



中华人民共和国国家标准

GB/T 36313—XXXX

代替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

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 II

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 1

 4.1 总体框架 1

 4.2 评价模块 2

 4.3 评价内容 2

5 评价评价方法和结果表示 4

 5.1 评价方式 4

 5.2 评价方法 5

 5.3 结果表示 5

6 评价报告 5

7 扩展原则与方法 5

参考文献 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 36313—2018《电子商务供应商评价准则 优质服务商》，与GB/T 36313—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“服务”、“顾客”的定义（见第3章）；
- b) 更改了评价模块，包括：
 - 1) “服务商资质”更改为“基本能力”（见4.2.1，2018年版4.2.1）；
 - 2) “服务商提供能力”更改为“服务提供保障能力”，增加“隐私和数据保护”、“安全与应急”（见4.2.2，2018年版4.2.2）；
 - 3) “服务过程”更改为“交易过程”（见4.2.3，2018年版4.2.3）；
 - 4) 增加了“经营绩效”（见4.2.4）；
 - 5) “信用与荣誉”“社会责任”合并为“可持续性”（见4.2.5，2018年版4.2.4和4.2.5）；
- c) 更改了部分评价内容（见表4.3，2018年版4.3），包括：
 - 1) “统一社会信用代码”更改为“经营资格”；
 - 2) 增加了“战略与规划”；
 - 3) 增加了“隐私和数据保护”、“安全与应急”及其评价内容；
 - 4) 增加了“销售情况”、“客户满意度”及其评价内容；
 - 5) 删除了“信用”的“具有消费者信息保护措施”；
 - 6) 增加了“绩效监控”及其评价内容。

本文件由全国电子商务标准化技术委员会（SAC/TC 83）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2018年首次发布为GB/T 36313—2018；

——本次为第一次修订。

电子商务供应商评价准则 优质服务商

1 范围

本文件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。

本文件适用于电子商务交易中在线下为消费者提供服务的服务商的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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

GB/T 38652 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

为消费者的利益或满足其需求而提供的一项活动或一组活动。

注1：服务通常是无形的，并且经常是可变的。

注2：服务可能是：

——独立的，或与产品捆绑在一起的；

——由组织或个人提供；

——短期的、一次性的、反复互动的（如酒店或餐厅），或持续的，长期关系的一部分[如移动电话合同、抵押借款或保险合同]；

——免费的或付费的（预付、赊账、分期付款），可能是直接支付[例如付给服务提供者（3.12），也可能是间接支付（例如由地方政府提供教育、医疗服务）]。

注3：作为服务提供者的组织或个人可提供多项服务。

注4：本文件中特指通过电子商务平台交易并在线下提供的服务。

[改写：GB/T 24620—2022, 3.11]

3.2

顾客 customer

出于商业、私人或公共目的而购买或使用服务的组织或个人。

[改写：GB/T 24620—2022, 3.6]

