

ICS 01.040.01  
A 22



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 35408—2017

---

## 电子商务质量管理 术语

Quality management in E-commerce—Terminology

2017-12-29 发布

2018-04-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 基础术语 .....	1
2.1 电子商务基础 .....	1
2.2 质量管理基础 .....	2
3 质量控制术语 .....	3
3.1 信息管理 .....	3
3.2 质量保障 .....	4
3.3 维权保障 .....	5
4 质量诚信术语 .....	6
5 质量监管术语 .....	7
6 质量风险防控术语 .....	8
参考文献 .....	10
索引 .....	11

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准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。

本标准主要起草单位:杭州市标准化研究院、阿里巴巴(中国)有限公司、中国标准化研究院、北京京东世纪贸易有限公司、杭州国家电子商务产品质量监测处置中心、中国计量大学、浙江工商大学、杭州师范大学、江苏省产品质量监督检验研究院、福建新坦洋集团股份有限公司、浙江网盛生意宝股份有限公司、深圳市检验检疫科学研究院。

本标准主要起草人:许燕君、袁征、咸奎桐、郑伏、胡勤燕、许应成、潜宇婧、刘丽芳、王志民、张鑫、王洪涛、刘文浩、刘东升、左爱兵、周钢、李素彩、赵戩、林影、申婕、汪普良、汪俊臣、叶凯、蒋宏、冯卫、孙小云、陈新、陈丽平、顾龙芳、冯晖。

# 电子商务质量管理 术语

## 1 范围

本标准界定了电子商务质量管理相关的术语和定义。

本标准适用于电子商务质量管理领域。

## 2 基础术语

### 2.1 电子商务基础

#### 2.1.1

**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。

注：改写 GB/T 32873—2016,定义 3.1。

#### 2.1.2

**电子商务平台 E-commerce platform**

在电子商务(2.1.1)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(2.1.2)、自营电子商务平台(2.1.2)。

#### 2.1.3

**跨境电子商务 cross-border E-commerce**

通过电子商务平台(2.1.2)进行产品进出口的电子商务(2.1.1)。

#### 2.1.4

**移动电子商务 mobile E-commerce**

通过无线终端进行的电子商务(2.1.1)。

注：无线终端有多种形式，如手机、掌上电脑等。

#### 2.1.5

**电子商务交易主体 E-commerce trading subject**

参与电子商务(2.1.1)的各方。

注：包括电子商务(2.1.1)中的电子商务平台(2.1.2)提供商、商户(2.1.8)、顾客(2.1.14)、电子商务配送服务商和电子商务支付服务商等。

#### 2.1.6

**电子商务交易客体 E-commerce trading object**

电子商务(2.1.1)中进行交易的产品和服务。

#### 2.1.7

**电子商务经营者 E-commerce service provider**

在电子商务平台(2.1.2)中，向顾客(2.1.14)提供产品和服务的组织或个人。

注：包括商户(2.1.8)、配送服务商和支付服务商等。