

浙江省电子商务促进会

浙江省电子商务促进会关于发布《电子商务 客户服务规范》团体标准的通知

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》（标准号 T/ZEA 003-2022）、经立项审核、组织编制、征求意见、专家评审、网上公示等程序，现予以批准发布，自发布之日起实施。

附件：《电子商务客户服务规范》

浙江省电子商务促进会

2022年7月1日



团 体 标 准

T/ZEA 003—2022

电子商务客户服务规范

Specification for customer service of E-commerce

2022 - 7 - 1 发布

2022 - 7 - 1 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