



中华人民共和国国家标准

GB/T 38652—2020

电子商务业务术语

E-commerce business terminology

2020-03-31 发布

2020-10-01 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

引言 IV

1 范围 1

2 基础术语 1

3 电子商务模式 1

4 电子商务交易过程相关方 2

5 交易前过程 3

6 交易中过程 5

7 交易后过程 6

8 交易管理 7

9 消费者服务 9

10 交易数据分析 9

参考文献 11

索引 12



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本标准起草单位:阿里巴巴(中国)有限公司、淘宝(中国)软件有限公司、安徽艺标信息科技有限公司、浙江天猫技术有限公司、杭州市标准化研究院、杭州国家电子商务产品质量监测处置中心、中国国际电子商务中心、河北标准化研究院、浙江信源电器制造有限公司、安徽泰蓝飞邦区块链科技有限公司。

本标准主要起草人:朱红儒、陈丽平、蒋宏、许燕君、陈彦、李琳、霍寿鹏、龚月芳、赵霁飞、蒋奕平、钟燕、崔从俊、王友、李坚忠、陈华政。

库七七 www.kq9w.com 提供下载



引 言

电子商务涉及的技术、应用领域众多,相关名词术语也层出不穷,为统一认识和理解,方便行业的顺畅交流,亟须对电子商务业务相关术语进行规范和统一,促进电子商务的健康、可持续发展。

本标准中,电子商务交易业务术语条目的选择遵循以下原则:

- a) 《中华人民共和国电子商务法》中相关条款明确规定的术语;
- b) 电子商务日常交易业务中高频使用的术语;
- c) 电子商务领域独有的、新出现并在行业内广受认可的术语;
- d) 电子商务领域的其他国家标准中已有规定的术语,本标准结合行业发展现状做引用或改写。

库七七 www.kq9w.com 提供下载



电子商务业务术语

1 范围

本标准界定了电子商务交易业务相关的术语和定义。

本标准适用于电子商务交易业务及相关应用领域。

2 基础术语

2.1

电子商务 e-commerce

电商

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。

2.2

电子商务平台 e-commerce platform

为交易的双方或多方提供信息发布、信息递送、数据处理等一项或多项服务,实现交易撮合目的的信息网络系统。

注:改写 GB/T 35408—2017,定义 2.1.2。

2.3

电子商务经营者 e-commerce operator

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织,包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

2.3.1

电子商务平台经营者 e-commerce platform operator

在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

2.3.2

平台内经营者 operator on e-commerce platform

通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

3 电子商务模式

3.1

B2B 电子商务 business-to-business e-commerce

企业卖家对企业买家的电子商务模式。

3.2

B2C 电子商务 business-to-customer e-commerce

企业卖家对个人买家的电子商务模式。

3.3

C2B 电子商务 customer-to-business e-commerce

基于个人买家的需求,企业卖家设计生产产品或服务的电子商务模式。

3.4

C2C 电子商务 customer-to-customer e-commerce

个人卖家对个人买家的电子商务模式。

3.5

O2O 电子商务 online-to-offline e-commerce

通过线上营销和线上购买的方式带动线下经营和线下消费的电子商务模式。

3.6

跨境电子商务 cross-border e-commerce

分属不同关境的交易主体,通过互联网达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营活动。

3.7

移动电子商务 mobile e-commerce

通过无线终端进行的电子商务模式。

注:无线终端有多种形式,如手机、掌上电脑等。

[GB/T 35408—2017,定义 2.1.4]

