



中华人民共和国国家标准

GB/T 42498—2023

电子商务在线争议解决规范

Specification for online dispute resolution in 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 基本原则	2
5 ODR 过程和要求	2
6 ODR 保障	10
7 证实方法	11
附录 A (资料性) 争议受理判定条件	12
参考文献	13

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：深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院(深圳市物品编码所)、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国计量大学、杭州电子科技大学、北京市产品质量监督检验研究院、浙江创品集地科技有限公司、杭州可当科技有限公司、桐庐网营电子商务有限公司。

本文件主要起草人：张喜会、潘瑶、温利群、曾丽、王志勇、曾远云、张婷、洪婷、姚歆、茅海军、蒋琤琤、韩龙、章泽锋、周佳、郑军。

电子商务在线争议解决规范

1 范围

本文件给出了电子商务在线争议解决的基本原则,规定了在线争议解决的过程和要求以及保障,描述了证实方法。

本文件适用于在线争议解决提供方、管理人、调解员等各方依托在线争议解决平台化解电子商务争议。

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 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 41127—2021 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

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

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

[来源:GB/T 41127—2021,3.1]

3.2

在线争议解决 online dispute resolution;ODR

通过互联网等信息网络解决争议的机制。

[来源:GB/T 41127—2021,3.4]

3.3

在线争议解决平台 online dispute resolution platform

在线争议解决过程中,确保争议数据安全生成、发送、接收、存储、交换或以其他手段处理通信的系统。

[来源:GB/T 41127—2021,3.5]

3.4

在线争议解决提供方 online dispute resolution provider

提供和实施在线争议解决的法人或非法人组织。

注:包括提供 ODR 法律咨询服务、ODR 技术服务等的相关方。

3.5

在线争议解决管理人 online dispute resolution administrator

在线争议解决提供方指定或授权在在线争议解决平台上执行管理和协调在线争议解决程序的自然