

ICS 03.120.10  
A 10  
备案号：40286—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10959—2013

---

## 零售企业服务管理规范

Service management specification of retail 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。

本标准是由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国商业股份制企业经济联合会、大金新百货股份有限公司、南宁百货大楼股份有限公司、长春欧亚集团、安徽商之都营运管理中心、南京中央商场(集团)股份有限公司、西安开元商业有限公司、吉林东方商厦股份有限公司、中百控股集团股份有限公司。

本标准主要起草人：贾明林、尤军、黄永干、曹和平、周宏春、胡晓军、张铮、高国山、汪爱群、马晓晋。

# 零售企业服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了零售企业服务的基本要求、服务礼仪以及对销售服务、收银服务和其他服务的具体要求。

本标准适用于中型以上有实体店铺经营的零售企业。

注：中型零售企业是指年销售额 1 000 万元以上(含 1 000 万元)且从业人员数 100 人以上(含 100 人)的零售企业。

## 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 商品经营服务质量管理规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**零售企业 retail enterprises**

以向消费者销售商品为主,并提供相关服务的组织。

注:改写 GB/T 18106—2004,定义 2.1。

### 3.2

**服务 service**

为满足顾客要求,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

注:改写 GB/T 16868—2009,定义 3.2。

### 3.3

**顾客要求 customer requirements**

顾客明示的、隐含的、潜在的需求和期望。

注:改写 SB/T 10382—2004,定义 3.10。

### 3.4

**顾客满意 customer satisfaction**

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注:改写 GB/T 19012—2008,定义 3.4。

## 4 基本要求

4.1 应符合 GB/T 16868 的规定。

4.2 应以顾客为关注焦点。