3.8

社交电子商务 social e-commerce

基于人际关系网络,利用互联网社交工具,从事商品或服务销售的电子商务模式。

3.9

团购 group buying

由电子商务经营者发起的,多个买家联合起来加大与商家的谈判能力,以求得优惠价格的购物方式。

4 电子商务交易过程相关方

4.1

会员 registered member

在电子商务平台登记注册的组织或个人。

4.2

访客 visitor

未以会员身份登录电子商务平台的访问者。

4.3

用户 user

电子商务平台各项服务的使用者,包括会员和访客。

4.4

买家 buyer

顾客 customer

在电子商务平台上购买商品或接受服务的用户。

4.5

卖家 seller

通过电子商务平台、自建网站、其他网络服务等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织。

4.6

商家 merchant

通过电子商务平台、自建网站、其他网络服务等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的企业类型的卖家。

4.7

物流服务提供者 logistics service provider

为电子商务平台经营者、卖家和买家提供配送服务的组织或个人。

4.8

电子支付服务提供者 electronic payment service provider

为电子商务交易相关方提供支付服务的组织或个人。

4.9

广告服务提供者 advertising service provider

为电子商务交易过程或活动提供广告服务的组织或个人。

4.10

第三方软件提供者 the third party software provider

以第三方身份提供软件或软件服务的组织或个人。

4.11

代运营服务提供者 agent operation service provider

受卖家委托,以卖家名义进行店铺运营管理等工作的组织或个人。

4.12

品牌权利人 brand holder

拥有品牌商标等的所有权或使用权的组织或个人。

4.13

知识产权权利人 intellectual property right holder

对作品、商标、专利等智力劳动成果享有所有权的主体。

5 交易前过程

5.1

注册 register

访客按电子商务平台经营者的要求,提供相关信息,获取平台会员账号的过程。

5.2

入驻 entry

卖家按电子商务平台经营者的招商要求,提交开店申请,经电子商务平台经营者审核并允许卖家开展经营活动的过程。

5.3

店铺 shop

卖家通过电子商务平台销售商品或提供服务的网络经营场所。

5.4

店铺域名 domain name

店铺在电子商务平台上的网络地址。

5.5

实名验证 identity verification

电子商务平台经营者验证会员身份真实性的过程。

5.6

实人验证 biometric verification

电子商务平台经营者验证会员的身份与本人的对应性,确保身份真实性的过程。

5.7

实地验证 field verification

电子商务经营者对会员或相关的企业通过现场检验、实地考察等方式,确保相关信息真实性的过程。

5.8

类目 category

按商品的属性进行分类的结构化目录。

5.9

类目属性 category attribute

指定类目下的商品和服务所具有的共同特征。

5.10

类目授权 category authorization

电子商务平台经营者授予卖家在某些类目下发布并经营商品的行为。

5.11

品牌授权 brand authorization

品牌权利人或有权使用者出具品牌授权书,将其所拥有或代理的商标或品牌授予被授权者使用。

[GB/T 35408—2017,定义 3.2.6]

5.11.1

一级授权 first-level authorization

品牌权利人直接向商家进行品牌授权。

注:品牌权利人的分公司、全资子公司、国内唯一总代理(仅适用于国外品牌权利人)等的授权可视为品牌权利人的授权。

[GB/T 35409—2017,定义 3.4]

5.11.2

多级授权 multi-level authorization

商家通过一个及以上转授权间接获得品牌权利人的品牌授权。

[GB/T 35409—2017,定义 3.5]

