



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39626—2020

---

## 第三方电子商务交易平台 社会责任实施指南

Guidance on the implementation of social responsibility  
for third party e-commerce trading platform industry

2020-12-14 发布

2020-12-14 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 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	2
4.1 社会责任通用基础标准 .....	2
4.2 社会责任通用实践方法 .....	3
4.3 平台社会责任基本特征 .....	3
4.4 平台利益相关方 .....	4
5 平台社会责任特定议题及其实施建议 .....	5
5.1 总则 .....	5
5.2 平台社会责任特定议题 .....	5
参考文献 .....	14

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、方圆标志认证集团有限公司、华夏认证中心有限公司、北京中建协认证中心有限公司、北京海德国际认证有限公司、北京德法智诚信息科技有限公司。

本标准主要起草人：陈元桥、殷格非、彭新、刘建毅、王海山、孟建军、王丽、夏芳、陈伟征、孙逊、阿拉木斯。

## 引 言

在当今二十一世纪,电子商务已逐渐成为人们日常生活、学习和工作不可或缺的重要组成部分,成为了一种现代社会生活方式。其中,作为一种专为企业和个人开展网上交易活动提供综合服务的电子商务服务基础平台,第三方电子商务交易平台已发展成为一种新的虚拟网络经济业态和特殊经济行业。

第三方电子商务交易平台是一种特定的信息网络服务系统。它为交易双方或多方在网络商品交易活动中提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等综合服务,具有广告宣传、在线展会、虚拟展会、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子账户、服务传递、意见征询、交易管理等各项功能,是一个高度规范、安全、便捷、集约且易扩展、有效的业务发展框架系统,可提供网上交易和管理等全过程服务,集信息流、资金流、物流于一体,通过充分利用互联网无时空限制的优势,以及完善的安全保障和平台运营管理机制,为广大平台商户和消费者以及平台经营者提供了一个公用的、独特的网上生存环境和商业运作空间,有效地实现了资源共享,形成了真正的商业网络社会。

第三方电子商务交易平台的诞生和发展给经济、社会和环境的发展既带来积极影响,也带来了消极影响。积极影响包括(但不限于):帮助中小企业甚至个人自主创业,以很低的成本来独立营销,达到快速盈利的商业目的;促进社会就业;带动配套产业链及相关产业经济增长;为消费者提供更加便利的服务,促进消费,从而推动社会生产的发展等。消极影响包括(但不限于):随着网络社会的出现和发展而存在于电子世界中的一些新型社会问题;各类新型商业纠纷、商业欺诈案件、侵犯知识产权和消费者个人隐私现象、假冒伪劣产品等的不断增多且日益严重;平台物流包装造成的资源浪费和环境影响尤为严重等。

为致力于可持续发展,作为对社会和环境负责任的企业,第三方电子商务交易平台及其相关各方应积极履行社会责任,有效地管理其对社会和环境的影响,最大限度地促进积极影响,避免或尽可能减少消极影响,以促进第三方电子商务交易平台行业规范、健康和有序地发展。

为了帮助第三方电子商务交易平台有效开展社会责任实践,本标准为其在应用 GB/T 36000《社会责任指南》等基础性社会责任国家标准时提供了进一步的详尽指南,重点强调了第三方电子商务交易平台社会责任特定议题及其实施建议。在应用本标准时,企业宜通盘考虑整个社会责任国家标准体系,尤其是社会责任基础性国家标准。

由于第三方电子商务交易平台的发展会随着现代信息技术的发展而不断变化,因此,本标准中所述的特定社会责任议题绝非一成不变,未来也将会不断发展变化,以适应第三方电子商务交易平台社会责任实践不断发展变化的需要。

# 第三方电子商务交易平台 社会责任实施指南

## 1 范围

本标准作为第三方电子商务交易平台在应用 GB/T 36000 等基础性社会责任国家标准时提供了进一步的详尽指南,旨在帮助第三方电子商务交易平台在遵守法律法规和基本道德规范的基础上实现更高的企业社会价值,最大限度地致力于可持续发展。

本标准适用于提供企业对消费者的电子商务模式服务的第三方电子商务交易平台,无论平台的规模大小和平台经营者的性质如何。第三方电子商务交易平台提供或包含其他电子商务模式服务时,亦可参照使用本标准。

注:企业对消费者的电子商务模式简称为 B2C(business to consumer)。其他电子商务模式如:B2B(business to business)、C2C(consumer to consumer)等。

在应用本标准时,建议平台企业充分考虑自身规模、性质等实际状况和条件。

本标准不适用于认证目的。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 36000 社会责任指南(GB/T 36000—2015,ISO 26000:2010,MOD)

GB/T 36001 社会责任报告编写指南

GB/T 36002 社会责任绩效分类指引

GB/T 39604 社会责任管理体系 要求及使用指南

## 3 术语和定义

GB/T 36000、GB/T 36001 和 GB/T 36002 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 第三方电子商务交易平台 **third party e-commerce trading platform**

基于互联网,由平台经营者(3.2)运营,并作为第三方为平台商户(3.3)与平台消费者(3.4)之间独立开展网络商品(或服务)交易活动提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等综合性服务的信息网络系统。

注1:在实践中,与本术语相关的称谓较多,并随电子商务业的发展和人们认识的深入而不断发展变化,包括:经营性互联网信息服务、网上交易平台、电子商务交易平台、网络交易平台、第三方电子商务服务平台、网络零售第三方平台、第三方交易平台、电子商务平台等。值得注意的是,本术语基于标准技术内容的需要,在定义上做了特别限定,与上述这些称谓并非完全一致。

注2:由于第三方电子商务交易平台本身是一种集多种功能于一体的综合性服务平台,因此,其与平台内相关主体之间的法律关系并非单一且固定,需视其所提供服务的不同而在具体情形下具体认定,例如:

——平台开展自营业务时,其身份既是平台经营者(3.2)又是平台商户(3.3)。作为平台商户(3.3)身份,其与平台消费者(3.4)之间属于买卖合同法律关系;