

广东省粤港澳大湾区标准促进会

湾促会〔2026〕10号

关于《消费品跨境售后服务指南》等3项 团体标准征求意见的函

各有关单位、个人：

根据《广东省粤港澳大湾区标准促进会团体标准管理办法》有关规定，《消费品跨境售后服务指南》等3项团体标准已形成征求意见稿，现公开征求意见。诚挚邀请各有关单位和个人于2026年9月3日前对标准及编制说明提出宝贵的意见和建议，并反馈至广东省粤港澳大湾区标准促进会，感谢支持！

联系人：谢韵妍

电 话：020-31950692、13570491114

邮 箱：gbas2022@163.com

地 址：广州市海珠区南田路563号

附件：1.3 项团体标准清单

2.团体标准征求意见表

3.3 项团体标准征求意见稿及编制说明

广东省粤港澳大湾区标准促进会

2026 年 8 月 3 日



附件 1：3 项团体标准清单

序号	标准名称	主导单位
1	消费品跨境售后服务指南	广东省标准化研究院
2	跨境消费投诉处理工作指南	广东省消费者委员会
3	粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照	广东省消费者委员会

附件 2：团体标准征求意见表

广东省粤港澳大湾区标准促进会团体标准征求意见表

标准名称		
提出意见 建议单位 和（或） 专家	单位名称（公章）	
	专家或意见提出人姓名	
	职称/职务	
	通讯地址	
	联系电话	
	电子邮箱	
条文编号	需修改内容	修改意见建议
意见提出人/专家签名：		
年 月 日		

ICS xxxxxxxx

CCS xxxxxx

团体标准

T/XXXX XXXX—2026

消费品跨境售后服务指南

Guidelines for cross-border after-sales service of consumer goods

（征求意见稿）

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

广东省粤港澳大湾区标准促进会 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 总则 1

 4.1 协同一致 1

 4.2 公开透明 2

 4.3 合规联动 2

 4.4 数字赋能 2

 4.5 文化适配 2

5 售后服务主体协同 2

 5.1 服务主体 2

 5.2 管理体系 2

 5.3 服务设备 2

 5.4 服务人员 2

 5.5 预警联动召回 2

 5.6 信息公示 3

6 售后服务内容及形式 3

 6.1 售后服务内容 4

 6.2 售后服务范围 3

 6.3 售后服务形式 3

7 售后服务一致性承诺 3

 7.1 核心承诺一致 4

 7.2 差异清单公示 4

8 售后服务一致性实施 4

 8.1 咨询服务 4

 8.2 上门售后服务 4

 8.2.1 配送与安装调试 4

 8.2.2 退换货服务 4

 8.2.3 维修服务 5

 8.2.4 保养服务 5

 8.3 到店售后服务 5

 8.4 远程售后服务 6

 8.5 服务信息 6

9 消费者跟踪与投诉处理 7

参考文献 8

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。

本文件由广东省消费者委员会提出并组织实施。

本文件由广东省粤港澳大湾区标准促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

消费品跨境售后服务指南

1 范围

本文件提供了消费品跨境售后服务的总体原则、需考虑的核心因素及实施指引，涵盖售后服务主体协同、服务内容及形式、一致性承诺、实施，以及消费者跟踪与投诉处理等方面的指导和建议。

本文件适用于粤港澳大湾区范围内消费品跨境售后服务活动的开展，其他地区可参照执行。本文件不适用于粤港澳大湾区范围内销售的食品、药品、生鲜类商品的售后服务活动。

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 34432-2017 售后服务基本术语

3 术语和定义

GB/T 34432-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 **after-sales service**

商品售出后，为满足消费者的需求提供的一系列活动和措施。

注：不包含无形产品。

[来源: GB/T 34432—2017,2.1,有修改]

3.2

售后服务一致性 **consistency of after-sales service**

同一品牌同一商品在粤港澳三地为消费者提供售后服务时，其售后流程、服务质量及消费者权益保障等方面的一致程度。

4 总则

4.1 协同一致

宜推动同一品牌同一商品在粤港澳三地的售后服务流程、服务质量保持协同一致，建立跨区域服务协同机制，统筹调配资源，保障消费者跨境售后体验一致。

4.2 公开透明

宜融合粤港澳三地售后信息披露规范，以中、英或中、葡双语全面、清晰披露跨境售后服务关键信息（含服务承诺、流程、费用差异等），保障消费者知情权。

4.3 合规联动

遵循粤港澳三地相关法律法规，建立跨区域合规协作机制，妥善处理跨境纠纷，保护消费者隐私安全，兼顾消费者与企业合法权益。

4.4 数字赋能

宜运用人工智能、大数据等技术构建跨境售后数字化服务平台，实现服务需求在线提交、处理、反馈等全流程管理，支持三地服务数据必要共享，提升服务便捷性与高效性。

4.5 文化适配

宜考量粤港澳三地文化背景、消费习惯及维权特点差异等，优化服务沟通方式与场景设计，适配不同区域消费者的服务需求。

5 售后服务主体协同

5.1 服务主体

宜由生产者、销售者、电商平台、授权服务商等组成售后服务主体；各主体宜结合粤港澳三地各自区域优势，建立跨区域信息共享与协同机制，实现售后服务各环节有效衔接。

5.2 管理体系

宜建立健全跨境售后服务运营、质量、安全管理等制度体系；宜明确跨境售后服务相关岗位职责，依托跨境售后数字化服务平台实现服务全流程管理。

5.3 服务设备

宜配备并适配符合三地商品技术规范和质量标准的维修配件、服务设备及检验检测仪器等；宜建立粤港澳三地统一的配件及设备库存共享机制，实现跨区域资源高效调配。

注：跨区域维修前，需核实商品的销售区域、合规版本、物料清单或固件版本，并确认配件兼容性。使用替代件时，对其适配性和等效性进行确认，并记录配件名称、批次、来源及更换信息。

5.4 服务人员

宜根据消费者实际需求，通过专业人员、翻译支持或智能客服等方式，提供普通话、粤语、英语或葡萄牙语服务。依法要求专业资格或特种作业资格的，服务人员需在售后服务实施地取得适用的有效资格。

5.5 预警联动召回

宜采用数字化分析或人工智能等技术，建立商品故障早期预警系统，实时采集并分析粤港澳三地商品故障数据。必要时启动三地联动召回程序，涉及多个区域的，做好信息协同，并以中、英或中、葡双语通过短信、APP推送等方式向三地消费者披露召回信息。召回信息宜明确召回渠道、时限、补偿方案及消费者权益保障措施等内容。

5.6 信息公示

宜通过官方网站、售后服务平台、产品说明书等载体，以中、英或中、葡双语明示跨境售后服务信息（含三地服务网点、服务条款、承诺、差异清单、投诉渠道等），其中服务承诺及差异清单宜在显著位置单独列示。

注：收费差异公示宜包含以下内容：

- 费用构成：检测费、零件费、维修工时费、上门服务费、跨境物流费、关税及清关费用等；
- 计价规则：计价币种、是否含税、汇率确定方式及报价有效期；
- 费用承担：消费者取消维修、商品未修复时的费用承担方式；
- 确认与记录：收费前应取得消费者确认，并提供可保存或可查询的报价记录。

6 售后服务内容及形式

6.1 售后服务内容

售后服务内容主要包含：

- 商品售出到正常使用所涉及的活动，如咨询、配送、安装、调试等；
- 商品质量涉及的活动，如退换、维修、保养等；
- 为获得消费者反馈或维系关系而开展的活动，如满意度调查、使用情况跟踪等。
- 其他服务，如延长保修期限等

6.2 售后服务范围

6.2.1 保修服务范围内的售后服务

按商品使用说明及其他承诺向粤港澳三地消费者提供保修服务范围内的售后服务。

6.2.2 保修服务范围外的售后服务

6.2.2.1 按与消费者的约定提供保修服务范围外的售后服务。

6.2.2.2 保修服务范围外的有偿售后服务，应按公开的收费标准执行，当粤港澳三地存在费用差异的，宜在差异清单中以中、英或中、葡双语单独列示。

6.3 售后服务形式

宜至少提供下列一种售后服务形式，以适配粤港澳三地消费者实际需求：

- 上门售后服务；
- 到店售后服务；
- 远程售后服务；
- 其他形式售后服务。

7 售后服务一致性承诺

7.1 核心承诺一致

7.1.1 宜结合粤港澳三地法规、市场环境及消费需求，制定“核心要素协调一致、法定差异分别满足”的售后服务承诺，以中、英或中、葡双语通过官方渠道明示。

7.1.2 售后服务核心承诺要素宜包含以下内容，且具体、可执行：

- 服务范围：明确三地售后服务网点覆盖区域、适用商品类型及消费者群体；
- 服务期限：标注质保期、退换货时限、维修响应时长等关键节点；
- 服务方式：列明线上远程支持、线下网点维修、上门服务等形式及适用场景；
- 服务内容：涵盖咨询、维修、保养、退换货、技术咨询、配件更换等项目；
- 服务条件：说明享受服务需提供的凭证（如发票、保修卡）及商品状态要求等；
- 费用说明：区分免费项目（如质保期内基础维修）与有偿项目（如跨境物流费、增值服务），明确收费标准；
- 特殊服务：针对特定商品、场景等的专属服务政策。

7.2 差异清单公示

因粤港澳三地法规、市场环境等客观因素导致服务无法完全一致时，宜梳理服务范围、时限、流程、条件、商品合规版本、服务凭证、费用（如物流、税费、收费标准等）、币种、法定节假日安排等差异，形成三地售后服务差异清单，以中、英或中、葡双语公示。

8 售后服务一致性实施

8.1 咨询服务

宜根据消费者实际需求，通过专业人员、翻译支持或智能客服等方式，提供普通话、粤语、英语或葡萄牙语服务，并解答消费者关于服务项目、费用收取、投诉渠道等的咨询。

8.2 上门售后服务

8.2.1 配送与安装调试

8.2.1.1 跨区域服务一致性

8.2.1.1.1 宜结合粤港澳地域特点（如香港多山地、澳门道路狭窄、珠三角交通密集）及消费者需求差异，提供适配的物流配送服务。

8.2.1.1.2 安装前，对消费者购买的商品与实际使用情况进行确认，并结合粤港澳建筑风格（如港澳高密度住宅）及房屋布局等差异，提前与消费者沟通并确定安装调试方案。必要时进行安装前环境考察。

8.2.1.1.3 安装时，借用、移动或踩踏消费者物品，需事先向消费者说明，征得消费者同意。涉及进入港澳高密度住宅时，宜同时尊重当地居住习惯，提前沟通并确认操作方案。

8.2.1.1.4 安装完毕后，对商品进行调试，告知消费者商品功能特性、使用方法、日常维护注意事项，并结合三地不同环境特点提供针对性保养建议。

8.2.1.1.5 安装服务后，主动清理现场，复位移动的消费者物品。

8.2.1.2 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地配送与安装调试服务项目（如配送范围、时效、安装调试流程、专项服务包含情况等）及收费存在差异时，需在服务提供前以中、英或中、葡双语清晰公示差异项目明细及对应收费标准，并可辅以具体示例（如“跨境配送可能产生费用XX元；高密度住宅高层安装需额外收取高空作业费XX元”）确保消费者明确知晓。

8.2.2 退换货服务

8.2.2.1 跨区域服务一致性

8.2.2.1.1 当消费者所购商品符合购买地法律法规或承诺的无理由退换货条件时，需无条件受理，并按法律法规或承诺内容、双方约定为消费者提供无理由退换货服务。

8.2.2.1.2 换货时，宜优先为消费者更换同规格型号商品；若无可换商品时可协商更换其他型号或办理退货。

8.2.2.2 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地退换货服务（如退换货范围、时限、流程、费用、商品状态要求等）及收费存在差异时，需在销售及售后环节以中、英或中、葡双语清晰公示差异项目明细及对应收费标准，并可辅以具体示例（如“退换货需消费者承担跨境物流费XX元，且商品需保持原包装完整）确保消费者明确知晓。

注：因商品质量问题产生的跨境往返物流费，由经营者承担。因消费者个人原因申请退换货的，相关物流费由消费者承担。

8.2.3 维修服务

8.2.3.1 跨区域服务一致性

8.2.3.1.1 维修前，宜先进行初检，明确商品是否属于保修范围，维修服务方案征得消费者同意后再实施。对超出保修服务范围的维修项目，在服务前告知消费者具体收费项目和收费标准，并结合粤港澳三地维修市场差异予以说明。

8.2.3.1.2 经初检后的商品，若现场条件允许，尽可能现场修复；若不适合现场修复，则应安排至指定地点进行维修。

8.2.3.1.3 商品修复后，进行必要的安全检查，并请消费者试操作并确认签字，告知消费者维修部分的保修时长、保修条件及适用范围，并结合粤港澳三地环境差异（如气候、电力标准）提供商品使用要点建议。

8.2.3.2 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地维修服务及收费存在差异时，需在维修服务前以中、英或中、葡双语清晰公示收费项目，并可辅以具体示例（如“维修零部件可能产生跨境物流费XX元”）。

8.2.4 保养服务

8.2.4.1 跨区域服务一致性

8.2.4.1.1 宜根据消费者需求、使用说明及粤港澳三地环境差异提供适配保养服务；保养服务方案征得消费者同意后再实施。涉及收费的项目，告知消费者收费项目和收费标准，经消费者确认后再实施。

8.2.4.1.2 保养服务完成后，告知消费者本次保养内容、已解决的潜在问题及下次保养建议时间、项目范围等。

8.2.4.2 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地保养服务（如保养内容范围、频次、使用材料、专项服务包含情况等）及收费存在差异时，需在保养服务前以中、英或中、葡双语清晰公示差异项目明细及对应收费标准，并可辅以具体示例（如“港澳地区保养包含XX零部件深度检测清洗服务，对应收费XX元）确保消费者明确知晓。

8.3 到店售后服务

8.3.1 网点布局

宜在粤港澳三地主要消费区域合理布局售后服务网点，明确各网点服务范围与能力，确保消费者可就近享受退换货、检测、简易维修等服务。

8.3.2 跨区域服务一致性

8.3.2.1 服务网点宜配备具备多语言（中、英、粤、葡语）沟通能力的服务人员，确保不同语言背景的消费者均能顺畅沟通。

8.3.2.2 服务网点宜设置清晰的售后服务指引标识，以中、英或中、葡双语明示服务项目、收费标准、投诉渠道等信息。

8.3.3 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地到店服务网点分布、服务项目、受理范围及收费存在差异时，需在服务前以中、英或中、葡双语清晰公示差异项目明细及对应收费标准，并可辅以具体示例（如“港澳地区指定服务网点受理跨境退货业务，对应服务费XX元”），确保消费者明确知晓。

8.4 远程售后服务

8.4.1 平台建设

宜依托数字化服务平台，搭建覆盖粤港澳三地的远程售后服务系统，支持消费者通过客服热线、官方网站、移动应用程序、社交媒体等多种渠道接入，确保三地消费者均可便捷获取远程服务。远程售后服务宜包括但不限于：

- 使用咨询与操作指导；
- 故障初步诊断与排查；
- 软件升级与系统设置；
- 服务预约与进度查询；
- 投诉受理与反馈。

8.4.2 跨区域服务一致性

8.4.2.1 远程服务渠道宜配备具备多语言（中、英、粤、葡语）沟通能力的服务人员或智能客服系统，确保不同语言背景的消费者均能顺畅沟通。

8.4.2.2 远程服务渠道宜以中、英或中、葡双语明示服务项目、响应时效、收费标准、投诉渠道等信息，并在显著位置公示三地售后服务差异清单。

8.4.2.3 宜明确远程服务的响应时效标准，并在粤港澳三地保持一致。因法定节假日、服务时段等客观因素无法完全一致的，宜在差异清单中说明。

8.4.3 跨区域差异性服务告知

当粤港澳三地远程服务渠道、服务时段、响应时效及收费存在差异时，需在服务前以中、英或中、葡双语清晰公示差异项目明细，并可辅以具体示例（如“香港地区法定节假日期间远程服务响应时间可延长至XX时”），确保消费者明确知晓。

8.5 增值服务

8.5.1 宜为消费者提供延长保修期限、扩大保修范围等增值服务。

8.5.2 增值服务的具体内容、适用范围、收费标准及限制条件，宜以中、英或中、葡双语明示告知消费者；增值服务的条款变更或终止，宜提前告知已购买该服务的消费者，并说明后续处理方式。

8.5.3 消费者在某一区域购买的增值服务，宜在三地服务网络内实现互认或明确告知互认规则。当增值服务在粤港澳三地的适用范围或条件存在差异时，宜在服务购买前以中、英或中、葡双语清晰公示差异内容。

8.6 服务信息

8.6.1 宜记录并妥善保管清晰完整的售后服务信息，至少包括以下：

- 消费者信息：售后服务处理以及联络时需收集的必要信息；
- 商品信息：购买渠道、区域（粤/港/澳）、名称、型号、生产日期、销售日期等；
- 服务信息：服务方区域（粤/港/澳）、服务日期、服务人员、服务措施、故障现象、使用物料清单、收费明细、消费者确认信息等；
- 反馈信息：消费者对服务结果、服务态度等的意见或建议，消费者签字，售后服务人员签字等；
- 其他售后服务信息。

注：跨区域传输消费者信息时，遵循目的明确、最小必要、分级授权、安全可控、全程可追溯的处理原则，依照属地法律法规履行告知、授权等法定程序，同时执行跨境传输管理、访问权限管控、操作日志留存、泄露应急处置等安全管理要求。

8.6.2 对消费者信息承担保密义务，记录保存时长不低于商品保修期，涉纠纷记录宜额外保存2年。

9 消费者跟踪与投诉处理

9.1 反馈制度

宜建立消费者跟踪和信息反馈制度，包括但不限于下列内容：

- 售后服务记录和服务技术档案管理制度；
- 售后服务后消费者回访和满意度调查制度；
- 消费者意见和投诉的处理与反馈程序；
- 粤港澳三地售后服务主体间沟通协调机制。

9.2 跟踪回访

宜通过电话、线上问卷等方式开展售后服务后的跟踪回访工作，及时收集并处理消费者反馈意见。回访原始记录予以保存，回访信息宜反馈至售后服务主体，作为服务改进依据。

9.3 投诉处理

- 9.3.1 售后服务主体宜建立粤港澳三地协同投诉处理机制，设立中、英或中、葡双语受理渠道，及时处理消费者投诉，提高消费者满意度。
- 9.3.2 当消费者无法与售后服务主体就投诉事宜达成共识时，宜告知消费者其他合法投诉处理途径。

9.4 持续改进

宜建立粤港澳三地协同售后服务评价机制，通过消费者满意度调查、服务数据分析等方式识别服务短板，制定改进措施，持续提升服务质量。

参考文献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [2] 中华人民共和国产品质量法
- [3] 中华人民共和国网络安全法
- [4] 部分商品修理更换退换货责任规定
- [5] 消费品召回管理暂行规定
- [6] 香港《商品说明条例》
- [7] 澳门《消费者权益保护法》
- [8] 内地与香港特别行政区法院相互认可和执行民商事案件判决的安排
- [9] 内地与澳门特别行政区关于相互认可和执行民商事判决的安排
- [10] 消费者协会受理消费者投诉工作导则. 2023年9月.
- [11] 泛珠三角区域消费维权合作协议. 2022年.
- [12] 深化粤港澳大湾区市场一体化消费维权合作协议. 2024年4月26日.

广东省粤港澳大湾区标准促进会团体标准

《消费品跨境售后服务指南》

(☒征求意见稿 ☐送审稿 ☐报批稿)

编制说明

标准起草工作组

二零二六年七月

《消费品跨境售后服务指南(征求意见稿)》 编制说明

一、标准编制工作简况

(一) 任务来源

本项目来源于《广东省粤港澳大湾区标准促进会关于〈消费品跨境售后服务指南〉等3项团体标准立项的通知》（湾促会〔2025〕14号），由广东省消费者委员会提出并组织实施，广东省粤港澳大湾区标准促进会归口，旨在规范粤港澳大湾区消费品跨境售后服务活动，推动同一品牌同一商品在三地执行统一的售后服务标准，保障消费者跨境消费权益，助力大湾区区域市场一体化发展。

(二) 参编单位及任务分工

本标准汇聚粤港澳三地多元主体力量，共计33家主要起草单位，覆盖标准化研究机构、消费者权益保护组织、行业协会、认证机构、生产经营企业及高等院校等，充分兼顾三地法规要求、市场特点与行业实操需求，各单位具体分工如表1所示：

表1 标准编制分工表

序号	参编单位	地域	单位性质	任务分工
1	广东省消费者委员会	内地	消费者协会	牵头组建粤港澳三地标准起草工作组，负责日常管理与跨区域协调；系统收集三地相关法律法规、政策文件等材料，开展标准与三地法规的符合性比对；推动三地消委会联动参与标准研制，衔接标准落地实施与推广宣贯。

2	广东省标准化研究院	内地	标准化研究机构	负责标准立项申报、起草、研讨、意见征集、技术审查及报批等全流程工作；把控编写进度与质量，确保标准编制规范有序推进。
3	香港消费者委员会	香港	消费者协会	聚焦香港地区跨境售后场景，提供本地跨境售后需求、法规政策差异、消费维权特点等核心信息；广泛征集香港相关企业、行业协会意见建议；推动标准在香港地区落地实施与适配应用。
4	澳门消费者委员会	澳门	消费者协会	聚焦澳门地区跨境售后场景，提供本地跨境售后需求、法规政策差异、消费维权特点等核心信息；广泛征集澳门相关企业、行业协会意见建议；推动标准在澳门地区落地实施与适配应用。
5	香港工业总会（香港优质标志局）	香港	认证机构	提供香港地区 Q 唛认证体系在跨境售后服务一致性认定中的标准支撑与经验参考；参与标准中售后服务一致性认定章节的条款制定，为“湾区售后无忧”标识的认定流程、评审标准及标识使用规范提供成熟实践经验；推动标准在香港地区的宣贯实施与落地推广。
6	澳门生产力暨科技转移中心	澳门	技术服务机构	提供澳门企业跨境售后服务标准化建设经验与技术支撑；参与标准关键条款制定；反馈澳门市场实操痛点，确保标准贴合澳门消费市场实际。
7	广东省日化商会	内地	行业协会	提供内地跨境售后场景案例，协调内地企业参与标准研讨与意见征集；反馈行业实操诉求，推动标准在内地行业落地应用与场景化适配。
8	广东省照明电器协会			协调照明电器行业企业参与标准编制与意见征集，反馈行业跨境售后实操需求。

9	广东省服装服饰行业协会			协调服装服饰行业企业参与标准编制与意见征集，反馈行业跨境售后实操需求。
10	广东省燃气具协会			协调燃气具行业企业参与标准编制与意见征集，反馈行业跨境售后实操需求。
11	广东省美容美发化妆品行业协会			协调美容美发化妆品行业企业参与标准编制与意见征集，反馈行业跨境售后实操需求。
12	广东省网商协会			协调电商平台及网商企业参与标准编制，提供线上跨境售后场景实操经验与需求反馈。
13	珠海格力电器股份有限公司	内地	企业	提供内地企业跨境售后实操经验与技术支撑；参与配送安装、维修保养、退换货等核心服务环节流程规范制定；反馈企业在跨境售后中的实际需求与实施难点。
14	广州立白企业集团有限公司			提供日化行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
15	广州娇兰佳人化妆品连锁有限公司			提供化妆品零售连锁跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
16	广州好迪集团有限公司			提供日化行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
17	广州星际悦动股份有限公司			提供美容个护行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
18	广州丽彦妆生物科技有限公司			提供化妆品行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
19	广州莱倩化妆品有限公司			提供化妆品行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
20	广州科然健康科技研究有限公司			提供健康科技领域跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
21	广州市碧斯化妆品有			提供化妆品行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制

	限公司			定与意见反馈。
22	广州保税区西黛国际化妆品有限公司			提供化妆品行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
23	雅纯（广州）生物技术有限公司			提供化妆品行业领域跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
24	广州市活泉国际贸易有限公司			提供国际贸易领域跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
25	广东光阳电器有限公司			提供照明电器行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
26	广东三雄极光照明股份有限公司			提供照明电器行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
27	中山市木林森通用照明有限公司			提供照明电器行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
28	旭日商贸（中国）有限公司			提供商贸流通领域跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
29	长方集团康铭盛（深圳）科技有限公司			提供照明电器行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
30	李锦记（新会）食品有限公司			提供食品行业跨境售后实操经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
31	广东省国货优选品牌推广中心	内地	品牌推广机构	为国货品牌跨境售后提供推广支撑，参与标准相关条款制定与意见反馈。
32	广东省珠宝玉石及贵金属检测中心	内地	检测机构	提供珠宝玉石及贵金属领域跨境售后检测鉴定服务经验，参与标准相关条款制定与意见反馈。
33	广州职业技术大学	内地	高校	依托高校学术研究优势，开展跨境售后领域政策与理论研究；为标准核心条款、术语定义提供论证支撑；开展三地售后法规政策对比研究，参与标准宣贯方案设计与人才培养

				相关工作。
--	--	--	--	-------

二、标准立项的必要性

（一）粤港澳三地行业现状以及需求度分析

随着粤港澳大湾区融合发展持续深化，三地人员往来、消费流通日益密切，“北上消费”“跨境购买”成为大湾区消费新常态，跨境消费市场规模呈稳步攀升态势。但在行业快速发展的同时，跨境售后服务领域的痛点问题日益凸显，2025 年广东全省消委会处理投诉 102.88 万件，同比上升 6.98%，首次突破百万件，核心问题集中体现在四方面：

