

团 体 标 准

T/HNMIA 02—2020

孕婴童用品零售门店等级评价规范

Specification for rating evaluation of pregnancy, baby and child's retail stores

2020 - 07 - 18 发布

2020 - 10 - 01 实施

河南省孕婴童用品行业协会 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 基本要求	1
5 评价原则与依据	2
6 评价内容	2
7 评价组织和对象	3
8 评价方法	4
9 评价流程	4
附录A（规范性附录） 孕婴童用品零售门店等级评价细则见表A.1	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河南省缺陷产品召回中心提出并归口

本标准起草单位：河南省缺陷产品召回中心、河南省孕婴童用品行业协会。

本标准主要起草人：刘勇、崔捷、刘柯颖、靳营辉、吴晓玮、高名扬、赵辉、李杰、朱亚玲、吴爱军、翟京宁、岳洋、王树民。

孕婴童用品零售门店等级评价规范

1 范围

本标准规定了孕婴童用品零售门店等级评价的术语和定义、基本要求、评价原则与依据、评价内容、评价组织和对象、评价方法、评价流程。

本标准适用于孕婴童用品零售门店的等级评价管理。

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。

T/HNMIA 01-2020 孕婴童用品零售门店管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 等级

在综合考察孕婴童用品零售门店的商品管理、门店陈列、店员管理、顾客服务、消防安全和卫生服务、投诉和监督、自我监管的基础上所做的分级。

3.2

供应商

由企业授权，以生产、组装、加工、包装等方式为企业提供销售商品的生产商或中介商，授权企业进行商品销售的品牌持有商或代理商。

注：包括直接向零售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构，个体工商户、包括制造商、经销商和其他中介商。

3.3

孕婴童用品零售门店

为孕妇、0~3岁婴儿、3~14岁幼童提供包括食品、服饰、玩具、童车/床、洗护用品、纸品、喂养用品、电器以及早教用品等专业健康产品的消费场所。以小额出售或是单一个数售卖为主，区别于大宗货品的批发业务。

4 基本要求

纳入等级评价的孕婴童用品零售门店应全部满足下列要求：

- 合法经营、经市场监督管理等相关部门注册登记，并接受其监督管理；
- 具有主动性和积极性，已全面实施标准化管理，运营规范，服务良好，具有鲜明的品牌形象和广泛的市场知名度和美誉度；
- 场地设施良好，消防安全设施应经有关部门检验合格，不存在安全隐患；

- d) 服务良好，无假冒伪劣商品。近两年来，未发生过重大责任事故，未因违法经营被起诉，未因不良事件被新闻单位曝光。

5 评价原则与依据

5.1 评价原则

5.1.1 客观公正性

坚持独立、客观、公正的评价原则，评价结果不受实施难度或其他客观因素影响。

5.1.2 科学严谨性

坚持定性与定量、动态与静态相结合的评价指标分类原则。

5.1.3 可靠准确性

应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反应评价活动情况，无差错、可信赖。

5.2 评价依据

孕婴童用品零售门店评价依据除本标准外，还应包括T/HNMIA 01-2020。

6 评价内容

6.1 评价指标

6.1.1 由商品管理、门店陈列、店员管理、顾客服务、消防安全和卫生服务、投诉和监督等项目组成，见附录 A。

6.1.2 孕婴童用品零售门店等级评价细则见附录 A, 评价指标及分值见表 1。

表1 孕婴童用品零售门店等级评价指标及分值

序号	评价指标	分值(分)
1	商品管理	300
2	门店陈列	100
3	店员管理	100
4	顾客服务	250
5	消防安全和卫生服务	150
6	投诉和监督	50
7	自我监管	50

6.2 评价等级

6.2.1 等级划分

孕婴童用品零售门店的评价分为五个等级。从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级级数越高，表示孕婴童用品零售门店在商品和服务质量等规范化管理上能力越强。

6.2.2 等级标志

6.2.2.1 等级标志由五角星图案及辅助图案构成，用一颗五角星表示一级，二颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级。

