

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T XXXXX—XXXX

电子商务客户服务规范

Specification for customer service of E-commerce

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局 发布

目 次

前 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本要求	3
5 服务人员	4
6 服务内容和程序	5
7 服务要求	6
8 评价与改进	7
附录 A（规范性附录） 电子商务第三方平台争议解决程序	8
附录 B（规范性附录） 电子商务经营者服务程序	9
附录 C（规范性附录） 电子商务客户服务评价内容	12

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江绿森数码科技有限公司、浙江神洲酷奇科技发展有限公司、阿里巴巴商学院、(蘑菇街)杭州时趣信息技术有限公司、浙江省方大标准信息有限公司。

本标准主要起草人：娄韶山、李海鸥、谢树济、刘清、赖圣卿、林阳晴、陈明蓉、高远、邵建伟、郑培、徐亦萍、王燕、陈旭文。

电子商务客户服务规范

1 范围

本标准规定了电子商务客户服务的基本要求、服务人员、服务内容和程序、服务要求、评价和改进。本标准适用于电子商务第三方平台、电子商务经营者提供的客户服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务第三方平台

在电子商务活动中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的互联网信息平台。

3.2

电子商务经营者

通过互联网等信息网络销售商品或提供服务的自然人、法人或其他组织。

3.3

售后技术服务

商品出售后，为保证商品正常使用而为消费者提供的必要服务，主要包括以下内容：

- 产品安装、调试；
- 产品维修；
- 产品维护保养；
- 产品定期检查；
- 有关技术咨询。

4 基本要求

4.1 服务渠道

服务渠道包括但不限于：电话、在线文字、语音、视频、社交媒体以及其他渠道。

4.2 服务时间

服务时间应不少于7天×8小时，可根据业务情况和消费者情况等进行调整。

4.3 隐私保护

电子商务第三方平台、电子商务经营者应妥善保管消费者信息，采取相应的技术手段保证信息资料的安全性。未经消费者同意，电子商务第三方平台、电子商务经营者不得向任何第三方披露或转让消费者名单、交易记录等数据，但法律法规另有规定的除外。

4.4 应急响应

应建立应急响应机制，在发生或可能发生信息泄露、丢失等情况时，应立即启动应急响应措施。

5 服务人员

5.1 人员配备

5.1.1 电子商务第三方平台、电子商务经营者应配备与销售规模相适应的售前、售中、售后客户服务人员。

5.1.2 客户服务人员应参加岗前培训及考核，掌握商品基本知识、客户服务基本知识和电子商务基本知识，熟悉相关法律法规及业务处理流程，包括但不限于安排上架、修改价格、处理订单、安排发货等，考核通过后方可上岗。

5.1.3 客户服务人员应根据工作需要定期进行或不定期业务提升培训，每年不少于2次。

5.2 服务态度

5.2.1 客户服务人员应具备良好的心理素质和为消费者服务的观念。

5.2.2 客户服务人员应保持与消费者之间良好的互动，不应表现出不耐烦、推托之辞等现象。

5.2.3 客户服务人员应主动服务，恰当引导消费者。

5.2.4 客户服务人员应具备较强的责任心与服务意识，积极解答消费者问题，主动提供相关信息和帮助。

5.3 服务礼仪

5.3.1 会话前

客户服务人员应使用标准的开场白或欢迎语。如“您好，亲爱的顾客，欢迎光临XXX，我们将竭诚为您服务！”等。

5.3.2 会话中

会话中客户服务人员用语规范主要包括：

- a) 服务用语应礼貌、规范，杜绝使用蔑视语、烦躁语、否定语。客户服务人员应在消费者等待或等待后对其表示歉意；恰当地使用“请、您、谢谢、对不起、请稍等”等礼貌用语；
- b) 客户服务人员不得使用服务禁语。严禁与消费者争吵、顶撞、辱骂消费者等；

- c) 语音客户服务人员还应养成良好的通话习惯，保持适当的语速和音量，吐字清晰、流畅自然。应使用普通话，实现语言无障碍服务。

5.3.3 会话后

客户服务人员应使用标准的结束语，礼貌地结束对话。如“感谢您的支持与配合，欢迎下次光临！”等。

5.4 服务技能

5.4.1 客户服务人员应具备良好的语言表达能力、沟通协调能力和情绪控制能力。

5.4.2 客户服务人员应具备熟练操作计算机或其他移动设备的能力。

6 服务内容和程序

6.1 服务内容

6.1.1 电子商务第三方平台

6.1.1.1 售前服务

电子商务第三方平台售前服务包括但不限于以下内容：

- a) 提供平台使用规则、购买指南的咨询；
- b) 提供电子商务第三方平台开展的促销活动的咨询；
- c) 提供消费者账号注册/登录/注销等问题的咨询；
- d) 提供消费者账号信息管理方面的咨询，如密码、收货地址等信息的修改。

