

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

T/

团体标准

T/××× ××××—××××

家居建材市场星级诚信服务评价规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 等级划分	2
6 星级诚信服务评价指标	2
7 星级诚信服务评价流程	2
附录 A（规范性附录） 家居建材市场星级诚信服务评价表	1
附录 B（规范性附录） 家居建材市场商家星级诚信服务考核指标	8
附录 C（规范性附录） 家居建材市场从业人员星级服务考核指标	12
附录 D（规范性附录） 家居建材市场星级诚信服务评价申请表	1

征求意见稿

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由长沙市家居协会提出。

本标准由XXXX归口。

本标准主要起草单位：

本标准主要起草人：

本标准2019年9月首次发布。

征求意见稿

家居建材市场星级诚信服务评价规范

1 范围

本标准规定了家居建材市场相关的术语和定义、星级基本原则、星级诚信服务评价指标、星级诚信服务评价流程等内容。

本标准适用于长沙市家居建材市场、长沙市家居建材市场商家和家居建材市场从业人员的星级诚信服务评价。

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，仅所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。

3 术语和定义

3.1

家居建材市场

以住宅和公共建筑装修改造为主要服务对象，经营建筑装饰装修材料（含灯具灯饰、窗帘布艺等软装材料）、家具、室内外饰品及相关家居用品，提供建筑装饰设计施工、流通环节生产加工、物流配送等服务的交易场（市场、商场、主题购物中心等）。包括以建筑卫生陶瓷、石材、五金、灯具灯饰、板材型材等经营为主要的专业市场。

3.2

家居建材市场经营者

包括在家居建材市场商品的经销商、代理商和制造商。

3.3

家居建材市场从业人员

包括家居建材市场、商家的工作人员。

3.4

家居建材市场星级诚信服务评价

依据本标准，对家居建材市场的诚信和服务的符合性进行评价。

3.5

家居建材市场商家星级诚信服务评价

依据本标准，对家居建材市场商家诚信和服务的符合性进行评价。

3.6

家居建材市场从业人员星级诚信服务评价

依据本标准，对家居建材市场从业人员的诚信和服务的符合性进行评价。

4 基本原则

星级诚信服务体系构建的基本原则为：

- a) 适用性：各项指标能准确反映家居建材市场的特点，适用于不同规模的家居建材市场；
- b) 科学性：指标内容包括影响家居建材市场诚信服务的主要因素，指标之间有机结合、相互独立，能反映企业诚信服务状况。
- c) 可操作性：各项指标内容清晰，便于理解，便于评价人员信息采集和使用。

5 等级划分

5.1 家居建材市场诚信服务星级划分

家居建材市场从合规性、基础设施、人力资源、信息系统、安全管理、服务质量等方面实施评价，从低到高依次划分为三星、四星、五星。

5.2 家居建材市场商家诚信服务星级划分

家居建材市场商家从综合能力、管理能力、社会信用记录、企业信息化管理、人力资源、商品管理、服务质量等方面实施评价，从低到高依次划分为三星、四星、五星。

5.3 家居建材市场从业人员星级划分

家居建材市场从业人员从能力、综合素质、专业水平、服务态度等方面实施，从低到高依次划分为三星、四星、五星。

6 星级诚信服务评价指标

6.1 家居建材市场星级诚信服务指标

家居建材市场星级诚信服务指导见附录A。

6.2 家居建材市场商家星级诚信服务指标

家居建材市场商家星级诚信服务指标见附录B。

6.3 家居建材市场从业人员星级指标

家居建材市场商场从业人员星级指标见附录C。

7 星级诚信服务评价流程

7.1 申请

7.1.1 家居建材市场星级诚信服务评价的申请

7.1.1.1 填写申请表

表样参见附录D。

7.1.1.2 提交资质证明材料

家居建材市场星级诚信服务申请应提交的资料包括但不限于：

- a) 营业执照；
- b) 市场竣工验收证明等系列文件；
- c) 法律规定的许可文件；
- d) 认证证书或荣誉证书，如体系认证证书、安全生产标准化认证证书、企业信用等级证书、著名商标等，以证明企业实力和背景；
- e) 市场中五星级商家证书持有数据的证明；
- f) 市场组织结构图和管理人员名单。

