



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27916—2011

---

## 百货店等级划分及评定

Classification and evaluation of department stores

2011-12-30 发布

2012-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

## 目 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 前言 .....                      | I  |
| 1 范围 .....                    | 1  |
| 2 规范性引用文件 .....               | 1  |
| 3 术语和定义 .....                 | 1  |
| 4 等级划分原则 .....                | 2  |
| 4.1 等级划分 .....                | 2  |
| 4.2 等级划分依据 .....              | 2  |
| 5 等级评定原则 .....                | 2  |
| 6 等级划分技术要求 .....              | 2  |
| 6.1 达标级 .....                 | 2  |
| 6.1.1 服务 .....                | 2  |
| 6.1.2 管理 .....                | 3  |
| 6.1.3 诚信 .....                | 3  |
| 6.1.4 环境 .....                | 3  |
| 6.1.5 安全 .....                | 4  |
| 6.1.6 节能 .....                | 4  |
| 6.2 金鼎级 .....                 | 4  |
| 6.2.1 经营规模 .....              | 4  |
| 6.2.2 财务指标 .....              | 4  |
| 6.2.3 商品结构 .....              | 4  |
| 6.2.4 经营环境 .....              | 5  |
| 6.2.5 企业管理 .....              | 5  |
| 6.2.6 服务水平 .....              | 5  |
| 6.2.7 诚信经营 .....              | 5  |
| 6.2.8 信息化建设 .....             | 5  |
| 6.2.9 节能降耗 .....              | 5  |
| 附录 A (规范性附录) 达标级百货店评定细则 ..... | 6  |
| A.1 评分方法 .....                | 6  |
| A.2 评定指标及分值 .....             | 6  |
| 附录 B (规范性附录) 金鼎级百货店评定细则 ..... | 14 |
| B.1 评分方法 .....                | 14 |
| B.2 评定指标及分值 .....             | 14 |
| 参考文献 .....                    | 18 |

## 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。

本标准主要起草单位：商务部商贸服务管理司、中国百货商业协会。

本标准主要起草人：王选庆、楚修齐、尹虹、仇亚童、白冀民、李绯。

## 百货店等级划分及评定

### 1 范围

本标准规定了百货店的等级划分原则、技术要求、评定原则和评定方法。

本标准适用于经营面积在 6 000 m<sup>2</sup> 及以上的百货店。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**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]

#### 3.2

**自有品牌 private brand**

由零售商开发并销售的所有权归属于零售商的产品品牌。

#### 3.3

**售前服务 pre-sale service**

顾客购买商品或服务前,经营者向潜在顾客提供的服务。

#### 3.4

**售中服务 in-sale service**

经营者向选购和消费过程的顾客提供的服务。

#### 3.5

**售后服务 after-sale service**

经营者向已交易完成的顾客所提供的后续服务。

#### 3.6

**价签 price tag**

用于标示商品售价等内容并辅助作定位管理的标签。

#### 3.7

**电子商务 E-business**

依托网络进行货物贸易和服务交易,并提供相关服务的商业形态。具体细分为在企业之间

(Business to Business,简称 B2B)、企业和消费者之间(Business to Consumer,简称 B2C)、个人之间(Consumer to Consumer,简称 C2C)、政府和企业之间(Government to Business,简称 G2B)通过网络通信手段缔结的交易和服务。

## 4 等级划分原则

### 4.1 等级划分

百货店划分为两个等级,达标级和金鼎级。金鼎级为最高级。

### 4.2 等级划分依据

百货店的等级划分以服务、管理、诚信、环境、安全、节能六项因素为依据。

## 5 等级评定原则

5.1 等级评定采取企业自愿申报,分级评定的方法。正式营业两年(含)以上、营业面积在 6 000 m<sup>2</sup> (含)以上的百货店均可向所在省、自治区、直辖市、计划单列市等级评定机构申报等级评定,由等级评定机构按评定权限评定。

5.2 达标级百货店由省、自治区、直辖市、计划单列市等级评定机构根据《达标级百货店等级评定细则》(见附录 A)负责评定,同时向全国百货店等级评定机构推荐金鼎级百货店;金鼎级百货店由全国百货店等级评定机构根据《金鼎级百货店等级评定细则》(见附录 B)评定,对认定的金鼎级百货店要求在全国百货店等级评定机构网站及相关网站向社会公示,公示期不少于 20 d。

5.3 百货店等级评定工作,采取动态监督管理,严格退出机制。对出现一般性质问题的企业,由当地等级评定机构督促其整改;对出现重大问题如:违规经营、发生安全事故的企业,由当地等级评定机构提出议案,达标级企业由当地等级评定机构核准报全国等级评定机构备案取消其达标百货店称号,金鼎级企业由全国等级评定机构核准取消其金鼎百货店称号。

各等级评定机构每两年对已评定等级的企业进行一次复查,对等级予以确认。企业晋级需一年后进行申报。

## 6 等级划分技术要求

### 6.1 达标级

#### 6.1.1 服务

##### 6.1.1.1 商品服务

有完善的商品质量管理机制,有健全的商品质量保障措施,抽检商品质量合格率不低于 90%。有关法律法规参见《传染病防治法》、《劳动法》和《消防法》。(该表示方式适用于以下各相关条款)

##### 6.1.1.2 售货服务

有完善的售前、售中、售后服务体系,各项服务措施全面。

##### 6.1.1.3 信息服务

达标级百货店信息服务应符合如下要求:

- a) 提供真实的商品价格信息(相关内容参见文献[13]《价格法》);
- b) 提供真实的商品促销活动信息(相关内容参见文献[20]《零售商促销行为管理办法》);
- c) 开展电子商务,实现信息流的网络化。

## 6.1.2 管理

### 6.1.2.1 管理制度

达标级百货店管理制度应符合如下要求:

- a) 有完善的经营管理制度,有中长期、年度、月度经营计划;
- b) 有完善的财务管理制度,有长短期财务计划和分析报告;
- c) 有完善的人力资源管理制度,开展全员分级培训。

### 6.1.2.2 企业文化

达标级百货店企业文化应符合如下要求:

- a) 有企业文化和经营理念;
- b) 注重企业文化的宣传推广。

## 6.1.3 诚信

### 6.1.3.1 诚信经营

达标级百货店诚信经营应符合如下要求:

