



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

注册地址:

审核地址:

认证范围:

组织[具体活动]涉及的商品经营服务评价

首次发证日期: 本次发证日期: 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),是否明确相关联部门接口和要求(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。

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/2

编 制:

审 核:

批 准:

控制状态: 受控

文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2022-12-10	2022-12-12	新做成	A/0	
2	2025-08-08	2025-08-08	<p>1 新增: 0 前言</p> <p>2 修改: 1 适用范围</p> <p>3 补充: 2 规范性引用文件</p> <p>GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南</p> <p>GB/T 27060 合格评定 良好操作规范</p> <p>4 补充: 3 原则要求和管理要求</p> <p>5 修改: 12 获证组织的信息报告</p> <p>12.1 信息报送</p> <p>颁证后30日内向国家认监委报送认证信息；</p> <p>在认证证书有效期间，获证组织发生与商品经营服务有关的重大变化时（如获证组织发生重大事故或行政处罚），本机构应及时做出暂停或撤销证书的措施并及时报告国家认监委。</p> <p>12.2 监管配合</p> <p>备案规则作为市场监管检查依据，违规行为按《认证认可条例》处罚。</p> <p>6 完善: 联系信息与公开渠道</p>	A/1	
3	2025-11-26	2025-11-26	<p>1 修改: 删除认证依据G/BT 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》、和 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》。</p> <p>2 补充: 在前言中补充，本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址：www.bozrz.com）</p> <p>3 修改: 8.1.1 认证模式</p> <p>4 补充: 11.3 认证证书状态管理规定</p> <p>5修改: 附录C 商品经营服务体系认证审核时间要求</p>	A/2	

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号: CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址:www.bozrz.com），本规则文本可通过本认证咨询电话获取（认证咨询电话:0571-86821236），本规则文本也可通过本电子邮箱获取（电子邮箱:bang_zheng@yeah.net）。

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：SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》。

1.5 商品经营服务的审核范围模式为：组织[具体活动]涉及的商品经营服务评价（评价星级）

1.6 商品经营服务的审核范围示例1：组织零售门店的商品采购、仓储、销售、售后服务及顾客关系管理活动所涉及的商品经营服务评价（评价星级）。

商品经营服务的审核范围示例2：组织电子商务平台的商品信息展示、在线销售、物流配送及退换货服务活动所涉及的商品经营服务评价（评价星级）。

商品经营服务的审核范围示例3：组织基于客户关系的会员商品营销与定制化售后服务活动所涉及的商品经营服务评价（评价星级）。

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