



中华人民共和国国家标准

GB/T 37919—2019

电子商务产品执法查处取证规则

Identificating and treating rules for law enforcement of
electronic commerce products

2019-08-30 发布

2020-03-01 实施

国家市场监督管理总局
中国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	3
5 工作流程	3
5.1 电子商务产品执法查处取证流程图	3
5.2 线索处置	4
5.3 立案	4
5.4 执法调查取证	4
5.5 证据验证与研判	7
附录 A（规范性附录） 执法取证查处规范表格	10
参考文献	12

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。

本标准起草单位：中国检验检疫科学研究院、中国标准化研究院、厦门美亚柏科信息股份有限公司、北京万诚信用评价有限公司、杭州国家电子商务产品质量监测处置中心。

本标准主要起草人：江丽、孙新召、刘彩虹、许应成、杨跃翔、李莹、李亚、仲丽华、马超英、叶凯。

电子商务产品执法查处取证规则

1 范围

本标准规定了电子商务产品执法查处中电子数据、实物等取证标准的基本原则和工作流程等。
本标准适用于电子商务产品执法查处的取证工作。

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 35408—2017 电子商务质量管理 术语

3 术语和定义

GB/T 35408—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 electronic commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营活动。

[GB/T 35408-2017,定义 2.1.1]

3.2

电子商务平台 electronic commerce platform

在电子商务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、自营电子商务平台。

[GB/T 35408—2017,定义 2.1.2]

3.3

电子商务经营者 electronic commerce service provider

在电子商务平台中,向顾客提供产品和服务的组织或个人。

注:包括商户、配送服务商和支付服务商等。

[GB/T 35408—2017,定义 2.1.7]

3.4

电子商务产品 electronic commerce product

通过电子商务平台(3.2)进行交易的产品。

3.5

存储介质 storage medium

具备数据信息存储功能的电子设备、硬盘、光盘、U 盘、记忆棒、存储卡、存储芯片等载体。

3.6

完整性校验值 integrity check value

为防止电子数据被篡改或者破坏,使用散列算法等特定算法对电子数据进行计算,得出的用于校验

数据完整性的数据值。

3.7

网络远程勘验 network remote investigation

通过网络对远程计算机信息系统实施勘验,发现、提取与违法有关的电子数据,记录计算机信息系统状态,判断违法性质,分析违法过程,确定稽查方向和范围,为违法案件稽查提供线索和证据的活动。

3.8

数字签名 digital signature

利用特定算法对电子数据进行计算,得出的用于验证电子数据来源和完整性的数据值。

3.9

数字证书 digital certificate

包含数字签名并对电子数据来源、完整性进行认证的电子文件。

3.10

访问操作日志 access and operation log

为审查电子数据是否被增加、删除或者修改,由计算机信息系统自动生成的对电子数据访问、操作情况的详细记录。

3.11

电子数据 electronic data

基于计算机及网络应用、通信和现代管理技术等电子化技术手段形成的以数字形式存储、处理和传输的资料。

注 1: 电子数据包括但不限于下列信息、电子文件:

- a) 网页、博客、微博客、朋友圈、贴吧、网盘等网络平台发布的信息;
- b) 手机短信、电子邮件、即时通信、通信群组等网络应用服务的通信信息;
- c) 用户注册信息、身份认证信息、电子交易记录、通信记录、登录日志等信息;
- d) 文档、图片、音视频、数字证书、计算机程序等电子文件。

注 2: 以数字化形式记载的涉案证据,为电子数据辅助证据(3.12),不属于电子数据(3.11)。确有必要的,对相关证据的收集、提取、使用、审查、移送,可以参考本标准。

