

# 浙江省电子商务促进会

## 浙江省电子商务促进会关于团体标准《电子商务客户服务规范》的公示

各有关单位：

根据《浙江省电子商务促进会团体标准管理办法（试行）》（浙电促会〔2018〕26号）有关规定，由杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）牵头编制的团体标准《电子商务客户服务规范》已完成征求意见并修改定稿。现予以公示，公示时间：6月23日-6月30日。

如有异议，请与浙江省电子商务促进会联系。

联系人：陈福棣、姚园

联系电话：0571-87065525、85806719

电子邮箱：zjdscjh@163.com

附件：《电子商务客户服务规范（公示稿）》

浙江省电子商务促进会  
浙江省电子商务标准化技术委员会

2022年6月23日

ICS 03.080.30

CCS A 10

# 团 体 标 准

T/ZEA 002—2022

## 电子商务客户服务规范

Specification for customer service of E-commerce

(公示稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省电子商务促进会 发布

## 目 录

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 环境设施及服务系统 .....	2
6 服务人员 .....	2
7 服务提供 .....	3
8 服务质量 .....	4
9 安全保障 .....	5
10 评价与改进 .....	5
参考文献 .....	6