- a) 维护员工合法权益,员工满意度 70% 以上(相关内容参见文献[10]《劳动法》);
- b) 维护消费者合法权益,消费者满意度 70% 以上(相关内容参见文献[9]《消费者权益保护法》);
- c) 维护公平交易秩序,供应商满意度 70% 以上(相关内容参见文献[19]《零售商供应商公平交易管理办法》)。

### 6.1.3.2 监管部门认可

两年内在工商、质检、卫生、税务等监督部门无违法记录,银行信用等级 3B 以上。

### 6.1.3.3 知识产权保护

重视知识产权保护,执行保护知识产权的法律法规。

## 6.1.4 环境

### 6.1.4.1 经营环境

达标级百货店经营环境应符合以下要求:

- a) 百货店周边交通便利;
- b) 营业场所交易区、服务区、休息区分区明确,布局合理,营业面积 6 000 m<sup>2</sup>(含)以上;
- c) 百货店内标识应清晰、明确,图形化,并符合 GB/T 10001.1 的规定;
- d) 百货店内的环境舒适、通透、明亮、整洁;新风量在 30 m<sup>3</sup>/(h·p)[立方米/(每小时·人)],噪声控制在 60 dB 以下;温湿度符合相关标准规定;
- e) 商品陈列美观、彰显特性。

#### 6.1.4.2 环境卫生

保持营业场所清洁卫生(相关内容参见文献[17]《公共场所卫生管理条例》)。

#### 6.1.4.3 重点设施

达标级百货店重点设施应符合以下要求:

- a) 无障碍设施符合 JGJ 50 的要求;
- b) 试衣间、卫生间、收银台等配套设施齐全、方便合理。

#### 6.1.5 安全

##### 6.1.5.1 消防安全

消防制度健全,设备完好。对员工进行定期培训和演练。有完备的消防预案。一年内无火灾事故(相关内容参见文献[14]《消防法》)。

##### 6.1.5.2 治安安全

治安管理部门健全,安全防范制度完善。有应急突发事件预案。连续两年内无安全事故。

#### 6.1.6 节能

##### 6.1.6.1 节能制度

建立节能目标责任制,水、电、气等主要能源消耗不超过规定指标。各主要能耗部门有明确的节能操作规范。

##### 6.1.6.2 节能措施

采用节水、节电、节材等方面的技术、方法、措施。

##### 6.1.6.3 节能宣传推广

有对社会和消费者宣传节能的计划,推广节能新产品。

#### 6.2 金鼎级

##### 6.2.1 经营规模

金鼎级百货店经营规模应符合以下要求:

- a) 营业面积:营业面积 10 000 m<sup>2</sup>(含)以上;
- b) 销售规模:年销售额 2 亿元(含)以上。

##### 6.2.2 财务指标

每平方米年销售额 1.5 万元(含)以上。销售利润率 3%以上。销售费用率 7%以下。能实现年度财务计划指标。

##### 6.2.3 商品结构

品牌商品中知名品牌达 75%以上。有自有品牌。自有品牌应有开发管理部门、开发计划、质量标准、质量检测监控措施并注册商标。

#### 6.2.4 经营环境

金鼎级百货店经营环境应符合以下要求:

- a) 休息场所:休息场所面积占经营面积的1%以上。备有饮水机、纸杯、公用电话、充电器等设施;
- b) 商品陈列:陈列商品橱窗定期更换;
- c) 收银台:提供各种信用卡结算服务;
- d) 卫生间:卫生间内为顾客免费提供纸巾(烘干机)、洗手液。卫生设备无触摸、无障碍。设有婴幼儿洗手间或厕位;
- e) 试衣间:试衣间内无暴露的电表、配电箱等设施;
- f) 无障碍设施:百货店内通道、电梯、楼梯、卫生间等处实现无障碍,在服务台、收银台、公用电话等设施处设低位装置;
- g) 停车场:设施完善,提供引导泊车服务。

#### 6.2.5 企业管理

金鼎级百货店企业管理应符合以下要求:

- a) 管理质量:通过国际质量管理体系认证或环境管理体系认证并按照认证定期考核(相关内容参见参考文献[3]GB/T 19000 质量管理体系系列标准和[4]GB/T 24000 环境管理体系系列标准);
- b) 自营水平:百货店自营部分占销售额的3%以上;
- c) 企业文化:有鲜明的企业文化和经营理念;团队建设稳定。

#### 6.2.6 服务水平

金鼎级百货店服务水平应符合以下要求:

- a) VIP顾客:设有VIP顾客接待室并有专人负责和接待,对VIP顾客实行分级管理。有VIP顾客管理制度和定期回访制度,建立VIP顾客档案,定期发送商品信息。VIP顾客消费占年销售额的30%以上。每年组织VIP顾客活动不少于4次;
- b) 总服务台:总服务台能使用英语、手语接待顾客;
- c) 售后服务接待室:实行先行负责制,无障碍退换货;
- d) 附加服务:提供商品邮寄服务、特殊商品回访服务并有记录,提供五种以上免费附加服务。设有客户服务热线。能不断创新服务内涵,有本企业特殊服务项目。

#### 6.2.7 诚信经营

消费者、供应商满意度达75%以上,员工满意度达80%以上。

#### 6.2.8 信息化建设

金鼎级百货店信息化建设应符合以下要求:

- a) 信息化水平:建有企业自己的局域网,对百货店的经营活动和商户的管理实现数字化并建有完备的信息系统,建有企业自己的网站并可以做到及时更新信息。可实现供应商的信息查询;
- b) 电子商务:开展B2B、B2C业务。进行网上交易、网上支付,实现支付型电子商务。

#### 6.2.9 节能降耗

百货店内70%以上照明采用节能设备,创造条件做好自然采光设计和改造。空调运行等动力设施采用节能装备。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**达标级百货店评定细则**

