

ICS 01.140.30  
CCS A 13



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 41127—2021

---

## 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

Cross-border E-commerce—Specification for online dispute  
resolution documents

2021-12-31 发布

2022-07-01 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 |
| 1 范围 .....                | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....           | 1   |
| 3 术语和定义 .....             | 1   |
| 4 单证的主要类型和要素要求 .....      | 2   |
| 5 信息安全要求 .....            | 4   |
| 6 证实方法 .....              | 4   |
| 附录 A (规范性) 在线协商单证要素 ..... | 5   |
| 附录 B (规范性) 在线调解单证要素 ..... | 8   |
| 附录 C (规范性) 在线仲裁单证要素 ..... | 13  |
| 参考文献 .....                | 17  |

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)提出并归口。

本文件起草单位：深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院(深圳市物品编码所)、世纪富轩科技发展(北京)有限公司、国家市场监督管理总局信息中心、优晨(成都)众创空间有限公司、杭州电子科技大学。

本文件主要起草人：杜佳、谭建军、吕宜亮、周翔、张喜会、肖扬文、潘瑶、曾丽、李杨、洪婷、徐胜林、温利群、吴刚、蒋琤琤、代丹丹。

# 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

## 1 范围

本文件规定了跨境电子商务争议解决在线协商、在线调解和在线仲裁过程中所使用的主要单证类型和要素要求、信息安全要求,描述了对应的证实方法。

本文件适用于消费者通过中国境内经营的跨境电子商务平台、网站等购买产品或服务产生争议后依托第三方在线争议解决平台解决争议的情形,以及在线争议解决平台的规划、设计、开发和应用。诉讼程序不适用本文件。

## 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,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 电子商务 E-commerce

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

#### 电子商务平台 E-commerce platform

在电子商务中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易及交易撮合、信息发布、资金支付等部分或全部服务的信息网络系统。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.2]

### 3.3

#### 跨境电子商务 cross-border E-commerce

通过电子商务平台进行产品进出口的电子商务。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.3]

### 3.4

#### 在线争议解决 online dispute resolution; ODR

通过互联网等信息网络解决争议的机制。

### 3.5

#### 在线争议解决平台 online dispute resolution platform

#### ODR 平台

在线争议解决过程中,确保争议数据安全生成、发送、接收、存储、交换或以其他手段处理通信的系统。