



中华人民共和国国家标准

GB/T 16868—1997

商品经营质量管理规范

Commodity quality management specification

1997-06-16 发布

1998-01-01 实施

国家技术监督局 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
商 品 经 营 质 量 管 理 规 范
GB/T 16868—1997

*

中国标准出版社出版发行
北京西城区复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045
<http://www.bzcbs.com>
电话：63787337、63787447
1997年12月第一版 2005年1月电子版制作

*

书号：155066·1-14346

版权专有 侵权必究
举报电话：(010) 68533533

前 言

本标准引用 GB/T 19000—ISO 9000 系列标准,确定了以商品经营为主的服务业质量管理原则。是 GB/T 19000—ISO 9000 标准族尤其是 GB/T 19004.2—1994(idt ISO 9004.2:1991)在商品经营组织中具体应用与实践的指南。

本标准中所指“商品”是实物性产品,不包括一般意义上的“服务”。

本标准由中华人民共和国国内贸易部提出。

本标准起草单位:国内贸易部科技质量管理局、原青岛市商业局、原上海市第一、第二商业局。

本标准主要起草人:刘有培、邵大森、黄鹏、李志强、丹军贤、张惠明。

引 言

商品经营组织的主要任务是为更多的顾客提供满意的商品和服务,并通过提供服务创造合理的商业利润。商品经营组织要保持提供使顾客满意的商品和服务,必须通过不断提高经营质量来实现。实践证明,提高经营质量仅仅对商品经营过程进行控制是不够的。经营组织还应建立完善的经营质量管理体系、程序和方法,才能获得顾客(无论是外部的还是内部的)满意,并建立一种信任,这是该组织取得成功的关键。本规范遵循 GB/T 19000—ISO 9000 系列标准的质量管理原则,为从事商品经营的组织提供一系列商品经营质量管理的方法和要素,旨在使他们增强商品质量保证能力,向顾客提供优质服务,从而获得顾客信任并提高经济效益。

中华人民共和国国家标准

商品经营质量管理规范

GB/T 16868—1997

Commodity quality management specification

1 范围

本标准规定了商品经营组织建立经营质量体系的原则、程序、方法和运行要素。

本标准适用于各类商品批发、贮运、零售、配送企业或组织,也适用于其他经营商品的服务企业或组织。

不同类型、规模、性质的商品经营组织根据其经营商品的性质、种类,在遵守质量管理的概念和原则的基础上,可确定采用与之相适应的管理方法和手段,选择使用相关要素。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—94 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB/T 19000.1—94 质量管理和质量保证标准 第1部分:选择和使用指南 idt ISO 9000-1:1994

GB/T 19003—94 质量体系 最终检验和试验的质量保证模式(idt ISO 9003:1994)

GB/T 19004.1—94 质量管理和质量体系要素 第1部分:指南(idt ISO 9004-1:1994)

GB/T 19004.2—94 质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南(idt ISO 9004 2:1991)

3 定义

本标准使用 GB/T 6583—94 给出的定义及下列定义:

3.1 组织 organization

具有其自身的职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位或社团或其一部分,无论其是否是股份制、国营或私营。

3.2 顾客 customer

供方所提供产品的接受者。

3.3 供方 supplier

向顾客提供产品的组织。

3.4 分供方 sub-contractor

为供方提供产品的组织。

3.5 服务 service

为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

3.6 商品 commodity

用来交换的劳动产品。在本标准中专指经营组织向顾客提供的产品。

3.7 服务提供 service delivery

国家技术监督局 1997-06-16 批准

1998-01-01 实施