4 评价总体框架和评价模块

4.1 总体框架

服务商评价由基本能力、服务提供保障能力、交易过程、经营绩效、可持续性5个评价模块、19个评价子模块以及评价内容构成。

实际评价时可根据实际行业，扩展评价模块、评价子模块和评价内容。扩展要求见第7章。

4.2 评价模块

4.2.1 基本能力

服务商进行服务经营所需具备的基础条件，评价子模块包括但不限于：

- 经营资格证书；
- 特定服务许可；
- 战略与规划。

4.2.2 服务提供保障能力

服务商提供服务时自身应具备的硬件和软件条件，评价子模块包括但不限于：

- 服务环境；
- 服务设备设施；
- 服务用品；
- 服务人员；
- 顾客隐私与信息保护；
- 安全与应急。

4.2.3 交易过程

电子商务交易中服务商在交易前、交易中和交易后等的的能力，评价子模块包括但不限于：

- 营销与咨询；
- 服务交付；
- 投诉处理与改进。

4.2.4 经营绩效

服务商开展经营活动的能力，评价子模块包括但不限于：

- 销售情况；
- 客户满意度。

4.2.5 可持续性

服务商的发展方式满足环境、社会、气候等方面需求且不损害后代需求的能力，评价子模块包括但不限于：

- 信用；
- 荣誉；
- 环境保护；
- 绩效监控；
- 公益支持。

4.3 评价内容

评价内容见表1。

表1 评价内容

评价模块	评价子模块	评价内容	评价选择项
基本能力	经营资格	取得统一社会信用代码，并在有效期内	必备项
	特定服务许可	涉及特定的有许可要求的服务，提供特定服务经营许可证，并在有效期内	条件必备项，有许可要求的服务此项为必备
	战略与规划	制定企业电子商务发展战略或规划等，具有实施措施	必备项
服务提供保障能力	服务环境	服务场所的温度、湿度、光线、噪声、空气质量等基本条件符合国家法律法规及相关标准的规定	必备项
		服务场所的卫生条件符合符合国家法律法规及相关标准的规定	必备项
		制定服务环境的日常管理与维护制度，并实施	必备项
		服务面积大于最低面积或在相符的面积范围内	条件必备项，对场所面积有要求的服务此项为必备
	服务设备设施	设施设备的技术要求、安装要求、安全及卫生符合国家法律法规及相关标准的规定	必备项
		设施设备的种类、数量及布局满足服务要求	必备项
		与在电子商务平台上发布的设备设施质量相符	必备项
		制定设施设备的检查与维护频次、效果等制度	必备项
		考虑潜在客户的特殊需求 示例1：设置无障碍设施	参考项
	服务用品	服务用品的技术要求、安全及卫生符合国家法律法规及相关标准的规定	必备项
		服务用品不得损害顾客及服务人员的健康	必备项
		一次性服务用品不得重复使用，可重复使用的服务用品的按要求清洁、消毒	必备项
	服务人员	具有必备的服务技能及基本知识	必备项
		工作年限和具体技能等满足工作要求	必备项
		在健康、卫生、技能等方面满足资质要求	必备项
		专业背景和学历方面满足要求	必备项
		行为、仪容仪表、礼貌周到、顾客信息保密等方面满足服务行为及态度的要求	必备项
		参与专业培训，培训内容、时长、频次、课程设置满足服务的需求	必备项
		制定人员绩效考核制度	必备项
	隐私和数据保护	制定顾客隐私和数据保护政策	必备项
		采取保护顾客隐私和消费者个人数据的措施	必备项
		采取信息化系统安全措施，并定期维护	必备项
		根据数据来源和安全性，设置信息访问权限	必备项
	安全与应急	正确使用安全标志、警示信息，并定期进行维护	必备项
		安全设施和措施齐全 示例2：具有书面的紧急疏散流程、烟雾报警等安全系统到位并定期检查、消防设备可正常使用并在有效期内	必备项
		制定日常全管理和突发事件急管理要求	必备项
		制定安全技术要求和作业要求	必备项
服务过程	营销与咨询	建立营销团队，具备电子商务营销的基本能力与技能	必备项
		提供给电子商务平台的信息真实、完整	必备项
		能提供电话、电子邮件、在线即时通讯或上门服务等多种形式的咨询服务	必备项
	服务交付	提供的服务内容与电子商务平台登记和展示的信息描述一致	必备项

