

团 体 标 准

T/CSTE XXXX-XXXX

质量分级及“领跑者”评价要求 旧货 零售服务

Assessment requirements for quality grading and forerunner — second-hand
goods management services

(征求意见稿)

2022-11-04 发布

2022-11-04 实施

中国 XXXX 学会

中国 XXXX 协会

发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

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》和 T/CAQP 015—2020、T/ESF 0001—2020《“领跑者”标准编制通则》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（中国旧货业协会）和企业标准“领跑者”工作委员会提出

本文件由（中国旧货业协会）和中国技术经济学会归口。

本文件起草单位：XXXXX

本文件主要起草人：XXXX

本文件为首次发布。

质量分级及“领跑者”评价要求 旧货零售服务

1 范围

本文件规定了旧货零售服务质量及企业标准水平评价的评价指标体系、评价方法及等级划分。

本文件适用于旧货零售服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，相关企业在制定企业标准时也可参照本文件。

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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- GB/T 30342 二手货 分类
- SB/T 10688 二手货(旧货)经营企业经营管理规范
- SB/T 11230 旧货经营商信用管理规范

3 术语和定义

SB/T 10688、SB/T 11230 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旧货零售服务 retail service for second-hand goods

为向消费者销售旧货开展的所有活动。包括但不限于：收购（回收）、鉴定评估、仓储、陈列、信息传递、拆零、翻新、出售、售后。

4 评价指标体系

4.1 基本要求

4.1.1 近三年，企业无较大及以上环境、安全、质量事故。

4.1.2 企业应未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

4.1.3 企业可根据 GB/T 19001 、GB/T 24001、 GB/T 45001 建立并运行相应质量、环境和职业健康安全管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立高水平的相关管理体系。

4.1.4 旧货零售服务已实现规模化，旧货零售服务领跑标准应满足 GB/T 30342 及相关（服务标准）规定的要求。

4.1.5 企业应建立并有效运行保证旧货良好、有序交易的管理和服务体系。

4.1.6 管理

4.1.6.1 财务管理

4.1.6.1.1 具有完善的财务管理制度，财务记录（运营经费、服务资费等资金的使用情况）清晰，做到专款专用。

4.1.6.2 安全管理

4.1.6.2.1 符合 SB/T 10688 的规定，并按照 SB/T 10688 中 7.3 的要求建立安全应急预案，并定期进行演练，并保存相关记录。

4.1.6.2.2 定期进行安全巡查、抽查，有完整的安全检查记录表单。

4.2 评价要求

4.2.1 服务评价

序号	评价指标	评价内容		
		先进水平（5星）	平均水平（4星）	基准水平（3星）
1	服务评价-交易服务	可提供上门按装服务或售后使用指导服务，配置相应的按装技术人员或咨询专业人员	可提供按装远程指导服务或售后使用指导服务，配置相应的咨询人员	——

4.2.2 服务成效

序号	评价指标	评价内容		
		先进水平（5星）	平均水平（4星）	基准水平（3星）
1	服务成效-投诉率	对于服务投诉、回访反馈的建议，立即解决率达到 100%，同时做好投诉处理记录。	无法立即解决的在 3 个工作日内给予答复，同时做好投诉处理记录。	无法立即解决的在 5 个工作日内给予答复，同时做好投诉处理记录。
2	服务成效-服务监督	制定售后服务（操作）流程标准和服务管理制度；每两周检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。	每月检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。	每季度检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。
3	服务成效-档案管理	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。
4	服务成效-投诉处理	每周统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。	每半月统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。	每月统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。

