|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | |  | | --- | |  |   点击此处添加CCS号 |

团体标准

T/CABC XXXX—XXXX

商品条码咨询服务规范

商品条码

service specification for commodity bar code consulting

**（征求意见稿）**

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国条码技术与应用协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc202167343)

[1 范围 3](#_Toc202167344)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc202167345)

[3 术语和定义 3](#_Toc202167346)

[4 服务人员 3](#_Toc202167347)

[5 服务内容 4](#_Toc202167348)

[6 服务形式和服务要求 4](#_Toc202167349)

[6.1 服务形式 4](#_Toc202167350)

[6.2 窗口咨询的服务要求 4](#_Toc202167351)

[6.3 电话咨询的服务要求 4](#_Toc202167352)

[6.4 线上咨询的服务要求 4](#_Toc202167353)

[6.5 智能客服的服务要求 4](#_Toc202167354)

[7 服务质量控制和持续改进 4](#_Toc202167355)

[7.1 服务质量控制 4](#_Toc202167356)

[7.2 持续改进 5](#_Toc202167357)

[附录A （资料性） 商品条码咨询服务文明用语与服务忌语 6](#_Toc202167358)

[附录B （规范性） 特殊问题咨询记录表 7](#_Toc202167359)

[附录C （规范性） 服务满意度评价表 8](#_Toc202167360)

[参考文献 9](#_Toc202167361)

1. 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。

本文件由××××提出。

本文件由中国条码技术与应用协会归口。

本文件起草单位：XXX、XXXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXX、XXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXX、XXXX。

商品条码咨询服务规范

* 1. 范围

本文件规定了商品条码咨询服务的服务人员、服务内容、服务形式和服务要求，以及服务质量控制和持续改进。

本文件适用于中国物品编码中心分支机构开展商品条码咨询服务的人员。

* 1. 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 12904—2008 商品条码 零售商品编码与条码表示

GB/T 12905 条码术语

GB/T 16986 商品条码应用标识符

* 1. 术语和定义

GB 12904、GB/T 12905界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

商品条码 bar code for commodity

由一组规则排列的条、空及其对应代码组成，表示商品代码的条码符号，包括零售商品、储运包装商品、物流单元、参与方位置等等的代码与条码标识。

[来源：GB 12904-2008，3.1]

咨询服务 consulting Services

指提供商品条码技术与应用相关咨询的服务，包括业务办理、政策法规、编码技术、产品信息服务、条码印制质量控制等内容。

服务对象 service recipients

在咨询服务中接受利益或满足需求的个人或群体，包括政府部门、企事业单位、社会团体、人民群众等。

* 1. 服务人员

应具有良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力，遵守法律法规、保密规定和工作纪律。

咨询服务人员应接受岗前培训，具备开展商品条码咨询服务相关的知识和技能，包括但不限于以下知识技能：

1. 《商品条码管理办法》《关于商品条码管理办法实施过程中有关问题意见的函（质检办法函[2008]67号）》等相关政策法规；
2. GB 12904、GB/T 12905、GB/T 16986等商品条码系列标准基础知识，GS1规范和国际商品条码前沿知识；
3. 商品条码咨询话术技巧；
4. 客户服务和关系发展知识；
5. 顾客满意度效能提升相关知识等。

应熟悉咨询服务流程、业务办理规程，熟悉咨询服务相关系统的基本操作。

应使用文明用语，商品条码咨询服务文明用语与服务忌语参见附录A。

* 1. 服务内容

业务办理。提供商品条码注册、续展、变更等业务办理相关咨询服务。

政策法规。根据《商品条码管理办法》等政策法规，提供相关的咨询服务。

编码技术。提供物品编码技术和标准相关的咨询服务。

产品信息服务。提供产品信息通报及查询相关咨询服务。

条码印制质量控制。提供条码服务印制相关咨询服务。

源数据采集服务。分支机构根据实际情况，基于实物产品提供信息采集服务。

其他服务。根据不同企业需求，提供的其他商品条码相关咨询服务。

* 1. 服务形式和服务要求
     1. 服务形式

商品条码咨询服务形式主要包括窗口咨询、电话咨询、线上咨询和智能客服。

* + 1. 窗口咨询的服务要求

窗口服务人员应主动询问服务对象需要咨询的事项，并给予正确的引导。

应按相关法律法规、政策规程以及业务知识等及时解答服务对象的咨询问题。对于不能及时答复的特殊问题，应对咨询内容和服务对象的基本信息做好记录，约定答复时间。对于特殊问题应填写特殊问题咨询记录表，见附录B。

