

ICS 03.080.30
A 12
备案号:38492—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10832—2012

百货店会员服务体系要求

Requirement for department store member service system

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 会员服务原则	1
4 会员服务内容	1
5 会员服务管理	2
6 会员服务平台	2
7 会员服务评估	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国百货商业协会、武汉百货服装行业协会、武汉武商集团股份有限公司、武汉广场管理有限公司。

本标准主要起草人：楚修齐、范君、程绍霖、魏诚、肖志荣、雷聚笙、夏琳。

百货店会员服务体系要求

1 范围

本标准规定了百货店面向会员的服务原则、服务内容、服务管理、服务平台以及服务评估要求。
本标准适用于百货店的会员服务管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

百货店 department store

在一个建筑物内,经营若干大类商品,实行统一管理,分区销售,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.1.7]

2.2

会员 member customer

通过正式手续成为企业客户系统中的成员,享受特定的购物优惠、积分累计或特殊服务。

2.3

会员服务体系 member customer service system

为会员服务提供支持的体系。

3 会员服务原则

- 3.1 诚实守信,与顾客建立和维护良好关系。
- 3.2 服务流程应简单、清晰,易于会员理解和企业操作。
- 3.3 保证会员享有优惠待遇。

4 会员服务内容

4.1 办理会员卡相关业务

- 4.1.1 为新入籍会员办理会员卡。
- 4.1.2 办理会员消费积分,并提供消费积分查询、解答。
- 4.1.3 向会员发送会员卡升级提醒。
- 4.1.4 进行会员消费积分兑奖。

4.2 信息服务

- 4.2.1 以短信等方式向会员发送促销活动信息、品牌活动信息。
- 4.2.2 以直邮、发送会刊方式介绍企业营销活动、促销信息、品牌宣传、服务项目及各类资讯。