

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

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。

本文件由浙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）、浙江公正检验中心有限公司、浙江省电子商务促进会、中国计量大学、农夫山泉股份有限公司、杭州胡庆余堂天然食品有限公司、杭州网易严选贸易有限公司、浙江云橙控股集团有限公司、浙江省农都农产品有限公司、浙江省交通运输科学研究院。

本文件主要起草人：麻宇蓉、郑林、徐梅、秦志荣、陈福棣、徐梦、李秀娣、颜鹰、杜威、傅雨安、韩筱、陈飞芳、徐胜、董丽芳、李南阳、郑水云、王书彬、卢劼、黄昕辉。