5.12

近似品牌 confusingly similar brand

商标、名称、用语、符号、形象、标识、包装、装潢、设计或其组合,与其他品牌存在近似,容易使消费者在电子商务平台购物时产生混淆或误认的品牌。

5.13

禁售商品 goods on ban

依照相关法律法规、部门规章、规范性文件、行政指令等禁止交易的特定商品或服务,或者电子商务

平台经营者通过协议、规则、用户通知明确告知的不适宜在该平台交易的特定商品或服务。

注：相关禁止性要求包括对该特定商品或服务的经营行为及相关信息的发布行为。

5.14

限售商品 restricted goods

平台内经营者依法应当取得行政许可方可经营的特定商品或服务,或者电子商务平台经营者通过协议、规则等明确设立的需要经营者取得一定资质方可经营的特定商品或服务。

注：相关限制性要求包括对该特定商品或服务的经营行为及相关信息的发布行为。

6 交易中过程

6.1

下单 make order

买家在电子商务平台上点击确认购买商品或服务的行为。

6.2

订单 order

买家向卖家同一时间拍下单款或多款商品或服务的合约。

6.3

订单确认 order confirmation

买家对交易订单的商品或服务、价格、配送方式、物流信息等内容进行核实确认的过程。

6.4

在线客服 online customer service

客服人员通过互联网在线与客户进行沟通、处理、反馈、维护客户关系的服务方式。

6.5

电话客服 phone customer service

客服人员通过电话与客户进行沟通、处理、反馈、维护客户关系的服务方式。

6.6

电子优惠券 electronic coupon

由电子商务平台经营者或卖家设立,用于买家抵扣商品价格的一种交易抵价券。

6.7

购物车 shopping cart

在电子商务交易过程中装载待支付商品或服务的虚拟容器。

6.8

在线支付 online payment

交易双方通过网络进行的支付行为。

6.9

货到付款 cash on delivery

买家收货确认后再付款的支付方式。

6.10

包邮 free shipping

卖家对所售商品承担承诺条件下的发货运费的服务。

6.11

运费险 freight policy

保险公司为投保该险种的电子商务平台买家支付绑定商品退货运费的保险服务。

6.12

发货 delivery

卖家按照订单发出商品的过程。

7 交易后过程

7.1

签收 sign for goods

买家收到商品后签字确认的过程。

7.2

拒收 refuse to sign

买家在收到商品后拒绝签收的行为。

7.3

代收 agent collection

买家委托第三方代为签收商品的行为。

7.4

确认收货 receipt confirmation

买家在电子商务平台确认签收的过程。

7.5

延长收货 prolong the receipt of goods

买家通过电子商务平台的订单页面提交延后接收商品信息的过程。

7.6

破损补寄 compensatory mailing for breakage

买卖双方约定,买家签收商品后在约定时间内发现商品破损,由卖家提供补寄服务的过程。

7.7

交易评价 transaction comment

完成交易后,由买家对购买的商品或服务,在满足其要求和期望的程度等方面进行的衡量、评定、评估以及反馈的过程。

注 1: 从交易全过程而言,这些评价可包含咨询、购买、支付、配送、售后服务、纠纷处理等某个过程或全过程。

注 2: 改写 GB/T 35408—2017,定义 4.4。

7.8

虚假评价 fake comment

评价人为达到某种目的,不以客观事实为依据,给予与事实不符的评价。

注: 改写 GB/T 35408—2017,定义 4.7。

