

中国质检出版社第一编辑室 编

零售业标准汇编

Lingshouye Biaozhun Huibian



中国质检出版社
中国标准出版社

零售业标准汇编

中国质检出版社第一编辑室 编

中国质检出版社
中国标准出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

零售业标准汇编/中国质检出版社第一编辑室编. —北京:中国标准出版社, 2012

ISBN 978-7-5066-6230-7

I. ①零… II. ①中… III. ①零售业-标准-汇编-中国 IV. ①F713.32-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 257577 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010)64275323 发行中心: (010)51780235

读者服务部: (010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 41.25 字数 1 198 千字
2012 年 1 月第一版 2012 年 1 月第一次印刷

*

定价 210.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话: (010)68510107

前 言

本汇编收集了截至 2011 年 12 月底出版的有关零售业的国家标准和行业标准共计 58 项,其中国家标准 28 项,行业标准 30 项,包括综合标准、经营规范标准、环境与安全标准、售后服务标准、人员资质标准、产品验收标准等内容。

本汇编将目前零售领域常用标准汇集起来,旨在方便零售业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准,引导服务组织更好地满足顾客的需求,进一步规范零售业的行为。

本汇编可供零售业的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

编 者

2011 年 12 月

目 录

第一部分 综合标准

GB/T 10001.5—2006	标志用公共信息图形符号 第5部分:购物符号	3
GB/T 14257—2009	商品条码 条码符号放置指南	27
GB/T 15566.5—2007	公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分:购物场所	47
GB/T 17917—2008	零售企业管理信息系统基本功能要求	59
GB/T 18106—2004	零售业态分类	69
GB/T 18106—2004	《零售业态分类》国家标准第1号修改单	76
GB/T 18184—2008	商业自动化术语	77
GB/T 18283—2008	商品条码 店内条码	97
GB/T 19012—2008	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南	103
GB/T 21737—2008	为消费者提供商品和服务的购买信息	126
SB/T 10411—2007	商务策划评价规范	141
SB/T 10444—2007	商贸企业信用管理技术规范	154
SB/T 10465—2008	连锁经营术语	169
SB/T 10467—2008	零售商供应商公平交易行为规范	207
SB/T 10469—2008	网络营销运营规范	219
SB/T 10517—2009	商业街管理技术规范	229

第二部分 经营规范标准

GB/T 16868—2009	商品经营服务质量管理规范	237
GB/T 18769—2003	大宗商品电子交易规范	250
GB/T 19221—2003	农副产品绿色零售市场	263
GB/T 21720—2008	农贸市场管理技术规范	269
SB/T 10393—2005	农家店建设与改造规范	275
SB/T 10410—2007	特许经营管理体系指南	280
SB/T 10429—2007	家电专业店经营规范	293
SB/T 10455—2008	社区商业设施设置与功能要求	299
SB/T 10504—2008	纺织服装专业市场建设及管理技术规范	305
SB/T 10505—2008	尾货市场经营管理技术规范	313

第三部分 环境与安全标准

GB 9670—1996	商场(店)、书店卫生标准	321
GB/T 17110—2008	商店购物环境与营销设施的要求	323
GB 19085—2003	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	331
GB/T 21721—2008	农副产品销售现场危害管理规范	339
GB/T 23650—2009	超市购物环境	345

SB/T 10427—2007	大型商场、超市空调制冷的节能要求	353
SB/T 10520—2009	超市节能规范	359

第四部分 售后服务标准

GB/T 16759—2008	消费品和有关服务的比较试验 总则	371
GB/T 16784—2008	工业产品售后服务 总则	377
GB/T 16784.2—1998	工业产品售后服务 第2部分:维修	382
GB/T 18760—2002	消费品售后服务方法与要求	389
GB/T 22766.1—2008	家用和类似用途电器售后服务 第1部分:通用要求	395
GB/T 22766.2—2009	家用和类似用途电器售后服务 第2部分:电冰箱的特殊要求	403
GB/T 22766.3—2009	家用和类似用途电器售后服务 第3部分:空调器的特殊要求	411
GB/T 22766.4—2009	家用和类似用途电器售后服务 第4部分:洗衣机的特殊要求	419
SB/T 10401—2006	商品售后服务评价体系	425
SB/T 10409—2007	商业服务业顾客满意度测评规范	437
SB/T 10425—2007	家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范	465
SB/T 10457—2008	家用平板电视接收机安装和维修服务技术规范	491
SB/T 10480—2008	房间空气调节器拆装和维修服务的技术规范	513

