

Q/ZDRZ

企业标准

CTS Q/ZDRZ 79-2025

商品经营服务认证技术规范

Technical Specifications for Certification of Commodity  
Business Services

2025-05-12 发布

2025-07-15 实施

智德认证有限公司 发布

## 前言

GB/T 3935《商品经营服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 16868-2009 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司 (ZDRZ) 提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王磊、杨丹丹

## 目 录

1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 评价指标	3
5 评分	4
附表 1 商品经营服务质量评价技术规范各项评价指标分值	5
附表 2 评分方法	

# 商品经营服务认证技术规范

## 1 范围

本标准适用于商品经营行业服务质量等级的企业自评或第三方机构评价。

## 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；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- 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, NEO
- 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毒物质限量
- 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
- GB/T 10427 大型商场、超市空调制冷节能要求

## 3 术语和定义

见 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》第3条。

## 4 评价指标

见 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》第4、5、6、7、8、9条。

## 5 评分

5.1 依据本标准进行商品经营服务质量评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为1000分，每个条款所占分值详见附表1。评分的依据是检查表中按照本标准规定的评价指标的实施情况。

5.2 本标准给出了评分的基本要求。在实际评价中，当任何要求因特定条件和行业特点而不适用时，可考虑对其进行删减；当删减发生时，该指标分值不进行计算，除此之外的分值总和称为“涉及项分值”。评分计算方法为： $\text{评分} = \text{实际得分} / \text{涉及项总分值} \times 1000$ 。

5.3 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据；遇到需要抽取多个不同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力、记录情况等），需调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。附表2给出了评分的参考方法。

### 5.4 评分结果

5.4.1 根据评分值评定商品经营服务质量水平，并以不同级别区分优质程度。

5.4.2 评分达到650分（含650分）为本标准的最低要求，650分以下为评价不合格。

5.4.3 对于评分达到650分（含650分）的，按照以下要求进行级别划分。

- a) 650分（含）~700分：达标商品经营服务质量水平；
- b) 700分（含）~800分：三星级商品经营服务质量水平；
- c) 800分（含）~900分：四星级商品经营服务质量水平；
- d) 900分（含）~1000分：五星级商品经营服务质量水平。

附表 1 商品经营服务质量评价技术规范各项评价指标分值

评价指标	中类指标	中类分值	小类指标	小类分值
4. 基础设施要求（113 分）	4.1 标识	24	4.1.1	8
			4.1.2	8
			4.1.3	8
	4.2 服务设施	10		
	4.3 环境设施	25	4.3.1	5
			4.3.2	5
			4.3.3	5
			4.3.4	5
			4.3.5	5
	4.4 安全设施	34	4.4.1	8
			4.4.2	8
			4.4.3	10
			4.4.4	8
	4.5 卫生设施	20	4.5.1	10

4. 文件管理要求（55 分）	5.1 管理文件	25	4.1.1	10
	5.2 记录控制	30	5.2	30
6. 质量管理要求（230 分）	6.1 服务管理	60	6.1.1.1	10
			6.1.1.2	10
			6.1.1.3	10
			6.1.1.4	10
			6.1.2	10
	6.2 标识和注管理	24	6.2.1	8
			6.2.2	8
			6.2.3	8
	6.3 职业安全管理	66	6.3.1.1	10
			6.3.1.2	10
			6.3.1.3	10
			6.3.2.1	8
			6.3.2.2	10

6.4 售后服务管理	70	6.3.3	10
		6.3.2.4	10
		6.4.1	10
		6.4.2	10
		6.4.3.1	15
6.5 信息化管理	10	6.4.3.2	10
		6.4.3.3	
		6.4.4	10
		6.5	10
		7.1.1	10
7.1 商品采购质量管理	40	7.1.2.1	10
		7.1.2.2	10
		7.2.3	10
7.2 商品运输质量管理	20	7.2.1	10
		7.2.2	10
7.3 商品贮存质量管理	22	7.3.1	12
		7.3.2	10
7 商品管理要求（24）			



7. 商品销售质量管理	7.4 商品销售质量管理	10	7.4	10
	7.5 商品销售服务质量管理	50	7.5.1	10
			7.5.2	10
			7.5.3	10
			7.5.4	10
			7.5.5	10
	7.6 食品经营管理	30	7.6.1	15
			7.6.2	15
			7.6.3	10
			7.6.3.1	10
7.6.3.2			10	
7.6.4			10	
7.6.5			10	
7.7 药品经营	10	7.7	10	
7.8 其他商品经营管理	10	7.8	10	
8. 服务质量控制（285分）	8.1 服务质量控制的策划	40	8.1	40
	8.2 服务质量控制的实施	40	8.2.2	40

8. 服务质量控制	8.2 服务质量控制的检查和评价		35
	8.3 服务质量的改进	65	35
	8.3.1		35
	8.3.2		35
9. 从业人员岗位要求	9.1 人员素质	45	15
	9.1.1		15
	9.1.2		15
	9.1.3		15
9.2 培训和教育	9.2.1	30	15
	9.2.2		15
	9.2.3		15
	9.2.4		15

附表 2 评分方法

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；</li> <li>在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势；</li> <li>在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平；</li> <li>在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平；</li> <li>在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平；</li> <li>在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平；</li> <li>在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平；</li> <li>与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平；</li> <li>在该评分项要求中处于获得少量相关数据，或对比性信息</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果 / 水平 / 绩效达到优良水平；</li> <li>与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平；</li> <li>在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>