3.12

电子数据辅助证据 auxiliary electronic data evidence

电子数据获取过程中产生的、证明电子数据真实性的证据。如数字签名、数字证书、访问操作日志、拍摄取证过程视频、笔录等。

3.13

电子证据验证 electronic evidence verification

分别从法律法规的规范要求、技术实施方式方法上,审核电子证据获取的合规性、真实性、完整性等。

3.14

电子数据取证 electronic data collection

运用技术手段,对电子商务的交易及其交易信息、网上质量抽查、检验、产品溯源等电子数据证明材料进行收集、保全和记录,用于鉴别电子商务交易的违法行为的过程。

注: 改写 GB/T 35408—2017,定义 5.10。

3.15

电子商务产品调查取证 electronic commerce product forensics

运用相应专业技术手段,对从事电子商务的电子商务经营者(3.3)的电子数据、非电子数据进行综合调查分析,出具调查报告的行为。

4 基本原则

4.1 合法性：电子商务产品执法查处取证应严格遵守国家法律、法规、规章的有关规定。

4.2 专业性：取证设备和方法应符合相关技术标准及规范，审查、认定电子商务产品证据应当遵循科学、客观、公正、独立的原则。

4.3 保密性：电子数据涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，应保密。

4.4 电子数据完整性：对作为证据使用的电子数据，应采取以下一种或者几种方法保护电子数据的完整性：

- a) 扣押、封存电子数据原始存储介质；
- b) 计算电子数据完整性校验值；
- c) 制作、封存电子数据备份；
- d) 冻结电子数据；
- e) 对收集、提取电子数据的相关活动进行录像；
- f) 其他保护电子数据完整性的方法。

