

SG

市 场 监 督 管 理 信 息 化 标 准

SG 15—2021

市场监管消费者权益保护数据规范

2021 - 09 - 28 发布

2021 - 09 - 28 实施

国家市场监督管理总局

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 信息模型	1
4.1 总体结构	1
4.2 信息模型符号及说明	1
4.3 信息模型图	2
5 市场监管消费者权益保护信息指标体系	2
5.1 受理信息	2
5.2 分流信息	5
5.3 反馈信息	6
5.4 督办信息	8
5.5 回访信息	9
5.6 回复信息	9
附 录 A（规范性） 指标项描述方法及规则	10
附 录 B（资料性） 本标准使用的代码	13

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。

本文件由国家市场监督管理总局信息中心提出并归口。

本文件起草单位：国家市场监督管理总局信息中心、中国标准化研究院。

本文件起草人：王海、韦东鹏、闫小良、于大东、隋媛、张蕊。

市场监管消费者权益保护数据规范

1 范围

本文件规定了市场监管消费者权益保护的信息模型和指标体系，包括指标项的名称、字段名、数据类型及格式、指标项所使用代码的标识符和指标项所遵循数据元的标识符。

本文件适用于市场监管消费者权益保护业务信息系统的开发建设，以及相关业务信息的采集、处理、交换与共享。

注：本文件所描述的指标体系是对市场监管消费者权益保护业务中市场监管投诉举报咨询工作涉及的业务指标所建立的逻辑概念，并非完全对应于应用系统的数据库表结构。

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。

SG 2 市场监管基础数据元

SG 3 市场监管基础代码集

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 信息模型

4.1 总体结构

市场监管消费者权益保护信息包括受理信息、分流信息、反馈信息、督办信息、回访信息和回复信息。

本文件采用信息模型和指标体系两种形式展现市场监管消费者权益保护信息。其中：

——信息模型以图示的形式给出市场监管消费者权益保护相关的信息实体、信息实体的属性以及信息实体之间的关系；

——指标体系由一系列指标项构成，以列表的形式给出市场监管消费者权益保护各指标项的详细属性。指标项描述方法及规则应符合附录 A。本文件中指标项值域采用的代码见附录 B。

4.2 信息模型符号及说明

信息模型中使用的各种符号及说明见表1。

表1 符号及说明

序号	符号	说明
1		表示一个信息实体。信息实体代表了现实世界中一组真实或抽象的事物或概念，比如人、物体、组织机构、事件等，它们拥有共同的属性。不同的信息实体可以聚合构成一个更大的信息实体
2	◆xxxxx	表示一个信息实体的属性，它描述了该实体某方面的特征，比如人的性别就是人的属性
3		表示信息实体之间的聚合关系，即箭头指向的实体包含了其他实体，被包含的实体是箭头所指向实体的一个组成部分，比如一辆汽车包含发动机、车身、轮胎等
4		表示信息实体之间的泛化关系，即箭头指向的实体是其他实体的父类，其他实体继承自箭头所指实体，因此具有该实体的全部属性