1. 商品服务信息不对称：三地在商品质量标准、售后服务规范上存在明显差异，部分商家未主动、详细披露跨境售后相关信息，信息壁垒引发消费者误解，严重影响消费者购物决策与消费体验。

2. 售后服务标准不统一：跨境售后服务缺乏统一的标准规范，同一品牌同一商品在三地的售后“三包”规定、质保期限、服务流程不一致，部分跨境购买商品需返回购买地享受售后服务，形成“跨境服务断层”，极大降低了消费者的购物体验与消费信心。

3. 跨境协同合作不足：跨境售后服务涉及生产者、销售者、电商平台、授权服务商等多个主体和环节，当前各主体间的协同合作机制不完善，信息共享、资源调配、环节衔接存在障碍，导致售后服务效率不高。

4. 跨境维权时效偏低：跨境消费纠纷涉及的经营主体多元、三地法律法规存在差异，同一类型消费纠纷在三地的处理流程、办结时长不一致，纠纷调解往往需要多地消委会协

同配合，部分纠纷需在多地辗转处理，维权时间长、成本高，给消费者带来极大不便。

与此同时，大湾区消费者对跨境售后服务标准化、同质化、便捷化的需求持续提升，建立统一的消费品跨境售后服务标准，已成为破解行业痛点、顺应市场需求、推动跨境消费市场健康发展的迫切要求。

（二）标准拟解决跨境售后服务在三地规则衔接、机制对接中存在的问题

2019年2月，中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》，明确提出“打造国际一流湾区和世界级城市群”，其中推动区域市场一体化、保障消费者跨境权益是重要建设内容。建立标准统一、流程协同、服务同质的消费品跨境售后服务体系，直接关系到大湾区居民的消费体验，影响着区域商业环境竞争力，亟需通过标准化、规范化建设，为大湾区高质量发展提供坚实支撑。

当前，因缺乏跨境售后服务的统一标准规范，粤港澳三地售后保障的标准供给与快速增长的跨境消费需求之间的矛盾突出，核心体现在三大方面：一是标准衔接不足，三地法规政策、服务流程等存在显著差异，如退换货期限（内地7天无理由 vs 香港无统一规定）、维修责任认定（内地“谁销售谁负责” vs 香港“生产者为主”）、费用公示要求等缺乏统一基准，导致同一品牌同一商品在三地的售后体验不一致，出现“跨境服务断层”现象；二是实操指引规范缺失，现有法规或规范多为原则性要求，对服务响应流程、一致性

判定依据、跨区域服务衔接等缺乏具体实操规范，实操中易引发争议；三是协同机制薄弱，三地售后主体资质互认、信息共享、投诉联动等机制尚未建立，数字化服务平台尚未普及，导致跨境售后“响应慢、效率低、维权难”，消费者信任度有待提升。

为填补跨境售后标准空白、破解区域协同壁垒，制定《消费品跨境售后服务指南》具有极强的现实必要性 with 战略意义，核心体现在三方面：

1. 实现跨区域实践成果标准化转化：广东省消费者委员会、香港消费者委员会、澳门消费者委员会等机构在跨境消费合作维权、三地服务协同等方面积累了丰富的丰富实践经验，众多企业也形成了成熟的跨境售后实操案例。通过本标准将这些实践经验与实操案例固化为统一的标准规范，可有效解决三地售后“流程不统一、服务不同质”等问题，构建符合大湾区实际的售后标准体系，为三地售后服务一致性提供坚实的实践支撑。

2. 构建规范化湾区跨境售后管理体系：一方面推动三地法规政策向标准转化，紧扣“合规联动”总体原则，将内地《消费者权益保护法》、香港《商品说明条例》、澳门《消费者权益保护法》等法律法规中关于售后责任、消费者权益的相关要求，全面融入标准条款，构建以三地相关法律为依据、以本标准为支撑的跨境售后管理框架，确保售后服务在三地法律框架内实现协同一致；另一方面通过细化实操规范指引，对服务承诺、配送安装、退换货、维修、保养等关键

售后服务环节的一致性需求作出明确且可落地的指引，同时创新推出“湾区售后无忧”认定标识，从实操规范和认定体系两方面全方位保障三地售后服务的一致性。

3. 助力粤港澳大湾区协同高质量发展：紧扣“协同一致”总体原则，通过统一售后服务核心标准，最大限度明确同一品牌同一商品在三地的服务承诺、质保期限、退换货流程等核心需求保持一致，同时优化跨区域协同机制，建立三地配件库存共享系统实现资源跨区域高效调配，全面提升跨境售后的便捷性与透明度，增强消费者对大湾区跨境消费的信任度，充分释放区域消费潜力；同时，以标准推动大湾区售后资源跨区域整合，有助于降低企业跨区域运营成本，提升大湾区商业环境的国际竞争力，为打造“一流消费湾区”、推动大湾区市场一体化建设提供重要支撑。

三、标准编制原则、主要内容及先进性

（一）标准编制原则

本标准严格遵循《标准化法》《广东省标准化条例》《团体标准管理规定》等法律法规，符合 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》、GB/T 20001.7《标准编写规则 第 7 部分：指南标准》等编制规范，同时结合粤港澳大湾区“一国两制三法域”的特殊场景，坚持四大核心原则：

1. 规范性：本标准内容与粤港澳三地相关法律法规、强制性标准保持一致，与现行售后服务通用标准协调衔接；编制流程严格遵循团体标准制定程序，条款设计贴合三地跨境

售后服务实际场景，确保标准合法合规、可落地执行。

2. 先进性：立足大湾区跨境消费发展趋势，吸收三地头部企业、消委会、行业协会等的先进实践经验，明确售后服务关键环节的一致性需求，最大程度实现同一品牌同一商品在三地的无差别售后体验，为三地消费者提供高效、同质的跨境售后保障。

3. 科学性：标准核心内容依据三地法律法规、跨境消费调研资料、企业实操案例、消委会调解案例确定；涉及跨区域协同的条款，经三地企业、法律专家、标准化专家反复论证优化，兼顾三地法规差异、地域特点与消费需求，确保条款设计科学合理、实操性强。

4. 协同性：以“三地协同一致”为核心导向，建立跨区域、多主体的售后服务协同机制，明确三地在资源调配、投诉处理、标识认定等方面的协同需求，实现服务流程、质量标准、维权机制的跨区域衔接，破解“区域壁垒”问题。

（二）标准主要内容

本标准共设 9 个章节，核心围绕粤港澳大湾区消费品跨境售后服务的总体原则，主体协同，售后服务内容及形式、一致性承诺、实施以及消费者跟踪与投诉处理六大核心维度展开，为三地跨境售后服务活动提供全面、系统实施指引，具体内容如表 2 所示：

表 2 《消费品跨境售后服务指南》主要内容

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确标准的核心定位是为大湾区消费品跨境售后服务提供总体原则、核心考量因素及实施指引，覆盖售后服务主体协同、一致性承诺、实施、认定、投诉处理及服务改进等全流程；界定标准适用范围为粤港澳

		大湾区范围内的消费品跨境售后服务活动，其他地区可参照执行。
2	规范性引用文件	引用了 GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》的相关内容，确保标准术语与通用标准的衔接一致性。
3	术语和定义	界定“售后服务”“售后服务一致性”2个核心术语：其中“售后服务”参照 GB/T 34432—2017 修改，明确为商品售出后为满足消费者需求提供的咨询配送、退换、维修、保养、关系维系等一系列活动；“售后服务一致性”专属湾区跨境场景，特指同一品牌同一商品在粤港澳三地的售后流程、服务质量及消费者权益保障等的统一程度。
4	总则	确立粤港澳大湾区跨境售后服务的五大核心原则，即协同一致、公开透明、合规联动、数字赋能、文化适配等，为三地跨境售后服务提供指导思想和基本准则。
5	售后服务主体协同	明确三地售后服务协同的六大核心保障因素，即售后服务主体、管理体系、服务设备、服务人员、预警联动召回、信息公示等，确保服务提供者具备跨区域一致服务能力。
6	售后服务内容及形式	明确三地售后服务的三大一致性承诺需考虑的因素，即核心承诺统一（三地服务内容与形式一致）、差异清单公示（费用差异双语列示）、承诺核心要素（标准透明、约定灵活、闭环跟踪），保障同一品牌同一商品在三地售后服务体验一致性。
7	售后服务一致性承诺	明确三地售后服务的三大一致性承诺需考虑的因素，即核心承诺统一、差异清单公示、承诺核心要素等，保障同一品牌同一商品在三地售后服务体验一致性。
8	售后服务一致性实施	针对跨境售后六大核心环节，如咨询服务、配送安装调试、退换货、维修、保养等，提出具体的一致性实施与差异化处理指引，确保服务落地规范统一。
9	消费者跟踪与投诉处理	提出建立三地协同的投诉处理与服务持续改进机制，提升服务质量与纠纷解决效率。

（三）标准先进性与特色性

本标准是国内首个面向粤港澳大湾区跨法域场景的消费品跨境售后服务专项指南，聚焦跨境协同、规则衔接、差异适配等核心问题开展创新设计，填补了跨境消费售后服务领域的标准空白，兼具实施的经济合理性与长期可持续性，核心先进性与特色性体现在三方面：

1. 填补跨法域售后标准空白，衔接三地规则与国际实践

（1）首创跨境售后全链条协同机制：首次定义“售后服务一致性”湾区专属术语，构建“主体协同—承诺统一—实施落地—认定”的全链条跨境售后体系，填补了现行标准在跨法域、跨区域售后服务领域的规则空白。

（2）系统衔接三地法律法规：融合内地《消费者权益保护法》、香港《商品说明条例》、澳门《消费者权益保护法》等12部三地法规及三地消委会已构建的合作协议，破解跨法域售后服务规则冲突问题，实现跨境消费纠纷解决规则的衔接互认。

（3）填补售后标准跨境场景空白：针对现行通用标准未聚焦粤港澳大湾区跨境场景、无法满足跨区域售后服务一致性协同与三地合规适配的核心需求，结合湾区跨法域服务特点补充专项规范要求，构建起适配大湾区跨境场景的售后服务规范体系，实现与国内通用售后标准的有效衔接和场景化延伸。

2. 核心机制设计特色鲜明，统筹兼顾服务一致性与区域差异性

（1）构建跨区域多主体协同机制：整合生产者、销售者、电商平台、授权服务商等多元主体，建立三地配件库存共享、资质互认、信息互通的资源调配机制；建议配备粤/普/英三语服务人员，实现服务沟通的跨区域适配，大幅提升服务响应效率。

（2）建立“统一承诺+差异公示”双轨体系：明确三地核心服务承诺需考虑的因素，最大程度实现同一品牌同一商

品的核心售后体验无差别；对因法规、地域、环境等客观因素形成的不可避免差异，建议以中、英双语公示差异清单，在保障一致性的同时，充分保障消费者的知情权与选择权。

（3）构建跨境售后全流程闭环管理体系：建立“服务前公示—服务中确认—服务后跟踪”三阶段闭环：服务前公示三地差异清单与收费标准，保障消费者知情权；服务中逐环节确认消费者同意后方可实施，保障消费者自主选择权；服务后开展跟踪回访与满意度调查，收集消费者反馈，实现服务质量的持续改进。

3. 经济合理性与推广价值突出，助力大湾区市场一体化与全国示范引领

（1）降低跨境消费与维权成本：通过统一售后服务标准、透明化差异公示，明确三地服务承诺与流程，有效降低消费者跨境购物的信息成本与维权的时间、经济成本，切实提升大湾区消费者的购物安全感与满意度。

（2）推动大湾区消费市场一体化：打破三地售后区域壁垒，降低消费者跨境购物顾虑，带动大湾区跨境消费扩容提质；同时推动三地售后资源跨区域整合，降低企业跨区域运营成本，提升大湾区商业环境的国际竞争力。

（3）形成可复制可推广的示范经验：本标准构建的跨法域、跨区域协同机制及差异公示制度，可为全国其他区域售后服务一体化建设提供参考样板，也为我国参与国际售后服务规则制定积累实践经验。

四、标准编制依据

（一）法律法规

本标准的制定严格遵循粤港澳三地消费者权益保护、产品质量、售后服务等领域的现行法律法规、条例等，确保标准内容合法合规、与三地法律体系有效衔接，核心参考法律法规主要如图 3 所示：

表 3 标准参考的三地相关法律法规等文件

序号	文件名称	发布单位	发布地区 (内地/香港/澳门)
1	《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013 修正）	全国人民代表大会 常务委员会	内地
2	《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（2024 施行）	国务院	
3	《中华人民共和国产品质量法》 （2018 修正）	全国人民代表大会 常务委员会	
4	《中华人民共和国个人信息保护法》		
5	《商品说明条例》（香港法例第 362 章）	香港特别行政区 立法会	香港
6	《货品售卖条例》（香港法例第 26 章）		
7	《个人资料（私隐）条例》		
8	《消费者权益保护法》（第 9/2021 号法律）	澳门特别行政区 立法会	澳门
9	《个人资料保护法》（第 8/2005 号法律）		

在“一国两制”框架下，粤港澳三地因法律传统、市场监管体系与消费环境等的差异，形成了各具特色的消费品售后服务规制规则，这直接导致当前跨境消费场景中普遍存在售后规则衔接不畅、消费者跨境维权成本高等痛点堵点，消费权益保障的“制度落差”已成为制约大湾区消费市场一体化、释放消费活力的重要障碍。

在此背景下，制定《消费品跨境售后服务指南》具备极强的现实必要性与战略价值，一方面可填补当前跨境售后服

务领域的标准空白，为三地市场主体提供清晰、可落地的执行指引，降低规则适配成本；另一方面也能通过标准的统一衔接，打通区域消费市场的互联互通堵点，为粤港澳大湾区消费生态优化、国际消费中心城市建设与商业活力持续提振提供坚实的制度支撑。

（二）相关标准

本标准与现行售后服务通用标准协调衔接，主要对比参考 GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》、GB/T 44904-2024《售后服务 无理由退货服务规范》、GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》等现行标准，通过全国标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台、粤港澳大湾区标准信息公共服务平台等多平台查询，现行标准均未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，无法满足跨区域售后服务一致性协同、三地合规适配等核心需求。本标准与现行核心参考标准的对比分析如表 5 所示：

表 5 标准对比情况分析

查询关键词	跨境+消费品+售后			
查询平台	☒ 全国标准信息公共服务平台（网址： https://std.samr.gov.cn/ ） ☒ 全国团体标准信息平台（网址： https://www.ttbz.org.cn/Home/Group ） ☒ 粤港澳大湾区标准信息公共服务平台（网址： https://www.gbsrc.org.cn/listOfBayAreaStandards ） ☐ 其他_____			
查询范围	☒ 国际标准 ☒ 国家标准 ☒ 行业标准 ☒ “湾区标准” ☒ 地方标准 ☒ 团体标准			
查询结果	根据关键词查询，与本标准相似的标准有： 1. GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》 2. GB/T 44904-2024《售后服务 无理由退货服务规范》 3. GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》 注：现行标准尚未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，无法满足消费品跨区域售后服务一致性协同、三地合规适配等核心需求。			
序号	章、节及标题	本标准内容	对比内容	对比结果

1	范围	本标准聚焦粤港澳大湾区消费品跨境售后服务场景，提供售后服务的总体原则、核心考量因素及实施指引， 覆盖跨境售后服务主体协同、一致性承诺、一致性实施、一致性认定、投诉处理与服务改进等内容 ，精准解决湾区跨境消费售后地域差异、服务标准不统一等核心痛点。	1. （与 GB/T 18760-2025 对比）该标准为内地单一场景下耐用消费品售后服务通用要求，仅适用于内地售后服务管理与实施，未涉及粤港澳三地跨境场景，无跨区域售后服务一致性相关要求； 2. （与 GB/T 34432-2017 对比）该标准仅界定售后服务通用基础术语，无场景限定要求，亦未提供任何售后服务实施操作指引； 3. （与 GB/T 44904-2024 对比）该标准为内地单一场景的无理由退货专项服务规范，仅覆盖退货单一服务内容，未包含换货、维修、保养、配送、安装、调试等主要售后服务类型，且未涉及粤港澳三地跨境场景及跨区域服务要求。	本标准 首次 针对粤港澳大湾区跨境消费品售后服务制定专项规范， 填补了现行标准在湾区跨境跨区域售后服务协同、三地合规适配及服务一致性认定等方面的空白 ，有效解决湾区跨境消费售后服务不一致的突出问题。
3	术语和定义	特别制定 售后服务一致性 （同一品牌同一商品在粤港澳三地售后流程、服务质量及消费者权益保障的统一程度）湾区跨境售后专属术语，明确跨境场景下的术语边界、内涵与适用范围，构建湾区跨境售后专属术语。	1. （与 GB/T 18760-2025 对比）该标准仅界定内地单一场景售后通用术语，未涉及跨境场景相关术语，无“售后服务一致性”等核心概念定义； 2. （与 GB/T 34432-2017 对比）该标准为售后服务通用术语规范，未针对粤港澳跨境售后场景进行术语补充与内涵拓展； 3. （与 GB/T 44904-2024 对比）该标准仅引用并微调“售后服务”通用定义，无跨境场景专属术语界定。	本标准在通用术语基础上， 首次构建粤港澳大湾区跨境售后服务一致性专属术语体系 ， 填补了现有标准在跨境售后场景术语界定领域的空白 ，为湾区跨境售后标准化提供基础语言支撑。
4	总则	立足粤港澳大湾区跨区域、跨法规、跨文化等售后特性，确立 协同一致、公开透明、合规联动、数字赋能、文化适配 五项核心原则，全面适配三地跨境售后服务的特殊需求，为湾区跨境售后服务实施提供方向性指引。	1. （与 GB/T 18760-2025 对比）该标准确立内地单一场景通用服务原则，未涉及跨区域协同、三地合规联动以及一致性等跨境要求； 2. （与 GB/T 34432-2017 对比）该标准无原则章节，未体现跨境服务特性； 3. （与 GB/T 44904-2024 对比）该标准确立内地单一场	本标准 首次提出适配粤港澳大湾区的跨境售后服务专属原则体系 ， 填补了现有标准在跨境售后场景总体原则设计领域的空白 ，为湾区跨境售后服务的开展提供核心遵循与方向性指引。

			景无理由退货原则，未覆盖换货、维修、保养、配送、安装、调试等其他类主要售后服务内容，且未涉及粤港澳三地跨境场景、跨区域适配需求。	
5	售后服务主体协同	明确粤港澳三地生产者、销售者、电商平台、授权服务商等多元售后主体的协同因素，建立三地跨区域信息共享、资源统筹调配、资质互认机制，要求配备多语言服务人员、建立三地预警联动召回	1.（与 GB/T 18760-2025 对比）该标准仅规定内地单一场景售后主体的通用管理要求，未涉及跨区域协同机制构建，联动召回等跨境核心需求； 2.（与 GB/T 34432-2017 对比）该标准仅界定售后主体相关通用术语，无具体实施与协同管理要求； 3.（与 GB/T 44904-2024 对比）该标准仅规定内地单一场景退货服务主体的责任划分，未覆盖多类型售后主体，亦无跨境主体协同相关要求。	本标准首次构建粤港澳大湾区跨境售后服务主体的一体化协同机制，填补了现有标准在跨境服务主体跨区域协同管理领域的空白，保障湾区跨境售后服务各环节的高效联动与顺畅衔接。
6	售后服务内容及形式	明确三地售后服务的三大一致性承诺需考虑的因素，即核心承诺统一（三地服务内容与形式一致）、差异清单公示（费用差异双语列示）、承诺核心要素（标准透明、约定灵活、闭环跟踪），保障同一品牌同一商品在三地售后服务体验一致性。同时规定售后服务内容（咨询、配送、安装、调试、退换、维修、保养、满意度调查、使用情况跟踪等）、售后服务范围（保修服务范围内/外）及售后服务形式（上门、到店、远程等），适配粤港澳三地消费者实际需求。	1.（与 GB/T 18760-2025 对比）该标准为内地单一场景下耐用消费品售后服务通用要求，仅适用于内地售后管理与实施，未涉及粤港澳三地跨境场景，无跨境售后服务内容及形式的专项规定； 2.（与 GB/T 34432-2017 对比）该标准仅界定售后服务通用基础术语，无售后服务内容、范围及形式的具体分类与实施要求； 3.（与 GB/T 44904-2024 对比）该标准为内地单一场景的无理由退货专项服务规范，仅覆盖退货单一服务内容，未包含咨询、配送、安装、调试、换货、维修、保养等多类型售后服务内容，且未涉及粤港澳三地跨境场景及三地服务形式适配要求。	本标准首次针对粤港澳大湾区跨境场景，系统规定售后服务内容、范围及形式的三地适配要求，并明确三地服务一致性承诺的三大核心因素，填补了现行标准在跨境售后服务内容分类、范围界定、形式适配及一致性承诺等方面的空白，有效解决湾区跨境消费售后服务内容不统一、形式不适配的突出问题。
7、8	售后服	覆盖咨询、配送与安装调	1.（与 GB/T 18760-2025 对	本标准首次构建粤港澳

	务一致性承诺/售后服务一致性实施	试、退换货、维修、保养等跨境售后主要流程，明确三地服务核心承诺统一要求，建立服务差异清单公示制度，结合粤港澳地域、建筑、环境特点制定针对性的跨境服务实施指引，提供可落地的跨区域服务操作指引。	比)该标准为内地单一场景的售后通用实施规范，未考虑跨境地域差异、法规差异，无跨境场景的服务实施适配要求； 2. (与 GB/T 34432-2017 对比)该标准仅为术语界定规范，无售后实施相关章节与要求； 3. (与 GB/T 44904-2024 对比)该标准仅覆盖内地单一场景无理由退货专项流程，未包含换货、维修、保养等主要售后内容，亦未涉及粤港澳三地跨境场景的跨区域适配与实施要求。	大湾区跨境售后服务一致性流程实施体系，填补了现有标准在跨境服务实施细节、跨区域差异处理、多类型售后内容跨境规范领域的空白，为湾区跨境售后服务开展提供可落地、可操作的专项指引。
9	消费者跟踪与投诉处理	建立粤港澳三地协同的投诉处理机制，设立中、英、粤多语言投诉受理渠道，明确投诉分级分类处理要求与结果反馈时限，构建三地联动的服务评价与持续改进机制，保障跨境消费者的合法维权权益。	1. (与 GB/T 18760-2025 对比)该标准仅规定国内单一场景的投诉处理通用要求，未涉及跨区域协同投诉、跨境维权等场景； 2. (与 GB/T 34432-2017 对比)该标准仅界定“投诉”相关术语，无具体的投诉处理与服务改进实施要求； 3. (与 GB/T 44904-2024 对比)该标准仅规定内地单一场景无理由退货的投诉处理要求，未覆盖多类型售后投诉，亦未涉及粤港澳三地跨境维权与联动改进需求。	本标准首次设计粤港澳大湾区跨境售后投诉处理与服务改进的协同机制，填补了现有标准在跨区域投诉处理、跨境维权、三地联动服务改进领域的空白，切实保障湾区跨境消费者的合法权益。
比对结果	经过与 GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》、GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 44904-2024《售后服务 无理由退货服务规范》三项现有标准全面比对，得出如下结论： ☑本标准填补了粤港澳大湾区消费品跨境售后服务领域的标准空白，针对性解决湾区跨境消费售后的地域差异、法规衔接、服务割裂等核心痛点，是对现有标准的重要补充与湾区场景化延伸； ☑本标准的制定与实施，将有效规范粤港澳大湾区消费品跨境售后服务市场秩序，提升湾区跨境消费售后服务质量与消费者信任度，助力大湾区市场一体化建设，具有极强的现实必要性、行业重要性与区域发展价值。			

五、标准在粤港澳三地调研、研讨、征求意见及邀请三地专家审定的情况

本标准编制工作自 2025 年 4 月启动，坚持粤港澳三地

协同、产学研用结合，截至目前历经调研准备、草案编写、多轮研讨、三地协同机制搭建、立项评审等五大阶段，充分征求三地相关单位、专家意见，确保标准贴合三地实际、具备可操作性，具体推进情况如下：

（一）调研准备情况（2025 年 4 月）

由广东省消费者委员会、广东省标准化研究院牵头，启动标准前期筹备工作，构建“资料梳理-需求研判-方案制定-组织组建”全流程体系：

1. 资料系统梳理：全面收集三地售后服务相关法律法规、政策文件、行业发展报告及典型跨境消费纠纷案例，重点分析三地在售后规则、维权机制等方面的差异与衔接难点。

2. 实地调研走访：通过线上问卷、线下座谈等形式，调研三地消费品经营企业、电商平台、授权服务商等市场主体，以及跨境消费者，识别跨境售后中的痛点、难点与实际需求。

3. 工作方案制定：基于调研成果，制定标准编制详细工作方案，明确总体目标、技术路线、时间节点、分工安排及三地协同机制，为标准编制奠定坚实基础。

（二）编写及研讨情况（2025 年 4 月-7 月）

工作组按照 GB/T 1.1-2020 等编制规范，完成标准草案多轮编写与迭代优化，期间组织三地参编单位、专家开展多轮线上+线下研讨，核心推进过程如下：

1. 2025 年 4 月 18 日，广东省标准化研究院与广东省消费者委员会开展项目对接，明确大湾区跨境消费售后服务领

域的标准化缺口，确定《跨境消费品售后服务规范》《跨境消费投诉处理工作指南》《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》等3项标准的编制方向与核心框架。

2. 2025年6月4日，召开线上研讨会，对**标准草案稿（第1版）**进行讨论，重点围绕三地售后服务一致性要求、适用场景、差异化处理规则等达成初步共识，会后形成**标准草案稿（第2版）**。

