

ICS 03.080

CCS A 10

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS 430—2022

T/SDXXHQ 1—2022

校园商贸服务规范

2022-9-5 发布

2022-9-5 实施

山东省学校后勤协会 发布
山东标准化协会

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务机构要求	1
4.2 服务人员要求	2
4.2.1 基本要求	2
4.2.2 仪容仪表	2
4.2.3 服务技能	2
4.2.4 营业纪律	2
4.3 设施设备要求	2
4.4 环境要求	2
4.5 标志标识	3
4.6 培训要求	3
5 服务内容	3
5.1 零售和互联网销售服务	3
5.1.1 超市零售服务	3
5.1.2 超市线上服务	5
5.1.3 智能售货	5
5.2 生活服务	5
5.2.1 洗浴服务	5
5.2.2 直饮水供应	6
5.2.3 自助洗衣	6
5.2.4 共享服务	6
5.2.5 图文制作	6
5.2.6 美容美发	6
5.2.7 验光配镜	6
5.3 数码产品维修服务	7
5.4 其他服务	7
5.4.1 快递服务	7
5.4.2 无人送货	7
5.4.3 校内摆渡车	7
5.4.4 通讯业务	7
5.4.5 庆典活动	7
6 安全与应急	7
6.1 环境安全	7
6.2 消防安全	8

6.3 食品安全	8
6.4 信息安全	8
6.5 应急管理	8
7 监督投诉	8
8 服务评价与改进	8
参考文献	9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省学校后勤协会高校商贸管理分会提出。

本文件由山东省学校后勤协会归口。

本文件起草单位：山东纳博士经贸有限公司、山东大学、中国海洋大学、山东农业大学、山东师范大学、山东财经大学、山东建筑大学、山东科技大学、山东第一医科大学、济南大学、聊城大学、烟台大学、鲁东大学、山东工商学院、山东交通学院、山东商业职业技术学院、山东舜迪实业有限公司、山东寰慧信息科技有限公司。

本文件主要起草人：王汉领、张亚楠、张义山、杨绍山、毕磊、郝迎伟、刘少宝、李永贵、韩汝军、夏立军、郭亮、仵延谊、张树大、章志勇、丁光亮、李晖、姜小宇、李迎军、邹晓、姜旭、王磊。

校园商贸服务规范

1 范围

本文件规定了校园商贸服务的基本要求、服务内容、安全与应急、监督投诉和服务评价与改进等内容。

本文件适用于高等学校校园商贸服务（中小学可参照执行）。

2 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 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号要素
GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 13511（所有部分） 配装眼镜
GB/T 13869 用电安全导则
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
GB/T 19249 反渗透水处理设备
GB/T 33170（所有部分） 大型活动安全要求
CJ 94 饮用净水水质标准
SB/T 10622 超市现场加工食品经营规范
T/JYHQ 0001 校园快递服务站建设与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

校园商贸服务

在学校校园内提供满足师生日常生活、学习、办公、庆典活动等需求的商业性服务。

注：校园商贸服务分类参照GB/T 4754中对生活性服务业的分类方法，主要包括零售和互联网销售服务、生活服务、数码产品维修服务和其他服务等。

4 基本要求

4.1 服务机构要求

- 4.1.1 应具有独立承担民事责任的能力。
- 4.1.2 应取得合法有效的经营资质及相关许可证书。
- 4.1.3 应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 4.1.4 应具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 4.1.5 应具有完善的质量保证体系和良好的售后服务能力。
- 4.1.6 应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 4.1.7 应具有明确的经营目标、管理制度、工作流程及岗位职责，组织机构健全，人员配备合理。
- 4.1.8 应具有一定的经济实力，能够承担相应的经济责任。

- 4.1.9 应具有规范的仓储和物流系统。
- 4.1.10 应具有风险防范意识和处理能力，建立突发事件应急制度和预案。
- 4.1.11 应建立专业的团体客户服务部门，具有提供定制服务的能力。
- 4.1.12 3年内在经营活动中未发生责任纠纷，无重大违法记录。
- 4.1.13 线上服务平台经营应：
 - a) 取得增值电信业务经营许可证（ICP许可证、EDI许可证）和自主软件著作权或取得合法的增值电信业务经营许可证业务授权；
 - b) 配备自主研发团队及迭代更新、修复的研发团队；
 - c) 系统具有资金流水自主分账能力，资金流转应符合国家金融监管要求。
- 4.1.14 食品加工商户应取得《食品经营许可证》，并按照食品经营许可证载明的项目经营，不应超出经营范围。

