

商务部关于开展零售企业分等定级试点工作的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/323/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E9_83_A8_E5_c80_323178.htm

商务部关于开展零售企业分等定级试点工作的通知（商改发[2006]166号）为提升零售企业服务水平、改善服务环境、促进诚信经营、加强知识产权保护、培育民族品牌，引导零售业规范发展、提升行业竞争力，商务部从2006年开始，在全国范围内开展零售企业分等定级工作。现将有关事项通知如下：一、工作目标 致力"构建和谐商业、提升管理水平"，逐步引导现有零售企业健康发展和投资有序进入；适时发布零售业各业态发展情况、从业人员情况报告，逐步建立零售行业的景气指数或行业投资指南；加强我国零售企业整体发展规划的研究，提出促进零售业结构调整的政策。力争经过五年时间，通过对零售业的主要业态进行分等定级，推动建立较完善的零售业发展促进体系。二、工作思路（一）政府主导、协同合作。以各级商务主管部门为主导，负责办法的制定、规范的颁布、评定机构、程序、方法的建立与管理，结果的公布等工作。同时，充分调动中介、企业、专家、媒体等各方面力量，形成合力。（二）分类指导、规范先行。按照不同业态制定不同的规范，按照既分等又定级的思路，依据不同业态的分等和定级规范进行评定。符合《分等规范》的由商务部授予"达标示范店（企业）"称号，根据《定级规范》将"达标示范店（企业）"再分金鼎级、银鼎级、铜鼎级三个级别。（三）以点带面、分步实施。分等定级工作分为起步和推广两个阶段。起步阶段，2006年选择百货店一种业态、上半年在九个城市

进行试点，并以单个店铺为评定对象，下半年扩大到所有省会城市。推广阶段，在总结试点经验的基础上向全国范围逐步推开，五年内扩展到全国零售业的主要业态。（四）过程公开、动态监管。在评定初期，以报送书面材料与实地考察相结合，并辅以网上公示；在评定取得一定经验的基础上逐步向网上直报、网上审核、网上公示、网上公告过渡。对已经达标的门店跟踪监测，实行动态管理。在此期间，发现问题要及时降级或淘汰，建立完善的退出机制。

三、2006年工作安排

2006年上半年在北京、天津、上海、重庆、大连、南京、青岛、长沙、西安九个城市，对百货店单店开展分等定级试点工作。下半年推广到全国35个中心城市。（一）制定方案。从3月开始，试点城市对本地零售企业发展情况进行调查摸底，并制定当地的评定工作方案和工作程序。（二）组织申报。试点城市组织上报百货店分等定级申报表（见附件3）（三）分等评定。试点城市根据《百货店分等规范》（见附件1）对申报百货店进行分等评定。分等评定原则采取上报材料和现场评定相结合的方式。百货店分等定级审定表（见附件4）于5月20日前由所在地省级商务主管部门报商务部（商业改革司）。（四）经验交流。上半年，商务部将召开试点地区经验交流会，公布达标百货店情况。（五）试点推广。从6月开始，根据试点城市经验，安排部署其他中心城市的分等定级工作。其他中心城市参照试点城市的经验进行调查、制定方案并开展达标百货店的评定工作。百货店分等定级审定表（见附件4）于7月30日前由所在地省级商务主管部门报商务部（商业改革司）。（六）定级评定。根据各地上报的分等评定结果，由商务部评定委员会办公室按《百货

店定级规范》（见附件2）及打分表逐一打分，进行定级评定。必要时进行抽查回访。（七）专家评审。10月，由评定委员会办公室将初审结果送专家组进行评审。（八）委员会认定。11月，定级评定结果报评定委员会认定。（九）网上公示。12月，定级评定结果在商务部网站公示。（十）总结表彰。12月，召开分等定级工作总结表彰会，公布2006年全国百货店分等定级情况，向金鼎级、银鼎级、铜鼎级百货店颁发牌匾。

四、组织机构

商务部成立零售企业分等定级试点工作评定委员会，下设办公室和专家组。评定委员会由姜增伟副部长任主任，商业改革司邸建凯司长任副主任，成员单位为商务部办公厅、市场建设司、商业改革司、市场运行司、全国整规办，北京、天津、上海、重庆、大连、南京、青岛、长沙、西安九个试点城市及所在地省级商务主管部门和中国百货商业协会。评定委员会办公室设在商业改革发展司，由王晓川副司长任主任，成员包括市场建设司、商业改革司、市场运行司、全国整规办的主管处长，九个试点城市所在地省级商务主管部门的主管处长，以及中国百货商业协会的部门负责人。专家组由国务院发展研究中心、中国商业联合会、中国连锁经营协会、清华大学、人民大学等单位的专家组成。2006年商务部还将组织起草和制定大型超市、超级市场、便利店等业态分等定级标准，推动分等定级工作在条件成熟的业态逐步推开。各地商务主管部门要高度重视零售企业分等定级工作，要成立相应的评定机构，切实加强领导，认真组织实施，按时报送有关材料。评定过程中的有关问题请及时与商务部（商业改革司）沟通。各地评定机构、摸底调查情况及评定方案请于4月15日前报送商务部（商业改革司）