7.1.2 家居建材市场商家星级诚信服务申请

7.1.2.1 填写申请表

表样参见附录D。

7.1.2.2 提交资质证明材料

家居建材市场商家星级诚信及服务申请应提交的资料包括但不限于：

- a) 营业执照或代表法律地位的证明文件；
- b) 商标或商标授权书；
- c) 所销售产品第三方检验报告，如3C证书，节能检测报告、第三方型式检验报告等。

7.2 评价实施要求

7.2.1 评价流程

7.2.1.1 合规性评价

合规性评价按以下规定实施：

- a) 评价机构收到申请方的申请资料后，通过国家企业信用信息公示系统、媒体和/或有公信力的平台，对申请方的资质、履约行为进行评审。
- b) 合规性评价中如有一项不符合，评价机构向申请方说明理由，并退回申请资料，评价活动结果。

7.2.1.2 现场评价

7.2.1.2.1 成立评价小组

合规性评价通过后，由评价机构组织行业专业、法律专家等，成立评价小组，并任命评价小组组长。

7.2.1.2.2 评价计划编制

评价小组依据申请方的信息和资料，与评价小组成员沟通，编制评价计划。评价计划应考虑评价小组人员的专业能力，受评价方的部门分配等内容。

7.2.1.2.3 首次会议

首次会议包括但不限于以下内容：

- a) 评价双方人员介绍；
- b) 介绍本次评价的标准；
- c) 评价组长介绍本次评价的主要流程，以及各部门抽样要点；
- d) 确认评价过程中方法必要的沟通方式；
- e) 确认保密和公正性声明；
- f) 介绍评价过程中采用抽样方式的不确定性等。

7.2.1.2.4 末次会议

末次会议包括但不限于以下内容：

- a) 感谢配合，评价工作能顺利完成；
- b) 沟通受评价方改进的需求；
- c) 介绍评价结果；
- d) 介绍评价后的监督要求。

7.2.1.3 临时评价

如有以下情形，评价机构应组织临时评价：

- a) 受评价单位有重大违法违规和失信行为，被国家行政机关通报或媒体曝光。
- b) 受评价单位停业超过 1 个月。

7.3 评价

评价按如下规定执行：

- a) 等级评价采用合规性评价和现场评价打分相结合的方式进行。
- b) 评价机构对申请材料的完整性和真实性进行审核，如材料造假或合规性评价不通过的，不接受申请，说明原因，申请材料原路退回。
- c) 评价机构对符合条件的申请进行现场评价，现场评价流程见 7.2.1.2。
- d) 实际评价总分符合表 1 规定的分值，确定相应的等级。

表1 等级与分值的关系

家居建材市场		家居建材市场商家		家居建材市场从业人员	
星级	分值关系（含本值）	星级	分值关系（含本值）	星级	分值关系（含本值）
三星	400-420	三星	150-165	三星	90-100
四星	421-450	四星	166-180	四星	101-110
五星	≥451	五星	≥181	五星	≥111

7.4 评价结果及应用

评价结果及应用按如下规定执行：

- a) 星级诚信服务评价证书有效期为 1 年；

- b) 人员评价，在其工作岗位离开市场后自后失效；
- c) 可在宣传手册、网站等宣传载体上使用，提升市场品牌形象。

征求意见稿

附 录 A
(规范性附录)
家居建材市场星级诚信服务评价表

表A. 1给出了家居建材市场星级诚信服务评价表。

表A. 1 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
1	合规性评价		市场主办方具有法人资格，见营业执照	/		
			市场建筑按规定实施竣工验收，见竣工验收证明文件	/		
			市场主办方在企业信息公示系统有未整改和/或无法整改的违法行为	/		
			市场近1年未发生人员死亡的重大安全事故	/		
2	经营管理	组织结构	市场组织结构结构图分工明确；岗位无交叉；	3		40
			满足市场现在和未来一段发展需求	2		
			并根据管理者的能力、工作内容、信息化程度等，在组织设计时考虑到管理幅度	2		
		发展规划	市场有未来五年的发展规划，规划包括品牌建设、市场扩张战略、诚信服务管理等方面的内容	2		
			发展规划考虑到公司内外部环境，包括国家、行业方面的政策和法律法规；以及公司品牌、管理成熟度等	2		
			发展规划到相关方的需求和期望，如管理部门的需求、客户需求、市场需求、员工需求等内容	2		
	发展规划明确公司应规避的风险和应抓住的发展机遇等		2			
	管理方针	市场有与市场发展规划适应的管理方针	2			
		管理方针与市场发展规划相适应	1			
		管理方针在公司内外部得到沟通，	1			

