

ICS 03.080.30

CCS A 10

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 304—2022

## 网络交易投诉分类分级处理规范

Specification for grading and classification of online transaction  
complaint

2022-12-28 发布

2023-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
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 .....	1
5 分类分级要求 .....	2
6 处理流程 .....	4
7 组织要求 .....	6
附录 A（资料性） 网络交易的客体分类 .....	7
参考文献 .....	9

## 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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市标准技术研究院、深圳市众信电子商务交易保障促进中心。

本文件起草人：张喜会、潘瑶、洪婷、温利群、曾丽、林景慧、张婷、王志勇、曾远云、周威玮、易宥光、刘强、田夏、刘泽远、杨勇、黄镇宇。

# 网络交易投诉分类分级处理规范

## 1 范围

本文件规定了网络交易投诉分类分级的基本原则、分类分级要求、处理流程以及组织要求。

本文件适用于网络交易投诉处理机构对网络交易投诉进行分类分级处理,不适用于行政机关处理网络交易投诉。

## 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(包括所有的修订单)适用于本文件。

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网络交易** online transaction

通过互联网信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

[来源:GB/T 38652—2020, 2.2, 有修改]

### 3.2

**网络交易经营者** online transaction operator

组织开展网络交易活动的自然人、法人或非法人组织。

注:包括网络交易平台经营者、平台内经营者、自建网站经营者以及通过其他网络服务开展网络交易活动的网络交易经营者。

### 3.3

**网络交易投诉** online transaction complaint

对网络交易经营者销售的商品或提供的服务不满意,向网络交易投诉处理机构表达诉求的行为。

### 3.4

**网络交易投诉人** online transaction complainant

提出网络交易投诉的自然人、法人或非法人组织。

### 3.5

**网络交易投诉处理机构** online transaction complaint settlement agency

提供网络交易投诉处理服务的法人或非法人组织。

注:包括消费者组织、行业协会或其他依法成立的调解组织,第三方投诉处理机构等。

## 4 基本原则

#### 4.1 实用性

网络交易投诉分类分级满足网络交易投诉处理实际需要，能对网络交易投诉处理产生积极效果。

#### 4.2 高效性

网络交易投诉分类分级以提升投诉处理效率为目的，投诉处理过程简洁，便于减少网络交易投诉处理机构（以下简称“投诉处理机构”）和网络交易投诉人（以下简称“投诉人”）的程序性负担和成本。

#### 4.3 公正性

网络交易投诉处理过程公开透明，处理结果客观、真实。

#### 4.4 保密性

投诉处理机构对投诉相关信息保密，未经许可不得公开。

### 5 分类分级要求

#### 5.1 分类确定

##### 5.1.1 按照投诉是否满足程序性要求，可分为：

- 有效投诉，同时满足所有投诉有效性判定条件的投诉，网络交易投诉有效判定条件见表 1；
- 无效投诉，不同时满足所有投诉有效性判定条件的投诉。

表 1 网络交易投诉有效性判定条件

序号	有效性判定条件
1	提供投诉人的有效联系信息，如姓名（名称）、电话号码、邮箱
2	提供被投诉人的有效联系信息，如名称（店铺名称）、电话号码、邮箱
3	投诉人有具体的投诉请求以及网络交易争议事实
4	属于投诉处理机构职权范围内的事项
5	消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织、法院、仲裁机构、有关政府部门未受理或处理过同一网络交易争议，或虽处理过但有新情况、新理由、新证据
6	投诉人可证明与被投诉人之间存在网络交易争议的材料，如订单截图、聊天记录
7	投诉人知道或者应知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起未超过三年，法律另有规定的除外

##### 5.1.2 按照投诉的主体，可分为：

- 经营者投诉；
- 消费者投诉。

##### 5.1.3 按照投诉的客体，可分为：

- 对商品的投诉；
- 对服务的投诉。

注：网络交易的客体分类见附录A。

##### 5.1.4 按照投诉涉及的交易金额大小，可分为：

- 特大经济投诉，交易金额在 100 万元人民币及以上的投诉；
- 重大经济投诉，交易金额在 1 万元人民币及以上 100 万元人民币以下的投诉；
- 一般经济投诉，交易金额在 1 万元人民币以下的投诉。