4.2 服务人员要求

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 应具有合法的劳动从业资格。
- 4.2.1.2 应具有符合岗位要求的文化程度和专业技术资格。
- 4.2.1.3 年龄应在18周岁以上。
- 4.2.1.4 应遵守职业道德规范和校园规章制度，具有良好的服务意识。
- 4.2.1.5 应根据岗位要求，经健康体检合格后上岗。
- 4.2.1.6 应无犯罪记录、未参加邪教或其他非法组织。
- 4.2.1.7 从事食品餐饮行业的服务人员应持有有效健康证明及从业资格证书。

4.2.2 仪容仪表

- 4.2.2.1 应统一着工装，服装整洁、大方、得体。
- 4.2.2.2 仪容应端庄大方，女员工化淡妆。
- 4.2.2.3 态度应亲切、友好，礼貌、热情，言行有度。

4.2.3 服务技能

- 4.2.3.1 应讲普通话，使用文明用语，熟悉业务环节。
- 4.2.3.2 能正确介绍所经营商品（服务）的品种、性能、价格和使用方法等。
- 4.2.3.3 结合不同客户需求提供针对性服务，不过度推销。
- 4.2.3.4 能熟练使用本岗位配备的设施设备。

4.2.4 营业纪律

- 4.2.4.1 不在工作岗位闲聊、串岗、吸烟等。
- 4.2.4.2 不因盘点、交接班、闭店等怠慢、催促顾客。

4.3 设施设备要求

- 4.3.1 应配备与营业面积及客流量相适应的设施设备和信息系统，如电器、办公设施、商品管理系统、收银系统、物流系统、财务系统、支付系统、安全监控系统和消防设施等。
- 4.3.2 应设置坡道及无障碍设施，并为顾客提供必要的服务设备和用品，如休息座椅、紧急救助药品用具、存包柜等。
- 4.3.3 特殊情况下应配备人脸识别系统、体温监测系统等设施设备。

4.4 环境要求

- 4.4.1 营业环境应满足便捷、舒适、美观、卫生和安全的总体要求，并与学校文化氛围相协调。
- 4.4.2 营业场所应保持门窗干净、地面整洁，货架、柜台及其他陈列配件无胶印、无脏污。
- 4.4.3 营业场所应保持消防通道畅通，不应乱堆乱放物品。
- 4.4.4 广告、标语及宣传视频内容应符合学校要求，无虚假宣传。不应在宣传栏以外的区域张贴广告、

标语等。

4.4.5 “门前三包”责任区应有专人负责卫生清洁工作，应及时清除雨水、冰雪等。

4.4.6 广播及背景音乐的选择应积极健康，与经营业务相匹配。

4.5 标志标识

4.5.1 经营商户标识应统一明显，字号牌匾应书写规范，图片内容健康，外型美观。

4.5.2 标志用公共信息、图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.5 的规定。

4.5.3 应使用规范文字，涉及外文的标识应译文准确。

4.5.4 营业场所内应设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志，主要通道地面应标有紧急疏散方向的指示符号，导向标志应保持衔接。

4.6 培训要求

4.6.1 应具有系统完整的培训体系及针对性的培训课程，培训内容应符合法律法规要求。

4.6.2 应制定登记、汇报、抽查等制度，对培训效果进行监督。

4.6.3 应制定科学合理的考核评估办法，并保存完整的培训和考核记录。

5 服务内容

5.1 零售和互联网销售服务

5.1.1 超市零售服务

5.1.1.1 超市功能区域及设备配置标准

5.1.1.1.1 功能区域配置应满足表 1 的要求。

表1 功能区域配置要求

	功能区域配置	配置要求	备注
标准校园超市 功能区配置	收银区	必选	位置及面积根据门店实际情况
	商品陈列区	必选	位置及面积根据门店实际情况
	鲜食设备及加工区	必选	位置及面积根据门店实际情况
	仓储区	必选	位置及面积根据门店实际情况
	办公区	必选	位置及面积根据门店实际情况
	休闲区	可选	简易食品食用及师生交流休息
	师生服务区	可选	应急用品服务
	卫生间	可选	根据实际情况设置
	智能服务区	可选	智能设备、共享设备等

