

中华人民共和国国家标准

质量管理 顾客满意 商家对消费者电子 商务交易指南

Quality management Customer Satisfaction systems—Guidelines for
business-to-consumer electronic commerce transactions

(ISO 10008, IDT)

编 制 说 明 (征求意见稿)

《质量管理 顾客满意 商家对消费者电子商务交易指南》国家标准起草组

2016.9.28

一、任务来源

本国家标准的修订任务列入国家标准化管理委员会 2014 年国家标准制、修订项目计划，项目编号为“20141437-T-469”，由中国标准化研究院负责组织起草，定于 2016 年完成。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）提出并归口。

二、目的和意义

国际标准化组织（ISO）于 2013 年 6 月 1 日发布了 ISO 10008《质量管理 顾客满意 商家对消费者电子商务交易指南》。本标准为组织策划、设计、开发、实施、保持和改进有效和高效的商家对消费者电子商务交易（Business to Consumer Electronic Commerce Transactions, B2C ECT, 下同）体系提供了指南。本标准旨在帮助各组织建立一个公平、有效、高效、透明和安全的 B2C ECT 体系，以提高消费者对 B2C ECT 的信心，并增强顾客满意。

如果一个 B2C 电子商务组织能够认真实施本指南，并保持质量管理体系的有效运行，根据其他行业已有的经验，将在提高服务质量、增强顾客满意方面取得非常明显的效果。

三、标准修订原则

- 1、采用 GB/T19000 系列标准的转化原则，即等同采用的原则。
- 2、标准中说明性的注中有个别示例不太适用，因此做了适当调整。
- 3、本标准中的术语和定义尽可能考虑电子商务行业内人员的使用习惯。

四、标准修订过程

1、收集和分析资料

自本国际标准发布后，标准起草组成员便从各种渠道大量收集与本文

件有关的信息和资料。

2、分析、比较和研究

标准起草组对收集到的国内外有关信息和资料进行了认真的分析、比较和研究，并对我国的电子商务行业特点做了一定程度的调查和了解。

3、确定标准的制定原则

在比较准确和充分的掌握了相关信息后，确定了本标准的制定原则。

4、形成标准草案文本

将有关资料译成中文，同时形成国家标准草案文本。

5、正式组成标准起草组

在上述步骤完成后，便正式组成标准起草组。

由下述人员组成：

- | | |
|-----------------|--------|
| 1) 中国标准化研究院 | 蔡华利 康健 |
| 2) 深圳市标准技术研究院 | 贾艳丽 |
| 3) 上海市质协用户评价中心 | 陶利萍 |
| 4) 上海市电子商务行业协会 | 宾建芳 |
| 5) 上海东方希杰商务有限公司 | 韩毅龙 |
| 6) 海尔集团 | 任贤全 |
| 7) 阿里巴巴（中国）有限公司 | 袁征 |
| 8) 北京林业大学 | 樊坤 |
| 9) 北京京东世纪贸易有限公司 | 肖迪 |

6、形成征求意见稿

2016年5月至9月在北京、上海等地召开多次标准起草组工作会议。对标准草案文本进行了认真的研讨。尤其对标准中的部分术语和定义做了仔细的推敲。会后形成了意见统一的征求意见稿。

7、大范围、多渠道征求意见

本标准的征求意见稿已及时发给所有 TC151 的委员，并通过中国标准化研究院的网页面向全国多领域专家征求意见。

8、起草编制说明

标准编制说明既是标准制、修订过程的工作总结，又是标准制、修订的技术研究报告。因此，标准起草组从一开始就非常重视编制说明的撰写。在起草组全体成员再次认真审查了更改后的标准草案，并在有关方面完全达成共识的基础上，完成了本标准的编制说明。

五、标准的主要内容

本标准分为三大部分，第一部分是指导原则，分别从承诺、资源、能力、适用、准确等 17 个方面进行阐释。这些指导原则有助于在 B2C ECT 体系中加强对消费者的保护。第二部分是 B2C ECT 体系，分框架、目标、过程、资源、关联性。第三部分是单阶段过程，分为交易前阶段、交易中阶段、和交易后阶段。第四部分是多阶段过程，分为消费者互动、消费者数据管理。第五部分是保持和改进，包括信息收集、B2C ECT 体系绩效评价、B2C ECT 体系的满意程度、B2C ECT 体系评审、持续改进。

标准后面有 4 个附录，附录 A、B、D 是资料性附录，附录 C 是规范性附录。

六、实施本标准的建议

B2C ECT 涉及组织和消费者之间的互联网交易，无论消费者采用任何设备（例如个人电脑、平板电脑、个人数字辅助设备和能够上网的手机）通过有线或无线网络进行连接。就本标准的目的而言，B2C ECT 也可以包括其他以数据为基础的通讯网络（例如短信发送）和不同界面的通信接口，包括网站、社交媒体网页和电子邮件。与以上业务相关的组织均可使用本标准。

本标准与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 相容，通过有效和高效的 B2C ECT 体系的实施，支持上述两个标准目标的实现。建议在本标准通过审定后仍作为推荐性国家标准发布、实施。