3. 2025年6月25日，召开线下专题研讨会，就标准框架逻辑、核心条款内容、三地推广实施路径等达成一致，会后优化标准核心细节条款，形成**标准草案稿（第3版）**。

4. 2025年7月2日，广东省消费者委员会会同广东省标准化研究院赴广东省市场监督管理局进行专项汇报，听取分管处室领导意见，明确“协同一致为核心，兼顾三地差异”的编制原则，并建议将标准名称由《跨境消费品售后服务规范》调整为《消费品跨境售后服务指南》，会后形成**标准草案稿（第4版）**。

（三）三地协同机制搭建情况（2025年8月-11月）

为确保标准兼顾三地法规、市场与消费需求，工作组同步推动粤港澳三地消委会协同编制机制搭建，由广东省消费者委员会牵头，与香港、澳门消委会开展多轮沟通协调，明确港澳两地消委会作为标准在港澳地区的主要牵头单位，共同推进三项标准编制各项工作，具体过程如下：

1. 对接邀请阶段：明确协同合作基础。2025年8月13日，广东省消费者委员会分别向香港消委会印发《关于邀请

加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委〔2025〕66号）、向澳门消委会印发《粤消委函〔2025〕67号》，邀请两地消委会作为港澳牵头起草单位加入工作组，明确三项标准编制背景、核心目标、协作事项及后续工作安排等。

2. 反馈确认阶段：两地机构确认参与。两地消委会先后正式回函确认参与标准编制，并结合属地实际落实专项工作：

香港地区：2025年11月17日，因工作需求，广东省消费者委员会再次向香港消委会印发《关于邀请加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委函〔2025〕88号），进一步明确工作组参与机制与实际需求；11月20日，香港消委会正式回函，确认参与三项标准制定，成立「跨境消费保障及电商发展工作小组」，专项开展香港地区调研、意见征集与内容论证工作。

澳门地区：11月19日，澳门消委会正式反馈参编意见，确认参与标准制定，结合澳门《消费者权益保护法》实施经验与跨境消费特点，为标准条款设计提供专业支撑，推动标准在澳门的落地适配。

3. 机制建立阶段：三地协同框架形成。截至2025年11月底，粤港澳三地消委会协同推进工作机制全面落地，港澳两地明确本地牵头对接人员与工作团队，三地共同确认联合调研、跨区域意见征集、专家联合审定、共同发布推广等关键环节的协作规则，为标准编制与落地奠定制度基础。

下一步三地将共同推进各项编制工作落地，确保三项标准充分兼顾三地法规政策差异、行业特点和消费需求，具备三地同步落地实施的可行性，为后续推动标准纳入“湾区标准”清单、实现三地跨境消费服务规则协同衔接提供支撑。

（四）立项评审情况（2025 年 12 月）

2025 年 12 月 11 日，广东省粤港澳大湾区标准促进会采用“线上+线下”相结合的形式，组织召开《消费品跨境售后服务指南》等三项团体标准项目立项评审会。评审工作充分体现三地专业性与代表性：

1. 专家组成：评审专家组由 7 名来自粤港澳三地产学研领域的专业人士组成，涵盖华南理工大学、澳门科技大学、香港中文大学等科研院校，广东省电子商务协会、广东省直播电子商务协会等行业组织，以及佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所以及广东准诚数据科技有限公司等标准化技术服务机构与企业，确保评审意见的全面性、专业性与区域适配性。

2. 评审过程：起草单位就项目立项背景、三地协同推进进展、标准核心技术框架、预期应用价值等进行详细汇报；专家组对立项申报书、草案稿等材料进行审查，围绕标准适用范围、三地规则衔接、落地实施路径等核心问题开展质询与讨论。

3. 评审结果：专家组一致认为，本标准精准回应大湾区跨境消费售后痛点，能够有效破解三地制度差异带来的服务协同难题，制定具备充分的必要性与及时性，一致同意准予

立项。会后工作组根据专家意见对标准框架、核心条款进行优化，形成**标准征求意见稿（第1版）**，面向三地相关单位及社会公众开展广泛意见征集。

（五）定向征求意见情况（2026年1月-3月）

2026年1月至3月，工作组针对标准征求意见稿（第1版），向粤港澳三地有关参编单位开展定向征求意见，重点围绕跨境售后服务一致性、合理范围内的差异性、流程衔接及编制说明逻辑性等核心内容征集修改意见。各相关单位结合属地实际与专业优势反馈意见，工作组经逐条梳理、论证，吸纳合理建议修改完善后，形成**标准征求意见稿（第2版）**，为后续三地大范围公开征求意见奠定基础。

（六）三地会议研讨情况（2026年4月-5月）

2026年4月10日，广东省消费者委员会、香港消费者委员会以线上形式召开《消费品跨境售后服务指南》专题研讨会，会议重点研讨标准整体架构，围绕粤港澳大湾区消费品跨境售后服务的总体原则，主体协同，售后服务一致性承诺、实施、认定以及投诉改进等六大核心框架开展论证，起草组依据研讨意见优化整体框架，形成**标准征求意见稿（第3版）**。

2026年5月7日，粤港再度组织线上研讨，广东省消费者委员会、香港消费者委员会、广东省标准化研究院等单位专家、编制人员共12人参会。本次会议重点围绕“湾区售后无忧”标识认定规则、落地实施细则以及香港方起草单位调整以及组建等事宜深入研讨，逐条打磨相关配套条款以及

编制说明，起草组吸纳会议意见完善文稿以及编制说明，形成**标准征求意见稿（第4版）**。

2026年7月9日，为进一步推进《消费品跨境售后服务指南》团体标准编制工作，广泛听取粤港澳三地企业及行业协会意见，确保标准贴合行业实际、具备可操作性，广东省消费者委员会与广东省标准化研究院联合组织召开本次团体标准研讨会。会议采取线上线下相结合的方式召开，共有19家起草单位参会，起草单位涵盖协会5家（广东省日化商会、广东省燃气具协会、广东省美容美发化妆品行业协会、广东省服装服饰行业协会、广东省照明电器协会）及企业14家，覆盖化妆品/美容/洗护类（7家）、照明/电器类（4家）、贸易类（3家）三大行业类别。会议围绕标准核心内容，重点就售后服务范围、实施流程、投诉与争议处理、服务评价与改进等问题进行深入研讨，起草组吸纳会议意见完善文稿以及编制说明，形成**标准征求意见稿（第5版）**。

（七）后续推进安排（2026年8月之后）

工作组将组织开展粤港澳三地大范围公开征求意见工作，意见征集结束后，将按照“意见梳理—标准修改—技术审查—“湾区标准”申报—标准宣贯实施”流程，稳步推进后续工作，确保标准落地见效：

1. 意见梳理与标准修改：对三地相关单位、社会公众反馈的意见进行统一梳理、汇总与分析，充分吸纳合理建议，对标准征求意见稿进行修改完善，形成**标准送审稿**。

2. 技术审查：组织粤港澳三地行业、技术、法律、标准

化等领域专家召开标准技术审查会，对标准送审稿的科学性、适用性、可操作性及三地规则衔接性进行全面审定。

3. “湾区标准”申报：根据技术审查意见进一步优化标准内容，形成**标准报批稿**及全套报批材料，按程序提交“湾区标准”申报，申请纳入大湾区共通执行标准清单。

4. 审批发布：待通过“湾区标准”审查后，完成所有后续流程，联合粤港澳三地相关单位共同举办标准发布活动，面向三地市场主体、消费者及相关机构正式发布。

5. 宣贯实施：编制标准宣贯手册、落地指引等配套材料，开展三地标准宣贯培训；引导三地消费品经营企业主动对标实施标准，建立标准实施效果跟踪机制，持续优化标准落地成效。

六、重大分歧意见处理情况

本标准编制过程中，粤港澳三地参编单位、评审专家对标准核心框架、条款内容、实施要求等均达成高度共识，暂未出现重大分歧意见。

七、技术指标设置的科学性和可行性

本标准为消费者品跨境售后服务指南类标准，以原则性、指引性要求为主，未设置量化技术指标。

八、涉及专利的有关说明

本标准内容未涉及专利，亦无相关专利信息需要披露，标准发布机构不承担识别专利的责任。

九、标准信息变更说明

本标准编制过程中，标准核心框架、编制目标、主要内

容均无重大变更。

十、其他说明事项

暂无。

团 体 标 准

T/GBAS XX—2026

跨境消费投诉处理工作指南

Guidelines for handling cross-border consumption complaints

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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 工作原则 1

 4.1 依法合规 1

 4.2 便捷高效 1

 4.3 协作联动 1

 4.4 服务优化 2

 4.5 知情自愿 2

5 投诉受理 2

 5.1 投诉渠道 2

 5.2 受理条件 2

 5.3 转办流程 3

6 投诉事项的调查 4

 6.1 调查程序 4

 6.2 调查依据 4

 6.3 调查方式 4

7 投诉事项的调解/调停 4

 7.1 调解/调停程序 4

 7.2 调解/调停依据 4

 7.3 调解/调停期限 4

8 评价与改进 5

参考文献 6

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专利识别的责任。

本文件由广东省消费者委员会提出并组织实施。

本文件由广东省粤港澳大湾区标准促进会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：XXXXXXX。

跨境消费投诉处理工作指南

1 范围

本文件给出了粤港澳大湾区跨境消费纠纷协同处置在工作原则、投诉受理、投诉事项的调查、投诉事项的调解/调停、评价与改进等方面的指导、建议与相关信息。

本文件适用于粤港澳大湾区消费者组织开展跨境消费投诉处置相关活动。

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

首接负责制 first-received responsibility system

消费者在粤港澳三地（以下简称“三地”）购买商品或接受服务产生消费纠纷时，可向被诉方所在地或消费者自身居所地的消费者委员会（以下简称“消委会”）提出投诉。消费者居所地消委会接到投诉后宜先行审核，再转至被诉方所在地消委会处置的制度。

4 工作原则

4.1 依法合规

开展跨境消费纠纷处置，需恪守三地法律法规及协议约定，被诉方所在地消委会按当地法律法规开展调查、调解/调停，在个案受理、移送、调处全流程做好个人信息与案件信息保密管理。

4.2 便捷高效

4.2.1 宜实行“首接负责制”，消费者可向被诉方所在地或居所地消委会投诉，首接机构先行审核并对符合要求的投诉及时转办。

4.2.2 宜优先通过信息化平台实现个案电子化转办、回复和结果通报。

4.2.3 鼓励探索视频调解/调停与仲裁机制，提升跨境维权便利度。

4.3 协作联动

- 4.3.1 三地消委会可建立联席会议制度，定期研讨消费维权共性问题，交流经验。
- 4.3.2 对侵害不特定消费者权益的行为，三地消委会可联合发表意见。
- 4.3.3 消委会之间可共享消费警示等信息资源，经提供方同意后对外发布。

4.4 服务优化

- 4.4.1 宜加强跨境维权渠道宣传，提高消费者知晓率。
- 4.4.2 引导经营主体入驻全国及各地区信息化平台，简化纠纷处理流程。

4.5 知情自愿

- 4.5.1 调解/调停遵循自愿、合法、公正的原则，尊重当事人的意愿。
- 4.5.2 调解/调停不成的，需告知消费者可通过仲裁、诉讼等其他途径解决争议。

5 投诉受理

5.1 投诉渠道

- 5.1.1 三地消委会宜结合实际，设置多元化投诉受理渠道，并向社会公开。
- 5.1.2 消费者可通过消委会公示的互联网平台、电话、邮寄、线下窗口等渠道进行咨询或投诉。

5.2 受理条件

5.2.1 受理范围

消费者因生活消费需要购买、使用商品或接受服务，与经营者发生权益争议的，可向消委会提出投诉。

5.2.2 基本受理条件

投诉同时具备以下要点：

- a) 主体信息明确：
 - 1) 投诉人提供真实身份信息（包括姓名、联络地址/电子邮箱、联系电话等）；
 - 2) 投诉人提供被诉方准确的名称、地址及联系方式。
- b) 诉求与事实清晰：
 - 1) 投诉人具体说明争议事实（包括时间、地点、原因、过程等）；
 - 2) 投诉人明确提出主张的权益及相关诉求。
- c) 证据材料充分：
 - 1) 投诉人提交相关交易凭证（如单据、合约、付款证明、支付账单等）；
 - 2) 投诉人提供能证明消费者权益受损的必要证据。

5.2.3 不予受理情形

5.2.3.1 有下列情形之一的，广东省消委会系统可不予受理：

- a) 有确切证据证明不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的；

- b) 没有明确的诉求或者没有真实、准确、有效的被诉方信息的；
 - c) 经营者之间因购销活动产生纠纷的；
 - d) 因投资、经营、技术转让、再生产等以营利为目的活动引发争议的；
 - e) 个人之间私下交易或通过非法渠道购买商品或者接受服务的；
 - f) 消费者对投诉商品或者服务的瑕疵在购买或者接受之前已经知道且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的；
 - g) 消费者不能提供必要证据的，或者不能证明与被诉方之间存在消费者权益争议的；
 - h) 消费者未按产品使用说明安装、使用、保管、自行拆动而导致产品损坏或人身、财产损害的；
 - i) 消费争议经消费者协会调解已终止或已结案，且无新情况、新理由、新证据的；
 - j) 法律、法规或政策明确规定应由指定部门处理的；
 - k) 法院、仲裁机构、有关行政部门、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理的；
 - l) 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被诉方侵害之日起超过三年的；
 - m) 以匿名方式或拒绝提供真实身份信息进行投诉的；
 - n) 其他不符合有关法律、法规规定的。
- 5.2.3.2** 有下列情形之一的，香港消委会系统可不予受理：
- a) 所购买货品或服务是用于商业或业务运作，或以公司名义购入的；
 - b) 不涉及商业或业务运作的私人买卖交易的；
 - c) 涉及由政府提供的货品或服务的；
 - d) 投诉仅关乎某项投资表现的；
 - e) 个案不属消费事宜，如博彩、拍卖等相关活动的；
 - f) 投诉超出被诉方所在地诉讼时效（7年）的；
- 5.2.3.3** 有下列情形之一的，澳门消委会系统可不予受理：
- a) 幸运博彩、互动博彩及向公众提供的博彩活动相关争议的；
 - b) 医疗服务、教育服务、法律服务、会计或审计服务相关争议的；
 - c) 涉及有价证券或受金融市场波动定价的金融服务相关争议的。

5.3 转办流程

5.3.1 受理与初审

5.3.1.1 居所地消委会收到投诉后，审核材料完整性（包括购物凭证、合同等相关证据），符合条件的，宜在2个工作日内完成初审。

5.3.1.2 初审通过后，可通过转办平台或函件形式，移交被诉方所在地消委会。

5.3.2 个案处理与反馈

5.3.2.1 被诉方所在地消委会宜在收到转办个案后5个工作日内联系消费者，明确是否受理及处理时限。

5.3.2.2 处理结果宜同步反馈至信息化平台，重大个案，需由双方会商后联合答复。

5.3.3 特殊情形处理

5.3.3.1 涉及葡语国家相关消费纠纷时，可通过澳门消委会开展案件转介。

5.3.3.2 经双方当事人同意，可依托澳门消委会仲裁中心组织远程调解/调停。

6 投诉事项的调查

6.1 调查程序

6.1.1 可向被诉方发出投诉相关通知，在规定时间内提供书面说明或配合调查。

6.1.2 被诉方无正当理由拒不配合调查的，可采取以下措施：

- a) 视为主动放弃协商抗辩权利；
- b) 酌情公开披露相关信息；
- c) 协助消费者通过诉讼途径维权。

6.2 调查依据

6.2.1 被诉方属地在广东省的，按《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律法规开展调查。

6.2.2 被诉方属地在香港特别行政区的，按香港本地相关法律法规开展调查。

6.2.3 被诉方属地在澳门特别行政区的，按澳门本地相关法律法规开展调查。

6.3 调查方式

6.3.1 可采用实地核查、当面问询等现场调查方式，或是电话、函件、线上视频等非现场调查方式。

6.3.2 开展现场调查时，宜关注以下要点：

- a) 优先安排两名及以上工作人员共同实施；
- b) 督促相关当事人出具授权文件与身份佐证材料；
- c) 做好调查笔录，并由相关当事人签字确认。

7 投诉事项的调解/调停

7.1 调解/调停程序

7.1.1 被诉方所在地消委会受理投诉后，组织争议双方开展调解/调停。

7.1.2 调解/调停可采用现场、视频、电话、邮件等方式进行。

7.1.3 达成调解/调停合意的，制作调解/调停协议书；未能达成一致的，出具终止文书，并引导消费者通过仲裁、诉讼等法定渠道维权。

7.2 调解/调停依据

7.2.1 被诉方属地在内地的，按《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律法规开展调解/调停。

7.2.2 被诉方属地在香港特别行政区的，按香港本地相关法律法规开展调解/调停。

7.2.3 被诉方属地在澳门特别行政区的，按澳门本地相关法律法规开展调解/调停。

7.3 调解/调停期限

宜在受理投诉后45个工作日内办结调查、调解/调停，跨境复杂个案可适当延长办理周期，但需及时告知消费者。

8 评价与改进

宜围绕调解/调停效率、执行成效、消费者满意度及合规性搭建多维度评价体系，可定期归集消费者、经营者及调解/调停机构反馈数据，优化调整解纷处置流程、协作规则及配套服务举措。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法. 2014 年 3 月 15 日.
 - [2] 香港消费者委员会条例. 1977 年 7 月 15 日.
 - [3] 澳门消费者权益保护法. 2021 年 9 月.
 - [4] 消费者协会受理消费者投诉工作导则. 2023 年 9 月.
 - [5] 泛珠三角区域消费维权合作协议. 2022 年.
 - [6] 深化粤港区域市场一体化消费维权合作协议. 2024 年 4 月 26 日.
-

广东省粤港澳大湾区标准促进会团体标准

《跨境消费投诉处理工作指南》

(☒征求意见稿 ☐送审稿 ☐报批稿)

编制说明

标准起草工作组

二零二六年七月

《跨境消费投诉处理工作指南（征求意见稿）》编制说明

一、标准编制工作简况

（一）任务来源

本项目来源于《广东省粤港澳大湾区标准促进会关于〈消费品跨境售后服务指南〉等3项团体标准立项的通知》（湾促会〔2025〕14号），由广东省消费者委员会提出并组织实施，广东省粤港澳大湾区标准促进会归口，旨在规范粤港澳大湾区跨境消费投诉处理全流程，建立三地协同联动的投诉处理机制，提升跨境消费维权效率，保障大湾区消费者合法权益，助力区域消费市场一体化高质量发展。

（二）参编单位及任务分工

本标准汇聚粤港澳三地消费维权核心主体力量，共计5家主要起草单位，其中内地3家、香港1家、澳门1家，参编单位覆盖消费者权益保护组织、标准化研究机构、行业协会等类型，充分兼顾三地法规要求、维权实践特点与跨境投诉处理实操需求，各单位具体分工如表1所示：

表1 标准编制分工表

编制单位	任务划分	地域	单位性质
广东省消费者委员会	牵头组织成立粤港澳三地标准起草组，负责起草组的日常管理与跨区域协调工作；系统收集三地与本标准相关的法律法规、现行标准及行业文献资料等，开展标准内容与三地法规的符合性论证，保障标准合法合规性。	内地	消费者协会
香港消费者委员会	主要聚焦香港与内地间跨境消费投诉的受理、转办与协作流程，提供清晰、标准化的投诉渠道指引、处理时效要求、	香港	

	常见争议解决路径及跨境证据规则等核心操作信息；分享在高效、公正处理跨境消费投诉方面的典型案例与最佳实践，并协助向香港地区会员单位征集标准修改意见。		
澳门消费者委员会	主要聚焦澳门与内地间跨境消费投诉的受理、转办与协作流程，提供清晰、标准化的投诉渠道指引、处理时效要求、常见争议解决路径及跨境证据规则等核心操作信息；分享在高效、公正处理跨境消费投诉方面的典型案例与最佳实践，并协助向澳门地区会员单位征集标准修改意见。	澳门	
广东省标准化研究院	主要负责标准立项申报、文本起草、研讨组织、意见征集、技术审查及报批等全流程工作实施，同时对标准编写进度与质量进行全程把控，确保标准编制规范有序推进。	内地	标准化研究机构
广东省网商协会	主要聚焦内地跨境电商消费投诉场景，收集并提供跨境消费纠纷典型案例；协调内地企业参与标准研讨，反馈在投诉响应、跨区域举证、纠纷调解等环节的实操痛点与适配需求；推动标准与消费实际场景的衔接，助力标准在内地落地应用。	内地	行业协会

二、标准立项的必要性

（一）粤港澳三地跨境消费投诉现状、痛点

随着大湾区消费融合加速，“北上消费”“跨境购物”常态化，三地消费投诉呈现规模扩张与结构转型双重特征。2025年广东全省消委会处理投诉 102.88 万件，同比上升 6.98%，首次突破百万件；香港、澳门跨境消费纠纷同步攀升，凸显区域协同治理的紧迫性。投诉呈现以下特征：

（1）消费投诉呈现显著的区域共性特征，纠纷焦点转向服务体验。2022 至 2025 年间，广东省消费投诉总量持续攀升，2025 年服务类投诉 340462 件，占投诉总量 54.58%，比重上升 5.96 个百分点，互联网、餐饮及教育领域矛盾尤为

突出。同期香港服务类投诉占比从 54% 攀升至 69%，食肆服务质素争议在 2024 年激增 79%，美容行业投诉增幅达 97%；澳门则以旅游业为焦点，主要涉及套餐欺诈与服务质量缩水。三地共性表明，消费纠纷性质已从传统合同质量争议转向售后服务体验等新型权益诉求。

（2）跨境消费投诉呈现结构性演变趋势，新业态风险凸显。广东省商品类投诉 2025 年总量为 27.3 万件，同比下降 10.81%，其中家用电子电器投诉 83990 件，同比减少 12.94%，反映出传统制造领域质量矛盾有所缓和，消费纠纷焦点已转向营销手法、履约承诺及售后响应等领域。与此同时，香港网购投诉 2025 年达 18913 宗，占整体投诉约 50%，按年上升 12%，涉及总金额大幅上升 45% 至近 9300 万港元；澳门 2025 年入境旅客突破 4000 万人次创历史新高，旅游业快速发展引发新型纠纷。香港 2025 年公众表演投诉 1889 宗，较前年大幅上升 202%，涉及总金额约 446 万港元；澳门冷链物流发展伴随的商品变质投诉激增，均反映出新兴消费模式下的监管适应性不足。

（3）外部冲击与消费投诉波动存在显著关联性，公共事件影响强度凸显。粤港澳三地消费投诉量级与结构演变均表现出对环境变化的敏感性。广东省 2025 年投诉总量首次突破百万件，家用电子电器投诉同比下降 12.94%，反映出制造业升级背景下传统商品领域质量与售后矛盾有所缓和；香港 2025 年公众表演投诉因盛事经济快速升温而大幅上升 202%，凸显大型公众活动对消费生态的冲击强度；澳门 2025

年入境旅客创新高，跨境消费纠纷同步攀升，香港消费者针对内地商户的网购投诉上升 48%，内地消费者针对香港商户的投诉亦持续高企。这种强关联性揭示消费投诉不仅是权益保障的晴雨表，更是社会经济环境波动的共振器。

（二）解决在湾区互联互通和融合发展中存在的问题

2019 年 2 月，中共中央、国务院印发的《粤港澳大湾区发展规划纲要》明确提出“打造国际一流湾区和世界级城市群”。在此进程中，构建统一大市场是核心任务之一，而建立高效、便捷、公正的跨境投诉处理机制，正是优化区域消费环境、提升市场一体化水平的关键环节。当前，粤港澳三地跨境消费投诉的处理机制有待进一步完善，主要体现在以下三个方面：

一是机制衔接有待进一步优化，渠道与流程尚需统一。近年来，三地消费者委员会在跨境投诉协作方面已开展积极探索，广东省消委会与香港、澳门消委会建立了投诉转介合作机制，取得初步成效。但三地投诉受理渠道、处理规则和程序仍存在一定差异，投诉受理范围界定、举证责任要求、处理时限规定、调解效力认定等方面尚缺乏统一基准。消费者可能面临同一纠纷在三地适用不同规则的情况，一定程度上形成“跨境维权壁垒”，影响投诉的顺畅流转与高效解决。

二是处理标准有待细化，时效与透明度需进一步提升。三地消费者委员会在跨境投诉处理实践中已形成一些行之有效的操作惯例，为标准化建设积累了宝贵经验。但现有跨境投诉处理规范多侧重原则性指引，对关键环节尚缺乏清晰、

可操作的量化标准。跨境投诉的首次响应时限、复杂案件的调查周期、跨区域协作办结的期限、处理结果的告知方式及透明度要求等，尚未形成大湾区层面的统一约定。

三是协作联动机制有待健全，信息共享与执行需持续完善。三地消费者委员会已依托转办平台实现部分案件的电子化转办，在跨境投诉协同处理方面取得了积极进展。但三地投诉处理机构间的信息互联互通、案件协同调查、证据互认、联合调解以及裁决/调解结果的跨境认可与执行机制仍有待进一步健全。跨境投诉处理在“响应、协调、执行”等环节仍有优化空间。

为填补跨境消费投诉处理标准空白、推动区域协同发展，制定《跨境消费投诉处理工作指南》十分必要，其意义体现在：

（1）固化三地协作经验，构建统一处理框架。粤港澳三地消费者组织及相关监管部门在跨境消费投诉转办、联合调解、信息互通等领域已开展大量卓有成效的合作实践。本标准旨在系统梳理并固化这些宝贵的区域协作经验，将行之有效的跨境投诉转介流程、协同调查机制、联合调解模式等实操经验提炼转化为大湾区统一遵循的规范性文件。通过明确工作原则、投诉受理、投诉事项的调查、投诉事项的调解等关键要素，有效化解当前因规则差异、程序不同等带来的衔接不畅问题，为构建高效、顺畅的大湾区跨境投诉处理体系奠定坚实的实践基础。

