



中华人民共和国国家标准

GB/T 31526—2015

电子商务平台服务质量评价与等级划分

Evaluation and classification of service quality for electronic commerce platform

2015-05-15 发布

2015-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 电子商务平台服务体系	1
5 电子商务平台服务质量评价指标	3
6 评价内容	4
7 评价原则与方法	9
8 电子商务平台服务质量等级划分	10
9 扩展原则与方法	11
参考文献	12

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:广东省东莞市质量监督检测中心、国家应用软件产品质量监督检验中心、标商联(北京)数据服务有限公司、广州市标准化研究院、青岛市标准化研究院、福建鼎天农业科技有限公司、中国标准化研究院。

本标准主要起草人:孙兆洋、程越、谷历文、周悦、梁小明、咸奎桐、刘颖、袁征、赵伯建、王志民、隋媛、曹新九、施连杰、董连续、王威、宋红波。

引 言

本标准从消费者的视角对电子商务平台服务质量进行评价,不包括第三方平台上的商家及其他相关方对平台服务质量的评价。

本标准以电子商务平台为评价对象,以交易过程为评价线索,以电子商务交易过程相关环节的服务为评价内容,开展服务质量评价。电子商务自营平台和第三方平台都是以同一平台品牌为消费者提供服务,故本标准中的电子商务平台不仅指自营平台也包括第三方平台。可按照交易环节进行单一或多个环节组合的形式对不同类型平台进行服务质量评价。

电子商务平台服务质量评价与等级划分

1 范围

本标准规定了电子商务平台服务体系、服务质量评价指标与评价内容、评价原则与方法以及等级划分方法。

本标准适用于第三方机构对电子商务平台的服务质量进行评价,也适用于电子商务平台自评。

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 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 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 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。

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。

注:本标准中的电子商务平台指为消费者提供相关服务的信息网络系统。

3.3

消费者 consumer

顾客

利用电子商务平台购买产品与服务的组织或个人。

3.4

服务质量 service quality

电子商务平台所提供服务的固有特性能够满足消费者要求的程度。

4 电子商务平台服务体系

4.1 体系结构

本标准规定的电子商务平台服务体系包括角色、基础保障、交易过程服务和结果,其体系结构见图1。