



中华人民共和国国家标准

GB/T 16868—2009
代替 GB/T 16868—1997

商品经营服务质量管理规范

Commodity and service quality management specification

2009-05-06 发布

2009-10-01 实施

数码防伪

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础设施要求 2

5 文件管理要求 3

6 质量管理要求 3

7 商品管理要求 5

8 服务质量控制 7

9 从业人员岗位要求 8

参考文献 10

前 言

本标准代替 GB/T 16868—1997《商品经营质量管理规范》。

本标准与 GB/T 16868—1997 相比主要修改如下：

- 标准名称用“商品经营服务质量管理规范”代替“商品经营质量管理规范”；
- 删除原标准中“商品经营的特性、管理职责”，增加了“基础设施要求”的内容；
- 本标准用“文件管理要求”代替“质量文件和记录”；
- 本标准用“质量管理要求”代替“与顾客的接触”；
- 删除原标准中“图 1、质量体系结构、质量体系文件、内部质量审核、质量体系评审”；
- 本标准用“商品管理要求”、“服务质量控制”代替“质量体系运行要素”；
- 增加了“食品经营管理”；
- 删除原标准中“数据收集、分析和应用”；
- 本标准用“从业人员岗位要求”代替“人员技能与交往联络”。

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：中国商业联合会培训部。

本标准主要起草人：衡虹、赵霞、杨晓燕、刘璟琳、王凤宏、徐民。

商品经营服务质量管理规范

1 范围

本标准规定了商品经营服务质量管理的相关术语和定义,基础设施要求、文件管理要求、质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。

本标准适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T 10001.1—2006, ISO 7001:1990, NEQ)

GB 10070 城市区域环境振动标准

GB 12348 工业企业厂界噪声标准

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10427 大型商场、超市空调制冷的节能要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商品 commodity

用来交换、能满足人们某种需要的产品。

[GB/T 18184—2000, 定义 3.1.4]

3.2

服务 service

为满足顾客的需要,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。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

——在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;

- 在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);
- 为顾客创造氛围(如在宾馆饭店)。

注:改写自 GB/T 19000—2000 的定义 3.4.2。

[GB/T 15624.1—2003,定义 3.1]

3.3

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

注2:“固有的”(其反义是“赋予的”)就是指在某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性。

[GB/T 19000—2000,定义 3.1.1]

4 基础设施要求

4.1 标识

4.1.1 工商营业执照、税务登记证、卫生许可证等应悬挂明示,物价部门审查批准的服务项目及收费标准应明示。

4.1.2 企业标识明显,装饰美观,字号牌匾应书写规范、醒目,图片内容健康、外型美观,服务标志设置、安装、改装等要求参见《城市市容和环境卫生管理条例》规定。

4.1.3 图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.2 服务设施

应确定、提供并维护商品经营所需要的设施。包括:

- 工作场所和相关的设施(如试衣间、顾客休息区域等);
- 过程设备(硬件、软件等);
- 支持性服务(如运输、通讯等)。

4.3 环境设施

4.3.1 室内照明适度、通风良好,地面平整防滑无障碍,墙壁保温、隔热、隔音,排水设施畅通。

4.3.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 以及 GB/T 17093 的要求;污染物排放应符合国家相关标准的规定。

4.3.3 边界噪声要求除参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定还应符合 GB 12348 的要求;如有振动影响的,应符合 GB 10070 的要求。

4.3.4 室内装修装饰材料应符合 GB 18580 以及 GB 18584 的要求。

4.3.5 空调安装使用应符合 GB 17790 以及 SB/T 10427 的要求。

4.4 安全设施

4.4.1 消防设施要求除参见《中华人民共和国消防法》的规定还应符合 GB 50222 的要求。

4.4.2 污水应经预处理后纳入城市污水管道集中处理,不能纳管的应自行处理达到 GB 8978 的要求。

4.4.3 应建立有效的安全通道,制定紧急事件处理预案。

4.4.4 应设立无障碍设施。

4.5 卫生设施

4.5.1 公共卫生间的地点应因地制宜,合理规划,并符合公共卫生要求,内部应空气流通、光线充足、沟通路平;并应有防臭、防蛆、防蝇、防鼠等技术措施,应设置冲洗设备、插销、洗手盆和挂衣钩以及老人残疾人专用蹲位、扶手和无障碍通道,应注意防冻和排水。

