

ICS 03.080.30
A 16
备案号:39276—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10902—2012

寄卖店服务规范

Criterion for consignment stores service

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
寄 卖 店 服 务 规 范

SB/T 10902—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-51780168

010-68522006

2013年8月第一版

*

书号: 155066·2-25881

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。
本标准由全国二手货标准化技术委员会(SAC/TC 440)归口。
本标准起草单位:中国旧货业协会寄卖工作委员会。
本标准主要起草人:刘海坤、李日美、王燕玮、宋玉伟。

寄卖店服务规范

1 范围

本标准规定了寄卖店的寄卖流程、寄卖要求、服务接待、质量责任等服务规范。
本标准适用于从事寄卖经营业务的组织。

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。

SB/T 10689—2012 寄卖店经营管理技术要求

SB/T 10512—2008(所有部分) 零售业基层岗位技能要求

3 术语和定义

SB/T 10689—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

委托人 **consigner**

委托寄卖店销售其享有所有权或处分权的商品的公民、法人或其他组织。

3.2

消费者 **consumers**

在寄卖店购买商品的顾客。

3.3

寄卖服务 **consignment services**

在委托人寄卖商品和消费者购买商品期间,寄卖店提供的包括寄卖流程、寄卖要求、服务接待、质量责任等在内的一系列服务过程。

4 寄卖流程

4.1 网上收货寄卖

4.1.1 对于无法到店的委托人,寄卖店宜开通网上寄卖系统,委托人可选择网上提交寄卖申请,登记委托人及商品信息,信息应符合 SB/T 10689—2012 中 6.3 的规定。通过初审后,委托人将商品邮寄至店内。

4.1.2 寄卖店应在监控下进行检查验货,商品符合寄卖标准,应及时通过电话、电子邮件等方式,与委托人进行价格协商;如果商品不符合寄卖标准,应及时告知委托人,并将商品快递返回。

4.1.3 网上收货寄卖服务流程见图 1。