

ICS 35.240.63

CCS L67

DB23

黑龙江省地方标准

DB 23/T 2778—2020

## 电子商务服务平台售后服务规范

地方标准信息服务平台

2021-01-02 发布

2021-02-01 实施

黑龙江省市场监督管理局 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 基本要求.....	1
5 售后咨询服务.....	2
6 退换货服务.....	3
7 投诉处理.....	3
8 争议处理.....	4
9 服务持续改进.....	4

地方标准信息服务平台