**A.1 评分方法**

A.1.1 满分为 200 分。

A.1.2 记分方法：总得分为各项四级指标得分之和。

A.1.3 总得分超过 150 分(含)以上可列入达标级百货店备选名单。

A.1.4 当年发生火灾、重大商品质量事故、重大价格欺诈事故、重大环保事故、伤亡事故的百货店一票否决,不能参加考评。

**A.2 评定指标及分值(表 A.1)**

表 A.1 评定指标及分值

| 一级指标             | 二级指标 | 三级指标           | 四级指标                                                         | 分值 | 说 明                |
|------------------|------|----------------|--------------------------------------------------------------|----|--------------------|
| 服务 25%<br>(50 分) | 商品服务 | 1.有完善的商品质量管理机制 | a) 认真执行国家相关法律、法规(相关内容参见文献[8]《产品质量法》[11]《食品卫生法》);             | 1  | 相关执法部门检查是否合格       |
|                  |      |                | b) 有商品质量保证制度;                                                | 1  | 检查整套制度及制度名录        |
|                  |      |                | c) 有商品质量管理部门和各级商品质量管理人员以及奖惩措施;                               | 2  | 实地查看管理部门、部门职责及人员配备 |
|                  |      |                | d) 有质量检查和考核办法,有翔实的文字记录                                       | 2  | 检查各种质量的检查登记、记载     |
|                  |      | 2.有健全的商品质量保障措施 | a) 对商品进货、验收、上柜、销售各环节严格把关,审核手续完备;                             | 2  | 检查商品的进销环节登记完整      |
|                  |      |                | b) 落实商品索证制度,所进商品有合法性证明文件,包括生产许可证、产品合格证、质量检测证明、卫生合格证、商标注册证明等; | 1  | 检查各项证照存档材料         |
|                  |      |                | c) 进口商品具备海关证明(报关单、完税单)、商检部门证明(商检证、安全质量许可证);                  | 1  | 资料齐全备查             |
|                  |      |                | d) 执行国家环保标准,商品具备国家规定检测部门出具的质量检验合格证书;                         | 1  | 查验合格证书             |
|                  |      |                | e) 家电、家具、厨具等大件耐用消费品提供中文使用、安装说明书;                             | 1  | 抽检商品使用安装说明书        |
|                  |      |                | f) 家电商品应经过 3C 认证,有认证书;                                       | 1  | 有认证书备查             |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标 | 三级指标                                                        | 四级指标                                                      | 分值 | 说 明                                       |
|------------------|------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------|
| 服务 25%<br>(50 分) | 商品服务 | 2. 有健全的商品质量保障措施                                             | g) 食品类商品符合国家食品卫生和食品安全标准;                                  | 1  |                                           |
|                  |      |                                                             | h) 所售商品都有产品质量合格证;                                         | 1  | 抽检商品合格证                                   |
|                  |      |                                                             | i) 抽检商品质量合格率不低于 90%                                       | 2  | 相关部门抽检商品检查登记。每高于 1% 增加 0.1 分。低于 90% 的此项零分 |
|                  | 售货服务 | 3. 有全面的售前服务制度                                               | a) 有保证服务质量的规章制度和服务手册;                                     | 1  | 查验制度和服务手册                                 |
|                  |      |                                                             | b) 有员工岗位技能分级考核办法;                                         | 2  | 考察办法及实施情况                                 |
|                  |      |                                                             | c) 设有总服务台, 配有专门接待服务人员, 提供咨询、导购、接待、租借、寻人等便民服务, 并备有便民服务相关用品 | 2  | 实地检查。听、看、问                                |
|                  |      | 4. 售中服务行为规范                                                 | a) 员工着装统一、整洁, 佩戴胸卡;                                       | 1  | 路遇员工检查                                    |
|                  |      |                                                             | b) 销售食品、化妆品的员工有健康证;                                       | 1  | 抽检食品、化妆品岗位员工                              |
|                  |      |                                                             | c) 员工接待顾客文明礼貌, 规范运用问候语、应答语、道歉语、告别语等服务用语;                  | 1  | 实地抽检。查看相关制度、登记                            |
|                  |      |                                                             | d) 售出商品主动为顾客提供销售凭据或发票                                     | 1  | 抽检销售票据存根、路遇随机访问等                          |
|                  |      | 5. 有完善的售后服务措施                                               | a) 依照法律规定, 实行三包, 有退换货制度;                                  | 2  | 抽检相关制度、退换货处理登记                            |
|                  |      |                                                             | b) 大宗商品实行送货上门, 提供售后技术服务;                                  | 1  | 抽检销售登记与送货登记                               |
|                  |      |                                                             | c) 接受社会监督, 公布监督电话, 设立意见簿、评议箱                              | 1  | 实地检查。看意见簿、评议箱, 试打监督电话                     |
|                  | 信息服务 | 6. 执行国家有关价格方面的规定及其他相关的法律、法规, 提供真实的商品价格信息(相关内容参见文献[13]《价格法》) | a) 有物价、计量管理制度和完善的监督机制;                                    | 1  | 抽查物价、计量制度汇编                               |
|                  |      |                                                             | b) 有专门管理物价、计量部门和人员;                                       | 1  | 实地检查物价、计量部门制度及工作情况                        |
|                  |      |                                                             | c) 有健全的价格管理档案;                                            | 1  | 抽检商品价格档案                                  |
|                  |      |                                                             | d) 为消费者提供真实的商品价格信息;                                       | 1  | 实地检查。听、看、问                                |
|                  |      |                                                             | e) 商品实行明码标价, 一货一卡, 价签填写内容真实、字迹清晰, 由物价部门盖章;                | 2  | 抽检商品价签。每检出一处不规范的扣 0.2 分                   |
|                  |      |                                                             | f) 降价商品价签应标明原价、现价及原因。无价格欺诈行为, 无顾客投诉价格                     | 1  | 抽检商品价签、投诉记录。每检出一处不规范的扣 0.2 分              |

表 A.1 (续)