6.2.2.2 等级标志实行统一管理。

6.2.2.3 等级标识的有效期为两年（自颁发标志牌之日起计算），到期应提前三个月向评定机构申请复核。

6.2.3 等级分值

孕婴童用品零售门店等级对应分值见表2。

表2 孕婴童用品零售门店等级对应分值

序号	等级	分值（分）
1	一级	501~600
2	二级	601~700
3	三级	701~800
4	四级	801~900
5	五级	901~1000

6.3 计分方法

孕婴童用品零售门店评价得分按式（1）计算。评价得分不超过1000分。

$$T=S+M+D+G+X+J+Z \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

T ——评价得分；

S ——商品管理得分；

M ——门店陈列得分；

D ——店员管理得分；

G ——顾客服务得分；

X ——消防安全和卫生服务得分；

J ——投诉和监督得分；

Z ——自我监管得分。

7 评价组织和对象

7.1 评价组织

孕婴童用品零售门店评价工作由省缺陷产品召回中心成立的河南省孕婴童用品零售门店评价组织（以下简称评价组）负责具体实施。

7.2 评价对象

评价对象为全省孕婴童用品零售门店，且应具备下列条件：

- a) 实施孕婴童用品零售门店标准化管理，运营规范，服务良好，具有鲜明的品牌形象和广泛的市场知名度和美誉度；
- b) 具有主动性和积极性，已制定孕婴童用品零售门店建设规划或方案；
- c) 具有与其建设规划或方案相应的资金实力和人员条件，能确保门店正常运营。

8 评价方法

采用资料查阅法、现场调查法、问卷调查法加专家评议等方法进行评价。

9 评价流程

9.1 申请

9.1.1 符合第4章要求的孕婴童用品零售门店可自愿申请。

9.1.2 受评孕婴童用品零售门店向主管部门提出申请，提交相关申请材料，包括孕婴童用品零售门店等级评价申请表、现场视频等，并对材料的真实性负责。

9.2 受理

主管部门在受理申请后，由评价组对申请材料的完整性、真实性进行审核。

9.3 评定

9.3.1 对申请材料符合条件的孕婴童用品零售门店，由评价组组织3~5名孕婴童用品零售专家、管理专家及相关人员进行评价。

9.3.2 评分分值达到相应等级的孕婴童用品零售门店，可被评为相应星级的孕婴童用品零售门店。

9.4 公示

主管部门在官方网站或新闻媒体上及时公布公示评价结果，公示期应不少于5个工作日。

9.5 授牌

公示期无异议，由主管部门授予受评孕婴童用品零售门店相应星级的标志牌。

9.6 复核

9.6.1 复核工作由主管部门组织，原则上每两年进行一次，根据复核结果调整其星级。

9.6.2 受评孕婴童用品零售门店申请上一级等级的，不受复核期限限制。

附 录 A
(规范性附录)