4.2.3 基础指标

基础指标是标准水平评价的基本要求，需要满足所有评价要求。具体评价要求见表 2。

表2 基础指标评价要求

序号	指标类型	评价指标	指标分解	指标要求
1	基础指标	管理	制度建设	<p>1、应建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度。</p> <p>2、对企业内各项管理制度、安全管理记录建档并留存记录，记录保存，重要的规章制度应公示上墙或做成工作手册等。</p>
2			财务管理	<p>3、具有完善的财务管理制度，财务记录（运营经费、服务资费等资金的使用情况）清晰，做到专款专用。</p>
3			安全管理	<p>4、符合 SB/T 10688 的规定，并按照 SB/T 10688 中 7.3 的要求建立安全应急预案，并定期进行演练，并保存相关记录。</p> <p>5、定期进行安全巡查、抽查，有完整的安全检查记录表单。</p> <p>6、定期针对工作人员开展安全教育和培训，并保存相关记录。</p> <p>7、应建立设备定期维护检查记录及维修、更换记录，设施设备完好率应为 100%。</p> <p>8、应建立治安安全管理制度，并按照 SB/T 10688 中 7.4 的要求执行。</p>
4			人力资源管理	<p>9、经营企业应建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责与权限。</p> <p>10、具有工作人员招聘、选拔、培训、使用、管理、奖惩等完善的人力资源管理制度，并保存相关工作记录。</p> <p>11、专（兼）职工作人员数量能够满足服务对象的服务需求。</p> <p>12、专业工作人员（包括但不限于鉴定估价师）应持有有效的职业技能水平等级证书。</p>
5			规范管理	<p>13、按照 SB/T 10688 中 6.2 的要求，根据旧货经营特点，在收购时进行查验登记，并妥善保留出售者和交易物品的相关信息。</p> <p>14、在经营中应掌握旧货购销业务的知识，准确登记相关信息并保存相关收购记录≥2 年。</p> <p>15、按照 SB/T 10688 中 6.6 的要求，对禁止交易的物品，能够及时采取相应安全的处理措施。</p> <p>16、建立服务回访机制，以电话回访等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。</p> <p>17、根据企业经营范围的需要，对旧货进行依质定价，为服务对象提供销售单据、商品鉴定评估报告、售后服务约定、联系方式等。</p> <p>18、对使用中可能存在安全、环境和健康风险的旧货，或有高可靠性要求的旧货需做出风险和使用寿命提示。</p> <p>19、按照 GB/T 21667 中 6.2 的要求，经营者如对旧货进行了维护、简单修复、二次包装等操作，需承担约定期限内的质量、安全、健康等风险责任。</p> <p>20、可提供多种安全便利的支付方式，且可提供配送服务范围 and 额外收费标准，或自有配送服务体系，并有相应的应急预案措施。</p> <p>21、按照 SB/T 10688 中 6.5 的要求，张贴旧货标识。</p> <p>22、对高价值物品信息进行网上公示，不应恶意篡改物品描述信息。</p>
6	经营	场所	<p>23、交通便利，地形平坦，供电、给排水、通讯等市政条件较好。</p> <p>24、新建旧货经营企业选址应符合本地区的城市规划、消防规划</p>	

	场所和设施	环境	和商业网点规划等要求。 25、设置在首层的，应相对独立并设有独立的出入口；设置在二层或以上的，应设有垂直电梯或满足人员、货物专用的出入口。 26、维修车间应在卖场之外且与居住区保持安全距离。 27、仓储设施应远离用电设施。
7		场所标识	28、应在场所外墙显著位置悬挂规范的各种标识，符合 GB/T10001.1 的规定。 29、服务事项应在场所醒目位置进行公示，包括但不限于企业简介、服务人员身份公示、服务项目、收费标准、服务流程、服务承诺、管理制度、咨询电话、投诉电话等。
8		基本设施设备	30、按照 SB/T 10688 中 4.9 的要求，应为固定且相对独立的场所，配备有办公桌椅以及供客户休息的服务设施等。 31、按照 SB/T 10688 中 5.2 的要求，设有温度调节设备设施，如：空调、电风扇等。 32、应有垃圾收集和分类处理设施，如废弃电器电子产品回收处理应符合《废弃电器电子产品回收处理管理条例》的规定。 33、应配备与二手货品质量检验相适应的设施设备，符合 SB/T 10688 中 5.6 的要求。 34、应配备二手货品网上公示的设施设备，符合 SB/T 10688 中 5.5 的要求。
9		应急设施设备	35、配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域；在醒目位置设置视频监控标志。 36、根据消防工作要求配备消防设备，设备完好、有效，标识明显、清晰。