5 工作流程

5.1 电子商务产品执法查处取证流程图

电子商务产品执法查处取证流程如图 1 所示：

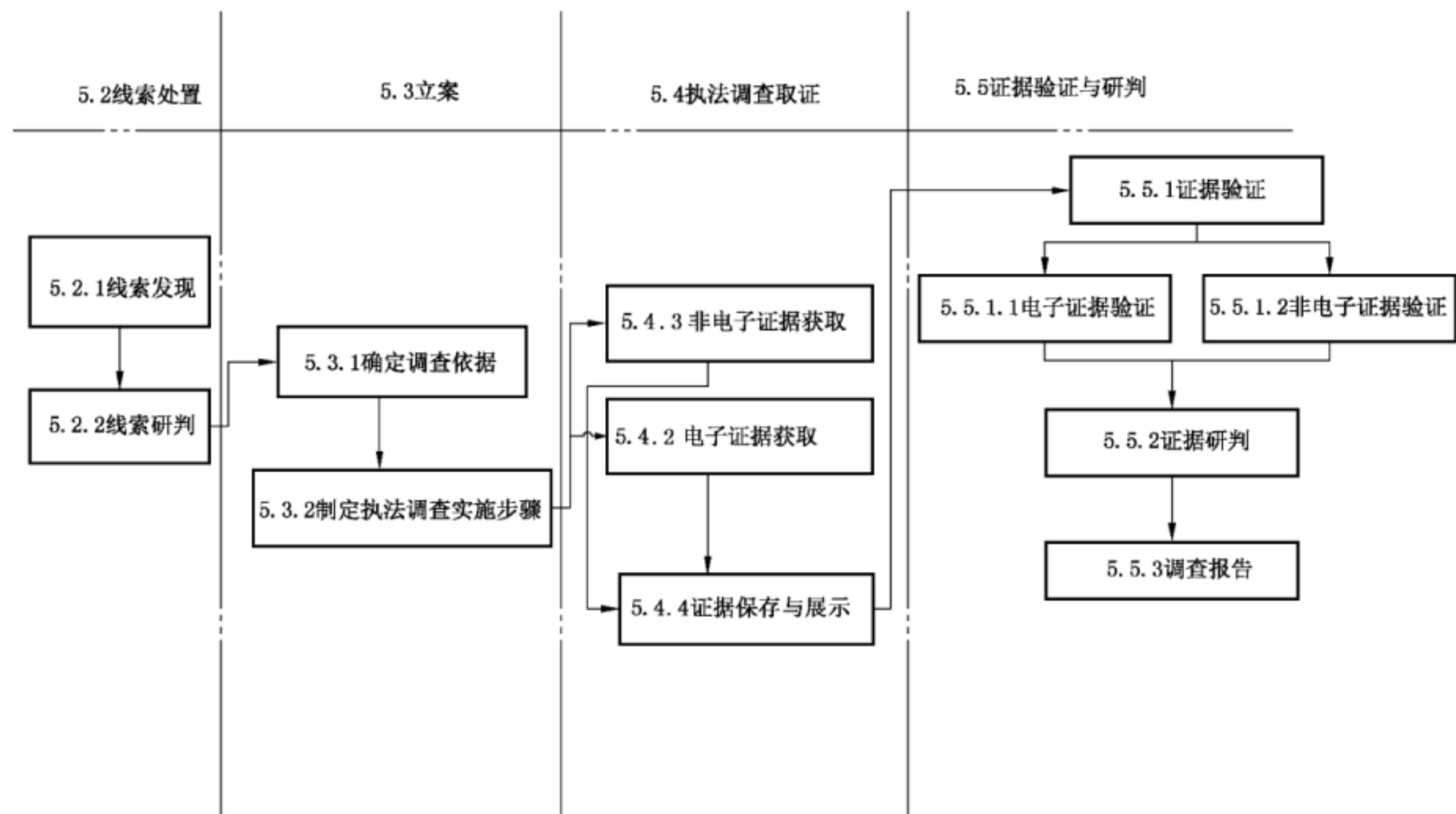


图 1 电子商务产品执法查处取证流程图

5.2 线索处置

5.2.1 线索发现

相关行政执法管理部门根据国家法律法规对电子商务产业管理要求,基于收集的投诉举报、日常巡查监测、其他部门移交信息形成取证线索。

5.2.2 线索研判

依据国家相关法律法规确定是否实施调查取证行为。

5.3 立案

5.3.1 确定调查依据

对取证的对象、取证方法、取证依据等寻找法律法规层面的支撑。

5.3.2 制定执法调查实施步骤

结合行业状况,按附录 A 的要求,制定执法取证内容与依据对应关系表(见表 A.1),对拟取证的电子商务产品的涉嫌违法行为,进行研判,确定电子商务产品取证的主要工作目标,明确执法依据,制定调查取证计划表(见表 A.2)。

5.4 执法调查取证

5.4.1 电子商务交易取证过程记录

填写电子商务产品取证过程记录表,包括现场证据记录表(见表 A.3)和证据清单及相关说明表(见表 A.4),记录调查取证过程。

5.4.2 电子证据获取

5.4.2.1 电子数据取证内容

利用录音、拍照、录像、计算机储存等手段记录并显示的声音、影像或者其他信息来证明案件事实的资料,如采用技术手段进行跟踪监控的拍照、录音、录像资料以及从电商平台提取的涉嫌违法当事人电子登记信息和交易记录数据等。

5.4.2.2 电子数据获取方式

包括但不限于拍照、录音、录像、电脑截屏和内部数据提取等方式,可通过网络搜索、网上买样、获取电商平台内部数据等路径实现。网上买样的聊天记录截图、网络展示产品信息截图、订单支付截图、物流详单截图和与之关联的网络链接等资料直接作为证据使用。

5.4.2.3 电子证据获取的保全技术措施

5.4.2.3.1 收集、提取电子数据,对涉嫌违法主体能够扣押电子数据原始存储介质的,应扣押、封存原始存储介质,并制作笔录,记录原始存储介质的封存状态。

5.4.2.3.2 封存电子数据原始存储介质,应保证在不解除封存状态的情况下,无法增加、删除、修改电子数据。封存前后应拍摄被封存原始存储介质的照片,清晰反映封口或者张贴封条处的状况。封存手机等具有无线通信功能的存储介质,应采取信号屏蔽、信号阻断或者切断电源等措施。

5.4.2.3.3 无法依据 5.4.2.2 所述办法收集、提取电子数据的,采取打印、拍照或者录像等方式固定相关

证据,并在笔录中说明原因。

5.4.2.3.4 按照法律法规规定,对涉嫌违法主体对电子数据进行冻结,具体要求如下:

- a) 数据量大,无法或者不便提取的;
- b) 提取时间长,可能造成电子数据被篡改或者灭失的;
- c) 通过网络应用可以更为直观地展示电子数据的;
- d) 其他需要冻结的情形。

5.4.2.3.5 冻结电子数据,应制作协助冻结通知书,注明冻结电子数据的网络应用账号等信息,送交电子数据持有人、网络服务提供者或者有关部门协助办理。解除冻结的,应当在三日内制作协助解除冻结通知书,送交电子数据持有人、网络服务提供者或者有关部门协助办理。冻结电子数据,应当采取以下一种或者几种方法:

- a) 计算电子数据的完整性校验值;
- b) 锁定网络应用账号;
- c) 其他防止增加、删除、修改电子数据的措施。

5.4.2.3.6 调取电子数据,应制作调取证据通知书,注明需要调取电子数据的相关信息,通知电子数据持有人、网络服务提供者或者有关部门执行。

5.4.2.3.7 收集、提取电子数据,应制作笔录,记录案由、对象、内容、收集、提取电子数据的时间、地点、方法、过程,并附电子数据清单,注明类别、文件格式、完整性校验值等,由调查人员、电子数据持有人(提供者)签名或者盖章;电子数据持有人(提供者)无法签名或者拒绝签名的,应在笔录中注明,由见证人签名或者盖章。有条件的,应对相关活动进行录像。