5.1.1.1.2 校园超市设备应包含：门店招牌灯箱、收银台及收银设备、陈列货架及配套设备、鲜食加工设备、风幕柜、保险柜、监控设备、仓储设备等。使用设备应符合相关国家、行业标准规范，无安全隐患。

5.1.1.1.3 校园超市设施设备的配备应符合表 2 的要求。

表2 设施设备配备要求

标准门店 设施设备 配套	面积	配置设备名称	规格标准
	以 100 m ² ~ 300 m ² 为 例	给水设备	管径不低于25 mm给水管
	排水设备	管径不低于110 mm排水管	
	电力设备	提供380 V三组5线式电源	
	电源配置	65 kv, 120 A以上	
	消防设备	具备消防系统, 应符合消防安全要求	
	其他	原则上店内需有或可建卫生间	

5.1.1.2 经营商品范围

校园超市经营商品范围宜以学校师生生活、学习和办公类为主, 宜引进安全、优质的知名品牌产品。不应采购和销售“三无”产品, 不应出售过期和变质商品。

5.1.1.3 商品陈列

5.1.1.3.1 商品陈列应符合显而易见、伸手可取、丰满陈列、分区域陈列、先进先出、关联性陈列、垂直陈列等原则, 多方位满足顾客需求。

5.1.1.3.2 价格标牌应与商品位置一一对应, 价格清楚醒目。

5.1.1.3.3 商品包装应保持清洁、整齐, 不应有脱落。

5.1.1.3.4 商品缺货时, 应放置“缺货标签”并尽快补货。

5.1.1.3.5 商品堆放时应遵循安全性原则, 限制摆放高度。

5.1.1.4 商品销售

5.1.1.4.1 工作人员应定期对商品进行清点, 及时将过期产品下架, 将临期产品设立专柜进行处理。

5.1.1.4.2 散装商品应由工作人员负责计量称重, 工作人员应熟悉商品条码, 并在称重时确认商品名称及单价, 称重完毕后将外包装袋封口。分装袋(盒)应标明分装日期、品名、保质期、最佳使用日期等信息。

5.1.1.4.3 收银员在扫录商品条码前应咨询顾客是否需要购物袋, 商品扫录完成后应准确告知顾客商品总金额, 并在顾客支付费用后为顾客开具购物凭证、发票, 提醒顾客带走购买的商品, 避免丢失遗忘。

5.1.1.4.4 超市应具备现金、微信、支付宝、银行卡、校园卡等多种支付方式, 有条件的超市可增设人脸识别支付系统等智能化设备。

5.1.1.4.5 出现顾客争议时, 工作人员应保持态度平和、礼貌, 耐心为顾客解答并快速、妥善处理问题。

5.1.1.5 售后服务

5.1.1.5.1 应配备售后服务专兼职人员, 掌握商品退换等售后服务流程, 售后服务方法与要求应符合GB/T 18760的规定。

5.1.1.5.2 对承诺送货上门和安装服务的商品, 应做好预约登记, 按约定的时间和地点上门服务, 服务结束后由顾客验收并填写回执单。

5.1.1.5.3 “三包”商品应执行国家有关规定, 超出国家和行业有关售后规定的服务, 应做好售后服务和记录并存档。

5.1.1.6 团体采购服务

5.1.1.6.1 接到学生团体或学校集体采购订单后, 应检查商品库存情况。若库存充足, 应按顾客要求进行配货; 若缺货, 应及时采购商品, 并按订单要求完成配送。

