



中华人民共和国国家标准

GB/T 36313—2018

电子商务供应商评价准则 优质服务商

Evaluation criteria for E-commerce supplier—High quality service provider

2018-06-07 发布

2018-10-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价总体框架和评价模块	2
5 评价方法和结果表示	5
6 评价报告	6
7 扩展原则与方法	6
参考文献.....	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本标准起草单位:四川千机网科技有限公司、成都小芒果科技有限公司、厦门瑞德利校准检测技术有限公司、浙江工商大学、中标合信(北京)认证有限公司、福州众思知识产权服务有限公司、晋江明伟鞋服有限公司、泉州市晋科技术检测有限公司、中国标准化研究院、世纪禾光科技发展(北京)有限公司、四川品胜品牌管理有限公司、成都衍否信息技术咨询有限公司、广东馨逸管理咨询有限公司、四川蜀杰通用电气有限公司、成都理邦系统工程技术有限公司、四川车优里科技有限公司。

本标准主要起草人:张熙物、董婷婷、李可伟、隋媛、孙兆洋、刘东升、刘珏、赵武、杨元、程越、王志民、吴虢、蒋洁、李丽、吴娟、张永东、杨明杰、雷丹、罗显发、刘立俪、龚素馨、黄睿、罗海莹、李易。

电子商务供应商评价准则 优质服务商

1 范围

本标准规定了电子商务活动中在线下为消费者提供服务的服务商的评价总体框架和评价模块、评价方法和结果表示、评价报告、扩展原则与方法。

本标准适用于电子商务活动中在线下为消费者提供服务的服务商的评价和认证。

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 32100 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则

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 electronic commerce

以电子形式进行的商务活动。

注:经济活动主体之间利用现代信息技术和网络技术(含互联网、移动网络和其他信息网络)开展商务活动,实现网上接洽、签约、支付等关键商务活动环节的部分或全部电子化,包括货物交易、服务交易和知识产权交易等。

[GB/T 31526—2015,定义 3.1]

3.2

电子商务平台 electronic commerce platform

在电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[GB/T 31524—2015,定义 3.2]

3.3

服务 service

服务商与顾客接触过程中产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。

注 1:本标准中特指通过电子商务平台交易,并在线下提供的服务。

注 2:改写 GB/T 24620—2009,定义 3.1。

3.4

服务商 service provider

服务提供者

提供服务活动的组织。

注:本标准中的服务商特指在线下直接为消费者提供服务的组织。

3.5

顾客 customer

消费者