7.9

店铺评分 store grade

电子商务平台经营者根据交易评价规则对店铺进行的评价活动。

7.10

申诉 appeal

会员提供相应的客观证据证明自身不存在违规行为的过程。

7.11

交易纠纷处理 transaction disagreement resolution

电子商务平台经营者根据买方或卖方的申请,针对交易纠纷判定责任归属,并对所涉及的商品、资

金、赔偿等做出处理的过程。

7.12

大众评审 public review

由一定数量符合评定条件的评判人员,以主动申领、投票表决的方式完成判定任务的评价方法。

7.13

客户满意度 satisfaction of customer service

客户感知的服务效果与客户期望值相比较后得出的结果,体现客户期望值与客户体验的匹配程度。

8 交易管理

8.1

交易规则 transaction rules

电子商务平台经营者对商户、顾客开展交易活动的方式、履行的义务和限制基本权利等要求的规定。

8.2

商品下架 commodity removal

根据电子商务平台管理需要或卖家经营需要,将商品从在线状态转为下线状态,且不可被买家购买。

8.3

商品删除 commodity deletion

根据平台管理需要或卖家经营需要,删除产品对应链接的行为。

8.4

商品屏蔽 commodity shielding

电子商务经营者采取的让商品的信息在搜索结果中不展现的措施。

8.5

店铺屏蔽 shop shielding

电子商务平台经营者采取的让会员店铺在平台内搜索结果页面无法展示,或停止为店铺提供信息递送服务的措施。

8.6

店铺关闭 shop closure

电子商务平台经营者采取的断开店铺以及店铺内所有商品和服务网址链接,或停止为店铺以及店铺所有商品和服务信息提供递送服务的措施。

注:改写 GB/T 35408—2017,定义 3.2.9。

8.7

限制发布商品 restrict commodity releasing

在特定时段、特定区域,制约卖家对特定商品与服务的信息进行发布的措施。

8.8

限制营销活动 restrict marketing activity

对违反交易规则的卖家实施限制参加电子商务平台上的营销活动的措施。

8.9

限制买家行为 restrict buying

禁止买家在电子商务平台购买商品。

8.10

限制网站登录 restrict logging in to the website

禁止会员登录电子商务平台网页及相关客户端。

8.11

滥发信息 abuse of information releasing

用户未按法律法规、电子商务平台相关规则及发布要求发布商品或服务信息,妨害相关方权益的行为,包括但不限于:

- a) 广告信息;
- b) 与实际不符的信息;
- c) 重复信息;
- d) 商品要素不一致的信息;
- e) 价格作弊信息;
- f) 其他行业特殊要求的信息。

8.12

发布未经准入商品 release commodity without admittance

卖家未经电子商务平台经营者备案或审查,发布需要准入类目所属的商品或信息。

8.13

描述不符 inconsistent description

卖家实际销售的商品或提供的服务,与在电子商务平台展示的商品或服务信息不一致的情况。

8.14

违背承诺 disobey commitment

卖家未按照约定向买家提供承诺的服务的行为。

8.15

延迟发货 delay delivery

除特殊商品外,卖家在买家付款后实际未在平台规定时间内发货,或定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品,卖家实际未在约定时间内发货的行为。