6.1.1.2 售中服务

电子商务第三方平台售中服务包括但不限于以下内容：

- a) 负责支付问题的咨询及处理；
- b) 负责订单有效性确认的技术支撑；
- c) 负责异常订单的处理。

6.1.1.3 售后服务

电子商务第三方平台售后服务包括但不限于以下内容：

- a) 协助消费者解决售后技术服务，包括告知售后方联系方式等；
- b) 处理消费者投诉，协调解决买卖双方的争议。

6.1.2 电子商务经营者

6.1.2.1 售前服务

电子商务经营者售前服务包括但不限于以下内容：

- a) 提供商品信息的查询及咨询；
- b) 提供电子商务经营者或电子商务第三方平台开展的促销活动的咨询；
- c) 提供电子商务交易中产生的费用咨询，如快递费等；

6.1.2.2 售中服务

电子商务经营者售中服务包括但不限于以下内容：

- a) 核对订单信息，对收货地址或收货方式不详细、购买商品要求不明确等订单信息与消费者进行沟通、核实、补全和确认；
- b) 跟踪订单处理情况，包括发货情况、物流情况等，确保消费者收到商品；
- c) 消费者下单成功但又取消订单的，及时与消费者进行确认，确认无误后按照规定处理退款；
- d) 处理消费者其他合理的要求，如修改地址信息或商品属性、备注快递、送货时间等。

6.1.2.3 售后服务

电子商务经营者售后服务包括但不限于以下内容：

- a) 按照规定提供商品售后技术服务；
- b) 按照规定处理消费者的退换货、退款服务：包括实物类商品（质量问题、非质量问题）、服务类商品等；
- c) 负责处理消费者对商品的投诉；
- d) 负责消费者关系的维护与发展；
- e) 负责对消费者反馈问题的跟踪，直至相关部门处理完毕。

6.2 服务程序

电子商务第三方平台争议解决程序参见附录A，电子商务经营者客户服务程序参见附录B。

7 服务要求

7.1 咨询反馈

- 7.1.1 客户服务人员在接听/接受消费者咨询时，应及时予以答复；如不能及时回复时应告知回复时间。
- 7.1.2 客户服务人员应对无法解答的问题或消费者提出的合理建议做好记录，及时上报并反馈。
- 7.1.3 客户服务人员不得向消费者提供未经证实的信息。

7.2 订单跟踪

消费者下单完成后，电子商务经营者客户服务人员应全程跟踪订单处理情况，督促有关人员或部门按时发货。

7.3 售后技术服务

需提供相关售后技术服务时，电子商务经营者客户服务人员应根据消费者要求，及时告知有关人员或部门按照具体规定提供售后技术服务。

7.4 退换货服务

消费者提出换货申请时，电子商务经营者客户服务人员应及时处理，并按相关规定进行商品退换货；不能退换货的商品应告知其理由。

7.5 投诉处理

7.5.1 服务质量投诉处理

7.5.1.1 对于服务质量问题的投诉，应保持真诚态度，满足消费者的服务需求；当消费者提出的解决方式超出客户服务人员权限时，应及时上报。

7.5.1.2 未能及时解决的投诉，应在接到投诉后的 24 小时内将投诉解决方案反馈给消费者。

7.5.2 商品质量纠纷处理

7.5.2.1 对于商品质量问题的纠纷，电子商务经营者客户服务人员应及时受理并积极给出合理性建议。

7.5.2.2 需对退回商品进行质量检测时，电子商务经营者客户服务人员可安排将商品送至第三方检测机构进行检测。

7.5.2.3 电子商务经营者客户服务人员应及时做好消费者的安抚工作，并依据消费者需求与相关规定及时提供售后技术服务、退换货服务等，并承担运输等必要费用。

7.5.2.4 消费者申请退款时，电子商务第三方平台客户服务人员可根据相关规定进行先行赔付。未进行先行赔付且需要退货的，电子商务经营者客户服务人员应在收到退货后 1 个工作日内处理退款；不需要退货的，电子商务经营者客户服务人员应在退款协定达成后 1 个工作日内处理退款。