评价模块	评价子模块	评价内容	评价选择项
		账单信息清晰、明确	必备项
		在承诺时限内完成约定的服务	必备项
		提供多种支付方式供顾客选择	必备项
	投诉处理与改进	为顾客提供投诉处理和意见反馈的程序，重视消费者权益	必备项
		定期评估处理投诉和意见反馈程序，并有纠正、预防性措施	必备项
		设置专人负责投诉处理和意见反馈	必备项
		在承诺时间内完成投诉处理	必备项
经营绩效	销售情况	销售量：统计周期内，服务商通过不同途径的销售服务的数量 注1：可从总体、线上、线下等多个渠道分别进行统计	必备项
		销售额：统计周期内，销售商通过不同途径的销售额 注2：可从总体、线上、线下等多个渠道分别进行统计	必备项
	客户满意度	好评率：统计周期内，好评的订单数量与所有评价订单数量的比值	必备项
		重复购买率：统计周期内，客户重复购买同类产品的交易次数与总交易次数的比值	必备项
		纠纷率：统计周期内，销售商收到的客户发起的纠纷订单数量与在交易数量的比值	必备项
可持续性	信用	守法经营，无违法经营行为	必备项
		未被纳入经营异常名录	必备项
		未发生过商业诈骗和银行信誉受损等情况	必备项
		未发生过违约和债务拖欠等行为	必备项
	荣誉	能提供所获得荣誉的证明 示例3：各级政府、行业协会、商会等组织授予的嘉许、奖状、荣誉或关于其商业地位、良好口碑的认可等	参考项
	环境保护	制定环境保护方面的制度 废水、废气、固体废弃物等的处理制度和能源节约的规定	必备项
		服务用品的使用和处理符合环境保护的要求	必备项
	绩效监控	建立和实施绩效监控、内部审计等制度	必备项
	公益支持	可提供参与公益活动的相关证明	参考项
注：评价选择项分为： ——必备项，表示该评价内容是必选的； ——条件必备项，表示该评价内容在一定条件下必选，当满足约束条件中所定义的条件时必须选择，并对具体条件进行说明； ——参考项，表示该评价内容根据实际应用是可选的			

5 评价方法和结果表示

5.1 评价方式

评价方式是对评价内容作出评价结论的主要手段，在评价过程中可使用一种评价方式，也可使用多种评价方式的组合形式。主要的评价方式有：

- 文件审查：对所提供的审核文件的真实性和有效性进行审查，审核文件是指在优质服务商评价过程中，被评价的服务商根据评价要求需提供的自我声明、相关文件、证件或证明等材料；
- 人员访谈：对相关人员，针对评价内容进行访谈；
- 现场巡查：赴现场了解有关内容，对事实相符性进行查验。

5.2 评价方法

电子商务优质服务商的评价是通过评价内容、评价子模块和评价模块的评价来完成的。

在实际评价中，宜根据具体行业及本文件规定的评价内容、评价子模块和评价模块制定实施细则，确定评价规则。

电子商务优质服务商评价方法如下：

- d) 确定各子模块的评价内容，评价内容是最小评价单元；
- e) 采用多种评价方式(见 5.1)的组合使用，对评价内容进行评价，给出评价结果；
- f) 依据评价内容的评价结果，给出评价子模块的评价结果；
- g) 依据评价子模块的评价结果，按照评价规则给出评价模块的评价结果；
- h) 依据评价模块的评价结果，按照评价规则给出“优质服务商”评价结论，并提供相应的评价报告。

5.3 结果表示

符合评价规则要求的评价内容、评价子模块和评价模块，其结果表示为“通过”，不符合评价规则要求的评价内容、评价子模块和评价模块，其结果表示为“不通过”；仅做参考的评价内容表示为“参考项”。

6 评价报告

评价报告由基本信息、服务商概要、评价内容与结果、差距分析、现场图片和审核文件、评价结论 6 个部分组成，其中：

- 基本信息应包括服务商名称、被评价地址、评价日期、评价人员、评价结果等信息；
- 服务商概要应包含被评价组织的类型等基础信息以及能够说明组织状况的信息；
- 评价内容与结果应包括基本能力、服务提供保障能力、交易过程、经营绩效、可持续性 5 个评价模块、19 个评价子模块的评价内容、证据描述和对应的结果；
- 差距分析应对服务商评价过程中发现的，对比审核要求而言存在的差距进行说明，并提出需改进的方面；
- 评价结论应给出“通过”或“不通过”优质服务商评价的最终结论。

7 扩展原则与方法

本文件使用过程中，可根据不同行业服务商的业务特点和不同的评价需要进行扩展。扩展内容（评价模块、评价子模块和评价内容）不应与已有内容冲突。

扩展方法如下：

- 增加评价模块，应相应增加本模块下的评价子模块和评价内容；
- 增加现有评价模块下的评价子模块，应相应增加本评价子模块下的评价内容；
- 增加评价子模块下评价内容；
- 增加评价模块、评价子模块和评价内容后，评价实施细则应做适当调整。

参 考 文 献

- [1] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
-