（2）整合三地法规要求，规范湾区处理标准。紧扣“依

法依规、便捷高效、协作联动、服务优化、调解公正”原则，该标准在于深度整合内地《消费者权益保护法》、香港《消费者委员会条例》及《商品说明条例》、澳门《消费者权益保护法》等三地核心法律法规中关于消费者投诉权利、经营者责任、争议解决程序的核心要求。推动三地法律衔接向操作标准转化，确保三地消费者获得同质、高效的投诉处理服务。

（3）强化区域协同效能，提升湾区消费信心与竞争力。通过统一标准与优化机制，显著提升大湾区跨境投诉处理的整体效能，进而优化区域消费环境。一方面，统一核心流程与规则：明确规定同一争议在三地适用相同的投诉受理标准、处理流程及时效要求，大幅减少规则差异引发的争议与摩擦。另一方面，创新构建协同机制：依托该标准建立并完善三地投诉案件转办、重大案件会商以及案件信息共享等核心协作机制。整体提升大湾区商业环境的国际声誉与核心竞争力，为打造“优质生活圈”提供强有力的制度支撑。

三、标准编制原则、主要内容及先进性

（一）标准编制原则

本标准严格遵循《标准化法》《广东省标准化条例》《团体标准管理规定》等法律法规，符合 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》、GB/T 20001.7《标准编写规则 第 7 部分：指南标准》等编制规范，同时结合粤港澳大湾区“一国两制三法域”的特殊场景，坚持以下核心原则：

1. 规范性：本标准内容与粤港澳三地消费维权相关法律法规、现行投诉处理规范保持一致，与通用投诉处理标准协调衔接；编制流程严格遵循团体标准制定程序，条款设计贴合三地跨境消费投诉处理实际场景，明确各环节操作依据与衔接规则，确保标准合法合规、可落地执行。

2. 先进性：结合跨境消费维权需求新态势，依托粤港澳三地消费者委员会、具有丰富跨境处理经验的知名企业以及相关行业协会在投诉调处领域的实践优势，通过三地法律专家、企业代表及消委会专业人士的多轮深度研讨，厘定跨境投诉处理协同性核心要求，最大程度确保同一消费争议在三地获得高效、公正、流程一致的维权处理体验，为三地消费者构建便捷、同质的跨境投诉维权保障。

3. 科学性：标准的核心规则与流程设计主要依据粤港澳三地相关法律法规（如内地《消费者权益保护法》、香港《消费者委员会条例》、澳门《消费者权益保护法》），并结合三地跨境消费维权需求的深度调研数据予以确定。对于涉及跨区域协同一致性的关键要求，将充分吸纳三地消费者委员会的成功调解案例、代表性企业的合规处理实践以及消费者投诉反馈的统计分析成果等实证素材。这些核心条款经由三地法律专家、消委会专业人士及企业代表的多轮研讨论证与优化完善，确保该标准所构建的争议解决机制设计科学、衔接顺畅、可操作性强，既能有效契合三地法律制度与实际操作环境，又能有效回应跨境维权中响应效率、协调衔接、执行保障等方面的现实需求

（二）标准主要内容

本标准共设 8 个章节,以粤港澳大湾区跨境消费投诉“一地受理、三地联动、高效化解”为导向,围绕工作原则、投诉受理、投诉事项的调查、投诉事项的调解/调停、评价与改进等关键环节,梳理可参考的操作要点与实施路径,为三地消委会开展跨境消费投诉处理工作提供全面、系统的实操指引,具体内容如表 2 所示:

表 2 《跨境消费投诉处理工作指南》主要内容

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准为粤港澳大湾区跨境消费纠纷协同化解提供工作指引;界定适用范围为粤港澳大湾区内消费者协会开展跨境消费投诉处理的相关活动。
2	规范性引用文件	本标准无规范性引用文件。
3	术语和定义	界定“首接负责制”核心术语,明确其在粤港澳大湾区跨境消费投诉处理中的具体内涵,统一三地术语理解。
4	工作原则	界定“首接负责制”核心术语,明确其在粤港澳大湾区跨境消费投诉处理中的具体内涵,为三地统一理解与执行提供参考。
5	投诉受理	提供投诉渠道、受理条件、转办流程三大核心环节的操作指引;明确投诉受理范围、基本条件及不予受理情形,给出首接消委会初审时限、转办方式及被诉方所在地消委会反馈的参考要求,同时提供葡语国家相关消费纠纷的特殊转介路径指引。
6	投诉事项的调查	提供调查程序、调查依据、调查方式、检测鉴定及调查期限的操作指引;阐明被投诉人配合调查的义务及不配合情形的处置参考,明确三地不同法域下的调查适用依据,规范现场与非现场调查的操作指引。
7	投诉事项的调解/调停	提供三地调解/调停程序操作指引;明确调解/调停的组织主体、实施方式参考,给出调解/调停成功与失败的文书制作指引,同时明确三地不同法域下的调解/调停法律适用依据。
8	评价与改进	提供建立多维度评价体系的参考思路,明确评价核心维度为调解效率、执行成效、消费者满意度及合规性,给出结合各方反馈动态优化纠纷化解流程与工作规则的实施建议。

（三）标准先进性与特色性

本标准是国内首个面向粤港澳大湾区跨法域场景的跨境消费投诉处理专项工作指南，聚焦跨境消费维权的核心痛点，具有鲜明的创新性与实用性：

1. 搭建了粤港澳三地“首接负责制+电子化转办”协同处理机制：以破除跨境消费维权地域障碍、实现投诉处理高效流转为核心目标，构建了覆盖投诉受理、转办、处理、反馈全链条的协同机制。通过明确“首接负责制”，规定消费者可在被诉方所在地或自身居所地消委会投诉，由首接单位无条件先行受理并负责内部转办，极大降低了消费者跨境投诉的门槛和成本。依托转办平台实现案件电子化转办、协同调查、结果通报与信息共享，确保案件流转无缝衔接、处理进程实时可视、结果反馈及时同步。同时，建立案件处理时限约束机制，并明确重大案件联合答复要求，显著提升了跨境投诉处理的整体效率和透明度，为湾区消费者打造了便捷高效的跨境维权“一站式”入口。

2. 构建“属地法原则+程序协作”的跨境规则衔接机制：在充分尊重粤港澳三地法律差异的前提下，创新性地解决了跨境投诉处理中的法律适用难题。核心在于明确“被诉方所在地法”原则，确保处理行为的合法性和权威性。在此基础上，通过标准化的“程序协作”弥合差异：统一投诉受理条件与不予受理情形清单，为三地消委会提供清晰的操作指引；规范跨境调查方式和流程；建立检测鉴定机构互认优先机制；鼓励探索视频调解与仲裁等创新方式。这种“实体法属地化，程序法协同化”的设计，既保障了依法合规处理，又通过统

一流程、信息平台和协作机制，有效克服了因三地法规不同带来的程序障碍，实现了跨境争议处理的规则顺畅衔接与操作协同一致。

四、标准编制依据

（一）法律法规

本标准的制定严格遵循粤港澳三地消费维权领域的现行法律法规、条例及相关文件，确保跨境消费投诉处理工作与三地法律体系有效衔接，核心参考法律法规如表 3 所示：

表 3 标准参考的三地相关法律法规等文件

序号	文件名称	发布单位	发布地区 (内地/香港/ 澳门)
1	《中华人民共和国消费者权益保护法》(2013 修正)	全国人民代表大会常务 委员会	内地
2	《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》 (2024 施行)	国务院	
3	《消费者协会受理消费者 投诉工作导则》	中国消费者协会	
4	《消费者委员会条例》	香港特别行政区立法会	香港
5	《消费者权益保护法》(第 9/2021 号法律)	澳门特别行政区立法会	澳门
6	《泛珠三角区域消费维权 合作协议》	广东、福建、江西、湖南、 广西、海南、四川、贵州、 云南省消费者协会、香港 特别行政区消费者委员 会、澳门特别行政区政府 消费者委员会	内地、港澳
7	《深化粤港区域市场一体 化消费维权合作协议》	广东省消费者委员会、香 港消费者委员会	粤港
8	《粤澳消委会消费维权合 作协议》	广东省消费者委员会、澳 门消费者委员会	粤澳

综上，在“一国两制”框架下，粤港澳三地因法律体系、投诉处理流程与维权协作机制等的差异，形成了各具特色的消费投诉处理实施规则。这些差异在一定程度上影响了跨境

消费场景中投诉受理的衔接效率、跨域调解的协同程度以及消费者的维权体验，成为大湾区消费市场一体化进程中需要进一步协调完善的重要环节。

在此背景下，制定《跨境消费投诉处理工作指南》具备极强的现实必要性与战略价值，一方面可填补当前跨境消费投诉处理领域的标准空白，为三地消委会提供清晰、可落地的实操指引，降低跨域协作与规则适配成本；另一方面也能通过标准的统一衔接，打通区域消费维权的互联互通堵点，为粤港澳大湾区消费环境优化、跨境消费信心提振与国际消费中心建设提供坚实的制度支撑。

（二）相关标准

本标准与现行售后服务通用标准协调衔接，主要对比参考 GB/T 17242-2025《投诉处理规范》、DB4403/T 304-2022《网络交易投诉分类分级处理规范》、T/JMBX 0239-2023《消费投诉处理工作规范》、T/JMBX 0240-2023《消费投诉跨域视频调解工作规范》等现行标准，通过全国标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台、粤港澳大湾区标准信息公共服务平台等多平台查询，现行标准尚未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，未兼顾三地法律体系、流程规则差异，无法满足大湾区跨境消费投诉一地受理、三地联动、高效化解的核心需求。本标准与现行核心参考标准的对比分析如表 5 所示：

表 5 标准对比情况分析

查询关键词	跨境+消费+投诉
查询平台	☒ 全国标准信息公共服务平台（网址： https://std.samr.gov.cn/ ） ☒ 全国团体标准信息平台（网址： https://www.ttbz.org.cn/Home/Group ） ☒ 粤港澳大湾区标准信息公共服务平台（网址： https://www.gbsrc.org.cn/listOfBayAreaStandards ）

	☐ 其他_____			
查询范围	☒ 国际标准 ☒ 国家标准 ☒ 行业标准 ☒ “湾区标准” ☒ 地方标准 ☒ 团体标准			
查询结果	根据关键词查询，与本标准相似的标准有： 1. GB/T 17242-2025《投诉处理规范》 2. DB4403/T 304-2022《网络交易投诉分类分级处理规范》 3. T/JMBX 0239-2023《消费投诉处理工作规范》 4. T/JMBX 0240-2023《消费投诉跨域视频调解工作规范》 注：现行标准尚未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，未兼顾三地法律体系、流程规则差异，无法满足大湾区跨境消费投诉一地受理、三地联动、高效化解的核心需求。			
序号	章、节及标题	本标准内容	对比内容	对比结果
1	范围	本标准聚焦粤港澳大湾区跨境消费投诉处理场景，提供跨境消费纠纷协同化解的工作原则、实操指引与实施路径，覆盖投诉受理、调查、调解、评价与改进等全流程， 精准解决湾区跨境消费投诉规则不统一、三地联动不畅、维权效率偏低等核心痛点。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准为通用投诉处理规范，适用于内地单一法域各类投诉处理场景，无跨境场景适配要求，未涉及跨区域联动处理相关内容； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准仅针对深圳地区网络交易投诉，聚焦分类分级处理单一维度，未覆盖跨境消费投诉全流程，亦无粤港澳三地协同处理要求； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准为内地通用消费投诉处理规范，无跨境场景设计，未考虑三地法律与流程差异，无跨区域转办、协同调查等核心内容； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准仅聚焦内地消费投诉跨域视频调解单一环节，未覆盖跨境投诉受理、调查等全流程，无粤港澳三地联动调解的适配规则。	本标准首次针对粤港澳大湾区跨境消费投诉处理制定专项工作指南，填补了现行标准在湾区跨境投诉跨法域协同、三地规则衔接、全流程联动处理等方面的空白，有效解决湾区跨境消费投诉处理的核心行业痛点。
3	术语和定义	制定“ 首接负责制 ” 大湾区跨境投诉处理专属术语 ，明确其在粤港澳三地投诉受理、转办流程中的内涵、适用范围与执行口径，构建湾区跨境消费投诉处理专属术语体系。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准仅界定通用投诉处理术语，无跨境场景相关术语，未涉及跨境投诉核心概念定义； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准仅界定网络交易投诉分类分级相关术语，	本标准在通用投诉处理术语基础上， 首次构建粤港澳大湾区跨境消费投诉处理专属术语体系 ，填补了现有标准在跨境投诉场景术语界定领域的空白，为湾区跨境投诉处理标准化提供

			无跨境投诉处理术语，亦无跨区域转办相关概念界定； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准仅界定内地通用消费投诉术语，无粤港澳跨境场景专属术语，未明确跨法域投诉处理相关概念； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准仅界定跨域视频调解相关术语，无跨境投诉整体处理的核心术语概念。	基础语言支撑。
4	工作原则	立足粤港澳大湾区跨法域、跨规则、跨流程的投诉处理特性，确立依法依规、便捷高效、协作联动、服务优化、调解正当五项核心原则，全面适配三地跨境投诉处理的特殊需求，为湾区跨境投诉处理实施提供方向性指引。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准确立内地单一法域通用投诉处理原则，未涉及跨法域依法合规、三地协作联动等跨境核心要求； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准无专门原则章节，仅围绕网络交易投诉分类分级提出处理要求，未体现跨境投诉处理的特性与需求； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准确立内地通用消费投诉处理原则，未考虑粤港澳三地规则差异，无跨区域协作联动、跨境服务优化等要求； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准仅围绕跨域视频调解提出相关原则，未覆盖跨境投诉全流程处理原则，无三地协同联动的原则设计。	本标准首次提出适配粤港澳大湾区的跨境消费投诉处理专属原则体系，填补了现有标准在跨境投诉场景总体原则设计领域的空白，为湾区跨境消费投诉处理的开展提供核心遵循与方向性指引。
5	投诉受理	明确粤港澳三地投诉受理渠道、受理条件、转办流程等实操要点，确立“首接负责制”实施路径，规范首接消委会初审时限、转办方式及被诉方所在地消委会反馈要求，同时提供葡语国家相关纠纷的特殊转介路径指引。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准仅规定内地单一法域投诉受理通用要求，无跨区域转办流程，未确立“首接负责制”相关规则； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准仅针对深圳网络交易投诉制定受理分类要求，无跨境投诉转办机制，亦无跨区域消委会协作受理内容；	本标准首次构建粤港澳大湾区跨境消费投诉一体化受理与转办机制，填补了现有标准在跨境投诉跨区域受理规则、转办流程、特殊纠纷转介领域的空白，保障湾区跨境投诉受理环节的高效衔接与顺畅流转。

			3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准仅规定内地通用消费投诉受理条件，无粤港澳三地受理规则衔接要求，未涉及跨境投诉转办与特殊纠纷转介； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准未涉及投诉受理与转办环节，仅聚焦视频调解实施，无跨境投诉受理的相关规范与指引。	
6	投诉事项的调查	提供粤港澳三地投诉事项调查程序、依据、方式、检测鉴定及期限的实操指引，明确“被诉方所在地法”适用依据，规范被投诉人配合调查的义务及不配合情形的处置参考，支持依托大湾区转办平台开展跨境协同调查。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准仅规定内地单一法域投诉调查通用要求，无跨法域调查依据适配规则，未涉及跨境协同调查机制； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准仅围绕网络交易投诉分类提出调查线索梳理要求，无系统的调查流程规范，亦无跨境调查相关内容； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准仅规定内地通用消费投诉调查要求，未考虑粤港澳三地法律差异，无跨区域协同调查的实操指引； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准未涉及投诉调查环节，仅聚焦视频调解前的资料准备，无跨境投诉调查的相关规范与依据。	本标准首次构建适配粤港澳大湾区跨法域特点的投诉事项调查实施体系，填补了现有标准在跨境投诉调查法律依据适配、跨区域协同调查、跨境检测鉴定等领域的空白，为湾区跨境投诉调查环节提供专业、可落地的实操指引。
7	投诉事项的调解 / 调停	提供粤港澳三地投诉事项调解/调停程序、依据的实操指引，明确现场调解、视频调解等实施方式参考，规范调解成功与失败的文书制作要求，支持依托澳门消委会开展葡语国家相关纠纷的远程调解。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准仅规定内地单一法域通用调解要求，无跨法域调解法律依据适配，未涉及跨境远程调解相关内容； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准未专门设置调解章节，仅围绕投诉处理结果提出反馈要求，无跨境调解的相关规范； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准仅规定内地通用消费投诉调解规则，无粤	本标准首次构建粤港澳大湾区跨法域消费投诉调解/调停实施体系，填补了现有标准在跨境投诉调解法律依据适配、三地联动调解/调停、国际化远程调解/调停等领域的空白，为湾区跨境投诉调解/调停环节提供贴合实际的实操指引。

			港澳三地调解机制衔接要求，未考虑跨法域调解的特殊性； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准仅规范内地消费投诉跨域视频调解，无粤港澳三地法律依据适配要求，未覆盖葡语国家相关纠纷的远程调解场景。	
8	评价与改进	提供建立粤港澳三地跨境消费投诉处理多维度评价体系的参考思路，明确调解效率、执行成效、用户满意度及合规性等核心评价维度，给出结合三地消费者、企业及调解机构反馈动态优化解纷流程的实施建议。	1.（与 GB/T 17242-2025 对比）该标准仅提出内地单一法域投诉处理通用评价与改进要求，无跨区域多主体反馈机制，未涉及三地协同优化流程； 2.（与 DB4403/T 304-2022 对比）该标准仅围绕网络交易投诉分类分级处理提出效果评估要求，无系统的评价体系设计，亦无跨境投诉处理改进相关内容； 3.（与 T/JMBX 0239-2023 对比）该标准仅规定内地通用消费投诉处理评价与改进要求，无粤港澳三地联动的评价机制，未覆盖跨境投诉处理的全维度评价； 4.（与 T/JMBX 0240-2023 对比）该标准仅针对跨域视频调解提出效果评价，无跨境投诉处理全流程的评价与改进体系设计。	本标准首次构建粤港澳大湾区跨境消费投诉处理全流程评价与改进体系，填补了现有标准在跨境投诉跨区域多维度评价、三地协同改进、全流程优化等领域的空白，推动湾区跨境消费投诉处理服务水平持续提升。
比对结果	经过与 GB/T 17242-2025《投诉处理规范》、DB4403/T 304-2022《网络交易投诉分类分级处理规范》、T/JMBX 0239-2023《消费投诉处理工作规范》、T/JMBX 0240-2023《消费投诉跨域视频调解工作规范》四项三项现有标准全面比对，得出如下结论： ☑本标准填补了粤港澳大湾区跨境消费投诉处理领域的标准空白，针对性解决湾区跨境消费投诉的跨法域规则衔接、三地联动不畅等核心痛点，是对现有标准的重要补充与湾区场景化延伸。 ☑本标准的制定与实施，将有效规范粤港澳大湾区跨境消费投诉处理工作，提升湾区跨境消费维权效率与消费者体验，助力大湾区消费市场一体化建设与国际消费中心打造，具有极强的现实必要性、行业重要性与区域发展价值。			

五、标准在粤港澳三地调研、研讨、征求意见及邀请三地专家审定的情况

本标准编制工作自 2025 年 4 月启动，与《消费品跨境售后服务指南》《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》同步推进，坚持粤港澳三地协同、产学研用结合，截至目前历经调研准备、草案编写、多轮研讨、三地协同机制搭建、立项评审等五大阶段，充分征求三地相关单位、专家意见，确保标准贴合三地实际、具备可操作性，具体推进情况如下：

（一）调研准备情况（2025 年 4 月）

由广东省消费者委员会、广东省标准化研究院牵头，启动标准前期筹备工作，构建“资料梳理-需求研判-方案制定-组织组建”全流程体系：

1. 资料系统梳理：全面收集三地消费维权相关法律法规、标准文件、投诉处理实操规范，重点梳理内地《消费者权益保护法》、香港《消费者委员会条例》、澳门《消费者权益保护法》等 8 份核心文件中的投诉处理要求，整理三地消委会现行投诉处理流程与协作案例。

2. 实地调研走访：通过线上、线下等形式，调研三地消委会、跨境经营企业、大湾区消费者等主体，梳理出跨境投诉处理中受理、转办、调查、调解等环节核心痛点，明确标准编制的重点方向。

3. 工作方案制定：基于调研成果，制定标准编制详细工作方案，明确总体目标、技术路线、时间节点、分工安排及三地协同机制，为标准编制奠定坚实基础。

（二）编写及研讨情况（2025 年 4 月-7 月）

工作组按照 GB/T 1.1-2020 等编制规范，完成标准草案

多轮编写与迭代优化，期间组织三地参编单位、专家开展多轮线上+线下研讨，核心推进过程如下：

1. 2025 年 4 月 18 日，广东省标准化研究院与广东省消费者委员会开展项目对接，明确大湾区跨境消费服务领域的标准化缺口，确定《跨境消费品售后服务规范》《跨境消费投诉处理工作指南》《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》等 3 项标准的编制方向与核心框架，会后形成**标准草案稿（第 1 版）**。

2. 2025 年 6 月 4 日，召开线上研讨会，确定标准的核心框架为“原则-受理-调查-调解-评价”，重点研讨“首接负责制”的内涵、投诉转办流程、三地协同调查等核心条款，会后形成**标准草案稿（第 2 版）**。

3. 2025 年 6 月 25 日，召开线下专题研讨会，就标准框架逻辑、核心条款内容、三地推广实施路径等达成一致，新增葡语国家相关纠纷的特殊处理条款，完善调查调解的实操指引，形成**标准草案稿（第 3 版）**。

4. 2025 年 7 月 2 日，广东省消费者委员会会同广东省标准化研究院赴广东省市场监督管理局进行专项汇报，听取分管处室领导意见，明确“依法合规、协同高效、务实适用”的编制原则，聚焦条款的实操性与三地适配性，会后形成**标准草案稿（第 4 版）**。

（三）三地协同机制搭建情况（2025 年 8 月-11 月）

为确保标准兼顾三地法规、市场与消费维权需求，工作组同步推动粤港澳三地消委会协同编制机制搭建，由广东省

消费者委员会牵头，与香港、澳门消委会开展多轮沟通协调，明确港澳两地消委会作为标准在港澳地区的主要牵头单位，共同推进三项标准编制各项工作，具体过程如下：

1. 对接邀请阶段：明确协同合作基础。2025 年 8 月 13 日，广东省消费者委员会分别向香港消委会印发《关于邀请加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委〔2025〕66 号）、向澳门消委会印发《粤消委函〔2025〕67 号》，邀请两地消委会作为港澳牵头起草单位加入工作组，明确三项标准编制背景、核心目标、协作事项及后续工作安排等。

2. 反馈确认阶段：两地机构确认参与。两地消委会先后正式回函确认参与标准编制，并结合属地实际落实专项工作：

香港地区：2025 年 11 月 17 日，因工作需求，广东省消费者委员会再次向香港消委会印发《关于邀请加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委函〔2025〕88 号），进一步明确工作组参与机制与实际需求；11 月 20 日，香港消委会正式回函，确认参与三项标准制定，成立「跨境消费保障及电商发展工作小组」，专项开展香港地区调研、意见征集与内容论证工作。

澳门地区：11 月 19 日，澳门消委会正式反馈参编意见，确认参与标准制定，结合澳门《消费者权益保护法》实施经验与跨境消费特点，为标准条款设计提供专业支撑，推动标准在澳门的落地适配。

3. 机制建立阶段：三地协同框架形成。截至 2025 年 11 月底，粤港澳三地消委会协同推进工作机制全面落地，港澳

两地明确本地牵头对接人员与工作团队，三地共同确认联合调研、跨区域意见征集、专家联合审定、共同发布推广等关键环节的协作规则，为标准编制与落地奠定制度基础。

下一步三地将共同推进各项编制工作落地，确保三项标准充分兼顾三地法规政策差异、行业特点和消费需求，具备三地同步落地实施的可行性，为后续推动标准纳入“湾区标准”清单、实现三地跨境消费服务规则协同衔接提供支撑。

（四）立项评审情况（2025 年 12 月）

2025 年 12 月 11 日，广东省粤港澳大湾区标准促进会采用“线上+线下”相结合的形式，组织召开《消费品跨境售后服务指南》等三项团体标准项目立项评审会。评审工作充分体现三地专业性与代表性：

1. 专家组成：评审专家组由 7 名来自粤港澳三地产学研领域的专业人士组成，涵盖华南理工大学、澳门科技大学、香港中文大学等科研院校，广东省电子商务协会、广东省直播电子商务协会等行业组织，以及佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所以及广东准诚数据科技有限公司等标准化技术服务机构与企业，确保评审意见的全面性、专业性与区域适配性。

2. 评审过程：起草单位就项目立项背景、三地协同推进进展、标准核心技术框架、预期应用价值等进行详细汇报；专家组对立项申报书、草案稿等材料进行审查，围绕“首接负责制”的实操性、三地协同机制的落地性、跨法域规则的衔接性等核心问题开展质询与讨论。

3. 评审结果：专家组一致认为，本标准精准回应大湾区跨境消费投诉处理的痛点，编制具备充分的必要性与及时性，**一致同意准予立项**。会后工作组根据专家意见对标准框架、核心条款进行优化，形成**标准征求意见稿（第1版）**，面向三地相关单位及社会公众开展广泛意见征集。

