

T/CGCC

中 国 商 业 联 合 会 团 体 标 准

T/CGCC 4—2016

皮草零售服务质量评价要求

Evaluation requirements for retail service quality of fur

2016-12-28 发布

2017-01-01 实施

中 国 商 业 联 合 会 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 评价原则 2

5 评价要求 2

6 评价程序 7

附录 A（规范性附录） 皮草零售服务质量评价要素表 8

附录 B（规范性附录） 皮草零售服务质量评分原则 10

附录 C（资料性附录） 哥本哈根皮草原料质量分级标准 11

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职业经理人研究委员会提出。

本标准由中国商业联合会归口。

本标准起草单位：中国商业联合会职业经理人研究委员会、丹麦哥本哈根毛皮中心北京代表处、中国食品土畜进出口商会、中标联合(北京)认证有限公司、北京海德国际认证有限公司、广州市番禺区宝增服装厂、辛集市华信皮草有限公司、余姚市梦艺皮草有限公司、北京海兰丝服饰有限公司、呼伦贝尔市海拉尔区新悦皮草城、哈尔滨市道外区新金夫人皮草商场、山西万匠贸易有限公司、天津应大股份有限公司、美美蒂芙妮皮草(香港)有限公司、重庆百貂汇服饰有限公司、北京嘉禾荣盛商贸有限公司。

本标准主要起草人：潘玉明、崔照锬、严燕、姜明会、王海洲、赵向东、刘莹莹、田泓、隋长建、李士卿、章永鉴、卢必存、张保全、潘志军、孟熙、应泽旗、陈晖、周斌慧、方琳萍、李博智、董晓冬。

皮草零售服务质量评价要求

1 范围

本标准规定了皮草零售店服务质量的评价原则、评价内容、评价程序、评价要素和评分要求。
本标准适用于皮草零售店,也适用于第三方机构对皮草零售店进行服务质量评价等。

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 18883 室内空气质量标准
GB/T 27922 商品售后服务评价体系
GB/T 36000 社会责任指南
SB/T 10963 商业服务业企业社会责任评价准则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

皮草 fur

利用动物的皮毛所制成的、不同于其他纺织皮革类服装的别称。

3.2

皮草零售店 fur retail stores

以经营皮草为主的零售店铺。

3.3

皮草营销 fur marketing

根据目标客户需求,提供有别于纺织皮革类服装营销的服务产品,与顾客建立持续良好的关系,稳定和提高交易效率的销售活动。

3.4

服务产品 service product

顾客购买的实体商品以及相关的服务项目、设备设施、人文环境要素的组合,具备为消费者认同的价值或功能。

3.5

顾客接触点 customer touchpoint

在服务提供活动中,顾客感受和接触的有突出价值的实物、接待行为、服务项目或信息。

3.6

皮草后销售 fur post-sale

在皮草售后服务基础上,围绕特定目标顾客需求,延伸展开的销售活动。