

## 商务部关于开展零售企业分等定级试点工作的通知

【发布单位】商务部

【发布文号】商改发[2006]166 号

【发布日期】2006-04-10

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，发现问题的要及时降级或淘汰，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

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、<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>7.向消费者提供真实的商品信息，不误导消费者。<br>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。<br>9.设有服务台，设有明显的区域分布导图或触摸屏。<br>10.对大宗商品实行送货上门。<br>11.所有售出商品都要主动给顾客销售凭据或发票。<br>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。<br>15.价签要标明商品的名称、规格、产地、等级等基本内容。<br>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。<br>18.不得利用促销活动进行欺诈。                                                                                                                                                                                                              |
|          | (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。<br>20.空气质量符合《室内空气质量标准》的要求。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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、<br>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。<br>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、<br>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、<br>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。<br>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。                                                                             |

说明: 1.达标百货店需符合以上所有条件。  
2.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、伤亡事故的商场一票否决。

附件2：

## 百货店定级规范（试行）

| 一级指标<br>(在总分中所占比重) | 二级指标<br>(在一级指标中所占比重) | 指标说明                     | 备注                                                                      |
|--------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 一、经营规模5%           | 1.营业面积100%           | 15000平方米以上 100分          | 经营规模从一定程度上体现了百货店业态的发展水平，但是权重设置过高会导致企业单纯追求规模。                            |
|                    |                      | 10000--15000平方米 80分      |                                                                         |
|                    |                      | 6000--10000平方米 60分       |                                                                         |
| 二、财务指标10%          | 2.年营业额40%            | 10亿以上 100分               | 财务指标反映经营效益情况，三项指标最能反映企业的综合经营能力，最低指标设计为多数百货店都能达到的水平。                     |
|                    |                      | 5--10亿 80分               |                                                                         |
|                    |                      | 1--5亿以下 60分              |                                                                         |
|                    | 3.销售利润率30%           | 5% 以上 100分               |                                                                         |
|                    |                      | 3%--5% 80分               |                                                                         |
|                    |                      | 3%以下 60分                 |                                                                         |
|                    | 4.销售费用率30%           | 4%以下 100分                |                                                                         |
| 4%--6% 80分         |                      |                          |                                                                         |
| 6%--9% 60分         |                      |                          |                                                                         |
| 三、商品结构5%           | 5.品牌商品100%           | 国际、国内品牌商品占90%以上 100分     | 用品牌比例最能反映百货店的经营定位。                                                      |
|                    |                      | 80--90% 80分              |                                                                         |
|                    |                      | 80%以下 60分                |                                                                         |
| 四、经营环境15%          | 6.空气流量15%            | 20立方米/每小时 以上 100         | 经营环境是反映目前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。                                  |
|                    |                      | 15--20立方米/每小时 80分        |                                                                         |
|                    |                      | 15立方米/每小时 以下 60分         |                                                                         |
|                    | 7.休息场所15%            | 70平方米以上 100分             |                                                                         |
|                    |                      | 50--70平方米 80分            |                                                                         |
|                    |                      | 30--50平方米 60分            |                                                                         |
|                    | 8.收款台15%             | 可用信用卡结算的 100分            |                                                                         |
|                    |                      | 不可用信用卡结算的 0分             |                                                                         |
|                    | 9.卫生间35%             | 实现无触摸、无障碍的 100           |                                                                         |
|                    |                      | 实现无触摸或无障碍中之一的 60分        |                                                                         |
| 10.服务台20%          | 可用手语和英语同顾客交流的 100分   |                          |                                                                         |
|                    | 可用英语同顾客交流的 80        |                          |                                                                         |
| 五、经营管理15%          | 11.系列认证35%           | 通过ISO9000 认证的 100        | 这些制度的设计是提升现代百货店经营管理水平的需要。各项制度包括商品质量管理、退换货、经营环境管理、服务规范管理、人员培训管理、考核管理等制度。 |
|                    |                      | 未通过ISO9000的 0分           |                                                                         |
|                    | 12.赔付、退货制度20%        | 实行先行赔付承诺制度和无障碍退货制度的 100分 |                                                                         |
|                    |                      | 否则 0分                    |                                                                         |
|                    | 13.制度化管理25%          | 机构设置科学、合理，各项制度健全有效 100分  |                                                                         |
| 否则 0分              |                      |                          |                                                                         |
| 14.发展规划20%         |                      | 有明确的年度营销规划、人力资源规划 100分   |                                                                         |
|                    | 无 0分                 |                          |                                                                         |

