



商品经营服务认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的商品经营服务认证符合标准:
SB/T 10962-2013、GB/T 16868-2009

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10962—2013

商品经营企业服务质量评价体系

Service quality evaluation system of commodity management enterprises

2013-04-16 发布

2013-11-01 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、商业科技质量中心、雄风集团有限公司、北京海德国际认证有限公司、北京海德国际咨询有限公司、北京财贸职业学院、北京甘家口大厦有限责任公司。

本标准主要起草人：王越涛、王海洲、赵红宇、陈金迪、周平、王成荣、王珣、杜亚琴。

商品经营企业服务质量评价体系

1 范围

本标准规定了商品经营企业服务质量评价体系的术语和定义以及评价要求等。

本标准适用于为顾客提供商品和服务的商业组织(以下简称组织)。

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 16868—2009 商品经营服务质量管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

服务文化 service culture

服务文化是企业在长期对用户服务的过程中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和。

3.2

服务系统 service system

具有相互联系和相互作用的要素,共同构成特定结构和服务功能。

3.3

标杆 benchmark

针对相似的活动,其过程和结果代表组织所在行业的内部或外部最佳的经营实践和绩效。

3.4

评价方式 evaluation mode

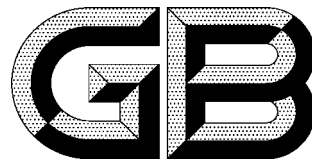
一种对过程的评价方式(ADLI),通过分析过程在实施前是否确定了方法(A),过程是否得到了实施(D),是否分析了和同行的差距并寻求改进方向(L),是否明确相关部门接口和要求(I)来对过程实现程度进行评价。

4 评价内容

4.1 评价的内容包括服务文化、领导力、人力资源及服务战略、服务系统和服务过程 6 个方面。

4.2 评分项与分值表见附录 A。

4.3 评分指南见附录 B。



中华人民共和国国家标准

GB/T 16868—2009
代替 GB/T 16868—1997



商品经营服务质量管理规范

Commodity and service quality management specification

2009-05-06 发布

2009-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础设施要求 2

5 文件管理要求 3

6 质量管理要求 3

7 商品管理要求 5

8 服务质量控制 7

9 从业人员岗位要求 8

参考文献 10

前 言

本标准代替 GB/T 16868—1997《商品经营质量管理规范》。

本标准与 GB/T 16868—1997 相比主要修改如下：

- 标准名称用“商品经营服务质量管理规范”代替“商品经营质量管理规范”；
- 删除原标准中“商品经营的特性、管理职责”，增加了“基础设施要求”的内容；
- 本标准用“文件管理要求”代替“质量文件和记录”；
- 本标准用“质量管理要求”代替“与顾客的接触”；
- 删除原标准中“图 1、质量体系结构、质量体系文件、内部质量审核、质量体系评审”；
- 本标准用“商品管理要求”、“服务质量控制”代替“质量体系运行要素”；
- 增加了“食品经营管理”；
- 删除原标准中“数据收集、分析和应用”；
- 本标准用“从业人员岗位要求”代替“人员技能与交往联络”。

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：中国商业联合会培训部。

本标准主要起草人：衡虹、赵霞、杨晓燕、刘璟琳、王凤宏、徐民。

商品经营服务质量管理规范

1 范围

本标准规定了商品经营服务质量管理的相关术语和定义,基础设施要求、文件管理要求、质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。

本标准适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T 10001.1—2006, ISO 7001:1990, NEQ)

GB 10070 城市区域环境振动标准

GB 12348 工业企业厂界噪声标准

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10427 大型商场、超市空调制冷的节能要求

3 术语和定义



下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商品 commodity

用来交换、能满足人们某种需要的产品。

[GB/T 18184—2000, 定义 3.1.4]

3.2

服务 service

为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

——在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;

- 在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);
- 为顾客创造氛围(如在宾馆饭店)。

注: 改写自 GB/T 19000—2000 的定义 3.4.2。

[GB/T 15624.1—2003, 定义 3.1]

3.3

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

注 1: 术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

注 2: “固有的”(其反义是“赋予的”)就是指在某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.1.1]

4 基础设施要求

4.1 标识

4.1.1 工商营业执照、税务登记证、卫生许可证等应悬挂明示,物价部门审查批准的服务项目及收费标准应明示。

4.1.2 企业标识明显,装饰美观,字号牌匾应书写规范、醒目,图片内容健康、外型美观,服务标志设置、安装、改装等要求参见《城市市容和环境卫生管理条例》规定。

4.1.3 图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.2 服务设施

应确定、提供并维护商品经营所需要的设施。包括:

- 工作场所和相关的设施(如试衣间、顾客休息区域等);
- 过程设备(硬件、软件等);
- 支持性服务(如运输、通讯等)。

4.3 环境设施

4.3.1 室内照明适度、通风良好,地面平整防滑无障碍,墙壁保温、隔热、隔音,排水设施畅通。

4.3.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 以及 GB/T 17093 的要求;污染物排放应符合国家相关标准的规定。

4.3.3 边界噪声要求除参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定还应符合 GB 12348 的要求;如有振动影响的,应符合 GB 10070 的要求。

4.3.4 室内装修装饰材料应符合 GB 18580 以及 GB 18584 的要求。

4.3.5 空调安装使用应符合 GB 17790 以及 SB/T 10427 的要求。

4.4 安全设施

4.4.1 消防设施要求除参见《中华人民共和国消防法》的规定还应符合 GB 50222 的要求。

4.4.2 污水应经预处理后纳入城市污水管道集中处理,不能纳管的应自行处理达到 GB 8978 的要求。

4.4.3 应建立有效的安全通道,制定紧急事件处理预案。

4.4.4 应设立无障碍设施。

4.5 卫生设施

4.5.1 公共卫生间的地点应因地制宜,合理规划,并符合公共卫生要求,内部应空气流通、光线充足、沟通路平;并应有防臭、防蛆、防蝇、防鼠等技术措施,应设置冲洗设备、插销、洗手盆和挂衣钩以及老人残疾人专用蹲位、扶手和无障碍通道,应注意防冻和排水。

4.5.2 垃圾收集设施齐全、设置合理并无异味;垃圾废弃物应有专人及时收集、清理。

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《商品经营服务认证实施规则》

文件编号：	BZ-SC-R-015
版 本：	A/1
编 制：	
审 核：	
批 准：	
控制状态：	受控

2025-04-22 发布2025-04-22 实施

文件修订记录表

[illegible]

商品经营服务认证实施规则

1 范围

本规范规定了构成商品经营服务认证实施规则的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，以及商品经营服务体系完善程度的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

本规范适用于生产型企业和销售服务型企业的商品经营服务体系完善程度和水平的评价，适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对商品经营服务体系完善程度和水平进行评价，以及为组织建立商品经营服务体系完善程度和水平的自评提供参考。[本规则适用于商品经营服务体系认证，其认证领域为：SC13支持性服务。](#)

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 19011 质量和(或)环境管理体系审核指南
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19012 质量管理顾客满意 组织处理投诉指南
- GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范
- SB/T 10401 商品售后服务评价体系
- SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- SB/T 10425 家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范
- GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1 质量

一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

3.2 商品经营服务

向顾客售出商品以后或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：商品经营服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；