



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10636—2011

零售企业服务质量评价准则

Service quality evaluation criteria for retail industry

2011-12-20 发布

2012-01-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级划分	2
5 等级评定的组织与管理原则	2
6 评审员	4
附录 A (规范性附录) 零售企业服务质量等级划分条件	5
附录 B (规范性附录) 零售企业服务质量等级评定记分表	37

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：中国商业联合会科技质量部、商业科技质量中心、北京市商业联合会、北京财贸职业学院、北京翠微大厦股份有限公司、北京当代商城有限责任公司、重庆百货大楼股份有限公司。

本标准主要起草人：王福清、王越涛、崔素艳、王成荣、任东红、孙实琴、高英。

零售企业服务质量评价准则

1 范围

本标准规定了零售企业服务质量评价准则的术语和定义、等级划分、等级评定的组织与管理原则、评审员的要求。

本标准适用于对有合法经营资质的零售企业的服务质量评价。

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 10001.1 公共信息标志用图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

《中华人民共和国消防法》(中华人民共和国主席令[2008]第6号)

《中华人民共和国广告法》(中华人民共和国主席令[1994]第34号)

《中华人民共和国环境保护法》(中华人民共和国主席令[1989]第22号)

《中华人民共和国合同法》(中华人民共和国主席令[1999]第15号)

《中华人民共和国食品安全法》(中华人民共和国国务院令[2009]第557号)

《中华人民共和国产品质量法》(中华人民共和国主席令[2000]第33号)

《中华人民共和国商标法》(中华人民共和国主席令[2001]第59号)

《中华人民共和国计量法》(中华人民共和国主席令[1985]第28号)

《中华人民共和国价格法》(中华人民共和国主席令[1997]第92号)

《中华人民共和国消费者权益保护法》(中华人民共和国主席令[1993]第11号)

《中华人民共和国劳动法》(中华人民共和国主席令[1994]第28号)

《中华人民共和国环境噪声污染防治法》(中华人民共和国主席令[1996]第77号)

《零售商供应商公平交易管理办法》(中华人民共和国商务部令[2006]第17号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

零售 retail

主要面向最终消费者的销售活动。

3.2

零售企业 retail enterprise

从事商品零售活动的组织。