（五）定向征求意见情况（2026年1月-3月）

2026年1月至3月，工作组针对标准征求意见稿（第1版），向粤港澳三地有关参编单位开展定向征求意见，重点围绕流程设计、权责划分、协同机制及编制说明逻辑性等核心内容征集修改意见。各相关单位结合属地实际与专业优势反馈意见，工作组经逐条梳理、论证，吸纳合理建议修改完善后，形成**标准征求意见稿（第2版）**。

（六）三地会议研讨情况（2026年4月-5月）

2026年4月10日，广东省消费者委员会、香港消费者委员会以线上形式召开《跨境消费投诉处理工作指南》专题研讨会，会议重点研讨标准整体架构，围绕工作原则、投诉受理、案件调查、调解/调停、评价改进五大核心框架开展论证，确定标准主体结构，起草组依据研讨意见优化整体框架，形成**标准征求意见稿（第3版）**。

2026年5月7日，粤港再度组织线上研讨，广东省消费者委员会、香港消费者委员会、广东省标准化研究院等单位专家、编制人员共12人参会。参会人员对照文稿逐条细化各项条款内容，研讨实操细则与三地规则适配要点，交流大湾区跨境消费维权标准化落地路径，起草组结合修改建议完

善条文，形成**标准征求意见稿（第4版）**，为全区域公开征求意见做好准备。

（七）后续推进安排（2026年6月之后）

工作组将组织开展粤港澳三地大范围公开征求意见工作，意见征集结束后，将按照“意见梳理—标准修改—技术审查—“湾区标准”申报—标准宣贯实施”流程，稳步推进后续工作，确保标准落地见效：

1. 意见梳理与标准修改：对三地相关单位、社会公众反馈的意见进行统一梳理、汇总与分析，充分吸纳合理建议，对标准征求意见稿进行修改完善，形成**标准送审稿**。

2. 技术审查：组织粤港澳三地行业、技术、法律、标准化等领域专家召开标准技术审查会，对标准送审稿的科学性、适用性、可操作性及三地规则衔接性进行全面审定。

3. “湾区标准”申报：根据技术审查意见进一步优化标准内容，形成**标准报批稿**及全套报批材料，按程序提交“湾区标准”申报，申请纳入大湾区共通执行标准清单。

4. 审批发布：待通过“湾区标准”审查后，完成所有后续流程，联合粤港澳三地相关单位共同举办标准发布活动，面向三地消委会、跨境经营企业及社会公众正式发布。

5. 宣贯实施：编制标准宣贯手册、落地指引等配套材料，开展三地消委会工作人员专项培训；建立标准实施效果跟踪机制，定期收集三地实施情况反馈，动态优化标准条款，确保标准落地见效。

六、重大分歧意见处理情况

本标准编制过程中，粤港澳三地参编单位及评审专家对标准核心框架、“首接负责制”内涵、投诉转办流程、调查调解要求等关键内容均达成高度共识未出现重大分歧。

七、技术指标设置的科学性和可行性

本标准为指导类标准，以跨境消费投诉处理的流程、规则与协作机制为核心，设置的核心指标主要为各环节的处理时限（如首接消委会2个工作日内完成初审、被诉方所在地消委会5个工作日内反馈受理情况、45个工作日内完成调查调解等）与操作要求，未设置量化技术指标。

标准中设置的处理时限与操作要求，均基于三地消委会现行投诉处理实操经验，结合跨境投诉的特殊性进行合理优化，既兼顾效率要求，又充分考虑跨境协作的实际难度；同时，标准条款贴合三地法律与流程差异，在统一协作规范的基础上，明确各法域的独立适用依据，确保标准能够满足三地消委会的实际应用需求，具备极强的可行性与操作性。

八、涉及专利的有关说明

本标准内容未涉及专利，亦无相关专利信息需要披露，标准发布机构不承担识别专利的责任。

九、标准信息变更说明

本标准编制过程中，标准核心框架、编制目标、主要内容均无重大变更。

十、其他说明事项

暂无。

团 体 标 准

T/XXXX XXXX—2026

粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照

Glossary for cross-border real estate transactions in the Guangdong—Hong Kong—
Macao greater bay area

（征求意见稿）

2026— XX—XX 发布

2026— XX— XX 实施

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。

本文件由广东省消费者委员会提出并组织实施。

本文件由广东省粤港澳大湾区标准促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照

1 范围

本文件给出了粤港澳大湾区跨境房地产交易相关术语的对照。

本文件适用于粤港澳大湾区内跨境房地产交易相关的合同订立、法律文件撰写、政策解读、学术交流及行业协作等活动。

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。

JCJ/T 30—2015 房地产业基本术语标准

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 广东省名词术语及英文翻译应符合 JCJ/T 30—2015 的规定。
- 4.2 香港、澳门房地产交易术语参考相关权威性文件的定义和要求。
- 4.3 本文件中的“*”表示香港或澳门有相关术语，同内地释义；“—”表示香港或澳门没有相关术语。

5 术语对照原则

本文件收录内地、香港、澳门跨境房地产交易中意义相近而词汇不同，或词汇相近而意义不同的术语词汇进行对照。按“专业对接，务实合作，尊重差异”的原则，对跨境房地产交易中的相关术语词汇及其定义进行对照，以便使用者增进了解。

6 粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照

6.1 分类

跨境房地产交易术语分为以下几个部分：

- a) 通用术语；
- b) 建设用地；
- c) 权属；
- d) 交易；

e) 物业管理。

6.2 跨境房地产交易术语对照

6.2.1 通用术语

通用术语对照见表1。

表 1 粤港澳大湾区跨境房地产通用术语对照

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
1	内地	房地产	可开发的土地及其地上建筑物、构筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益。	JCJ/T 30—2015	real estate
	香港	不动产	不动产（immovable property）指：(a)土地，不论是否有水淹没；(b)土地上的任何产业、权利、权益或地役权；(c)附连在土地的物件或牢固于任何这类物件上的东西。	《释义及通则条例》（第II部）第3条	
	澳门	房地产	经定界之土地及在该土地上无独立经济价值之建筑物，为农用房地产；土地上定着之任何楼宇连同附属楼宇之土地，为都市房地产。	《民法典》第195条（不动产）第2款	
2	内地	房屋	供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。	JCJ/T 30—2015	housing
	香港	房屋	指住用、工业用、商业用及营业用的房舍、建筑物或处所。	《房屋条例》(第283章)第2条	
	澳门	房屋	—	—	
3	内地	房产	在一定的土地所有制关系下，具有一定经济价值和使用价值的房屋及权益。	JCJ/T 30—2015	house property
	香港	不动产	不动产（Real Estate）是一个民法概念。它包括土地及其上之房屋等不可移动、可以有固定地址的建筑物，因此房地产也属于不动产。	2023 政府公开资料目录	
	澳门	不动产/房地产	—	—	
4	内地	土地	地球陆地表面一定高度和深度的土壤、岩石和相关水文、气候、植被等要素构成的自然综合体。	JCJ/T 30—2015	land
	香港	土地	指在香港及新界的任何类别政府土地(不论是根据政府租契或根据政府承认的其他业权而持有)或其任何部分或分段，并包括在其上建造的建筑物。	《收回土地条例》第124章	
	澳门	土地	澳门特别行政区境内的土地，包括国有土地及在澳门特别行政区成立前已依法确认的私有土地。	第10/2013号法律《土地法》	
5	内地	地产	在一定的所有制关系下，具有一定经济价值和使用价值的土地及权益。	JCJ/T 30—2015	estate in land

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	地产	地产(real estate)指不动产。	《普查及统计(屋宇建筑、建造及地产业按年调查)令》	
	澳门	地产	—	—	
6	内地	房地产业	从事房地产开发、经营、管理、投融资和服务等经济活动的总称。	JCJ/T 30—2015	real estate industry
	香港	地产业	地产业指以下任何一项：(a)建筑物或其他固定构筑物的建立、维修或修葺；(b)将土地作农业以外用途的实质发展；(c)地盘勘查、地盘平整、打桩、沉箱或其他下层结构工程；(1995年第77号法律公告)(d)建筑物或其他固定构筑物(不论在建造中或正予使用)内服务设施的安装；(e)现有建筑物或其他固定构筑物的拆卸；(f)地产的发展或交易(包括租赁)；(g)与屋宇建筑、建造或地产活动有关的建筑设计、测量或策划工程服务；(1995年第77号法律公告)(h)地产经纪或代理；(i)地产管理服务；(j)构成(a)至(e)段所指明活动的其中一部分的任何特定程序。	《普查及统计(屋宇建筑、建造及地产业按年调查)令》	
	澳门	—	—	—	
7	内地	房地产开发	按照城乡规划和社会经济发展的要求，在依法取得国有土地使用权的土地上进行基础设施建设、房屋建设的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate development
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
8	内地	房地产投资	法人或自然人等投资主体，直接或间接地投入资金用于房地产开发、经营、管理和服务的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate investment
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
9	内地	开发商	开发商即房地产开发企业，指从事房地产开发和经营的企业。	JCJ/T 30—2015	real estate enterprise
	香港	发展商	通过招标/协议获得土地并进行物业开发的公司。	《建筑物条例》(Cap. 123)	
	澳门	地产发展商	—	—	
10	内地	房地产开发项目	房地产开发企业在依法取得土地使用权的国有土地上进行基础设施建设、房屋建设的项目。	JCJ/T 30—2015	real estate development project
	香港	发展项目	—	—	
	澳门	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
11	内地	房地产登记	房地产登记机构依法对建设用地使用权、房屋所有权、房地产抵押权、地役权和其他依法登记的房地产权利以及其他应当记载的事项在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate registration
	香港	查册/土地查册	指向土地注册处查阅某物业的土地登记册的过程，是物业交易的必要环节。	《土地注册条例》（第128章）	
	澳门	物业登记	物业登记局（下称“登记局”）具职权对依法须作物业登记的事实作登记。	《物业登记法典》	
12	内地	房地产市场	房地产交易中一切经济关系的总和。	CJ/T 30—2015	real estate market
	香港	楼市	泛指整个房地产领域，常见于政策讨论与新闻报道。	—	
	澳门	楼市	*	*	
13	内地	房地产交易	民事主体之间就房地产的所有权、使用权或其他权利的取得或转让而产生的民事行为，包括房地产转让、房地产抵押和房屋租赁等。	JCJ/T 30—2015	real estate trade
	香港	物业交易	—	—	
	澳门	物业交易	—	—	
14	内地	物业	已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。	JCJ/T 30—2015	property
	香港	物业	土地及建筑物。	《香港法例》第117章 《物业税条例》	
	澳门	物业	—	—	
15	内地	物业管理	业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。	JCJ/T 30—2015	property management
	香港	大厦管理	业主可成立“业主立案法团”（Owners' Corporation）；聘请“管理公司”（Management Company）提供服务；管理事项包括：保安、清洁、维修公用部分、收取管理费等。	《建筑物管理条例》第344章	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	分层建筑物管理商业业务	“分层建筑物管理商业业务”：是指分层建筑物管理企业以营利为目的及以有偿方式从事的分层建筑物共同部分管理业务。	第12/2017号法律 《分层建筑物管理商业业务法》第2条 定义 第（一）项	
16	内地	房屋修缮	房屋从建成到拆除的整个在役过程中，对其所进行的查勘、设计、维修、更新等修葺活动。	JCJ/T 30—2015	housing repair
	香港	维修及保养	楼宇的拥有人（owner）须确保楼宇处于良好维修及保养状态。	《建筑物条例》第123章	
	澳门	楼宇维修	澳门多称「楼宇维修」或「保养」，但无官方统一定义。	—	
17	内地	商品房	由房地产开发企业开发建设并通过房地产交易实现出售、出租的各类房屋。	JCJ/T 30—2015	commodity housing
	香港	私人住宅/私人楼宇	指由私人发展商兴建、在公开市场出售、业权可自由转让的住宅单位。	《香港法例》第621章 《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	—	—	—	
18	内地	保障性住房	政府在对城镇住房困难人群实行按家庭收入等分类保障过程中，提供的限定供应对象、建设筹措标准、销售价格或租赁价格的社会保障性质的各类住房。	JCJ/T 30—2015	indemnificatory housing
	香港	公营房屋	政府为符合资格的市民提供的公共租住房屋（公屋）及资助出售房屋（居屋）等。	《房屋条例》（第283章）	
	澳门	公共房屋	目前澳门的公共房屋主要包括社会房屋、经济房屋及长者公寓。	—	
19	内地	经济适用住房	政府提供政策优惠，限定套型面积和销售价格，按照合理标准建设，面向城市低收入住房困难家庭供应，具有保障性质的政策性住房。	JCJ/T 30—2015	affordable housing
	香港	居屋	香港近似概念为“居者有其屋计划（居屋）”，由香港房屋委员会（HKHA）兴建；以大幅折让价（通常为同区私人住宅市价的40%—60%）出售；购买人须符合严格资格（如家庭收入上限、无物业、为公屋租户或“白表”合格人士）；业权受限：首次转让须向政府申请，并补缴地价（即“补价”）后才可自由买卖；目标是协助中低收入家庭“自置居所”，具明显住房保障属性。	居者有其屋计划	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	经济房屋	建造经济房屋的目的为： （一）协助处于特定收入水平及财产状况的澳门特别行政区居民解决住房问题； （二）促进符合澳门特别行政区居民实际需要及购买力的房屋的供应。	第10/2011号法律 《经济房屋法》第2条 目的	
20	内地	公共租赁住房	限定建设标准和租金水平，面向符合规定条件的城镇中等偏下收入住房困难家庭、新就业无房职工和在城镇稳定就业的外来务工人员出租的保障性住房。	JCJ/T 30—2015	public rental housing
	香港	公共租赁住房	由香港房屋委员会（房委会）代表政府兴建并持有产权；以极低租金（约为同区私人住宅市值租金的30%—50%）出租；面向低收入、资产有限、无自有物业的香港居民家庭或个人；实行严格资格审查（包括收入、资产、居港年限等）；无产权归属，仅为租赁使用权；若住户收入或资产超标，须缴交“额外租金”（最高可达市值租金的1.5倍），甚至被要求迁出。	《长远房屋策略》	
	澳门	社会房屋	“社会房屋”：是指属房屋局或由其管理、并以租赁方式分配予符合本法律规定的家团或个人的作居住用途的都市房地产或独立单位。	第17/2019号法律 《社会房屋法律制度》 第3条 定义 第（一） 项	
21	内地	廉租住房	政府以租金补贴或实物配租的方式，向城镇低收入住房困难家庭提供的，具有社会保障性质的住房。	JCJ/T 30—2015	low—rent housing
	香港	居屋	香港近似概念为“居者有其屋计划（居屋）”，由香港房屋委员会（HKHA）兴建；以大幅折让价（通常为同区私人住宅市价的40%—60%）出售；购买人须符合严格资格（如家庭收入上限、无物业、为公屋租户或“白表”合格人士）；业权受限：首次转让须向政府申请，并补缴地价（即“补价”）后才可自由买卖；目标是协助中低收入家庭“自置居所”，具明显住房保障属性。	居者有其屋计划	
	澳门	—	—	—	
22	内地	限价商品住房	按照限定销售价格、销售对象、套型面积标准等要求，政府采取招标、拍卖、挂牌方式出让土地，由建设单位取得土地后，进行开发建设和定向销售的普通商品住房。	JCJ/T 30—2015	price restricted commodity housing
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
23	内地	房地产金融	围绕房地产开发、经营、流通和消费等环节进行的筹资、融资及相关金融服务等的总称。	JCJ/T 30—2015	real estate finance

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
24	香港	—	—	—	real estate loan
	澳门	—	—	—	
	内地	房地产信贷	金融机构或受委托的金融机构向房地产开发、经营、流通、消费领域发放贷款的总称。	JCJ/T 30—2015	
25	香港	物业贷款	指以住宅、商业或工业物业作抵押的贷款。	《按揭指引》	housing provident fund
	澳门	—	—	—	
	内地	住房公积金	用人单位及其在职职工缴存的具有保障性和互助性的职工个人住房储金。	JCJ/T 30—2015	
26	香港	—	—	—	real estate trust
	澳门	—	—	—	
	内地	房地产信托	以融资、融物与财产管理相结合，受托人一般是银行或非银行信托机构，标的物是房屋、土地或与其相关的财产和权利的信托业务。	JCJ/T 30—2015	
27	香港	—	—	—	real estate insurance
	澳门	—	—	—	
	内地	房地产投资信托基金	不动产投资基金是指主要由不动产组成的基金，尤其包括房地产投资信托基金及基础设施基金。	第11/2025号法律 《投资基金法》第7条 投资标的 第3款	
28	香港	—	—	—	land value increment tax
	澳门	—	—	—	
	内地	土地增值税	对有偿转让国有土地使用权及地上建筑物和其他附着物并取得增值额的单位和个人征收的一种税。	JCJ/T 30—2015	
29	香港	—	—	—	tax on using urban land
	澳门	—	—	—	
	内地	城镇土地使用税	以城镇土地为课税对象，向拥有土地使用权的单位和个人征收的一种税。	JCJ/T 30—2015	
29	香港	—	—	—	tax on using urban land
	澳门	—	—	—	
	内地	地租	1、租金须在有关合同内订定。 2、租金金额须根据由公布于《公报》的行政长官批示核准的表计算，并须考虑土地所在区域的经济情况，以及批给的用途和土地的利用。 3、租金按年计算，并须按上款所指的批示的规定缴付，而该批示可订定按月或提前缴付的办法，但不影响下款的规定。	第13/2013号法律 《土地法》第45条 租金	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
			4、租金须与倘有的应付房屋税一并征收。		
30	内地	房产税	以房产为课税对象，向产权所有人征收的一种税。	JCJ/T 30—2015	house property tax
	香港	差饷	根据本条例就物业单位（tenement）而须缴付的款项。	《差饷条例》第116章	
	澳门	房屋税	征税对象 房屋业钞以在本地区市区房屋的收益为课征对象。 市区房屋税每年由财政局按在房屋纪录上登录的市区房屋所产生的收益结算。	第19/78/M号法律 — 核准《市区房屋业钞章程》第2条 第24/2024号法律 核准《税务法典》第83条（职权）	
31	内地	住宅产业化	以住宅建筑体系和住宅部品体系为主体，将住宅建设全过程的开发、设计、施工、部品生产、管理和服务等环节联结为一个完整的产业链系统的过程。	JCJ/T 30—2015	housing industrialization
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	

6.2.2 建设用地术语

建设用地术语对照见表2。

表 2 粤港澳大湾区跨境房地产建设用地术语对照

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
32	内地	建设用地	用于建造建筑物和构筑物的土地。	JCJ/T 30—2015	land for construction
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
33	内地	城镇住宅用地	城镇用于建造生活居住的各类房屋及其附属设施的土地。	JCJ/T 30—2015	urban residential land use
	香港	—	—	—	
	澳门	居住区用地	都市性地区土地的使用类别 都市性地区可分为下列土地使用类别： （一）居住区； （二）商业区； （三）工业区； （四）旅游娱乐区； （五）公用设施区； （六）绿地或公共开放空间区； （七）公共基础设施区。	第6/2022号行政法规 《土地分类及用途》第10条 都市性地区土地的使用类别	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
34	内地	土地储备	政府或其委托机构依法取得土地后，进行前期开发、储存以备供应的行为。	JCJ/T 30—2015	land reserve
	香港	熟地	未来十年可供发展土地。	《行政长官2024年施政报告》	
	澳门	保留地	—	第10/2013号法律《土地法》第11条 定义	
35	内地	建设用地使用年限	自有偿取得建设用地使用权之日起，可供使用权人使用的期限	JCJ/T 30—2015	term of construction land use
	香港	批租	所有私人土地权利均源于政府租契（Government Lease）；租契明确载明起始日期、年期及用途；年期届满后，土地及地上物业原则上无偿归还政府（除非续期）。	政府租契条例》第40章	
	澳门	批租期间	租赁批给的期间须在批给合同中订明，且不得超过二十五年。其后的每次续期不得超过十年。临时批给不可续期，但法律规定除外。已转为确定的有偿租赁批给每十年可自动续期一次而无须申请，但批给合同另有规定者或法律规定者除外。	第10/2013号法律《土地法》第47条 期间	
36	内地	建设用地使用权出让价款	国家将建设用地使用权出让给建设用地使用权人，并按规定收取的土地出让费用。	JCJ/T 30—2015	assignment charge for construction land use right
	香港	—	—	—	
	澳门	溢价金	租赁批给合同内可引入溢价金的特别条款。溢价金金额的订定、缴纳方式、程序及结算，均由行政法规订定。	第10/2013号法律《土地法》第57条 溢价金	
37	内地	土地等级	结合城镇土地的经济属性和自然属性，综合评定土地质量，并将土地进行分级的结果。	JCJ/T 30—2015	land grade
	香港	—	—	—	
	澳门	—	土地按其所属法律制度划分 1、澳门特别行政区境内的土地，包括国有土地及在澳门特别行政区成立前已依法确认的私有土地。 2、国有土地分为公产和私产。 土地分类是一种确定土地基本用途的城市规划手段，主要将土地划分为两种土地分类，分别为都市性地区及不可都市化地区。	第10/2013号法律《土地法》第3条 第6/2022号行政法规《土地分类及用途》第3条 土地分类的定义	
38	内地	增量土地	通过征收取得的农用地或未经开发利用的建设用地。	JCJ/T 30—2015	incremental land
	香港	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	—	—	—	
39	内地	存量土地	因规划调整、产业结构转型等，具有再开发利用价值的建设用地。	JCJ/T 30—2015	land stock
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
40	内地	闲置土地	建设用地使用权人依法取得建设用地使用权后，未经批准，超过规定的开发期限未动工开发建设的建设用地。	JCJ/T 30—2015	idle land
	香港	—	—	—	
	澳门	土地批给失效	1、属下列情况，批给失效： （一）有关利用未在指定期间内实现，但其原因不可归责于承批人且行政长官认为理由充分者，不在此限； （二）首次批给期间或其续期期间届满后，承批人未按第七十三条规定的期间申请续期，或所作申请不获许可； （三）获批给的法人消灭； （四）批给土地上所装置的设施的相关公共服务的批给或判给消灭。 2、属下列情况，行政长官可解除批给： （一）土地的使用偏离批给的目的或该等目的从未实现； （二）基于公共利益而有需要将已批给的土地供公众使用或作其他用途； （三）违反第七70条第5款或第6款的规定； （四）违反第146条的规定，未经许可而将批给所衍生的状况移转；（五）违反其他在合同内已订明须作出此处罚的义务。	第10/2013号法律 《土地法》 第75条 批给的失效及解除	
41	内地	基准地价	在城镇规划区范围内，对不同等级的土地或者土地条件相当的匀质土地，按照用途分别评估后，由政府定期公布的国有建设用地使用权的价格。	JCJ/T 30—2015	benchmark land price
	香港	—	—	—	
	澳门	溢价金	本行政法规规定批地溢价金的订定方法，以及有关程序、结算和缴纳方式。	第16/2004号行政法规《批地溢价金的订定方法》第1条 标的	
42	内地	标定地价	根据基准地价，并通过区域因素与个别因素修正而得到的宗地地价。	JCJ/T 30—2015	demarcated land price
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
43	内地	楼面地价	在某个区域范围内，分摊到单位建筑面积上的土地价格，即土地总价除以总建筑面积得到的土地价格。	JCJ/T 30—2015	accommodation value

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	每平方呎楼面地价	楼面地价（每平方呎）= 地块成交总价 ÷ 批准总楼面面积（GFA）。	地政总署新闻公报（2023年11月7日）《政府公布启德住宅用地投标结果》	
	澳门	—	—	—	
44	内地	建设用地使用权出让	国家以土地所有人身份将国有建设用地使用权在一定年限内让渡给建设用地使用权人，该使用权人向国家支付使用权出让价款的行为。	《房地产业基本术语标准》JCJ/T 30—2015	right to the use of land for construction by assignment
	香港	土地批租	所有私人土地权利均源于政府租契（Government Lease）；租契明确载明：年期、用途、总楼面面积、补地价义务等；批出方式包括：公开拍卖、招标、协议批租、换地权益书（LER）等。	《政府租契条例》第40章	
	澳门	土地批给	得以租赁方式批给下列土地： （一）都市性土地及具有都市利益的土地； （二）农用地。 如公产土地的性质许可，该土地可作为专用批给的标的。	第10/2013号法律 《土地法》第27条 租赁批给 第28条 专用批给	
45	内地	建设用地使用权划拨	县级以上人民政府依法批准，在土地使用者缴纳补偿、安置等费用后将该幅土地交付其使用，或者将土地使用权无偿交付给土地使用者使用的行为。	JCJ/T 30—2015	right to the use of land for construction by allocation
	香港	政府自用土地	土地由政府直接持有并用于公共设施、政府办公、道路、公园、学校、医院等，不批租给任何外部主体。	《政府租契条例》（第40章）及地政总署实践	
	澳门	—	—	—	
46	内地	国有建设用地使用权作价出资	建设用地使用权人将一定年期的国有建设用地使用权作价，作为出资投入改组或新设企业的行为。	JCJ/T 30—2015	capital contribution in the form of state—own construction land use right
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	