##### 5.1.5 按照投诉涉及的人数，可分为：

- 特大群体投诉，在同一时间段，100 人及以上针对同一被投诉人就同类问题投诉；
- 重大群体投诉，在同一时间段，5 人及以上 100 人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉；
- 一般个体投诉，在同一时间段，5 人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉。

注：投诉处理机构可自行制定同一时间段设定规则，在合理范围内，将一段时间如一周、两周、三周或一个月，设为同一时间段。

#### 5.1.6 按照投诉目的，可分为：

- 恶意投诉，以牟利为目的，购买的商品数量和频次超出合理生活消费需要的投诉行为；
- 普通投诉，基于争议事实，向网络交易投诉处理机构表达诉求的行为。

#### 5.1.7 按照投诉问题，可分为：

- 质量投诉；
- 广告投诉；
- 知识产权投诉；
- 价格投诉；
- 售后服务投诉；
- 合同投诉；
- 不正当竞争投诉；
- 食品安全投诉；
- 其他投诉。

### 5.2 分级确定

#### 5.2.1 按照人身侵害程度，可分为：

- 一级投诉，投诉事项涉及明显的人身安全问题，已造成人员死亡或相关法律规定的重大人身安全事故，或需要有关部门进行紧急处理的人身安全事故的；
- 二级投诉，投诉事项涉及人身安全问题，但未涉及需要相关部门立即采取紧急措施，且未涉及死亡或相关法律规定的重大人身安全事故；
- 三级投诉，投诉事项涉及人身安全问题，且未有明确的信息表明投诉涉及的权益主体遭受了相关人身安全侵害的。

#### 5.2.2 按照财产侵害程度，可分为：

- 二级投诉，交易金额损失在 100 万元人民币及以上的特大经济投诉事项；
- 三级投诉，交易金额损失在 1 万元人民币及以上，100 万元人民币以下的重大经济投诉事项，或交易金额损失在 1 万元人民币以下的一般经济投诉事项。

注：投诉事项仅从财产侵害分级时，投诉分级不设一级投诉。

#### 5.2.3 按照投诉涉及的人数，可分为：

- 一级投诉，在同一时间段内，100 人及以上针对同一被投诉人就同类问题投诉的特大群体投诉事项；
- 二级投诉，在同一时间段内，5 人及以上 100 人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉的重大群体投诉事项；
- 三级投诉，在同一时间段内，5 人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉的一般个体投诉事项。

#### 5.2.4 按照投诉目的，可分为：

- 二级投诉，恶意投诉（见 5.1.6）；
- 三级投诉，普通投诉（见 5.1.6）。

注：投诉事项仅从投诉目的分级时，投诉分级不设一级投诉。

#### 5.2.5 按照投诉客体及问题类别，可分为：

——一级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响较大，包含但不限于涉及食品、药品、农业生产资料、重要敏感信息；

——二级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响一般；

——三级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响较小。

#### 5.2.6 网络交易投诉分级应按照权益侵害程度较强的级别来确定，网络交易投诉分级参照见表2。

示例：当按人身侵害程度为一级投诉，而按财产侵害程度为二级投诉，投诉分级确定为一级投诉。

表2 网络交易投诉分级参照表

投诉分级	分级列举	说明
一级投诉	投诉事项涉及明显的人身安全问题，已造成人员死亡或相关法律规定的重大人身安全事故，或需要有关部门进行紧急处理的人身安全事故的	人身侵害程度
	在同一时间段内，100人及以上针对同一被投诉人就同类问题投诉的特大群体投诉事项	投诉涉及的人数
	投诉客体及问题类别的社会影响较大，包含但不限于涉及食品、药品、农业生产资料、重要敏感信息	投诉客体及问题类别
二级投诉	投诉事项涉及人身安全问题，但未涉及需要相关部门立即采取紧急措施，且未涉及死亡或相关法律规定的重大人身安全事故	人身侵害程度
	交易金额损失在100万元人民币及以上的特大经济投诉事项	财产侵害程度
	在同一时间段内，5人及以上100人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉的重大群体投诉事项	投诉涉及的人数
	恶意投诉（见5.1.6）	投诉目的
	投诉客体及问题类别的社会影响一般	投诉客体及问题类别
三级投诉	投诉事项涉及人身安全问题，且未有明确的信息表明投诉涉及的权益主体遭受了相关人身安全侵害的	人身侵害程度
	交易金额损失在1万元人民币及以上，100万元人民币以下的重大经济投诉事项，或交易金额损失在1万元人民币以下的一般经济投诉事项	财产侵害程度
	在同一时间段内，5人以下针对同一被投诉人就同类问题投诉的一般个体投诉事项	投诉涉及的人数
	普通投诉（见5.1.6）	投诉目的
	投诉客体及问题类别的社会影响较小	投诉客体及问题类别