第五部分 人员资质标准

SB/T 10510—2008	商品陈列师专业技术要求	541
SB/T 10511—2008	服饰色彩咨询师技术要求	551
SB/T 10512.1—2008	零售业基层岗位技能要求 营业员	556
SB/T 10512.2—2008	零售业基层岗位技能要求 收货员	566
SB/T 10512.3—2008	零售业基层岗位技能要求 防损员	572
SB/T 10512.4—2008	零售业基层岗位技能要求 生鲜工	583
SB/T 10512.5—2008	零售业基层岗位技能要求 收银员	594
SB/T 10521—2009	超市防损经理岗位要求	605

第六部分 产品验收标准

GB/T 20402—2006	超市鲜、冻畜禽产品准入技术要求	619
GB/T 22502—2008	超市销售生鲜农产品基本要求	625
SB/T 10428—2007	初级生鲜食品配送良好操作规范	631
SB/T 10472—2008	室内装饰类纺织商品验收通则	639
SB/T 10473—2008	婴幼儿服装商品验收通则	647

第

一

部

分

综合标准



中华人民共和国国家标准

GB/T 10001.5—2006

标志用公共信息图形符号 第 5 部分：购物符号

Public information graphical symbols for use on sign—
Part 5: Symbols for shopping

2006-03-14 发布

2006-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

GB/T 10001《标志用公共信息图形符号》分为以下部分：

- 第1部分：通用符号；
- 第2部分：旅游休闲符号；
- 第3部分：客运与货运符号；
- 第4部分：运动健身符号；
- 第5部分：购物符号；
- 第6部分：医疗保健符号；

.....

本部分为 GB/T 10001 的第5部分。

本部分由中国标准化研究院提出。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中华人民共和国商务部、清华大学美术学院、中国商业联合会。

本部分主要起草人：张亮、白殿一、何洁、安姚舜、李党会、曹德胜、邹传瑜、陈永权、师占有。

标志用公共信息图形符号

第5部分:购物符号

1 范围

GB/T 10001 的本部分规定了购物及相关服务的标志用公共信息图形符号(以下简称图形符号)。

本部分适用于商场、购物中心等购物场所,具体用于公共信息导向系统中的位置标志、导向标志、平面示意图、区域功能图、街区导向图等导向要素的设计。也适用于图形标志尺寸大于 10 mm×10 mm 的出版物及其他信息载体。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 10001 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 10001.1—2000 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(neq ISO 7001:1990)

GB/T 10001(所有其余部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 15566 图形标志 使用原则与要求

