T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

内外贸产品“同线同标同质”门店服务规范

Service standard of stores for products sold domestically and abroad with
same production lines, standard and quality

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 经营管理制度	1
5 营业场所	1
6 产品及陈列	1
7 设施设备	2
8 从业人员	2
9 顾客服务	2
10 服务评价与改进	3
附录 A（资料性） 投诉记录表	4
附录 B（资料性） 满意度调查表	5
参考文献	6

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。

本文件由日照市三同促进联盟提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

内外贸产品“同线同标同质”门店服务规范

1 范围

本文件规定了内外贸产品“同线同标同质”（简称“三同”）门店在经营管理制度、营业场所、产品及陈列、设施设备、从业人员、顾客服务、服务评价与改进等方面的要求，描述了对应的证实方法。本文件适用于内外贸产品“三同”门店顾客服务的实施与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 17981 空气调节系统经济运行
RB/T 157—2017 同线同标同质 出口食品企业实施指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

同线同标同质 Same line Same standard Same quality; 3S

出口企业的内外销产品在同一生产链条、按相同的标准生产，从而达到相同的质量水平。
[来源：RB/T 157—2017，2.1]

4 经营管理制度

- 4.1 应建立员工管理制度，对日常考勤、岗位要求、绩效考核等做出明确规定。
- 4.2 应建立产品管理制度，对产品陈列、产品调货、产品退货、产品盘点等提出明确要求。
- 4.3 应建立现场管理制度，对日常清洁打扫、办公用品放置、广告标语更换等提出明确要求。
- 4.4 应建立设备管理制度，对设备检查、维护、购置等做出明确规定。
- 4.5 应建立财务管理制度，对财务处理做出明确规定。
- 4.6 应建立售后管理制度，对产品售后服务做出相关规定。
- 4.7 应建立消防安全管理责任制，销售门店主要负责人为第一责任人。

5 营业场所

- 5.1 门店的店面标识统一采用“日照市三同产品示范店”字样，做到标识整洁，汉字书写准确、清晰、醒目。
- 5.2 应在门店内显著位置悬挂或张贴“三同”宣传标识、营业执照、便民措施和投诉电话。
- 5.3 应根据产品销售需求合理规划布局，装饰环保，色彩搭配协调。
- 5.4 应保持环境整洁，空气清新，温湿度适宜。
- 5.5 应做到店内灯光明亮，照明应符合 GB 50034 的相关要求。
- 5.6 安全疏散通道应保持畅通，并具有明显标志。
- 5.7 广告宣传和标语应符合相关法律规定。

6 产品及陈列

6.1 产品要求

6.1.1 店内销售产品均应满足“三同”要求：

- “同线”指企业供应国内市场和国际市场的产品应在同一场地，同一生产环境，按照同样的加工工序和生产方式，经过同一生产线或相同配置和流程的生产线生产加工。提供产品生产企业的符合性自我声明、第三方机构检测报告等证明材料。
- “同标”指企业供应国内市场和国际市场的产品按照统一标准生产，且遵循“从严”原则，即国内国际标准不一致时，按最严格的标准要求执行。
- “同质”指企业供应国内市场和国际市场的产品使用相同的原材料或同等成分和质量水平的原材料，产品品质达到相同的质量水准，经检验检测机构检测，检测结果符合“从严”标准要求。

6.1.2 提供相应生产企业的符合性自我声明、第三方机构检测报告等能够证明满足“三同”要求的材料。

6.2 陈列要求

- 6.2.1 产品应分类陈列，做到科学规范，美观醒目，搭配有序。
- 6.2.2 产品陈列应稳固，不易滑落或掉落。
- 6.2.3 产品陈列应方便顾客观看，拿取和放回。
- 6.2.4 产品陈列实行一品一签，明码标价，品价对位。
- 6.2.5 陈列产品类别、名称、价格等标识应正确清晰，特殊产品应标有警示语。
- 6.2.6 不得陈列过期、变质、损坏等不合格产品。

