



《商品经营质量管理规范》 国家标准实施指南

本书编写组 编著

0.6-65

中国经济出版社

《商品经营质量管理规范》

国家标准实施指南

中国经济出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

《商品经营质量管理规范》国家标准实施指南/《《商品经营质量管理规范》国家标准实施指南》编写组编. — 北京: 中国经济出版社, 1997. 12

ISBN 7-5017-4207-3

I. 商… II. 《… III. 商品规格质量-质量管理体系-国家标准-中国-学习参考资料 IV. F76-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 28691 号

责任编辑: 李国庆

封面设计: 侯 茗

《商品经营质量管理规范》

国家标准实施指南

本书编写组 编著

*

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街 3 号)

各地新华书店经销

三河市艺苑印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 1/32 7.75 印张 165 千字

1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

印数: 1~5000 册

ISBN7-5017-4207-3/F·3037

定价: 18.00 元

《商品经营质量管理规范》国家标准实施指南

编委会名单

顾 问：杨树德

主 任：王 晴

副主任：邵大森

编 委：丹军贤 刘有培 李志强 黄 鹏

张惠明

编写组成员：刘有培 李志强 黄 鹏

序 言

商品经营是商贸企业经营的核心环节。商品经营过程中，加强商品质量和服务质量的控制，对维护消费者利益和商贸企业的信誉是十分重要的。

我国正处在社会主义初级阶段，社会主义市场经济体制正在建立之中，市场秩序还不规范，假冒伪劣商品继续存在。近年来，执法部门和行政主管部门采取各种手段，开展了“百城万店无假货”、“打假清柜台”、“全国五十家商店推出联合服务一体化”等活动。广大商贸企业积极配合，花大力气落实商品质量先行负责制、开展各种形式的服务承诺等，在打击假冒伪劣商品方面取得了一定的成效。但同时也要看到，清除假冒伪劣商品是一项复杂的系统工程，仅仅依靠开展各类活动，不可能完全抵制假冒伪劣商品进入流通领域。因此，探索建立一种制度化、规范化的商品质量管理和控制机制，使之在商品经营过程中有效地发挥作用，是摆在商贸行业面前的一项重要课题和紧迫任务。

1993年开始，国内贸易部科技质量局提出立项并组织力量，酝酿制订《商品经营质量管理规范》国家标准，以推动商贸企业完善质量管理制度，建立有效的商品质量控制机制。几年来，通过广泛吸收我国商贸企业开展商品质量管理的成功经验，并依据 ISO9000《质量管理和质量保证》系列国际标准的有关原则，在反复论证、修改的基础上，颁布了

《商品经营质量管理规范》国家标准，并将于一九九八年元月一日起正式实施。为了便于大家贯彻和使用这一标准，该标准的主要起草人员编写了《商品经营质量管理规范国家标准实施指南》一书，供大家在学习和贯彻时参考。该书不仅全面阐述了《商品经营质量管理规范》国家标准的具体内涵，而且对标准涉及到的有关法规文件也一一附上，免去了读者四处查找之苦；同时，该书还有很强的可操作性，对照标准中的有关内容，提出了大量的实例，以利于企业对标准的理解和具体运用。

目前，越来越多的商贸企业认识到建立质量管理和保证机制对企业经营和发展的重要性，并尝试运用 ISO9000《质量管理和质量保证》系列国际标准来建立自身的质量体系。部分企业已经通过了质量体系认证。这是一个良好的开端。但同时也要看到，ISO9000 标准本身具有一定的局限性。多数商贸企业现有的管理基础较薄弱，在现阶段要求所有的商贸企业都直接贯彻 ISO9000 标准是不现实的。现出台的《商品经营质量管理规范》国家标准，既符合我国商贸企业的现状，又与 ISO9000 标准的基本原则相衔接。通过贯彻《商品经营质量管理规范》国家标准，商贸企业可以建立起有效的商品经营质量管理体系；并将为今后进一步贯彻 ISO9000 标准，与国际惯例接轨，打下良好的基础。

江泽民同志在“十五大”报告中强调指出：科学管理是建立现代企业制度的重要方面。国家《质量振兴纲要》和国内贸易部《质量振兴实施纲要》，都将商贸企业贯彻实施服务质量国家标准、建立健全质量体系作为一项重要的任务。我们相信，《商品经营质量管理规范》国家标准的贯彻实施

