

世界上的第一个电子商务标准 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E4_B8_96_E7_95_8C_E4_B8_8A_E7_c40_65143.htm 1999年12月14日，在美国加州旧金山的St.Francis饭店，公布了世界上第一

个INTERNET商务标准（The Standard for Internet Commerce, Version 1.0 1999）。这一标准是由Ziff-Davis杂志牵头，组织了301位世界著名的INTERNET和IT业巨头、相关记者、民间团体、学者等经过半年时间，对七项，47款标准进行了两轮投票后才最终确定下来的。虽然这也还只是1.0版，但它已经在相当程度上规范了利用INTERNET从事零售业的网上商店需要遵从的标准。虽然它的制定完全是按照美国标准，但显然对我国正在起步的电子商务事业有相当的参考价值。在这一标准中首先定义了电子商务和INTERNET商务概念：电子商务是指利用任何信息和通讯技术进行任何形式的商务或管理运作或进行信息交换。INTERNET商务是指利

用INTERNET，包括WWW万维网进行任何电子商务运作。

制订这个INTERNET标准的目的有五个：1，增加消费者在INTERNET上进行交易的信心和满意程度；2，建立消费者和销售商之间的信赖关系；3，帮助销售商获得世界级的客户服务经验，加快发展步伐并降低成本；4，支持和增强INTERNET商务的自我调节能力；5，帮助销售商和消费者理解并处理迅猛增长的各种准则和符号。显然，这一标准既可以被销售商用于其INTERNET商务，并且向所有消费者和合作伙伴宣称自己符合这一标准；也可以被消费者用来检验销售商是否可以提供高质量的服务。同时，也可以指导如IT

供应商、网站开发商、系统集成商等从事相关的业务。整个标准分七项、47款。每一款项都注明是“最低要求”，还是“最佳选择”。如果一个销售商宣称自己的网上商店符合这一标准，那它必须达到所有的最低标准。

一，信息中心。必须建立一个信息中心，并且使消费者在网站上的任何地方都可以找到这个信息中心的链接。（最低要求）销售商必须使用“Information”这个词作为该信息中心的标题。（最低要求）

二，需公布的内容。销售商必须在信息中心公布如下内容：销售商的法定名称以及业主；主要办公地点；和销售商联系的渠道，如电话或EMAIL；特殊业务的专业许可证。（最低要求）必须在信息中心提供在广告中没有明确的客户支付方式或其他使用第三方产品或服务的资料。（最低要求）在消费者被要求最终确认订单之前，销售商必须为消费者提供所有费用的清单，包括商品/服务的费用、运费、处理费以及税。（最低要求）信息中心必须提供质量保证的说明，包括担保的有效期、适用的范围、不适用的范围、如何担保等。（最低要求）对每个产品或服务都必须提供有关售后服务的信息，包括服务范围、期限、如何进行等。（最低要求）在信息中心中必须向客户说明适用哪一国家或地区的法律。（最低要求）必须向客户公布可以选择的各种支付方式。（最低要求）必须提供有关处理取消订单、退货、退款的原则，包括可以取消订单的有效期、哪些产品可以退货、退货的条件、取消订单或者退货的费用、运费的支付方、消费者何时可以得到退款等。（最低要求）必须公布销售商从消费者的信用卡上收款的规定。（最低要求）

