

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXXX—2022

网络交易投诉分级分类处理规范

Specification for grading and classification of online transaction
complaints

20XX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 投诉分类与分级..... 2

6 投诉分类分级处理流程..... 5

7 组织要求..... 7

附录 A（规范性） 网络交易的客体分类..... 8

参考文献..... 10

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：深圳市市场监督管理局、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。

本文件主要起草人：张喜会、潘瑶、洪婷、温利群、曾丽、林景慧、张婷、曾远云、周威玮、刘强、梁家薇。

网络交易投诉分级分类处理规范

1 范围

本文件规定了网络交易投诉处理机构及其工作人员处理网络交易投诉的基本原则、投诉分类与分级、投诉分类分级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及其工作人员对网络交易投诉进行分类分级处理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

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、法人和非法人组织，

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

用户（包括消费者）对网络交易经营者销售的商品或提供的服务等不满意，向网络交易投诉处理机构表达诉求的行为。

注：包括平台内经营者、其他经营者等对平台服务、经营方式等不满的投诉。

3.4

网络交易投诉人 online transaction complainant

网络交易中合法权益被侵害的当事人或其受托人。

3.5

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

具备网络交易投诉处理资质及能力等的机构。

注：包括相关行政部门、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

网络交易投诉的分类与分级能满足网络交易投诉处理实际需要，投诉分类分级处理过程易于使用，便于投诉人获取投诉和解决投诉的有关详细信息。

4.2 高效性

网络交易投诉的分类与分级能提升投诉处理效率，投诉处理过程与网络交易投诉人（以下简称“投诉人”）保持沟通与信息反馈，及时告知投诉进度与状态。

4.3 公正性

网络交易投诉处理过程公开透明，各方地位平等，处理结果公正。

4.4 保密性

网络交易投诉处理机构（以下简称“投诉处理机构”）对投诉相关信息保密，不得未经许可公开投诉人信息。必要时，可获取投诉人的可识别信息用于投诉处理机构内部处理投诉。

5 投诉分类与分级

5.1 分类确定

5.1.1 按照投诉的程序性要件，可分为：

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

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	投诉人的名称（姓名）、联系方式、地址
2	被投诉人的名称（姓名）、地址
3	投诉人有具体的投诉请求以及网络交易争议事实
4	投诉处理机构职权管辖范围内的投诉事项
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	投诉人能证明与被投诉人之间存在网络交易争议
7	投诉人知道或者应当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：网络交易的客体具体内容见附录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，交易金额损失在 100 万（含本数）以上的投诉；
- 重大经济投诉，交易金额损失在 1 万（含本数）以上 100 万以下的投诉；
- 一般经济投诉，交易金额损失在 1 万以下的投诉。

5.1.5 按照投诉涉及的人数，可分为：

- 特大群体投诉，在同一时间段内，100 人以上针对同一被投诉人就同一问题投诉；
- 重大群体投诉，在同一时间段内，5 人（含本数）以上 100 人以下针对同一被投诉人就同一问题投诉；
- 一般个体投诉，在同一时间段内，5 人以下针对同一被投诉人就同一问题投诉。

5.1.6 按照投诉目的，可分为：

- 恶意投诉，以牟利为目的、知假买假、购买的商品超出合理生活消费需要等方面特征的投诉行为；
- 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：

- 发货问题投诉；
- 商品质量投诉；
- 网络售假投诉；
- 客服服务投诉；
- 售后服务投诉；
- 订单问题投诉；
- 物流问题投诉；
- 退款问题投诉；
- 退换货物投诉；
- 虚假促销投诉；
- 货不对版投诉；
- 信息泄露投诉；
- 网络欺诈投诉；
- 霸王条款投诉；
- 出票不及时投诉；
- 高额退票费投诉；
- 恶意罚款投诉；
- 冻结商家资金投诉；
- 退店保证金不退还投诉；
- 送餐超时投诉；
- 发票问题投诉；
- 其他。

5.2 分级确定

5.2.1 按照人身侵害程度，可分为：

- a) 一级投诉，投诉人提及了明显的人身安全问题，投诉事项对投诉人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投诉事项；
- b) 二级投诉，投诉人有提及人身安全问题，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重大人身安全事故；
- c) 三级投诉，投诉人未提及人身安全问题，且亦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情形的投诉事项。