4.3 信息模型图

市场监管消费者权益保护总体信息模型见图2。

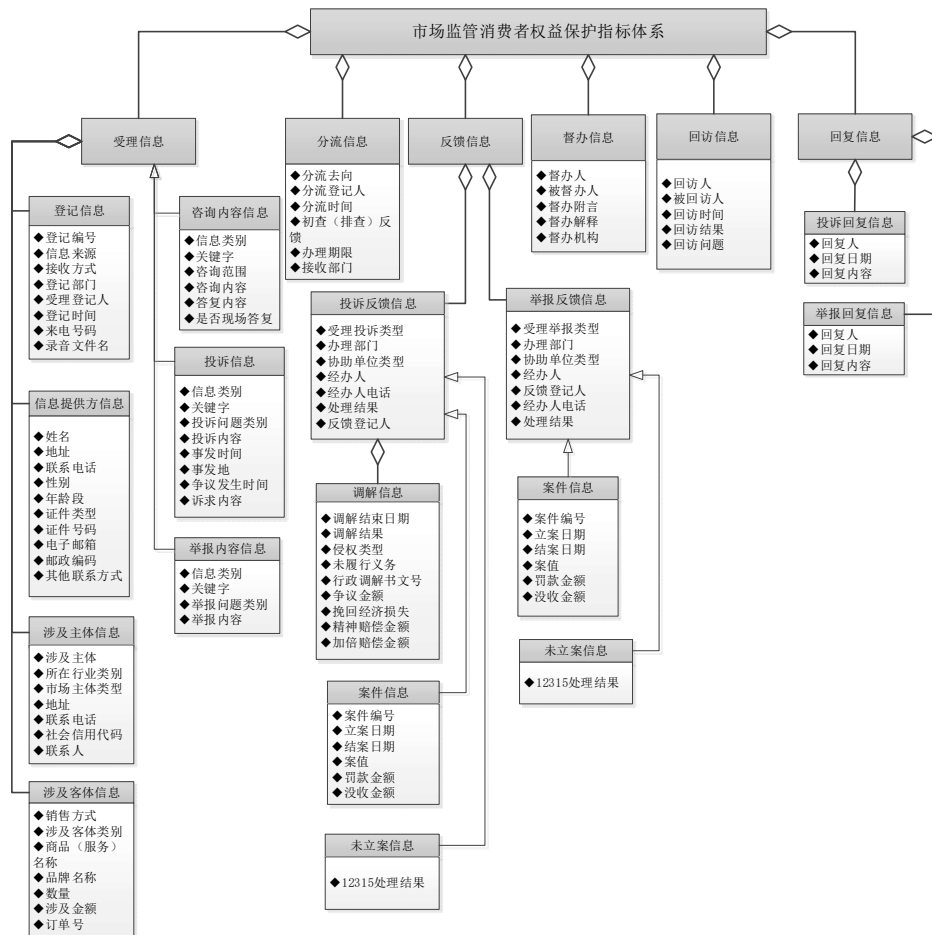


图1 市场监管消费者权益保护详细信息模型

5 市场监管消费者权益保护信息指标体系

5.1 受理信息

5.1.1 登记信息

登记信息记录登记编号、信息来源及登记活动等相关信息，见表2。

表2 登记信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
登记编号	RegistNO	C25	C21001		D21001	
信息来源	InfoOri	C2	C21002		D21006	
接收方式	InceptForm	C1	C21003		D21008	
登记部门	RegDepart	C13	C21004		D21056	
受理登记人	AccRegPer	C..100			D21002	
登记时间	RegTime	YYYYMMDDhhmmss			D21026	
来电号码	CallerTel	C..32			D04017	
录音文件名	TapeDocName	C..256			D03027	

5.1.2 信息提供方信息

信息提供方信息记录提供信息的个人或企业的属性信息，见表3。信息提供方包括投诉人、举报人、咨询人等。

表3 信息提供方信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
姓名	Name	C..100			D02001	
地址	Addr	C..512			D04004	
联系电话	Tel	C..32			D04017	
性别	Sex	C1	C02002		D02002	
证件类型	CerType	C2	C02001		D02012	
证件号码	CerNO	C..40			D02014	
电子邮箱	Email	C..100			D04019	
邮政编码	PostalCode	C6			D04012	
其他联系方式	OthContactInfo	C..512			D04018	

5.1.3 涉及主体信息

涉及主体信息记录被投诉、举报的主体信息，见表4。

表4 涉及主体信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
涉及主体	InvoPt	C..200			D21013	
所在行业类别	UbIndType	C3	C21007		D21015	
市场主体类型	EntType	C4	C01009		D01004	
地址	Addr	C..512			D04004	
联系电话	Tel	C..32			D04017	
统一社会信用代码	UniSCID	C18	C01018		D01012	
联系人	Contacts	C..100			D02029	

5.1.4 涉及客体信息

涉及客体信息记录被投诉、举报的商品或服务信息，见表5。

表5 涉及客体信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
销售方式	SaleMode	C3	C21014		D21030	
涉及客体类别	ObType	C8	C03003		D21018	
商品（服务）名称	MDSEName	C..200			D07034	
品牌名称	BrandName	C..100			D07038	
数量	CommodNum	N..8			D09004	
消费金额	InvoAm	N..18,6		元	D21012	
订单号	OrdDocNO	C..50			D03028	

5.1.5 内容信息

5.1.5.1 咨询内容信息

咨询内容信息记录消费者咨询事件的特有内容信息，见表6。

表6 咨询内容信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
信息类别	InforType	C1	C21008		D21010	
关键字	Keyword	C..100			D09001	
咨询范围	ConlRange	C6	C21013		D21028	
咨询内容	ConlCont	C..2000			D21029	