## 6 处理流程

### 6.1 投诉接收

6.1.1 投诉处理机构宜设立运行稳定、公开安全的投诉平台，向投诉人提供网络交易投诉服务。

6.1.2 投诉处理机构应要求投诉人提供有关材料，包括但不限于：

- 投诉人的有效联系信息，如姓名（名称）、电话号码、邮箱；
- 被投诉人的有效联系信息，如名称（店铺名称）、电话号码、邮箱；
- 具体的投诉请求以及权益争议事实。



6.1.3 投诉处理机构应记录和留存关键的投诉材料。

## 6.2 分类研判

6.2.1 投诉处理机构应按照 5.1 的规定研究判定投诉的类别，进行分类处理，具体如下：

- 有效投诉，予以受理并告知投诉人，并根据不同的问题类型情况分派投诉处理人员；
- 无效投诉，不予受理并说明不予以受理的原因，存在信息缺失的，宜给出信息补充的意见。

6.2.2 投诉处理机构宜根据投诉原因和投诉类别制定个性化的投诉处理方案。

6.2.3 投诉处理机构宜建立投诉分类研判机制，提高网络交易投诉分类研判的前瞻性和及时性。

## 6.3 分级响应

6.3.1 投诉处理机构宜根据投诉类别和级别建立分级响应制度，规定响应程序、响应时限等，妥善处理各类投诉事件。

6.3.2 投诉处理机构宜实时关注投诉类别与级别的动态变化对网络交易投诉人权益和社会公共权益的影响；当超越自身处理权限时，宜及时调整投诉分级及响应级别。

## 6.4 投诉处理

6.4.1 投诉处理机构宜借助案例库、专家库等提升投诉处理效率与效果。

6.4.2 投诉处理机构宜根据投诉级别，制定调解时限制度，并在调解时限内组织调解，复杂投诉可与投诉人协商适当延长调解时间。

注：投诉处理机构可根据自身投诉处理能力，规定调解时限。

6.4.3 投诉处理机构宜引导投诉双方平等协商，自行和解。投诉双方同意自行和解的，应将和解结果告知投诉处理机构，由投诉处理工作人员根据和解结果进行如下处理：

- 和解成功，投诉人或投诉人要求签订和解协议的，协助推进和解协议签订流程；若投诉人或投诉人不要求签订和解协议，则直接进行办结反馈；
- 和解失败，投诉处理工作人员介入调解。

6.4.4 投诉人和投诉人自行和解失败时，投诉处理机构宜及时安排工作人员介入主持调解工作，并根据调解结果进行如下处理：

- 调解成功：根据投诉人和投诉人要求，形成调解协议；
- 调解失败：提供其他投诉或争议处理建议，如仲裁、诉讼。

6.4.5 网络交易投诉的处理结果，包括但不限于：

- 和解成功，投诉人和投诉人在规定时间内自行达成和解协议的；
- 调解成功，投诉人和投诉人在规定时间内经投诉处理工作人员介入调解达成调解协议的；
- 调解失败，投诉人和投诉人在规定时间内经投诉处理工作人员介入调解未达成调解协议的；
- 终止调解，出现下列情形之一的，调解程序应终止：
  - 被投诉人在收到调解通知后明确表示不同意参加调解程序或在规定的期限内未回复的；
  - 投诉人或投诉人书面通知终止调解程序的；
  - 在调解程序进行的任何阶段，如果投诉处理工作人员认为投诉人和投诉人已经失去达成一致的可能，在征求各方意见后，投诉处理工作人员可书面通知投诉人和投诉人终止调解程序；
  - 投诉人和投诉人就解决争议达成一致的，调解程序在调解协议制作发出后终止；
  - 其他调解程序应当终止的情形。