5.1.1.6.2 配货过程中应对商品的数量、质量、包装等进行检查, 配货完成后提供送货上门服务, 必要时应按照防疫要求采取措施。

5.1.1.6.3 商品装车前应对车厢进行检查, 确保车厢无潮湿、无漏洞、无尖锐棱角、无垃圾。

5.1.1.6.4 商品送达后应对质量进行检查，若因运输途中造成商品损坏，应及时登记并补换货。

5.1.1.7 便捷餐饮服务

便捷餐饮服务质量控制应符合SB/T 10622的要求。

5.1.2 超市线上服务

5.1.2.1 宜根据校园超市应用情况，开发线上超市 APP 或小程序。

5.1.2.2 线上服务流程包括：

- a) 将超市商品信息分类录入线上服务平台供顾客选择，并在平台首页提供商品优惠信息；
- b) 顾客将拟购买的商品加入购物车后发起线上结算；
- c) 平台应派专员根据顾客订单内容，按照规定的配送时间和配送地点，提供配货、打包和送货服务；
- d) 应定期对线上服务平台进行更新、维护，并建立信息反馈机制，优化服务流程。

5.1.2.3 应向顾客提供个性化服务，包括但不限于：

- a) 推荐线上销量最高的商品；
- b) 推荐购物清单中相似顾客购买的其他商品；
- c) 根据搜索、浏览记录推荐相应商品；
- d) 推荐特价促销活动。

5.1.3 智能售货

5.1.3.1 自动售货

5.1.3.1.1 自动售货机内所售商品宜以预包装食品为主，其质量应符合相关法律、法规及标准的要求。

5.1.3.1.2 自动售货机应具有食品流通许可证。

5.1.3.1.3 自动售货机应由管理方及专人负责，及时补货，并定期更新商品。

5.1.3.1.4 应在自动售货机醒目位置公示故障处理服务电话。

5.1.3.1.5 自动售货机设备应具备合格证书，设备制造商应获得质量管理、环境管理和职业健康安全管理体系认证证书。

5.1.3.2 无人售货店

5.1.3.2.1 顾客应能通过智能识别系统进入无人售货商店。

5.1.3.2.2 店内应有醒目的商品分类指引、购物流程及注意事项等服务信息。

5.1.3.2.3 店内应设置自助收款机、安全监控装置及防盗报警装置。

5.1.3.2.4 应定期清点并补充店铺内商品，及时更换滞销商品。

5.1.3.2.5 应定期对店铺进行维护清洁，保持环境卫生，商品整洁。

5.2 生活服务

5.2.1 洗浴服务

5.2.1.1 基本要求

5.2.1.1.1 前台应为顾客提供咨询、接待、寄存物品、刷卡缴费等服务。应明示洗浴费用计费方式，洗浴用水计量应准确。

5.2.1.1.2 应在醒目位置提供服务时间、联系方式及洗浴注意事项等信息。

5.2.1.1.3 应定期对浴室设施设备进行检测和维护保养，一般性故障维修时间不应超过 8 h。

5.2.1.1.4 洗浴用水水质应符合 GB 5749 的要求。

5.2.1.1.5 浴室内应：

- a) 设置独立浴位，保障个人隐私；
- b) 设置干湿分区，干区主要配备储物柜、更衣凳、吹风机等设施设备，湿区主要配备更衣柜、肥皂架、脚踏等设施；
- c) 配备防滑、排水、照明、通风设备及独立配电箱，照明灯及通风设备均应采用防水设备；

d) 做好防水、防凝露处理，电器线路应有防漏电装置，保障人身安全。

5.2.1.2 卫生保洁

5.2.1.2.1 应及时清理垃圾，保持更衣室和浴室清洁。

5.2.1.2.2 应及时清理排水口头发、塑料袋等杂物，保证排水管道通畅。

5.2.1.2.3 应定期对公共用品进行清洗消毒，对浴室、更衣室等公共场所进行紫外线杀菌。

5.2.2 直饮水供应

5.2.2.1 应在校园适宜地点设置直饮水设备并标明收费价目表，为学校师生提供直饮水服务。

5.2.2.2 直饮水设备应为反渗透水处理设备，并符合 GB/T 19249 的要求。经离子交换和杀菌后的直饮水水质应符合 GB 5749 和 CJ 94 的要求。

