|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2022

农村卷烟销售网络 第4部分：

零售终端星级评定

点击此处添加标准名称的英文译名

2022 - XX - XX发布

2022 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc100826315)

[1 范围 3](#_Toc100826316)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc100826317)

[3 术语和定义 3](#_Toc100826318)

[4 基本要求 3](#_Toc100826319)

[5 评定等级 3](#_Toc100826320)

[6 评分标准 3](#_Toc100826321)

[7 评定机构 4](#_Toc100826322)

[8 评定程序 4](#_Toc100826323)

[9 管理要求 5](#_Toc100826324)

[附录A（规范性） 星级终端评价标准 6](#_Toc100826325)

[附录B（规范性） 星级升降或取消规则 8](#_Toc100826326)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

DB43/T ×× 《农村卷烟营销网络》分为8个部分：

1. 第1部分：服务乡村振兴指南；
2. 第2部分：零售终端建设规范；
3. 第3部分：零售终端数字化建设指南；
4. 第4部分：零售终端星级评定；
5. 第5部分：零售终端服务与管理规范；
6. 第6部分：零售终端商品陈列指南；
7. 第7部分：零售客户培训指南；
8. 第8部分：营销服务规范。

本文件为DB43/T ×× 的第4部分。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省烟草专卖局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件起草人：

农村卷烟销售网络 第4部分：

零售终端星级评定

* 1. 范围

本部分规定了农村卷烟零售终端星级评定的基本要求、评定等级、评定标准、评定机构、评定程序和管理要求等内容。

本部分用于农村卷烟零售终端星级评定工作。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB43/T XX 农村卷烟营销网络 第2部分：零售终端建设规范

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本要求

农村卷烟零售终端的经营基本条件应符合《DB43/T XX 农村卷烟营销网络 第2部分：零售终端建设规范》中第4章的规定。

农村卷烟零售终端选址、建筑设施、卫生和安全、数字化系统参照《DB43/T XX 农村卷烟营销网络 第2部分：零售终端建设规范》中第5、6、7、8章规定。

一年内无经营违法行为。

* 1. 评定等级

零售终端分5个等级即：

1. 五星现代终端；
2. 四星现代终端；
3. 三星现代终端；
4. 二星现代终端；
5. 一星现代终端。

星级越高，表示零售终端的整体服务质量越高。

* 1. 评分标准
		1. 评分项

评分项共计100分，共分为6个大项，各大项分值标准见表1。

1. 各大项分值标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 分值 |
| 1 | 地理位置 | 5 |
| 2 | 经营业务 | 5 |
| 3 | 规范经营 | 5 |
| 4 | 终端形象 | 30 |
| 5 | 卷烟经营 | 20 |
| 6 | 配合程度 | 35 |
|  | 合计 | 100 |

评分细则表见附录A。

* + 1. 星级标准

零售终端星级得分应达到以下标准：

1. 五星级:积分=100分；
2. 四星级:98≤积分 ＜100分；
3. 三星级:90≤积分<98分；
4. 二星级:85≤积分<90分；
5. 一星级:80≤积分<85分。
	1. 评定机构
		1. 机构

烟草营销部门。

* + 1. 职责与权限

依照签订的协议确定各自职责与权限。

* 1. 评定程序
		1. 申请

有意向的零售客户主动向烟草公司客户经理提出申请.

* + 1. 受理

烟草各级营销部门受理零售客户申请.

* + 1. 审查评定

烟草营销部门会同专卖、内管等相关部门参照现代终端选点标准进行审核，填写《现代终端申请审查表》。 烟草公司与通过条件审查的零售客户就建设内容、建设标准、客我双方权利与义务进行深入交流沟通，达成共识。

