《商品条码咨询服务规范》团体标准编制说明

一、项目背景、意义与必要性

（一）背景

当前市场经济蓬勃发展，全球经济一体化加速推进，商品条码作为商品的唯一身份证，在商品全球流通过程中发挥着关键作用，企业对商品条码应用需求持续增长。到2025年3月底，我国商品条码系统成员用户总量已超过60万家，连续多年居全球领先位置。然而，大量企业在商品条码相关知识与业务操作方面存在诸多困惑，商品条码实际应用过程中频繁出错，极大影响了企业商品的正常流通，一定程度削弱企业市场竞争力。在数量如此庞大的系统成员总量以及商品条码实际应用问题诸多的背景下，亟需相关机构提供全国统一、规范的咨询服务。

中国物品编码中心是统一组织、协调、管理我国商品条码、物品编码与自动识别技术的专门机构，在全国设有47个分支机构，形成了覆盖全国的集编码管理、技术研发、标准制定、应用推广以及技术服务为一体的工作体系。由于各分支机构负责本地区的商品条码实施工作，基于地域政策、经济环境、企业需求等存在差异，各分支机构的咨询服务也各不相同，全国并没有形成统一、规范的咨询服务模式。2022年2月，国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发[2022]5号），明确提出应设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。规范在线咨询、引导服务。这一政策充分凸显了规范咨询服务在服务领域的重要性与紧迫性。2024年4为，为加强全国物品编码分支机构服务工作管理，提高服务质量，中国物品编码中心制定了《中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）》（物编发〔2024〕6号）（以下简称《规范》），《规范》明确了咨询服务内容和咨询服务流程，凸显了中国物品编码中心对咨询服务工作的重视，这也为商品条码咨询服务的标准化建设提供坚实基础。

（二）意义与必要性

当前我国商品条码咨询服务体系还有待完善，各分支机构咨询服务人员在咨询服务方式和要求、服务流程等的规范上存在差异。企业在商品条码实际应用过程中面临很多技术问题，亟需专业、统一、规范的咨询指导。虽然在《中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）》中对咨询服务内容和流程做了基础性规定，但是在关键环节，如咨询服务人员、咨询服务形式和要求、咨询质量提升等方面缺乏统一、明确且具体的规定。没有统一规范的咨询服务，将直接影响企业产品正常流通，并使其面临市场监管处罚的风险。为解决以上问题，提升商品条码咨询服务的可操作性，亟需制定《商品条码咨询服务规范》。

制定《商品条码咨询服务规范》，通过细化《中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）》中的咨询服务相关内容，对咨询服务人员、服务内容、服务形式和要求，以及咨询服务质量控制等进行规范，能够帮助分支机构梳理和优化现有咨询服务形式、要求和流程，针对性指导分支机构运用标准化、规范化手段落实《规范》中咨询服务部分，提升咨询服务人员的标准化、专业化水平，促使各服务机构按照统一标准提升服务质量。同时，规范的咨询服务标准可确保服务的一致性和高效性，为企业提供高效、便捷的业务咨询和服务指导，有效提升企业咨询体验，从而达到良好的咨询服务效果。助力企业合法合规开展商品条码相关业务，进而促进商品流通健康有序发展。

二、工作简况

（一）任务来源

本文件由中国物品编码中心提出，由中国条码技术与应用协会归口，经中国条码技术与应用协会批准下达立项（文件号：中条协〔2025〕2号），立项项目名称为《商品条码咨询服务规范》。

（二）主要起草单位以及所做工作

1、由中国物品编码中心牵头，负责项目调研、标准研制、统筹协调和关键问题的决策，把控标准的实用性、指导性、可操作性研究论证并对标准撰写提供建议。

2、河北省标准化研究院负责提供标准化技术支持，确定标准研制总体思路、标准框架、重点内容等，汇总整理意见反馈，以及编制说明编写等工作。

（三）主要工作过程

1、预研阶段

成立标准起草组，通过前期电话调研与实地考察，全面了解了多个地区的商品条码咨询服务内容、人员管理、服务方式和流程以及咨询意见反馈情况，为标准起草奠定了调研基础。组织商品条码相关领域专家对标准研制的必要性和可行性进行论证，充分结合编码中心发布的《中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）》（物编发〔2024〕6号）关于“咨询服务”相关内容要求，并多轮内部讨论，确定标准整体框架与主要内容。