和本书的出版发行，将有助于广大商贸企业建立、健全商品和服务质量管理体系，提高经营管理水平，增强市场竞争能力，在科学管理方面不断迈上新台阶，开创新局面。

杨树德

目 录

第一章	概述	(1)
第一节	制定标准的目的	(1)
第二节	标准的制定过程	(3)
第三节	实施标准的意义和收益	(6)
第四节	使用标准的方法	(8)
第二章	基本知识	(11)
第一节	标准的使用范围	(11)
第二节	引用标准	(13)
第三节	术语和定义	(19)
第三章	基本原则	(32)
第一节	商品经营特性及其规范化	(32)
第二节	质量体系原则	(41)
第四章	质量体系运行要素	(61)
第一节	市场开发与策划	(61)
第二节	设计	(68)
第三节	商品经营过程的质量控制	(90)
第四节	商品检验与试验	(128)
第五节	不合格商品的控制	(137)
第六节	商品经营质量的评价与改进	(140)
第五章	质量体系支持要素	(155)
第一节	质量文件和记录	(155)
第二节	数据收集、分析和应用	(166)

第三节	人员技能和交往联络.....	(168)
附录:		
附录一	与商品经营质量管理有关的法律、 法规、规章.....	(171)
附录二	部分常用标准目录.....	(234)

第一章 概 述

本章概要说明制定《商品经营质量管理规范》国家标准的目的、意义、标准的制定过程、商品经营组织使用标准所能带来的好处和收益以及如何使用标准的方法。

第一节 制定标准的目的

一、是为了适应商品经营组织提高商品质量和经营服务质量的需要

商品经营在我国国民经济和第三产业的发展中，有着重要的地位。1996年，社会商品零售总额已经达到25000亿元，生产资料销售额达到30000亿元，流通领域日益发挥出连接生产和消费的桥梁作用和指导生产、引导消费的积极作用。但是，当前全国产品质量状况还不尽如人意，国家技术监督局组织的全国产品质量监督抽查的合格率低，始终在75%左右徘徊；企业质量管理滑坡，假冒伪劣商品在市场上泛滥。流通领域商品质量状况是一个反映灵敏的晴雨表。从国内贸易部历年组织的市场商品质量抽查合格率来看，多在60~70%之间徘徊，由于部分商品经营组织质量意思不强、经营管理制度不严、现有规章制度执行不得力、形同虚设，

业务人员素质不高、有的上当受骗、以致里外勾结收回扣等各种原因，假冒伪劣商品以各种方式进入流通，严重影响了商品经营组织的信誉，造成了巨大的经济损失。虽然通过政府主管部门和执法部门的大力打假和开展各种形式的“百城万店无假货”“清柜台”等活动，促进了企业自律机制的初步形成，使企业建章立制得到加强；但是，由于缺乏科学、规范的指导，使得制度不健全、商品质量控制手段不够严密、服务质量波动很大。在当前政府规范市场力度加大、消费者维护自身权益意识加强、市场竞争日益激烈的情况下，商品经营组织强化管理、保证和提高商品质量和服务质量的压力也越来越大，迫切需要科学、系统、规范的依据。《商品经营质量管理规范》国家标准正是顺应这一要求产生的。

二、是商品经营组织贯彻 ISO9000 系列国际标准的需要

ISO9000《质量管理和质量保证》系列国际标准，得到国际上各行各业、各类企业的广泛应用。在国际上运用 ISO9000 系列标准，取得质量体系认证的企业已经超过 16 万家；我国等同采用了该标准，目前，通过认证的企业也已经超过 2000 家，其中商品经营组织在 10 家以上，贯彻这一标准在商品经营组织中已经形成了一股热潮。在 ISO9000 系列国际标准中，虽然对服务行业专门制定了 9004、2《服务指南》，对包括商品经营组织在内的各类服务性企业提供了指导。但是，由于标准的高度概括性和普遍适用性，我国的商品经营组织在具体实施中遇到不少困难，特别是由于等同采用，标准的语言晦涩难懂，标准的条文和要求与商品经

营组织的经营实际难以对应，需要有结合我国商品经营组织特点、又充分吸收 ISO9000 思想和原则的标准，便于商品经营组织结合起来加以运用。本标准正是适应了这一要求。