表 A.1（续） 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
2	经营管理	管理目标	市场有明确的管理目标，目标包括但不限于服务目标、质量目标、环境目标、安全目标等	2		
			管理方针和管理目标均得到最高管理者批准	1		
			最高管理者为实现管理方针和管理目标，配备了必要的资源	1		
		最高管理者	最高管理者具有相关专业本科或以上学历，有同行业同等职务经历10年以上，有成功的管理案例	5		
			最高管理者具有相关专业本科或以上学历，有同行业同等职务经历5年以上	4		
			最高管理者具有相关专业大专学历，有同行业同等职务经历10年以上	5		
			最高管理者具有相关专业大专学历，有同行业同等职务经历5年以上	3		
3	知识产权	品牌价值	第三方评估机构评价的品牌影响力	3		30
		商标	中国驰名商标	2		
			湖南省著名商标	1		
			自有商标10件及以上	2		
			自有商标10件以下	1		
		专利拥有量	有发明专利1件及以上	2		
			有实用新型专利1件及以上，外观专利2件及以上	1		
			有方法专利1件及以上	1		
		著作权拥有量	自有著作权10件及以上	4		
			自有著作权5-9件	2		
			自有著作权少于5件	1		
		管理体系认证	质量管理体系认证	1		
			环境管理体系认证	1		
			职业健康安全管理体系认证	1		
			知识产权管理体系认证	2		
			企业诚信管理体系认证	2		

		服务管理体系认证	2		
--	--	----------	---	--	--

表 A.1 (续) 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
3	知识产权	管理体系认证	其他管理体系认证	1		
4	基础设施	停车设施	市场应有与市场规模匹配数量的停车位	2		55
			停车管理系统操作简洁, 便于市场经营单位和消费者出入	3		
			有专人负责停车设施的管理和维护, 发生故障, 能在30min内恢复使用	4		
		消防通道	专人巡查, 如发现消防通道堵塞, 应在30分钟内进行处理, 保障通道畅通	2		
		安全设施	安全设施(包括但不限于灭火器、消防栓、应急灯、安全标志等)每月至少定期点检一次, 确保安全设施在有效状态	6		
		通讯设施	市场通讯信号全覆盖, 每个楼层有应急充电设备, 并有明确的标识	2		
		广播设施	市场广播信号应能覆盖全市场	1		
			广播站应在消费者便于发现的位置, 有明确的标识	1		
			广播站在工作时间, 不间断为商家、消费者和相方提供服务	2		
		电梯	电梯有有效期内年度检测报告	5		
			电梯由有资质的单位实施维护保养, 记录	4		
			电梯无安全事故, 包括但不限于电梯坠落、电梯故障导致人员伤亡	5		
			电梯在工作时间停用不超过30min	2		
		休闲娱乐设施	每个楼层有餐饮服务设施, 餐饮提供场所合法、合规经营	5		
			每个楼层有超市, 超市无违规经营行为	4		
			每个楼层有休息点	1		
			每个楼层有应急手机充电桩或充电宝租借设施	2		
办公设施	有固定的办公场地和办公设施, 如办公桌、办公椅、电脑、打印机、电话等	1				
	办公设施均能正常使用	1				
	有客户服务电话, 且在工作时间保障畅通	2				

5	环境管理	市场环境	市场周边100米无易燃易爆设施或物品	1		30
---	------	------	--------------------	---	--	----

表 A.1 (续) 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
5	环境管理	市场环境	市场道路畅通, 交通便利	1		
			市场内人流物流分开	1		
			市场绿化率应在30%以上	2		
			市场每个楼层有专人保洁	2		
			市场区域应服从城市管理相关规定, 对垃圾实施分类	1		
			工作时间, 每小时有专人对环境卫生巡查, 发现垃圾, 并及时清理	2		
			所有垃圾应至少每4小时清理一次, 整个市场无过夜垃圾	3		
		市场照明	市场照明符合GBJ 48的有关规定	1		
			照明设施损坏, 在2小时内能及时恢复	3		
		市场空气质量	市场通风设施在工作时间, 应在启动状态	2		
			空气质量符合GBJ 48的相关规定	1		
		垃圾处置设施	市场垃圾处理设施符合市场容量	1		
			垃圾箱配置能满足地下垃圾分类的需要	1		
		洗手间	洗手间干净、无异味, 设施无损坏	2		
洗手间配有绿植、纸巾、通风设施	3					
洗手间除定时清洁外, 应每小时巡查, 及时清理	3					
6	人力资源管理	人力资源管理制度	有人力资源发展规划, 规划包含了人力资源六大模块	2		30
			人力资源招聘、评价、考核、培训、劳动关系等体系健全, 员工发展通道畅通	3		
			进行了岗位工作分析, 有岗位工作标准	2		
	人员配备	管理人人员数量、资质, 从业背景满足行业和市场发展需要	3			
		有获得安全员资质的管理人员, 并配置专职/兼职, 能满足要求安全人员	2			