|          |                |                                                         |                                                                                                   |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 六、服务20%  | 15.附加服务60%     | 能够提供5种以上附加服务的                                           | 附加服务含：礼品包装、商品邮寄、广播服务、退换货、为残障人士提供服务、专业咨询和特殊商品回访等。服务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。          |
|          |                | 100分                                                    |                                                                                                   |
|          |                | 三种以上的 80分                                               |                                                                                                   |
|          |                | 一种以上的 60分                                               |                                                                                                   |
| 七、诚信20%  | 16.信息服务40%     | 能够及时向消费者提供最新商品信息、商品价格变动信息和促销活动信息的                       | 有助于构建和谐的商业氛围，引导企业诚信经营。                                                                            |
|          |                | 100分                                                    |                                                                                                   |
|          |                | 否则 0分                                                   |                                                                                                   |
|          |                |                                                         |                                                                                                   |
| 八、企业文化5% | 17.消费者满意度50%   | 满分100分，满意度为百分之多少就记多少分                                   | 企业文化是企业发展的基础，体现企业差异化经营的特征。                                                                        |
|          | 18.供应商满意度20%   | 满分100分，满意度为百分之多少就记多少分                                   |                                                                                                   |
|          | 19.员工满意度30%    | 满分100分，满意度为百分之多少就记多少分                                   |                                                                                                   |
|          | 20.员工培训30%     | 全体员工都接受过培训的，则为100分；                                     |                                                                                                   |
|          |                | 有百分之多少的员工接受培训就得多少分                                      |                                                                                                   |
|          | 21.领导培训20%     | 接受过三次以上培训的 100分<br>接受一次以上的 50分                          |                                                                                                   |
|          | 22.组织建设25%     | 组织机构健全 100分<br>否则 0分                                    |                                                                                                   |
|          | 23.团队建设25%     | 有鲜明的鲜明企业文化、团队建设持续稳定 100分<br>否则 0分                       |                                                                                                   |
| 九、信息化5%  | 24.内部管理35%     | 建有或在建自己的局域网，对商场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 100分<br>否则 0分 | 信息化和电子商务是百货店未来经营和竞争的基础，其发展水平是反映百货店现代化水平的重要指标。信息系统包括：OA系统、人力资源系统、财务管理系统、MIS系统、POS系统、物价管理系统、客户管理系统等 |
|          |                |                                                         |                                                                                                   |
|          | 25.物流信息系统建设40% | 由自有物流配送中心（建立了物流配送管理系统和客户管理系统）或专业第三方物流进行配送的              |                                                                                                   |
|          |                | 否则 0分                                                   |                                                                                                   |
|          | 26.电子商务25%     | 已开展电子商务的 100分                                           |                                                                                                   |
|          |                | 否则 0分                                                   |                                                                                                   |

说明：

- 1.定级是在分等基础上进行。按得分将达标百货店划分为金鼎级、银鼎级和铜鼎级。
- 2.计分方法，总得分=分(每项得分\*二级指标比重\*所在一级指标比重)。

附件3：

## 百货店分等定级申报表（表一）

（百货店填写）

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| 百货店名称：                            | 百货店经理：  |
| 组织机构代码：                           | 法人：     |
| 地址及邮编：                            | 网址：     |
| 联系人：      电话：      传真：      电子邮箱： |         |
| 登记注册类型：国有（ ），民营（ ），外资（含港澳台）（ ），其他 |         |
| 成立时间： ____年 ____月 ____日           |         |
| 是否企业集团的成员 是（ ）， 否（ ）              |         |
| 所属集团名称：                           | 所属集团法人： |
| 集团是否连锁企业 是（ ）， 否（ ）               |         |
| 集团内百货店数量（ ）个，超市数量（ ）个，其他____（ ）个。 |         |

单位盖章

填表日期：

中华人民共和国商务部制

## (百货店填写)

| 项 目                                                                                 | 是 | 否 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 1.经营商品无假冒伪劣、“三无”(即无合格证、无产地、无生产单位标志)产品,所出售商品有产品质量合格证,进口商品有准销证明、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,配备专业、专职检验人员和相应的检验设备,建立商品质量日常管理和检查制度。                                    |   |   |
| 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。                                              |   |   |
| 13.为消费者提供商品、促销、价格等信息服务。                                                             |   |   |
| 14.所有商品均使用物价部门制定的价格签,做到明码标价,无价格欺诈行为。                                                |   |   |
| 15.价签标明商品的名称、规格、产地、等级等基本内容。                                                         |   |   |
| 16.降价商品标明降价理由,写明原价和现价。                                                              |   |   |
| 17.设有足够的开展宣传促销活动的空间,开展促销活动有完备的预案,确保安全有序。                                            |   |   |
| 18.促销活动中无欺诈行为。                                                                      |   |   |
| 19.在城市商业中心区的百货店,公交交通便利,应有出租车停车位。其他地区的,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。                                          |   |   |
| 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、便利。                                                                 |   |   |
| 25.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。 |   |   |
| 26.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,商品安全、卫生,陈列标识清晰、规范。                                   |   |   |
| 27.货架、通道及其他设施定期清洁消毒;卫生间设专人及时清扫,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,定期消毒。                                                           |   |   |
| 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。                                              |   |   |
| 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。                                                 |   |   |
| 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在70%以上。                                               |   |   |
| 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。              |   |   |
| 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。                                                    |   |   |
| 35.防火设施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.全体人员都经过消防知识的专门培训,定期举行消防演练。                                                       |   |   |
| 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。                                                                  |   |   |