* + 1. 确定星级

审查验收通过后，由客户经理申请，市场部审核授予星级，并给终端客户统一标注二级标签。

* 1. 管理要求
		1. 通用要求

烟草营销部门对终端运营情况进行考核评价与运营指导，纳入日常管理，并根据运营情况、评价情况提供增值服务内容或采取相应管理措施。

* + 1. 自查

获得星级的零售终端，每季度应按本文件进行一次自查，并将自查结果报评定机构复核。

* + 1. 复评

获得星级的零售终端，每季度应进行一次复评。

复评达不到要求的，可按评定权限要求其限期整改；逾期整改不合格的，可降低或取消其等级，星级降低或取消规则见附录B。

被取消或降低等级的，评定机构按照评定权限收回原等级标牌，重新换发降低后的等级标牌。

* + 1. 运行监督

获得星级的零售终端**，**应按相应星级标准提供服务，并接受有关相关部门的指导和管理。

在经营过程中发生顾客重大投诉，经查实后，评定机构可限期整改；情节严重的可降低或取消等级。

获得星级的零售终端在对外开展宣传活动时，应与注册登记名称保持一致。

获得星级的零售终端实行编号管理。纳入编号管理的零售终端，每年度应按上级主管部门要求填报管理信息和数据，对没有按规定完成填报的视为自动放弃相应星级称号。

在经营过程中如发生安全、消防、食品卫生、环保等重大责任事故的，评定机构可按评定权限直接取消等级，收回证书和等级标牌。

1.
2. （规范性）
星级终端评价标准

星级终端评价标准见表A.1。

* 1. 星级终端评价标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评价指标** | **分值** | 评价标准 |
| 地理位置 | 5分 | 乡镇商业圈得5分，乡镇主要商业区（街）得4分，位于居民小区、餐饮娱乐设施、交通枢纽、农村主要集镇附近得3分，其他位置得2分。 |
| 经营业务 | 5分 | 商场、超市、烟酒店得5分，便利店得4分，食杂店得3分，娱乐服务、其他不得分。 |
| 规范经营 | 5分 | 近12个月无卷烟外流被查处情况发生得5分，否则不得分。 |
| 终端形象 | 25分 | 门店形象 | 1分 | 符合烟草公司制定发布的现代卷烟零售终端形象标准且招牌醒目、美观，辨识程度高得满分，不符合要求不得分。 |
| 经营面积 | 4分 | 经营面积50㎡以上得满分，40-50㎡得3分，30-40㎡得2分，低于30㎡不得分。 |
| 宣传面积 | 3分 | 宣传面积6㎡以上得3分； 4-6㎡得2分； 2-4㎡得1分，低于2㎡不得分。 |
| 功能分区 | 2分 | 有明显的功能分区，并设置卷烟品吸区的得满分，有分区但未设置品吸区得1分。 |
| 卷烟陈列 | 20分 | 卷烟陈列设施2分。有独立烟柜和独立展示柜得满分，单一陈列设施不得分。 |
| 陈列面积5分：柜台陈列面积达5㎡以上得4分，4-5㎡以上得3分，3-4㎡以上得2分，低于3㎡不得分。展示柜陈列面积达2㎡以上得1分。前柜背柜设施5分：有两组前柜背柜的得3分，有一组前柜背柜的得2分，有三组及以上的前柜背柜的得5分。 |
| 卷烟出样4分：评价期内从公司购进的所有卷烟品牌规格拆零上柜率达90%以上,每少1个扣0.5分，至4分止；零包摆放空盒或陈列区域市场2年内未购销卷烟品牌（规格）的，扣2分；重点培育品牌及新品拆零上柜率100%且陈列位置突出，未突出陈列的扣2分，每少一个重点品牌扣0.5分。 |
| 卷烟陈列4分：零包陈列整齐、有序，且按3-6包陈列，效果突出，且符合一定规则，3包陈列得1分，6包陈列得2分；条包陈列在背柜，突出陈列重点培育品牌得2分，不整齐美观或没有条包陈列不得分。 |
| 卷烟经营 | 20分 | 卷烟销售能力 | 5分 | 该客户评价期内销量/同市场类型下、同评价业态下、同评价周期内最高客户销量\*10。 |
| 销额占比 | 5分 | 卷烟销售收入占到快速消费品零售总收入一半以上得满分，不符合要求不得分。 |
| 品牌宽度 | 5分 | 品牌宽度=评价期内购进品牌规格数/商业公司提供品牌规格数\*5。 |
| 重点培育品牌 | 5分 | 重点品牌进货量同比增长率与公司重点品牌销量同比增长率进行比较，超出或持平的，得5分，每低1%扣0.5分,扣完为止。 |
| 配合程度 | 40分 | 价格管理 | 10分 | 明码标价5分：严格执行明码标价管理规定，不得出现错标、少标现象，标价率100%、正确率100%。每少1个或错1个价格标签扣1分,扣完为止。 |
| 实行明码实价5分：经查实有扰乱卷烟价格及经营秩序的行为不得分。 |
| 软件应用 | 10分 | 进行全商品扫码、真实扫码、账实相符的得5分，否则不得分。建立并自觉使用终端管理信息系统得3分，不符合要求不得分。能熟练操作相关电脑设备及软件的得2分，能操作但熟练度不高得1分，不会操作不得分。 |
| 在线支付 | 10分 | 四星、五星终端：季度在线支付笔数占比达到50%（含）以上，得10分；占比达到45%（含）以上不足50%，得8分；占比达到40%（含）以上不足45%，得6分；占比40%以下不得分 |
| 三星终端：季度在线支付笔数占比达到45%（含）以上，得10分；占比达到40%（含）以上不足45%，得8分；占比达到35%（含）以上不足40%，得6分；占比35%以下不得分 |
| 一星、二星终端：季度在线支付笔数占比达到40%（含）以上，得10分；占比达到35%（含）以上不足40%，得8分；占比达到30%（含）以上不足35%，得6分；占比30%以下不得分。 |
| 会员体系 | 5分 | 建立稳定并运行的会员体系的得5分，否则不得分。 |
| 服务功能 | 5分 | 设有便民服务区、乡村振兴区、特色体验区等功能区域的任意一个得1分，最高得5分，否则不得分。 |
| 合计 | 100分 |