		特种岗位需要持证的，人员满足持证上岗的要求，如电工、焊工、保安员等应持证上岗	3		
		每个楼层配备有专业的管理人员，为商家和消费者提供服务	5		

表 A.1 (续) 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
6	人力资源管理	人员培训	有年度培训计划	1		
			有培训记录	3		
			有培训教材	1		
			有培训考核评价	1		
		人员形象	有统一工作服	1		
			有着装、佩饰等要求	1		
有服务用语要求	2					
7	文件和记录管理	文件管理	公司管理制度、标准和规定，发文前有批准	1		10
			公司管理制度、标准和规定，实施前有培训	2		
			公司管理制度、标准和规定，实施后有检查	2		
			外来文件（上级、政府部门、本行业适用的法律法规和标准等）有记录，必要时有分发和培训	1		
		记录管理	记录格式规范，经批准后使用	1		
			所有记录均清晰、完整、可追溯	3		
			记录保存完善，易于查询	1		
8	安全管理	管理制度	通过安全生产标准化认证	3		25
			管理制度完善	2		
		应急预案与演练	有应急预案，包括但不限于反恐、高空坠物、消防、重大消费者纠纷等内容	4		
			对应急预案定期演练，有演练记录	6		
			按规定配备了应急设施和物资，能满足市场发生应急响应时需要	5		
		隐患排查	至少每个月对市场安全隐患进行排查一次，包括但不限于高空坠物、火灾隐患等，有检查，有整改	5		

9	标识标志	区域标识	市场分区明确，标识齐全，消费者能顺利到达	2		10
		消防标志	消防标志明确，意外事故来临之际，市场从业人员和消费人员了解消防通道、消防器材位置及使用	3		
		市场商家标识	市场商家有统一的品牌识别系统	3		
		价格标识	市场统一价格标签，价格标签在物价管理部门备案	2		

表 A.1 (续) 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
10	市场管理	市场星级商家数量	参与五星市场评价的家居建材市场，五星级商家应 $\geq 50\%$	25		200
		市场服务价格管理	市场提供服务，应价格透明，并得到物价部门许可后进行公示	5		
			市场服务未发生价格欺诈和关于服务价格的有效投诉	18		
		商品合规性检查	市场定期对商家陈列商品实施合规性抽查，所抽产品能提供合格证、产品说明书、检验报告等	28		
			发现假冒伪劣商品，能及时对商家处理，并及时向行政管理部门举报。	20		
		商品价格管理	市场应规定市场商品售价，市场有设计商家认可的价格标签，并在管理部门备案后，商家统一使用	10		
			对商家存在价格欺诈，发现一起，处理一起，必要时，请求管理部门协助管理	20		
		秩序维护	商家、消费者和外来人员入场秩序维护	5		
			商家与市场发生纠纷后，必要时，应由第三方介入后，双方协商	8		
			消费者与商家发生因产品质量、价格、消费欺诈等纠纷后，市场应作为第三方，公正调解。必要时，由管理部门介入	18		
			市场/商家有大型活动，市场应对安全和环境等进行维护	5		
		顾客满意度	市场合同履行率 $\geq 99\%$ ，无严重违约情形	10		
			通过不定期、随机对市场商家和消费者的顾客满意情况进行调查，顾客满意率 $\geq 95\%$	8		
		客户有效投诉	消费者对市场管理和服务有效投诉 ≤ 1 件/季	10		
商家对市场管理和服务有效投诉 ≤ 1 件/季	10					
11	商家管理	商家合规性评价	进驻市场商家，应按规定办理营业执照；每有一家无营业执照减2分	16		35
			商家及商家的法人和股东，无违约和失信记录	7		
		消费者有效投诉	消费者商家产品质量、价格、服务的有效投诉 ≤ 1 次/季	12		

