



norma española

Octubre 2016

TÍTULO

Calidad de servicio para pequeño comercio

Parte 2: Requisitos para pescaderías

Service quality for small retail trade. Part 2: Requirements for fishmongers.

Qualité de service pour le petit commerce de détail. Partie 2: Exigences pour les poissonnerie.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 175001-2:2004.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 175 Comercio minorista cuya Secretaría desempeña AENOR.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-2



Índice

- 0 **Introducción**..... 5
- 1 **Objeto y campo de aplicación**..... 6
- 2 **Términos y definiciones**..... 7
- 3 **Requisitos del servicio** 10
 - 3.1 **Generalidades** 10
 - 3.2 **Cortesía**..... 10
 - 3.3 **Fiabilidad y credibilidad** 11
 - 3.3.1 **Generalidades** 11
 - 3.3.2 **Requisitos generales de fiabilidad y credibilidad**..... 11
 - 3.3.3 **Trazabilidad**..... 12
 - 3.3.4 **Transporte**..... 12
 - 3.4 **Capacidad de respuesta**..... 12
 - 3.5 **Comprensión del cliente** 14
 - 3.6 **Comunicación** 14
 - 3.7 **Seguridad** 15
 - 3.7.1 **Generalidades** 15
 - 3.7.2 **Requisitos generales relativos a la seguridad** 16
 - 3.7.3 **Recepción y almacenamiento**..... 16
 - 3.7.4 **Manipulación y elaboración** 16
 - 3.7.5 **Higiene del personal** 17
- 4 **Requisitos de los elementos tangibles**..... 17
 - 4.1 **Generalidades** 17
 - 4.2 **Instalaciones**..... 17
 - 4.3 **Equipos y mobiliario** 18
 - 4.4 **Envases y embalajes** 19
 - 4.5 **Documentos de compra** 20
 - 4.6 **Requisitos para los productos**..... 20
 - 4.6.1 **Generalidades** 20
 - 4.6.2 **Requisitos generales para el tratamiento de los productos** 20
 - 4.6.3 **Calidad y exposición del producto** 21
- 5 **Requisitos del personal**..... 23
 - 5.1 **Generalidades** 23
 - 5.2 **Imagen del personal**..... 24
 - 5.3 **Competencia del personal** 24
- 6 **Servicios complementarios**..... 25
 - 6.1 **Generalidades** 25
 - 6.2 **Requisitos para los servicios complementarios:** 25
- 7 **Requisitos de la mejora continua** 25
 - 7.1 **Generalidades** 25
 - 7.2 **Identificación de áreas de mejora** 25
 - 7.3 **Implementación y seguimiento de acciones de mejora** 26
- Anexo A (Informativo) Listado de legislación**..... 27
- Anexo B (Informativo) Orientación sobre como implantar un proceso de mejora continua**..... 29



1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los requisitos de calidad para la actividad de venta (2.3), servicios adicionales (2.39) y servicios complementarios (2.40) en pescaderías (2.31) consideradas como pequeño comercio (2.28), que permitan satisfacer las expectativas del cliente (2.18), independientemente de la naturaleza de los productos (2.32) comercializados.

Quedan excluidas aquellas pescaderías que sean secciones de otros formatos comerciales, en concreto, supermercados e hipermercados.

Los establecimientos deben cumplir la legislación aplicable, pero no es el objeto de esta norma verificar su cumplimiento.

Esta norma establece requisitos para los productos comercializados, ya que la calidad de servicio en estos establecimientos está directamente relacionada con la calidad del producto.

No es objeto de esta norma establecer un sistema de gestión.