5.2.2.3 应定期对水质进行检测，更换滤芯等耗材，并建立台账。应由专人负责直饮水设备的清洁和消毒，保证水质安全。

5.2.2.4 直饮水设备应具有防拆、防投毒、防漏电、防干烧等保护功能，防触电保护应为 I 类。

5.2.2.5 应在醒目位置提供直饮水使用说明、注意事项和故障报修电话等信息。

5.2.2.6 发现设备故障后应在 24 h 内完成维修。

5.2.3 自助洗衣

5.2.3.1 应在校园宿舍区域配置一定数量的自助洗衣设备。

5.2.3.2 洗衣设备应为节能节水产品，符合国家能耗等级要求。

5.2.3.3 应定期对洗衣设备进行清洁消毒、维护和保养，设备出现故障时应及时维修。

5.2.3.4 自助洗衣区应标明收费标准、设备使用说明、注意事项等信息。

5.2.4 共享服务

5.2.4.1 宜在校园内人流量大的场所投放充电宝、充电桩、单车、打印机等共享设备。

5.2.4.2 学校师生可通过扫码、注册、充值后使用共享设备。

5.2.4.3 共享设备使用后可归还至校园同类型租赁点，并按使用时长或使用次数进行缴费。

5.2.4.4 共享设备应定期进行管理和维护保养，出现故障时应及时维修或更新。

5.2.5 图文制作

5.2.5.1 应在校园适宜地点设置独立的图文制作室，并配备电脑、打印机、照相机、扫描仪、装订机等专业设备。

5.2.5.2 可提供打字、复印、展板设计、照相等图文制作服务，制作内容应文明、健康，无非法内容。

5.2.5.3 对于制作周期长、体积大的展板，可提供上门配送及安装服务。

5.2.5.4 可按需求拓展网络远程打印、自助打印等服务。

5.2.6 美容美发

5.2.6.1 应有固定和相对独立的服务场地，配有美容美发专用设施、设备和符合卫生要求的用具、用品。

5.2.6.2 服务人员应掌握推、剪、烫、洗、吹风、修面和化妆、美容、护肤等基本技能，能满足顾客洗、理、烫、吹等一般发型的服务需求。

5.2.6.3 应在店内醒目位置提供服务种类、服务价格和优惠服务等信息。

5.2.6.4 宜建立线上、线下预约服务渠道，提供预约服务。

5.2.6.5 服务结束后应征求顾客意见，改进服务。

5.2.7 验光配镜

5.2.7.1 应有固定和相对独立的服务场地，并配备验光所需验光机、验光镜片、试镜架、视力表、检影镜等设备，验光技术人员应取得相关职业资格证书。

5.2.7.2 验光应出具验光处方，包括但不限于屈光度、散光轴位、隐（斜）视、瞳距、裸眼视力等数据和内容。

- 5.2.7.3 验光技术人员可根据验光处方,给出顾客推荐的配镜或选镜方案,提供选购建议。
- 5.2.7.4 售出的验配眼镜、镜架、镜片应符合 GB 13511 的质量要求,并在规定期限内实行“三包”。

5.3 数码产品维修服务

- 5.3.1 应在校园适宜地点设置数码产品维修点,维修人员应获得数码产品维修职业资质,或经过专业培训并获得上岗资格证书。
- 5.3.2 可提供数码产品维护保养和故障修理等服务。
- 5.3.3 能根据顾客描述的产品故障现象,对数码产品进行检查,根据检查结果提供维修周期、存在风险及服务费用等信息。
- 5.3.4 维修完成后,应向顾客说明后续使用注意事项,经顾客试用验收后交付产品。
- 5.3.5 无法维修的产品应告知原因。

5.4 其他服务

5.4.1 快递服务

- 5.4.1.1 校园快递服务站应整合校园所有快递物流服务单位,与各家快递公司签订合作协议,代理集中配送服务,保证校区内无其他快递、物流收发业务。
- 5.4.1.2 校园快递服务站设施设备配置应符合 T/JYHQ 0001 的要求,应提供收寄件所需的场地、仓管、登记及咨询服务,并对快件进行必要监管,避免危险物品的运输。
- 5.4.1.3 校园快递服务质量应符合 T/JYHQ 0001 的要求。

5.4.2 无人送货

- 5.4.2.1 条件具备的学校可提供无人送货车送货服务,并按照需求匹配送货车数量。
- 5.4.2.2 无人送货车应将订单商品准时、定点送达顾客手中。
- 5.4.2.3 应定期对送货车进行维护保养,保障校园内的安全行驶及高效配送。