7 设施设备

- 7.1 门店内经营场地面积应在 100 m²以上。
- 7.2 应配备货架、冰柜、展示柜等产品存放设施。
- 7.3 应配备购物车、购物篮、物品寄存柜等设备，方便顾客使用。
- 7.4 应配置空调系统，且符合 GB 50189 的相关要求，中央空调系统应采用智能化控制，达到 GB/T 17981 的相关要求。
- 7.5 应配备照明设施和智能控制系统，并根据使用场景设置多种照明模式。
- 7.6 应配置安防监控设施，做到完全覆盖整个经营场所并定期检查维护。
- 7.7 应设置消防安全标志，配备消防安全管理规定的消防设施，并每年至少检测 1 次，发现问题及时进行维修和更换。安全标志设置要求见 GB 2894，消防设施的维护管理要求见 GB 25201。
- 7.8 应配备电脑、打印机、收银台等相关配套设备。
- 7.9 应设置便民服务箱、产品需求登记簿等便民设施。
- 7.10 应建立门店信息管理系统，实现产品销售数字化管理。

8 从业人员

- 8.1 应接受市场营销、商务礼仪、职业道德等相关知识培训，考核合格后上岗。
- 8.2 应熟练掌握店内产品类别、特点、价格等内容，便于向顾客进行产品介绍。
- 8.3 应严格按照岗位要求开展工作，并自觉遵守门店各项管理制度。
- 8.4 应熟练使用岗位配备的工具、设备和设施。
- 8.5 应统一着装，工作服干净整洁，佩戴工作牌。
- 8.6 应精神饱满，面带微笑，仪容得体，仪表端庄。
- 8.7 应具有较强的服务意识，积极主动，周到细致，态度和蔼，举止文明。
- 8.8 做到不怠慢顾客，不以貌取人，不与顾客发生争执，不讲不文明语言。

9 顾客服务

9.1 接待服务

- 9.1.1 应树立以顾客为中心的服务理念，做好接待服务。

- 9.1.2 接待顾客宜使用普通话。
- 9.1.3 顾客进店时热情招呼，顾客离店时礼貌道别。
- 9.1.4 根据顾客需求，如实介绍产品的品种、价格、特点等重要信息。
- 9.1.5 辅助顾客进行产品比较和挑选，不得强制推销商品。
- 9.1.6 根据产品特点和顾客需求，对产品进行包装、包扎，方便顾客携带。
- 9.1.7 需送货上门的产品，应做好预约登记，按时送货，做好后续服务。

9.2 结算服务

- 9.2.1 从业人员应指引顾客到收银台付款结算。
- 9.2.2 应支持现金、银行卡、微信、支付宝等多种付款方式。
- 9.2.3 顾客较多时应实行按照排队顺序结算，逐笔逐清。
- 9.2.4 发票或销售凭证交付顾客时，应提请顾客核对。

9.3 信息化服务

- 9.3.1 宜建设信息管理系统，对产品库存、产品销售、顾客资料等实现数字化管理。
- 9.3.2 宜借助信息管理系统，建立顾客信息数据库，对顾客的购买行为、特征等数据进行统计分析，以制定有针对性的营销策略。
- 9.3.3 宜借助信息管理系统，对月度、年度销售情况进行汇总分析，指导门店提升经营效益。
- 9.3.4 信息管理系统相关数据宜保存 2 年以上。

9.4 投诉处理服务

- 9.4.1 应公布服务监督电话，设置顾客意见箱，畅通顾客反馈渠道。
- 9.4.2 应安排专人负责处理顾客投诉，填写《投诉记录》（见附录 A）做好处理过程的跟踪管理，及时反馈处理结果，建立完整的投诉档案。

10 服务评价与改进

- 10.1 应定期开展顾客满意度调查，填写《满意度调查表》（见附录 B）及时查找问题并进行改进。
- 10.2 应建立企业自查、行业监督、社会第三方调查的监督和评价机制，提高门店服务质量。

附 录 A
(资料性)
投诉记录表

顾客姓名	顾客联系方式	日期
投诉方式		
投诉事项	部门： 记录人： 日期：	
接待单位意见	部门： 接待人： 日期：	
处理改进意见	部门： 签字： 日期：	
备注		

附 录 B
(资料性)
满意度调查表

序号	项目	评价				备注
		非常满意	满意	一般	较差	
1	服务环境					
2	员工着装					
3	服务用语					
4	服务态度					
5	业务熟练程度					
6	产品质量					
7	产品价格					
8	结算方式					
9	售后服务					

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
 - [2] GB 25201 建筑消防设施的维护管理
 - [3] GB 50034 建筑照明设计标准(附条文说明)
 - [4] GB 50189 公共建筑节能设计标准 (附条文说明)
 - [5] RB/T 156—2017 同线同标同质 服务平台运行指南
 - [6] SB/T 10763—2012 零售药店经营服务规范
-