5.4.2.3.8 收集、提取电子数据,应根据行政处罚法的规定,由无利益关联的第三方(具备资格的组织、自然人或者被司法认可的技术措施等)担任见证人。由于客观原因无法由符合条件的人员担任见证人的,应在笔录中注明情况,并对相关活动进行录像。针对同一现场多个计算机信息系统收集、提取电子数据的,至少由一名见证人见证。

5.4.2.3.9 电子数据检查,应对电子数据存储介质拆封过程进行录像,并将电子数据存储介质通过写保护设备接入到检查设备进行检查;有条件的,应制作电子数据备份,对备份进行检查;无法使用写保护设备且无法制作备份的,应注明原因,并对相关活动进行录像。电子数据检查应制作笔录,注明检查方法、过程和结果,由有关人员签名或者盖章。

5.4.2.3.10 对电子数据涉及的专门性问题难以确定的,由执法部门指定的司法鉴定机构出具报告。

5.4.2.3.11 在取证过程中请使用按附录 A 要求,制定现场证据记录表(见表 A.3)和证据清单及相关说明表(见表 A.4),并填写相关记录。

5.4.3 非电子证据获取

5.4.3.1 依照法律法规,非电子证据类型如下:

- a) 书证;
- b) 物证;
- c) 证人证言;
- d) 当事人陈述和申辩;
- e) 检验(鉴定)意见;
- f) 勘验笔录和现场笔录。

5.4.3.2 依照法律法规,非电子证据收集方式如下:

- a) 对违法产品、发货地址、退货地址、仓储地址和物流状态进行技术跟踪;
- b) 委托检验或鉴定;
- c) 入线下当事人的产品生产场所或者其他有关场所进行现场检查;

- d) 询问当事人、利害关系人、其他有关单位或者个人；
- e) 查询、复制与案件有关的账簿、单据、协议、凭证、文件及其他资料；
- f) 听取当事人或者有关人员的陈述申辩；
- g) 依法采取登记保存措施；
- h) 依法采取查封、扣押(暂扣)措施；
- i) 申请公证进行证据保全；
- j) 请求违法网店注册地或者经营地所在地质量监督管理部门协查；
- k) 依法收集证据的其他方式。

5.4.4 证据保存与展示

5.4.4.1 电子证据保存与展示

5.4.4.1.1 为保证电子数据真实可靠,应采用如下方法:

- a) 移送证据为原始存储介质;在原始存储介质无法封存、不便移动时,应说明原因,并注明收集、提取过程及原始存储介质的存放地点或者电子数据的来源等情况;
- b) 电子数据具有数字签名、数字证书等特殊标识;
- c) 电子数据的收集、提取过程可以重现;
- d) 电子数据如有增加、删除、修改等情形的,应附有说明;
- e) 电子证据收集中保证了电子数据的完整性。

5.4.4.1.2 对电子数据完整性的验证,应采用如下方法:

- a) 审查原始存储介质的扣押、封存状态;
- b) 审查电子数据的收集、提取过程,并查看录像;
- c) 比对电子数据完整性校验值;
- d) 与备份的电子数据进行比较;
- e) 审查冻结后的访问操作日志;
- f) 其他方法。

5.4.4.1.3 电子证据保存会依据取证方式采取不同的存储保存方式,通过磁盘镜像与电子数据辅助证据进行证据固定与保存;对于易变的电子数据,需要考虑使用间接证据与辅助证据(甚至结合关联电子数据)进行证据固定与保存。具体方法如下:

- a) 对网页、文档、图片等可以直接展示的电子数据,宜结合辅助电子证据直接保存和展示;对于不便展示的电子证据应使用间接证据(例如打印文件、专用工具等)进行保存,并在辅助证据中附展示工具和展示方法说明;
- b) 对冻结的电子数据,应使用间接电子证据保存被冻结电子数据的清单,注明类别、文件格式、冻结主体、证据要点、相关网络应用账号,并在辅助电子证据中附查看工具和方法的说明;
- c) 对侵入、非法控制计算机信息系统的程序、工具以及计算机病毒等无法直接展示的电子数据,应使用间接电子数据证据中记录电子数据属性、功能等情况的说明;
- d) 对数据统计量、数据同一性等问题,执法取证人员应在辅助电子证据中进行说明。