4.5.2 垃圾收集设施齐全、设置合理并无异味;垃圾废弃物应有专人及时收集、清理。

5 文件管理要求

5.1 管理文件

应字迹清晰、整洁、易于识别,注明颁布时间并按规定的方法予以标识和保存。

应主要包括:

- 经营服务质量计划;
- 管理手册;
- 程序规范(含岗位规范);
- 检查指导书。

5.2 记录控制

应依据管理特点进行准确记录,以保证所提供的商品和服务达到规定的要求。编制形成的文件应包括:

- 服务质量计划完成情况;
- 顾客对服务质量满意和不满意的程度;
- 有关体系评价和经营改进的结果;
- 为识别质量趋势所进行的分析;
- 纠正措施及其结果;
- 预防措施及其结果;
- 相关外包方的质量情况记录以及处理结果;
- 从业人员的技能和培训;
- 市场分析(包括与竞争对手的比较)。

6 质量管理要求

6.1 服务管理

6.1.1 服务规范

6.1.1.1 服务用语

熟练运用文明服务用语。口齿清晰、语气亲切、说普通话,能提供英语和手语的服务。

6.1.1.2 接待服务

应微笑服务,主动招呼,适时适度适人提供服务。

6.1.1.3 收银服务

收款时应唱收唱付,开具购物票据,填写内容要如实规范,并提供银行卡服务。

6.1.1.4 辅助服务

应根据顾客需要和企业条件,设立辅助服务项目,并向顾客公示服务内容和收费标准。可包括:

- 咨询导购;
- 邮购函购;
- 预订服务;
- 缺货登记;
- 小修小配;
- 广播服务;
- 无障碍服务等。

6.1.2 有效沟通

应对商品和服务的信息与顾客进行及时有效的沟通。

6.1.3 顾客财产

在商品销售期间,经营组织对其负责的顾客财产的搬运、贮存、包装、交付实施有效控制。

6.2 标识标注管理

6.2.1 应在服务实现的全过程中,使用适宜的方法对服务和商品进行标识标注,商标标识标注的使用参见《中华人民共和国产品质量法》以及《产品标识标注规定》的规定。

6.2.2 应控制并记录服务和商品的标识标注,以便于追溯。

标识标注包括:

- 服务场所相关标识标注,如服务人员工牌;
- 商品相关标识标注,如卖场标价签、仓储用标签等;
- 服务标识标注:安全警示标识、标牌、指示标识、卖场布局图等。

6.2.3 在自选销售方式的零售业态中销售的商品,应当有规范的商品自身标识。

6.3 卫生安全管理

6.3.1 卫生管理

6.3.1.1 卖场及仓库的场地卫生管理

场地卫生包括以下几个方面:

- 作业场前设置更衣室,方便所有从业人员在作业前换穿工作服及整理仪容;
- 进口处应设置个人消毒设施;
- 作业场地内应有防止病媒侵入的设施,如纱门纱窗防范蚊虫,以及冷藏库贮存易腐烂变质产品等;
- 仓库定期打扫、通风,应该区隔处理不同类别的产品。

6.3.1.2 设备卫生管理

设备卫生是产品安全卫生的重要保障,包括以下几个方面:

