

关于对拟立《网店销售服务评价体系》团体标准项目 征求意见的通知

各有关单位：

经研究，中关村国检电子商务数据产业协会决定对拟立项团体标准项目《网店销售服务评价体系》公开征求意见。

如有意见或建议，可发送至以下邮箱，截止时间为 2017 年 1 月 29 日。

联系人：方老师

邮箱：wenling.fang@eda-china.org

电话：010-58490962

2017 年 1 月 16 日

附件：

项目名称	网点销售服务评价体系	项目负责承担单位	中标联合（北京）认证有限公司
<p>项目简介：</p> <p>目前，相关的标准有 GB/T16868 商品经营服务质量管理规范、GB/T27922 商品售后服务评价体系、一系列的电子商务标准等；但在 ISO 标准、国家标准、行业标准等中，尚未见到针对网店销售专门制定的标准。为促进我国网店销售销售服务水平的提升，满足相关服务认证对专业标准的要求，拟组织专业人员，参考相关标准，起草网店销售服务评价体系标准，作为团体标准发布。</p>			
<p>范围和主要技术内容：</p> <p>本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对网店销售服务水平进行评价，以及为</p>			

企业建立服务体系和提高服务水平提供参考。本标准主要包括评价原则、评价指标、评价的方式和方法等；其中评价指标包括内部管理、销售过程、售后服务、监督与改进等部分。