)。 联系人：梁志君 董博 白冀民 联系电话：(010)
) 85226475、85226409、58362083 传真：(010) 65128957 附件：
： 1.百货店分等规范（试行） 2.百货店定级规范（试行） 3.
百货店分等定级申报表 4.百货店分等定级审定表 5.报表填报
说明商务部二〇〇六年四月四日 附件1：百货店分等规范（试
行）

一、服务

(一)商品服务 1.不得经营假冒伪劣、“三无”（即无合格证、无产地、无生产单位标志）产品，所出售商品都要有产品质量合格证，进口商品需有准销证明、报关单。

2.严格执行国家强制执行的环保标准，有关商品必须具备国家规定的检测部门出具的质量检验合格证书。所售食品符合食品卫生要求和食品安全标准。

3.
所有售出商品均应有质保单，家电、家具、厨具等大件商品必须提供使用、安装说明书(配有中文说明)、认证书，家电必须经过3C认证，对产品实行备案登记管理或索票制管理。

4.有商品质量管理部门，配备专职检验人员，建立商品质量日常管理和检查制度。

(二)售货服务 5.维护消费者权益，认真履行《消费者权益保护法》规定的经营者义务。

6.出售的商品符合保障人身财产安全的要求。销售食品人员需有健康证。

7.向消费者提供真实的商品信息，不误导消费者。

8.建立较为全面的服务体系，实行售前、售中、售后的优质服务。

9.设有服务台，设有明显的区域分布导图或触摸屏。

10.对大宗商品实行送货上门。

11.所有售出商品都要主动给顾客销售凭据或发票。

12.接受社会监督，坚持公开评议，设有评议箱或意见簿、投诉台，公布监督电话。

(三)信息服务 13.为消费者提供商品、促销、价格等信息服务。

(四)价格 14.所有商品均使用物价部门制定的价格签，做到明码标价，不得有价格欺诈行为。

15.价签要标明商品的名称、规格、产地、等级等基本内

容。

16.降价商品标明降价理由，并标明原价和现价。

(五)促销

17.设有足够的开展宣传促销活动的空间，开展促销活动要有完备的预案，确保安全有序。

18.不得利用促销活动进行欺诈。

二、环境 (六)经营环境 19.在城市商业中心区的百货店，公交交通便利，应有停车位。其他地区的，应有充裕的停车位。营业面积达到6000平方米。

20.空气质量符合《室内空气质量标准》的要求。

21.经营环境舒适、清洁明亮，通风良好，通道宽敞，标识图形化，安全消防通道标志明显。

(七)重点设施 22.试衣间备有挂钩、拖鞋（定期消毒）等；设有供顾客休息的座椅；设有与经营面积相应的卫生间。

23.配有空调设备、无障碍设施，多层商场设有人行扶梯、货用电梯。

24.收款台布局合理、标识明确、结算便利。

(八)功能分区 25.应按照功能将百货店分为交易区、管理区、服务区，交易区应按不同商品品种或不同交易方式分区管理；管理区进行商场管理、监控、信息处理；服务区为消费者和员工提供休闲服务。

(九)商品陈列 26.应
按照不同商品的特性陈列，配备陈展设施，商品摆放密度适中，并注意商品安全.卫生，陈列应标识清晰、规范。

(十)卫生环境 27.货架.
通道及其他设施应定期清洁消毒；卫生间要设专人及时清扫，保持卫生清洁、无异味。

28.垃圾及时清理
，暂存地周围保持清洁，定期做好清洁和消毒。

三、诚信 (十一)消费
者满意度 29.对消费者的各项承诺真实可信并严格执行。

30.设有专门的投诉接待处理部门和投诉处理记录。投诉处理满意率在80%以上。

(十二)供应商、商户满意度 31.供应商和商户对百货店提供的服务、结算、促销等满意度在60%以上。

(十三)职工满意度
32.对职工满意度进行测评，包括福利、权益保护等方面的满意度，不应低于70%。

(十四)部门认可 33.在申请等级评定前2年内，在工商、卫生、质检和税务等监督部门应无违法记录。与银行、供应商等保持良好的伙伴关系；银行信用等级达到3B以上。

(十五)知识产权保护
34.重视知识产权保护，遵守国家有关知识产权保护的相关法律法规。

四、安全 (十六)消防 35.防火设施应符合国家相关法律法规和《消防法》的要求，商场设有消防组织，有完备的火灾

应急预案，消防措施落实到每个人头。

36.全

体人员都应经过消防知识的专门培训，定期举行消防演练。

(十七)治安 37.有

完善的保安防范制度，场内设有治安值班室，保安人员应经岗位专业培训，统一标识，持证上岗，保证安全，没有发生重大治安事故。

38.有应急突发安全事故的各

种预案。

39.设有紧急疏散撤离通道，各种应

急设施完善有效，标志明显。

40.有完善的顾

客物品存放保管设施。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com