三,产品/服务 如果销售商在销售或发货上对不同消费者（如特定地区或年龄）有限制

必须明确说明。（最低要求）在消费者最终订货之前，销售商必须提供有关产品的供应情况，即货物发送或订单的处理估计所需要的时间。（最低要求）销售商必须在两个工作日内通知期货订购者。（最低要求）必须用明显的标记，如颜色，图标等标识那些在网站上列出，但不能从网络上直接订购的商品。（最低要求）对于订购了无现货的产品的消费者，应该在货物到达后通知他们。（最佳选择）四,保密和安全必须公布销售商的保密原则，至少包括：销售商将收集消费者的哪些资料，在何处收集；使用这些资料的目的是；销售商是否会向第三方提供这些资料，如果提供，是在何种情况下；消费者资料是否是整个商务计划的一部分，如进行目标市场分析、建立各种促销方案等；消费者是否有可能限制使用私人资料，如何进行。（最低要求）销售商必须在主页和信息中心提供标记为“Privacy”的保密原则链接。（最低要求）消费者必须有选择销售商是否可以利用收集到的消费者资料主动发送的各种信息，并且在这些资料被开始收集时就可以进行这种选择。（最低要求）消费者必须有选择是否同意将自己的私人信息提供给第三方，并且在这些资料被开始收集时就可以进行这种选择。（最低要求）如果有关交易的第三方（如购物车、支付网关）的保密原则和销售商的不同，销售商必须提供指向第三方保密原则的链接。（最低要求）在整个交易过程中，销售商必须对所有消费者提供的信息进行加密传输。（最低要求）销售商必须对销售商存储的消费者资料进行加密处理。（最低要求）在信息中心，销售商必须为消费者提供哪些传输过程和资料是被保护的信息。（最低要求）五,确认和通知 销售商必须在消费者订货后

一个工作日内向消费者发出订单确认EMAIL。（最低要求）销售商必须将总费用包括在订单确认通知中，或者明确告诉消费者从何处可以查找到总费用。（最低要求）销售商应该在消费者订购的货物被发运或者服务被执行后一个工作日内通过EMAIL通知消费者。（最佳选择）销售商必须将如下信息包含在发运通知中，或者明确告诉消费者从那里可以得到这些消息：货物名称、总费用、货物从哪里以何种方式运出、估计的运输时间和如果有问题如何解决。（最低要求）如果消费者选择的运输方式可以进行货物在运输过程中的跟踪，销售商也应该为消费者提供这一方法。（最佳选择）如果消费者选择的运输方式提供有关货物已经被收取和收取者姓名的资料，销售商也应该为消费者提供这一方法。（最佳选择）如果销售商仅运出消费者订购的部分商品时，销售商应该通知消费者其他商品将在以后运出。（最佳选择）如果客户取消订单或者退货，销售商必须在三个工作日中通知消费者已经收到取消订单或者退货。（最低要求）六,帮助和客户服务 销售商必须为消费者提供通过EMAIL提问或投诉的渠道。（最低要求）销售商必须在信息中心中提供获得客户服务条款的渠道。（最低要求）销售商必须提供客户反馈和文本投诉的渠道。（最低要求）销售商必须在收到问题或投诉48小时内向消费者承认收到了问题或投诉。（最低要求）如果投诉是有关商品而且销售商自身不能解决，销售商必须向消费者提供和生产商联系的适当方法（最低要求）七,其他 销售商应该保证发运的每个包装都在运输机构进行了标准的防丢失、防盗和防损害保险。（最佳选择）销售商必须按照可打印的格式向消费者提供订购货物的发票。（最低要求）如

果消费者选择的运输公司许可，销售商应该向消费者提供可以进行特别投递的能力。（最佳选择）如果消费者以前已经提供过必要的信息，销售商应该为消费者提供“一键”购物的能力。（最佳选择）ECML（电子商务模式语言）的支持，允许消费者在填写购物车表格时，避免重复性的输入。（最佳选择）销售商应该提供实时处理订单和效验消费者信用卡的能力。（最佳选择）销售商应该提供通过关键词对整个站点的信息和产品进行搜索的能力。（最佳选择）销售商应该提供消费者可以通过WEB来检查订单状况的工具。（最佳选择）销售商应该提供消费者可以检查以前订单的能力。（最佳选择）销售商应该有一种系统化的方法来不断处理消费者的反馈和了解他们的满意程度。（最佳选择）在本标准的首页上写着：“消费者的满意、信心和信任，销售商的利润和变革”。这也就是这份标准的核心。任何人都可以从<http://www.gii.com/standard/>获得这一标准，而且鼓励使用和散发这一标准。虽然这并不是一个法律文本，但有理由相信遵守这一标准的销售商将获得更大的发展。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com