| 一级指标                         | 二级指标                              | 三级指标                                                                             | 四级指标                                                     | 分值                    | 说 明                      |   |        |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|---|--------|
| 服务 25%<br>(50 分)             | 信息服务                              | 7. 遵守国家<br>对促销行<br>为的有关<br>规定(相关<br>内容参见<br>文献[20]<br>《零售商<br>促销行<br>为管理<br>办法》) | a) 促销活动具备相应的安全设备<br>和管理措施,保证良好购物秩序,防止<br>交通拥堵、秩序混乱等问题发生; | 2                     | 检查预案。相关活动记录、<br>总结       |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | b) 大型促销活动有安全应急<br>预案;                                    | 1                     | 检查预案                     |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | c) 促销活动的宣传内容真实、合<br>法,不利用虚构原价或使人误解的标<br>价形式欺骗、诱导消费者;     | 2                     | 抽检,查投诉记录                 |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | d) 保证促销商品的质量和售后<br>服务水平;                                 | 1                     | 抽检,查投诉记录                 |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | e) 大型促销活动按规定备案                                           | 2                     | 当地商务部门查验                 |   |        |
|                              |                                   | 8. 开展电<br>子商务,实<br>现信息流<br>的网络化                                                  | a) 进行网上发布商品信息,开展<br>网上营销活动等非支付型电子商务;                     | 2                     | 上网考察                     |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | b) 网上收集客户信息、网上洽谈<br>签约;                                  | 1                     | 上网考察,查看客户记录              |   |        |
|                              |                                   |                                                                                  | c) 有企业内部信息管理系统                                           | 2                     | 上内部网考察                   |   |        |
|                              |                                   | 管理 15%<br>(30 分)                                                                 | 管理制度                                                     | 9. 有完善<br>的经营管<br>理制度 | a) 有中长期经营规划、年度经营<br>计划;  | 1 | 实地检查存档 |
|                              |                                   |                                                                                  |                                                          |                       | b) 有考核办法和检查措施;           | 2 | 实地检查存档 |
| c) 有月度经营情况分析报告;              | 1                                 |                                                                                  |                                                          |                       | 实地检查存档                   |   |        |
| d) 有每日销售日报;                  | 1                                 |                                                                                  |                                                          |                       | 实地检查存档                   |   |        |
| e) 有品牌经营分析报告                 | 1                                 |                                                                                  |                                                          |                       | 实地检查存档                   |   |        |
| 10. 有完善<br>的财务管<br>理制度       | a) 有明确的财务流程管理办法;                  |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | b) 有长、短期财务计划;                     |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | c) 按年、季、月对财务指标进行<br>分解;           |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | d) 有月度财务分析报告;                     |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | e) 有资金周转分析报告                      |                                                                                  |                                                          | 2                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
| 11. 有完善<br>的人力资<br>源管理制<br>度 | a) 有企业用工管理办法(招聘、<br>晋升、解聘办法);     |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | b) 有完善的劳动工资管理制度<br>和保障措施;         |                                                                                  |                                                          | 2                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | c) 有员工考核、奖惩制度和表彰<br>宣传措施;         |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | d) 有培训制度和培训计划;                    |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | e) 有负责培训管理部门和专职<br>人员;            |                                                                                  |                                                          | 1                     | 实地检查存档文件                 |   |        |
|                              | f) 年度员工每人参加培训不少于<br>24 学时;        |                                                                                  |                                                          | 2                     | 实地检查存档文件。抽检<br>员工。查看记录   |   |        |
|                              | g) 中层以上管理人员年度每人<br>参加培训不少于 40 学时; |                                                                                  |                                                          | 2                     | 实地检查存档文件。抽检<br>管理人员。查看记录 |   |        |
|                              | h) 开展服务技能竞赛,有评优创<br>先进活动          |                                                                                  |                                                          | 2                     | 查看竞赛及表彰记录                |   |        |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标   | 三级指标                      | 四级指标                                              | 分值 | 说明                                 |
|------------------|--------|---------------------------|---------------------------------------------------|----|------------------------------------|
| 管理 15%<br>(30 分) | 企业文化   | 12. 有鲜明的企业文化和经营理念         | a) 有企业文化的文字表述;                                    | 1  | 实地检查,路遇员工检查                        |
|                  |        |                           | b) 有企业文化的展示                                       | 1  | 路遇员工检查                             |
|                  |        | 13. 注重企业文化的宣传推广           | a) 通过媒体和开展各类活动等途径展示、宣传企业文化;                       | 1  | 实地考察,各种活动记载                        |
|                  |        |                           | b) 每年至少参与一次社会捐助活动;                                | 2  | 看公益活动证书及记载                         |
|                  |        |                           | c) 参加其他社会公益活动                                     | 1  | 看公益活动记载                            |
| 诚信 20%<br>(40 分) | 诚信经营   | 14. 维护员工合法权益              | a) 定期签定全员劳动合同;                                    | 1  | 抽检员工劳动合同                           |
|                  |        |                           | b) 按期给员工上国家规定的保险,有劳动保护管理制度;                       | 2  | 抽检劳保制度、保险支付情况                      |
|                  |        |                           | c) 员工满意度在 70% 以上(满意度应由第三方测评)                      | 5  | 抽查测评结果。低于 70% 的记零分。每超过 1% 增加 0.1 分 |
|                  |        | 15. 维护消费者合法权益             | a) 有对消费者真实可行的服务承诺;                                | 1  | 查看服务承诺                             |
|                  |        |                           | b) 设专门投诉接待部门和人员,有投诉完结记录,完结率 100%;                 | 1  | 检查投诉登记及处理情况                        |
|                  |        |                           | c) 投诉处理满意率在 90% 以上;                               | 2  | 检查投诉登记及处理情况。每少 1% 扣 0.1 分          |
|                  |        |                           | d) 消费者满意度在 70% 以上(满意度应由第三方测评)                     | 5  | 抽查测评结果。低于 70% 的记零分。每超过 1% 增加 0.1 分 |
|                  |        | 16. 维护公平交易秩序              | a) 有完善的供应商管理制度,建立供应商档案和跟踪管理措施;                    | 2  | 抽检供应商档案资料                          |
|                  |        |                           | b) 执行与供应商协议约定的货款支付的期限,不拖欠货款,约定的支付期限最长不超过收货后 60 天; | 2  | 检查支付记录,抽测供应商反馈情况                   |
|                  |        |                           | c) 向供应商收取促销服务费等,应事先征得供应商的同意,订立合同,不搞协议外收费;         | 1  | 抽检记录,抽测供应商反馈情况                     |
|                  |        |                           | d) 与供应商诚信合作,定期沟通;                                 | 1  | 抽检记录                               |
|                  |        |                           | e) 供应商满意度在 70% 以上(满意度应由第三方测评)                     | 5  | 查看测评记录。低于 70% 的记零分。每超过 1% 增加 0.1 分 |
|                  | 监管部门认可 | 17. 工商、质检、卫生、税务等监管部门和银行认可 | a) 两年内在工商、质检部门无违法记录;                              | 2  | 抽查记录                               |
|                  |        |                           | b) 两年内在卫生、环保监督管理部门无违法记录;                          | 2  | 抽查记录                               |
|                  |        |                           | c) 能按时、足额缴纳各种税费,不偷逃税款;                            | 2  | 税务记录                               |
|                  |        |                           | d) 银行信用达到 3B 以上                                   | 2  | 银行证明                               |
|                  | 知识产权保护 | 18. 执行国家保护知识产权的相关法律       | a) 经营国家规定应使用注册商标的商品,商标注册率 100%;                   | 2  | 抽检经营商品                             |
|                  |        |                           | b) 经营商品两年内无仿冒、无侵权投诉记录                             | 2  | 抽检记录                               |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标 | 三级指标                              | 四级指标                                                                                                    | 分值  | 说明            |
|------------------|------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 环境 15%<br>(30 分) | 经营环境 | 19. 百货店<br>周边交通便利                 | a) 有多种公共交通工具可以到达;                                                                                       | 0.5 | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                   | b) 有停车场或停车位(位于步行街视同有停车位,应引导顾客使用社会公共停车场)                                                                 | 0.5 | 实地考察。听介绍      |
