

# 关于征集国际标准《电子商务交易保障——生成式AI 辅助交易 第 1 部分：案例研究》案例的通知

各有关单位：

由中新两国专家联合编制的 ISO/TR 32114-1 《Transaction assurance in e-commerce — Generative AI-assisted transactions — Part 1: Case studies》（中文名称：《电子商务交易保障——生成式人工智能（AI）辅助交易 第 1 部分：案例研究》）于 2025 年 5 月 28 日在 ISO/TC 321/WG 5 中立项成功。该标准旨在为电子商务交易流程中引入生成式 AI 提供指南，以提升线上销售相关的用户体验。为支撑该技术报告的高质量编制工作，为全球电商高质量发展贡献我国生成式人工智能在电子商务交易领域的典型应用实践与创新成果，现开展第一轮广泛征集生成式 AI 在电子商务交易场景中的应用案例，具体事项如下：

## 一、征集案例主题

征集案例应围绕生成式 AI 在电子商务交易保障中的应用，案例可覆盖但不限于以下主题方向：

1. AI 赋能的会话式商务与商品查找
2. 供应商与账户设置优化
3. 沉浸式购物体验
4. 安全高效交易
5. 物流与路线优化
6. 交易绩效与纠纷处理

7. 退换货与支持管理
8. 电子商务流程自动化与优化

## 二、提供材料的要求

为保证案例的参考价值，提交材料应尽量包括以下内容：案例基本信息、应用场景与目标、实施技术及集成方式、定量与定性成效、主要相关方及协作机制、经验教训与标准化建议等，并按照附件表格进行填报。

请有意为 ISO/TR 32114-1 提供案例的相关单位/企业，于 2026 年 3 月 31 日前将填写完整的附件表格及相关证明材料（若有）发送至指定邮箱。

## 三、联系方式

联系人：李信竺

电 话：18258379390

邮 箱：xinzhu.li@utopath.com

地 址：上海市浦东新区金桥路 1851 号 A 栋 7 楼

上海浦东明珠国际标准化研究院

2026 年 1 月 26 日

# 附件

## ISO-TC321 survey (WG5 AI application)

调研标题：收集“电子商务交易保障——生成式 AI 辅助交易 第 1 部分：案例研究”案例

### 说明

#### 目的：

本调查旨在收集生成式人工智能（Gen AI）的应用案例，以支持 ISO/TR 32114-1 的开发。调查结果将作为：

- ISO 32114 系列标准的基础参考
- 国际标准化工作的实证依据

#### 参与方式

- 选择主题：从以下 8 个关键主题（见下表）中选取一个或多个。
- 提供详情：针对所选主题，填写对应部分的具体案例信息。

#### 参与益处

通过参与本次调查，您将能够：

- 了解电子商务领域生成式人工智能的最新发展趋势。
- 展示您项目的行业价值。
- 直接影响国际标准的制定。
- 提升您所在组织的行业领导力。

<p>请从这 8 个关键主题中至少选择一个，并确定其具体的内容作为本案例研究的主题。</p>	<div>1. AI 赋能的会话式商务与商品查找</div> <div><input type="checkbox"/> AI 生成产品内容创作及合规性检查</div> <div><input type="checkbox"/> 个性化 AI 购物助手及产品推荐（含需求预测）</div> <div><input type="checkbox"/> 对话式商务整合应用</div> <div><input type="checkbox"/> AI 驱动的动态定价与促销优化</div> <div>2. 供应商与账户设置优化</div> <div><input type="checkbox"/> AI 辅助账户注册及资质核验</div> <div><input type="checkbox"/> AI 驱动的供应商与第三方服务匹配</div> <div><input type="checkbox"/> 隐私与数据保护的 AI 治理机制</div> <div>3. 沉浸式购物体验</div> <div><input type="checkbox"/> 虚拟试穿 / 试用及沉浸式产品可视化</div> <div><input type="checkbox"/> 基于沉浸式技术的客户互动增强</div> <div>4. 安全高效交易</div> <div><input type="checkbox"/> AI 辅助电子订单创建与确认</div> <div><input type="checkbox"/> 动态 AI 支付安全支持、欺诈检测及支付风险防范</div>
--	--