- 定期清洗各项设备;
- 注重作业工作台的卫生,对刀具、容器等要及时清洗、消毒;
- 配置高温及高压热水冲洗设备。

6.3.1.3 卫生检验管理

应设有简易检验设备,检查商品的品质与卫生,保障消费者的合法权益。

6.3.2 安全管理

6.3.2.1 治安安全管理

应建立专门的保卫组织,负责日常的治安管理工作,并安装必要的防盗安全系统。

6.3.2.2 消防安全管理

区域内必须配置必要的消防器材,消防安全要求参见《中华人民共和国消防法》的规定。

6.3.2.3 作业安全管理

作业安全管理包括卖场安全作业管理以及物流、仓储安全作业管理。

应设置符合安全标准的作业场地设施,并且培训员工使用正确的作业方式进行作业。特殊项目的员工应配备防护用品,以保障员工的作业安全。

6.3.2.4 关键部位安全管理

关键部位的安全防范工作应做到职责明确,制度落实。关键部位包括:

- 存放现金、票证和贵重商品的部位;
- 配电室、空调室、锅炉房、液化气设备管道等特殊部位;
- 存放易燃易爆品的场所。

6.4 售后服务管理

6.4.1 售后服务管理应符合 SB/T 10401 的要求。

6.4.2 应根据出售的不同商品制定售后服务的内容和服务方式,其中包括:

- 大件商品、重要商品的送货到户;
- 预约登门服务;
- 商品的修、换、退;
- 售后的技术服务等。

6.4.3 投诉处理

6.4.3.1 售后服务应与顾客建立有效的联系,规定对顾客投诉的处理程序和要求,应建立受理客户投诉的管(通)道,设立投诉电话,受理顾客投诉。

6.4.3.2 对售出的商品,当顾客提出异议时应参照《中华人民共和国消费者权益保障法》的规定,予以妥善解决,对商品质量问题实行先行负责制。除此之外,还应符合 GB/T 17242 的要求。

6.4.3.3 对于具有侵害消费者权益行为的不法商家,应参照《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》予以处置。

6.4.4 服务跟踪

根据商品的不同特点和销售对象,可采取不同的跟踪方式:定向跟踪、柜台调查、走访用户(顾客)等多种方法。应记录跟踪的结果及销售中的信息,并及时整理反馈有关部门和相关方。

6.5 信息化管理

为提高自身服务水平以及运营效率,应建立符合本企业实际的高效实用的信息化管理系统,培养专业人员掌握信息系统的管理操作。

7 商品管理要求

7.1 商品采购质量管理

7.1.1 供应商的管理

与供货商及相关业务单位签定采购合同应参见《中华人民共和国合同法》的规定,并建立对供货商的企业资质、信用、质量、经营、服务表现等的评价体系。

7.1.2 采购商品质量安全控制

7.1.2.1 商品验收

- 严格执行商品进货验收制度;
- 各类商品必须有明确的验收标准;
- 进货前,须验明商品名称、包装、标签、数量、质量、合格证、必要的检测报告、各类标志及其他有效证明,依法签定采购合同;
- 应向有关部门备案的商品,必须提供备案证明材料;
- 商品未经验收不得销售。

7.1.2.2 商品跟踪管理制度

对库存商品及销售商品进行环节跟踪检查和验收,建立商品进销台账,对流通领域十类商品进行建档备案。防止过期、失效、变质、破损及受污染商品进入货架和柜台,发现问题及时处理。对临近保质期的商品,应及时确认、下架。

7.1.2.3 进口商品要提供海关报关单、商检证明、相关的进口依据等必备的资证材料,对在国内未进行商标注册的,进口商要出示承诺书。

7.2 商品运输质量管理

7.2.1 应制定商品运输质量控制文件和操作规程。

7.2.2 商品运输工具、器具应具备防晒、防雨、防尘、防火、防爆等条件。商品运输操作规程应符合相关国家规定。

7.3 商品贮存质量管理

7.3.1 应制定完善的仓储管理和质量控制范围、要求,根据商品的性质和外界因素对商品的影响,确定适宜的保管条件和养护措施,防止商品的损耗和质量降低。贮存商品应符合相关国家规定。

7.3.2 应制定完善的仓储管理规范,包括检查制度和记录表单。

7.4 商品分销质量管理

商品分销包括批发商将商品分发给经销商、组织内部的商品分发和连锁企业的配送,分发商品时应根据相关单据进行查验,并核对是否符合分发程序,分发商品的运输和装卸应符合 7.2.2 要求。收货人应对商品质量进行检查,发现不符合的应隔离、记录并报告相关部门处理。

