

ICS 03.080.20
A 10
备案号：48799—2016

DB31

上海市地方标准

DB31/T 938—2015

电子商务服务平台 售后服务规范

E-business service platform—After-sales specifications

2015-10-29 发布

2016-01-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
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 售后咨询服务	2
6 售后技术服务	2
7 退换货服务	2
8 退款服务	3
9 服务持续改进	3
附录 A (资料性附录) 电子商务服务平台退款方式	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海市质量和标准化研究院、浦东新区电子商务行业协会、上海网购商会、上海现代商务促进中心、上海市商务发展研究中心、上海钢富电子商务有限公司、上海九州通医药有限公司、上海齐家信息科技股份有限公司、纽海电子商务(上海)有限公司、上海西域机电系统有限公司。

本标准主要起草人：路欢欢、杨珞、马娜、陈晓明、齐为、黄岳、邵明、徐立鹤、黄昕帆、李蕙君、雷亮、汤兵勇、余爱国、劳帼龄。

电子商务服务平台 售后服务规范

1 范围

本标准规定了电子商务服务平台售后服务的基本要求,以及售后咨询服务、售后技术服务、退换货服务、退款服务、服务持续改进等要求。

本标准适用于在上海注册的电子商务服务平台的售后服务活动。

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 16784 工业产品售后服务 总则

DB31/T 824—2014 电子商务服务平台 入驻商户管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务服务平台 E-business service platform

在电子商务活动中为交易方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[DB31/T 824—2014,定义 2.1]

3.2

电子商务售后服务 E-business after-sales service

商品或服务出售后,为满足顾客的需要,电子商务平台、平台入驻商户和顾客之间的接触活动。

注:改写 GB/T 16784—2008,定义 2.1。

3.3

售后技术服务 after-sales technical service

商品出售后,为保证商品正常使用而为顾客提供的必要服务。

注:售后技术服务可包括安装、调试、维修、维护保养、定期检查、有关技术咨询等内容。

4 基本要求

4.1 电子商务服务平台(以下简称“平台”)应加强对入驻商户的管理,要求入驻商户提供的售后服务符合平台规定的要求,平台对入驻商户的管理应符合 DB31/T 824—2014 的规定。

4.2 平台应建立并明示售后服务制度,明确平台、入驻商户及顾客三方各自的责任、权利和义务。

4.3 平台应建立多种售后服务受理渠道,包括但不限于电话受理、在线受理、电子邮件等。

4.4 平台应有工作人员处理售后咨询、售后技术服务、退换货、退款等售后服务问题。

4.5 平台应建立售后服务反馈机制,应在收到顾客售后服务需求后的 24 h 内将解决方案反馈给顾客。

4.6 对于入驻商户销售的商品或服务,平台应协调买卖双方就售后问题达成一致。对于不能达成一致