



# 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。