孕婴童用品零售门店等级评价细则见表 A. 1

表A.1 孕婴童用品零售门店等级评价细则

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
1	商品管理 (300分)	供应商渠道 管理 (50分)	供应商资质查验 (20分)	门店对供应商提供的有效营业执照和国家法律法规要求的相关证照(生产/卫生许可证等)、资质、供货能力等资料文件进行查验和评价,并建立相应备案建档工作。每缺少1个供应商资料的扣5分,供应商资料不齐全,扣2分。	20
2			货架陈列位、广告位管理 (10分)	制定货架陈列位、广告位管理制度,包括增加或调换货架陈列位、广告位等要求。无相关制度的不得分。	10
3			商品质量保证承诺书 (10分)	门店与供应商签订商品质量保证和及时供货承诺书,每缺少1份承诺书的扣1分。	10
4			供应商信息变更管理 (10分)	建立已合作供应商信息变更管理档案,供应商名称变更、货款转账收款人、对账人员变更、账户变更需要提供有供应商盖章的变更证明原件。每发现1个变更登记没有提供变更证明文件的扣5分。	10
5		采购商品档案管理 (20分)	采购的商品和原材料应根据供应商提供的资质、供货能力等资料文件进行查验和评价,进行相应备案建档,每发现1项没备案建档的扣5分。	20	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
6	商品管理 (300分)	商品采购 管理 (70分)	商品验收管理 (30分)	对每批商品应进行验货，并对每批商品进货日期、数量、索证及审核等情况进行登记，建立台账。每发现1种食品类没有登记记录或记录不齐全的扣5分，每发现一种非食品类的其他商品的记录不齐全的扣1分。	20
7				采购验收中发现质量问题商品退货时应如实记录，分区隔离或标示，退货商品不与其他商品混滑或污染。每发现1类质量问题商品未标示或未隔离的扣5分。	10
8			食品销售包装材料管理 (20分)	确保采购和使用的食品销售包装材料达到卫生标准，每发现1项不合格的扣5分。	20
9			销售制度 (10分)	在商品销售过程中建立动态的商品质量信息监控制度和相应的商品采购淘汰制度，每缺少1项制度扣5分。	10
10		商品销售 管理 (40分)	质量巡查 (20分)	建立现场巡查制度，定期检查商品质量，及时处理不符合质量要求的商品，记录处理结果。缺少制度或记录扣10分，全部没有不得分。	20
11			销售规范 (10分)	对临近保质（保存）期的商品，内部应有预告警示制度，限期内无法出售的商品应进行撤库和下架处理。临期商品预警制度不完善的扣5分，缺少临期商品预警制度或发现过期商品的不得分。	10
12	信息建档 (10分)		建立包括商品购进、配送、补货、销售、收款等环节的信息管理（文件档案或电子系统）。缺少进出货销存管理系统的不得分。	10	
13	商品管理 (300分)	商品信息 管理 (30分)	标签信息 (10分)	商品标价签采用符合国家物价部门规定的式样、相关标准及规定的要求，每发现1类商品标签不达标扣5分，缺少商品标价签管理规定的不得分。	10
14			信息搜集 (10分)	主动收集来自各级政府、有关媒体及互联网的问题商品信息，积极组织对照检查，确保问题商品及时退市。没有相关信息记录不得分。	10

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
15		储存区/ 仓库管理 (60分)	区域卫生 (10分)	保持储存区/仓库的清洁卫生, 阴凉干燥, 通风良好, 有防尘、防鼠、防虫、防蝇等防范措施。缺少防范措施不得分。	10
16			商品分类标 (10分)	商品分类贮存, 标志清晰。分类标志混乱不清晰的不得分。	5
17				贮存商品隔墙离地, 食品与非食品分别摆放, 并按保质期先进先出原则存放。发现不符合项的不得分。	5
18			问题商品 (20分)	设立专门的残损商品区域, 并及时清理残损过期商品和问题商品。每发现一项残损、过期或变质产品的扣10分。	20
19			安全设施 (10分)	张贴消防设施、防盗装置及张贴严禁火种等安全标志。没有安全标志的不得分。	10
20	商品管理 (300分)	促销管理 (50分)	出入库管理 (10分)	商品出入库库房钥匙专人管理, 做好相应记录(纸质或电子版)。没有记录或连续1个月出现空挡的, 不得分。	10
21			促销方案管理 (10分)	促销活动应拟定工作方案以保证良好的购物秩序。举办大型促销活动, 应制定安全应急预案。有促销活动无工作方案的不得分。	10
22			标签及信息管理 (20分)	降价商品应使用降价标签, 如实标明降价原因、原价、现价等。每发现1项降价标签内容不齐全的扣2分。	10
23				降价等促销信息应真实, 降价促销过程中不以次充好, 促销商品的售后服务维持原有水平。每发现1项不符合项的不得分。	10