6.2.3 权属术语

权属术语对照见表3。

表3 粤港澳大湾区跨境房地产权属术语对照

序	地区	中文词汇	英文词汇
---	----	------	------

		术语	定义	来源	
47	内地	房地产权利	对房屋及其所占用的土地享有占有、使用、收益或处分的权利。	JCJ/T 30—2015	ownership of real estate
	香港	物业权益	完整的物业权益（interest in the property），包括占有、使用、出租及抵押之权利。	《物业转易及财产条例》（第219章）	
	澳门	不动产所有权	1、不动产所有权之范围，包括地面以上之空间、地面以下之地层，以及在该空间及地层内所包含之未被法律或法律行为排除在该权利范围以外之一切。	《民法典》第 1264 条（物质性限制）	
48	内地	业主的建筑物区分所有权	业主对建筑物内专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。	JCJ/T 30—2015	owners' partitioned ownership of building areas
	香港	—	—	—	
	澳门	分层所有权	分层建筑物中具条件构成独立部分之各单位，可按分层所有权制度分别属于不同之所有人。	《民法典》第 1313 条（一般原则） 第 1324 条（分层建筑物的共同部分）	
49	内地	建设用地使用权	依法对建设用地享有占有、使用和收益的权利。	JCJ/T 30—2015	construction land use right
	香港	批租土地权利	政府土地契约授予承租人独家占用和开发该地块用于指定用途的权利。	《土地契约手册》	
	澳门	土地批给	本法律订定管理澳门特别行政区境内属于国家所有的土地（下称“国有土地”），尤其是在使用及利用方面的权利的设定、行使、变更、移转及消灭的法律制度。 1、对已批给的土地设定行政地役权，适用经作出必要配合后的八月十七日第 12/92/M 号法律及十月二十日第 43/97/M 号法令，但不影响以下数款规定的适用。 2、如属对已确定批给的土地重新利用的情况，澳门特别行政区可基于公共利益对该土地设定行政地役权。 3、上款所指的行政地役权的设定须于修订土地批给合同内载明。澳门特别行政区政府将国有土地临时或确定性地授予个人或法人使用、开发的权利	第 10/2013 号法律 《土地法》 第 1 条 标的 第 21 条 对已批给的土地设定行政地役权	
50	内地	地役权	为了提高自己房地产的效益或便利，依法在一定范围内使用他人房地产的权利。	JCJ/T 30—2015	easement
	香港	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	地役权	地役系指在一房地产上设定之负担,旨在为另一房地产提供专有利益,即使两个房地产属于同一主人;负担地役之房地产称为供役地,受益之房地产称为需役地。 1、地役权之设定得透过合同、遗嘱、取得时效或前所有人之指定而为之。 2、未自愿设定本法典所规定之法定地役权时,得透过司法判决设定之。	《民法典》 第 1434 条 (概念) 第 1438 条 (一般原则)	
51	内地	房地产抵押权	抵押人将其合法的房地产,以不转移占有的方式,向抵押权人提供债务履行担保,债务人不履行到期债务或者发生约定的实现抵押权的情形,抵押权人有权就该财产优先受偿的权利。	JCJ/T 30—2015	right to mortgage real estate
	香港	物业按揭	是一种以土地或物业作为贷款担保的产权安排。	《物业转易及财产条例》 《土地注册条例》	
	澳门	抵押权	债权人有权抵押权时,有权从属于债务人或第三人之特定不动产、或等同物之价额中受偿,该受偿之权利,优先于不享有特别优先权或并无在登记上取得优先之其他债权人之权利。 抵押权应作登记,否则不产生效力,即使对当事人亦然。	《民法典》 第 682 条 (概念及种类) 第 683 条 (登记)	
52	内地	房地产权利人	对房地产享有占有、使用、收益和处分权的权利人。	JCJ/T 30—2015	real estate owner
	香港	业主	房屋或土地的合法拥有人,享有法律赋予的业权及处分权。	《政府租契条例》	
	澳门	不动产所有人	不动产所有权之范围,包括地面以上之空间、地面以下之地层,以及在该空间及地层内所包含之未被法律或法律行为排除在该权利范围以外之一切。 然而,基于第三人行为所涉及之高度或深度,不动产所有人对阻止该行为作出并无利益时,则不得禁止之	《民法典》 第 1264 条 (物质性限制)	
53	内地	建筑物区分所有权人	对建筑物内专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利人。	JCJ/T 30—2015	holder of partitioned ownership of building areas
	香港	单位业主	所有业主对公用部分享有不可分割的共有权益,并须共同承担维修及管理责任。	《建筑物管理条例》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	分层建筑物之所有人	1、分层建筑物之每一所有人系属其所有之单位之唯一所有人，亦系有关分层建筑物之共同部分之共有人。	《民法典》 第 1323 条 (分层建筑物之所有人就有关房地产所拥有之权利) 第 1 款	
54	内地	国有建设用地使用权人	依法取得国有建设用地使用权的权利人。	JCJ/T 30—2015	holder of state— own construction land use right
	香港	—	—	—	
	澳门	承批人	承批人须遵守在批给土地所在区域内实施的城市规划的规定，并须遵守为合理使用所批给土地的自然资源而对承批人定出的条件。	第 10/2013 号法律 《土地法》 第 99 条 城市规划的接纳	
55	内地	需役地权利人	在一定范围内使用他人的房地产，以提高自己的房地产效益或便利的权利人。	JCJ/T 30—2015	easement holder
	香港	—	—	—	
	澳门	地役	地役系指在一房地产上设定之负担，旨在为另一房地产提供专有利益，即使两个房地产属于同一主人；负担地役之房地产称为供役地，受益之房地产称为需役地。	《民法典》 第 1434 条 (概念)	
56	内地	供役地权利人	以自己的房地产在一定范围内供他人使用的权利人。	JCJ/T 30—2015	holder of servient tenement
	香港	—	—	—	
	澳门	地上权人	在设定地上权之行为中，所有人及地上权人得约定由地上权人向所有人作出单一次支付作为报酬，又或永久或以有期限之方式支付一定之年金作为报酬。	《民法典》 第 1423 条 (报酬)	
57	内地	房地产抵押权人	对债务人享有债权，在债务人不能清偿债务或者发生约定实现抵押权的情形时，就房地产抵押物优先受偿的权利人。	JCJ/T 30—2015	real estate mortgagee
	香港	按揭权人	接受借款人（mortgagor）以土地或物业作为贷款担保的一方（通常是银行或金融机构）。	香港土地注册处官网	
	澳门	抵押权人	1、债权人享有抵押权时，有权从属于债务人或第三人之特定不动产、或等同物之价额中受偿，该受偿之权利，优先于不享有特别优先权或并无在登记上取得优先之其他债权人之权利。 2、抵押权所担保之债务，得为将来或附条件之债务。 3、抵押权分为法定抵押权、司法裁判抵押权及意定抵押权。	《民法典》 第 682 条 (概念及种类)	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
58	内地	房地产抵押人	为担保本人或者第三人债务的履行,而提供抵押房地产的权利人。	JCJ/T 30—2015	real estate mortgagor
	香港	按揭人	住宅楼宇贷款场景多称“按揭人”(mortgagor)。	《物业转易及财产条例》	
	澳门	不动产抵押人	将物业抵押以获得贷款的借款人,需承担还款责任。	《民法典》	
59	内地	房地产测绘	通过测定房地产要素并绘制图、表,准确反映房地产权属和物理状况,为核实房地产提供依据。	JCJ/T 30—2015	estate mapping
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
60	内地	地籍图	描述土地及其附着物的性质、位置、权属、数量和质量的地图。	JCJ/T 30—2015	cadastral map
	香港	地段图 / 土地记录图	要求所有土地权益变动必须基于明确界定的地段(lot),并附有经认可的测量图则。	《土地注册条例》	
	澳门	地籍图	地图绘制暨地籍局(葡文缩写为DSCC)有权限制作及保存澳门特别行政区土地几何地籍,以下称为地籍,并对其保持最新资料。	《第3/94/M号法令》 第1条 (权限)	
61	内地	房地产分丘平面图	以门牌、户院、产别及所占的宗地范围,分丘绘制成的平面图。	JCJ/T 30—2015	partial plan of a property
	香港	—	—	—	
	澳门	地籍图	1. 在澳门特别行政区地籍体系中,每一地籍图中之房地产各具一顺序之识别编号。 2. 地籍之编号系按澳门特别行政区之街区或其内之各幅地而顺序编号。 3. 以适当比例之地籍图按附于本法规之式样制定,而式样得透过行政长官以规范性文件修改。	《第3/94/M号法令》 第2条 (地籍图之编号及式样)	
62	内地	房产分户图	以一户房屋所有权为单位,绘制成的房屋权属范围的细部图。	JCJ/T 30—2015	unit plan
	香港	—	—	—	
	澳门	建筑档案认证文件	—	—	
63	内地	房屋建筑面积	房屋外墙(柱)勒脚以上各层的外围水平投影面积之和。	JCJ/T 30—2015	gross floor area
	香港	总楼面面积	指建筑物每层楼面在外部墙面内侧(或结构外墙中心线)所围合的水平投影面积之总和,包括所有楼层(含地库)、电梯大堂、楼梯、走廊、机电房、垃圾房等,但不包括某些豁免设施(如环保露台、电表房、不超过1 m ² 的窗台等)。	屋宇署;《一手住宅物业销售条例》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	建筑面积	建筑面积即所有楼层有盖部分之楼板面积的合计,在计算建筑面积时,须包括以下部分:地库;天面层:楼梯间、可通达及有盖部分的设备用房;避火层:须计算全层面积,并非只计算电梯大堂和消防楼梯;架空层:须计算所有有盖部分的垂直投影面积,但不包括露天绿化面积;地面层:须计算地段范围内的柱廊面积,但不包括垂直占用空间的垂直投影面积及属公共地役的柱廊面积;露天停车场:如作分层独立登记则须计算建筑面积;凸窗台:如其净高度等于或大于2.2米则须计算建筑面积;电梯井:只需计算其楼板面积;雨蓬:建于地界范围内、可承载超过100kgf/m ² 时,其投影面积须被计算;	《第01/DSSOPT/2009号行政指引》	
64	内地	套内使用面积	套内各功能空间使用面积之和。	《房地产业基本术语标准》JCJ/T 30—2015	net floor area
	香港	实用面积	实用面积指住宅物业单位内可供买家独自使用的楼面面积,包括:单位内的间隔墙、外墙内表面;露台(balcony)、工作平台(utility platform);空调机房(如位于单位内);但不包括:公共区域(如大堂、电梯、楼梯、垃圾房、机房等);不属该单位专用的窗台、花槽等。	《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	实用面积	由楼宇外墙划定之使用空间的合计面积,包括其外墙厚度或当墙壁为共用时的一半厚度,以及露台面积和其栏杆厚度。	《第01/DSSOPT/2009号行政指引》	
65	内地	房屋共有面积分摊系数	整幢建筑物应分摊的共有建筑面积与该幢建筑物各套套内建筑面积之和的比值。	JCJ/T 30—2015	sharing coefficient of total building area
	香港	—	—	—	
	澳门	公摊面积建筑面积	该物业单位按其占整体楼宇所有单位总面积的比例份额来分摊的共同部分面积。	《第01/DSSOPT/2009号行政指引》	
66	内地	房地产产籍	房地产的产权档案、图纸以及账册、表卡等其他反映产权现状和历史情况的资料。	JCJ/T 30—2015	property register
	香港	—	—	—	
	澳门	物业登记纪录	登记系由所涉及之房地产标示、关于该房地产之权利或负担之登录及有关附注组成。	《物业登记法典》第68条(方式及行文)第1款	
67	内地	登记簿	由房地产登记机构依法制作和管理,用于记载房地产自然状况、权利状况以及其他依法应登记事项的特定簿册,是房地产权利归属和内容的依据。	JCJ/T 30—2015	register
	香港	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	房地产记录	房地产纪录是记录本地区一切房地产之档案。	第 19/78/M 号法律 《市区房屋业 市区房屋业钞章程》 第 53 条 (定义)	
68	内地	房屋登记基本单元	有明确、唯一编号的房屋。	JCJ/T 30—2015	a basic unit of registered building
	香港	物业单位	要求所有土地权益(包括楼宇单位)必须以清晰界定的描述(clear and ascertainable description)进行注册;注册单位须具备可识别性、排他性和确定边界。	《土地注册条例》	
	澳门	房地产纪录编号	有明确、唯一编号的房屋	—	
69	内地	土地使用权初始登记	以合法的方式取得土地使用权的权利人,持有关证明文件,申请土地权利进行的首次登记,房地产登记机构在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	primary registration of right to use land
	香港	—	—	—	
	澳门	物业登记	物业登记之主要目的,为公开房地产之法律状况,以保障不动产交易之安全。	《物业登记法典》 第 1 条 (登记之目的)	
70	内地	房屋所有权初始登记	在依法取得的土地上,新建成的房屋权利人持有关证明文件申请权属的首次登记,房地产登记机构在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	primary registration of estate title
	香港	转让契据的首次注册	发生在一手住宅或新建楼宇完成开发后,发展商将单位出售给首位买家时,将该交易契据提交土地注册处注册,从而在系统中首次建立该物业单位的注册记录。	《土地注册条例》	
	澳门	物业登记	分层所有权之登记	《物业登记法典》	
71	内地	转移登记	房地产因买卖、赠予、交易、继承、划拨、分割、合并、裁决等原因致使其权属发生转移,当事人持有关证明文件申请,房地产登记机构对房地产权属情况变化在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title transfer
	香港	—	—	—	
	澳门	物业登记	引致设定、确认、取得或变更所有权、用益权、使用权及居住权、地上权或地役权之法律事实。	《物业登记法典》 第 2 条 (须登记之事实)	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
72	内地	变更登记	房地产权利人因法定名称改变或房屋现状、用途变更时，房地产权利人持有关证明文件申请，房地产登记机构对权属情况变化在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title change
	香港	—	—	—	
	澳门	物业登记	引致设定、确认、取得或变更所有权、用益权、使用权及居住权、地上权或地役权之法律事实。	《物业登记法典》 第 2 条 (须登记之事实)	
73	内地	注销登记	因房屋灭失、土地使用年限届满、他项权利终止等原因导致权利丧失时，原权利人持有关证明文件申请，房地产登记机构在登记簿上予以记载注销的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title cancelling
	香港	—	—	—	
	澳门	注销	登记因其内所定之权利、附于财产上之负担或其他负担之消灭而注销，又或因执行确定裁判而注销。	《物业登记法典》 第 14 条 (注销)	
74	内地	预告登记	当事人为保障将来的物权实现，按照约定向房地产登记机构申请，房地产登记机构依法预先将申请事项在登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title notice
	香港	—	—	—	
	澳门	优先权之约定登录	1、下列者均须登记：f) 转让或设定负担之许诺、优先权之约定及给予优先权之遗嘱处分，以及由该等事实所产生之合同地位之让与，但仅以赋予上述各行为物权效力者为限。	《物业登记法典》 第 2 条 (须登记之事实)	
75	内地	更正登记	权利人或利害关系人申请，房地产登记机构根据职权对登记簿记载有错误的内容予以更正的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title correction
	香港	—	—	—	
	澳门	登记之更正	1、不准确之登记及不适当缮立之登记，得由登记局局长主动更正，或应任何利害关系人（包括非为登录权利人之利害关系人）之请求而更正。 2、因违反连续性原则而无效之登记，在宣告无效之诉尚未登记前，得透过作出所欠缺之登记而获更正。 3、除上款规定之情况外，其他更正须透过附注为之，且在作出该附注时，即须同时更新有关标示及登录内被更正之资料。	《物业登记法典》 第 114 条 (发起)	
76	内地	异议登记	利害关系人认为登记簿记载的事项有错误，而权利人不同意更正的，由利害关系人提出异议申请，房地产登记机构将异议事项记载于登记簿的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for estate title objection
	香港	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	登记之更正	1、不准确之登记及不适当缮立之登记，得由登记局局长主动更正，或应任何利害关系人（包括非为登录权利人之利害关系人）之请求而更正。 2、因违反连续性原则而无效之登记，在宣告无效之诉尚未登记前，得透过作出所欠缺之登记而获更正。 3、除上款规定之情况外，其他更正须透过附注为之，且在作出该附注时，即须同时更新有关标示及登录内被更正之资料。	《物业登记法典》 第 114 条 （发起）	
77	内地	抵押权登记	房地产登记机构根据抵押当事人申请，依法将房地产抵押权设立、转移、变动等事项在登记簿上予以登记的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for real estate mortgage
	香港	物业押记契据的注册	当业主以物业作为贷款担保时，与银行（或债权人）签署押记契（Legal Charge），并将该契据提交土地注册处（Land Registry）注册，从而使其对后续买家或债权人产生优先权和对抗效力。	《土地注册条例》	
	澳门	抵押权登记	抵押权，其让与或变更，其登记之优先顺位之让与，以及收益用途之指定。	《物业登记法典》 第 2 条 （须登记之事实） 第 1 款（h）项	
78	内地	地役权登记	房地产登记机构根据当事人申请，依法将地役权设立、转移、变动等有关事项在需役地和供役地登记簿上予以记载的行为。	JCJ/T 30—2015	registration for easement
	香港	—	—	—	
	澳门	地役权登记	引致设定、确认、取得或变更所有权、用益权、使用权及居住权、地上权或地役权之法律事实。	《物业登记法典》 第 2 条 （须登记之事实） 第 1 款（a）项	

6.2.4 交易术语

交易术语对照见表4。

表 4 粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
79	内地	房地产转让	房地产权利人通过买卖、赠予或者其他合法方式将其房地产转移给他人的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate transfer

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	物业转让	业主通过签署具有法律效力的转让契据（如买卖合同、赠与契），将物业权益转移给他人；随后通常会将该契据提交土地注册处注册，以取得对抗第三人的效力。	《土地注册条例》	
	澳门	不动产转移	—	—	
80	内地	房地产抵押	抵押人以其合法的房地产以不转移占有的方式向抵押权人提供债务履行担保的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate deposit
	香港	—	—	—	
	澳门	物业按揭	业主将物业抵押予银行作为债务担保，金融机构持有抵押契约，享有优先受偿权。若业主未能还款，债权人可透过法律程序处置物业。	—	
81	内地	房屋租赁	房屋所有权人作为出租人将房屋转让给承租人使用，由承租人向出租人支付租金的行为。	JCJ/T 30—2015	houses leasing
	香港	物业租约	指业主（Landlord），由租客（Tenant）定期支付租金；该关系主要受《业主与租客（综合）》（Cap. 7）规管，并辅以普通法原则。	《业主与租客（综合）》	
	澳门	不动产租赁	租赁系指一方负有义务将一物提供予他方暂时享益以收取回报之合同。 租赁以不动产为标的者称为不动产租赁	《民法典》 第 969 条 （概念） 第 970 条 （不动产租赁与动产租赁）	
82	内地	房地产一级市场	国家通过其指定的政府部门将城镇国有土地或将农村集体土地征收为国有土地后出让给使用者的市场。	JCJ/T 30—2015	primary land market
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
83	内地	房地产二级市场	土地使用者经过开发建设，将新建成的房地产进行出售、出租和抵押的市场。	JCJ/T 30—2015	commodity houses market
	香港	—	—	—	
	澳门	—	澳门未明确区分二、三级市场，新建物业（「一手楼」）由发展商直接销售，二手交易统称「二手市场」。	—	
84	内地	房地产三级市场	获得房地产的法人、自然人和其他人，再次将房地产转让、租赁和抵押的市场。	JCJ/T 30—2015	second-hand houses market

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	二手物业市场	香港没有“房地产三级市场”的官方分类或法定术语，因其法律和市场体系仅区分“一手”与“二手”，不进一步细分“三级”。	差饷物业估价署	
	澳门	—	—	—	
85	内地	市场价格	某种房地产在市场上的一般价格。	JCJ/T 30—2015	average market price
	香港	市值	在估值日期，于公开市场中，由熟悉情况、审慎行事且不受强迫的买卖双方，在合理营销期后，以正常商业条款自愿达成交易的估计售价。	《物业估值手册》	
	澳门	市价	—	—	
86	内地	市场价值	估价对象在进行了适当营销后，由熟悉情况、审慎且无被迫的交易双方，以公平交易方式在价值日期自愿进行交易的估计金额。	JCJ/T 30—2015	average market price
	香港	市值	在估值日期，于公开市场中，由熟悉情况、审慎行事且不受强迫的买卖双方，在合理营销期后，以正常商业条款自愿达成交易的估计售价。	《物业估值手册》	
	澳门	市价	—	—	
87	内地	房地产买卖	房地产权利人将房地产转让给买受人所有，买受人取得房地产权并支付相应价款的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate transactions
	香港	—	—	—	
	澳门	物业买卖	买卖系将一物之所有权或将其他权利移转以收取价金之合同。 不动产之买卖合同，须以公证法所规定之方式订立，方为有效。	《民法典》 第 865 条 （概念） 第 866 条 （方式）	
88	内地	房地产赠予	房地产权利人将其房地产权利无偿转让给他人的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate presentation
	香港	以馈赠方式转让物业	凡物业转让契据所载对价为零或明显低于市值，且当事人确认属馈赠（gift），则按物业市值计算从价印花税（Ad Valorem Stamp Duty, AVD）。	《印花税条例》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	物业赠与	赠与为一合同，透过该合同，一人出于慷慨意愿，使用自己之财产为另一立约人之利益而无偿处分一物或一项权利，又或承担一项债务。 不动产之赠与，须以公证法所规定之方式订立，方为有效。	《民法典》 第 934 条 (概念) 第 941 条 (赠与方式)	
89	内地	商品房预售许可证	房地产开发企业进行商品房预售前，向房产管理部门办理申请，经审查合格后核发的，允许房地产开发企业将满足预售条件的房屋预先出售的批准文件。	JCJ/T 30—2015	commercial housing pre-sale license
	香港	—	—	—	
	澳门	预先许可	仅在获得土地工务运输局的预先许可后，方可作出在建楼宇的承诺转让及承诺设定负担的法律行为，否则该等法律行为无效。	第 7/2013 号法律 《承诺转让在建楼宇的法律制度》 第 4 条 (预先许可)	
90	内地	商品房预售	房地产开发企业将满足预售条件，依法取得预售许可证的房屋预先售给买受人，由买受人支付定金或房价款的行为。	JCJ/T 30—2015	forward purchasing of commodity houses
	香港	楼花销售	发展商须发布售楼说明书 (Sales Brochure)，载明地盘面积、单位数目、实用面积、建筑图则等；所有价单须列明每平方尺/平方米售价；示范单位 (Model Flat) 必须真实反映交付标准；禁止“扞订没收全部订金”——买家取消交易，发展商最多可没收5%；买卖合同须采用法定格式 (附表1或2)；销售过程须由持牌地产代理参与 (若委托代理)。	《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	楼花买卖	在建楼宇 (楼花) 是指计划兴建、正在兴建或已完成兴建但仍未获发有效使用准照的不动产；如属以分层所有权制度兴建者，则指仍未完成设定分层所有权确定登记的不动产，包括独立单位。仅在获得土地工务运输局的预先许可后，方可作出在建楼宇的承诺转让及承诺设定负担的法律行为，否则该等法律行为无效。	第 7/2013 号法律 《承诺转让在建楼宇的法律制度》	
91	内地	商品房现售	房地产开发企业将竣工验收合格的商品房出售给买受人，并由买受人支付房价款的行为。	JCJ/T 30—2015	present purchasing for commodity houses
	香港	现楼买卖	指卖方 (发展商或二手业主) 将已获政府发出“满意纸” (即占用许可证, Occupation Permit) 且可合法入住的住宅单位，通过签署正式买卖合同 (如“正式买卖合同”或“转易契”) 出售予买方，买方支付楼价并完成产权转让 (即“转名”) 的行为。	《一手住宅物业销售条例》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	现楼买卖	—	—	
92	内地	房地产拍卖	以公开竞卖的方式,从多数应买人中选择出价最高的人为买受人的房地产交易行为。	JCJ/T 30—2015	real estate auction
	香港	物业拍卖	通过公开叫价或密封投标方式,由拍卖人(如法院、差餉物业估价署、银行或持牌拍卖行)将房地产出售给出价最高且符合条件之买家的交易行为。。	《高等法院规则》《土地(为重新发展而强制售卖)条例》	
	澳门	不动产变卖	1、查封财产之变卖得为司法变卖或非司法变卖。 2、司法变卖以密封标书之方式为之。 3、非司法变卖得以下列方式为之: a) 直接变卖予有权取得某些财产之实体; b) 以私人磋商之方式变卖; c) 在拍卖行变卖。	《民事诉讼法典》 第 779 条 变卖之方式	
93	内地	房地产继承	当房地产权利人死亡时,将其遗留下来的房地产转移给遗嘱或法定继承人的行为。	JCJ/T 30—2015	real estate inheritance
	香港	物业继承	土地注册业主死亡后,其名下物业根据遗嘱(testate)或无遗嘱继承规则(intestacy),由遗嘱执行人或遗产管理人依法转移予受益人或法定继承人的过程。	《遗嘱条例》	
	澳门	不动产继承	赋予一人或多人成为死者财产之法律关系之主体,并因此将原属该死者之财产进行移交,称为继承。	《民法典》 第 1864 条 (概念)	
94	内地	预购商品房抵押	买受人在支付规定的首期房价款后,由贷款金融机构代其支付其余的购房款,将所购商品房抵押给金融机构作为偿还贷款履行担保的行为。	JCJ/T 30—2015	mortgage of advance—purchased commodity house
	香港	楼花按揭	买方在购买尚未建成的一手住宅物业(即“楼花”)时,与银行签订按揭贷款协议,由银行向发展商支付部分或全部楼价余款,买方则以未来将取得的物业单位作为贷款担保,并在物业落成、完成产权转让后正式设立法定按揭(Legal Mortgage)的行为。	《物业转易及财产条例》《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	—	—	—	
95	内地	土地使用权抵押	以有偿出让方式取得,且尚未建造房屋的土地使用权设定抵押的担保行为。	JCJ/T 30—2015	mortgage of land use right
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
96	内地	房屋转租	租赁期间，经房屋出租人书面同意，房屋承租人将承租的房屋再出租的行为。	JCJ/T 30—2015	sub—tenancy
	香港	分租 (Subletting)	现有租户 (head tenant / lessee) 在不解除原租约的前提下，经业主 (landlord) 同意 (如租约有此要求)，将其所租用的全部或部分物业，在全部或部分租期内，再出租予第三方 (subtenant) 的行为。	《物业转易及财产条例》	
	澳门	转租	转租系指出租人以其从先前订立之租赁合同中所获给予之承租人权利为基础而订立之租赁合同。	《民法典》 第 1007 条 (概念)	
97	内地	成本租金	按照经营成本确定的租金标准。	JCJ/T 30—2015	cost rent
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
98	内地	市场租金	由市场供求关系决定的租金标准。	JCJ/T 30—2015	market rent
	香港	应课差饷租值	应课差饷租值：物业在公开市场可合理取得的年租金。	《差饷条例》	
	澳门	—	—	—	
99	内地	房地产咨询	为房地产活动当事人提供法律法规、政策、信息、技术等方面服务的经营活动。	JCJ/T 30—2015	real estate consulting
	香港	物业顾问服务	由持牌或注册的专业人士或机构 (如测量师行、地产顾问公司)，就房地产相关的市场趋势、投资策略、法规合规、开发可行性、资产配置、租赁策略、税务影响、交易结构等事项，向客户提供独立、专业、非执行性的建议或分析报告的商业服务。	房委会报告	
	澳门	房地产中介服务	为着客户的利益透过房地产中介合同，促成他人订立以下法律行为的商业活动。	第 16/2012 号法律 《房地产中介业务法》 第 2 条 定义	
100	内地	房地产估价	房地产估价机构接受他人委托，选派房地产估价师对房地产的价值或价格进行分析、测算和判断并提供相关专业意见的活动。	JCJ/T 30—2015	real estate appraisal
	香港	—	—	—	
	澳门	物业估价	—	—	
101	内地	价值时点	所评估的估价对象价值对应的某一特定时间。	JCJ/T 30—2015	date of value