|                  |      | 20. 营业场所功能分区、<br>布局合理             | a) 营业面积 6 000 m <sup>2</sup> 以上;                                                                        | 0.5 | 看房产证或租赁合同     |
|                  |      |                                   | b) 百货店内交易区、服务区、休息区分区明确;                                                                                 | 0.5 | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                   | c) 休息区不低于整个营业场所面积的 0.5%;                                                                                | 0.5 | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                   | d) 休息区备有座椅等供顾客休息的设施                                                                                     | 0.5 | 实地考察。听介绍      |
|                  |      | 21. 百货店<br>内标识清晰、<br>明确、图形化       | a) 百货店内合理设置导向标志、警示标志以及告知性标志,对顾客给予引导、提示;                                                                 | 0.5 | 实地查看各类标志,模拟试行 |
|                  |      |                                   | b) 各类公共标识符合 GB/T 10001.1 的规定,图形、字体、颜色规范统一;                                                              | 0.5 | 对照国家标准,实地考察   |
|                  |      |                                   | c) 品牌标识(含专柜):中英文规范、准确、简洁、美观;                                                                            | 0.5 | 实地考察          |
|                  |      |                                   | d) 首层有整体导购图,各楼层有本层导购图,位置醒目;                                                                             | 0.5 | 实地查看          |
|                  |      |                                   | e) 在出入口、电梯口、不同区域连接处、主要通道、各种设施处(安全出口、收银台、卫生间等),均设置相应标识                                                   | 0.5 | 实地考察          |
|                  |      | 22. 百货店<br>内环境舒适、<br>通透、明亮、<br>整洁 | a) 执行国家有关环境卫生方面的法律法规(相关内容参见文献[6]《传染病防治法》[7]《环境保护法》[12]《环境噪声污染防治法》),空气质量符合 GB/T 18883 和国家卫生主管部门的有关规定和要求; | 1   | 看、听、问实地考察     |
|                  |      |                                   | b) 保持百货店空气流通,新风量在 30 m <sup>3</sup> /(h·p)[立方米/(每小时·每人)]以上;                                             | 1   | 查看通风状况记录      |
|                  |      |                                   | c) 百货店内噪声控制在 60 dB 以下;                                                                                  | 1   | 实地勘测,听介绍      |
|                  |      |                                   | d) 温湿度执行国家有关标准:夏季空调温度 22℃~28℃,相对湿度 40%~80%;冬季采暖温度 16℃~24℃,相对湿度 30%~60%                                  | 1   | 实地检查,听介绍      |
|                  |      | 23. 商品陈<br>列美观、彰显<br>特性           | a) 根据商品特性,配备展示设备,陈列设备牢固安全,密度适中;                                                                         | 0.5 | 实地检查,听介绍      |
|                  |      |                                   | b) 商品陈列应整齐、新颖、美观、突出品牌个性;                                                                                | 0.5 | 实地检查,听介绍      |
|                  |      |                                   | c) 橱窗展示陈列应主题新颖、创意时尚,艺术性强                                                                                | 0.5 | 实地检查,听介绍      |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标 | 三级指标                                          | 四级指标                                         | 分值 | 说 明           |
|------------------|------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|----|---------------|
| 环境 15%<br>(30 分) | 环境卫生 | 24. 执行国家有关公共场所卫生管理规定,保持营业场所清洁卫生(相关内容参见文献[14]) | a) 卫生制度健全完善;                                 | 1  | 查看制度、制度名录     |
|                  |      |                                               | b) 有专职保洁人员;                                  | 1  | 实地检查,听介绍      |
|                  |      |                                               | c) 保持地面清洁、玻璃光亮,及时清理干湿垃圾,卫生无死角;               | 1  | 实地检查          |
|                  |      |                                               | d) 经营场所及设施、设备(货架、通道、卫生间、试衣间、收银台等)清洁卫生,定期消毒;  | 1  | 实地检查,查看相关记录   |
|                  |      |                                               | e) 有城管、卫生部门对门前三包达标的监督检查                      | 1  | 实地检查,查看相关记录   |
|                  | 重点设施 | 25. 无障碍设施符合 JGJ 50 的要求                        | a) 经营场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等处有无障碍通道,保持畅通,不堆放杂物; | 1  | 实地考察          |
|                  |      |                                               | b) 在服务台、收银台、公用电话等设施处设低位装置;                   | 1  | 实地考察          |
|                  |      |                                               | c) 卫生间有残疾人厕位;                                | 1  | 实地考察          |
|                  |      |                                               | d) 有供残疾人使用的电梯                                | 1  | 实地考察          |
|                  |      | 26. 试衣间设施                                     | a) 试衣间备有衣帽钩、备用鞋、椅凳等;                         | 1  | 实地考察          |
|                  |      |                                               | b) 试衣间内不堆放杂物,不裸露电线、电闸等设备                     | 1  | 实地考察          |
|                  |      | 27. 卫生间设施                                     | a) 每层设有卫生间,数量、男女厕位、内部设施能够满足顾客实际需要;           | 1  | 实地考察,与客流量对比测算 |
|                  |      |                                               | b) 卫生间设施定期维护,保持完好;                           | 1  | 实地检查          |
|                  |      |                                               | c) 卫生间有专人打扫,清洁无异味                            | 1  | 实地考察          |
|                  |      | 28. 收银台                                       | a) 每层设有收银台,分布合理;                             | 1  | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                               | b) 收银台备有 POS 机、验钞机、点钞机;                      | 1  | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                               | c) 结算便利,可用信用卡结算                              | 1  | 实地考察。听介绍      |
|                  |      | 29. 其他设施                                      | a) 有空调设备;                                    | 1  | 实地考察。听介绍      |
|                  |      |                                               | b) 多层店堂有电动扶梯、货梯                              | 1  | 实地考察。听介绍      |
| 安全 15%<br>(30 分) | 消防安全 | 30. 消防制度健全,设备完好                               | a) 有消防安全管理制度;                                | 1  | 查看制度及制度名录     |
|                  |      |                                               | b) 设有消防的专门管理部门和人员;                           | 2  | 实地查看          |
|                  |      |                                               | c) 有消防应急预案;                                  | 2  | 查看预案及落实情况     |
|                  |      |                                               | d) 有消防责任制并落实到每个员工;                           | 2  | 实地检查,抽检记录     |
|                  |      |                                               | e) 按规定配备消防设施、器材,落实定期检查,维护管理,保持完好,有记录;        | 2  | 实地检查,抽检记录     |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标 | 三级指标                   | 四级指标                                            | 分值 | 说 明              |
|------------------|------|------------------------|-------------------------------------------------|----|------------------|
| 安全 15%<br>(30 分) | 消防安全 | 30. 消防制度健全, 设备完好       | f) 每年对全体员工进行消防知识培训, 定期进行演练, 有详细记录;              | 2  | 实地检查, 抽检记录       |
|                  |      |                        | g) 遵循“顾客安全第一”的理念, 培养员工处置突发事件的能力, 掌握处置应急事件常识、预案; | 2  | 实地检查, 抽检记录       |
|                  |      |                        | h) 安全通道出口数量、疏散距离等符合国家标准, 并保持畅通;                 | 2  | 实地检查, 抽检记录       |
|                  |      |                        | i) 经营场所内主通道宽度在 2.4 m 以上, 辅通道宽度在 2 m 以上;         | 1  | 实地检查             |
|                  |      |                        | j) 建立消防档案, 一年内无火灾事故                             | 3  | 实地检查, 抽检消防档案     |
|                  | 治安安全 | 31. 治安管理部门健全, 安全防范制度完善 | a) 百货店大型活动有活动空间和完备的应急预案, 确保安全;                  | 2  | 实地检查场地及预案        |
|                  |      |                        | b) 有安全防范制度和措施;                                  | 1  | 查看制度             |
|                  |      |                        | c) 安装并运用监控装置, 有应急照明设备;                          | 1  | 实地检查             |
|                  |      |                        | d) 扶梯、台阶、易滑路面、玻璃门等易出事故部位, 要有明显警示标志;             | 1  | 实地检查。雨雪天气有防滑的措施  |
|                  |      |                        | e) 保安人员统一着装、持证上岗;                               | 1  | 实地检查             |
|                  |      |                        | f) 对保安人员定期进行专业知识培训、有培训记录;                       | 2  | 查看记录听汇报          |
|                  |      |                        | g) 连续两年内无安全事故                                   | 3  | 查看记录听汇报          |
| 节能 10%<br>(20 分) | 节能制度 | 32. 建立节能目标责任制          | a) 水、电、气、煤、油等主要能源消耗有年度节能目标;                     | 1  | 查看目标, 听汇报        |
|                  |      |                        | b) 对水、电、气、煤、油等主要能耗节能目标进行年度考核并有严格的奖惩制度;          | 1  | 查看记录听汇报          |
|                  |      |                        | c) 有专门的部门或人员负责百货店节能工作                           | 2  | 查看记录听汇报          |
|                  |      | 33. 有明确的节能操作规范         | a) 百货店各主要能耗部门(各卖场、设备运营部门、大宗货物运送部门等)有节能操作规范;     | 2  | 察看规范             |
|                  |      |                        | b) 定期对空调、供热、照明灯用能设备进行检查调试和维护                    | 1  | 察看规范。实地检查        |
|                  |      | 34. 开展节能培训             | 加强宣传和培训, 提高员工的节能意识和技能                           | 1  | 查看培训记录, 路遇员工询问   |
|                  | 节能措施 | 35. 节约用水               | a) 采用中水系统, 使用中水冲刷、清扫等;                          | 1  | 实地查看系统设计方案, 节约成效 |
|                  |      |                        | b) 使用感应式、按压式水龙头和节水型抽水马桶等节水装置;                   | 1  | 实地查看系统设计方案, 节约成效 |
|                  |      |                        | c) 有雨水收集系统                                      | 1  | 实地查看系统设计方案, 节约成效 |

