

ICS 03.080
AC 00
备案号:50618—2015



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11114—2015

电视购物诚信服务体系评价指南

Guidelines for the evaluation of service system of TV shopping integrity

2015-01-06 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会媒体购物专业委员会、北京龙韵文化发展有限公司、上海九鼎承安投资管理有限公司、北京奇虎科技有限公司、上海麦格茂置业有限公司、联合东方诚信(北京)数据管理中心、橡果信息科技(上海)有限公司、上海五角世贸商城有限公司、江苏苏宁易购电子商务有限公司、上海东方电视购物有限公司、雅雀泰可(北京)商业有限公司、扬州广播电视传媒集团、九阳股份有限公司、快乐购物股份有限公司、泸州电视台(川南电视购物频道)、泸州老窖柒泉金池酒业有限责任公司、北京九鼎承安投资管理有限公司、北京当当网信息技术有限公司、上海红蓝国际贸易有限公司、北京刷新活力健康科技有限公司、天津蓝美生物科技开发有限公司。

本标准主要起草人：王文学、王吉生、王波、孙之升、张志刚、李国强、姜明、周京英、洪涛、陈培爱、李方午、袁方、王善文、田明、郑明德、孙为民、齐向东、汪峥、姚文免、陆建华、李国庆、王旭宁、商晓晨、万奇、孙慧敏、鲍洪升、陈海鑫、张歌、李永绵、余献昆、孙宾、刘红梅、温承宇、郭建斌、许萌君、赵立新、王建军、宋昌江、李治、姜宝岭、刘九森、张贻灵、韩金起、陈静波、王北、贺杰、蒋奇栖、李蓓。

电视购物诚信服务体系评价指南

1 范围

本标准规定了电视购物企业诚信经营的基本要求、经营原则、管理与社会监督、评价指标体系、评定等级划分及评定程序等内容。

本标准适用于境内电视购物企业的诚信经营管理、监督管理及评价或认证等。

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 18106—2004 零售业态分类

GB/T 27922—2011 商品售后服务评价体系

SB/T 10965—2013 媒体购物经营要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电视购物 TV shopping

以电视媒体为主,向消费者进行商品推介展示,消费者通过推介信息中的联系方式下单后,由经营者以事先约定的方式,将商品通过物流配送送达消费者的一种零售业态。

3.2

无店铺零售 non-store retailing

不通过店铺销售,由厂家或商家直接或间接将商品递送给消费者的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.2]

3.3

售后服务 after-sale service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

[GB/T 27922—2011,定义 3.1]

3.4

电视购物企业 broadcast and television shopping company

利用电视媒体播放商品订购节目或商品订购广告的方式,获得商品订单以实现销售的企业。

4 基本要求

4.1 应遵循国家有关诚信经营的法律、法规的规定,做到合法合规经营。

4.2 应坚持以人为本,恪守职业道德。

4.3 应建立企业诚信经营监督机制,建设信用文化。