三、是贯彻落实《质量振兴纲要》的需要

1996 年 12 月，国务院发布了《质量振兴纲要》，这是我国 2000 年至 2010 年质量工作的纲领性文件，提出了今后我国质量工作的目标和任务，《纲要》中对服务性企业提出了“全面推行服务质量国家标准，初步实现服务质量的制度化、程序化、标准化”的目标要求。为此，建立、健全服务质量国家标准体系便成了当务之急。1997 年 9 月，国内贸易部发布了《质量振兴实施纲要》，对商贸企业贯彻标准，建立质量体系提出了更为明确的目标和任务。本标准将与即将发布的《商店购物环境与营销设施的要求》、《投诉处理指南》等标准组成便于商品经营组织实施的服务标准体系，确保国家《质量振兴纲要》和国内贸易部《质量振兴实施纲要》在商品经营组织中得到贯彻落实。

第二节 标准的制定过程

标准由国内贸易部科技质量局、原青岛市商业局、上海市第一、第二商业局负责起草。由国内贸易部科技质量局任组长单位，原青岛市商业局任副组长单位，所组成的标准起草小组负责标准的具体起草工作。标准的主要起草人包括：刘有培、邵大森、黄鹏、李志强、丹军贤、张惠明。

标准的起草从 1993 年 4 月开始至 1996 年 10 月，历时两年半，共分四个阶段：

第一阶段：调查研究阶段。1993 年 4 月成立了起草小组，并在上海召开第一次会议，制定了标准编制计划，同时进行了工作分工。在此期间，起草小组先后对上海第一百货商场、上海华联商厦、广州五金集团、青岛国货公司、青岛第一百货商店等单位进行调查并收集国内外有关资料，同时对收集的资料和调查的情况进行整理、归纳、研究。

第二阶段：起草阶段。1993 年 11 月，起草小组召开第二次会议，会议对根据调查情况和资料分析情况提出的起草方案进行了讨论，并决定正式开始标准的起草工作，形成了第一稿并进行了修改。标准被列入国家技术监督局 1994 年国家标准修订计划。

第三阶段：定稿阶段。1994 年 10 月，起草小组对修改后的第二稿标准草案进行了讨论，并提出再次修改的意见。

1995 年 5 月，起草小组在厦门召开第五次会议，对根据南宁会议提出的修改意见而进行修改的标准草稿第三稿再次进行较大范围的讨论、审定。本次讨论、审定会由国内贸易部科技质量局主持，起草小组成员、国内贸易部科技质量局质量处、标准处、消费品流通司、上海市财办、天津市一商局、上海华联商厦、上海中联商厦、青岛市商业总公司等单位的 10 多名代表参加了会议。会议一致通过第三稿的各项内容，并决定对其中很少部分的内容进行适当修改后即形成征求意见稿。

1995 年 10 月，在对原稿进行修改后，形成正式征求意见稿。

第四阶段：征求意见，正式定稿审查报批。1995年11月，由国内贸易部科技质量局发函，将征求意见稿发送至国家技术监督局以及二十多家商业科研、教学、企事业单位进行广泛征求意见。1996年7月，起草小组在上海召开第六次会议，对修改意见进行了研究，对其中认为需要修改的部分进行了修改，并对标准进行了全面的审查，形成送审稿。

1996年12月，在北京召开专家审定会，与会的各方面专家和有关领导19人，组成了以中国人民大学副教授杨昌举为组长的专家组，对送审稿进行了细致认真的审查，提出了不少审查意见，形成的审查结论是：“《商品经营质量管理规范》国家标准围绕商品经营组织如何以商品质量保证为核心，结合我国商品经营的特点，对商品经营的特性、管理职责、质量体系要求所作的诠释，以商品经营过程为依据，对质量体系的10个支持性要素所作的规定和说明，是全面、深入、也是必要的；标准涵盖面宽，难度大；具有先进性、合理性和可行性，填补了国内空白，适应了商品质量管理工作的急需，达到了国际先进水平；标准具有较强的独创性，引入了ISO 9004、2《服务指南》标准中的质量环，并结合我国商业经营的实际作了细化和发展，提出了相应的规定和要求。标准所提出的商品质量管理规范，突破了原有的商业经验型管理的旧模式，适应了市场经济发展和与国际商业惯例接轨的要求，为商业经营管理的现代化打下了良好的基础。”

