	
0166999	其他	
0167	**工业泵、分配和压缩机**	
0167001	加热、通风和空气循环	

0167002	液气分配器	
0167003	工业泵和压缩机	
0167004	工业过滤和净化	
0167999	其他	
0168	**测量、测试、实验室仪器和设备**	
0168001	实验仪器和设备	
0168002	测量、测试、观察仪器和设备	
0168003	实验室用品和固定装置	
0168999	其他	
0169	**工业清洁装置、废水处理装置**	
0169001	水、废水处理用品和处置	
0169002	工业洗衣和干洗装置	
0169003	清洁设备	
0169004	清洁用具	
0169999	其他	
0170	**服务型机械、装置**	
0170001	食品服务装置	
0170002	自动贩卖机	
0170999	其他	
0171	**医疗设备、附件和用品**	
0171001	兽医设备和用品	
0171002	医用服装和纺织品	
0171003	患者护理、治疗产品和用品	
0171004	牙科器械和备品	
0171005	透析仪器和用品	
0171006	灾难急救和医疗用品	
0171007	患者测试和监视用品	
0171008	医疗设备产品	
0171009	医疗诊断显像和核医疗产品	
0171010	康复训练独立生活辅助器	
0171011	静脉和动脉管理产品	
0171012	临床营养学	
0171013	整形、修复和运动医疗产品	

0171014	自然、职业治疗和复原产品	
0171015	验尸、太平间仪器和用品	
0171016	呼吸器、麻醉器和人工呼吸产品	
0171017	医用消毒产品	
0171018	外科产品	
0171019	伤口护理产品	
0171999	其他	
0172	**药物及其制剂**	
0172001	抗感染药	
0172002	抗肿瘤药物	
0172003	心血管病用药物	
0172004	血液系统用药物	
0172005	中枢神经系统用药物	
0172006	植物神经系统用药物	
0172007	呼吸系统用药物	
0172008	消化系统用药物	
0172009	激素与激素拮抗剂	
0172010	调节水、电解质平衡药物	
0172011	调节免疫功能药物	
0172012	鼻咽部疾病用药物	
0172999	其他	
0201	**环境检测服务**	
0201001	空气检测	
0201002	土壤检测	
0201003	水质检测	
0201999	其他	
0202	**物流服务**	
0202001	物流仓储服务	
0202002	邮政速递服务	
0202003	快递服务	
0202999	其他	
0203	**管理咨询服务**	
0203001	企业管理咨询服务	

0203002	人力资源服务	
0203003	法律服务	
0203004	房地产服务	
0203005	婚姻服务	
0203006	代办服务	
0203999	其他	
0204	**编辑、设计、绘图、美术服务**	
0204001	广告	
0204002	写作和翻译	
0204003	复印服务	
0204004	照相服务	
0204005	设计	
0204006	数据处理服务	
0204999	其他	
0205	**公益事业相关的服务**	
0205001	公益事业	
0205002	通讯媒体服务	
0205003	图书馆类服务	
0205999	其他	
0206	**金融和保险服务**	
0206001	会计和审计	
0206002	投资理财	
0206003	保险和养老服务	
0206004	银行业务	
0206005	借贷	
0206006	融资租赁五福	
0206007	典当	
0206008	非金融机构支付服务	
0206009	金融信息服务	
0206999	其他	
0207	**医疗保健服务**	
0207001	人体健康服务	
0207002	兽医服务	

0207999	其他	
0208	**教育和培训服务**	
0208001	职业培训	
0208002	教育机构	
0208003	艺术培训	
0208004	语言培训	
0208005	武术培训	
0208999	其他	
0209	**娱乐、文化和体育服务**	
0209001	演出票务	
0209002	博彩服务	
0209003	充值服务	
0209004	数字出版	
0209999	其他	
0210	**生活旅游服务**	
0210001	景点票务	
0210002	酒店客栈	
0210003	旅游度假	
0210004	交通服务	
0210005	导游服务	
0210006	签证服务	
0210007	行李寄送	
0210008	外卖餐饮	
0210999	其他	
0211	**个人和家政服务**	
0211001	个人仪表	
0211002	家政服务	
0211003	汽车服务	
0211004	宠物服务	
0211005	保姆服务	
0211006	定制服务	
0211999	其他	
0212	**保养和修理服务**	

0212001	家具服务	
0212002	电脑、数码服务产品	
0212003	车辆服务	
0212004	家用电器服务	
0212005	医疗、精密和光学仪器	
0212006	表、钟和珠宝服务	
0212007	鞋帽类和皮革制品服务	
0212008	服装和家用纺织品的服务	
0212009	电信设备的服务	
0212010	金属制品的服务	
0212999	其他	
0213	**租赁**	
0213001	机械设备经营租赁	
0213002	文体设备和用品租赁	
0213003	日用品租赁	
0213999	其他	
0214	**专业技术服务**	
0214001	测绘地理信息	
0214002	质检技术	
0214003	工程技术与设计	
0214004	工业与专业设计	
0214999	其他	
0215	**科技推广和应用服务**	
0215001	知识产权服务	
0215002	科技中介服务	
0215003	创业空间服务	
0215999	其他	
0216	**软件和信息技术服务业**	
0216001	软件开发	
0216002	集成电路设计	
0216003	信息集成系统和物联网技术服务	
0216004	运行维护服务	
0216005	信息处理和存储支持服务	

0216006	信息技术咨询服务	
0216007	数字内容服务	
0216008	其他信息技术服务	
0216999	其他	

6.5 第五层代码

第五层代码为五位数字，可根据用户的不同需要，增加和扩展投诉举报信息的分类内容。如无信息扩展，该层代码补齐五位“0”。

参 考 文 献

[1] GB/T 1.1-2020 标准化工作守则 第1部分：标准的结构和编写
[2] GB/T 4754-2017 国民经济行业分类
[3] GB/T 7027-2002 信息分类和编号的基本原则和方法
[4] GB/T 10113-2003 分类与编号通用术语
[5] GB/T 19012-2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
[6] GB/T 20001.3-2015 标准编写规则 第3部分：分类标准
[7] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
[8] 《中华人民共和国电子商务法》
[9] 《中华人民共和国民法典》
[10]《中华人民共和国产品质量法》
[11]《中华人民共和国计量法》
[12]《中华人民共和国广告法》
[13]《中华人民共和国著作权法》
[14]《中华人民共和国商标法》
[15]《中华人民共和国专利法》
[16]《中华人民共和国反不正当竞争法》
[17]《中华人民共和国反垄断法》
[18]《中华人民共和国价格法》
[19]《中华人民共和国网络安全法》
[20]《中华人民共和国个人信息保护法》
[21]《中华人民共和国消费者权益保护法》
[22]《网络交易监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第37号）
[23]《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）
[24]《侵害消费者权益行为处罚办法》（国家市场监督管理总局令第31号修订）
[25]《合同违法行为监督处理办法》（国家市场监督管理总局令第34号）
[26]《国务院反垄断委员会关于平台经济领域的反垄断指南》国反垄发〔2021〕1号