表 A.1 (续)

| 一级指标             | 二级指标   | 三级指标        | 四级指标                            | 分值 | 说 明              |
|------------------|--------|-------------|---------------------------------|----|------------------|
| 节能 10%<br>(20 分) | 节能措施   | 36. 节约用电    | a) 店内节能灯使用比例不低于 50%;            | 1  | 实地查看系统设计方案, 节约成效 |
|                  |        |             | b) 店内夏季温度设置不低于 26℃, 冬季温度不高于 20℃ | 1  | 实地查看系统设计方案, 节约成效 |
|                  |        | 37. 节约用材    | a) 降低包装物的使用量, 有鼓励废旧物资再利用的措施;    | 1  | 实地考察, 抽检方案       |
|                  |        |             | b) 百货店建设或改造中有隔热、降噪、保温材料的设计运用    | 1  | 实地考察, 抽检方案       |
|                  |        | 38. 其他节能措施  | 采用其他水、电、气节约新技术和新方法              | 1  | 实地考察, 抽检方案       |
|                  | 节能宣传推广 | 39. 节能宣传    | a) 有对社会和消费者宣传节能的计划;             | 1  | 考察宣传方案、计划        |
|                  |        |             | b) 有节能宣传手册或在公开场合进行节能降耗的宣传       | 1  | 考察方案、计划。查看记载     |
|                  |        | 40. 推广节能新产品 | a) 积极推广促销节能环保商品;                | 1  | 考察方案、计划          |
|                  |        |             | b) 不销售违反国家能耗标准的商品               | 1  | 考察方案、计划          |