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分	
24			促销产品质量管理 (20分)	促销或赠送给顾客的商品不能是保质(保存)期标志不清、不明或缺失的,以及质量不合格或过期的产品。每发现1项不符合项的不得分。	10	
25				不得以降价促销商品为由拒绝应向消费者承担相应的法律责任。每发现1项不符合项的不得分。	10	
26			陈列量及种类管理 (30分)	陈列于货架上的商品必须是可销售的,货架上的商品应干净整洁、完好,如发现已影响销售的商品应及时清出货架并作处理。每发现1项不符合项的不得分。	10	
27				商品排列面的最前列要保持丰满整齐,不可以出现空档的现象,原则上单个畅销商品的陈列量至少要保证其在货架上总的陈列量的3/5以上,漫流商品则至少保证1/5以上。每发现1项不符合项的扣10分。	20	
28		零售店陈列 (100分)	食品专区管理 (10分)	经营销售奶粉、辅食等食品,需按照各地市场监督管理部门的有关规定,设置婴幼儿配方乳品销售专区并挂上有关标识。每发现1项不符合项的不得分。	10	
29			服装专区管理 (20分)	服装商品在货架上的陈列量须保证一定数量,尽可能保证所陈列的每个单品齐色、齐码,根据需要更换模特及正挂的商品陈列位置,给人以新鲜感觉。每发现缺少2个色或缺少2个码数及以上的扣5分。	20	
30			陈列管理 (100分)	特定商品陈列管理 (30分)	纸品、用品分品牌、年龄段、大小码或功能陈列,车、床分品牌、款式样板或功能陈列。每发现1处不规范陈列的扣5分。	10
31					玩具层板陈列整齐度:前排水平线,没有有突出层板宽度的商品,高度适中,从高到低或从低到高。挂钩陈列挂钩间的距离适中,上下水平线从高到低或从低到高,价格也从高到低或从低到高。陈列挂钩玩具时挂钩商品的重量,一条挂钩5件商品为宜。每发现1处空档的扣2分。	10
32					遥控车、电动玩具等,应抽取样板放上层展示;陈列玩具琴时,要做到安全展示,并方便顾客试用。每发现1项没展示扣5分。	10

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分	
33			专区设施 (10分)	销售儿童电动小车的零售店, 设置专门试车区, 以保证顾客安全性。有电动小车的门店没有试车区的不得分。	10	
34		消防安全 (70分)	消防安全制度 (10分)	制定消防安全管理制度, 设立门店管理区域消防安全全权负责。没有制定制度的或缺少权限规定的不得分。	10	
35			消防设备 (10分)	消防设施器材定期检查, 核查消防器材安放情况及时效性。没有每季度定期检查记录的不得分。	10	
36			消防通道 (10分)	门店出入口、主要通道、消防通道等不得堆放货物、杂物, 保持畅通。每发现1处堆放杂物的地方扣5分。	10	
37			视频监控 (30分)	在重要通道、商品销售区域等设置视频监控设备, 并做好相关记录及日常防护工作。每有1处设置视频监控设备得5分, 满分30分。	30	
38			电气电路 (10分)	定期检查维护电路、用电设备, 确保用电安全。没有每季度定期检查记录的不得分。	10	
39	消防安全和 卫生服务 (150分)	卫生服务 (80分)	卫生管理制度 (10分)	制定卫生管理细则(制度), 要求任务明确、责任到人, 保持店内场所、设备设施的卫生。制度不完善的扣5分, 没有制度的不得分。	10	
40				装修装置安全 (10分)	零售店招牌、广告、灯饰吊饰、节日气氛布置等装置悬挂位置应安装牢固。每发现1处安装松动的地方扣5分。	10
41				病虫防治 (10分)	经营场所传染性疾病预防措施充足, 具备预防蟑螂、苍蝇、老鼠及其他害虫的有效措施。没有相关措施的不得分。	10
42				定期抽查 (10分)	店面负责人应定期抽查卫生状况。每月至少进行1次卫生统查, 并将检查结果及时公布得分。记录不合格的扣5分, 没有记录的不得分。	10

