上海市认证协会团体标准

商品销售服务认证要求编制说明

一、背景说明和起草过程：

按上海市认证协会团体标准管理办法规定团体标准复审周期一般为 3年，

T/SCA120008-2018 “上海品牌”评价认证依据：商品销售服务标准实施近三年；同时新版 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》于 2020年 10月 1日实施；另外在团体标准实施过程中出现个别新的情形需要复审，因以上3个理由故对 T/SCA120008-2018“上海品牌”评价认证依据：商品销售服务团体标准进行复审确认修订。

主要起草单位为上海质量体系审核中心、东方商厦有限公司、上海张小泉刀剪总店有限公司、上海质量管理科学研究院、上海市认证协会。

二、核心条款说明及与原标准主要差异情况

本文件主要分 6章，除了3、4.1.3、5.1、5.2.2、5.2.4、5.2.6、5.2.7、5.2.8、5.2.9、6.1条款没有修订外，其他都有修改，主要内容如下：

（一）范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

本文件规定了商品销售服务“上海品牌”认证的规范性要求，包括服务要求涉及的信息发布、咨询服务、业务办理、客户维护；管理要求涉及的通用要求和特定要求，以及服务认证评价涉及的认证准则、认证模式和认证结果等内容。本文件适用于商品销售服务“上海品牌”认证活动，也适用于商品销售服务“上海品牌”经营者规范其服务活动。

（二）规范性引用文件

本文件引用 1项地方标准。新增：商场、超市疫情防控技术指南（商务部2020年12月发布）；上海市商场、超市疫情防控技术指南 沪肺炎防控办[2021]4号

（三）术语和定义

给出了“商品销售服务”、“规范”、“顾客满意行为规范” 、“顾客满意”、“投诉”、“服务投诉率”、“投诉处理率” 、“VIP贡献率”、“商品抽检合格率”、“顾客提袋率”、“服务认证” 11个术语及其定义。

（四）服务要求

服务要求包括、接待服务、现售/专属服务、送货服务、后续服务五大部分。

其中环境营造包括店招和广告、标识布局、商品陈列、卫生与照明、设施与安全；接待服务包括员工要求、仪表言行；现售/专属服务包括商品选购、收银服务、包装提交；送货服务包括送货预约、送货交付；后续服务包括售后服务、服务改进。

（五）管理要求

管理要求分为通用要求和特定要求。通用要求给出了商品销售服务基本通用的一些管理要求。特定要求部分包含建立服务要求的管理目标；建立并实施采购管理制度；制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划；建立并实施商品销售服务设计和开发控制规划；建立并实施贯穿于商品销售服务全过程的风险与应急管理机制；建立并实施客户关系管理制度；建立、实施面向顾客的投诉处理机制；建立、实施和保持商品销售服务的补救措施；制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。

（六）服务认证评价

该部分是供开展商品销售服务认证活动的测评依据，分为认证准则、认证模式、认证结果三个部分，其中认证准则包含服务要求测评准则（附录 A商品销售服务要求测评工具）、管理要求审核准则（附录 B商品销售服务管理要求审核工具）；认证模式包括适用的服务认证模式、服务认证模式选用及组合；认证结果分为通过和不通过两种。