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
102	内地	估价对象	所估价的房地产等财产或相关权益，包括房屋、构筑物、土地、在建房地产、未建房地产、已灭失房地产、以房地产为主的整体资产、整体资产中的房地产等。	JCJ/T 30—2015	subject property
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
103	内地	评估价值	通过房地产估价活动得出的估价对象价值或价格。	JCJ/T 30—2015	appraisal value
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
104	内地	建筑物重置成本	采用价值时点的建筑材料、建筑构配件、建筑设备及建筑工艺等，在价值时点的国家财税制度和市场价格体系下，重新建造与估价对象中的建筑物具有相同效用的全新建筑物的必要支出及应得利润。	JCJ/T 30—2015	building replacement cost
	香港	重置成本	依据估值基准日的建筑标准及材料成本，计算重建同等功能物业所需费用（包括人工、建材及合理利润），常用于保险估值或折旧计算。		
	澳门	—	—	—	
105	内地	建筑物重建成本	采用与估价对象中的建筑物相同的建筑材料、建筑构配件、建筑设备及建筑工艺等，在价值时点的国家财税制度和市场价格体系下，重新建造与估价对象中的建筑物相同的全新建筑物的必要支出及应得利润。	JCJ/T 30—2015	reproduction cost of building
	香港	—	—	—	
	澳门	—	第 59/2023 号行政长官批示中有规定不同项目的建筑成本及价值。	第 59/2023 号行政长官批示	
106	内地	房地产经纪	为委托人提供房地产信息和居间代理业务的经营活动。	JCJ/T 30—2015	real estate agency
	香港	地产代理	就物业的出售、购买、租赁或管理，代表他人行事或提供服务，以期取得佣金、佣金或其他报酬的活动。	《地产代理条例》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	房地产经纪/房地产中介人/不动产中介服务	房地产中介人：具备相应的有效准照而从事房地产中介业务的商业企业主； 房地产经纪 具备相应的有效准照，为房地产中介人的利益及以其名义，尤其是以雇员、行政管理机关成员、董事、经理或辅助人员身份，从事房地产中介业务的自然人。 包括由第三者提供（合约或任务性质）关于不动产的卖买及租赁中介服务，亦包括为此目的的估价服务。	《澳门行业分类》 第 16/2012 号法律《房地产中介业务法》 第 2 条 定义 第 1 款（三）项 第 1 款（四）项	
107	内地	佣金	房地产经纪机构向委托人提供房地产经纪服务，按照房地产经纪服务合同约定，向委托人收取的服务费用。	JCJ/T 30—2015	commission
	香港	—	—	—	
	澳门	佣金	房地产中介人仅在其按房地产中介合同的规定促成客户订立相关的法律行为后，方有权收取佣金，但房地产中介合同订明的其他情况除外，尤其客户须就该合同的标的物所指法律行为订立预约合同后支付佣金。 法律并没有对佣金作强行性规定，佣金多少，由买卖双方与房地产中介协议而定。	第 16/2012 号法律 《房地产中介业务法》 第 18 条 佣金	
108	内地	定金	作为担保，在合同订立或在履行合同之前由合同一方方向另一方支付的一定数额的资金。	JCJ/T 30—2015	deposit
	香港	订金	签署临时买卖合同时支付的保证金（一般≤楼价5%，可因违约被没收）。	《物业转易及财产条例》	
	澳门	定金	1、在设有定金之情况下，作为定金之交付物应抵充应为之给付；抵充不可能时，应予以返还。 2、交付定金之当事人基于可归责于其本人之原因而不履行债务者，他方立约人有权没收交付物；如因可归责于他方立约人以致合同不被履行，则交付定金之当事人有权要求返还双倍定金。	《民法典》 第 436 条 （定金）	
109	内地	一手房	即新建商品房，指由房地产开发企业开发建设且未经出售、出租的各类房屋。	JCJ/T 30—2015	First—hand Property
	香港	一手楼	发展商首次出售的未入住新建物业	《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	一手樓	—	—	
110	内地	二手房	指房地产三级市场中流通的存量房屋。	《中国房地产经济辞典》 （沈正超、杨华凯主编）	Second—hand Property
	香港	二手樓	曾有过至少一位注册业主的现存物业。		

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	澳门	二手樓	—	—	
111	内地	租房	通过签订租赁合同获取房屋阶段性使用权。	《商品房屋租赁管理办法》 《广东省城镇房屋租赁条例》《最高人民法院关于审理城镇房屋租赁合同纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》（法释〔2020〕17号）	Property Rental
	香港	租樓	业主与租客以租约约定一定期限的物业使用权。	《业主与租客（综合）（Landlord and Tenant (Consolidation) Ordinance, Cap. 7）	
	澳门	租樓（不动产租赁）	租赁系指一方负有义务将一物提供予他方暂时享益以收取回报之合同。 租赁以不动产为标的者称为不动产租赁；以动产为标的者称为动产租赁。	《民法典》 第 969 条 （概念） 第 970 条 （不动产租赁与动产租赁）	
112	内地	买方	在房地产交易中支付资金获取产权的一方。	《中华人民共和国民法典》 第五百九十五条	Buyer
	香港	买家	签订买卖合同并支付楼价取得物业所有权的一方。	《一手住宅物业销售条例》 《物业转易及财产条例》	
	澳门	买家	签订买卖合同并支付楼价取得物业所有权的一方	《民法典》	
113	内地	首付款	通常指申请按揭贷款购买商品房的购房者，根据国家及地方政策规定的最低首付比例，在签订购房合同后，需要通过自有资金支付给卖方的那部分房款。		down payment
	香港	首期			
	澳门	首期	—	—	
114	内地	卖方	在房地产交易中转让物业产权获取资金的一方。	《中华人民共和国民法典》 第五百九十五条	Seller
	香港	卖家	通过签署买卖合同将物业业权转移给买家的一方。	《一手住宅物业销售条例》	
	澳门	卖家	通过签署买卖合同将物业业权转移给买家的一方	《民法典》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
115	内地	限贷	主要指暂停发放购买第三套及以上的住房贷款；对不能提供1年以上当地纳税证明或社保缴纳证明的非本地居民暂停发放购买住房贷款；提高购买第二套住房的首付款比例。	《中国人民银行 中国银行业监督管理委员会关于完善差别化住房信贷政策有关问题的通知（银发〔2010〕275号）》	Mortgage Restriction
	香港	按揭限制措施	金管局对按揭成数及压力测试的监管要求（如LTV上限60%）。		
	澳门	按揭上限	澳门金融管理局自 2024 年 4 月 20 日起，取消非澳门居民的逆周期楼宇按揭成数措施，澳门居民及非澳门居民按揭成数上限统一为百分之七十（澳门居民购置经济房屋按揭成数上限维持百分之九十），并暂停实施按揭贷款利率上调两个百分点的压力测试要求。 *此资讯更新至 2025 年 11 月 27 日	—	
116	内地	限售期	指在一定时期内，部分城市对于居民家庭或企事业单位、社会组织等法人单位新购买的房屋，限定其将所购房屋转让或办理析产手续的期限。	房地产调控政策	Sales Restriction Period
	香港	禁售期	针对特定物业（如居屋）在指定年限内禁止转售的约束性条款。	居者有其屋计划；绿表置居计划	
	澳门	禁售期	针对特定物业（如经济房屋）在指定年限内禁止转售的约束性条款	第 10/2011 号法律 《经济房屋法》	
117	内地	产权调查	在不动产登记中心核查房屋权属及抵押情况。	《不动产登记暂行条例》《民法典》	Title Search
	香港	查册	通过土地注册处查核物业的历史交易及权利负担。	《土地注册条例》（Land Registration Ordinance, Cap. 128）	
	澳门	查屋纸	买家在买楼前，应向物业登记局申请有关楼宇的“物业登记书面报告”（即查屋纸）。保障交易安全。	《物业登记法典》	
118	内地	高层	指楼层在10层或以上的建筑	GB 55038—2025	high-rise building
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
119	内地	多层	指楼层在4—9层的建筑	GB 55038—2025	mid-rise building
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
120	内地	交吉	交易时房屋无租约/占用且可立即交付使用的状态。	常见于二手房买卖合同，尤其在华南地区。	Vacant Possession

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	交吉/腾空	完成交易时物业已清空且无他人占用的交付条件。	地产代理监管局（EAA）标准合约《临时买卖合约》	
	澳门	交吉	—	—	
121	内地	认购书	指购房者与开发商在签订正式购房合同之前，预先签订的约定拟购房源、价格、定金等条款的意向文件。	《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第4 - 5条。	
	香港	临时买卖合同	由卖方（通常为发展商）与买方就出售住宅物业所订立的初步协议，载有物业详情、成交价、付款安排及双方身份等基本条款。	《一手住宅物业销售条例》（Cap. 621）	
	澳门	临时买卖合同	订立这份预约合同，目的是希望透过此协议，承诺双方日后有义务签署正式买卖合同（即做契），藉此获得相关保障；而在签署这份预约合同时，卖方会先收取买方部分款项，亦会约定何时缴付余款，交接物业及签契时间，以及一旦违约的赔偿等。	《民法典》	
122	内地	网签备案	指房屋买卖合同网签备案，是买卖双方当事人通过政府建立的房屋交易网签备案系统，在线签订房屋买卖合同并进行备案的事项，是房屋交易的重要环节。	《住房和城乡建设部关于提升房屋网签备案服务效能的意见》	
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
123	内地	意向金	指房地产交易中由买方（通过中介）向卖方预先支付的购房诚意金。双方通过在《认购书》中明确约定：若买方依约签订正式买卖合同，该款项自动转为购房款，此时其法律作用等同于预付定金。	附条件的预付款，区别于具有担保效力的“定金”。	intention deposit
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
124	内地	押金	依据租赁合同约定，由承租人向出租人预付，满足约定条件时出租人须返还或可扣减的履约保证金。	《住房租赁条例》	Security Deposit
	香港	按金	租客支付给业主的担保金（法定最高为两个月租金）。	《业主与租客（综合）条例》	
	澳门	按金/预付租金	1、当事人不得订定预付超过一期租金，亦不得订定超过一期租金所涉及时段之预付款，凡超出上述限度者均减至有关限度。 2、然而，在预付租金之约定中，亦得约定以按金名义存放相当于两期租金之金额。	《民法典》第 994 条（预付租金）	
125	内地	银行流水	用于证明借款人还款能力，借款人的银行账户在一定时期内的资金往来记录。		Transaction Record

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	银行活期账户交易记录	金融机构提供的账户存款及收支明细（需有银行公章）。	《电子交易条例》	
	澳门	銀行活期賬戶交易紀錄	金融機構提供的賬戶存款及收支明細	—	
126	内地	不动产权证	不动产登记机构发放的房屋合法权属证明。	《不动产登记暂行条例》（国务院令第656号）	Real Estate Ownership Certificate
	香港	樓契	土地注册处登记的证明物业所有权的法律文件组合。	《土地注册条例》	
	澳门	樓契	不动产买卖必须以公证书（签契）的形式作出，在公证员面前签契后，业权才会由卖方正式转到买方。市民可以在任何一间公证署，包括第一公证署（议事亭前地仁慈堂地下）、第二公证署（水坑尾公共行政大楼一楼）和海岛公证署（氹仔金利达花园地下），或于有私人公证员资格的律师面前办理签契手续。	《物业登记法典》	
127	内地	水电气暖费	物业使用过程中产生的水费、电费、燃气费、供暖费。		Utility Fees
	香港	水费、电费、石油气/煤气费、暖气费	住宅消耗的公共设施费用（香港无集中供暖费用）。		
	澳门	水费、电费、石油气/煤气费、暖气费	住宅消耗的公共设施费用（澳門无集中供暖费用）	—	
128	内地	普通住宅	广东地区的普通住宅是指住宅小区建筑容积率在1.0以上、单套住房套内建筑面积120平方米以下或单套建筑面积144平方米以下、实际成交价格低于同级别土地上住房平均交易价格的1.44倍以下的住宅。	《广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅转发建设部等部门关于做好稳定住房价格工作意见的通知》（粤府办〔2005〕56号）	Parking Space Ownership
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
129	内地	产权车位	可独立办理不动产证的专用停车位。	—	Parking Space

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
					Ownership
	香港	—	—	—	
	澳门	有契车位	—	—	
130	内地	人防车位	城市民用建筑中按照国家有关规定修建的战时可用于防空、平时被用作停放车辆的地下车位。	《中华人民共和国人民防空法》	Civil Air Defense Parking
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
131	内地	市场调节价	根据供需关系自由浮动的交易价格。	《中华人民共和国价格法》	Market—adjusted Price
	香港	市场价格	买卖双方协商确定的物业成交价。		
	澳门	市场价格	买卖双方协商确定的物业成交价	—	
132	内地	指导价	政府为调控市场发布的交易参考价（如深圳二手房指导价）。		Government Guidance Price
	香港	政府限制价格	针对特定物业（如居屋）设定的最高销售价格。		
	澳门	—	—	—	
133	内地	房本面积	房产证登记的建筑面积（含公摊）。	《房产测量规范》GB/T 17986	Floor Area
	香港	建筑面积	物业外墙包围面积（含公共区域及结构部件）。	《一手住宅物业销售条例》（Cap. 621）	
	澳门	建筑面积	即所有楼层有盖部分之楼板面积的合计,在计算建筑面积时,须包括以下部分: 地库; 天面层: 楼梯间、可通达及有盖部分的设备用房; 避火层: 须计算全层面积,并非只计算电梯大堂和消防楼梯; 架空层: 须计算所有有盖部分的垂直投影面积,但不包括露天绿化面积; 地面层: 须计算地段范围内的柱廊面积,但不包括垂直占用空间的垂直投影面积及属公共地役的柱廊面积; 露天停车场: 如作分层独立登记则须计算建筑面积; 凸窗台: 如其净高度等于或大于 2.2 米则须计算建筑面积; 电梯井: 只需计算其楼板面积; 雨蓬: 建于地界范围内、可荷载超过 100kgf/m²时,其投影面积须被计算;	《第 01/DSSOPT/2009 号行政指引》	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
134	内地	上浮及下浮	地方政府设置的房价涨跌幅度（如±15%）。		Price Ceiling/Floor
	香港	价格升幅上限及跌幅下限	—	—	
	澳门	—	—	—	
135	内地	住房证明	政府部门出具的购房资格核验文件（如无房证明）。	由不动产登记机构或住建部门出具	Housing Qualification Proof
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	

6.2.5 物业管理术语

物业管理术语对照见表5。

表5 港澳大湾区跨境房地产物业管理术语对照

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
136	内地	业主	房屋的所有权人。	JCJ/T 30—2015	owner
	香港	业主	就某单位而言，指在土地注册处登记为该单位的拥有人的人；如单位已按《土地注册条例》注册，则指注册记录所显示的拥有人。	《建筑物管理条例》(Cap. 344)	
	澳门	所有权人/业权人	“所有权”(propriedade)赋予权利人对物之全面、排他、可对抗任何人的支配权，包括使用、收益及处分。建筑物可分割为多个独立单位(fracções autónomas)，各单元可分别设立所有权。	《民法典》	
137	内地	物业使用人	一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员	JCJ/T 30—2015	occupant of the property
	香港	占用人/租客 (Occupier/Tenant)	就某单位而言，指以租客、分租客、被许可人或其他身份实际管有该单位的人，但不包括仅因受雇而留在单位内的人（如家佣）。	建筑物管理条例 (Cap. 344)	
	澳门	使用权人/承租人	一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员	《民法典》	
138	内地	共享设施设备	根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。	JCJ/T 30—2015	shared facilities and

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
	香港	公用部分	公契所界定的、不属任何单位业主独有，而供该建筑物各业主共同使用的部分，包括地基、主结构、外墙、天台、楼梯、走廊、升降机、水管总线、电力总线、避雷针、公共照明、消防系统等。	《建筑物管理条例》(Cap. 344)	equipments
	澳门	公用设施及设备	根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。	《民法典》	
139	内地	共享部位	根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。	JCJ/T 30—2015	common area
	香港	公用部分	公契所界定的、不属任何单位业主独有，而供该建筑物各业主共同使用的部分，包括地基、主结构、外墙、天台、楼梯、走廊、升降机、水管总线、电力总线、避雷针、公共照明、消防系统等。	《建筑物管理条例》	
	澳门	分层建筑物的共同部分	第 1 款有规定的分层建筑物的共同部分。	《民法典》 第 1324 条 (分层建筑物的共同部分)	
140	内地	前期物业管理	在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。	JCJ/T 30—2015	preceding stage of property management
	香港	—	—	—	
	澳门	—	在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理，但没有官方定义。	—	
141	内地	业主大会	由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利并履行相应义务的组织。	JCJ/T 30—2015	owners' congress
	香港	业主立案法团 (Owners' Corporation, OC)	根据《建筑物管理条例》(Cap. 344) 成立的法人团体，由某大厦或屋苑内所有单位业主组成，具有独立法人地位，可起诉应诉、持有财产、聘任管理公司等，负责楼宇的共同部分管理事务。	《建筑物管理条例》	
	澳门	分层建筑物所有人大会 *分层建筑物的管理受简单管理制度约束，但	分层建筑物的管理，包括一切旨在促进及规范分层建筑物共同部分的使用、收益、安全、保存及改良的行为，亦包括按本法律规定属于分层建筑物各机关职责范围的其他行为。	第 14/2017 号法律 《分层建筑物共同部分的管理法律制度》 第 1 条 目标及范围	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
		按法律规定可采用综合管理制度的情况除外。			
142	内地	业主委员会	由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主监督的组织。	JCJ/T 30—2015	owners' committee
	香港	管理委员会	是由业主立案法团（Owners' Corporation, OC）的业主大会（即法团大会）选举产生的常设执行机构，负责执行法团大会决议、日常楼宇管理事务，并向全体业主（即法团成员）负责。		
	澳门	管理机关	管理机关成员由分层建筑物所有人大会议选出。	第 14/2017 号法律 《分层建筑物共同部分的管理法律制度》 第 3 条 分层建筑物各机关	
143	内地	物业承接查验	承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共享部位、共享设施设备进行检查和验收的活动。	JCJ/T 30—2015	acceptance inspection prior to property service takeover
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
144	内地	业主自行管理	业主自行对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。	JCJ/T 30—2015	self— management of owner in property management
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
145	内地	物业管理用房	专门供物业管理活动使用的房屋。	JCJ/T 30—2015	office and function rooms for property management
	香港	管理处办公室 (Management Office)	大厦公契中列明的专用空间，供管理公司处理日常事务（如收费、保安监控）。		
	澳门	—	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
146	内地	管理规约	在特定的物业管理区域内，全体业主共同制定和遵守的文件，包括区分所有建筑物或建筑区划内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。	JCJ/T 30—2015	stipulation on property management
	香港	公契 (Deed of Mutual Covenant, DMC)	香港多层大厦或屋苑发展项目中，由发展商在楼宇落成时订立，并经土地注册处注册的具有法律约束力的契约文件。它规定了各单位业主、租户、大厦管理公司之间的权利、义务、责任，包括公用部分的使用、维修责任、管理费分摊方式、业主大会规则等。	《建筑物管理条例》	
	澳门	分层建筑物的规章	有十个以上独立单位的分层建筑物，应具备一份分层建筑物的规章，以规范共同部分的使用、收益、安全、保存及改良。	第 14/2017 号法律 《分层建筑物共同部分的管理法律制度》 第 20 条 分层建筑物的规章	
147	内地	物业公共收益	在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，利用物业共享部位、共享设施设备进行经营所获得的利益。	JCJ/T 30—2015	proceeds from common facilities
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	
148	内地	专项维修资金	专项用于房屋共享部位、共享设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。	JCJ/T 30—2015	property maintenance fund
	香港	储备基金	设立并维持储备基金 (sinking fund)，以支付未来重大维修或更换公用部分之费用。	《建筑物管理条例》(Cap. 344)	
	澳门	共同储备基金	必须设立分层建筑物的共同储备基金，以承担非预见性的开支，为避免共同部分的灭失、损毁或损坏所需的开支，以及进行共同部分的保存及修补工作而产生的必要开支。	第 14/2017 号法律 《分层建筑物共同部分的管理法律制度》 第 10 条 共同储备基金	
149	内地	房屋折旧	由于物理因素、时间因素、功能因素或经济因素等所造成的房屋价值损耗。	JCJ/T 30—2015	building depreciation
	香港	累计折旧	—	《香港测量师学会物业估值准则》	
	澳门	物业折旧	—	—	

序号	地区	中文词汇			英文词汇
		术语	定义	来源	
150	内地	房屋保养	房屋和附属设施设备的日常维修和按计划养护的统称。	JCJ/T 30—2015	maintenance of building
	香港	维修保养	所有业主及占用人须按契约规定，分担公用部分的维修保养费用。	《建筑物管理条例》(Cap. 344)	
	澳门	物業保养及维修	更新工程是： (一) 在分层建筑物外部可见的共同部分进行导致更改建筑线条或建筑物外观的工程； (二) 在分层建筑物的共同部分进行涉及更改柱、支柱、主墙及楼宇的其他结构部分的工程； (三) 更改共同部分用途的工程。 如对共同部分的修补涉及分层建筑物所有人的安全或满足其基本需要而应尽快修复或更换被毁坏、破坏或损坏的组件，则视为属必要及紧急。	第 14/2017 号法律 《分层建筑物共同部分的管理法律制度》 第 14 条 更新工程 第 2 款	
151	内地	公共秩序维护	物业服务企业根据委托合同，在物业管理区域内所提供的门岗、巡逻、车辆停放管理等服务活动。	JCJ/T 30—2015	public order and security maintenance
	香港	保安工作	将“看守、巡逻、出入控制、操作CCTV”定义为“保安工作”(Security Work)。	保安及护卫服务条例》(Cap. 460)	
	澳门	保安管理	—	—	
152	内地	公共安全系统	为维护公共安全，综合运用现代科学技术，以应对危害社会安全的各类突发事件而构建的技术防范系统或保障体系。	JCJ/T 30—2015	public security system
	香港	—	—	—	
	澳门	—	澳门无统一「公共安全系统」定义，大厦一般设置独立消防警报、闭路电视及紧急通道，法例要求符合消防等相关法律及與建筑物等相关的法律。	—	
153	内地	安保巡更系统	记录安保人员巡逻的时间、次数、部位的电子系统。	JCJ/T 30—2015	security patrol system
	香港	—	—	—	
	澳门	—	—	—	

参考文献

- [1] 蔡力坚. 房地产术语翻译的概念对等[J]. 中国翻译, 2017, (1): 122—123.
- [2] 刘青. 关于科技术语定义的基本问题[J]. 科技术语研究, 2004, (3): 14.
- [3] 中华人民共和国城市房地产管理法. 2019年8月26日.
- [4] 住房和城乡建设部. 城市商品房预售管理办法. 1995年1月1日.
- [5] 香港特别行政区. 土地注册条例. 1995年12月15日.
- [6] 香港特别行政区. 房屋条例. 1973年4月1日.
- [7] 香港特别行政区. 业主与租客（综合）条例. 1947年5月23日.
- [8] 澳门特别行政区. 物业登记法典. 1999年9月20日.

