

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

电子商务园区客户服务规范

Specification for customer service of E-commerce parks

（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

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 基本原则 1

 4.1 客户导向 1

 4.2 专业高效 1

 4.3 透明公正 1

 4.4 持续改进 1

5 服务内容 1

 5.1 公开告知 1

 5.2 入驻前咨询服务 2

 5.3 入驻服务 2

 5.4 入驻后服务 2

 5.5 其他服务 3

6 服务保障 3

 6.1 基础设施 3

 6.2 人员 3

 6.3 安全 4

 6.4 应急预案 4

7 服务质量评价与改进 4

 7.1 客户反馈 4

 7.2 质量评估 4

 7.3 持续改进 4

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电子商务园区客户服务规范

1 范围

本文件提供了电子商务园区客户服务的基本原则、服务内容、服务保障、服务质量评价与改进等内容。

本文件电子商务园区客户服务管理。

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/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

电子商务园区 E-commerce park

指专为电子商务企业和相关产业链上下游企业设计并建设的综合性园区，通过提供物理空间、基础设施、政策扶持、技术服务和人才培养等综合性支持，促进电子商务产业的集聚和快速发展。

4 基本原则

4.1 客户导向

4.1.1 应将客户需求作为服务工作的出发点和落脚点，确保所有服务活动均以满足客户需求为核心。

4.1.2 应建立客户档案，记录企业基本信息、服务需求及反馈意见，为个性化服务提供依据。

4.2 专业高效

4.2.1 园区客服人员应具备电子商务行业基础知识，熟悉园区政策与服务流程。

4.2.2 应制定快速响应机制，确保客户咨询、投诉等问题能够得到及时处理。

4.3 透明公正

4.3.1 服务政策、收费标准等信息应公开透明，避免产生误解或纠纷。

4.3.2 在处理客户问题时，应坚持公平公正原则，不偏袒任何一方。

4.4 持续改进

4.4.1 应建立服务质量评价机制，定期收集客户反馈意见，分析服务中存在的不足。

4.4.2 根据评价结果制定改进措施，应不断优化服务流程，提升服务质量。

5 服务内容

5.1 公开告知

5.1.1 园区概况与优势

应通过多渠道（如官网、宣传册、社交媒体）公开透明地展示园区的地理位置、规划布局、先进基础设施（如高速网络、智能仓储、绿色能源等）、政策优势（税收优惠、资金补贴、人才引进等）及成功案例等内容。

