



中华人民共和国国家标准

GB/T 42499—2023

电子商务投诉举报信息分类与代码

Classification and codes for complaint and reporting
information of E-commerce

2023-03-17 发布

2023-07-01 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 分类原则和方法	1
5 编码方法和代码结构	1
6 代码表	2
参考文献.....	9

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。

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：中国计量大学、杭州市余杭区市场监督管理局、苏州市吴江区市场监督管理局、杭州市标准化研究院(杭州标准化国际交流中心)、国家市场监督管理总局信息中心、广东德实检验有限公司、中国标准化研究院、中国质量认证中心、浙江省智能技术标准创新促进会、深圳市标准技术研究院、安徽理工大学、东莞市衣电园实业投资有限公司、深圳市承和润文化传播股份有限公司、泰州市标准化院、福州市宝尚信息科技有限公司、深圳璟都科技有限公司。

本文件主要起草人：茅海军、田鑫、马东伟、凌燕、程越、张志清、张朋越、罗华丽、李秀娣、施进、吴相科、李南阳、潘瑶、韦东鹏、张洋、颜鹰、杨定登、张晶、薛长国、麻宇蓉、王伟、陈荣荣、吴薇、郑海林、许绍元。

电子商务投诉举报信息分类与代码

1 范围

本文件给出了电子商务投诉举报信息的分类原则和方法,规定了编码方法和代码结构以及代码表。
本文件适用于企业卖家对企业买家、企业卖家对个人买家电子商务交易模式中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 10113—2003 分类与编码通用术语

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 10113—2003、GB/T 38652—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程,表达对组织的不满,无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

[来源:GB/T 19012—2019,3.2]

3.2

举报 report

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

4 分类原则和方法

4.1 分类原则

遵循科学性、系统性、可扩展性、兼容性和综合实用性原则。

4.2 分类方法

采用混合分类法,主分类采用面分类法,按投诉举报类型、投诉举报方式、投诉举报内容和投诉举报对象 4 个维度(面)进行分类;其中投诉举报内容、投诉举报对象再分别按线分类法细分为大类和中类。

5 编码方法和代码结构

5.1 编码方法

采用 9 位数字进行编码,第 1 位表示投诉举报类型;第 2 位表示投诉举报方式;第 3~6 位表示投诉