2、标准立项阶段

2025年4月8日，中国条码技术与应用协会在北京市组织召开《商品条码咨询服务规范》团体标准立项评审会。评审组由来自科研院所、高等院校等5位专家组成。评审专家听取了标准起草组对标准立项必要性和标准草案内容的介绍，经对标准立项材料进行评审，一致同意本标准立项。认为本标准的立项有助于提升咨询服务工作的标准化、专业化水平，促使各服务机构按照统一标准提升服务质量，推动各分支机构咨询服务规范化。同时，专家组提出修改建议，起草组组织对文本进行修改，主要修改如下：

1. 重新梳理4.3“人员要求”，4.3.3中删除“并考核合格上岗”；
2. 6.3.1内容修改为“通过400电话或其他专线电话为服务对象提供咨询服务”；
3. 将第7章中的“顾客”改为“服务对象”，要全文统一；
4. 删除7.2.3中的内容。

3、标准研制阶段

标准立项之后，标准起草组通过多轮内部讨论，明确了标准的主要内容，标准相关的术语和定义以及标准需要明确界定的咨询服务人员、形式等内容。最后形成标准征求意见稿，并编写编制说明。

三、编制原则和主要技术内容

（一）编制原则

标准制定过程保证科学、实用和规范。在充分调研各地区商品条码咨询服务现状以及商品条码相关专家研讨的基础上，按照 GB/T1.1—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》、GB/T 20000.1-2014 《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语》、GB/T 20000.2-2009 《标准化工作指南 第2部分：采用国际标准》和 GB/T 20001《标准编写规则》等进行编写，使标准更严谨、规范。

（二）主要技术内容及依据

1、编制依据

团体标准《商品条码咨询服务规范》依据中国物品编码中心发布的《中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）》（物编发〔2024〕6号）中对“咨询服务”的要求，并严格遵循《商品条码管理办法》等相关政策文件。

2、主要技术内容

《商品条码咨询服务规范》共7章以及1个资料性附录和2个规范性附录。

1.范围：明确了标准的适用范围；

2.规范性引用文件：标准引用和参考了最新版的国家标准，充分保证本标准条款的可行性；

3.术语和定义：统一规范商品条码、咨询服务、服务对象的定义内容；

4.服务人员：对开展咨询服务的人员进行统一要求；

5.服务内容：规定分支机构开展咨询服务的服务内容；

6.服务形式和服务要求：对咨询服务的每种服务形式以及对应的要求进行规范；

7. 服务质量控制和持续改进：规定了服务质量控制的内容，通过标准化方法持续改进服务质量；

附录：附录A（资料性）商品条码咨询服务文明用语与服务忌语，附录B（规范性）特殊问题咨询记录表，附录C（规范性）服务满意度评价表。

四、 与有关的现行法律、法规和相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性

本文件与有关现行法律、法规和强制性国家标准保持一致，与现行各级标准相协调。

五、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件在修订过程中未出现过重大分歧。

六、预期效益及贯彻实施标准的要求和措施建议

1、预期效益

从服务机构方面来讲，通过科学、规范的咨询服务流程和内容，能够有效避免因流程不清晰、操作不规范、标准不统一导致的服务延误与资源浪费，从而全面提升商品条码咨询服务的质量与效能。在质量控制与改进机制约束下，服务人员能够及时发现问题并纠正错误，降低客户投诉率，提升整体商品条码服务效率。标准化的咨询服务模式可以优化客户咨询服务体验，吸引潜在客户，从而创造间接经济效益，提升服务机构的口碑与市场竞争力。从企业方面来讲，标准化的咨询服务能够为企业精准导航，规范企业编码、用码，满足企业商品条码实施需求，帮助企业减少商品条码使用过程中各种因素造成的成本浪费，切实维护企业合法权益。总之，规范的商品条码咨询服务可进一步促进我国相关行业企业与国际接轨，推动我国商品条码应用高质量发展。

2、贯彻实施标准的要求和措施建议

为保证本文件的贯彻实施，相关机构/单位可抓住企业调研以及通过举办培训班等形式进行标准宣贯，帮助相关方了解标准基本内容和具体要求，并将实施过程中出现的问题和好的改进意见反馈到起草组以便进一步修订完善。

八、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

2025年6月