会后，根据专家们的意见对送审稿作了进一步的修改，最后形成了报批稿。

1997年6月16日，国家技术监督局正式批准了标准，

标准号为 GB/T16868—1997，并要求于 1998 年元月 1 日起实施。

第三节 实施标准的意义和收益

《商品经营质量管理规范》国家标准是我国服务质量标准体系中的一个重要标准和主要的组成部分之一，也是我国商业经营经验的总结，并吸收了 ISO 9000 的思想精华。商品经营组织贯彻这个标准，可以得到以下收益：

一、有利于加强内部管理，促进管理上台阶，实现两个根本性转变。标准以系统原则为指导思想，从商品经营的市场调研、设计、商品的采购、储运、分发、上架、销售到售后服务以及对全过程的控制、评价和改进都提出了质量体系的运作要求，建立了明确的职责，如能切实贯彻落实，对于商品经营组织提高管理水平，适应两个根本性转变的要求是极为有利的。

二、有利于形成企业有特色的现代化管理模式，便于输出管理。现代商贸企业的发展，尤其是大型企业和有较长经营历史的企业，都在谋求管理输出和连锁化经营，以扩张企业经营规模。为了保证总店与分店或联营店之间在管理上的一致性，就必须对现有的管理进行模式化。标准的运用可以使商品经营组织的传统管理方式按照现代化管理思想进行改进和完善，形成既有企业特色又符合管理现代化要求的新的管理模式。

三、有利于提高人员素质，减少内部磨擦。商品经营组

织属服务型企业，企业员工直接接触的是消费者，员工的素质高低，对经营服务质量的高低有着最直接的影响。可以说，人才资源是商品经营组织最重要的资源。标准重视人员培训、激励人才开发，通过贯彻实施，可以使员工系统地掌握科学的管理思想和方法，对提高他们的素质有良好的作用。标准通过明确的职责和工作程序，可以有效地减少扯皮和内部磨擦，使员工在一种更顺畅的人际环境中工作，提高工作效率。

四、可以作为高水平的竞争手段，获得竞争优势。现在的市场竞争，手段五花八门，十分激烈；价格竞争等作为初级的竞争手段，其结果往往是两败俱伤。而通过建立健全质量体系，完善管理，建立长久稳固的竞争优势，才是最佳的手段。

五、有利于抵制假冒伪劣商品的侵入。标准通过确认顾客的需要、建立供应商评价制度和动态的供应商名录管理，以及进货验证、检验等等要求，将能有效地保证企业及时地识别和抵制假冒伪劣商品的侵入，减轻经营的风险。

六、全面提高商品和服务质量，保证满足顾客和社会的需要，取得信任，建立信誉和形象。标准对质量体系的建设要求，是从市场调研了解顾客和社会的需要开始的，更是以满足顾客和社会需要结束的。因此，有效地贯彻标准，不仅能全面地提高和保障质量；而且，更将通过全面和持久地满足顾客的需要来建立信誉和形象，取得顾客的信任。

七、降低质量成本，提高经济效益。商品经营组织在贯彻标准之后，建立健全了商品经营和服务质量体系，促进了管理上台阶，增强了市场的竞争能力，减少了内耗，必然对

质量成本的降低和企业经济效益的提高，有相当的好处，这是不言而喻的。但是，经济效益的提高，不可能是立竿见影的事情，必须下一番苦工，经过较长时间的质量体系的有效运行，才能逐渐显示出效果，对此要有充分的信心。

八、有利于 ISO9000 的贯彻实施，与国际管理模式接轨。标准运用我国商品经营组织所习惯的语言，同时，充分吸收了 ISO9000 标准的概念、原则和要求，不仅便于商品经营组织的掌握和使用，而且对于贯彻标准之后，进一步贯彻实施 ISO9000 国际标准，建立质量保证体系，追求质量体系认证，将减少和避免很多的误解和偏差。

九、可以作为市场准入的条件，有利于政府规范市场。在当前社会主义市场经济体系初步发育的情况下，政府对市场秩序的调控是必不可少的。在流通领域，标准可以作为市场准入条件之一，是实现政府对一定范围、规模和层次的市场进行调控的手段。

第四节 使用标准的方法

标准作为推荐性标准，对于指导企业建立商品经营质量体系、保证商品和服务质量具有普遍的意义。在具体使用上，企业可以根据自身的实际情况，灵活掌握。

一、原则上，标准适用于所有的商品经营组织

标准在起草、制定过程中的一个重要指导思想，就是要使之适应各类商品经营组织的需要。具体来说，标准对于大