

深圳市地方标准

《网络交易投诉分级分类处理规范》

编制说明

《网络交易投诉分级分类处理规范》标准起草组

2022 年 4 月

一、项目背景

随着直播带货、短视频营销等新模式、新业态不断发展，网络交易投诉数量爆发式增长。2020年全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件，占平台投诉举报受理总量的28.04%，立案18.41万件，全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。可见，网络交易投诉在所有类型投诉中所占的比例较大。然而，当前投诉处理的方式和手段单一，尚未有效形成网络交易投诉的分类分级和分流协同处理，是当前政府、第三方调解组织、网络交易平台等当前处理投诉普遍存在的问题。一方面大量重复投诉、无效投诉、职业索偿投诉，占用投诉处理人员大量精力，投诉处理的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；另一方面，无法根据投诉分级进行差异化响应处理，实现对高风险投诉的高效调解处置。

二、工作简况

（一）任务来源

深圳市地方标准《网络交易投诉分级分类处理规范》是依据深圳市场监督管理局2020年5月12日发布的“2020年第一批深圳市地方标准计划项目汇总表”通知的立项项目，由深圳市市场监督管理局作为行业主管部门推荐提交地方标准立项申请，顺利通过立项评估。该标准由深圳市众信电子商务交易保障促进中心负责牵头组织起草、深圳市标准技术研究院参与起草。

（二）主要起草过程

本文件的具体起草过程如下：

1. 标准预研阶段

于 2020 年 2 月-2020 年 5 月，成立标准起草组，并对网络交易投诉分类分级机制及现状进行研究分析，完成标准相关的桌面文案研究，并经过多次内部研讨初步确定了标准框架。

2. 标准草案编制阶段

2020 年 6 月-2020 年 11 月，为了确保标准制定的科学性和可操作性，标准起草组开展了大量的实地调研工作。标准起草组先后到深圳市场监督管理局宝安局、深圳福田华强北市场监督管理局调研网络交易投诉分类处理的做法，了解目前网络交易纠纷解决现状及分类分级的需求等，结合已有的桌面研究，经过反复讨论，确定本文件的主要内容，形成较为完善的标准草案。

3. 形成标准送审材料

2020 年 12 月-2021 年 9 月，起草组多次会议讨论、与外部邮件专家沟通等，修改标准草案，形成标准送审材料；其中，2021 年 3 月，邀请来自深圳市市场监管局投诉举报处置中心、深圳市消费者委员会、深圳市律师协会、北京三快在线科技有限公司、京东集团京喜事业部、深圳市环球易购电子商务有限公司等 7 家单位，召开标准征求意见会，就网络交易投诉分类分级维度等方面的标准条款进行充分讨论，会后根据专家意见及起草组反复讨论、调研修改。6-7 月，将修改过的标准文本，定向发送给深圳

市公共信用中心（投诉举报中心）、深圳市消费者委员会等进行定向征求意见。并根据意见对标准文本进行修改，形成标准送审材料。

三、确定标准主要内容的依据

（一）确定标准主要内容依据

本文件主要依据现有国家政策、法律、法规以及相关标准编写，具体见表 1。

表 1 标准编制依据文件

序号	名称
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	中华人民共和国消费者权益保护法
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)
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)
6	中华人民共和国电子商务法
7	中华人民共和国民法典

（二）标准主要内容

1.适用范围

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. 术语和定义

本文件规定了网络交易、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的定义。主要参考了DB44/T 1067-2012 《网络交易服务规范 一般投诉处理》关于网络交易投诉通用的术语和定义。

3. 基本原则

结合网络交易投诉分类分级的需要，本文件提出了实用性原则、高效性原则、公正性原则、保密性原则四个基本原则。

4. 投诉分类与分级

以《2020 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》《深圳市人民调解工作经费管理规定》、《咨询举报申诉中心关于接报各类突发应急事件的处置预案》、《泉州市市场监督管理局关于印发处置恶意投诉举报行为暂行规定的通知》以及电投包平台实际情况为依据，分别从投诉的程序性要件、投诉主体、投诉客体、交易金额、涉及人数、投诉问题等方面确定投诉分类与分级。

5. 投诉分类分级处理流程

主要参考深圳网络交易处理机构的实践流程，对网络交易投诉分类分级处理流程一般程序的描述，将投诉分类分级处理分为接入投诉、实名登记、分类研判、分级响应、投诉处理、处理结果履行、归档与改进 7 个步骤。

6. 组织要求

明确了投诉处理机构在投诉分类分级处理整个过程中，应该满足的一些基本要求。

7. 附录 A 网络交易的客体分类

明确了网络交易的客体分类项目。

8. 与有关的现行法律、国内领先、国际先进标准的对标情况

国内外目前无相关标准，本文件为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。本文件符合国家现行法律、法规、规章和推荐性地方标准的要求，在国家大力推动网络交易市场治理的相关文件要求下，遵从《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。

四、主要条款说明

《网络交易投诉分类分级处理规范》共七章内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、投诉分级与分类、投诉分级与分类处理流程、组织要求。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。

第一章 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、投诉分类与分级以及投诉处理流程。

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事件进行分类分级处理。

第二章 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

第三章 术语和定义

针对网络交易投诉处理的相关通用名词进行定义，包括网络交易、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五个术语。

第四章 基本原则

针对对网络交易投诉分类与分级、投诉处理过程确定实用性、高效性、公正性、保密性四方面的原则。

第五章 投诉分类与分级

从投诉的程序性要件、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、投诉问题七个层面进行投诉分类确定。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进行投诉分级确定。

第六章 投诉分类分级处理流程

从接入投诉、实名登记、分类研判、分级响应、投诉处理、处理结果履行、归档与改进八个环节规范网络交易投诉处理的基本流程及各环节的具体要求。

第七章 组织要求

从机构配置、制度建设层面对网络交易投诉处理机构提出相关要求。

附录 A 网络交易的客体分类

参照 12315 平台罗列网络交易投诉客体的分类。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件暂未发现涉及相关专利等知识产权问题。

六、重大分歧意见的处理依据和结果

本文件在制定过程中未出现重大分歧意见。

七、实施标准的措施建议

本文件为首次针对网络交易分类分级处理制定的地方标准，为推荐性标准，在使用对象上建议网络市场监管部门、消费者组织、第三方投诉处理机构等应用实施，并率先在深圳进行实施。在实施过程中出现的问题和改进建议做好相关记录并反馈至标准起草组，以便进行下一步的修订工作。其他地区和组织机构参考使用。

八、其他需要说明的事项

本文件为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。