4.2.4 核心指标

核心指标分为三个水平分级，指标评价分为先进水平（5星）、平均水平（4星）和基准水平（3星）。具体评价水平分级要求见表3。

表3 核心指标评价水平分级要求

序号	评价指标	评价内容		
		先进水平（5星）	平均水平（4星）	基准水平（3星）
1	服务评价-交易服务	可提供上门按装服务或售后使用指导服务，配置相应的安装技术人员或咨询专业人员	可提供按装远程指导服务或售后使用指导服务，配置相应的咨询人员	——
2	服务成效-投诉率	对于服务投诉、回访反馈的建议，立即解决率达到100%，同时做好投诉处理记录。	无法立即解决的在3个工作日内给予答复，同时做好投诉处理记录。	无法立即解决的在5个工作日内给予答复，同时做好投诉处理记录。
3	服务成效-服务监督	制定售后服务（操作）流程标准和服务管理制度；每两周检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。	每月检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。	每季度检查员工对流程标准和管理制度的执行情况，并保存监督记录。

4	服务成效-档案管理	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。	为服务对象建立客户档案，档案包括客户信息、商品信息、服务记录等，建档率达 100%。
5	服务成效-投诉处理	每周统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。	每半月统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。	每月统计投诉情况，并分析原因采取措施加以改进。
6	旧货品质管理-品质鉴定	鉴定估价师应掌握相应工种的鉴定方法进行品质、品相的鉴定，准确率达到 95%。	鉴定估价师应掌握相应工种的鉴定方法进行品质、品相的鉴定，准确率达到 90%。	鉴定估价师应掌握相应工种的鉴定方法进行品质、品相的鉴定，准确率达到 85%。
7	旧货品质管理-价格评估	鉴定估价师应掌握相应工种的结果分级方法，并给出商品参考价格的客户满意度达到 95%。	鉴定估价师应掌握相应工种的结果分级方法，并给出商品参考价格的客户满意度达到 90%。	鉴定估价师应掌握相应工种的结果分级方法，并给出商品参考价格的客户满意度 85%。
8	旧货品质管理-售后服务	应提供自交易日起不少于半年的保修（交易双方另有约定的除外）。	应提供自交易日起不少于 3 个月的保修（交易双方另有约定的除外）。	应提供自交易日起不少于 1 个月的保修（交易双方另有约定的除外）。

4.2.5 创新性指标

创新性指标为智能化管理，包括企业管理智能化和商品管理智能化。指标评价分为先进水平（5 星）、平均水平（4 星）和基准水平（3 星）。具体评价水平分级要求见表 4。

表4 创新性指标评价水平分级要求

序号	评价指标	评价内容		
		先进水平（5 星）	平均水平（4 星）	基准水平（3 星）
1	智能化管理-企业管理智能化	拥有自有开发的企业经营管理、客户管理等系统软件，建立了完善的企业管理体系，可满足企业经营全过程的可追溯和不断改进需求。	采用企业经营管理、客户管理等系统软件，可满足企业经营全过程的可追溯和不断改进需求。	——
2	智能化管理-商品管理智能化	拥有自有开发的商品管理、商品鉴定评估等系统软件，建立了完善的商品管理体系，可满足商品购销、出入库等一系列可追溯和不断改进需求。	采用商品管理系统软件，建立了完善的商品管理体系，可满足商品购销、出入库等一系列可追溯和不断改进需求。	——

5 评价方法及等级划分

评价结果划分为一级、二级、三级，各等级所对应的划分依据符合表 1 的规定。达到二级要求及以上的企业标准并按照有关要求自我声明公开后均可进入企业标准排行榜 4 星排名。达到一级要求的企业

标准，且按照有关要求自我声明公开后，其标准和符合标准的服务可进入企业标准排行榜 5 星排名，即进入旧货零售服务企业标准“领跑者”候选名单。

表5 指标评价要求及等级划分

评价等级	满足条件	
一级应同时满足	基本要求	满足所有其他评价要求，满足量化指标中先进水平（5 星）要求
二级应同时满足	基本要求	满足所有其他评价要求，满足量化指标中先进水平（4 星）要求
三级应同时满足	基本要求	满足所有其他评价要求，满足量化指标中先进水平（3 星）要求