

## Содержание

0.1 Общие положения.....	V
0.2 Взаимосвязь с ISO 9001 и ISO 9004.....	VI
0.3 Взаимосвязь с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004.....	VI
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения.....	1
4 Руководящие принципы.....	2
4.1 Общие положения.....	2
4.2 Обязательство.....	3
4.3 Способность.....	3
4.4 Компетентность.....	3
4.5 Приемлемость.....	3
4.6 Целостность информации.....	3
4.7 Прозрачность.....	3
4.8 Выбор.....	3
4.9 Доступность.....	3
4.10 Оперативность реагирования.....	3
4.11 Своевременность.....	3
4.12 Согласие.....	4
4.13 Подотчетность.....	4
4.14 Законность.....	4
4.15 Тайна личной жизни (приватность).....	4
4.16 Защита данных.....	4
4.17 Безопасность.....	4
4.18 Устойчивость.....	4
4.19 Интеграция.....	4
4.20 Подход, ориентированный на потребителя.....	5
4.21 Улучшение.....	5
5 Система электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем.....	5
5.1 Контекст организации.....	5
5.2 Структура.....	5
5.3 Цели.....	6
5.4 Процессы.....	6
5.4.1 Общие положения.....	6
5.4.2 Однофазные процессы.....	7
5.4.3 Многофазные процессы.....	7
5.5 Ресурсы.....	8
5.6 Возможность подключения.....	8
6 Однофазные процессы.....	9
6.1 Фаза до транзакции.....	9
6.2 Фаза транзакции.....	11

## СТБ ISO 10008-2023

6.3 Фаза после транзакции.....	14
7 Многофазные процессы.....	15
7.1 Взаимодействие с пользователем .....	15
7.2 Менеджмент данных пользователя .....	16
8 Обслуживание и улучшение .....	17
8.1 Сбор информации.....	17
8.2 Оценивание пригодности системы B2C ECT .....	17
8.3 Удовлетворенность системой B2C ECT .....	18
8.4 Анализ системы B2C ECT .....	18
8.5 Постоянное улучшение .....	18
Приложение А (справочное) Удовлетворенность потребителя и потребности пользователя в контексте B2C ECT.....	19
Приложение В (справочное) Дополнительные ссылки .....	21
Приложение С (справочное) Руководство по предоставлению информации.....	23
Приложение D (справочное) Руководство, касающееся кодекса B2C ECT организации.....	26
Библиография.....	27
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту .....	29