ICS 03.120.20
CCS A 00

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 130—2022

店铺零售服务认证要求

Requirements for service certification of shop retail

2022-10-11 发布　　2023-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会　发布
中国标准出版社　出版

奥邦检验认证集团公示用途

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　服务要求 …… 2
4.1　店面环境 …… 2
4.2　接待与商品展示 …… 3
4.3　介绍与导购 …… 3
4.4　收银结账 …… 3
4.5　包装与交付 …… 4
4.6　附加服务 …… 4
5　管理要求 …… 5
5.1　总体要求 …… 5
5.2　服务目标 …… 5
5.3　人员管理 …… 5
5.4　商品管理 …… 6
5.5　安全管理 …… 6
5.6　专属设施管理 …… 6
5.7　顾客管理 …… 6
5.8　创新管理 …… 6
6　服务认证评价 …… 6
6.1　评价准则 …… 6
6.2　认证评价结果 …… 7
附录 A（规范性）　店铺零售服务要求评价工具 …… 8
附录 B（规范性）　店铺零售管理要求评价工具 …… 11
参考文献 …… 13

奥邦检验认证集团公示用途

奥邦检验认证集团公示用途

前　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中华全国商业信息中心、中国商业联合会、中标联合(北京)认证有限公司、北京海德国际认证有限公司、上海质量管理科学研究院、上海贝恒检测技术有限公司、北京居然之家投资控股集团有限公司、北京稻香村食品有限责任公司、北京吴裕泰茶业股份有限公司、爱慕股份有限公司。

本标准主要起草人：潘玉明、陈华、严燕、赵向东、王海洲、娄明会、王舒静、冯俊、田雪、王玉伟、李晓青、仰继连、张博崙、任成、王隽时、黄莉、关春红、董晓冬、王燕、杨华平。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途