5.4.4.1.4 电子证据保存时间不小于 3 年。

5.4.4.2 非电子证据保存

5.4.4.2.1 收集的物证应符合下列要求:

- a) 提取原物;
- b) 提取原物确有困难的,宜提取与原物核对无误的复制件或者证明该物证的照片、录像等其他

证据；

- c) 原物为数量较多种类物的,提取其中的一部分。

5.4.4.2.2 执法人员收集物证,应制作笔录,载明获取该物证的时间、原物存放地点、发现地点、发现过程以及该物证的主要特征。

5.4.4.2.3 对不能附卷的物证,应采取保管措施,并拍摄成照片或者录像附卷。照片或者录像应当体现现场方位、全貌以及重点部位的特征,并注明该物证的存放地点。

5.5 证据验证与研判

5.5.1 证据验证

5.5.1.1 电子证据验证

5.5.1.1.1 对于电子数据的收集、提取程序的瑕疵,经补正或者作出合理解释的,宜采用;不能补正或作出合理解释的,不应作为定案的根据。瑕疵类型如下:

- a) 未以封存状态移送的;
- b) 笔录或者清单上没有执法取证人员、电子数据持有人(提供人)、见证人签名或者盖章的;
- c) 对电子数据的名称、类别、格式等注明不清的;
- d) 有其他瑕疵的。

5.5.1.1.2 电子数据具有下列情形之一的,不应作为定案的根据:

- a) 电子数据系篡改、伪造或者无法确定真伪的;
- b) 电子数据有增加、删除、修改等情形,影响电子数据真实性的;
- c) 其他无法保证电子数据真实性的情形;
- d) 非法手段获取的证据。

5.5.1.1.3 对收集、提取电子数据的合法性进行审查,审查内容如下:

- a) 收集、提取电子数据是否由两名以上执法人员进行,取证方法符合相关技术标准;
- b) 是否收集、提取电子数据,附有笔录、清单,并经执法取证人员、电子数据持有人(提供人)、见证人签名或者盖章;没有持有人(提供人)签名或者盖章的,注明了原因;对电子数据的类别、文件格式等标注清楚;
- c) 是否提供见证人措施;
- d) 电子数据检查时,是否将电子数据存储介质通过写保护设备接入到检查设备;有条件的,是否制作电子数据备份,并对备份进行检查;无法制作备份且无法使用写保护设备的,是否附有录像。

5.5.1.2 非电子证据验证

依照法律法规,需要从如下因素进行非电子证据验证:

- a) 证据的来源或者出处;
- b) 提供证据的人或者证人与当事人是否具有利害关系;
- c) 影响证据真实性的其他因素;
- d) 证据是否符合法定形式;
- e) 证据的取得是否符合法定要求;
- f) 是否有影响证据合法性的其他因素。

5.5.1.3 证据关联性验证

依照法律法规,需要从如下因素进行证据关联性验证:

- a) 证据证明的事实是否与案件有本质的内在联系,以及关联程度的大小;
- b) 证据所证明的事实对案件主要情节和案件性质的影响程度大小;
- c) 证据之间是否能互相印证,并形成证据链;
- d) 所形成的证据链是否能较全面地印证案件的事实。

5.5.1.4 法律法规合法性验证

对执法调查中的法律法规依据进行审核,对取证行政流程进行回溯,回溯内容如下:

- a) 执法调查中是否有依据;
- b) 执法调查流程是否符合规定;
- c) 执法中是否出现营私舞弊现象等;
- d) 其他不合法现象。

5.5.2 证据研判

5.5.2.1 证明同一事实的数个证据,其证明效力宜按照下列情形分别认定:

- a) 国家机关以及其他职能部门依职权制作的公文文书优于其他书证;
- b) 鉴定结论、现场笔录、勘验笔录、档案材料以及经过公证或者登记的书证优于其他书证、视听资料和证人证言;
- c) 原件、原物优于复制件、复制品;
- d) 法定鉴定部门的鉴定结论优于其他鉴定部门的鉴定意见;
- e) 原始证据优于传来证据;
- f) 其他证人证言优于与当事人有亲属关系或者其他密切关系的证人提供的对该当事人有利的证言;
- g) 数个种类不同、内容一致的证据优于一个孤立的证据。