**与原文件主要差异点如下：**

1. 原文件主体为“商场”。现文件改为“商场（店）”。理由：增加专营商店服务。
2. 原文件条款“4.1.2.1商品销售应按确定的项目及内容合理划分服务区域。宜设立顾客等候休息区、试衣室等体验区。休息区域面积宜不低于整个营业所面积的0.5%。试衣室面积适宜符合消防规定。”现文件增加“商店宜设立售后服务区”，改为“4.1.2.1 商品销售应按确定的项目及内容合理划分服务区域。a)商场宜设立顾客等候休息区、试衣室等体验区。休息区域面积宜不低于整个营业所面积的0.5%。试衣室面积适宜符合消防规定。b）商店宜设立售后服务区。”理由：商店与商场的不同要求。
3. 原文件条款“4.1.2.6商场内外应设置残疾人无障碍专用通道，标志明确”。现文件增加“商店内外应有确保残疾人通行的通道”，改为“4.1.2.6商场内外应设置残疾人无障碍专用通道，标志明确；商店内外应有确保残疾人通行的通道。”理由：商店与商场的不同要求。
4. 原文件条款“4.1.4.6等候休息区，试衣室环境整洁、安全、无杂物，试衣室门锁完好、试衣鞋干净无异味。”“4.1.4.7盥洗室内设施齐全完好，排风良好、无异味。免费提供纸巾、洗手液。应设置残疾人专用盥洗室，宜设置儿童小便斗、母婴护理台/室。”现文件将以上两个条款合并为一个条款，并新增“便民常用应急物品。”与“商店应设置距离最短的公共卫生间指示牌，改为“4.1.4.6服务台应提供免费纸巾、洗手消毒液、便民常用应急物品。商场等候休息区，环境整洁、安全、无杂物；盥洗室内设施齐全完好，排风良好、无异味；应设置残疾人专用盥洗室，宜设置儿童小便斗、母婴护理台/室。商店应设置距离最短的公共卫生间指示牌。 ”理由：增加便民措施，以及商店与商场的不同之处。
5. 原文件条款“4.1.5.3 升降电梯、自动扶梯运行正常，维保符合相关规定”“4.1.5.4空调系统运行正常，空调通风系统应符合DB31/405《公共场所空调通风系统运行卫生要求》的规定，温湿度执行国家有关标准。空调运行等动力设施宜采用节能装备。”现文件将以上两个条款合并为一个条款，删除“升降电梯、自动扶梯”，新增“应设置与产品要求相关的安全防范设施。”改为“4.1.5.3 商场（店）设施设备运行正常，维保符合相关规定，应设置与产品要求相关的安全防范设施。空调系统运行正常，空调通风系统应符合DB31/405《公共场所空调通风系统运行卫生要求》的规定，温湿度执行国家有关标准。空调运行等动力设施宜采用节能装备。 ”理由：设施设备进行了归类，新增“应设置与产品要求相关的安全防范设施。
6. 原文件条款“4.1.5.4广播系统设备完好，播音员用语规范、亲切，音量适中，播放内容、乐曲符合相关规定。”现文件删除“播音员用语规范、亲切，音量适中”，改为“4.1.5.4广播系统设备完好，播放内容、乐曲符合相关规定。”理由：现在的公共环境提倡不打扰，因此去除“播音员用语规范、亲切，音量适中”。
7. 原文件条款“4.1.5.9消防广播、消防灭火设施配置完整、定位适当，消防通道畅通，防火卷闸门下方无障碍。应急照明系统中的灯具、蓄电池及相关设备应完好有效。”现文件删除“消防广播、消防灭火设施”，新增“相关联动设施有效”，改为“4.1.5.8消防设施配置完整、定位适当、相关联动设施有效，消防通道畅通，防火卷闸门下方无障碍。应急照明系统中的灯具、蓄电池及相关设备应完好有效。”理由：用语更准确。
8. 原文件条款“4.2.2.2在迎客、送客期间员工应规范列队、行注目礼。营业期间应定岗定位，特殊情况应摆放告知牌。”现文件新增“开门”“关门”，改为“营业期间应定岗定位，特殊情况应摆放告知牌。商场员工应在开门迎客、闭门送客时规范列队行注目礼。”理由：明确列队行注目礼的具体时间，以符合实际情况。
9. 原文件条款“4.3.1.1 营业员接待顾客时宜站在顾客右侧，应根据顾客需要准确地介绍商品，当好顾客的参谋。”现文件删去“宜站在顾客右侧”，改为“4.3.1.1 营业员接待顾客时应根据顾客需要准确地介绍商品，当好顾客的参谋。”理由：某些店面及专柜，营业员的站位无法规定。
10. 原文件条款“4.3.1.7 在商品选购过程中应明示或提醒顾客注意人身、财产安全，发生顾客财产的遗失应及时报告，并保存相应记录。”现文件新增“应明确告知顾客是否提供承运业务”，改为“4.3.1.7 在商品选购过程中应明确告知顾客是否提供承运业务，应明示或提醒顾客注意人身、财产安全，发生顾客财产的遗失应及时报告，并保存相应记录。”理由：