8.16

神秘抽检 mystery sampling inspection

为监管平台商品的质量,由相关人员以普通消费者身份在卖家店铺中下单购买样品,交由具备相关资质的机构进行检验检测并做合格判定的行为。

8.17

滥用会员权利 membership rights abuse

会员不以消费为目的,不合理利用会员权利损害他人合法权益、妨害平台运营秩序的行为。

8.18

虚假交易 fake transaction

通过不正当方式获得商品销量、店铺评分、信用积分等不当利益的行为。

8.19

保证金 deposit

卖家根据平台协议约定的条款和条件及其他公示规则的规定缴存并止付锁定于卖家的第三方交易账户的资金。

9 消费者服务

9.1

基础保障服务 basic guarantee service

电子商务经营者在相关法律法规规定的范围内,提供的退货、配送等保障消费者基础权益的服务。

9.2

交易约定服务 promissory service in transaction

电子商务经营者在提供基础保障服务之外提供的旨在提升消费者体验的服务。

10 交易数据分析

10.1

客单价 unit price by customer

平均成交金额,反映一个时间段内用户购买的能力。

10.2

浏览时长 browse duration

统计周期内,用户浏览商品页面的平均时长。

10.3

活跃会员数 number of active members

统计周期内,在商品页面开展电子商务活动行为的会员数。

10.4

转化率 transfer rate

统计周期内,完成转化目标行动的总次数占总访问次数的比例。

10.5

商品动销率 commodity sales rate

统计周期内,商品累计销售数量占商品期末库存数量的比例。

10.6

库存周转率 inventory carry rate

统计周期内,年度销售商品成本占当年平均库存价值总额的比例。

10.7

售罄率 complete sales rate

统计周期内,实际销售货品零售价占总进货零售价的比例。

10.8

快递投诉率 express complaint rate

统计周期内,有客户投诉的快递占发出快递的比例。

10.9

包裹破损率 parcel breakage rate

统计周期内,破损包裹占发出包裹的比例。

10.10

包裹遗失率 parcel loss rate

统计周期内,丢失包裹占发出包裹的比例。

10.11

退款率 refund rate

统计周期内,当期退款笔数占当期支付成交笔数的比例。

10.12

退款纠纷率 refund dispute rate

统计周期内,申请电子商务平台经营者介入或由电子商务平台经营者主动介入的退款笔数占退款总笔数的比例。

10.13

退款自主完结率 refund automatic completion rate

统计周期内,卖家自主完结退款笔数占全部退款完结笔数的比例。

注:退款包括售中和售后的仅退款和退货退款。

10.14

责任纠纷率 liability dispute rate

统计周期内,电子商务平台经营者最终判定为卖家责任的纠纷数占消费者申请电子商务平台经营者介入的纠纷数的比例。

10.15

登录转化率 login transfer rate

统计周期内,网站登录会员数占网站登录用户数的比例。

10.16

成交转化率 deal transfer rate

统计周期内,下单购买的用户数占网页浏览的用户数的比例。

10.17

熟客率 regular customer rate

统计周期内,成功购买三次以上的独立访客数量占所有购买商品的独立访客数量的比例。

10.18

店铺动销率 dynamic sales rate

统计周期内,有成交的商品数占在线商品数的比例。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- [2] GB/T 35408—2017 电子商务质量管理 术语
- [3] GB/T 35409—2017 电子商务平台商家入驻审核规范
- [4] SB/T 10693—2012 网络购物术语
- [5] 中华人民共和国电子商务法
- [6] 中华人民共和国产品质量法
- [7] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [8] 中华人民共和国广告法

库七七 www.kq9w.com 提供下载



索 引

汉语拼音索引

B

包裹破损率	10.9
包裹遗失率	10.10
包邮	6.10
保证金	8.19

C

成交转化率	10.16
-------------	-------

D

大众评审	7.12
代收	7.3
代运营服务提供者	4.11
登录转化率	10.15
第三方软件提供者	4.10
电话客服	6.5
电商	2.1
电子商务	2.1
电子商务经营者	2.3
电子商务平台	2.2
电子商务平台经营者	2.3.1
电子优惠券	6.6
电子支付服务提供者	4.8
店铺	5.3
店铺动销率	10.18
店铺关闭	8.6
店铺评分	7.9
店铺屏蔽	8.5
店铺域名	5.4
订单	6.2
订单确认	6.3
多级授权	5.11.2

F

发布未经准入商品	8.12
发货	6.12
访客	4.2

G

购物车	6.7
-----------	-----

顾客	4.4
广告服务提供者	4.9

H

会员	4.1
活跃会员数	10.3
货到付款	6.9

J

基础保障服务	9.1
交易规则	8.1
交易纠纷处理	7.11
交易评价	7.7
交易约定服务	9.2
近似品牌	5.12
禁售商品	5.13
拒收	7.2

K

客单价	10.1
客户满意度	7.13
库存周转率	10.6
跨境电子商务	3.6
快递投诉率	10.8

L

滥发信息	8.11
滥用会员权利	8.17
类目	5.8
类目授权	5.10
类目属性	5.9
浏览时长	10.2

M

买家	4.4
卖家	4.5
描述不符	8.13

P

品牌权利人	4.12
-------------	------

品牌授权	5.11
平台内经营者	2.3.2
破损补寄	7.6

Q

签收	7.1
确认收货	7.4

R

入驻	5.2
----------	-----

S

商家	4.6
商品动销率	10.5
商品屏蔽	8.4
商品删除	8.3
商品下架	8.2
社交电子商务	3.8
申诉	7.10
神秘抽检	8.16
实地验证	5.7
实名验证	5.5
实人验证	5.6
售罄率	10.7
熟客率	10.17