3 图形符号

购物符号见表 1。

4 颜色

图形符号的颜色应符合 GB/T 10001.1—2000 第 4 章的规定。

5 图形符号标志的绘制和制作

图形符号标志的绘制和制作应符合 GB/T 10001.1—2000 第 5 章的规定。

6 应用

6.1 本部分应与 GB/T 10001.1 配合使用。应用中,如还需其他符号,则应从 GB/T 10001 的其他部分中选取。

6.2 图形标志的使用应符合 GB/T 15566 的要求。

表 1 购物符号

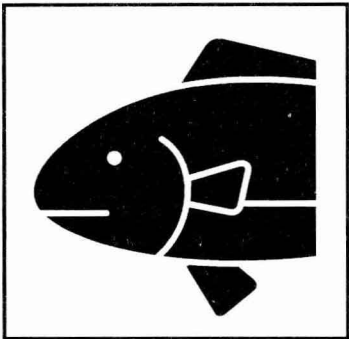
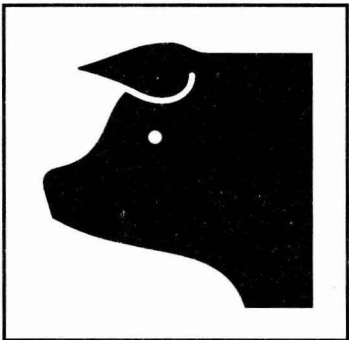
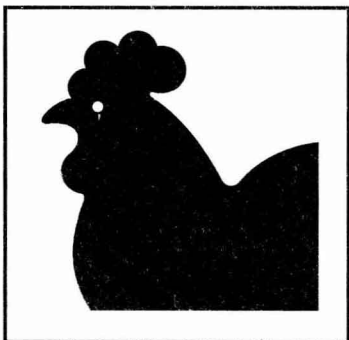
序号	图形符号	含 义	说 明
01		水产品 Aquatic Products	表示出售鱼、虾、蟹等水产品的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
02		猪肉 Pork	表示出售猪肉及其副产品的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
03		牛羊肉 Beef and Mutton	表示出售牛羊肉及其副产品的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
04		禽肉 Poultry Meat Products	表示出售禽肉及其副产品的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等

表 1(续)

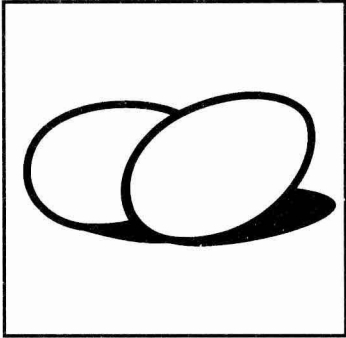
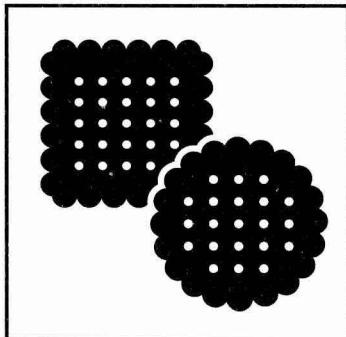
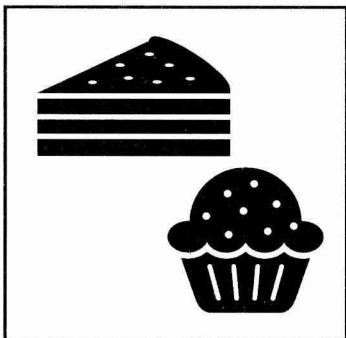
序号	图形符号	含 义	说 明
05		蛋类 Eggs and Egg Products	表示出售鸡蛋、鸭蛋等蛋类食品的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
06		粮食 Cereals	表示出售米、面、杂粮的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
07		饼干 Biscuits	表示出售饼干的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
08		糕点 Pastries	表示出售糕点的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等

表 1(续)