## 6.5 处理反馈

- 6.5.1 投诉处理机构宜对投诉处理结果的履行及其效果进行跟踪，宜在5个工作日内进行回访。
- 6.5.2 投诉处理机构发现网络交易经营者存在违法违规行为的，宜3个工作日内上报所属辖区有关职能部门。

## 6.6 归档与改进

- 6.6.1 投诉处理机构宜妥善保存投诉处理环节所产生的完整的原始材料，并及时进行归类和归档。
- 6.6.2 投诉处理机构宜对投诉处理典型案例进行分类总结，建立案例库。

## 7 组织要求

### 7.1 机构配置

- 7.1.1 投诉处理机构宜具备相对独立的网络交易投诉处理工作环境，配备必要的录音、录像等基本设施设备。
- 7.1.2 投诉处理机构宜根据投诉处理流程配备职能小组或专兼职团队，负责投诉的分类研判、分级分拨、分级响应、投诉处理等环节工作。职能小组或专兼职团队宜具备相关工作经验与投诉处理技巧，熟悉相关法律规章制度；
- 7.1.3 投诉处理机构宜配备第三方法律人员，为网络交易投诉处理工作人员提供必要的法律顾问服务。

### 7.2 制度建设

投诉处理机构宜建立投诉处理配套制度，保障投诉处理分类分级工作有效运转，相关制度包括但不限于：

- 工作人员管理制度；
- 投诉处理技能培训制度；
- 投诉处理考核评估制度；
- 投诉处理支持制度。

附 录 A  
(资料性)  
网络交易的客体分类

### A.1 商品

网络交易的商品分类包括：

- 一般食品；
- 烟、酒和饮料；
- 保健食品；
- 药品；
- 医疗器械；
- 化妆品；
- 服装、鞋帽；
- 布料、毛线；
- 家居用品；
- 儿童用品；
- 家用电器；
- 计算机产品；
- 通讯产品；
- 房屋；
- 照摄像产品；
- 卫生用品；
- 文化、运动用品；
- 宠物及宠物用品；
- 首饰；
- 五金交电；
- 交通工具；
- 燃料；
- 殡葬用品；
- 农资用品；
- 消防产品；
- 金融及贸易结算电子设备（电磁兼容）；
- 特种设备；
- 计量器具；
- 危险化学品；
- 救生设备；
- 纤维及其制品；
- 智能设备；
- 婴幼儿配方食品；
- 特殊医学用途配方食品；
- 其他合法商品。

## A.2 服务

网络交易的服务分类包括：

- 餐饮和住宿服务；
- 旅游服务；
- 电信服务；
- 互联网服务；
- 美容、美发、洗浴服务；
- 卫生保健、社会福利；
- 房屋装修服务；
- 物业服务；
- 教育、培训服务；
- 文化、娱乐、体育服务；
- 租赁服务；
- 邮政服务；
- 交通运输服务；
- 公用事业服务；
- 洗涤、染色服务；
- 社会服务；
- 传媒业服务；
- 专业技术服务；
- 中介服务；
- 金融服务；
- 销售服务；
- 丧葬服务；
- 农、林、牧、渔服务；
- 停车服务；
- 行政事业性服务；
- 社会团体服务；
- 其他合法服务。

### 参 考 文 献

- [1] 第十二届全国人民代表大会常务委员会. 关于修改中华人民共和国消费者权益保护法的决定: 中华人民共和国主席令第七号. 2013 年
- [2] 第十三届全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国民法典: 中华人民共和国主席令第四十五号. 2020 年
- [3] 第十三届全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国电子商务法: 中华人民共和国主席令第七号. 2018 年
- [4] 国家市场监督管理总局. 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法: 国家市场监督管理总局令 20 号. 2019 年
- [5] 国家市场监督管理总局令. 网络交易监督管理办法: 国家市场监督管理总局令 37 号. 2021 年
- [6] 深圳市司法局. 深圳市人民调解工作经费管理规定: 深司规 (2014) 2 号. 2014 年
-