答复内容	ReplyCont	C..1000			D21020	
是否现场答复	SceAnswerMark	B			D09008	0-否; 1-是

5.1.5.2 投诉内容信息

投诉内容信息记录消费者投诉事件的特有内容信息，见表7。

表7 投诉内容信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
信息类别	InforType	C1	C21008		D21010	
关键字	Keyword	C..100			D09001	
投诉问题类别	ApplBasQue	C..6	C21010		D21003	
投诉内容	ApplIdiQue	C..2000			D21005	
事发时间	AccTime	YYYYMMDDhhmmss			D12029	
事发地	AccSce	C..512			D12028	
争议发生时间	ControversyTime	YYYYMMDDhhmmss			D21052	
诉求内容	DemandCont	C..1000			D21051	

5.1.5.3 举报内容信息

举报内容信息记录消费者举报事件的特有内容信息，见表8。

表8 举报内容信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
信息类别	InforType	C1	C21008		D21010	
关键字	Keyword	C..100			D09001	
举报问题类别	ReportBasQue	C..6	C12001		D21032	
举报内容	ReportIdiQue	C..2000			D21034	

5.2 分流信息

分流信息记录事件重要程度及向办理部门分流登记投诉举报问题的活动信息，见表9。

表9 分流信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
分流去向	DistWhi	C3	C21011		D21024	
分流登记人	DistRegPer	C..100			D21021	

分流时间	DistTime	YYYYMMDDhhmmss			D21035	
初查（排查）反馈	FirstFeedDate	YYYYMMDD			D05023	
办理期限	ProExpDate	YYYYMMDD			D05006	
接收部门	RecDept	C..100			D21050	

5.3 反馈信息

5.3.1 投诉反馈信息

5.3.1.1 投诉反馈信息

投诉反馈信息记录投诉后需要反馈的信息，见表10。

表10 投诉反馈信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
受理投诉类型	AccType	C2	C21012		D21027	
办理部门	HandDepartment	C..200			D01033	
协助单位类型	AidUnitType	C2	C12022		D12032	
经办人	Transactor	C..100			D02034	
经办人电话	OperTel	C..32			D04017	
处理结果	TreaResult	C..2000			D07024	
反馈登记人	FeeRegPer	C..100			D21017	

5.3.1.2 调解信息

调解信息记录办理部门在投诉后反馈回的调解结果信息，见表11。

表11 调解信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
调解结束日期	IntEndDate	YYYYMMDD			D05018	
调解结果	IntSetRes	C..1000			D20002	
侵权类型	TorType	C2	C21016		D21053	
未履行义务	DefObl	C2	C21017		D21046	
行政调解书文号	IntMedNO	C..50			D12034	
争议金额	DisAm	N..18,2		元	D06026	
挽回经济损失	RedEcoLos	N..18,2		元	D12030	

精神赔偿金额	SpiAmeAm	N. . 18, 2		元	D21014	
加倍赔偿金额	DouAmeAm	N. . 18, 2		元	D06024	

5.3.1.3 案件信息

案件信息记录案件的综合信息，见表12。

表12 案件信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
案件编号	CaseNO	C22	C12005		D12007	
立案日期	CaseFiDate	YYYYMMDD			D12002	
结案日期	EndCasDate	YYYYMMDD			D12025	
案值	CaseVal	N. . 18, 6		万元	D12006	
罚款金额	PenAm	N. . 18, 6		万元	D06025	
没收金额	ForfAm	N. . 18, 6		万元	D12012	

5.3.1.4 未立案信息

未形成立案的反馈信息，见表13。

表13 未立案信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
12315 处理结果	ConTreaResult	C. . 2000			D07024	

5.3.2 举报反馈信息

5.3.2.1 举报反馈信息

违法行为及处罚信息记录案件的违法行为信息、处罚依据及结果信息，见表14。

表14 举报反馈信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
受理举报类型	AccRepType	C2	C21015		D21036	
办理部门	HandDepartment	C. . 200			D01033	
协助单位类型	AidUnitType	C2	C12022		D12032	
经办人	Transactor	C. . 100			D02034	
反馈登记人	FeeRegPer	C. . 100			D21017	

