《电子商务投诉举报信息分类与代码》
国家标准（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

1、任务来源

本标准于2019年通过全国电子电子商务质量管理（SAC/TC 563）标准化技术委员会提交国家标准立项申请，顺利通过投票、评估、审核及公示流程。2020年12月正式列入国家标准制修订项目计划（国标委发[2020]48号文件），立项编号为20204046-T-469，中国计量大学等单位负责起草《电子商务投诉举报信息分类与代码》标准。

2、制定本标准的目的和意义

电子商务与传统实体商务不同之处在于买卖双方通过一个虚拟的网络进行交易产品的信息了解、询价、支付和交易等过程。近些年中国电子商务市场发展迅猛，2020年，全国市场监管部门通过12315热线及平台接收的公众诉求大幅增加，全国12315平台访问量达7247万人次，累计注册公众用户682万人。全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉举报咨询2130.32万件，为消费者挽回经济损失44.03亿元。

海量的网络消费投诉举报量，为各地市场监管部门的举报投诉工作带来了巨大的压力，依靠现有的力量以及工作手段的提升已远远不够。如何有效的运用信息技术对数据进行及时报送和管

理，以及利用大数据分析能力进行投诉举报数据的统计和分析已成为当下之需。因此进行投诉举报数据信息的基础性规划是这一切的必要前提，通过对投诉举报数据进行科学的分类和统一的代码标识以达到对数据类别在语义上无歧义理解，以及准确地识别主题数据集的内容属性，实施对数据的有效管理，并能按类别开发和利用数据，实现数据共享，提升处理投诉举报的科学监管水平和能力。最终化解海量消费投诉举报，维护消费者合法权益，净化电商交易市场。此标准为基础通用性标准，将为探索建立数据时代下化解海量网络交易纠纷的工作模式打下坚实的基础，有助于推进全国网络监管和服务示范区的创建工作。

3、主要工作过程

（1）启动阶段

2021 年 3 月，成立了标准起草组。根据课题要求，本标准以中国计量大学为起草牵头单位，联合市场监管部门、杭州市标准化研究院、中国标准化研究院等多家单位成立联合工作组，由中国计量大学负责标准的起草工作。

（2）研究阶段

2021 年 4 月，收集整理电子商务投诉举报法律法规、相关国家、行业标准等资料，同时进行人员培训和交流，为标准起草做好充分准备。

（3）草案阶段

2021 年 5 月-2021 年 8 月，工作组在杭州召开了国家标准第一次启动会议，集中力量进行标准需求研讨，确定标准内容及框

架，形成了标准草案。

2021 年 9 月-2021 年 11 月，全国电子商务质量管理标准化技术委员会秘书处组织专家对标准草案进行了专题研讨，工作组在听取吸收了充分意见的基础上，对标准草案进行了进一步完善和修改，并在工作组内部充分达成一致意见。

4、标准主要起草人及其所做的工作

本标准主要起草人：XXX。

本标准起草人所做的工作：XXX。

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容的论据

1、编制依据

本标准按GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》要求进行。并且在编制过程参考依据了现行法律法规和相关标准的内容，包括中华人民共和国电子商务法、中华人民共和国民法典、消费者权益保护法、产品质量法、广告法、计量法、著作权法、商标法、专利法、价格法、反不正当竞争法、反垄断法、个人信息保护法、网络交易监督管理办法（市场总局37号令）、市场监督管理投诉举报处理暂行办法（市场总局20号令）和国民经济行业分类标准规范等，结合网络市场交易监管实际工作开展的需要展开内容编制。

2、标准主要内容

本标准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。电子商务投诉举报信息的受理渠道、原因分类、业务类别及代码规范。本标准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。主要内容包括：

1、标准的范围

定义本标准的范围和适用范围。

2、规范性引用文件

列出标准引用的规范性引用文件。

3、术语和定义

定义本标准使用到的术语和定义。

4、分类和编码原则

确定分类和编码所要遵循的原则性要求。

5、编码方法和代码结构

定义了电子商务举报投诉信息的编码方法、代码结构层次、含义、类型，范围及说明。

6、投诉举报信息分类代码

按照分类代码结构，给出了电子商务举报投诉类型、渠道、原因和内容的代码集合。

三、主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

本标准在充分研究了国内相关政策性文件、法律法规、标准与技术规范等的前提下，同时在电子商务举报投诉领域开展了实地调研。结合电子商务举报投诉工作的实际情况，对标准的内容进行了凝练。旨在打通电子商务举报投诉信息孤岛问题，为进行

跨平台数据共享，数据分析奠定基础。确保科学、实用、稳定和可扩展性。

本标准在编制过程中依据了中华人民共和国电子商务法、中华人民共和国民法典、消费者权益保护法、产品质量法、广告法、计量法、著作权法、商标法、专利法、价格法、反不正当竞争法、反垄断法、个人信息保护法、网络交易监督管理办法（市场总局37号令）、市场监督管理投诉举报处理暂行办法（市场总局20号令）和国民经济行业分类标准规范等有关一系列电子商务投诉举报相关的法律法规，结合网络市场监管实际工作开展的需要展开内容编制。

本标准针对我国目前电子商务投诉举报信息来源多平台、信息定义描述和格式不一致，数据难以融合，难以共享的情况，通过制定相关标准对投诉举报信息进行基础性规划，对投诉举报信息进行科学的分类和统一的代码标识以达到对数据类别在语义上无歧义理解。以便准确地识别主题数据集的内容属性，实施对数据的有效管理，并能按类别开发和利用数据，实现数据共享，提升处理投诉举报的科学监管水平和能力。

四、采用国际标准和国外标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

国际、国外暂无相关标准。本标准不涉及采用国际、国外标准的情况。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求，与其保持一致。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议

本标准针对电子商务投诉举报信息分类和代码进行规范化而制定的推荐性国家标准，根据目前我国电子商务投诉举报工作的实际情况，建议现有接收投诉举报信息的渠道和平台可在参考本标准的前提下，逐步实现信息分类和代码一致性，便于今后和全国12315投诉举报平台进行对接，打通数据融合共享的最后一公里，并将实施过程中出现的问题和好的改进建议反馈起草组以便进一步对本标准的修订完善，最终有效发挥本标准的作用。

通过本标准的实施，旨在实现全国电子商务投诉举报信息的规范性和一致性，为后期数据共享和投诉举报大数据分析和预测奠定基础。提升职能部门网络交易监管能力。建议本标准自发布之日起6个月后实施。

九、废止现行有关标准的建议

本标准不涉及对现行标准的废止。

十、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

2021 年 11 月