7.5.3 争议处理

7.5.3.1 电子商务第三方平台客户服务人员接到争议处理请求时，应及时了解事件经过，核实争议内容的真实性。

7.5.3.2 电子商务第三方平台客户服务人员应依据相关法律法规、平台规则、举证内容等协调双方就争议问题达成一致，督促双方按协调结果执行；对于不能达成一致处理意见的争议问题，应给出明确的后续争议解决途径，如仲裁等。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 评价内容

评价内容参见附录C，可根据企业实际情况进行调整。

8.1.2 评价方式

应采取消费者评价、第三方评价等多种评价方式进行满意度评价。

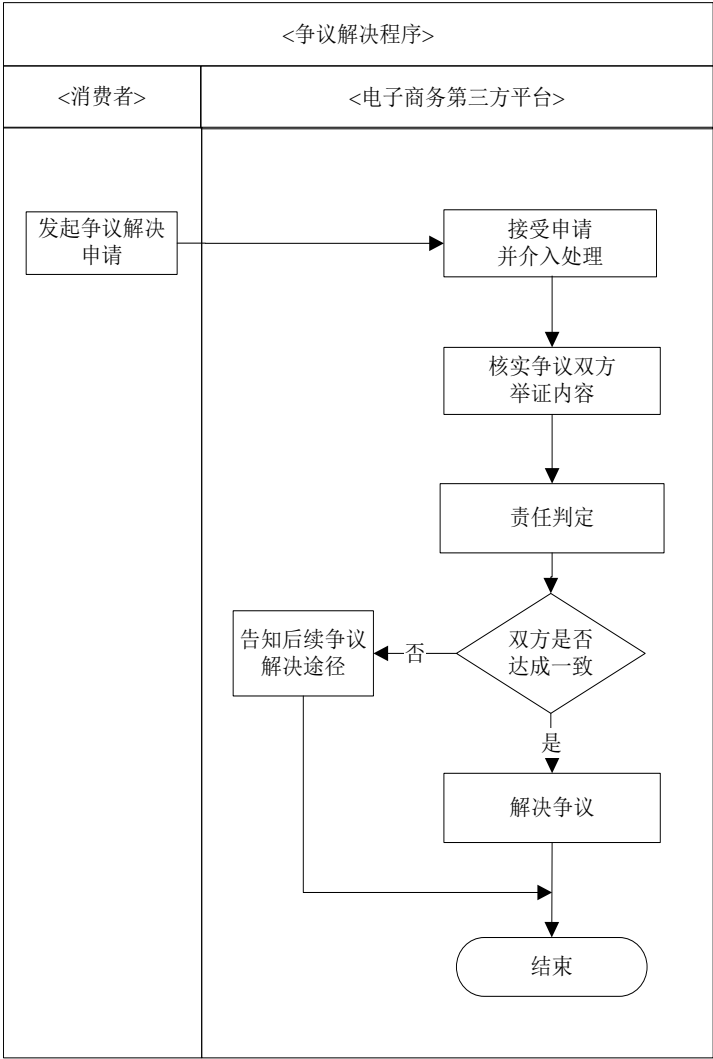
注：遵循GB/T 19038和GB/T 19039规定的原则和方法进行评价。

8.2 改进