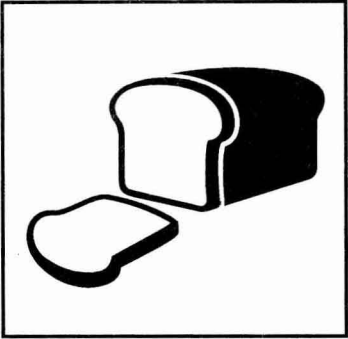
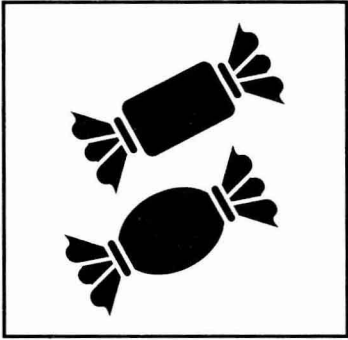
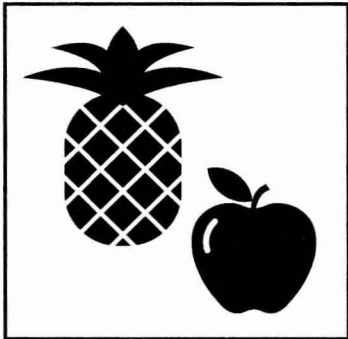
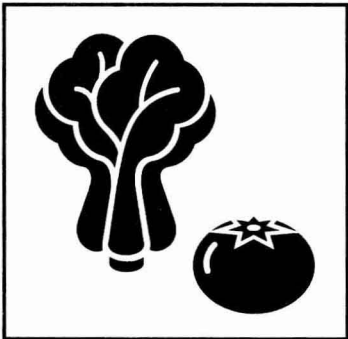
序号	图形符号	含 义	说 明
09		面包 Bread	表示出售面包的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
10		糖果 Candies	表示出售糖果的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
11		水果 Fruits	表示出售水果的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
12		蔬菜 Vegetables	表示出售蔬菜的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等

表 1(续)

序号	图形符号	含 义	说 明
13		酒类 Liquor Products	表示出售啤酒、果酒、白酒、黄酒等各种酒的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
14		啤酒 Beer	表示出售啤酒的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
15		果酒 Wines	表示出售果酒的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
16		白酒 White Spirits	表示出售白酒的场所 用于商场、购物中心、超市等购物场所及方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等

表 1(续)

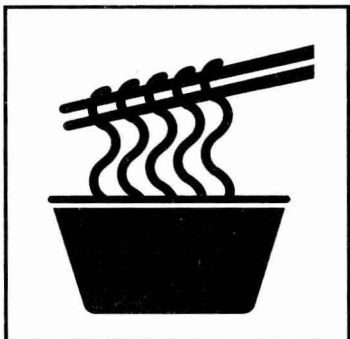
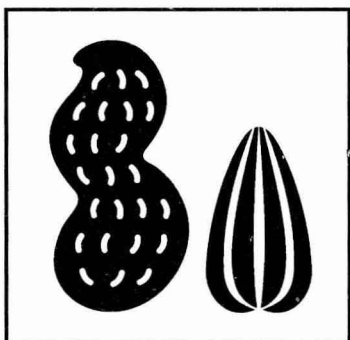
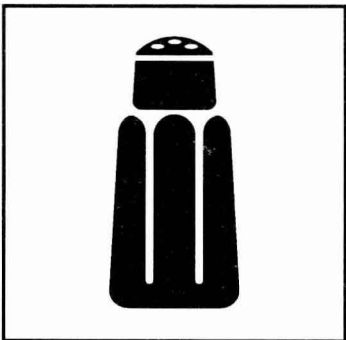
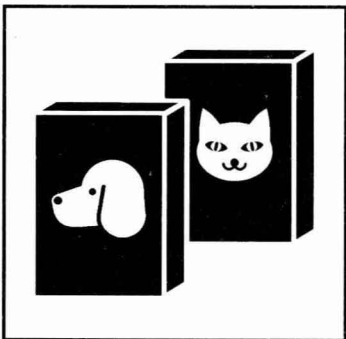
序号	图形符号	含 义	说 明
17		茶 Tea	表示出售茶叶的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
18		奶制品 Milk Products	表示出售奶制品的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
19		方便食品 Instant Foods	表示出售方便面、罐头等方便 食品的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
20		休闲食品 Snacks	表示出售休闲食品的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等

表 1(续)

序号	图形符号	含 义	说 明
21		固体饮料 Powdered Drink Products	表示出售固体饮料的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
22		液体饮料 Liquid Drink Products	表示出售液体饮料的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
23		调味品 Condiments	表示出售调味品的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等
24		宠物用品 Pet Supply	表示出售宠物用品的场所 用于商场、购物中心、超市等 购物场所及方向指示牌、平面布 置图、信息板、出版物等