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
43		卫生服务 (80分)	仓库卫生 (20分)	仓库保持整体清洁，未存放商品以外的物品，特别是影响仓库卫生，造成串味的物品。发现严重影响仓库卫生或存放商品以外物品的不得分。	10
44				存放仓库角落位置上较少挪动的商品，定期检查清理变质或超过保质期的产品，并严格按照相关规定进行处理。缺少每月检查记录的不得分。	10
45			游乐休息区域卫生 (10分)	零售店内服务区域、儿童游乐区域（波波池等）、母婴休息及娱乐区域每天进行清洁。没有记录或记录不完全的扣5分，每发现1处不洁之处不得分。	10
46			防霉防潮 (10分)	室内应具备足够的抽湿防霉设备，保证环境清凉干爽。缺少抽湿防霉设备的不得分。	10
47	店员管理 (100分)	人员管理 (100分)	管理制度 (5分)	制定店长职责规范，设定管理权限，店员服务流程规范。缺少店长职责规范扣2分，缺少服务流程规范扣2分，缺少管理权限设定扣1分。	5
48			服务准则 (5分)	制定并执行人员着装服饰、仪容仪表等顾客服务准则。缺少准则的不得分。	5
49			健康保障 (20分)	建立并执行人员健康检查制度和健康管理制。每个门店至少有一个健康证，每有1个证得10分，满分20分。	20
50			培训和考核 (20分)	建立培训和考核制度，对店员的服务及相关活动内容进行定期培训和考核，并记录存档。缺少服务培训记录的扣10分，缺少考核制度的扣10分。	20
51			规范上岗 (50分)	特殊及重要岗位须持工作证上岗：营业面积超过300m ² 以上，配备至少1名中级育婴师；营业面积超过800m ² 以上，配备至少1名高级育婴师，2名中级育婴师。每有1名初级或中级育婴师得10分，每有1名高级育婴师得20分，满分30分；有相关其他岗位证书或职业资格证书的，每有1名得10分，满分20分。	50
52	顾客服务 (250分)	服务用语 (20分)	文明用语 (10分)	熟练运用文明服务用语，用语恰当，语言亲切，语调柔和。每发现1处用语不文明的不得分。	10
53			交流服务 (10分)	鼓励掌握和运用外语、手语及地方方言与有特殊需求的顾客群体进行交流的基本技能，为其提供语言无障碍购物服务。每有1名懂得外语、手语的店员，得5分，满分10分。	10

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
54		服务行为 (30分)	服务技巧 (10分)	员工熟知零售店环境、经营商品及布局,掌握服务方法和技能。缺少相关培训记录或程序文件的扣5分,发现不熟悉经验环境和商品的不得分。	10
55	导购服务 (10分)		实事求是介绍商品,主动、热情、耐心地向顾客介绍商品的功能、用途、产地、价格和使用方法等,不诱购、不劝购。不强行推销特定品牌和商品,不诋毁和贬低其他同类商品。每发现1处不符合项扣5分。	10	
56	服务态度 (10分)		接待顾客应微笑相迎,热忱相待,礼貌相送。员工对待顾客应一视同仁,尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯。建立包括相关要求的服务准则或制度的得10分。没有的或发现不符合项的不得分。	10	
57		结算服务 (30分)	结算技能 (20分)	熟悉结算服务操作流程,为顾客提供良好的购物结算服务。员工在收款时可快速、准确,当面点清,唱收唱付。结算服务操作流程不规范的扣10分,缺少操作流程的不得分。	20
58			倡导环保 (10分)	按规定合理,适度提供包装袋服务,倡导限塑环保理念。没有建立相关规定的不得分。	10
59		辅助服务 (60分)	提醒服务 (5分)	顾客离开时,提醒顾客带好购买的商品和个人物品,以免丢失、遗忘。没有建立相关规定或培训的不得分。	5
60			特殊顾客服务 (5分)	对老人、孕产妇、协带婴幼儿顾客、残障人士等特殊顾客提供便利服务,提供便利通道或服务。缺少便利通道或服务规定或特殊服务提示语的不得分。	5
61			协助服务 (30分)	条件许可情况下,协助顾客整理、装放购买的商品,有协助服务的得满分。	10
62				营业面积100m ² 以上,在各主要区域设立导购员/巡查员,及时、正确协助顾客采购商品,每有1名导购员或巡查员得10分,满分20分。	20
63			休息区域 (20分)	设立家长宝宝休息室(哺乳及换尿片等)。面积800m ² 以上的零售店未设立休息室或母婴室的不得分;面积800m ² 以下的零售店未设立休息室或母婴室的得满分;面积800m ² 以上	20