已确定答复时间的，应在约定时间内主动联系服务对象给予明确答复。

* + 1. 电话咨询的服务要求

通过400电话或其他专线电话为服务对象提供咨询服务。

咨询服务人员应在电话响铃三声内接听电话，首先向服务对象问好，再做自我介绍，然后主动询问需要帮助的事项。

应按相关法律法规、政策规程以及业务知识等及时解答服务对象的咨询问题。对于不能及时答复的，应对咨询内容和服务对象的基本信息、联系方式等做好记录，约定答复时间。

已确定答复时间的，应在约定时间内主动联系服务对象给予明确答复。

如遇电话或线路故障，应主动向对方道歉，采取多种方式解决通话问题，如当场无法解决，应与服务对象另行约定时间。

通话结束，应待服务对象先挂机后方可挂断电话。

* + 1. 线上咨询的服务要求

服务人员可通过网络平台、QQ群、微信群等线上形式开展咨询服务。

网络平台上的咨询问题，应于两个工作日内完成回复；QQ群、微信群等即时聊天工具的咨询问题，应即时给予回复，若当时无法解决，应回复答复时间。

* + 1. 智能客服的服务要求

分支机构咨询服务人员应及时整理咨询服务对象对智能客服的反馈意见，并将汇总意见反馈至中国物品编码中心。

由中国物品编码中心的专业团队定期对智能客服的知识库进行维护和扩充。

* 1. 服务质量控制和持续改进
     1. 服务质量控制

分支机构宜建立服务质量控制团队，明确服务质量控制的人员和职责分工，确保服务质量控制工作有效落实。

建立服务对象满意度调查和反馈机制，咨询服务完成后，及时请服务对象填写服务满意度评价表，见附录C。通过分析反馈内容，及时了解客户需求和意见，持续改进服务质量。

* + 1. 持续改进

通过分析附录B和附录C的反馈内容，总结服务过程中遇到的特殊问题和服务满意度情况，识别服务的不足。

根据分析与总结结果，制定改进计划，并落实实施，优化服务流程，提高服务质量。

对照改进目标，对改进措施的效果进行评估，验证改进目标是否达成，总结经验教训，为下一阶段的改进提供依据。

定期组织服务人员参加相关知识和服务技能培训，提升员工的专业能力和质量意识。

将持续改进融入分支机构日常工作中，形成追求卓越、不断优化的分支机构文化，推动服务质量的长期提升。

2. （资料性）  
   商品条码咨询服务文明用语与服务忌语

表A.1给出了部分商品条码服务文明用语。

* 1. 商品条码咨询服务文明用语

| 类别 | 文明用语 |
| --- | --- |
| 首问语 | 您好，XXX分中心，请问您需要咨询什么问题？ |
| 肯定语 | 你说的有道理。 |
| 我理解您的心情/我了解您的意思。 |
| 感谢您的反馈/建议。 |
| 我认同您的观点。 |
| 您这个问题问的非常好。 |
| 我知道您这样提意见是为我们好。 |
| 承诺语 | 我会对这件事情负责，关于您反映的问题，我会在明天下午15:00给您回电。 |
| 您所反映的问题我已经帮您记录下来了，48小时会有相关人员给您答复。 |
| 请您放心，我一定妥善处理，给您一个满意的答复。 |
| 这件事情我已经向领导反馈，如有结果，我会第一时间联系您。 |
| 结束语 | 感谢您的咨询，如有问题，请随时联系我们。 |

表A.2给出了商品条码服务忌语。

* 1. 商品条码咨询服务忌语

| 责备语 | 你打电话有什么问题吗？ |
| --- | --- |
| 你这个人怎么就是不明白呢？ |
| 口头语 | 这个……，但是…… |
| 推卸语 | 这个问题我不负责。 |
| 这不是我的问题。 |
| 我很忙/负责人不在，你一会再打吧。 |
| 指使语 | 你早就应该…… |
| 你必须…… |
| 听我说！ |
| 你还是不明白，这次听好了！ |
| 否定语 | 你这个不对，这样是错的。 |
| 其他 | 我们一直都这么指导。 |

1. （规范性）  
   特殊问题咨询记录表

特殊问题咨询记录表如表B.1所示。

* 1. 特殊问题咨询记录表

| 序号 | 咨询大类 | 咨询内容 | 企业名称/联系方式 | 记录人员 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | □业务办理问题 □政策法规问题  □编码技术问题 □产品信息服务问题  □条码印刷问题 □其他问题 |  |  |  |
| 2 | □业务办理问题 □政策法规问题  □编码技术问题 □产品信息服务问题  □条码印刷问题 □其他问题 |  |  |  |
| 3 | □业务办理问题 □政策法规问题  □编码技术问题 □产品信息服务问题  □条码印刷问题 □其他问题 |  |  |  |
| 4 | □业务办理问题 □政策法规问题  □编码技术问题 □产品信息服务问题  □条码印刷问题 □其他问题 |  |  |  |
| 5 | □业务办理问题 □政策法规问题  □编码技术问题 □产品信息服务问题  □条码印刷问题 □其他问题 |  |  |  |

1. （规范性）  
   服务满意度评价表

服务满意度评价表如表C.1所示。

* 1. 服务满意度评价表

| 序号 | 服务大类 | 服务描述 | 服务人员 | 满意度 | 咨询企业/联系人 | 联系方式 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | □服务内容  □服务人员 |  |  | □非常满意 □满意  □一般 □不满意 |  |  |
| 2 | □服务内容  □服务人员 |  |  | □非常满意 □满意  □一般 □不满意 |  |  |
| 3 | □服务内容  □服务人员 |  |  | □非常满意 □满意  □一般 □不满意 |  |  |
| 4 | □服务内容  □服务人员 |  |  | □非常满意 □满意  □一般 □不满意 |  |  |

参考文献

[1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

[2] GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分：总则

[3] GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分：术语

[4] GB/T 24620-2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求

[5] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则

[6] GB/T 42493-2023 管理咨询服务指南