7.5 商品销售服务质量管理

7.5.1 介绍商品

说明商品的性能、质量特点、使用方法及使用中应注意的问题,同时提供有效的联络方式。

7.5.2 价格控制

销售商品或提供服务时,企业内部应制定价格管理规范,严格执行属于政府监管的价格,合理制定属于企业自管的价格。应明码标价。具体参见《中华人民共和国价格法》以及《关于商品和服务实行明码标价的规定》的规定。

7.5.3 计量控制

销售商品或提供服务时,如果产品能够量化,企业应提供衡量标准。具体参见《中华人民共和国计量法》、《定量包装商品计量监督管理办法》以及《商业 服务业诚信计量行为规范》的规定。

7.5.4 促销管理

零售商不得以促销为由拒绝退换货,限量商品售完后应即时明示,促销活动不得损害消费者的合法权益,应保证人身、财产的安全。具体参见《零售商促销行为管理办法》以及《关于制止低价倾销行为的规定》的规定。

零售商做促销活动时,必须同时制定顾客安全预警方案,防止发生人员过于集中造成的拥堵、踩踏等事故。

7.5.5 环保要求

经营者向消费者提供有偿塑料购物袋的具体要求参见《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》。

7.6 食品经营管理

食品经营管理的相关规定,除参见《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品包装法》、《流通领域食品安全管理办法》、《食品标识管理规定》的规定外,还应符合商品管理要求。

7.6.1 食品经营的采购

——食品经营的采购应确保满足食品安全性、合法性;

——应加强对采购食品的安全监督工作,具体要求参见《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》。

7.6.2 食品经营的运输

——食品运输包装材料必须有批号和生产厂家的卫生注册号,以及食品检验检疫证明;

——生鲜和冷冻冷藏食品必须使用冷藏车运输,并且做好冷冻保鲜措施和清洁标准。

7.6.3 食品经营的贮存

——食品储存场所必须符合食品卫生法要求,保持通风、干燥;

——食品储存必须码放在栈板上并且隔墙离地;

——食品储存必须具有明显的标签标注,如:名称(货号)日期等;

——根据商品储藏要求进行相应的湿度控制。

7.6.3.1 冷藏贮存根据要求不同,分为立风柜贮存、冷柜贮存和冷库贮存:

- 蔬菜、水果的储存温度一般控制在 $0^{\circ}\text{C}\sim 15^{\circ}\text{C}$, (根据具体果实情况合理调整);
- 熟食、乳制品等食品应在 $-4^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 条件下冷藏贮存;
- 水产品、畜禽制品、速冻食品等应在 $-23^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 条件下冷冻贮存。

7.6.3.2 常温贮存基本的要求是:

- 贮存场所应清洁卫生、阴凉干燥;
- 避免高温、潮湿;
- 无蟑螂、老鼠、虫害等。

7.6.4 食品经营的分销

食品分销商必须跟踪、甚至召回特定的货物,同时不停地监视易腐烂产品的到期日,并向客户和地方当局提供其所需的信息。

7.6.5 食品经营的销售

- 经营单位进行经营活动的相关要求参见《食品卫生法》和《保健食品管理办法》;
- 经营的食物必须拥有产品检验合格证等相关证明,并且在食品标签上予以反映,具体应符合《食品标识管理规定》的规定;
- 加工和自制食品,应当取得卫生许可证,并符合相应的卫生、环保要求。

7.7 药品经营管理

药品经营管理的有关规定参见《药品经营质量管理规范》。

7.8 其他商品经营管理

其他类商品经营管理的有关规定参见国家现行的相关规范。

8 服务质量控制

8.1 服务质量控制的策划

为商品服务的实施提供所需的规划和目标,商品服务质量控制的目标应与质量管理体系其他过程要求相一致。制定策划时应注意:

- 应针对目标顾客确定需求定位;
- 应参照与商品服务有关的法律法规要求;
- 应针对顾客需求确定服务过程、职责和资源要求(包括流动资金);
- 应确定商品服务全过程所需要的服务质量控制规范;
- 应确定服务质量控制所需要的记录。

8.2 服务质量控制的实施

在服务质量控制的实施的过程中,应做到:

- 确保依照服务规范与顾客接触;
- 明确运行控制的信息、票据、现金、物质、价格等控制流程;
- 时时收集顾客反馈的信息;
- 确保所有测量(检测)工具的测量结果准确;
- 对服务及其相关运营各类活动的检查监控;
- 对商品质量实施现场检查,有问题的商品不得销售;
- 依据约定开展交付后的活动,包括:运输、仓储、配送和安装。

8.3 服务质量控制的检查和评估

8.3.1 对服务质量控制的实施过程(包括售后服务)要进行监督和检查。应包括:

- 过程评审和批准所规定的准则;
- 适用设备设施的提供和确认;

- 从业人员能力和资格的确定；
- 对其服务特性开展检查监督；
- 应保持相关的记录。

8.3.2 对服务质量的测量和评估。通过对服务经营各个环节的检查、验证和评估，确定经营活动得到有效控制，应建立服务质量评估系统，实行考核评估制度。

8.3.2.1 服务质量标准化评估

应实行服务质量标准化，内容应包括：

- 服务的标准；
- 实施的方法；
- 绩效评估与持续改进的方法。

8.3.2.2 顾客满意程度测量

应建立顾客满意测量体系，建立时应注意：

- 明确测量的目的；
- 设计测量的具体方法、流程和工具；
- 运用适宜的统计分析方法；
- 编写评测报告并持续改进。

8.4 服务质量的改进

8.4.1 服务补救

当发现服务失误，分析失误原因之后，在定量分析的基础上，对服务失误进行评估并采取恰当的管理措施予以解决。服务补救应当注意的内容：

- 要建立有效的服务补救系统，派专人负责服务补救系统的高效运行；
- 出现失误，不要拖延；
- 要主动解决失误问题；
- 补救过程中要让顾客了解进展情况。

8.4.2 服务提高

为持续提高服务质量，保持并提升企业优质服务形象所采取的一系列活动中，应注意：

- 建立质量提升团队；
- 定期测量服务质量；
- 正确评估质量成本；
- 不断培训，提升服务质量意识；
- 明确目标并加以设定；
- 查询服务漏洞并立即纠正。

9 从业人员岗位要求

9.1 人员素质

9.1.1 职业守则

以顾客为本，具有良好的职业道德和职业素养。

9.1.2 职业形象

从业人员的面貌、礼仪、行为、态度等应符合行业或企业要求。

9.1.3 职业健康

从事食品经营的从业人员应符合国家现行的相关管理规定，并建立从业人员健康档案。

9.2 培训和教育

9.2.1 培训

要求企业建立完善的服务质量管理培训体系,并配有相应的培训计划、培训课程。

对企业所有从业人员提供教育培训,建立岗位培训和考核晋升制度。根据不同人员层次和岗位要求,持续、滚动地进行针对服务态度、知识、技能等方面的培训,对从业人员的教育、培训、技能和经验保持记录,并有达到要求的证明。