12	信息化管理	信息化资源提供	有专业的信息化管理部门和管理制度	1		20
			有专业的信息化管理人员，并满足市场信息化建设的需求	2		
			有相应的设备设施，如服务器和移动终端等。	2		
			有投诉渠道，并保证渠道畅通，并能在24小时信息反馈	6		
		信息化管理实现	有官网，并定期更新	2		

表 A.1 (续) 家居建材市场星级诚信服务评价表

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
12	信息化管理	信息化管理实现	有移动终端，能无障碍沟通	2		
			市场开放消费者采购，方便统一结算和配送	5		
13	检查与改进	检查	市场定期对市场各项工作进行检查，保持检查记录	4		15
			市场收集商家、消费者、管理部门和相关方的投诉和改进建议，保持相应的记录	6		
		改进	定期和不定期集消费者、商家、管理部门的反馈信息，并定期实施自评价，持续改进市场管理	5		
14	加分项	创新管理	市场有独特的创新管理模式，是行业中的标杆，有一定的影响	10		
		创新经营	市场有独特的经营模式，是行业中效仿的对象	10		

附录 B
(规范性附录)

家居建材市场商家星级诚信服务考核指标

表B.1给出了家居建材市场商家星级诚信服务考核指标。

表B.1 家居建材市场商家星级诚信服务考核指标

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
1	合规性评价		商家具有法人资格，见营业执照	/		
			私自改动商场防火结构，恶意损坏市场消防设施设备，违反《消防法》管理规定	/		
			商家在企业信息公示系统近1年有未整改或/或无法整改的违法行为	/		
			商家近1年有因违规经营或其他原因遭媒体曝光	/		
			商家在市场内近1年发生恶性竞争、诋毁同行行为	/		
			商家近1年未发生人员死亡的重大安全事故	/		
			营运台账、检验报告等真实，无造假	/		
2	管理目标	活动参与	全年大促参与≥70%<80%	2		30
			全年大促参与≥80%<90%	5		
			全年大促参与率≥90%	7		
			集团发起项目意向品牌≥2次	3		
		蓄客参与	参与度100%全部参与加2分，参与度80%以上加1分，三次及其以上不参与扣2分	10		
			参与度≥80%<100%	8		
			参与度≥70%<80%	6		
		顾客满意	有效顾客投诉0件/月	10		
			有效顾客投诉≤2件/月，且进行了圆满处理	8		

		有效顾客投诉>2件/月，有未经处理结案的投诉	0		
--	--	------------------------	---	--	--

表 B.1（续） 家居建材市场商家星级诚信服务考核指标

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
3	经营管理	管理制度	有完整的管理制度/规范	1		50
			涉及消费者的管理制度/规范应公示	2		
			涉及员工处罚类管理制度，应经培训和向员工公示	2		
		人力资源	有满足产品和服务实现的人力资源配置，如需要配送的，有相应的配送人员；如需要安装的，有相应的安装人员	2		
			人员能力满足产品和服务实现的需要	1		
			有统一着装和服务规范	2		
			对销售和服务人员定期考核，有考核记录	2		
			服务人员应按规定持有健康证	2		
			安装人员，如有上岗要求的，应有资格证	1		
			公司人员无偷窥、打架斗殴、提供虚假资料等行为	2		
		广告管理	广告位租期结束，续租或撤下	3		
			广告内容符合中华人民共和国广告法要求	5		
			未有经核实的虚假广告，包括但不限于质量虚假、服务内容虚拟、产品虚假等	5		
		费用缴纳	按期缴纳场地租金，无违约情形发生	5		
			按期缴纳与市场约定的其他经营费用，无违约情形发生	5		
		装修管理	进场前，装修符合管理规定	3		
			店铺装修时间≤3年	2		
其他管理	商家连续5日不营业，或一个月内有7日不营业的	3				
	在市场里严禁使用明火，或市场明确规定的严禁使用设备	2				
4	品牌管理	品牌落地		2		5
		品牌管理	符合集团口碑考核要求（质量、价格、送货、企划、物业）	2		