T

团购	3.9
退款纠纷率	10.12
退款率	10.11
退款自主完结率	10.13

W

违背承诺	8.14
------------	------

物流服务提供者	4.7
---------------	-----

X

下单	6.1
限售商品	5.14
限制发布商品	8.7
限制买家行为	8.9
限制网站登录	8.10
限制营销活动	8.8
虚假交易	8.18
虚假评价	7.8

Y

延迟发货	8.15
延长收货	7.5
一级授权	5.11.1
移动电子商务	3.7
用户	4.3
运费险	6.11

Z

在线客服	6.4
在线支付	6.8
责任纠纷率	10.14
知识产权权利人	4.13
注册	5.1
转化率	10.4

B2B 电子商务	3.1
B2C 电子商务	3.2
C2B 电子商务	3.3
C2C 电子商务	3.4
O2O 电子商务	3.5

英文对应词索引

A

abuse of information releasing	8.11
advertising service provider	4.9
agent collection	7.3

agent operation service provider	4.11
appeal	7.10

B

basic guarantee service	9.1
biometric verification	5.6
brand holder	4.12
brand authorization	5.11
browse duration	10.2
business-to-business e-commerce	3.1
business-to-customer e-commerce	3.2
buyer	4.4

C

cash on delivery	6.9
category	5.8
category attribute	5.9
category authorization	5.10
commodity deletion	8.3
commodity removal	8.2
commodity sales rate	10.5
commodity shielding	8.4
compensatory mailing for breakage	7.6
complete sales rate	10.7
confusingly similar brand	5.12
cross-border e-commerce	3.6
customer	4.4
customer-to-business e-commerce	3.3
customer-to-customer e-commerce	3.4

D

deal transfer rate	10.16
delay delivery	8.15
delivery	6.12
deposit	8.19
disobey commitment	8.14
domain name	5.4
dynamic sales rate	10.18

E

e-commerce	2.1
e-commerce operator	2.3
e-commerce platform	2.2

e-commerce platform operator	2.3.1
electronic coupon	6.6
electronic payment service provider	4.8
entry	5.2
express complaint rate	10.8

F

fake comment	7.8
fake transaction	8.18
field verification	5.7
first-level authorization	5.11.1
free shipping	6.10
freight policy	6.11

G

goods on ban	5.13
group buying	3.9

I

identity verification	5.5
inconsistent description	8.13
intellectual property right holder	4.13
inventory carry rate	10.6

L

liability dispute rate	10.14
login transfer rate	10.15
logistics service provider	4.7

M

make order	6.1
membership rights abuse	8.17
merchant	4.6
mobile e-commerce	3.7
multi-level authorization	5.11.2
mystery sampling inspection	8.16

N

number of active members	10.3
--------------------------------	------

O

online customer service	6.4
online payment	6.8

online-to-offline e-commerce	3.5
operator on e-commerce platform	2.3.2
order	6.2
order confirmation	6.3

P

parcel breakage rate	10.9
parcel loss rate	10.10
phone customer service	6.5
promissory service in transaction	9.2
prolong the receipt of goods	7.5
public review	7.12

R

receipt confirmation	7.4
refund automatic completion rate	10.13
refund dispute rate	10.12
refund rate	10.11
refuse to sign	7.2
register	5.1
registered member	4.1
regular customer rate	10.17
release commodity without admittance	8.12
restrict buying	8.9
restrict commodity releasing	8.7
restrict logging in to the website	8.10
restrict marketing activity	8.8
restricted goods	5.14

S

satisfaction of customer service	7.13
seller	4.5
sign for goods	7.1
shop	5.3
shop closure	8.6
shop shielding	8.5
shopping cart	6.7
social e-commerce	3.8
store grade	7.9

T

the third party software provider	4.10
transaction rules	8.1

transaction disagreement resolution 7.11

transaction comment 7.7

transfer rate 10.4

U

unit price by customer 10.1

user 4.3

V

visitor 4.2

库七七 www.kq9w.com 提供下载