5.2.2 按照财产侵害程度，可分为：

- a) 二级投诉，交易金额损失在 100 万（含本数）以上的特大经济投诉事项；

- b) 三级投诉，交易金额损失在 1 万（含本数）以上，100 万及以下的重大经济投诉事项，或交易金额损失在 1 万以下的一般经济投诉事项。

注：投诉事项仅从财产侵害一个维度分级时，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：

- a) 一级投诉，在同一时间段内，100 人（含本数）以上针对同一被投诉人就同一问题投诉的特大群体投诉事项；
- b) 二级投诉，在同一时间段内，5 人（含本数）以上 100 人以下针对同一被投诉人就同一问题投诉的重大群体投诉事项；
- c) 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一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：

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

注：投诉事项仅从投诉目的一个维度分级时，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：

- a) 一级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响度较大，包含但不限于涉及食品、药品、农业生产资料等重点商品或服务，以及危害国家公共安全的投诉事项；
- b) 二级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响度一般；
- c) 三级投诉，投诉客体及问题类别的社会影响度较小。

5.2.6 当网络交易投诉包含两个维度及以上的分级，而不同维度分级不同时，网络交易投诉分级应以各维度投诉分级中权益侵害较强的级别来确定。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	投诉人提及了明显的人身安全问题，投诉事项对投诉人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投诉事项	人身侵害程度
	在同一时间段内，100 人（含本数）以上针对同一被投诉人就同一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度较大，如涉及食品、药品、农业生产资料等重点商品或服务，以及危害国家公共安全的投诉事项	投诉客体及问题类别
二级投诉	投诉人有提及人身安全问题，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重大人身安全事故	人身侵害程度
	交易金额损失在 100 万（含本数）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（含本数）以上 100 人以下针对同一被投诉人就同一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度一般	投诉客体及问题类别
三级投诉	投诉人未提及人身安全问题，且亦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情形的投诉事项	人身侵害程度

表 2 网络交易投诉分级参照表（续）

投诉分级	分级列举	说明
三级投诉	交易金额损失在 1 万（含本数）以上，100 万及以下的重大经济投诉事项；或交易金额损失在 1 万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一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度较小	投诉客体及问题类别

6 投诉分类分级处理流程

6.1 接入投诉

- 6.1.1 投诉处理机构应设立运行稳定的、公开安全的互联网投诉平台，向投诉人提供网络交易投诉服务。
- 6.1.2 投诉处理机构应有存证的功能，确保所有投诉能够被记录和保存，并向投诉人确认。必要时，要求其提供有关证明材料的信息。

6.2 实名登记

涉及明确权益主张的投诉，应要求投诉人提供实名身份信息并确认。

6.3 分类研判

- 6.3.1 投诉处理机构应符合 5.1 的规定研究判定投诉的类别，进行分类处理，并将处理的结果告知投诉人：
- 有效投诉，予以受理并告知投诉人，并根据不同的问题类型、区域管辖等情况分派给本机构相应层级的分机构或部门处理；
 - 无效投诉，不予受理并说明不予受理的原因，存在信息缺失的，宜给出信息补充的意见或建议。
- 注：不属于其职权管辖范围内，但符合其他有效性条件的投诉，宜选用《网络交易投诉转办通知书》或《网络交易投诉转办函》的形式将投诉人的基本信息和材料转交给其他有管辖权的相关部门或机构处理，并将投诉转办的情况告知投诉人。
- 6.3.2 投诉处理机构应根据投诉类别，根据研判投诉原因按需制定个性化的投诉处理方案。
- 6.3.3 投诉处理机构宜建立投诉智能分类研判机制，提高网络交易投诉分类研判的前瞻性和及时性。

6.4 分级响应

- 6.4.1 投诉处理机构应符合 5.2 的规定确定投诉的级别与分级响应人员。根据投诉的级别，对应响应人员如下：
- a) 一级投诉，由投诉处理机构负责人负责，必要时由上级机构主管人员负责；
 - b) 二级投诉，由投诉处理机构主管工作人员负责，必要时由本机构负责人负责；
 - c) 三级投诉，由投诉处理机构基层工作人员负责，必要时由本机构主管工作人员负责。
- 6.4.2 分级响应人员，应在自身职权范围内给予投诉处理的指导与决策，包括：
- a) 一级投诉，应自接收之日起当日内响应，1 个工作日内做出是否受理的决定；
 - b) 二级投诉，应自接收之日起 3 个工作日内响应，5 个工作日内做出是否受理的决定；

c) 三级投诉, 应自接收之日起 5 个工作日内响应, 7 个工作日内做出是否受理的决定。

6.4.3 投诉处理工作人员, 应实时关注投诉中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利益的影响; 当超越自身处理权限时, 应及时调整投诉分级及响应级别。