**附 录 B**  
(规范性附录)  
**金鼎级百货店评定细则**

**B.1 评分方法**

B.1.1 金鼎级百货店在达标级百货店的基础上产生。

B.1.2 满分为 100 分。

B.1.3 记分方法:总得分为各项三级指标得分之和。

B.1.4 总得分超过 90 分(含)以上可列入金鼎百货店备选名单。

**B.2 评定指标及分值(表 B.1)**

表 B.1 评定指标及分值

| 一级指标                                                               | 二级指标 | 三级指标                                | 指标分解                                                 | 分值  | 说明                           |
|--------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|-----|------------------------------|
| 经营规模<br>(8%)<br>(经营规模从一定程度上体现了百货店业态的发展水平。)                         | 营业面积 | 营业面积 10 000 m <sup>2</sup> 以上       | 10 000 m <sup>2</sup> ~15 000 m <sup>2</sup><br>(含); | 0.5 | 看房产证或租赁合同。<br>属于某一档的即得某一档的分值 |
|                                                                    |      |                                     | 15 000 m <sup>2</sup> ~20 000 m <sup>2</sup><br>(含); | 1   |                              |
|                                                                    |      |                                     | 20 000 m <sup>2</sup> 以上                             | 1.5 |                              |
|                                                                    | 销售规模 | 年销售额 2 亿元以上                         | 2 亿~5 亿(含);                                          | 0.5 | 查看财务指标数据                     |
|                                                                    |      |                                     | 5 亿~10 亿(含);                                         | 1.5 |                              |
|                                                                    |      |                                     | 10 亿以上                                               | 3   |                              |
| 财务指标<br>(8%)<br>(财务指标反映经营效益情况,三项指标能反映企业的综合经营能力,最低指标为多数百货店都能达到的水平。) | 财务指标 | a) 每平方米销售额 1.5 万元/年以上;              |                                                      | 2   | 查看财务指标数据,测算                  |
|                                                                    |      | b) 销售利润率 3% 以上;                     |                                                      | 2   | 查看财务指标数据                     |
|                                                                    |      | c) 销售费用率 7% 以下;                     |                                                      | 2   | 查看财务指标数据                     |
|                                                                    |      | d) 能实现年度财务计划指标                      |                                                      | 2   | 查看财务计划记录                     |
| 商品结构<br>(7%)<br>(品牌比例反映百货店的经营定位。)                                  | 品牌商品 | a) 知名品牌达到 75% 以上;                   |                                                      | 2   | 查看品牌的记录,测算                   |
|                                                                    |      | b) 有自有品牌;                           |                                                      | 3   | 查看品牌的记录                      |
|                                                                    |      | c) 自有品牌有开发管理部门、开发计划,有质量标准、质量检测监控措施; |                                                      | 1   | 实地查看                         |
|                                                                    |      | d) 自有品牌商标在工商部门注册                    |                                                      | 1   | 实地查看                         |

表 B.1 (续)

| 一级指标                                                    | 二级指标  | 三级指标                            | 指标分解           | 分值  | 说明                                     |
|---------------------------------------------------------|-------|---------------------------------|----------------|-----|----------------------------------------|
| 经营环境<br>(15%)<br>(经营环境是反映百货店竞争力的重要因素,体现出消费者购物的舒适性和便利性。) | 休息场所  | a) 休息场所面积占经营面积的 1% 以上;          |                | 1   | 听介绍,实地察看                               |
|                                                         |       | b) 休息场所有饮水机、纸杯、备有公用电话、充电器等设施    | 休息场所有饮水机、纸杯;   | 0.5 | 听介绍,实地察看                               |
|                                                         |       |                                 | 休息场所有公用电话;     | 0.5 |                                        |
|                                                         |       |                                 | 休息场所有手机充电器等设施; | 0.5 |                                        |
|                                                         |       |                                 | 提供阅读、休闲物品      | 0.5 |                                        |
|                                                         | 商品陈列  | 陈列商品橱窗定期更换                      |                | 1   | 听介绍,实地察看                               |
|                                                         | 收银台   | 提供各种信用卡结算服务                     |                | 2   | 听介绍,实地察看,路遇消费者调查                       |
|                                                         | 卫生间   | a) 为顾客免费提供纸巾(烘干机)、洗手液;          |                | 1   | 听介绍,实地察看                               |
|                                                         |       | b) 备有婴、幼儿洗手间或厕位;                |                | 1   |                                        |
|                                                         |       | c) 卫生设备无触摸、无障碍                  |                | 2   |                                        |
|                                                         | 试衣间   | 试衣间内无电表、配电箱等设施                  |                | 1   | 实地查看                                   |
|                                                         | 无障碍设施 | a) 百货店内通道、电梯、楼梯、卫生间等处实现无障碍;     |                | 2   | 实地考察                                   |
|                                                         |       | b) 服务台、公用电话等设施处设低位装置,收银台设低位收银窗口 |                | 1   |                                        |
|                                                         | 停车场   | 设施完善,有无障碍设施,并提供引导泊车服务           |                | 1   | 实地检查,路遇消费者询问                           |
| 企业管理<br>(14%)                                           | 管理质量  | a) 通过 GB/T 19000 质量管理体系系列标准认证;  |                | 2   | 国际标准证书的有效期有效,证书覆盖的产品范围、企业地址等与实际相符      |
|                                                         |       | b) 通过 GB/T 24000 环境管理体系系列标准认证;  |                | 1   | 同上                                     |
|                                                         |       | c) 按照认证定期考核                     |                | 1   | 看证书、考核记录                               |
|                                                         | 自营水平  | 自营部分占百货店年销售额的 3% 以上             | 达到 3% 以上(含);   | 2   | 自营指百货店完全买断商品而自身经营的部分<br>属于某一档的即得某一档的分值 |
|                                                         |       |                                 | 达到 4% 以上(含);   | 3   |                                        |
|                                                         |       |                                 | 达到 5% 以上。      | 4   |                                        |