表 B.1（续） 家居建材市场商家星级诚信服务考核指标

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注	
4	品牌管理	品牌管理	自有品牌，或有品牌授权证明文件	1			
5	活动参与		配合完成案例及活动参与	3		5	
				2			
	商品和服务	商品合规性		所销售商品应满足国家法律法规和标准相关要求；如有3C要求的，应向生产商/经销商索要3C证书；如有生产许可证要求的，应向生产商/经销商索要生产许可证；如有节能要求的，应向生产商/销售商索要节能检测报告	10		90
				所销售商品应有合格证，如有产品使用说明书要求的，应配有产品使用说明书和三包证明	10		
				严禁销售假冒伪劣和不合格商品	10		
				展厅内商品数量不得少于展厅面积的70%	8		
		服务管理		商家所经营的服务项目应其资质范围内，包括但不限于营业执照、装饰装修类资质等	7		
				合同中应明确服务内容	3		
				合同中应明确服务的时效	2		
		价格管理		与客户签订的合同、填写的销售单据、价格标签等应采用市场统一的规范文件	6		
				产品和服务应明码实价	5		
				产品和服务价格，以及产品与服务的折扣应明确，第三方清楚且无异议	5		
				预售类产品和/或服务应明确告知消费者价格保持期限	4		
				促销活动时，做好价格管控，不得出现违反国家促销价格规定的行为（如伪造原价、虚假促销、虚假折扣、一物两价等）	5		
进出货管理		分布式收银（说明：有的市场专门引进分布收银，确认是推进？还是选择统一收银？）	5				
		进货与出货时应得到市场的批准	2				
		授权营业员须到本楼层的楼层管理人员处填写《出货单》，列明所出物品范畴（样品、货物、设备、工具等），并经相关人签字确认方可方行	2				

			营业时间不允许货品出入，不允许货物堆放在商场门厅、门口通道处，以免影响、阻塞通行	3		
			出货应避免在营业时间进行，出样不能影响其他商户的正常营业。出样后，商品的外包装应立即清除出场，不应随意在展厅或过道堆放	3		

表 B.1 (续) 家居建材市场商家星级诚信服务考核指标

序号	一级指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
6	安装与售后	到货时效	在管理制度/销售合同/宣传页上应明确到货、送货和安装时间	5		20
		安装价格	如属于有偿安装项目，应在销售合同上明确	5		
		辅材	安装所需辅材，涉及收费的，价格应在销售合同上明确	5		
		售后服务	管理制度/销售合同/宣传页上应明确售后服务响应时间	2		
售后服务记录应完整、清晰，包括但不限于服务对象、服务内容、服务时间、服务人员、客户确认等。	3					
7	加分项					10

附录 C
(规范性附录)

家居建材市场从业人员星级服务考核指标

表C.1给出了家居建材市场从业人员星级服务考核指标。

表C.1 家居建材市场从业人员星级服务考核指标

序号	指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
1	人员能力		人员满足或经培训后满足岗位说明书的要求	2		5
			持有健康证	2		
			有持证上岗要求的,具有相应的岗位职业资格	1		
2	仪容仪表		化淡妆,仪表端庄、衣着整洁、干净,精神饱满	2		10
			营业员着深色职业装,同一个商家着装保持一致	2		
			其他工作人员,按本公司要求着装	1		
			上衣左胸前佩戴市场统一刷制的工号牌,工号牌内容为品牌+姓名	2		
			统一着黑色皮鞋,皮鞋应保持光亮整洁(注:不得为白底、花色棉鞋、过膝长靴、露脚趾脚跟凉鞋等)	2		
			女性长发应扎起(头发长度超过肩部时);男生头发发长不过衣领	1		
3	行为规范		工作时间,不抽烟、不嚼槟榔、不嚼口香糖、不吃零食,无酒后上岗等不文明的行为	3		10
			工作时间,不窜岗聊天、不看书报、不玩手机、不看电视、不睡觉、因工作离开工作岗位,得到批准,并有同事替岗等,不做与工作无关的事情	5		
			工作时间,严格遵守员工行为规范,给顾客一个文明、专业的形象	2		
4	销售规范	营业前	按要求整理仪表	1		50
			参加晨会,做好记录,并分享给因工作未能到岗的工作人员	3		
			做好工作场所清洁卫生,清洁工具和垃圾应放置于规定位置	2		