11. 原文件条款“4.4.2.1 商品送货人应与顾客确认交付的商品，对顾客的疑问应礼貌细致、耐心解释。如发现商品质量问题应与商场联系协调解决。”现文件新增“送货时间和送货地点，及时沟通变更情况”，改为“4.4.2.1 商品送货人应与顾客确认交付的商品、送货时间和送货地点，及时沟通变更情况。对顾客的疑问应礼貌细致、耐心解释。如发现商品质量问题应与商场（店）联系协调解决。”理由：新增部分，更准确表达。
12. 删除原文件条款“4.4.2.2当顾客未在约定地，商品送货人应重新约定送货时间，保持与商场联系，及时沟通变更情况”。理由：合并进4.4.2.1。
13. 在原文件条款4.4.2中新增条款“4.4.2.2 若委托第三方送货，应明确告知顾客第三方名称及运单号，对运单进行跟踪，与顾客确认签收。”理由：目前现状，第三方送货情况较多，因此增加。
14. 在原文件条款4.4.2中新增条款“4.4.2.3 送货人员到达顾客家中时，做好个人清洁防护、礼貌用语、将商品放至指定位置，核对商品清单及完好，撤离现场时做好相关清洁工作。”理由：新增送货人员的要求。
15. 原文件条款“4.5.1投诉服务”改为“售后服务”。理由：售后服务更准确，包括投诉。新增对品牌方的要求。
16. 原文件条款“4.5.2.3 定期进行顾客满意度调查，建立第三方服务监测测评机制。”现文件将“顾客满意度”更改为“顾客满意程度”。更改后条款为“4.5.2.3 定期进行顾客满意程度调查，建立第三方服务监测测评机制。”理由：顾客满意程度包括顾客满意度和顾客满意率，多一种测试手段。
17. 原文件条款5.2.1中：“a）顾客满意率/度（如购物环境、服务态度等）不低于80%/分”；更改为“a）顾客满意度/顾客满意率（如购物环境、服务态度等）不低于80分/90%”。理由：顾客满意率较顾客满意度高，因此提高目标值。
18. 原文件条款5.2.1中：“d）VIP贡献率不低于50%”；更改为“d）VIP贡献率不低于52%”。理由：持续改进，目标值较上一版上升2%。
19. 原文件条款5.2.1中：“e）商品抽检合格率不低于95%”，更改为“e）商品抽检合格率：抽检数量大于40，不低于96%，抽检数量小于40，不低于95%；专营商品：不低于99%”。理由：持续改进，目标值较上一版上升。
20. 原文件条款5.2.3中：“b）建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度”。新增“/或”，更改为“b）建立并实施员工信息交流和/或满意度定期测评制度”。理由：多描述一种测试手段。
21. 原文件条款5.2.5中：“b）制定处理各种商品销售服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：单证不齐全、产品质量问题、消防事故、社会治安事件、供电故障等”。新增“公共卫生安全事件”，更改为“b）制定处理各种商品销售服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：单证不齐全、产品质量问题、消防事故、社会治安事件、供电故障、公共卫生安全事件等”。理由：基于目前的社会环境——新冠疫情。
22. 原文件条款5.2.5中：“f）重要服务场所应安装视频安防监控系统，实时录像，资料保存时间不少于15天；”。现文件将“15天”改为“90天”，更改后文件为“f）重要服务场所应安装视频安防监控系统，实时录像，资料保存时间不少于90天”。理由：《中华人民共和国反恐怖主义法》要求。
23. 原文件条款5.2.5中新增条款“h）根据《商场、超市疫情防控技术指南》、《上海市商场、超市疫情防控技术指南》，建立疫情防控制度及应急处置预案，做好动态管理”。理由：基于目前的社会环境——新冠疫情。
24. 原文件条款6.2.1.2中：删去“c）公开的服务特性检测，即模式C”、“d）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式D”、“服务能力确认或验证，即模式G”，新增“c）顾客调查（功能感知），即模式E”。
25. 原文件条款6.2.2.2认证模式组合，相应变化，用模式E替代。

附录 A：拆分为附录A.1商品销售服务要求测评工具（商场）和附录A.2商品销售服务要求测评工具（商店），细化规模不同的服务差异；因4.3.3.2与4.3.3.1合并，该分值归入 4.3.3.1项的相应内容。

1. 主要试验（验证） 的分析

无

四、采用国际标准、国外先进标准的程度或与国内同类标准水平的比较

本文件引用 2项地方标准，但文件中的服务要求和管理要求是以东方商厦有限公司商品销售服务规范提炼，部分相关服务要求和管理要求均高于行业标准水平。

五、标准涉及的相关知识产权说明

无

六、重大分歧意见的处理结果及其理由

无

七、其它应予说明的事项

无