1. （规范性）
星级升降或取消规则
	1. 五星现代终端

季度考核评价得分达到优秀标准 （分值=100分），继续保留五星现代终端资格。

季度考核评价得分达到合格标准 （98≤积分 ＜100分），解除五星现代终端合作协议，退至四星现代终端，更换终端标签。

季度考核评价得分未达到合格标准 （积分＜98分），解除五星现代终端合作协议退至积分对应的现代终端星级，更换终端标签。

若加盟终端退至三星及以下星级终端，则取消加盟终端资格。

* 1. 四星现代终端

季度考核评价得分达到优秀标准（分值=100分），则符合五星建设标准，获得晋升五星现代终端申请资格。

季度考核评价得分达到合格标准 （98≤积分 ＜100分），继续保留四星现代终端资格。

季度考核评价得分未达到合格标准 （积分＜98分），解除四星现代终端合作协议退至积分对应的现代终端星级，更换终端标签。

若加盟终端退至三星及以下星级终端，则取消加盟终端资格。

* 1. 三星现代终端

季度考核评价得分达到四星或五星现代终端建设分值标准的，获得晋升四星或五星现代终端申请资格。

季度考核评价得分达到合格标准 （90≤积分 ＜98分），继续保留三星现代终端资格。

季度考核评价得分未达到合格标准 （积分＜90分），解除三星现代终端合作协议退至积分对应的现代终端星级，更换终端标签。

若特色终端或合作终端退至二星及以下星级终端，则取消特色终端或合作终端资格。

* 1. 二星现代终端

季度考核评价得分达到三星至五星现代终端建设分值标准的，获得晋升三星至五星现代终端申请资格。

季度综合评价达到合格标准 （85≤积分 ＜90分），继续保留二星现代终端资格。

季度考核评价得分未达到合格标准 （积分＜85分），解除二星现代终端合作协议退至积分对应的现代终端星级，更换终端标签。

* 1. 一星现代终端

季度考核评价得分达到二星至五星现代终端建设分值标准的，获得晋升二星至五星现代终端申请资格。

季度考核评价得分达到合格标准 （80≤积分 ＜85分），继续保留一星现代终端资格。

季度考核评价得分未达到合格标准 （积分＜80分），取消一星现代终端资格。