百货店分等定级申报表（表三）

（百货店填写）

| 项目          | 内容                                                    |
|-------------|-------------------------------------------------------|
| 1.营业面积      | 平方米                                                   |
| 2.上年度营业额    | 万元                                                    |
| 3.销售利润率     | %                                                     |
| 4.销售费用率     | %                                                     |
| 5.品牌商品所占比重  | 国际品牌商品比重 %                                            |
|             | 国内品牌商品比重 %                                            |
| 6.空气流量      | 立方米/每小时                                               |
| 7.休息场所      | 平方米                                                   |
| 8.收款台       | 收款台是否可用信用卡结算 是（ ），否（ ）<br>信用卡结算占总销售额的比重（ ）%           |
| 9.卫生间       | 实现无触摸（ ）                                              |
|             | 实现无障碍（ ）                                              |
| 10.服务台      | 可用手语同顾客交流 （ ）                                         |
|             | 可用英语同顾客交流 （ ）                                         |
| 11.系列认证     | 是否通过ISO9000 认证 是（ ），否（ ）                              |
| 12.赔付、退货制度  | 是否实行先行赔付承诺制度和无障碍退货制度 是（ ），否（ ）                        |
| 13.制度化管理    | 是否机构设置科学、合理，各项制度健全有效 是（ ），否（ ）                        |
| 14.发展规划     | 是否有明确的年度营销规划、人力资源规划 是（ ），否（ ）                         |
| 15.附加服务     | 能够提供（ ）种附加服务                                          |
| 16.信息服务     | 是否能够及时向消费者提供最新商品信息、商品价格变动信息和促销活动信息 是（ ），否（ ）          |
| 17.消费者满意度   | %（被调查顾客数量不少于100人次）                                    |
| 18.供应商满意度   | %（被调查供应商数量不少于50人次）                                    |
| 19.员工满意度    | %（被调查员工数量不少于50人次）                                     |
| 20.员工培训比重   | 有 % 的员工接受过培训。上一年度培训次数（ ）次                             |
| 21.领导培训     | 领导层接受培训的次数为（ ）                                        |
| 22.组织建设     | 组织机构是否健全 是（ ），否（ ）                                    |
| 23.团队建设     | 是否有鲜明的企业文化、团队建设持续稳定 是（ ），否（ ）                         |
| 24.内部管理     | 是否建有或在建自己的局域网，对商场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 是（ ），否（ ） |
| 25.物流信息系统建设 | 建有自有物流配送中心 （ ） 建立了                                    |
|             | 物流配送管理系统和客户管理系统（ ） 由专业<br>第三方物流进行配送 （ ） 以上均不是<br>（ ）  |
| 26.电子商务     | 是否已经开展电子商务 是（ ），否（ ）                                  |
|             | 哪类商品（ ），销售额（ ）万元                                      |

附件4：

百货店分等定级审定表

(商务主管部门填写)

|            |                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 推荐百货店名称：   |                                                                                 |
| 推荐单位：      | 联系人：电话：                                                                         |
| 推荐单位意见     | 1.是否推荐为达标百货店<br>2.简要说明理由<br><br>3.该百货店按照《定级规范》最后得分<br>拟推荐为____鼎级百货店<br><br>签字盖章 |
| 省级商务主管部门意见 | <br><br><br><br><br>签字盖章                                                        |
| 商务部评审专家组意见 |                                                                                 |
| 商务部审定意见    |                                                                                 |

**《百货店分等定级申报表》填报说明：**

1.此表为拟申请分等定级评定的百货店填写。分为表一、表二、表三。

2.百货店为单店，名称写全称。

3.在相应位置填写数据内容或打“√”。

4.所有填报内容必须真实完整，并附有相关证明材料：  
百货店营业执照复印件、百货店实景照片、通过 ISO9000 认证证书复印件、银行信用等级证书复印件、其他荣誉证书复印件以及消费者、供应商及员工满意度调查材料。

5.达标百货店需符合申请表（表二）所列所有条件。

**《百货店分等定级审定表》填报说明：**

1.此表为商务主管部门填写。并与百货店申报表同时报商务部。

2.“推荐单位”为试点城市或中心城市商务主管部门。

3.“推荐单位意见”填写是否推荐为达标百货店，并说明简要理由。并按照《百货店定级规范》算出该百货店得分，并提出推荐为金鼎、银鼎、或铜鼎级百货店的意见。由单位负责人签字，单位盖章。

4.“省级商务主管部门意见”由推荐单位所在省的省级商务主管部门填写。内容同“推荐单位意见”。由单位负责人签字，单位盖章。

5.“商务部评审专家组意见”由商务部评审专家组填写，内容为是否评审为达标百货店，评审为金鼎、银鼎、或铜鼎级百货店。

6.“商务部审定意见”由商务部零售企业分等定级试点工作评定委员会填写。