5.5.2.2 以有形载体固定或者显示的电子数据交换、电子邮件以及其他数据资料,其制作情况和真实性经过当事人确认 或者以公证等有效方式予以证明的,与原件具有同等的证明效力。

5.5.2.3 下列事实执法部门宜直接认定:

- a) 自然规律及定理;
- b) 众所周知的事实;
- c) 根据已知的事实推定出的另一事实;
- d) 按照法律规定推定的事实;
- e) 根据日常生活经验法则推定的事实;
- f) 生效的人民法院裁判文书、公证书或者仲裁机构裁决文书确认的事实。

5.5.2.4 下列证据材料不能作为认定案件事实的依据:

- a) 严重违反法定程序收集的材料;
- b) 以偷拍、偷录、窃听等手段获取的侵害他人合法权益的材料;
- c) 以利诱、欺诈、胁迫、暴力等不正当手段获取的材料;
- d) 经技术处理而无法辨别真伪的材料;
- e) 不具备真实性、合法性和关联性的其他材料。

5.5.2.5 下列证据不能单独作为认定案件事实的依据:

- a) 未成年人所作的与其年龄和智力状况不相适应的证言;
- b) 与当事人有亲属关系或者其他密切关系的证人所作的对该当事人有利的证言,或者与当事人有不利关系的证人所作的对该当事人不利的证言;
- c) 难以识别是否经过修改的视听资料;

- d) 经执法人员改动,当事人不予认可的材料;
- e) 无法与原件、原物核对的复制件或者复制品;
- f) 其他不能单独作为定案依据的证据材料。

5.5.3 调查报告

5.5.3.1 结合电子证据和非电子证据的研判结果综合分析,形成调查报告。

5.5.3.2 调查报告形式上不少于如下内容:

- a) 调查结论;
- b) 判定法律法规依据;
- c) 电子证据;
- d) 非电子证据;
- e) 其他信息证据相关技术保障措施,采用标准、证据验证、研判依据等信息。

5.5.3.3 调查报告内容上,宜保证整个电子商务产品调查取证过程能够被全过程回溯审计。

附录 A
(规范性附录)
执法取证查处规范表格

A.1 电子商务交易执法取证计划表

记录和指导执法取证的过程跟踪表,包括:执法取证内容与依据对应关系表(见表 A.1.1)和调查证据取证计划表(见表 A.2)。

表 A.1 执法取证内容与依据对应关系表

序号	取证任务名称	取证对象	内容要求	法律依据	取证计划编号 (可多个)
1	经营不规范	电子商务经营主体	至少包含:产品销售的电子数据,支付信息,记账信息系统,物流信息等电子数据,线上线下的产品抽样检测报告;其他证据包括当事人有关的合同、发票、账簿等	至少包含《中华人民共和国电子商务法》	引用表 A.2 中的序号
2					
3					

表 A.2 调查取证计划表

计划序号	取证任务名称	取证对象	计划开始时间	计划截止时间	执法取证人	执法见证人	现场联系人	联系人电话	备注
1									
2									
3									

A.2 电子商务产品取证过程记录表

记录和指导取证的过程跟踪表,包括:现场证据记录表(见表 A.3)和证据清单及相关说明表(见表 A.4)。

表 A.3 现场证据记录表

E—NUM	取证任务名称	取证内容表编号	取证内容编号	证据编号(可多个)	备注
1					
2					
3					

表 A.4 证据清单及相关说明表

证据编号	证据名称	计划序号	原始证据描述	封存与保护方式	技术分析方式方法	分析报告描述(或报告文件名称:A.4.X)	专业技术人员	实际开始时间	实际截止时间	执法取证人	执法见证人	现场联系人	联系人电话	备注
1														
2														
3														

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国行政处罚法
 - [2] 中华人民共和国质量法
 - [3] 中华人民共和国电子商务法
 - [4] 中华人民共和国反不正当竞争法
 - [5] 中华人民共和国反垄断法
 - [6] 中华人民共和国计量法
 - [7] 中华人民共和国专利法
 - [8] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [9] 中华人民共和国食品安全法
 - [10] 最高人民法院 最高人民检察院 公安部关于办理刑事案件收集提取和审查判断电子数据若干问题的规定
 - [11] 中华人民共和国民事诉讼法
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
电子商务产品执法查处取证规则
GB/T 37919—2019

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年8月第一版

*

书号: 155066 • 1-63239

版权专有 侵权必究



GB/T 37919-2019