	<div><input type="checkbox"/> AI 优化购物车转化</div> <div>5.物流与路线优化<div><input type="checkbox"/> AI 优化的预测性库存管理、物流路线规划及实时追踪</div><div><input type="checkbox"/> AI 辅助跨境清关</div><div><input type="checkbox"/> AI 优化的货币兑换率服务</div></div> <div>6.交易绩效与纠纷处理<div><input type="checkbox"/> AI 驱动的交易绩效评估分析</div><div><input type="checkbox"/> AI 赋能的在线纠纷解决（ODR）处理及自动化协商（含团队通知推送）</div><div><input type="checkbox"/> AI 记录 / 转录全部对话内容</div></div> <div>7.退换货与支持管理<div><input type="checkbox"/> AI 辅助退货退款处理（含发票创建）</div><div><input type="checkbox"/> AI 售后技术支持助手（含客户维系、销售追踪、线下转化）</div></div> <div>8.电子商务流程自动化与优化<div><input type="checkbox"/> AI 增强的流程自动化，实现无缝运营</div><div><input type="checkbox"/> 基于 AI 分析的智能资源配置与流程优化</div></div>
案例研究标题（项目/方案名称）	
案例所在的国家和城市/社区	
联系人信息（单位名称、联系人、电话、邮箱）	
承诺	<div><input type="checkbox"/>如申报案例经审核符合纳入国际标准要求，申请单位愿意且能够提供案例纳入国际标准工作所需技术、人力和经费支持</div>

问题:

1. 背景信息

请简要概述案例项目的基本情况（如：项目范围、所属行业以及实施时间周期等）

2. 目标与策略

生成式 AI 应用旨在实现哪些具体的用户体验目标？（如：提高运营效率、降低中小企业营销成本、优化消费者服务体验等）。为实现这些目标采用了哪些核心策略？

### 3. 已开展的工作

简要说明生成式 AI 辅助应用的实施情况，包括：

- 涉及的关键主题。
- 技术路径（包括所采用的模型类型）。
- 与电子商务交易流程的集成方式。

### 4. 主要成效

通过该项目取得了哪些量化成果？

- 请提供具体指标，如：转化率增长百分比、订单处理效率提升率、人力成本降低幅度、营销投资回报率优化比例等。

在以下方面观察到了哪些定性改进：

- 商业和经济影响（如：帮助中小商户进入新兴市场）
- 行业和社会影响（如：如提升消费者服务的包容性、推动行业流程标准化）

这些成果与项目初始目标的契合度如何？

- 请对实际取得的成效与原定目标之间的一致性进行评估。

### 5. 主要利益相关方

- 列出主要利益相关方及其角色；
- 总结各利益相关方（如商户、用户、运营团队）对项目成效的反馈，包括对体验、响应速度、维护成本等方面的满意度；
- 描述在项目实施过程中建立的协作机制。

6. 可分享的经验与启示

本项目中哪些成功的策略或方法可应用于类似项目？

实施过程中面临了哪些主要挑战（如技术问题、数据安全、团队协作等），未来项目中可如何改进？

对于计划在电子商务中应用 AI 的组织或个人，有哪些实践建议？

7. 其他支撑性参考资料

请说明可提供的相关支撑材料（如用户反馈记录、第三方评估报告等）。

8. 面向生成式 AI 赋能电子商务交易标准化的未来发展建议

识别当前亟需解决的标准化需求（如数据隐私保护、模型互操作性等）。

提出可操作的行业层面指导建议或行动路径。

感谢您抽空填写！请将本表返回至：

xinzhu.li@utopath.com