广东省粤港澳大湾区标准促进会团体标准

《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》

(☒征求意见稿 ☐送审稿 ☐报批稿)

编制说明

标准起草工作组

二零二六年七月

《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照 (征求意见稿)》编制说明

一、标准编制工作简况

(一) 任务来源

本项目来源于《广东省粤港澳大湾区标准促进会关于〈消费品跨境售后服务指南〉等3项团体标准立项的通知》（湾促会〔2025〕14号），由广东省消费者委员会提出并组织实施，广东省粤港澳大湾区标准促进会归口，旨在建立粤港澳大湾区跨境房地产交易术语统一对照体系，消除三地语言差异、规则差异带来的信息壁垒，保障跨境房地产交易各方合法权益，为大湾区域房地产市场一体化发展提供基础技术支撑。

(二) 参编单位及任务分工

本标准由粤港澳三地9家单位联合起草编制，其中内地4家、香港4家、澳门1家，覆盖消费者权益保护组织、标准化研究机构、房地产行业专业组织等类型，充分兼顾三地房地产行业法规要求、市场交易实践与跨境术语衔接需求，各单位具体分工如表1所示

表1 标准编制分工表

编制单位	任务划分	地域	单位性质
广东省消费者委员会	牵头组建三地标准起草工作组，负责日常跨区域协调与沟通；收集三地跨境房地产交易中因术语差异引发纠纷案例，梳理术语使用痛点；推动标准落地实施与宣贯推广工作。	内地	消费者协会
香港消费者委员会	梳理香港房地产交易相关术语及本地法规依据，提供香港术语使用习惯与跨境	香港	

	交易实践经验；反馈香港市场在术语衔接中的实操诉求，确保标准贴合香港行业与消费实际。		
澳门消费者委员会	梳理澳门房地产交易相关术语及本地法规依据，提供澳门术语使用习惯与跨境交易实践经验；反馈澳门市场在术语衔接中的实操诉求，确保标准贴合澳门行业与消费实际。	澳门	
广东省标准化研究院	主要负责标准立项申报、起草、研讨、意见征集、技术审查及报批等全流程工作；把控编写进度与质量，确保标准编制规范有序推进。	内地	标准化技术机构
一手住宅物业销售监管局	提供香港一手住宅物业销售相关术语的权威定义及法规依据；反馈一手住宅物业销售监管实践中的术语使用规范与跨境交易衔接需求，确保标准中香港术语的准确性与合规性。	香港	政府监管机构
香港地产代理监管局	提供香港地产代理行业相关术语的权威定义及法规依据；反馈地产代理监管实践中的术语使用规范与跨境交易衔接需求，确保标准中香港术语的准确性与合规性。	香港	
广东省房地产行业协会	整合内地房地产行业术语使用规范与实践经验，提供跨境交易术语应用案例；协调内地房企、行业机构参与标准研讨与意见征集，反馈行业实操对术语对照的实际需求。	内地	行业协会
香港粤港澳大湾区地产专业人士联合会	梳理香港房地产交易权威术语定义、法律依据及行业实操使用习惯；提供香港建设用地、权属、交易等核心领域术语的专业解读，参与术语对照规则的制定。	澳门	
广州职业技术大学	提供房地产交易术语标准化研究的学术支撑；参与术语对照的论证与审核工作，协助开展三地术语差异分析与比对研究，为术语释义的严谨性与科学性提供学术保障。	内地	高校

二、标准立项的必要性

（一）粤港澳三地行业现状以及需求度分析

随着粤港澳大湾区建设的深入推进，三地房地产市场互联互通日益紧密，跨境购房、跨境开发、跨境物业投资等活动持续增多，房地产行业已成为区域经济协同发展的重要载

体。但由于三地法律体系、市场机制及行业发展历程不同，房地产交易术语存在显著差异，导致跨境交易中面临多重痛点：

1. 术语表述差异引发沟通障碍：三地对同一概念的表述各不相同，如内地“商品房”对应香港“私人住宅/私人楼宇”、澳门“私人楼宇/私人住宅单位”；内地“房地产登记”对应香港“查册/土地查册”、澳门“物业登记”等，术语混淆严重影响交易效率。

2. 术语释义分歧导致交易风险：部分术语字面相近但内涵不同，如内地“房地产”侧重可开发性，为土地及建筑物的实体与权益结合体；香港“不動產”为法律术语，涵盖土地、附着物及相关权利权益；澳门“建筑置业”为行业统称，指房地产业与建筑业的经济活动，释义差异易造成交易认知偏差，引发合同纠纷，导致交易风险。

3. 标准缺失阻碍市场一体化：目前粤港澳大湾区缺乏统一的跨境房地产术语对照标准，三地合同订立、法律文件撰写、政策解读等活动中无据可依，增加了企业跨区域运营成本，也给消费者权益保护带来挑战。

与此同时，大湾区房地产企业、中介机构、法律界及消费者对术语标准化的需求日益迫切，建立统一的跨境房地产交易术语对照标准，已成为破解大湾区行业痛点、促进市场协同、防范交易风险的关键举措。

（二）标准拟解决跨境房地产在三地规则衔接、机制对接中存在的问题

2019年2月，中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》，明确提出“推动粤港澳大湾区市场一体化发展”，房地产市场作为重要组成部分，亟需通过标准化手段打破区域壁垒。当前三地跨境房地产交易术语使用中存在的核心问题主要有：

一是术语体系衔接不足，三地术语的分类逻辑、定义口径、法律依据存在差异，如内地按“通用-建设用地-权属-交易-物业管理”分类，香港、澳门缺乏统一分类标准，导致跨区域术语对应关系混乱；二是实操指引缺失，现有术语标准多局限于单一地区，如内地 JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》未覆盖港澳术语，香港、澳门相关术语分散于各类法规、政策文件中，无系统的跨境对照指引；三是协同机制薄弱，三地行业组织、企业及监管机构之间缺乏术语使用的沟通协调机制，术语差异长期存在且难以调和。

为填补粤港澳大湾区跨境房地产交易术语衔接领域的标准空白、破解区域协同壁垒，制定《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》具有极强的现实必要性与战略意义，核心体现在三方面：

1. 实现三地术语资源系统化整合：梳理内地、香港、澳门房地产交易核心术语，建立统一的对照体系，将分散于各类法规、标准中的术语资源整合规范，为行业提供权威参考。

2. 构建跨境交易术语衔接框架：明确术语对照原则与方法，区分“同义异名”“同名异义”“一方独有”等不同情形，提供清晰的术语对应关系与释义说明，消除沟通障碍。

3. 助力大湾区房地产市场协同发展：通过术语标准化降低跨境交易成本，提升行业协作效率，为三地政策协同、法律衔接、学术交流提供基础支撑，推动区域房地产市场高质量一体化发展。

三、标准编制原则、主要内容及先进性

（一）标准编制原则

本标准严格遵循《标准化法》《广东省标准化条例》《团体标准管理规定》等法律法规，符合 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》等要求，同时结合粤港澳大湾区“一国两制三法域”的特殊场景，坚持四大核心原则：

1. 规范性：本标准内容与三地相关法律法规、现行标准保持一致，如内地术语符合《土地管理法》、《城市房地产管理法》、JGJ/T 30-2015 等要求，香港术语依据《土地注册条例》《房屋条例》等法规，澳门术语参照《土地法》《物业登记法典》等规定，确保术语释义的合法性与准确性。

2. 实用性：聚焦跨境房地产交易高频场景，收录了通用术语、建设用地术语、权属术语、交易术语、物业管理术语等 5 大类共 156 项核心术语，术语分类与对照形式贴合行业实际使用习惯，便于快速查询与应用。

3. 协同性：以“专业对接，务实合作，尊重差异”为核心，既推动核心术语的释义统一，又尊重三地术语的独特性，通过明确标识区分“同义异名”“同名异义”“一方独有”，实现差异兼容。

4. 科学性：基于三地术语体系的对比研究，采用“定义溯源-内涵比对-对应归类”的科学方法，术语选取、分类及对照规则经三地专家反复论证，确保标准的严谨性与合理性。

（二）标准主要内容

本标准共设 6 个章节，核心围绕粤港澳大湾区跨境房地产交易术语的适用范围、引用文件、基本要求、对照原则及具体对照关系展开，为三地跨境房地产交易相关活动提供全面的术语参考，具体内容如表 2 所示：

表 2 《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》主要内容

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确标准的核心定位是提供粤港澳大湾区跨境房地产交易相关术语的对照依据；界定适用范围主要包括三地跨境房地产交易的合同订立、法律文件撰写、政策解读、学术交流及行业协作等活动。
2	规范性引用文件	引用 JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》，确保内地术语与现行国家标准的衔接一致性；同时明确香港、澳门术语参考其权威性法规文件。
3	术语和定义	本标准不新增术语定义，仅对三地已有术语进行对照，确保释义与各自权威来源保持一致。
4	基本要求	明确三地术语使用的核心规则：广东省术语符合相关法律以及 JCJ/T 30-2015 规定；香港、澳门术语参考本地权威性文件；统一标识规则（“*”表示港澳有相关术语且同内地释义，“—”表示港澳无相关术语）。
5	术语对照原则	确立“专业对接，务实合作，尊重差异”的核心原则；明确收录范围为三地意义相近而词汇不同或词汇相近而意义不同的术语；规定对照维度包括术语表述、释义、来源及附注说明等。
6	术语对照	将跨境房地产交易术语分为 5 大类，共收录 156 条核心术语，形成详细对照表格： 1. 通用术语（31 条）：涵盖房地产、房屋、土地、房地产业等基础术语； 2. 建设用地术语（15 条）：包括建设用地、土地储备、楼面地价等相关术语； 3. 权属术语（32 条）：涉及房地产权利、抵押权、登记等权属相关术语； 4. 交易术语（58 条）：包含房地产转让、租赁、拍

		卖、按揭等交易环节术语； 5. 物业管理术语（16条）：覆盖业主、共用设施、 物业维修等管理类术语。
--	--	--

（三）标准先进性与特色性

本标准是国内首个面向粤港澳大湾区跨法域场景的房地产交易术语专项对照标准，聚焦跨境术语衔接的核心痛点，具有鲜明的创新性与实用性：

1. 填补跨区域房地产术语标准空白：首次系统整合三地房地产交易术语资源，构建“分类统一-释义溯源-标识清晰”的对照体系，填补了现行标准在跨法域房地产术语衔接领域的空白，解决了长期以来三地术语混乱的行业痛点。

2. 实现三地法规政策有效衔接：全面对接内地《土地管理法》、《城市房地产管理法》、JCJ/T 30-2015 标准及香港《土地注册条例》《房屋条例》、澳门《土地法》《物业登记法典》等 12 部三地权威法规，确保术语释义的合法性与准确性，为跨境交易的法律合规性提供支撑。

3. 创新术语对照体系：设计“*”和“—”的统一标识规则，清晰区分三地术语的对应关系，同时通过附注栏说明术语使用场景、特殊要求等关键信息，兼顾统一性与差异性，提升标准的实操性。

4. 服务场景针对性强：术语分类贴合跨境房地产交易全流程，优先收录高频使用术语，对照表格包含术语表述、释义、来源等多维度信息，便于合同起草、政策解读、纠纷处理等实际应用，降低行业沟通成本。

四、标准编制依据

（一）法律法规

本标准的制定严格遵循粤港澳三地房地产领域的现行法律法规、条例及相关文件，确保术语对照与三地法律体系有效衔接，核心参考法律法规如表 3 所示：

表 3 标准参考的三地相关法律法规等文件

序号	文件名称	发布单位	发布地区 （内地/香港/澳门）
1	《中华人民共和国土地管理法》	全国人民代表大会 常务委员会	内地
2	《中华人民共和国城市房地产管理法》 （2019 修正）		
3	JCJ/T30-2015《房地产业基本术语标准》	住房和城乡建设部	
4	《不动产登记暂行条例》	国务院	
5	《新界条例》（第 97 章）	香港特别行政区 立法会	香港
6	《土地注册条例》（第 128 章）		
7	《房屋条例》（第 283 章）		
8	《物业转易及财产条例》（第 219 章）		
9	《土地法》（第 10/2013 号法律）	澳门特别行政区 立法会	澳门
10	《物业登记法典》(第 46/99/M 号法令)		
11	《社会房屋法律制度》（第 12/2024 号法律）		
12	《经济房屋法》（第 10/2011 号法律）		

在“一国两制”框架下，粤港澳三地因法律传统、土地制度、房地产市场发展模式与监管体系等的差异，形成了各具特色的房地产交易术语体系与应用规则，这直接导致当前跨境房地产交易场景中普遍存在术语表述不统一、释义理解有分歧、法律衔接不顺畅等痛点堵点，术语体系的“区域落差”已成为制约大湾区房地产市场一体化、提升跨境交易效率的重要障碍。

在此背景下，制定《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》具备极强的现实必要性 with 战略价值，一方面可填补当前跨境房地产交易术语衔接领域的标准空白，为三地市场主体提供清晰、权威、可落地的术语对照指引，降低跨境交易

的沟通与规则适配成本；另一方面也能通过术语的统一梳理与精准对照，打通区域房地产市场互联互通的语言堵点，为粤港澳大湾区房地产行业协同发展、跨境交易行为规范、消费者权益保障与市场一体化建设提供坚实的基础制度支撑。

（二）相关标准

本标准与现行售后服务通用标准协调衔接，主要对比参考 GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》、GB/T 44904-2024《售后服务 无理由退货服务规范》、GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》等现行标准，通过全国标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台、粤港澳大湾区标准信息公共服务平台等多平台查询，现行标准均未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，无法满足跨区域售后服务一致性协同、三地合规适配等核心需求。本标准与现行核心参考标准的对比分析如表 5 所示：

本标准与现行房地产领域标准协调衔接，主要对比参考 JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》，通过多平台查询，现行标准仅为内地单一场景，未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，无法满足跨区域术语衔接需求，具体对比分析如表 5 所示：

表 5 标准对比情况分析

查询关键词	房地产、房地产术语、跨境房地产、术语对照等		
查询平台	☒ 全国标准信息公共服务平台（网址： https://std.samr.gov.cn/ ） ☒ 全国团体标准信息平台（网址： https://www.ttbz.org.cn/Home/Group ） ☒ 粤港澳大湾区标准信息公共服务平台（网址： https://www.gbsrc.org.cn/listOfBayAreaStandards ） ☐ 其他		
查询范围	☒ 国际标准 ☒ “湾区标准”	☒ 国家标准 ☒ 地方标准	☒ 行业标准 ☒ 团体标准
查询结果	根据关键词查询，与本标准相似的标准有：		

1. JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》 注：现行标准仅规范内地房地产业基础术语，未聚焦粤港澳大湾区跨境场景，无法满足三地房地产交易术语跨区域对照衔接、法规适配及行业协同应用等核心需求。				
序号	章、节及标题	本标准内容	对比内容	对比结果
1	范围	聚焦粤港澳大湾区跨境房地产交易场景，提供三地术语对照依据，覆盖合同订立、法律文件撰写等全场景，解决跨境术语沟通障碍。	（与 JCJ/T 30-2015 对比） 该标准仅规范内地单一场景房地产业基本术语，未涉及香港、澳门术语，无跨境对照相关内容，无法满足跨区域交易需求。	本标准首次针对粤港澳大湾区跨境场景制定术语对照标准，填补了现行标准在跨法域房地产业术语衔接领域的空白，为跨境交易提供专属技术支撑。
3	术语和定义	本标准不新增术语定义，仅对三地已有术语进行对照，确保释义与各自权威来源保持一致。	（与 JCJ/T 30-2015 对比） 该标准仅规范内地单一场景房地产业基本术语	本标准不新增术语定义，仅对三地已有术语进行对照，确保释义与各自权威来源保持一致。
4	基本要求	明确三地术语引用依据及统一标识规则，确保术语释义的权威性与对应关系的清晰度。	（与 JCJ/T 30-2015 对比） 该标准仅规定内地单一场景术语的定义与使用要求，未涉及港澳术语的衔接规则。	本标准建立了跨区域术语使用的统一规则，填补了现有标准在术语对照标识体系领域的空白，提升了跨境术语应用的规范性。
5	术语对照原则	确立“专业对接，务实合作，尊重差异”的原则，明确术语收录范围与对照维度。	（与 JCJ/T 30-2015 对比） 该标准无术语对照相关原则，仅聚焦单一地区术语的定义规范。	本标准首次提出跨法域房地产业术语对照原则，为三地术语衔接提供了核心遵循，填补了现有标准在术语协同原则领域的空白。
6	术语对照	按5大类收录156条核心术语，提供三地术语表述、释义、来源及附注的全方位对照。	（与 JCJ/T 30-2015 对比） 该标准仅收录内地116条术语，无港澳术语对应内容，缺乏跨境应用价值。	本标准构建了全面的跨境房地产业术语对照体系，填补了现有标准在术语跨区域对应关系领域的空白，满足了行业实际需求。
比对结果	经过与 JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》现有标准全面比对，得出如下结论： ☑本标准填补了粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照领域的标准空白，针对性解决了三地术语表述不一、释义分歧、衔接不畅等核心痛点，是对现有标准的重要补充与跨境场景化延伸，具有极强的现实必要性及行业应用价值。 ☑本标准的制定与实施，将有效规范粤港澳大湾区跨境房地产交易的术语使用，提升三地行业协作与跨境交易效率，助力大湾区房地产市场一体化建设，具有极强的现实必要性、行业重要性与区域发展价值			

五、标准在粤港澳三地调研、研讨、征求意见及邀请三地专家审定的情况

本标准编制工作自 2025 年 4 月启动，坚持粤港澳三地协同、产学研用结合，截至目前历经调研准备、草案编写、多轮研讨、三地协同机制搭建、立项评审等五大阶段，充分征求三地相关单位、专家意见，确保标准贴合三地实际、具备可操作性，具体推进情况如下：

（一）调研准备情况（2025 年 4 月）

由广东省消费者委员会、广东省标准化研究院牵头，启动标准前期筹备工作，构建“资料梳理-需求研判-方案制定-组织组建”全流程体系：

1. 资料系统梳理：全面收集三地房地产相关法律法规、标准文件、行业报告等，重点梳理内地 JCJ/T 30-2015、香港《土地注册条例》、澳门《物业登记法典》等 12 份核心文件中的术语资源。

2. 实地调研走访：通过线上问卷、线下座谈等形式，调研三地房地产企业、中介机构、法律机构及消费者等，识别出 5 类共计 156 条高频使用术语及术语衔接痛点。

3. 工作方案制定：基于调研成果，制定标准编制详细工作方案，明确总体目标、技术路线、时间节点及三地协同机制，组建跨区域起草工作组。

（二）编写及研讨情况（2025 年 4 月-7 月）

工作组按照 GB/T 1.1-2020 等编制规范，完成标准草案多轮编写与迭代优化，期间组织三地参编单位、专家开展多轮线上+线下研讨，核心推进过程如下：

1. 2025 年 4 月 18 日，广东省标准化研究院与广东省消

费者委员会开展项目对接，明确大湾区跨境消费领域的标准化缺口，确定《跨境消费品售后服务规范》《跨境消费投诉处理工作指南》《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》等3项标准的编制方向与核心框架，形成**标准草案稿（第1版）**。

2. 2025年6月4日，召开线上研讨会，重点确立“分类对照+释义溯源+标识区分”的核心框架，初步收录132条术语，会后修改形成**标准草案稿（第2版）**。

3. 2025年6月25日，召开线下专题研讨会，就标准框架逻辑、核心条款内容、三地推广实施路径等达成一致，新增24条高频术语，调整分类逻辑，形成**标准草案稿（第3版）**。

4. 2025年7月2日，广东省消费者委员会会同广东省标准化研究院赴广东省市场监督管理局进行专项汇报，听取分管处室领导意见，明确“协同一致为核心，兼顾三地差异”的编制原则，聚焦术语释义准确性与对应关系合理性，完善术语来源标注及附注说明，形成**标准草案稿（第4版）**。

（三）三地协同机制搭建情况（2025年8月-11月）

为确保标准兼顾三地法规、市场与消费需求，工作组同步推动粤港澳三地消委会协同编制机制搭建，由广东省消费者委员会牵头，与香港、澳门消委会开展多轮沟通协调，明确港澳两地消委会作为标准在港澳地区的主要牵头单位，共同推进三项标准编制各项工作，具体过程如下：

1. 对接邀请阶段：明确协同合作基础。2025年8月13

日，广东省消费者委员会分别向香港消委会印发《关于邀请加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委〔2025〕66号）、向澳门消委会印发《粤消委函〔2025〕67号》，邀请两地消委会作为港澳牵头起草单位加入工作组，明确三项标准编制背景、核心目标、协作事项及后续工作安排等。

2. 反馈确认阶段：两地机构确认参与。两地消委会先后正式回函确认参与标准编制，结合属地实际落实专项工作：

香港地区：2025年11月17日，因工作需求，广东省消费者委员会再次向香港消委会印发《关于邀请加入“湾区标准”工作组并参与有关工作的函》（粤消委函〔2025〕88号），进一步明确工作组参与机制与实际需求；11月20日，香港消委会正式回函，确认参与三项标准制定，成立「跨境消费保障及电商发展工作小组」，专项开展香港地区调研、意见征集与内容论证工作。

澳门地区：11月19日，澳门消委会正式反馈参编意见，确认参与标准制定，结合澳门《消费者权益保护法》实施经验与跨境消费特点，为标准条款设计提供专业支撑，推动标准在澳门的落地适配。

3. 机制建立阶段：三地协同框架形成。截至2025年11月底，粤港澳三地消委会协同推进工作机制全面落地，港澳两地明确本地牵头对接人员与工作团队，三地共同确认联合调研、跨区域意见征集、专家联合审定、共同发布推广等关键环节的协作规则，为标准编制与落地奠定制度基础。

下一步三地将共同推进各项编制工作落地，确保三项标准充分兼顾三地法规政策差异、行业特点和消费需求，具备三地同步落地实施的可行性，为后续推动标准纳入“湾区标准”清单、实现三地跨境消费服务规则协同衔接提供支撑。

（四）立项评审情况（2025 年 12 月）

2025 年 12 月 11 日，广东省粤港澳大湾区标准促进会采用“线上+线下”相结合的形式，组织召开《粤港澳大湾区跨境房地产交易术语对照》等三项团体标准项目立项评审会。评审工作充分体现三地专业性与代表性：

1. 专家组成：评审专家组由 7 名来自粤港澳三地产学研领域的专业人士组成，涵盖华南理工大学、澳门科技大学、香港中文大学等科研院校，广东省电子商务协会、广东省直播电子商务协会等行业组织，以及佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所以及广东准诚数据科技有限公司等标准化技术服务机构与企业，确保评审意见的全面性、专业性与区域适配性。

2. 评审过程：起草单位就项目立项背景、三地协同推进进展、标准核心技术框架、预期应用价值等进行详细汇报；专家组对立项申报书、草案稿等材料进行审查，围绕术语收录范围、对照原则、实操性等核心问题开展质询与讨论。

3. 评审结果：专家组一致认为，本标准精准回应大湾区跨境房地产交易术语衔接的行业痛点，编制具备充分的必要性与及时性，**一致同意准予立项**。会后工作组根据专家意见对标准进行优化，形成**标准征求意见稿（第 1 版）**。

（五）定向征求意见情况（2026 年 1 月-3 月）

2026 年 1 月至 3 月，工作组针对标准征求意见稿（第 1 版），向粤港澳三地有关参编单位开展定向征求意见，重点围绕术语收录、释义精准性、三地对应关系及编制说明逻辑性等核心内容征集修改意见。各相关单位结合属地实际与专业优势反馈意见，工作组经逐条梳理、论证，吸纳合理建议修改完善后，形成**标准征求意见稿（第 2 版）**，为后续三地大范围公开征求意见奠定基础。

（六）后续推进安排（2026 年 4 月之后）

工作组将组织开展粤港澳三地大范围公开征求意见工作，意见征集结束后，将按照“意见梳理—标准修改—技术审查—“湾区标准”申报—标准宣贯实施”流程，稳步推进后续工作，确保标准落地见效：

1. 意见梳理与标准修改：对三地相关单位、社会公众反馈的意见进行统一梳理、汇总与分析，充分吸纳合理建议，形成**标准送审稿**。

2. 技术审查：组织粤港澳三地行业、法律、标准化等领域专家召开技术审查会，对标准送审稿的科学性、适用性、可操作性进行全面审定。

3. “湾区标准”申报：根据技术审查意见进一步优化标准内容，形成**标准报批稿**及全套报批材料，按程序提交“湾区标准”申报，申请纳入大湾区共通执行标准清单。

4. 审批发布：待通过“湾区标准”审查后，完成所有后续流程，联合粤港澳三地相关单位共同举办标准发布活动，

面向三地市场主体、消费者及相关机构正式发布。

5. 宣贯实施：编制标准宣贯手册、落地指引等配套材料，开展三地标准宣贯培训；引导三地消费品经营企业主动对标实施标准，建立标准实施效果跟踪机制，持续优化标准落地成效。

六、重大分歧意见处理情况

本标准编制过程中，粤港澳三地参编单位及评审专家对标准核心框架、术语收录范围、对照原则等关键内容均达成高度共识。针对少数术语的对应关系存在的分歧，通过查阅三地权威文件、征求行业实操意见、组织法律专家论证等方式，最终达成一致意见，未出现重大分歧。

七、技术指标设置的科学性和可行性

本标准术语对照类标准，主要提供三地房地产交易术语的对应关系与使用指引，不设置量化技术指标。标准收录的术语均为跨境交易高频使用词汇，对照规则简洁清晰，释义来源权威可靠，能够满足三地行业实际应用需求，具备极强的可行性与操作性。

八、涉及专利的有关说明

本标准内容未涉及专利，亦无相关专利信息需要披露，标准发布机构不承担识别专利的责任。

九、标准信息变更说明

本标准编制过程中，标准核心框架、编制目标、主要内容均无重大变更。

十、其他说明事项

暂无。