表 B.1 (续)

| 一级指标                                                          | 二级指标    | 三级指标                                                     | 指标分解                        | 分值  | 说明                    |
|---------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|-----------------------|
| 企业管理<br>(14%)                                                 | 企业文化    | 有鲜明的企业文化和经营理念                                            | 全体员工熟知企业文化和经营理念;            | 0.5 | 实地检查,路遇员工询问           |
|                                                               |         |                                                          | 团队建设稳定                      | 0.5 |                       |
| 服务水平<br>(20%)<br>(服务水平是百货店评级的重要内容,服务创新是百货店发展的必然趋势,引导百货店价值竞争。) | VIP 顾客  | a) VIP 顾客接待室有专人负责和接待;                                    |                             | 1   | 查看 VIP 顾客接待中心(室),相关记录 |
|                                                               |         | b) 定期将商品信息发送给 VIP 顾客;                                    |                             | 1   | 查看登记等                 |
|                                                               |         | c) 有 VIP 顾客管理制度并建有 VIP 顾客档案和定期回访制度;                      |                             | 1   | 查看相关制度档案、记录           |
|                                                               |         | d) VIP 顾客消费占年销售额的 30% 以上;                                |                             | 1   | 查看相关记录                |
|                                                               |         | e) 每年组织 VIP 顾客活动不少于 4 次;                                 |                             | 1   | 查看相关记录                |
|                                                               |         | f) 为高端 VIP 顾客提供专职导购、定制个性服务                               |                             | 1   | 查看相关记录                |
|                                                               | 总服务台    | 总服务台能使用英语、手语接待顾客                                         | 可以使用英语接待;                   | 2   | 实地查看,现场测试(可多项选择)      |
|                                                               |         |                                                          | 可以使用手语接待;                   | 2   |                       |
|                                                               |         |                                                          | 可以使用其他语言接待                  | 2   |                       |
|                                                               | 售后服务接待室 | 实行先行负责制,无障碍退换货                                           |                             | 3   | 查看相关记录,路遇顾客询问         |
|                                                               | 附加服务    | a) 提供商品邮寄服务、特殊商品回访服务并有记录。能不断创新服务内涵,为顾客提供超值服务,有本企业特色服务项目; | 提供邮寄商品服务;                   | 1   | 实地检查,查看记录             |
|                                                               |         |                                                          | 特殊商品回访服务;                   | 1   |                       |
|                                                               |         |                                                          | 本企业特色服务项目                   | 1   |                       |
|                                                               |         | b) 提供五种以上免费附加服务;                                         |                             | 1   | 实地检查,查看记录             |
|                                                               |         | c) 有客户服务热线和网上交流平台                                        |                             | 1   | 试拨客服热线,查看网上交流平台       |
| 诚信经营<br>(13%)<br>(有助于构建和谐的商业氛围,引导企业诚信经营。)                     | 满意度     | a) 消费者满意度达 75% 以上;                                       | 每超过 1% 增加 0.1 分,低于 75% 的不得分 | 5   | 查看第三方测评报告             |
|                                                               |         | b) 供应商满意度达 75% 以上;                                       | 每超过 1% 增加 0.1 分,低于 75% 的不得分 | 4   | 查看第三方测评报告             |
|                                                               |         | c) 员工满意度达 80% 以上                                         | 每超过 1% 增加 0.1 分,低于 80% 的不得分 | 4   | 查看第三方测评报告             |

表 B.1 (续)

| 一级指标                                                                                             | 二级指标                                                                                                     | 三级指标                                                          | 指标分解 | 分值 | 说明              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|----|-----------------|
| 信息化建<br>设(6%)<br>(信息化和<br>电子商务是<br>百货店未来<br>经营和竞争<br>的基础,其发<br>展水平是反<br>映百货店现<br>代化水平<br>的重要指标。) | 信息化水平<br>(信息系统<br>包括:OA系<br>统、人力资<br>源系统、财<br>务管理系<br>统、MIS系<br>统、POS系<br>统、物价管<br>理系统、客<br>户管理系<br>统等。) | a) 建有企业自己的局<br>域网,对百货店的经营活<br>动和商户的管理实现数字<br>化并建有完备的信息系<br>统; |      | 1  | 上网查看            |
|                                                                                                  |                                                                                                          | b) 建有企业自己的网<br>站并可以做到及时更新<br>信息;                              |      | 1  | 上网查看            |
|                                                                                                  |                                                                                                          | c) 可实现供应商的信<br>息查询                                            |      | 1  | 上网查看            |
|                                                                                                  | 电子商务                                                                                                     | a) 开展 B2B、B2C 业务;                                             |      | 2  | 上网查看            |
|                                                                                                  |                                                                                                          | b) 网上交易、网上支<br>付,实现支付型电子商务                                    |      | 1  | 上网查看。查看相<br>关记录 |
| 节能降耗<br>(9%)<br>(节能降耗<br>是构建节约<br>型社会、和<br>谐商业的重<br>要因素。)                                        | 节能水平                                                                                                     | a) 店内 70% 以上照明<br>采用节能设备;                                     |      | 2  | 实地查看,听设计<br>介绍  |
|                                                                                                  |                                                                                                          | b) 空调运行等动力设<br>施采用节能装备;                                       |      | 2  | 实地查看,听设计<br>介绍  |
|                                                                                                  |                                                                                                          | c) 有自然采光设计;                                                   |      | 1  | 实地考察            |
|                                                                                                  |                                                                                                          | d) 有太阳能装置;                                                    |      | 1  | 实地考察,抽测         |
|                                                                                                  |                                                                                                          | e) 卫生间使用中水<br>冲洗;                                             |      | 2  | 实地查看,听设计<br>介绍  |
|                                                                                                  |                                                                                                          | f) 设有专门回收包装物<br>料部门                                           |      | 1  | 实地检查            |

### 参 考 文 献

- [1] GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准
  - [2] GB/T 18106—2004 零售业态分类
  - [3] GB/T 19000 质量管理体系系列标准
  - [4] GB/T 24001 环境管理体系系列标准
  - [5] SB/T 10518—2009 电子商务模式规范
  - [6] 《传染病防治法》1989年2月21日 第七届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过，2004年8月28日第十届全国人民代表大会第十一次会议修订
  - [7] 《环境保护法》1989年12月26日
  - [8] 《产品质量法》1993年2月22日
  - [9] 《消费者权益保护法》1993年10月31日
  - [10] 《劳动法》1994年7月5日
  - [11] 《食品卫生法》1995年10月30日
  - [12] 《环境噪声污染防治法》1996年10月29日
  - [13] 《价格法》1997年12月29日
  - [14] 《消防法》1998年4月29日 第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过，2008年10月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第五次会议修订
  - [15] 《劳动合同法》2007年6月29日
  - [16] 《食品安全法》2009年2月28日
  - [17] 《公共场所卫生管理条例》1987年4月1日 国务院颁布
  - [18] 《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》2006年2月10日 卫生部颁布
  - [19] 《零售商供应商公平交易管理办法》2006年7月13日 商务部、发改委、公安部、税务总局、工商总局联合发布
  - [20] 《零售商促销行为管理办法》2006年9月12日 商务部、发改委、公安部、税务总局、工商总局联合发布
-