

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

商贸促字〔2024〕74号

关于公开征集《电子商务客服卓越服务指南》 团体标准起草单位和起草人的通知

各有关单位：

随着电子商务的不断发展，客户对服务品质的要求越来越高。客户对客户服务的预期不仅局限于解决基本问题，更期望在产品咨询、购物选择、售后服务等诸多环节得到高品质的服务体验。为了进一步引导企业建立和完善服务管理体系，促进电子商务行业的可持续发展，中国贸促会商业行业委员会依据《中华人民共和国标准化法》和《中国贸促会章程》，于近期立项了《电子商务客服卓越服务指南》团体标准。该标准起草工作由中国贸促会商业行业委员会、中国国际商会商业行业委员会客户服务专业委员会和才博数智服务机构（北京东方才博企业管理顾问有限公司）共同牵头组织，拟于2024年完成标准起草工作。为了更好地推动该团体标准制定工作，决定面向全国公开征集《指南》团体标准起草单位和起草人。现将有关事项通知如下：

一、起草单位、起草人资格条件

（一）起草单位应为依法经营、业绩突出，在电子商务领域排名前列的企事业单位，以及行业协会商会和高等院校，起草单位应具有较高的社会影响力和美誉度。

（二）起草人应熟悉电子商务客服领域相关的服务流程、服务策略、服务体验管理等工作，具有较丰富的实践经验和较高理论水平，并能积极参与标准起草的各项工作，确保标准的适用性、有效性和先进性。

二、起草单位、起草人权利和义务

（一）在正式发布《电子商务客服卓越服务指南》团体标准的起草单位中列入相关企业、事业单位、行业协会商会和高等院校的名称。

（二）将参与标准起草工作的主要人员姓名列入《电子商务客服卓越服务指南》团体标准起草人名单。备注：每个单位原则上限定为列名 1 人。

（三）能够坚持全程参加标准起草工作会议，按时完成标准起草工作组分配的各项工作任务。

（四）按时参加与该标准起草相关的各类座谈会、讨论会、协调会及调研活动。

（五）能够共享本单位在电子商务客服领域所取得的优秀成果，提供给标准起草工作组参考。

（六）在标准起草过程中发表独立见解，并逐字逐句对标准提出建设性修改意见。

（七）在可以公开的前提下，向标准起草工作组提供个人相关研究成果、经典案例和数据，供起草标准参考。

（八）起草单位不得在会议及公共场合攻击、损毁同行。

三、名额限制

将根据报名情况，选取 30 家以内的企业、事业单位、行业协会商会和高等院校作为此项标准起草单位。申请通过后将作为标准的起草单位，颁发证书，参与标准起草工作。

四、参与原则

《电子商务客服卓越服务指南》团体标准起草单位应对所制定标准的质量及其技术内容全面负责，要求参与标准起草工作的单位应提供必要的资源并给予一定的技术支持，以确保标准制定计划项目按时完成。

五、申报要求

拟申请成为《电子商务客服卓越服务指南》团体标准起草单位的企业、事业单位、行业协会商会和高等院校，请填写申报表于 2024 年 4 月 30 日前将申报表电子版（word）和盖章扫描件（PDF）以及相关文字资料通过电子邮件反馈至项目组。

六、联系方式

（一）中国贸促会商业行业委员会标准工作部

地 址：北京市西城区复兴门内大街 45 号

电 话：010-66094072

联系人：崔宁

（二）才博数智服务机构

地 址：广东省广州市海珠区新港西路号中大科技园 B
座 1905

电 话：18515062993

邮 箱：pjy@caibocmi.com

联系人：袁健

附件：《电子商务客服卓越服务指南》团体标准起草单
位申报表

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

2024年3月19日



附件

《电子商务客服卓越服务指南》团体标准 起草单位申报表

单位名称				单位性质	
主营业务				所属行业	
通讯地址				邮政编码	
推荐起草人姓名		性 别		出生日期	
民 族		籍 贯		政治面貌	
专业技术职称		现任职务		手 机	
联系电话		传 真		电子邮箱	
单位简介，经营业绩、相关成果（可另附）：					
推荐起草人个人简历，技术专长、相关著作、个人事迹（可另附）：					
贵单位参加标准起草人是否能够按时参加标准各项起草会议： 是（ ） 否（ ） 贵单位是否能够提供必要的资金支持： 是（ ） 否（ ） 贵单位是否能够提供必要的技术支持： 是（ ） 否（ ）					
单位意见： 我单位同意作为《电子商务客服卓越服务指南》团体标准起草单位，并委派专人参与标准起草工作，对标准各项起草工作给予积极支持与配合。 负责人： （公章） 年 月 日					