电子商务第三方平台、电子商务经营者应依据服务评价结果、投诉原因等进行改进，并建立客户服务的持续改进机制，优化客户服务规范，提升客户服务水平。

附录 A
(规范性附录)
电子商务第三方平台争议解决程序

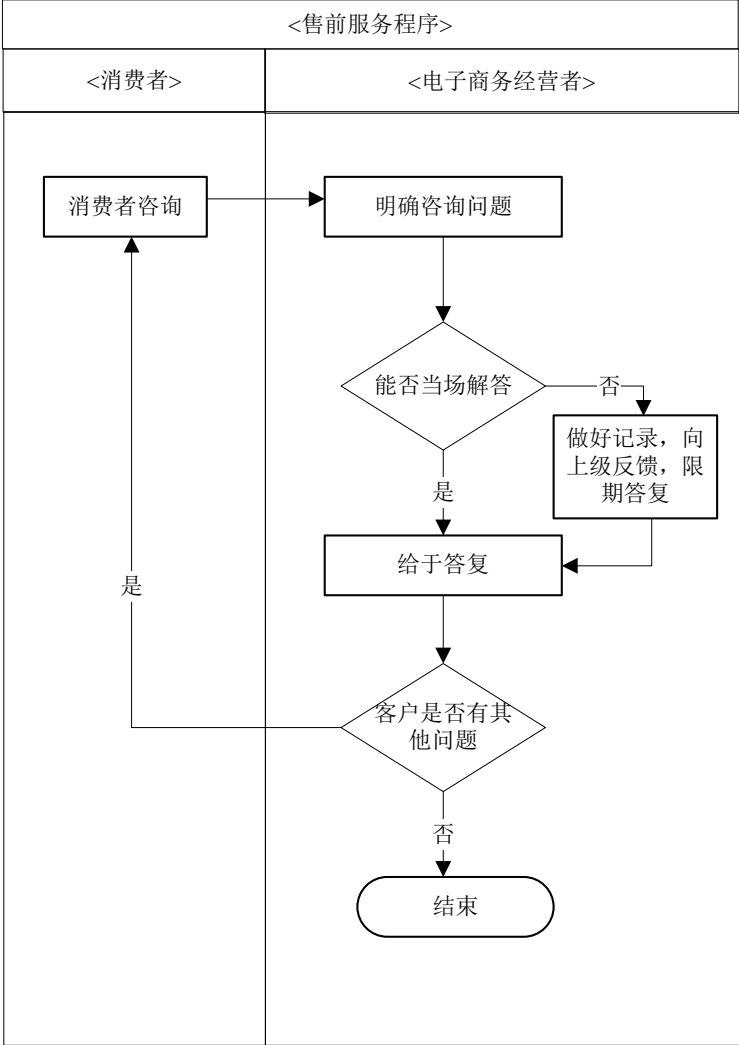
电子商务第三方平台争议解决程序见图A.1。



图A.1 电子商务第三方平台争议解决程序图

附录 B
(规范性附录)
电子商务经营者客户服务程序

电子商务经营者售前、售中、售后服务程序见图B.1、图B.2、图B.3。



图B.1 电子商务经营者售前服务程序图

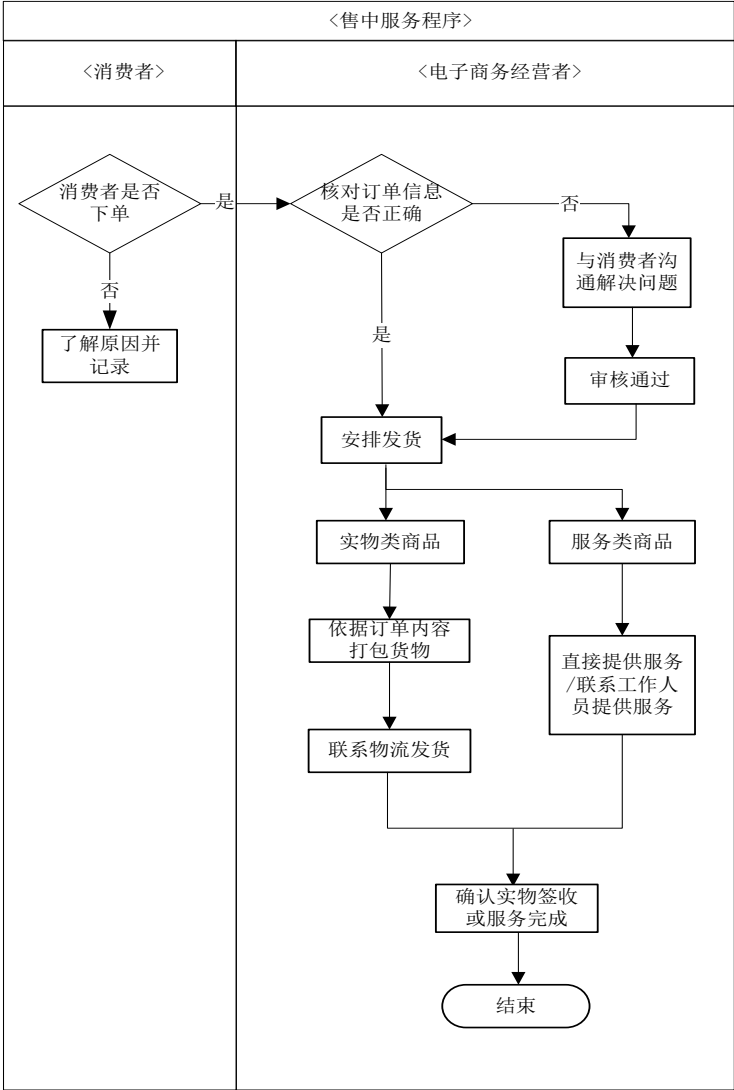


图 B.2 电子商务经营者售中服务程序图

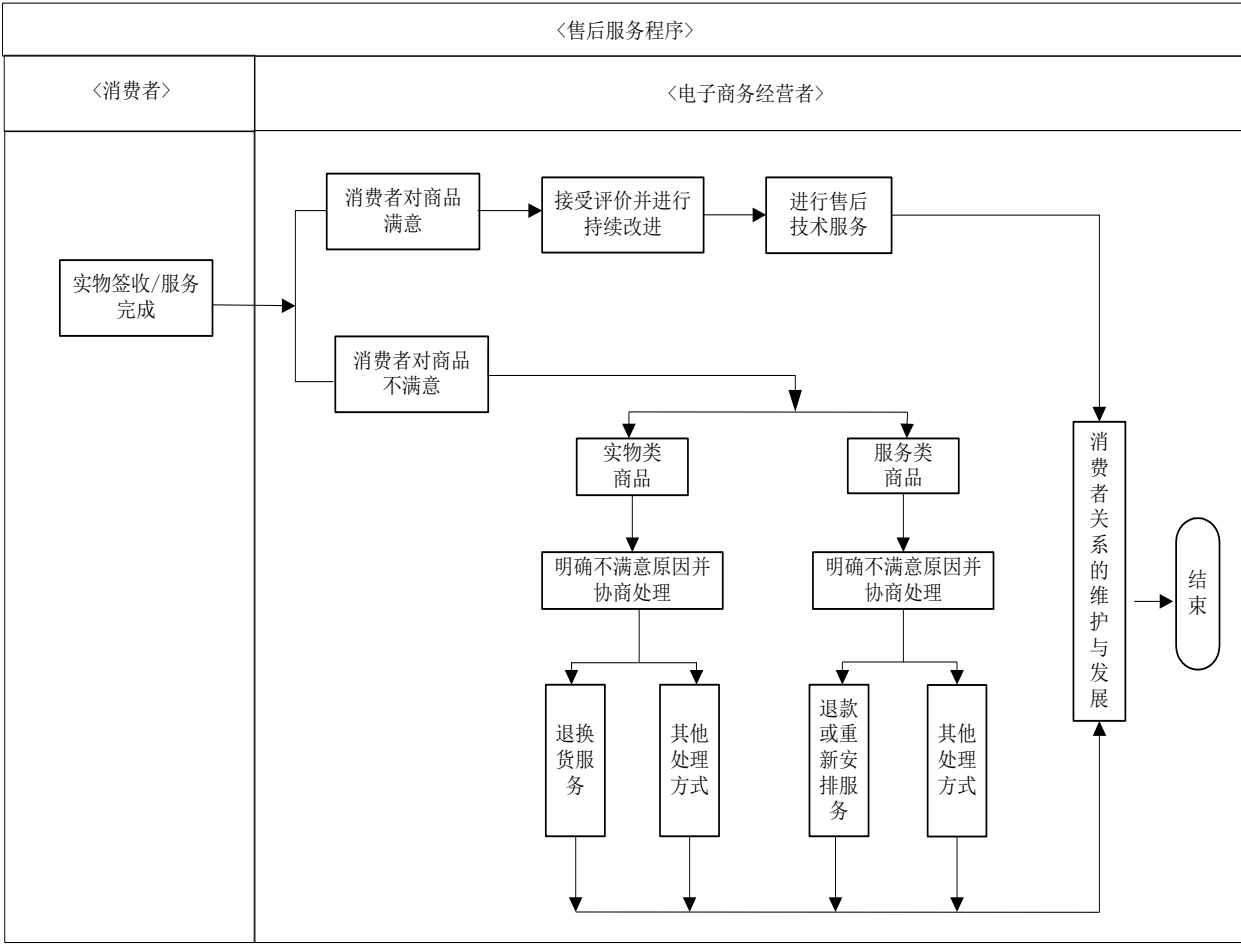


图 B.3 电子商务经营者售后服务程序图

附 录 C
(规范性附录)
电子商务客户服务评价内容

电子商务客户服务评价内容见表C.1。

表C.1 电子商务客户服务评价内容

序号	评价内容	内容说明
1	专业知识水平	掌握商品基本知识，如产品信息、安装、使用等
2		掌握客户服务基本服务知识，熟悉业务处理流程，如安排上架、修改价格、处理订单、安排发货等
3		掌握电子商务基本知识，如电子商务基本概念、运作方式、电子交易与支付、安全技术等
4	服务态度与礼仪	服务态度符合本标准中第 4.2 条的规定
5		服务礼仪符合本标准中第 4.3 条的规定
6	需求响应	及时受理消费者的需求
7	处理与反馈	及时处理消费者需求并反馈
8		处理结果满足消费者要求
9		接到消费者投诉时根据本标准中第 6.5 条的规定进行处理与反馈
10	被投诉情况	消费者对客服人员的投诉情况