

# 《网络交易投诉分类分级处理规范》 解读

《网络交易投诉分类分级处理规范》已于 2022 年 12 月 28 日发布，于 2023 年 1 月 1 日实施，现就标准制定背景、主要内容、实施意义解读如下：

## 一、标准制定背景

近年来随着网络交易规模的持续增长，直播电商、社交电商等新业态新模式的不断涌现，网络交易投诉数量快速增长。2021 年，全国 12315 平台共受理网购投诉举报 483.4 万件，同比增长 25.8%，占受理总量的 38.8%。大量的网络交易投诉给相关部门、投诉处理机构等带来了较大的投诉处置压力，同时，分类分级处置机制的缺失，可能导致大量重复投诉、无效投诉、职业索偿投诉占用投诉处理人员大量精力，投诉处理技术资源被不当消耗，诸多普通消费者的正常诉求被忽视或被迫搁置等。

此外，我国也在国家和地方层面，鼓励建立多元化的在线纠纷解决机制，提升纠纷处理效能。《市场监督管理投诉举报暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 20 号）提出要鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等多元化的方式处理投诉；《深圳市市场监督管理局关于印发打造安全放心消费环境促进消费提升若干措施的通知》（深市监[2019]670 号）提出要推动建立多元调解中心，开展消费投诉分级公示；2022 年发布的《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》提出要引导社会力量参与矛盾纠纷化解，鼓励和引导非诉讼纠纷化解方式优

先。

在具体实践中，市场监管部门、消费者组织、第三方纠纷处理机构等都在积极开展网络交易投诉分类分级处理创新与研究，提升网络交易投诉处理效能，目前全国已经有 8.7 万家在线纠纷处理机构入驻 12315 平台，直接与消费者在线协商纠纷 158 万件。在此背景下，推动制定《网络交易投诉分类分级处理规范》地方标准。

## 二、标准主要内容

### （一）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。

### （二）规范性引用文件

本文件应用了《电子商务业务术语》（GB/T 38652—2020）中的相关术语和定义。

### （三）术语和定义

本文件对网络交易、网络交易经营者、网络交易投诉、网络交易投诉人、网络交易投诉处理机构进行了定义，主要参考了电子商务相关政策文件、国家标准中较为通用的术语和定义，包括：《网络交易监督管理办法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《电子商务业务术语》等。

### （四）基本原则

本文件提出了网络交易投诉分类分级处理应遵循的 4 个基本原则，包括实用性、高效性、公正性、保密性。

## **（五）分类分级要求**

### **（1）分类确定**

从投诉是否满足程序性要求、投诉的主体、投诉的客体、投诉涉及的交易金额大小、投诉涉及的人数、投诉目的、投诉问题七个方面给出了确定投诉类型的方法和要求。

### **（2）分级确定**

从人身侵害程度、财产侵害程度、投诉涉及的人数、投诉目的、投诉客体及问题类别五个层面给出了投诉分级。

## **（六）处理流程**

网络交易投诉分类分级处理流程包括投诉接收、分类研判、分级响应、投诉处理、处理反馈、归档与改进。

## **（七）组织要求**

从机构配置、制度建设两个方面提出了组织要求，包括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、配备职能小组或专兼职团队、第三方法律人员，以及建立投诉处理配套制度。

## **（八）附录 A**

资料性附录 A 从商品和服务两个方面给出了网络交易客体分类。

## **三、标准实施意义**

一是有利于落实国家有关文件中提到的鼓励建立多元化投诉处理机制、提升投诉处理效能的文件精神；二是有利于为网络投诉处理机构开展分类分级处置提供标准技术支撑，切实帮助网络投诉处理机构提高网络交易投诉处理效率；三是有利于发挥标准先行作用，引导网络投诉处理机构规范化、精细化运作，支撑网络市场治理。