		检查展厅内设备、灯光、商品和饰品	2		
--	--	------------------	---	--	--

表 C.1 (续) 家居建材市场从业人员星级服务考核指标

序号	指标项	二级指标项	指标项说明	分值	得分	备注
4	销售规范	营业中	随时检查整理商品，确保商品无破损	2		
			检查商品的价格标签，做到货签对位，一物一签，准确无误	2		
			发现价格标签污损、缺失，应及时申请补齐	1		
			向顾客详细介绍商品的规格、型号、使用及保养要求	4		
			在销售活动中，应与顾客沟通愉快，当消费者有不满时，应微笑以对	4		
			在销售活动完成后，应引导顾客至市场收银处交款，严禁私下收银、逃单	9		
			认真倾听客户投诉，积极主动处理，在本岗位无法完成的客户投诉，应在3分钟内及时上报，应保留客户投诉记录	8		
			顾客有违反市场禁烟要求，应予以提醒、劝阻	4		
		营业结束	做好最后一位顾客的接待工作	2		
			做好账目、商品等日清日结，如遇换班，应做好交接工作	4		
如有加班需求，应先得到公司批准，并在下班前30分钟到楼层管理员处填写加班申请，办理出入证	2					
5	其他规定	商品质量管理	本展位所销售的商品出现的问题及时向展位负责人反应，并在最短的时间内解决，坚决杜绝不合格产品在展位内销售	8		45
			对自己销售的产品质量负责，如在销售过程中发现在商品存在问题，应停止销售行为，并及时向上反馈	10		
		商品价格管理	商品明确标价，调价应得到审批	7		
		顾客投诉管理	无有效顾客投诉	10		
有效顾客投诉，在24小时内得到处理，双方达成一致	10					
6	加分项	顾客嘉奖	锦旗、书面，有效嘉奖1次加2分，最高不超过10分	10		30
		见义勇为	有经证实的见义勇为行为	16		
		学历/能力提升	提升学历或获得与工作岗位相应的专业资格	4		

附 录 D
(规范性附录)
家居建材市场星级诚信服务评价申请表

表D.1给出了家居建材市场星级诚信服务评价申请表格式。

表D.1 家居建材市场星级诚信服务评价申请表

市场/商家名称					法人代表	
服务类别	<input type="checkbox"/> 市场 <input type="checkbox"/> 商家	成立时间			电子信箱	
注册地址					注册资金	
办公地址					邮政编号	
联系人		联系电话			手机号码	
市场/商地 场地情况	面积 m^2	场地产权	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租赁 <input type="checkbox"/> 其他, 请说明			
已获星级	<input type="checkbox"/> 初次申请 <input type="checkbox"/> 再申请, 星级				公众号	
服务热线号码		服务热线工作时间			<input type="checkbox"/> 12小时 <input type="checkbox"/> 24小时	
公司网站						
商标名称				品牌持有情况	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 授权	
其他持有商标						
商标荣誉	<input type="checkbox"/> 驰名商标 <input type="checkbox"/> 省著名标准					
知识产权 持有数量	发明专利	方法专利	外观专利	实用新型专利	著作权	
体系认证情况	<input type="checkbox"/> GB/T 19001-2016 / ISO 9001:2015 质量管理体系要求 <input type="checkbox"/> GB/T 24001-2016 / ISO 14001:2015 环境管理体系 要求及使用指南 <input type="checkbox"/> GB/T 28001-2011 / ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南 <input type="checkbox"/> GB/T 22080-2016 / ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体 <input type="checkbox"/> ISO / IEC 20000:2011 信息技术服务管理体系 <input type="checkbox"/> GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系 <input type="checkbox"/> GB/T 29490-2013 企业知识产权管理规范 <input type="checkbox"/> 其他管理体系:					

其他荣誉	<input type="checkbox"/> 标准化良好行为 <input type="checkbox"/> 企业信用等级 <input type="checkbox"/> 安全生产标准化 <input type="checkbox"/> 其他：
------	---

表 D.1（续） 家居建材市场星级诚信服务评价申请表

从业人员 配置情况	在职人员	大专以下学历	大专学历	本科学历	研究生及以上学历
	职业资格	高级	中级		初级
	外聘专家情况说明：				
守信行为	<input type="checkbox"/> 近一年度无重大违约投诉 <input type="checkbox"/> 近一年度无政府管理机构处罚 <input type="checkbox"/> 近一年度无因违法导致的媒体曝光 <input type="checkbox"/> 其他守信行为：				
事故/事故	<input type="checkbox"/> 质量事故 <input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 发生 <input type="checkbox"/> 环境事故 <input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 发生 <input type="checkbox"/> 安全事故 <input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 发生 <input type="checkbox"/> 其他事故/事件，请说明：				
诚信服务情况 自我评价					

申请方意见（签章） 年 月 日	评价机构意见（签章） 年 月 日
------------------------	-------------------------

征求意见稿