经办人电话	OperTel	C..32			D04017	
处理结果	TreaResult	C..2000			D07024	

5.3.2.2 案件信息

举报案件的记录信息，见表15。

表15 案件信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
案件编号	CaseNO	C22	C12005		D12007	
立案日期	CaseFiDate	YYYYMMDD			D12002	
结案日期	EndCasDate	YYYYMMDD			D12025	
案值	CaseVal	N..18,6		万元	D12006	
罚款金额	PenAm	N..18,6		万元	D06025	
没收金额	ForfAm	N..18,6		万元	D12012	

5.3.2.3 未立案信息

举报后属实但未形成立案的信息，见表16。

表16 未立案信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
12315 处理结果	ConTreaResult	C..2000			D07024	

5.4 督办信息

工作流程中的督办信息，见表17。

表17 督办信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
督办人	Supervisor	C..100			D21042	
被督办人	Supervisee	C..100			D21043	
督办附言	AlarmMemo	C..500			D21044	
督办解释	SuperExplan	C..2000			D21045	
督办机构	SupervisoryOrgName	C..200			D21055	

5.5 回访信息

工作流程中的回访信息，见表18。

表18 回访信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
回访人	Interviewer	C..100			D21040	
被回访人	Interviewee	C..100			D21041	
回访时间	ReturnVisitTime	YYYYMMDDhhmmss			D21038	
回访结果	RVTreaResult	C..2000			D07024	
回访问题	ReturnVisitQue	C..2000			D21039	

5.6 回复信息

5.6.1 投诉回复信息

工作流程中的投诉情况的回复信息，见表19。

表19 投诉回复信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
回复人	Replier	C..100			D21048	
回复时间	ReplyTime	YYYYMMDDhhmmss			D21049	
回复内容	ReplyCont	C..2000			D07025	

5.6.2 举报回复信息

工作流程中的举报情况的回复信息，见表20。

表20 举报回复信息

指标项名称	字段名	数据类型及格式	值域	计量单位	数据元标识符	备注
回复人	Replier	C..100			D21048	
回复时间	ReplyTime	YYYYMMDDhhmmss			D21049	
回复内容	ReplyCont	C..2000			D07025	

附录 A (规范性) 指标项描述方法及规则

A.1 指标项描述属性

指标体系中的指标项对应信息模型中信息实体的属性。指标项通过以下属性描述：

- a) 指标项名称：为指标项赋予的一个语言指称。指标项名称命名规则见 A.2，该属性为必备项；
- b) 字段名：指标项用于数据库设计、交换格式等场合时的名称。字段名命名规则见 A.3，该属性为必备项；
- c) 数据类型及格式：指标项的允许取值应遵循的数据类型和应用格式。数据类型及格式的表示方法见 A.3，该属性为必备项；
- d) 值域：指标项的允许取值，对于有代码的指标项，指标项所使用的代码在 SG 3 中的索引号。该属性为必备项；
- e) 计量单位：指标项的允许取值为数值的计量单位，该属性为可选项；
- f) 数据元标识符：指标项所对应和遵循的数据元在 SG 2 中的索引号。该属性为必备项；
- g) 备注：指标项的补充说明，该属性为可选项。

A.2 指标项名称命名规则

指标名称是指标项的一个关键属性，因此在对每一个指标命名时应采用相同的规则，来保证指标名称的一致性和合理性。

指标名称的命名规则如下：

- a) 唯一性规则：在一定语境下数据元名称应唯一，名称中一般包括对象类词、特性词、表示词和限定词；

示例1：在数据元“企业类型代码”中，“企业”为对象词，“类型”是该数据元的特性词，“代码”是该数据元的表示词。

- b) 语义规则：

- 1) 对象词表示数据元所属的事物或概念，它表示某一语境下一个活动或对象，是数据元中占支配地位的部分。数据元名称中应有一个且仅有一个对象词；
- 2) 特性词是表示数据元的对象类的显著的、有区别的特征。数据元名称中应有一个且仅有一个特性词；
- 3) 表示词是数据元名称中描述数据元表示形成的一个成分。它描述了数据元有效值集合的格式。数据元名称中应有一个且仅有一个表示词；

