



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:

GB/T 16868-2009、SB/T 10962-2013、GB/T 19039-2009

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

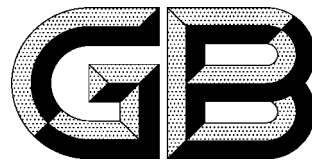
一种对过程的评价方式(ADLI),通过分析过程在实施前是否确定了方法(A),过程是否得到了实施(D),是否分析了和同行的差距并寻求改进方向(L),是否明确相关部门接口和要求(I)来对过程实现程度进行评价。

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。

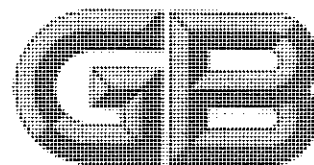
4.4.3 应建立有效的安全通道,制定紧急事件处理预案。

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。



中华人民共和国国家标准

GB/T 19039—2009

顾客满意测评通则

General rules of customer satisfaction measurement

2009-09-30 发布

2009-12-01 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

前 言

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国质量协会、大长江集团有限公司、海尔集团。

本标准主要起草人:裴飞、戚奎桐、康健、张荣静、郑兆红、朱立恩、王晓生、郑奎静、解居志、冯卫。

顾客满意测评通则

1 范围

本标准规定了进行顾客满意测评工作的基本原则、测评的过程和测评结果的应用。

本标准适用于组织实施外部顾客满意测评。

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/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注1：顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注2：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.1.4]

3.2

顾客满意测评 customer satisfaction measurement

组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度，策划和设计获取顾客满意信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意结果的过程。

4 基本原则

4.1 总则

为保证顾客满意测评方法、测评过程及测评结果的有效，组织应遵循 4.2 至 4.5 的基本原则。

4.2 资源

组织应配置充足的资源（包括人力资源）用于顾客满意测评，并进行有效和高效的管理。

4.3 职责

组织应对参与顾客满意测评的人员制定相应的职责。

4.4 适宜方法

组织应针对不同情况选择适宜的顾客满意测评的方法，以确保测评过程及测评结果的有效。

4.5 持续测评

组织应根据需要建立持续测评制度，以利于不断提高顾客满意。

5 测评过程

5.1 确定测评范围

组织应首先确定顾客满意测评的范围，如：

- 对组织的产品和(或)服务等方面的顾客满意全面测评;
- 对组织某个过程或某项活动的顾客满意测评,如对售后服务的顾客满意测评等。

5.2 确定测评指标

组织应根据测评范围及所识别的顾客和顾客需求确定测评指标。

5.3 确定测评方法

组织应根据测评的范围、预算、产品的类别,选择适宜的测评方法。

5.4 获得测评数据

5.4.1 确定抽样总体和抽样方法

组织应确定抽样总体,并选择与测评方法相对应的抽样方法。

5.4.2 确定获得数据方法

收集数据可以使用多种方法,组织应根据测评范围、预算等选择数据收集方法,如电话调查、面访调查、邮寄调查、电子调查等。

5.4.3 设计问卷

组织应以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷。

5.4.4 收集数据

组织应根据 5.1 至 5.3 中确定的内容,在 5.4.1 至 5.4.3 的基础上实施数据收集,同时加强对数据收集过程的控制。

5.5 数据处理

5.5.1 准备数据

组织应对获得的数据进行检验,剔除不可用数据,并根据需要进行数据分类。

5.5.2 确定数据统计分析方法

组织应根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法。

5.5.3 统计与分析

组织应根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计,得出顾客满意测评结果,并可根据需要做进一步分析,如对综合测评结果或单项测评结果进行分析,识别导致顾客满意或不满意可能的因素,以及这些因素对于顾客满意的影响程度。

5.6 编写测评报告

必要时,组织应对整个测评工作进行总结,并形成测评报告。报告内容至少应包括测评范围、测评过程、测评结论以及改进建议等。

6 测评结果的应用

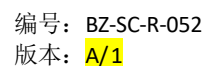
组织应将这些信息传递到相应的部门,使信息得到有效应用,以实现顾客满意的持续改进。



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-052
版 本：A/1
编 制：
审 核：
批 准：
控制状态：受控



文件修订记录表

[illegible]



1 范围

1.1 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管理水平的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

1.2 认证对象为建立并运行商品经营服务的组织，包括**零售商(百货商店、专业店、超市、便利店、折扣店、仓储会员店、无店铺零售商)**和**批发商**，覆盖组织商品经营服务的策划、运行、监控及持续改进全过程。本规范适用于**零售商(百货商店、专业店、超市、便利店、折扣店、仓储会员店、无店铺零售商)**和**批发商**的商品经营服务体系管理水平的评价，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管理水平进行评价。

1.3 本规则适用于**零售商(百货商店、专业店、超市、便利店、折扣店、仓储会员店、无店铺零售商)**和**批发商**的商品经营服务体系管理水平的认证，其认证领域为：**SC13支持性服务**。

1.4 商品经营服务认证依据标准为：GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》、SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》和 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》。

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
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- SB/T 10962-2013 商品经营企业服务质量评价体系**
- GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范**
- GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则**

3 原则要求和管理要求

3.1 原则要求

认证机构承诺遵守以下原则：

符合国家法律法规、部门规章及强制性标准；

不涉及国家安全、政治组织、民族宗教等敏感领域；