5.4.3 校内摆渡车

- 5.4.3.1 应在校园乘车站点公示摆渡车运行时间、途径站点、注意事项及乘坐费用等信息。
- 5.4.3.2 摆渡车宜选用低碳环保的新能源汽车,行驶速度不应超过 20 km/h。
- 5.4.3.3 摆渡车车体和车内环境应干净、整洁,广告宣传应符合学校有关规章制度的要求。
- 5.4.3.4 行车途中应保障驾驶安全,夜间行车应打开示宽灯,应及时避让行人和校园内行驶的其他车辆。
- 5.4.3.5 驾驶途中不应私自改变运行路线,不宜超车,如有特殊情况应向主管汇报。

5.4.4 通讯业务

- 5.4.4.1 应有固定的服务场所,并配备办理业务所需的设施、设备。
- 5.4.4.2 提供通讯服务前,应告知顾客业务种类、服务时限、资费标准和服务范围等信息。
- 5.4.4.3 应建立与顾客沟通的渠道和制度,征求顾客反馈意见,改善服务管理。

5.4.5 庆典活动

- 5.4.5.1 应为学校校庆等庆典活动提供相关服务,包括但不限于制定服务方案、布置活动会场、邀请新闻媒体、租赁设施设备、设计和制作具有校园特色的文创产品等。
- 5.4.5.2 必要时应签订庆典活动服务合同,使用的物品、设施设备应符合国家有关产品质量和安全卫生的要求,应确保设施设备在服务过程中安全、正常运行。
- 5.4.5.3 活动现场应安排专业人员维持现场秩序,安全管理应符合 GB/T 33170 的要求。

6 安全与应急

6.1 环境安全

- 6.1.1 台阶、湿滑路面、玻璃门窗等易发生事故的部位,应有明显的警示标志。

6.1.2 货架、柜台、广告牌、店招牌、空调外机等装置应安装牢固，用电应符合 GB/T 13869 的安全要求。

6.1.3 雨雪天气应在出入口处采取必要的防滑措施。

6.1.4 传染性疾病流行期间，应对地面、墙面、柜台、货架、门把手等公共部位进行消毒，并启动相关应急预案。

6.2 消防安全

6.2.1 应配备火警监控系统、消防器具和设施，并按照 GB 2894、GB 13495.1 的要求设置安全、消防标志标识。

6.2.2 定期对消防器具和设施进行维护保养，消防通道应保持通畅，不堆放物品。

6.2.3 定期对所有工作人员、服务人员进行消防安全教育和安全知识培训，开展消防演练。

6.2.4 公共场所及各类仓库内禁止吸烟，明确重点防火区域、安全疏散通道及路线。

6.2.5 发生险情时，应组织紧急疏散，并启动相应的应急预案。

6.3 食品安全

6.3.1 超市应制定食品安全管理制度，规范食品原料采购管理、运输管理及食品加工、贮存、上柜销售等环节，场所应定期消毒。

6.3.2 发生食品安全事故时应及时向学校主管部门汇报，并采取应急预案。

6.4 信息安全

执行学校信息安全有关规定，确保服务对象的个人信息安全。

6.5 应急管理

6.5.1 应建立健全应急预案体系和应急管理制度。

6.5.2 每年不少于两次培训和演练，做好相应记录并备案。

7 监督投诉

7.1 对外公布服务监督投诉电话，通过设立意见簿、问卷调查等方式收集顾客意见和建议。

7.2 接到投诉后，应按 GB/T 17242 的要求及时登记、调查、处理和反馈顾客投诉意见，并保留相关记录。

7.3 应将投诉处理结果报送学校主管部门。

8 服务评价与改进

8.1 建立顾客满意度调查制度，设计调查问卷，定期对校园商贸服务情况进行调查测评。

8.2 会同学校有关部门定期召开管理者、经营者及师生代表座谈会，听取意见及建议。

8.3 对满意度调查结果进行汇总分析，根据分析结果对校园商贸服务中存在的问题采取纠正措施并改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754 国民经济行业分类
 - [2] GB/T 28841 家用电子电器维修业服务经营规范
 - [3] GB/T 31277 品牌价值评价 零售业
 - [4] SB/T 10620 零售业品类管理指南
 - [5] SB/T 10812 超市商品基本分类规范
 - [6] DB13/T 1605 超市商品管理规范
 - [7] DB31/T 286 超市商品质量管理规范
-