



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。

获取详细信息方式:

请联系北京五洲恒通认证有限公司:

联系电话:010-63180263

电子邮箱:13720066963@163.com



中华人民共和国国家标准

GB/T 27922—2011

商品售后服务评价体系

Evaluation system for after-sales service of commodity

2011-12-30 发布

2012-02-01 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 评价原则 2

5 评价指标 2

6 评价的方式与方法 4

参考文献..... 7

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标准中心、北京五洲天宇认证中心、中国认证认可协会、海尔集团、康佳集团股份有限公司、佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司、广东美的精品电器制造有限公司、广州中标联检验认证技术开发有限公司、长沙中联重工科技发展股份有限公司、五粮液股份公司、合肥美菱股份有限公司、淮海车辆集团有限公司、江苏雅迪科技发展有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、山东梦金园珠宝首饰有限公司、广东志高空调有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、博洛尼家居用品(北京)有限公司、江苏威腾母线有限公司。

本标准主要起草人：谭新政、褚峻、邱建国、焦根强、齐云山、谢伟锦、侯义刚、乐泽亚、洪海庭、陈蓉、倪旭东、安继文、田凯、周和平、王忠善、计群、郭新峰、郭天雨、顾苏民、闫芳。

获取详细信息方式:

请联系北京五洲恒通认证有限公司:

联系电话:010-63180263

电子邮箱:13720066963@163.com