6.5 投诉处理

6.5.1 投诉处理工作人员在投诉处理中, 宜借助案例库、舆情库, 以及第三方法律专家等资源条件, 提升投诉处理效率与效果。

6.5.2 投诉处理机构应该根据投诉级别, 在相应时间内快速组织调解, 包括:

- a) 一级投诉, 受理之日起 3 个工作日内组织调解, 7 个工作日内完成调解;
- b) 二级投诉, 受理之日起 5 个工作日内组织调解, 10 个工作日内完成调解;
- c) 三级投诉, 受理之日起 7 个工作日内组织调解, 15 个工作日内完成调解。

注: 复杂投诉可在与投诉人协调一致的情况下, 适当延长调解时间。

6.5.3 投诉处理机构宜鼓励并引导投诉人和被投诉人平等协商, 自行和解。投诉人和被投诉人同意自行和解的, 应在投诉受理之日起 7 个工作日内完成和解, 并将和解结果告知给投诉处理机构及其工作人员, 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: 根据投诉人和被投诉人要求, 制作和解协议, 按流程进行双方签字盖章、加盖投诉处理机构印章、和解协议送达、投诉办结反馈等操作; 若投诉人和被投诉人不要求和解协议, 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, 应符合 6.5.2 的时间规定完成调解。

6.5.4 投诉人和被投诉人自行和解失败时, 投诉处理机构应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: 根据投诉人和被投诉人要求, 制作调解协议, 按流程进行双方签字盖章、加盖投诉处理机构印章、调解协议送达、投诉办结反馈等操作;

——调解失败: 投诉处理工作人员提供其他投诉或争议处理建议, 如仲裁、诉讼等。

6.5.5 网络交易投诉的处理结果, 包括但不限于:

——和解成功, 投诉人和被投诉人在规定时间内自行达成和解协议的;

——调解成功, 投诉人和被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, 投诉人和被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;
- 投诉人或被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被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被投诉人终止程序;
- 投诉人和被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。

——诉转案, 存在明显违法情形的可转为案件生成违法线索, 交由相关执法部门处理的。

6.6 处理结果履行

6.6.1 投诉处理工作人员应在职责范围内, 对投诉处理结果的履行效果进行跟踪, 适时回访, 了解投诉处理结果的履行情况。

6.6.2 被投诉人能够当即履行的, 应立即履行, 或在调解约定时限内履行。

6.6.3 针对不能如期履行处理结果，且未征得投诉人同意的被投诉人，应根据相关规定，纳入网络交易失信名单。

6.7 归档与改进

6.7.1 投诉处理的所有环节，应保留录音、录像、短信、记录等完整的痕迹材料，以备查验。

6.7.2 投诉处理完毕后，工作人员应对投诉处理过程中产生的各种材料和记录，进行及时整理、收集、归类和归档。

6.7.3 将造成舆情投诉，进行舆情诱因、处置方法与规律总结，归入舆情库。并应在规定时间内，定期向辖区局上报网络交易投诉发生的过程、原因、存在问题及风险防范和社会治理建议等总结报告。

6.7.4 将具有典型与借鉴意义的投诉，总结投诉处置的特点与规律，归入案例库。

7 组织要求

7.1 机构配置

7.1.1 投诉处理机构应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 投诉处理机构应根据投诉处理流程设立不同的部门，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。

7.1.3 投诉处理机构应配备具有相关工作经验与投诉处理技巧，并熟悉网络交易投诉所需的相关法律规章的工作人员。

7.1.4 投诉处理机构应配备第三方法律专家，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

7.2.1 同一投诉处理机构的不同层级应建立纵向联动机制，不同投诉处理机构之间、投诉处理机构与网络交易经营者之间应建立横向多元处置机制。

7.2.2 应建立网络交易投诉处理工作人员的网络交易投诉处理技能培训制度、投诉处理支持制度以及考核评估制度。

附 录 A
(规范性)
网络交易的客体分类

A.1 商品

网络交易的客体商品分类具体为：

- 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。

A.2 服务

网络交易的客体服务分类为：

- 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。

参 考 文 献

- [1] DB44/T 1067—2012 网络交易服务规范 一般投诉处理
 - [2] DB32/T 3654—2019 旅游投诉分类分级处理规范
 - [3] 第十二届全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国消费者权益保护法：2013年10月25日修订版
 - [4] 网络交易监督管理办法：国家市场监督管理总局令第37号. 2021年3月15日
 - [5] 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第20号. 2019年11月30日
 - [6] 第十三届全国人民代表大会常务委员会第五次会议. 中华人民共和国电子商务法：2018年8月31日修订版
 - [7] 第十三届全国人民代表大会第三次会议. 中华人民共和国民法典：2020年5月28日
-