9.2.2 继续教育

实行继续教育制度,统筹安排自学与集中培训计划,每年应接受后续教育培训。对专业人员和管理者建立教育和诚信档案,持续提高行业的服务质量和管理水平。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南第1部分:总则.
- [2] GB/T 18184—2000 商业自动化术语.
- [3] GB/T 19000—2000 质量管理体系基础和术语.
- [4] SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南.
- [5] 《中华人民共和国反不正当竞争法》 1993年09月2日,第八届全国人大常委会第三次会议决定通过,自1993年12月1日起施行.
- [6] 《中华人民共和国食品卫生法》 1995年10月30日,第八届全国人民代表大会第十六次会议通过,自1995年10月30日起施行.
- [7] 《中华人民共和国食品安全法》 2008年04月20日,十一届全国人大常委会第二次委员长会议的决定,全国人大常委会办公厅二十日向社会全文公布食品安全法草案.
- [8] 《中华人民共和国产品质量法》 由中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议于2000年7月8日通过《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》修正.
- [9] 《中华人民共和国商标法》 2001年10月27日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过,自2001年12月1日起施行.
- [10] 《中华人民共和国消费者权益保障法》 1993年10月31日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过,自1994年1月1日起施行.
- [11] 《中华人民共和国价格法》 1997年12月29日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过,自1998年5月1日起施行.
- [12] 《中华人民共和国消防法》 1998年4月29日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过,自1998年9月1日起施行.
- [13] 《中华人民共和国合同法》 1999年3月15日,中华人民共和国第九届全国人民代表大会第二次会议通过,自1999年10月1日起施行.
- [14] 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 1996年10月29日,中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议通过,自1997年3月1日起施行.
- [15] 《中华人民共和国计量法》 1985年9月6日,中华人民共和国第六届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议通过,自1986年7月1日起施行.
- [16] 《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》 2007年7月25日,国务院第一百八十六次常务会议通过,自公布之日起施行.
- [17] 《产品标识标注规定》 由国家技术监督局1997年11月07日通过,自1997年11月07日起施行.
- [18] 《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》 由国家工商行政管理总局于2004年03月12日公布,自2004年3月16日起施行.
- [19] 《关于商品和服务实行明码标价的规定》 国家发展计划委员会于2000年10月31日通过,自发布之日起施行.
- [20] 《关于制止低价倾销行为的规定》 由国家发展计划委员会1999年03月12日公布,自发布之日起施行.
- [21] 《食品召回管理规定》(质检总局令第98号) 由国家质量监督检验检疫总局2007年7月24日通过,自公布之日起施行.
- [22] 《食品标识管理规定》 国家质量监督检验检疫总局于2007年7月24日通过,自2008年9月1日起施行.

[23] 《城市市容和环境卫生管理条例》(国务院令第101号) 由中华人民共和国国务院1992年发布第101号令,自1992年08月01日起施行。

[24] 《包装资源回收利用暂行管理办法》 由中国技术包装协会、中国包装总公司于1999年01月01日公布,自公布之日起施行。

[25] 《定量包装商品计量监督管理办法》 由国家质量监督检验检疫总局于2005年05月16日通过,自2006年1月1日起施行。

[26] 《流通领域食品安全管理办法》 由商务部于2007年1月19日发布,自2007年5月1日起施行。

[27] 《零售商促销行为管理办法》 商务部、发展改革委员会、公安部、税务总局、工商总局于2006年9月12日发布,自2006年10月15日起施行。

[28] 《商品条码管理办法》 由国家质量监督检验检疫总局于2005年05月16日通过,自2005年10月1日起施行。

[29] 《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》 由商务部办公厅、国家发展改革委办公厅、工商总局办公厅于2008年05月15日公布,自2008年6月1日起施行。

[30] 《商业 服务业诚信计量行为规范》 由国家质量监督检验检疫总局于2007年11月08日公布,自公布之日起施行。

[31] 《药品经营质量管理规范》 由经国家药品监督管理局于2000年3月17日通过,自2000年7月1日起施行。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
商品经营服务质量管理规范
GB/T 16868—2009

•

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

•

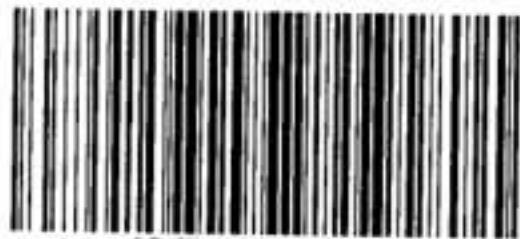
开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 22 千字
2009年8月第一版 2009年8月第一次印刷

•

书号:155066·1-37989 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533



GB/T 16868-2009

打印日期:2009年8月21日