5.1.2 入驻条件与流程

应明确列出入驻企业的基本要求，详细阐述入驻流程，包括申请提交、审核评估、合同签订、入驻准备等各个环节的时间节点和所需材料清单，确保企业清晰了解入驻步骤。

5.1.3 服务承诺

应公开承诺提供高质量、高效率的客户服务，并公布多种联系方式（如客服热线、邮箱、微信客服号），方便企业随时咨询和反馈问题。

5.2 入驻前咨询服务

5.2.1 信息

应确保提供给客户的园区信息全面、准确，解答企业关于园区设施、政策、费用等方面的疑问。

5.2.2 咨询

应设立专门的客户顾问团队，为潜在入驻企业提供一对一咨询服务，深入了解企业需求，提供定制化入驻建议。

5.2.3 需求分析

应根据企业规模和业务需求，协助企业进行空间规划、技术选型等前期准备工作，确保入驻后能够顺利运营。

5.2.4 响应

应确保咨询请求在合理时间内得到回复，对于重要事项提供即时沟通服务。

5.3 入驻服务

5.3.1 审批

应优化入驻流程，减少不必要的审批环节，提供清晰的入驻指南和文件清单，帮助企业高效完成入驻手续。

5.3.2 协助办理

应全程协助企业完成工商注册、税务登记、消防验收等入驻前必要手续，减轻企业负担。

5.3.3 入驻培训

应组织入驻企业参加园区介绍、政策解读、系统操作等培训，帮助企业快速融入园区环境，了解园区文化和规则。

5.4 入驻后服务

5.4.1 二次装修服务

5.4.1.1 应督促装修客户按工程特性办理相关手续。

5.4.1.2 应及时发现、劝阻、制止违反装修管理制度的行为、现象；违规者不听劝阻的，应报告有关部门，并协助有关部门处理。

5.4.1.3 客户二次装修涉及变更原设计的，应督促其按有关规范重新布置火灾探测器，并按规定向消防部门审批。

5.4.2 运营辅导与培训服务

应定期举办电商运营、市场营销、财务管理等方面的培训课程和研讨会，提升企业运营能力。

5.4.3 资源共享服务

应搭建资源对接平台，促进入驻企业之间的合作与交流，共享人才、技术、市场等资源。

5.4.4 政策服务

协助企业申请并享受各类政策优惠，跟踪政策落实情况，确保企业权益得到保障。

5.4.5 报修受理服务

应及时受理客户报修并做好记录，在规定的时限内提供维修服务并回访。做好报修服务及时率、合格率的统计。

5.5 其他服务

5.5.1 金融服务

5.5.1.1 宜引入银行或其他支付机构，为电子商务企业提供账户管理、支付结算、信息报送等服务。

5.5.1.2 宜与银行、担保公司等各种机构合作，为企业提供担保、信贷等投融资服务。

5.5.2 法律服务

5.5.2.1 应设立法律咨询窗口，为企业提供法律咨询服务。

5.5.2.2 宜与律师事务所建立合作关系，为企业提供专业法律服务。

5.5.3 供应链管理服务

5.5.3.1 应提供标准化、智能化的仓储设施，包括仓库建筑、货架系统、自动化设备等，以满足不同电商企业的存储需求。

5.5.3.2 园区内仓库通常具备防潮、防尘、防火等安全措施，确保货物在存储过程中的安全。

5.5.3.3 应与多家物流公司建立合作关系，提供多样化的运输方式选择，如公路运输、铁路运输、航空运输等，以满足不同货物的运输需求。

5.5.3.4 应根据电商企业的需求，提供包装、分割、计量、贴标签等流通加工服务，以满足商品的差异化需求。

5.5.4 人力资源服务

5.5.4.1 宜为企业提供招聘渠道、简历筛选、面试组织等招聘服务，设立人力资源服务专区，提供一站式人力资源服务。

5.5.4.2 宜为企业提供新员工入职培训、技能培训等人力资源培训服务。

5.5.5 企业孵化服务

5.5.5.1 宜设立创业孵化中心或加速器，为初创企业提供集中办公和孵化服务。

5.5.5.2 宜为初创企业提供创业指导服务，包括商业模式设计、市场定位、营销策略等方面的建议和支持。

5.5.5.3 宜为企业对接天使投资、风险投资等投资机构，提供资金支持和资源对接服务。

6 服务保障

6.1 基础设施

6.1.1 应配套建设与园区产业发展相适应的电力、供排水、供（采）暖、通讯、消防和防汛等基础设施。制定园区设施维护计划，定期对网络、水电、安全监控等基础设施进行检查与维修。

6.1.2 应为入驻企业开展仓储、运输、配送、加工、贸易等活动提供必要的物流设施设备。

6.1.3 应为入驻企业提供办公场所、商品展示等相应的配套设施。

6.1.4 应根据园区内物流总量、入驻企业数量，设立相应的停车场，并按车辆类型分类。

6.2 人员

6.2.1 客服人员应具备电商行业基础知识，熟悉园区政策、服务流程及相关法律法规，有良好的沟通能力和客户服务意识，能够耐心、细致地解答客户问题。

6.2.2 园区应定期组织客服人员参加专业培训，提升业务能力和服务水平。

6.2.3 应建立团结协作的客服团队，加强内部沟通与协作，共同解决客户问题。

6.3 安全

6.3.1 应建立健全的安全防范体系，保证园区企业的办公安全

6.3.2 定期进行安全演练和检查，提高安全意识和应急处理能力。

6.3.3 权益

应维护企业合法权益，对侵犯园区企业权益的行为进行及时干预和处理。

6.4 应急预案

6.4.1 应定应急预案，明确各类突发事件的应对措施和责任分工。

6.4.2 设立紧急维修机制，确保在设施出现故障时能够迅速响应并恢复运行。

7 服务质量评价与改进

7.1 客户反馈

7.1.1 应建立多渠道客户反馈机制，包括在线调查、电话回访、面对面交流等方式。

7.1.2 应定期收集客户意见与建议，分析服务中存在的问题与不足。

7.2 质量评估

7.2.1 应通过客户满意度调查、服务效率评估等方式对服务质量进行量化评估。

7.2.2 应设立服务质量指标体系，包括响应时间、问题解决率、客户满意度等关键指标。

7.3 持续改进

7.3.1 应根据评估结果制定改进措施并明确责任人和完成时间。

7.3.2 应跟踪改进措施的实施效果并进行定期复审以确保持续改进的有效性。