示例2：在数据元“企业类型代码”“广告名称”中：成分“企业”、“广告”是对象词。成分“类型”、“名称”是特性词。以上两个数据元的表示词分别为“代码”和“名称”。

- 4) 当需要描述一个数据元并使其在特定的语境中唯一时，可以使用限定词对对象词、特性词或表示词进行限定。限定词是可选的。

- c) 语法规则：

- 1) 对象词应处于名称的第一(最左)位置，特性词应处于第二位置，表示词应处于最后位置；
- 2) 限定词可附加到对象类词、特性词和表示词上。限定词应位于被限定成分的前面；

3) 当表示词与特性词有重复或部分重复时，可将冗余词删掉。

示例3：在上面数据元“广告名称”中，“名称”是“广告名称”的表示词，由于表示词“名称”与特性词“名称”语义重复，因此删去一个冗余词“名称”。

A.3 字段名命名规则

字段名应遵循以下命名规则：

- 字段名应由构成指标名称的各个成分(即对象词、特性词、表示词和相关限定词)的英文单词转化而来；
- 字段名可以使用英文单词的全拼、缩写词、缩略词或其他的截断表示法。这些表示法宜与常人的认知一致，最好不要引起歧义；
- 字段名应采用首字母大写其他字母小写的拼写风格，即组成字段名的每一个单词的首字母均大写，其他字母均小写，如“企业名称”的字段名为“EntName”；
- 字段名不应包括任何空格、破折号、下划线或分隔符等；
- 字段名不应使用复数形式的英文单词，除非该单词本身就是复数形式，如“Goods”。

应建立一个受控词表，列出指标名称所涉及到的英文单词、或其缩略词、或其截断表示法，并保证在不同指标名称中使用时的一致性。

A.4 数据类型及格式的表达方法

数据类型及格式是指标项的所有允许取值的数据类型以及格式的表达。本标准规定的数据类型及表示方法见表A.1。

表A.1 数据类型及表示方法

数据类型	数据类型的表示方法	备注
字符型	C	可以包括字母字符、数字字符或汉字等在内的任意字符
数值型	N	以实数表达的数据元值的类型
日期型	YYYYMMDD	符合GB/T 7408—2005。“YYYY”表示年份，“MM”表示月份，“DD”表示日期
日期时间型	YYYYMMDDhhmmss	符合GB/T 7408—2005。“YYYY”表示年份，“MM”表示月份，“DD”表示日期，“T”表示时间的标识符，“hh”表示小时，“mm”表示分钟，“ss”表示秒
布尔型	B	是/否，on/off，True/false
二进制流	BY	图象、音频、WAN、RM、AVI、MPEG等二进制流文件格式

数据格式使用以下几种形式表达：

- 数据类型后加一位数字表示定长格式；

示例1：C6表示该指标项是一个6位定长的字符，N6表示6位定长的数字型字符。

- 数据类型后加“x.y”表示从最小到最大长度的格式；

示例2：C1..10表示该指标项是一个最短1位、最长10位的字符型格式；N..6表示该指标项是一个最长6位的数字型字符。

- 数据类型后加“..ul”表示长度不确定；

示例3: C..ul 表示该指标是一个长度不确定的字符,一般为大量的文本内容。

d) 数值型(N)后加“x,y”表示小数位;

示例4: N..17,2 是一个最长 17 位、小数点后两位的一个数值。

e) 二进制流(BY)后加具体的媒体格式。

示例5: BY-JPEG 表示该指标是一个“JPEG”格式的文件。

BB

附 录 B
(资料性)
本标准使用的代码

本附录中给出的所有代码都属于动态维护的内容，可能会随着业务需求的变化而及时变更。有关代码的最新版本请查阅SG 3。

本文件使用的代码见B. 1。

表B. 1 本标准使用的代码

序号	代码标识符	代码名称	备注
1	C01009	市场主体类型代码	
2	C01018	统一社会信用代码	
3	C02001	证件类型代码	
4	C02002	性别代码	
5	C03003	商品与服务分类代码	
6	C12001	违法行为种类代码	
7	C12005	案件编号	
8	C12022	协助单位类型代码	
9	C21001	登记编号	
10	C21002	信息来源代码	
11	C21003	接收方式代码	
12	C21004	登记部门代码	
13	C21007	所在行业类别代码	
14	C21008	信息类别代码	
15	C21010	申诉举报基本问题代码	
16	C21011	分流去向代码	
17	C21012	受理类型代码	
18	C21013	咨询范围代码	
19	C21014	销售方式代码	
20	C21015	受理举报类型代码	
21	C21016	侵权类型代码	
22	C21017	未履行义务代码	