

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10636—2025

代替SB/T 10636-2011

零售企业服务质量评价准则

Evaluation guideline for service quality of retail enterprise

2025-06-16 发布

2026-01-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 目的与原则 1

5 评价指标体系 2

6 评价程序 4

7 评价结果 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。

本文件代替SB/T 10636—2011《零售企业服务质量评价准则》，与SB/T 10636—2011相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 修改了“零售企业”的定义（见3.1，2011年版的3.2）；
- 增加了“服务质量”和“履约及时率”术语（见3.2、3.3）；
- 增加了“目的与原则”的内容（见第4章）；
- 删除了“等级评定的组织与管理原则”“评审员”的要求（2011年版的第5章、第6章）；
- 更改了“零售企业服务质量等级划分条件”的内容，纳入“评价指标体系”章节中（见第5章，2011年版附录A）。
- 修改了“评审程序”的内容（见第6章，2011年版的5.5）；
- 修改了“等级划分”的内容（见7.1，2011年版的第4章）；
- 增加了“评价结果应用”的内容（见7.2）。

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。

本文件由全国批发和零售市场标准化技术委员会（SAC/TC 438）归口并解释。

本文件起草单位：中国商业联合会、新消费（北京）规划院有限公司、北京市商业联合会、中国质量认证中心有限公司、上海万茂网络科技有限公司、珠海万联智达商业服务有限公司、天虹数科商业股份有限公司、王府井集团股份有限公司、浙江省商贸业联合会。

本文件主要起草人：李祥波、朱玉梅、沈洋、傅跃红、罗佳妮、杨泽轩、吴承祥、靳晓蕾、陈媚媚。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

- 2011年首次发布为SB/T 10636—2011；
- 本次为第一次修订。

如需获取全文，请联系九千启运认证中心有限公司技术部：

1)通过邮件提出申请，请发送到邮箱：**jqqy9000@126.com**

2) 通过电话 **0451-82263365** 咨询。