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
				的零售店设立休息室或母婴室的得满分。	
64		售后服务 (60分)	售后态度 (20分)	顾客退货、换货和投诉时，员工以礼相待，认真倾听，详细询问，妥善处理。对咨询的顾客礼貌应对，尽力解答顾客疑问，遇难以解答的问题，应提供建议或将顾客转介给有关人员跟进。发现有不礼貌或不予以处理的不得分。	20
65	送货服务 (20分)		提供免费送货服务，得20分，提供有偿送货服务如快递等邮寄的得10分。	20	
66	保修及退还服务 (20分)		按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务对于有质量问题的商品，按国家有关规定办理退换：如退换，应事先向顾客明示，有制定退换货流程的得10分，有建立包修和保修服务制度或规定的得10分。	20	
67		紧急事件 处理 (50分)	方案及制度 (20分)	制定消防应急预案，并要求预案能随时启动有效行动。缺少预案的不得分。	10
68	建立应对各种突发公共事件的处理机制、处理预案和具体处理措施。应对机制、预案和措施不完善的扣5分，缺少预案的不得。			10	
69	紧急事件预演 (20分)		发生突发事件时，从业人员遵循“顾客安全第一”的理念保持冷静，有序地组织顾客安全脱离危险区域，危急时应及时报警。年内每预演突发事件1次得10分，满分20分。	20	
70	警企合作 (10分)		配合警方做好事件发生时的警戒工作以及无关人员的疏散、隔离工作。有与警方发生冲突等不良记录的不得分。	10	
71		服务投诉及 处理 (35分)	操作流程 (10分)	制定顾客投诉管理操作流程，并按照流程及时处理顾客的投诉、更换或赔偿顾客的商品。缺少投诉管理操作流程的不得分。	10
72	投诉途径 (5分)		在零售店显著位置设立投诉信箱、在官方网页设立投诉页面。缺少投诉信箱或投诉电话等投诉方式的不得分。	5	
73	处理方案 (20分)		设置专门人员及时处理（7个工作日内）消费者意见和投诉信息。投诉处理超过7个工作日的不得分。	10	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	得分
74	投诉及监督 (50分)			处理投诉应制度化，责任到人，投诉处理应及时、恰当，对处理结果和投诉者满意度进行详细记录，涉及第三方的投诉应有回访及记录，每有一条完整记录得5分，满分10分。	10
75		服务监督 (15分)	公众监督 (5分)	公示12315及企业投诉监督电话，接受社会对企业服务质量的监督。没有公示的不得分。	5
76			满意度调查 (10分)	定期开展顾客满意度调查，每开展一次得5分，满分10分。	10
77	自我监督 (50分)	信息安全 (5分)	顾客信息 (5分)	设立专人管理及保护顾客的信息隐私数据，顾客信息不得外传或贩卖。没有设置专人权限管理的不得分。	5
78		内部监督 (15分)	自主监管及提升 (15分)	定期主动对门店内高风险产品进行质量抽查，并送往具有资质的第三方检测机构进行检验：一年内每主动送检1批次，得满分。	5
79				定期举办内部和外部的监督评价活动以提升服务质量。每年每举办1次并有相关记录和整改记录的得2分，满分10分。	10
80		外部监督 (30分)	监管部门 (20分)	积极配合相关监管部门及行业协会的抽查/召回工作。有相关记录的得满分。	10
81				一年内监管部门抽查均合格的，或接到整改通知书后按要求及时对不合格项目进行整改。每发现有不合格或整改后依然不合格的不得分。	10
82	媒体监管 (10分)			一年中获得媒体正面报道的一次得10分，无报道得5分，负面报道不得分。	10

全国团体标准信息平台